

# IL PAGAMENTO PRESSO POS FISICI NEL SISTEMA PAGOPA

Documento Monografico - ottobre 2021 (v 2.0.1)

Allegato alle Specifiche Attuative del Nodo dei Pagamenti-SPC

<b>Introduzione</b>	<b>2</b>
Changelog	2
<b>Attori</b>	<b>2</b>
<b>Scenari d'uso</b>	<b>4</b>
POS multiEnte	4
POS monoEnte	5
Postazione presidiata	5
Postazione non presidiata	6
<b>Erogazione in ambito pubblico</b>	<b>7</b>
<b>Rinvio</b>	<b>7</b>
<b>Appendice: Postazione presidiata</b>	<b>8</b>
Pagamento in convenzione	9
Pagamento disposto presso il PSP	12
Considerazioni generali	13
Gestione della posizione debitoria	13
SLA	14
Avanzamento di versione	14

## Introduzione

Il presente documento monografico, parte integrante delle Specifiche Attuative del Nodo dei Pagamenti-SPC (SANP), sostituisce il Documento Monografico di pari oggetto (Versione 1.0 - gennaio 2018) il quale risulta quindi non più applicabile.

Lo scopo, in generale, è quello di incentivare i pagamenti con carta in tutti i possibili scenari di pagamento, fornendo indicazioni sia ai PSP sia a tutte le tipologie di Enti creditori (EC) aderenti a pagoPA (Pubbliche Amministrazioni, società a controllo pubblico e gestori di pubblici servizi), delineando le caratteristiche di un servizio di pagamento, compatibile con le Specifiche Attuative pagoPA, al quale ci si riferirà con il termine generico “**POS pagoPA**”.

Avendo un carattere meramente orientativo il documento è immediatamente applicabile.

## Changelog

La presente versione rappresenta una minor revision in quanto i contenuti non sono stati concettualmente modificati, ma solo precisati in taluni aspetti. La struttura del documento rispetto alla versione precedente è stata così modificata:

- Capitoli cancellati:
  - Clausole contrattuali (privo di contenuti)
  - Norme transitorie (contenuti non più applicabili)
- Nuovi capitoli:
  - Appendice: Postazione presidiata

Tutti gli altri capitoli non hanno subito modificazioni.

## Attori

In linea generale, il servizio POS pagoPA prevede il coinvolgimento di diversi attori. Nel seguito verranno descritti i loro ruoli, senza alcuna pretesa di essere esaustivi, ma al solo fine di proporre una modellazione efficace del processo su cui inserire le indicazioni di merito.

**Gestore Terminali (GT):** soggetto che si occupa di gestire le transazioni originate dai terminali POS, espletando le funzioni tecniche connesse con l'acquisizione del pagamento. A richiesta connette i terminali POS delle diverse tipologie, in funzione delle esigenze applicative e di utilizzo. Nell'ambito di questo documento ci si riferisce a diverse tipologie di terminali, elencandoli in un ordine che include sempre maggiori funzionalità:

- POS da banco: utilizzati nelle postazioni presidiate da un operatore dell'EC, in grado di leggere anche carte contactless;
- Mobile POS: dispositivi palmari, utilizzabili da operatori dell'EC in mobilità;
- Smart POS: terminali presidiati, integrati da un dispositivo ottico (e relativo sw) in grado di leggere i QR code dell'avviso pagoPA e innescare la transazione. L'evoluzione della tecnologia, in particolare, potrà consentire la generazione di Avvisi di pagamento (IUV on-line) e gestire servizi accessori al pagamento quali l'emissione di Fatture Elettroniche, Scontrini Fiscali, ecc., integrando soluzioni grafiche e tecnologiche evolute con sistemi di sicurezza, crittografia e conservazione dei dati locali e remoti in linea con le disposizioni vigenti;
- Macchine riscuotitrici: dispositivi unassisted, integrati da un dispositivo ottico (e relativo sw) in grado di leggere i QR code dell'avviso pagoPA, in grado di accettare anche il pagamento in contanti.

Il GT fornisce, per ogni tipologia di terminale, i servizi di connettività, adeguati alle necessità applicative, e i servizi di assistenza e manutenzione.

**Acquirer (AQ):** Soggetto che, ricevuti i dati carta dal terminale POS, accede ai circuiti domestici e internazionali per autorizzare il pagamento. Nell'ambito del servizio POS pagoPA, l'AQ eroga il servizio esclusivamente nei confronti del PSP che offre il servizio pagoPA. Il servizio deve consentire il pagamento con carte di credito e di debito aderenti almeno ai seguenti circuiti:

- Bancomat
- Visa
- Mastercard
- Amex
- Maestro
- Mastercard Debit
- Visa Debit

**Utente:** Il soggetto che richiede di effettuare l'operazione di pagamento con carta debito/credito tramite il servizio POS pagoPA. Il pagamento viene innescato con l'esibizione di un avviso di pagamento pagoPA emesso dall'EC. Le possibili eccezioni a questo comportamento sono esplicitamente richiamate.

**Prestatore di Servizi di pagamento (PSP):** soggetto che rende disponibili nei confronti dell'Utente uno o più canali di pagamento pagoPA attraverso i terminali POS o le apparecchiature riscuotitrici/self service, nel pieno rispetto delle Specifiche Attuative pagoPA in vigore. Nell'erogare il servizio di pagamento POS pagoPA, il PSP adotta i livelli di servizio e i criteri di rendicontazione stabiliti dalle Specifiche Attuative PagoPA.

**Ente Creditore (EC):** soggetto che, avendo creato una posizione debitoria secondo le Specifiche Attuative pagoPA, richiede di attivare il servizio di incasso POS pagoPA ed è destinatario dei pagamenti effettuati dall'utenza.

## Scenari d'uso

L'ambito di applicazione del servizio POS pagoPA è ampio e pervasivo. Nel seguito sono descritti una serie di scenari d'uso degni di nota che, senza alcuna pretesa di esaustività, diano indicazioni concrete per la diffusione capillare del servizio.

Dal punto di vista delle condizioni di utilizzo è possibile distinguere il POS multiEnte da quello monoEnte.

### POS multiEnte

In questo tipo di scenario di utilizzo il PSP attrezza una propria postazione, con operatore o senza, con terminali POS (per esempio smart POS, riscuotitrici/self service), installati in ambienti dedicati al pagamento con avviso pagoPA emesso da qualsiasi EC.

Il servizio può essere offerto dal PSP in diversi contesti:

- postazioni presidiate in esercizi commerciali convenzionati dal PSP o sotto il suo diretto controllo e responsabilità (ad es. Farmacie, tabaccherie, Agenzie pratiche auto, ecc);

- postazioni non presidiate in luoghi privati o comunque non riferibili a un determinato EC, come “sale d’attesa” delle stazioni, i centri commerciali, ecc.

In ognuno di questi casi è previsto che l’utente sia munito di un avviso pagoPA.

Il PSP può attrezzare postazioni in grado di accettare anche pagamenti senza avviso pagoPA, a favore di uno o più specifici EC, in analogia del pagamento della tassa automobilistica. Il servizio, in questo caso, sarà erogato presso sedi di professionisti o di associazioni che dispongono di un accesso diretto al sistema degli EC coinvolti per gestire l’interazione necessaria al pagamento senza avviso pagoPA (ad esempio, partendo dal numero di targa o dal verbale di contravvenzione).

L’utente, nel rispetto del principio e della normativa in materia di trasparenza, deve essere reso consapevole di quale sia il PSP che erogherà il servizio di pagamento, attraverso l’esposizione di vetrofanie, insegne e quant’altro sia necessario a specificare le condizioni generali e il costo del servizio a carico dell’Utente stesso.

L’EC ha facoltà di sottoscrivere accordi con i PSP che erogano il servizio, per sostenere - a proprio carico - i costi delle commissioni dovute per il servizio.

Al termine del pagamento, il PSP che ha erogato il servizio rilascia un’attestazione del pagamento all’utenza e all’EC, in conformità alle SANP.

## POS monoEnte

In questo tipo di scenario di utilizzo il PSP attrezza postazioni con terminali POS dedicati al pagamento a beneficio esclusivo di un determinato EC.

Nel caso in cui l’utente non abbia la possibilità di scegliere tra i PSP aderenti a pagoPA ovvero sarà chiamato a pagare con il PSP determinato dall’EC, sarà lo stesso EC a dover sostenere i costi di commissioni per il servizio, in quanto erogato dal proprio PSP che non si configura in alcun modo come PSP del pagatore. Tali commissioni, che coprono le transazioni complessive di servizio che tengono conto del tipo transazione - “bill payment” verso un EC - e del servizio di pagamento pagoPA, dovranno essere determinate in base ad un accordo bilaterale tra PSP e EC.

### *Postazione presidiata*

Nel caso in cui non sia stato recapitato un avviso di pagamento pagoPA l’Utente dovrà pagare attraverso una postazione presidiata da un operatore dell’EC. In tale scenario, l’EC dovrà generare una posizione debitoria correlata

al servizio richiesto dall'utente e richiederne il contestuale pagamento tramite il servizio POS pagoPA. Gli sportelli SUAP, gli uffici comunali, gli sportelli ASL, ecc. sono tipici esempi di pagamenti contestuali alla generazione della posizione debitoria.

In questo caso, il pagamento avviene tramite il servizio POS pagoPA messo a disposizione esclusivamente dal PSP contrattualizzato dallo stesso EC che eroga i servizi "allo sportello".

Questa casistica comporta la necessità di rendere interoperabili diverse componenti applicative:

- L'applicativo Gestionale dell'Ente (GE)
- La procedura di Front-Office utilizzata dall'Ente per erogare servizi all'utenza (FO)
- La componente di colloquio tecnico tra EC e PSP attraverso la piattaforma pagoPA (CT)

per realizzare un workflow di pagamento per il quale è possibile definire alcune milestone:

1. La componente FO, crea una posizione debitoria su GE, ottenendo IUV e importo del pagamento
2. Viene realizzato un collegamento (scambio importo) con il terminale POS
3. vengono eseguite le seguenti due transazioni:
  - i. Il terminale POS acquisisce i dati carta e viene eseguita la transazione finanziaria
  - ii. la componente CT ingaggia il PSP per portare a termine la transazione pagoPA

In appendice saranno fornite indicazioni agli EC per la contrattualizzazione di tali soluzioni.

#### *Postazione non presidiata*

In questo scenario l'utente, comunque sprovvisto di avviso pagoPA, deve accedere ad uno sportello dell'EC con operatore per il disbrigo della pratica e, successivamente, ottenuto un avviso di pagamento pagoPA, utilizzare un dispositivo self service per il pagamento.

Per le apparecchiature self service dedicate esclusivamente ad uno specifico EC ed installate presso i locali dell'EC stesso si ritiene che il servizio sia assimilabile ad una transazione pos pagoPA mono ente. Considerate le caratteristiche

peculiari di molte apparecchiature riscuotitrici attualmente disponibili, l'EC dovrà valutare, con il PSP convenzionato, l'opportunità di consentire un incasso di uno IUV mediante pagamento per contanti.

## Erogazione in ambito pubblico

Per quanto riguarda specificamente le Pubbliche Amministrazioni trova applicazione l'art. 65, comma 2, D.Lgs n. 217/2017, che stabilisce, senza eccezioni e in via esclusiva, l'obbligo di utilizzare il sistema pagoPA per ogni pagamento effettuato in favore delle pubbliche amministrazioni, fatte salve solo le fattispecie espressamente previste al paragrafo 5 delle Linee guida. Ne consegue che le clausole inserite nei contratti tra PSP e amministrazioni pubbliche, ancorché inserite in contratti ancora in corso di validità, ivi incluse le clausole inserite nelle convenzioni per i servizi di tesoreria e cassa, ove prevedano e disciplinino servizi di incasso diversi da pagoPA, sono nulle in quanto in contrasto con la normativa di riferimento già citata.

In particolare, ci si riferisce alla clausole per le quali un PSP esegue, per conto di un soggetto obbligato a utilizzare pagoPA in via esclusiva, incassi tramite terminali POS non compliance con le regole della piattaforma pagoPA.

## Rinvio

Per quanto non specificato e/o dettagliato nel presente documento si rinvia alle Linee Guida e alle Specifiche Attuative pagoPA.

## Appendice: Postazione presidiata

La presente appendice è dedicata agli Enti Creditori che abbiano interesse ad attivare un servizio di pagamento con POS da postazione presidiata.

Occorre subito sottolineare che tale fattispecie non implica alcuna eccezione o deroga per la piattaforma pagoPA, il cui comportamento in tale circostanza non sarà in alcun modo diverso dallo standard: un PSP offre ad un proprio cliente la possibilità di un pagamento pagoPA, che implica una transazione finanziaria tra cliente e PSP e una transazione pagoPA tra PSP e EC.

È altrettanto importante evidenziare che nessuna eccezione o deroga è introdotta alle regole pagoPA per quanto riguarda l'accredito e la rendicontazione delle somme incassate

Nel caso della postazione presidiata tuttavia il servizio di pagamento viene erogato in una struttura dello stesso Ente Creditore. Tale modalità prevede necessariamente un rapporto contrattuale tra PSP e EC, sia nel caso in cui lo stesso debba/voglia farsi carico dei costi di servizio sia per regolare ulteriori e molteplici aspetti logistici e tecnici.

Lo scopo è quello di fornire avvertenze e raccomandazioni di supporto agli Enti Creditori per instaurare e gestire tale rapporto contrattuale:

- nella selezione del fornitore,
- nella valutazione delle offerte,
- nella definizione dei contratti di servizio.

Le stesse indicazioni possono essere utili anche per partner e intermediari tecnologici.

Per circoscrivere meglio l'ambito di intervento, si ricorrerà a due schematizzazioni dei processi di pagamento che potrebbero essere descritte dalle offerte del fornitore. Tali schematizzazioni non ambiscono a definire una rigida sequenza di operazioni, ma solo a individuare alcuni passaggi obbligati in modo da focalizzare l'attenzione sugli aspetti maggiormente problematici. Le indicazioni fornite saranno comunque utili anche nel caso la soluzione tecnica differisca da quelle esemplificative rappresentate.

Per semplicità di trattazione sono rappresentati solo due attori, EC e PSP, trascurando il fatto che entrambi possano ricorrere a soggetti che offrono servizi di intermediazione tecnica.



Negli schemi sono rappresentate le componenti rilevanti dei Sistemi Informativi coinvolti. Nella fascia superiore sono individuate le componenti lato Ente Creditore:

- GE: L'applicativo Gestionale dell'Ente che detiene tutti i dati del processo amministrativo, compresi quelli della posizione debitoria
- FO: La procedura di Front-Office utilizzata dall'Ente per erogare servizi all'utenza
- CT: La componente che gestisce il Colloquio Tecnico con la piattaforma pagoPA attraverso le interfacce web services

Nella fascia inferiore dello schema le componenti lato PSP:

- Orchestratore: la componente che si interfaccia con il sistema gestionale dell'EC per consentire l'innescio del servizio di pagamento
- POS: la componente software che gestisce il terminale POS
- SP: la componente che gestisce il Servizio di pagamento del PSP e gestisce il dialogo tecnico con la piattaforma pagoPA

I due schemi si differenziano in relazione ai modelli di pagamento previsti dalla piattaforma pagoPA. I diagrammi hanno lo scopo di dare una descrizione del processo di pagamento, abbastanza accurata tale da consentire di individuare i principali aspetti critici che possono insorgere all'interfaccia fra la soluzione offerta dal PSP e il sistema informativo dell'Ente. Ogni scambio dati è caratterizzato da un numero d'ordine per rappresentare la sequenza delle operazioni.

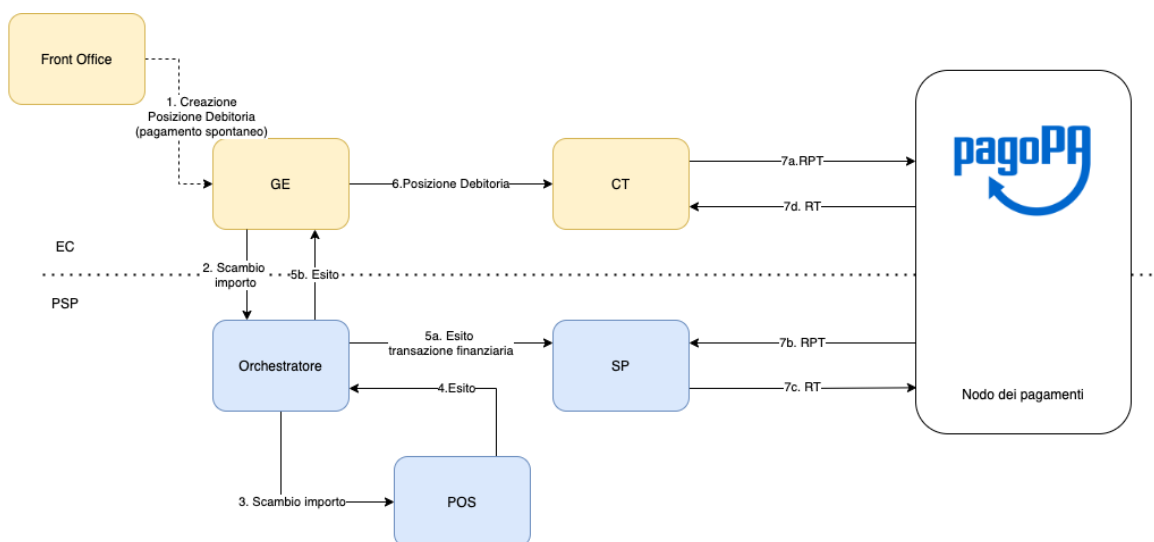
## Pagamento in convenzione

In questo tipo di scenario il PSP per ottenere la transazione pagoPA utilizza le stesse le interfacce disponibili per il pagamento disposto presso l'EC, utilizzando uno specifico set di parametri concordato fra le parti e configurando sulla piattaforma pagoPA uno specifico canale convenzionato, in conformità a quanto [indicato nelle SANP](#). Si noti che per la continuità del servizio è necessaria una costante aderenza del software alle Specifiche pagoPA, anche nel caso di utilizzo delle primitive con parametri concordati.

Ci si aspetta che la soluzione offerta dal PSP preveda:

- a. una modalità di scambio importo con il POS gestita dalla componente GE

- b. una modalità specifica di interazione tra GE e CT che garantisca l'effettuazione del pagamento.
- c. una modalità di colloquio tra GE e la componente CT per innescare la transazione pagoPA



### Creazione della posizione debitoria

Presupposto di qualsiasi pagamento è che la posizione debitoria sia stata preventivamente creata sulla componente GE, eventualmente utilizzando la componente FO **(1)**, in caso di pagamento spontaneo, e siano quindi disponibili i relativi dati (IUV e importo del pagamento).

### Colloquio tra GE e POS

La componente GE rende disponibile all'Orchestratore l'importo **(2)** per innescare la transazione finanziaria, che ingaggia la componente POS **(3)**. Le effettive modalità tecniche che consentono lo scambio importo con il terminale POS dipendono dall'offerta del PSP che l'Ente deve valutare sulla base delle proprie necessità. Salvo circostanze particolari si raccomanda l'utilizzo di una modalità automatica di scambio importo che velocizza le operazioni di sportello e previene la possibilità di errori di imputazione.

### Gestione esito

Eseguita con successo la transazione finanziaria la componente POS restituisce l'esito dell'operazione all'Orchestratore **(4)**. In caso di esito positivo viene ingaggiata

la componente SP **(5.a)**, che si pone in attesa della richiesta di pagamento pagoPA. L'Orchestratore quindi innesca la transazione pagoPA, ingaggiando la componente GE **(5.b)**.

#### *Colloquio tra GE e CT*

La componente GE, acquisito l'esito positivo della transazione finanziaria, fornisce alla componente CT **(6)** i dati della posizione debitoria per avviare immediatamente la transazione pagoPA.

#### *Colloquio tra CT e pagoPA*

Occorre precisare che tale transazione potrà essere innescata esclusivamente con il PSP che ha erogato il servizio di pagamento attraverso la componente POS. La chiamata all'interfaccia deve quindi prevedere che, attraverso un parametro, nella RPT sia trasferita questa informazione.

Con tale accorgimento la RPT raggiunge direttamente il PSP interessato **(7.a)**, completando la transazione pagoPA con la restituzione della RT **(7b c d)**.

Si raccomanda di controllare che il servizio erogato dallo SP preveda adeguati meccanismi di prevenzione e correzione di errori in modo che siano evitate transazioni pagoPA che non corrispondano a transazioni finanziarie effettivamente andate a buon fine o, in caso contrario, siano previsti adeguati meccanismi di recovery.

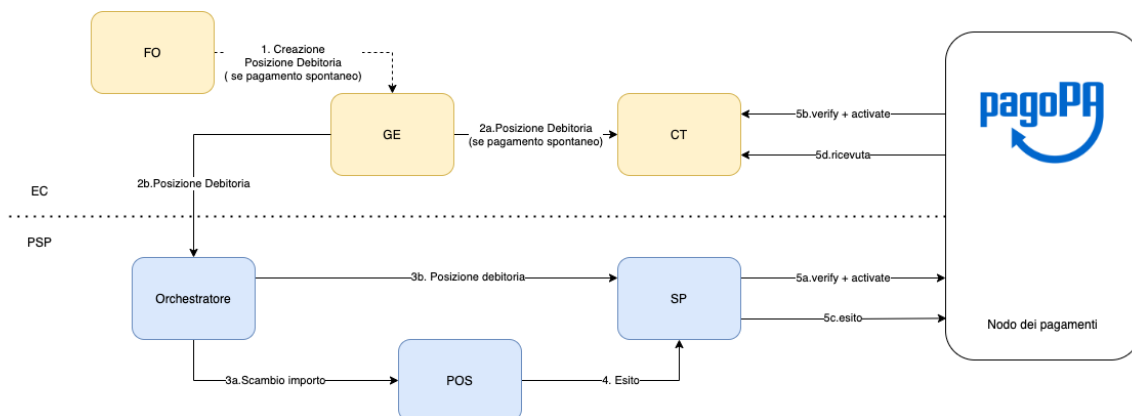
Inoltre si raccomanda di controllare che il servizio erogato dal PSP garantisca adeguati meccanismi di retry, per massimizzare l'eventualità che a una transazione finanziaria andata a buon fine corrisponda la relativa transazione pagoPA, in modo che il processo possa terminare con la chiusura della posizione debitoria.

Si raccomanda quindi che il contratto preveda esplicitamente tali strategie di retry nel caso in cui, per qualsiasi motivo, il colloquio tecnico dovesse interrompersi, relegando l'eventualità di un loro fallimento unicamente nel caso di indisponibilità della piattaforma pagoPA. Peraltro anche in questo caso il contratto dovrebbe prevedere adeguati meccanismi di recovery.

Infine il contratto dovrebbe prevedere un opportuno servizio di monitoraggio, che consenta all'EC di verificarne l'andamento dei livelli di servizio.

## Pagamento disposto presso il PSP

In questo tipo di scenario il PSP utilizza le interfacce rese disponibili dalla piattaforma pagoPA per consentire il pagamento con avviso. Nel seguito viene rappresentata una soluzione minimale che trascura la possibilità di dover essere dispiegata in contesti che prevedono la presenza di molteplici ambienti, gestiti da diversi attori.



### Creazione posizione debitoria

Presupposto del pagamento è che la posizione debitoria sia stata preventivamente creata sulla componente GE (eventualmente dalla componente FO **(1)** in caso di pagamento spontaneo) e siano quindi disponibili i dati (IUV e importo del pagamento). La posizione debitoria viene resa disponibile alla componente CT **(2.a)** in attesa dell'esecuzione del pagamento.

### Integrazione componente GE

All'Orchestratore è affidato il compito di integrarsi con la componente GE **(2.b)** per acquisire i dati della posizione debitoria per poi innescare una funzione di scambio importo con il dispositivo POS **(3.a)**. L'Orchestratore inoltre avvia la transazione pagoPA sulla componente SP **(3.b)**. Per realizzare tale funzione PSP potrà presentare una vasta gamma di possibili soluzioni tecnologiche, basate su una pluralità di interfacce più o meno evolute (Form WEB per l'inserimento manuale, interfacce REST o SOAP per interscambio). Una modalità banalmente applicabile in ogni circostanza è quella della lettura del QR code relativo all'avviso per il quale è disposto il pagamento, utilizzando da un lettore ottico, magari integrato al POS

I dati scambiati devono essere sufficienti affinché il PSP possa innescare dapprima la transazione finanziaria e, in caso positivo, la successiva transazione pagoPA.

### *Scambio importo*

Le effettive modalità tecniche che consentono lo scambio importo con il terminale POS dipendono dall'offerta del PSP che l'Ente deve valutare sulla base delle proprie necessità. Salvo circostanze particolari si raccomanda l'utilizzo di una modalità automatica di scambio importo che velocizza le operazioni di sportello e previene la possibilità di errori di imputazione. Questo tipo di modalità consente lo scambio importo effettuato direttamente dal PSP che ha acquisito l'importo dalla componente GE.

Eseguita la transazione finanziaria, sulla base all'esito acquisito dal POS **(4)**, si innesca la transazione pagoPA da parte della componente SP **(5)**.

## Considerazioni generali

Si forniscono infine alcune considerazioni che valgono in generale e quindi per entrambe le famiglie di soluzioni sopra richiamate.

## Gestione della posizione debitoria

Tramite la piattaforma pagoPA una posizione debitoria è pagabile con diverse modalità concorrenti oltre che da touchpoint differenti. Anche il pagamento con un POS fisico dovrebbe quindi essere progettato in modo concorrente con le altre modalità evitando l'introduzione di gestioni ad hoc, fonte di possibili anomalie.

In generale occorre attuare diverse gestioni in relazione alle due tipologie di pagamento lato EC:

- Pagamenti spontanei per i quali la creazione della posizione debitoria è contestuale al pagamento
- Pagamenti in attesa per i quali, al contrario, la posizione debitoria è stata creata con anticipo.

L'utilizzo del POS fisico consente all'Ente di gestire opportunamente tutti quei processi lavorativi che comportano un pagamento spontaneo, cioè quelli per i quali l'EC deve gestire una richiesta dell'utente imprevedibile ed estemporanea.

Nei casi in cui, invece, l'utente abbia per tempo manifestato l'intenzione di accedere al servizio (ad esempio ogni volta che si accede su prenotazione) si rende necessario di rendere attivabili tutti i servizi di pagamento pagoPA, emettendo i relativi avvisi di pagamento e dando la possibilità di pagare on line l'avviso stesso. Nel caso in cui il pagamento avvenga con il POS fisico occorre assicurarsi che il colloquio preveda il recupero della posizione debitoria esistente e che sia eseguito un check preliminare al pagamento per la verifica che il pagamento sia effettivamente ancora disponibile e che non siano in corso pagamenti concorrenti.

## SLA

Ai pagamenti con POS fisico sono applicati gli stessi SLA definiti in via generale per ogni pagamento pagoPA. Si raccomanda all'Ente Creditore di introdurre ulteriori SLA aggiuntivi che regolino le porzioni sviluppate *ad hoc* dal PSP per rendere possibile l'erogazione del servizio. La situazione che desta maggiori preoccupazioni, e che pertanto va tenuta sotto controllo, è l'incidenza dei codici 9 nei flussi di rendicontazione.

## Avanzamento di versione

Il contratto con il PSP dovrebbe garantire che, per tutta la sua durata, il servizio di pagamento sia mantenuto conforme alle specifiche pagoPA, che comprendono la presente monografia. In caso di avanzamento di versione delle specifiche pagoPA si raccomanda l'inserimento di clausole di salvaguardia che consentono all'EC la facoltà di recedere unilateralmente dal contratto senza alcun onere, nonché il mantenimento del servizio fino a completamento delle attività di transizione.