ADICU aps
Associazione a Difesa dei Consumatori
e degli Utenti aps

GESTIONE DEI PAGAMENTI TRAMITE LA PIATTAFORMA PAGOPA

INIZIATIVE A VANTAGGIO DEI CONSUMATORI, ART. 4, CO. 1 DEL DECRETO MINISTERIALE 6 MAGGIO 2022; ART. 4, COMMA 1, DEL DECRETO MINISTERIALE DEL 31 LUGLIO 2024; DECRETO DIRETTORIALE 29 NOVEMBRE 2024

DIGITALMENTIS
Iniziativa Competenze Digitali finanziata dal Fondo MIMIT per i consumatori - DM 31/07/2024

Visita il nostro sito internet
www.adicu.it

INTRODUZIONE A PAGOPA
CONTESTO NORMATIVO E FUNZIONAMENTO

L'adozione della piattaforma pagoPA rappresenta un cambiamento fondamentale e obbligatorio nella gestione dei pagamenti verso la Pubblica Amministrazione. Per l'operatore di sportello, una profonda comprensione di questo sistema non è solo un requisito operativo, ma la chiave per fornire un servizio al cittadino che sia efficiente, trasparente e pienamente conforme alla normativa vigente.

L'iniziativa pagoPA nasce per standardizzare e semplificare le transazioni economiche tra cittadini e settore pubblico, trovando il suo fondamento normativo nel **Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD)**, **D.Lgs n. 217 del 13/12/2017**. Questa legislazione ha introdotto diverse innovazioni digitali, come SPID e la Posta Elettronica Certificata (PEC), istituendo al contempo il Nodo Nazionale dei Pagamenti, ovvero la piattaforma tecnologica che costituisce l'infrastruttura centrale su cui opera l'intero sistema.

pagoPA è, quindi, il sistema nazionale per i pagamenti elettronici verso la Pubblica Amministrazione, progettato per rendere le operazioni più sicure, rapide e tracciabili. L'obbligo di utilizzo si estende a due macro-categorie di enti:

- **Pubbliche Amministrazioni**: Include enti come Sanità, INPS, Università, Comuni, Province e Regioni. Esempi concreti sono il pagamento del bollo auto o della carta d'identità.
- **Gestori di pubblici servizi**: Riguarda le società che erogano servizi essenziali come acquedotto, luce e gas.

Per avviare qualsiasi operazione di pagamento all'interno di questo ecosistema, è indispensabile un documento specifico e standardizzato: l'Avvisatura di Pagamento.

ANALISI DELL'AVVISATURA DI PAGAMENTO (AP)

L'**Avvisatura di Pagamento (AP)** è il documento standard e indispensabile per ogni transazione gestita tramite **pagoPA**. La sua corretta interpretazione è una competenza fondamentale per l'operatore di sportello, poiché contiene tutte le informazioni necessarie per processare il versamento in modo corretto e senza errori.
L'AP informa l'utente sui diversi canali a sua disposizione per saldare il dovuto, che si suddividono in due categorie principali:

1. **Canali Elettronici**: Permettono il pagamento da remoto, come l'app **IO.it**, **il Portale pagoPA** e i servizi di **Home Banking**.
2. **Canali Fisici**: Includono gli sportelli di **Poste Italiane**, i **Tabaccai** e altri punti autorizzati sul territorio.

La struttura dell'Avvisatura è organizzata in quattro sezioni distinte, ognuna con uno scopo operativo preciso:

Sezione dell'Avvisatura	Contenuto e Scopo Operativo
Sezione 1: Dati delle Parti	Contiene i dati anagrafici dei soggetti coinvolti: a sinistra le informazioni sull'**Ente Creditore** (l'ente che richiede il pagamento) e a destra i dati dell'**Utente Debitore** (Nome, Cognome, Codice Fiscale).
Sezione 2: Dettagli Economici	Riporta le informazioni economiche essenziali per la transazione: l'**importo** esatto da versare e la **data di scadenza**, oltre la quale potrebbero essere applicate sanzioni.
Sezione 3: Identificativi di Pagamento	Raccoglie gli elementi operativi per l'esecuzione del pagamento. Include un **riepilogo dei dati**, il **Codice Avviso** (definito "l'impronta digitale del pagamento", identifica univocamente la richiesta), il **Codice CBILL** per i pagamenti tramite home banking e il
Sezione 4: Bollettino Postale	Presenta il **nuovo bollettino postale compatibile con pagoPA**, da utilizzare presso gli sportelli postali.

Comprendere questa struttura è il primo passo per padroneggiare le procedure operative di sportello, che presentano differenze cruciali rispetto ai metodi di pagamento tradizionali.

PROCEDURE OPERATIVE ALLO SPORTELLO

Seguire scrupolosamente le procedure operative standard è essenziale per garantire la corretta riconciliazione dei pagamenti ed evitare errori che possono complicare la gestione amministrativa e creare disagi per l'utente. Questa sezione illustra le regole vincolanti per la gestione dei pagamenti pagoPA allo sportello.

La regola fondamentale da applicare è la seguente: in presenza di un'Avvisatura di Pagamento pagoPA, **il vecchio bollettino postale tradizionale NON DEVE PIÙ ESSERE UTILIZZATO**. L'uso del modello obsoleto genera disallineamenti che non solo complicano la verifica del pagamento da parte degli enti, ma creano difficoltà all'utente qualora debba dimostrare l'avvenuto versamento.

L'elemento centrale dell'operatività di sportello è il **QR Code**. Questo codice a barre bidimensionale, definito anche "Codice a risposta veloce", non è una semplice immagine ma un contenitore di dati. Contiene tutte le informazioni presenti sull'Avvisatura e permette una lettura immediata tramite gli scanner ottici in dotazione. Questo strumento semplifica e velocizza drasticamente l'acquisizione dei dati, minimizzando il rischio di errori manuali.

Nello specifico, presso gli uffici di Poste Italiane, la procedura è chiara: l'operatore deve **leggere il QR Code presente sull'Avvisatura di Pagamento** per processare la transazione. Questa operazione è valida e necessaria anche qualora l'utente si presenti senza la sezione del bollettino pagoPA pre-stampato.

Una volta completato il pagamento, è altrettanto importante comprendere quale documento ne certifica l'esito, fornendo all'utente una prova valida e legalmente riconosciuta.

LA PROVA DI PAGAMENTO: RILASCIO E VERIFICA DELLA RICEVUTA

La ricevuta di pagamento non è un semplice scontrino, ma un documento con valore legale che attesta l'avvenuta transazione. Per un operatore, saper identificare gli elementi corretti su una ricevuta è una competenza chiave per confermare con certezza a un utente che il suo pagamento è andato a buon fine.

Nel sistema pagoPA, la prova di pagamento ufficiale è la **Ricevuta Telematica (RT)**. Questo documento digitale attesta in modo inconfutabile che il versamento è stato completato correttamente. L'utente può reperire la propria Ricevuta Telematica da diverse fonti:

- Il portale dei pagamenti dell'ente creditore (es. il portale della Regione Basilicata per il bollo auto).
- L'applicazione **IO.it**, che archivia tutte le ricevute dei pagamenti effettuati tramite l'app.

Indipendentemente dal formato del documento esibito dall'utente (scontrino del tabaccaio, ricevuta digitale, etc.), esiste un elemento critico che ne certifica la validità all'interno dell'ecosistema pagoPA: l'**Identificativo Univoco di Versamento (IUV)**.

Lo IUV è "**l'impronta digitale del nostro pagamento**": un codice univoco che si lega indissolubilmente alla singola transazione completata. Mentre il Codice Avviso identifica la richiesta di pagamento, la presenza dello IUV su qualsiasi documento attesta in modo inequivocabile che il pagamento è stato eseguito correttamente tramite i canali pagoPA e può essere esibito come prova valida su richiesta.

Poiché i clienti menzioneranno sempre più spesso strumenti digitali, è utile che l'operatore conosca le funzionalità di base delle applicazioni più diffuse, come l'app IO.

STRUMENTI DIGITALI A SUPPORTO DELL'UTENTE: L'APP IO

Sebbene l'operatore di sportello non utilizzi direttamente l'app IO, conoscerne le funzionalità di base è essenziale per fornire assistenza e informazioni corrette ai cittadini, orientandoli verso un uso più consapevole degli strumenti digitali a loro disposizione.
L'app IO è il punto di accesso unico ai servizi della Pubblica Amministrazione. Di seguito sono riassunte le sue caratteristiche principali dal punto di vista dell'utente:

- **Accesso**: Per utilizzare l'app è richiesta un'identità digitale **SPID** (Sistema Pubblico di Identità Digitale).
- **Funzionalità Principali**: L'app permette di ricevere avvisi di scadenza (es. TARI, bollo auto), comunicazioni importanti da parte degli enti e, soprattutto, di pagare tutte le Avvisature di Pagamento emesse nel circuito pagoPA.
- **Modalità di Pagamento:** L'utente può pagare in pochi istanti semplicemente inquadrando il QR Code presente sull'Avvisatura con la fotocamera del proprio smartphone.
- **Requisiti di Pagamento**: Per effettuare pagamenti, è necessario che l'utente abbia preventivamente associato una carta di credito al proprio profilo all'interno dell'app.
- **Archiviazione Ricevute**: L'app salva automaticamente e rende sempre disponibili per il download tutte le ricevute telematiche dei pagamenti effettuati.

Questo manuale ha l'obiettivo di fornire agli operatori le conoscenze e gli strumenti necessari per gestire i pagamenti pagoPA con sicurezza e professionalità, garantendo un servizio di alta qualità al cittadino nell'era della transizione digitale.

Progetto "Digitalmentis 2" è rivolto alle Regioni per lo sviluppo delle competenze digitali dei consumatori adulti e vulnerabili di cui all'Avviso pubblico del Ministero delle Imprese e del Made in Italy (MIMIT), ai sensi dell'art. 148, Legge 388/2000 - Iniziative a vantaggio dei consumatori, art. 4, co. 1 del decreto ministeriale 6 maggio 2022; art. 4, comma 1, del decreto ministeriale del 31 luglio 2024; decreto direttoriale 29 novembre 2024.

Con la nuova Agenda Digitale si apre una nuova stagione che proietta la Regione Lazio direttamente nel futuro.

Tra gli **obiettivi principali** dell'Agenda Digitale da raggiungere entro il **2026** troviamo: colmare il gap digitale, rendendo digitalmente abile almeno il 70% della popolazione; raddoppiare la popolazione in possesso di competenze digitali avanzate; incrementare del 50% la quota delle micro, piccole e medie imprese che utilizzano specialisti ICT; raggiungere almeno il 65% di popolazione che utilizza servizi pubblici digitali; elevare all'80% la percentuale di popolazione che utilizza Internet.

ADICU aps

Ente Terzo Settore

ADICU – Associazione per la difesa dei consumatori e degli utenti – nasce da una precedente realtà associativa, costituita sin dal 2009 e vanta un bagaglio di esperienza nel settore consumeristico.

Lo scopo di ADICU aps è di rappresentare, supportare, assistere e tutelare a 360° i consumatori e gli utenti.

Sin dall'epoca, l'attuale Adicu, attraverso una rete diversificata di iniziative, si è sempre contraddistinta perseguendo **obiettivi di solidarietà** e **promozione sociale**, attività di sostegno, **formazione** e **informazione** promuovendo campagne sia a livello nazionale che locale.

L'attività svolta dall'associazione riguarda i seguenti settori: assicurazioni, sicurezza stradale, risparmio energetico, trasporti, credito e risparmio, poste, telecomunicazioni e nuove tecnologie (tv digitale, banda larga, internet), contratti, vendite fuori e dentro i locali commerciali, turismo, commercio, alimentazione, fisco e tributi,

Adicu, altresì, si rivolge e pone al centro del proprio agire **il consumatore** ed opera, favorendo la **conciliazione** tra consumatori ed aziende e **le buone pratiche** quali strumenti di difesa, mettendo a disposizione il proprio bagaglio di conoscenze e figure professionali preparate nell'approntare una risposta rapida ed efficiente alle problematiche.

Oggi **Adicu** è Associazione autonoma con propri associati e con una composita organizzazione articolata in vari sportelli su tutto il territorio nazionale; è iscritta nel **Registro Nazionale delle APS** presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali ed è un **Associazione riconosciuta** in base alla Legge, 7 dicembre 2000, n. 383.

Per informazioni e contatti

ADICU aps

Via Val Varaita 8 - Roma - Tel.: 06.88642693 - Cell.: 393.9130788

email: segreteria@adicu.it - pec.: adicu@pec.it - sito internet: www.adicu.it

Orari di ricevimento: Martedì e Mercoledì dalle ore 15.30 alle ore 19.30