

ID FAQ	Domanda	Risposta
1	Come posso capire quale contact center contattare per problemi di pagamento?	Le richieste di supporto sono fornite dall'Assistenza pagamenti PagoPA, se si è in possesso di una ricevuta di pagamento PagoPa con estremo di pagamento di 14 digit che inizia con PA oppure se si è in possesso di un avviso di pagamento con ente beneficiario MIMS e con codice IUV che inizia per 0670 (o con codice avviso che inizia con 30670). L'assistenza è fornita da PosteMotori se si è in possesso di un bollettino Postale tradizionale.
2	Cosa fare se non si riuscisse a vedere il link per accedere nel nuovo sistema dei pagamenti?	Qualora l'utente sia riuscito ad accedere sul Portale Del Trasporto o sul Portale dell'Automobilista ma non riesca a vedere il link del nuovo sistema dei pagamenti è necessario aprire un ticket di assistenza per verificare l'abilitazione dell'utenza.
3	Cosa fare se lo stato dello IUV rimane in "Creazione in corso" per molto tempo?	Qualora, dopo la creazione del carrello, lo stato dello IUV rimanessero in "Creazione in corso" per molte ore, è consigliabile aprire un ticket di assistenza
4	Cosa fare se lo stato dello IUV è cambiato in "Creazione in errore"?	Qualora, dopo la creazione del carrello, lo stato dello IUV andasse in "Creazione in errore" è opportuno, passati 30 minuti dalla creazione del carrello, aprire un ticket di assistenza
5	Cosa fare se non si riuscisse ad aprire il pdf relativo all'avviso o la ricevuta di pagamento?	Verificare l'installazione in locale di un programma che permetta la visualizzazione dei pdf (es: adobe reader o similare). Qualora il programma sia presente in locale, contattare l'assistenza
6	Cosa fare se non si riuscisse a stampare l'avviso di pagamento?	Per visualizzare l'avviso di pagamento è opportuno che la richiesta di pagamento sia in stato "Da pagare"
7	Cosa fare se nel pdf dell'avviso di pagamento non appaiono 1 o più IUV relativi alla stessa richiesta di pagamento?	Verificare che gli IUV mancanti nel pdf dell'avviso di pagamento siano già stati pagati. Qualora gli IUV mancanti non siano stati già pagati è opportuno contattare l'assistenza
8	Cosa fare se non si riesce a stampare la ricevuta di pagamento a sistema?	Verificare che lo stato del pagamento sia in "Pagato".
9	Cosa fare se, dopo aver effettuato il pagamento, lo stato del pagamento rimane in "Da pagare"?	E' opportuno aspettare alcune ore. Qualora la situazione rimanesse invariata, contattare l'assistenza
10	Cosa fare se, per sbaglio, sono stati cancellati tutti gli IUV all'interno di un carrello?	In caso di cancellazione accidentale di tutti gli IUV all'interno del carrello è necessario ripetere l'operazione di caricamento nuovo carrello
11	Cosa fare se, per sbaglio, sono stati cancellati alcuni degli IUV presenti all'interno di un carrello?	In caso di cancellazione accidentale di alcuni IUV presenti all'interno del carrello è necessario ripetere l'operazione di caricamento degli item cancellati
12	Cosa fare se, dopo aver pagato una pratica e gli IUV associati alla pratica, la tariffa nel tariffario cambia? (lo stato della richiesta di pagamento passa in "Da integrare")	In tal caso lo stato della richiesta di pagamento passa in "Da integrare". E' quindi possibile integrare il pagamento della pratica attraverso la scelta di "Integra pagamento". Confermando l'integrazione vengono generati IUV integrativi per procedere al pagamento corretto della pratica
13	Quali sono le scadenze per uno o più IUV già pagati a sistema?	Per gli IUV già pagati a sistema non esiste alcuna scadenza
14	Quali sono le scadenze per uno o più IUV generati a sistema ma non ancora pagati?	Per gli IUV generati a sistema ma non ancora pagati la scadenza è di 4 mesi. Qualora la richiesta di pagamento contenesse solo IUV da pagare, e sono tutti scaduti, il sistema cancella la richiesta di pagamento in automatico. Qualora la richiesta di pagamento contenesse almeno uno IUV pagato, gli altri IUV da pagare non scadono.
15	Cosa fare se, in fase di inserimento nuova pratica nel carrello, il servizio fornisce il seguente errore "Inserire un tipo di pratica o il suo codice"?	L'errore in questione evidenzia che il campo "Tipo pratica" non è valorizzato. E' opportuno procedere alla compilazione del campo e ripetere l'operazione
16	Cosa fare qualora, in fase di inserimento nuova pratica nel carrello, il servizio fornisce il seguente errore "Inserire il numero di pratiche"?	L'errore in questione evidenzia che il campo "numero pratiche" non è valido.
17	Cosa fare qualora, in fase di inserimento nuova pratica nel carrello, il servizio fornisce il seguente errore "Massimo XX pratiche"?	L'errore in questione evidenzia che sono state inserite in un unico carrello un numero di pratiche maggiore rispetto al limite consentito. Si consiglia di eliminare alcune pratiche presenti nel carrello, e successivamente, di creare un nuovo carrello con le pratiche aggiuntive
18	Cosa fare qualora, in fase di inserimento nuova pratica nel carrello, il servizio fornisce il seguente errore "Inserire la causale del pagamento"?	L'errore in questione evidenzia che il campo "Causale" non è valorizzato. E' opportuno procedere alla compilazione del campo e ripetere l'operazione
19	Cosa fare se, in fase di conferma carrello, il servizio fornisce il seguente errore "Causale non valida"?	L'errore evidenzia che è stato inserito nel campo "Causale" un carattere non valido come ad esempio "?"
20	Cosa fare, in fase di scelta del tipo pratica da acquistare, il sistema fornisce il seguente errore "Un pagamento cumulativo non può avere una sola pratica"?	L'errore evidenzia il fatto che, in fase di selezione tipo pratica da inserire nel carrello, è stata scelta l'opzione di pagamento cumulativo ma inserendo una sola pratica. E' opportuno selezionare più di una pratica per procedere ad un pagamento cumulativo

ID FAQ	Domanda	Risposta
21	In fase di modifica del numero di pratiche, il sistema fornisce il seguente errore "Numero pratiche non valido". Cosa fare?	L'errore evidenzia il fatto che si sta tentando di modificare il numero delle pratiche con un valore minore di 1 o con un valore non numerico.
22	Il sistema, in fase di conferma carrello, fornisce il seguente errore "Codice fiscale non valido". Cosa fare?	Se l'operazione viene eseguita da una persona fisica, l'errore evidenzia il fatto che il codice fiscale non è compatibile con i dati anagrafici inseriti nella sezione inerente ai dati del pagatore.
23	Il sistema, in fase di conferma carrello, fornisce il seguente errore "Sembra che non tutti i dati necessari siano presenti. Inserire i dati mancanti." Cosa fare?	Se l'operazione viene fatta per conto di una persona fisica, il nome, il cognome e/o il codice fiscale non risultano presenti nel caricamento del pagatore.
24	Il sistema, in fase di conferma carrello, fornisce il seguente errore "Lo stato di nascita non può essere valorizzato con 'ITALIA' se si è nati all'estero". Cosa fare?	Nel caso di inserimento di dati in forma manuale, l'errore evidenzia il fatto che si è selezionata una nascita all'estero, impostando però come stato l'Italia.
25	Trento e Aosta rientrano nei pagamenti PagoPA?	Nei pagamenti PagoPa rientrano Trento (con assistenza gestita da Trento) ma non Aosta e Bolzano.
26	E' ancora presente l'esenzione del bollo istanza "Art. 15- ter L. 122/2012 esenzione imposta di bollo sull'istanza dal sisma 20 e 29 maggio 2012"?	Si.
27	Cosa succede quando si seleziona una tariffa preferita?	Quando si clicca sulla tariffa preferita si aggiunge direttamente l'item nel carrello. Tariffa preferita definita per utente.
28	I pagamenti sul cc 9001 sono prorogati per il COVID-19 ?	Si, è prevista una proroga di 3 mesi oltre la data di scadenza (mese di scadenza + 3 mesi)
29	I versamenti previsti per una Istanza confluiscono in un unico Avviso di Pagamento o sono generati tanti Avvisi di Pagamento quanti versamenti?	Il sistema genera tanti avvisi di pagamento quanti versamenti associati nella specifica "Richiesta di Pagamento"
30	Cosa fare se il sistema, in fase di ricerca di una pratica da aggiungere alle preferite, fornisce il seguente errore "Attenzione, non è possibile ottenere il tipo delle pratiche"?	E' necessario contattare l'assistenza specificando l'errore che il servizio fornisce
31	Cosa fare se il sistema, in fase di caricamento della pagina con tariffe preferite, fornisce il seguente errore "Attenzione, non è possibile recuperare le tariffe preferite, si prega di riprovare più tardi"?	E' necessario contattare l'assistenza specificando l'errore che il servizio fornisce
32	Cosa fare se il sistema, in fase di eliminazione di una tariffa preferita, fornisce il seguente errore "Attenzione, non è possibile eliminare la tariffa selezionata, si prega di riprovare più tardi"?	E' necessario contattare l'assistenza specificando l'errore che il servizio fornisce
33	Cosa fare se, in fase di Salvataggio tariffa preferita, il sistema fornisce il seguente errore "Attenzione, non è possibile salvare la tariffa selezionata, si prega di riprovare più tardi"?	E' necessario contattare l'assistenza specificando l'errore che il servizio fornisce
34	Cosa fare se il sistema, in fase di Ricerca avanzata di una pratica nel tariffario, fornisce il seguente errore "Non è possibile recuperare il catalogo, si prega di riprova più tardi"?	E' necessario contattare l'assistenza specificando l'errore che il servizio fornisce
35	Cosa fare se il sistema, in fase di Ricerca di una pratica da aggiungere alle preferite, fornisce il seguente errore "Attenzione, non è possibile ottenere il tipo delle pratiche"	E' necessario contattare l'assistenza specificando l'errore che il servizio fornisce

ID FAQ	Domanda	Risposta
36	Cosa fare se, in fase di Ricerca avanzata di una pratica nel tariffario, il sistema fornisce il seguente errore "Non è possibile recuperare il catalogo, si prega di riprova più tardi"?	E' necessario contattare l'assistenza specificando l'errore che il servizio fornisce
37	Cosa fare se, in fase di Ricerca di una pratica da aggiungere alle preferite, il sistema fornisce il seguente errore "Attenzione, non è possibile ottenere il tipo delle pratiche"?	E' necessario contattare l'assistenza specificando l'errore che il servizio fornisce
38	Cosa fare se il sistema in fase di Richiesta stampa ricevuta di pagamento, fornisce il seguente errore "La stampa del pdf ha causato un errore"?	E' necessario contattare l'assistenza specificando l'errore che il servizio fornisce
39	Cosa fare se il sistema, in fase di Richiesta stampa ricevuta di pagamento, fornisce il seguente errore "La stampa del pdf ha causato un errore."?	E' necessario contattare l'assistenza specificando l'errore che il servizio fornisce
40	Cosa fare se il sistema fornisce il seguente errore "Ops, qualcosa non va... Si prega di riprovare più tardi."?	E' necessario contattare l'assistenza specificando l'errore che il servizio fornisce
41	Cosa fare se il sistema fornisce i seguenti errori "Chiamata client fallita" o "Chiamata client KO"?	E' necessario contattare l'assistenza specificando l'errore che il servizio fornisce
42	Cosa fare nel caso in cui nel cassetto dei pagamenti lo stato della richiesta di pagamento risultasse "elaborata con errore"?	E' necessario contattare l'assistenza specificando l'errore che il servizio fornisce
43	Cosa fare se la P. IVA già fornita al sistema (verificabile nella sezione Profilo/Modifica dati relativi all'utenza del Portale del Trasporto) non è corretta?	Se la P. IVA non risulti corretta o assente è possibile effettuare "pagamenti spontanei" tramite il Nuovo Sistema Pagamenti dove è possibile inserire o modificare temporaneamente la P. IVA, dopo la conferma del carrello di pratiche da acquistare