



pagaonline PA

Manuale utente

26.11.2020

Indice

1.	Il Portale pagaonline PA.....	3
1.1	Effettuare un pagamento atteso	4
1.2	Effettuare un pagamento spontaneo	9
2.	Risoluzione dei problemi.....	11

1. Il Portale pagaonline PA

pagaonline PA è il portale tramite cui è possibile effettuare i pagamenti a favore degli Enti Creditori intermediati da Progetti e Soluzioni. Il portale è utilizzabile tramite computer o smartphone, grazie alla sua interfaccia *adaptive*. Per garantire la piena funzionalità del portale, è opportuno utilizzare dei browser aggiornati alla versione più recente.

Nel presente manuale saranno esposte le schermate visualizzate su computer, ma le funzionalità descritte sono pressoché identiche anche su smartphone.

Per accedere al portale relativo all'Ente di riferimento, seguire il link fornito nel sito istituzionale dell'Ente stesso, o comunicato dall'Ente per altri canali.

Tramite questo portale è possibile pagare tutti i servizi che l'Ente ha provveduto a esporre tramite il canale **PagoPA**, secondo le modalità di pagamento prescelte dall'Ente stesso.

La home page del portale, al primo accesso, si presenta come nella figura sottostante. Alcuni Enti mettono a disposizione dei link diretti alle posizioni debitorie dovute dai cittadini per i pagamenti attesi, che consentono al pagatore di bypassare la fase di inserimento dello IUV. In questo caso, nella schermata iniziale sarà visualizzato solo un pulsante con la dicitura **Proseguì con il pagamento**.



Regione Lombardia

Comune di Besana in Brianza

pagaonline PA - Portale del cittadino

Esci

Seguici su 

ITA 

Home

Per poter procedere con l'utilizzo di questo sito è necessario prendere visione dell'[informativa sulla privacy](#)

Dichiaro di aver preso visione dell'informativa sulla privacy e di averne accettato le condizioni

[Pagamento atteso](#) [Pagamento spontaneo](#)

[Informativa sulla privacy](#) [Condizioni di utilizzo](#)

© 2017 Comune di Besana in Brianza - Tutti i diritti riservati

Nel caso in cui il portale sia utilizzato da Partner Tecnologici diversi da Progetti e Soluzioni, è possibile che la home page del portale presenti un'immagine di sfondo diversa, se richiesta dal partner tecnologico. Allo stesso modo, è possibile personalizzare il testo dei credits nel footer, in basso a destra nello schermo, inserendo un link alla pagina istituzionale del partner tecnologico.

Nel footer è anche presente il link alla **Dichiarazione di accessibilità** sul portale AgID, a cura dell'ente creditore.

Per poter proseguire è necessario visionare e accettare l'informativa della privacy, apponendo la spunta nell'apposita casella, ed è opportuno accettare l'utilizzo dei cookies dal riquadro che compare in basso a destra nella schermata la prima volta che ci si collega al sito.

Dopo aver accettato l'informativa, sarà possibile procedere sia in modalità anonima, selezionando direttamente i pulsanti posti sotto la casella di spunta (come descritto nelle pagine seguenti), sia in modalità autenticata tramite SPID, cliccando il pulsante **Entra con SPID** posto in alto a destra nella pagina iniziale. Al momento questo servizio è disponibile solo per gli enti della Regione Lombardia che hanno aderito al servizio SPID GEL.

Il pulsante **Entra con SPID** reindirizzerà il cittadino su una pagina gestita da Regione Lombardia. Anche in questa pagina, selezionare la voce **Entra con SPID**. Selezionare dall'elenco il fornitore dell'identità digitale con cui si è registrati nel sistema SPID e seguire le istruzioni a schermo per proseguire. I dati associati all'identità digitale saranno inviati al sistema. Il set minimo di dati che sarà recuperato da SPID è composto da Nome, Cognome, Codice fiscale e Codice Identificativo. Alcuni enti potrebbero richiedere informazioni aggiuntive, come ad esempio l'E-mail.

Il cittadino da questa pagina potrà anche effettuare l'accesso con Carta Nazionale dei Servizi, cliccando sul pulsante **Entra con CNS**, se dispone dei requisiti elencati nel relativo riquadro.



The screenshot shows a service page for 'Autenticazione' (Authentication). At the top, there is a logo for 'Regione Lombardia' and a link to 'Ulteriori informazioni'. The page is titled 'SERVIZIO DI AUTENTICAZIONE'. It contains two main sections: 'Autenticazione con LA TUA IDENTITA' DIGITALE "PASSWORD UNICA"' and 'Autenticazione con CARTA NAZIONALE DEI SERVIZI'. Each section has a blue button labeled 'Entra con SPID' or 'Entra con CNS' respectively. Below each button, there is a 'Cosa occorre per accedere' (What is required to access) section with detailed instructions. The 'SPID' section requires a digital identity issued by AgID, while the 'CNS' section requires a digital certificate, PIN, a smartcard reader, and software.

I cittadini che accedono in modalità autenticata potranno visualizzare un elenco di tutti i pagamenti attesi eventualmente associati al loro codice fiscale, e potranno effettuare pagamenti spontanei tramite il portale visualizzando i campi anagrafici già precompilati, come descritto nelle pagine seguenti.

Attenzione! In caso di accesso con SPID è importante ricordare di chiudere il browser al termine delle operazioni, per evitare che la sessione resti aperta e qualcun altro con accesso al dispositivo utilizzato possa accedere al posto del titolare dell'utenza.

1.1 Effettuare un pagamento atteso

I **pagamenti attesi** sono i pagamenti relativi a servizi o tributi per cui il cittadino ha una posizione debitoria nota all'Ente Creditore, come ad esempio la TARI, le multe, ecc. Per questa tipologia di pagamenti, l'Ente invia al cittadino un avviso di pagamento contenente un codice (denominato IUV) che sarà necessario per identificare la posizione debitoria.

Il Codice IUV è parte del Codice Avviso, e ha lunghezza pari a 15 o 17 cifre. È posto nella sezione BANCHE E ALTRI CANALI dell'Avviso di pagamento. Si ottiene escludendo la cifra iniziale (se il codice

avviso inizia per 3) oppure le 3 cifre iniziali (se il codice avviso inizia per 0). Ad esempio: al codice avviso 302190000001259418 corrisponde lo IUV 02190000001259418, mentre al codice avviso 01202190000001259418 corrisponde lo IUV 02190000001259418.

Per procedere con il pagamento di una posizione debitoria attesa, cliccare sul pulsante **Pagamento atteso**. Sarà proposta una schermata per l'inserimento del codice IUV o, se si desidera, dell'intero codice di avviso di pagamento. Inserire il codice in proprio possesso e cliccare su **Verifica dati pagamento**.

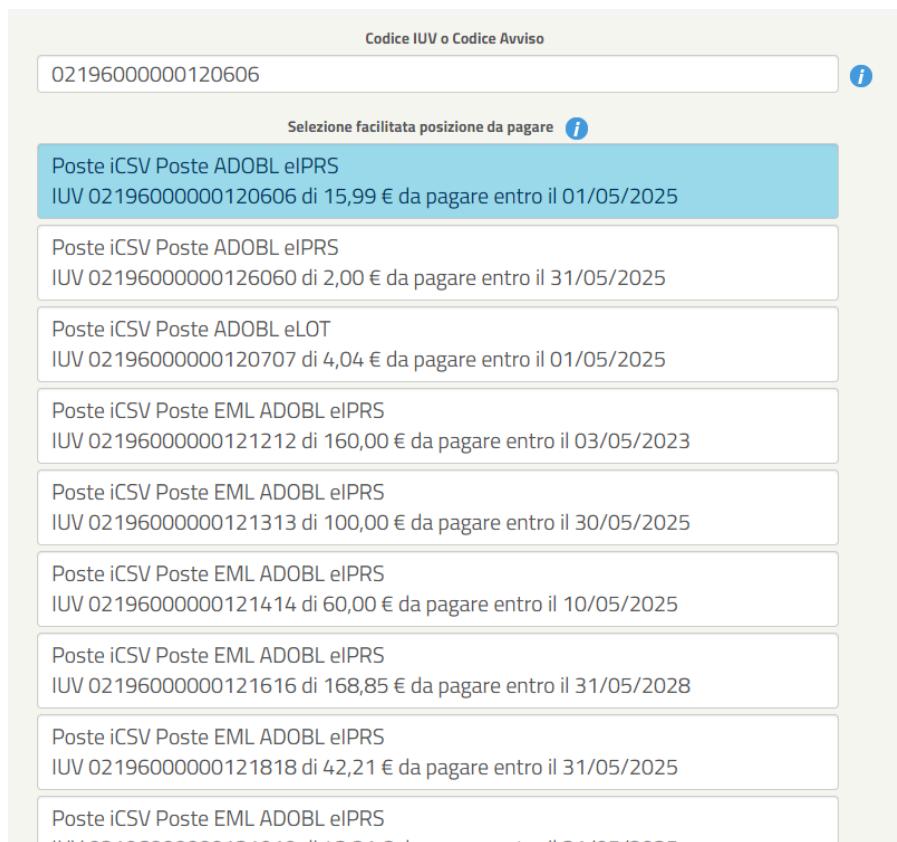


Codice IUV o Codice Avviso

Codice IUV o Codice Avviso

Verifica dati pagamento

Nel caso in cui il cittadino si sia autenticato nel portale tramite SPID, saranno visualizzate nella pagina le eventuali posizioni debitorie già associate al suo codice fiscale. Il cittadino potrà selezionare direttamente dall'elenco la posizione debitoria che intende pagare, e il relativo IUV sarà automaticamente inserito nel campo relativo. Sarà comunque possibile inserire manualmente uno IUV: se lo IUV inserito manualmente corrisponde a uno IUV in elenco, quest'ultimo sarà evidenziato come mostrato nella figura seguente. Per procedere, cliccare su **Verifica dati pagamento**.



Codice IUV o Codice Avviso

02196000000120606 i

Selezione facilitata posizione da pagare i

Poste iCSV Poste ADOBL eIPRS IUV 02196000000120606 di 15,99 € da pagare entro il 01/05/2025
Poste iCSV Poste ADOBL eIPRS IUV 02196000000126060 di 2,00 € da pagare entro il 31/05/2025
Poste iCSV Poste ADOBL eLOT IUV 02196000000120707 di 4,04 € da pagare entro il 01/05/2025
Poste iCSV Poste EML ADOBL eIPRS IUV 02196000000121212 di 160,00 € da pagare entro il 03/05/2023
Poste iCSV Poste EML ADOBL eIPRS IUV 02196000000121313 di 100,00 € da pagare entro il 30/05/2025
Poste iCSV Poste EML ADOBL eIPRS IUV 02196000000121414 di 60,00 € da pagare entro il 10/05/2025
Poste iCSV Poste EML ADOBL eIPRS IUV 02196000000121616 di 168,85 € da pagare entro il 31/05/2028
Poste iCSV Poste EML ADOBL eIPRS IUV 02196000000121818 di 42,21 € da pagare entro il 31/05/2025
Poste iCSV Poste EML ADOBL eIPRS IUV 02196000000121910 di 10,00 € da pagare entro il 31/05/2025

NB: questa fase non sarà visualizzata se il cittadino si collega al portale pagaonline PA tramite un link diretto alla posizione debitaria messo a disposizione dall'Ente Creditore. In questo caso, sarà visualizzato direttamente il riepilogo dei dati della posizione debitaria, come descritto di seguito.

Se il codice inserito corrisponde a una posizione debitaria registrata presso l'Ente Creditore, sarà proposto un riepilogo dei dati associati, in modo che il cittadino possa controllarne l'esattezza e approvarli.

In questa fase è possibile, se si desidera, aggiungere altri IUV al carrello, utilizzando il pulsante Aggiungi IUV.



Codice IUV i X

Servizio i

Importo (in EURO) i

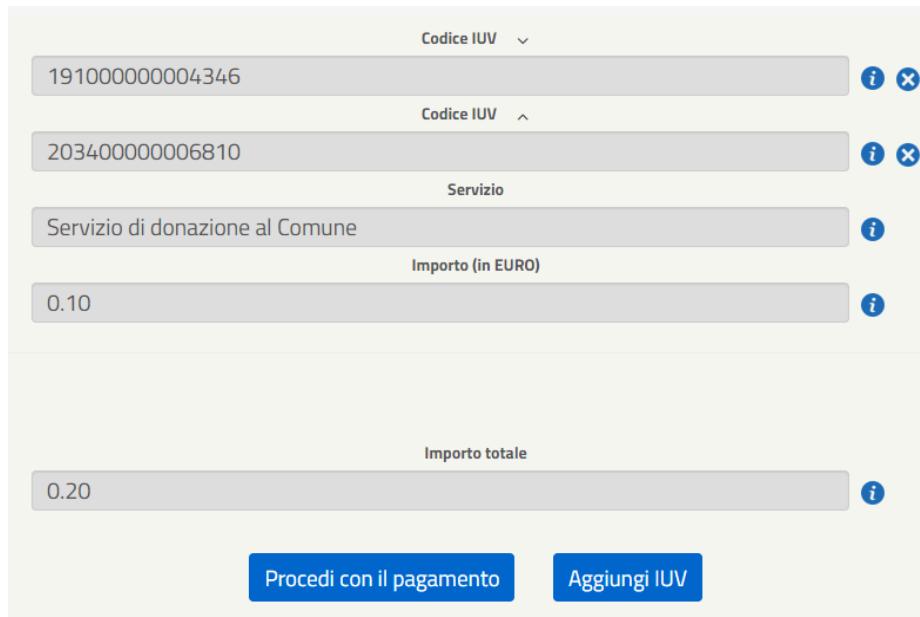
Scegli la modalità di pagamento Aggiungi IUV

Se viene selezionato il pulsante **Aggiungi IUV**, sarà riproposta la schermata di inserimento e verifica di uno IUV. Inserire il nuovo IUV da verificare oppure, se non si desidera aggiungerne altri, cliccare su **Ritorna alla pagina precedente**.

Il nuovo IUV inserito sarà aggiunto all'elenco e ne saranno mostrati i dettagli. È possibile visualizzare o nascondere i dettagli di ciascuno IUV in elenco cliccando sull'icona con la freccia in basso (per visualizzare) o con la freccia in alto (per nascondere) posta accanto alla dicitura **Codice IUV**.

Per inserire ulteriori IUV, ripetere la procedura. È possibile inserire fino a un massimo di 5 IUV per carrello.

È inoltre possibile rimuovere uno IUV dal carrello cliccando sul pulsante con la X posto accanto allo IUV che si vuole eliminare.



Codice IUV ▾

191000000004346 i x

Codice IUV ▾

203400000006810 i x

Servizio

Servizio di donazione al Comune i

Importo (in EURO)

0.10 i

Importo totale

0.20 i

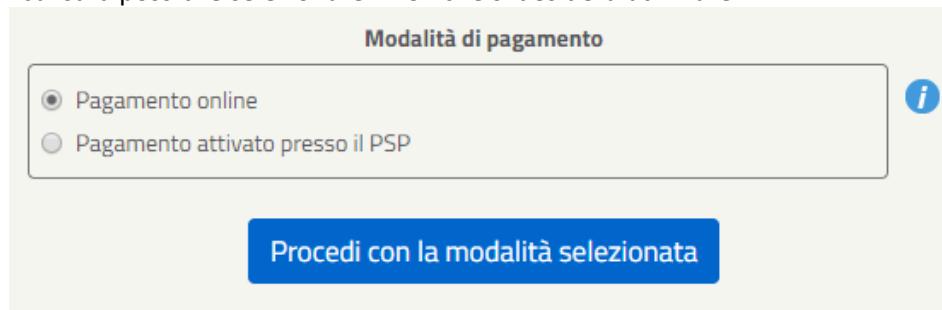
Procedi con il pagamento **Aggiungi IUV**

Una volta che è stato definito l'elenco degli IUV da pagare, cliccare su **Scegli la modalità di pagamento** per proseguire.

Nella schermata successiva, il cittadino dovrà selezionare quale canale di pagamento preferisce utilizzare fra quelli disponibili. La scelta sarà possibile solo se è stato inserito un solo IUV: in caso di inserimento di IUV multipli, il sistema salterà questa pagina e passerà direttamente alla procedura di pagamento online.

Al momento i canali possibili sono:

- **Pagamento online.** Questo canale consente di pagare online in modalità immediata presso uno qualunque dei PSP (Prestatori di Servizio di Pagamento) abilitati su PagoPA. Selezionando questo canale e cliccando su **Procedi con la modalità selezionata**, si verrà reindirizzati al Wizard Interattivo dei Servizi di Pagamento (WISP), gestito da AgID, presso cui sarà possibile selezionare il PSP che si desidera utilizzare.



Modalità di pagamento

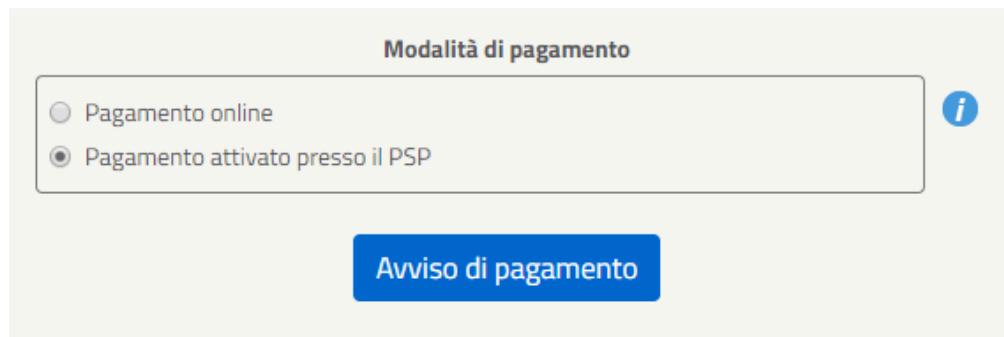
Pagamento online i

Pagamento attivato presso il PSP

Procedi con la modalità selezionata

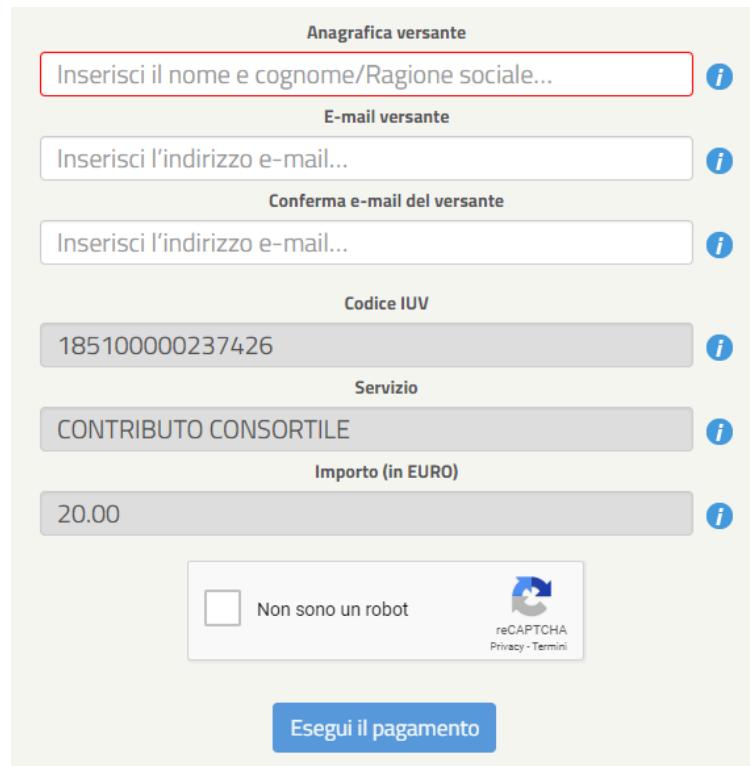
- **Pagamento attivato presso PSP.** Selezionando questa opzione sarà possibile produrre un avviso di pagamento contenente tutte le informazioni necessarie (codice a barre, codice fiscale dell'ente creditore, ecc.) a completare il pagamento in un secondo momento presso un prestatore di servizi di pagamento (PSP), come ad esempio uno sportello bancario, ATM o tabaccheria. Cliccando su **Avviso di pagamento**, sarà possibile scaricare un avviso di pagamento in formato PDF da stampare e consegnare allo sportello del PSP prescelto per il completamento del pagamento, oppure ricevere via mail una copia dell'avviso di pagamento. Nel caso in cui l'Ente disponga di un conto corrente postale,

l'avviso conterrà una pagina aggiuntiva con il bollettino postale da utilizzare presso Poste Italiane.



Nel caso il cittadino abbia selezionato il canale **Pagamento online**, per procedere dovrà compilare anche le informazioni anagrafiche relative al versante, che potrebbe non corrispondere all'effettivo intestatario della posizione debitoria. Nel caso in cui il cittadino sia autenticato tramite SPID, il campo **Anagrafica versante** sarà già compilato con i dati dell'utente. A seconda delle impostazioni dell'ente, potrebbe essere precompilati anche i campi relativi all'e-mail. È comunque possibile modificare questi dati in questa fase.

Inserire o verificare le informazioni richieste, risolvere il CAPTCHA in basso nella pagina (questo passaggio è necessario per evitare l'abuso del sistema da parte di bot malevoli) e cliccare sul pulsante **Esegui il pagamento** per proseguire con le operazioni di pagamento sul WISP.



Una volta reindirizzati al WISP, sarà possibile scegliere se autenticarsi con SPID o, in caso non se ne disponga, tramite indirizzo email. Sarà necessario accettare l'informativa sulla privacy prima di procedere.

Successivamente, selezionare il canale di pagamento tra quelli disponibili e seguire le istruzioni a schermo. In caso di pagamento con carta di credito, il WISP reindirizzerà il cittadino sul PSP più conveniente a seconda del circuito della carta utilizzata.

In caso di conclusione del pagamento con successo, il WISP rimanderà il cittadino sul portale pagaonline PA, dove otterrà un messaggio di conferma. Una Ricevuta Telematica (RT) attestante l'avvenuto pagamento sarà inviata all'indirizzo email indicato.

1.2 Effettuare un pagamento spontaneo

I **pagamenti spontanei** sono i pagamenti attivati in autonomia dal cittadino, per servizi su richiesta forniti dalla pubblica amministrazione (ad esempio noleggio sale comunali, pagamenti per la mensa scolastica ecc.). Per questa tipologia di pagamenti, l'Ente tipicamente non conserva un'anagrafe delle posizioni debitorie.

Attenzione! Il pulsante Pagamento spontaneo sarà abilitato solo se per l'Ente sono attivi dei servizi pagabili in questa modalità.

Per procedere con un pagamento spontaneo, cliccare sul pulsante **Pagamento spontaneo**. Sarà proposta una schermata per l'inserimento dei dati necessari al pagamento, come mostrato nella figura sottostante.

Nel dettaglio:

- Selezionare un servizio dal menù a tendina **Scegli il servizio**. L'elenco conterrà tutti i servizi dell'Ente Creditore che sono pagabili su PagoPA con pagamenti spontanei.
- Inserire eventuali **Informazioni aggiuntive**, se richieste. I campi relativi alle informazioni aggiuntive sono dipendenti dal servizio: a seconda del servizio selezionato, possono essere visualizzati fino a tre campi di informazioni aggiuntive. Questi campi potranno avere un nome diverso a seconda del servizio, e potrebbe essere richiesta la compilazione obbligatoria.
- Digitare l'**Importo** da pagare.
- Inserire una **Causale di versamento**.
- Inserire nel campo **Codice identificativo pagatore** il codice fiscale (in caso di persona fisica) o la partita IVA (in caso di persona giuridica) del soggetto a cui è intestato il pagamento. In caso di accesso tramite SPID questo campo sarà già compilato con i dati dell'utente, ma potrà essere modificato in questa fase.
- Inserire nel campo **Anagrafica pagatore** il nome e cognome (in caso di persona fisica) o la ragione sociale (in caso di persona giuridica) del soggetto a cui è intestato il pagamento.

In caso di accesso tramite SPID questo campo sarà già compilato con i dati dell'utente, ma potrà essere modificato in questa fase.

- Inserire l'**E-mail del pagatore**, e reinserirla nuovamente nel campo di conferma. In caso di accesso tramite SPID questi campi potrebbero essere già compilati con i dati dell'utente, ma potranno essere modificati in questa fase.
- Potrebbero essere visualizzati altri campi anagrafici, che potrebbero essere obbligatori, se richiesto dal servizio.

Una volta compilati tutti i dati, cliccare su **Scegli la modalità di pagamento**.

Nella schermata successiva, il cittadino dovrà selezionare quale canale di pagamento preferisce utilizzare fra quelli disponibili. Al momento i canali possibili sono:

- **Pagamento online.** Questo canale consente di pagare online in modalità immediata presso uno qualunque dei PSP (Prestatori di Servizio di Pagamento) abilitati su PagoPA. Selezionando questo canale e cliccando su **Procedi con la modalità selezionata**, si verrà reindirizzati al Wizard Interattivo dei Servizi di Pagamento (WISP), gestito da AgID, presso cui sarà possibile selezionare il PSP che si desidera utilizzare. In caso di pagamento con carta di credito, il WISP reindirizzerà automaticamente il cittadino sul PSP che applica le commissioni più convenienti.

Modalità di pagamento

Pagamento online

Pagamento attivato presso il PSP

i

Procedi con la modalità selezionata

- **Pagamento attivato presso PSP.** Selezionando questa opzione sarà possibile produrre un avviso di pagamento contenente tutte le informazioni necessarie (codice a barre, codice fiscale dell'ente creditore, ecc.) a completare il pagamento in un secondo momento presso un prestatore di servizi di pagamento (PSP), come ad esempio uno sportello bancario, ATM o tabaccheria. Cliccando su **Avviso di pagamento**, sarà possibile scaricare un avviso di pagamento in formato PDF da stampare e consegnare allo sportello del PSP prescelto per il completamento del pagamento, oppure ricevere via mail una copia dell'avviso di pagamento. Nel caso in cui l'Ente disponga di un conto corrente postale, l'avviso conterrà una pagina aggiuntiva con il bollettino postale da utilizzare presso Poste Italiane.

Modalità di pagamento

Pagamento online

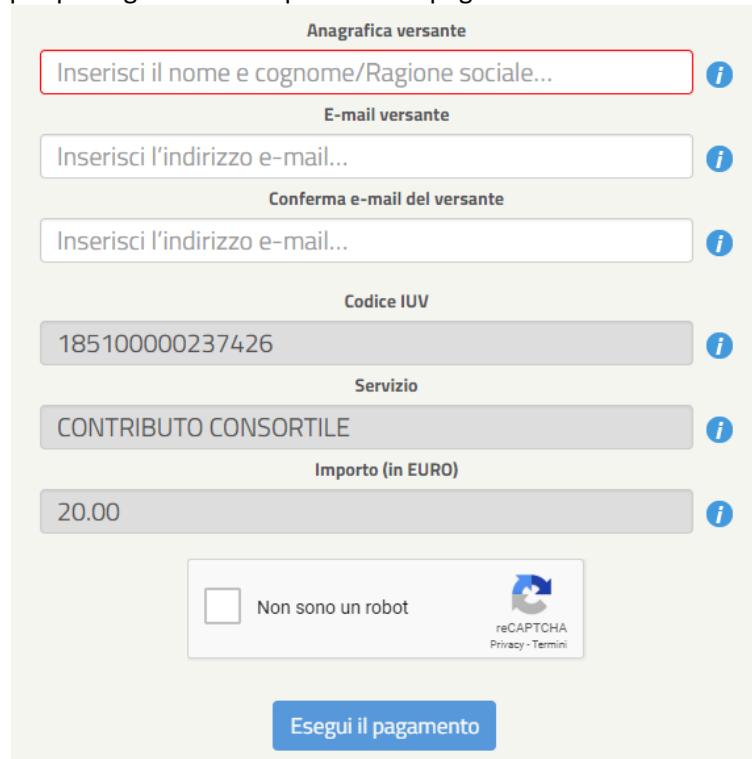
Pagamento attivato presso il PSP

i

Avviso di pagamento

Nel caso il cittadino abbia selezionato il canale **Pagamento online**, per procedere dovrà compilare anche le informazioni anagrafiche relative al versante, che potrebbe non corrispondere all'effettivo intestatario della posizione debitoria. Nel caso in cui il cittadino sia autenticato tramite SPID, il campo **Anagrafica versante** sarà già compilato con i dati dell'utente. A seconda delle impostazioni dell'ente, potrebbe essere precompilati anche i campi relativi all'e-mail. È comunque possibile modificare questi dati in questa fase.

Inserire o verificare le informazioni richieste, risolvere il CAPTCHA in basso nella pagina (questo passaggio è necessario per evitare l'abuso del sistema da parte di bot malevoli) e cliccare sul pulsante **Esegui il pagamento** per proseguire con le operazioni di pagamento sul WISP.



Anagrafica versante
Inserisci il nome e cognome/Ragione sociale... i

E-mail versante
Inserisci l'indirizzo e-mail... i

Conferma e-mail del versante
Inserisci l'indirizzo e-mail... i

Codice IUV
185100000237426 i

Servizio
CONTRIBUTO CONSORTILE i

Importo (in EURO)
20.00 i

Non sono un robot reCAPTCHA
Privacy - Termini

Esegui il pagamento

Una volta reindirizzati al WISP, sarà possibile scegliere se autenticarsi con SPID o, in caso non se ne disponga, tramite indirizzo email. Sarà necessario accettare l'informativa sulla privacy prima di procedere.

Successivamente, selezionare il canale di pagamento tra quelli disponibili e seguire le istruzioni a schermo. In caso di pagamento con carta di credito, il WISP reindirizzerà il cittadino sul PSP più conveniente a seconda del circuito della carta utilizzata.

In caso di conclusione del pagamento con successo, il WISP rimanderà il cittadino sul portale pagaonline PA, dove otterrà un messaggio di conferma. Una Ricevuta Telematica (RT) attestante l'avvenuto pagamento sarà inviata all'indirizzo email del versante.

2. Risoluzione dei problemi

Di seguito sono descritti alcuni errori tecnici che si possono verificare e delle possibili soluzioni.

- **Servizio EasyBridge (descrizione tecnica della funzione che ha causato l'errore) temporaneamente non raggiungibile!** Questo errore si verifica in caso di irraggiungibilità dei server di EasyBridge. Potrebbe essere provocato da problemi di rete o da una manutenzione programmata del sistema. Riprovare in un secondo momento.

- **Errore (*descrizione tecnica della funzione che ha causato l'errore: codice errore*) restituito dal servizio EasyBridge!** In questo caso, il sistema EasyBridge ha risposto, ma si è verificato un errore tecnico. Se il problema persiste, segnalare il problema all'Ente Creditore per una verifica con Progetti e Soluzioni.
- **L'utente non è riconosciuto come persona reale.** Questo errore viene visualizzato se l'utente del portale non risolve correttamente i CAPTCHA.
- **Acquisizione codici grafici IUV incompleta!** Questo errore si potrebbe verificare in rari casi durante la generazione dell'avviso di pagamento da utilizzare presso i PSP, nel caso in cui EasyBridge invii al portale dei codici grafici non corretti. Se il problema persiste, segnalare il problema all'Ente Creditore per una verifica con Progetti e Soluzioni.
- **Risposta non valida dal portale WISP di AgID!** Questo errore si potrebbe verificare dopo che l'utente ha confermato la scelta del PSP da utilizzare per un pagamento con Carta di Credito o MyBank sul WISP di AgID, nel caso in cui il WISP abbia inviato dei parametri non corretti al portale PagaonlinePA. Se il problema persiste, segnalare il problema all'Ente Creditore per una verifica con Progetti e Soluzioni.
- **Risposta non valida (*descrizione errore*) dal gateway WebFESP di AgID!** Questo errore potrebbe verificarsi dopo il completamento del pagamento da parte del cittadino sul portale del PSP, in caso di pagamento immediato. L'errore, molto improbabile, è dovuto a dati inviati in risposta da AgID a pagaonline PA non corrispondenti a quelli attesi. In questo caso è necessario verificare se l'importo pagato è stato addebitato al cittadino dal PSP, e in caso affermativo, controllare se dopo alcune ore lo stesso importo è stato registrato presso l'Ente Creditore. Nel caso in cui il pagamento addebitato non sia stato registrato, allertare l'Ente per il recupero delle somme versate.
- **Sono stati riscontrati dei problemi nel validare la richiesta di pagamento mediante il sistema PagoPA. Riprovare il processo di pagamento più tardi.** Questo errore potrebbe verificarsi durante un pagamento online, nel caso in cui il sistema PagoPA non accetti la richiesta di pagamento inviata dal portale pagaonline PA. Potrebbe trattarsi di una problematica temporanea. Riprovare il pagamento dopo qualche ora: se il problema non si risolve, segnalare l'accaduto all'Ente creditore.