



FAQ
FREQUENTLY ASKED QUESTIONS
INDICE



1. Cos'è pagoPA?
2. Come posso accedere al Portale Pagamenti?
3. Come faccio a sapere che cosa devo pagare?
4. Cos'è l'Avviso di Pagamento e quali sono i dati utili?
5. Perché nell'avviso di pagamento arrivato non trovo il bollettino postale?
6. Perché nell'avviso di pagamento non trovo più il bollettino MAV/RAV?
7. Dove e come si fanno i pagamenti con avviso pagoPA?
8. E' possibile pagare online con il Bancomat?
9. Come posso pagare usando il QR Code?
10. In quanto tempo viene contabilizzato il pagamento online?
11. Come posso dimostrare un pagamento fatto con pagoPA?
12. L'operazione di pagamento si è conclusa correttamente ma non mi è arrivata la RT nella casella email. Perché? Cosa devo fare?
13. Cosa succede se interrompo o abbandono il pagamento prima di averlo concluso?
14. Cosa succede, invece, se il pagamento non va a buon fine?
15. Cosa succede se pago un importo errato?
16. Ci sono commissioni?
17. Nelle operazioni di pagamento posso indicare una PEC?
18. Come posso approfondire l'argomento pagoPA?



RISPOSTE

1. Cos'è pagoPA?

PagoPA è la piattaforma unica dei pagamenti della Pubblica amministrazione, un sistema che consente ai cittadini e alle imprese di effettuare pagamenti elettronici alle Pubbliche amministrazioni in modo semplice, sicuro e multicanale in base agli standard definiti dall'Agenzia per l'Italia Digitale (AGID) <https://www.pagopa.gov.it/>

2. Come posso accedere al Portale Pagamenti?

L'accesso dell'utente al Portale Pagamenti può avvenire tramite due modalità:

- **accesso autenticato:** effettuabile tramite la sezione "Accedi" posta in alto a destra della pagina iniziale. Sono consentiti diversi strumenti di accreditamento:
- accesso tramite SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale);
 - accesso tramite smartcard, utilizzando la tessera CRS/CNS (Carta Regionale dei Servizi/Carta Nazionale dei Servizi);
 - accesso tramite credenziali con "codice usa e getta" detto anche OTP (One TimePassword);
 - accesso tramite eIDAS (identità digitale di un altro Paese membro dell'Unione Europea);
- **modalità anonima:** nel caso in cui non ci si accrediti tramite uno degli strumenti di autenticazione appena descritti, all'utente verrà richiesta, una volta selezionato il relativo dovuto, la compilazione di diversi dati, quali Codice Fiscale e indirizzo email a cui verrà inviato un link di verifica per procedere **con il relativo pagamento**.

La registrazione quindi è facoltativa e permette di ricevere gli avvisi di pagamento, pagarli online o stamparli per poterli pagare presso un PSP abilitato. Inoltre permette di visualizzare tutti i pagamenti effettuati tramite il proprio account o ricercare le ricevute telematiche di qualunque pagamento effettuato sul nodo pagoPA, anche se non tramite questo portale.



3. Come faccio a sapere che cosa devo pagare?

Sono previste tre modalità per effettuare la scelta del dovuto che si intende pagare:

- **avviso di pagamento**, si procederà alla compilazione del modulo presente nella sezione “Avviso di pagamento” della pagina dell’Ente scelto, utilizzabile sia in modalità autenticata che modalità anonima;
- **pagamento spontaneo**, si procederà alla selezione del dovuto tramite la sezione “Altre tipologie di pagamento”, presente nella pagina dell’Ente scelto; successivamente si dovranno compilare i campi presenti nell’apposito modulo;
- **posizione debitoria precedentemente caricata**, solo qualora:
 - sia previsto dal suo Ente;
 - si sia effettuato l’accesso tramite autenticazione.

4. Cos'è l'Avviso di Pagamento e quali sono i dati utili?

L'Avviso di Pagamento è il documento che contiene le informazioni necessarie ad effettuare il pagamento; per i servizi del Comune di Vignola la modalità di consegna dell'avviso è differenziata a seconda del servizio.

L'Avviso di Pagamento pagoPA contiene tutti i codici che consentono di pagare usando il circuito pagoPA:

- **Codice Avviso di Pagamento o IUV**
- Codice a barre
- Codice QR
- Codice Interbancario per il circuito CBILL
- eventualmente anche un bollettino postale precompilato per alcune tipologie di servizio.

5. Perché nell'avviso di pagamento arrivato non trovo il bollettino postale?

Non tutti gli Enti possono ricevere pagamenti con bollettino postale, in quanto non tutti dispongono di un conto corrente postale, né sono obbligati a disporne. Nell'avviso potrebbe però essere presente sotto forma di Codice QR, ossia un codice matriciale leggibile attraverso un apposito lettore.

6. Perché nell'avviso di pagamento non trovo più il bollettino MAV/RAV?

Aderendo al Portale Pagamenti l’Ente Creditore non può utilizzare strumenti di avviso bancari.

7. Dove e come si fanno i pagamenti con avviso pagoPA?

Puoi utilizzare soltanto gli **Avvisi di pagamento pagoPA**, ossia quelli che riportano il **Codice di Avviso di Pagamento IUV**. Moduli o bollettini di altro tipo – MAV, F24 - non consentono di usare pagoPA perché sono privi di questo codice.

Con l'avviso di pagamento **PagoPA** potrai pagare facilmente in un sistema di multicanalità integrata a livello nazionale.

- **Online**



FAQ FREQUENTLY ASKED QUESTIONS



- dal portale dei pagamenti del proprio ente accedendo alla sezione “Avviso da pagare predeterminato” e inserendo il Codice Avviso presente sul modulo. E' possibile scegliere tra gli strumenti di pagamento disponibili: carta di credito/debito sui principali circuiti (Visa, MasterCard, etc.), conto corrente con bonifico bancario anche utilizzando il circuito MyBank e tramite i canali on line di Poste Italiane, altri metodi di pagamento es. PayPal, Satispay.
- tramite il tuo home banking dove sono presenti i loghi CBILL o PagoPA: cerca l'ente a cui devi pagare nell'elenco delle Aziende, per nome o tramite il codice interbancario indicato sul modulo di pagamento, e riporta il Numero Avviso e l'importo.

- **Sportelli “fisici” abilitati**

Presso le tabaccherie con circuito Banca 5 e i punti vendita SisalPay, LIS Paga (Lottomatica) ecc, o presso le banche aderenti a PagoPa, presso gli sportelli polifunzionali del Comune con bancomat o carta di credito, uffici postali.

- **Sportelli ATM (sportelli automatici delle banche)**

È possibile utilizzare il servizio CBILL e pagare con pagoPA anche tramite un qualsiasi sportello ATM o cassa automatica. Alcune banche richiedono che tale servizio venga richiesto dal cliente, altrimenti non è attivo: quindi è importante richiederlo prima di tentare il pagamento. Individuato uno sportello ATM, selezionare la voce Ricariche o Pagamenti, quindi scegliere il circuito CBILL, e quindi scegliere la voce “Nuovo Pagamento”. A questo punto, come nell'home banking, si può cercare l'Ente Creditore, oppure inserire il codice CBILL presente sul bollettino pagoPA nella sezione sotto indicata. Quindi si inserisce il codice IUUV di 18 caratteri e quindi si può pagare. Ricorda di ritirare la ricevuta.

- **Altri canali**

L'elenco completo dei punti abilitati è consultabile al seguente link <https://www.pagopa.gov.it/it/dove-pagare/>

8. E' possibile pagare online con il Bancomat?

Da marzo 2019 esiste anche questa possibilità: prima occorre controllare di essere in possesso di una tessera Bancomat rilasciata da una delle banche che hanno già aderito al circuito **Bancomat Pay** e aver attivato questo servizio tramite la app della propria banca. Dopo aver compiuto queste operazioni, si potrà utilizzare questa modalità di pagamento scegliendo Bancomat Pay tra le altre modalità.

9. Come posso pagare usando il QR Code?

Inquadra il QR Code con una app di pagamento (la app della tua banca, Satispay, SisalPay ecc) e potrai completare direttamente il pagamento. Non usare una app generica di lettura dei QR Code: queste app non sono collegate al pagamento.

10. In quanto tempo viene contabilizzato il pagamento online?

Quando l'operazione va a buon fine e il Prestatore dei Servizi di Pagamento (PSP) conferma l'esito positivo, invia immediatamente l'accredito e le informazioni di pagamento all'Ente Creditore, che verranno registrate dall'Unione.

11. Come posso dimostrare un pagamento fatto con pagoPA?

Quando fai un pagamento con PagoPA ti viene sempre rilasciata una ricevuta, denominata Ricevuta Telematica (RT). Si tratta di un vero e proprio documento di quietanza che certifica la transazione e ha, per chi la effettua, valore liberatorio nei



confronti della Pubblica amministrazione beneficiaria della somma versata. Conserva la RT come attestazione dell'avvenuto pagamento.

Se utilizzi PagoPA attraverso i servizi online del tuo conto corrente bancario, la transazione verrà memorizzata nella sezione "storica" dei tuoi pagamenti.

La ricevuta viene inviata via email dal Prestatore dei Servizi di Pagamento (PSP) dopo verifica e conferma del buon fine della transazione. Di norma l'invio avviene entro 24 ore. I tempi dipendono comunque dal PSP.

12. L'operazione di pagamento si è conclusa correttamente ma non mi è arrivata la RT nella casella email. Perché? Cosa devo fare?

Se l'operazione si è conclusa positivamente ma non hai ricevuto l'email di conferma, effettua le seguenti verifiche:

- **controlla** che la tua casella di posta non sia piena
- **controlla** nella cartella della posta indesiderata
- **ricorda** che l'invio può avvenire fino a 24 ore dopo la conclusione del pagamento
- se, **nonostante le verifiche, non ti è arrivata l'email con la RT, puoi accedere al portale e richiedere la ricevuta di pagamento inserendo codice fiscale dell'intestatario dell'avviso e il n. dell'avviso**

13. Cosa succede se interrompo o abbandono il pagamento prima di averlo concluso?

- **se decidi di interrompere o abbandonare la procedura di pagamento prima di averla conclusa:** riceverai semplicemente sulla tua email la notifica di una transazione che non è andata a buon fine
- **se il pagamento non si dovesse chiudere correttamente a causa di un'anomalia tecnica:** il sistema emetterà un messaggio di errore con l'invito a riprovare in un secondo momento.

14. Cosa succede, invece, se il pagamento non va a buon fine?

- **se il pagamento non si dovesse chiudere correttamente a causa di un'anomalia tecnica:** il sistema emetterà un messaggio di errore con l'invito a riprovare in un secondo momento.
- **se la procedura si completa ma è la transazione finanziaria a non andare a buon fine** (per esempio per mancanza di disponibilità sulla carta di credito), chi sta eseguendo il pagamento riceverà:
 - un messaggio a schermo con esito negativo
 - una Ricevuta Telematica (RT), che verrà inviata via email, riportante l'avvertenza "PAGAMENTO NON ESEGUITO". La ricevuta in tal caso non ha valore liberatorio del dovuto.

15. Cosa succede se pago un importo errato?

Con pagoPA questo caso non si verifica. Grazie ai codici riportati nell'Avviso di Pagamento PagoPA, la piattaforma presenta in modo certo e univoco l'importo effettivo da



FAQ FREQUENTLY ASKED QUESTIONS



corrispondere e predisporre il pagamento in maniera automatica, senza chiedere al cittadino di digitare altri codici o importi. Così si elimina ogni possibilità di errore.

16. Ci sono commissioni?

Le commissioni dipendono dalla modalità di pagamento scelta. Ci sono canali di pagamento (es. Satispay) con cui si paga l'importo dovuto senza alcun addebito di commissioni.

17. Nelle operazioni di pagamento posso indicare una PEC?

Non è possibile indicare indirizzi di Posta elettronica certificata (PEC) perché il sistema di posta del portale dei pagamenti non genera email di tipo PEC e non è quindi in grado di inviare messaggi a queste caselle di posta.

18. Come posso approfondire l'argomento pagoPA?

Per approfondimenti è possibile visitare i seguenti link:

- Youtube video [La giornata di Piero](#), di AGID
- sito web <https://www.pagoPA.gov.it/>
- l'app IO <https://io.italia.it/cittadini/>
- sito web <https://www.spid.gov.it/>