



FAQ PagoPA

Release version: latest

2017,

20 nov 2017

1	Glossario	3
2	[enti/utenti] Pagamenti elettronici: cos'è pagoPA?	5
3	[utenti] Cosa posso pagare con pagoPA?	7
4	[utenti] Come posso pagare con pagoPA?	9
5	[enti/utenti] Quali sono i vantaggi di pagoPA per i cittadini?	11
6	[enti/utenti] Quali sono i vantaggi di pagoPA per le Pubbliche Amministrazioni?	13
7	[enti/utenti] Perché devo pagare le commissioni?	15
8	[utenti] Perché con pagoPA sembra di pagare di più?	17
9	[utenti / enti] Perché con pagoPA si dovrebbero ridurre le commissioni?	19
10	[enti] Che problemi hanno le Pubbliche Amministrazioni che non aderiscono a pagoPA?	21
11	[utenti] Posso pagare con carta di credito anche con pagoPA?	23
12	[utenti] Perché con l'attuale pagoPA se devo pagare con la mia carta di credito o debito, devo prima scegliere un PSP?	25
13	[enti] Una Pubblica Amministrazione può utilizzare anche altre modalità di pagamento elettronico, oltre ai servizi di pagamento offerti da pagoPA?	27
14	[utente] Perché nell'avviso di pagamento che mi è arrivato non trovo il bollettino postale?	29
15	[utente] Perché nell'avviso di pagamento non trovo più il bollettino MAV/RAV?	31
16	[enti] Un Ente Creditore è obbligato ad allegare all'avviso analogico il bollettino postale?	33
17	[enti/utenti] È obbligatorio per un ente pubblico offrire come metodo di pagamento pagoPA?	35
18	[enti / esperti del settore/ utenti] Il sistema pagoPA garantisce il rispetto del divieto di surcharge?	37
19	[ente/utente] Se effettuo un pagamento errato posso annullare il pagamento?	39

20 [utente] Cosa succede se pago due volte lo stesso tributo?	41
21 [utente] Come segnalo un pagamento errato?	43
22 [utente] Posso pagare una cifra sbagliata?	45
23 [utente/ente] Le operazioni eseguite con carta di credito con pagoPA possono essere disconosciute o comunque stornate in favore del pagatore?	47
24 [ente/utente] L'F24 è uno dei metodi di pagamento di pagoPA?	49
25 [utente] La ricevuta del pagamento fornita dal PSP scelto con pagoPA ha efficacia liberatoria?	51
26 [utenti] Per tutti i pagamenti mi arriverà un avviso cartaceo?	53
27 [utenti] Se scelgo di pagare a rate mi arriverà un avviso alla scadenza di ogni rata?	55
28 [enti] Quali sono i modelli di pagamento previsti?	57
29 [ente] Quali sono i riferimenti normativi in materia di pagamenti elettronici a favore della PA?	59
30 [utente] La mia banca non supporta pagoPA, cosa posso fare?	61
31 [utente] Qual è il livello di sicurezza dei pagamenti che avvengono su pagoPA?	63
32 [utente] Ci sono differenze di costo tra i diversi Prestatori di Servizio a Pagamento?	65
33 [utente] Che differenza c'è tra CIBLL e pagoPA?	67
34 [utenti/enti] Quanti sono i PSP aderenti a pagoPA?	69
35 [utente/ente] Con pagoPA posso anche riscuotere crediti verso la pubblica amministrazione?	71
36 [utente/ente] Anche gli ordini professionali possono aderire a pagoPA?	73

Di seguito si trova la documentazione originale da cui si è partiti per il lavoro di conversione al nuovo formato RST:

- [Specifiche Attuative Pagamenti \(1.3\)](#)
- [Specifiche Attuative Nodo \(2.0.5\)](#)

PSP: Prestatore Servizi di Pagamento ovvero il soggetto che eroga il servizio di pagamento e effettua verso l'ente creditore il versamento delle somme incassate dal cittadino

IUV: Identificativo Univoco Versamento ovvero il codice che identifica univocamente il pagamento all'interno di una Pubblica Amministrazione

RPT: Richiesta Pagamento Telematica ovvero l'insieme dei dati che riguardano il pagamento (es. importo, ente creditore, iuv, etc.)

RT: Ricevuta Telematica ovvero il messaggio che riporta all'ente creditore l'esito del pagamento.

Quietanza di pagamento: documento che l'ente creditore mette a disposizione del cittadino in seguito alla ricevuta telematica fornitagli da pagoPA.

PA: Pubblica Amministrazione (es. comune, regione, ministero, etc.)

EC: Ente Creditore che di solito è una pubblica amministrazione ma potrebbe essere ad esempio un gestore privato di Pubblici Servizi (es. mobilità, rifiuti, etc.)

CBILL: Acronimo commerciale di ABI (Associazione Bancaria Italiana) che identifica la piattaforma di incasso delle banche disponibile anche alla Pubblica Amministrazione. CBILL è fruibile da Home Banking o ATM ed è integrato a pagoPA.

ATM: Sportello Bancomat

SURCHARGE: sovrapprezzo applicato sul tributo che ha lo scopo di coprire i costi di incasso

D.L.: Decreto Legge

Multicanalità: possibilità di pagare attraverso diversi strumenti (carta di credito, conto corrente, bollettino postale, etc.) e canali (smartphone, web, ATM, punto fisico sul territorio, etc.)

CVV: Card Verification Value codice di tre o quattro cifre inserito sul retro (VISA, Mastercard) o sul frontespizio della carta (Amex)

CAD: Codice Amministrazione Digitale

SEPA: Single Euro Payments Area - Area unica dei pagamenti in euro ovvero norme e processi per i pagamenti validi per i paesi dell'Unione Europea

PSD: Payment Services Directive ovvero l'insieme di norme e direttive alle quali devono sottostare i sistemi di pagamento

PSD2: Nuova versione della PSD. In recepimento da Banca D'Italia

[enti/utenti] Pagamenti elettronici: cos'è pagoPA?

pagoPA è una piattaforma per rendere più **semplici, sicuri e trasparenti** tutti i pagamenti verso la Pubblica Amministrazione. PagoPA è adottato obbligatoriamente da tutte le Pubbliche Amministrazioni e da un numero crescente di Banche e di istituti di pagamento (**Prestatori di Servizi a Pagamento - PSP**). PagoPA è previsto in attuazione dell'art.5 del CAD (Codice dell'Amministrazione Digitale) e dal D.L. 179/2012.

pagoPA nasce per tre motivi:

- spingere i pagamenti elettronici a livello di sistema Paese nella considerazione che i pagamenti della PA sono rilevanti per numero di transazioni e importi
- rendere il cittadino libero di scegliere come pagare, dando evidenza dei costi di commissione
- ridurre i costi di gestione degli incassi per le PA

[utenti] Cosa posso pagare con pagoPA?

pagoPA permette di pagare **tributi, tasse, utenze, rette, quote associative, bolli** e qualsiasi altro tipo di pagamento verso le **Pubbliche Amministrazioni centrali e locali**, ma anche verso **altri soggetti**, come le aziende a partecipazione pubblica, le scuole, le università, le ASL.

[utenti] Come posso pagare con pagoPA?

pagoPA **non è un sito dove pagare**, ma una **piattaforma di pagamenti standard** adottato da Banche e altri istituti di pagamento. Si possono effettuare i pagamenti direttamente **sul sito o sull'app dell'Ente Creditore** (il tuo comune, ad esempio) o **attraverso i canali** (online e fisici) di banche e altri **Prestatori di Servizio a Pagamento (PSP)**, ovvero:

- **Presso le agenzie** della tua banca
- Utilizzando l'**home banking** della tua banca (dove trovi i loghi **CBILL** o **pagoPA**)
- Presso gli **sportelli ATM** della tua banca (se abilitato)
- Presso i punti vendita di **SISAL, Lottomatica e ITB**
- Presso le **Poste**, se il canale è attivato dalla Pubblica Amministrazione che ha inviato l'avviso

[enti/utenti] Quali sono i vantaggi di pagoPA per i cittadini?

Il principale vantaggio di utilizzare il sistema pagoPA è quello di affidarsi ad **un sistema unico di pagamento, semplice, rapido e trasparente** (certezza dei costi di commissione, chiarezza degli importi, ecc.), per effettuare qualsiasi tipo di pagamento verso la Pubblica Amministrazione. In particolare:

- multicanalità integrata a livello nazionale con trasparenza dei costi delle commissioni
- uniformità dell'avviso di pagamento e possibilità di avvisare il cittadino digitalmente sui canali che preferisce (notifiche sull'app o sul sito del PSP scelto, SMS o mail)
- certezza del debito dovuto, con possibilità di ottenere l'attualizzazione dell'importo (ovvero l'importo da pagare è sempre quello valido e richiesto dalla PA. Se l'importo varia nel tempo per interessi di mora o altro, su pagoPA viene sempre aggiornato)
- semplicità e velocità del processo: basta inserire il codice di avviso (IUV Identificativo Unico Versamento) per pagare e ricevere la quietanza liberatoria ovvero la certezza che la PA ha incassato il tributo e non potranno esserci verifiche o accertamenti successivi.

[enti/utenti] Quali sono i vantaggi di pagoPA per le Pubbliche Amministrazioni?

Il sistema pagoPA permette alle Pubbliche Amministrazioni di utilizzare un sistema **semplice, standardizzato, non oneroso** per ricevere qualsiasi tipo di pagamento. Tra i vantaggi, pagoPA permette di **ridurre i costi per ricevere e gestire i pagamenti** e di automatizzare gli incassi, rendendone più facile ed efficiente la gestione.

[enti/utenti] Perché devo pagare le commissioni?

Le commissioni per la gestione del pagamento sono causate da alcuni costi di servizio che i PSP sostengono per garantire un servizio di qualità: ad esempio la continuità di erogazione h24x365, i tempi di esecuzione delle transazione che devono essere molto bassi, costi dei circuiti internazionali nel caso di pagamento con carta di credito, sicurezza e servizi anti-frode, affidabilità dell'infrastruttura, etc.

[utenti] Perché con pagoPA sembra di pagare di più?

Con pagoPA le commissioni, nella peggiore delle ipotesi, rimangono invariate rispetto ai casi in cui pagoPA non è usato. La differenza è che con pagoPA vengono espone in modo trasparente al cittadino che potrà rendersi conto come tendenzialmente i costi si riducono.

Prima dell'introduzione di pagoPA in molti casi era l'Ente Creditore a inglobare i costi di commissione all'interno del tributo o del servizio. Il costo di commissione quindi rimaneva **nascosto al cittadino**.

Negli altri casi il costo di commissione era esplicito. Ad esempio il pagamento con il bollettino postale o con un avviso in banca comporta un costo di commissione, anche se pagato con l'home banking.

Nel pagamento di un F24, ad esempio, i costi di commissione non sono trasparenti. Il cittadino non dovrebbe avere commissioni quando lo utilizza per pagare un tributo, ma questo non significa che le banche, che ne consentono l'incasso, non percepiscano costi di servizio. In questo caso è l'Agenzia delle Entrate che corrisponde alle banche 85 centesimi per ogni F24 pagato in via telematica e più di 1 euro per ogni F24 pagato allo sportello bancario **per quasi un miliardo di euro l'anno** (dati dell'Osservatorio eGovernment). Questi sono costi di sistema che gravano sul cittadino, anche se in modo indiretto.

Questa tabella mostra alcuni esempi di come cambiano i costi di commissione per il pagamento di un tributo prima e dopo l'introduzione di pagoPA:

Canali di pagamento	*Commissioni prima di pagoPA*	*con pagoPA*	*Note*
Home Banking/CBIL	Variabili in base al rapporto Banca-Cliente e in base alla Banca scelta	Variabili, a partire da zero, in base al rapporto Banca-Cliente	
Agenzie Banche e ATM¹	A partire da 2 Euro e dipendenti dalla Banca. Non disponibile in tutti gli Istituti	A partire da 1,30 Euro dipendenti dalla Banca scelta. Servizio disponibile presso tutti i PSP aderenti a pagoPA.	
Sito della PA/Comune	Non sempre il servizio era disponibile. Quando disponibile le commissioni erano imposte dalla Banca Tesoriera scelta dalla PA e assorbite dalla PA	Il cittadino paga in base al PSP e allo strumento che sceglie (Conto corrente, carta di credito, altro). In alcuni casi commissioni pari a 0 quando si paga con addebito in conto (es. Banca Intesa, Banco di Napoli, CR Veneto, altre). Sulla carta di credito grazie alla tecnologia di pagoPA i costi di commissione sono ottimizzati	
POSTE tramite bollettino postale¹	1,10 - 1,50 Euro	1,10 - 1,50 Euro	Da notare che, a fronte della medesima commissione, con pagoPA il tributo potrebbe costare meno perché la PA ha minori costi di gestione dell'incasso
Sisal¹	2 Euro	2 Euro	
Lottomatica¹	2 Euro	2 Euro	
Banca 5 (ITB)¹	2 Euro	1,70 Euro (in promozione fino a data da definirsi)	
PayPAL	Non sempre disponibile	In base al tipo di carta o al tipo di conto. Condizioni di favore per pagoPA	
GDO (Supermercati)¹	In base alla catena	In base alla catena	
F24	Gratuito per il cittadino se usa l'Home Banking (le commissioni vengono assorbite dallo stato). Commissioni variabili se pagato a sportello bancario	ND	
Pagamento presso sportelli fisici della PA	Contante o carta di credito. La commissione dipende dall'accordo di tesoreria e viene assorbito dalla PA	A breve disponibili attraverso POS fisici integrati con pagamento tramite carta di credito	

¹ Il pagamento può avvenire con carta di credito/debito o contante

[utenti / enti] Perché con pagoPA si dovrebbero ridurre le commissioni?

Il potere contrattuale di qualsiasi ente, anche di grandi dimensioni, è certamente inferiore a quello della Pubblica Amministrazione italiana nel suo complesso: per questo i PSP garantiscono a pagoPA un trattamento quasi sempre più vantaggioso.

Inoltre la trasparenza dei costi di commissione dovrebbe incentivare la concorrenza livellando verso il basso i costi di commissione: ad esempio se vedo che la mia banca mi fa pagare una commissione alta per pagare con conto corrente posso scegliere la carta di credito, anche con un altro istituto.

[enti] Che problemi hanno le Pubbliche Amministrazioni che non aderiscono a pagoPA?

Le PA che non hanno ancora attivato tale sistema presentano difformità nel modo di incassare le somme dovute. Alcune di loro richiedono che i pagamenti siano effettuati con **il modello F24**, molto più complesso sia nella fase di compilazione che nella fase di pagamento, con frequenti rischi di errori. I pagamenti effettuati con F24, inoltre, sono incassati dallo Stato che solo successivamente li riversa alle Pubbliche Amministrazioni (i tempi di riversamento previsti sono di 15 giorni), rendendo più lungo e macchinoso il processo di incasso.

Le Pubbliche Amministrazioni indicano spesso modalità di pagamento diverse per diverse tipologie di tributi: ad esempio il bonifico, MAV (Mediante Avviso), RAV (Ruoli Mediante Avviso), versamenti presso il tesoriere o presso altri specifici soggetti riscossori. Ne consegue che è sempre più necessario standardizzare gli incassi per fornire a cittadini e imprese un'unica modalità di pagamento omogenea riconosciuta a livello nazionale anche se questo può comportare, inizialmente, un fisiologico periodo di adattamento.

Senza il sistema pagoPA, infine, gli Enti Creditori non possono rilasciare al cittadino una quietanza “liberatoria” di pagamento, con il rischio di comunicare dopo mesi o addirittura anni eventuali irregolarità del pagamento.

[utenti] Posso pagare con carta di credito anche con pagoPA?

Si. Nella versione attuale l'interfaccia utente propone la scelta dello strumento di pagamento che voglio utilizzare. Se scelgo carta di credito, devo selezionare il circuito (VISA, Mastercard, AMEX, ecc.) e poi il PSP che voglio gestisca il pagamento. Questo comportamento nasceva dall'originaria idea di derogare al cittadino la scelta del PSP a lui più conveniente in tutti i casi. Questa User Experience è stata molto criticata, perché scomoda e difforme dalla normale esperienza che si ha su un sito e-commerce. Per questo motivo, con la versione che verrà rilasciata da AgiD entro fine anno, il pagamento con carta avverrà con il semplice inserimento dei dati (numero, data di scadenza, CVV) e sarà pagoPA ad individuare il PSP più conveniente.

[utenti] Perché con l'attuale pagoPA se devo pagare con la mia carta di credito o debito, devo prima scegliere un PSP?

La logica di pagoPA è quella, concordata originariamente con Banca D'Italia, di fare in modo che il cittadino possa sempre scegliere il PSP con cui svolgere il servizio di pagamento. Ed è così che ragiona l'interfaccia utente attuale. Entro la fine del 2017 sarà possibile pagare semplicemente inserendo il numero carta, la data di scadenza e il CVV, perché le scelte sul PSP più conveniente ed adeguato saranno effettuate automaticamente da pagoPA

[enti] Una Pubblica Amministrazione può utilizzare anche altre modalità di pagamento elettronico, oltre ai servizi di pagamento offerti da pagoPA?

Il sistema pagoPA rappresenta **la piattaforma nazionale dei pagamenti elettronici in favore delle Pubbliche Amministrazioni** e di altri soggetti che erogano servizi pubblici tenuti per legge all'adesione. Al sistema di pagamento pagoPA gli Enti Creditori possono affiancare esclusivamente i seguenti metodi di pagamento:

1. **Pagamento per cassa**, presso l'ente e/o il soggetto che per tale ente svolge il servizio di tesoriere e cassa;
2. Pagamenti tramite modello F24.

Per il conseguimento degli obiettivi di razionalizzazione e contenimento della spesa pubblica gli Enti Creditori hanno l'**obbligo di dismettere ogni altra modalità di pagamento elettronico**. Il paragrafo 14 delle Linee Guida pubblicate nella Gazzetta Ufficiale del 7 febbraio 2014 prevede che le convenzioni o gli accordi legati ad attività di incasso, in essere alla data di pubblicazione, possano rimanere valide solo fino alla loro naturale scadenza contrattuale, senza alcuna possibilità di rinnovo o di nuova ulteriore forma di contrattualizzazione.

Contravvenire a tale disposizione espone l'Ente al rischio di incorrere nell'imputazione di danno erariale essendo pagoPA disponibile gratuitamente.

CAPITOLO 14

[utente] Perché nell'avviso di pagamento che mi è 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.

CAPITOLO 15

[utente] Perché nell'avviso di pagamento non trovo più il bollettino
MAV/RAV?

Aderendo a pagoPA l'Ente Creditore non può utilizzare strumenti di avviso bancari.

[enti] Un Ente Creditore è obbligato ad allegare all'avviso analogico il bollettino postale?

No. Le Pubbliche Amministrazioni hanno la facoltà ma non l'obbligo di possedere un conto corrente postale. Pertanto un Ente Creditore per incassare qualsiasi tipo di pagamento può decidere in via autonoma, secondo le proprie scelte gestionali, se utilizzare il sistema pagoPA con un conto corrente bancario o con un conto corrente postale. .

[enti/utenti] È obbligatorio per un ente pubblico offrire come metodo di pagamento pagoPA?

Le Pubbliche Amministrazioni sono **tenute per legge ad aderire al sistema di pagamento pagoPA**. Le PA che **non hanno rapporti diretti** con cittadini e imprese, possono essere esentate dall'adesione al sistema, purché abbiano inviato una specifica dichiarazione.

L'obbligo di adesione al sistema pagoPA è esteso anche alle società a controllo pubblico.

Il D.lgs n. 179/2016 (G.U. n. 214 del 13.9.2016) ha modificato l'articolo 2, comma 2, del CAD introducendo 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. Il D.lgs n. 175/2016, all'articolo 2, lettera m), ha delineato il concetto di società a controllo pubblico. In particolare, le società a controllo pubblico sono definite come quelle società in cui una o più amministrazioni pubbliche esercitano poteri di controllo ai sensi dell'articolo 2359 del codice civile, e precisamente:

1. le società in cui un'altra società dispone della maggioranza dei voti esercitabili nell'assemblea ordinaria;
2. le società in cui un'altra società dispone di voti sufficienti per esercitare un'influenza dominante nell'assemblea ordinaria;
3. le società che sono sotto influenza dominante di un'altra società in virtù di particolari vincoli contrattuali con essa.

L'articolo 2359 del codice civile precisa che ai fini dell'applicazione dei numeri 1) e 2) che precedono “si computano anche i voti spettanti a società controllate, a società fiduciarie e a persona interposta; non si computano i voti spettanti per conto di terzi. Sono considerate collegate le società sulle quali un'altra società esercita un'influenza notevole. L'influenza si presume quando nell'assemblea ordinaria può essere esercitato almeno un quinto dei voti ovvero un decimo se la società ha azioni quotate in borsa”.

Infine, all'articolo 2 del D.lgs n. 175/2016 è ulteriormente precisato che “Il controllo può sussistere anche quando, in applicazione di norme di legge o statutarie o di patti parasociali, per le decisioni finanziarie e gestionali strategiche relative all'attività sociale è richiesto il consenso unanime di tutte le parti che condividono il controllo”.

[enti / esperti del settore/ utenti] Il sistema pagoPA garantisce il rispetto del divieto di surcharge?

Il Payment Services Directive (PSD) ovvero l'insieme di norme che regolano i pagamenti in ambito Europeo (SEPA) proibisce alle Pubbliche Amministrazioni di applicare commissioni di incasso in aggiunta alle somme che il cittadino deve corrispondere. Queste norme sono recepite dall'Italia (D.lgs 11/2010).

Il Sistema pagoPA rappresenta un progetto ambizioso, strategico e innovativo che introduce semplicità nei rapporti, valorizzando trasparenza, concorrenza e autonomia, sia nel settore pubblico che in quello privato, e mira a rendere più efficace la PA senza rinunciare a politiche di contenimento della spesa.

Con pagoPA, l'utente non è più chiamato ad eseguire il pagamento attenendosi alle indicazioni impartitegli dalla singola Pubblica Amministrazione creditrice ma potrà scegliere come eseguire il pagamento fra numerose soluzioni offerte liberamente, e in via concorrenziale, dal mercato dei PSP.

Pertanto, con l'obiettivo di ribaltare la pregressa logica della riscossione eseguita dalla PA - che prevedeva un'attività di convenzionamento tra la PA stessa e un PSP, quale suo riscossore speciale, con limitazioni per l'utenza e costi per la PA, oltre che per il pagatore - con il sistema pagoPA tutti i PSP aderenti possono eseguire pagamenti in favore della PA, facendo leva sui propri rapporti contrattuali (occasionali o meno) con l'utente pagatore, senza più necessità di alcun tipo di convenzionamento da parte della PA.

Il PSP che esegue il pagamento, pertanto, si configura, in via occasionale o meno, come prestatore del pagatore e non anche come prestatore dell'Ente Creditore beneficiario.

Il sistema pagoPA, difatti, non prevede alcun tipo di rapporto contrattuale tra il PSP e l'Ente Creditore, per cui le commissioni sono applicate al cittadino dal suo PSP (selezionato liberamente tra i PSP aderenti) per il servizio di pagamento da lui richiesto.

Di conseguenza, in applicazione del principio tariffario comunitario c.d. SHARE e del divieto di *surcharge* -come recepiti a livello nazionale dal D.lgs 11/2010 di recepimento della direttiva Payment Service Directive (PSD) - il pagatore è chiamato a pagare le commissioni al PSP da lui selezionato. Tali principi, stante il funzionamento di pagoPA, sono rispettati anche nell'operatività del pagamento con carta.

Precisato quanto fin qui esposto, appare per completezza opportuno segnalare che quanto avviene con pagoPA - ossia consentire ad un PSP aderente e selezionato liberamente dall'utente di richiedere una commissione per l'operazione di pagamento - costituisce una fattispecie in nessun modo assimilabile alla pratica illegale (art.3, comma 4, D. lgs

11/2010) e scorretta (art. 21, comma 4bis, e art. 62, comma 1, D. lgs 206/2005) del surcharge, in cui un beneficiario applica un sovrapprezzo per determinate tipologie di pagamento, ribaltando sull'utente, in tutto o in parte, le commissioni che lo stesso beneficiario è chiamato a riconoscere al proprio PSP.

[ente/utente] Se effettuo un pagamento errato posso annullare il pagamento?

pagopa **non consente pagamenti errati** perché controlla l'esistenza della posizione debitoria e la sua consistenza al momento del pagamento.

Se per qualsiasi motivo l'utente abbia la necessità di **annullare un pagamento** versato con pagopa (o anche con altri canali), può richiedere all'Ente Creditore il rimborso che può essere effettuato tramite pagopa (storno dell'operazione) entro il giorno stesso, ovvero prima del versamento effettivo dell'importo in favore dell'Ente. Se la richiesta avviene successivamente, l'Ente Creditore può provvedere al rimborso con altri strumenti.

[utente] Cosa succede se pago due volte lo stesso tributo?

Il pagamento doppio con pagoPA non è possibile. pagoPA non consente pagamenti errati perché controlla l'esistenza della posizione debitoria e la sua consistenza al momento del pagamento.

Nel caso in cui un tributo sia stato pagato con pagoPA e anche al di fuori di esso (ad esempio tramite un F24, se l'Ente Creditore lo consente), il cittadino dovrà richiederne il rimborso all'Ente Creditore. Il rimborso potrà essere effettuato tramite pagoPA (storno dell'operazione) entro il giorno stesso del pagamento fatto utilizzando pagoPA, ovvero prima del versamento effettivo dell'importo in favore dell'Ente. Se la richiesta avviene successivamente, l'Ente Creditore dovrà provvedere al rimborso con altri strumenti.

[utente] Come segnalo un pagamento errato?

pagopa **non consente pagamenti errati** perché controlla l'esistenza della posizione debitoria e la sua consistenza al momento del pagamento.

Nel caso in cui un tributo sia stato pagato con pagopa e anche al di fuori di esso (ad esempio tramite un F24, se l'Ente Creditore lo consente), il cittadino potrà segnalarlo all'Ente Creditore con gli strumenti messi a disposizione.

Il rimborso potrà essere effettuato tramite pagopa (storno dell'operazione) entro il giorno stesso del pagamento effettuato utilizzando pagopa, ovvero prima del versamento effettivo dell'importo in favore dell'Ente. Se la richiesta avviene successivamente, l'Ente Creditore dovrà provvedere al rimborso con altri strumenti.

CAPITOLO 22

[utente] Posso pagare una cifra sbagliata?

pagoPA non consente pagamenti errati perché controlla l'esistenza della posizione debitoria e la sua consistenza al momento del pagamento.

[utente/ente] Le operazioni eseguite con carta di credito con pagoPA possono essere disconosciute o comunque stornate in favore del pagatore?

Con pagoPA, la carta di credito rappresenta solo uno degli strumenti che il cittadino può utilizzare.

Come per qualsiasi pagamento con carta di credito, il cittadino ha il diritto di disconoscere un'operazione che non ha autorizzato (ad esempio in caso di smarrimento della carta o clonazione della stessa), previa denuncia e blocco della carta, oppure contestando l'addebito entro 60 giorni dalla ricezione dell'estratto conto. L'istituto di pagamento (Prestatori di Servizi a Pagamento) che ha eseguito l'operazione di addebito della carta di credito è responsabile della verifica della legittimità della richiesta, come da normale procedura legata a qualsiasi pagamento effettuato con carta di credito.

Resta ferma la possibilità per il pagatore di rivolgersi direttamente alla Pubblica Amministrazione che ha ricevuto il pagamento, per la richiedere il rimborso dell'importo pagato, in quanto non dovuto in tutto o in parte, ad esempio per la mancata erogazione del servizio o per l'erogazione di un servizio di importo diverso da quanto già pagato.

[ente/utente] L’F24 è uno dei metodi di pagamento di pagoPA?

No. Al momento, pagoPA non gestisce lo strumento di pagamento dell’F24 che resta obbligatorio per le PA in fase di incasso solo ed esclusivamente se sussiste una normativa che obbliga all’uso esclusivo dell’F24 per gli incassi di quello specifico servizio.

[utente] La ricevuta del pagamento fornita dal PSP scelto con pagoPA ha efficacia liberatoria?

Il pagamento eseguito con pagoPA **ha in genere efficacia liberatoria per l'utente**, sia del pagamento effettuato che della posizione debitoria sottostante.

Quando viene effettuato un pagamento con pagoPA, il sistema **verifica l'effettiva esistenza del debito**, ne **aggiorna l'importo** (nel caso di mora, ad esempio, anche se il pagamento viene effettuato presso uno sportello fisico) e infine ne **comunica il pagamento** alla Pubblica Amministrazione.

Solo nel caso di pagamenti **il cui importo è indicato dall'utente** (ad esempio le tasse in autoliquidazione, o una multa che può variare a seconda del giorno di notifica), il pagamento con pagoPA **non ha efficacia liberatoria automatica** verso la posizione debitoria sottostante.

[utenti] Per tutti i pagamenti mi arriverà un avviso cartaceo?

No. L'avviso cartaceo è obbligatorio e previsto solo nel caso di notifica di provvedimenti. Gli Enti Creditori possono inviare avvisi anche in altri casi (ad esempio inviando una richiesta di pagamento nel caso della TARI).

CAPITOLO 27

[utenti] Se scelgo di pagare a rate mi arriverà un avviso alla scadenza di ogni rata?

No. Mi arriverà un solo avviso che contiene tutte le rate. E' a carico del cittadino provvedere al pagamento delle singole rate.

[enti] Quali sono i modelli di pagamento previsti?

I modelli di pagamento previsti dal Nodo sono:

- Modello 1: pagamento contestuale all'erogazione del servizio da parte della PA tramite il suo portale (pagamento in tempo reale)
- Modello 2: pagamento differito rispetto all'erogazione del servizio da parte della PA tramite il suo portale (incasso pre-autorizzato)
- Modello 3: pagamento eseguito tramite il canale del prestatore del servizio di pagamento prescelto (tipicamente canale fisico - Uffici Postali, Ricevitorie, Tabaccherie, ATM Bancomat, etc..)

Per la descrizione dettagliata dei modelli di pagamento si rimanda alla documentazione disponibile sul sito dell'Agenda. Si precisa che, a prescindere al modello di pagamento utilizzato, in linea con quanto previsto all'articolo 17 del Decreto legislativo n. 11/2010, l'ordine di pagamento ricevuto dal PSP è irrevocabile da parte dell'utilizzatore finale. Pertanto, una volta che l'utilizzatore finale abbia richiesto al PSP di eseguire l'operazione di pagamento nei confronti della PA, il pagatore e il PSP non potranno mai revocare l'ordine di pagamento ovvero pregiudicare il carattere definitivo della relativa operazione di pagamento.

[ente] Quali sono i riferimenti normativi in materia di pagamenti elettronici a favore della PA?

In forza della nuova formulazione dell'articolo 5 del **Codice dell'Amministrazione Digitale** di cui al D.Lgs. n. 82/2005, le pubbliche amministrazioni (centrali e locali), sono chiamate dal 1° giugno 2013 a consentire agli utenti (cittadini, imprese e professionisti) di eseguire con mezzi elettronici il pagamento di quanto a qualsiasi titolo dovuto alla pubblica amministrazione.

Per il conseguimento degli obiettivi di razionalizzazione e contenimento della spesa pubblica in materia informatica, e al fine di garantire omogeneità di offerta ed elevati livelli di sicurezza, le pubbliche amministrazioni - ai sensi dell'articolo 15, comma 5 bis, del **Decreto Legge n. 179/2012**, come convertito in legge - sono tenute ad avvalersi dell'infrastruttura tecnologica pubblica, meglio conosciuta come Nodo dei Pagamenti-SPC, messa a disposizione dall'AgID. Il combinato disposto degli articoli appena citati ha generato la realizzazione del sistema dei pagamenti elettronici "pagoPA".

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.

L'esecuzione di pagamenti elettronici a favore della PA (centrale e locale) avviene sulla base del quadro normativo composto dall'art. 5 del D.Lgs. n. 82/2005 (Codice dell'Amministrazione Digitale) e dell'art.15, comma 5 bis, del Decreto Legge n. 179/2012, convertito con L 221/2012. L'insieme di queste disposizioni è stato attuato con l'emanazione, da parte di AgID, della determina n. 8/2014 recante le "Linee Guida per l'effettuazione dei pagamenti elettronici a favore delle pubbliche amministrazioni e dei gestori di pubblici servizi".

[utente] La mia banca non supporta pagoPA, cosa posso fare?

Quasi tutti gli istituti di credito che operano sul territorio nazionale supportano il sistema pagoPA

Elenco dei Prestatori di Servizi a Pagamento (PSP) aderenti a pagoPA

Se la tuaBanca non aderisce al sistema pagoPA potrai comunque pagare attraverso il sistema pagoPA **attraverso gli altri canali**, ovvero:

- **Sul sito o sull'app dell'Ente** (se disponibile)
- Presso i punti vendita di **SISAL, Lottomatica e ITB**
- Presso le **Poste**, se il canale è attivato dalla Pubblica Amministrazione che ha inviato l'avviso

[utente] Qual è il livello di sicurezza dei pagamenti che avvengono su pagoPA?

Il livello di sicurezza è garantito dall'aderenza alle normative di sicurezza stabilite dalla Payment Card Industry (PCI) e all'aderenza ai requisiti sulla Strong Authentication previsti dalla PSD2. Tutti gli istituti di pagamento (Prestatori di Servizi a Pagamento) aderenti al sistema pagoPA devono sottostare ai requisiti di sicurezza e di prevenzione delle frodi imposti dalla PSD e PSD2.

[utente] Ci sono differenze di costo tra i diversi Prestatori di Servizio a Pagamento?

Si. Ogni istituto che gestisce in pagamenti con pagoPA (Prestatori di Servizi a Pagamento) può applicare autonomamente differenti costi, a seconda delle proprie politiche commerciali e delle condizioni contrattuali dell'utente.

Tutti i costi applicati dai PSP **sono espressi chiaramente e in modo trasparente** durante ogni pagamento tramite pagoPA.

[utente] Che differenza c'è tra CIBLL e pagoPA?

CBILL è l'acronimo commerciale di ABI (Associazione Bancaria Italiana) che identifica la piattaforma di pagamento delle banche disponibile anche per la Pubblica Amministrazione. La piattaforma di pagamento CBILL si può utilizzare attraverso l'Home Banking o gli ATM ed è integrata a pagoPA, nel senso che tutti i pagamenti effettuati attraverso CBILL utilizzando un codice identificativo del sistema pagoPA (IUV) sono gestiti da pagoPA.

CAPITOLO 34

[utenti/enti] Quanti sono i PSP aderenti a pagoPA?

Al 30 agosto 2017 i servizi di pagamento aderenti erano 394. Sul sito di Agid è possibile consultare l'[elenco dei Prestatori di Servizi a Pagamento \(PSP\) aderenti a pagoPA](#).

[utente/ente] Con pagoPA posso anche riscuotere crediti verso la pubblica amministrazione?

No, il sistema pagoPA permette solo pagamenti verso la Pubblica Amministrazione.

[utente/ente] Anche gli ordini professionali possono aderire a pagoPA?

Sì. Gli ordini professionali, come altri enti privati che erogano servizi, possono aderire su base volontaria e in modo gratuito al sistema pagoPA, facendone richiesta nell'apposito [Portale delle Adesioni](#).