



IL “DIGITAL WALLET” DEL CITTADINO

iO, L'APP DEI SERVIZI PUBBLICI

8 novembre, 12.00 – 13.00

BAIN & COMPANY 

I PAGAMENTI VERSO LA PA

Contesto di mercato

COME STA CAMBIANDO LO SCENARIO

Iniziative e Casi di successo: confronto con i relatori

I relatori di questo incontro



Mariagiovanna Di Feo
Principal
Bain & Company



Giuseppe Virgone
CEO
PAgoPA



Matteo De Santi
Chief Product & Design Officer
Team per la Trasformazione Digitale



Roberta Cocco
Assessora per la Trasformazione Digitale
Comune di Milano



Antonio Garelli
Head of Digital and Social Infrastructures
Cassa Depositi e Prestiti

L'Italia è in ritardo nell'adozione digitale rispetto alla media europea, anche nei pagamenti, ma in crescita



Smartphone

Penetrazione su popolazione



Acquisti e-commerce

Penetrazione su totale acquisti¹



Pagamenti con carta²

Penetrazione su totale pagamenti¹



2018



+12%

71%



+1%

7%



+19%

45%

Crescita 5-8% anno

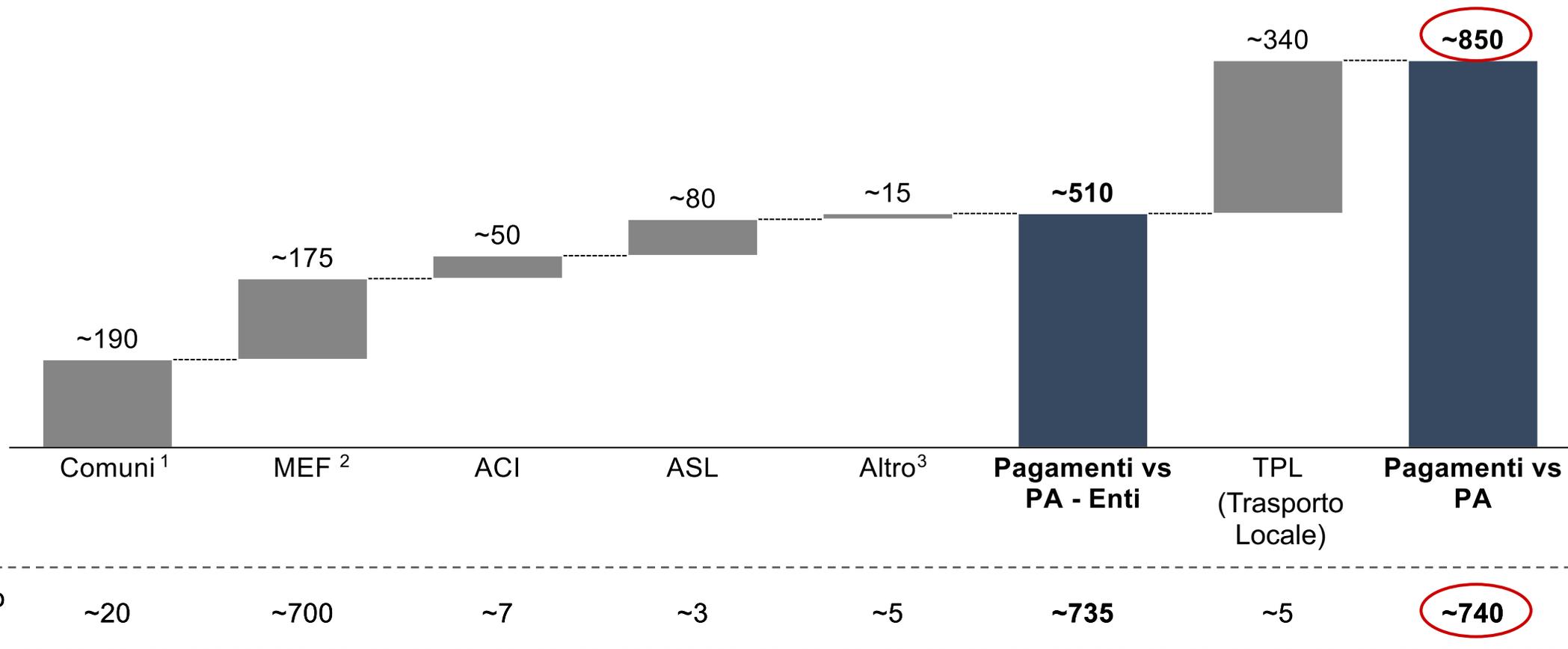
Note: Dati 2018; 1) A prezzi correnti, tasso di cambio su base annua; 2) Esclusi pagamenti con carte commerciali. Fonte: Euromonitor International

I pagamenti verso la PA sono rilevanti: ca. 850M di transazioni, per un controvalore di ca. 740€Mld...



Il mercato dei pagamenti verso la PA

Transazioni, 2018 (Mln)



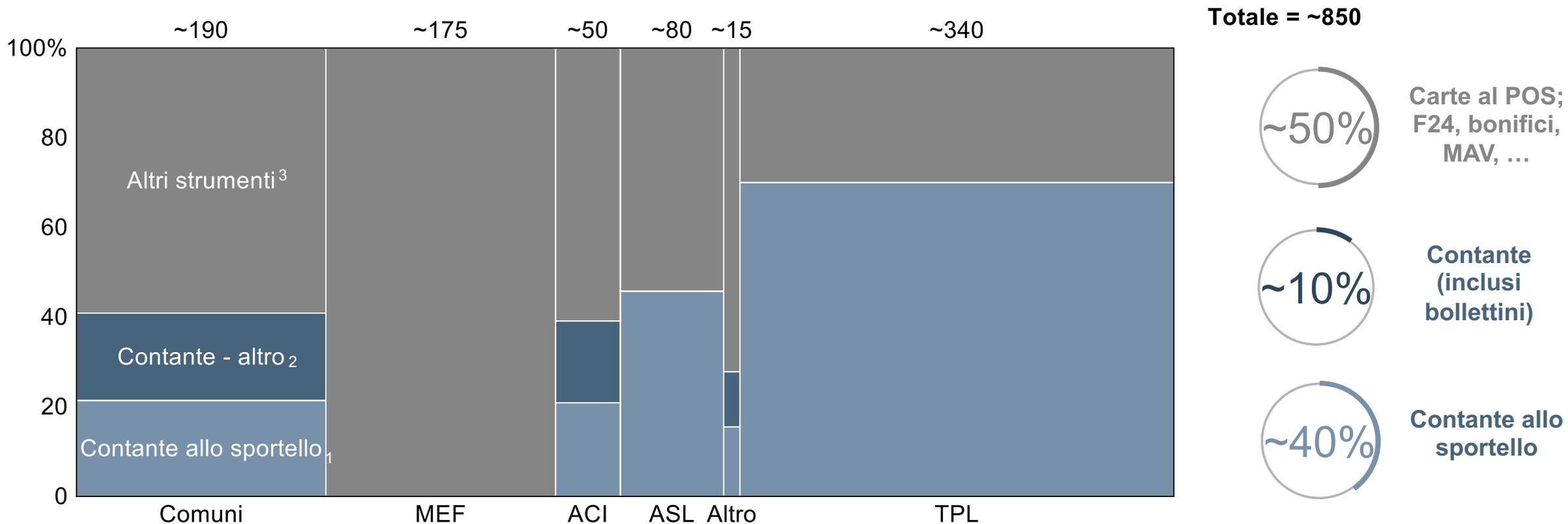
Note: 1) Include enti locali (es. scuole); 2) Pagamenti tramite F24; 3) Include pagamenti verso INPS, Università, Province

Fonte: analisi Bain su dati pubblici (MEF, AdE, AgID, Ministero dell'Istruzione, Ministero della Salute, INPS, ISTAT, ACI) e proprietari (SIA). Articoli da maggiori quotidiani italiani

...con ancora un'alta incidenza (~50%) dei pagamenti in contanti

Il mercato dei pagamenti verso la PA

Transazioni per mezzo di pagamento, 2018 (Mln)



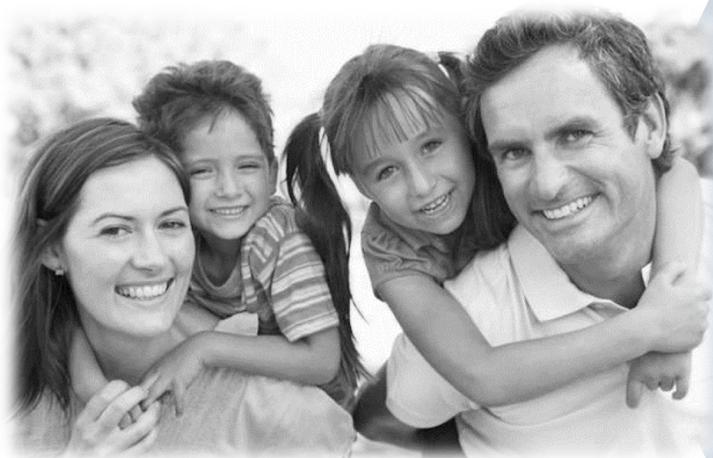
Note: 1) Pagamenti in contante presso sportello PA e non riconciliati; 2) Include pagamenti in contante di bollettini postali, bancari e di prossimità; 3) Include pagamenti su POS fisico, POS virtuale, pagamenti tramite F24, SDD, bonifici, MAV/RAV, pagamenti tramite CBILL e altri pagamenti digitali (es. Satispay) Fonte: Human Highway

I pagamenti verso la PA hanno tipicamente un elevato livello di complessità, per i cittadini...



Pagamenti «tipici»

Famiglia composta da 2 genitori e 2 figli



Vive in un appartamento di proprietà, possiede due macchine e ha una collaboratrice domestica

MULTE

BOLLO
AUTO

MENSA E TASSE
SCOLASTICHE

TARI

TICKET
SANITARI

COLLABORATRICE
DOMESTICA

Coda allo sportello

Nessuna modalità di rendicontazione
integrata digitale

25+

Pagamenti vs PA
ogni anno

25+

Avvisi cartacei di
pagamento

~500
M€

La spesa annuale
delle famiglie da
spese bollettini e
altre commissioni di
pagamento

...ma anche per le PA stesse, che ad oggi sostengono ca. 1,5 €Mld di costi per i soli servizi di pagamento e avvisatura



Complessità tipiche

ELEVATI COSTI DI GESTIONE PAGAMENTI

Includono costi di **gestione del contante**, di **incasso dei pagamenti**, di **riconciliazione dei flussi** e le **commissioni ai PSP** sulle transazioni effettuate tramite F24

ELEVATI COSTI DI AVVISATURA

In particolare per l'**avvisatura di cortesia** (i.e. notifiche di pagamento tramite posta ordinaria) e **legale** (i.e. notifiche tramite raccomandata)

COMPLESSITÀ DI INCASSI

Complessità di **monitoraggio e riconciliazione dei flussi**, con effetti negativi su *policy making*

INTEGRAZIONE STRUMENTI DI PAGAMENTO

Necessità di sviluppi ed **integrazioni** per rendere disponibili **tutti gli strumenti di pagamento**

DIFFICOLTÀ DI PREVISIONE DEI FLUSSI DI CASSA

Bassa capacità previsionale sul cash flow a seguito dei **ritardi nella riscossione dei tributi**



IMMAGINE NEGATIVA

Percezione della PA come **complessa** e caratterizzata da **lunghi tempi di attesa**

Per accelerare la digitalizzazione del Paese, sono state lanciate importanti iniziative: in particolare PagoPA



I principali progetti di digitalizzazione lanciati negli ultimi anni

/ NON ESAUSTIVO



Un'unica identità digitale per accedere a tutti i servizi della PA



La piattaforma per i pagamenti verso la Pubblica Amministrazione



Banca dati nazionale delle anagrafi comunali (nel 2018 vi aderiscono i comuni di Milano e Torino)



Societarizzazione di PagoPA in capo al MEF



Un'app per il cittadino per gestire tutti i rapporti con la PA

In beta testing

I PAGAMENTI VERSO LA PA

Contesto di mercato

COME STA CAMBIANDO LO SCENARIO

Iniziative e Casi di successo: confronto con i relatori

Riconciliazione automatica e velocizzazione della riscossione
(esito in tempo reale)
Riduzione dei costi e tempi di sviluppo delle applicazioni online
(riuso soluzioni)
Non più molteplici accordi di riscossione
Incasso a D+1

Libertà di scelta del canale e strumento di pagamento, anche quelli più innovativi (mobile)
Trasparenza delle commissioni e minori costi
Standardizzazione della user experience
Esecuzione digitale del servizio e pagamento contestuale

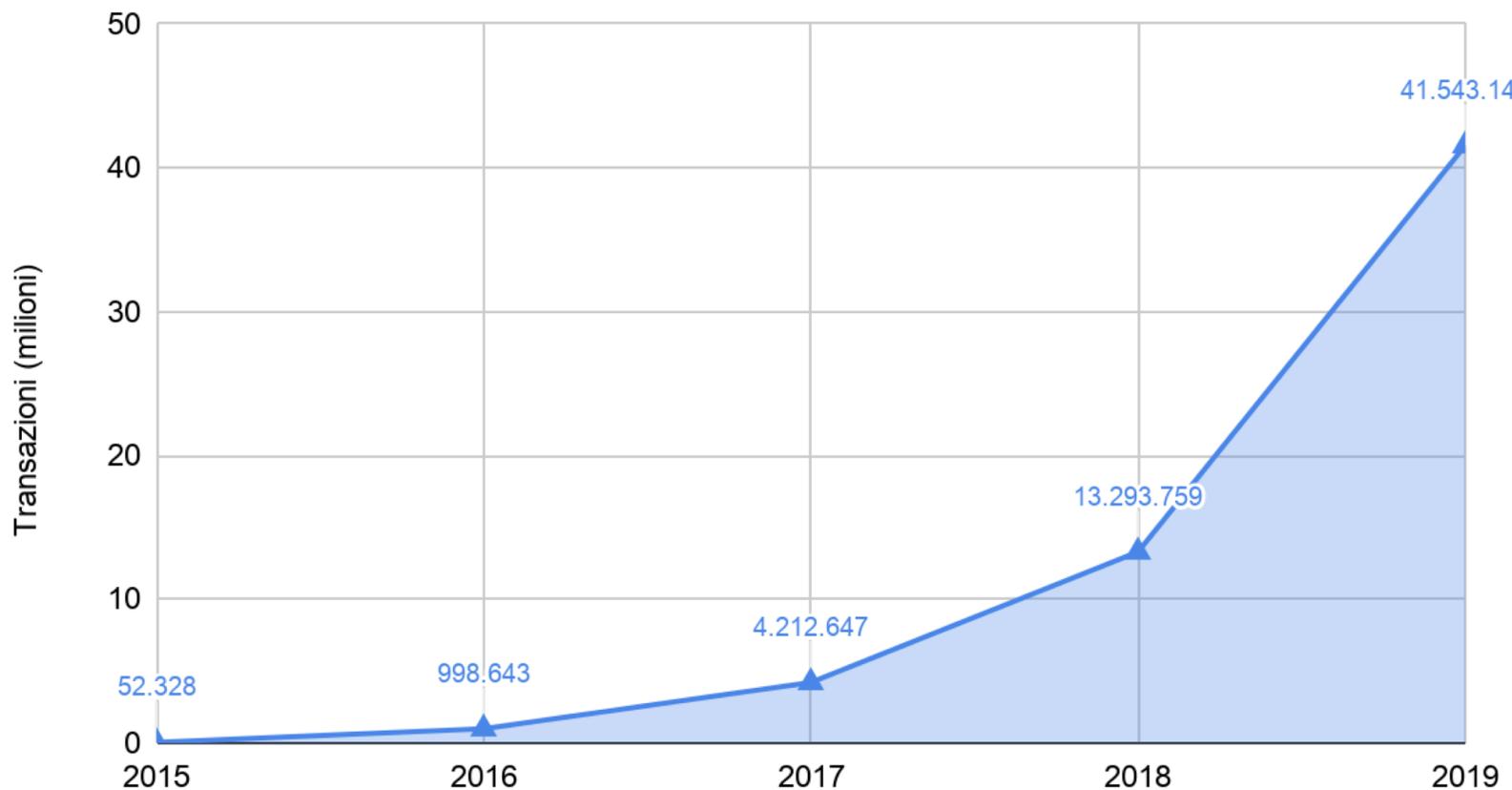


Modalità standard di erogazione dei pagamenti alla PA
Riduzione dei costi della gestione del contante
Diffusione degli strumenti di pagamento elettronici
Maggiore concorrenza nel mercato dei servizi di pagamento

Miglioramento dei servizi resi
Fidelizzazione della clientela
Risparmi dovuti alla riduzione dei costi di gestione del contante
Superamento delle logiche di convenzionamento uno a uno grazie ad un unico accordo di adesione al sistema

Il **numero totale** delle operazioni transitate sulla Piattaforma PagoPA, conteggiate da ottobre 2015 fino a 18 ottobre 2019, è di **60.100.524**.

N. transazioni annue



L'art. 8 del D. Lgs. 14 dicembre 2018 n. 135 prevede:

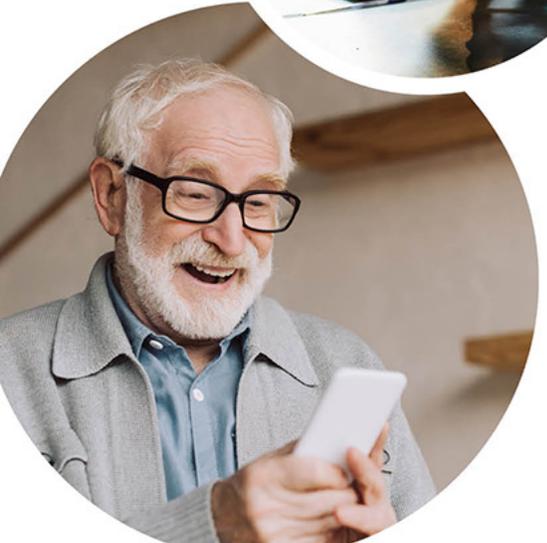
- comma 1: le funzioni e i compiti relativi alla piattaforma PagoPA sono trasferiti al Presidente del Consiglio dei Ministri che si avvale del Commissario Straordinario per l'Attuazione dell'Agenda Digitale.
- comma 3: la creazione di una società di scopo, interamente partecipata dallo stato e vigilata dal PCM, che abbia come obiettivo lo sviluppo, l'industrializzazione e la capillare diffusione di pagoPa.

L'obbligo di utilizzo di pagoPA viene accompagnato dal suo contestuale potenziamento tramite un processo di industrializzazione per mano di una S.p.A..

Come previsto all'art. 8 terzo comma, sono stati emanati:

- una direttiva della PCM che ha fissato gli obiettivi della Società per azioni
- un DPCM che ha autorizzato la costituzione della Società per azioni e indicato le modalità di sottoscrizione del capitale sociale

Il 24 luglio 2019 è stata costituita con atto notarile la **società pagoPA S.p.A.**, iscritta al registro imprese di Roma in data 31 luglio 2019.



**PROTAGONISTI
DEL NUOVO MONDO.**

Piano Industriale 2019-21 – «Dall'Italia per l'Italia»



**Innovazione
e nuove tecnologie**



**Transizione
energetica e
climate change**



**Aumento rilevanza
dei paesi in via di sviluppo
e crescita del
commercio internazionale**



Cambiamenti sociali



CDP Infrastrutture, PA e Territorio: linee guida strategiche

Accelerazione sviluppo delle infrastrutture

Creazione nuova unità dedicata (CDP Infrastrutture) per affiancare la PA nella programmazione, progettazione, sviluppo e finanziamento delle opere

Promozione opere strategiche: lancio progetti infrastrutturali in PPP con soggetti industriali

Massimizzazione canalizzazione investimenti privati

Ampliamento ambiti di intervento: focus su mobilità/trasporti, energia/reti, sociale e ambiente

Maggiore vicinanza alla PA/Territorio

Supporto investimenti/innovazione PA/Enti Locali: anticipazioni/rinegoziazioni per facilitare accesso a fondi UE e anticipazione debiti scaduti; **promozione/sviluppo soluzioni per la digitalizzazione della PA (i.e. pagamenti)** e per l'efficienza energetica

Incremento interventi diretti sul territorio: Piani Città per riqualificazione aree urbane e supporto ai settori del turismo, arte e cultura

Sostegno ai servizi di pubblica utilità: salute, casa e istruzione

Modello operativo

Rafforzamento presidio territoriale

Convenzione tra CDP e PagoPA

Servicing funzioni di supporto

- **Servicing su funzioni di supporto** all'attività «core» di PagoPA per garantire la velocizzazione della sua operatività (e.g. Finanza, Bilancio, Comunicazione)

Supporto Rete CDP

Incontri con interlocutori rilevanti

- Supporto nell'interazione con **controparti rilevanti** (e.g. regioni, città metropolitane, utilities) per la promozione dei servizi offerti da PagoPA Spa, mediante incontri dedicati con i singoli stakeholder

Eventi di presentazione

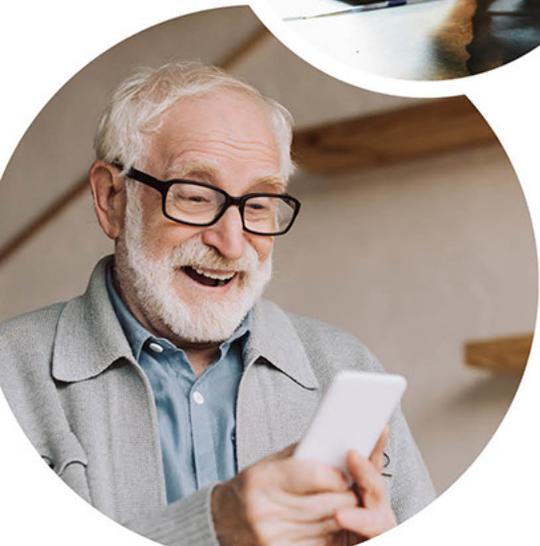
- Promozione di PagoPA Spa tra gli enti di medie e piccole dimensioni al fine di chiarire i benefici del servizio mediante **seminari presso la rete territoriale di CDP**

Creazione laboratori

- Identificazione di **città target in cui creare laboratori** per promuovere utilizzo nuovi servizi ed eseguire **test** su nuovi servizi o adozione completa di tutto il pacchetto offerto

Finanziamento

- Supporto nell'individuazione di eventuali **soluzioni finanziarie** a copertura degli **investimenti**, che gli enti devono sostenere per l'integrazione dei servizi di PagoPA Spa, anche valutando l'eventuale integrazione con risorse pubbliche già stanziare



**PROTAGONISTI
DEL NUOVO MONDO.**

I NOSTRI RISULTATI

930.000

VISITE AL FASCICOLO
DEL CITTADINO

64%

CERTIFICATI SCARICATI
DIGITALMENTE (OTTOBRE)

443.000

CIE EMESSE
DA OTTOBRE 2016

3.650

CAMBI DI RESIDENZA DIGITALI
(TEMPI MEDI 3GG)

«MOBILE FIRST, ONE CLICK!»

#MILANODIGITALE



1 milanese
su **4**
vive
senza
code e ansie
da scadenze!
E tu?
cosa aspetti?



usa il **TUO**
FASCICOLO del
CITTADINO

comune.milano.it



3.547.000

TRANSAZIONI CON
(2017 – 2019)



771.540.000

INCASSO TOTALE CON
(2017 – 2019)

