



PagoPA S.p.A.

BILANCIO AL 31 DICEMBRE 2020

1 di 39

PagoPA S.p.A.
società per azioni con sede unita
capitale sociale di euro 1.000.000 interamente versato
sede legale in Roma, Piazza Colonna 270, CAP 00187
n. di iscrizione a Registro Imprese di Roma, C.F. e P.IVA 15376271009



INDICE

Organi Sociali e di Controllo	3
Relazione sulla gestione dell'Amministratore Unico	4
1. Attività svolta nel 2020	8
2. Risorse umane e organizzazione aziendale	19
2.1. Risorse umane	19
2.3. Formazione, smart working, salute e sicurezza	21
2.4 Relazione sugli Emolumenti	22
3. Descrizione dei principali rischi e incertezze a cui è esposta la Società	23
4. L'andamento della gestione economica e finanziaria	26
5. Fatti salienti avvenuti dopo la chiusura dell'esercizio	34
6. Attività di ricerca e sviluppo nel 2020	36
7. Informazioni relative alla sostenibilità ambientale	36
8. Mercato, criticità e andamento nel 2021: evoluzione prevedibile della gestione	37
9. Proposta dell'Organo amministrativo all'Assemblea circa la destinazione dell'utile di esercizio 2020	39



ORGANI SOCIALI E DI CONTROLLO

ORGANO AMMINISTRATIVO

AMMINISTRATORE UNICO

Giuseppe Virgone

SOCIETÀ DI REVISIONE

Crowe Bompani S.p.A.

DIRIGENTE PREPOSTO

Dott. Claudio Rovina

DATA PROTECTION OFFICER

Avv. Marta Colonna

RESPONSABILE DELLA PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE E DELLA TRASPARENZA

Avv. Marta Colonna

COLLEGIO SINDACALE

PRESIDENTE

Dott. Filippo D'Alterio

SINDACI EFFETTIVI

Dott.ssa Elena Gazzola

Dott.ssa Annalisa De Vivo

SINDACI SUPPLENTI

Dott. Antonio Cestari

Dott. Diego Confalonieri

MAGISTRATURA CORTE DEI CONTI

Dott. Massimiliano Atelli

Dott. Benedetto Brancoli Busdraghi

MINISTRO VIGILANTE

*Ministro per l'innovazione tecnologica
e la transizione digitale*



RELAZIONE SULLA GESTIONE DELL'AMMINISTRATORE UNICO

Signori Soci,

come già noto, la Società PagoPA S.p.A. è stata costituita il 24 luglio 2019 in ottemperanza a quanto stabilito dall'articolo 8 del decreto legge 14 dicembre 2018, n. 135. In termini di governance, il citato decreto ha stabilito che la Società, oltre ad avere quale socio unico il Ministero dell'Economia e delle Finanze, sia sottoposta alla vigilanza del Presidente del Consiglio dei Ministri o del Ministro Delegato per ciò che concerne gli obiettivi e l'approvazione del budget su base annuale.

Il lavoro della Società si incardina nell'ambito di quanto declinato nel Piano Triennale per l'informatica nelle Pubbliche Amministrazioni 2020-2022 approvato con Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 17 luglio 2020 e ne rappresenta concreta attuazione. Già nel precedente Piano Triennale le *Piattaforme Abilitanti* erano cardine per lo sviluppo di servizi pubblici digitali, concepite come soluzioni che offrono funzionalità fondamentali, trasversali e riusabili, uniformando le modalità di utilizzo dei servizi che le stesse erogano.

Su questa linea, il Piano 2020-2022 richiede alle singole amministrazioni di realizzare obiettivi quali:

- Favorire lo sviluppo di una società digitale, dove i servizi mettono al centro i cittadini e le imprese, attraverso la digitalizzazione della Pubblica Amministrazione che costituisce il motore di sviluppo per tutto il Paese.
- Promuovere lo sviluppo sostenibile, etico ed inclusivo, attraverso l'innovazione e la digitalizzazione al servizio delle persone, delle comunità e dei territori, nel rispetto della sostenibilità ambientale.
- Contribuire alla diffusione delle nuove tecnologie digitali nel tessuto produttivo italiano, incentivando la standardizzazione, l'innovazione e la sperimentazione nell'ambito dei servizi pubblici.

In coerenza con quanto sopra, il 2020 per la Società è stato l'anno in cui sono state realizzate e valorizzate alcune delle *Piattaforme Abilitanti* chiave che verranno messe al servizio delle pubbliche amministrazioni e dell'intero Sistema Paese, nell'ottica di funzionalità comuni, semplificazione della progettazione e riduzione di tempi e costi di realizzazione di nuovi servizi di

cui i diversi *stakeholders* potranno beneficiare, sempre garantendo la sicurezza informatica e dei dati.

Tra le *Piattaforme* cardine per lo sviluppo di servizi pubblici digitali, assumono particolare rilevanza, *in primis*: (i) pagoPA (nel seguito "**piattaforma pagoPA**"), disciplinata dall'art. 5 del DL 7 marzo 2005, n.82 recante il Codice dell'amministrazione digitale ("**CAD**"); (ii) il punto di accesso telematico ai servizi della pubblica amministrazione disciplinato dall'art. 64-*bis* del CAD (nel seguito "**piattaforma IO**" o anche "**App IO**"); e (iii) la Piattaforma Digitale Nazionale Dati disciplinata dall'art. 50-*ter* del CAD (nel seguito anche "**PDND**").

Queste Piattaforme, affidate alla Società in ragione dell'art. 8 decreto-legge 14 dicembre 2018, n. 135 convertito con modificazioni dalla L. 11 febbraio 2019, n. 12 e successivi decreti attuativi e atti, sono state gestite in continuità con il 2019, imprimendo nel 2020 al contempo un'importante spinta di valorizzazione delle stesse. Si rimanda ai successivi paragrafi per un maggior dettaglio su quanto fatto e sugli investimenti effettuati.

In aggiunta, e sempre in coerenza con gli obiettivi del Piano Triennale, sono state affidate alla Società anche le seguenti attività:

- sviluppo e gestione della **Piattaforma Notifiche Digitali ("PN")**, al fine di rendere più semplice, efficiente, sicura ed economica la notificazione con valore legale di atti amministrativi, ai sensi dell'articolo 1, comma 402, della legge 27 dicembre 2019, n. 160.
- **Interoperabilità** delle Banche Dati pubbliche, tramite l'ampliamento dello scopo e delle funzioni della PDND ai sensi di quanto previsto dal decreto legge 16 luglio 2020, n. 76, convertito con modificazioni dalla L. 11 settembre 2020, n. 120, al fine di dare concreta attuazione del principio "once only" e maggiore velocità dell'azione amministrativa.
- sviluppo e gestione del progetto di **Fatturazione Automatica**, ai sensi di quanto previsto dall'art. 21 del decreto-legge 26 ottobre 2019, n. 124, anche attraverso la valorizzazione della piattaforma pagoPA per facilitare e automatizzare attraverso i pagamenti elettronici i processi di certificazione fiscale tra soggetti privati, tra cui la fatturazione elettronica e la memorizzazione e trasmissione dei dati dei corrispettivi giornalieri ("**Progetto FA**").
- sviluppo, implementazione e gestione del programma Cashback introdotto dall'articolo 1, comma 288, della legge del 27 dicembre 2019, n. 160 e s.m.i. al fine di incentivare l'utilizzo e la diffusione di strumenti di pagamento elettronici ("**Programma Cashback**").



In attuazione di quanto previsto da tale nuovo scenario normativo, la Società ha realizzato il Centro Stella dei pagamenti elettronici ("**Centro Stella**"), un'infrastruttura che, collegandosi a tutti gli *Acquirer* italiani e esteri operanti in Italia, consente di gestire i flussi di transazioni effettuate con strumenti di pagamento elettronici, al fine di erogare servizi basati sull'oggetto delle transazioni stesse.

Il Centro Stella, alla luce delle priorità normative e di esecuzione, ha visto la sua prima applicazione con il Programma Cashback, che ha richiesto sia una condivisione con il Progetto FA dell'infrastruttura di sistema Centro Stella, sia lo sviluppo di componenti aggiuntive interamente dedicate al suddetto programma.

Infine, merita menzione la **Piattaforma Check-Iban**, che effettua le verifiche del codice fiscale/P.IVA dell'intestatario di un IBAN ed è in grado di portare valore aggiunto in termini di efficienza delle attività delle PA. Questa piattaforma rappresenta un servizio da fornire alle amministrazioni che lo richiedono su base convenzionale.

Le attività e linee di intervento sopra descritte traducono in primo luogo gli obiettivi affidati alla Società dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30 aprile 2019 ("**Direttiva 2019**") e la *mission* della Società, nata allo scopo di favorire la capillare diffusione del sistema di pagamenti e servizi digitali nel Paese, rendendo i servizi pubblici accessibili a cittadini e imprese nel modo più semplice possibile, tramite dispositivi mobili (approccio "mobile first") e secondo il principio "once-only", con architetture sicure, scalabili, altamente affidabili e basate su interfacce applicative (API) chiaramente definite.

Le iniziative intraprese e da intraprendere da parte della PagoPA S.p.A. mirano, da una parte, a diffondere l'utilizzo dei pagamenti elettronici come leva per la trasformazione digitale e dall'altra, diversificando, a valorizzare altri "strumenti" e "comportamenti" che possano favorire uno spostamento dall'analogico al digitale.

Il 2020, pesantemente afflitto dalla pandemia da Covid-19, è stato un anno che ha richiesto all'intero sistema Paese una forte sterzata verso la digitalizzazione e ha portato alla maturazione di una maggiore consapevolezza riguardo alle necessità e ai cambiamenti dovuti per raggiungere quegli obiettivi di trasformazione digitale che l'Europa stessa chiede.

16 di 39



In questo contesto si inserisce il PNRR (Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza): un'occasione unica per consentire una incontrovertibile transizione al digitale e rendere ancora più concreta la visione perseguita dalla Società. Tutte le proposte dei vari Paesi devono rispondere all'obiettivo di sostenere la transizione digitale con progetti funzionali a incentivare anche la creazione di posti di lavoro nel periodo successivo alla crisi pandemica, nonché la nascita e lo sviluppo di un'economia digitale che favorisca una relazione Stato-cittadino più diretta e semplificata. PagoPA, con i suoi servizi, è coinvolta nello sviluppo di questo ecosistema digitale anche nel PNRR che, infatti, prevede investimenti per completare la messa a disposizione del Paese delle infrastrutture immateriali menzionate.

Come anticipato, quindi, e meglio dettagliato nei successivi paragrafi, nel 2020 la Società ha proseguito con successo l'attuazione delle proprie attività e dei compiti che le sono stati assegnati, nel rispetto degli obiettivi prefissati dalla Direttiva 2019 e dal suo Statuto.

Nel primo anno di piena operatività, questo percorso è stato intrapreso creando e continuando a sviluppare un centro di competenze, impegnato con continuità e autorevolezza a favorire, attraverso i suoi servizi, la reingegnerizzazione dei processi delle Pubbliche Amministrazioni. La scelta è stata e continua ad essere quella di puntare su dei profili con elevate professionalità tecnologiche. I principali approcci e modalità messe in campo dalla Società sono state di tipo:

- a) **funzionale:** la definizione di piattaforme che consentano lo sviluppo di servizi facilmente fruibili da parte di cittadini e imprese, applicando modelli di *user experience* ampiamente diffusi sul mercato anche per favorire la massima inclusività delle diverse fasce della popolazione, incluse quelle fragili;
- b) **architetturale:** soluzioni scalabili, altamente affidabili e resilienti sul piano della sicurezza; la scelta di privilegiare e sviluppare Application Programming Interface (API) è stata operata per facilitare sia l'integrazione fra i diversi enti della PA sia della PA con il mondo produttivo.

L'esperienza maturata nell'integrazione dei servizi di pagamento a favore delle PA e nel rapporto con i Prestatori di Servizi di Pagamento (PSP) è stata la base di partenza del piano di sviluppo della Società, per offrire agli enti e alle PA soluzioni il più complete possibile.

Nei primi mesi di attività del 2020 la Società ha individuato, in relazione anche a specifiche previsioni normative, gli interventi da attuare sui servizi



già offerti e ha avviato la realizzazione di ulteriori iniziative per accompagnare il processo di digitalizzazione in una logica infrastrutturale e di ecosistema. In questo spirito, a luglio 2020 la Società ha ottenuto l'apertura di una linea di credito dalla Banca Europea per gli Investimenti (BEI) pari a € 30 mln: un riconoscimento del valore innovativo dei progetti di PagoPA, quale contributo a uno sviluppo più efficiente e sostenibile del settore pubblico. Questo, di cui una prima tranche è stata erogata a fine dicembre 2020, verrà utilizzato per dare maggiore accelerazione al processo di crescita tecnologica e irrobustimento infrastrutturale delle piattaforme gestite dalla Società, nonché per l'internalizzazione di risorse professionali che possano contribuire ad accrescerne il valore e a conferirle ulteriore solidità.

1. Attività svolta nel 2020

Sicuramente l'emergenza globale COVID-19, che dal mese di febbraio 2020 sta impattando in maniera inedita sulla cornice congiunturale di tutti i Paesi, rappresenta una sfida durissima per le aziende di ogni settore. A riguardo, non si evidenziano rischi che possano pregiudicare la continuità aziendale, siano essi di natura economica o finanziaria.

È emerso con ancora più forza l'indispensabile processo di digitalizzazione che le pubbliche amministrazioni dovranno attuare e come erogare servizi digitali sia determinante nella crescita del Paese.

Nel 2020 si è registrata quindi una forte spinta alla digitalizzazione della Pubblica Amministrazione e conseguente accelerazione della transizione digitale di molti enti.

In questa fase, PagoPA S.p.A. - anche grazie a un modello organizzativo che valorizza nuove modalità di lavoro flessibili e sempre più digitali - si è costantemente adoperata per assicurare continuità ai propri processi produttivi, garantendo sempre alle amministrazioni e allo Stato, la disponibilità dei suoi servizi con un livello di efficienza e rapidità di reazione al cambiamento, in linea coi migliori *standard* di mercato.

Piattaforma pagoPA

A seguito del trasferimento della piattaforma pagoPA (inclusi beni, responsabilità e gestione) in capo alla Società, PagoPA S.p.A. ha concentrato i propri sforzi nel dare continuità al servizio, in un'ottica di miglioramento continuo, efficienza e auto-sostenibilità. In particolare, si è data esecuzione al nuovo contratto per la gestione della menzionata piattaforma con il fornitore





SIA S.p.A., partner chiave per assicurare il proseguimento e funzionamento del servizio senza soluzione di continuità.

Inoltre, in linea con quanto indicato all'art. 3 co.2 del DPCM 19 giugno 2019 (dpcm di costituzione), nel corso del 2020 la Società ha sottoscritto con i prestatori di servizi di pagamento ("PSP") contratti che garantiscono l'auto-sostenibilità della piattaforma pagoPA, stimolando il mercato di riferimento. In ragione di ciò, in questo anno, la Società ha investito (e continuerà ad investire in futuro) nel creare nuove opportunità per gli *stakeholder* di riferimento, in un'ottica di beneficio complessivo per l'intero sistema.

La Società ha, altresì, effettuato investimenti al fine di migliorare significativamente la piattaforma pagoPA, sia in termini di volumi che di qualità del servizio, attraverso l'implementazione di evoluzioni tecnologiche e l'impiego di soluzioni innovative, sempre accompagnando l'aspetto di sviluppo con un'azione capillare sul territorio a supporto delle amministrazioni in sinergia con il Ministro per l'Innovazione tecnologica e la digitalizzazione e il Dipartimento per la Trasformazione Digitale.

Sono aderenti **19.699** enti pari all'**82,6%** delle PA in perimetro e i PSP collegati sono circa **450** (anche grazie al lavoro di aggregazione favorito da CBI S.c.p.a. e Paytipper S.p.A.). Caratteristica rilevante per la messa a punto di servizi digitali è l'effetto liberatorio per i pagamenti effettuati sulla *Piattaforma*. Nel 2020 sono state gestite oltre **101 milioni** di transazioni¹ per un controvalore di oltre **€ 19,7 miliardi**.

La crescita rispetto al 2019 è stata significativa, nonostante l'inizio della pandemia, ed è stata in linea con le previsioni del piano industriale della Società. L'aumento delle transazioni e i contratti a titolo oneroso sottoscritti hanno permesso alla Società di partire con un primo stream di ricavi, nel perseguimento dell'obiettivo di auto-sostenibilità. Questo risultato è stato raggiunto grazie alla consapevolezza e al riconoscimento da parte di tutto il sistema bancario e dei PSP dell'importanza della piattaforma pagoPA.

In termini di platea, alcune recenti analisi sugli utenti unici del 2020 dimostrano che la piattaforma è stata utilizzata da oltre 28,3 milioni di persone e oltre 1,2 milioni di partite Iva (lavoratori autonomi o imprese), per un **totale di oltre 29,5 milioni di utenti unici**. In media, nel 2020 più di 2,4 milioni di nuovi utenti ogni mese hanno utilizzato la piattaforma per pagare tributi verso la Pubblica Amministrazione.

¹ questo dato include sia transazioni con esito positivo che esito negativo.





L'analisi delle amministrazioni in perimetro mostra invece come già l'**82,6%** di tutte le PA, per un totale di **19.699 enti**, abbia aderito al nodo, sebbene solo un terzo, il 34,5% per un totale di 8.226 enti, sia attivo con almeno un servizio di pagamento. In termini di distribuzione geografica delle attivazioni è possibile notare una eterogeneità nell'adozione, con massimi che sfiorano il **50%** degli enti attivi (ad es. la Lombardia con il 47,7%) e minimi che si attestano a valori inferiori al **20%** (ad es. la Calabria con il 17,2%).

Uno spaccato della stessa analisi concentrato sui Comuni dimostra che il numero di aderenti alla piattaforma è pari a oltre il 91% dei Comuni in perimetro, mentre i Comuni attivi superano il 53% del totale. I Comuni sono responsabili per oltre il 10% di tutte le transazioni sul nodo; inoltre, è interessante notare che **oltre il 40% dei Comuni sotto i 5.000 abitanti**, ovvero il bacino numericamente più rappresentativo di Comuni sul territorio nazionale, abbiano attivato la riscossione dei pagamenti tramite pagoPA.

Infine, nel 2020, oltre il 90% dei pagamenti gestiti sulla *Piattaforma* sono avvenuti tramite un servizio messo a disposizione dai PSP, online o fisico, e oltre il 9% esclusivamente online, utilizzando la App IO o il sito dell'ente creditore. Questo dato mette in luce il potenziale ancora tutto da valorizzare - soprattutto migliorando l'esperienza utente - di soluzioni *mobile* e *online*. Potenziale che si svilupperà nel 2021 grazie al significativo numero di cittadini che, nell'ultimo trimestre 2020, hanno scaricato l'App IO e hanno registrato uno strumento di pagamento elettronico sull'app.

Si evidenzia, infine, come nel 2020, grazie ai fondi governativi di cui all'art. 1, comma 95, legge n. 145 del 2018 stanziati per la Piattaforma pagoPA, è stato possibile (i) realizzare e rendere disponibile un toolkit *open source* - pubblicamente raggiungibile - per la generazione delle posizioni debitorie, codici avviso, etc.; ed (ii) introdurre un archivio delle posizioni debitorie. Inoltre, è stata avviata l'attività - di cui è prevista la finalizzazione nei primi mesi del 2021 - per lo sviluppo di un portale web che consentirà di migliorare la componente multicanale della piattaforma pagoPA e offrire al Cittadino un'esperienza di pagamento uniforme e coerente.

Piattaforma IO e Piattaforma Digitale Nazionale Dati (PDND)

Si è provveduto a dare esecuzione agli impegni presi ai sensi dell'accordo sottoscritto con il Dipartimento per l'innovazione tecnologica e la digitalizzazione (PCM) in data 24 ottobre 2019 avente ad oggetto l'affidamento alla Società - in coerenza con quanto disposto dall'art. 8, comma 3 del DL 135/2018 - di attività di sviluppo e di implementazione, nonché di successiva gestione e diffusione della Piattaforma Digitale



Nazionale Dati e della Piattaforma IO. Si segnala che il contratto in discussione è scaduto il 31 dicembre 2020. In aggiunta, nel corso del 2020, è stato altresì sottoscritto un contratto aggiuntivo per l'erogazione dei fondi governativi destinati all'app IO, per l'implementazione di ulteriori migliorie e attività sull'app, in scadenza il 31 marzo 2021.

Nell'ambito della Piattaforma IO e della visibilità dei servizi e programmi specifici delle PA offerti tramite l'applicazione, si segnala l'avvio dei lavori nel 2020 per la Carta Giovani Nazionale, come previsto dalla relativa convenzione sottoscritta con il Dipartimento per le politiche giovanili e il Servizio civile universale, Presidenza del Consiglio dei Ministri.

PDND

La PDND è una piattaforma necessaria per gestire l'interoperabilità tra le PA e per la possibilità di fornire un *data lake* che consenta, in una logica Big Data, di raccogliere, analizzare e rendere fruibili i dati della PA. L'infrastruttura tecnologica, dunque, è stata concepita per operare in una duplice e distinta direzione: da un lato assicurare l'interoperabilità tra le pubbliche amministrazioni, consentendo quindi a ciascuna di accedere a determinati *set* di dati già nella disponibilità di altre; dall'altro costituire una *data lake* che consenta l'analisi dei *big data* e dunque permetta allo Stato di compiere analisi predittive sugli impatti delle politiche pubbliche e anche misurazione analitiche del rendimento delle politiche in essere. L'obiettivo ultimo è supportare gli *stakeholder* nella valorizzazione del patrimonio informativo della Pubblica Amministrazione per consentire l'adozione di decisioni e politiche *data driven*. Con la piena interoperabilità tra i diversi Enti pubblici abilitata dalla PDND si vuole rendere concreto il principio che, per accedere a un servizio, un cittadino non debba fornire ogni volta la stessa informazione già in possesso della PA, ma che la PA richiedente possa recuperare l'informazione di cui ha bisogno tramite un'"interazione" automatica, sicura ed efficiente (cd. "once only").

Si segnala che l'attività di sviluppo ed implementazione condotta dalla Società durante l'esecuzione del Contratto, in coerenza con la disciplina via via adottata dal legislatore sul tema e nel rispetto degli elevati *standard* di sicurezza che lo sviluppo di un tale progetto richiede, ha portato la PDND dalla sua fase embrionale ad essere una piattaforma che attualmente, seppur ancora in costante evoluzione, consente alla Società di analizzare i suoi dati per effettuare scelte mirate e mette a disposizione *dashboard* pubbliche e private per il monitoraggio delle principali piattaforme. Il lavoro svolto nel 2020, quindi, ha posto le basi per:



- amplificare sensibilmente il valore del patrimonio informativo della PA;
- ottimizzare lo scambio dei dati tra le PA;
- favorire l'analisi e la gestione dei dati da parte di team di *data scientist* in seno alle PA.

Piattaforma IO

La Piattaforma IO (fruibile unicamente in modalità "*mobile*") ha l'obiettivo di creare uno "sportello digitale" per il cittadino e centralizzare il punto di contatto tra cittadino e PA. Nella visione della Società, l'App IO rappresenta un nuovo modo di erogare servizi ai cittadini da parte delle pubbliche amministrazioni, in un'ottica sempre più digitale, diretta e personalizzata.

La Piattaforma IO, infatti, concretizza il passo in avanti decisivo verso una piena cittadinanza digitale. Da un lato il cittadino ha la possibilità di accedere ai servizi digitali delle pubbliche amministrazioni in modo sicuro e semplice, senza più vincoli spazio-temporali dettati dall'organizzazione dei pubblici uffici. Dall'altra le amministrazioni possono comunicare direttamente con il cittadino velocizzando l'interazione e ottimizzando i processi burocratici. Nel 2020, in primo luogo, l'app IO è diventata a tutti gli effetti il *front-end mobile* della piattaforma pagoPA, per pagare tasse e tributi; inoltre, permette ai cittadini di ricevere avvisi dalle PA relativi a scuola, mobilità, anagrafe, tributi, edilizia e attività produttive, ecc. o partecipare a iniziative dello Stato (Cashback e Bonus Vacanze), con una *user experience* "one click", in linea con gli standard di mercato. In particolare, nel 2020, sono state realizzate attività chiave tra cui il rilascio dell'app in produzione e pubblicazione sugli *app store* ad aprile 2020 seguita da una maggiore personalizzazione per il cittadino e dall'introduzione di nuovi servizi (Bonus Vacanze, Cashback di Stato, etc), nonché dalla valorizzazione del portafoglio in app, necessario per la registrazione di strumenti di pagamento elettronici e per effettuare pagamenti di avvisi pagoPA. Inoltre, sono stati portati avanti studi e analisi di nuovi meccanismi di notifica e ricerche per soluzioni sempre più scalabili.

Già il primo progetto di erogazione bonus tramite l'app, il Bonus Vacanze, dal 1° luglio 2020 ha consentito a oltre 1,885 milioni di famiglie di ottenere il bonus - in soli 2,2 minuti nell'80% dei casi - per un controvalore economico di circa € 829 milioni.

Sono da rimarcare i risultati conseguiti a fine anno: e, IO è stata scaricata da oltre **9 milioni di utenti** e sono **presenti in app circa 400 enti** per l'offerta di servizi. Inoltre, l'app assicura le funzionalità di registrazione e consultazione





del Cashback gestisce circa **2,3 milioni** di utenti al giorno e cresce di circa 15 mila cittadini al giorno.

Degli **oltre 9 milioni**, l'88,4 % degli utenti accede all'app IO con la propria identità digitale SPID e il restante 11,6 % tramite la Carta d'Identità Elettronica (CIE). Grazie anche all'impulso del Cashback, a dicembre del 2020, sono **più di 4,5 milioni le carte di pagamento registrate** nella sezione "Portafoglio" dell'app IO e abilitate per i pagamenti di tributi e servizi pubblici direttamente da smartphone, tramite la piattaforma pagoPA integrata nell'app.

In termini di servizi attivi, l'app IO offre una varietà di tipologie di servizi nazionali e locali che gli enti possono richiedere di attivare, per un **totale di quasi 900 servizi singoli integrati** su IO a fine 2020. A puro titolo esemplificativo, per avere una panoramica della tipologia di servizi ad oggi accessibili dall'app, si consideri la tabella sotto riportata che riassume il numero di enti che hanno attivato uno specifico servizio per macro categorie.

Tipologia Servizio	Enti che hanno attivato il servizio
Servizi ACI	1
Campagna Vaccini	1
Bonus Vacanze	1
Cashback	1
Servizi Anagrafe	83
Servizi Elettorali	50
Atti amministrativi	58
Tributi comunali	50
Servizi Urbanistica	66
Carta d'Identità	123
TARI	34
Servizi Demografici	65
Servizi Scolastici	19
Avvisi di pagamento	21
IMU	21
Servizi edilizia	8
Multe	20
Mensa e trasporto scolastico	41
Informazioni al cittadino	32
Servizi comunali	199

Note. Ogni ente ha attivato in media due servizi.

In sintesi, il secondo semestre del 2020 (segnato dal protrarsi della situazione emergenziale legata al Covid-19) ha rappresentato una fase di consolidamento per il prodotto, soprattutto grazie alla spinta di servizi nazionali. In particolare, le attività di comunicazione dedicate a questa

15-01-2021





Piattaforma hanno puntato a valorizzarne i benefici, per favorire l'adesione di quante più PA centrali e sul territorio con l'integrazione di servizi qualificanti su IO.

Centro Stella dei pagamenti elettronici: Programma Cashback e Progetto FA

Come anticipato nelle premesse, nell'anno 2020 è stata realizzata l'infrastruttura denominata Centro Stella dei pagamenti elettronici ("Centro Stella"), un'infrastruttura che si pone al centro tra PSP, cittadini e imprese per automatizzare i servizi basati sui dati veicolati dalle transazioni di pagamento.

Il "Centro Stella" è oggi attivo per il programma Cashback e permette, ai cittadini che aderiscono su base volontaria, di accedere a un servizio erogato dallo Stato legandolo a un'operazione eseguita con carte o app di pagamento senza modificare la *user experience* e con una rapidità e precisione inedita per la Pubblica Amministrazione. Il meccanismo si presta ad essere replicato su scenari applicativi diversi: la prossima misura strutturale a beneficiarne sarà la Fatturazione Automatica, ma potrebbe anche diventare **un nuovo strumento per erogare servizi di welfare** con una distribuzione mirata delle risorse. Tale prima implementazione pratica del Centro Stella per il Programma Cashback, ha richiesto altresì da parte della Società:

- lo sviluppo di alcune componenti aggiuntive tecnologiche chiave, sia per l'erogazione del servizio che per la gestione del Programma stesso;
- la realizzazione della parte in app (su app IO) che consente, *inter alia*, la visualizzazione all'utente delle transazioni effettuate con gli strumenti di pagamento elettronici registrati nell'area portafoglio di pagoPA;
- la messa in esercizio di un sistema di interscambio con i PSP e il contact center.

Al 31 dicembre 2020, nell'ambito del Programma Cashback il Centro Stella gestiva:

- ca. **5,9 mln** di cittadini;
- circa **9,8 milioni** di strumenti di pagamento registrati;
- + **63,5** milioni di transazioni elaborate nel solo mese di dicembre
- **15 Acquirer** convenzionati.

Come anticipato, l'infrastruttura tecnologica del Centro Stella pone le basi, anche attraverso la sua interazione con la piattaforma pagoPA, per lo sviluppo e la messa in produzione del **Progetto FA**, per cui - in attuazione di quanto previsto dall'art. 21 del decreto-legge 26 ottobre 2019, n. 124 - è stato sottoscritto un Accordo tra la Società e il Dipartimento per la Trasformazione





Digitale, Presidenza del Consiglio dei Ministri, che prevede l'erogazione di un contributo per favorire l'avviamento e il lancio dell'iniziativa.

Piattaforma notifiche digitali (PN)

La PN è una infrastruttura che ambisce a contribuire e realizzare la piena digitalizzazione del processo di notificazione delle pubbliche amministrazioni verso il cittadino. Il sistema si propone come soluzione al rischio del mancato recapito delle notifiche degli atti amministrativi con valore legale della PA, garantendo la certezza della notifica e velocizzando le interazioni tra Stato e cittadino, con il ritorno di beneficio di una diminuzione del contenzioso (legato al mancato adempimento per vizi di notifica) e un risparmio sulle spese di spedizione (che si riflettono sulle spese di notificazione a carico del cittadino) e stampa, con un generale impatto positivo anche in termini di sostenibilità ambientale, grazie a un minore impiego di risorse (carta, toner, mezzi di trasporto).

Nell'aprile 2020, la Società ha sottoscritto il primo contratto con la Presidenza del Consiglio dei Ministri per dare avvio alle attività relative alla Piattaforma. Successivamente, alla luce delle novità introdotte dal decreto-legge 16 luglio 2020, n. 76 (c.d. "DL Semplificazioni") sulle modalità di funzionamento della piattaforma, è stata effettuata una nuova analisi del contesto normativo per inquadrare correttamente l'analisi-tecnico funzionale della piattaforma. In particolare, nel secondo semestre 2020, la Società ha coinvolto gli *stakeholders* chiave sul progetto e ha definito il gruppo progettuale con cui si è iniziato a lavorare:

- sul disegno della Piattaforma;
- sul disegno funzionale integrato con app IO per la notificazione in app;
- sul *proof of concept* del progetto nel suo complesso.

Piattaforma Check-IBAN

La piattaforma Check-IBAN, ideata e sviluppata interamente nel 2020, lavora in interoperabilità con le banche per la verifica istantanea dell'intestatario dell'IBAN ed è utilizzata dagli enti pubblici per verificare se l'IBAN inserito dal beneficiario di un versamento è effettivamente intestato al suo Codice Fiscale. La Piattaforma ha trovato applicazione per la prima volta nell'estate 2020, come ausilio all'Agenzia delle Entrate, per l'erogazione dei bonus a fondo perduto. Il numero di banche aderenti alla piattaforma è di ca. 200 (in autonomia o grazie all'aggregazione tramite CBI S.c.p.a.).

15





Inoltre, grazie all'integrazione della piattaforma Check-IBAN, con l'applicazione IO e le infrastrutture tecnologiche impiegate per il funzionamento del Programma Cashback, è stato possibile verificare gli IBAN degli utenti titolati ad un "rimborso" come previsto dal programma al fine di ridurre significativamente casi di frode o errore.

Le operazioni di verifica complessive effettuate da giugno a dicembre 2020 sono ca. **6,5 milioni**.

Progetto Avviso Fondo Innovazione MITD

Nel mese di dicembre 2020 al fine di erogare le risorse previste dal Fondo per l'Innovazione Tecnologica e la Digitalizzazione, istituito con il Decreto Rilancio 2020 e assegnato al Ministro per l'innovazione tecnologica e la transizione digitale (già *Ministro per l'innovazione tecnologica e la digitalizzazione*), PagoPA S.p.A., in convenzione con il Dipartimento per la Trasformazione digitale, l'Agenzia per l'Italia digitale (AgID) e l'Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato, ha promosso, quale Soggetto attuatore, un Avviso Pubblico per l'assegnazione di contributi economici ai Comuni italiani (Progetto Avviso MITD). Tali contributi sono intesi quale supporto a beneficio di tutti i Comuni italiani - fatta eccezione per i Comuni che hanno aderito ad accordi Regionali con finalità analoghe a quelle individuate dall'Avviso Pubblico - che, come previsto dal Decreto Semplificazione e Innovazione digitale (DL n. 76/2020), sono chiamati a espletare le attività necessarie per:

- rendere accessibili i propri servizi attraverso SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale) e CIE (Carta d'Identità Elettronica);
- portare a completamento il processo di migrazione dei propri servizi di incasso verso la piattaforma pagoPA;
- rendere fruibili ai cittadini i propri servizi digitali tramite l'App IO.

Adempimenti statutari, governance e compliance

La Società è chiamata a rispettare, in particolar modo, alcune normative specifiche che richiedono l'implementazione di processi, e la nomina di soggetti chiave per tutelare la sicurezza dei lavoratori nonché la sicurezza dei dati e delle informazioni trattate dalla Società, nonché ovviamente a dar seguito alle previsioni statutarie.

Statuto e governance



La Società, nel rispetto del proprio Statuto e degli obblighi di governance:

- In ottemperanza all'art. 2, comma 2 del DPCM 19 giugno 2019 e all'articolo 16, comma 3 dello statuto sociale, ha provveduto a trasmettere nei tempi previsti la relazione annuale sugli obiettivi in data 30 dicembre 2020, successivamente integrata con nota del 11 marzo 2021.
- In ottemperanza all'art. 3 comma 5 del DPCM 19 giugno 2019 e dell'articolo 16 dello statuto sociale, ha provveduto a trasmettere, nei tempi previsti, alla Presidenza del Consiglio dei Ministri e al Ministro dell'innovazione (quale Ministro delegato) il Budget 2021 della Società, previa condivisione dello stesso con il collegio sindacale. Il Budget 2021 è stato altresì approvato in data 17 febbraio 2021.

Privacy & sicurezza informatica

Alla luce delle Linee Guida sui Responsabili della Protezione dei dati (WP 243 rev. 0.1) approvate dal gruppo di lavoro articolo 29 per la protezione dei dati, esplicative degli ambiti soggettivi ed oggettivi di applicazione del Regolamento Generale (UE) 2016/679 sulla protezione dei dati personali (GDPR) e del Piano Nazionale Anticorruzione approvato dall'ANAC con Delibera n. 1064 del 13 Novembre 2019 laddove si chiarisce che il Responsabile della protezione dei dati ("RPD", anche comunemente chiamato *data protection officer* - "DPO") *"può essere individuato in una professionalità interna all'ente"*, la Società ha provveduto a nominare, in data 17 aprile 2020 il proprio responsabile della protezione dei dati, in ottemperanza agli art. 37 e ss del GDPR, nella persona dell'avv. Marta Colonna.

In particolare, con riferimento all'attività svolta dal DPO, questa ha implicato da un punto di vista operativo:

- La definizione del modello di governance della privacy aziendale e dei processi esistenti;
- La sensibilizzazione continua del personale coinvolto nelle attività di trattamento;
- La responsabilizzazione e accountability degli altri team;
- La creazione della necessaria documentazione privacy, aggiornata anche in considerazione degli sviluppi del business, ivi inclusi, tra gli altri, informative privacy (art. 13 del GDPR), designazione di

responsabili esterni del trattamento (art. 28 del GDPR), registro dei trattamenti (art. 30 del GDPR), valutazioni di impatto sui rischi privacy (DPIA - art. 36 del GDPR), nonché politiche e procedure di cancellazione dei dati (art. 5, comma 1 lett. e) del GDPR), procedure di gestione delle richieste di esercizio dei diritti degli interessati (artt. 15 e ss. del GDPR), politiche e procedure di *privacy by default e by design* (art. 25 del GDPR), etc.;

- Il monitoraggio sulle operazioni di trattamento poste in essere da e per conto della Società.

Nello svolgimento delle sue funzioni, periodicamente il DPO ha interagito con i referenti delle aree aziendali maggiormente coinvolte nei trattamenti di dati personali.

Per maggiori dettagli sulla Sicurezza Informatica si rinvia ai successivi paragrafi sull'analisi dei rischi e i presidi e gli strumenti di mitigazione.

Anticorruzione e trasparenza

In materia di adempimenti anticorruzione è stato dato seguito al piano programmatico di cui al "Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza" (PTPCT) adottato lo scorso 6 agosto 2020 e pubblicato sul sito della Società nella sezione "Amministrazione Trasparente".

Inoltre, in data 26 marzo 2020, la Società ha provveduto, ai sensi dell'art. 1, c. 7 della legge 6 novembre 2012, n. 190 e dell'art. 43, c. 1 del d.lgs. 14 marzo 2013, n. 33, come modificato dal d.lgs. 97/2016, a nominare Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza, in ottemperanza alla determinazione n. 8/2015, l'avv. Marta Colonna.

In linea con quanto previsto dal PTPCT 2020 è stato effettuato un primo monitoraggio degli adempimenti in materia di pubblicazioni e sono stati previsti ed implementati specifici presidi per assicurare il rispetto delle prescrizioni di cui al d.lgs. n. 39/20. Ad ogni modo, la Società progressivamente sta lavorando per raggiungere alti standard di compliance ed entro il 31 Marzo 2021 verrà pubblicato un aggiornamento del PTPCT che tenga conto degli avanzamenti, e nell'ambito del quale sarà previsto un cronoprogramma dei presidi da adottare o rafforzare nel corso del 2021 alla luce dei rischi sinora mappati.

Le attività di acquisto e fornitura di servizi sono state portate avanti dalla Società nel rispetto del codice dei contratti pubblici.

2. Risorse umane e organizzazione aziendale

2.1. Risorse umane

Alla data del 31.12.2020, l'organico consiste in n. 68 persone oltre all'Amministratore Unico.

Numero dipendenti tot	68
Numeri Dirigenti	9
Numero Quadri	23
Numero Impiegati I livello	9
Numero Impiegati II livello	20
Numero Impiegati III livello	6
Numero Apprendisti	1

Per dare continuità al lavoro e agli obiettivi della Società sono state inoltre impiegate le seguenti risorse in distacco: una risorsa per il supporto operativo e gestionale, distaccata al 50% da una società interamente controllata dal Ministero dell'economia e delle finanze e una risorsa distaccata al 100% dall'Agenzia delle Entrate. Per quest'ultimo caso, si segnala che il contratto di distacco è arrivato in scadenza nei primi mesi del 2021.

Si segnala che la Società, in coerenza con le attività che svolge, ha adottato il CCNL del Commercio quale contratto collettivo di riferimento.

2.2. Organizzazione aziendale

La Società nel 2020 ha visto una forte crescita anche del suo organico, con l'ingresso di nuove professionalità all'interno della struttura che ha comportato un delinearsi sempre più chiaro dei ruoli, delle responsabilità e delle attività che ciascuna delle aree aziendali è chiamata a svolgere. In particolare, si è aggiornata la struttura organizzativa individuando nuove direzioni e dipartimenti, e relative leadership.

Per quanto riguarda l'ordine e la progressione di assunzione dei diversi profili aziendali si specifica che la Società ha inizialmente ricercato e assunto le cd.

key people e profili dall'elevata *seniority*, con l'obiettivo di aiutare l'Amministratore Unico a costruire i diversi dipartimenti e ad organizzare il lavoro operativo per il raggiungimento degli obiettivi aziendali, nonché per garantire l'adempimento di obblighi di legge e di statuto da assicurare sin da subito.

Nel 2020, quindi, così come anche alla data di stesura della presente relazione, l'organizzazione e la struttura societaria è stata ed è in continua evoluzione.

Le Aree chiave individuate dall'Amministratore Unico in prima istanza sono state, l'Area Tecnologia & Servizi, Legale, Finanza & Amministrazione e Prodotto. A seguire, una volta costruito il primo nucleo a supporto, sono state individuate le seguenti ulteriori Aree strategiche su cui era necessario garantire *leadership*:

- Sales & Mercato;;
- Affari Istituzionali & Comunicazione;;
- Strategia Dati..

Contestualmente al lavoro di assunzione delle *key people* per ricoprire ruoli di direzione nelle menzionate aree, si è provveduto ad aprire posizioni per dimensionare i relativi Team. In particolare, i profili maggiormente ricercati e inseriti in organico hanno riguardato principalmente la struttura tecnica, a titolo esemplificativo:

- Senior Software Engineer;
- Senior Devops Engineer;
- Product Owner / Technical Project Manager.

Tali figure sono profili indispensabili per una Società preposta proprio allo sviluppo di tecnologie e strumenti digitali al servizio dei cittadini, e necessarie al fine di portare avanti e garantire continuità ai prodotti e servizi in capo alla Società. Ad ogni modo, anche altre aree sono state ovviamente interessate da nuovi ingressi nel 2020, ed in particolare professionalità con competenze legali, di comunicazione e di account management.

È anche grazie a questi nuovi ingressi che nel corso del 2020 la Società ha potuto iniziare a mappare gli adempimenti ad essa applicabili in termini di *compliance* aziendale, ivi inclusi quelli derivanti dalla normativa anticorruzione, responsabilità amministrativa da reato delle persone giuridiche, privacy, acquisti e appalti, sicurezza e salute sul lavoro, e cybersicurezza.

Con il procedere delle attività di reclutamento di risorse umane, la Società ha continuato ad aggiornare il proprio sito internet, ivi inclusa la sezione "Società trasparente", dove sono state pubblicate le informazioni e la documentazione a disposizione con riferimento alle risorse umane. Tale sezione, considerando la fase di crescita in cui la società si trova, è tuttora in aggiornamento. La Società opera nella direzione di assicurare il reclutamento delle migliori risorse disponibili sul mercato anche grazie al progressivo accrescimento di un alto livello reputazionale della Società.

2.3. Formazione, smart working, salute e sicurezza

Con riferimento all'attività di formazione in materia di Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro, sono continuate per tutto l'anno 2020, le attività formative in modalità e-learning, a causa dello stato di emergenza epidemiologica causato dal Covid-19. Altresì è continuata la sorveglianza sanitaria.

L'azienda ha adottato un regolamento volto a disciplinare lo smart working, in ottemperanza a quanto disposto dalla legge 22 Maggio 2017 n. 81 in tema di lavoro agile. Ad ogni modo, ad oggi - e fino al perdurare dell'emergenza sanitaria - la procedura seguita dalla Società è quella prevista dall'art. 19 del D.L. 31 dicembre 2020, n. 183 (c.d. Decreto Milleproroghe), convertito con modificazioni in Legge 26 febbraio 2021, n. 21, che sancisce che fino al 30 aprile 2021, le modalità di comunicazione del lavoro agile restano quelle previste dall'art. 90, commi 3 e 4, del D.L. 19 maggio 2020, n. 34, convertito in L. n. 77 del 17 luglio 2020, n. 77, utilizzando la procedura semplificata già in uso (per la quale non è necessario allegare alcun accordo con il lavoratore), con modulistica e applicativo informatico resi disponibili dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

In data 16 aprile 2020, la società ha proceduto con la nomina dell'RSPP e del Medico Competente della Società. Il 19 Ottobre 2020 i lavoratori hanno altresì indicato il *Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza (RLS)*.

Nell'anno, la Società ha adempiuto agli obblighi legati alla sicurezza e salute sui luoghi di lavoro con riferimento alla pandemia COVID-19 ed in particolare ha adottato il Protocollo di regolamentazione per il contrasto, ed il contenimento della diffusione dell'infezione da SARS-CoV-2/Covid-19 negli ambienti di lavoro di PagoPA S.p.A. (ai sensi degli artt. 17 e 28 del D.Lgs. 81/08 e s.m.i.), che contiene le misure ed i comportamenti da attuare al fine di mitigare il rischio connesso alla trasmissione del virus negli ambienti di lavoro.

2.4 Relazione sugli Emolumenti

Con riferimento, agli emolumenti in favore dell'amministratore unico si ricorda che, ai sensi del D.M. 24 dicembre 2013, n. 166, per le società non quotate direttamente controllate dal Ministero, il limite massimo al compenso da poter riconoscere agli amministratori con deleghe è quantificato, applicando all'importo di 240.000 euro annui lordi un coefficiente di proporzionalità pari, rispettivamente, al 100%, all'80% e al 50%, a seconda della fascia di complessità di appartenenza della singola società.

Tali fasce sono determinate sulla base di indicatori dimensionali quantitativi, volti a valutare la complessità organizzativa e gestionale e le dimensioni economiche delle stesse società. Ricadendo la società per le proprie caratteristiche nella terza fascia di cui al citato DM 166/2013, in sede di costituzione della Società e come sancito dal DPCM 19 giugno 2019 il compenso dell'Amministratore Unico è stato determinato in un importo pari ad euro 120.000 annui onnicomprensivi.

In ottemperanza agli obblighi di cui all'Art. 14, co. 1, lett. a), b), c), d), e) D.Lgs. 33/2013 nella sezione "Amministrazione Trasparente" del sito della Società è stata data evidenza degli importi di viaggio, di servizio e di missioni sostenuti per l'amministratore unico nel 2020. L'importo complessivo è stato di € 7.285,57.

3. Descrizione dei principali rischi e incertezze a cui è esposta la Società

Rischi operativi

Efficacia ed efficienza dei processi aziendali

Il Rischio Operativo nella sua definizione di "rischio di perdite derivanti dall'inadeguatezza o dalla disfunzione di processi", oppure da eventi esogeni, va riferito - con riguardo alle attività svolte dalla Società - in particolar modo alla continuità operativa, e quindi ai rischi legati ad interruzioni, sospensioni, indisponibilità dei sistemi ed errori nell'esecuzione e nella gestione dei servizi.

A tal riguardo, la Società ha avviato un percorso volto ad individuare e valutare le tipologie di rischio connesse alle proprie attività con l'obiettivo di arrivare a gestirle in modo ottimale (accettazione consapevole, eliminazione, riduzione, trasferimento). Tale percorso deve essere sviluppato al fine di essere scalabile e crescere insieme alla realtà aziendale.

Di rilievo è l'ottenimento da parte della Società della certificazione ISO27001, in forza della quale la Società è chiamata a migliorare e dare continuità alla creazione, la manutenzione e lo sviluppo dei processi e del sistema di gestione della sicurezza delle informazioni, implementando e perfezionando la messa in esercizio di un insieme di best practices inerenti alle misure di governo della sicurezza, con lo scopo di proteggere le informazioni e garantire la sicurezza dei dati.

Fornitori strategici

L'analisi dei rischi operativi richiede attenzione agli impatti che potrebbero essere causati da fornitori strategici sui servizi erogati dalla Società. Si rilevano come partner strategici i fornitori tecnologico SIA S.p.A. e Microsoft per le attività connesse alle piattaforme. La dipendenza da questi fornitori è stata, nel corso dell'esercizio, e continua ad essere mitigata da una forte collaborazione tra i team tecnici e la spinta all'internalizzazione del *know how*, nonché dalla credibilità e solidità operativa, di struttura ed economica di tali soggetti.

Rischio legato al cambiamento della normativa e instabilità del contesto politico

La missione e i compiti della Società sono definiti prevalentemente per via legislativa. In ragione di ciò, la Società deve prestare una particolare attenzione riguardo ad un contesto normativo sottoposto a diverse dinamiche di mutamento che possono riguardare sia la previsione di nuove attività che modifiche o ulteriori implementazioni tramite decreti attuativi o linee guida rispetto ai progetti già affidati alla Società. Tale scenario comporta un particolare impegno di adeguamento, anche in termini di velocità di adattamento, e può incidere direttamente sui profili di redditività e sui costi sostenuti. Del resto, è considerazione pacifica come eventuali provvedimenti legislativi in relazione al sistema dei pagamenti italiano e alla digitalizzazione potrebbero determinare un impatto di accelerazione o rallentamento nello sviluppo e nella redditività del mercato di riferimento.

Ad ogni modo, la Società è strutturata per adeguarsi a eventuali mutamenti normativi attraverso soluzioni che possano permettere la riconversione e re-indirizzare gli investimenti tecnologici effettuati e trovare nuove applicazioni degli stessi.

Rischio di credito

Il rischio di credito è il rischio che una variazione inattesa del merito creditizio delle controparti / clienti determini l'inadempienza delle stesse, producendo perdite impreviste relativamente alle esposizioni, o che comunque generi una corrispondente variazione inattesa del valore di mercato della posizione creditoria. Alla data della presente relazione, i clienti della Società sono soggetti solidi e si ritiene quindi di non essere esposti a tale rischio.

Rischio di liquidità

Con rischio di liquidità si intendono gli effetti derivanti dall'inadempimento ai propri impegni di pagamento, che può essere causato dall'incapacità della Società di reperire fondi.

Si reputa che la Società, dato il rischio di credito irrilevante e la sua situazione finanziariamente solida, non sia esposta a tale rischio.

Rischio reputazionale

Le interruzioni di servizio o riduzioni nella qualità dei servizi erogati possono influire sulla reputazione della Società.

Questo rischio è mitigato dal costante impegno della società nell'applicazione di tecnologie moderne, qualità del lavoro e dei processi e

fornitori affidabili. Rimane il fatto che alcuni problemi possano essere derivanti da soggetti che implementano le nostre soluzioni. A tal fine la struttura della Società preposta alle relazioni esterne monitora costantemente la presenza, la visibilità e l'immagine della Società sui principali organi e canali di informazione e comunicazione quali media, agenzie di stampa, web, social ed opera sia attraverso azioni preventive, volte ad accrescere i livelli di consapevolezza del complessivo processo di trasformazione digitale dei servizi pubblici, sia attraverso una continua interazione con i cittadini e con le organizzazioni portatrici di interessi per fornire risposte nelle circostanze che lo richiedono. Contestualmente la struttura preposta alla cybersecurity ha messo in atto un *assessment* sul rischio reputazionale, individuando possibili azioni di mitigazione.

Rischi salute, sicurezza dei lavoratori e ambiente

La Società effettua regolari e sistematiche azioni di prevenzione e di controllo per tutelare la salute nei luoghi di lavoro, secondo anche quanto disposto dalla legislazione in materia. Per tale ragione si reputa che la Società non sia esposta a tale rischio.

Rischio di compliance, sicurezza dei dati e di cybersecurity

In considerazione del proprio status di Società partecipata pubblica e della molteplicità di dinamiche in cui si trova ad operare, acquisiscono rilevanza i rischi legati alla compliance rispetto al novero di norme cui sono soggette le proprie attività (cd. multi-compliance).

Il settore in cui opera la Società, e la natura e le modalità in cui i servizi vengono erogati, spesso implica il trattamento di numerosi dati ed informazioni. A ciò si aggiunge che i sistemi informatici, in generale, sono sempre più esposti a minacce di tipo *cyber* in ragione della rilevanza dei dati trattati e del loro carattere critico per l'economia. Il verificarsi di minacce sui dati trattati può determinare impatti significativi sui servizi e sugli utenti degli stessi e riflettersi sui risultati economici e sulla reputazione della Società.

Durante questo esercizio è stato avviato il monitoraggio delle infrastrutture tecnologiche e dei relativi rischi, al fine di individuare soluzioni organizzative di presidio delle stesse, dei sistemi e delle reti preposti ad erogare i servizi. In particolare, e a titolo esemplificativo, oltre all'adozione della *Information Security Policy*, dei criteri di classificazione e gestione dei dati e delle informazioni, delle linee guida, e dei requisiti di sicurezza da adottare nei processi aziendali, è stata: (i) creata una *Certification Authority* interna per la

gestione dei certificati digitali necessari per aumentare i livelli di sicurezza relativi all'autenticazione degli enti nell'integrazione con i sistemi PagoPA; (ii) avviata la progettazione ed implementazione del Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni (SGSI) secondo i requisiti degli standard internazionali ISO 27001 e ISO 27002; (iii) ottenuta la Certificazione ISO/IEC 27001 del SGSI, con relativo avvio del programma di miglioramento continuo previsto per il rinnovo del certificato; (iv) completata la definizione ed implementazione dei criteri per la protezione dei sistemi di posta aziendali volte alla mitigazione di diverse tipologie di attacco; (v) effettuata l'analisi rischi di sicurezza web; e (vi) effettuata la predisposizione dei criteri per il Secure Software Development Lifecycle.

Inoltre, la Società, per ottemperare agli adempimenti previsti dalla normativa privacy e ridurre al minimo i rischi derivanti, si avvale di appositi processi, che coinvolgono tutto il personale, in funzione del proprio ruolo e delle proprie competenze. Il presidio è garantito, a livello generale, dal Responsabile della Protezione dati e dai suoi uffici. A tal riguardo, e insieme alle strutture aziendali dedicate alla sicurezza delle informazioni, sono state effettuate le valutazioni di impatto sui rischi privacy (DPIA), funzionali alla valutazione dell'adeguatezza delle misure di sicurezza implementate per ridurre eventuali impatti negativi sugli interessati rispetto ai dati trattati dalla Società.

Infine, in relazione ai rischi connessi alla responsabilità delle società per gli illeciti derivanti da reato (ex D.Lgs 231/01), la strategia di gestione punta sull'adozione di standard elevati in termini di etica, anche attraverso l'adozione di un Codice Etico cui tutto il personale è tenuto ad adeguarsi, ed è improntata alla prevenzione tramite un processo strutturato, coerente con le best practices esistenti in materia.

4. L'andamento della gestione economica e finanziaria

Prima di illustrare i risultati economico finanziari, si rappresenta che l'esercizio 2020 è stato il primo esercizio pieno per la Società.

L'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020 è stato caratterizzato da una forte spinta sugli investimenti per la realizzazione di nuove infrastrutture tecnologiche nonché per migliorie sulla piattaforma pagoPA. I costi nell'anno sono riferibili, altresì, alla gestione e all'operatività delle piattaforme, sia tramite fornitori terzi (es. assistenza clienti, cloud, gestione delle transazioni, etc.) che attraverso il personale di nuova assunzione.

Inoltre, il 2020 è stato l'anno di avvio del programma Cashback, e della conclusione di alcune importanti attività sulla piattaforma IO e la PDND nonché della messa a regime del modello di *business* della piattaforma pagoPA, ai fini della sua auto-sostenibilità, che hanno generato ricavi nell'esercizio. Si evidenzia, altresì, che la Società ha rilevato altri proventi derivanti sia dall'inizio delle attività sul Progetto FA che derivanti dall'utilizzo delle somme conferite da AGID a copertura dei costi per interventi cd. manutentivi, adattativi ed evolutivi sulla piattaforma pagoPA. L'utilizzo di tali somme è fatto esclusivamente a copertura dei costi di questa attività.

L'esercizio 2020 si è chiuso con un utile netto di 35 mila Euro.

Nella seguente tabella, si espone il risultato economico riclassificato secondo il criterio della pertinenza gestionale.

Tab. 1

RISULTATI ECONOMICI			
(Euro migliaia)			
	2020	2019	Variazioni
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	12,233		12,233
Variazione sui lavori in corso su ordinazione	480	164	316
Altri ricavi - Contributi in conto esercizio	601	3.906	(3,305)
VALORE DELLA PRODUZIONE	13,314	4.070	9,244
Consumi di materie e servizi esterni	(7,244)	(3.939)	(3,305)
VALORE AGGIUNTO	6,070	131	5,939
Costo del lavoro	(4,378)	(90)	(4,288)
MARGINE OPERATIVO LORDO	1,692	41	1,651
Ammortamenti	(753)	(7)	(746)
Saldo proventi e oneri diversi	(490)	(1)	(489)
Stanziamenti a fondi rischi ed oneri	(201)		(201)
RISULTATO OPERATIVO	248	33	215
Proventi e oneri finanziari	(22)	-	(22)
Rettifiche di valore di attività finanziarie	-		-
RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE	226	33	193
Imposte sul reddito dell'esercizio	(191)	(14)	(177)
UTILE (PERDITA) DELL'ESERCIZIO	35	19	16

- Valore della produzione pari a 13.314 mila euro costituito da: ricavi delle vendite e delle prestazioni pari a 12.233 mila euro, dalla variazione sui lavori in corso su ordinazione per 480 mila euro in relazione alla percentuale delle attività svolte sul totale complessivo delle attività oggetto dei contratti in essere e dagli altri ricavi per 601 mila euro essenzialmente riferiti a proventi derivanti dall'utilizzo delle somme conferite da AGID per attività di sviluppo della piattaforma PagoPA e a contributi da PCM per l'avvio delle attività relative al Progetto FA.
- Il valore aggiunto pari a 6.070 mila euro sconta oneri di gestione essenzialmente costituiti da:
 - costi per godimento beni di terzi, pari a 187 mila euro relativi all'affitto della sede operativa;
 - costi per servizi pari a 7.057 mila euro, per la maggior parte inerenti (4.426 mila euro) alle spese per la gestione della piattaforma tecnologica pagoPA e a spese per servizi tecnici su piattaforme (1.365 mila euro), oltre ai compensi per gli Organi di Amministrazione e controllo (148 mila euro), compenso per collaborazioni coordinate e continuative e relativi contributi (164 mila euro), prestazioni professionali (264 mila euro), spese per manutenzione software e cloud (344 mila euro), spese per pubblicità e marketing (155 mila Euro), spese per servizi digitali (134 mila euro), spese per viaggi e trasferte (10 mila euro) ed altri costi (48 mila euro).
- Il margine operativo lordo pari a 1.692 mila euro è raggiunto dopo aver scontato costi del personale pari a 4.378 mila euro;
- Il risultato operativo è pari a 248 mila euro dopo aver effettuato ammortamenti delle immobilizzazioni materiali ed immateriali per 753 mila euro (principalmente dovute agli investimenti sulle piattaforme), accantonamenti rischi pari a 201 mila euro e oneri diversi pari a 490 mila euro (principalmente riferibili al costo dell'Iva indetraibile in applicazione del pro-rata per 465 mila euro);
- Il risultato prima delle imposte è pari a 226 mila euro dopo aver scontato oneri finanziari netti per complessivi 22 mila euro essenzialmente riferibili a costi di transazione relativi all'acquisizione del finanziamento ricevuto dalla Banca Europea per gli investimenti, interessi passivi maturati sullo stesso finanziamento, perdite su cambi al netto dei proventi finanziari relativi agli interessi attivi maturati nel

corso del 2020 sulle liquidità depositate sul conto corrente della società;

- L'utile netto di esercizio pari a 35 mila euro è conseguito dopo aver accolto imposte sul reddito dell'esercizio pari a 191 mila Euro, di cui 101 mila per IRES e 90 mila Euro per IRAP.

Per maggiori dettagli si fa riferimento a quanto indicato nella nota integrativa.

*
* *

Di seguito si espone lo stato patrimoniale riclassificato:

STATO PATRIMONIALE DI SINTESI				
(Euro migliaia)				
	31.12.2020	31.12.2019	Variazioni	
A. IMMOBILIZZAZIONI				
Immobilizzazioni immateriali	1,471	18		1,453
Immobilizzazioni materiali	153	1		152
Immobilizzazioni finanziarie	-	-		-
	1.624	19		1.605
B. CAPITALE CIRCOLANTE				
Rimanenze	644	164		480
Crediti verso clienti	4,925			4,925
Altre attività	144	318		(174)
Ratei e risconti attivi	53	195		(142)
Attività d'esercizio a breve termine	5,766	677		5,089
Debiti verso fornitori	7,977	2,908		5,069
Acconti	656	820		(164)
Debiti tributari e previdenziali	634	34		600
Altri debiti	2,051	53		1,998
Ratei e risconti passivi	1,543	113		1,430
Passività d'esercizio a breve termine	12,861	3,928		8,933
C. CAPITALE ESERCIZIO NETTO	(7,095)	(3,251)		(3,844)

	<u>(attività a breve - passività a breve)</u>			
	TFR	196	4	192
	Altre passività a medio e lungo termine	201		201
D.	<u>Passività a medio lungo termine</u>	397	4	393
E.	<u>CAPITALE INVESTITO NETTO (A+C-D)</u>	(5,868)	- (3,236)	(2,632)
coperto da:				
F.	<u>PATRIMONIO NETTO</u>			
	Capitale versato	(1,000)	(1,000)	-
	Riserve e risultati a nuovo	(19)	-	(19)
	Utile (perdita) del periodo	(35)	(19)	(16)
		(1,054)	(1,019)	(35)
G.	<u>INDEBITAMENTO FINANZIARIO NETTO</u>			
	Debiti finanziari a medio/lungo termine	(7,500)	-	(7,500)
	Indebitamento finanziario netto a breve termine			
	Debiti finanziari a breve	-	-	-
	Disponibilità e crediti finanziari a breve	14,422	4,255	10,167
		6,922	4,255	2,667
I.	<u>TOTALE (F+G)</u>	5,868	3,236	2,632

Lo stato patrimoniale evidenzia un capitale investito netto negativo pari a - 5.868 mila Euro, così composto:

- immobilizzazioni nette per 1.624 mila Euro riferite essenzialmente ad immobilizzazioni materiali (postazioni di lavoro e arredamento, server farm, computer) ed immateriali (licenze software, marchi e oneri pluriennali relativi alle piattaforme);
- capitale d'esercizio netto per - 7.095 mila Euro, così come sopra identificato e costituito in via prevalente dalle seguenti voci debiti verso fornitori per - 7.977 mila euro (*principalmente* verso un partner tecnologico) e crediti verso clienti per +4.925 mila euro, (*principalmente* crediti verso clienti per fatture relative all'ultimo trimestre 2020 incassate nel 2021) e altri debiti per - 2.051 mila euro (*principalmente* per anticipi ricevuti da PA e per sconti su vendite);
- passività a medio-lungo termine per -397 mila Euro, costituito dal TFR e dal fondo rischi.

A fronte di un capitale investito negativo si evidenziano disponibilità finanziarie liquide per 14.422 mila Euro, un patrimonio netto pari a 1.054 mila Euro e un debito per la prima tranche ricevuta in data 15 dicembre 2020 a valere sulla linea di credito erogata dalla Banca Europea per gli investimenti (BEI) pari a 7.500 mila euro.

La posizione finanziaria netta al 31 dicembre 2020, era la seguente (in migliaia di Euro):

POSIZIONE FINANZIARIA (migliaia di Euro)	31.12.2020	31.12.2019	Variazioni
Depositi bancari	14,418	4,255	10,164
Denaro e altri valori in cassa	4		4
Disponibilità liquide	14,422	4,255	10,167
			-
Posizione finanziaria netta a breve termine	14,422	4,255	10,167
			-
Quota a lungo di finanziamenti	7,500	-	7,500
Posizione finanziaria netta a medio e lungo termine	(7,500)	-	(7,500)
Posizione finanziaria netta	6,922	4,255	2,667

La posizione finanziaria netta al 31.12.2020, pari a 6.922 mila euro evidenzia disponibilità finanziarie a breve per 14.422 mila Euro al netto della prima tranche ricevuta a valere sulla linea di credito ricevuta dalla Banca Europea per gli investimenti (BEI) pari a 7.500 mila euro.

Investimenti

Nel corso dell'esercizio sono stati effettuati investimenti nelle seguenti aree:

Immobilizzazioni	Acquisizioni dell'esercizio (migliaia euro)
licenze d'uso e software	18,9
altre immobilizzazioni immateriali (oneri pluriennali)	2.168,6
computer	106,8
arredamento	42,3
smartphone	6,9
altre apparecchiature elettroniche	11,8
beni inferiore 516 euro	3,4
Totale	2.358,7

Per i dettagli relativi a tali investimenti si rimanda agli appositi paragrafi della Nota Integrativa sulle immobilizzazioni. Tali dati mostrano comunque la continua attività di investimento della società.

Di seguito anche lo stato patrimoniale secondo il metodo finanziario (redatto in migliaia di Euro):

ATTIVO IMMOBILIZZATO	1,624	MEZZI PROPRI	1,054
Immobilizzazioni immateriali	1,471	Capitale sociale	1,000
Immobilizzazioni materiali	153	Riserve	54
		DEBITI E ALTRE PASSIVITA' M/L TERMINE	7,897
		Finanziamento	7,500
		Tfr	197
		Fondo rischi	200

TOTALE ATTIVITA' M/L TERMINE	1,624	TOTALE PASSIVITA' M/L TERMINE	8,951
ATTIVO CORRENTE	20,188	PASSIVITA' CORRENTI	12,861
Rimanenze	644	Debiti verso fornitori	7,977
Crediti verso clienti	4,925	Acconti	656
Crediti tributari e verso altri	144	Debiti tributari e previdenziali	634
Disponibilità liquide	14,422	Altri debiti	2,051
Ratei e risconti	53	Ratei e risconti	1,543
CAPITALE INVESTITO	21,812	CAPITALE DI FINANZIAMENTO	21,812

INDICI DI BILANCIO

I principali indici di redditività sono i seguenti:

Descrizione	31.12.2020
ROI(risultato operativo/capitale investito)	1,14%
ROE(Risultato netto/patrimonio netto)	3,34%
ROS(risultato operativo/Valore della produzione)	1,86%
MOL/Valore della produzione	12,71%

Per quanto riguarda l'analisi degli indici vengono di seguito esplicitate alcune considerazioni conclusive e le assunzioni alla base del calcolo degli indici medesimi:

- Per quanto riguarda il ROI il valore positivo in termini percentuali conferma la buona redditività del capitale investito dall'azienda nel proprio core business.
- Per quanto riguarda il ROE, che esprime il rendimento del patrimonio netto, si segnala che analizzato unitamente al ROI evidenzia un rendimento ampiamente positivo del capitale.

- Anche l'indice ROS si presenta di valore positivo. Ciò evidenzia la capacità dei ricavi di contribuire interamente alla copertura dei costi relativi alla gestione caratteristica. Tale indice evidenzia inoltre che l'azienda non ha necessità di reperire ulteriori risorse per coprire eventuali oneri straordinari e finanziari. Ai fini della determinazione dell'indice il risultato operativo viene considerato l'EBIT; i ricavi coincidono invece con il valore della produzione.

Di seguito riportiamo i principali margini della situazione finanziaria e patrimoniale

	31.12.2020
Peso delle Immobilizzazioni (Immobilizzazioni/totale attivo)	7,45%
Peso debiti finanziari a Medio Lungo (tot debiti finanziari a m/l/tot debiti)	39,86%
Indipendenza finanziaria (pn/tot passivo)	4,83%

5. Fatti salienti avvenuti dopo la chiusura dell'esercizio

Attività

Tra gli eventi più significativi dei primi mesi del 2021 che hanno riguardato l'attività della Società si segnala che:

- la Società ha predisposto una roadmap ai fini dell'implementazione delle attività e processi necessari ai sensi e per gli effetti del D.lgs. 231/01 nel quale saranno individuate le aree aziendali più esposte al rischio di commissione delle fattispecie di reato, nonché i principi, le regole e le disposizioni per farvi fronte. La vigilanza sul funzionamento delle prescrizioni contenute nel modello, sulla loro osservanza e sulle implementazioni che si renderanno necessarie di pari passo con la crescita societaria, sarà affidata ad un organismo ad hoc.
- Con il 1° gennaio 2021 è partito a tutti gli effetti il primo periodo "ordinario" del Programma Cashback di durata semestrale, a seguito della chiusura della fase sperimentale di Dicembre 2020.
- A partire da gennaio 2021, al fine di integrare l'organico della Società sono state assunte con contratto a tempo indeterminato risorse con

vari livelli di inquadramento per un totale di n. 14 nuovi ingressi al 28 febbraio 2021. Considerando, quindi, eventuali dimissioni o scadenze di contratti a tempo determinato, l'organico complessivo al 28 febbraio 2021 è pari a n. 80 unità. Inoltre, è stata completata e resa operativa una riorganizzazione aziendale delle aree esistenti, al fine di rendere sempre più operativa e performante l'attività di messa a terra dei prodotti e dei servizi.

- La Società è stata coinvolta, come soggetto a supporto del Ministro dell'Innovazione tecnologica e la Transizione Digitale, per la definizione dei progetti digitali da includere nel Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR).
- Non ci sono state proroghe della scadenza normativa prevista per l'adesione alla piattaforma pagoPA che è stata quindi confermata al 28 febbraio 2021. Inoltre, si è conclusa la fase di adesione all'Avviso Fondo MITD con n. 5.665 adesioni da parte dei Comuni italiani.
- Si è registrata una crescita costante della piattaforma pagoPA, su cui è previsto un ulteriore incremento anche grazie all'ingresso di un importante cliente del settore delle Utilities, che sposterà tutti i suoi sistemi di incasso nel primo semestre 2021 sulla piattaforma pagoPA.
- In merito alla PDND (data lake) è in partenza il primo progetto pilota oggetto di interlocuzioni tra il Dipartimento per la Trasformazione Digitale e PagoPA S.p.A. riguardante i dati relativi alla Banda Ultra Larga (BUL). Al fine di indirizzare gli aiuti di Stato laddove si stima che la loro efficacia possa essere massima, il progetto "Data BUL" intende utilizzare i dati relativi a connettività, densità di popolazione, presenza di scuole o ospedali, piani di investimento degli operatori e condizioni socio-economiche del territorio per fornire ai decisori tutte le informazioni necessarie per prendere decisioni informate.
- Utilizziamo costantemente la PDND applicandola sui dati derivanti dal cashback ai fini del monitoraggio di eventuali comportamenti distorsivi e anomali.
- Si registra anche il costante aumento dei download dell'app IO e l'aumento dei servizi esposti sull'app.

Si segnala inoltre, che - ai sensi di quanto previsto dall'art. 8 del decreto-legge 135/2018 - è nelle more di adozione da parte del Presidente del Consiglio dei Ministri una nuova direttiva che prevede l'aggiornamento degli

obiettivi anche alla luce delle nuove attività intraprese dalla Società o, comunque, ad essa affidata per legge.

6. Attività di ricerca e sviluppo nel 2020

Nel 2020, il personale tecnico - in collaborazione con i partner tecnologici chiave di PagoPA - è stato fortemente coinvolto nell'ideazione, realizzazione e sviluppo ex novo di piattaforme e infrastrutture tecnologiche ad alto carattere innovativo (es. Centro Stella e PN), il cui impiego e investimento darà continuità all'erogazione di servizi di qualità da parte della Società e potrà essere utilizzato in molteplici progetti e nuove applicazioni.

Inoltre, la Società ha improntato il lavoro sulla piattaforma pagoPA in un'ottica di "*change management*" e di acquisizione di *know-how* investendo nella realizzazione e monitoraggio di sviluppi evolutivi che potessero permettere alla suddetta piattaforma di fare un passo in avanti significativo nell'erogazione del servizio.

7. Informazioni relative alla sostenibilità ambientale

PagoPA S.p.A. sin dalla sua nascita è impegnata nel promuovere il suo sviluppo come sostenibile, etico ed inclusivo, con particolare attenzione alla sostenibilità ambientale.

Nell'anno 2020, le principali iniziative intraprese riguardano la gestione della prima sede operativa della Società a Roma e più precisamente presso l'immobile sito, al secondo piano, in Via Sardegna n. 38.

La superficie generale degli spazi è suddivisa in 400 mq ad uso ufficio e 200 mq di spazi esterni. Da gennaio 2020 l'immobile è stato oggetto di una riqualificazione degli spazi da parte della proprietà, consegnati a luglio 2020 in una veste nuova e particolarmente attenta al controllo dei consumi e alla misurazione delle prestazioni energetiche. Tutto il comparto illuminotecnico, infatti, è interamente gestito con tecnologia a basso consumo (LED); in particolare, nella progettazione delle fonti di energia a servizio degli spazi esterni, si sta valutando un progetto, ancora in fase di analisi, di installazione di pannelli solari, per la produzione autonoma di energia elettrica da destinare alle necessità di ricarica di ciascun dispositivo tecnologico portatile. Altra nota di rilievo, è l'avvio di una corretta gestione della raccolta differenziata: l'obiettivo è sensibilizzare i dipendenti creando un coinvolgimento di tutti per arrivare ad una completa transizione al *plastic-free*.

La Società intende impegnarsi in queste azioni e altre ancora, al fine di diffondere tra i dipendenti una cultura aziendale che indichi nella sostenibilità ambientale un imprescindibile alleato per una crescita imprenditoriale equilibrata e rispettosa dell'ambiente.

In aggiunta a quanto sopra, la Società - già a partire dall'anno 2020 - si è impegnata nella creazione di un ufficio etico interno, il cui obiettivo principale sarà quello di realizzare progetti che afferiscono a tematiche quali: sostenibilità ecologica e sociale, misurazione di impatto, educazione digitale, inclusività, cura di rapporti con il Terzo Settore ed altro ancora.

Questi temi sono centrali e fanno parte dei valori fondanti di PagoPA quali basi del percorso da intraprendere e già iniziato per l'anno 2021.

8. Mercato, criticità e andamento nel 2021: evoluzione prevedibile della gestione

Il 2020 è stato il primo anno completo di attività di PagoPA S.p.A. ed è quindi il periodo in cui la Società ha organizzato e investito nel consolidamento delle sue attività. Nel corso del 2020, PagoPA S.p.A. ha rafforzato la gestione di alcune delle più importanti piattaforme tecnologiche necessarie per la trasformazione digitale della Pubblica Amministrazione e ha rappresentato lo snodo tra cittadini, operatori privati e Pubblica Amministrazione per l'erogazione di alcuni importanti servizi pubblici digitali.

Nel corso del 2021 la Società consoliderà e amplierà il processo di crescita concentrandosi in particolare su:

- il consolidamento e l'evoluzione tecnologica costante delle piattaforme abilitanti che gestisce;
- l'incremento dei servizi disponibili sull'app IO, sia a livello di PAC che PAL;
- la messa in esercizio del Progetto FA;
- il rilascio della prima versione della Piattaforma Notifiche Digitali.

I dati dei primi mesi del 2021 mettono in luce un ingresso più compatto e di maggiore compliance degli enti sulle piattaforme pagoPA e IO nonché un



andamento costante delle transazioni sulla piattaforma pagoPA, dove si sono registrate a gennaio e febbraio 2021 già oltre 26 milioni di transazioni².

Inoltre, il numero di download dell'app IO sempre nei primi mesi del 2021, è di oltre 1 milione attestandosi, nel complesso, ad oltre 10 milioni di download. Si prevede, inoltre, un importante ingresso di servizi comunali sull'app IO, anche grazie allo stanziamento del Fondo Innovazione (Avviso MITD), costruendo nuovo valore per l'utenza già presente all'interno dell'app.

Anche per quanto riguarda il Cashback, le operazioni rilevanti ai fini del programma continuano a essere costanti, registrando oltre 350 milioni di transazioni nei soli primi mesi del 2021.

Con riferimento al Progetto FA, l'anno 2021, ed in particolare il primo semestre, sarà dedicato al coinvolgimento degli stakeholder privati, e al perfezionamento del modello contrattuale e di business per rendere sostenibile il progetto.

Per quanto riguarda PN, è in previsione la messa in produzione di un versione pilota che punta a coinvolgere alcuni *stakeholder* pubblici chiave per modellare in partnership una piattaforma che risponda ai requisiti di legge e alle necessità delle PA, costruendo anche in questo caso un modello convenzionale e di business per rendere sostenibile il progetto.

In questo contesto, gli obiettivi previsti dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) e nello specifico quelli che riguardano i progetti di responsabilità della Società potranno certamente contribuire ad una ulteriore accelerazione nel processo di crescita e sviluppo.

Per la Società la visione si va sempre di più consolidando verso un ecosistema che accolga tutte le soluzioni di pagamento offerte dal mercato con l'obiettivo di diffondere capillarmente le sue Piattaforme per semplificare l'interazione del cittadino con la Pubblica Amministrazione. Affinché ciò sia possibile, è necessaria una maggiore industrializzazione dei processi tecnologici alla base dei prodotti e di assistenza agli utenti, al fine di portare, e mantenere, le Piattaforme sempre al più alto livello tecnologico ed erogare un servizio sempre più efficiente. Questo si unisce alla volontà di strutturare e potenziare l'azienda, allo scopo di assistere tutte le pubbliche amministrazioni e i potenziali utenti/clienti utilizzatori.

² Numero complessivo di transazioni con esito positivo e negativo.





In chiusura, appare importante ricordare come, nel perseguimento della sua *mission* e dei suoi compiti, PagoPA S.p.A. darà sempre più centralità ai dati, alle loro raccolta, gestione e analisi, facendo scelte strategiche e di prodotto cd. *data driven*. Proprio per queste ragioni, nel corso di questo 2021 verrà rafforzato il dipartimento dedicato alla gestione e valorizzazione della PDND e *data analysis* in sinergia con il team del Chief Data Officer. Inoltre, a supporto dei piani di crescita della Società e in linea con le mutevoli esigenze di innovazione digitale del Paese, sarà dato un ruolo chiave o alla funzione di Ricerca e Sviluppo, attraverso la creazione di nuovi team all'interno della Società, focalizzati proprio sulla creazione e ideazione di nuove soluzioni tecnologiche che possano offrire risposta alle sfide non solo della Società, ma anche delle PA e del sistema.

*
* *

L'Amministratore unico esprime un sentito apprezzamento a tutti i dipendenti di PagoPA S.p.A. per la professionalità e la dedizione profuse nello svolgimento dei lavori e delle attività che la Società è chiamata a perseguire.

9. Proposta dell'Organo amministrativo all'Assemblea circa la destinazione dell'utile di esercizio 2020

Al Socio Unico,

a conclusione della presente esposizione Vi invito ad approvare la "Relazione dell'Organo amministrativo sulla Gestione" ed il "Bilancio al 31.12.2020" che chiude con l'utile netto di esercizio pari a 35.180 Euro.

Circa la destinazione di tale utile netto l'Amministratore unico propone:

- l'attribuzione alla riserva legale del 5% di detto importo, cioè 1.759 Euro;
- l'attribuzione ad utili portati a nuovo per l'importo residuale di 33.421 Euro.

*
* *

Amministratore Unico
Giuseppe Virgone



