

Documento Manuale Utente (MU)

Portale dei Pagamenti

Versione 1.5

09 giugno 2022

Indice

1	DEFINIZIONI, ACRONIMI E RIFERIMENTI	3
1.1	DATI DEL DOCUMENTO.....	3
1.2	DEFINIZIONI E ACRONIMI	3
1.3	INDICE DELLE FIGURE	4
2	OBIETTIVO DEL DOCUMENTO.....	6
2.1	CONSIDERAZIONI GENERALI	6
3	DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	7
3.1	ACCESSO AL SERVIZIO.....	7
3.2	ATTORI E RUOLI DEL SISTEMA.....	9
3.3	PROCESSO DI PAGAMENTO.....	10
3.3.1	Pagamento online (Modello 1).....	10
3.3.2	Pagamento presso un PSP (Modello 3)	15
3.4	MODALITÀ DI RICERCA/FILTRO	17
3.5	AZIONI DISPONIBILI PER AVVISO DI PAGAMENTO.....	19
3.5.1	Aggiungi al carrello.....	20
3.5.2	Stampa avviso analogico.....	20
3.5.3	Annullamento avviso di pagamento	21
3.5.4	Dettaglio avviso di pagamento	22
3.5.5	Tabella dei Pagamenti eseguiti.....	26
3.5.6	Stampa Ricevuta Transazione PDF.....	26
3.5.7	Stampa Ricevuta Telematica XML	27
3.6	PAGAMENTI ESEGUITI.....	28
3.7	RICERCA AVVISI CONTO TERZI.....	30
3.8	VERIFICA PAGAMENTI.....	32
3.9	RECLAMI	34
3.9.1	Monitoraggio reclami.....	34
3.9.2	Dettaglio reclamo	35
3.9.3	Creazione Reclamo per modifica o annullamento avviso.....	36
3.9.4	Creazione Reclamo per richiesta rimborso	38
3.9.5	Annullamento Reclamo	40
3.9.6	Richiesta integrazioni.....	40
3.9.7	Correzione dati rimborso.....	41
3.9.8	Gli stati del reclamo.....	42
3.10	MATERIALE FORMATIVO.....	43

1 Definizioni, acronimi e riferimenti

1.1 Dati del documento

Codice del Progetto/Servizio	Portale dei pagamenti A.N.AC.		
Versione documento	1.5	Versione template	1.1
Data creazione documento	05/02/2019	Data ultimo aggiornamento	09/06/2022

Ver.	Elabora	Verifica	Approva	Data emissione	Descrizione delle modifiche
1.0	RTI			05/02/2019	Prima emissione
1.1	RTI			14/07/2020	Adeguamento a nuova identità visiva
1.2	RTI			06/08/2020	Mascheramento di alcuni dati: figura 1, 5, 7, 8, 9, 11, 12, 16, 18, 19, 20, 21, 28, 32 Aggiornato link pag. 26
1.3	RTI			11/11/2020	Aggiornamento per release 1.2 del sistema
1.4	RTI			22/04/2022	Aggiornamento per release 1.3 del sistema
1.5	RTI			09/06/2022	Aggiornamento a seguito revisione

1.2 Definizioni e acronimi

Termine/Acronimo	Descrizione
A.N.AC.	Autorità Nazionale Anticorruzione
AgID	Agenzia per Italia Digitale
Assegnatario	Soggetto che può eseguire le azioni (generazione, pagamento, annullamento, etc.) sull'avviso di pagamento per conto del debitore.
Avviso di pagamento	Documento contenente tutte le informazioni necessarie per l'esecuzione del pagamento da effettuare.
CAD	Codice Amministrazione Digitale, ovvero il D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.
CF	Codice Fiscale
CIG	Codice Identificativo di Gara. Viene generato ed assegnato dal SIMOG (Sistema Informativo Monitoraggio Gare) ed è relativo a un lotto di una gara. dell'Autorità.
Data scadenza pagamento	Data entro il quale l'utente deve effettuare il pagamento del relativo avviso di pagamento.
Debitore	Soggetto che deve effettuare un pagamento di una posizione debitoria nei confronti dell'A.N.AC.
FAQ	Frequently Asked Questions
GCG	Gestione Contributi Gara. Sistema per la ricerca delle gare alle quali l'OE intende partecipare, con evidenza dell'importo del contributo da versare.
Generatore	Soggetto che ha generato l'avviso di pagamento per conto del debitore.
IUR	Identificativo univoco di riscossione
IUV	Identificativo univoco di versamento

Termine/Acronimo	Descrizione
Linea di Pagamento	La linea di pagamento raggruppa uno o più avvisi che hanno lo stesso tipo dovuto e gli stessi valori per alcuni specifici campi che la identificano univocamente (es. per il tipo dovuto "Contributo Gara OE", la linea di pagamento raggruppa gli avvisi che hanno gli stessi valori per i campi CIG, codice fiscale Debitore, codice fiscale Assegnatario).
OE	Operatore Economico. Soggetto fisico o giuridico che intende partecipare a procedure di scelta del contraente per l'affidamento di lavori, servizi e forniture.
Portale dei pagamenti	Il Portale dei pagamenti è il servizio messo a disposizione dall'Autorità Nazionale
PSP	Prestatore di servizi di pagamento, presso i quali si può pagare con pagoPA.
RT	Ricevuta Telematica
Stato avviso	L'avviso di pagamento può assumere i seguenti stati:
In attesa	Avviso di pagamento non pagato
In corso	Avviso il cui pagamento è stato già avviato ma è in attesa dell'esito da parte del PSP
Annullato	Avviso annullato che non può più essere pagato
Pagato	Avviso di pagamento pagato (esito transazione andata a buon fine)
Versante	Soggetto che dispone il pagamento di un avviso "in attesa" a favore dell'A.N.AC.

Tabella 1 - Definizioni e acronimi

1.3 Indice delle figure

Figura 1 – Identificativo di schermata.....	6
Figura 2 – Pagina dei servizi per le imprese del portale A.N.AC.	8
Figura 3 - Login di sistema.....	8
Figura 4 – Link di registrazione.....	9
Figura 5 – Icona aggiungi al carrello.....	11
Figura 6 – Contatore carrello	11
Figura 7 – Carrello.....	12
Figura 8 – Autenticazione pagoPA	13
Figura 9 – Scelta metodo di pagamento.....	13
Figura 10 – Pagina esito transazione	14
Figura 11 – Dettaglio avviso in corso	15
Figura 12 – Icona stampa avviso analogico	15
Figura 13 – Avviso analogico	16
Figura 14 – Ricerca per numero avviso.....	17
Figura 15 – Messaggio di errore Numero avviso	17
Figura 16 – Risultato ricerca per numero avviso	18
Figura 17 – Ricerca generica	18
Figura 18 – Ricerca per stato	19
Figura 19 – Filtro per stato.....	19

Figura 20 – Selezione multipla avvisi	20
Figura 21 – Avviso di pagamento analogico	21
Figura 22 – Annullamento avviso di pagamento	22
Figura 23 – Dettaglio avviso di pagamento	22
Figura 24 – Storico pagamenti non eseguiti.....	23
Figura 25 – Modifica avviso di pagamento.....	24
Figura 26 – Reclami non presenti su dettaglio avviso	24
Figura 27 – Reclami presenti su dettaglio avviso.....	25
Figura 28 – Dettaglio linea di pagamento.....	26
Figura 29 – Ricevuta Transazione in PDF	27
Figura 30 – Ricevuta Telematica in XML.....	28
Figura 31 – Pagamenti eseguiti.....	29
Figura 32 – Ricerca conto terzi	30
Figura 33 – Ricerca conto terzi – esito negativo	31
Figura 34 – Ricerca conto terzi – esito positivo	31
Figura 35 – Verifica pagamenti	32
Figura 36 – Verifica pagamenti – nessun risultato trovato.....	32
Figura 37 – Verifica pagamenti – Esito ricerca.....	33
Figura 38 – Monitoraggio reclami.....	35
Figura 39 – Creazione reclamo.....	36
Figura 40 – Conferma creazione reclamo	37
Figura 41 – Richiesta conferma invio reclamo.....	38
Figura 42 – Invio reclamo eseguito	38
Figura 43 – Crea reclamo richiesta di rimborso.....	39
Figura 44 – Annullamento reclamo.....	40
Figura 45 – Richiesta integrazioni reclamo	41
Figura 46 – Correzione dati rimborso.....	42
Figura 47 – Materiale formativo	43

2 Obiettivo del documento

Il Portale dei pagamenti è il servizio messo a disposizione dall'Autorità Nazionale Anticorruzione e integrato con il sistema pagoPA per i versamenti a favore dell'Autorità.

Il sistema pagoPA è stato realizzato dall'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID), al fine di semplificare e rendere più sicuro qualsiasi pagamento elettronico verso la Pubblica Amministrazione, in attuazione dell'art. 5 del Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) che stabilisce che le Pubbliche Amministrazioni sono tenute ad accettare pagamenti in formato elettronico, a prescindere dall'importo. Per maggiori dettagli si rimanda al seguente link del sito pagoPA <https://www.pagopa.gov.it/>.

Obiettivo del documento è illustrare le modalità di utilizzo del Portale dei pagamenti, per le funzionalità messe a disposizione dell'Utente per il processo di pagamento verso l'A.N.AC.

2.1 Considerazioni generali

I campi contrassegnati con un asterisco (*) sono obbligatori.

In ogni schermata è presente, a fondo pagina, un codice identificativo della schermata stessa da indicare in caso di segnalazioni o di necessità di supporto all'utilizzo del servizio.

The screenshot displays the 'Portale dei pagamenti ANAC' interface. At the top, there is a blue header with the ANAC logo and a search bar. Below the header, a section titled 'Avvisi presenti: 5' contains a table of payment notices. The table has columns for 'N. Avviso', 'Causale pagamento', 'Importo pagamento', 'Stato avviso', and 'Data e ora scadenza pagamento'. A red box highlights the 'Causale pagamento' column, which is currently empty. Another red box highlights the 'HPFE001' code in the bottom right corner of the page.

N. Avviso	Causale pagamento	Importo pagamento	Stato avviso	Data e ora scadenza pagamento
301010000730703183		€ 70,00	In attesa	17-04-2020 00:00
301010000730712584		€ 70,00	In attesa	17-04-2020 00:00
301010000730726942		€ 70,00	In attesa	17-04-2020 00:00
301010000730287519		€ 50,00	In corso	14-09-2020 00:00
301010000730413974		€ 1,98	In corso	30-09-2020 13:33

Figura 1 – Identificativo di schermata

3 Descrizione del servizio

Nell'ambito del sistema dei pagamenti pagoPA, l'Autorità ha sviluppato il Portale dei pagamenti al fine di offrire agli utenti la possibilità di effettuare i pagamenti verso la stessa, scegliendo di volta in volta il Prestatore di Servizi dei Pagamenti (PSP) che preferisce.

L'accesso alle funzionalità del servizio Portale dei pagamenti è riservato agli utenti registrati ai servizi dell'Autorità.

Le principali funzionalità messe a disposizione all'utente sono:

- Il pagamento degli avvisi di pagamento;
- La consultazione del proprio archivio degli avvisi di pagamento;
- La consultazione dei pagamenti eseguiti;
- La ricerca di avvisi di pagamento conto terzi;
- L'invio e il monitoraggio dei reclami;
- La verifica dei pagamenti;
- La visualizzazione del materiale formativo.

L'avviso di pagamento, digitale e/o analogico, è lo strumento che contiene tutte le informazioni necessarie all'utente per poter effettuare i pagamenti a favore dell'Autorità.

L'A.N.AC. mette a disposizione le seguenti modalità (cd. modelli) di pagamento:

1. **Pagamento presso il Portale dei pagamenti** – pagamento in tempo reale online direttamente sul Portale dei pagamenti (cd. Modello 1).
2. **Pagamento eseguito tramite il canale del PSP scelto** (ad esempio: Ricevitorie, Tabaccherie, ATM Bancomat, ecc.) (cd. Modello 3).

L'utente può scegliere se pagare con il Modello 1 direttamente online dalla procedura disponibile sul Portale dei pagamenti. Per quanto riguarda il Modello 3, invece, l'utente deve utilizzare le informazioni presenti sul Portale dei pagamenti e può anche stampare l'avviso analogico e recarsi presso un PSP per effettuare il pagamento dell'avviso stesso.

3.1 Accesso al servizio

Il *Portale dei pagamenti* è disponibile accedendo al Portale A.N.AC. attraverso la selezione nel menu di navigazione della voce "Servizi per le imprese".



Figura 2 – Pagina dei servizi per le imprese del portale A.N.AC.

Selezionando il link relativo al *Portale dei pagamenti*, viene restituita la pagina di autenticazione per l'accesso al sistema *Portale dei pagamenti*.

Figura 3 - Login di sistema

Qualora l'utente non sia registrato all'interno dei servizi A.N.AC., può procedere ad effettuare la registrazione selezionando il link "Registrati" e seguendo la procedura di registrazione (per maggiori dettagli si rimanda al "Manuale Utente - Registrazione e Profilazione Utenti").

Accesso ai Servizi

Per poter usufruire dei Servizi ANAC devi prima identificarti. Inserisci negli appositi spazi il tuo nome utente e la password.

Credenziali di accesso

Nome Utente*

Password*

Login

Registrati

[Recupera password](#)

Figura 4 – Link di registrazione

Una volta verificate le credenziali, l'utente visualizza la pagina iniziale del *Portale dei pagamenti*.

3.2 Attori e ruoli del sistema

Gli attori che partecipano al processo di pagamento sono i seguenti.

Debitore

Nell'ambito del processo di pagamento si distingue il ruolo del soggetto debitore, cioè colui che deve effettuare un pagamento di una posizione debitoria nei confronti dell'A.N.AC.

Il soggetto debitore può essere sia persona giuridica sia persona fisica.

Generatore

Il soggetto generatore è colui che ha generato l'avviso di pagamento ed è sempre una persona fisica. Il soggetto generatore può generare avvisi di pagamento di proprio interesse o di terzi.

Assegnatario

Il soggetto assegnatario è colui che può eseguire le azioni (generazione, pagamento, annullamento, etc.) sull'avviso di pagamento per conto del debitore ed è sempre una persona fisica.

Versante

Il soggetto versante è colui che ha effettuato il pagamento a favore dell'Autorità ed è sempre una persona fisica.



Qualora il debitore sia una persona giuridica, il generatore ed il versante devono essere necessariamente delle persone fisiche. L'assegnatario sarà anch'egli una persona fisica. In alcuni casi il generatore ed il versante potrebbero coincidere, in quanto più soggetti possono operare in nome e per conto della persona giuridica (ad esempio: all'interno dell'ufficio gare di una società lavorano più persone).

3.3 Processo di Pagamento

Una volta effettuato l'accesso al *Portale dei pagamenti*, il sistema mostra l'elenco delle posizioni aperte, ovvero gli avvisi di pagamento precedentemente caricati dall'utente (ad esempio: Contributi gara OE) e/o inseriti dall'Autorità (ad esempio: accesso agli atti, sanzioni, ecc.).

Gli avvisi di pagamento sono mostrati in forma tabellare (ordinabile per colonne).

L'utente può effettuare anche delle ricerche specifiche per Numero avviso (se disponibile) o per Tipo dovuto e specifici filtri (cfr. Modalità di ricerca/filtro).

Le informazioni visualizzate per ciascun avviso di pagamento sono:

1. **Numero avviso:** identificativo univoco dell'avviso di pagamento;
2. **Causale pagamento:** breve descrizione della causale del pagamento;
3. **Importo del pagamento;**
4. **Stato dell'avviso** che può assumere i seguenti valori:
 - "In attesa": avviso non pagato per il quale si può procedere con il pagamento;
 - "In corso": avviso il cui pagamento è stato già avviato ma è in attesa dell'esito da parte del PSP;
 - "Annullato": avviso annullato su iniziativa dell'utente o dell'Autorità per il quale non è possibile effettuare il pagamento;
5. **Data scadenza pagamento** entro la quale bisogna effettuare il pagamento;
6. **Azioni disponibili** (cfr. Azioni disponibili per avviso di pagamento).

3.3.1 Pagamento online (Modello 1)

Per poter procedere al pagamento direttamente dal *Portale dei pagamenti*, è necessario aggiungere almeno un avviso di pagamento nel carrello.

Portale dei pagamenti ANAC

 **ANAC**
AUTORITÀ NAZIONALE
ANTICORRUZIONE

Al

30/09/2020



Ricerca

Avvisi presenti: 5

N.Avviso	Causale pagamento	Importo pagamento	Stato avviso	Data e ora scadenza pagamento	
☐ 301010000730703183		€ 70,00	In attesa	17-04-2020 00:00	   
☐ 301010000730712584		€ 70,00	In attesa	17-04-2020 00:00	   
☐ 301010000730726942		€ 70,00	In attesa	17-04-2020 00:00	   
301010000730287519		€ 50,00	In corso	14-09-2020 00:00	   
301010000730413974		€ 1,98	In corso	30-09-2020 13:33	   

« Indietro 1 Avanti »

Figura 5 – Icona aggiungi al carrello

Selezionando l'icona **Aggiungi al carrello**, disponibile per i soli avvisi di pagamento in stato "In attesa", il sistema aggiungerà l'avviso di pagamento nel carrello aggiornando il contatore degli avvisi presenti all'interno del carrello.

Portale dei pagamenti A.N.A.C.								
ANAC AUTORITÀ NAZIONALE ANTICORRUZIONE Portale dei pagamenti A.N.A.C. / Avvisi di pagamento 1 2 3 4 Ricerca avviso Carrello Pagamento Esito								
Avvisi di pagamento Pagamenti eseguiti Ricerca avvisi conto terzi Pagamenti spontanei Monitoraggio reclami Verifica pagamenti Materiale formativo	Ricerca avvisi di pagamento Filtri di ricerca Esegui ricerca per numero avviso o altri filtri N. Avviso Tipo dovuto Selezione campi specifici Data scadenza pagamento dal 17/04/2020 Al 30/09/2020 Ricerca							
Avvisi presenti: 5 « Indietro 1 Avanti » <table> <tr> <th>N.Avviso</th> <th>Causale pagamento</th> <th>Importo pagamento</th> <th>Stato avviso</th> <th>Data e ora scadenza pagamento</th> </tr> </table>				N.Avviso	Causale pagamento	Importo pagamento	Stato avviso	Data e ora scadenza pagamento
N.Avviso	Causale pagamento	Importo pagamento	Stato avviso	Data e ora scadenza pagamento				

Figura 6 – Contatore carrello

In alto a destra è riportato il carrello con indicazione del numero degli avvisi di pagamento al momento presenti nel carrello. Selezionando l'icona del carrello, presente in tutte le schermate del *Portale dei pagamenti*, si visualizza l'elenco degli avvisi di pagamento presenti.

Portale dei pagamenti A.N.AC.

 **ANAC** AUTORITÀ NAZIONALE ANTICORRUZIONE

Portale dei pagamenti A.N.AC. / Carrello principale

Ricerca avviso Carrello Pagamento Esito

Avvisi nel carrello: 1

N.Avviso	Causale pagamento	Importo pagamento	Data scadenza pagamento
301010000731594872		€ 70,00	17-04-2008 00:00
Totale		€ 70,00	

Indirizzo e-mail dove ricevere le comunicazioni:

Inserisci nuovo avviso **Paga**

* campi obbligatori

HP.FE015

Figura 7 – Carrello



Selezionando l'icona del cestino , in corrispondenza di ciascun avviso presente nel carrello (**punto 1** nella Figura 7), è possibile rimuovere dal carrello l'avviso stesso.

Il pulsante "Inserisci nuovo avviso" (**punto 2** nella Figura 7) permette, invece, di inserire nel carrello un nuovo avviso, tornando sull'elenco degli "Avvisi di pagamento".

Prima di procedere con il pagamento, l'utente può inserire il proprio indirizzo e-mail (no PEC) (**punto 3** nella Figura 7), qualora voglia ricevere delle e-mail di notifica sulla transazione di pagamento che sta effettuando.

Non si possono effettuare delle transazioni parziali: una volta premuto il tasto Paga si procede al pagamento di tutti gli avvisi al momento presenti nel carrello.

Inoltre, si precisa che si possono pagare massimo 5 avvisi di pagamento nella stessa transazione. Qualora l'utente voglia pagare più avvisi, dovrà effettuare più di una transazione.

L'utente, dopo aver verificato l'elenco degli avvisi di pagamento presenti all'interno del carrello, può procedere al pagamento premendo il tasto "Paga" (**punto 4** nella Figura 7).

Il *Portale dei pagamenti* rimanda l'utente sulla pagina di autenticazione di pagoPA.

Logo pagoPA

Autorità Nazionale Anticorruzione - A.N.A.C.

/RFB/010 70,00€

Annulla

IT

Logo pagoPA

Benvenuto nel sistema di pagamento della Pubblica Amministrazione italiana: pagoPA

Entra con SPID

Non hai SPID? Scopri di più

Entra con la tua email

Informativa sulla privacy

Figura 8 – Autenticazione pagoPA

L'utente deve scegliere la modalità di accesso a pagoPA: "entra con SPID" o "entra con la tua e-mail".

Dopo aver effettuato l'accesso, l'utente deve selezionare la modalità di pagamento (Carta di credito, Conto corrente, Altri metodi di pagamento) con la quale intende effettuare il pagamento.

Logo pagoPA

Autorità Nazionale Anticorruzione - A.N.A.C.

/RFB/ 70,00€

Annulla

Come vuoi pagare?

Carta di credito/debito

Conto corrente

Altri metodi di pagamento

Informativa sulla privacy

Figura 9 – Scelta metodo di pagamento

In caso di carta (di credito o di debito), l'utente deve immettere i dati della carta e decidere se autorizzare o meno il pagamento.

Una volta selezionata la modalità di pagamento e il relativo PSP, l'utente viene reindirizzato sulla pagina di pagamento gestita direttamente dal PSP.

Concluse le attività di pagamento, l'utente viene reindirizzato nuovamente sul *Portale dei pagamenti* e visualizza la pagina riepilogativa della transazione con indicazione dell'esito.

into



✓

Ricerca avviso

✓

Carrello

✓

Pagamento

✓

Esito

N.Avviso	Tipo dovuto	Causale pagamento	Importo pagamento	Data richiesta pagamento	Esito transazione
001010000080359238	Contributo Gara OE	/RFE CIG C	€ 70,00	17-07-2019	In corso
001010000080361258	Contributo Gara OE	/RFE CIG C	€ 70,00	17-07-2019	In corso

✓

Pagamento preso in carico, in attesa della Ricevuta Telematica da pagoPA

Torna all'archivio

Figura 10 – Pagina esito transazione

L'esito della transazione può assumere i seguenti valori:

- **Eseguito**

La transazione è **andata a buon fine**, l'avviso di pagamento è aggiornato con lo stato "Pagato" ed è consultabile all'interno dei "Pagamenti eseguiti".

- **Non eseguito**

La transazione **non è andata a buon fine**, l'avviso di pagamento mantiene lo stato "In attesa" ed è consultabile all'interno degli "Avvisi di pagamento".

L'utente può rieffettuare il pagamento mediante l'apposita funzione "Ritenta la transazione" o tornare alla pagina degli avvisi di pagamento con il pulsante "Torna all'archivio".

- **In corso**

Qualora l'utente effettui un pagamento per il quale non avvenga l'immediata restituzione della ricevuta telematica, l'esito della transazione risulta essere "In corso" ed è consultabile all'interno degli "Avvisi di pagamento".

La transazione di pagamento si conclude con il relativo aggiornamento dello stato dell'avviso ("Pagato" o "In attesa") solo successivamente alla conferma/non conferma dell'esito dell'operazione da parte del PSP.

Lo stato di avanzamento del pagamento è consultabile nel dettaglio dell'avviso di pagamento (cfr.3.5.4).

Portale dei pagamenti ANAC

ANAC AUTORITÀ NAZIONALE ANTICORRUZIONE

Avvisi di pagamento

Dettaglio Avviso di pagamento

Numero Avviso: 301010000000014319

CIG: 5-.....C

Codice fiscale stazione appaltante: 9

Denominazione stazione appaltante: AUT BUCI

Tipo dovuto: Contributo Gara OE

Importo pagamento: 20,00 €

Stato avviso: In corso

Stato avanzamento pagamento: Informazione momentaneamente non disponibile.

Data scadenza pagamento: 01-08-2019 09:00

Causale pagamento:

Creditore: Autorità Nazionale Anticorruzione - ANAC

Nominativo debitore: AI

Codice fiscale debitore:

E-mail debitore: svf

Avviso assegnato a: GI 0, AA Z, in data 11-10-2019 10:45 E-mail: A E IT

[Storico pagamenti non eseguiti](#)

Informazioni relative all'avviso:

[Indietro](#)

HPFE008

Figura 11 – Dettaglio avviso in corso

3.3.2 Pagamento presso un PSP (Modello 3)

Selezionando l'icona  **Stampa avviso analogico**, disponibile per i soli avvisi di pagamento in stato "In attesa", il sistema genera l'avviso di pagamento analogico in formato PDF.

Portale dei pagamenti ANAC

ANAC AUTORITÀ NAZIONALE ANTICORRUZIONE

Materiale formativo

Data scadenza pagamento dal

17/04/2020

Al

17/04/2020

Stato avviso

In attesa

[Ricerca](#)

Avvisi presenti: 2

	N.Avviso	Causale pagamento	Importo pagamento	Stato avviso	Data e ora scadenza pagamento	
☐	301010000730703183	/R/ Gal	€ 70,00	In attesa	17-04-2020 00:00	
☐	301010000730712584	/R/ Gal	€ 70,00	In attesa	17-04-2020 00:00	

[Indietro](#) **1** [Avanti](#)

[Aggiungi al carrello](#)

HPFE001

Figura 12 – Icona stampa avviso analogico

L'avviso analogico è necessario qualora l'utente intenda effettuare il pagamento dell'avviso di pagamento direttamente presso uno sportello di uno dei PSP aderenti al sistema pagoPA, il cui elenco è disponibile all'indirizzo <https://www.pagopa.gov.it/it/prestatori-servizi-di-pagamento/elenco-PSP-attivi/>.

**Contributo Gara OE CIG 01
05 52****7 C.F.**

ENTE CREDITORE Cod. Fiscale 97584460584

DESTINATARIO AVVISO Cod. Fiscale 0 2

Autorita' Nazionale Anticorruzione - A.N.AC.**CI P.A.**

QUANTO E QUANDO PAGARE?

70,00 Euro entro il **17/04/2020**Puoi pagare con **una unica rata**

L'importo è aggiornato automaticamente dal sistema e potrebbe subire variazioni per eventuali sgravi, note di credito, indennità di mora, sanzioni o interessi, ecc. Un operatore, il sito o l'app che userai ti potrebbero quindi chiedere una cifra diversa da quella qui indicata.

PAGA SUL SITO O CON LE APP

del tuo Ente Creditore, della tua Banca o degli altri canali di pagamento. Potrai pagare con carte, conto corrente, CBILL.



PAGA SUL TERRITORIO

In Banca, in Ricevitoria, dal Tabaccaio, al Bancomat, al Supermercato.

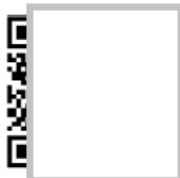
Potrai pagare in contanti, con carte o conto corrente.



BANCHE E ALTRI CANALI

RATA UNICA entro il **17/04/2020**

Qui accanto trovi il codice QR e il codice interbancario CBILL per pagare attraverso il circuito bancario e gli altri canali di pagamento abilitati.



Destinatario	C	A.	Euro	70,00
Ente Creditore	Autorita' Nazionale Anticorruzione - A.N.AC.			
Oggetto del pagamento	Contributo Gara OE CIG 01	7 C.F. 05	2	
Codice CBILL	A	Codice Avviso	30	
			25 84	
		Cod. Fiscale Ente Creditore	97	34

Figura 13 – Avviso analogico

3.4 Modalità di ricerca/filtro

L'utente, all'interno delle pagine "Avvisi di pagamento" e "Pagamenti eseguiti", può effettuare una ricerca per numero avviso o per Tipo dovuto e Campi specifici.

1. Ricerca per numero avviso

Nel momento in cui l'utente inizia a scrivere il numero avviso all'interno del campo, si disabilita la ricerca per Tipo dovuto e per Campi specifici.

The screenshot shows the 'Portale dei pagamenti A.N.A.C.' interface. A progress bar at the top indicates four steps: 1. Ricerca avviso (active), 2. Carrello, 3. Pagamento, and 4. Esito. On the left, a sidebar menu lists options: 'Avvisi di pagamento' (selected), 'Pagamenti eseguiti', 'Ricerca avvisi conto terzi', 'Pagamenti spontanei', 'Monitoraggio reclami', 'Verifica pagamenti', and 'Materiale formativo'. The main area is titled 'Ricerca avvisi di pagamento' and includes the instruction 'Eseguire ricerca per numero avviso o altri filtri'. It features three input fields: 'N. Avviso' with the value '301010000730162268', 'Tipo dovuto' with 'Nessuna selezione', and 'Seleziona campi specifici' with 'Nessuna selezione'. A blue 'Ricerca' button is located at the bottom right.

Figura 14 – Ricerca per numero avviso

All'interno del campo "N. Avviso" sono attivi i controlli sul formato avviso, il quale deve essere numerico e composto da 18 caratteri.

Qualora l'utente inserisca un numero avviso formalmente errato o inesistente, il sistema ne dà evidenza con un messaggio di errore.

This screenshot shows the same search interface as Figure 14, but with an error message overlay. The message box is titled 'Errore formato Numero Avviso' and contains the text: 'AE03 - Il numero avviso non risulta formalmente corretto.' Below this, it displays a transaction code: 'Cod Transazione: 3b7633a9-36b1-45df-992f-02c509ad9e84'. An 'Ok' button is at the bottom right of the message box. The background interface is dimmed.

Figura 15 – Messaggio di errore Numero avviso

In corrispondenza di un numero avviso formalmente corretto e presente, il sistema mostra l'avviso di pagamento corrispondente, come da Figura sottostante.

Portale dei pagamenti ANAC. / Avvisi di pagamento

Ricerca avviso Carrello Pagamento Esito

Avvisi di pagamento

Pagamenti eseguiti

Ricerca avvisi conto terzi

Pagamenti spontanei

Monitoraggio reclami

Verifica pagamenti

Materiale formativo

Ricerca avvisi di pagamento

Esegui ricerca per numero avviso o altri filtri

N. Avviso: 301010000730162268

Tipo dovuto: Nessuna selezione

Seleziona campi specifici: Nessuna selezione

Ricerca

Avvisi presenti: 1

N. Avviso	Causale pagamento	Importo pagamento	Stato avviso	Data e ora scadenza pagamento
301010000730162268	/R Ga	€ 30,00	Annullato	14-09-2007 00:00

Indietro 1 Avanti

Figura 16 – Risultato ricerca per numero avviso

2. Ricerca generica

L'utente può effettuare una ricerca generica, selezionando il "Tipo dovuto" (ad esempio Contributo Gara OE) e/o selezionando i "Campi Specifici".

L'utente può scegliere se inserire uno o più filtri per effettuare una ricerca maggiormente puntuale, in quanto non sono campi obbligatori.

In questo caso si disabilita la ricerca per "N. Avviso".

Portale dei pagamenti ANAC. / Avvisi di pagamento

Ricerca avviso Carrello Pagamento Esito

Avvisi di pagamento

Pagamenti eseguiti

Ricerca avvisi conto terzi

Pagamenti spontanei

Monitoraggio reclami

Verifica pagamenti

Materiale formativo

Ricerca avvisi di pagamento

Esegui ricerca per numero avviso o altri filtri

N. Avviso

Tipo dovuto: Contributo Gara OE

Seleziona campi specifici: Nessuna selezione

Ricerca

Figura 17 – Ricerca generica

Di seguito è riportato un esempio di ricerca.

Ricerca per Stato avviso

- L'utente, all'interno del menu "Seleziona campi specifici", seleziona Stato avviso.

Portale dei pagamenti ANAC

ANAC AUTORITÀ NAZIONALE ANTICORRUZIONE

Portale dei pagamenti ANAC / Avvisi di pagamento

Ricerca avviso Carrello Pagamento Esito

Avvisi di pagamento
Pagamenti eseguiti
Ricerca avvisi conto terzi
Pagamenti spontanei
Monitoraggio reclami
Verifica pagamenti
Materiale formativo

Ricerca avvisi di pagamento
Esegui ricerca per numero avviso o altri filtri

N. Avviso
Tipo dovuto
Contributo Gara OE

Colonna e righe avanzate
Nessuno
Tutti
CIG
Codice fiscale stazione appaltante
Denominazione stazione appaltante
Data scadenza pagamento
Codice fiscale debitore
Nominativo debitore
Stato avviso

Ricerca

Avvisi presenti: 51

N. Avviso	Causale pagamento	Importo pagamento	Stato avviso
301010000730162268	/RF Gara	€ 30,00	Annullato

Figura 18 – Ricerca per stato

- Il sistema mostra il filtro "Stato Avviso".
- L'utente seleziona dal menu "Stato avviso" la voce "In attesa" e seleziona il tasto Ricerca.

Portale dei pagamenti ANAC

ANAC AUTORITÀ NAZIONALE ANTICORRUZIONE

Portale dei pagamenti ANAC / Avvisi di pagamento

Ricerca avviso Carrello Pagamento Esito

Avvisi di pagamento
Pagamenti eseguiti
Ricerca avvisi conto terzi
Pagamenti spontanei
Monitoraggio reclami
Verifica pagamenti
Materiale formativo

Ricerca avvisi di pagamento
Esegui ricerca per numero avviso o altri filtri

N. Avviso
Tipo dovuto
Contributo Gara OE

Selezione campi specifici
Stato avviso

Stato avviso
Nessuno
In attesa
In corso
Annullato

Ricerca

Avvisi presenti: 51

N. Avviso	Causale pagamento	Importo pagamento	Stato avviso	Data e ora scadenza pagamento
301010000730162268	/RF Gara	€ 30,00	Annullato	14-09-2007 00:00
301010000730545487	/RF Gara	€ 30,00	Annullato	14-09-2007 00:00

Figura 19 – Filtro per stato

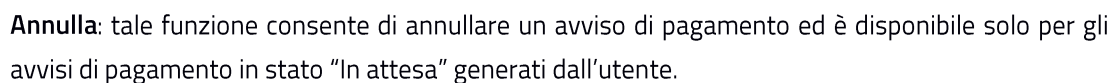
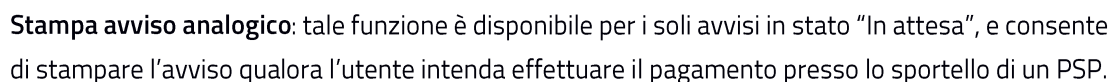
- Il sistema mostra tutti gli avvisi di pagamento in stato "In attesa".

3.5 Azioni disponibili per avviso di pagamento

Per ciascun avviso di pagamento, l'utente può effettuare le seguenti operazioni:



Aggiungi al carrello: tale funzione è disponibile per i soli avvisi in stato "In attesa" che non siano stati precedentemente aggiunti al carrello.



Qualora l'utente voglia aggiungere al carrello un singolo avviso di pagamento, deve selezionare l'icona del carrello per lo specifico avviso di pagamento.

Per effettuare una selezione multipla degli avvisi, l'utente deve marcare le relative caselle poste alla sinistra di ciascuna riga (**punto 1** della Figura 20) e selezionare il tasto "Aggiungi al carrello" (**punto 2** Figura 20).



Al fine di evitare eventuali doppi pagamenti, il sistema non consente che venga aggiunto al carrello due volte lo stesso avviso.

L'utente, selezionando il tasto di stampa , può stampare l'avviso di pagamento analogico, che contiene tutte le informazioni necessarie per poter effettuare il pagamento in un secondo momento presso un PSP (ad esempio: ATM della banca, sportello della banca, banca online, ecc.).



Contributo Gara OE

ENTE CREDITORE

Cod. Fiscale 97584460584

DESTINATARIO AVVISO

Cod. Fiscale 1111111111

Autorita' Nazionale Anticorruzione - A.N.AC.

SI

QUANTO E QUANDO PAGARE?

30,00 Euro entro il **14/09/2007**Puoi pagare con **una unica rata**

L'importo è aggiornato automaticamente dal sistema e potrebbe subire variazioni per eventuali sgravi, note di credito, indennità di mora, sanzioni o interessi, ecc. Un operatore, il sito o l'app che userai ti potrebbero quindi chiedere una cifra diversa da quella qui indicata.

DOVE PAGARE? Lista dei canali di pagamento su www.pagopa.gov.it

PAGA SUL SITO O CON LE APP

del tuo Ente Creditore, della tua Banca o degli altri canali di pagamento. Potrai pagare con carte, conto corrente, CBILL.



PAGA SUL TERRITORIO

In Banca, in Ricevitoria, dal Tabaccaio, al Bancomat, al Supermercato.

Potrai pagare in contanti, con carte o conto corrente.



BANCHE E ALTRI CANALI

RATA UNICA entro il **14/09/2007**

Qui accanto trovi il codice QR e il codice interbancario **CBILL** per pagare attraverso il circuito bancario e gli altri canali di pagamento abilitati.



Destinatario **S** **ER123** Euro **30,00**
Ente Creditore **Autorita' Nazionale Anticorruzione - A.N.AC.**

Oggetto del pagamento

Codice CBILL

A

Codice Avviso

Cod. Fiscale Ente Creditore

S

Figura 21 – Avviso di pagamento analogico

Si ricorda che l'importo dell'avviso di pagamento corrisponde a quello effettivo al momento della stampa dell'avviso stesso. Potrebbero intervenire, in un successivo momento, delle variazioni sull'importo (incrementali/decrementali). Tale aggiornamento sarà comunicato direttamente dal PSP, al momento del pagamento, e in generale sul *Portale dei pagamenti* è consultabile l'avviso di pagamento aggiornato in tempo reale.

3.5.3 Annullamento avviso di pagamento

Selezionando l'icona *Annulla*  il sistema, prima di effettuare l'annullamento dell'avviso, chiede la conferma a procedere.

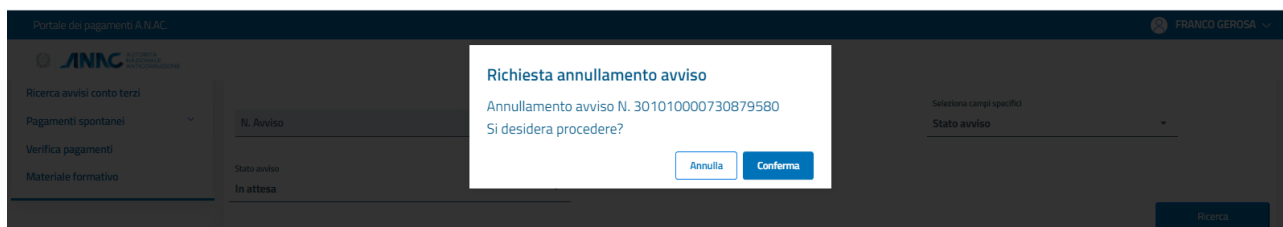


Figura 22 – Annullamento avviso di pagamento

L'utente che intende procedere con l'annullamento deve premere il pulsante "Elimina"; diversamente deve premere il pulsante "Annulla" per tornare indietro.

In caso di conferma, l'avviso di pagamento viene annullato e rimane consultabile all'interno dell'elenco degli "Avviso di pagamento" con lo stato avviso "Annullato".

A seguito di questa operazione, il sistema invia una e-mail di notifica agli indirizzi e-mail collegati a questo avviso.

3.5.4 Dettaglio avviso di pagamento

Selezionando l'icona del dettaglio , il sistema mostra la pagina di dettaglio dell'avviso selezionato.



Figura 23 – Dettaglio avviso di pagamento

All'interno del dettaglio dell'avviso di pagamento sono racchiuse tutte le principali informazioni relative all'avviso e al suo stato.

Storico pagamenti non eseguiti

Qualora l'utente abbia già effettuato dei tentativi di pagamento non andati a buon fine, all'interno del dettaglio dell'avviso di pagamento è disponibile lo "Storico pagamenti" (punto 1 della Figura 23).

Selezionando "Storico pagamenti" l'utente può visualizzare, per ogni transazione di pagamento non andata a buon fine, la Ricevuta Transazione in formato PDF e la Ricevuta Telematica in formato XML.

Portale dei pagamenti A.N.A.C. / Dettaglio avviso

Dettaglio Avviso di pagamento

Numero Avviso: 30101000005774671

CIG: [redacted]
Codice fiscale stazione appaltante: [redacted]
Denominazione stazione appaltante: [redacted]
Tipo dovuto: Contributo Gara OE
Importo avviso: 200,00 €
Stato avviso: In corso
Stato avanzamento pagamento: Informazione momentaneamente non disponibile.
Data e ora scadenza pagamento: 30-09-2009 00:00
Causale pagamento: /RFB/
Creditore: Autorità Nazionale Anticorruzione - A.N.A.C.
Nominativo debitore: [redacted]
Codice fiscale debitore: [redacted]
E-mail debitore: [redacted]
Avviso assegnato a: [redacted] in data 14-01-2020 14:45 E-mail: [redacted]

Storico pagamenti non eseguiti

Data e ora Pagamento	Esito	Ricevuta transazione
14-01-2020 14:46	Pagamento non eseguito	

Visualizza o crea reclami correlati

Dettaglio linea di pagamento

Informazioni relative all'avviso:
20-01-2020 11:54:02 - Utente A.N.A.C. - VARIAZIONE IMPORTO: (importo contributo da € 200,00 a € 190,00)
20-01-2020 11:54:02 - Utente A.N.A.C. - VARIAZIONE DATA SCADENZA 30-09-2009 00:00:00

Indietro

HPFE031

Figura 24 – Storico pagamenti non eseguiti

Indirizzo e-mail

All'interno del dettaglio sono riportati anche gli indirizzi e-mail collegati allo specifico avviso/transazione di pagamento.

L'utente ha la possibilità di inserirli/aggiornarli premendo sull'icona .

Il sistema in quel caso abilita la possibilità di modifica dell'indirizzo e-mail corrispondente.



Figura 25 – Modifica avviso di pagamento

Per poter procedere alla modifica, l'utente deve premere sul pulsante "Conferma", altrimenti deve premere "Annulla". In entrambi i casi, il sistema reindirizza l'utente sulla pagina del dettaglio dell'avviso di pagamento.

Visualizza o crea reclami correlati

Qualora siano stati creati dei reclami o l'utente voglia creare un reclamo correlato all'avviso di cui si sta visualizzando il dettaglio, può accedere alla funzione "Visualizza o crea reclami correlati" (punto 2 della Figura 23).

Se non sono presenti reclami, l'utente vedrà un messaggio come mostrato nella figura seguente.



Figura 26 – Reclami non presenti su dettaglio avviso

Nel caso in cui siano presenti dei reclami, sarà visualizzata una tabella che elenca i reclami esistenti con i dati principali (Numero, Tipo, Stato attuale, Data creazione e Data chiusura), come illustrato nella figura seguente.

Monitoraggio reclami

Verifica pagamenti

Materiale formativo

Tipo dovuto: Iscrizione Albo Commissari
 Importo pagamento: 30,00 €
 Stato avviso: In attesa
 Data e ora scadenza pagamento: 30-09-2020 00:00
 Causale pagamento: /RFE
 Creditore: Autorità Nazionale Anticorruzione - A.N.A.C.
 Nominativo debitore:
 Codice fiscale debitore:
 E-mail debitore:

[Storico pagamenti non eseguiti](#)
[Visualizza o crea reclami correlati](#)

N. reclamo	Tipo reclamo	Stato reclamo	Data creazione reclamo	Data chiusura reclamo
22	Richiesta annullamento avviso	Assegnato	08-09-2020	

Crea reclamo 1

Dettaglio linea di pagamento

Informazioni relative all'avviso:
 08-09-2020 11:04:57 - Utente A.N.A.C. - GENERAZIONE MANUALE

[Indietro](#)

Figura 27 – Reclami presenti su dettaglio avviso

Dall'elenco sarà possibile, premendo sull'icona , visualizzare il dettaglio del reclamo. È anche possibile creare un reclamo, cliccando sul pulsante indicato al punto 1 della figura 27:

- se l'avviso di pagamento è in stato "Pagato" il testo del pulsante è "Crea richiesta di rimborso"
- se l'avviso di pagamento è stato generato dall'Autorità ed è in stato "In attesa" il testo del pulsante è "Crea reclamo"
- in condizioni diverse dalle precedenti, il pulsante non è visibile.

Dettaglio linea di pagamento

Cliccando sul link indicato al **punto 3** della Figura 23, si potrà accedere invece al dettaglio della linea di pagamento.

La linea di pagamento raggruppa uno o più avvisi che hanno lo stesso tipo dovuto e gli stessi valori per alcuni specifici campi. Per esempio, nel caso di tipo dovuto "Contributo Gara OE", la linea di pagamento raggruppa gli avvisi che hanno gli stessi valori per i campi CIG, codice fiscale Debitore, codice fiscale Assegnatario.

È possibile accedere, tramite questa funzione, alla visione aggregata e di dettaglio di tutti gli avvisi (pagati, in attesa ed in corso) ed eventuali rimborsi eseguiti.

Dettaglio linea di pagamento

Dati aggiornati al : 07-04-2022 08:54:31

DATI IDENTIFICATIVI

Tipo dovuto	Contributo Gara OE
CIG	0
Codice Fiscale Assegnatario	
Codice Fiscale Debitore	

RIEPILOGO MOVIMENTI

Importo attuale Contributo Gara OE	€ 70,00
Importo rimborsabile	€ 140,00

Crea richiesta di rimborso

1

DETTAGLIO MOVIMENTI

Pagamenti eseguiti	Importo pagato	Codice transazione (IUR/Payment token)
301010000049272977	€ 70,00	20220322172600A00010
301010000049272977	€ 70,00	20220401163300A00001
301010000049272977	€ 70,00	20220404090300A00001
Totale pagato	€ 210,00	

Figura 28 – Dettaglio linea di pagamento

Sarà da qui possibile creare anche un reclamo di tipo “Richiesta di rimborso”, premendo sul pulsante indicato sulla figura 28 al punto 1.

3.5.5 Tabella dei Pagamenti eseguiti

Nella schermata di dettaglio di un avviso di pagamento in stato “Pagato”, è presente una tabella “Pagamenti eseguiti”, che elenca i dettagli di tutti i pagamenti eseguiti con esito positivo per tale avviso; sono presenti la Data e ora del pagamento, il codice transazione, i dati del soggetto Versante (codice fiscale, nominativo ed indirizzo e-mail), nonché le icone per visualizzare la Ricevuta transazione PDF, la Ricevuta Telematica XML e la Quietanza PDF.

3.5.6 Stampa Ricevuta Transazione PDF

La funzione “Stampa Ricevuta Transazione PDF” consente di produrre il file PDF della Ricevuta Transazione. Questa funzione è disponibile sia in caso di pagamento non andato a buon fine (tabella “Storico pagamenti non eseguiti”) sia in caso di pagamento andato a buon fine (tabella “Pagamenti eseguiti”).

Selezionando l'icona , il sistema presenta la finestra di dialogo di salvataggio/apertura del file sul proprio computer; il file non viene memorizzato automaticamente.

AVVISO DI PAGAMENTO N. 3010 1000 0049 2729 77	
CODICE FISCALE DEBITORE	0
TIPO DOVUTO	Contributo Gara OE
IMPORTO PAGATO	€ 70,00
DATA E ORA PAGAMENTO	04-04-2022 09:03:38
ESITO TRANSAZIONE	Pagamento eseguito
Dettaglio	
Causale Pagamento	/RFB
Codice contesto pagamento	
Denominazione Beneficiario	Autorita' Nazionale Anticorruzione - A.N.AC.
Codice Fiscale Beneficiario	97584460584
Nominativo Debitore	IN
Codice Fiscale Debitore	00
Nominativo Versante	T
Codice Fiscale Versante	A
Denominazione Istituto Attestante	Banca Popolare di Bergamo S.p.A.
Identificativo Univoco Istituto Attestante	03034840169
IUV	0
Payment Token	2
IUR	2
Data Scadenza Pagamento	17-07-2008 00:00
Modalità di Pagamento	creditCard
CIG	0

Figura 29 – Ricevuta Transazione in PDF

3.5.7 Stampa Ricevuta Telematica XML

La funzione “Stampa Ricevuta Telematica XML” consente di recuperare il file XML della Ricevuta Telematica (RT). Questa funzione è disponibile sia in caso di pagamento non andato a buon fine (tabella “Storico pagamenti non eseguiti”) sia in caso di pagamento andato a buon fine (tabella “Pagamenti eseguiti”).

Selezionando l'icona , il sistema presenta la finestra di dialogo di salvataggio/apertura del file sul proprio computer; il file non viene memorizzato automaticamente.

This XML file does not appear to have any style information associated with it. The document tree is shown below.

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<soapenv:Envelope xmlns:soapenv="http://schemas.xmlsoap.org/soap/envelope/" xmlns:paf="http://pagopa-api.pagopa.gov.it/pa/paForNode.xsd">
  <soapenv:Header/>
  <soapenv:Body>
    <paf:paSendRTReq>
      <idPA>97584460584</idPA>
      <idBrokerPA>97584460584</idBrokerPA>
      <idStation>97584460584_01</idStation>
      <receipt>
        <receiptId>20220404090300A00001</receiptId>
        <noticeNumber>301010000049272977</noticeNumber>
        <fiscalCode>97584460584</fiscalCode>
        <outcome>OK</outcome>
        <creditorReferenceId>0</creditorReferenceId>
        <paymentAmount>70.00</paymentAmount>
        <description>Descrizione pagamento</description>
        <companyName>Autorita' Nazionale Anticorruzione - A.N.AC.</companyName>
      </receipt>
      <debtor>
        <uniqueIdentifier>
          <entityUniqueIdentifierType>G</entityUniqueIdentifierType>
          <entityUniqueIdentifierValue>0</entityUniqueIdentifierValue>
        </uniqueIdentifier>
        <fullName> </fullName>
        <streetName>V </streetName>
        <e-mail> </e-mail>
      </debtor>
      <transferList>
        <transfer>
          <idTransfer>1</idTransfer>
          <transferAmount>70.00</transferAmount>
          <fiscalCodePA>97584460584</fiscalCodePA>
          <IBAN> </IBAN>
          <remittanceInformation>RFB </remittanceInformation>
          <transferCategory>9/201.01</transferCategory>
        </transfer>
      </transferList>
      <idPSP>B </idPSP>
      <!-- Optional: -->
      <pspFiscalCode> </pspFiscalCode>
      <!-- Optional: -->
      <pspPartitaIVA> </pspPartitaIVA>
      <PSPCompanyName>B </PSPCompanyName>
      <idChannel> </idChannel>
      <channelDescription> </channelDescription>
      <!-- Optional: -->
      <payer>
        <uniqueIdentifier>
          <entityUniqueIdentifierType>F</entityUniqueIdentifierType>
          <entityUniqueIdentifierValue> </entityUniqueIdentifierValue>
        </uniqueIdentifier>
        <fullName> </fullName>
        <streetName>via receiptId 2 </streetName>
        <e-mail> </e-mail>
      </payer>
      <!-- Optional: -->
      <paymentMethod>creditCard</paymentMethod>
      <!-- Optional: -->
      <fee>0.75</fee>
      <!-- Optional: -->
      <paymentDateTime>2022-04-04T09:03:38</paymentDateTime>
      <!-- Optional: -->
      <applicationDate>2022-04-04</applicationDate>
      <!-- Optional: -->
      <transferDate>2022-04-04</transferDate>
    </paf:paSendRTReq>
  </soapenv:Body>
</soapenv:Envelope>
```

Figura 30 – Ricevuta Telematica in XML

3.6 Pagamenti eseguiti

La sezione “Pagamenti eseguiti” visualizza le transazioni di pagamento eseguite con esito positivo.

Portale dei pagamenti A.N.A.C.



ANAC
AUTORITÀ
NAZIONALE
ANTICORRUZIONE

Portale dei pagamenti A.N.A.C. / Pagamenti eseguiti



Avvisi di pagamento
Pagamenti eseguiti
Ricerca avvisi conto terzi
Pagamenti spontanei
Monitoraggio reclami
Verifica pagamenti
Materiale formativo

Ricerca pagamenti eseguiti

Filtri di ricerca

Eseguire ricerca per numero avviso o altri filtri

N. Avviso

Tipo dovuto
Nessuna selezione

Selezione campi specifici
Seleziona

Ricerca

Avvisi presenti: 398

« Indietro 1 2 3 4 5 ... 40 Avanti »

N.Avviso	Causale pagamento	Importo pagamento	Stato avviso	Data e ora pagamento	
301010000049272977	/Ri Ga	€ 70,00	Pagato	04-04-2022 09:03	   
301010000071287188	/Ri Ga	€ 100,00	Pagato	01-04-2022 12:00	   
301010000071287188	/Ri Ga	€ 100,00	Pagato	01-04-2022 12:00	   
301010000071287188	/Ri Ga	€ 100,00	Pagato	01-04-2022 12:00	   
301010000071287188	/Ri Ga	€ 100,00	Pagato	01-04-2022 12:00	   
301010000071253329	/Ri Ga	€ 10,00	Pagato	23-03-2022 00:00	   
301010000049272977	/Ri Ga	€ 70,00	Pagato	22-03-2022 17:26	   
301010000049272977	/Ri Ga	€ 70,00	Pagato	22-03-2022 17:26	   
301010000039935272	/Ri Ga	€ 10,00	Pagato	22-03-2022 16:59	   
301010000069251001	/Ri Ga	€ 80,00	Pagato	22-03-2022 16:50	   

« Indietro 1 2 3 4 5 ... 40 Avanti »

Figura 31 – Pagamenti eseguiti

Le transazioni di pagamento sono mostrate in forma tabellare (ordinabile per colonne).

Per ogni transazione di pagamento sono visualizzate le seguenti informazioni:

1. **Numero avviso:** numero univoco che identifica l'avviso di pagamento;
2. **Causale pagamento:** breve descrizione della causale del pagamento;
3. **Importo pagamento:** corrisponde all'importo che deve essere versato;
4. **Stato avviso:** "Pagato";
5. **Data e ora pagamento:** indica la data e l'ora del pagamento dell'avviso;
6. **Azioni collegate alla transazione di pagamento:**

AUTORITÀ NAZIONALE ANTICORRUZIONE | 29



Stampa Quietanza: documento che certifica il pagamento e rilasciato dall'Autorità successivamente all'incasso dell'importo.



Stampa Ricevuta Transazione PDF: tale funzione consente di esportare e/o di stamparla la ricevuta telematica in formato PDF (cfr. [Stampa ricevuta PDF](#)).



Stampa Ricevuta Telematica XML: tale funzione consente di esportare e/o di stamparla la ricevuta in formato XML (cfr. [Stampa ricevuta XML](#)).



Dettaglio: tale funzione consente la visualizzazione del dettaglio dell'avviso di pagamento (cfr. [Dettaglio avviso di pagamento](#)).

3.7 Ricerca avvisi conto terzi

Tale funzionalità consente all'utente di ricercare un avviso generato da parte di soggetti terzi per il quale si è stati delegati alla visualizzazione e/o al pagamento.

HP.FE010

Figura 32 – Ricerca conto terzi

I dati necessari alla ricerca sono:

- **Numero avviso:** 18 caratteri numerici;
- **Codice fiscale del debitore:** soggetto che risulta debitore dell'avviso di pagamento.

Una volta inseriti i dati, l'utente deve premere il tasto "Ricerca" per avviare la ricerca.

In caso di nessun avviso di pagamento trovato, l'utente visualizza un messaggio informativo, come da figura sottostante.

Portale dei pagamenti A.N.A.C. F

 **ANAC** AUTORITÀ NAZIONALE ANTICORRUZIONE

Portale dei pagamenti A.N.A.C. / Avviso di pagamento conto terzi 

Avvisi di pagamento

Pagamenti eseguiti

Ricerca avvisi conto terzi

Pagamenti spontanei ▾

Monitoraggio reclami

Verifica pagamenti

Materiale formativo

Ricerca avvisi conto terzi

Filtri di ricerca

N. Avviso*

301010000071034573

Codice fiscale debitore*

Al

Ricerca

* campi obbligatori

 Non e' stato trovato nessun risultato che corrisponde alla selezione effettuata

HP.FE010

Figura 33 – Ricerca conto terzi – esito negativo

Al contrario, l'utente visualizza l'avviso di pagamento conto terzi ricercato. Per il dettaglio delle azioni si rimanda al paragrafo Azioni disponibili per avviso di pagamento.

Portale dei pagamenti A.N.A.C. F

 **ANAC** AUTORITÀ NAZIONALE ANTICORRUZIONE

Portale dei pagamenti A.N.A.C. / Avviso di pagamento conto terzi 

Avvisi di pagamento

Pagamenti eseguiti

Ricerca avvisi conto terzi

Pagamenti spontanei ▾

Monitoraggio reclami

Verifica pagamenti

Materiale formativo

Ricerca avvisi conto terzi

Filtri di ricerca

N. Avviso*

301010000732366368

Codice fiscale debitore*

0 62

Ricerca

* campi obbligatori

Avvisi di pagamento conto terzi

N. Avviso	Causale pagamento	Importo pagamento	Stato avviso	Data scadenza pagamento	
301010000732366368		€ 20,00	In corso	20-09-2012	   

HP.FE010

Figura 34 – Ricerca conto terzi – esito positivo

3.8 Verifica Pagamenti

La pagina “Verifica pagamenti” permette di verificare se un determinato avviso di pagamento è stato pagato o meno.

Portale dei pagamenti A.N.A.C. / Verifica pagamenti

Verifica pagamenti

Filtri di ricerca

N. Avviso* _____ Codice fiscale debitore* _____

* campi obbligatori

Verifica pagamento

HPFE030

Figura 35 – Verifica pagamenti

I dati necessari per poter effettuare la verifica sono:

- **Numero avviso:** 18 caratteri numerici;
- **Codice fiscale del debitore:** soggetto che risulta debitore dell’avviso di pagamento.

Una volta inseriti i dati, per avviare la verifica, l'utente deve premere il tasto “Verifica pagamento”.

In caso di nessun avviso di pagamento trovato corrispondente ai dati inseriti, l'utente visualizza un messaggio informativo.

Portale dei pagamenti A.N.A.C. / Verifica pagamenti

Verifica pagamenti

Filtri di ricerca

N. Avviso* 301010000732366368 Codice fiscale debitore* 01

* campi obbligatori

Verifica pagamento

! Nessun risultato per i parametri inseriti.

HPFE030

Figura 36 – Verifica pagamenti – nessun risultato trovato

Al contrario, l'utente visualizza l'avviso di pagamento con il risultato della verifica.

Portale dei pagamenti A.N.A.C.  

 **ANAC** AUTORITÀ NAZIONALE ANTICORRUZIONE

Portale dei pagamenti A.N.A.C. / Verifica pagamenti 

Avvisi di pagamento

Pagamenti eseguiti

Ricerca avvisi conto terzi

Pagamenti spontanei

Monitoraggio reclami

Verifica pagamenti

Materiale formativo

Verifica pagamenti

Filtri di ricerca

N. Avviso*

301010000732366368

Codice fiscale debitore*



Verifica pagamento

* campi obbligatori

Dettaglio verifica

Autore della verifica: 

Data e ora verifica: 20-10-2020 11:33

Esito verifica: Pagamento non eseguito

Dettaglio N. avviso 301010000732366368

HPFE030

Figura 37 – Verifica pagamenti – Esito ricerca

Il risultato della verifica pagamenti riporta le seguenti informazioni:

- Autore della verifica:** corrisponde all'utente al momento autenticato sul *Portale dei pagamenti*;
- Data e ora della verifica;**
- Esito verifica** (pagamento eseguito/ pagamento non eseguito).

Inoltre, l'utente ha la possibilità di visualizzare il dettaglio dell'avviso di pagamento verificato selezionando il tasto "Dettaglio N. avviso".

Tale pagina può essere stampata mediante le modalità di stampa impostate dal browser utilizzato, come prova della verifica effettuata.

3.9 Reclami

L'utente ha la possibilità di creare e gestire reclami.

Un reclamo è una richiesta, relativa ad uno specifico avviso di pagamento o ad una linea di pagamento, che l'utente avanza nei confronti dell'Autorità e può essere di una delle seguenti tipologie:

1. Richiesta modifica avviso
2. Richiesta annullamento avviso
3. Richiesta di rimborso

Le prime due tipologie di reclamo sono associate ad avvisi di pagamento generati dall'Autorità e in stato "In attesa". Di contro, per avvisi di pagamento creati dall'utente, tali tipologie di reclamo non sono disponibili.

La terza tipologia è associata ad una linea di pagamento e rappresenta lo strumento di cui l'utente dispone per avanzare una richiesta di rimborso; tale strumento è disponibile su tutti gli avvisi di pagamento in stato "Pagato" appartenenti ad una linea di pagamento.

Per ognuna delle tipologie, le richieste seguiranno un iter definito che prevede, da parte dell'Autorità, una fase istruttoria, cui segue una decisione di accoglimento o rigetto della richiesta.

Nel caso di tipologia "Richiesta di rimborso", dopo l'eventuale accoglimento, l'utente potrà visionare anche le fasi di esecuzione del rimborso.

Un reclamo può essere "aperto" (quando non sia concluso l'iter di lavorazione) o "chiuso" (quando l'iter di lavorazione sia terminato); per un reclamo "chiuso" non è possibile apportare aggiornamenti.

3.9.1 Monitoraggio reclami

L'utente dispone di una funzionalità di "Monitoraggio reclami", che consente di visualizzare un riepilogo dei reclami.

Tale funzione è disponibile nel menu di sinistra, come indicato nell'immagine successiva.

ANAC AUTORITÀ NAZIONALE ANTICORRUZIONE

Avvisi di pagamento
Pagamenti eseguiti
Ricerca avvisi conto terzi
Pagamenti spontanei
Monitoraggio reclami
Verifica pagamenti
Materiale formativo

Ricerca reclami

Filtri di ricerca

Esegui ricerca per numero avviso o altri filtri

N. Avviso _____

Seleziona campi specifici
Seleziona _____

Ricerca

Per i reclami in stato Richiesta integrazioni e Correzione dati rimborso è necessaria una azione da parte dell'Autore.

Reclami presenti : 20

« Indietro 1 2 Avanti »

N. reclamo	Data invio reclamo	N. avviso	Tipologia reclamo	Stato reclamo	Data chiusura reclamo	Autore reclamo
31	02-10-2020	301010000091692002	Richiesta modifica avviso	Inviato		TOSATTO ROBERTO
29	01-10-2020	301020000091775923	Richiesta annullamento avviso	Preso in carico		TOSATTO ROBERTO
28	16-09-2020		Richiesta di rimborso	Rimborsato	30-09-2020 13:11	TOSATTO ROBERTO

Figura 38 – Monitoraggio reclami

Come mostrato in figura, accedendo a tale funzione viene presentato l'elenco di tutti i reclami e richieste di rimborso visualizzabili dall'utente; ogni reclamo è visibile dall'autore del reclamo e da tutti gli utenti (Debitore, Assegnatario e Versante) associati a tutti gli avvisi correlati.

Premendo sull'icona , sarà possibile accedere alla funzione di dettaglio del reclamo in oggetto; coerentemente con le politiche di accesso, l'utente potrà agire sul reclamo, eseguendo le azioni opportune (annullamento, invio integrazioni, correzione dati rimborso).

3.9.2 Dettaglio reclamo

La schermata di dettaglio di un reclamo è organizzata in 4 sezioni

Dati reclamo

Sezione che riepiloga le informazioni principali del reclamo (es. Numero, Stato, Data creazione, Data chiusura) e dell'oggetto del reclamo (singolo avviso o linea di pagamento). Nel caso di reclamo correlato ad una linea di pagamento, è presente una sottosezione "Dettaglio linea di pagamento", che mostra la situazione aggiornata di riepilogo (importo dovuto, importo da versare e/o rimborsabile) e di dettaglio della linea di pagamento (avvisi pagati, in corso e in attesa e rimborsi eseguiti).

Dati contatto autore

Sezione che permette all'utente che crea o aggiorna il reclamo di inserire le informazioni di contatto (numero di telefono ed indirizzo e-mail) e, nel caso di reclamo di tipo "Richiesta di rimborso", il codice IBAN e l'intestatario del conto corrente sul quale eseguire l'eventuale rimborso.

Inserimento informazioni reclamo

Sezione che consente all'utente di inserire o aggiornare le informazioni necessarie per la valutazione del reclamo.

Storico

Sezione che riepiloga le azioni svolte da ciascun utente sul reclamo.

3.9.3 Creazione Reclamo per modifica o annullamento avviso

Per gli avvisi di pagamento ancora in stato "In attesa", generati dall'Autorità, è possibile creare un reclamo per chiederne l'annullamento o la modifica dei dati, cliccando sul pulsante "Crea reclamo".

Qualora, per l'avviso in questione, esista già un reclamo "aperto" di tipo "Richiesta modifica avviso" o "Richiesta annullamento avviso", il sistema avvisa l'utente e non consente la creazione di un altro reclamo.

The screenshot shows the ANAC (Autorità Nazionale Anticorruzione) portal interface for submitting a complaint. The page title is "Invio reclamo per avviso di pagamento N° 301010000091692002".

Left Sidebar (Menu):

- Avvisi di pagamento
- Pagamenti eseguiti
- Ricerca avvisi conto terzi
- Pagamenti spontanei
- Monitoraggio reclami
- Verifica pagamenti
- Materiale formativo

Main Form Sections:

- Dati reclamo:** Autore reclamo, Dati avviso (N° avviso: 301010000091692002, CF debitore, Nominativo debitore, Tipo dovuto: Contributo Gara UE, Causale del pagamento: RFB/Importo pagamento: 144000, Data e ora scadenza pagamento: 30-09-2020 00:00, Stato avviso: In attesa).
- Dati riferimento autore:** Numero di telefono (1), E-mail di contatto (2).
- Inserimento informazioni reclamo:** Tipologia reclamo (3) - Scegli una tipologia; Selezione azione successiva (4) - Passa in; Inserisci motivazioni reclamo* (5).
- Buttons:** Aggiungi allegati (6) - Massimo 4 allegati in formato PDF; Indietro (7); Conferma.

Figura 39 – Creazione reclamo

In fase di creazione, l'utente potrà inserire i dati indicati nei punti da 1 a 6 della figura 40, nello specifico:

- **Numero di telefono**
- **E-mail di contatto**
- **Tipologia reclamo:** cliccando sul campo si aprirà un menu a tendina con le possibili voci selezionabili "Richiesta modifica avviso" e "Richiesta annullamento avviso"

[Richiesta modifica avviso](#)

[Richiesta annullamento avviso](#)

annullamento

avviso”.

- **Seleziona azione successiva:** il dato sarà selezionabile da un menu a tendina; l'unica voce selezionabile in fase di creazione reclamo sarà “Inviato”.
- **Inserisci motivazioni reclamo:** è un campo nel quale l'utente dovrà descrivere il motivo della richiesta.
- **Aggiungi allegati:** l'utente può aggiungere file allegati (solo in formato PDF), utili a descrivere e motivare la richiesta.

Tutti i campi contrassegnati con * sono obbligatori, pertanto, il pulsante “Conferma” (punto 7, figura 40) non sarà attivo, fino a quando gli stessi non verranno valorizzati.

ANAC
AUTORITÀ NAZIONALE ANTICORRUZIONE

Avvisi di pagamento
Pagamenti eseguiti
Ricerca avvisi conto terzi
Pagamenti spontanei
Monitoraggio reclami
Verifica pagamenti
Materiale formativo

Invio reclamo per avviso di pagamento N° 301010000091692002

Dati reclamo

Autore reclamo:
N° avviso: 301010000091692002
CF debitore:
Nominativo debitore:
Tipo dovuto: Contributo Gara OE
Causale del pagamento: RFB
Importo pagamento: 140,00 €
Data e ora scadenza pagamento: 30-09-2020 00:00
Stato avviso: In attesa

Dati riferimento autore

Numero di telefono*
065555555

E-mail di contatto*
prova@emaildi prova.it

Inserimento informazioni reclamo

Tipologia reclamo*
Richiesta modifica avviso

Selezione azione successiva*
Inviato

Inserisci motivazioni reclamo*
definizione delle motivazioni del reclamo.....

Aggiungi allegati Massimo 4 allegati in formato PDF

Indietro Conferma

Figura 40 – Conferma creazione reclamo

Una volta inseriti i dati, sarà possibile selezionare il pulsante “Conferma”; il sistema presenta una richiesta di conferma dell'invio del reclamo, come indicato nella figura successiva.

Richiesta conferma invia reclamo

Dopo l'invio, non sarà possibile modificare i dati del Reclamo.

Attenzione, si sta inviando un Reclamo senza allegati.

Si conferma l'invio?

Figura 41 – Richiesta conferma invio reclamo

Selezionando il pulsante “Annulla” si tornerà alla schermata di inserimento dei dati (figura 41), altrimenti selezionando “Invia” si procederà con l’invio del reclamo.

L’operazione verrà confermata dal sistema con la schermata seguente contenente il numero assegnato al reclamo.

Invia reclamo

Il reclamo N. **31** è stato inviato correttamente

Figura 42 – Invio reclamo eseguito

3.9.4 Creazione Reclamo per richiesta rimborso

Dalla schermata di dettaglio di un avviso in stato “Pagato”, è possibile richiedere il rimborso per la linea di pagamento.

Creazione richiesta di rimborso

Dati reclamo

Autore reclamo:

Si sta creando una richiesta di rimborso per la seguente linea di pagamento:

DATI IDENTIFICATIVI

Tipo dovuto	Contributo Gara OE
CIG	4520767EEE
Codice Fiscale Assegnatario	
Codice Fiscale Debitore	

Dettaglio linea di pagamento

Dati riferimento autore

1 IBAN per il rimborso* Indicare codice IBAN per l'accredito del rimborso	2 Intestatario C/C per il rimborso*
3 Numero di telefono*	4 E-mail di contatto*

Inserimento informazioni reclamo

Selezione azione successiva*
Passa in

5

Inserisci motivazioni reclamo*

6

7 **Aggiungi allegati** Massimo 4 allegati in formato PDF

Figura 43 – Crea reclamo richiesta di rimborso

Per poter inviare il reclamo, sarà necessario valorizzare tutti i campi indicati nei punti da 1 a 7 della figura 44, nello specifico:

- **IBAN per il rimborso**
- **Intestatario C/C per il rimborso**
- **Numero di telefono**
- **E-mail di contatto**
- **Selezione azione successiva:** il dato sarà selezionabile da un menu a tendina; l'unica voce selezionabile in fase di creazione reclamo sarà "Inviato".
- **Inserisci motivazioni reclamo:** è un campo nel quale l'utente dovrà descrivere il motivo della richiesta.
- **Aggiungi allegati:** l'utente può aggiungere file allegati (solo in formato PDF), utili a descrivere e motivare la richiesta.

Tutti i campi contrassegnati con * sono obbligatori, pertanto, il pulsante "Conferma" non sarà attivo, fino a quando gli stessi non verranno valorizzati.

Da qui in avanti la conferma ed il successivo inserimento della richiesta di rimborso, seguiranno lo stesso iter della creazione dei reclami di tipo "Richiesta modifica avviso" e "Richiesta annullamento avviso".

3.9.5 Annullamento Reclamo

Dopo aver inviato il reclamo e fino a quando sarà stato accolto oppure rigettato, l'utente autore può annullare il reclamo stesso.

Inserimento informazioni reclamo

Seleziona azione successiva*

Annullato

Inserisci osservazioni integrative

Figura 44 – Annullamento reclamo

Accedendo alla schermata di dettaglio del reclamo (di qualsiasi tipologia), qualora l'annullamento sia possibile, tra le azioni successive sarà possibile selezionare anche "Annullato", come al punto 1 figura 45, inserendo eventualmente anche delle osservazioni, come indicato nel punto 2 della stessa figura.

3.9.6 Richiesta integrazioni

Nel caso in cui l'ufficio competente dell'Autorità che esegue la fase istruttoria, analizzando le motivazioni e gli allegati che corredano il reclamo, riscontri incongruenze o carenze di informazioni, può inviare nuovamente il reclamo in carico all'utente autore, modificandone lo stato in "Richiesta integrazioni". In questo caso l'utente autore potrà eseguire una delle seguenti azioni:

- inserire gli allegati (punto 3 della figura) e/o le informazioni richieste (punto 2 della figura) e selezionare lo stato del reclamo "Assegnato" che riporta in carico il reclamo all'ufficio competente (punto 1 della figura);
- inserire le osservazioni integrative e selezionare lo stato del reclamo "Annullato" (come già indicato in precedenza).

- Ricerca avvisi conto terzi
- Pagamenti spontanei
- Monitoraggio reclami**
- Verifica pagamenti
- Materiale formativo

Dati reclamo

Numero reclamo: 32
Stato reclamo: Richiesta integrazioni
Reclamo aperto

Tipologia reclamo: Richiesta di rimborso
Motivazioni reclamo: prova richiesta rimborso
Autore reclamo:
Data e ora creazione reclamo: 04-10-2020 12:08
Importo richiesto con il reclamo: € 140,00
Importo rimborsato con il reclamo: € 140,00

DATI IDENTIFICATIVI

Tipo dovuto	Contributo Gara OE
CIG	4520767EEE
Codice Fiscale Assegnatario	AI
Codice Fiscale Debitore	9

Dettaglio linea di pagamento

Dati riferimento autore

IBAN per il rimborso*	Intestatario C/C per il rimborso*
IT59Y0999909999000000000001	rossi mario
Numero di telefono*	E-mail di contatto*
063333333	provaemail@indirizzoemail.it

Inserimento informazioni reclamo

Selezione azione successiva*
Passa in

Inserisci osservazioni integrative

Aggiungi allegati Massimo 4 allegati in formato PDF

Figura 45 – Richiesta integrazioni reclamo

3.9.7 Correzione dati rimborso

Nel caso in cui, dopo aver accolto la richiesta di rimborso, l'ufficio competente dell'Autorità, avendo rilevato inesattezze sui dati indicati, può riassegnare il reclamo all'utente autore, richiedendo la verifica e la correzione dell'IBAN e dell'intestatario del c/c. L'utente autore visualizzerà il rimborso nello stato "Correzione dati rimborso".

- Ricerca avvisi conto terzi
- Pagamenti spontanei
- Monitoraggio reclami**
- Verifica pagamenti
- Materiale formativo

Dati reclamo

Numero reclamo: 32
Stato reclamo: Correzione dati rimborso
Reclamo aperto

Tipologia reclamo: Richiesta di rimborso
Motivazioni reclamo: prova richiesta rimborso
Autore reclamo:
Data e ora creazione reclamo: 04-10-2020 12:08
Importo richiesto con il reclamo: € 140,00
Importo rimborsato con il reclamo: € 140,00

DATI IDENTIFICATIVI

Tipo dovuto	Contributo Gara OE
CIG	4520767EEE
Codice Fiscale Assegnatario	AI
Codice Fiscale Debitore	9

Dettaglio linea di pagamento

Dati riferimento autore

IBAN per il rimborso*	Intestatario C/C per il rimborso*
IT59Y0999909999000000000001	rossi mario
Numero di telefono	E-mail di contatto
063333333	provaemail@indirizzoemail.it

Inserimento informazioni reclamo

Selezione azione successiva*
Passa in

Inserisci osservazioni integrative

Aggiungi allegati Massimo 4 allegati in formato PDF

Figura 46 – Correzione dati rimborso

Come indicato dalla figura qui sopra, l'utente autore dovrà correggere i dati per il rimborso (punti 1 e 2), eventualmente fornendo ulteriori osservazioni integrative e/o allegati (punti 4 e 5). Dovrà poi modificare lo stato in "Accolto da rimborsare" per riassegnarlo all'ufficio competente dell'Autorità.

È importante sottolineare che in questo caso non è possibile eseguire l'annullamento del reclamo da parte dell'utente. Infatti un reclamo di tipo "Richiesta di rimborso" che arrivi allo stato "Accolto da rimborsare" non può più essere annullato.

3.9.8 Gli stati del reclamo

Il processo di gestione di un reclamo segue un iter definito, con stati e passaggi di stato.

Di seguito sono elencati gli stati che un reclamo può assumere.

- **Inviato.** Il reclamo è stato creato dall'utente autore ed è stato inviato all'Autorità.
- **Preso in carico.** Il reclamo è stato preso in carico dall'ufficio competente dell'Autorità.
- **Assegnato.** Il reclamo è stato assegnato ad un utente interno dell'ufficio competente dell'Autorità per l'esecuzione della verifica della completezza della documentazione presentata e per l'esecuzione della fase istruttoria.
- **Richiesta integrazioni.** Qualora l'Autorità ritenga di non avere sufficienti elementi per esprimere una decisione oppure abbia la necessità di chiarimenti o documentazione integrativa, riassegna il reclamo all'utente autore, il quale può decidere di fornire le informazioni richieste o annullare il reclamo.
- **Accolto.** Il reclamo, di tipologia "Richiesta modifica avviso" o "Richiesta annullamento avviso", è stato accolto dall'Autorità ed è considerato "chiuso". Quando il reclamo assume questo stato significa che l'Autorità ha deciso che la richiesta dell'utente ha ragione di essere eseguita, e quindi procederà con la modifica dei dati dell'avviso di pagamento o con l'annullando dello stesso.
- **Rigettato.** Il reclamo è stato rigettato dall'Autorità ed è considerato "chiuso". Consultando la sezione "Storico", è possibile visionare le osservazioni e gli eventuali allegati che hanno portato l'Autorità a decidere di rigettare la richiesta.
- **Accolto da rimborsare.** Il reclamo, di tipo "Richiesta di rimborso", è stato accolto dall'Autorità, ma non è ancora considerato "chiuso", in quanto deve essere eseguito il rimborso. Da questo stato in poi, non è più possibile annullare il reclamo da parte dell'utente autore.
- **Rimborso in emissione.** L'Autorità ha emesso un mandato di pagamento per il rimborso e ne sta attendendo l'esito.
- **Correzione dati rimborso.** Nel caso in cui l'ufficio competente dell'Autorità, avendo rilevato inesattezze sui dati indicati per il rimborso, può riassegnare il reclamo all'utente autore, richiedendo la verifica e la correzione dell'IBAN e dell'intestatario del c/c. L'utente autore modifica tali dati e riassegna il reclamo all'Autorità.

- **Rimborsato.** Il reclamo in questo stato è considerato “chiuso”, in quanto il rimborso ha avuto esito positivo.
- **Annullato.** Il reclamo in questo stato è considerato “chiuso”, in quanto è stato annullato dall’utente autore.

3.10 Materiale formativo

Selezionando dal menu a sinistra la voce “Materiale formativo”, l’utente visualizza la pagina contenente il materiale formativo ovvero:

- manuale utente
- link dei video tutorial



Figura 47 – Materiale formativo