

# PORTALE DEI PAGAMENTI

portale dei pagamenti  **MINISTERO  
DELLA  
CULTURA**



## GUIDA UTENTE

## Sommario

<b>1.1 – REGISTRAZIONE AL PORTALE.....</b>	<b>4</b>
<b>1.2 – INGRESSO NEL PORTALE .....</b>	<b>6</b>
<b>1.3 – ACQUISTO DI BIGLIETTI.....</b>	<b>7</b>
<b>1.4 – ACQUISTO DI SERVIZI.....</b>	<b>9</b>
<b>1.5 – EFFETTUAZIONE DEL PAGAMENTO .....</b>	<b>11</b>
<b>1.6 – RIEPILOGO ACQUISTI EFFETTUATI .....</b>	<b>16</b>
<b>1.7 – DISCONNESSIONE DAL PORTALE .....</b>	<b>18</b>
<b>2.0 – RISOLUZIONE PROBLEMI .....</b>	<b>19</b>
<b>2.1 – REIMPOSTAZIONE PASSWORD.....</b>	<b>19</b>
<b>2.2 – PROBLEMI CON UN PAGAMENTO .....</b>	<b>20</b>

## **1.0 – INTRODUZIONE**

”pagoPA” è un sistema di pagamenti elettronici realizzato da Agid (Agenzia per l'Italia digitale) per rendere più semplice, sicuro e trasparente qualsiasi pagamento verso la Pubblica Amministrazione. È un modo diverso, più naturale e immediato per i cittadini di pagare la Pubblica Amministrazione, il cui utilizzo comporta un risparmio economico per il Paese.

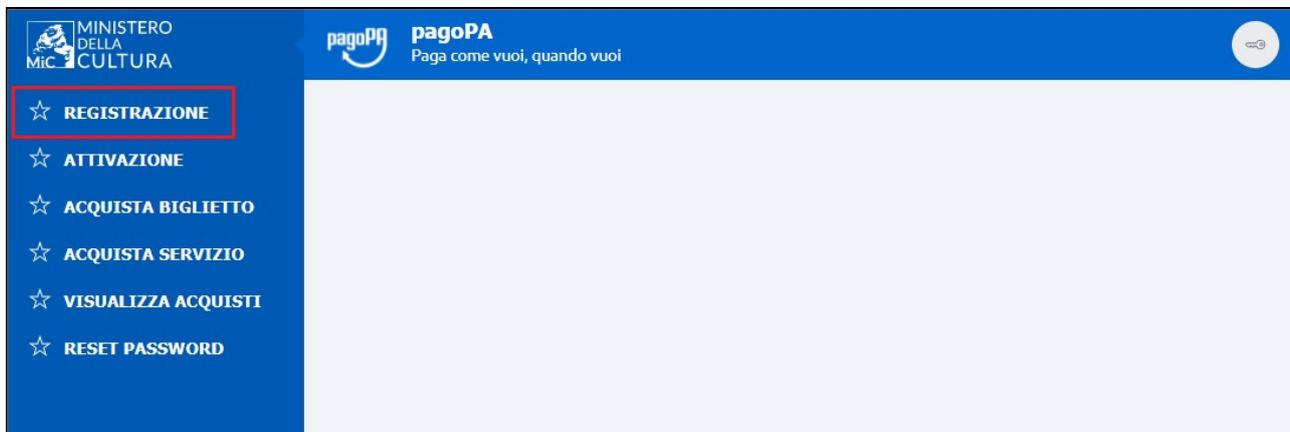
Il MiC tramite la DGO mette a disposizione una piattaforma comune per consentire alle varie realtà del Ministero la possibilità di ricevere pagamenti elettronici tramite il sistema pagoPA e, nel caso specifico dei musei, l'emissione dei biglietti. Dal portale dei pagamenti <https://pagonline.cultura.gov.it/> è possibile effettuare versamenti sia per Musei che per altri istituti (Archivi di stato, Biblioteche etc).

Il presente documento costituisce la guida ufficiale di riferimento per gli utenti finali che debbano utilizzare la applicazione web ‘PagoPA’ per poter effettuare i versamenti relativi a tutte le strutture (museali e non) del MiC.

Qualora si utilizzi il portale da computer fisso, è consigliato l’uso di un browser moderno ed aggiornato.

## 1.1 – REGISTRAZIONE AL PORTALE

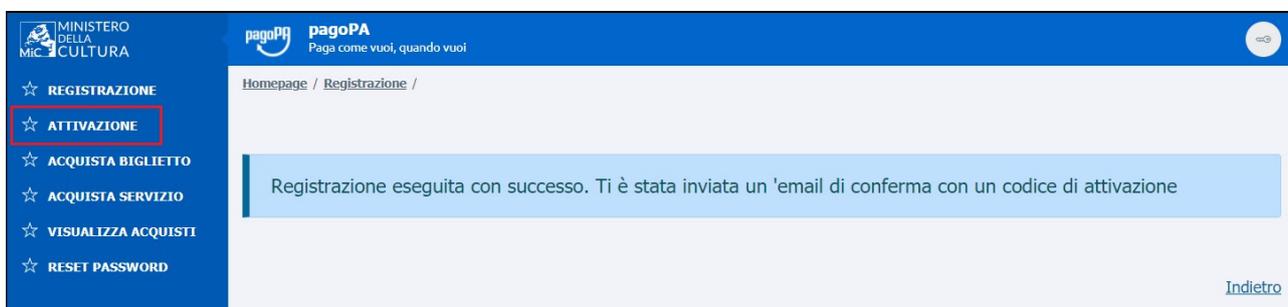
Per poter agire sul portale è necessario registrarsi ad esso. Accedere all'URL <https://pagonline.cultura.gov.it/> e selezionare 'Registrazione':



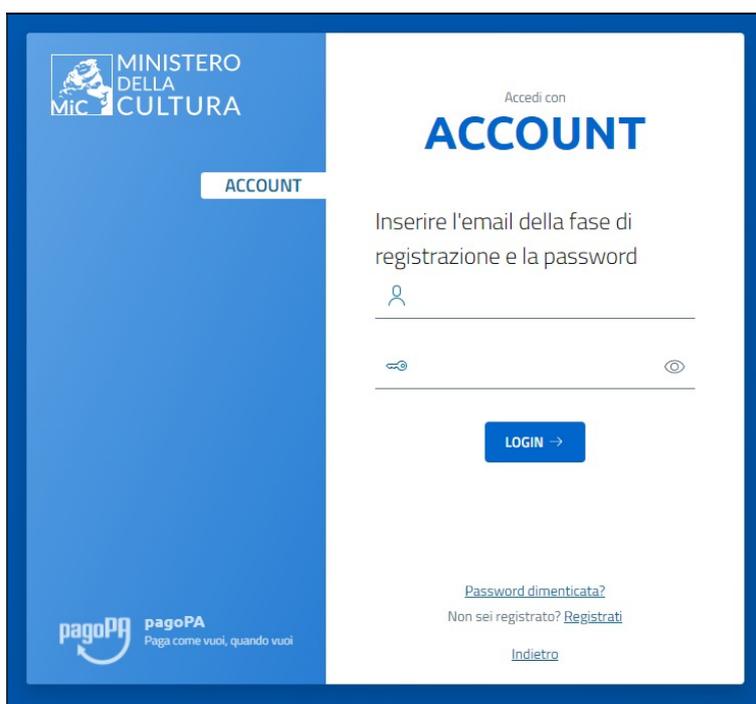
This screenshot displays the registration form titled 'REGISTRATI'. The form is set against a white background with a blue border. At the top left of the form area is the MIC logo, and at the top right is the 'pagoPA' logo. The title 'REGISTRATI' is centered in blue. Below the title, a note states: '\* I campi con asterisco sono obbligatori'. A disclaimer follows: 'Si sconsiglia l'uso di indirizzi email di tipo hotmail, outlook, live e msn. La ricezione dei messaggi non è garantita. Non è possibile utilizzare indirizzi email di Posta Elettronica Certificata (PEC). Se si utilizza un indirizzo PEC per la registrazione, non si riceverà nessuna email di notifica e non sarà possibile procedere all'attivazione.' The form contains four input fields: '\*Nome', '\*Cognome', '\*Email', and '\*Password'. The '\*Password' and '\*Conferma la password' fields include eye icons for toggling visibility. A blue button labeled 'REGISTRATI →' is positioned at the bottom center of the form.

L'utente deve compilare la form con tutti i dati necessari, premendo poi il bottone "Registrati". Si raccomanda di non fare uso di email di Posta Elettronica Certificata (PEC).

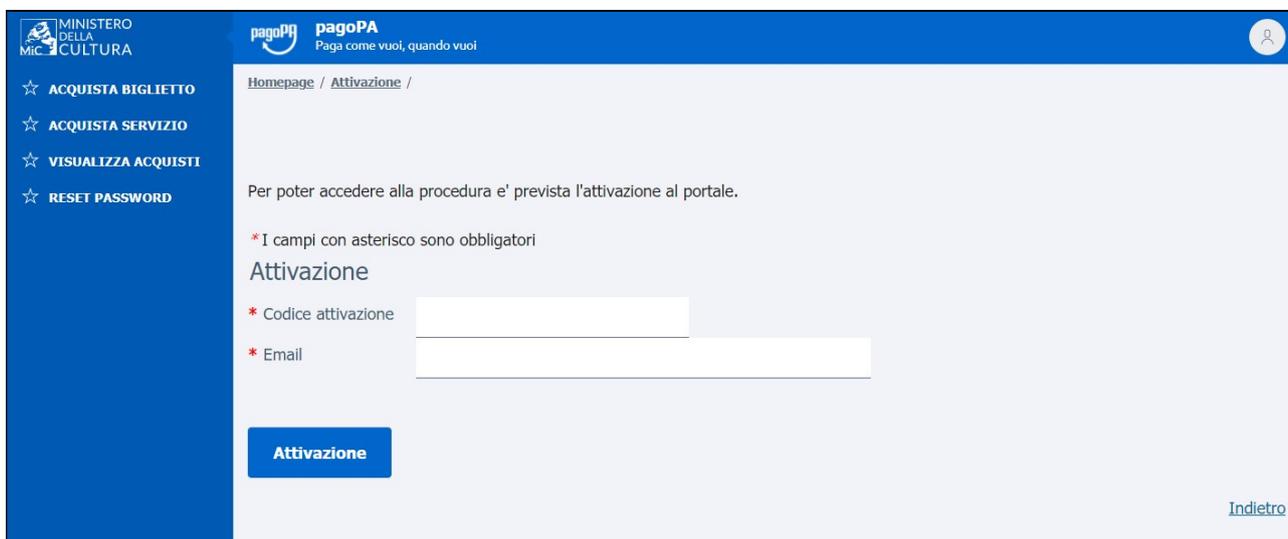
Se tutti i dati sono corretti, apparirà un messaggio di conferma, e arriverà un messaggio all'indirizzo email fornito, contenente un codice di attivazione. Se dopo qualche minuto il messaggio non dovesse essere ancora arrivato, controllare che non sia finito nella posta indesiderata. Ritornare sul portale PagoPA e selezionare il link "ATTIVAZIONE":



Apparirà la seguente schermata, dove entrare con le credenziali create:

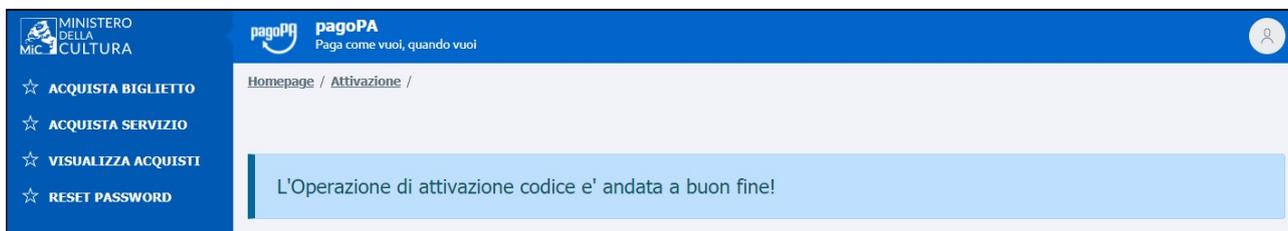


Effettuare il login, poi attivare il proprio account immettendo nella seguente schermata il codice di attivazione ricevuto per email e il proprio indirizzo email usato per la registrazione:



The screenshot shows the 'Attivazione' (Activation) page of the pagoPA portal. The page has a blue header with the 'MINISTERO DELLA CULTURA' logo on the left and the 'pagoPA' logo with the tagline 'Paga come vuoi, quando vuoi' on the right. A navigation menu on the left includes links for 'ACQUISTA BIGLIETTO', 'ACQUISTA SERVIZIO', 'VISUALIZZA ACQUISTI', and 'RESET PASSWORD'. The main content area features a breadcrumb trail 'Homepage / Attivazione /', a notice 'Per poter accedere alla procedura e' prevista l'attivazione al portale.', and a note '\* I campi con asterisco sono obbligatori'. Below this, the title 'Attivazione' is followed by two input fields: '\* Codice attivazione' and '\* Email'. A blue 'Attivazione' button is positioned below the fields. A blue 'Indietro' (Back) link is located in the bottom right corner.

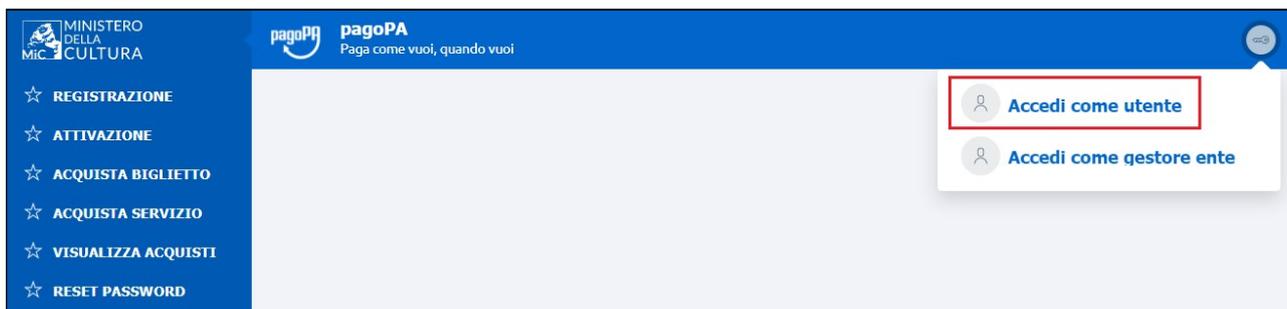
Dopo aver immesso i dati, premere “Attivazione” per procedere. Apparirà un messaggio di conferma:



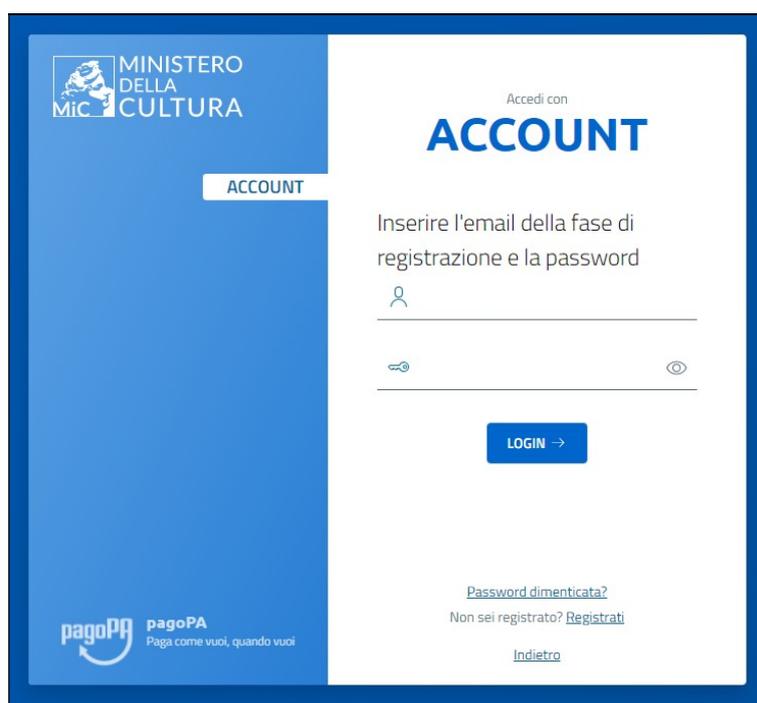
The screenshot shows the same 'Attivazione' page, but with a light blue confirmation message box at the bottom. The message reads: 'L'Operazione di attivazione codice e' andata a buon fine!'. The rest of the page layout, including the header, navigation menu, and breadcrumb trail, remains the same as in the previous screenshot.

## 1.2 – INGRESSO NEL PORTALE

Dopo aver effettuato la registrazione al portale come esposto nel paragrafo 1.1, ogni volta che si desidera acquistare biglietti o servizi bisogna accedere al portale pagoPA selezionando l'icona dell'utente in alto a destra, poi il link “Accedi come utente” dalla finestra che apparirà al di sotto di esso:



Apparirà la seguente schermata, nella quale immettere le proprie credenziali:



Effettuato l'accesso, per comprare biglietti di musei seguire le istruzioni riportate nel paragrafo 1.3, per acquistare servizi da parte di strutture non museali del MiC seguire le istruzioni riportate nel paragrafo 1.4.

### 1.3 – ACQUISTO DI BIGLIETTI

Per effettuare l'acquisto di uno o più biglietti per visite di musei, selezionare la voce di menù "Acquista biglietto" e compilare il seguente modulo che apparirà:

MINISTERO DELLA CULTURA

pagoPA Paga come vuoi, quando vuoi

Homepage / [Acquista biglietto](#) /

## Seleziona il museo e acquista il biglietto.

Acquisti nel carrello: 0

Ente \*  
Seleziona

Prodotto \*  
Seleziona

Biglietti \*    Prezzo \*    Data Prenotazione \*  
1          dd/MM/yyyy

Dettaglio causale

Aggiungi al carrello    Cancella carrello

Visualizza Carrello

[Indietro](#)

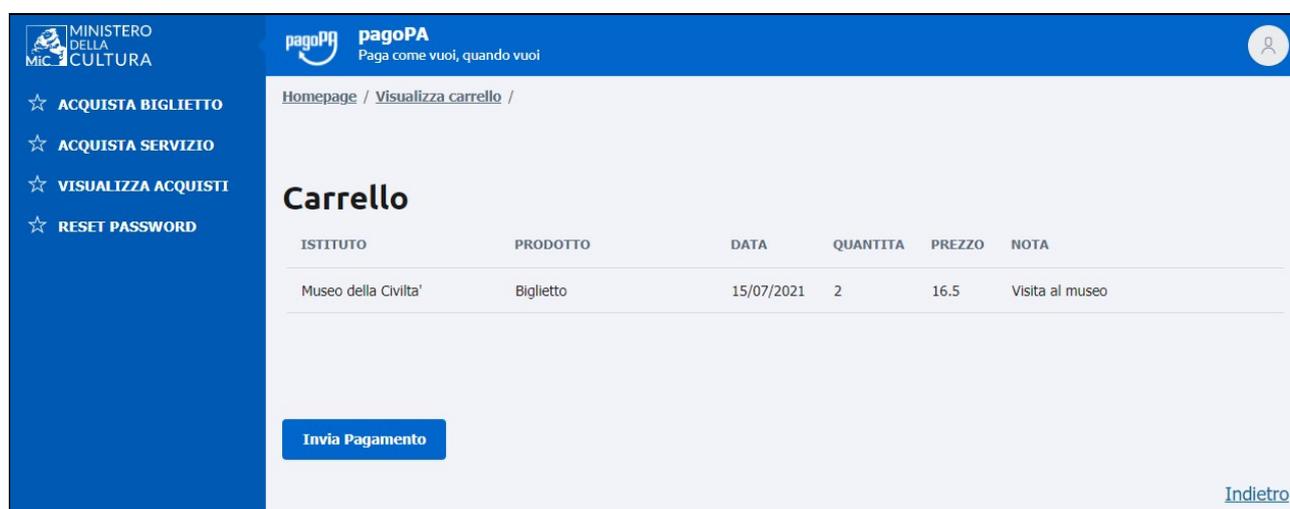
Questi sono i campi da compilare:

- **Ente:** Il museo per il quale prendere i biglietti.
- **Prodotto:** il tipo di biglietto da prendere.
- **Biglietti:** quanti biglietti si desidera prendere.
- **Prezzo:** il costo unitario del tipo di biglietto scelto; questa informazione viene data dal museo; NON utilizzare il carattere virgola per separare eventuali decimali, bensì il punto (esempio: per indicare 16,50 € la scrittura 16.5 è corretta, la scrittura 16,5 è errata).
- **Data Prenotazione:** il giorno nel quale si intende effettuare la visita.
- **Dettaglio causale:** Campo dove è possibile specificare dettagli relativi all'acquisto.

Una volta compilati tutti i campi obbligatori, premere “Aggiungi al carrello” per accodare l’acquisto a quelli eventualmente già presenti in esso.

Per rimuovere tutti gli acquisti messi nel carrello, premere “Cancella carrello”. Il sistema effettuerà l’operazione senza la richiesta di una conferma.

Per vedere gli acquisti messi nel carrello, premere “Visualizza carrello”:



The screenshot shows the 'Carrello' (Cart) page. The header includes the logo of the Ministero della Cultura (MiC) and the pagoPA logo with the slogan 'Paga come vuoi, quando vuoi'. The breadcrumb trail is 'Homepage / Visualizza carrello /'. The main heading is 'Carrello'. Below it is a table with the following data:

ISTITUTO	PRODOTTO	DATA	QUANTITÀ	PREZZO	NOTA
Museo della Civiltà'	Biglietto	15/07/2021	2	16.5	Visita al museo

At the bottom left of the cart area, there is a blue button labeled 'Invia Pagamento'. At the bottom right, there is a link labeled 'Indietro'.

Per procedere con il pagamento, premere “Invia pagamento”, dopo di che seguire le istruzioni specificate nel paragrafo “1.5 – Effettuazione del pagamento”, al quale si rimanda.

#### 1.4 – ACQUISTO DI SERVIZI

Per effettuare l’acquisto di un servizio da un ente del MiC che non sia un museo, selezionare la voce di menù “Acquista servizio” e compilare il seguente modulo che apparirà:

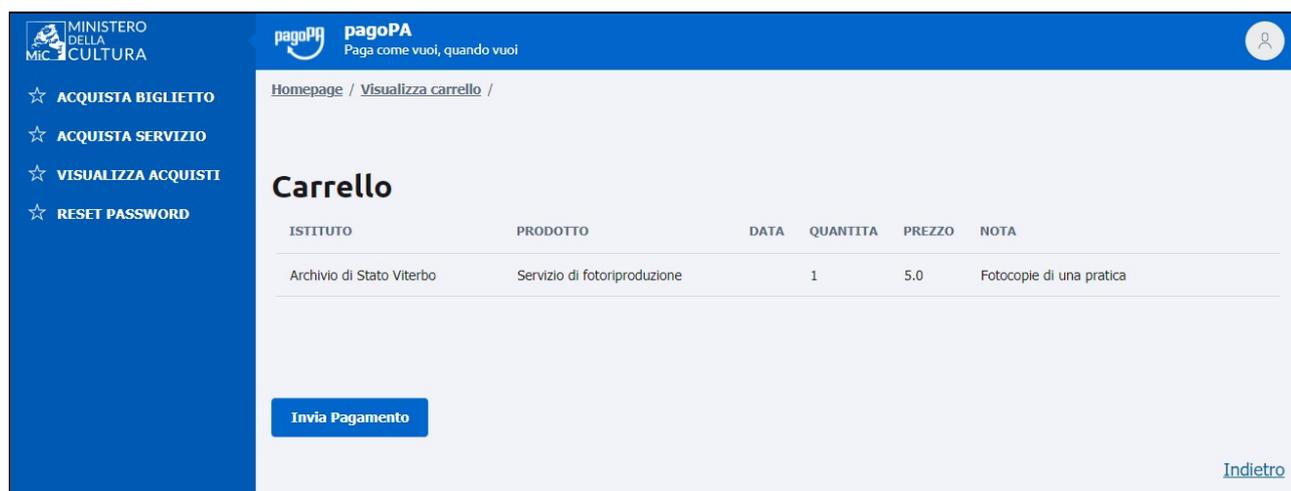
Questi sono i campi da compilare:

- **Ente:** L'ente dal quale comprare il servizio.
- **Servizio:** il servizio da acquistare.
- **Quantità:** quanti di quei servizi vengono acquistati.
- **Prezzo:** il costo unitario del servizio scelto; questa informazione viene data dall'ente; NON utilizzare il carattere virgola per separare eventuali decimali, bensì il punto (esempio: per indicare 16,50 € la scrittura 16.5 è corretta, la scrittura 16,5 è errata).
- **Dettaglio causale:** Campo dove è possibile specificare dettagli relativi all'acquisto.

Una volta compilati tutti i campi obbligatori, premere “Aggiungi al carrello” per accodare l'acquisto a quelli eventualmente già presenti in esso.

Per rimuovere tutti gli acquisti messi nel carrello, premere “Cancella carrello”. Il sistema effettuerà l’operazione senza la richiesta di una conferma.

Per vedere gli acquisti messi nel carrello, premere “Visualizza carrello”:



The screenshot displays the 'Carrello' (Cart) page on the pagoPA website. The page header includes the logo of the Ministero della Cultura and the pagoPA logo with the tagline 'Paga come vuoi, quando vuoi'. The breadcrumb trail shows 'Homepage / Visualizza carrello /'. The main content area is titled 'Carrello' and contains a table with the following data:

ISTITUTO	PRODOTTO	DATA	QUANTITA	PREZZO	NOTA
Archivio di Stato Viterbo	Servizio di fotocopie		1	5.0	Fotocopie di una pratica

Below the table, there is a blue button labeled 'Invia Pagamento' and a link labeled 'Indietro' in the bottom right corner.

Per procedere con il pagamento, premere “Invia pagamento”, dopo di che seguire le istruzioni specificate nel paragrafo “1.5 – Effettuazione del pagamento”, al quale si rimanda.

### 1.5 – EFFETTUAZIONE DEL PAGAMENTO

Dopo aver immesso uno o più biglietti o servizi nel carrello, secondo le istruzioni date nei paragrafi 1.3 e 1.4, è possibile procedere con il pagamento. Selezionando “Invia pagamento” dal carrello si accede alla seguente schermata:



MIBAC Museo delle civiltà  
/RFS/RF760000000000000008307/20,00/TXT/Biglietto unico - Museo della Civiltà'  
20,00 € Annulla

pagoPA - Informativa sulla privacy

## INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

ai sensi degli artt. 13-14 del Regolamento (UE) 2016/679

Questa informativa privacy descrive come vengono trattati i dati personali di coloro che approdano al sito [wisp2.pagopa.gov.it/](http://wisp2.pagopa.gov.it/) (il "Sito") per effettuare un pagamento tramite pagoPA. Il Sito ti permette (i) di essere avvisato per email in merito alle transazioni che effettuerai sul sistema pagoPA e, se deciderai di registrarti a pagoPA, (ii) di effettuare la registrazione a pagoPA, (iii) di memorizzare alcune modalità di pagamento, (iv) di visualizzare lo storico delle tue transazioni, nonché (v) di recuperare la password e/o codice segreto da te scelti al momento della registrazione (di seguito il "Servizio").

Questa invece NON descrive il trattamento dei dati personali relativi ai tuoi pagamenti effettuati tramite pagoPA, rispetto ai quali gli Enti Creditori (ossia la pubblica amministrazione a favore del quale effettui un pagamento) e/o i Prestatori di Servizi di Pagamento (ossia la banca o altro istituto che hai scelto per effettuare un determinato pagamento) restano titolari autonomi del trattamento.

accetto la privacy policy

[Continua](#)

[Informativa sulla privacy](#)

### INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

MIBAC Museo delle civiltà  
/RFS/RF760000000000000008307/20,00/TXT/Biglietto unico - Museo della Civiltà'  
20,00 € Annulla

Come vuoi pagare?


Carta di credito/debito

---


Conto corrente

---


Altri metodi di pagamento

### SCELTA DELLA MODALITÀ DI PAGAMENTO





Grazie, l'operazione è stata presa in carico.

Riceverai l'esito a



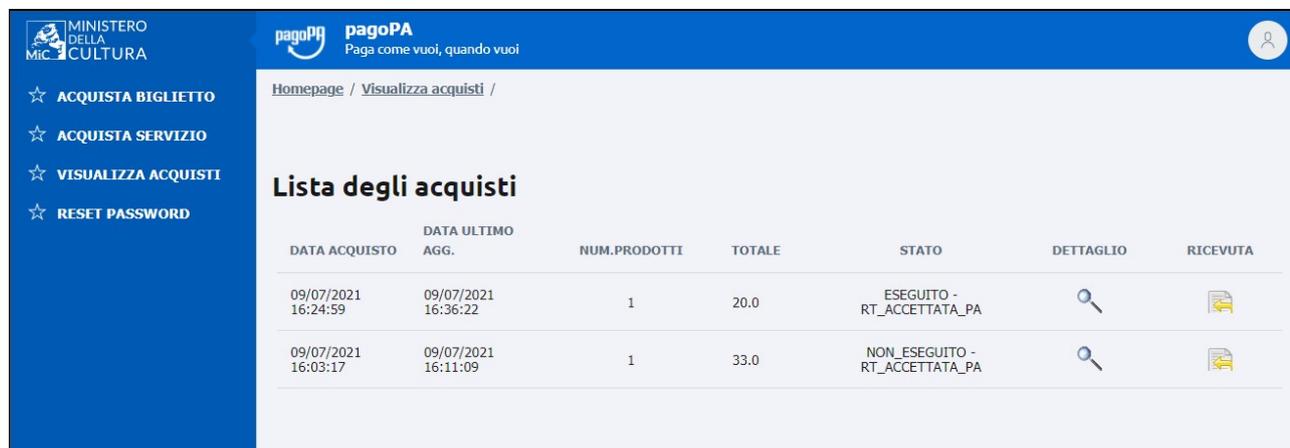
Chiudi

CONFERMA DI OPERAZIONE CORRETTAMENTE INVIATA

Apparsa la conferma, premere “Chiudi” per tornare al portale. Verrà inviata una notifica per email all’utente con l’esito del pagamento.

## 1.6 – RIEPILOGO ACQUISTI EFFETTUATI

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



The screenshot shows the 'Visualizza acquisti' page on the pagoPA website. The page has a blue header with the 'pagoPA' logo and the tagline 'Paga come vuoi, quando vuoi'. On the left, there is a navigation menu with four items: 'ACQUISTA BIGLIETTO', 'ACQUISTA SERVIZIO', 'VISUALIZZA ACQUISTI' (which is highlighted), and 'RESET PASSWORD'. The main content area is titled 'Lista degli acquisti' and contains a table with the following data:

DATA ACQUISTO	DATA ULTIMO AGG.	NUM.PRODOTTI	TOTALE	STATO	DETTAGLIO	RICEVUTA
09/07/2021 16:24:59	09/07/2021 16:36:22	1	20.0	ESEGUITO - RT_ACCETTATA_PA		
09/07/2021 16:03:17	09/07/2021 16:11:09	1	33.0	NON_ESEGUITO - RT_ACCETTATA_PA		

Selezionando con il mouse la icona del dettaglio è possibile espandere la visualizzazione con i dati degli oggetti del carrello relativo.

MINISTERO DELLA CULTURA **pagopa** Paga come vuoi, quando vuoi

☆ ACQUISTA BIGLIETTO  
 ☆ ACQUISTA SERVIZIO  
 ☆ VISUALIZZA ACQUISTI  
 ☆ RESET PASSWORD

Homepage / Visualizza acquisti /

### Lista degli acquisti

DATA ACQUISTO	DATA ULTIMO AGG.	NUM.PRODOTTI	TOTALE	STATO	DETTAGLIO	RICEVUTA
09/07/2021 16:24:59	09/07/2021 16:36:22	1	20.0	ESEGUITO - RT_ACCETTATA_PA		
09/07/2021 16:03:17	09/07/2021 16:11:09	1	33.0	NON_ESEGUITO - RT_ACCETTATA_PA		

### Dettaglio carrello

ISTITUTO	PRODOTTO	DATA	QUANTITA	PREZZO	DETTAGLIO CAUSALE	BIGLIETTO
Museo della Civiltà'	Biglietto	15/07/2021	2	10.0	Visita presso museo della civiltà	

**INFORMAZIONI GENERALI**

Identificativo carrello: [2e32867576894009903bbb1551d442ca]  
 Carrello creato il: 09/07/2021  
 Stato: ESEGUITO  
 nome: Acquisto\_da\_domenico.lattanz\_idPendenza\_84c-1990122970h  
 Importo: 20.0  
 Data Richiesta Pagamento: 2021-07-09T14:25:01.372+0000

Selezionando le icone “Ricevuta” e “Biglietto” è possibile scaricare, in formato PDF, tali documenti.

Acquistato il: 09/07/2021

Da:

Importo totale 27.0



### Dettaglio acquisto

Ente o Museo	Prodotto	Quantità	Prezzo	Data
Museo della Civiltà'	Biglietto	1/3	9.0	23/07/2021



## Ricevuta di pagamento

Acquisto\_da\_ [redacted] Pendenza\_88c1348087270h

ENTE CREDITORE

### Mic

codice fiscale: 97830880585

### INFORMAZIONI SUL PAGAMENTO

Totale: **27,00 Euro**  
Esito: Eseguito  
Istituto: Nexi, CIPBITMM  
IUV: RF1100000000000000008313  
CCP: n/a  
Data: 09/07/2021

Causale importi	ID riscossione	Importo
/RFS/RF1100000000000000008313/27.00	7090093811	<b>27,00</b>
/TXT/Biglietto unico - Museo della Civiltà'		

## 1.7 – DISCONNESSIONE DAL PORTALE

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

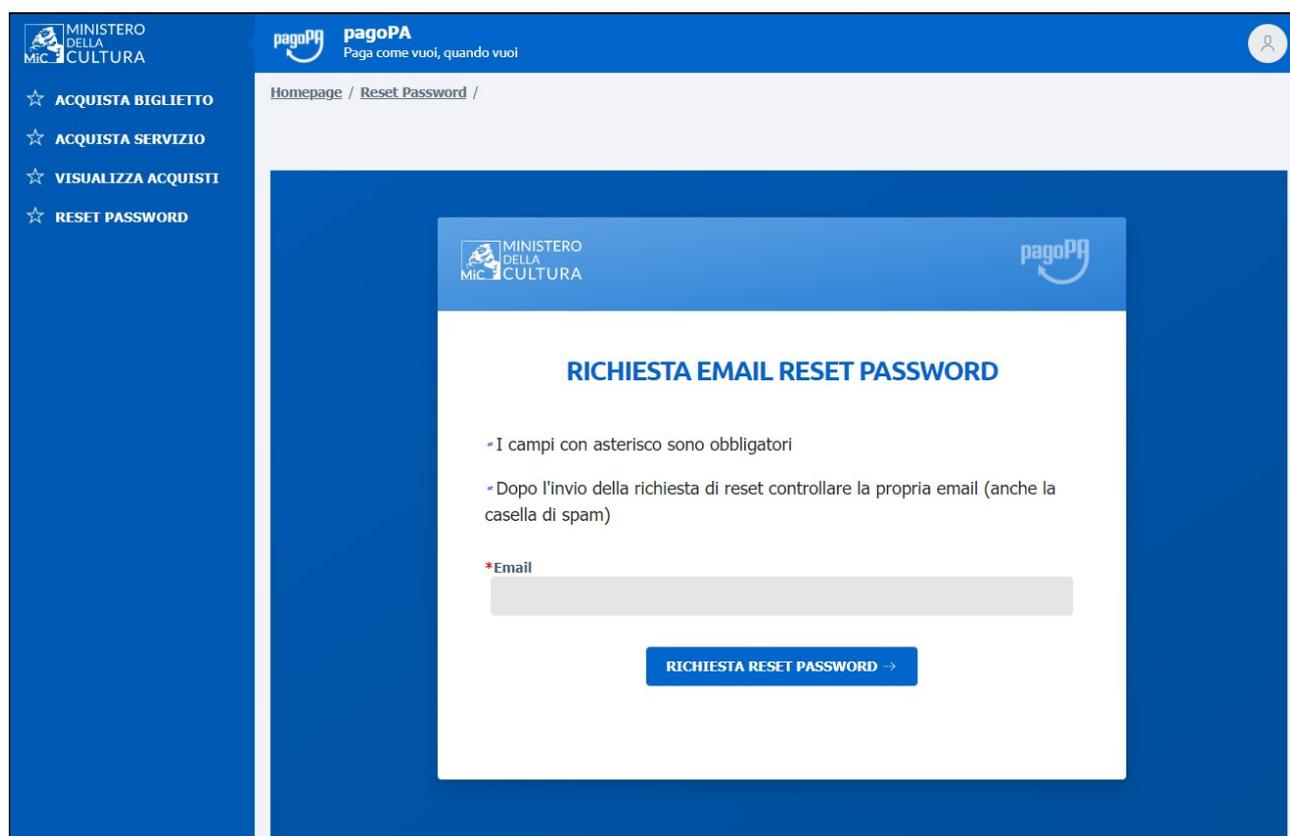
The screenshot shows the pagoPA user interface. On the left, there is a blue sidebar with the logo of the Ministero della Cultura and navigation links: ACQUISTA BIGLIETTO, ACQUISTA SERVIZIO, VISUALIZZA ACQUISTI, and RESET PASSWORD. The main header is blue and contains the pagoPA logo and the slogan "Paga come vuoi, quando vuoi". Below the header, the breadcrumb "Homepage / Attivazione /" is visible. On the right side of the header, there is a user profile icon (a person silhouette) which is highlighted with a red box. Below this icon, a dropdown menu is open, displaying the user's name "Nome utente" and "Mario Rossi". A red box highlights the "Logout" button in the dropdown menu.

## 2.0 – RISOLUZIONE PROBLEMI

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

### 2.1 – REIMPOSTAZIONE PASSWORD

Se la propria password è stata dimenticata o compromessa, è possibile reimpostarla selezionando la voce di menù “Reset password” e compilando il seguente modulo:



The screenshot shows the 'Reset Password' form on the pagoPA portal. The page has a blue header with the 'MINISTERO DELLA CULTURA' logo and the 'pagoPA' logo with the tagline 'Paga come vuoi, quando vuoi'. A navigation menu on the left includes 'ACQUISTA BIGLIETTO', 'ACQUISTA SERVIZIO', 'VISUALIZZA ACQUISTI', and 'RESET PASSWORD'. The main content area is titled 'RICHIESTA EMAIL RESET PASSWORD' and contains the following text:

- I campi con asterisco sono obbligatori
- Dopo l'invio della richiesta di reset controllare la propria email (anche la casella di spam)

There is a text input field labeled '\*Email' and a blue button labeled 'RICHIESTA RESET PASSWORD →'.

Arriverà un messaggio sulla posta elettronica con un link da visitare ed un codice di attivazione. Visitare tale link, che porta al seguente modulo da compilare:

Compilare i vari campi e, al termine, premere “Reset password”. Nel campo “Codice attivazione”, scrivere quello arrivato nella email. Nel decidere la password, seguire le indicazioni suggerite nella pagina.

## 2.2 – PROBLEMI CON UN PAGAMENTO

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

Lo IUV si trova nella email arrivata in risposta al pagamento:

Metodo di pagamento	[REDACTED]
Intestato a	[REDACTED]
Gestore della transazione	[REDACTED]
Data e ora	09 luglio 2021, 17:38:50
Debitore	[REDACTED]
Beneficiario	Mic
IUV	RF11000000000000000008313
Importo (€)	27,00
Importo parziale (€)	27,00
Costo transazione (€)	1,00
Totale (€)	28,00

L'identificativo carrello si trova visitando la propria lista degli acquisti, e aprendo il dettaglio della transazione (che si fa selezionando l'icona nella colonna "Dettaglio"):



MINISTERO DELLA CULTURA



**pagoPA**  
Paga come vuoi, quando vuoi



[Homepage](#) / [Visualizza acquisti](#) /

### Lista degli acquisti

DATA ACQUISTO	DATA ULTIMO AGG.	NUM.PRODOTTI	TOTALE	STATO	DETTAGLIO	RICEVUTA
09/07/2021 17:38:49	09/07/2021 17:41:50	1	27.0	ESEGUITO - RT_ACCETTATA_PA		
09/07/2021 16:24:59	09/07/2021 16:36:22	1	20.0	ESEGUITO - RT_ACCETTATA_PA		
09/07/2021 16:03:17	09/07/2021 16:11:09	1	33.0	NON_ESEGUITO - RT_ACCETTATA_PA		

### Dettaglio carrello

ISTITUTO	PRODOTTO	DATA	QUANTITA	PREZZO	DETTAGLIO CAUSALE	BIGLIETTO
Museo della Civita'	Biglietto	23/07/2021	3	9.0		

**IDENTIFICATIVO CARRELLO**

Identificativo carrello: [9389e440c69142b19c8c48cd518574bf]

Carrello creato il: 09/07/2021

Stato: ESEGUITO

nome: Acquisto\_da\_[REDACTED]\_IdPendenza\_88c1348087270h