

PORTALE DEI PAGAMENTI



GUIDA UTENTE

Sommario

1.0 – INTRODUZIONE	4
1.1 – GESTIONE DELLA PRIVACY	4
1.2 – ACCREDITAMENTO AL PORTALE	7
1.3 – ACCESSO AL PROPRIO ACCOUNT	12
1.3.1 – ACCESSO CON SPID	14
1.3.2 – ACCESSO CON eIDAS	17
1.3.3 – ACCESSO CON CIE	19
1.3.4 – ACCESSO SENZA eIDAS	23
1.3.5 – PAGINA PRINCIPALE UTENTI	23
1.4 – ACQUISTO DI SERVIZI	25
1.5 – BOLLO DIGITALE (@e.bollo)	28
1.6 – EFFETTUAZIONE DEL PAGAMENTO	31
1.6.1 – PAGAMENTO SPONTANEO (Modello 1)	31
1.6.2 – PAGAMENTO CON AVVISO (Modello 3)	36
1.7 – RIEPILOGO DEI PROPRI ACQUISTI	39
1.8 – RICHIESTE DI RIMBORSO	45
1.9 – DISCONNESSIONE DAL PORTALE	49
2.0 – GESTORI DI ISTITUTO	49
2.1 – GESTIONE DELL'ELENCO DEGLI ACQUISTI (UTENTI GESTORI DI PAGONLINE)	51
2.2 – GESTIONE DELL'ELENCO DEGLI ACQUISTI (UTENTI GESTORI CON CONCESSIONARIO)	57
2.3 – INVIO AVVISI DI PAGAMENTO AD UTENTI TERZI	58
2.4 – VERIFICA DI @e.bollo	61
2.5 – GESTIONE RIMBORSI	62
2.6 – FUNZIONI PER PROFILO CONTABILE	68
2.6.1 – DG BILANCIO	68
2.6.2 – ART BONUS	70
3.0 – RISOLUZIONE PROBLEMI	70

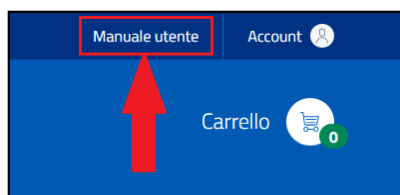
3.1 – REIMPOSTAZIONE PASSWORD PER UTENTI NON EIDAS.....	70
3.2 – PROBLEMI CON UN PAGAMENTO.....	72

1.0 – INTRODUZIONE

“pagOnline” è un'infrastruttura di pagamento del Ministero della Cultura, che utilizza il sistema pagoPA e permette di effettuare pagamenti in modo sicuro e affidabile, in totale trasparenza rispetto a costi di commissione e scegliendo la modalità di pagamento preferita tra quelle offerte. L'infrastruttura tecnologica è basata su regole e standard tecnici condivisi dalla Società PagoPA S.p.a. con la Pubblica Amministrazione, gruppi bancari ed enti di credito.

Il MiC tramite la DGO mette a disposizione una piattaforma comune per consentire alle varie realtà del Ministero la possibilità di ricevere pagamenti elettronici tramite il sistema pagoPA. Dal portale dei pagamenti <https://pagonline.cultura.gov.it/> è possibile effettuare versamenti sia per Musei che per altri istituti (Archivi di stato, Biblioteche etc). Qualora si utilizzi il portale da computer fisso, è consigliato l'uso di un browser moderno ed aggiornato. Il buon funzionamento della applicazione è stato verificato con successo sui browser Chrome, Firefox ed Edge.

Il presente documento costituisce la guida ufficiale di riferimento per tutte le categorie di utenza (sia utenti finali che gestori di istituti del MiC), ed è scaricabile tramite l'apposito link “Manuale Utente” posto in cima alla home page:



1.1 – GESTIONE DELLA PRIVACY

La prima volta che visita il portale, l'utente deve comunicare le proprie preferenze in merito al trattamento dei propri dati personali tramite la seguente finestra che apparirà:

I cookie sono piccoli file di testo che vengono inseriti dal tuo browser sul tuo dispositivo al fine di memorizzare determinate informazioni. Utilizzando le informazioni archiviate e restituite, un sito Web è in grado di riconoscere che è stato precedentemente effettuato l'accesso e visitato tramite il browser sul dispositivo finale. Utilizziamo queste informazioni per organizzare e visualizzare il sito Web in modo ottimale in base alle tue preferenze. All'interno di questo processo, solo il cookie stesso viene identificato sul tuo dispositivo. I dati personali vengono archiviati solo previo consenso espresso dell'utente o laddove ciò sia assolutamente necessario per consentire l'utilizzo del servizio fornito da noi e al quale l'utente accede.

PREFERENZE

NEGA TUTTI

CONSENTI TUTTI

Premere “Nega tutti” per rifiutare ogni cookie dal sito, “Consenti tutti” per accettare tutti i cookie, “Preferenze” per scegliere quali cookie accettare. In quest’ultimo caso apparirà un’ulteriore finestra con due schede “Cosa sono i cookie?” e “Cookie di marketing”, visualizzabili selezionandone il titolo. Nella scheda “Cosa sono i cookie?” sono riportate informazioni tecniche su cosa sono i cookie in generale:

Preferenze dei cookie

COSA SONO I COOKIE?

COOKIE DI MARKETING

I cookie sono piccoli file di testo che vengono inseriti dal tuo browser sul tuo dispositivo al fine di memorizzare determinate informazioni. Utilizzando le informazioni che vengono archiviate e restituite, un sito Web può riconoscere che hai già avuto accesso e visitato in precedenza utilizzando il browser sul tuo dispositivo finale. Utilizziamo queste informazioni per organizzare e visualizzare il sito Web in modo ottimale in base alle tue preferenze. All'interno di questo processo, solo il cookie stesso viene identificato sul tuo dispositivo. I dati personali vengono archiviati solo previo tuo esplicito consenso o laddove ciò sia assolutamente necessario per consentire l'utilizzo del servizio fornito da noi e al quale l'utente ha avuto accesso.

Cookies tecnici

[Documentazione](#)

SEMPRE ATTIVO

NEGA TUTTI

CONSENTI TUTTI

SALVA

INFORMATIVA TECNICA SUI COOKIES

I cookie tecnici devono essere attivi e non è consentito all’utente di disabilitarli, in quanto il sito ne ha bisogno per funzionare.

Preferenze dei cookie

×

COSA SONO I COOKIE?

I cookie di marketing provengono da società pubblicitarie esterne (" cookie di terze parti ") e vengono utilizzati per raccogliere informazioni sui siti Web visitati dall'utente. Lo scopo è quello di creare e visualizzare contenuti orientati al gruppo target e pubblicità per l'utente.

COOKIE DI MARKETING

Matomo

[Documentazione](#)

☐

NEGA TUTTI

CONSENTI TUTTI

SALVA

COOKIE DI MARKETING

Sono elencate tutte le società pubblicitarie esterne i cui cookie vengono usati nel portale, ognuna con un link alla documentazione e un selettore per attivarne/disattivarne il cookie relativo. L'utente può disabilitare tali cookie in quanto il sito non ne ha strettamente bisogno per funzionare.

I cookie di marketing provengono da società pubblicitarie esterne (" cookie di terze parti ") e vengono utilizzati per raccogliere informazioni sui siti Web visitati dall'utente. Lo scopo è quello di creare e visualizzare contenuti orientati al gruppo target e pubblicità per l'utente.

Matomo

[Documentazione](#)

☒

Cookie accettato

I cookie di marketing provengono da società pubblicitarie esterne (" cookie di terze parti ") e vengono utilizzati per raccogliere informazioni sui siti Web visitati dall'utente. Lo scopo è quello di creare e visualizzare contenuti orientati al gruppo target e pubblicità per l'utente.

Matomo

[Documentazione](#)

☐

Cookie rifiutato

Anche in questa finestra sono disponibili i pulsanti per accettare tutti i cookies ("Consenti tutti") o rifiutarli ("Nega tutti").

Al termine di tutte le selezioni, premere il bottone “Salva” per memorizzare le proprie preferenze e tornare al sito.

Se l’utente desidera successivamente cambiare le proprie preferenze, può tornare a queste opzioni selezionando l’apposita icona dei cookie evidenziata nella figura seguente:



The image shows a screenshot of the PAGONLINE website footer. At the top left, there is an illustration of a hand holding a smartphone displaying the 'pagoPA' app, surrounded by various icons representing digital services, a clock, and a building. To the right of this illustration, the text reads: **PAGONLINE** è un'infrastruttura di pagamento del **Ministero della Cultura**, che utilizza il sistema pagoPA e permette di effettuare pagamenti in modo sicuro e affidabile, in totale trasparenza rispetto a costi di commissione e scegliendo la modalità di pagamento preferita tra quelle offerte. L'infrastruttura tecnologica è basata su regole e standard tecnici condivisi dalla Società **PagoPA S.p.a.** con la Pubblica Amministrazione, gruppi bancari ed enti di credito.

Below the illustration, the text **ICONA DEI COOKIE** is written in red. A red arrow points from this text to a small circular icon in the footer that contains a cookie symbol. The footer itself is dark blue and contains the following information:

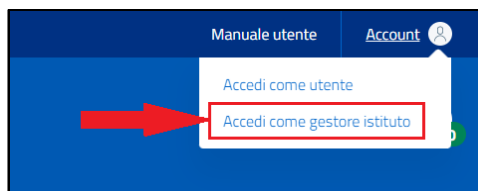
- MINISTERO DELLA CULTURA** (with MIC logo)
- INDIRIZZI**
Sede centrale MiC
Via del Collegio Romano, 27 - 00186 Roma
- CONTATTI**
Telefono: (+39) 06.6723.1
Mail: pagopa.helpdesk@cultura.gov.it
- Copyright 2021, Ministero della Cultura
- PRIVACY E COOKIE POLICY
- DICHIARAZIONE DI ACCESSIBILITÀ

1.2 – ACCREDITAMENTO AL PORTALE

La procedura per accreditarsi presso il portale pagOnline è distinta per due categorie di utenza: 1) Amministratori di istituto; 2) Utenti finali.

Per gli amministratori di istituto:

Accedere all’URL <https://pagonline.cultura.gov.it/> , selezionare l’icona vicino ‘Account’ in alto a destra, poi ‘Accedi come gestore istituto’ dalla lista che appare:



Apparirà la seguente schermata, nella quale bisogna inserire le proprie credenziali valide per l'accesso alla posta elettronica su dominio cultura.gov.it e premere "LOGIN":

A screenshot of a login page. At the top, the word 'LOGIN' is written in large blue letters, with 'ACCESSO AMMINISTRATORE' in smaller grey letters below it. There are two input fields: the first has a person icon and the second has a key icon and a toggle eye icon. At the bottom, there are two buttons: 'INDIETRO' and 'LOGIN ->'.

La prima volta che un nuovo amministratore esegue l'accesso in tal modo, il sistema mostrerà un messaggio che invita a contattare l'helpdesk per farsi attivare le funzionalità da amministratore.

Tecnicamente, le modalità di processare i pagamenti possono seguire due modalità:

- **Tramite PagOnline:** utilizzando la piattaforma PagOnline;
- **Tramite concessionario esterno:** utilizzando un servizio di terze parti.

Le due modalità non sono in alternativa, una struttura può anche avvalersi di entrambe.

Per gli utenti finali:

L'accesso al portale pagOnline è possibile tramite i seguenti sistemi di accreditamento, che l'utente deve già possedere in precedenza:

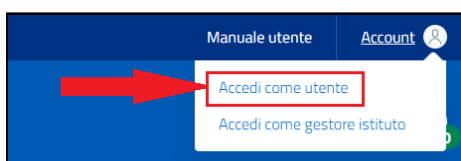
- SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale)
- eIDAS (electronic IDentification Authentication and Signature)
- CIE (Carta d'Identità Elettronica)

Esiste anche una procedura di accreditamento gestita presso lo stesso portale pagOnline, che può essere effettuata dagli stranieri di nazionalità assente dall'elenco eIDAS.

Gli utenti finali che possedevano un account costituito da una propria email personale presso il portale pagOnline non potranno più farne uso e dovranno ricorrere alla autenticazione tramite SPID, eIDAS o CIE.

Viene di seguito esposta la procedura di registrazione al portale senza eIDAS per gli stranieri di nazionalità assente dall'elenco eIDAS.

Accedere all'URL <https://pagonline.cultura.gov.it/> , selezionare l'icona vicino 'Account' in alto a destra, poi 'Accedi come utente' dalla lista che appare:



Premere il bottone 'Login without eIDAS':

The image shows a login page with the title "LOGIN" and the subtitle "Accedi come utente". Below the title, there are three blue buttons stacked vertically: "Accedi con SPID", "Login with eIDAS", and "Accedi con CIE". Below these buttons, the word "or" is centered. Underneath "or", there is a button labeled "Login without eIDAS" which is highlighted with a red rectangular border. At the bottom of the page, there is a blue link labeled "Indietro".

Selezionare il link 'Sign up here':

The image shows a login page with the title "LOGIN" and the subtitle "Accedi come utente". Below the title, there are two input fields: the first has a person icon and the second has a key icon and an eye icon. Below the input fields, there are two buttons: "CANCEL" and "LOGIN →". Below the buttons, there are two links: "Forgot your password?" and "Not registered? Sign up here". The "Sign up here" link is highlighted with a red rectangular border.

Compilare la seguente form (i campi obbligatori sono indicati con un asterisco), dopo di che premere 'Register' per proseguire:

Registration

Fields marked with an asterisk (*) are required

Country*

Afghanistan

Name*

Insert your name here

Last name*

Insert your last name here

Email*

Insert your email

Fiscal code

Insert your Fiscal code here

Password must have at least 8 characters, no more than 15, contain at least one uppercase, one number and one character between these @#&%\$

Password



Confirm password

☐

I declare, pursuant to art. 46 and 47 of the D.P.R. of 28 December 2000, n. 445, that the information provided is true

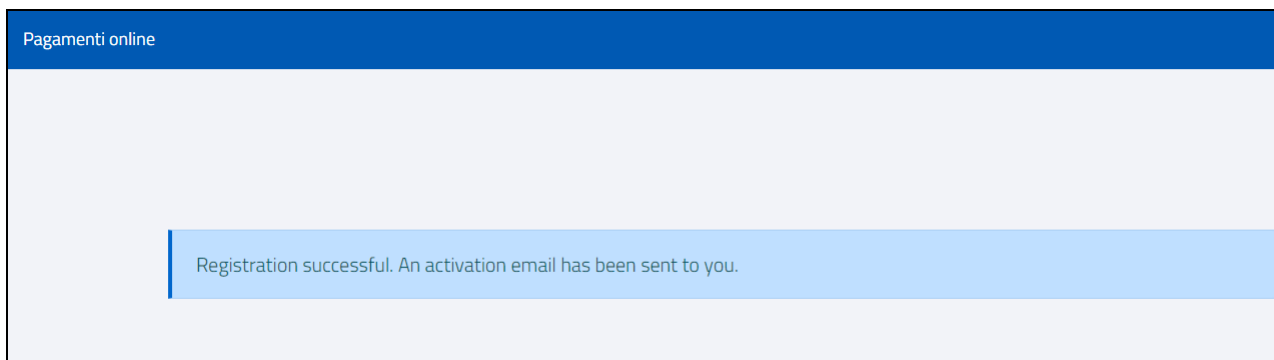
☐

I authorize the processing of my personal data by the Administration or by third parties appointed by the same for the sole purpose of managing the procedures that I will initiate. I declare that I have read the information below on the processing of personal data and accept what [here reported](#).

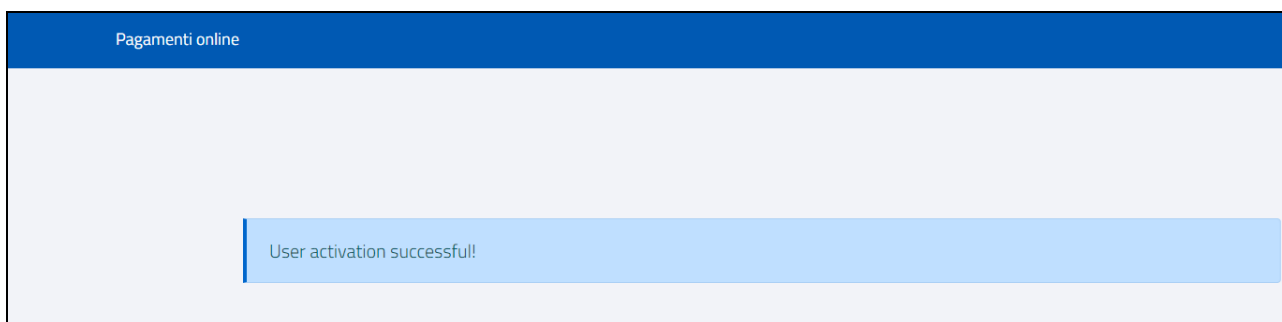
REGISTER →

Per quanto riguarda la password, è necessario che sia lunga dagli 8 ai 15 caratteri, e che contenga almeno una lettera maiuscola, un numero e un carattere a scelta tra i seguenti: @ # & % \$

Se tutti i dati sono corretti, apparirà il seguente messaggio di conferma:



Un messaggio email sarà inviato alla casella di posta immessa nel campo “Email”; aprire tale messaggio e visitare il link di attivazione in esso contenuto. L’utenza verrà attivata ed apparirà il seguente messaggio di conferma:



Qualora il messaggio con il link di attivazione non dovesse ancora essere arrivato dopo qualche minuto dalla registrazione, andare a controllare che non sia finito nella cartella della posta indesiderata.

1.3 – ACCESSO AL PROPRIO ACCOUNT

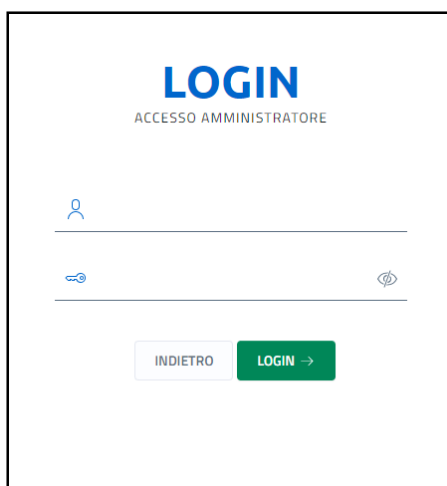
Accedere all’URL <https://pagonline.cultura.gov.it/>. Selezionare l’icona vicino ‘Account’ in alto a destra, facendo apparire un menù:



Selezionare la voce corrispondente al proprio profilo dall'elenco a discesa che apparirà:

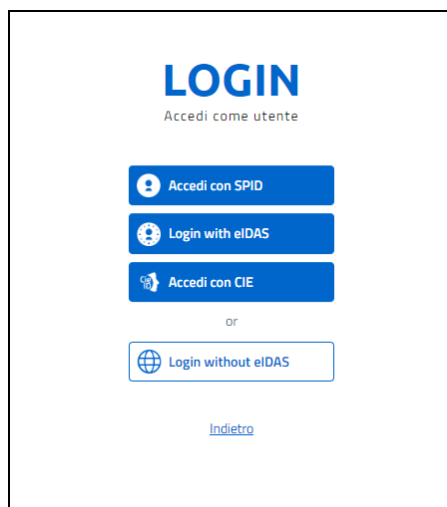
- **Accedi come utente**, se si devono acquistare servizi
- **Accedi come gestore istituto**, se si deve amministrare un Istituto

Per i gestori di istituto: Apparirà la seguente schermata, nella quale bisogna inserire le proprie credenziali valide per l'accesso alla posta elettronica su dominio cultura.gov.it e premere "LOGIN":



The screenshot shows a login form titled "LOGIN" with the subtitle "ACCESSO AMMINISTRATORE". It features two input fields: the first for a username (indicated by a person icon) and the second for a password (indicated by a key icon and a toggle eye icon). Below the fields are two buttons: "INDIETRO" (Back) and "LOGIN →" (Login).

Per gli utenti non gestori: Apparirà la seguente schermata, dalla quale scegliere la modalità di accesso:

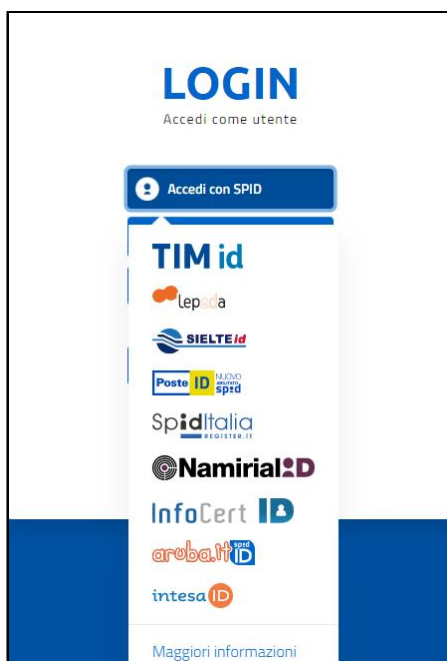


The screenshot shows a login form titled "LOGIN" with the subtitle "Accedi come utente". It offers four login methods: "Accedi con SPID", "Login with eIDAS", "Accedi con CIE", and "Login without eIDAS" (which includes a globe icon). The first three are in blue buttons, while the last one is in a white button with a blue border. Below these buttons is a link labeled "Indietro" (Back).

Premere il bottone corrispondente alla modalità scelta per autenticarsi, a seconda della scelta l'utente deve seguire la procedura relativa, descritta nei paragrafi seguenti.

1.3.1 – ACCESSO CON SPID

Al click sul pulsante “Accedi con SPID” appare un elenco di tutti i provider di SPID catalogati nel sistema:



Selezionare da tale elenco il proprio fornitore di SPID, passando alla pagina di autenticazione ad esso relativa, e procedere con il login immettendo le proprie credenziali.

Viene mostrato di seguito un esempio di autenticazione tramite Poste:

Richiesta di accesso SPID 2 da Ministero della cultura

Per accedere è necessaria un'ulteriore verifica (livello 2 di sicurezza SPID)

Accedi con App PosteID



Voglio ricevere una notifica sull'App PosteID



Preferisco generare un PIN temporaneo con l'App PosteID

Verifica di avere l'ultima versione dell'App

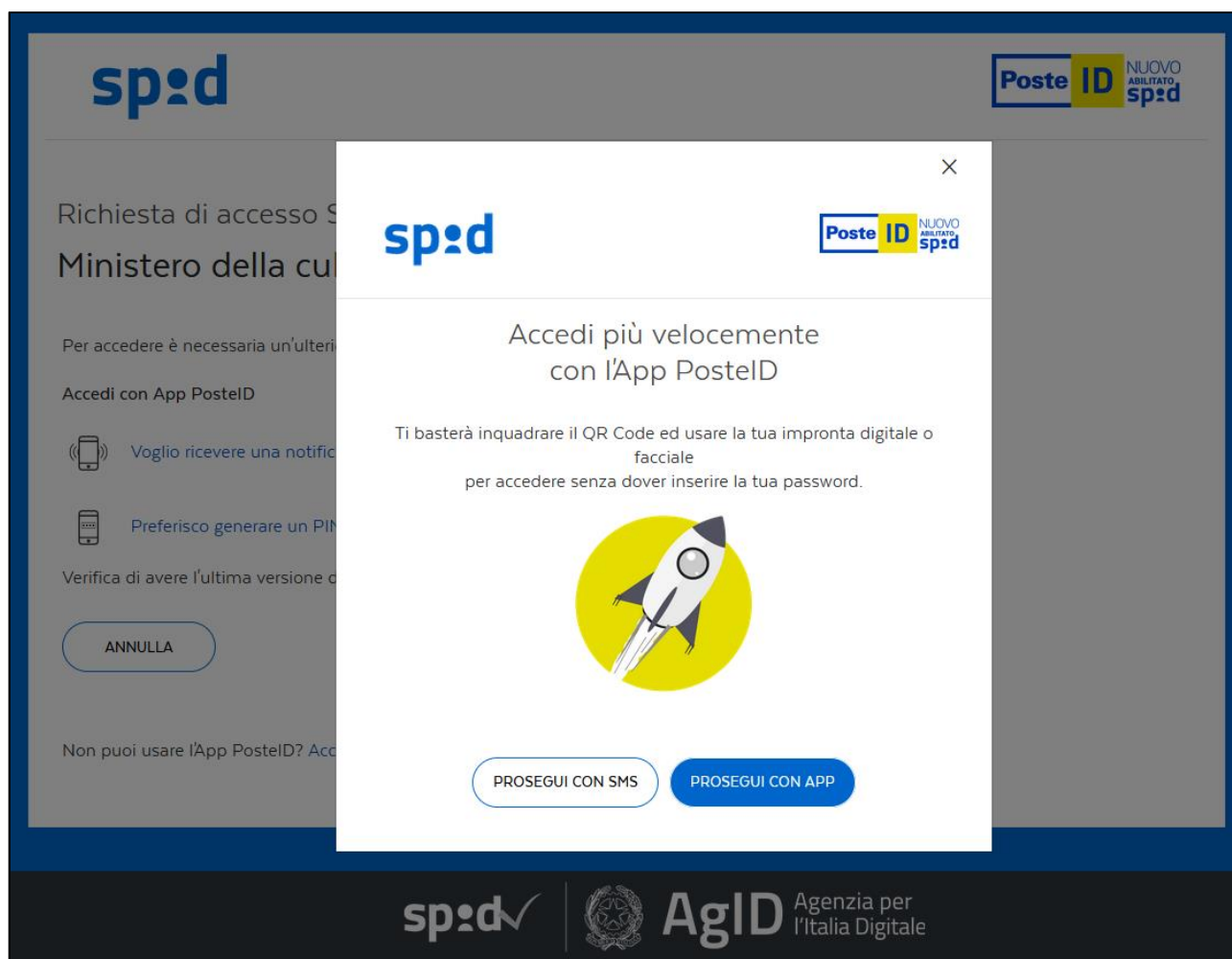
ANNULLA

Non puoi usare l'App PosteID? [Accedi tramite codice SMS](#)

È possibile andare avanti in due modi:

- Con notifica su app PosteID
- Con PIN temporaneo via SMS

Nel caso si scelga il PIN temporaneo:



Selezionando “PROSEGUI CON SMS”, arriva sul telefono il codice che deve essere immesso nella pagina seguente:

Richiesta di accesso SPID 2 da
Ministero della cultura

Digita il codice appena ricevuto via SMS

Il servizio è gratuito. Le modalità di utilizzo sono descritte nel Manuale Operativo del servizio disponibile su posteid.poste.it

ANNULLA

PROSEGUI

1.3.2 – ACCESSO CON eIDAS

Premendo il bottone “Login with eIDAS”, il sistema effettua l’ingresso nella seguente pagina:



Select your country

In order to continue your authentication, please select your nationality and entirely read privacy policy



Privacy Information Notice
(pursuant to art. 13 of European Regulation no. 2016/679)

Agid, Agenzia Italiana per il Digitale, with registered office in Via Lizst 21 – 00144 Rome,
Tax code 97735020584, (hereinafter "Agid"), as Data Controller, pursuant to and in

Next step...

Cancel



Selezionare la propria nazione, dopo di che scorrere in basso fino alla fine il testo dell'informativa sulla privacy riportato sotto le bandiere. Questo attiverà il pulsante "Next step" posto in basso:



Select your country

In order to continue your authentication, please select your nationality and entirely read privacy policy



In the event that you do not accept the changes that have been made, at any time you can cancel your registration on the Website or modify and/or withdraw your previously given consents by writing to the contacts as mentioned above.

Next step...

Cancel



Premere il bottone “Next step...”, dopo di che si verrà rediretti alla pagina del proprio eID dove si potrà effettuare l’accesso secondo le procedure di quest’ultimo.

1.3.3 – ACCESSO CON CIE

Premendo il bottone “Accedi con CIE”, il sistema effettua l’ingresso nella seguente pagina:




Seleziona la modalità di autenticazione




 DISPONIBILE SU
Google Play


 Scarica su
App Store

Per autenticarti tramite uno smartphone con Android 6.0 o superiore, o iOS 13 o superiore, dotati di tecnologia NFC, munisciti della nuova Carta d'identità elettronica e assicurati di avere l'applicazione **Cie ID** installata e configurata correttamente.

Prosegui con smartphone









Per autenticarti con un lettore di smartcard contactless utilizzando un computer con Windows, Mac o Linux, dotati della nuova Carta d'identità elettronica. Assicurati inoltre di avere il **software Cie** installato e configurato correttamente e di appoggiare la carta sul lettore prima di cliccare sul pulsante **prosegui**.


Prosegui con computer

Ci sono due procedure diverse a seconda se si sta accedendo tramite un dispositivo mobile oppure un computer fisso.

- **SMARTPHONE:** premere il bottone “Prosegui con smartphone”. Apparirà la schermata seguente:

Inserisci il numero di serie della tua Carta d'Identità Elettronica



Procedi

Torna al servizio

Digitare il proprio numero di serie nello spazio apposito, poi premere il bottone “Procedi” per passare alla fase successiva.

Completa l'autenticazione con CIE ID

FASE 1 - Scansiona il codice QR




Apri l'applicazione **Cie ID** sul tuo smartphone e utilizza l'apposita funzione di scansione del codice QR. Completa poi l'autenticazione seguendo le indicazioni fornite dall'applicazione per generare il codice di sicurezza OTP.

Per tutelare la sicurezza della tua identità digitale il codice QR sarà valido ancora per **2:53** minuti.

[Procedi](#)

[Torna al servizio](#)

FASE 2 - Inserisci il codice OTP



Inserisci il codice OTP mostrato dall'applicazione **Cie ID**.

Prima che scada il tempo di validità del codice QR (indicato in rosso a sinistra del pulsante “Procedi”), aprire sullo smartphone l'applicazione Cie ID ed usarla per scannerizzare il QR code a video, dopo di che appoggiare il telefono sulla propria carta d'identità elettronica, nella maniera indicata in figura.



Occorre posizionare esattamente come indicato i due oggetti, altrimenti la procedura potrebbe non funzionare.

Sullo smartphone apparirà un codice OTP di 4 cifre che dovrà essere digitato nello spazio apposito; dopo averlo immesso, premere il bottone “Procedi” per proseguire. Apparirà la seguente schermata, riportante il riepilogo dei propri dati personali:

Autorizzi l'invio dei dati?

I seguenti dati stanno per essere inviati al servizio:
Ministero della cultura

Informazioni da fornire al servizio

Nome XXXXXXXXXX

Cognome XXXXXXXXXX

Data di Nascita XXXXXXXXXX

Codice Fiscale XXXXXXXXXX

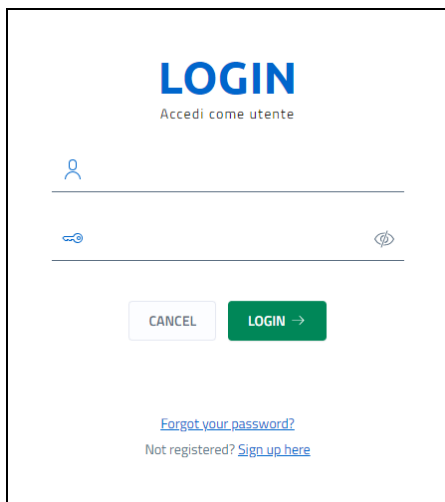
Autorizza l'invio dei datiAnnulla

Se tutti i dati sono corretti, si proceda premendo il bottone “Autorizza l’invio dei dati”.

- **COMPUTER:** appoggiare la propria carta di identità elettronica sul lettore collegato al proprio PC, premere “Prosegui con computer”, dopo di che seguire le istruzioni a video.

1.3.4 – ACCESSO SENZA eIDAS

Premendo il bottone “Login without eIDAS”, il sistema effettua l’ingresso nella seguente pagina:



The screenshot shows a login interface with the following elements:

- LOGIN** in large blue capital letters.
- Accedi come utente in a smaller font below the title.
- A user icon (person) above a text input field.
- A key icon (password) above a text input field, with an eye icon to the right for toggling visibility.
- Two buttons at the bottom: a light gray **CANCEL** button and a green **LOGIN →** button.
- Two links at the bottom: [Forgot your password?](#) and Not registered? [Sign up here](#).

Immettere le proprie credenziali e premere il bottone “LOGIN”.

1.3.5 – PAGINA PRINCIPALE UTENTI

Effettuato l’accesso come indicato nei paragrafi precedenti, l’utente si troverà nella pagina principale:

Pagamenti online
Acquista @e.bollo
Visualizza acquisti



PAGONLINE

Come utente hai accesso ai seguenti servizi:

- + Pagamenti online
- + **Acquista @e.bollo**
- + Gestione account
- + Richiesta Rimborsi

AVVISO PER GLI UTENTI E I GESTORI DI ISTITUTO

Si informano gli utenti del sistema pagOnline che è stato attivato il pagamento differito dell'**avviso di pagamento**, il modello 3.

E' stato inoltre implementato il servizio **@e.bollo**, che consente ai cittadini e alle imprese di acquistare la marca da bollo digitale, un documento informatico che associa l'Identificativo Univoco Bollo Digitale (IUBD) all'impronta del documento (hash) da associare ad imposta.

Le sezioni a destra (“Pagamenti online”, “Acquista @e.bollo”, “Gestione account” e “Richiesta Rimborsi”) si possono espandere e comprimere selezionandole, e contengono una breve descrizione, un link alla sezione relativa ed un riferimento al presente manuale per informazioni (nell’esempio in figura, è stata espansa la sezione “Acquista @e.bollo”):

PAGONLINE

Come utente hai accesso ai seguenti servizi:

- + Pagamenti online
- **Acquista @e.bollo**

Nella pagina [Acquista @e.bollo](#) è possibile acquistare le marche da bollo digitali.

- + Gestione account
- + Richiesta Rimborsi

1.4 – ACQUISTO DI SERVIZI

L'utente può procedere in autonomia a scegliere e pagare servizi sul portale. Per effettuare l'acquisto di un servizio da un ente del MiC bisogna effettuare l'accesso, poi selezionare la voce di menù "Pagamenti online":



The screenshot shows the 'Pagamenti online' menu on the pagOnline portal. The top navigation bar is blue with three links: 'Pagamenti online' (highlighted with a red box), 'Acquista @e.bollo', and 'Visualizza acquisti'. The main content area has a light blue background. On the left is an illustration of a hand holding a smartphone displaying the 'pagOnline' app, surrounded by various icons representing digital services, payments, and documents. On the right, the heading 'PAGONLINE' is followed by the text 'Come utente hai accesso ai seguenti servizi:'. Below this is a list of four services, each preceded by a blue plus sign: 'Pagamenti online', 'Acquista @e.bollo', 'Gestione account', and 'Richiesta Rimborsi'. At the bottom right, there is a section titled 'AVVISO PER GLI UTENTI E I GESTORI DI ISTITUTO' containing two paragraphs of text.

PAGONLINE

Come utente hai accesso ai seguenti servizi:

- + Pagamenti online
- + Acquista @e.bollo
- + Gestione account
- + Richiesta Rimborsi

AVVISO PER GLI UTENTI E I GESTORI DI ISTITUTO

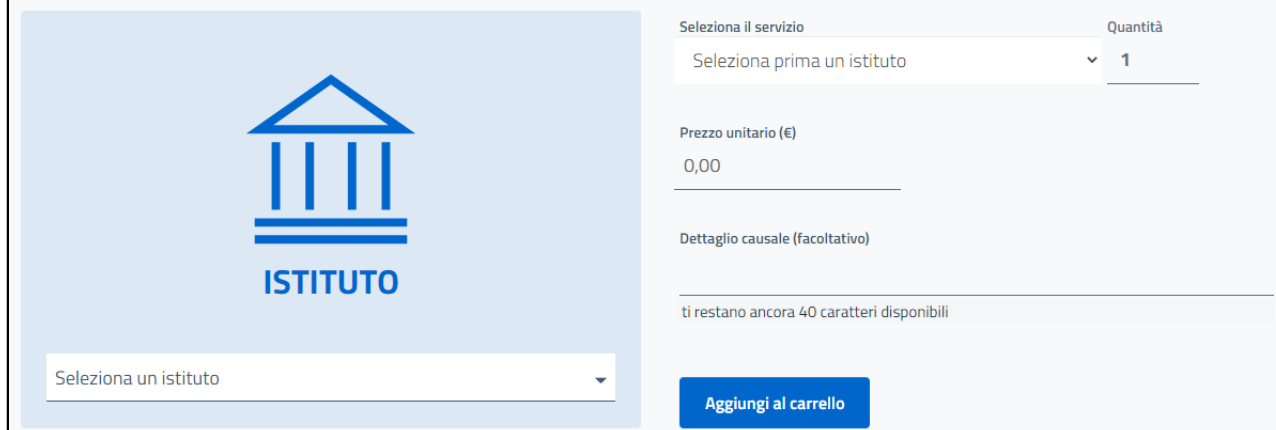
Si informano gli utenti del sistema pagOnline che è stato attivato il pagamento differito dell'**avviso di pagamento**, il modello 3.

E' stato inoltre implementato il servizio **@e.bollo**, che consente ai cittadini e alle imprese di acquistare la marca da bollo digitale, un documento informatico che associa l'Identificativo Univoco Bollo Digitale (IUBD) all'impronta del documento (hash) da assoggettare ad imposta.

Compilare il seguente modulo che apparirà:

Pagamenti online

Seleziona l'istituto e paga il servizio.




Questi sono i campi da compilare:

- **Istituto:** L'ente dal quale prendere il servizio. Un istituto non viene mostrato qualora non esistano servizi in catalogo per esso.
- **Seleziona il servizio:** il servizio da acquistare.
- **Quantità:** quanti di quei servizi vengono acquistati.
- **Prezzo unitario (€):** quanto costa il servizio della tipologia scelta; questa informazione viene data dall'istituto; il totale da pagare sarà dato da questo costo unitario moltiplicato per la quantità; nell'immissione, utilizzare il carattere virgola per separare eventuali decimali.
- **Dettaglio causale:** Campo facoltativo (di lunghezza massima di 40 caratteri – un contatore al di sotto del campo indica i caratteri che si possono ancora immettere) dove è possibile specificare dettagli relativi all'acquisto. Tale dato sarà riportato nella ricevuta, come concatenazione NOME_PRODOTTO - NOME_ISTITUTO_ABBREVIATO (cod. espi) - dettaglio causale (opzionale).

Qualora il sistema non consenta la digitazione del prezzo unitario, vuol dire che tale prezzo è stato impostato in automatico dal sistema al momento della selezione del tipo di servizio dalla casella a discesa

“Seleziona il prodotto”. Nel caso in cui debba essere l’utente ad immettere manualmente questo valore, l’informazione relativa al costo unitario deve essere data dall’istituto.

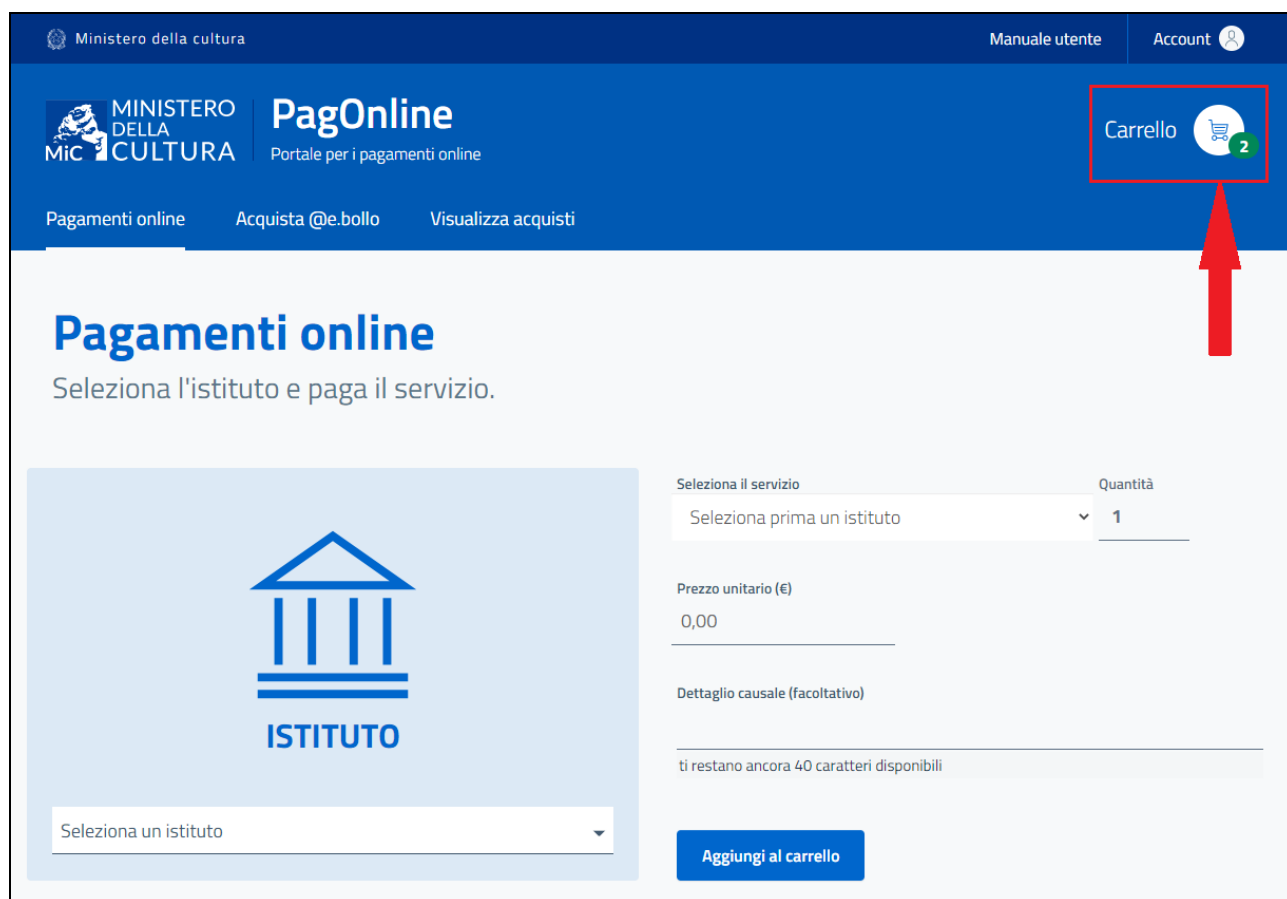
Una volta compilati tutti i campi obbligatori, premere “Aggiungi al carrello” per accodare l’acquisto a quelli eventualmente già presenti in esso. Dopo l’aggiunta, il sistema passa automaticamente a visualizzare il carrello:

← Torna agli acquisti Carrello dei prodotti					
PRODOTTO	ISTITUTO	DETTAGLIO CAUSALE	DATA	QUANTITA	PREZZO UNITARIO
Fotoriproduzione	Archivio Centrale dello Stato			1	10,00 € 
				Invia Pagamento	Avviso Pagamento

Per rimuovere dal carrello un acquisto che non si intende più fare, selezionarne l’icona del cestino sulla colonna ‘Elimina’.

Per procedere con il pagamento, seguire le istruzioni specificate nel paragrafo “*Effettuazione del pagamento*”, al quale si rimanda.

È possibile vedere in qualsiasi momento gli acquisti messi nel carrello selezionando l’icona del carrello in alto a destra (il numero nel disco verde indica costantemente la quantità di acquisti presenti in esso):



Qualora l'utente, per uno o più motivi, non proceda in autonomia alla creazione del carrello, il gestore di istituto può farlo al posto suo. Sarà questi a creare il carrello che dovrà poi essere pagato dall'utente. La procedura sarà quella di *"Pagamento con avviso"*, illustrata nel paragrafo relativo.

1.5 – BOLLO DIGITALE (@e.bollo)

Tramite portale PagOnline è fornito un servizio che consente ai cittadini e alle imprese di acquistare la marca da bollo digitale, un documento informatico che associa l'Identificativo Univoco Bollo Digitale (IUBD) all'impronta del documento (hash) da assoggettare ad imposta.

La procedura consiste nel caricamento in remoto del documento da bollare, fornendo contestualmente gli altri dati relativi. Il bollo da pagare apparirà come un qualsiasi altro prodotto del carrello, da pagare con lo stesso metodo.

Selezionare la voce di menù “Acquista @e.bollo” evidenziata nella figura seguente:



Pagamenti online **Acquista @e.bollo** Visualizza acquisti

PAGONLINE

Come utente hai accesso ai seguenti servizi:

- + Pagamenti online
- + **Acquista @e.bollo**
- + Gestione account
- + Richiesta Rimborsi

AVVISO PER GLI UTENTI E I GESTORI DI ISTITUTO

Si informano gli utenti del sistema pagOnline che è stato attivato il pagamento differito dell'**avviso di pagamento**, il modello 3.

E' stato inoltre implementato il servizio **@e.bollo**, che consente ai cittadini e alle imprese di acquistare la marca da bollo digitale, un documento informatico che associa l'Identificativo Univoco Bollo Digitale (IUBD) all'impronta del documento (hash) da assoggettare ad imposta.

Apparirà la pagina:

Pagamenti online
Acquista @e.bollo
Visualizza acquisti

Acquista Bollo

Carica il file da bollare e poi premi aggiungi al carrello

Importo bollo
16,00

Data pagamento bollo
07/12/2022

Seleziona l'ente
Archivio di Stato di Ascoli Piceno


Scegli file
Nessun file selezionato

Aggiungi al carrello

L'utente deve selezionare l'ente beneficiario del pagamento del bollo. Gli altri parametri (Importo bollo e Data pagamento bollo) sono fissi. Selezionare il file da bollare premendo "Scegli file" e infine, premere il bottone "Aggiungi al carrello":

← Torna agli acquisti

Carrello dei prodotti

PRODOTTO	ISTITUTO	DETTAGLIO CAUSALE	DATA	QUANTITA	PREZZO UNITARIO	
Bollo	Archivio di Stato di Ascoli Piceno		05/12/2022	1	16,00 €	

Invia Pagamento

Nel carrello in cui sia stato inserito un acquisto di tipologia @e.bollo non è possibile aggiungere acquisti di altre tipologie di servizi, tuttavia è

possibile inserire fino a 5 documenti distinti per cui si richiede il pagamento del bollo in un'unica transazione.

Per carrelli contenenti acquisti di tipologia @e.bollo è previsto solo la modalità di pagamento “spontaneo” (Modello 1).

Il pagamento di tale bollo avverrà secondo la consueta procedura descritta nel paragrafo “*Effettuazione del pagamento*”, al quale si rimanda.

1.6 – EFFETTUAZIONE DEL PAGAMENTO

Dopo aver immesso uno o più servizi nel carrello è possibile procedere con il pagamento. Sono possibili due modalità:

- **Il pagamento spontaneo (Modello 1):** l'utente paga immediatamente tutta la somma servendosi del portale PagoPA; vedere il paragrafo 1.6.1 se si intende seguire questa modalità.
- **Il pagamento con avviso (Modello 3):** l'utente scarica un documento contenente le informazioni necessarie per fare il pagamento, e ne fa uso per pagare, anche tramite un processore di pagamento diverso dal portale PagoPA; vedere il paragrafo 1.6.2 se si intende seguire questa modalità.

1.6.1 – PAGAMENTO SPONTANEO (Modello 1)

Per effettuare un pagamento spontaneo, premere il bottone “Invia pagamento” evidenziato nella figura seguente:

<div>← Torna agli acquisti</div> <div>Carrello dei prodotti</div>					
PRODOTTO	ISTITUTO	DETTAGLIO CAUSALE	DATA	QUANTITA	PREZZO UNITARIO
Fotoriproduzione	Archivio Centrale dello Stato			1	33,00 €
				<div>Invia Pagamento</div> <div>Avviso Pagamento</div>	

L'utente accede alla seguente schermata:



MiBAC Museo delle civiltà
/RFS/RF06 0000 0000 0000 0000 1664 8/33.00/TXT/Fotoriproduzione-ASC
33,00 €

Annulla

IT




Entra con SPID

Non hai SPID? Scopri di più

Entra con la tua email

Occorre autenticarsi, e l'utente può farlo tramite SPID oppure con la propria email utilizzata in fase di registrazione.

SCELTA DELLA MODALITÀ DI PAGAMENTO

IMMISSIONE DEI DATI RELATIVI AL CONTO BANCARIO O ALLA CARTA DI CREDITO

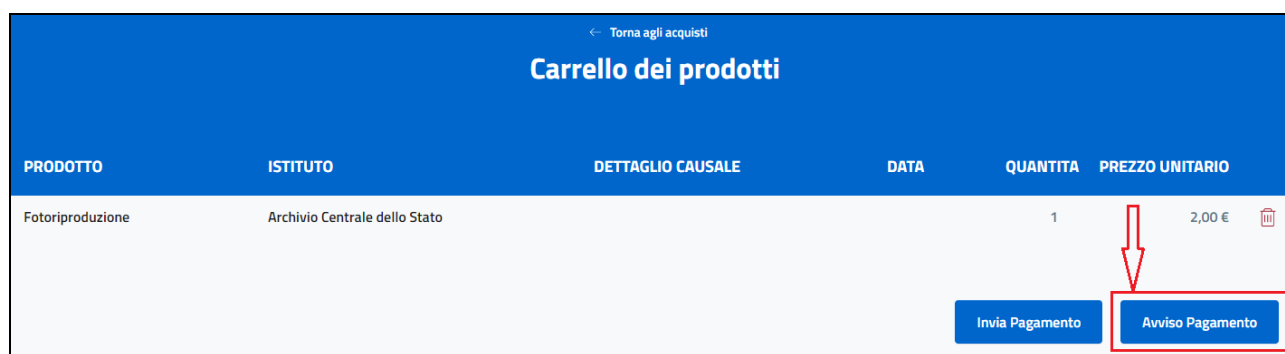
potrà vedere lo stato del suo pagamento sullo stesso portale PagoPA (vedere par. 1.7).

1.6.2 – PAGAMENTO CON AVVISO (Modello 3)

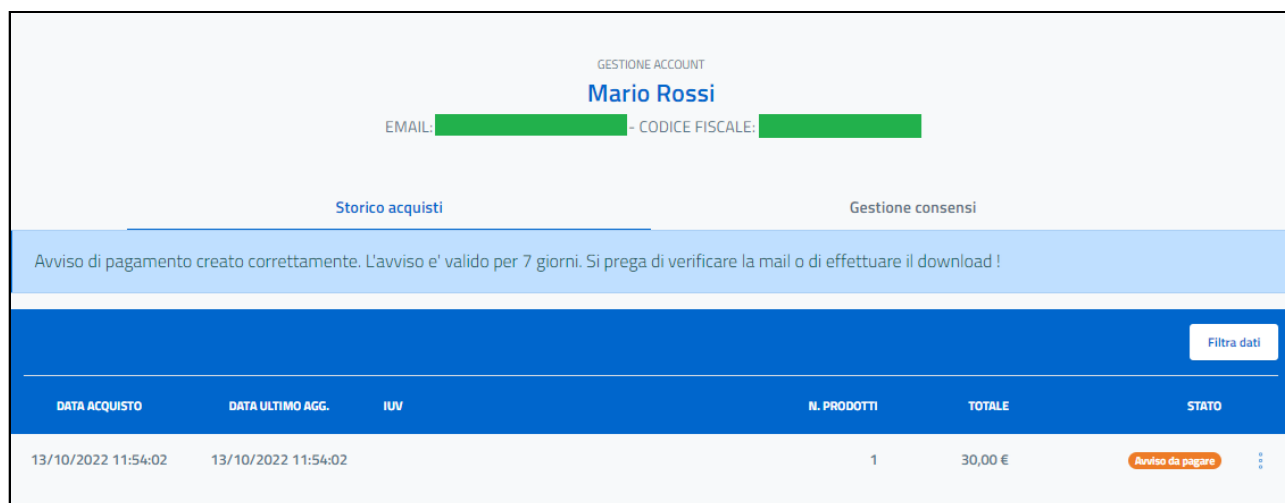
Per il pagamento con avviso si distinguono due casi:

- Il carrello è stato creato dall'utente
- Il carrello è stato creato da un gestore di istituto

Nel caso di carrello creato dall'utente: premere il bottone “Avviso pagamento” evidenziato in figura seguente:



Verrà emesso un messaggio di conferma e creato un avviso di pagamento, riconoscibile dal suo stato “Avviso da pagare”:



L'utente dovrà scaricare tale avviso selezionando "Scarica avviso di pagamento" dalla apposita voce di menù a tendina:

The screenshot displays the 'Gestione Account' page for a user named Mario Rossi. At the top, there are fields for 'EMAIL' and 'CODICE FISCALE', both masked with green boxes. Below this, there are two tabs: 'Storico acquisti' (active) and 'Gestione consensi'. A light blue banner message states: 'Avviso di pagamento creato correttamente. L'avviso e' valido per 7 giorni. Si prega di verificare la mail o di effettuare il download !'. Below the banner is a blue bar with a 'Filtra dati' button. The main content is a table with the following columns: 'DATA ACQUISTO', 'DATA ULTIMO AGG.', 'IUV', 'N. PRODOTTI', 'TOTALE', and 'STATO'. The table contains two rows of purchase data. For the first row, a dropdown menu is open, showing two options: 'Mostra dettaglio' and 'Scarica avviso di pagamento', with the latter being highlighted by a red box and a red arrow pointing to it. Below the table, there is a small orange button labeled 'Avviso da pagare'.

DATA ACQUISTO	DATA ULTIMO AGG.	IUV	N. PRODOTTI	TOTALE	STATO
13/10/2022 12:02:50	13/10/2022 12:02:50		1	10,00 €	
13/10/2022 11:54:02	13/10/2022 11:54:02		1	30,00 €	

Sarà possibile far uso dell'avviso (anche stampandolo se occorre) per effettuare il pagamento tramite l'app mobile IO oppure presso uno dei processori di pagamento aderenti al circuito pagoPA.


Acquisto da [REDACTED] **IdPendenza AS-RM_645**

ENTE CREDITORE 97830880585 **DESTINATARIO AVVISO** [REDACTED]

Mic

QUANTO E QUANDO PAGARE? **COME PAGARE?** www.pagopa.gov.it

Importo **Entro il**
1,00 Euro **13/04/2022**

 Durante il pagamento, l'importo viene aggiornato in automatico dal sistema e potrebbe variare per eventuali sgravi, interessi, ecc.

SUL SITO O CON LE APP
della tua Banca o degli altri canali di pagamento. Potrai pagare con carte, conto corrente, CBILL.



PAGA SUL TERRITORIO
del tuo Ente Creditore, in Banca, in Ricevitoria, dal Tabaccaio, al Bancomat, al Supermercato.



BANCHE E ALTRI CANALI **Rata UNICA entro il** 13/04/2022



Inquadra il codice QR con la tua app di pagamenti o usa i dati accanto.

Destinatario [REDACTED] **Euro 1,00**
Ente Creditore
Mic
Oggetto del pagamento
Acquisto da [REDACTED] **IdPendenza AS-RM_645**
Cod. CBILL **Cod. Avviso** **Cod. Fiscale Ente**
12345 **0010 0000 0000 2407 29** **97830880585**

Sarà inoltre spedita una email all'utente con allegato lo stesso avviso.

L'avviso ha una validità di 14 (quattordici) giorni dal momento della sua emissione. A pagamento effettuato, oltre ad avere la ricevuta che sarà prodotta dal processore di pagamento che ha scelto, l'utente potrà

vedere lo stato del suo pagamento sullo stesso portale PagoPA (vedere par. 1.7).

Nel caso di carrello creato dal gestore: l'utente vedrà apparire l'avviso da pagare, sia nella propria pagina "Visualizza acquisti" che sulla propria casella email (come messaggio contenente in allegato lo stesso avviso). Tale avviso di pagamento va usato esattamente come un avviso creato in autonomia sul portale dall'utente stesso, e vale pertanto la stessa procedura descritta precedentemente.

Una persona può avvalersi di questo metodo di pagamento anche se non possiede un'utenza presso il portale PagOnline: sarà lo stesso gestore dell'ente a creargliela, contestualmente alla creazione dell'avviso, e all'utente arriverà notifica per email dell'avvenuta registrazione al portale.

1.7 – RIEPILOGO DEI PROPRI ACQUISTI

È possibile vedere l'elenco dei propri acquisti selezionando la voce di menù "Visualizza acquisti":

Pagamenti online
Acquista @e.bollo
Visualizza acquisti



PAGONLINE

Come utente hai accesso ai seguenti servizi:

- + Pagamenti online
- + Acquista @e.bollo
- + Gestione account
- + Richiesta Rimborsi

AVVISO PER GLI UTENTI E I GESTORI DI ISTITUTO

Si informano gli utenti del sistema pagOnline che è stato attivato il pagamento differito dell'**avviso di pagamento**, il modello 3.

E' stato inoltre implementato il servizio **@e.bollo**, che consente ai cittadini e alle imprese di acquistare la marca da bollo digitale, un documento informatico che associa l'Identificativo Univoco Bollo Digitale (IUBD) all'impronta del documento (hash) da assoggettare ad imposta.

L'utente viene portato nella seguente pagina:

GESTIONE ACCOUNT

Mario Rossi

EMAIL: [REDACTED] CODICE FISCALE: [REDACTED]

Storico acquisti

Gestione consensi

Filtra dati

DATA ACQUISTO	DATA ULTIMO AGG.	IUV	N. PRODOTTI	TOTALE	STATO
13/10/2022 12:02:50	13/10/2022 12:02:50		1	10,00 €	Avviso da pagare
13/10/2022 11:54:02	13/10/2022 11:54:02		1	30,00 €	Avviso da pagare

Per ogni acquisto sono disponibili le seguenti azioni, selezionabili dal menù a tendina:

- **Mostra dettaglio:** Vengono visualizzati i dettagli relativi all'intero carrello.

GESTIONE ACCOUNT

MARIO ROSSI

EMAIL: - CODICE FISCALE:

Storico acquisti

Gestione consensi

← Torna alla lista

Dettaglio carrello IUV RF6200000000000000000016513

🕒

Dettaglio Pagamento

INFORMAZIONI GENERALI

Identificativo carrello:	[b3f1772fe231497ca1cf5b17f21498cd]
Carrello creato il:	10/10/2022
Stato:	ESEGUITO
nome:	Bollo telematico
Importo:	16.0
Data Richiesta Pagamento:	2022-10-10T14:49:25.864

- **Richiedi rimborso:** L'utente ha la possibilità di richiedere un rimborso totale o parziale di un pagamento eseguito in modo errato (cfr. paragrafo 1.8).
- **Scarica ricevuta:** L'utente scarica la ricevuta, in formato PDF, sul proprio computer.

41



Ricevuta di pagamento

Acquisto_da_ [REDACTED] idPendenza_306c182894455h

ENTE CREDITORE

Mic

codice fiscale: 97830880585

INFORMAZIONI SUL PAGAMENTO

Totale: **5,00 Euro**

Esito: Eseguito


Istituto: Nexi, CIPBITMM

IUV: RF31000000000000000009214

CCP: n/a

Data: 05/10/2021

Causale importi	ID riscossione	Importo
/RFS/RF31000000000000000009214/5.00/ TXT/Servizio di biglietteria(conces.)-PA- COLOSSEO	7090098374	5,00

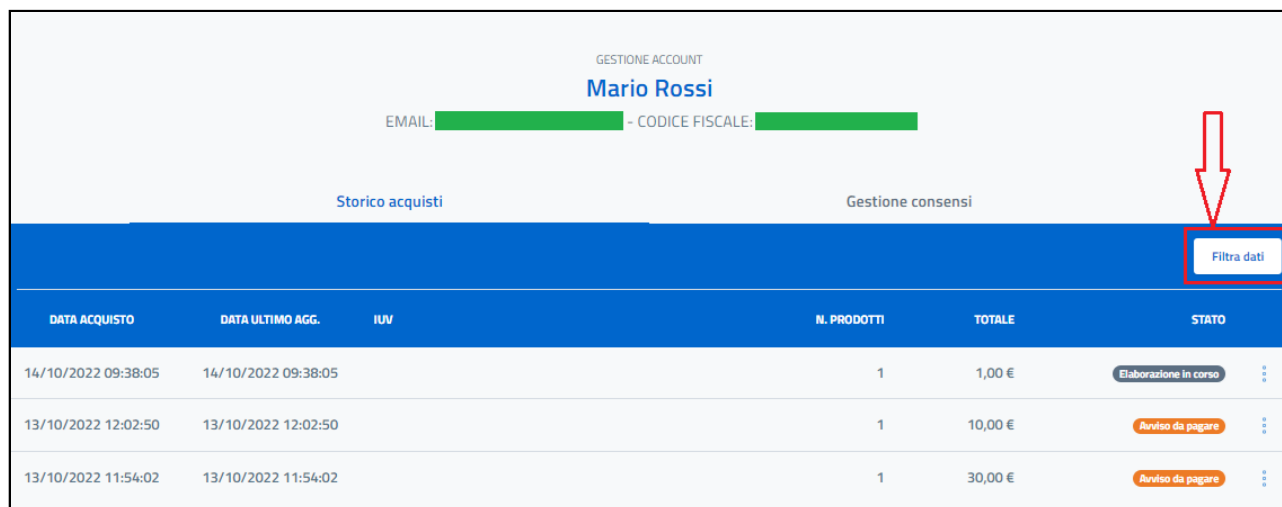
Acquistato il: 05/10/2021				
Da: [REDACTED]				
[REDACTED]				
Importo totale:		5,00 €		
Dettaglio acquisto				
Istituto	Prodotto	Quantità	Prezzo	Data
Parco archeologico del Colosseo	Biglietto	1/1	5,00 €	09/10/2021

Nel caso in cui un pagamento andato a buon fine sia stato effettuato tramite avviso, oltre alla ricevuta l'utente potrà vedere un oggetto ulteriore nella propria lista acquisti, nello stato "Avviso scaduto". Tale oggetto può essere ignorato, è semplicemente l'avviso originario che ha consentito all'utente di pagare, per il quale è scaduto il termine di validità, e del quale non c'è più la possibilità di scaricarlo. Se l'utente non ha avuto modo di fare il pagamento prima della scadenza, non c'è più modo di usare quell'avviso (nemmeno usando la copia pervenuta per email) e per procedere bisogna creare un nuovo avviso contenente gli stessi oggetti.

Per i soli acquisti di bollo digitale, nel dettaglio carrello c'è un ulteriore menù con la voce "Scarica Xml Bollo", la quale consente di avere una ricevuta in formato XML con gli estremi della transazione.

Se occorre rintracciare una transazione in un elenco molto lungo, è possibile velocizzare la ricerca restringendo la visualizzazione alle transazioni inoltrate in un determinato intervallo di date e/o alle transazioni che si trovano in un determinato stato. Questo si fa

immettendo tali parametri tramite i controlli evidenziati in figura, premendo poi il bottone “Filtra dati” evidenziato nella figura seguente:



The screenshot shows the 'GESTIONE ACCOUNT' section for 'Mario Rossi'. Below the user name, there are fields for 'EMAIL' and 'CODICE FISCALE', both masked with green bars. There are two tabs: 'Storico acquisti' (active) and 'Gestione consensi'. A red arrow points to a 'Filtra dati' button in the top right corner of the table area. The table has columns: DATA ACQUISTO, DATA ULTIMO AGG., IUV, N. PRODOTTI, TOTALE, and STATO. It contains three rows of transaction data.

DATA ACQUISTO	DATA ULTIMO AGG.	IUV	N. PRODOTTI	TOTALE	STATO
14/10/2022 09:38:05	14/10/2022 09:38:05		1	1,00 €	Elaborazione in corso
13/10/2022 12:02:50	13/10/2022 12:02:50		1	10,00 €	Avviso da pagare
13/10/2022 11:54:02	13/10/2022 11:54:02		1	30,00 €	Avviso da pagare

Apparirà la seguente maschera di ricerca:



The screenshot shows the 'Filtri tabella' search mask. It has three main sections: 'Dalla data' with a calendar icon and the date '01/01/2022', 'Alla data' with a calendar icon and the date '14/10/2022', and 'Seleziona lo stato' with a dropdown menu showing 'TUTTI'. At the bottom right, there are two buttons: 'Annulla' and 'Ricerca'.

Inserire i vincoli che devono essere rispettati dalle transazioni che si stanno cercando e premere il bottone “Ricerca”. Premere il bottone “Annulla” per chiudere la maschera di ricerca.

Per lo stato della transazione, è possibile scegliere tra:

- Pagamento eseguito (pagamento spontaneo andato a buon fine)
- Pagamento Avviso eseguito (pagamento tramite avviso andato a buon fine)
- Elaborazione in corso (inoltrato, in fase di processamento da parte della banca e non ancora completato)

- Avviso da pagare (documento di avviso che consente di pagare)
- Pagamento fallito (non andato a buon fine da parte della banca)

Per poter procedere con gli acquisti l'utente deve dare il proprio consenso al trattamento dei propri dati personali. Selezionare “Gestione consensi” dalla pagina “Visualizza acquisti”:

Il sistema farà l'ingresso nella seguente pagina:

GESTIONE ACCOUNT

Mario Rossi

EMAIL: [REDACTED] - CODICE FISCALE: [REDACTED]

Storico acquisti Gestione consensi

ATTENZIONE!

Per accedere ai servizi della piattaforma è necessario fornire i consensi richiesti. Pertanto la mancata accettazione di anche uno solo dei consensi precluderà all'utente l'accesso ai servizi.

Authorization to process my personal data ☒

I authorize the processing of my personal data by the Administration or by third parties appointed by the same for the sole purpose of managing the procedures that I will initiate. I declare that I have read the information below on the processing of personal data and accept what [here reported](#).

Salva

Apporre la spunta per l'autorizzazione al trattamento, dopo di che premere il bottone “Salva” per memorizzare l'impostazione. Senza tale consenso, il sistema rimuoverà la voce di menu “Pagamenti online”, impedendo all'utente di mettere oggetti nel carrello.

1.8 – RICHIESTE DI RIMBORSO

Nel caso in cui un utente abbia effettuato un pagamento di un avviso non più dovuto, oppure di un pagamento spontaneo di importo diverso da quello dovuto, può richiedere il rimborso del pagamento all'ente

creditore. Il rimborso consiste nell'annullamento totale o parziale del debito e nella restituzione della somma versata in eccesso. Per richiedere il rimborso, l'utente deve compilare il modulo allegato e inviarlo all'ente creditore. Nel modulo saranno indicati i suoi dati anagrafici e fiscali, il codice dell'avviso, la data e il metodo di pagamento, l'importo versato e l'importo dovuto, le motivazioni della richiesta e i dati bancari per il rimborso. Deve allegare anche un documento di identità, una copia dell'avviso e della ricevuta di pagamento. L'ente creditore provvederà a verificare la sua richiesta e a comunicare l'esito. Questa operazione non è disponibile per pagamenti di bollo in quanto imposta versata alla Agenzia delle Entrate.

Per richiedere un rimborso, entrare nella sezione “Visualizza acquisti” e, per l’acquisto del quale richiedere il rimborso, selezionare il comando “Richiesta Rimborso”:

GESTIONE ACCOUNT					
MARIO ROSSI					
EMAIL: [REDACTED]		CODICE FISCALE: [REDACTED]			
Storico acquisti			Gestione consensi		
DATA ACQUISTO	DATA ULTIMO AGG.	IUV	N. PRODOTTI	TOTALE	STATO
27/04/2023 11:09:02	27/04/2023 11:12:00	RF3400000000000000000019442	1	3,00 €	Mostra dettaglio
24/04/2023 08:40:45	24/04/2023 08:42:00	RF4500000000000000000019438	1	5,00 €	Scarica ricevuta
13/01/2023 12:32:52	13/01/2023 14:00:17	RF5000000000000000000017311	1	16,00 €	Richiesta Rimborso
					Pagamento eseguito

Apparirà la seguente pagina, nella quale compilare la richiesta:

Richiesta Rimborso

INFORMAZIONI

In questa pagina puoi richiedere il rimborso, parziale o totale, su un pagamento effettuato sul nostro portale.

Se hai effettuato un pagamento di un avviso non più dovuto, oppure di un pagamento spontaneo di importo diverso da quello dovuto, puoi richiedere il rimborso del pagamento all'ente creditore. Il rimborso consiste nell'annullamento totale o parziale del debito e nella restituzione della somma versata in eccesso. Per richiedere il rimborso, devi compilare il modulo allegato e inviarlo all'ente creditore. Nel modulo saranno indicati i tuoi dati anagrafici e fiscali, il codice dell'avviso, la data e il metodo di pagamento, l'importo versato e l'importo dovuto, le motivazioni della richiesta e i dati bancari per il rimborso. Devi allegare anche una copia dell'avviso e della ricevuta di pagamento. L'ente creditore provvederà a verificare la tua richiesta e a comunicarti l'esito.

Dati del Pagamento

Data Acquisto

11/05/2023

Importo Pagato

20,00 €

Istituto

Archivio Centrale dello Stato

Dati della richiesta di Rimborso

Importo da rimborsare

Inserire l'importo da rimborsare

Iban

Inserire l'Iban

Motivazione

Inserire le motivazioni

Richiesta firmata

Scarica la richiesta e riallegala firmata

Scarica Pdf Richiesta

Scegli file

Nessun file selezionato

Documento di identità

Scegli file

Nessun file selezionato

Ricevute di pagamento

Scegli file

Nessun file selezionato

Richiedi Rimborso

Indietro

Premendo 'Richiedi Rimborso' la richiesta di rimborso verrà inviata all'Istituto Creditore che effettuerà le dovute verifiche e comunicherà l'esito.

Vanno inseriti l'importo da rimborsare (che può essere inferiore alla somma totale pagata), l'IBAN sul quale sarà effettuato il bonifico del rimborso e la motivazione del rimborso.

Allegare la richiesta firmata (il modulo pre-compilato, pronto per essere firmato, si può scaricare con il pulsante "Scarica Pdf Richiesta"), un documento di identità e le ricevute di pagamento, tramite gli appositi upload predisposti. Al termine della compilazione, premere il bottone "Richiedi Rimborso". Apparirà un messaggio di conferma seguito da un riepilogo della richiesta di rimborso:

[Pagamenti online](#) [Acquista @e.bollo](#) [Visualizza acquisti](#)

Richiesta rimborso inserita con successo.

Dettaglio Richiesta Rimborso

Codice Richiesta
49

Stato Richiesta
IN_CORSO

Data Acquisto
11/05/2023

Importo Pagato
20,00 €

Istituto
Archivio Centrale dello Stato

Importo da rimborsare
10,00 €

Iban
IT60X0542811101000000123456

Motivazione
Purtroppo è stato inserito un importo sbagliato, più alto del dovuto

Tipo allegato	Nome file
RICHIESTA	richiesta_rimborso_UTENTE.pdf
IDENTITA	carta_identita.pdf
RICEVUTE	ricevuta_pagamento.pdf

Indietro

A questo punto la richiesta sarà presa in carico dall'Istituto Creditore, e, al termine della lavorazione l'utente riceverà la comunicazione dell'esito via email.

1.9 – DISCONNESSIONE DAL PORTALE

Per chiudere completamente la sessione di lavoro e disconnettersi dal portale, selezionare l'icona dell'account in alto a destra, e selezionare il link "Logout" dalla finestra che apparirà al di sotto di esso:



2.0 – GESTORI DI ISTITUTO

Per poter operare sul portale, il gestore di istituto ed ogni altro utente che deve operare per conto di esso devono accreditarsi secondo la seguente procedura che prevede due passi:

- 1) Ogni utente che dovrà operare sul sito dovrà effettuare un accesso al portale usando le credenziali usate per accedere alla posta elettronica presso cultura.gov.it ;
- 2) Se la registrazione del gestore avviene per un nuovo istituto, occorre comunicare per email all'indirizzo pagopa.helpdesk@cultura.gov.it tutti gli indirizzi email degli utenti che devono essere autorizzati, i quali devono essersi registrati come da precedente punto 1).

Dopo aver effettuato la registrazione al portale, ogni volta che si desidera gestire gli acquisti effettuati presso il proprio istituto bisogna effettuare l'accesso come descritto al paragrafo 1.3.

Dopo l'accesso, l'utente si troverà nella pagina principale dell'account:

The screenshot shows the PagOnline user interface. At the top, there is a dark blue header with the 'Ministero della cultura' logo and name on the left, and 'Manuale utente' and 'Account' links on the right. Below this is a lighter blue banner with the 'MINISTERO DELLA CULTURA' logo, the 'PagOnline' title, and the subtitle 'Portale per i pagamenti online'. On the right side of the banner is a 'Carrello' (Cart) icon with a '0' indicator. A horizontal menu bar below the banner contains four links: 'Admin Pagamenti online', 'Verifica @e.bollo', 'Visualizza acquisti', and 'Gestione Rimborsi'. The main content area features a large illustration on the left showing a hand holding a smartphone displaying the 'pagOnline' app, surrounded by icons for a building, a magnifying glass, a document, a clock, and a bar chart. To the right of the illustration, the heading 'PAGONLINE' is followed by the text 'Come utente GESTORE hai accesso ai seguenti servizi:'. Below this is a list of four services, each preceded by a blue plus icon: 'Storico acquisti', 'Avvisi di pagamento', 'Verifica @e.bollo', and 'Gestione richieste di rimborso'. At the bottom right, there is a box titled 'AVVISO PER GLI UTENTI E I GESTORI DI ISTITUTO' containing two paragraphs of text about the activation of deferred payment and the @e.bollo service.

Ministero della cultura

Manuale utente Account

MINISTERO DELLA CULTURA

PagOnline
Portale per i pagamenti online

Carrello 0

Admin Pagamenti online Verifica @e.bollo Visualizza acquisti Gestione Rimborsi

PAGONLINE

Come utente GESTORE hai accesso ai seguenti servizi:

- + Storico acquisti
- + Avvisi di pagamento
- + Verifica @e.bollo
- + Gestione richieste di rimborso

AVVISO PER GLI UTENTI E I GESTORI DI ISTITUTO

Si informano gli utenti del sistema pagOnline che è stato attivato il pagamento differito dell'avviso di pagamento, il modello 3.

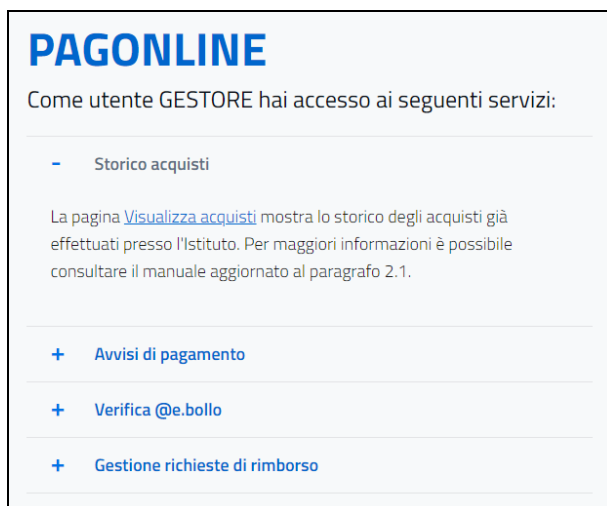
E' stato inoltre implementato il servizio @e.bollo, che consente ai cittadini e alle imprese di acquistare la marca da bollo digitale, un documento informatico che associa l'Identificativo Univoco Bollo Digitale (IUBD) all'impronta del documento (hash) da associare ad imposta.

La barra orizzontale del menù in alto ha 4 opzioni:

- **Admin Pagamenti online:** consente di pagare servizi presso istituti.
- **Verifica @e.bollo:** consente il controllo dell'andamento a buon fine della procedura che appone il bollo digitale ai documenti elettronici.
- **Visualizza acquisti:** consente di consultare gli acquisti effettuati tramite portale pagOnline.
- **Gestione Rimborsi:** accede alla gestione dei rimborsi richiesti dagli utenti.

Le quattro sezioni a destra ("Storico acquisti", "Avvisi di pagamento", "Verifica @e.bollo" e "Gestione richieste di rimborso") si possono

espandere e comprimere selezionandole, e contengono una breve descrizione, un link alla sezione relativa ed un riferimento al presente manuale per informazioni (nell'esempio in figura, è stata espansa la sezione "Storico acquisti"):



2.1 – GESTIONE DELL'ELENCO DEGLI ACQUISTI (UTENTI GESTORI DI PAGONLINE)

Selezionando "Visualizza acquisti" l'utente viene portato nella pagina che consente la gestione generale dell'elenco degli acquisti effettuati per l'istituto che si gestisce.

AMMINISTRAZIONE ISTITUTO						
Castello di Torrechiara, Langhirano (PR)						
DATA ACQUISTO	DATA ULTIMO AGG.	IUV	CODICE FLUSSO	N. PRODOTTI	TOTALE	STATO
10/10/2022 15:07:16	10/10/2022 16:03:51	RF08000000000000000016515		1	2,00 €	Pagamento eseguito
Gli importi contrassegnati con (*) indicano la presenza nel carrello di prodotti relativi ad altri istituti.						

Vengono riportati, per ogni acquisto:

- La data in cui è stato inoltrato
- La data nella quale è avvenuto il suo ultimo aggiornamento di stato

- Lo IUV (Identificativo Univoco di Versamento)
- Il codice flusso
- La quantità comprata
- Il prezzo unitario
- Lo stato in cui si trova l'acquisto

È disponibile, per ogni acquisto, un menù a tendina espandibile selezionando l'icona con i tre punti:

[illegible]

Esso consente due azioni:

- **Mostra dettaglio:** visualizzare il dettaglio del carrello;
- **Scarica ricevuta:** scaricare la ricevuta di pagamento in formato PDF.

Il dettaglio del carrello si presenta al seguente modo:

AMMINISTRAZIONE ISTITUTO

Castello di Torrechiara, Langhirano (PR)

Gli importi contrassegnati con (*) indicano la presenza nel carrello di prodotti relativi ad altri istituti.

Torna alla lista

Dettaglio carrello IUV RF0800000000000000000016515

⌚

Dettaglio Pendenza

⌚

Dettaglio Pagamento

⌚

Dati Versamento

INFORMAZIONI GENERALI

Carrello creato il:

10/10/2022

Stato:

ESEGUIDO

nome:

Acquisto_da_simona.cesaretti_idPendenza_826c-583573061h

Importo:

2,0

Data Richiesta Pagamento:

2022-10-10T15:07:16.066

ISTITUTO

PRODOTTO

DETTAGLIO CAUSALE

DATA

QUANTITÀ

PREZZO

Cast-Torrechiara

Biglietto Agevolato (giovani età 18-25 anni)

11/10/2022

1

2,00 €

ⓘ

Le righe in Rosso indicano i prodotti di "altri" istituti

Gli oggetti di colore rosso indicano prodotti di altri istituti.

N.B: I prodotti relativi ad altri istituti NON vengono conteggiati. Quando presenti prodotti di altri istituti, il numero di prodotti indicato nella colonna “Quantità” NON è il numero totale di prodotti, ma il numero di prodotti dell’istituto. Analogamente, il valore della colonna “Totale” NON sarà la somma totale del carrello bensì la somma totale dei soli prodotti relativi all’istituto.

Le informazioni sono riportate su tre schede, “Dettaglio Pendenza”, “Dettaglio Pagamento” e “Dati Versamento”:

[← Torna alla lista](#)

Dettaglio carrello IUV RF0800000000000000000016515

⌚ Dettaglio Pendenza

⌚ Dettaglio Pagamento

⌚ Dati Versamento

INFORMAZIONI GENERALI

Carrello creato il:	10/10/2022
Stato:	ESEGUITO
nome:	Acquisto_da_ ██████████_idPendenza_826c-583573061h
Importo:	2.0
Data Richiesta Pagamento:	2022-10-10T15:07:16.066

DETTAGLIO PENDENZA

[← Torna alla lista](#)

Dettaglio carrello IUV RF0800000000000000000016515

⌚ Dettaglio Pendenza

⌚ Dettaglio Pagamento

⌚ Dati Versamento

DETTAGLIO RICHIESTA PAGAMENTO, SOGGETTO PAGATORE

STATO RICHIESTA PENDENZA PAGAMENTO	ANAGRAFICA PAGATORE	ENTE BENEFICIARIO
RT_ACCETTATA_PA	██████████	Mic
Dominio	97830880585	
ID Messaggio Richiesta	6fe7ae6677214bc78078a2d142572dbb	
Ora Messaggio Richiesta	2022-10-10T15:07:16	

DETTAGLIO PAGAMENTO

[← Torna alla lista](#)

Dettaglio carrello IUV RF0800000000000000000016515

🕒 Dettaglio Pendenza
🕒 Dettaglio Pagamento
🕒 Dati Versamento

INFORMAZIONI SUL VERSAMENTO

Data Esecuzione:	2022-10-10
Importo:	2.00
Tipo Versamento:	BBT
Identificativo Univoco Versamento (IUV):	RF0800000000000000000016515
Causale Versamento:	/RFS/RF08 0000 0000 0000 0000 1651 5/2.00/TXT/Biglietti Ingresso - DRM-ER-Cast-Torrechiara
IBAN Accredito:	IT79V0306905020100000046110
Dati Riscossione:	9/3321

DATI VERSAMENTO

Nel caso del bollo digitale, selezionando l'icona con tre punti all'estrema destra della riga in basso appaiono due opzioni per vedere i dettagli, che sono "Scarica Xml Bollo" e "Scarica Documento Bollo":

[← Torna alla lista](#)

Dettaglio carrello IUV RF5500000000000000000016639

🕒 Dettaglio Pendenza
🕒 Dettaglio Pagamento
🕒 Dati Versamento

INFORMAZIONI GENERALI

Carrello creato il:	05/12/2022
Stato:	ESEGUITO
nome:	Bollo telematico
Importo:	16.0
Data Richiesta Pagamento:	2022-12-05T11:06:13.210

ISTITUTO	PRODOTTO	DETTAGLIO CAUSALE	DATA	QUANTITÀ	PREZZO
AS-AP	Bollo		05/12/2022	<div style="border: 2px solid red; padding: 5px; display: inline-block;"> 📄 Scarica Xml Bollo 📄 Scarica Documento Bollo </div>	

Le righe in **Rosso** indicano i prodotti di "altri" istituti

Il file XML contiene gli estremi della transazione ed è firmato digitalmente; “Scarica Documento Bollo” fa ottenere una copia del documento caricato dall’utente e bollato tramite la procedura.

Se occorre rintracciare una transazione in un elenco molto lungo, è possibile restringere la visualizzazione alle transazioni inoltrate in un determinato intervallo di date e/o alle transazioni che si trovano in un determinato stato. Questo si fa premendo il bottone “Filtra dati”, che fa apparire la seguente maschera di ricerca:

The screenshot shows a web interface for the 'AMMINISTRAZIONE ISTITUTO Castello di Torrechiara, Langhirano (PR)'. It features a blue header bar with a 'Scarica Excel' button on the right. Below the header is a 'Filtri tabella' section with three input fields: 'Dalla data' (11/09/2022), 'Alla data' (11/10/2022), and 'codiceFlusso' (codiceFlusso). There is also a 'Seleziona lo stato' dropdown menu currently set to 'TUTTI'. At the bottom right of the filter section are 'Annulla' and 'Ricerca' buttons. A small circular icon with a clock and a magnifying glass is located at the bottom left of the filter section.

Compilare uno o più campi della maschera con i vincoli da applicare, dopo di che premere il bottone “Ricerca”.

Per lo stato della transazione, è possibile scegliere tra:

- **Pagamento eseguito:** pagamento andato a buon fine;
- **Pagamento Avviso eseguito:** l’oggetto è un avviso ed il suo pagamento andato a buon fine;
- **Elaborazione in corso:** inoltrato, in fase di processamento da parte della banca e non ancora completato;

- **Avviso da pagare:** l'oggetto è un avviso e deve ancora essere pagato;
- **Pagamento fallito:** non andato a buon fine da parte della banca.

È infine possibile esportare in un file Excel l'elenco di acquisti correntemente visualizzato. Per ottenere tale file, premere il bottone "Scarica Excel" indicato nella figura seguente.

AMMINISTRAZIONE ISTITUTO
Castello di Torrechiara, Langhirano (PR)

Scarica Excel

Filtri tabella

Dalla data: 11/09/2022 Alla data: 11/10/2022 codiceFlusso: _____

Seleziona lo stato: TUTTI

Annulla Ricerca

Sul foglio Excel vengono riportati, per ogni acquisto:

- IUV (Identificativo Univoco di Versamento)
- IUR (Identificativo Univoco di Riscossione)
- Codice Flusso
- La data dell'acquisto
- Il nome, cognome ed email dell'utente che ha fatto l'acquisto
- Il numero di prodotti dell'istituto acquistati
- Il costo unitario dei prodotti acquistati
- Lo stato in cui si trova la transazione

2.2 – GESTIONE DELL'ELENCO DEGLI ACQUISTI (UTENTI GESTORI CON CONCESSIONARIO)

Dopo aver selezionato la voce di menù “Transazioni concessionario” il sistema entra nella gestione per gli utenti che si servono di un concessionario esterno, “Transazioni concessionario”:

Amministrazione Istituto
Castello di Torrechiara, Langhirano (PR)

Dalla data
 GG/MM/AAAA

Alla data
 GG/MM/AAAA

Codice flusso
Inserire il codice flusso

Iuv
Inserire il codice iuv

Ricerca

Viene mostrata una maschera di ricerca, della quale compilare uno o più campi e premere il bottone “Ricerca”:

Amministrazione Istituto
Castello di Torrechiara, Langhirano (PR)

Dalla data
 GG/MM/AAAA

Alla data
 GG/MM/AAAA

Codice flusso
Inserire il codice flusso

Iuv
Inserire il codice iuv

Ricerca

9 records trovati, da 1 a 6.

Data Richiesta	Iuv	Iur	Codice Flusso	Importo pagato	Codice versamento	Descrizione	Debitore	Stato
20/04/2022	RF2000000000000000000015620	222013219122AGID480160001600IT	2022-05-02CIPBITMM-N01144738655191	130,00 €	01-diritti-autore	pagamento diritti di riproduzione		ESEGUITO
22/02/2022	RF6200000000000000000010208	End2EndId-49509-97830880585	2022-02-23PPAYITR1XXX-5003051344	1.475,00 €	01-diritti-autore	pagamento diritti di riproduzione		ESEGUITO
11/01/2022	RF9500000000000000000009323	112004367072AGID480160001600IT	2022-01-12CIPBITMM-N0953160000016	834,05 €	01-diritti-autore	pagamento diritti di riproduzione		ESEGUITO
11/01/2022	RF6800000000000000000009324	112004367072AGID480160001600IT	2022-01-12CIPBITMM-N0953160000016	700,00 €	01-diritti-autore	pagamento diritti di riproduzione		ESEGUITO
23/12/2021	RF1300000000000000000009053	49509-211223-79V-100000046110	2021-12-24PPAYITR1XXX-5003040789	1.234,00 €	01-diritti-autore	pagamento diritti di riproduzione		ESEGUITO
23/12/2021	RF8800000000000000000009061	49509-211223-79V-100000046110	2021-12-24PPAYITR1XXX-5003040789	1.234,00 €	01-diritti-autore	pagamento diritti di riproduzione		ESEGUITO

Scarica Excel

La pagina elenca tutte le transazioni che rispettano i vincoli gestite dal proprio concessionario, con possibilità di generare la reportistica che occorre. È possibile esportare in un file Excel l'elenco di acquisti correntemente visualizzato. Per ottenere tale file, premere il bottone “Scarica Excel”.

Vengono riportati, per ogni acquisto:

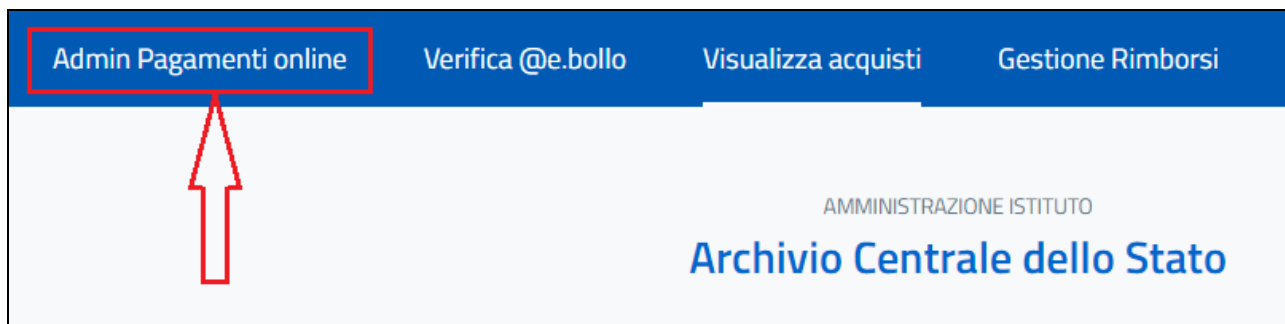
- Data richiesta: data di ricezione rendicontazione
- IUV (Identificativo Univoco di Versamento)
- IUR (Identificativo Univoco di Riscossione)
- Codice flusso: è l'identificativo della movimentazione contabile avvenuta sui conti di accredito e in particolare i movimenti di entrata determinati dai pagamenti PagoPA
- L'importo pagato
- Il codice versamento
- La descrizione
- Il nome e cognome dell'utente che ha fatto l'acquisto
- Lo stato in cui si trova la transazione

2.3 – INVIO AVVISI DI PAGAMENTO AD UTENTI TERZI

Il gestore di istituto può richiedere un pagamento ad un altro utente tramite il meccanismo degli avvisi. L'utente che dovrà pagare, se non ancora censito nel sistema, sarà registrato nel corso della operazione. La sequenza delle operazioni da compiere è la seguente:

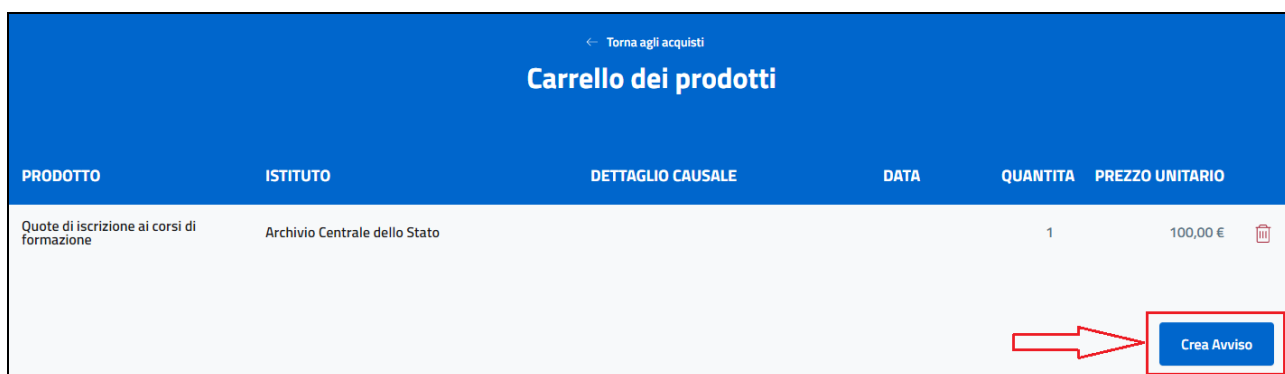
- 1. Creare il carrello dei servizi da acquistare**
- 2. Creare l'avviso, associando il carrello creato all'utente pagatore**
- 3. Effettuare l'invio dell'avviso all'utente**

1. Creare il carrello dei servizi da acquistare: tramite la voce di menù "Admin Pagamenti online" in alto, evidenziata in figura, è possibile accedere alla aggiunta nel carrello di servizi:



Il funzionamento di tale sezione è descritto al paragrafo “Acquisto di servizi”, al quale si rimanda. Tramite di essa, creare un carrello contenente tutto ciò che deve essere acquistato.

2. Creare l’avviso, associando il carrello creato all’utente pagatore:
 Passare al carrello con il bottone apposito, e premere il bottone “Crea Avviso”, evidenziato in figura:



Questo porterà alla seguente form da compilare:

Inserire l'utenza a cui assegnare l'avviso di pagamento

I campi contrassegnati da asterisco (*) sono obbligatori

<p>Tipologia pagatore*</p> <p>Persona fisica</p>	<p>Paese*</p> <p>Italia</p>
<p>Nome*</p> <p>Nome</p>	<p>Cognome*</p> <p>Cognome</p>
<p>Email*</p> <p>Email</p>	<p>Codice fiscale o Partita IVA*</p> <p>Codice fiscale o Partita IVA</p>

INVIA AVVISO PAGAMENTO

Compilare tutti i campi. Se l'utente che dovrà effettuare il pagamento non è ancora registrato in banca dati, verrà registrato dopo questa compilazione e riceverà sulla sua casella email un messaggio di avvenuta registrazione.

3. Effettuare l'invio dell'avviso all'utente: Nella form mostrata al punto precedente, al termine della compilazione premere il bottone "INVIA AVVISO PAGAMENTO". L'utente riceverà sulla sua posta elettronica un messaggio contenente i dati dell'ente creditore MiC, i dati del debitore, il numero del codice di avviso, il nome dell'istituto che ha generato la pendenza, il codice QR per effettuare il pagamento direttamente presso il PSP ed, in allegato, il documento stampabile dell'avviso.

Sul suo account, l'utente vedrà l'avviso così creato nella sezione "Visualizza acquisti". Tale avviso inizialmente sarà nello stato di "Avviso da pagare" e resterà in tale stato fino alla conclusione dell'operazione di pagamento o alla scadenza dell'avviso.

2.4 – VERIFICA DI @e.bollo

Il gestore di Istituto ha a disposizione una specifica funzione per verificare se un determinato documento pervenutogli sia stato bollato correttamente all'interno della procedura.

Selezionare la voce di menù "Verifica @e.bollo":



The screenshot shows the PAGONLINE dashboard interface. At the top, there is a navigation bar with four items: "Admin Pagamenti online", "Verifica @e.bollo" (highlighted with a red box and a red arrow pointing to it), "Visualizza acquisti", and "Gestione Rimborsi". Below the navigation bar, on the left, is a large illustration of a hand holding a smartphone displaying the "pagoPP" app, surrounded by various icons representing digital payments and documents. On the right, the heading "PAGONLINE" is followed by the text "Come utente GESTORE hai accesso ai seguenti servizi:". Below this, there is a list of services with plus icons: "Storico acquisti", "Avvisi di pagamento", "Verifica @e.bollo", and "Gestione richieste di rimborso". At the bottom right, there is a section titled "AVVISO PER GLI UTENTI E I GESTORI DI ISTITUTO" containing two paragraphs of text about the activation of deferred payment and the new @e.bollo service.

Admin Pagamenti online **Verifica @e.bollo** Visualizza acquisti Gestione Rimborsi

PAGONLINE

Come utente GESTORE hai accesso ai seguenti servizi:

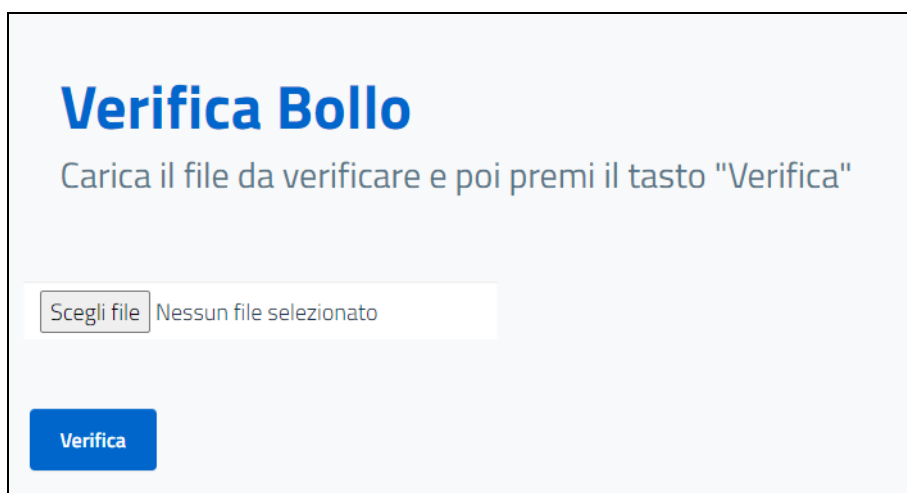
- + Storico acquisti
- + Avvisi di pagamento
- + **Verifica @e.bollo**
- + Gestione richieste di rimborso

AVVISO PER GLI UTENTI E I GESTORI DI ISTITUTO

Si informano gli utenti del sistema pagOnline che è stato attivato il pagamento differito dell'**avviso di pagamento**, il modello 3.

E' stato inoltre implementato il servizio **@e.bollo**, che consente ai cittadini e alle imprese di acquistare la marca da bollo digitale, un documento informatico che associa l'Identificativo Univoco Bollo Digitale (IUBD) all'impronta del documento (hash) da assoggettare ad imposta.

L'utente viene portato nella seguente pagina:



The screenshot shows the "Verifica Bollo" page. It has a heading "Verifica Bollo" and a subheading "Carica il file da verificare e poi premi il tasto 'Verifica'". Below this, there is a file upload area with a button labeled "Scegli file" and the text "Nessun file selezionato". At the bottom left, there is a blue button labeled "Verifica".

Verifica Bollo

Carica il file da verificare e poi premi il tasto "Verifica"

Scegli file Nessun file selezionato

Verifica

Premere il bottone “Scegli file” e selezionare il file da verificare, dopo di che premere il bottone “Verifica”. Ci sono tre esiti possibili a seguito di questa azione:

- **Documento non presente:** Tale documento non è stato mai trasmesso.
- **Documento presente, il pagamento NON è stato effettuato:** Il documento è stato trasmesso, ma il suo bollo non è stato pagato.
- **Documento presente, il pagamento è stato effettuato:** Il documento è stato trasmesso ed il suo bollo è stato pagato. In questo caso sarà inoltre presente un link “Scarica Xml Bollo”, che consente di avere una ricevuta in formato XML con gli estremi della transazione.

2.5 – GESTIONE RIMBORSI

Per gli Istituti cosiddetti “autonomi” la gestione avviene in modo diretto, ovvero il gestore dell’Istituto:

- visiona la richiesta pervenuta
- procede eventualmente con il pagamento del rimborso
- imposta l’esito della richiesta sul sistema

Per gli Istituti “non autonomi” invece, il gestore dovrà in prima istanza verificare la richiesta pervenuta, quindi approvarla o respingerla.

In caso di approvazione il gestore deve fornire un documento firmato di nullaosta che servirà per proseguire la lavorazione da parte dell’utente DG-Bilancio, che viene anche avvisato via email.

In caso di rifiuto della richiesta, il gestore inserirà le sue motivazioni e il sistema provvederà a spedire la comunicazione all’utente via email (esattamente come nel caso degli Istituti autonomi).

Per prendere visione e gestire le richieste di rimborso arrivate dagli utenti, occorre selezionare la voce di menù “Gestione Rimborsi”:



Admin Pagamenti online Verifica @e.bollo Visualizza acquisti **Gestione Rimborsi**

PAGONLINE

Come utente GESTORE hai accesso ai seguenti servizi:

- + Storico acquisti
- + Avvisi di pagamento
- + Verifica @e.bollo
- + Gestione richieste di rimborso

AVVISO PER GLI UTENTI E I GESTORI DI ISTITUTO

Si informano gli utenti del sistema pagOnline che è stato attivato il pagamento differito dell'**avviso di pagamento**, il modello 3.

E' stato inoltre implementato il servizio **@e.bollo**, che consente ai cittadini e alle imprese di acquistare la marca da bollo digitale, un documento informatico che associa l'Identificativo Univoco Bollo Digitale (IUBD) all'impronta del documento (hash) da assoggettare ad imposta.

L'utente gestore accederà alla seguente pagina:

- Importo richiesto
- Importo rimborsato

Se occorre rintracciare una richiesta in un elenco molto lungo, è possibile affinare la ricerca restringendo la visualizzazione alle richieste inoltrate in un determinato intervallo di date, o per un determinato “Stato”. Questo si fa immettendo tali parametri negli appositi filtri, premendo poi il bottone “Ricerca”.

Selezionando il link “Scarica Richiesta” associato ad una richiesta di rimborso è possibile scaricare e visionare il modulo firmato associato alla richiesta dell’utente.

Selezionando il link “Gestisci Richiesta” è possibile entrare nella pagina di gestione della richiesta:

Gestione Richiesta Rimborso 49

Codice Richiesta
49

Stato Richiesta
IN_CORSO

Data Acquisto
11/05/2023

IUV
RF6800000000000000000019606

Importo Pagato
20,00 €

Istituto
Archivio Centrale dello Stato

Rimborso richiesto
10,00 €

Iban
IT60X0542811101000000123456

Motivazione
Purtroppo è stato inserito un importo sbagliato, più alto del dovuto

Data inserimento	Tipo allegato	Nome file	
18/05/2023	RICHIESTA	richiesta_rimborso_UTENTE.pdf	Scarica allegato
18/05/2023	IDENTITA	carta_identita.pdf	Scarica allegato
18/05/2023	RICEVUTE	ricevuta_pagamento.pdf	Scarica allegato

Dati Gestione Rimborso

Importo da rimborsare

Inserire l'importo da rimborsare

Note Gestore

Inserire le motivazioni

Note DG-Bilancio

Nullaosta firmato

Scarica il "Nulla Osta" e riallegalo firmato

[Scarica Pdf Nullaosta](#)

Scegli file Nessun file selezionato

[Approva per DG-BIL](#)

[Respingi](#)

[Indietro](#)

In questa pagina vengono ancora riportati i dati relativi alla richiesta, e di seguito sono presenti i campi per immettere l'importo effettivamente da

rimborsare e le note del gestore con la motivazione relativa all'esito della richiesta.

In caso di Istituto "non autonomo" il gestore deve fornire il nullaosta firmato (il documento pre-compilato si può scaricare attraverso il pulsante "Scarica Pdf Nullaosta") caricandolo nell'apposito upload predisposto.

In fondo sono presenti i pulsanti da premere corrispondentemente alla decisione presa su tale richiesta di rimborso:

Istituto "autonomo":

Approvato e Rimborsato: L'utente richiedente è stato rimborsato, del tutto o in parte. Viene spedita una mail all'utente richiedente.

Respingi: L'utente non riceverà alcun rimborso e in tal caso è necessario scrivere una nota che spiega il motivo del rifiuto. Viene spedita una mail all'utente richiedente.

Istituto "non autonomo":

Approva per DG-BIL: La richiesta ora passa alla DG-Bilancio, che riceverà la richiesta, insieme al nullaosta. Viene spedita una mail alla DG-Bilancio.

Respingi: L'utente non riceverà alcun rimborso e in tal caso è necessario scrivere una nota che spiega il motivo del rifiuto. Viene spedita una mail all'utente richiedente.

DG Bilancio:

Importo Rimborsato: L'utente richiedente è stato rimborsato, del tutto o in parte. Viene spedita una mail all'utente richiedente.

Rimanda all'Istituto: Se a seguito di verifiche della DG Bilancio si ritiene che il pagamento non può essere eseguito, la DG Bilancio può inserire delle note e risottoporre la richiesta all'Istituto. Viene spedita una mail al gestore dell'Istituto Creditore.

Indietro: ritorna all’elenco delle richieste di rimborso.

2.6 – FUNZIONI PER PROFILO CONTABILE

Sono previste delle specifiche funzioni per profili di tipo contabile, ad uso generalmente di Art Bonus e DG Bilancio, utili nella determinazione delle transazioni avvenute tramite pagoPa. Si distinguono due categorie di utenti per tali funzioni, che sono descritte nei paragrafi seguenti.

2.6.1 – DG BILANCIO

L’utente DG Bilancio vede **tutte le transazioni**, provenienti sia dal portale pagOnline, sia dai portali degli altri concessionari.

Selezionare la voce di menù “Transazioni PagoPA”:

The screenshot shows a web interface with a blue header bar containing two tabs: 'Transazioni PagoPa' (selected) and 'Gestione Rimborsi'. Below the header, the page is titled 'Amministrazione Istituto' and 'DG-Bilancio'. There are two main sections for filtering. The first section, labeled 'Istituto*', has a dropdown menu currently set to 'TUTTI'. To its right are two date range selectors: 'Dalla data' and 'Alla data', each with a calendar icon and a placeholder 'GG/MM/AAAA'. The second section, labeled 'Codice flusso', has a text input field with the placeholder 'Inserire il codice flusso'. To its right, under the label 'Iuv', is another text input field with the placeholder 'Inserire il codice iuv'. At the bottom left of this section is a blue button labeled 'Ricerca'.

È possibile restringere la vista utilizzando gli appositi filtri di ricerca:

- Codice flusso
- IUV
- Istituto

- Date di inizio e fine periodo

Transazioni PagoPa

Amministrazione Istituto

DG-Bilancio

Istituto*

TUTTI

Dalla data

GG/MM/AAAA

Alla data

GG/MM/AAAA

Codice flusso

Iuv

Inserire il codice flusso

Inserire il codice iuv

Ricerca

81 records trovati, da 1 a 20.

1

2

3

4

5

Successivo

Codice Flusso	Identificativo Contabile	Data Richiesta	Iuv	Importo	Codice Espi	Descrizione	Debitore
2022-05-23UNCRTMM-urp5nw9olwl1	1201221430075001	19/05/2022	RF4000000000000000000016133	13,00 €	AS-AP	Fotoriproduzione-AS-AP	SIMONA CESARETTI
2022-05-23UNCRTMM-urp5nw9olwl1	1201221430075001	19/05/2022	RF5600000000000000000016136	84,23 €	97830880585	titlIsn79t24d612k - Art Bonus - Villa Adriana e Villa d'Este - Teatro Marittimo - Villa Adriana - - PROGETTO DI RESTAURO DEI M	Alex Tili
2022-05-18PPAYITR1XXX-S003047339	49509-220517-79V-100000046110	17/05/2022	RF4100000000000000000016115	5,16 €	97830880585	Pagamento tariffa ai sensi dell'art.8, comma 1 del D.P.C.M 8 gennaio 2018 e s.m.i.	M.G. 2016 S.S.
2022-05-18PPAYITR1XXX-S003047339	49509-220517-79V-100000046110	17/05/2022	RF5300000000000000000015802	5,16 €	97830880585	Pagamento tariffa ai sensi dell'art.8, comma 1 del D.P.C.M 8 gennaio 2018 e s.m.i.	IL GRANDE SOCIETA' SEMPLICE AGRICOLA
2022-05-18PPAYITR1XXX-S003047339	49509-220517-79V-100000046110	17/05/2022	RF3700000000000000000015702	5,16 €	97830880585	Pagamento tariffa ai sensi dell'art.8, comma 1 del D.P.C.M 8 gennaio 2018 e s.m.i.	AUSTRALIS - SOCIETA' SEMPLICE

È infine possibile scaricare l'elenco della ricerca sotto forma di file in formato Excel, premendo il bottone “Scarica Excel”. Di seguito, un esempio di foglio prodotto:

Codice Flusso	Identificativo Contabile	Data Richiesta	Iuv	Iur	Importo	Codice Espi	Codice versamento	Descrizione	Debitore	Stato
2022-11-25BIC32698-00000000000051312	Bonifico SEPA-36000-97830880585	24-11-2022	000000001491070	24bd457f3c594660acc2b15fd031f0a	35,00 €	AS-CR	AS-CR_29544	Fotoriproduzione-AS-CR-ricerca cata	MAURIZIO LOSI	ESEGUITO
2022-11-25PPAYITR1XXX-S0005648387	39509-221124-92J-401029258403	24-11-2022	RF2100000000000000000047709	r1imbvhtguj01ld1jm64	14,00 €	AS-AQ	29609c29939v-1376279292h	Fotoriproduzione-AS-AQ-Roberto de	ROBERTO DE MASI	ESEGUITO
2022-11-25PPAYITR1XXX-S0005648340	39509-221124-48Q-422029258403	24-11-2022	RF4500000000000000000047762	1ab742hzro7u1crxf63	06,00 €	AS-CE	29656c29989v-863640894h	Fotoriproduzione-AS-CE-Cusaniello	RAFFAELE PALMIERI	ESEGUITO
2022-11-25PPAYITR1XXX-S0005648340	39509-221124-48Q-422029258403	24-11-2022	RF4500000000000000000047762	1ab742hzro7u1crxf63	06,00 €	AS-CE	29656c29989v-863640894h	Fotoriproduzione-AS-CE-Cusaniello	RAFFAELE PALMIERI	ESEGUITO
2022-11-25PPAYITR1XXX-S0005648350	39509-221124-64N-430029258403	24-11-2022	RF3000000000000000000047741	a1mxgca8qeyabqy1kr64	04,00 €	AS-BA	29640c29971v13887684h	Fotoriproduzione-AS-BA-Fotoriproduz	GIOVANNA TODARO	ESEGUITO

La visualizzazione su pagina web mostra solo i campi essenziali delle transazioni, mentre invece nell'esportazione in Excel sono riportati i dati completi.

- Codice flusso
- Identificativo contabile
- Data Richiesta
- IUV
- IUR

- Importo pagato
- Codice Espi
- Codice versamento
- Descrizione
- Debitore
- Stato

2.6.2 – ART BONUS

Le utenze Art Bonus hanno a disposizione una funzione del tutto simile a quella della DG Bilancio, solamente che è limitata alle transazioni afferenti ai soli Istituti gestiti da Art Bonus, opportunamente definiti e configurabili nel caso dovessero variare in futuro.


3.0 – RISOLUZIONE PROBLEMI

In questo capitolo vengono illustrate le soluzioni per i problemi più comuni che si possono incontrare con il portale pagOnline.

3.1 – REIMPOSTAZIONE PASSWORD PER UTENTI NON EIDAS

Se si possiede un account non eIDAS e la propria password è stata dimenticata o compromessa, è possibile reimpostarla tramite il portale pagOnline. Selezionare l'icona dell'account in alto a destra, poi il link "Accedi come utente" dalla finestra che apparirà al di sotto di esso. Premere il bottone "Login without eIDAS". Infine, nella pagina successiva, selezionare "Forgot your password?"

LOGIN
Accedi come utente

[Forgot your password?](#) 

Not registered? [Sign up here](#)

Si accederà alla pagina della richiesta di reset password, dove compilare il seguente modulo:

**REQUEST EMAIL RESET
PASSWORD**

· Fields marked with an asterisk (*) are required

· After sending the reset request, please check your email (also the spam folder).

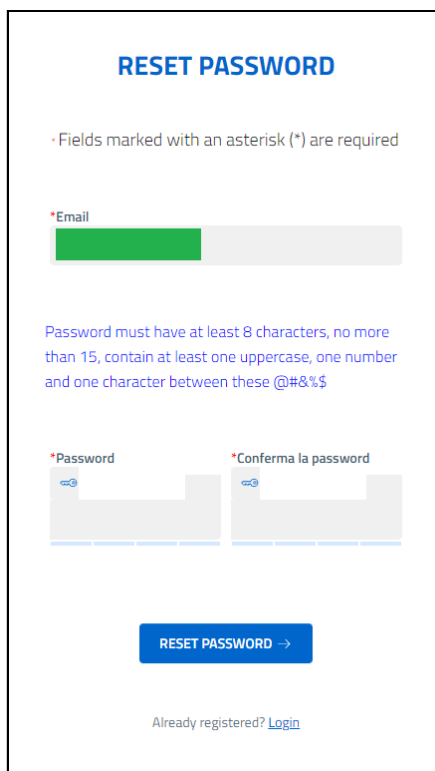
*Email

Apparirà un messaggio di conferma:

Pagamenti online

Password reset email sent successfully. You have received an email to change your password.

Arriverà un messaggio sulla posta elettronica con un link da visitare, che porta al seguente modulo da compilare:



The screenshot shows a web form titled "RESET PASSWORD" in blue. Below the title, a note states: "Fields marked with an asterisk (*) are required". There are three input fields: 1. An email field labeled "*Email" with a green bar indicating a valid email format. 2. A password field labeled "*Password" with a blue eye icon for toggling visibility. 3. A confirmation field labeled "*Conferma la password" also with a blue eye icon. Below these fields, a blue button with the text "RESET PASSWORD →" is centered. At the bottom, there is a link: "Already registered? [Login](#)".

Decidere una nuova password, immetterla in ambo i campi, e poi premere “Reset password”. Nel decidere la password, seguire le indicazioni suggerite nella pagina.

3.2 – PROBLEMI CON UN PAGAMENTO

Per problemi con una transazione, contattare per posta elettronica l’assistenza all’indirizzo email pagopa.helpdesk@cultura.gov.it fornendo i parametri IUV (Identificativo Univoco di Versamento) e identificativo carrello.

Queste informazioni si trovano visitando la propria lista degli acquisti, ed aprendo il dettaglio della transazione (che si fa selezionando l’opzione “Mostra dettaglio” dal sottomenù dei comandi disponibili):

GESTIONE ACCOUNT

MARIO ROSSI

EMAIL: [REDACTED] - CODICE FISCALE: [REDACTED]

Storico acquisti

IUV

Gestione consensi

[← Torna alla lista](#)

Dettaglio carrello IUV RF560000000000000000016524

[⌚ Dettaglio Pagamento](#)

IDENTIFICATIVO CARRELLO

INFORMAZIONI GENERALI

Identificativo carrello: [5e976748d8f54ddc9beefd3f6327bb25]

Carrello creato il: 12/10/2022

Stato: ESEGUITO

nome: Acquisto_da_ [REDACTED] _idPendenza_831c-142564668h

Importo: 2.0

Data Richiesta Pagamento: 2022-10-12T14:35:07.242