

# PagoPA, cos'è, come funziona e come pagare servizi pubblici online

Testi a cura di Irene De Piccoli,  
Responsabile della ricerca sui pagamenti  
dell'Osservatorio eGovernment, Politecnico di Milano

**LEGGI SUL SITO**



# INDICE DEGLI ARGOMENTI

<b>1. Cos'è PagoPA e come funziona</b>	<b>4</b>
<b>2. Come si paga con PagoPA e cosa è possibile pagare</b>	<b>6</b>
<b>3. Tipologie e modelli di pagamento</b>	<b>7</b>
<b>4. Scelta della modalità di pagamento online (modelli 1 e 2)</b>	<b>9</b>
<b>5. Che cosa è un avviso di pagamento (modello 3 e 4)</b>	<b>11</b>
<b>6. Il servizio di avvisatura digitale</b>	<b>16</b>
<b>7. Pagamenti tramite POS e F24</b>	<b>17</b>
<b>8. Come iscriversi online e accedere a PagoPA (forme di autenticazione utente)</b>	<b>19</b>
<b>9. PagoPA: quali vantaggi per cittadini e PA</b>	<b>20</b>
<b>10. Attori di PagoPA e loro ruoli</b>	<b>21</b>
<b>11. Principali standard del sistema</b>	<b>24</b>
<b>12. PagoPA e APP IO</b>	<b>26</b>
<b>13. L'ultima proroga di PagoPa, col Semplificazioni: 28 febbraio 2021</b>	<b>26</b>

*PagoPA è il sistema nazionale per i pagamenti a favore della Pubblica Amministrazione. Ed è in continua evoluzione, con nuovi servizi disponibili e una migliorata esperienza di pagamento. Qui il quadro aggiornato.*

PagoPA è il sistema nazionale per i pagamenti a favore della Pubblica Amministrazione, grazie al quale tutti i pagamenti effettuati da cittadini e imprese verso qualsiasi tipologia di Ente pubblico si stanno gradualmente conformando a determinati standard e regole definiti da [AgID](#) (Agenzia per l'Italia Digitale).

**Entro il 28 febbraio 2021 tutti i pagamenti di tutte le PA dovranno andare su PagoPA** – termine prorogato dal decreto Semplificazioni rispetto al 30 giugno 2020 (già proroga sul 31 dicembre 2019, che a sua volta era proroga sulla prima data, dicembre 2018).

Al 31 dicembre, secondo gli ultimi [dati comunicati dal dipartimento per l'innovazione e le tecnologie presso la presidenza del Consiglio](#), le PA aderenti a PagoPA erano 18mila (80% di quelle che dovrebbero farlo), ma di queste solo 4mila effettivamente attive (con almeno un pagamento fatto).

PagoPA Spa fa sapere a **novembre** nuovi numeri: PA aderenti 19.422 (82%). **“Attivi effettivi”** (che hanno già riscosso pagamenti su pagoPA per almeno un servizio) sono **6.629 pari al 28%** del totale degli Enti in perimetro. Quelli **“integrati”** (cioè che hanno **completato l'integrazione tecnologica** sulla piattaforma) sono **17.585**.



# COS'È PAGOPA E COME FUNZIONA

PagoPA è un sistema realizzato per semplificare e aumentare la qualità e la quantità dei servizi di pagamento offerti da ogni Pubblica Amministrazione (Comuni, Province, Regioni, aziende a partecipazione pubblica, scuole, università, ASL, INPS, Agenzia delle Entrate, ACI, etc...) ed effettuarli nella massima sicurezza.

**PagoPa non è, quindi, un sito dove pagare, ma una modalità standardizzata di pagamento che si può utilizzare attraverso moltissimi strumenti e canali di pagamento diversi**, accessibili sia tramite il sito dell'ente verso il quale occorre effettuare un pagamento (il sito del Comune per pagare la retta dell'asilo o quello dell'Ateneo per le tasse universitarie), sia tramite gli sportelli fisici e virtuali messi a disposizione da numerosissimi Prestatori di Servizi di Pagamento (detti PSP, ossia banche, istituti di pagamento e di moneta elettronica). Parliamo dunque di sportelli bancari, home banking – ricercando la voce CBILL o pagoPA -postazioni ATM abilitate, i punti Sisal, Lottomatica, gli Uffici Postali, nonché le app di pagamento quali Bancomat Pay o Satispay.

Attenzione, però. Quando una persona deve fare un pagamento a favore di un Ente, avrà a disposizione tutti questi strumenti solo se quell'Ente ha aderito al sistema PagoPA. Ad oggi solo una minoranza di PA è a bordo a tutti gli effetti su PagoPA almeno con un servizio (e l'obiettivo sarebbe essere a bordo con tutti i pagamenti).

Allo stesso modo, se si rivolge alla propria banca, troverà servizi di pagamento dedicati solo se questa ha aderito a PagoPA.

**Il sistema è identificato dal logo pagoPA, creato proprio per riconoscere i soggetti aderenti che offrono i servizi di pagamento secondo gli standard e le regole di pagoPA, uniformi a livello nazionale.**

The logo for pagoPA consists of the text "pagoPA" in a bold, blue, sans-serif font. The letters "pago" are lowercase, while "PA" are uppercase. A thick blue curved arrow starts from the bottom right of the "A" and points back to the bottom left of the "p", forming a partial circle.

# 2

## COME SI PAGA CON PAGOPA E COSA È POSSIBILE PAGARE

Innanzitutto, i **pagamenti possono essere spontanei**, ovvero eseguiti su autonoma iniziativa del cittadino (per esempio a fronte di una richiesta di servizio), **oppure attesi**, cioè dovuti richiesti dall'Ente a fronte di una posizione debitoria preesistente, come accade per i tributi comunali, le locazioni, i bolli, le bollette, le tasse universitarie, il ticket per i servizi sanitari etc.

In ogni caso, **qualsiasi pagamento è identificato univocamente da un codice, chiamato IUV** (Identificativo Univoco di Versamento), attraverso il quale l'Ente associa il singolo versamento effettuato dall'utente alla richiesta di pagamento oppure alla posizione debitoria.

Nel caso di pagamenti spontanei, lo IUV viene generato al momento della richiesta di pagamento, mentre nel caso di pagamenti attesi lo IUV è generato a priori e associato alla posizione debitoria, e viene di norma notificato all'utente tramite un Avviso di Pagamento (vedi in seguito).

L'utente dovrà digitare il codice di pagamento oppure potrà fare una scansione del relativo qr code presente sul bollettino cartaceo (tramite app della banca o dell'ente e fotocamera del cellulare). In alcuni casi si trova già il pagamento da fare caricato sul sito dell'ente, dopo l'accesso (anche via Spid).

# 3 TIPOLOGIE E MODELLI DI PAGAMENTO

Entrambe le tipologie di pagamento – spontanee o attese – possono essere eseguite tramite 4 modelli di processo, ma dal punto di vista del cittadino versante possono essere ricondotti a 2:

**1. Pagamento sul sito web/mobile app dell'Ente** (modelli 1 e 2): questi modelli riproducono la user experience a cui siamo abituati quotidianamente nell'utilizzo dei pagamenti digitali, dai consueti carta di credito e Paypal fino agli strumenti più innovativi (Satispay, Bancomat Pay, Masterpass, etc). I due modelli differiscono per la modalità di gestione dell'autorizzazione al pagamento, ossia l'autorizzazione al prelievo della somma di denaro dal conto del pagatore, ma in entrambi i casi la richiesta di pagamento viene attivata dall'utente sul portale o sull'app dell'Ente creditore e potrà avvenire:

- con carta (credito, debito, prepagata) attraverso il POS virtuale messo a disposizione dal NodoSPC (modello 1). L'esecuzione del pagamento ed il rilascio della relativa attestazione di pagamento (Ricevuta Telematica, detta RT) sono immediate;
- con altre modalità on line sulle pagine web messe a disposizione dal PSP, sulle quali l'utente viene re indirizzato. L'esecuzione del pagamento ed il rilascio della relativa attestazione (RT) sono immediate nel modello 1, mentre nel modello 2 avvengono in funzione delle modalità di autorizzazione adottate dal PSP: se l'utente ha pre-autorizzato il pagamento (ad esempio con lettera di manleva o altro strumento contrattuale), questo è immediato; se l'autorizzazione viene rilasciata successivamente (ad esempio: home

banking, notifica su app per smartphone o tablet, ecc.), il pagamento e quindi il rilascio della Ricevuta Telematica (RT) è differito nel tempo.

**2. Pagamento presso un PSP come una banca** (modelli 3 e 4): questi modelli sono stati implementati al fine di garantire l'offerta di canali fisici di pagamento, riproducendo così la user experience del pagamento allo sportello, ma si applica anche ai casi di "sportello virtuale". La richiesta di pagamento viene attivata dall'utente presso un canale, fisico o virtuale, di uno dei PSP aderenti al sistema (sportelli, anche automatici, di banche, Poste e altri PSP, punti Sisal-Pay e Lottomatica, ATM [bancomat], applicazioni di Home Banking e mobile payment del PSP). Con questi modelli è possibile pagare solo posizioni debitorie preesistenti:

- il modello 3 presuppone che l'utente sia in possesso dell'Avviso di pagamento e quindi del codice IUV, che comunica al PSP così che questo verifichi in tempo reale l'esistenza e l'importo aggiornato del dovuto presso gli archivi dell'Ente prima di procedere all'esecuzione del pagamento;
- il modello 4 presuppone che l'utente comunichi al PSP un dato che non è lo IUV ma, al suo pari, è in grado di identificare univocamente il dovuto (ad esempio la targa per il bollo auto o il numero del verbale per una multa). Il PSP richiede in tempo reale all'Ente creditore lo IUV associato al dovuto e l'importo aggiornato. Il modello 4 è definito spontaneo perché può essere attivato autonomamente dall'utente senza che questi abbia ricevuto preventivamente un Avviso di pagamento dall'Ente con il relativo codice IUV, o anche se lo abbia smarrito. Completato il pagamento, il PSP genera e rilascia all'utente la Ricevuta Telematica, che viene inviata anche all'Ente creditore per sua conservazione secondo norma.



# 4

## **SCELTA DELLA MODALITÀ DI PAGAMENTO ONLINE (MODELLI 1 E 2)**

Nei modelli 1 e 2 (on line), una volta che l'utente ha trovato sul portale dell'Ente il proprio dovuto oppure ha compilato la sua richiesta di pagamento spontaneo, la fase di "check out" ossia di scelta della modalità di pagamento, è governata da una componente centralizzata chiamata WISP (Wizard Interattivo di Scelta del PSP). Il WISP nasce con l'obiettivo di offrire una esperienza unica al cittadino, qualunque sia la PA a cui si rivolge, e di garantire completa imparzialità e pari opportunità di concorrenza tra i PSP aderenti al sistema. Il WISP guida l'utente alla scelta del servizio di pagamento più conveniente, esponendo prima le modalità disponibili e, una volta selezionata la preferita, i PSP che offrono il servizio in quella modalità e in modo compatibile con le particolari caratteristiche della richiesta di pagamento, secondo lo schema di Figura 3.

Per i pagamenti con carta il processo è più veloce perché è totalmente gestito dalla componente WISP definita "**POS virtuale**", dove l'utente inserisce il PAN (Primary Account Number), identificativo univoco di una carta, e sulla base di questo il sistema propone il PSP aderente che offre le condizioni più favorevoli per lui, per poi eseguire la transazione.

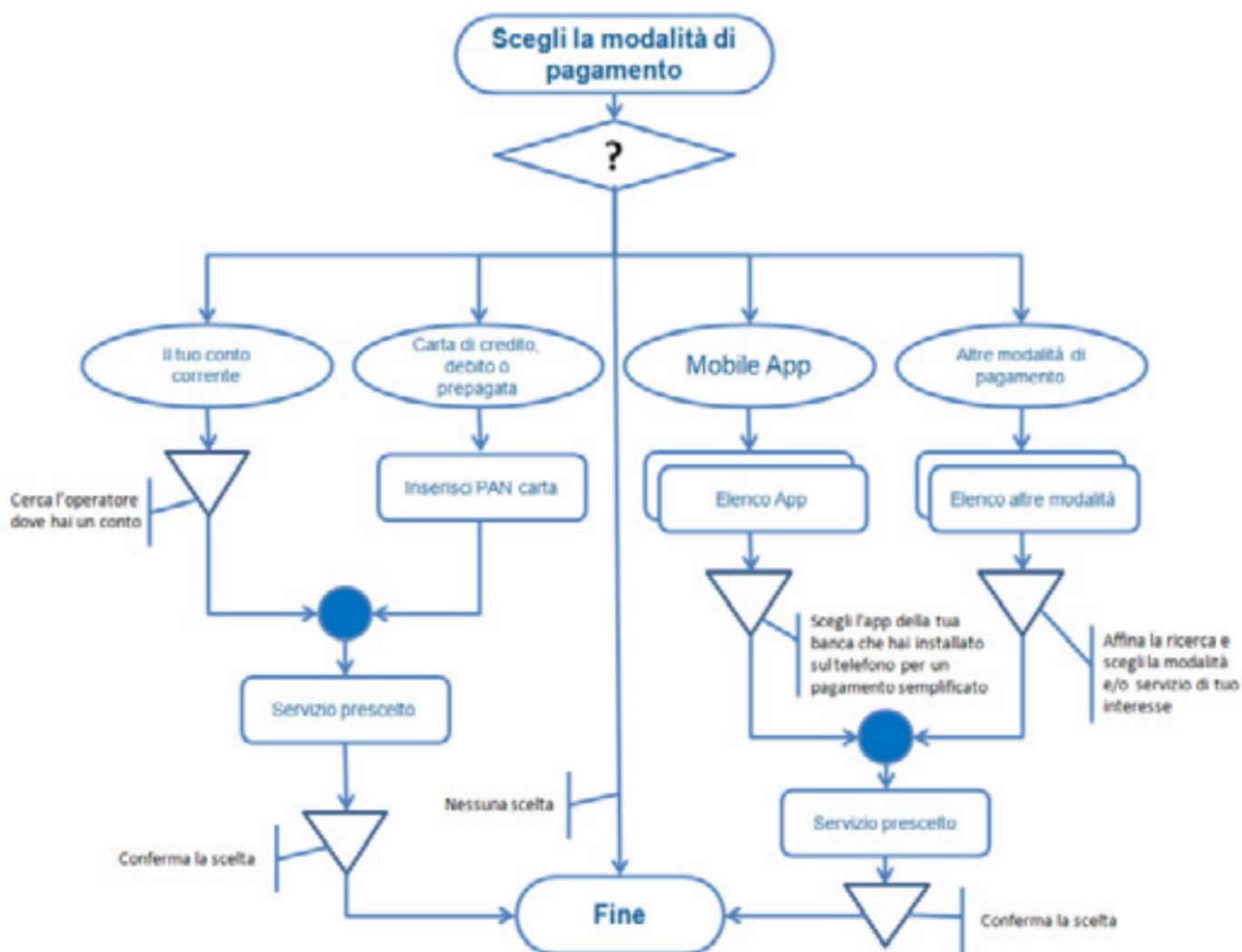


Figura 3 – Percorso WISP

Il WISP mette inoltre a disposizione ulteriori funzioni di supporto che consentono di **memorizzare le scelte di pagamento** effettuate per poterle richiamare e riutilizzare nelle successive occasioni, oppure di eleggere una delle scelte come predefinita.

# CHE COSA È UN AVVISO DI PAGAMENTO (MODELLO 3 E 4)

Nel caso di pagamenti attesi (tasse, bollette...), l'Ente Creditore ha l'obbligo di recapitare all'utilizzatore finale un **Avviso** con gli estremi del pagamento da effettuare, **che deve essere sempre generato in modalità digitale ed in via accessoria in modalità cartacea** per la notifica tramite i tradizionali servizi di recapito.

**AgID ha definito il modello degli Avvisi di pagamento cartacei, affinché si unico ed uniforme a livello nazionale.**

La seguente Figura 4 mostra il modello per il **pagamento in un'unica soluzione**, riproducibile in un'unica pagina in formato A4.

**pagoPA** AVVISO DI PAGAMENTO

<oggetto\_del\_pagamento>



**ENTE CREDITORE** Cod. Fiscale <cf\_ente>

**DESTINATARIO AVVISO** Cod. Fiscale <cf\_destinatario>

<ente\_creditore>

<nome\_cognome\_destinatario>

<settore\_ente>

<indirizzo\_destinatario>

<info\_ente>

**QUANTO E QUANDO PAGARE?** <pagamento\_ratale>

**DOVE PAGARE?** Lista dei canali di pagamento su [www.pagopa.gov.it](http://www.pagopa.gov.it)

<importo> Euro entro il <data>

Può pagare con una unica rata <rate>

L'importo è aggiornato automaticamente dal sistema e potrebbe subire variazioni per eventuali sgravi, note di credito, indebiti di mora, sanzioni o interessi, ecc. Un operatore, il sito o l'app che userei ti potrebbero quindi chiedere una cifra diversa da quella qui indicata.

**PAGA SUL SITO O CON LE APP**

<del\_ tuo\_ente><di\_posta> della tua Banca o degli altri canali di pagamento. Puoi pagare con carte, inviti corrente, CBILL.



**PAGA SUL TERRITORIO**

In tutti gli Uffici Postali, in Banca, in Ricevitoria, dal Tabaccaio, al Bancomat, al Supermercato. Puoi pagare in contanti, con carte o conto corrente.



Utilizza la porzione di avviso relativa <alla\_rata> al canale di pagamento che preferisci.

**BANCHE E ALTRI CANALI**

**RATA UNICA** entro il <data>

Qui accanto trovi il codice QR e il codice intersancario CBILL per pagare attraverso il circuito bancario e gli altri canali di pagamento abilitati.



Destinatario <nome\_cognome\_destinatario> Euro <importo>

Ente Creditore <ente\_creditore>

Oggetto del pagamento <oggetto\_del\_pagamento>

Codice CBILL <cbill> Codice Avviso <codice\_avviso> Cod. Fiscale Ente Creditore <cf\_ente>

**BOLLETTINO POSTALE PA**

BancoPosta

**RATA UNICA** entro il <data>

**Posteitaliane**



Bollettino Postale pagabile in tutti gli Uffici Postali e sui canali fisici o digitali abilitati di Poste Italiane e dell'Ente Creditore

€ sul C/C n. <numero\_cc\_postale>

Euro <importo>

Intestato a <intestatario\_conto\_corrente\_postale>

Destinatario <nome\_cognome\_destinatario>

Oggetto pagamento <oggetto\_del\_pagamento>

Codice Avviso <codice\_avviso> Tipo P1 Cod. Fiscale Ente Creditore <cf\_ente>



La pagina è suddivisa in 5 fasce orizzontali, ognuna destinata a specifiche informazioni per l'utente finale.

All'interno della prima fascia (Testata) sono presenti il logo dell'Ente Creditore, il logo di pagoPA® e l'oggetto del pagamento.

Nella seconda fascia si trovano i soggetti interessati al pagamento: Ente creditore e Destinatario dell'avviso (soggetto pagatore).

In seguito ci sono le informazioni di pagamento: importo, data di scadenza (se presente) e la lista dei canali di pagamento disponibili.

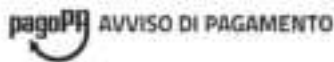
Successivamente si trova la "zona tecnica" con i dati necessari per i pagamenti presso le banche e altri canali, che riporta:

- **QR-Code per la lettura automatica dei dati dell'Avviso tramite le apparecchiature dei PSP** (casche dei supermercati, ricevitorie Lottomatica, SISAL, Tabaccai) **nonché tramite app da smartphone e tablet.**
- Codice fiscale dell'Ente Creditore e suo **codice interbancario CBILL** (assegnato dal Consorzio CBI nel momento in cui un Ente si attiva sul modello 3), da utilizzare per pagare attraverso il circuito interbancario;
- **Codice Avviso** di pagamento, che contiene al suo interno lo IUV, da evidenziare chiaramente in modo che l'utente possa usarlo per eventuali ricerche successive o per il pagamento sul portale dell'Ente;

**L'ultima zona tecnica contiene i dati per i pagamenti presso Poste Italiane, che sarà presente se l'Ente dispone di un conto corrente postale.**

Nel caso in cui l'Ente Creditore voglia concedere la possibilità di **rateizzare** il dovuto in più pagamenti, l'avviso potrà contenere ulteriori pagine, il cui modello è definito. Quello in Figura 5 rappresenta il caso di rateizzazione in 3 rate. In questo caso l'Ente dovrà aver generato uno IUV e un Codice Avviso differente per il pagamento in un'unica soluzione e per ciascuna rata.










Come detto, gli avvisi di pagamento nascono primariamente per notificare al cittadino un dovuto, quindi per pagamenti attesi. Tuttavia, se il portale dell'Ente consente all'utente di selezionare/compilare la propria richiesta di pagamento spontaneo e di generare e stampare l'avviso di pagamento al momento, tale avviso potrà essere pagato secondo il modello 3.



## Rate <nr3>°, <nr4>° e <nr5>° - <oggetto\_del\_pagamento>



Utilizza la porzione di avviso relativa alla rata ed al canale di pagamento che preferisci.

<nr3>* RATA entro il <data3>	<nr4>* RATA entro il <data4>	<nr5>* RATA entro il <data5>
 <p>Euro &lt;importo3&gt;</p> <p>Ente Creditore &lt;ente_creditore&gt;</p> <p>Oggetto del pagamento &lt;oggetto_del_pagamento&gt;</p> <p>Codice CBILL    Cod. Fiscale Ente Creditore &lt;cbill&gt;    &lt;cf_ente&gt;</p> <p>Codice Avviso &lt;codice_avviso3&gt;</p> <p><small>Qui sopra trovi il codice QR e il codice interbancario CBILL per pagare attraverso il circuito bancario e gli altri canali di pagamento abilitati.</small></p>	 <p>Euro &lt;importo4&gt;</p> <p>Ente Creditore &lt;ente_creditore&gt;</p> <p>Oggetto del pagamento &lt;oggetto_del_pagamento&gt;</p> <p>Codice CBILL    Cod. Fiscale Ente Creditore &lt;cbill&gt;    &lt;cf_ente&gt;</p> <p>Codice Avviso &lt;codice_avviso4&gt;</p> <p><small>Qui sopra trovi il codice QR e il codice interbancario CBILL per pagare attraverso il circuito bancario e gli altri canali di pagamento abilitati.</small></p>	 <p>Euro &lt;importo5&gt;</p> <p>Ente Creditore &lt;ente_creditore&gt;</p> <p>Oggetto del pagamento &lt;oggetto_del_pagamento&gt;</p> <p>Codice CBILL    Cod. Fiscale Ente Creditore &lt;cbill&gt;    &lt;cf_ente&gt;</p> <p>Codice Avviso &lt;codice_avviso5&gt;</p> <p><small>Qui sopra trovi il codice QR e il codice interbancario CBILL per pagare attraverso il circuito bancario e gli altri canali di pagamento abilitati.</small></p>
<p><b>BOLLETTINO POSTALE PA</b></p> <p><b>Posteitaliane</b></p>  <p>Bolettino Postale pagabile in tutti gli Uffici Postali e sui canali fisici o digitali abilitati di Poste Italiane e dell'Ente Creditore</p> <p><small>-----</small></p>	<p><b>BarcoPosta</b></p> <p>€ sul C/C n. &lt;numero_cc_postale&gt;</p> <p>Intestato a &lt;intestatario_conto_corrente_postale&gt;</p> <p>Destinatario dell'avviso &lt;nome_cognome_destinatario&gt;</p> <p>Oggetto del pagamento &lt;oggetto_del_pagamento&gt;</p> <p>Codice Avviso &lt;codice_avviso3&gt;</p> <p>Tipo <b>P1</b></p> <p>Codice Fiscale Ente &lt;cf_ente&gt;</p>	<p>&lt;nr3&gt;* RATA entro il &lt;data3&gt;</p> <p>Euro &lt;importo3&gt;</p> 
<p><b>BOLLETTINO POSTALE PA</b></p> <p><b>Posteitaliane</b></p>  <p>Bolettino Postale pagabile in tutti gli Uffici Postali e sui canali fisici o digitali abilitati di Poste Italiane e dell'Ente Creditore</p> <p><small>-----</small></p>	<p><b>BarcoPosta</b></p> <p>€ sul C/C n. &lt;numero_cc_postale&gt;</p> <p>Intestato a &lt;intestatario_conto_corrente_postale&gt;</p> <p>Destinatario dell'avviso &lt;nome_cognome_destinatario&gt;</p> <p>Oggetto del pagamento &lt;oggetto_del_pagamento&gt;</p> <p>Codice Avviso &lt;codice_avviso4&gt;</p> <p>Tipo <b>P1</b></p> <p>Codice Fiscale Ente &lt;cf_ente&gt;</p>	<p>&lt;nr4&gt;* RATA entro il &lt;data4&gt;</p> <p>Euro &lt;importo4&gt;</p> 
<p><b>BOLLETTINO POSTALE PA</b></p> <p><b>Posteitaliane</b></p>  <p>Bolettino Postale pagabile in tutti gli Uffici Postali e sui canali fisici o digitali abilitati di Poste Italiane e dell'Ente Creditore</p> <p><small>-----</small></p>	<p><b>BarcoPosta</b></p> <p>€ sul C/C n. &lt;numero_cc_postale&gt;</p> <p>Intestato a &lt;intestatario_conto_corrente_postale&gt;</p> <p>Destinatario dell'avviso &lt;nome_cognome_destinatario&gt;</p> <p>Oggetto del pagamento &lt;oggetto_del_pagamento&gt;</p> <p>Codice Avviso &lt;codice_avviso5&gt;</p> <p>Tipo <b>P1</b></p> <p>Codice Fiscale Ente &lt;cf_ente&gt;</p>	<p>&lt;nr5&gt;* RATA entro il &lt;data5&gt;</p> <p>Euro &lt;importo5&gt;</p> 

# 6

## IL SERVIZIO DI AVVISATURA DIGITALE

Recentemente il Nodo ha reso disponibile il servizio di avvisatura digitale, che **può essere svolto sia dall'Ente creditore sia dal PSP in modalità push, qualora l'utente si iscriva al servizio** indicando le proprie preferenze sul canale (SMS, e-mail, mobile app del PSP) e i dati specifici (numero di telefono cellulare e indirizzo e-mail). L'iscrizione al servizio di avvisatura push (enrolment) può essere effettuato dall'utente sia sul sistema pagoPA, identificandosi attraverso il Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID), sia aderendo ad uno dei servizi messi a disposizione da parte dei PSP, sia attraverso il portale dell'Ente.

**Le PA devono obbligatoriamente implementare questo servizio ed hanno la facoltà di sostituire con esso ogni altra modalità di avvisatura**, conseguendo ingenti risparmi economici di stampa e postalizzazione (eccetto per i casi in cui la legge imponga la notifica di quanto oggetto dell'avvisatura).

Nel caso in cui il servizio sia fornito dal PSP, sarà stato questo ad acquisire dal proprio cliente il consenso per l'invio degli avvisi di pagamento digitali attraverso i propri canali (app, home banking, ecc.). In particolare, i PSP devono raccogliere le iscrizioni al servizio informando l'utente che potrà ricevere avvisi digitali da tutti gli Enti Creditori aderenti al sistema pagoPA® che utilizzano tale modalità.

**Il servizio di avvisatura digitale è possibile anche in modalità pull, attraverso le funzioni messe a disposizione**



**dai PSP** aderenti all’iniziativa: in questo caso il cittadino richiede di conoscere la propria posizione debitoria nei confronti di un determinato Ente Creditore ed il PSP, tramite il Nodo, richiede a quell’Ente di inviargli l’elenco degli Avvisi digitali presenti presso i propri archivi. Tale possibilità per il momento è limitata agli Enti Creditori connessi direttamente al Nodo o che si avvalgono di un solo intermediario / partner tecnologico.

Confidiamo che i PSP possano contribuire notevolmente alla diffusione del servizio di avisatura digitale nell’ambito delle proprie attività di marketing.



## **PAGAMENTI TRAMITE POS E F24**

Il correttivo del Codice dell’Amministrazione Digitale pubblicato a gennaio stabilisce **che tutti i pagamenti elettronici confluiranno progressivamente nel Nodo nazionale dei pagamenti**, compresi quelli effettuati tramite POS e F24. Per i secondi siamo in attesa di apposito Decreto attuativo, mentre per i primi Agid ha già pubblicato un documento monografico che descrive come **integrare i pagamenti effettuati tramite POS allo sportello nel sistema pagoPA**. La soluzione prospettata coinvolge anche il soggetto che eroga il servizio di accettazione delle carte di pagamento (cosiddetto *Acquirer*), che molto spesso coincide con la Banca Tesoriera dell’Ente.

In questo scenario l’operatore dell’ente, al momento della

richiesta di pagamento da parte dell'utente allo sportello, deve disporre di apposita interfaccia nei propri sistemi informatici per richiedere il codice IUV associato a quel pagamento (già esistente in caso di pagamento atteso, altrimenti generato al momento in caso di pagamento spontaneo) e per trasferirlo all'Acquirer. A seguito del pagamento, il sistema dell'Ente deve generare la RT, l'operatore deve mandarla in conservazione e aggiornare l'archivio dei pagamenti.

Successivamente l'**Acquirer (o la sua banca di appoggio), al pari di qualunque PSP aderente**, genera ed invia al Nodo il Flusso di Rendicontazione ed invia alla Banca Tesoriera (BT) il rispettivo bonifico (SCT – Sepa Credit Transfer), il tutto secondo gli standard definiti dalle Linee guida AgID. Qualora l'Acquirer coincida con la BT, simulerà i SCT, generando uno o più movimenti di accredito sul c/c dell'Ente Creditore. In fase di riconciliazione, l'Ente potrà scaricare i Flussi di Rendicontazione relativi ai POS insieme agli altri flussi predisposti dai vari PSP.

**L'integrazione dei pagamenti attualmente extra Nodo è di fondamentale importanza** in quanto i benefici conseguibili, soprattutto in fase di riconciliazione, sono strettamente correlati alla possibilità di integrare i pagamenti eseguiti attraverso qualsiasi canale in un unico sistema informativo.

# 8

## COME ISCRIVERSI ONLINE E ACCEDERE A PAGOPA (FORME DI AUTENTICAZIONE UTENTE)

In generale, riguardo alle forme di autenticazione dell'utente, **le Linee Guida di pagoPA lasciano libera scelta all'Ente**, quindi attualmente è possibile trovare sia servizi a libero accesso (tipicamente l'esecuzione di pagamenti spontanei o attesi tramite inserimento del codice IUV) sia servizi che richiedono una forma di autenticazione, debole (registrazione al portale) o forte (SPID, CNS o CIE). L'autenticazione in genere è richiesta dagli Enti per poter consultare il dettaglio della propria posizione debitoria, oltre allo storico dei pagamenti già effettuati con le relative ricevute di pagamento.

Nel caso in cui l'identificazione avvenga secondo il dettato dell'art. 64, comma 1 del CAD (cioè attraverso CIE o CNS, SPID) il PSP può dare piena fiducia all'identificazione fatta dall'Ente, la tratta tra Ente e Nodo dei Pagamenti-SPC (che avviene tra porte di dominio in ambito SPCoOp) e quella tra Nodo e PSP utilizzano collegamenti realizzati in modalità sicura.

La componente WISP 2.0 del NodoSPC propone all'utilizzatore finale la possibilità di autenticarsi per poter usufruire delle funzionalità avanzate (memorizzazione del servizio di pagamento utilizzato in caso di esito positivo della transazione appena effettuata) e, nel caso

che l'Ente creditore lo abbia già identificato con SPID, WISP ne erediterà le credenziali. Anche in questo caso tuttavia l'identificazione non è obbligatoria.

Ricordiamo inoltre che il correttivo al CAD ha modificato l'art. 3 bis stabilendo il **diritto per chiunque di accedere ai servizi online offerti dalle PA tramite la propria identità digitale** e tale diritto è esercitabile **a decorrere dal 1° gennaio 2018**. Dunque, i servizi di pagamento che gli Enti offrono sui propri siti istituzionali e che richiedono identificazione informatica, dovrebbero già essere accessibili attraverso SPID.



## **PAGOPA: QUALI VANTAGGI PER CITTADINI E PA**

Da quanto esposto fin qui appaiono evidenti i vantaggi per cittadini e PA.

**Per i cittadini, pagoPA significa innanzitutto multicanalità completa**, indipendentemente dalle dimensioni del proprio Ente di riferimento. Tutti avremo le stesse opportunità in termini di varietà di canali e strumenti di pagamento e parità di **costi di commissione, che iniziano ad essere sempre più vantaggiosi** grazie alla trasparenza e alla concorrenza che il sistema porta con sé (come prospettato) e grazie alla PSD2. PagoPa significa omogeneità e semplicità della user experience con una pluralità di funzioni accessorie al pagamento:

consultazione della propria posizione debitoria aggiornata, avvisatura digitale, ricevuta immediata con valore liberatorio, etc.

**Per le PA, significa innanzitutto efficienza e risparmio** nella gestione del ciclo di vita del pagamento, con particolare riguardo alle **attività di riconciliazione** (ufficio ragioneria). Inoltre, alcuni primi casi di studio rilevano un miglioramento nell'**attività di incasso**, in termini di rispetto delle scadenze ed in termini di minori insoluti.

## ATTORI DI PAGOPA E LORO RUOLI

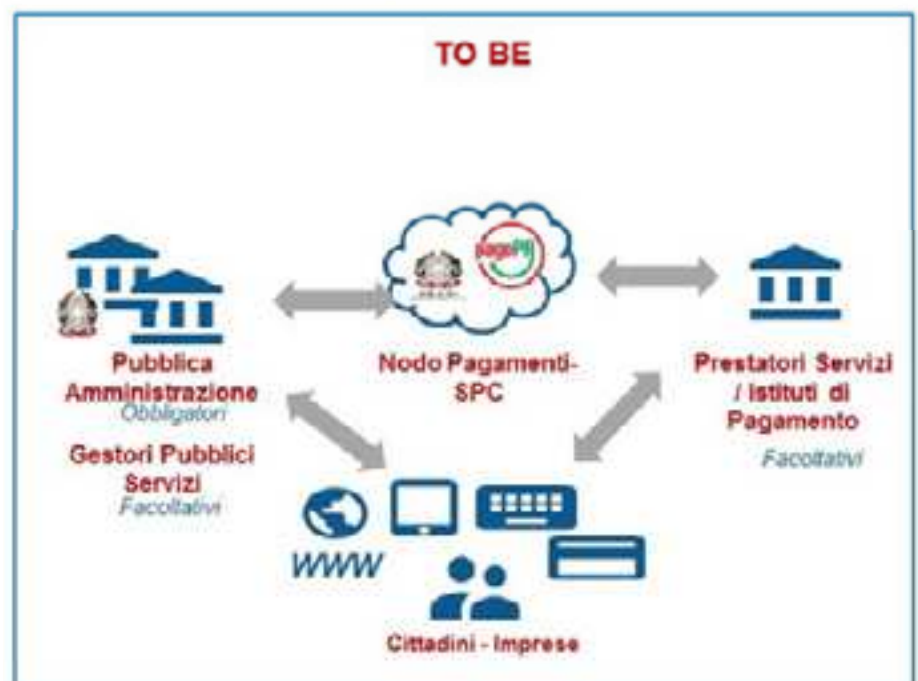


Figura 1 – Sistema pagoPA

Il sistema è composto da:

- **Pubbliche Amministrazioni/Gestori di pubblici servizi:** sono gli Enti Creditori, ovvero i beneficiari dei pagamenti che transitano nel sistema. **I Gestori di pubblici servizi sono soggetti ai quali le PA hanno affidato, quindi esternalizzato, tali servizi** (ad es. acqua, rifiuti, parcheggi, etc.), che possono aderire in via facoltativa;
- **Prestatore di Servizi di Pagamento (PSP):** è il soggetto che eroga il servizio di pagamento, cioè **incassa la somma dal cittadino e la trasferisce sul conto dell'Ente Creditore.** Si tratta quindi di banche, istituti di pagamento o istituti di moneta elettronica che forniscono servizi bancari e/o di gestione di conti di pagamento e che, nell'ambito di pagoPA, offrono i propri strumenti e canali di pagamento (con carte di credito o di debito, app/home banking, ATM, sportelli fisici, etc.).
- **Cittadini e imprese** che devono effettuare un pagamento a favore di una PA e scelgono tra gli strumenti e i canali di pagamento messi a disposizione da tutti i PSP aderenti al sistema.
- **Nodo dei Pagamenti – SPC:** è l'infrastruttura tecnologica sviluppata e gestita da AgID che si pone al centro tra PA/Gestori di pubblici servizi e PSP, fungendo da “sNodo” nelle loro reciproche comunicazioni attraverso il Sistema Pubblico di Connettività (SPC). Il Nodo e il SPC, rappresentati in figura dalla nuvola, garantiscono la sicurezza delle comunicazioni tra tutti i soggetti.
- **Intermediari/Partner Tecnologici:** sono soggetti che forniscono all'Ente creditore il servizio di connessione al Nodo dei Pagamenti. Tale connessione deve essere effettuata tramite un oggetto informatico che deve essere certificato da AgID (Porta di Dominio), che si “affaccia” al SPC e attraverso il quale transitano le comunicazioni tra Ente e Nodo. Gli Intermediari sono

soggetti pubblici già aderenti al sistema (tipicamente Regioni), mentre i Partner Tecnologici sono soggetti privati che vendono il servizio di connessione.

**L'obbligo di adesione a questo sistema, per le PA, è sancito dall'art. 5 del CAD (Codice dell'Amministrazione Digitale) e dall'articolo 15, comma 5bis, del D.L. 179/2012, i quali stabiliscono appunto che esse sono obbligate ad offrire ai cittadini la possibilità di pagare elettronicamente e che, per farlo, devono avvalersi della **piattaforma tecnologica nazionale denominata Nodo dei Pagamenti**. Sono obbligate ad aderire anche le società a controllo pubblico (escluse le società quotate) e i gestori di pubblici servizi.**

Si segnalano infine le più recenti novità introdotte dal D.L. n. 135/2018 (D.L. Semplificazioni):

- trasferimento della gestione della piattaforma, anche operativa, da AgID alla Presidenza del Consiglio dei Ministri, disponendo la creazione di una Società per Azioni partecipata dallo Stato al fine di dare impulso alla diffusione della piattaforma;
- proroga al 31 dicembre 2019 della data di scadenza prima stabilita dal CAD, per cui i PSP non potranno più eseguire pagamenti a favore di PA, che non transitino per il sistema (ad eccezione dei servizi con F24 e addebito diretto su conto sino alla loro integrazione con il sistema pagoPA; pagamenti eseguiti per cassa, presso il soggetto che per l'ente svolge il servizio di tesoreria o di cassa).

# PRINCIPALI STANDARD DEL SISTEMA

I principali standard che garantiscono l'interoperabilità tra gli attori e l'univocità delle loro interazioni all'interno del sistema sono:

- **Richiesta di pagamento telematico (RPT)**, generata dall'Ente e inviata al Nodo e da questo al PSP, per richiedere l'esecuzione di uno più pagamenti (carrello);
- **Ricevuta telematica (RT)**, generata dal PSP e inviata al Nodo e da questo all'Ente. **La RT viene immediatamente rilasciata al versante e ha valore liberatorio dell'importo versato.**
- **Richiesta Revoca (RR)**, emessa dall'Ente o dal PSP per chiedere la revoca di una RT cioè lo storno di un pagamento, ed il corrispondente **Esito Revoca (ER)** emesso dalla controparte. L'utente può richiedere la revoca sia all'Ente sia al proprio PSP. Il processo di RR può essere invocato dal PSP anche nel caso di **annullo tecnico**, in caso di problemi nella gestione del pagamento.
- **Lo IUUV, Identificativo Univoco di Versamento, generato dall'Ente per ogni singolo versamento** effettuato dall'utente e associato univocamente ai rispettivi oggetti sopra descritti. Lo IUUV è l'elemento essenziale della causale del versamento che consente all'Ente di eseguire una **riconciliazione immediata, analitica e automatica.**
- **L'Archivio Pagamenti Attesi (APA)**. Le PA devono mettere a disposizione dei PSP, attraverso il Nodo, l'archivio (data base) nel quale sono memorizzati



i dati dei loro pagamenti attesi (dette **posizioni debitorie**) con i relativi IUV associati. Questa componente è ciò che rende possibile il **fascicolo del cittadino**, altrimenti detto fascicolo delle posizioni debitorie, che consente al cittadino autenticato sul sito di consultare i propri dovuti nei confronti della PA. Inoltre, visto che l'APA è a disposizione di tutti i PSP aderenti al sistema, garantisce che l'importo pagato dall'utente sia corretto e, **se l'archivio è anche integrato ai sistemi gestionali dell'Ente**, l'importo sarà sempre aggiornato, cosa particolarmente utile nel caso di importi variabili nel tempo (es. multe) o di pagamenti effettuati post scadenza. In quest'ultimo caso, la Ricevuta Telematica generata dal PSP sarà non solo liberatoria dell'importo versato ma, altresì, liberatoria della posizione debitoria sottostante del cittadino nei confronti della PA.

Tali standard e regole sono contenuti nelle Linee Guida e documenti tecnici pubblicati e costantemente aggiornati da AgID sul proprio sito e sul sito della comunità italiana degli sviluppatori di servizi pubblici.

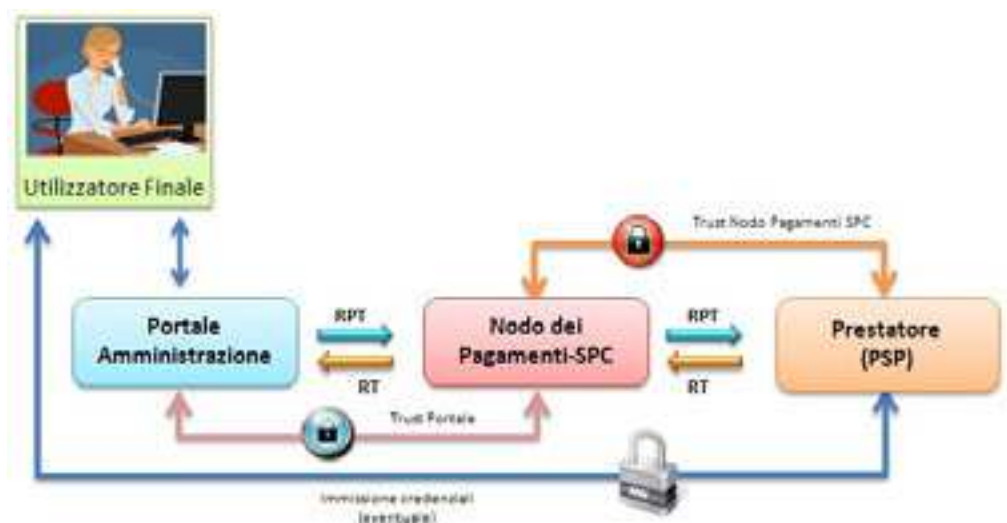


Figura 2 – Interazioni standard tra PA, Nodo, PSP

## **PAGOPA E APP IO**

Come si vede, uno dei limiti di PagoPA (oltre al fatto che non tutte le PA e tanto meno non tutti i loro servizi sono a bordo) è che l'esperienza di pagamento è molto frammentaria: cambia a seconda dell'ente e del servizio da pagare. Sull'App IO arrivata ad aprile 2020 su Android e iOS, è possibile avere una esperienza standard di pagamento, con tanto di notifiche per scadenze. Purtroppo i servizi pagabili su App IO sono una frazione di quelli su PagoPA (a loro una volta una frazione di tutti quelli pagabili verso la PA). L'adesione all'app del resto non è obbligatoria (a differenza di quella a PagoPa; obbligo però spesso disatteso, come si vede).

## **L'ULTIMA PROROGA DI PAGOPA, COL SEMPLIFICAZIONI: 28 FEBBRAIO 2021**

Come detto il Decreto Legge Semplificazioni n. 76 del 16 luglio 2020, recante "MISURE URGENTI PER LA SEMPLIFICAZIONE E L'INNOVAZIONE DIGITALE", pubblicato in G.U. n. 178, ha prorogato al 28 sposta ancora una volta – ora al 28 febbraio 2021 – l'obbligo

delle PA a portare su PagoPA il pagamento dei propri servizi al cittadino.

Proroga attesa, perché i Comuni erano in affanno già prima del covid-19 a adeguarsi. Si vedrà se è la volta buona. Certo è che il sistema sta continuando a crescere.



# NETWORK **DIGITAL** 360

Network Digital360 è il più grande network in Italia di testate e portali B2b dedicati ai temi della Trasformazione Digitale e dell'Innovazione Imprenditoriale, con oltre 50 fra portali, canali e newsletter.

Ha la missione di diffondere la cultura digitale e imprenditoriale nelle imprese e pubbliche amministrazioni italiane e di fornire a tutti i decisori che devono valutare investimenti tecnologici informazioni aggiornate e approfondite.

Il Network è parte integrante di [Digital360HUB](#), il polo di Demand Generation di Digital360, che mette a disposizione delle tech company un'ampia gamma di servizi di comunicazione, storytelling, pr, content marketing, marketing automation, inbound marketing, lead generation, eventi e webinar.

VIA COPERNICO, 38

20125 - MILANO

TEL. 02 92852785

MAIL: [MARKETING@DIGITAL4.BIZ](mailto:MARKETING@DIGITAL4.BIZ)

©ICT & Strategy



