



# Pagamenti Digitali L'esperienza di Milano

*Roberta Cocco*

*Assessore alla Trasformazione Digitale e Servizi Civici*

# L'evoluzione del percorso digitale

- Milano è una città che sta crescendo intercettando i **bisogni** dei propri cittadini e delle organizzazioni pubbliche e private
- Il **Comune di Milano** ha affinato un piano di **Trasformazione Digitale** focalizzato su 4 pilastri: **Infrastruttura, Servizi, Competenze digitali, Educazione digitale**
- Vogliamo semplificare il rapporto con i cittadini attraverso un approccio innovativo anche sul tema della riscossione:
  - **PagoPa**: il sistema di **pagamenti elettronici** realizzato per rendere più **semplice, sicuro e trasparente** qualsiasi pagamento verso la Pubblica Amministrazione
  - Introdotto per il Comune di Milano con **TARI 2017**





Milano

# Qualche esempio:



## INFRASTRUTTURA:

- WIFI
- Interoperabilità
- Sperimentazione 5G

**760** access  
point WIFI

**50.000** connessioni WIFI al  
giorno, media 24 minuti

**50+ API**  
disponibili,  
**30+ APPs** che  
le utilizzano



## SERVIZI

- Fascicolo del Cittadino
- CIE
- Pagamento TARI On-line

**400.000** pagine visitate sul  
Fascicolo del Cittadino

**11.000** CIE al mese



## EDUCAZIONE DIGITALE

- Tutorial On Line
- Alternanza Scuola-Lavoro

**76.000** visualizzazioni dei  
Video Tutorial

**400 studenti** nel 2017  
Target => 1.000 nel 2018

**4.800** pin rilasciati  
**900** registrazioni  
complete



## COMPETENZE DIGITALI

- Hackathon , Coding, Co-design  
programs, Digital Design Days
- Milano Digital Week
- STEM in The City

**3.000** ragazze  
in aula su STEM

Hackathon Connected City  
Hack Developers  
App in the City

**1.800** ragazzi a  
Campus Party

**#milanodigitale**



Milano

# Pagamenti digitali: La nostra strategia

## Obiettivi

- Offrire la possibilità ai cittadini di effettuare pagamenti online verso la PA in modo **semplice, veloce e sicuro**, instaurando con loro un rapporto basato su **fiducia e trasparenza**
- Consentire al Comune la **riconciliazione automatica** dei pagamenti

## Strumento

- **PagoPA**

## Cambiamento significativo:

- Interno
  - Gestione di un cambiamento organizzativo complesso
  - Sostegno del Team Digitale del Governo
- Esterno
  - Comunicazione diffusa ed efficace
  - Dialogo con il cittadino per spiegare PagoPa



#milanodigitale



Milano

# Campagna di comunicazione multicanale

Portale interno

Totem centrali

Spazi in metropolitana

Pensiline ATM

## Come accedere a pagoPA

Utilizza i Servizi

Servizi on-line

Fascicolo digitale del cittadino

Ambiente

Anagrafe e servizi civici

Casa e assegnazione spazi

Educazione e Istruzione

Tributi

Impresa, lavoro e formazione

Lavori Pubblici

Mobilità

Per il sociale

Polizia Locale e Protezione civile

Territorio

Servizi di Municipio

### Tramite Fascicolo del Cittadino

è richiesta la registrazione al sito del Comune di Milano col Profilo Completo

- [accedi come utente registrato >>](#)

- non sei ancora registrato? [registrati adesso >>](#)

### Direttamente al servizio di pagamento

non è necessaria la registrazione al sito del Comune di Milano

- [accesso diretto al pagamento >>](#)

### Hai già fatto un pagamento con pagoPA?

- scarica e stampa la tua [Ricevuta Telematica >>](#)

### Link utili

Informazioni

Domande e Risposte

Glossario

pagopa

pagopa

pagopa



#milanodigitale



Milano

# PagoPa – I risultati

**4.298.490** è il totale delle transazioni gestite dal nodo PagoPa dal 1 Gennaio 2016

PagoPa

Sono state eseguite **534.440** transazioni riferite alla **TARI del Comune di Milano**. Corrispondono al **12,43%** del totale delle transazioni nazionali su PagoPa

Ente Creditore	Sum
Comune di Milano	534,440
Regione Veneto	436,432
Istituto Nazionale per l'Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro - INAIL	436,193
Regione Piemonte	348,158
Ministero della Giustizia	342,599



Milano

# Tari Online – I risultati

	IMPORTO	NUMERO PAGAMENTI
TOTALE INCASSO AL 31.10.2016 (No compensazioni)	€ 151.914.490	442.202
TOTALE PAGOPA ONLINE* al 5.11.2017	€ 2.766.905	9.302
TOTALE PAGOPA da PSP al 5.11.2017	€ 179.377.341	525.092
TOTALE INCASSO TARI AL 5.11.2017	€ 182.144.246	534.394
Incremento incasso rispetto al 31.10.2016	19,90%	
	€ 30.229.756	

\*Pagamento della TARI Online, tramite PagoPa sul **sito del Comune**

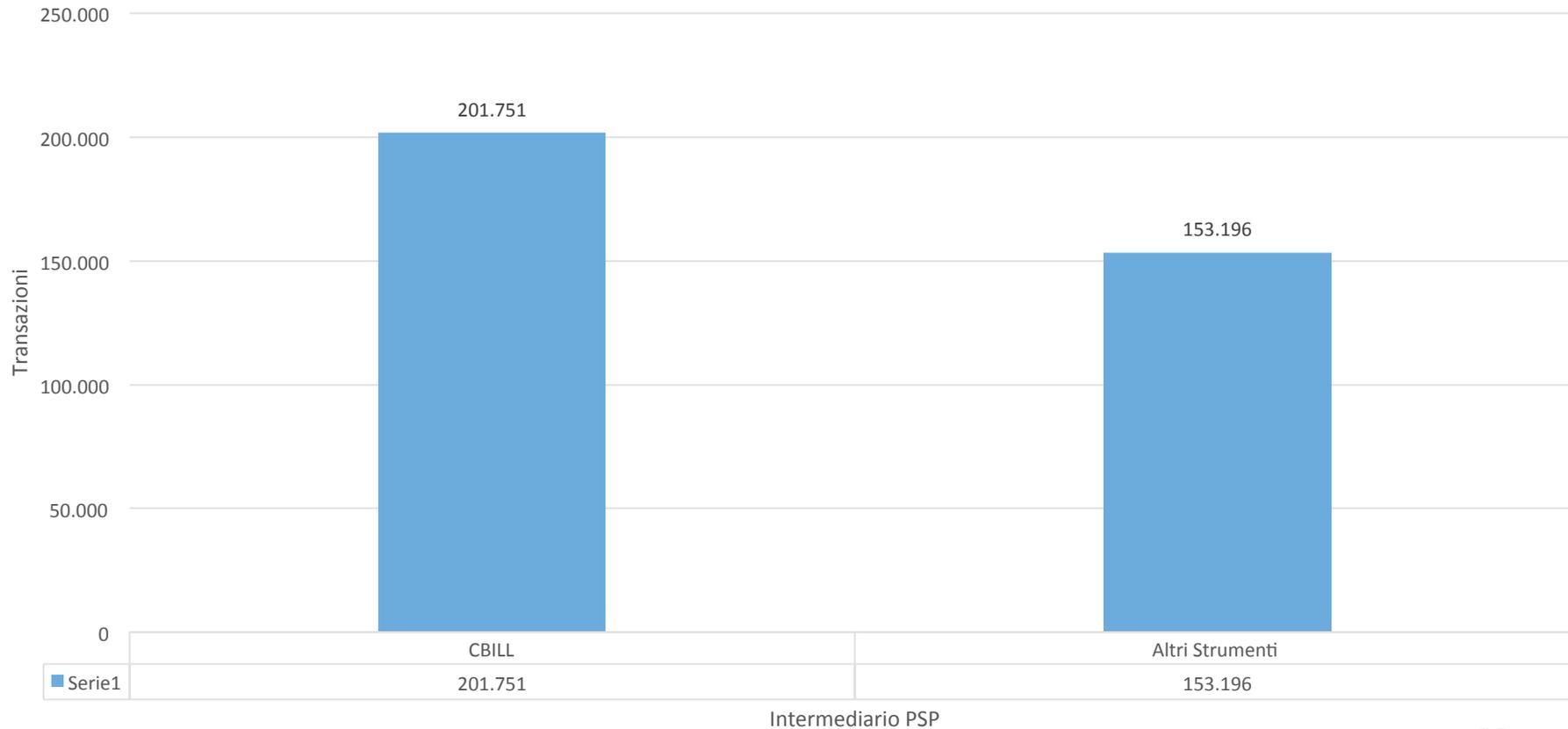
#milanodigitale



Milano

# PagoPa – Canali di Pagamento

Canali pagamento TARI  
Settembre - 8 Novembre





Milano

# Nuovo servizio: F24 online

- Sul sito del **Comune di Milano** è presente un nuovo servizio online per calcolo e compilazione della delega F24.
- **Intesa Sanpaolo** ha realizzato un wallet di pagamento, in collaborazione con la società **Advanced Systems**, integrato alla piattaforma di calcolo dei tributi **IMU** e **TASI** attualmente disponibile sul portale del Comune di Milano.
- Il cittadino effettuerà, in un unico contesto, il calcolo del dovuto e disporrà il pagamento senza attivare alcuna "nuova finestra" o stampare il modello F24 per disporre il pagamento in un momento successivo



Scegli cosa vuoi calcolare:



## NOVITÀ SALDO 2017

Con il saldo 2017 è possibile pagare il tuo modello F24 direttamente online con le maggiori carte di credito.  
[Per maggiori informazioni consultare la guida](#)

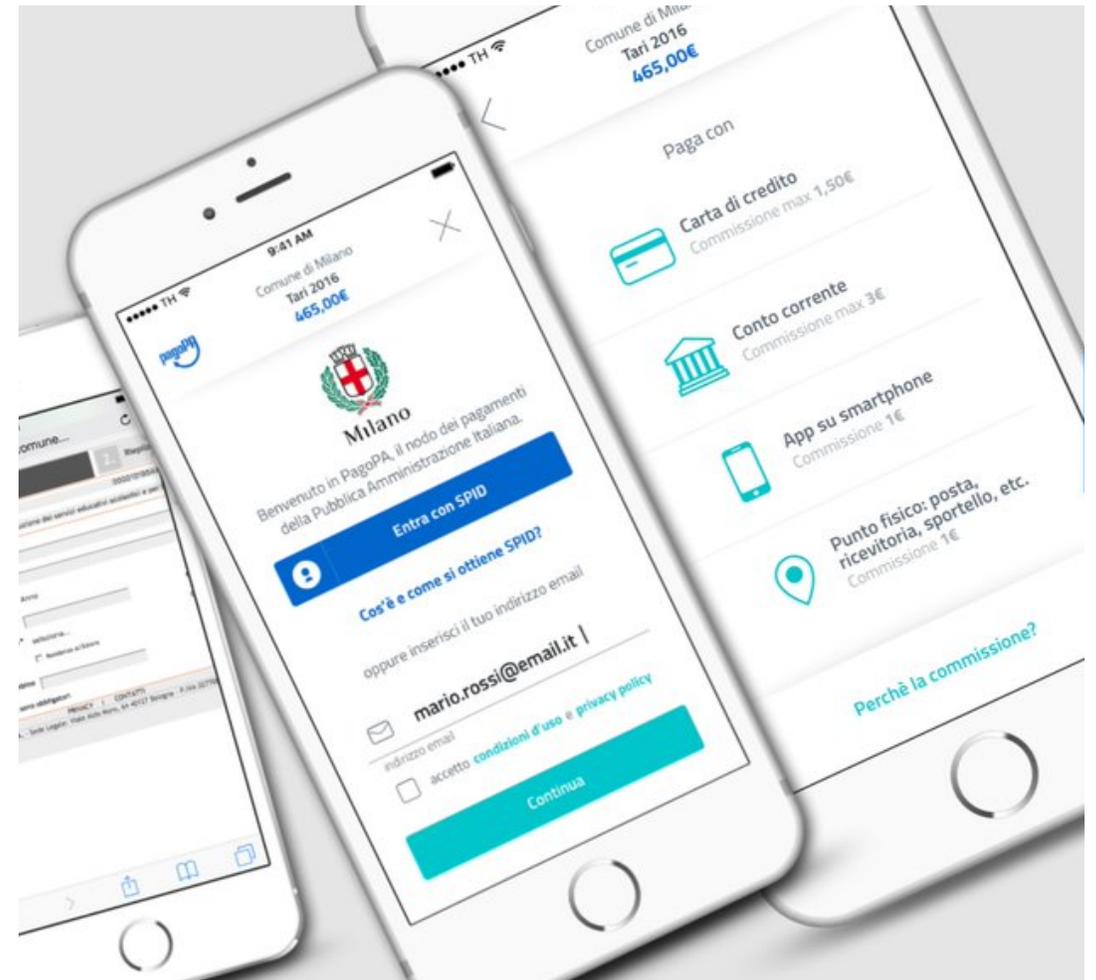


#milanodigitale

# Dove stiamo andando: **Mobile First – One Click**

- Vogliamo migliorare ulteriormente la **User Experience** del cittadino
- Attraverso **App** che consentirà di effettuare pagamenti verso la PA direttamente dal proprio **dispositivo mobile**
- Accesso con **SPID**: sistema di **autenticazione** ed **identificazione** sicuro e certificato, per tutti i servizi digitali del Comune

**spod** Sistema Pubblico  
di Identità Digitale

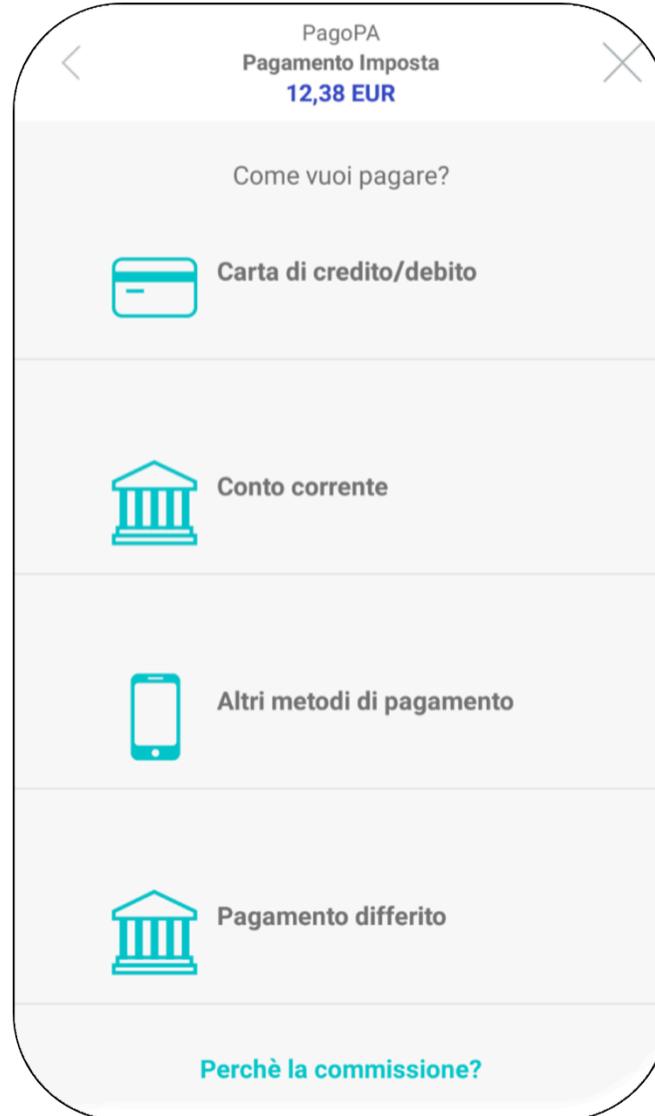




Milano

# App – work in progress

- **SDK** per sviluppo su dispositivi mobile a cura del **Team Digitale**
- **Connessione sicura**
- **#4 diversi metodi** di pagamento direttamente in-app
- **Costo commissione** evidente e chiaro, accanto ad ogni provider
- Possibilità di **registrare** il proprio metodo di pagamento preferito e richiamarlo **velocemente**.



#milanodigitale



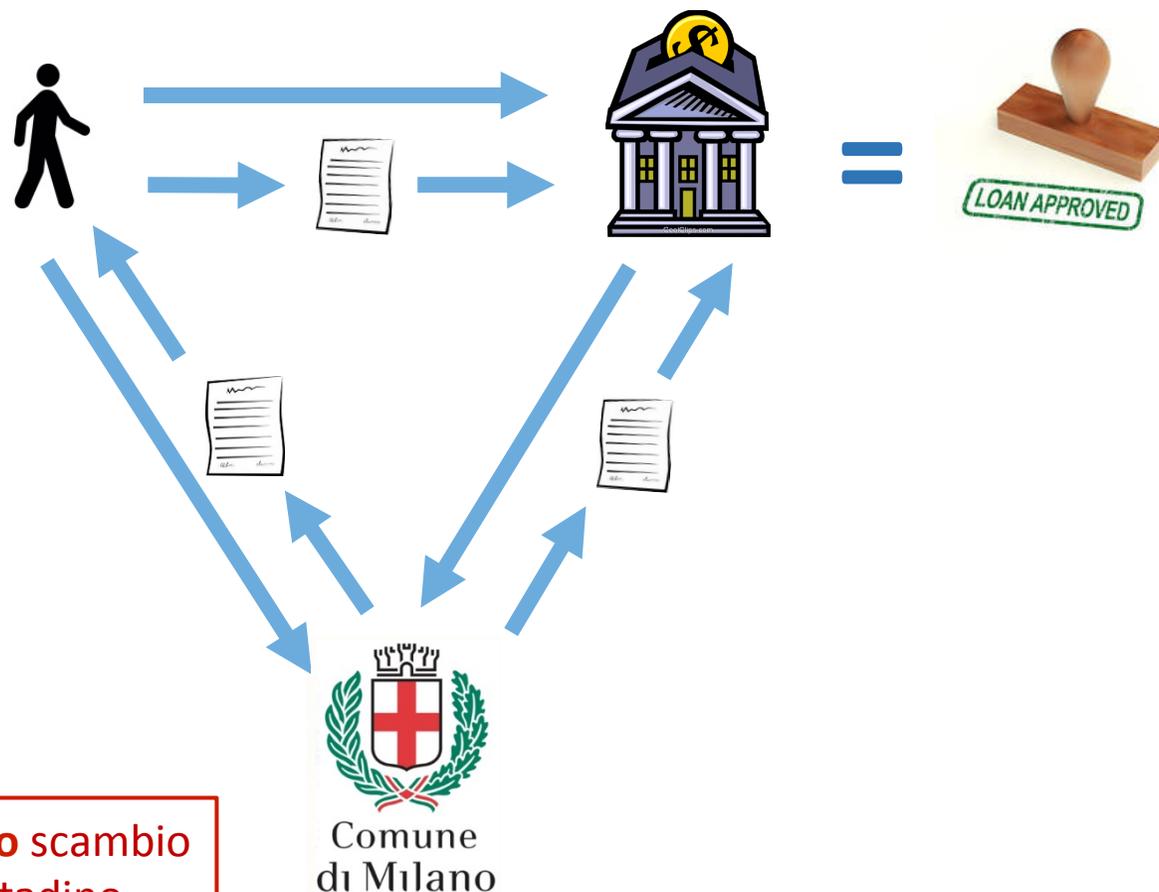
Milano

# Cosa vi chiediamo

## Come possono Comune e Banche lavorare insieme per aumentare la soddisfazione del cittadino/cliente?

- Innovando il sistema di comunicazione: puntare ad uno scambio di flussi diretto tra Enti e PA **senza l'intermediazione** del cittadino
- **Esempio:** per ogni richiesta di mutuo la banca necessita **documentazione anagrafica**, tra cui: Certificato di residenza, Certificato storico di residenza; Certificato dello Stato di Famiglia; Certificato di Stato Libero; Certificato di Nascita.

**PROPOSTA:** Lavoriamo insieme per un **rapido e sicuro** scambio di dati che non comporti l'intermediazione del cittadino





Milano

---

# Grazie

[assessore.cocco@comune.milano.it](mailto:assessore.cocco@comune.milano.it)



[@comunemilano.trasformazionedigitale](https://www.facebook.com/comunemilano.trasformazionedigitale)



[@robi\\_cocco](https://twitter.com/robi_cocco)

**#milanodigitale**