

PagoPA S.p.A.

Il ruolo della società nel sistema dei pagamenti

Una visione concreta al futuro

CONVEGNO ANCREL 27/11/2023



PagoPA S.p.A. in sintesi

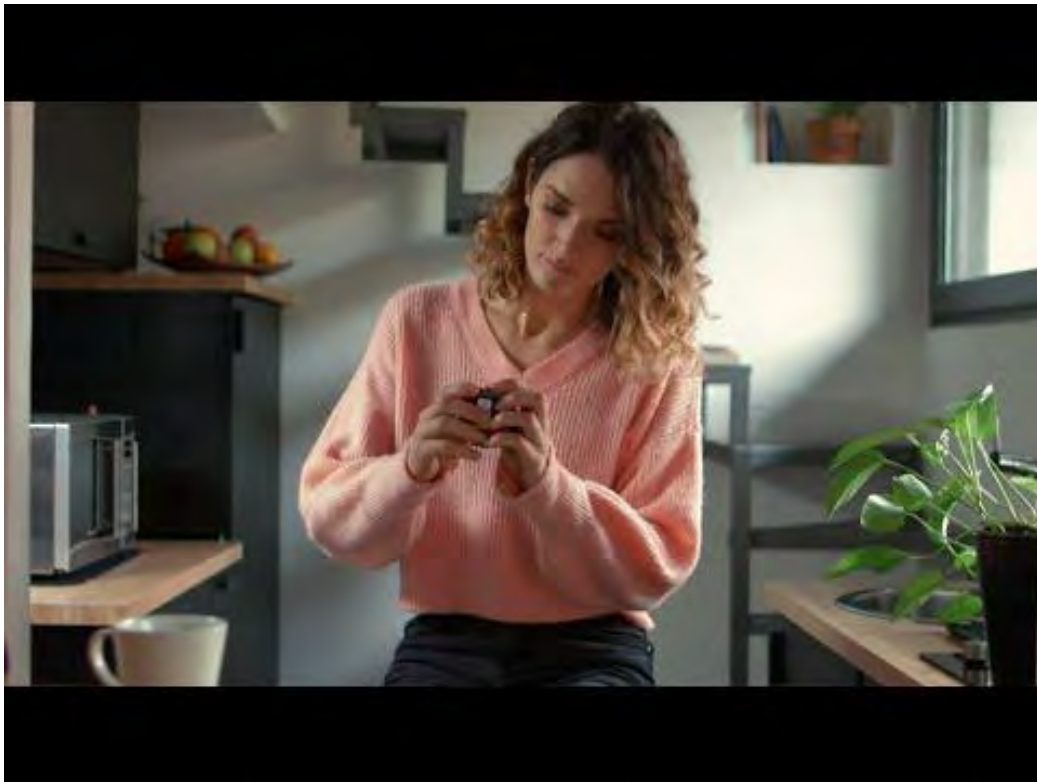
Le caratteristiche

- Costituita il 24 luglio 2019 ([art. 8 del DL 14 dicembre 2018, n. 135](#))
- 100% partecipata dal MEF
- Vigilanza della Presidenza del Consiglio dei Ministri su obiettivi
- Società non in-house
- Auto-sostenibilità economica

Gli obiettivi della direttiva

- Diffusione capillare dei servizi pubblici digitali
- Progettazione, sviluppo e industrializzazione delle principali piattaforme necessarie alla modernizzazione della PA e alla cittadinanza digitale
[omissis]
- *intraprendere tutte le attività atte a promuovere la conoscenza, la diffusione e l'utilizzo della piattaforma tecnologica pagoPA da parte dei cittadini e delle pubbliche amministrazioni*
- *incentivare ulteriormente l'incremento delle transazioni in moneta elettronica per i pagamenti verso la pubblica amministrazione*

Il nostro obiettivo



Dare vita a una nuova generazione di servizi digitali che, facendo **leva sulla tecnologia**, mettono al centro le persone e offrono agli enti soluzioni pensate per gestire la relazione con i cittadini.

MISSION



Diffondere servizi pubblici digitali sempre più a misura di cittadino



Sviluppare le piattaforme necessarie alla modernizzazione della PA



Supportare e affiancare gli Enti pubblici nei processi di trasformazione digitale

VISION



Contribuire allo **sviluppo di un ecosistema digitale** con il cittadino al centro



Realizzare **infrastrutture** per garantire servizi innovativi **che migliorino la vita** delle persone e rendano più competitivo il Paese



Usare la **tecnologia come strumento** per **ridurre le disuguaglianze** e consentire alle persone di esercitare in modo più semplice i propri diritti

Le soluzioni digitali di PagoPA

Banking
Services

Check IBAN

Il servizio di validazione in tempo reale della corrispondenza CF - IBAN



Piattaforma interoperabilità

L'infrastruttura che garantisce l'interoperabilità tra sistemi informativi e servizi degli enti



Dati

Piattaforma pagoPA

La piattaforma che gestisce gli incassi della Pubblica Amministrazione



Centro Stella dei pagamenti elettronici

L'infrastruttura che consente agli enti di erogare iniziative di welfare in maniera semplificata e automatica



App IO

Il punto di accesso ai servizi digitali della PA, per pagare imposte, ricevere avvisi o partecipare a iniziative dello Stato



Comunicazione e Notificazione

SEND Servizio Notifiche Digitali

La piattaforma che semplifica la notificazione a valore legale degli atti della PA





La piattaforma nazionale dei pagamenti

Quadro normativo, vantaggi, sviluppi futuri
e modalità di adesione



- Perchè pagoPA -

Arretratezza del sistema paese nell'industria dei pagamenti elettronici

Costo del contante tra i più importanti d'Europa

Elevato numero (circa 500 mln) e controvalore (circa € 700 mld) delle transazioni annue tra cittadini e Pubbliche Amministrazioni

Piattaforma unica dei pagamenti della PA - art. 15 del D.L. 179/2012 e art. 5 del CAD.



Il quadro normativo (sintesi)

- ❑ Art. 5 del Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) di cui al D.Lgs. n. 82/2005
- ❑ Art. 15, comma 5 bis, del Decreto Crescita 2 di cui al D.L. n. 179/2012, come convertito in legge 221/2012
- ❑ D. lgs. 217/2017

Il combinato disposto di queste disposizioni ha generato la realizzazione del sistema dei pagamenti elettronici "pagoPA"

Modificando l'articolo 65 del decreto legislativo 13 dicembre 2017, n. 217 (integrazioni al CAD), il **DL Semplificazioni 76/2020 indica il 28 febbraio 2021 quale scadenza ultima** entro cui Pubbliche Amministrazioni, Enti pubblici e Prestatori di Servizi di Pagamento (PSP) devono integrare la piattaforma pagoPA

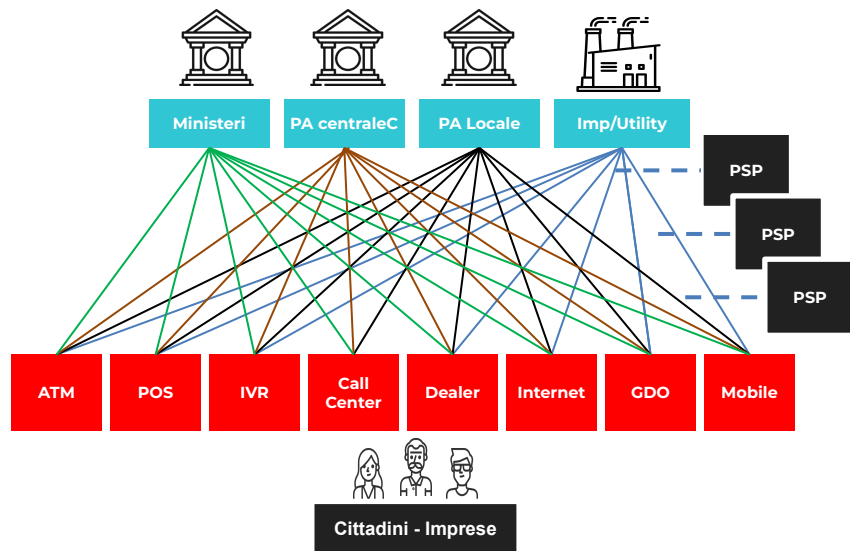
Il documento "**Linee Guida per l'effettuazione dei pagamenti elettronici a favore delle Pubbliche Amministrazioni e dei Gestori di Pubblici Servizi**" - pubblicato in GU Serie Generale n.152 del 03-07-2018. - definisce le regole e le modalità a cui devono attenersi i soggetti aderenti al Nodo dei pagamenti.

→ La legge impone che **tutti i pagamenti**, spettanti a qualsiasi titolo, **in favore della Pubblica Amministrazione**, inclusi i micro pagamenti, debbano transitare in via esclusiva sul nodo pagoPA.

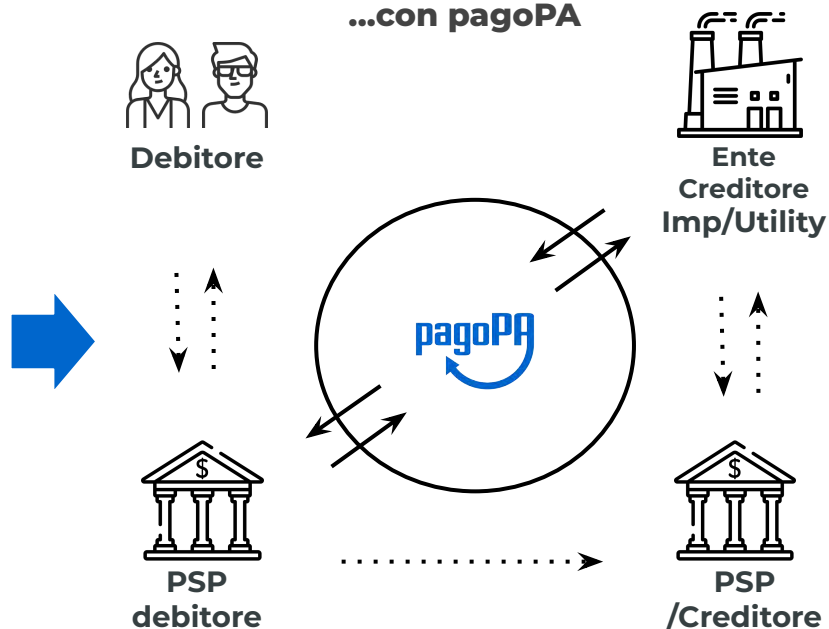
→ Per i **gestori di pubblici servizi** decade l'esclusività ma **rimane l'obbligo** di fornire ai pagatori l'opportunità di utilizzare il nuovo sistema.

Cambio paradigma degli incassi...

PRIMA di pagoPA



...con pagoPA



Dalla complessità alla semplificazione e standardizzazione dei processi

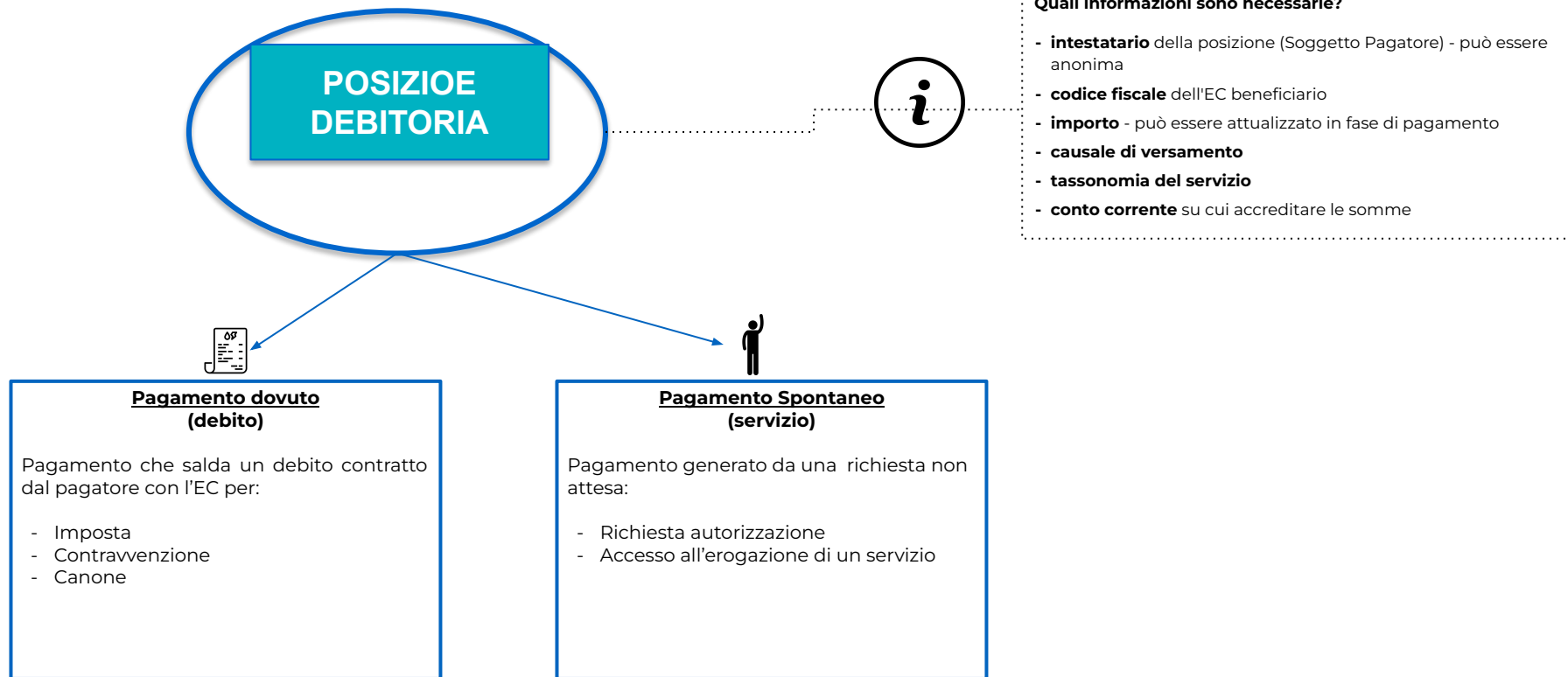
Il nuovo paradigma prevede che le PA e i PSP siano interconnessi e abilitati a operare sulla base di unico accordo quadro che definisce gli standard di comunicazione, senza la necessità di stipulare accordi multipli.

Ciclo di vita di un pagamento - *rappresentazione in fasi*

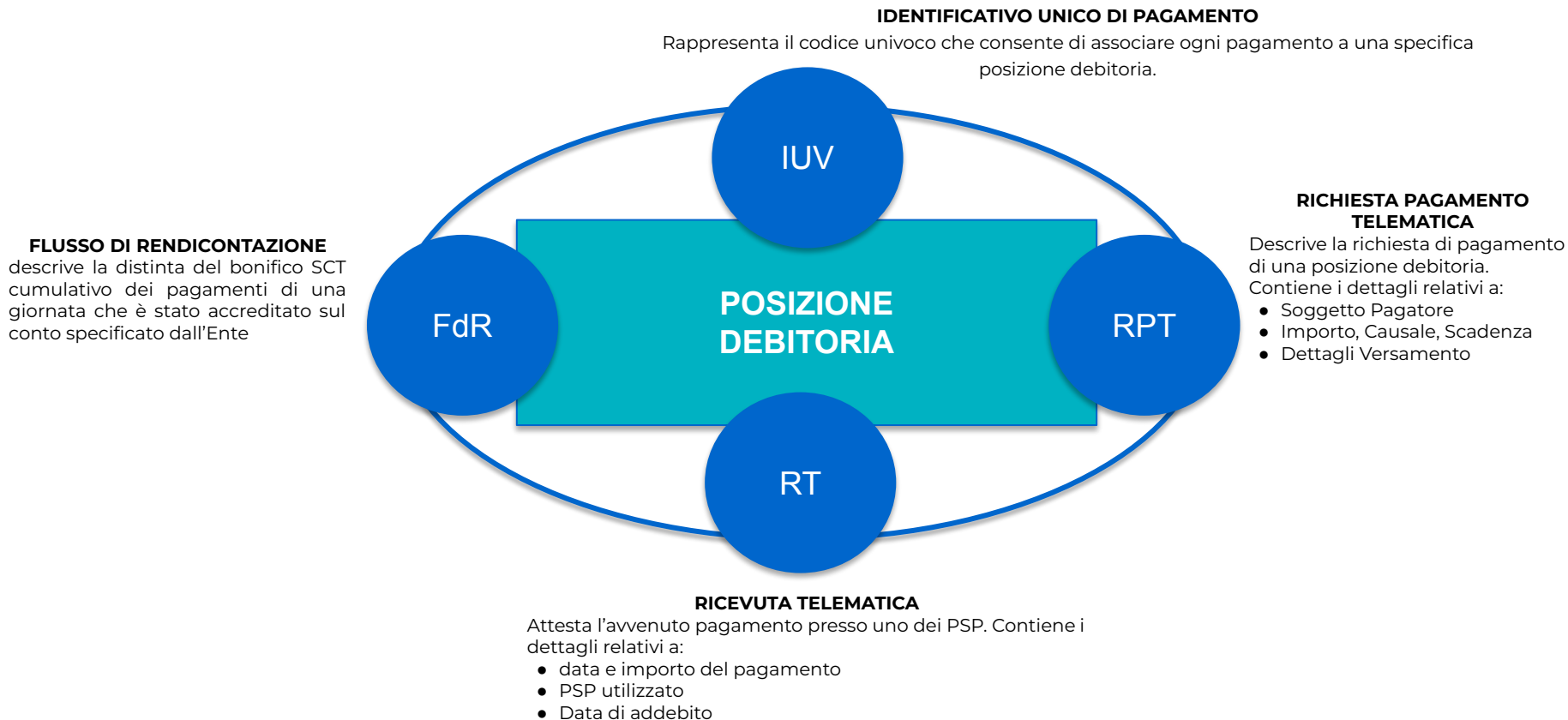


1. l'*esigenza del pagamento* nasce dall'**utilizzatore** finale che **chiede un servizio all'EC**, oppure l'**EC richiede** al cittadino l'**estinzione di un debito** nei suoi confronti (es: pagamento di una multa).
2. l'esigenza porta alla *generazione* di un insieme di informazioni (detto "**posizione debitoria**") che l'EC deve memorizzare e gestire in appositi archivi, per la successiva fase di riconciliazione, che permettono l'effettuazione del pagamento stesso.
3. l'**esecuzione del pagamento** avviene attraverso le procedure messe a disposizione dagli EC o dai PSP, per il tramite di pagoPA.
4. si procede al **regolamento contabile** dell'operazione tra il PSP che ha gestito il pagamento e l'EC (con modalità dipendenti dallo strumento di pagamento utilizzato)
5. il ciclo di vita del pagamento si conclude con la **riconciliazione** presso l'EC ed il rilascio della quietanza liberatoria al cittadino

La posizione debitoria



Sintesi del modello dei dati



COME FUNZIONA pagoPA

Debitore

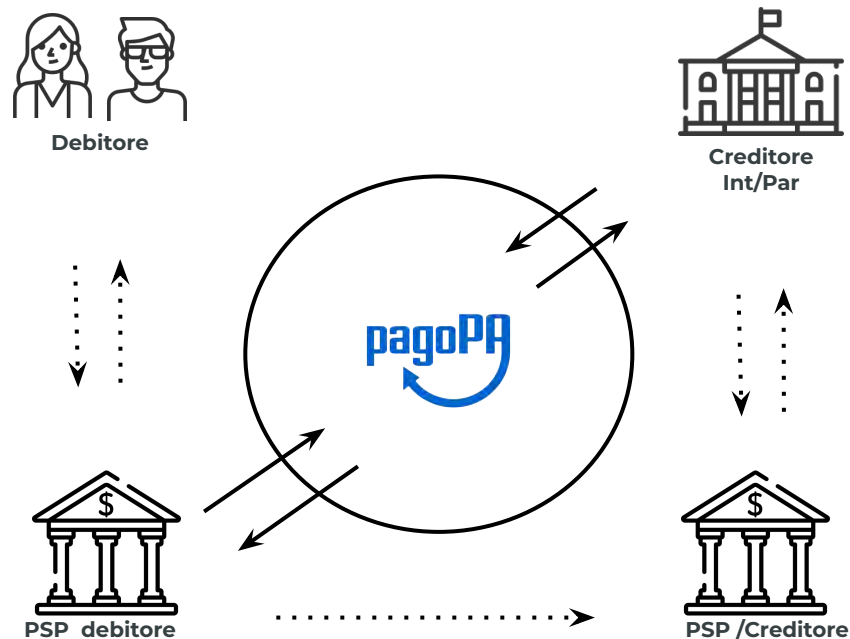
- Pagamenti da portale (spontaneo);
- Pagamenti mediante avviso PagoPA (90% circa degli incassi di un EC).

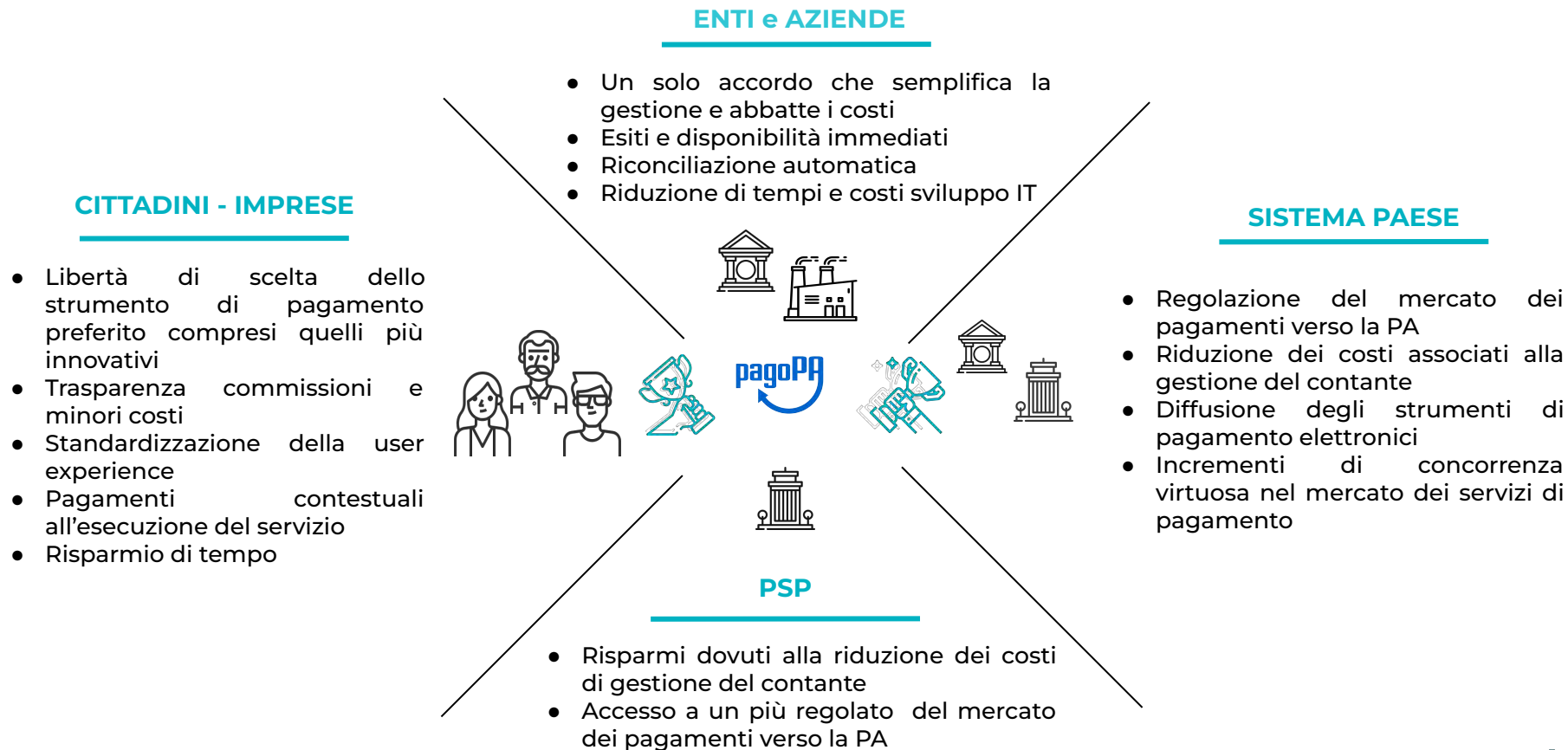
PSP debitore:

- Riceve tramite la piattaforma le informazioni messe a disposizione dell'EC per permettere al Debitore di eseguire il pagamento;
- Comunica tramite piattaforma le RT all'EC ed in un secondo momento il flusso di rendicontazione;
- Riversa nelle casse della Banca Tesoriera le somme a D+1.

Ente Creditore:

- Comunica attraverso la piattaforma le informazioni sui dovuti (posizioni debitorie) ai vari PSP dei debitori (RPT);
- Riceve tramite la piattaforma le RT e flusso di rendicontazione dai vari PSP (in modalità standardizzata);
- Creazione della reverse di incasso incrociando i dati del flusso di rendicontazione le RT provenienti dalla piattaforma e i movimenti di cassa.

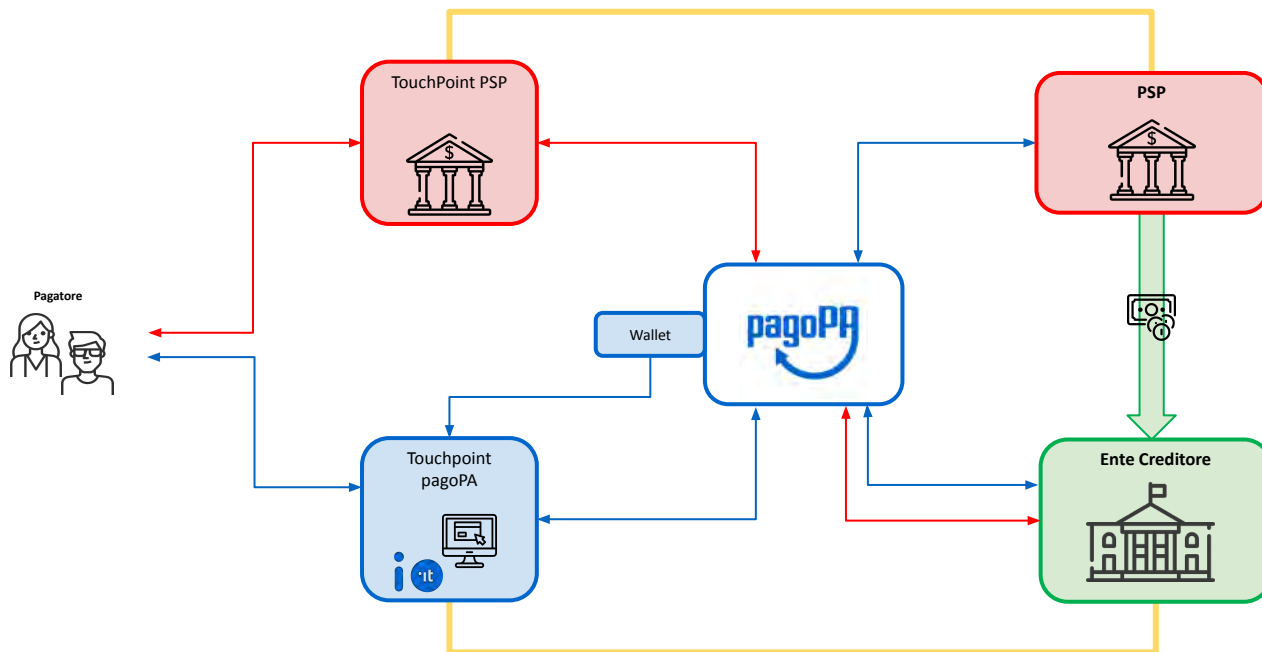




Soggetti e attori coinvolti

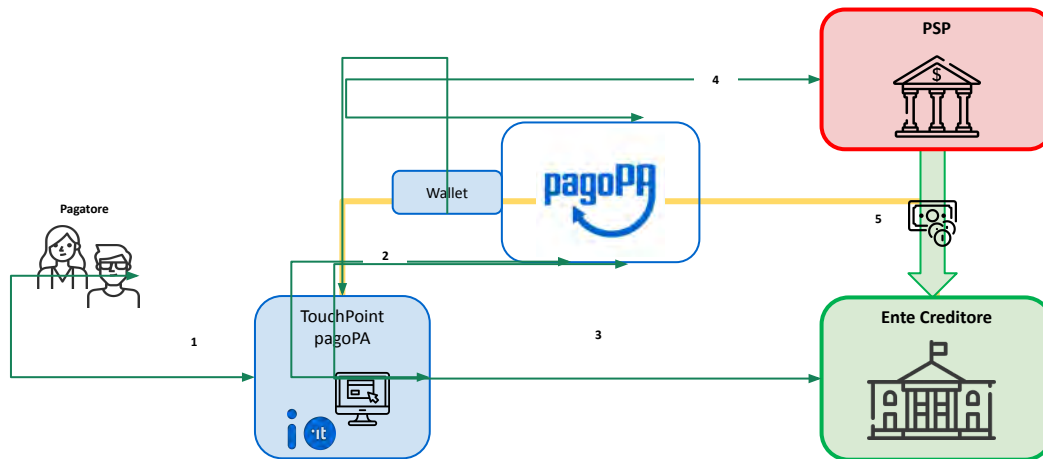
- **Enti Creditori:**
 - Le **Pubbliche Amministrazioni** (di cui all'art. 1, comma 2 del D. Lgs 165/2001), quindi centrali, locali e regionali, nonché le autorità amministrative indipendenti.
 - i **gestori di pubblici servizi**, ivi comprese le società quotate, in relazione ai servizi di pubblico interesse
 - **le società a controllo pubblico**, come definite nel decreto legislativo 175/2016, **escluse le società quotate**
- **PSP (Prestatori di Servizi di Pagamento):** devono aderire per poter eseguire pagamenti in favore delle **Pubbliche Amministrazioni**. Per effettuare i pagamenti elettronici, ogni PSP può mettere a disposizione dei propri clienti una pluralità di strumenti di pagamento.
- **Pagatori:** Cittadini, Professionisti, Imprese.
- **Intermediari e partner tecnologici:** soggetti pubblici e/o privati che per conto degli EC o dei PSP eseguono l'attività di integrazione tecnologica con la piattaforma pagoPA.
- **Banca Tesoriera:** la banca che detiene e gestisce i conti di tesoreria dell'Ente Creditore.

Pagamento pagoPA – *overview dei due modelli*

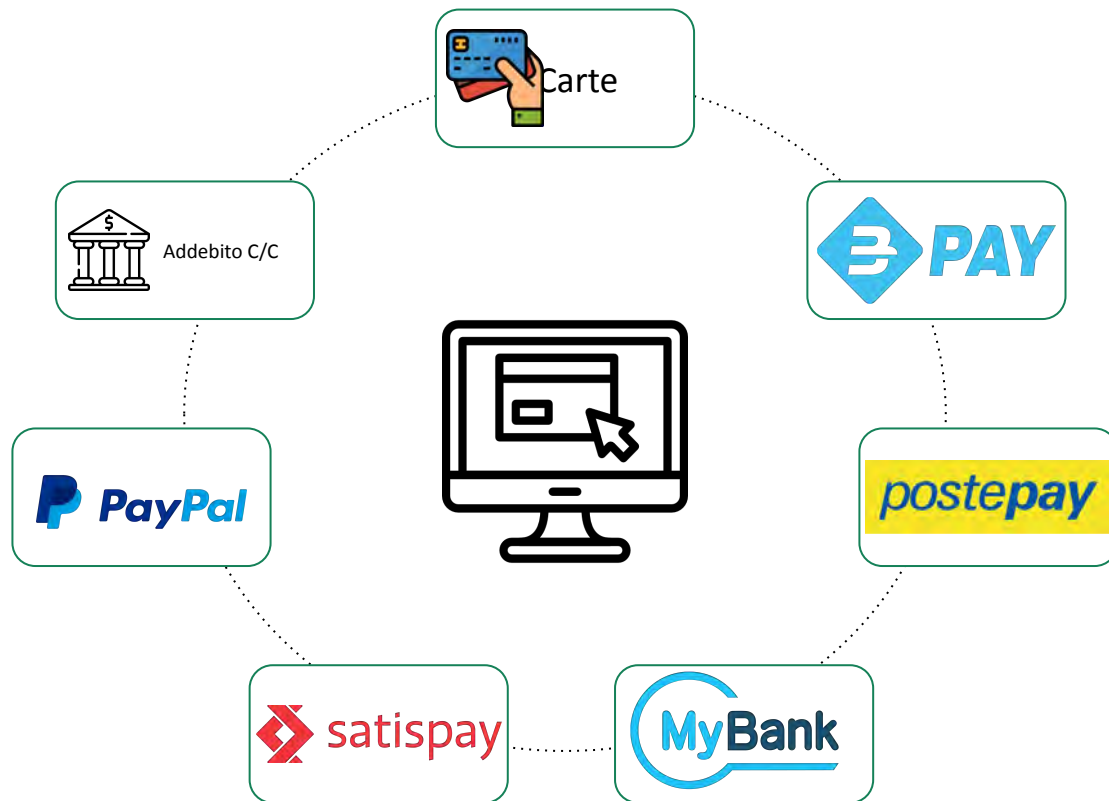


Pagam. da touchpoint pagoPA - *processo in sintesi*

1. il pagatore utilizza un **canale** messo a disposizione da pagoPA (IO, WISP)
2. il pagatore sceglie o inserisce lo **strumento di pagamento**
3. pagoPA **interagisce con l'EC** per verificare e comunicare la pagabilità della posizione debitoria
4. pagoPA **interagisce con il PSP** per comunicare avvenuto incasso con lo strumento di pagamento
5. il **PSP** in T+1 riversa i fondi incassati sul conto dell'EC



Esperienza utente - i servizi disponibili online per pagare



Esperienza utente

←

Regione Umbria
Donazioni Sisma Umbria 2016
1299,00€

×

Come vuoi pagare?



Carta di credito/debito
Commissione: max 0,60€



Conto corrente
Commissione: max 0,60€



Altri metodi
di pagamento
Commissione: max 0,60€

Perché la commissione?

←

Regione Umbria
Donazioni Sisma Umbria 2016
1299,00€

×

PagoPa accetta queste carte di credito/debito





 Scatta una foto alla tua carta

Oppure inserisci manualmente i dati



nome e cognome



0000 0000 0000 0000



MM / AA



CVC

←

Regione Umbria
Donazioni Sisma Umbria 2016
1299,00€

×

Paga con questa carta di credito

..... 1121

MARIO ROSSI

scad. 12 / 18



Costi di commissione 1,50€

Perché?

Totale 1300,50€

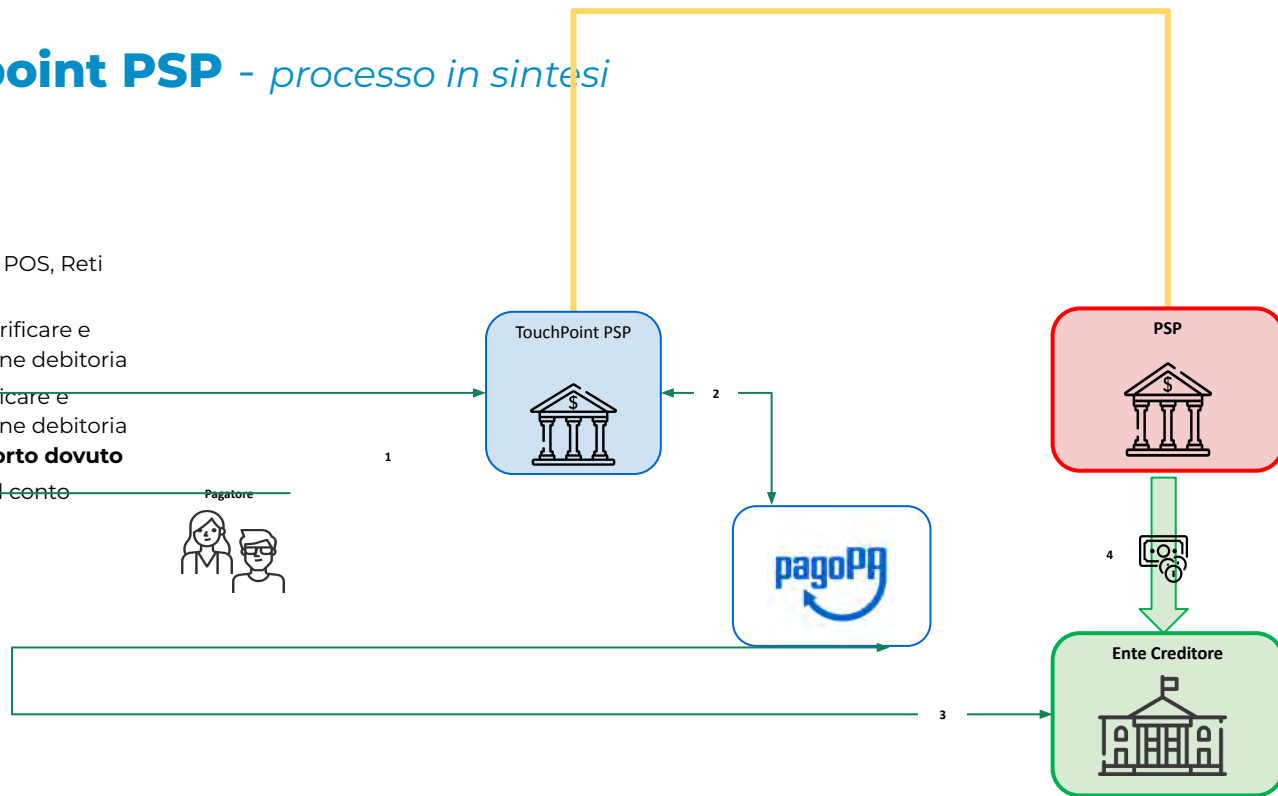
Riceverai una ricevuta a
mario.rossi@email.it

ATTENZIONE: DOPO QUESTO PASSAGGIO
NON SARÀ PIÙ POSSIBILE ANNULLARE

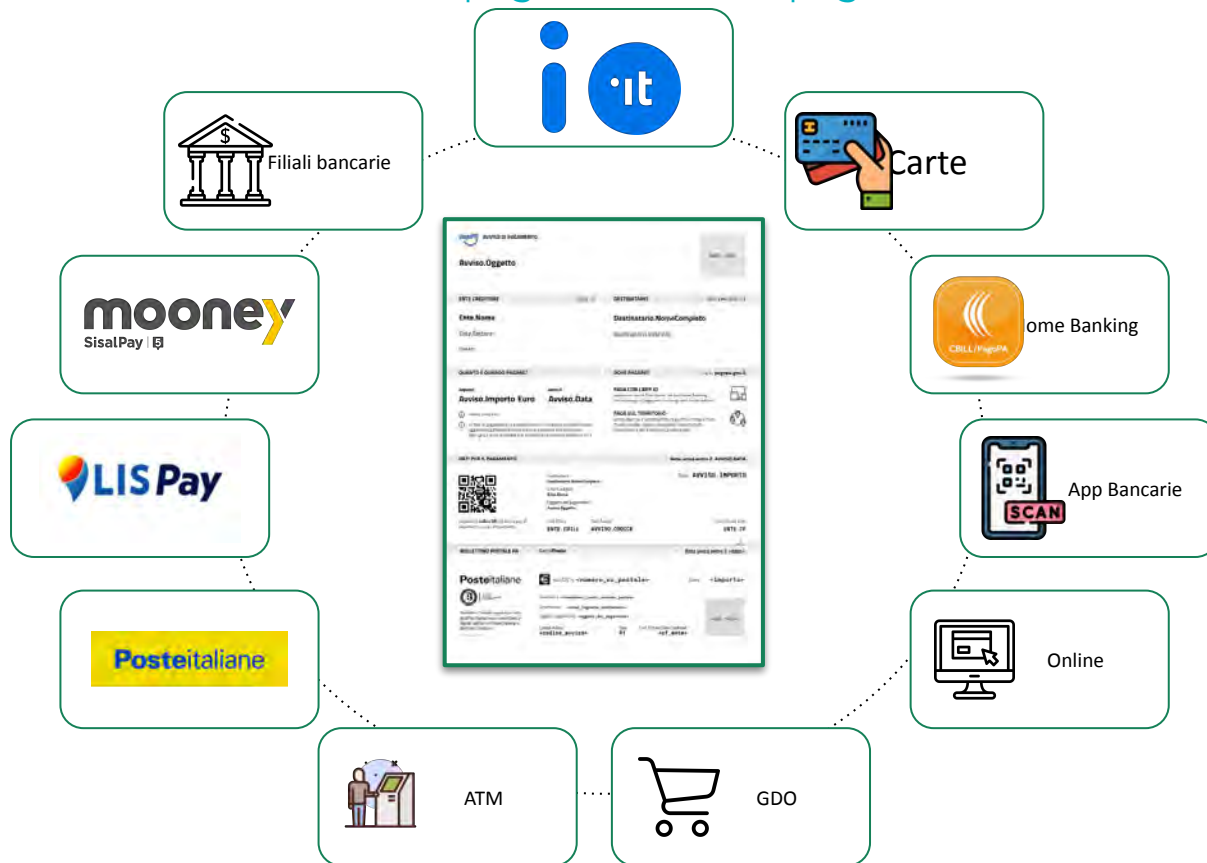
Conferma il pagamento

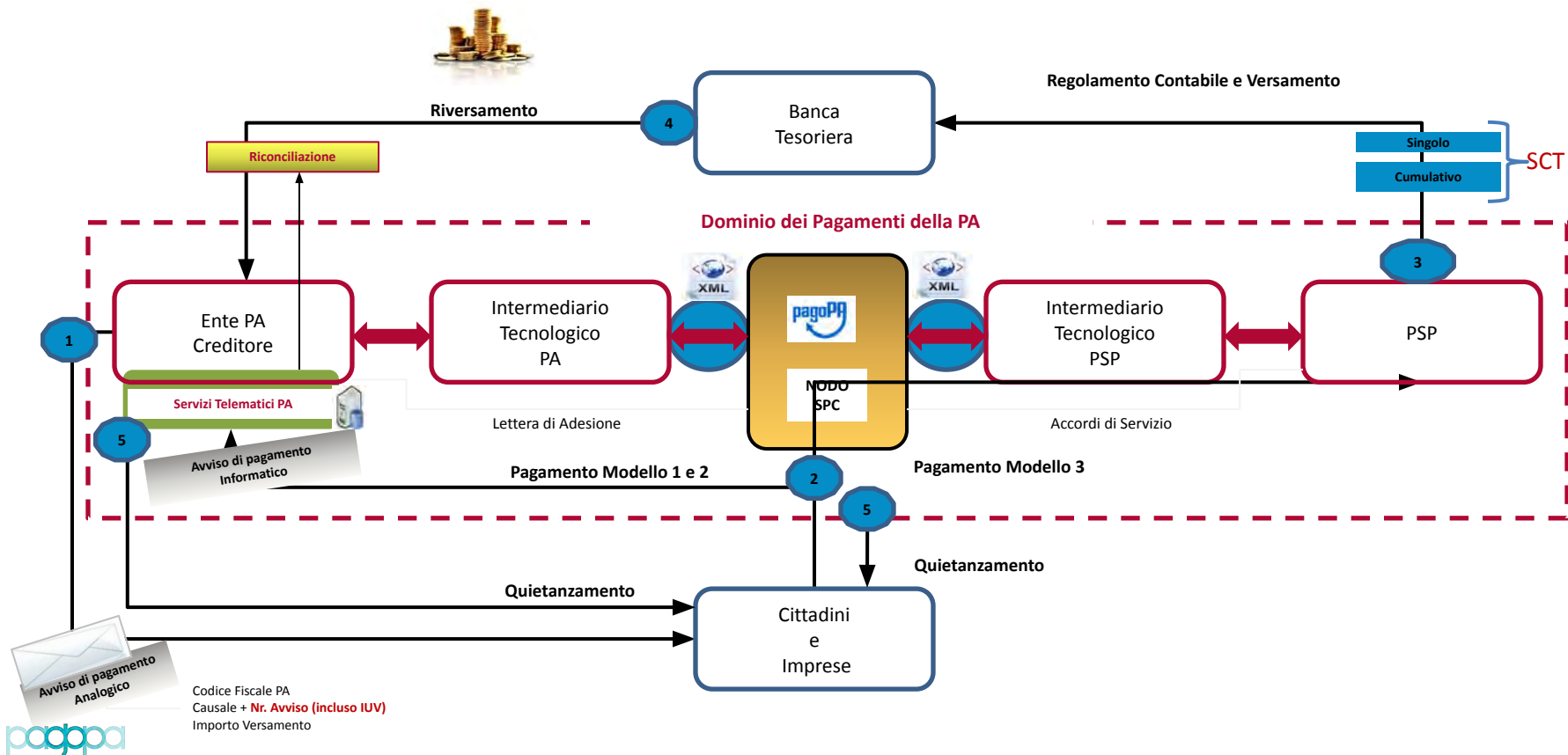
Pagam. da touchpoint PSP - processo in sintesi

1. il pagatore utilizza un **canale** messo a disposizione del **PSP** (Home Banking, POS, Reti Fisiche)
2. il PSP **interagisce con pagoPA** per verificare e comunicare la pagabilità della posizione debitoria
3. pagoPA **interagisce con l'EC** per verificare e comunicare la pagabilità della posizione debitoria ed eventualmente **attualizzare l'importo dovuto**
4. il **PSP** in T+1 riversa i fondi incassati sul conto dell'EC



Esperienza utente - come e dove pagare un avviso pagoPA





Alcune best practice

Come sta cambiando la
Pubblica Amministrazione

**Comune
di
Genova**

Oltre il
50%
dei verbali
inviati su app IO
viene pagato
entro 5 giorni.

**Comune
di
Verona**

30%
dei verbali
inviati su app IO
viene pagato
entro il giorno
stesso*.

**Comune
di
Milano**

26%
incremento
incassi TARI

**Comune
di
Gallarate**

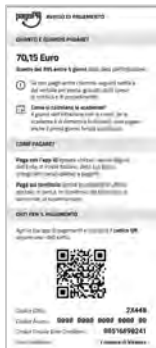
73%
della TARI
riscosso prima
della scadenza

Caso d'uso - Il processo di constatazione dell'infrazione

L'agente di PM contesta l'infrazione

Il varco ZTL rileva l'infrazione

L'agente di PM stampa in loco l'avviso lasciandolo sul parabrezza



Attraverso l'attribuzione del numero di targa al CF del proprietario della vettura viene **inviato il messaggio in App IO** che **scade dopo il 5° giorno**

Alla scadenza dei 5 gg previsti per il pagamento ad importo ridotto, per coloro che non hanno effettuato il pagamento, **viene generata la posizione debitoria per l'invio del verbale al domicilio del trasgressore**



Riconciliazione automatica delle posizioni debitorie

Il **procedimento amministrativo** viene **automaticamente chiuso** al momento del pagamento pagoPA, su App IO o su altri canali:

- **Nessuna spesa di notifica** se il pagamento viene eseguito entro i 5 gg;
- **riduzione dei tempi di incasso** di circa 2 mesi rispetto allo standard pregresso

Il PSP incassate le somme dal cittadino (T+0);
invia il giorno successivo (T+1) un bonifico cumulativo e (in t+2) invia un Flusso di Rendicontazione al Comune
Questo consente la Riconciliazione automatica dei pagamenti perché contiene:

- **distinta degli IUV incassati nella giornata operativa**
- **importo per ogni IUV**

pagoPA nasce in attuazione dell'art. 5 del CAD (Codice dell'Amministrazione Digitale) che sin dal 2005 prevedeva l'obbligo per le pubbliche di accettare anche pagamenti elettronici

pagoPA nasce per specifici motivi:

- incrementare l'uso di modalità elettroniche di pagamento a livello di sistema Paese in considerazione del fatto che, i pagamenti della PA, sono rilevanti per numero di transazioni e volumi
- rendere il cittadino libero di scegliere come pagare, dando evidenza dei costi delle commissioni
- ridurre i costi di gestione degli incassi per le PA
- standardizzare a livello nazionale le modalità elettroniche di pagamento verso la PA

Il sistema prende le mosse per dare attuazione alle novità introdotte dal decreto-legge 18 ottobre 2012, n. 179 (c.d. Decreto Crescita 2) convertito, con modificazioni, dalla legge 17 dicembre 2012, n. 221, che ha introdotto importanti norme volte a favorire l'azzeramento del "digital divide" e lo sviluppo dell'utilizzo della moneta elettronica

In particolare, l'articolo 15 (Pagamenti elettronici) del Decreto Crescita 2:

1. definisce una nuova formulazione dell'articolo 5 del CAD, imponendo alle PPAA di accettare *«i pagamenti ad esse spettanti, a qualsiasi titolo dovuti, anche con l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione»*
2. per dare effettiva attuazione all'articolo 5 del CAD, modifica il comma 4 dell'art. 5 del CAD, prevedendo che *«l'Agenzia per l'Italia digitale, sentita la Banca d'Italia, definisce linee guida per la specifica dei codici identificativi del pagamento di cui al comma 1, lettere a) e b) e le modalità attraverso le quali il prestatore dei servizi di pagamento mette a disposizione dell'ente le informazioni relative al pagamento medesimo»*
3. stabilisce - al comma 5bis (dello stesso art. 15 del Decreto Crescita 2) - che *«Per il conseguimento degli obiettivi di razionalizzazione e contenimento della spesa pubblica in materia informatica ed al fine di garantire omogeneità di offerta ed elevati livelli di sicurezza, le amministrazioni pubbliche devono avvalersi per le attività di incasso e pagamento della piattaforma tecnologica di cui all'articolo 81, comma 2-bis, del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, e delle piattaforme di incasso e pagamento dei prestatori di servizi di pagamento abilitati ai sensi dell'articolo 5, comma 3, del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82»*

Riferimenti normativi in materia di pagamenti elettronici a favore della PA

Normativa primaria:

Art. 5 del CAD di cui al D.Lgs. n. 82/2005 (Obbligo per Enti)

Art. 15, comma 5 bis, del Decreto Crescita 2 di cui al D.L. n. 179/2012, come convertito in legge (Obbligo per Enti)

Il combinato disposto degli articoli appena citati ha generato la realizzazione del sistema dei pagamenti elettronici “pagoPA”

Art. 65, comma 2, del D. lgs. n. 217/2017 [Obbligo (*rectius*:divieto) per PSP]

Art. 8, comma 1, del Decreto Semplificazione di cui al D.L. n. 135/2018, come convertito in legge (Gestione pagoPA da AgID a PCM)

Art. 8, comma 2, del Decreto Semplificazione di cui al D.L. n. 135/2018, come convertito in legge (Gestione pagoPA da PCM a Newco s.p.a. 100% partecipazione statale)

Riferimenti normativi in materia di pagamenti elettronici a favore della PA

Normativa secondaria:

Il documento "Linee Guida per l'effettuazione dei pagamenti elettronici a favore delle Pubbliche Amministrazioni e dei Gestori di Pubblici Servizi" - pubblicato in G.U. n. 31 del 7 febbraio 2014 - definisce le regole e le modalità di effettuazione dei pagamenti elettronici attraverso il Nodo dei pagamenti da parte dei soggetti aderenti. Le Linee Guida, in quanto normativa secondaria, hanno come presupposto le disposizioni primarie in materia di pagamenti, ivi incluso il D.Lgs. n.11/2010, per il recepimento in Italia della PSD1 (Payment Service Directive)

Nuovo documento "Linee Guida per l'effettuazione dei pagamenti elettronici a favore delle Pubbliche Amministrazioni e dei Gestori di Pubblici Servizi" - pubblicato in G.U. n. 152 del 3 luglio 2018 - ha aggiornato il documento rispetto alle modifiche normative intervenute, rispetto agli articoli 2 e 5 del CAD, all'art. 65, comma 2, del D. lgs. n. 217/2017, nonché rispetto al D.Lgs. n. 218/2017, per il recepimento in Italia della PSD2 (Payment Service Directive), oltre a un generale aggiornamento rispetto alle regole tecniche allegate al documento.

Art. 5. CAD – 1 di 3

1. I soggetti di cui all'articolo 2, comma 2, **sono obbligati ad accettare**, tramite la piattaforma di cui al comma 2, i pagamenti spettanti a qualsiasi titolo attraverso sistemi di pagamento elettronico, ivi inclusi, per i micro-pagamenti, quelli basati sull'uso del credito telefonico. Tramite la piattaforma elettronica di cui al comma 2, resta ferma la possibilita' di accettare anche altre forme di pagamento elettronico, **senza discriminazione in relazione allo schema di pagamento abilitato per ciascuna tipologia di strumento di pagamento elettronico** come definita ai sensi dell'articolo 2, punti 33), 34) e 35) del regolamento UE 2015/751 del Parlamento europeo e del Consiglio del 29 aprile 2015 relativo alle commissioni interbancarie sulle operazioni di pagamento basate su carta.

2-bis. Ai sensi dell'articolo 71, e sentita la Banca d'Italia, sono determinate le modalita' di attuazione del comma 1, inclusi gli obblighi di pubblicazione di dati e le informazioni strumentali all'utilizzo degli strumenti di pagamento di cui al medesimo comma.

2. Al fine di dare attuazione al comma 1, *la Presidenza del Consiglio dei ministri (testo previgente AgID)* mette a disposizione, attraverso il Sistema pubblico di connettivita', **una piattaforma tecnologica per l'interconnessione e l'interoperabilita' tra le pubbliche amministrazioni e i prestatori di servizi di pagamento abilitati**, al fine di assicurare, attraverso gli strumenti di cui all'articolo 64, l'autenticazione dei soggetti interessati all'operazione in tutta la gestione del processo di pagamento.

2-bis. Ai sensi dell'articolo 71, e sentita la Banca d'Italia, sono determinate le modalita' di attuazione del comma 1, inclusi gli obblighi di pubblicazione di dati e le informazioni strumentali all'utilizzo degli strumenti di pagamento di cui al medesimo comma.

Art. 5. CAD – 2 di 3

2-ter. I soggetti di cui all'articolo 2, comma 2, consentono di effettuare pagamenti elettronici tramite la piattaforma di cui al comma 2 anche per il pagamento spontaneo di tributi di cui all'articolo 2-bis del decreto-legge 22 ottobre 2016, n. 193, convertito, con modificazioni dalla legge 1° dicembre 2016, n. 225.

2-quater. I prestatori di servizi di pagamento abilitati eseguono pagamenti a favore delle pubbliche amministrazioni attraverso l'utilizzo della piattaforma di cui al comma 2. Resta fermo **il sistema dei versamenti unitari** di cui all'articolo 17 e seguenti del decreto legislativo 9 luglio 1997, n. 241, Capo III, fino all'adozione di un decreto del Presidente del Consiglio dei ministri o del Ministro delegato, su proposta del Ministro dell'economia e delle finanze, di concerto con il Ministro del lavoro e delle politiche sociali, sentite l'Agenzia delle entrate e l'AgID, che fissa, anche in maniera progressiva, le modalità tecniche per l'effettuazione dei pagamenti tributari e contributivi tramite la piattaforma di cui al comma 2.

2-quinquies. Tramite la piattaforma di cui al comma 2, **le informazioni sui pagamenti sono messe a disposizione anche del Ministero dell'economia e delle finanze - Dipartimento Ragioneria generale dello Stato.**

Art. 5. CAD – 3 di 3

2-sexies.* La piattaforma tecnologica di cui al comma 2 può' essere utilizzata anche per facilitare e automatizzare, attraverso i pagamenti elettronici, i **processi di certificazione fiscale tra soggetti privati**, tra cui la fatturazione elettronica e la memorizzazione e trasmissione dei dati dei corrispettivi giornalieri di cui agli articoli 1 e 2 del decreto legislativo 5 agosto 2015, n. 127.

2-septies.* Con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri o del Ministro delegato per l'innovazione tecnologica e la digitalizzazione, di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze, sono definite le regole tecniche di funzionamento della piattaforma tecnologica e dei processi di cui al comma 2-sexies.

** Il D.L. 26 ottobre 2019, n. 124 ha disposto (con l'art. 21, comma 1) l'introduzione dei commi 2-sexies e 2-septies all'art. 5. del CAD per la nuova funzione della Piattaforma pagoPA.*

3. 3-bis. 3-ter. (abrogati)

4. L'Agenzia per l'Italia digitale, sentita la Banca d'Italia, definisce **linee guida** per l'attuazione del presente articolo e per la specifica dei codici identificativi del pagamento di cui al comma 1 e le modalità attraverso le quali il prestatore dei servizi di pagamento mette a disposizione dell'ente le informazioni relative al pagamento medesimo.

5. Le attività previste dal presente articolo si svolgono con le risorse umane, finanziarie e strumentali disponibili a legislazione vigente

la scadenza del ~~1° gennaio 31 dicembre 2019~~ ~~30 Giugno 2020~~ 28 febbraio 2021

Il Decreto legislativo 13 dicembre 2017, n. 217, oltre a correggere il CAD, ha previsto all'articolo 65, comma 2, «L'obbligo per i prestatori di servizi di pagamento abilitati di utilizzare esclusivamente la piattaforma di cui all'articolo 5, comma 2, del decreto legislativo n. 82 del 2005 per i pagamenti verso le pubbliche amministrazioni decorre dal 1° gennaio 2019».

- 1° proroga del termine al 31 dicembre 2019 con il D.L. 14 dicembre 2018, n. 135 (D.L. semplificazione che ha previsto la costituzione della PagoPA s.p.a.)
- 2° proroga del termine al 30 giugno 2020 con il D.L. 30 dicembre 2019, n. 162 (D.L. 1000 proroghe)
- 3° proroga del termine al **28 febbraio 2021** con il D.L. 16 luglio 2020, n. 76 (D.L. Semplificazione e digitalizazione)

Ulteriore previsione introdotta dal D.L. 1000 proroghe al comma 2:

*“Anche al fine di consentire i pagamenti digitali da parte dei cittadini, i soggetti di cui all'articolo 2, comma 2, del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, sono tenuti, entro il ~~30 giugno 2020~~ **28 febbraio 2021**, a integrare i loro sistemi di incasso con la piattaforma di cui all'articolo 5, comma 2, del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, ovvero ad avvalersi, a tal fine, di servizi forniti **da altri soggetti di cui allo stesso articolo 2, comma 2, o da fornitori di servizi di incasso già' abilitati ad operare sulla piattaforma**. Il mancato adempimento dell'obbligo di cui al precedente periodo rileva ai fini della misurazione e della valutazione della performance individuale dei dirigenti responsabili e comporta **responsabilita' dirigenziale e disciplinare** ai sensi degli articoli 21 e 55 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165”.*

Qual è l'attuale ambito soggettivo di applicazione dell'obbligo di adesione a pagoPA?

Fermo restando l'ambito soggettivo dell'obbligo di cui all'articolo 15, comma 5bis, del D.L. 179/2012 che stabilisce che le Pubbliche Amministrazioni sono obbligate ad aderire all'infrastruttura del Nodo dei Pagamenti-SPC e la nozione di Pubblica Amministrazione di cui alla circolare interpretativa n. 1 del 9 marzo 2015 del Ministero dell'Economia e delle Finanze e della Presidenza del Consiglio dei Ministri (emessa per l'ambito applicativo soggettivo della fatturazione elettronica), la nuova formulazione dell'articolo 5 ha esteso ulteriormente l'ambito applicativo del Nodo dei Pagamenti-SPC.

Infatti, l'attuale articolo 2, comma 2, del CAD, oltre alle Pubbliche Amministrazioni, ha introdotto nel perimetro soggettivo del CAD anche le società a controllo pubblico, come definite nel decreto legislativo adottato in attuazione dell'articolo 18 della legge n. 124 del 2015, escluse le società quotate, nonché i gestori di pubblici servizi.

Pertanto, le Pubbliche Amministrazioni, le società a controllo pubblico e i gestori di pubblici servizi, ai sensi del combinato disposto dell'attuale articolo 5 del CAD e dell'articolo 15, comma 5bis, del D.L. 179/2012, sono obbligati ad aderire al sistema pagoPA per consentire alla loro utenza di eseguire pagamenti elettronici in modalità uniforme nei loro confronti.

Per i soggetti non obbligati, (es. società partecipate ma quotate oppure soggetti che non rivestano la qualifica di gestori di pubblici servizi), resta ferma la facoltà di aderire anch'essi al Sistema, per consentire ai loro utenti di beneficiare dei servizi messi a disposizione dai PSP aderenti al Sistema pagoPA, previa opportuna istanza e istruttoria da parte dell'AgID che ne valuterà la relativa opportunità

Come declinare il concetto di pubblica amministrazione di cui all'art. 15, comma 5 bis, del Decreto Crescita 2?

Per la nozione di Pubblica Amministrazione, nelle relative Linee Guida, AgID ha rinviato a quanto già ampiamente dettagliato dal Ministero dell'Economia e delle Finanze e della Presidenza del Consiglio dei Ministri con la circolare interpretativa n. 1 del 9 marzo 2015 emessa per l'ambito applicativo soggettivo della fatturazione elettronica.

Evoluzione normativa del CAD in materia di pagamenti elettronici

Oltre alla modifica di cui al D.L. 179/2012, il CAD è stato di recente modificato dal D.Lgs. n. 179/2016 (G.U. n. 214 del 13.9.2016) e successivamente corretto dal D. Lgs. n. 217/2017 (G.U. n. 9 del 12.01.2018). Infine, modificato e integrato dal D.L. 26 ottobre 2019, n. 124 che ha disposto (con l'art. 21, comma 1) l'introduzione dei commi 2-sexies e 2-septies.

Ci sono eccezioni ai servizi di pagamento tramite pagoPA?

Pertanto, a decorrere ~~1° gennaio 31 dicembre 2019~~ ~~30 giugno 2020~~ **28 febbraio 2021**, i prestatori abilitati a offrire servizi di pagamento ai sensi della PSD2 non potranno in alcun modo eseguire servizi di pagamento che non transitino per il Nodo dei Pagamenti-SPC e che abbiano come beneficiario una PA obbligata all'adesione allo stesso sistema, ad eccezione dei soli servizi indicati alle lettere a), b), c) e d) del capitolo 5 delle nuove Linee Guida, e precisamente:

- il servizio di cassa, presso l'ente e/o il soggetto che per tale ente svolge il servizio di tesoreria o cassa;
- la "Delega unica F24" (c.d. modello F24) fino alla sua integrazione con il Sistema pagoPA;
- il Sepa Direct Debit (SDD) fino alla sua integrazione con il Sistema pagoPA;
- altri eventuali servizi di pagamento non ancora integrati con il Sistema pagoPA e che non risultino sostituibili con quelli erogati tramite pagoPA, poiché una specifica previsione di legge ne impone la messa a disposizione dell'utenza per l'esecuzione del pagamento.

Ci sono eccezioni all'uso esclusivo dei servizi di pagamento tramite pagoPA?

L'articolo 65, comma 2, del D. lgs n. 217/2017 prevede l'obbligo per i PSP di uso esclusivo di pagoPA «per i pagamenti verso le pubbliche amministrazioni».

L'uso esclusivo dei servizi di pagamento tramite pagoPA, che decorrere dal **28 febbraio 2021**, riguarda i pagamenti che abbiano come beneficiario una PA obbligata all'adesione al Sistema, ad eccezione dei soli servizi indicati alle lettere a), b), c) e d) del capitolo 5 delle nuove Linee Guida.

Ai sensi del combinato disposto del comma 2-quater dell'art. 5 del CAD e dell'art. 65, comma 2, del D.Lgs. 217/2017, l'obbligo di utilizzo di pagoPA in capo ai **soggetti diversi dalle PA** non comporta per tali soggetti un uso esclusivo della stessa piattaforma.

pagoPA e direttive europee in materia di pagamenti

Il D. lgs 27 gennaio 2010, n. 11, (inerente il recepimento in Italia della PSD1) all'articolo 37 (rubricato «Disposizioni transitorie») al comma 6 stabiliva che «I servizi di pagamento che riguardano amministrazioni pubbliche, come individuate dall'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, vengono adeguati alle disposizioni del presente decreto secondo le modalità e i tempi indicati con decreto del Ministro dell'economia e delle finanze, sentita la Banca d'Italia».

Tale decreto attuativo non è mai stato emanato dal Ministero.

L'articolo 2, punto 39, del D. lgs 15 dicembre 2017, n. 218 per il recepimento in Italia della PSD2, è stabilito che «il comma 6 dell'articolo 37 è abrogato a decorrere dal 1° gennaio 2019».

Pertanto, dovendo le PA applicare quanto stabilito in materia di pagamenti dalla PSD1 e dalla PSD2 a partire dal 1° gennaio 2019, appare opportuno rappresentare che, per la sola componente degli incassi, l'adesione al Sistema pagoPA garantisce il pieno rispetto della direttiva europea, essendo il sistema pagoPA già compliance con la PSD1 e con la PSD2, come recepite a livello nazionale.

Vantaggi per Enti Creditori

(pa, gestori pubblico servizio e soc.
controllo pubblico)



La piattaforma pagoPA, compliant con la normativa vigente, consente agli Enti creditori di **migliorare l'erogazione dei servizi all'utenza**, con un UNICO ACCORDO e nel rispetto dei principi di concorrenza, ottenendo **efficienza e risparmi economici** mediante:

- la **gestione dei pagamenti in modo centralizzato**, e standardizzato con un significativo **risparmio** nei costi di gestione;
- la **riconciliazione automatica** del pagamento rispetto alla posizione debitoria;
- il **controllo e monitoraggio, in tempo reale**, di tutti gli incassi;
- la **riduzione dei costi di incasso**;
- la **riduzione dei costi** indiretti derivanti da una non corretta gestione dei pagamenti (pagamento in contanti, spostamenti, recupero del credito, sanzioni, etc.);
- Notifica **in tempo reale** dell'avvenuto pagamento verso il beneficiario, da parte di tutti i PSP;
- l'incasso di somme direttamente sul conto di tesoreria a **D+1**, ovvero la possibilità di ricevere le somme il giorno successivo all'avvenuto pagamento;

LE BIG CHE per prime HANNO SCELTO la piattaforma pagoPA (alcuni esempi)



“Con l’adesione alla piattaforma pagoPA intendiamo mettere a disposizione dei nostri clienti uno strumento veloce e intuitivo per pagare le proprie bollette dove preferiscono, nei negozi oppure online. Il nostro obiettivo è offrire ai clienti soluzioni sempre più innovative, per rendere il pagamento un gesto semplice.”

Aurora Viola, responsabile Mercato Italia di Enel

<https://corporate.enel.it/it/media/press/d/2021/12/enel-energia-attiva-il-servizio-di-pagamento-delle-bollette-luce-e-gas-tramite-piattaforma-pagopa>



“La soluzione, in linea con il progetto Operazione Risorgimento Digitale, è volta ad accelerare il cambiamento culturale in corso e segue la visione aziendale centrata sulla trasformazione digitale e sulla multicanalità.”

TIM Press Office

<https://www.gruppotim.it/it/archivio-stampa/mercato/2021/CS-TIM-pagoPA-15novembre2021.html>

Avviso unico di pagamento

- Razionalizzazione delle informazioni esposte sul bollettino
- Design semplificato e più compatto (mostra tutti i canali di pagamento sulla stessa pagina)
- Non serve più il codice a barre, ma solo il QR code
- Integrazione con il bollettino postale
- Più spazio alle comunicazioni dell'Ente per il cittadino
- Migliore UX per l'utente

The image displays two versions of the pagoPA payment notice form. The left version is a simplified, compact design, while the right version is a more detailed, traditional layout. Both forms are titled 'pagoPA AVVISO DI PAGAMENTO' and 'Avviso.Oggetto'.

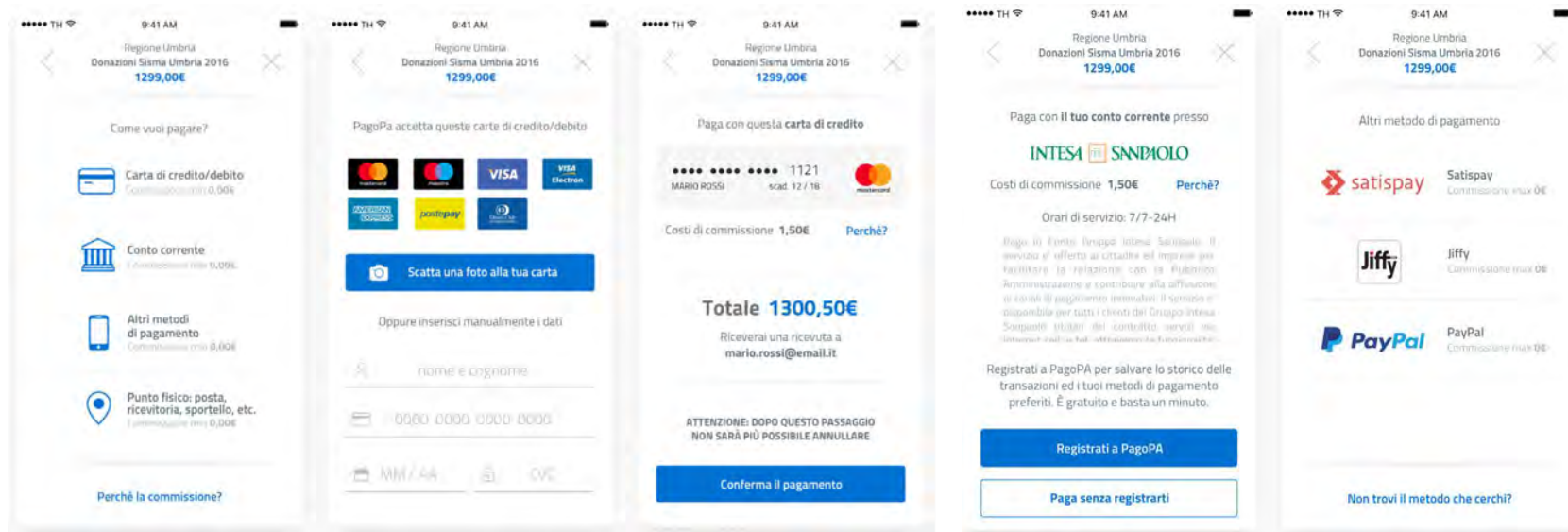
Left Version (Simplified):

- ENTE CREDITORE:** Ente.Nome, Ente.Settore, Ente.indirizzo.
- DESTINATARIO:** Destinatario.Nome, Destinatario.Indirizzo.
- QUANTO E QUANDO PAGARE?:** Importo (Avviso.Importo Euro, Avviso.Data), Avviso.Data di inizio, Avviso.Data di fine.
- DOVE PAGARE?:** PAGA CON L'APP IO, PAGA SUL TERRITORIO.
- DATI PER IL PAGAMENTO:** QR code, Destinatario, Ente Creditore, Ente Nome, Oggetto del pagamento, Avviso.Oggetto, Totale Data, Ente.CBLL, Avviso.CODICE.

Right Version (Detailed):

- ENTE CREDITORE:** Ente.Nome, Ente.Settore, Ente.indirizzo.
- DESTINATARIO:** Destinatario.NomeCompleto, Destinatario.Indirizzo.
- QUANTO E QUANDO PAGARE?:** Importo (Avviso.Importo Euro, Avviso.Data), Avviso.Data di inizio, Avviso.Data di fine.
- DOVE PAGARE?:** PAGA CON L'APP IO, PAGA SUL TERRITORIO.
- DATI PER IL PAGAMENTO:** QR code, Destinatario, Ente Creditore, Ente Nome, Oggetto del pagamento, Avviso.Oggetto, Totale Data, Ente.CBLL, Avviso.CODICE.
- BOLLETTINO POSTALE PA:** Bolletto Postale, Rotta unica entro il data, Posteitaliane, sul CCn, <numero_cc_postale>, Euro, <importo>.

Interfaccia unica nazionale, per una nuova esperienza, anche mobile



La nuova interfaccia mobile per l'utente di pagoPA include soluzioni di pagamento innovative e moderne (es: PayPal, Satispay, Bancomat Pay, ecc.)

Come aderire a pagoPA

PROCEDURA

Per aderire a pagoPA, gli Enti Creditori (PA e gestori di pubblici servizi) devono:

- Richiedere le **credenziali di primo accesso al Portale delle Adesioni**, lo strumento di onboarding e configurazione dei soggetti aderenti a pagoPA, scrivendo una mail a: credenziali@assistenza.pagopa.it
- Accedere al **Portale delle Adesioni** (portal.pagopa.gov.it), per attuare i passaggi necessari a completare l'adesione

Sul sito pagopa.gov.it è possibile consultare il Manuale Utente del Portale delle Adesioni, nella sezione **“Pubbliche Amministrazioni - Come aderire”**.

MODALITÀ

Ogni Ente Creditore può connettersi al sistema pagoPA in modalità:

DIRETTA: l'Ente si fa carico di tutte le attività tecniche necessarie all'attivazione, individuando un Referente Tecnico nominato dal Referente dei Pagamenti.

INTERMEDIATA: l'Ente demanda a un altro soggetto le attività tecniche e ogni interlocuzione tecnica con PagoPA. Tale soggetto è denominato Intermediario tecnologico se può essere a sua volta aderente (es. Regioni) o altrimenti Partner tecnologico (es. SW House che forniscono servizi gestionali o gli stessi PSP).

DOCUMENTAZIONE

- **“Linee Guida** per l'effettuazione dei pagamenti elettronici a favore delle Pubbliche Amministrazioni e dei Gestori di Pubblici Servizi” e relativi allegati tecnici:
 - **Allegato A:** Specifiche Attuative dei Codici Identificativi di versamento, riversamento e rendicontazione
 - **Allegato B:** Specifiche Attuative del Nodo dei Pagamenti-SPC
- Tutta la documentazione tecnica collegata, disponibile sul sito pagopa.gov.it nella sezione **“Cos' è pagoPA - Linee Guida”**

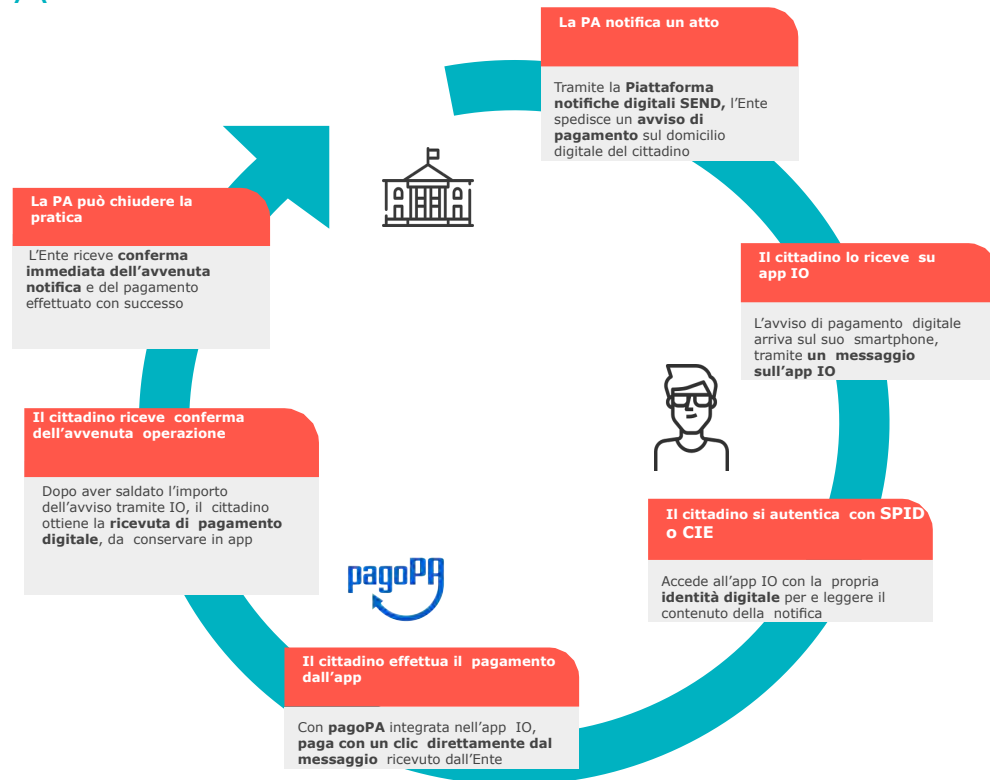
Visione: l'ecosistema digitale della PA

Tutti i progetti gestiti da PagoPA puntano a incentivare lo sviluppo di **un ecosistema digitale con il cittadino al centro**, al fine di:

- **semplificare la relazione** tra Stato, cittadini e imprese
- **ridurre le inefficienze, le barriere d'accesso** ai servizi pubblici e le **disuguaglianze** sul territorio, grazie a piattaforme nazionali centralizzate con standard comuni
- creare nuove **opportunità di crescita** per il Paese

Le infrastrutture digitali in carico alla Società sono **componenti strategiche di questo ecosistema** e sono disegnate per **interoperare** con le altre piattaforme abilitanti previste dal Piano Triennale della Pubblica Amministrazione.

Una visione su cui poggiano anche molti dei progetti finanziati dal PNRR nell'ambito della Missione 1, per la componente dedicata alla *Digitalizzazione, innovazione e sicurezza nella PA*



Esempio di esperienza utente, resa possibile dall'interoperabilità tra alcune delle piattaforme abilitanti



Check IBAN

Il servizio di verifica degli IBAN intestati all'utente

Cos'è Check IBAN e perchè conviene



È il servizio che mette a disposizione degli Enti una **funzione per la verifica dell'IBAN comunicato dal beneficiario di una prestazione**. Un sistema grazie al quale le amministrazioni possono validare in tempo reale l'IBAN abbinato al Codice Fiscale fornito da un cittadino o da un'impresa.

Consente di **superare** l'attuale processo di verifica basato su **attestazioni cartacee** e di **prevenire rischi operativi** in capo all'Ente, dovuti a improprie canalizzazioni di fondi a soggetti diversi dagli effettivi beneficiari.

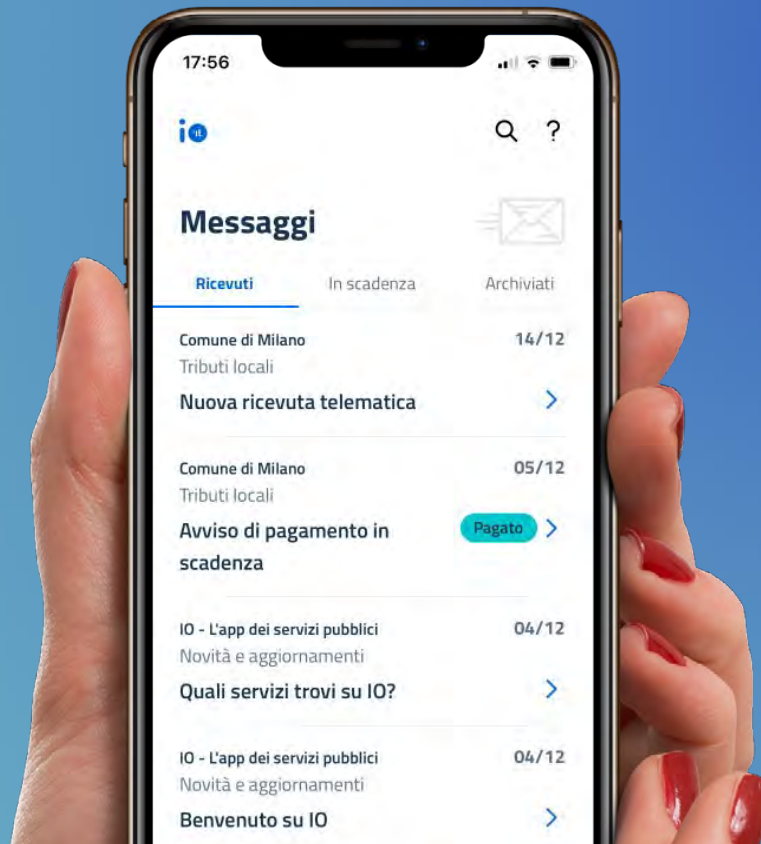
Garantisce la **riduzione e la certezza dei tempi di validazione dell'IBAN**.

Tasso di copertura PSP per la verifica è pari al 85% (con ulteriore potenziale crescita).

Principali PSP interrogati:

- Intesa SanPaolo SpA
- Unicredit SpA
- PostePay
- Poste Italiane

IO: l'app dei servizi pubblici





Introduzione tramite **art. 64 bis** del **CAD**

Conferimento a PagoPA S.P.A tramite Decreto del 14 dicembre 2018, n. 135, art. 8

Destinatari: i soggetti art. 2, comma 2, del CAD devono rendere "fruibili i propri servizi in rete tramite il punto di accesso telematico attivato presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri"

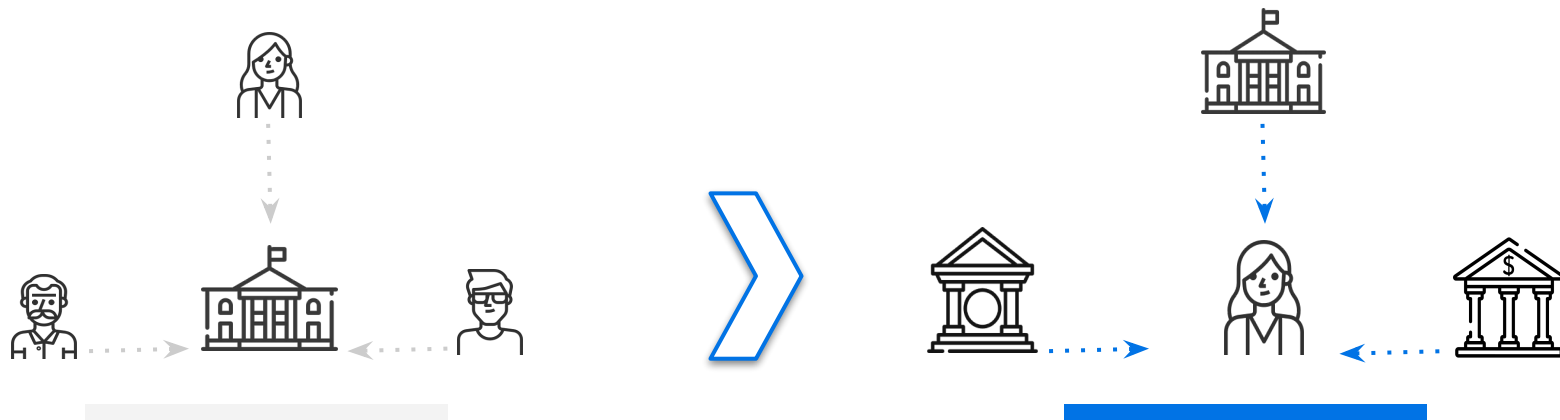


Art. 64-bis. Accesso telematico ai servizi della pubblica amministrazione

1. I soggetti di cui all'articolo 2, comma 2, rendono **fruibili i propri servizi in rete**, in conformità alle regole tecniche di cui all'articolo 71, tramite **il punto di accesso telematico attivato presso la Presidenza del Consiglio dei ministri**, senza nuovi o maggiori oneri per la finanza pubblica.

1-bis. Al fine di rendere effettivo il diritto di cui all'articolo 7, comma 01, i soggetti di cui all'articolo 2, comma 2, i fornitori di identità digitali e i prestatori dei servizi fiduciari qualificati, in sede di evoluzione, progettano e sviluppano i propri sistemi e servizi in modo da garantire l'integrazione e l'interoperabilità tra i diversi sistemi e servizi e con il servizio di cui al comma 1, espongono per ogni servizio le relative interfacce applicative e, al fine di consentire la verifica del rispetto degli standard e livelli di qualità di cui all'articolo 7, comma 1, adottano gli strumenti di analisi individuati dall'**AgID** con le **Linee guida**.

Il cambio di paradigma



Con IO, ogni PA ed ente pubblico può erogare i propri **servizi digitali** alle persone attraverso uno smartphone:
un'app già nelle mani di milioni di cittadini

App IO



COS'È

Unico punto di accesso per interagire in modo semplice e sicuro con i servizi pubblici locali e nazionali, direttamente dal proprio smartphone.

COSA PERMETTE



Interagire con **servizi** digitali della **PA**

Effettuare pagamenti veloci grazie all'integrazione con pagoPA

Ricevere **messaggi evoluti dagli enti** aderenti

Integrazione con le principali piattaforme centrali



BENEFICI CITTADINI

Comunicazioni in un **unico punto**

Pagamenti rapidi e sicuri direttamente in app

Possibilità di rimanere **sempre aggiornati**

Semplificazione processo di **pagamento**

BENEFICI ENTI



Riduzione costi di **sviluppo** e **comunicazione**

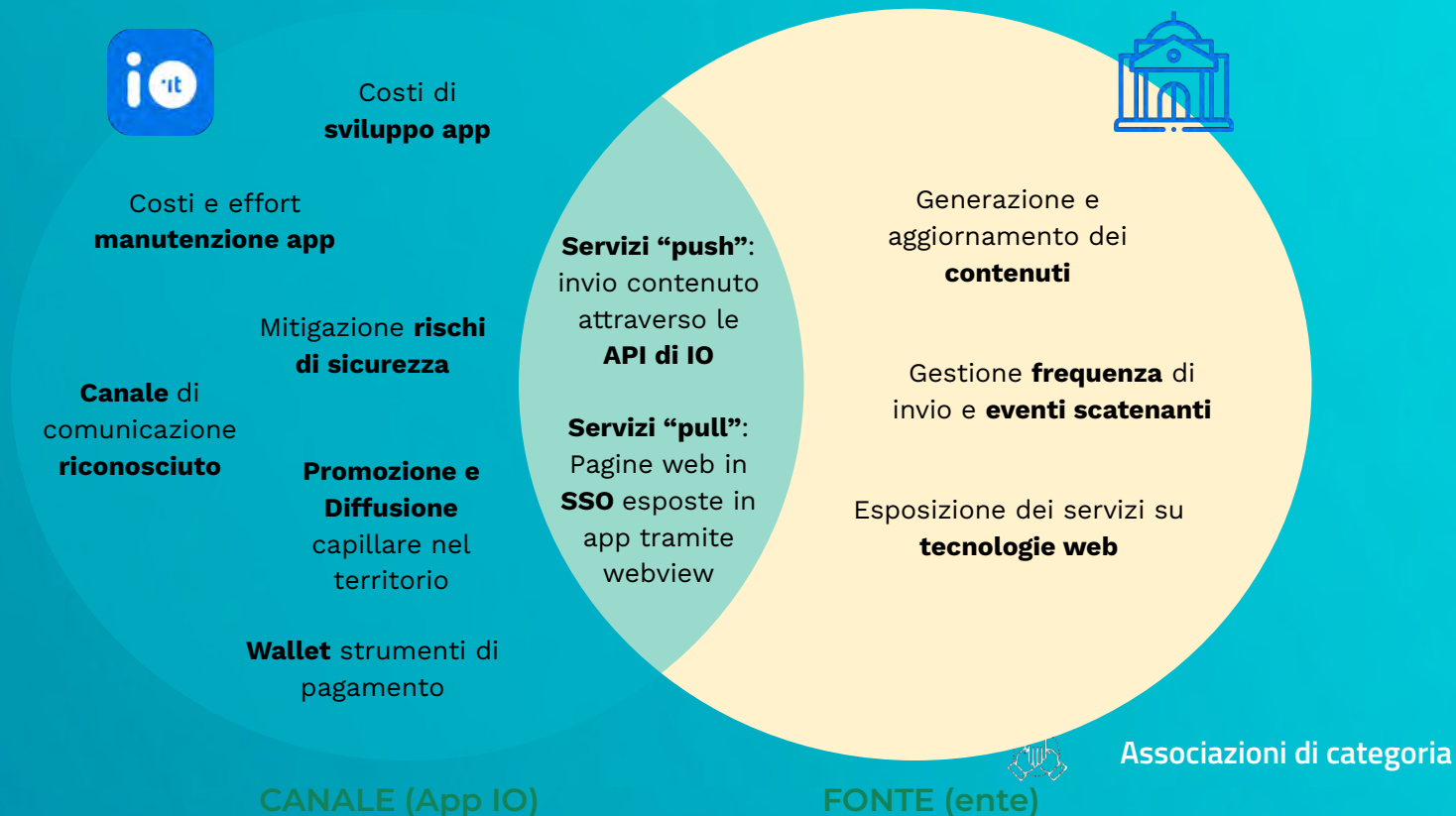
Unico canale di interazione con i cittadini, per gestire **comunicazioni** e **pagamenti**

Maggiore visibilità dei propri **servizi**



Perchè puntare su IO?

Per l'erogazione dei servizi su mobile

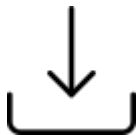


Cosa permette di fare



- **Offrire un'esperienza di qualità al cittadino** grazie all'invio di aggiornamenti e promemoria
- **Inviare i pagamenti direttamente in app** grazie all'integrazione con pagoPa
- **Contattare** facilmente un **cittadino** e avere **sempre la certezza che sia la persona giusta**
- Ottimizzare le risorse interne del tuo ente, **offrendo** ai cittadini un **canale di comunicazione e pagamento alternativo**

Numeri chiave



circa **35,5 mln**
di download
dal lancio
negli stores

Oltre
15.600
enti
aderenti

Oltre
273.100
servizi
esposti

oltre **17,3 mln**
di messaggi
inviati ogni
mese

Oltre **7,5 milioni**
strumenti di
pagamento nel
“Portafoglio”

Dati al 30/09/2023

Tipologie di servizi attivabili su IO

Alcuni esempi



UTENZE

Pagamenti relativi a utenze domestiche e non: TARI, forniture di **acqua, luce, gas**

Promemoria relativi a: **scadenze, allaccio fornitura, appuntamenti**

Messaggi di notifica relativi a: **fatture, comunicazione disservizi, ecc.**



MOBILITÀ

Multe: avvisi di pagamento legati a **infrazioni al codice della strada**

Promemoria per la **scadenza di pass mobilità** e altri permessi

Notifiche relative a **passaggi in aree a traffico limitato**



EDUCAZIONE

Avvisi di **scadenza e pagamento** per:

Asilo nido e scuola dell'infanzia

Università

Trasporti scolastici

Mense scolastiche



ANAGRAFE

Promemoria su: **scadenza documenti** (Carta d'Identità, Permesso di soggiorno), **appuntamenti** presso gli uffici comunali

Notifiche relative ad **aggiornamenti dello stato anagrafico** (es. cambio di residenza, cambio dello stato di famiglia, ecc.)



EDILIZIA E URBANISTICA

Avvisi sull'**avanzamento delle pratiche**

Promemoria appuntamenti agli uffici edilizia

Tipologie di messaggi

Messaggi standard, standard fast e premium

Funzionalità	Standard	Standard fast	Premium
Messaggi standard informativi	✓	✓	✓
Avviso di pagamento	✓	✓	✓
Rate limit alto (250 msg/ 5 secs)		✓	✓
Messaggi "spunta blu"			✓
Ripristino delle push "parlanti"			✓
Messaggi "spunta verde" - Stato del pagamento associato a un messaggio			✓
Reminder push per i messaggi ancora da leggere			✓
Reminder push per i pagamenti ancora da completare			✓
Allegati al messaggio			✓



I messaggi *Premium*

MESSAGGI STANDARD

Il servizio invia ai cittadini degli avvisi. Sono messaggi che non consentono all'Ente di ricevere un feedback né in termini di lettura, né di effettivo pagamento dell'avviso.

MESSAGGI PREMIUM



**INVIO MESSAGGIO
CON AVVISO DI
PAGAMENTO**



SPUNTA BLU
Verifica di lettura
del messaggio



SPUNTA VERDE
verificare lo stato di un
pagamento associato
ad un messaggio



**PUSH PER I PAGAMENTI
ANCORA DA COMPLETARE**
Utente riceve delle push per
ricordarsi di effettuare un
pagamento



**PUSH PER I MESSAGGI
ANCORA DA LEGGERE**
IO ricorda periodicamente
all'utente di leggerlo con una
push



MESSAGGI CON ALLEGATO
Possibilità di allegare ad
ogni messaggio documenti
presenti sui sistemi degli
enti.

ASIS
Messaggio semplice

TO BE

Utilizzo Messaggi Premium

Vantaggi

**Monitoraggio puntuale della
campagna di messaggistica**

**Verifica in itinere e anticipo
degli incassi**

Perché scegliere premium?



Maggiori funzionalità e costante arricchimento dell'offerta



Perfezionamento del flusso comunicativo grazie agli allegati



Riduzione dei tempi d'incasso



Riduzione degli invii legati a solleciti di pagamento



Miglioramento performance di riscossione



Risparmio sui costi di stampa, imbustamento e postalizzazione



Riduzione dei crediti insoluti

Come integrare i servizi premium

Adesione base non attiva

1

Adesione ad IO
(accordo base)

2

Aderire
Premium
(accordo
premium)

Adesione base attiva

1

Aderire ai
Premium

Per avviare l'adesione sarà necessario inserire i dati di un **rappresentante legale** e di almeno un **Referente Amministrativo**.

Il processo di adesione si conclude con l'apposizione della firma digitale del contratto e il suo caricamento nell'**Area riservata**.

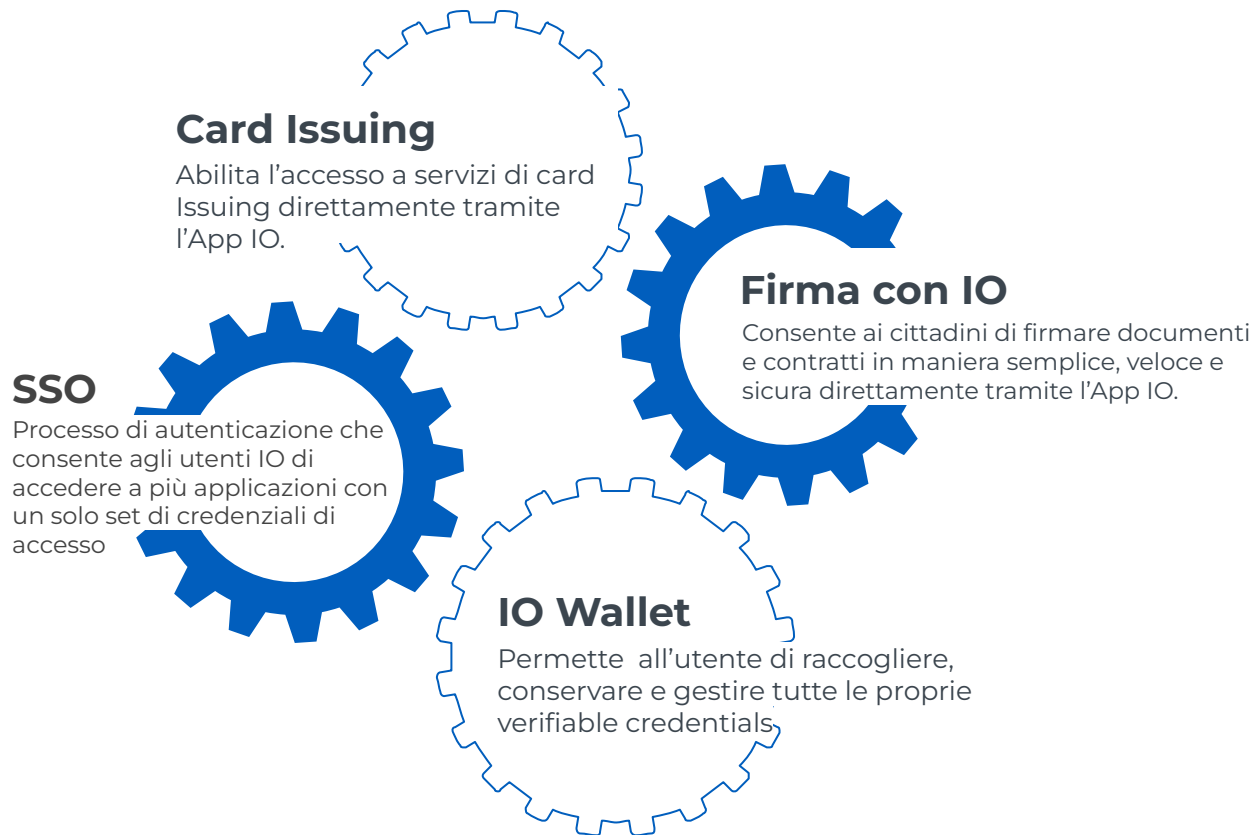
Al termine del processo tutte le persone indicate (rappresentante e referenti) troveranno nella dashboard dell'Area riservata il prodotto "App IO" abilitato. Cliccando sul bottone "Gestisci" sarà possibile creare il primo servizio.

La [Guida Tecnica all'integrazione dei servizi Premium in App IO](#) fornisce i dettagli per aderire al servizio Premium.



Sottoscrivendo un contratto *Premium*, per ogni messaggio relativo ad una tipologia di servizio si può decidere se inviarlo come messaggio *Standard* o *Premium*.

Evolution App IO



La campagna istituzionale / nazionale

IGPDcaux



 Prodotto e distribuito da IGPDecaux

io.it

Come voglio io

I servizi pubblici che ti servono
in un'App disegnata su di te.
io.it/italia.it

La campagna istituzionale / nazionale

IGPDcaux



io.it

Come voglio io

I servizi pubblici che ti servono
in un'App disegnata su di te.

io.it/da.it

La declinazione locale della campagna

La declinazione locale della campagna si compone di diversi soggetti, che gli enti possono utilizzare e personalizzare secondo le proprie esigenze, per promuovere sul territorio **i servizi digitali che mettono a disposizione della propria cittadinanza su app IO**, quali (a titolo esemplificativo):

- Servizi scolastici
- Anagrafe
- TARI

Per la personalizzazione della campagna di comunicazione, gli enti hanno a disposizione un **toolkit** con le indicazioni operative su come usare **tutti gli asset creativi**, facile da consultare e sempre accessibile online.



Esempio di declinazione locale / Comune di Firenze

1 Spunta Blu

DESCRIZIONE

Tramite le API di IO, l'**Ente può verificare** in ogni momento lo **stato di un messaggio** per sapere se è stato inviato, ricevuto o letto dal destinatario.

VANTAGGI

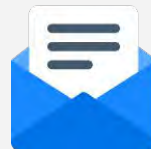
- A seconda che un messaggio sia stato letto o no, l'**Ente può** decidere di **intraprendere ulteriori azioni**, come per esempio inviare nuovamente il messaggio su IO o scegliere un altro canale (posta, email, sms, etc..)



Inviato



Ricevuto



Letto



2 Spunta verde

DESCRIZIONE

Tramite le API di IO, l'**Ente può verificare** in ogni momento **se il pagamento associato a un messaggio** è stato effettuato o no.

VANTAGGI

- Essendo sempre a conoscenza dello stato del pagamento di un avviso, **IO può inviare reminder automatici** per gli avvisi che non sono ancora stati pagati
- L'**Ente** può semplificare la gestione degli eventuali altri canali, **inviando dei reminder solo ai cittadini** che non hanno ancora completato un pagamento



Letto



Pagato



3 Reminder push per i pagamenti ancora da completare

DESCRIZIONE

L'**utente** che ha aperto un messaggio su IO ma non ha ancora effettuato il pagamento associato, **riceve** dall'app una serie di **notifiche push che gli ricordano** che deve ancora **completare il pagamento**. La frequenza di questi reminder cresce all'avvicinarsi della scadenza.

L'utente può modificare le sue preferenze e scegliere se ricevere o no questi reminder.

VANTAGGI

- Poiché i reminder vengono inviati in prossimità della scadenza, **l'utente percepisce l'urgenza** di effettuare il pagamento



4 Reminder push per i messaggi ancora da leggere

DESCRIZIONE

Quando l'**utente** apre un messaggio contenente un avviso di pagamento, **può sapere subito se deve ancora pagarlo** ed eventualmente schiacciare immediatamente il pulsante "Paga".

VANTAGGI

- L'**utente capisce se deve ancora effettuare il pagamento** all'apertura del messaggio, senza bisogno di ulteriori passaggi
- **La data di scadenza** dell'avviso è **indicata chiaramente** e viene sempre aggiornata in base a quella associata alla posizione debitoria
- Viene sempre **mostrato l'importo aggiornato**, così da evitare discrepanze tra quanto pagato e quanto dovuto



Il costo di utilizzo corrisponde a quello di un singolo messaggio a prescindere dal numero di reminder inviati



5 Messaggi con allegato

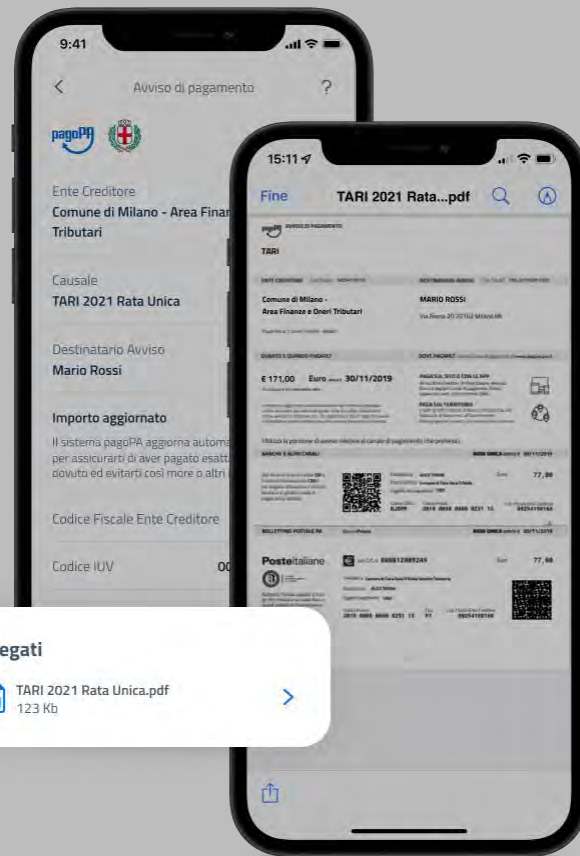
DESCRIZIONE

L'ente ha la possibilità di includere nel messaggio **riferimenti a documenti presenti sui propri sistemi** sotto forma di allegati.

VANTAGGI

I messaggi possono veicolare un **maggiore numero di informazioni**

L'invio delle comunicazioni cartacee non è più necessario



Annex - Focus sanità

Privacy e dati sensibili



Alcune comunicazioni e servizi possono veicolare particolari **informazioni sensibili** (es. una prestazione sanitaria).

Lo scambio di tali contenuti necessita di funzionalità volte a garantirne una **gestione Privacy compliant**.

Servizi a contenuto sensibile: quali sono e come gestirli



App IO consente agli Enti di gestire i contenuti sensibili **nel pieno rispetto della normativa Privacy**

Sono **contenuti sensibili**:

- informazioni che rivelino l'origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche, o l'appartenenza sindacale
- informazioni che trattano dati genetici, dati biometrici intesi a identificare in modo univoco una persona fisica, dati relativi alla salute o alla vita sessuale o all'orientamento sessuale della persona.



COSA FARE

Rispettare il paragrafo 7.3 delle [Linee Guida di IO](#) e in particolare:

- **Comunicare** a PagoPA l'attivazione del servizio
- **Contrassegnare** attraverso API il servizio **come privacy-critical** (`"require_secure_channel": true`)
- **Non inserire** tali dati nell'oggetto del messaggio e **assicurarne la minimizzazione** nel corpo del messaggio (utilizzando i template, se presenti)

Al fine di **tutelare al massimo la privacy** dei cittadini, i dati sanitari e i documenti che li contengono resteranno **presso i sistemi dell'ente erogatore** grazie alla funzionalità di **remotizzazione dei contenuti** offerta da App IO

Le soluzioni di PagoPA

AMBITO DI AZIONE



COMUNICARE



INCASSARE



GARANTIRE LA
PRIVACY

BISOGNI RILEVATI

Digitalizzare l'interazione con i Cittadini nell'ambito delle Comunicazioni e dei Pagamenti legati ai processi sanitari.

Garantire la **sicurezza e la compliance Privacy** delle comunicazioni e della documentazione scambiata tra Sistema Sanitario e Cittadini.



SOLUZIONI PAGOPA

Utilizzo sinergico di **App IO e pagoPA** per la comunicazione verso il Cittadino per **Campagne di Sensibilizzazione**, messaggi e pagamenti legati alla **Prestazione Sanitaria**.

Funzionalità tecnologiche volte a garantire:

- **Certezza del destinatario** del messaggio;
- **Privacy sui contenuti** testuali e documentali veicolati.

ALCUNI
SERVIZI
ATTIVABILI

Comunicazioni sulle **campagne di screening**;

Ricevere comunicazioni sulle nuove **campagne vaccinali**.

Promemoria per **consegna** di campioni analisi;

Notifiche relative all'emissione di un documento legato alla prestazione

Avvisi di pagamento legati ad appuntamenti fissati e **promemoria**

Promemoria per appuntamenti imminenti prenotati

Le campagne di prevenzione in app IO

Il servizio prevede l'invio di comunicazioni in caso di programmi di screening o campagne vaccinali.

PagoPA ha predisposto un [template del servizio](#) con tutti i messaggi che il servizio può inviare, a disposizione degli enti da utilizzare.

Vantaggi

- **Ridurre il numero di prenotazioni non disdette** e di conseguenza ridurre i tempi delle liste d'attesa, ottimizzando l'erogazione delle visite;
- **Promuovere** in modo più efficiente le campagne sanitarie

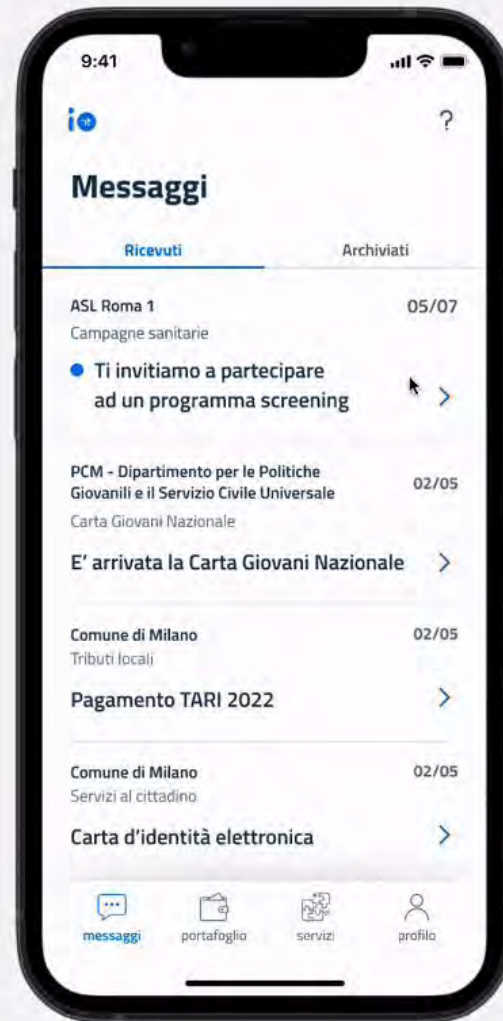
Esempi di applicazione

- Disponibilità programma di screening / campagna vaccinale;
- Nuovo appuntamento screening / vaccino;
- Erogazione kit per screening.

Disponibilità programma di screening / campagna vaccinale

I cittadini ricevono un messaggio che li invita a partecipare ad un programma di screening o ad una campagna vaccinale.

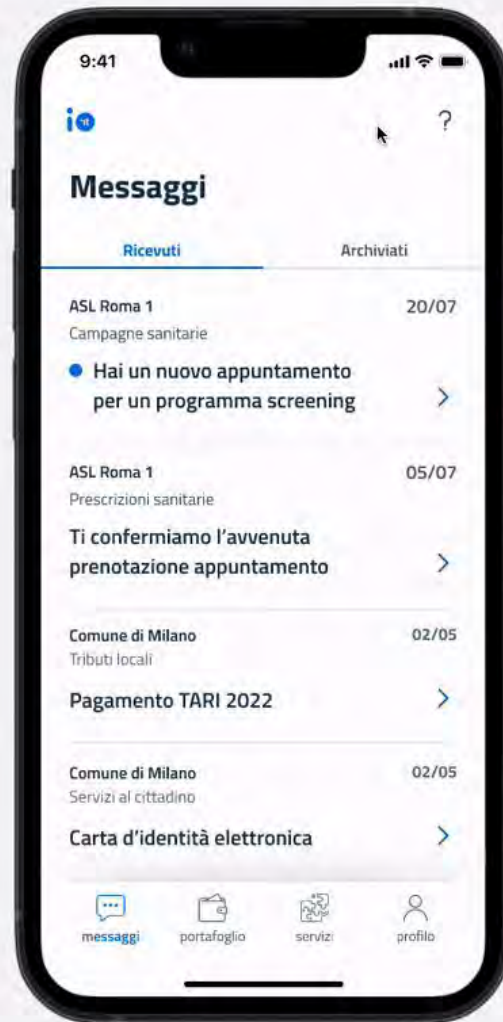
I destinatari possono consultare le informazioni di dettaglio e prendere appuntamento sul sito dedicato.



Nuovo appuntamento screening / vaccino

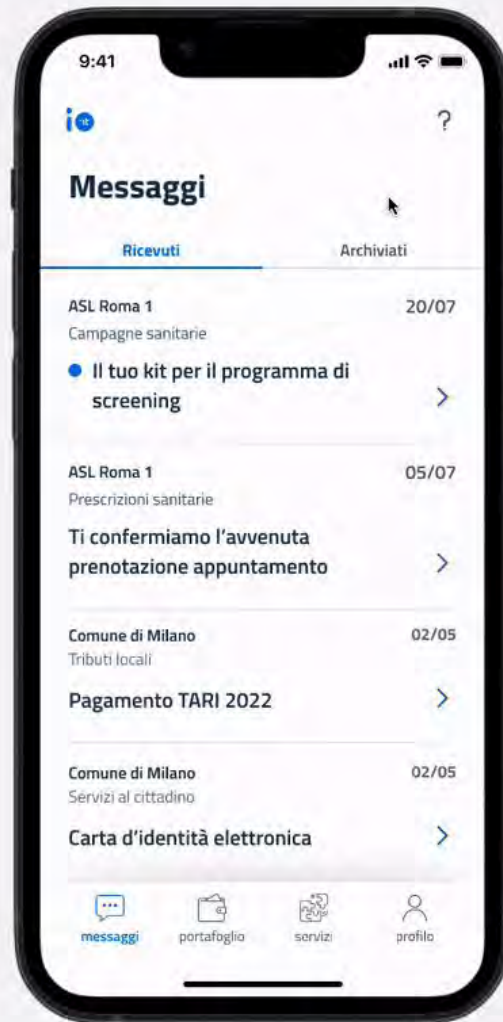
I cittadini ricevono un messaggio che li invita a partecipare a un programma di screening, proponendo loro un appuntamento. I destinatari possono disdire l'appuntamento.

La disdetta avviene tramite magic link che passa unicamente il dato dell'identificativo utente, consentendo di completare l'azione su sistemi terzi.



Erogazione kit per screening

I cittadini ricevono un messaggio che li invita a partecipare a un programma di screening, e a ritirare il kit gratuito. I destinatari possono consultare le informazioni di dettaglio e prendere appuntamento sul sito dedicato.



Le prestazioni sanitarie in app IO

Il servizio prevede l'invio di comunicazioni in caso di prescrizioni sanitarie e permette di gestire appuntamenti e informazioni per il consulto dei referti.

PagoPA ha predisposto un [template del servizio](#) con tutti i messaggi che il servizio può inviare, a disposizione degli enti da utilizzare.

Vantaggi

- **Ridurre il numero di prenotazioni non disdette** e di conseguenza ridurre i tempi delle liste d'attesa, ottimizzando l'erogazione delle visite;
- Creare per i cittadini un **unico punto di riferimento** per la ricezione delle comunicazioni riguardanti il sistema sanitario erogato dalle diverse regioni;
- Ridurre il numero dei ticket e sanzioni **non pagate**, riducendo anche le lunghe procedure di recupero crediti.

Esempi di applicazione

- Emissione prescrizione medica o referto;
- Conferma appuntamento con pagamento in app (se previsto);
- Promemoria appuntamento;
- Messaggi a valore legale e recupero crediti (SEND)

Emissione prescrizione medica con allegato

★ Allegati Premium

I cittadini ricevono un messaggio con la ricetta elettronica allegata e visualizzabile direttamente in app.

La presenza dell'allegato consente di inviare un messaggio senza dati sensibili nel testo.



Emissione prescrizione medica e prenotazione appuntamento

★ Allegati Premium

I cittadini ricevono un messaggio con la ricetta elettronica allegata e visualizzabile direttamente in app. Dal messaggio è possibile prenotare un appuntamento per usufruire della prestazione sanitaria.

La prenotazione avviene sul sito dell'ente erogatore, visualizzato in **webview**, in seguito al passaggio dei dati necessari per **autenticare il cittadino** da app IO all'Service Provider esterno (SSO).

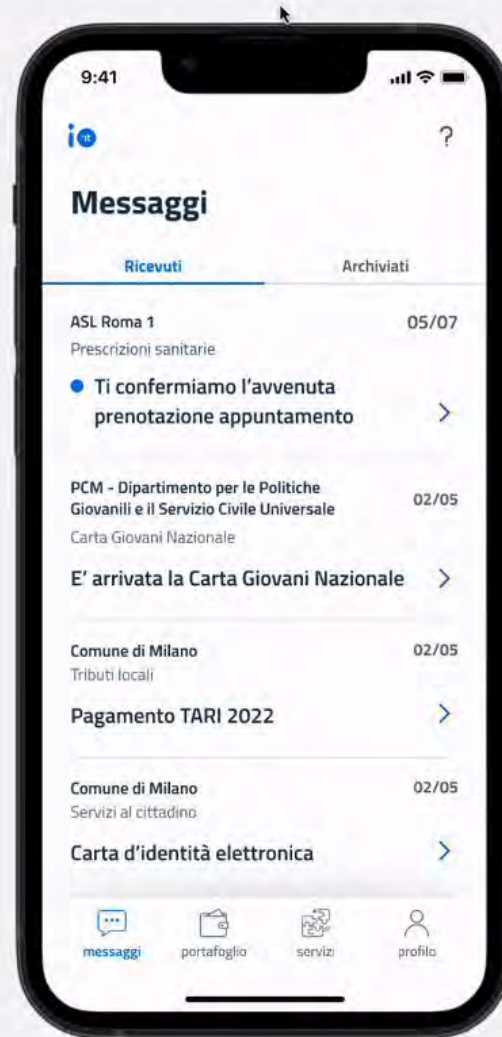
Il flusso termina con il pagamento della prestazione che viene eseguito all'interno dell'app IO.



Conferma appuntamento con pagamento in app

I cittadini ricevono un messaggio contenente le informazioni di riferimento per l'appuntamento e l'avviso di pagamento (se previsto) per le visite prenotate.

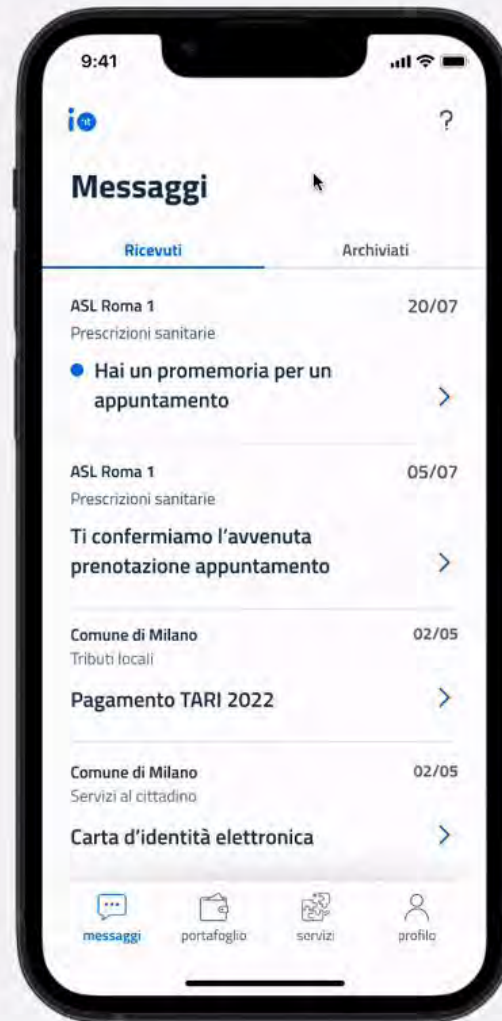
Il contenuto veicola il dato sensibile del nome della prestazione prenotata e da pagare, per cui è necessaria la remotizzazione.



Promemoria appuntamento

I cittadini ricevono un messaggio contenente le informazioni di riferimento per l'appuntamento per le visite prenotate.

Il contenuto veicola il dato sensibile del nome della prestazione prenotata e da pagare, per cui è necessaria la remotizzazione.

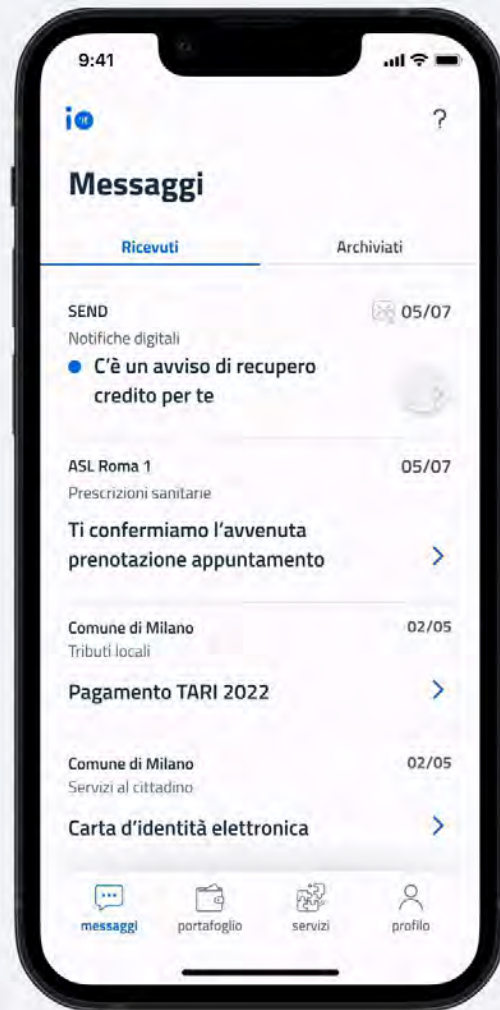


Messaggi a valore legale e recupero crediti (SEND)

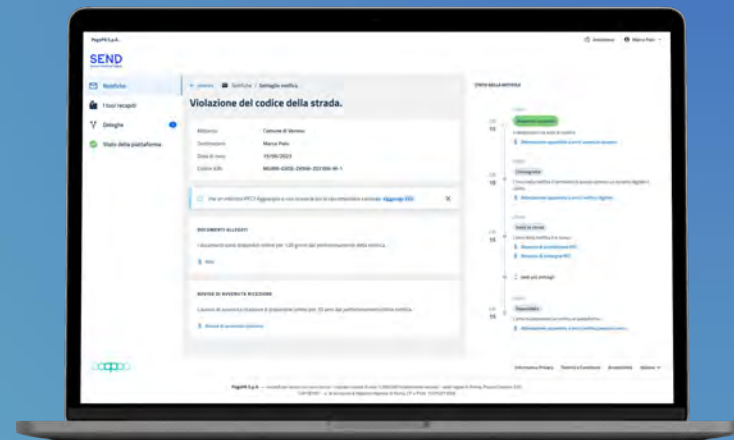
I cittadini ricevono l'equivalente della raccomandata per il recupero crediti attraverso SEND. SEND è integrata direttamente con IO, per cui la notifica dell'atto raggiunge il destinatario attraverso l'app.

Dal messaggio il cittadino può procedere immediatamente al pagamento.

Tramite SEND è possibile inviare qualsiasi messaggio a valore legale che raggiungerà il cittadino via app.



SEND - Servizio Notifiche Digitali: la semplificazione delle notifiche degli atti amministrativi





COS'È

SEND (anche nota come Piattaforma Notifiche Digitali di cui all'art. 26 del decreto-legge 76/2020 s.m.i.) **digitalizza** e **semplifica** la gestione dell'intero processo di invio e consegna delle **comunicazioni a valore legale** a cittadini e imprese.

FINANZIATA DAL **PNRR**

10 MILIONI DI NOTIFICHE AL MESE DAL 2026*

* stima



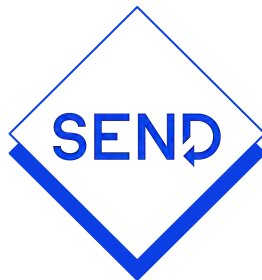
BENEFICI CITTADINI

Riduzione del rischio di mancato recapito e ciò che comporta

Cassetto digitale riservato contenente gli estremi di tutti gli atti ricevuti

Riduzione dei costi grazie alla **notificazione digitale**

Diverse **modalità** di **accesso** ai documenti notificati



COSA PERMETTE



Centralizzare il processo di notificazione fruibile con regole e modalità standard

Gestisce i tentativi di **consegna** della notifica ai destinatari identificati dalla PA mittente;

BENEFICI ENTI



Aumento del tasso di **reperibilità del destinatario**

Semplificazione del processo di notificazione

Riduzione dei tempi di invio e di incasso

Risparmio sui costi notificazione

Riduzione dei contenziosi

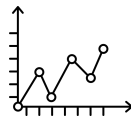


Caricare l'atto e poi dimenticartene

- **Niente più adempimenti** relativi al processo di notificazione e all'onere di reperire il destinatario
- **Costi** di notificazione **più bassi**
- **Meno contenziosi** per mancato recapito della notifica
- **Incassi più veloci** degli importi dovuti **grazie** all'integrazione della piattaforma con **pagoPA**



800 PA
integrate **entro**
il 2023
(Target PNRR)



6.400 PA integrate
entro il 2026
(Target PNRR)



Circa 10 milioni di
notifiche al mese
gestite dal **2026**

Un solo modo per risparmiare in tanti modi



Unico

Le notifiche sono inviate, gestite e monitorate tramite un solo canale, accessibile da più referenti dello stesso ente



Semplice

Si possono caricare notifiche tramite API o manualmente: depositati i documenti, la piattaforma si occupa dell'invio e tiene traccia dei cambi di stato



Immediato

Se il destinatario ha un recapito digitale, i tempi di invio diminuiscono notevolmente



Certo

Il processo di notificazione è normato e c'è maggiore certezza di consegna al destinatario



Articolo 26 del Decreto Legge n. 76 del 16 luglio 2020 «*Misure urgenti per la semplificazione e l'innovazione digitale*» (**cd. Decreto Semplificazioni**), come convertito dalla legge n. 120 dell'11 settembre 2020 e come successivamente modificato dal Decreto Legge n. 77 del 31 maggio 2021.

Decreto del Ministro per l'Innovazione Tecnologica e la Transizione Digitale n. 58 dell'8 febbraio 2022 «**Regolamento recante piattaforma per la notificazione degli atti della pubblica amministrazione**» stabilisce e regola il funzionamento della Piattaforma.

Decreto 30 maggio 2022 «*Individuazione dei costi e dei criteri e modalità di ripartizione e ripetizione delle spese di notifica degli atti tramite la piattaforma di cui all'art. 26, comma 14 del decreto-legge 16 luglio 2020, n. 76.*» (**cd. Decreto costi**).

- ❑ Costo notifica digitale al cittadino: 2 euro
 - 1€ a favore della PA;
 - 1€ a favore del Gestore della Piattaforma
- ❑ Costo notifica analogica: secondo prezzi di aggiudicazione gara a cui si aggiungono i costi della notifica digitale (2€)



La PA carica l'atto su SEND

L'ente, crea la richiesta di **notifica** e carica gli allegati indicando le informazioni di base del destinatario (tra cui CF, domicilio digitale speciale se eletto e sempre l'indirizzo fisico).

SEND certifica il deposito in piattaforma mediante la creazione di attestazione opponibile a terzi di presa in carico.



SEND invia la notifica al cittadino

Per ogni notifica, la piattaforma **verifica** se sia **disponibile una PEC** associata al destinatario (eventualmente indicata in fase di creazione dall'Ente).

Trasmette un **avviso di cortesia** agli altri recapiti digitali (app IO, email e sms) ove censiti dal destinatario.

Se non è stato recuperato **alcun recapito digitale** e il cittadino non prende visione della notifica a seguito della ricezione dell'avviso di cortesia, verrà inviata una raccomandata cartacea.



Il cittadino prende visione dell'atto

Il destinatario **accede a SEND**. Lì, può **scaricare** i documenti notificati e **pagare** contestualmente quanto dovuto, se previsto un pagamento, grazie all'integrazione con la piattaforma pagoPA.

Se riceve un avviso di cortesia su app **IO**, può accedere a SEND e gestire la notifica **direttamente in app**.

TIPOLOGIA DI MESSAGGIO

CANALI DI CONTATTO

MODALITÀ DI CONSULTAZIONE

AZIONI DISPONIBILI



DESTINATARIO

*Persona fisica o giuridica**

*Le persone giuridiche non riceveranno il messaggio di cortesia tramite app IO

** L'invio dell'atto intero è previsto dall'art.26 co.22 bis del D.L. 76/2020 solo per soggetti sprovvisti di domicilio digitale che non abbiano già perfezionato la notifica tramite accesso alla piattaforma ai sensi del comma 9, lettera b), numero 3) del medesimo articolo



AVVISO DI CORTESIA



SEND

- ☐ ACCESSO ALLA NOTIFICA ATTRAVERSO LA PIATTAFORMA
- ☐ EVENTUALE PAGAMENTO PAGOPA DIRETTAMENTE DA PIATTAFORMA



AVVISO DI AVVENUTA RICEZIONE



DOMICILIO DIGITALE

oppure



SEND

- ☐ ACCESSO ALLA NOTIFICA ATTRAVERSO LA PIATTAFORMA
- ☐ EVENTUALE PAGAMENTO PAGOPA DIRETTAMENTE DA PIATTAFORMA



ATTO INTERO**



RACCOMANDATA AR / 890



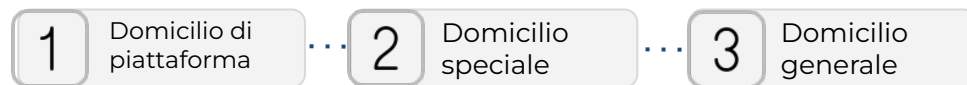
RACCOMANDATA AR / 890

- ☐ EVENTUALE PAGAMENTO PRESSO PUNTO FISICO (Banche, Uffici Postali, Esercenti Convenzionati)

Digitale

- Con fino a 3 domicili digitali
- Con fino a 2 tentativi di invio digitale
- Con generazione di Avviso di Mancato Recapito e invio di raccomandata semplice in caso di fallimento (per pec satura, non valida, non attiva)

Domicili digitali



Analogico

- 890 o raccomandata A/R
- Con fino a 2 invii se il primo fallisce e viene identificato un secondo indirizzo



«**Domicilio digitale di piattaforma**»: l'indirizzo di posta elettronica certificata o di un servizio elettronico di recapito certificato qualificato, appositamente eletto per la ricezione delle notificazioni delle PA effettuate tramite piattaforma.

«**Domicilio digitale speciale**»: l'indirizzo di posta elettronica certificata o di un servizio elettronico di recapito certificato qualificato, eletto come domicilio speciale per determinati atti o affari, se a tali atti o affari è riferita la notificazione, di cui all'articolo 26, comma 5, lettera b), del decreto-legge;

«**Domicilio digitale generale**»: l'indirizzo di posta elettronica certificata o di un servizio elettronico di recapito certificato qualificato inserito in uno degli elenchi di cui agli articoli 6-bis, 6-ter e 6-quater del CAD e previsto dall'articolo 26, comma 5, lettera a), del decreto-legge;

Prezzi differenti in base alla modalità utilizzata e al numero di invii analogici effettuati

Una volta **ricevuto l'AAR**, il destinatario può accedere agli atti notificati con le seguenti modalità:



TEMPISTICHE DI PERFEZIONAMENTO DELLA NOTIFICA

PER LA PA - NOTIFICANTE



PER IL CITTADINO - DESTINATARIO



Notifica digitale

Alla data in cui il documento informatico, superate positivamente le verifiche tecniche, è reso disponibile su SEND - Servizio Notifiche Digitali, ovvero all'atto della creazione della notifica

**7
giorni**

dopo la data di consegna dell'Avviso di Avvenuta Ricezione in formato elettronico

**15
giorni**

dopo la data di deposito dell'Avviso di Mancato Recapito in caso di casella postale satura, non valida o non attiva

Notifica analogica
(Postalizzazione
890/Raccomandata AR)

Alla data in cui il documento informatico, superate positivamente le verifiche tecniche, è reso disponibile su SEND - Servizio Notifiche Digitali, ovvero all'atto della creazione della notifica

**10
giorni**

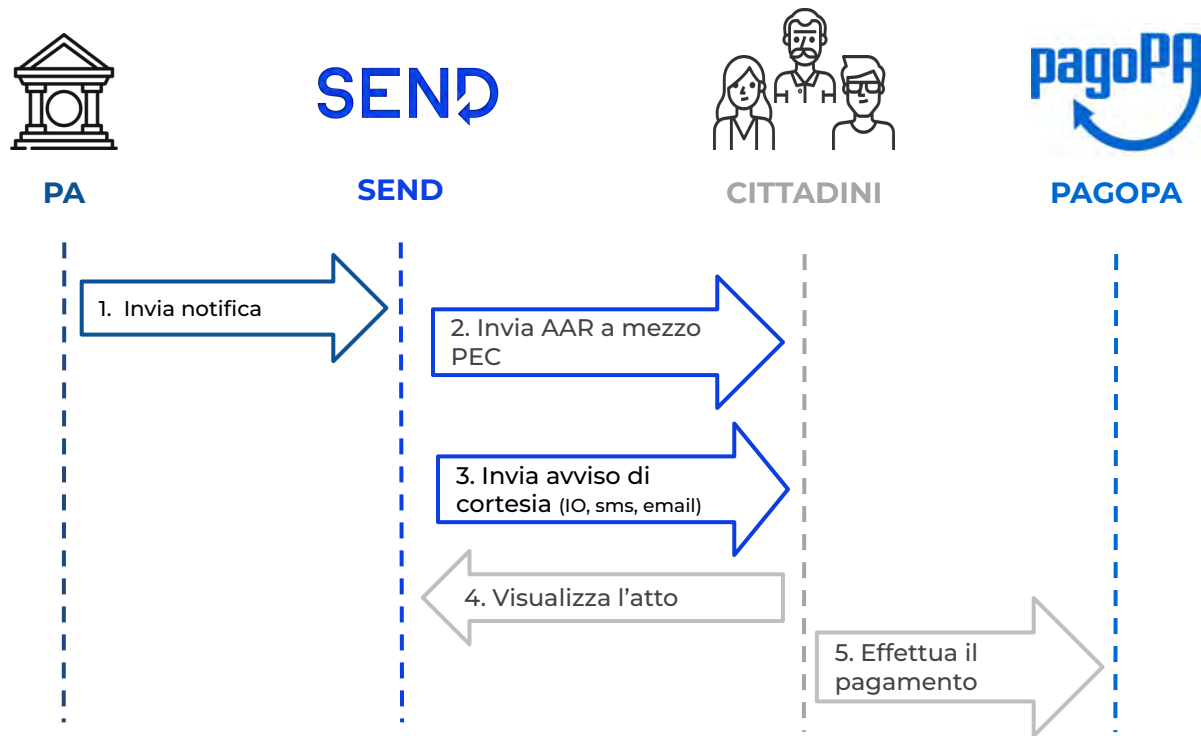
dopo il perfezionamento della notificazione dell'Avviso di Avvenuta Ricezione in formato cartaceo; in caso di irreperibilità assoluta del destinatario i 10 giorni decorrono dal deposito in piattaforma da parte del gestore dell'AAR ai sensi dell'art.26 co.7 D.L. 76/2020



In ogni caso, se anteriore, si perfeziona nella data in cui il destinatario o il suo delegato ha accesso, tramite la piattaforma, al documento informatico oggetto di notificazione.

Casi d'uso

Notifica a un cittadino digitalizzato dotato di PEC e di identità digitale



Notifica a un cittadino privo di PEC che accede alla piattaforma



PA

SEND

SEND



CITTADINI



PAGOPA

1. Invia notifica

2. Invia avviso di cortesia (IO,
email, SMS)

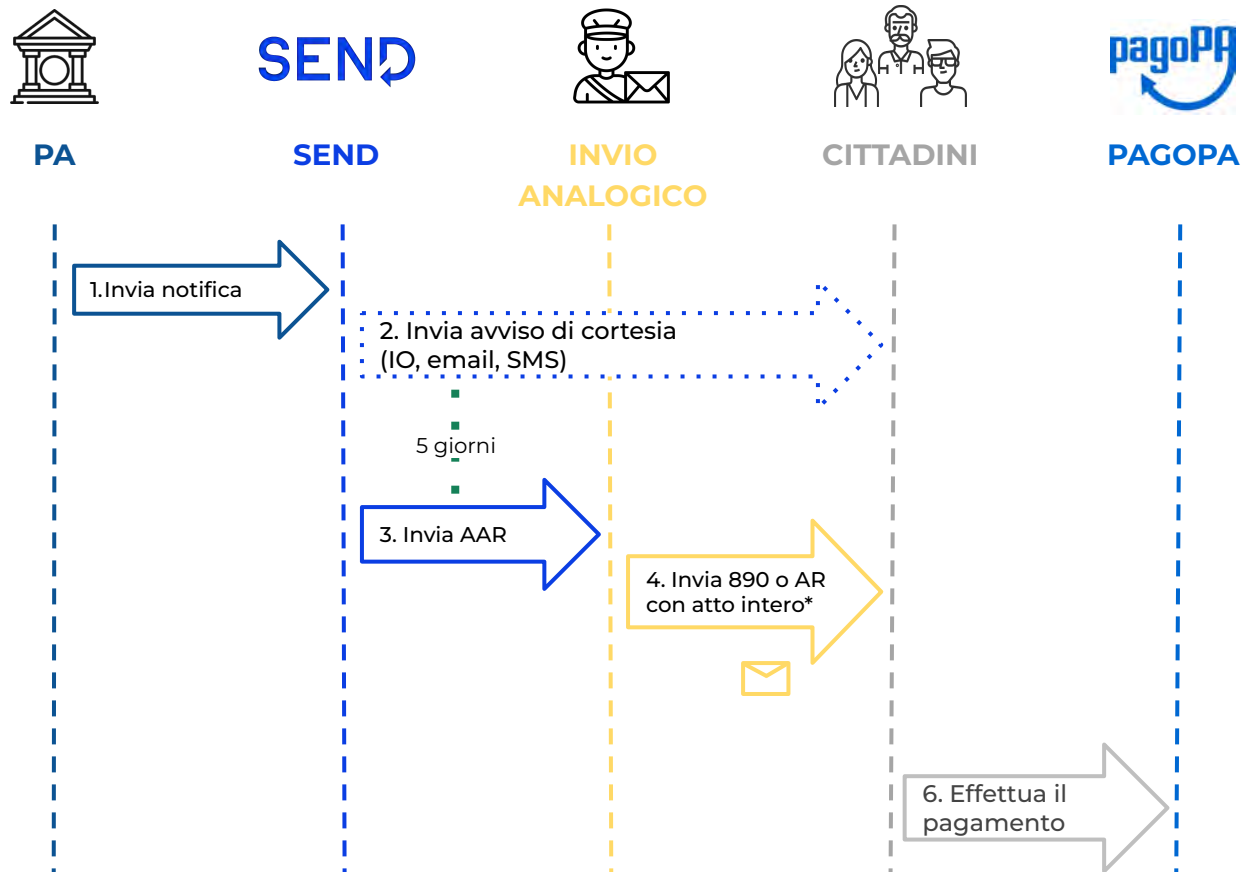
5
giorni

5. Visualizza l'atto

6. Effettua il
pagamento

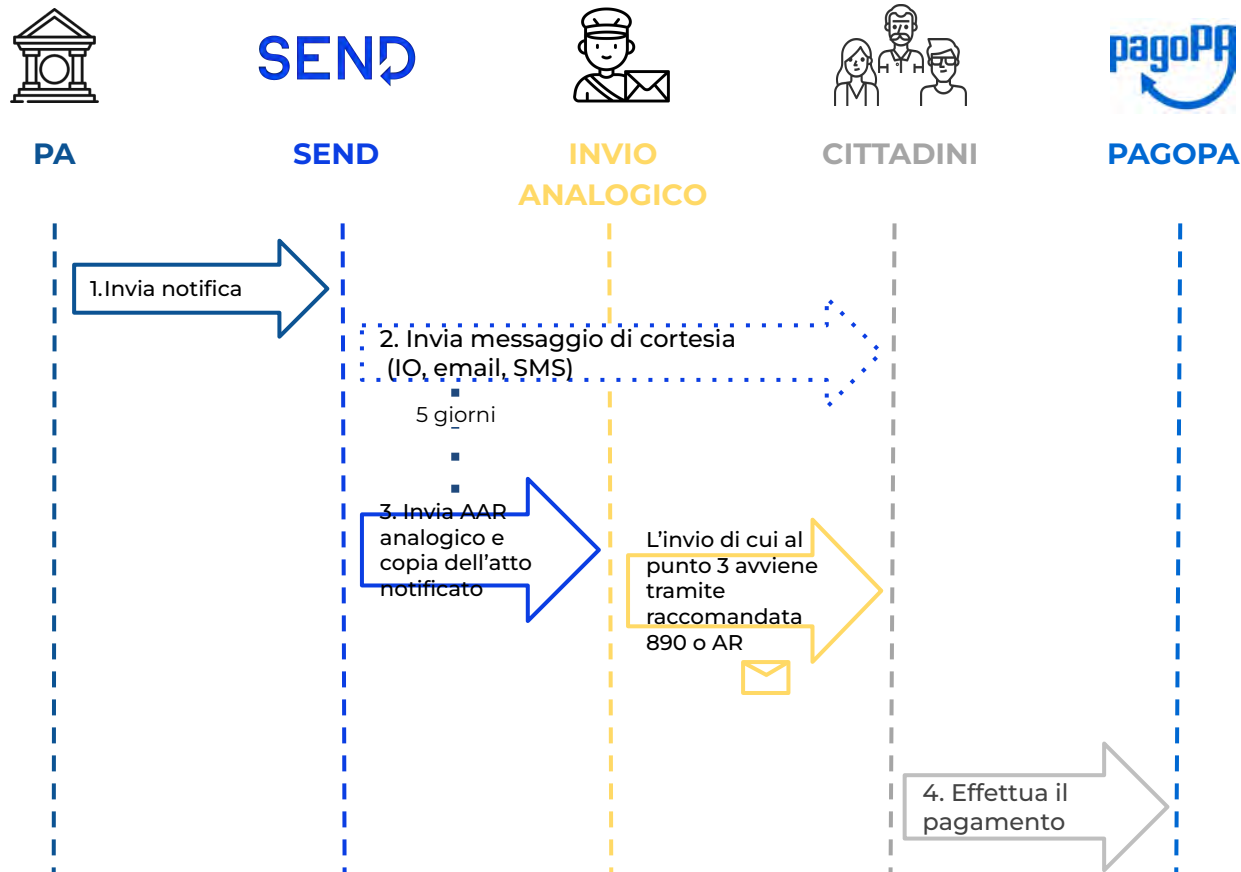
Notifica a un cittadino privo di PEC che non accede alla piattaforma

*L'invio dell'atto intero è previsto dall'art.26 co.22 bis del D.L. 76/2020 solo per soggetti sprovvisti di domicilio digitale che non abbiano già perfezionato la notifica tramite accesso alla piattaforma ai sensi del comma 9, lettera b), numero 3) del medesimo articolo



Notifica a un cittadino privo di PEC che non accede alla piattaforma

L'invio dell'atto intero è previsto dall'art.26 co.22 bis del D.L. 76/2020 solo per soggetti sprovvisti di domicilio digitale che non abbiano già perfezionato la notifica tramite accesso alla piattaforma ai sensi del comma 9, lettera b), numero 3) del medesimo articolo



I COSTI

Quota a favore **della Pubblica Amministrazione mittente** notificante pari ad 1€;

Quota a favore del **gestore della Piattaforma** pari ad 1€;

Costo dell'eventuale notifica cartacea (postalizzazione della Raccomandata semplice o AR/890).

I RISPARMI

COSTI DI GESTIONE



La PA mittente provvede al semplice **deposito dell'atto da notificare** in **Piattaforma** e fornisce i dati del destinatario. La gestione del processo di recapito digitale/analogico e i tentativi di invio, fino all'eventuale postalizzazione, saranno svolti in autonomia dalla Piattaforma, nel rispetto delle specifiche previsioni normative.

ONERI DI CONTENZIOSO



Grazie ad un processo robusto e normato per legge, è garantita la **validità legale della data di deposito** dell'atto da parte dell'Ente e **di notifica** verso il cittadino (perfezionamento), riducendo di conseguenza i possibili casi di contenzioso.

COSTI DI POSTALIZZAZIONE



Riduzione dei costi di postalizzazione del canale analogico dovuto a:

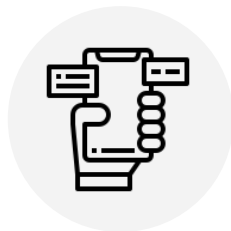
→ **alti volumi** di invii che consentono di ottenere un costo minore (gara unica di affidamento del servizio a Pagopa);
→ Possibilità di **riduzione dei fogli** che compongono il plico dall'atto completo al solo Avviso.



A discrezione della Pubblica Amministrazione mittente, i costi di notifica possono essere sostenuti internamente o ripetuti al destinatario.

L'integrazione di SEND con app IO e pagoPA

Per gli utenti di app IO, l'utilizzo di SEND sarà notevolmente semplificato



Avviso di cortesia: gli utenti app IO riceveranno **avvisi sull'app IO**, già integrata con **SEND**, in logica «single sign-on» (in aggiunta all'invio dell'AAR a mezzo pec, se disponibile)

L'integrazione
con pagoPA
permette di
ridurre i tempi di
incasso: il
pagamento può
essere
contestuale da
parte dell'utente



Pagamenti: grazie all'integrazione con piattaforma pagoPA, se c'è un importo da pagare, si può procedere direttamente da piattaforma SEND.

Per gli utenti di **app IO** sarà possibile pagare in app in quanto già integrata con piattaforma pagoPA.

In arrivo

Piattaforma per il Welfare

Piattaforma che favorirà la **standardizzazione e digitalizzazione dei processi di erogazione di bonus e voucher pubblici.**

- permette di accedere al **credito nel momento stesso dell'acquisto con moneta elettronica**
- le **PA** possono monitorare la spesa in tempo reale



2023



avv. Daniele Giulivi
Responsabile Area Legale

daniele.giulivi@pagopa.it

legal@pagopa.it