

# PORTALE DEI PAGAMENTI

portale dei pagamenti  **MINISTERO  
DELLA  
CULTURA**



## GUIDA UTENTE

## Sommario

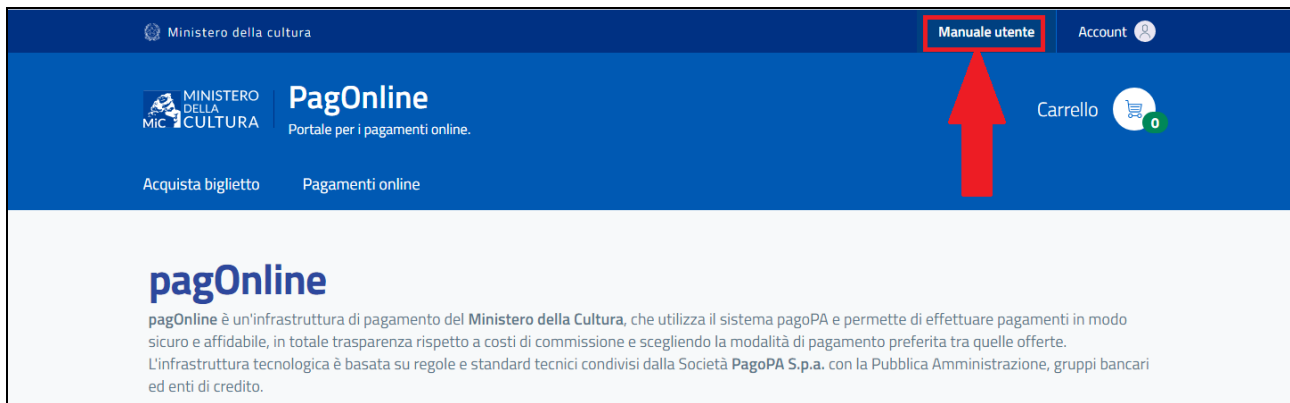
<b>1.0 – INTRODUZIONE</b> .....	3
<b>1.1 – ACCREDITAMENTO AL PORTALE</b> .....	4
<b>1.2 – ACCESSO AL PORTALE</b> .....	8
<b>1.2.1 – ACCESSO CON SPID</b> .....	10
<b>1.2.2 – ACCESSO CON eIDAS</b> .....	13
<b>1.2.3 – ACCESSO CON CIE</b> .....	15
<b>1.2.4 – ACCESSO SENZA eIDAS</b> .....	19
<b>1.3 – ACQUISTO DI BIGLIETTI</b> .....	19
<b>1.4 – ACQUISTO DI SERVIZI</b> .....	23
<b>1.5 – EFFETTUAZIONE DEL PAGAMENTO</b> .....	26
<b>1.6 – RIEPILOGO DEI PROPRI ACQUISTI</b> .....	31
<b>1.7 – DISCONNESSIONE DAL PORTALE</b> .....	35
<b>2.0 – GESTORI DI ISTITUTO</b> .....	35
<b>2.1 – GESTIONE DELL’ELENCO DEGLI ACQUISTI (UTENTI GESTORI DI PAGONLINE)</b> .....	36
<b>2.2 – GESTIONE DELL’ELENCO DEGLI ACQUISTI (UTENTI GESTORI CON CONCESSIONARIO)</b> .....	41
<b>3.0 – RISOLUZIONE PROBLEMI</b> .....	44
<b>3.1 – REIMPOSTAZIONE PASSWORD PER UTENTI NON EIDAS</b> .....	44
<b>3.2 – PROBLEMI CON UN PAGAMENTO</b> .....	47
<b>3.3 – PROBLEMI DI ACCREDITAMENTO PER GESTORI DI ISTITUTO</b> .....	48

## **1.0 – INTRODUZIONE**

“pagOnline” è un'infrastruttura di pagamento del Ministero della Cultura, che utilizza il sistema pagoPA e permette di effettuare pagamenti in modo sicuro e affidabile, in totale trasparenza rispetto a costi di commissione e scegliendo la modalità di pagamento preferita tra quelle offerte. L'infrastruttura tecnologica è basata su regole e standard tecnici condivisi dalla Società PagoPA S.p.a. con la Pubblica Amministrazione, gruppi bancari ed enti di credito.

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). Qualora si utilizzi il portale da sistemi desktop (Windows o Apple), è consigliato l'uso del browser FireFox o Edge, poiché Chrome ha introdotto negli ultimi aggiornamenti delle misure di protezione che bloccano l'apertura degli allegati.

Il presente documento costituisce la guida ufficiale di riferimento per tutte le categorie di utenza (sia utenti finali che gestori di istituti del MiC), ed è scaricabile tramite l'apposito link “Manuale Utente” posto in cima alla home page:



## 1.1 – ACCREDITAMENTO AL PORTALE

L'accesso al portale pagOnline è possibile tramite i seguenti sistemi di accreditamento, che l'utente deve già possedere in precedenza:

- SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale)
- eIDAS (electronic IDentification Authentication and Signature)
- CIE (Carta d'Identità Elettronica)

Esiste anche una procedura di accreditamento gestita presso lo stesso portale pagOnline, che può essere effettuata dagli stranieri di nazionalità assente dall'elenco eIDAS.

Gli utenti finali che possedevano un account costituito da una propria email personale presso il portale pagOnline non potranno più farne uso e dovranno ricorrere alla autenticazione tramite SPID, eIDAS o CIE.

Per quanto riguarda i gestori di istituto si distinguono due categorie:

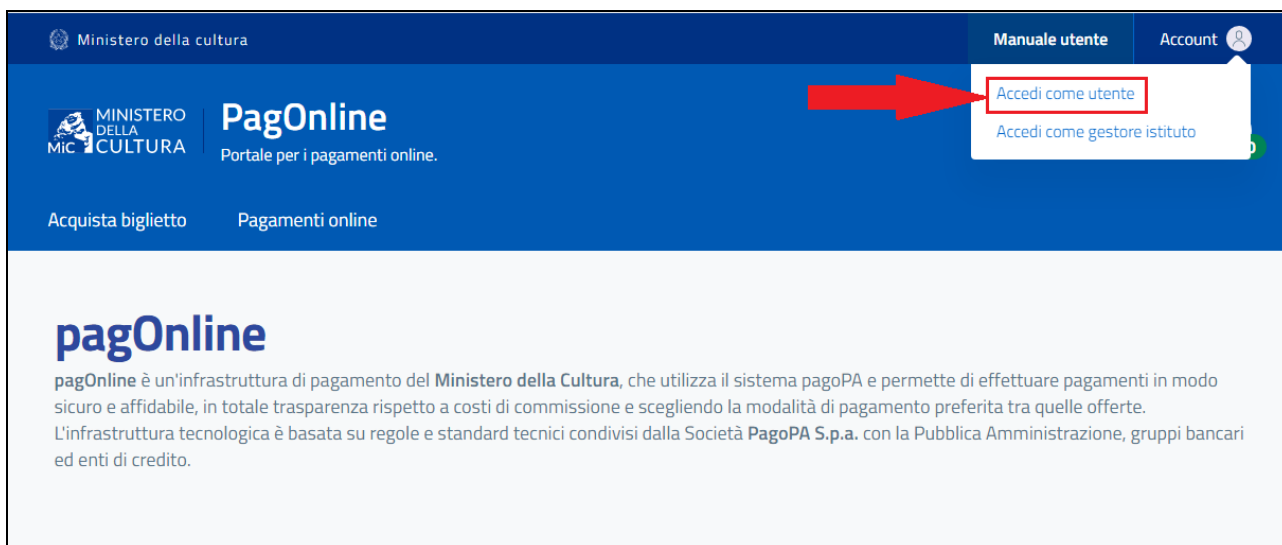
- **Gestori che si servono di PagOnline:** sono coloro che utilizzano la piattaforma PagOnline per gestire i pagamenti e quindi non si servono di concessionari esterni per erogare il servizio;

- **Gestori che si servono di concessionari esterni:** sono coloro che per gestire i pagamenti si servono di concessionari esterni e quindi non fanno uso di PagOnline.

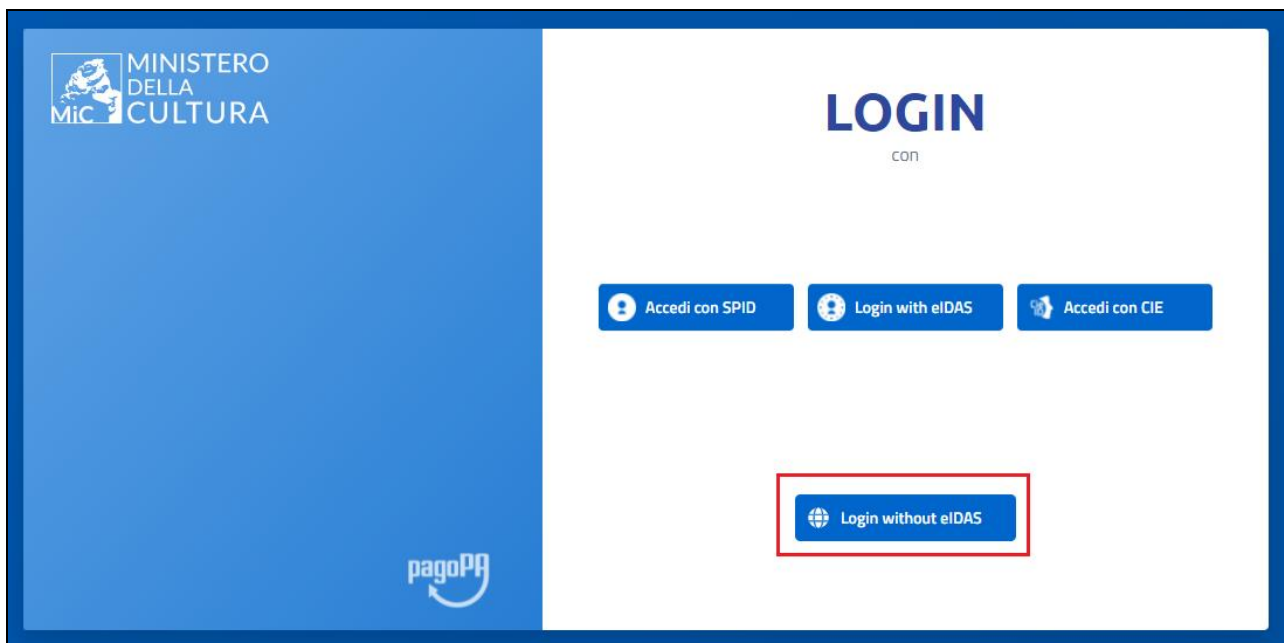
I gestori di istituto con concessionario esterno che dovessero avere problemi di accreditamento consultino il paragrafo 3.3 della sezione “Risoluzione problemi”. L’ottenimento dello SPID, eIDAS e CIE non è trattato in questa sede.

Viene di seguito esposta la procedura di registrazione al portale senza eIDAS per gli stranieri di nazionalità assente dall’elenco eIDAS.

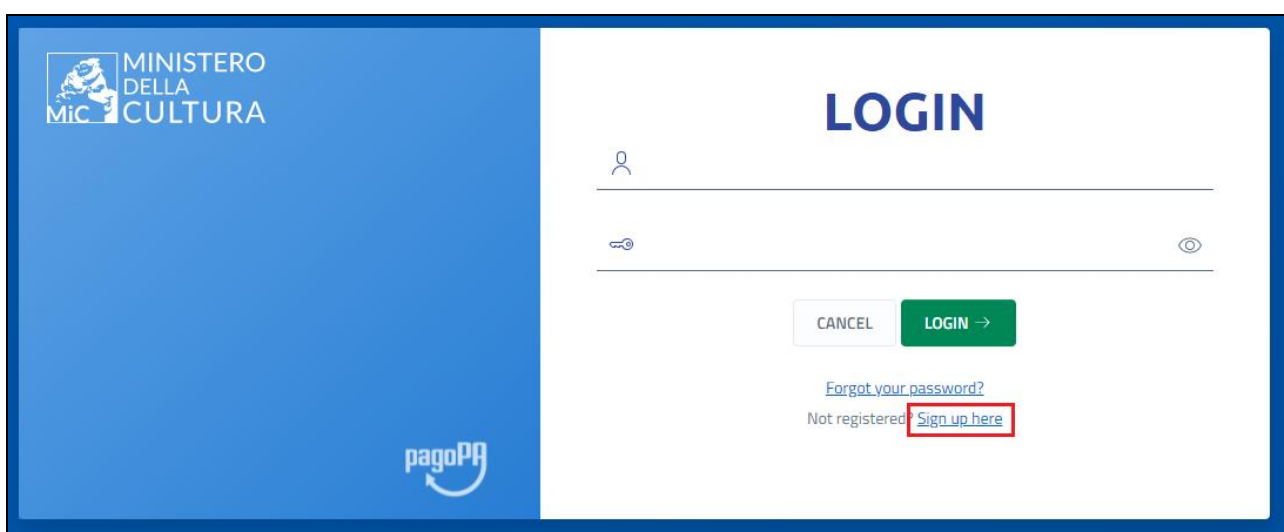
Accedere all’URL <https://pagonline.cultura.gov.it/> , selezionare l’icona vicino ‘Account’ in alto a destra, poi ‘Accedi come utente’ dalla lista che appare:



Premere il bottone ‘Login without eIDAS’:



Selezionare il link 'Sign up here':



Compilare la seguente form (i campi obbligatori sono indicati con un asterisco), dopo di che premere 'Register' per proseguire:

Ministero della cultura Manuale utente Account

**MINISTERO DELLA CULTURA** **PagOnline** Carrello  
Portale per i pagamenti online

Acquista biglietto Pagamenti online

## Registration

Fields marked with an asterisk (\*) are required

Country\*  
Afghanistan

Name\*  Last name\*

Email\*  Fiscal code

Password must have at least 8 characters, no more than 15, contain at least one uppercase, one number and one character between these @#&%\$

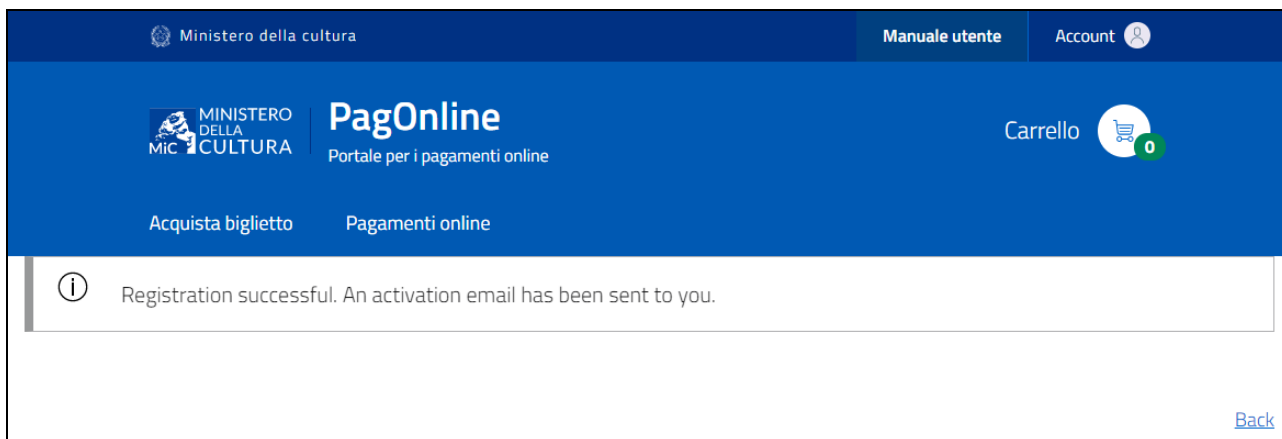
I declare, pursuant to art. 46 and 47 of the D.P.R. of 28 December 2000, n. 445, that the information provided is true

I authorize the processing of my personal data by the Administration or by third parties appointed by the same for the sole purpose of managing the procedures that I will initiate. I declare that I have read the information below on the processing of personal data and accept what [here reported](#).

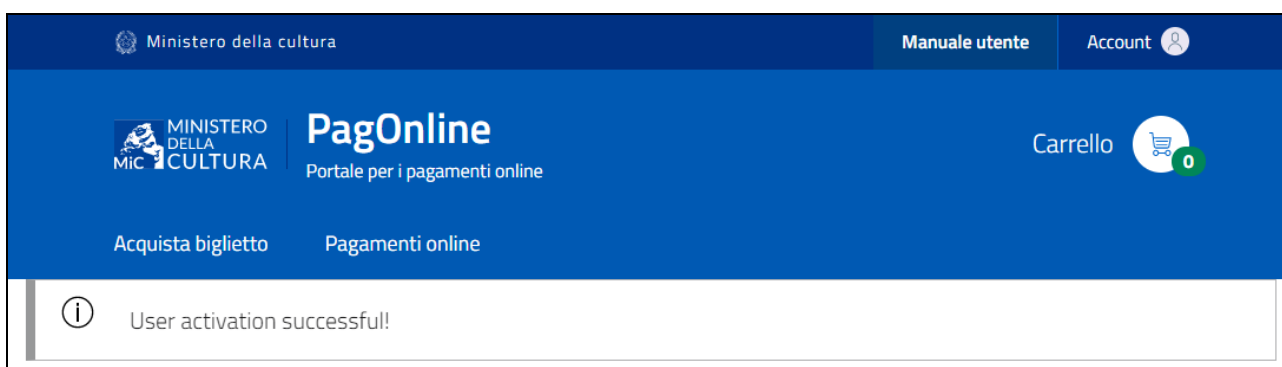
**REGISTER** →

Per quanto riguarda la password, è necessario che sia lunga dagli 8 ai 15 caratteri, e che contenga almeno una lettera maiuscola, un numero e un carattere a scelta tra i seguenti: @ # & % \$

Se tutti i dati sono corretti, apparirà il seguente messaggio di conferma:



Un messaggio email sarà inviato alla casella di posta immessa nel campo “Email”; aprire tale messaggio e visitare il link di attivazione in esso contenuto. L’utenza verrà attivata ed apparirà il seguente messaggio di conferma:



Qualora il messaggio con il link di attivazione non dovesse ancora essere arrivato dopo qualche minuto dalla registrazione, andare a controllare che non sia finito nella cartella della posta indesiderata.

## 1.2 – ACCESSO AL PORTALE

Accedere all’URL <https://pagonline.cultura.gov.it/> , e selezionare l’icona vicino ‘Account’ in alto a destra, facendo apparire un menù:

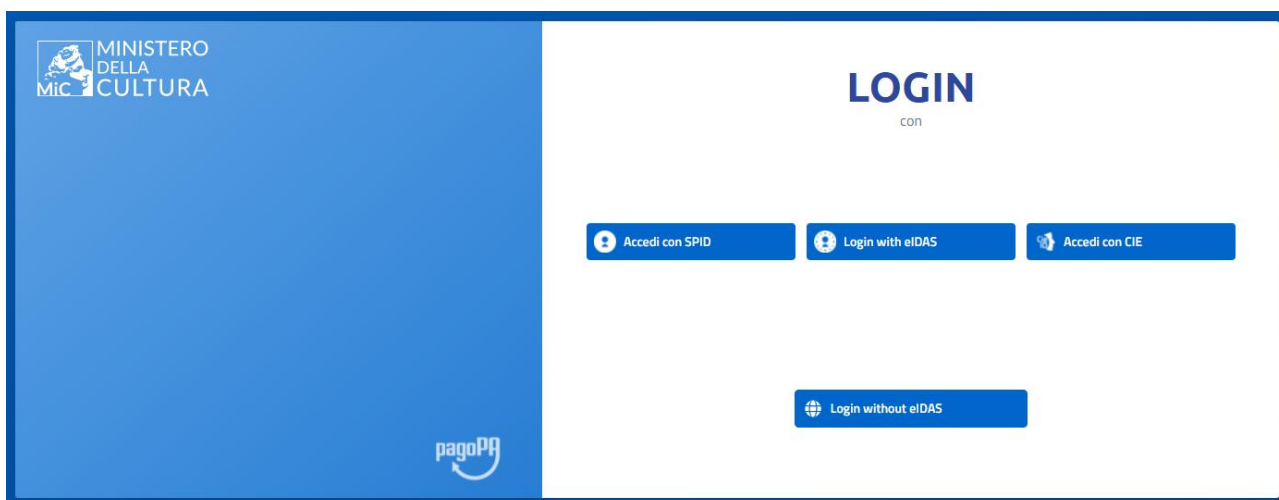




Selezionare la voce corrispondente al proprio profilo dall'elenco a discesa che apparirà:

- **Accedi come utente**, se si devono acquistare biglietti o servizi
- **Accedi come gestore istituto**, se si deve amministrare un Istituto

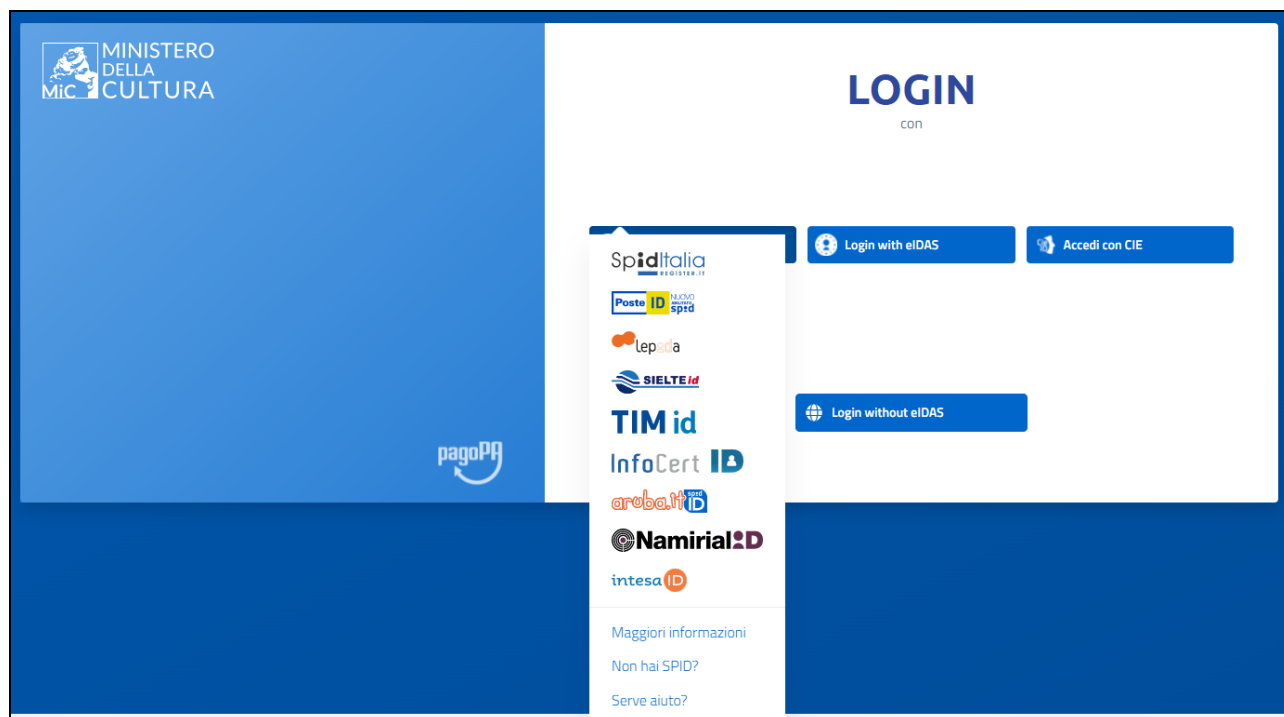
Apparirà la seguente schermata, dalla quale scegliere la modalità di accesso:



Premere il bottone corrispondente alla modalità scelta per autenticarsi, a seconda della scelta l'utente deve seguire la procedura relativa, descritta nei paragrafi seguenti.

### 1.2.1 – ACCESSO CON SPID

Al click sul pulsante “Accedi con SPID” appare un elenco di tutti i provider di SPID catalogati nel sistema:



Selezionare da tale elenco il proprio fornitore di SPID, passando alla pagina di autenticazione ad esso relativa, e procedere con il login immettendo le proprie credenziali.

Viene mostrato di seguito un esempio di autenticazione tramite Poste:

## Richiesta di accesso SPID 2 da Ministero della cultura

Per accedere è necessaria un'ulteriore verifica (livello 2 di sicurezza SPID)

Accedi con App PosteID



Voglio ricevere una notifica sull'App PosteID



Preferisco generare un PIN temporaneo con l'App PosteID

Verifica di avere l'ultima versione dell'App

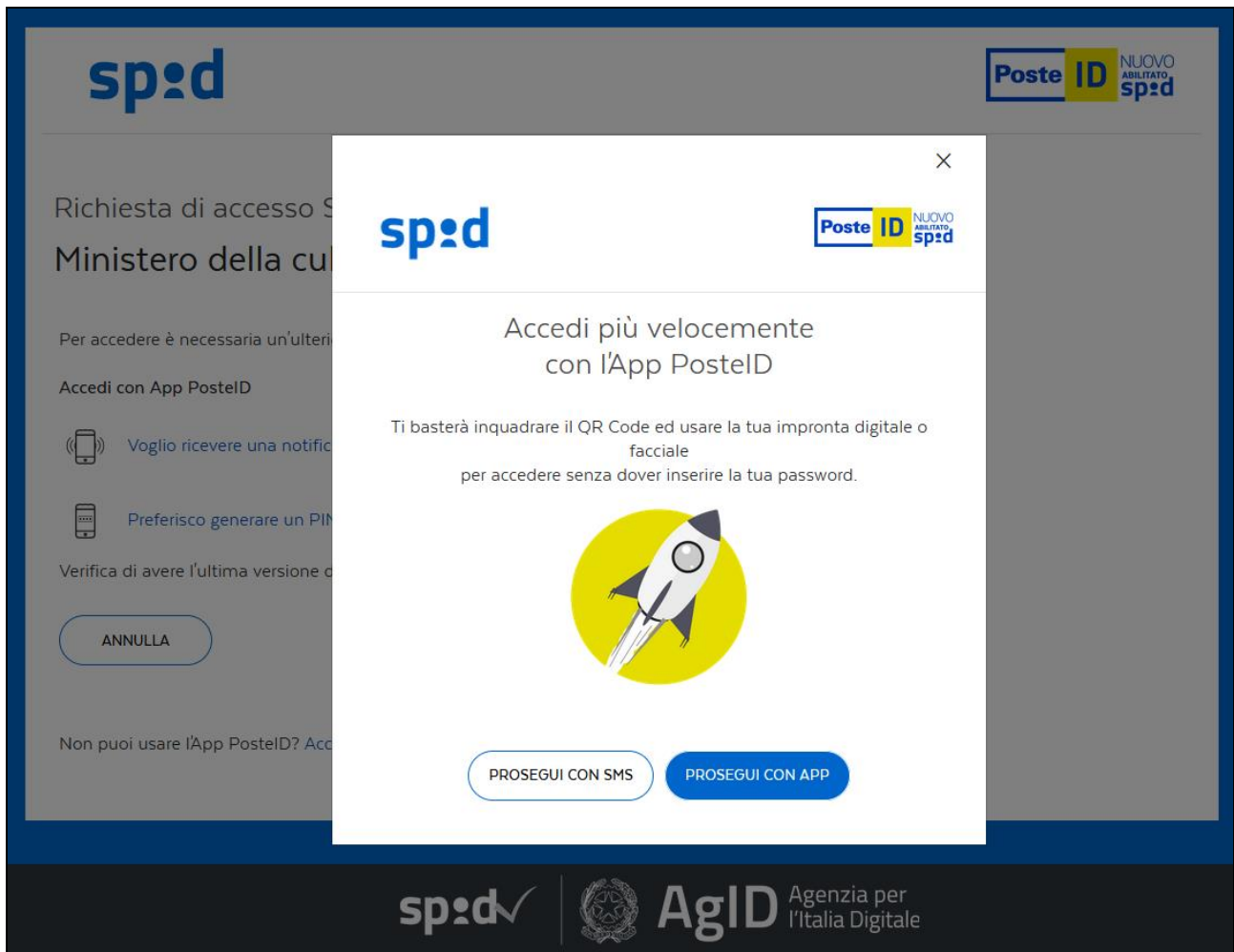
ANNULLA

Non puoi usare l'App PosteID? [Accedi tramite codice SMS](#)

È possibile andare avanti in due modi:

- Con notifica su app PosteID
- Con PIN temporaneo via SMS

Nel caso si scelga il PIN temporaneo:



Selezionando “PROSEGUI CON SMS”, arriva sul telefono il codice che deve essere immesso nella pagina seguente:

Richiesta di accesso SPID 2 da  
**Ministero della cultura**

Digita il codice appena ricevuto via SMS

Il servizio è gratuito. Le modalità di utilizzo sono descritte nel Manuale Operativo del servizio disponibile su [posteid.poste.it](https://posteid.poste.it)

ANNULLA

PROSEGUI

### 1.2.2 – ACCESSO CON eIDAS

Premendo il bottone “Login with eIDAS”, il sistema effettua l’ingresso nella seguente pagina:



## Select your country

In order to continue your authentication, please select your nationality and entirely read privacy policy



Privacy Information Notice  
(pursuant to art. 13 of European Regulation no. 2016/679)

Agid, Agenzia Italiana per il Digitale, with registered office in Via Lizst 21 – 00144 Rome, Tax code 97735020584, (hereinafter "Agid"), as Data Controller, pursuant to and in

Next step...

Cancel

Selezionare la propria nazione, dopo di che scorrere in basso fino alla fine il testo dell’informativa sulla privacy riportato sotto le bandiere. Questo attiverà il pulsante “Next step” posto in basso:

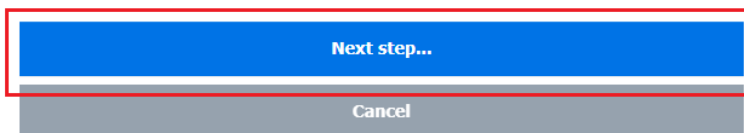


## Select your country

In order to continue your authentication, please select your nationality and entirely read privacy policy



In the event that you do not accept the changes that have been made, at any time you can cancel your registration on the Website or modify and/or withdraw your previously given consents by writing to the contacts as mentioned above.



Premere il bottone “Next step...”, dopo di che si verrà rediretti alla pagina del proprio eID dove si potrà effettuare l’accesso secondo le procedure di quest’ultimo.

### 1.2.3 – ACCESSO CON CIE

Premendo il bottone “Accedi con CIE”, il sistema effettua l’ingresso nella seguente pagina:

MINISTERO DELL'INTERNO

CARTA D'IDENTITÀ ELETTRONICA

### Seleziona la modalità di autenticazione



DISPONIBILE SU  
**Google Play**

Scarica su  
**App Store**

Per autenticarti tramite uno smartphone con Android 6.0 o superiore, o iOS 13 o superiore, dotati di tecnologia NFC, munisciti della nuova Carta d'identità elettronica e assicurati di avere l'applicazione **Cie ID** installata e configurata correttamente.

**Prosegui con smartphone**



Windows, Mac, Linux icons

Per autenticarti con un lettore di smartcard contactless utilizzando un computer con Windows, Mac o Linux, dotati della nuova Carta d'identità elettronica. Assicurati inoltre di avere il **software Cie** installato e configurato correttamente e di appoggiare la carta sul lettore prima di cliccare sul pulsante **prosegui**.

**Prosegui con computer**


Ci sono due procedure diverse a seconda se si sta accedendo tramite un dispositivo mobile oppure un computer fisso.

- **SMARTPHONE:** premere il bottone “Prosegui con smartphone”. Apparirà la schermata seguente:

MINISTERO DELL'INTERNO

CARTA D'IDENTITÀ ELETTRONICA

### Inserisci il numero di serie della tua Carta d'Identità Elettronica



Numero di serie: CA00000AA

Forma: 123456

**Procedi**

**Torna al servizio**

Cie



Digitare il proprio numero di serie nello spazio apposito, poi premere il bottone “Procedi” per passare alla fase successiva.

### Completa l'autenticazione con CIE ID

#### FASE 1 - Scansiona il codice QR



Apri l'applicazione **Cie ID** sul tuo smartphone e utilizza l'apposita funzione di scansione del codice QR. Completa poi l'autenticazione seguendo le indicazioni fornite dall'applicazione per generare il codice di sicurezza OTP.

---

Per tutelare la sicurezza della tua identità digitale il codice QR sarà valido ancora per **2:53** minuti.

#### FASE 2 - Inserisci il codice OTP



Inserisci il codice OTP mostrato dall'applicazione **Cie ID**.

[Procedi](#)

[Torna al servizio](#)

Prima che scada il tempo di validità del codice QR (indicato in rosso a sinistra del pulsante “Procedi”), aprire sullo smartphone l'applicazione Cie ID ed usarla per scannerizzare il QR code a video, dopo di che appoggiare il telefono sulla propria carta d'identità elettronica, nella maniera indicata in figura.



**Occorre posizionare esattamente come indicato i due oggetti, altrimenti la procedura potrebbe non funzionare.**

Sullo smartphone apparirà un codice OTP di 4 cifre che dovrà essere digitato nello spazio apposito; dopo averlo immesso, premere il bottone “Procedi” per proseguire. Apparirà la seguente schermata, riportante il riepilogo dei propri dati personali:

### Autorizzi l'invio dei dati?

I seguenti dati stanno per essere inviati al servizio:  
Ministero della cultura

Informazioni da fornire al servizio

Nome ██████████

Cognome ██████████

Data di Nascita ██████████

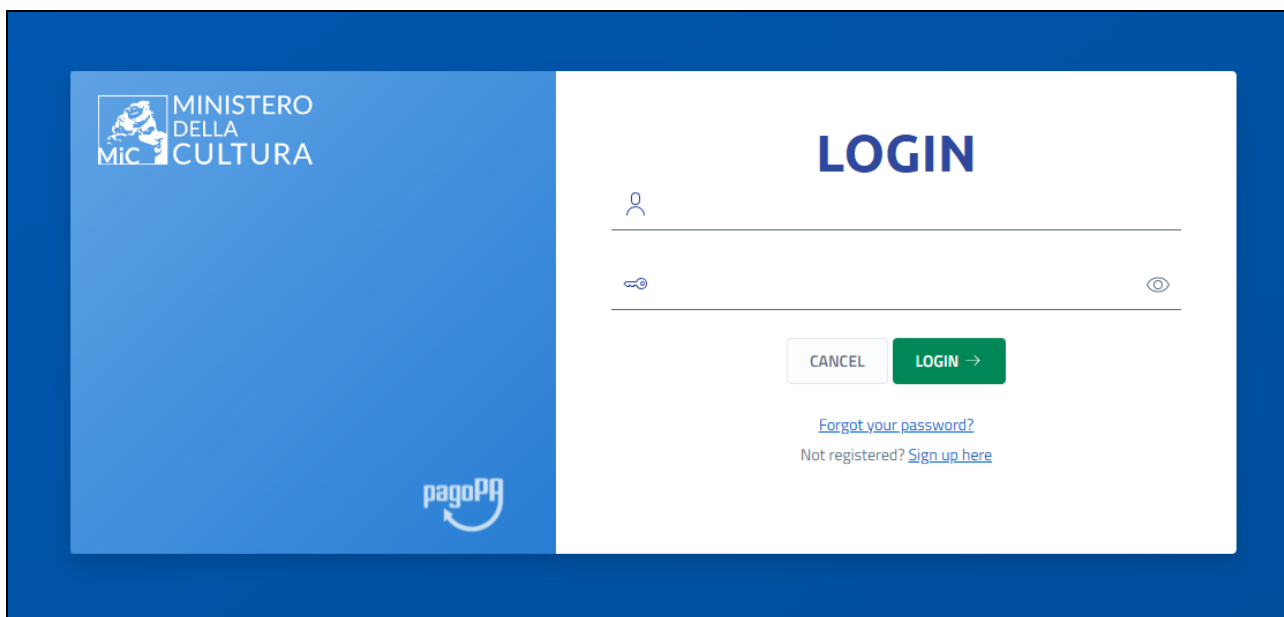
Codice Fiscale ██████████

Se tutti i dati sono corretti, si proceda premendo il bottone “Autorizza l’invio dei dati”.

- **COMPUTER:** appoggiare la propria carta di identità elettronica sul lettore collegato al proprio PC, premere “Prosegui con computer”, dopo di che seguire le istruzioni a video.

#### 1.2.4 – ACCESSO SENZA eIDAS

Premendo il bottone “Login without eIDAS”, il sistema effettua l’ingresso nella seguente pagina:




Immettere le proprie credenziali e premere il bottone “LOGIN”.

#### 1.3 – ACQUISTO DI BIGLIETTI

Per effettuare l’acquisto di uno o più biglietti effettuare l’accesso come descritto al paragrafo 1.2, poi selezionare la voce di menù “Acquista biglietto”:

Ministero della cultura Manuale utente Account

**MINISTERO DELLA CULTURA** **PagOnline** Carrello  0  
 Portale per i pagamenti online.

**Acquista biglietto** | Pagamenti online | Visualizza acquisti


### Lista degli acquisti

Dalla data \*  Alla data \*  Selezione lo stato

Non esistono acquisti con i criteri impostati.

Compilare il seguente modulo che apparirà:


Ministero della cultura Manuale utente Account

**MINISTERO DELLA CULTURA** **PagOnline** Carrello  0  
 Portale per i pagamenti online.

Acquista biglietto | Pagamenti online | Visualizza acquisti


## Acquista il tuo biglietto

Quale museo intendi visitare?



**ISTITUTO**

Scegli un istituto

Data  

Seleziona il biglietto  Quantità

Prezzo unitario (€)

Dettaglio causale (facoltativo)

Questi sono i campi da compilare:

- **Istituto:** L'istituto per il quale prendere i biglietti. Un istituto non viene mostrato qualora non esistano biglietti in catalogo per esso.


Una struttura che non venda biglietti, ma solo servizi, non è elencata in questa sezione.

- **Seleziona il biglietto:** il tipo di biglietto da prendere.
- **Quantità:** quanti biglietti del tipo selezionato si desidera prendere. È possibile comprarne fino a 20 con un unico pagamento.
- **Prezzo unitario (€):** quanto costa un singolo biglietto della tipologia scelta. Nell'immissione, utilizzare il carattere virgola per separare eventuali decimali.
- **Data:** il giorno nel quale si intende effettuare la visita.
- **Dettaglio causale:** Campo facoltativo (di lunghezza massima di 40 caratteri – un contatore al di sotto del campo indica i caratteri che si possono ancora immettere) dove è possibile specificare dettagli relativi all'acquisto. Tale dato sarà riportato nella ricevuta, come concatenazione NOME\_PRODOTTO - NOME\_ISTITUTO\_ABBREVIATO (cod. espi) - dettaglio causale (opzionale).

Qualora il sistema non consenta la digitazione del prezzo unitario, vuol dire che tale prezzo è stato impostato in automatico dal sistema al momento della selezione del tipo di biglietto dalla casella a discesa "Seleziona il prodotto". Nel caso in cui debba essere l'utente ad immettere manualmente questo valore, l'informazione relativa al costo unitario deve essere data dal museo.


Una volta compilati tutti i campi obbligatori, premere "Aggiungi al carrello" per accodare l'acquisto a quelli eventualmente già presenti in esso. Dopo l'aggiunta, il sistema passa automaticamente a visualizzare il carrello:

Ministero della cultura Manuale utente Account

**MINISTERO DELLA CULTURA** **PagOnline** Carrello   
 Portale per i pagamenti online.

Acquista biglietto    Pagamenti online    Visualizza acquisti

### Carrello

Istituto	Prodotto	Data	Quantita	Prezzo unitario	Dettaglio Causale	Elimina
Parco archeologico del Colosseo	Servizio di biglietteria (concessionario)	22/09/2021	2	12,00 €		

[Invia Pagamento](#)

Per rimuovere dal carrello un acquisto che non si intende più fare, selezionarne l'icona del cestino sulla colonna 'Elimina'.

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.

È possibile vedere in qualsiasi momento gli acquisti messi nel carrello selezionando l'icona del carrello in alto a destra (il numero nel disco verde indica costantemente la quantità di acquisti presenti in esso):

Ministero della cultura

Manuale utente Account

MINISTERO DELLA CULTURA MiC **PagOnline** Portale per i pagamenti online.

Carrello

Acquista biglietto Pagamenti online Visualizza acquisti

## Acquista il tuo biglietto

Quale museo intendi visitare?

ISTITUTO

Scegli un istituto

Data GG/MM/AAAA

Seleziona il prodotto Seleziona Quantità 1

Prezzo unitario (€) 0,00

Dettaglio causale (facoltativo)  
ti restano ancora 40 caratteri disponibili

Aggiungi al carrello

### 1.4 – ACQUISTO DI SERVIZI

Per effettuare l'acquisto di un servizio da un ente del MiC effettuare l'accesso come descritto al paragrafo 1.2, poi selezionare la voce di menù "Pagamenti online":

Ministero della cultura

Manuale utente Account

MINISTERO DELLA CULTURA MiC **PagOnline** Portale per i pagamenti online.

Carrello

Acquista biglietto **Pagamenti online** Visualizza acquisti

### Lista degli acquisti

Dalla data \* 01/01/2021 Alla data \* 20/09/2021 Seleziona lo stato Pagamento eseguito ▼ Ricerca

Non esistono acquisti con i criteri impostati.

Compilare il seguente modulo che apparirà:

The screenshot shows the 'Pagamenti online' section of the PagOnline portal. The header includes the 'Ministero della cultura' logo and 'PagOnline Portale per i pagamenti online.' navigation links. The main content area features a large blue box with a classical building icon and the word 'ISTITUTO'. Below this is a dropdown menu labeled 'Seleziona un istituto'. To the right, there is a form with a 'Seleziona il servizio' dropdown menu, a 'Quantità' input field set to '1', and a 'Prezzo unitario (€)' input field set to '0,00'. A 'Dettaglio causale (facoltativo)' text area is also present, with a note 'ti restano ancora 40 caratteri disponibili'. A blue 'Aggiungi al carrello' button is located at the bottom right of the form.

Questi sono i campi da compilare:

- **Istituto:** L'ente dal quale prendere il servizio. Un istituto non viene mostrato qualora non esistano servizi in catalogo per esso. Una struttura che non venda servizi, ma solo biglietti, non è elencata in questa sezione.
- **Seleziona il servizio:** il servizio da acquistare.
- **Quantità:** quanti di quei servizi vengono acquistati.
- **Prezzo unitario (€):** quanto costa il servizio della tipologia scelta; questa informazione viene data dall'istituto; il totale da pagare sarà dato da questo costo unitario moltiplicato per la quantità; nell'immissione, utilizzare il carattere virgola per separare eventuali decimali.



- **Dettaglio causale:** Campo facoltativo (di lunghezza massima di 40 caratteri – un contatore al di sotto del campo indica i caratteri che si possono ancora immettere) dove è possibile specificare dettagli relativi all’acquisto. Tale dato sarà riportato nella ricevuta, come concatenazione NOME\_PRODOTTO - NOME\_ISTITUTO\_ABBREVIATO (cod. espi) - dettaglio causale (opzionale).

Qualora il sistema non consenta la digitazione del prezzo unitario, vuol dire che tale prezzo è stato impostato in automatico dal sistema al momento della selezione del tipo di biglietto dalla casella a discesa “Seleziona il prodotto”. Nel caso in cui debba essere l’utente ad immettere manualmente questo valore, l’informazione relativa al costo unitario deve essere data dall’istituto.

Una volta compilati tutti i campi obbligatori, premere “Aggiungi al carrello” per accodare l’acquisto a quelli eventualmente già presenti in esso. Dopo l’aggiunta, il sistema passa automaticamente a visualizzare il carrello:

Ministero della cultura | Manuale utente | Account

MINISTERO DELLA MIC CULTURA | **PagOnline** | Portale per i pagamenti online. | Carrello 1

Acquista biglietto | Pagamenti online | Visualizza acquisti

### Carrello

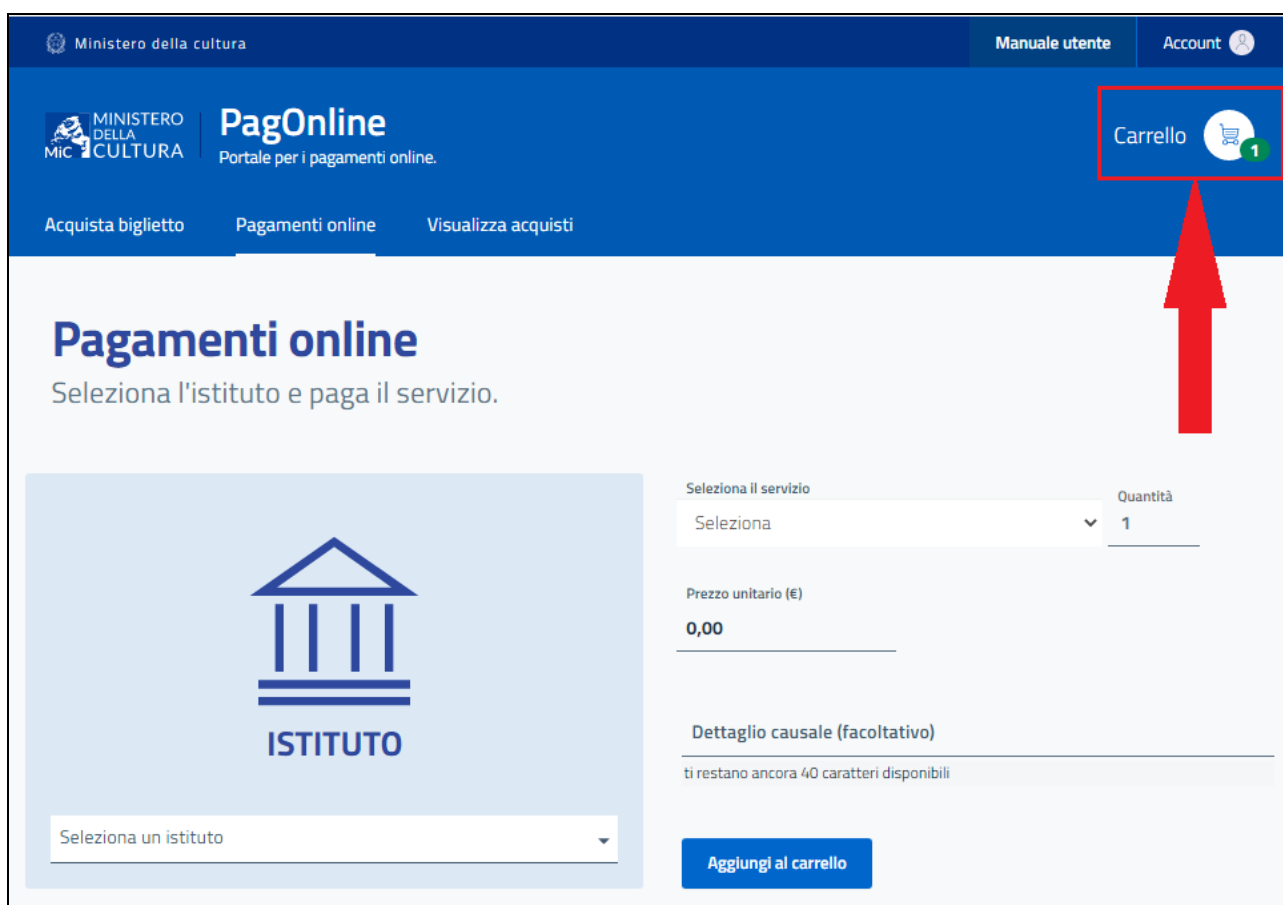
Istituto	Prodotto	Data	Quantita	Prezzo unitario	Dettaglio Causale	Elimina
Archivio di Stato di Roma	Marche da bollo		1	8,00 €		

Invia Pagamento

Per rimuovere dal carrello un acquisto che non si intende più fare, selezionarne l’icona del cestino sulla colonna ‘Elimina’.

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.

È possibile vedere in qualsiasi momento gli acquisti messi nel carrello selezionando l’icona del carrello in alto a destra (il numero nel disco verde indica costantemente la quantità di acquisti presenti in esso):



## 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/RF76000000000000000000000008307/20,00/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/RF76000000000000000000000008307/20,00/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



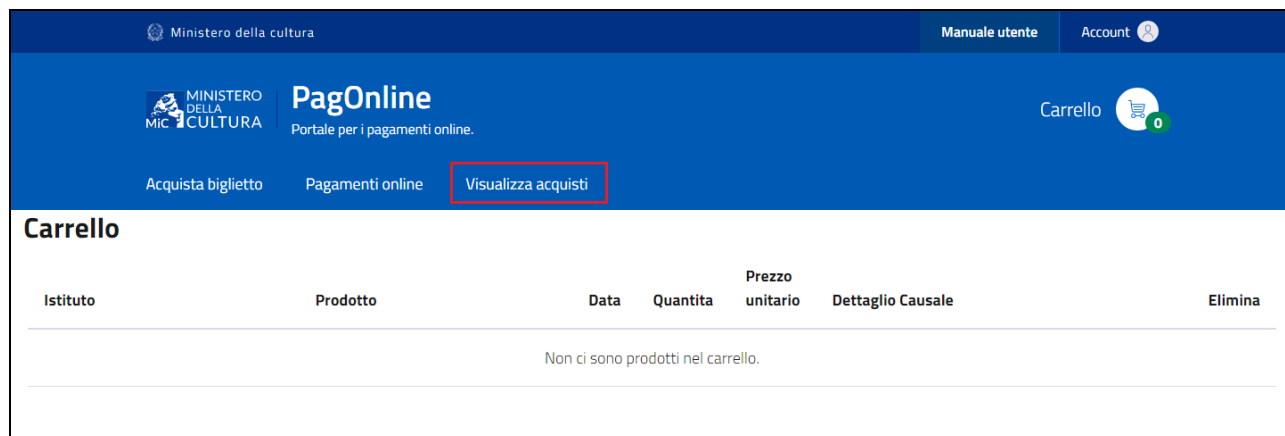
Chiudi

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 DEI PROPRI ACQUISTI

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



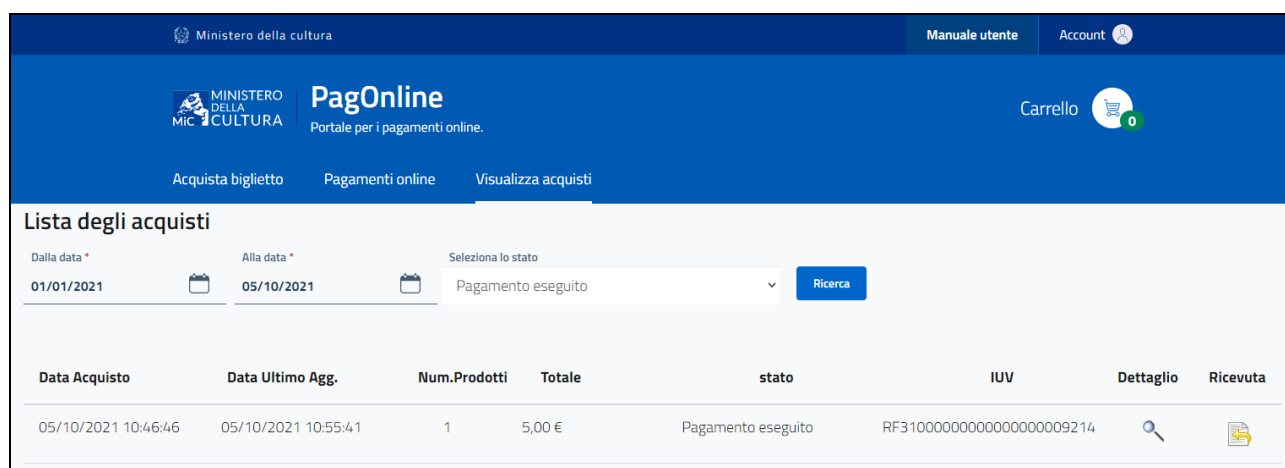
Ministero della cultura | Manuale utente | Account

MINISTERO DELLA CULTURA | PagOnline | Portale per i pagamenti online. | Carrello 0

Acquista biglietto | Pagamenti online | **Visualizza acquisti**

### Carrello

Istituto	Prodotto	Data	Quantità	Prezzo unitario	Dettaglio Causale	Elimina
Non ci sono prodotti nel carrello.						





Ministero della cultura | Manuale utente | Account

MINISTERO DELLA CULTURA | PagOnline | Portale per i pagamenti online. | Carrello 0


Acquista biglietto | Pagamenti online | **Visualizza acquisti**

### Lista degli acquisti

Dalla data \* 01/01/2021 | Alla data \* 05/10/2021 | Seleziona lo stato | Pagamento eseguito | Ricerca

Data Acquisto	Data Ultimo Agg.	Num.Prodotti	Totale	stato	IUV	Dettaglio	Ricevuta
05/10/2021 10:46:46	05/10/2021 10:55:41	1	5,00 €	Pagamento eseguito	RF3100000000000000009214		

Selezionando con il mouse la icona del dettaglio è possibile espandere la visualizzazione con le informazioni mostrate di seguito:

Dettaglio carrello						
Istituto	Prodotto	Data	Quantita	Prezzo	Dettaglio Causale	Biglietto
PA-COLOSSEO	Biglietto	09/10/2021	1	5,00 €		
<b>INFORMAZIONI GENERALI</b>						
Identificativo carrello:						[4a98c5595e76478787f52f9c03affbd0]
Carrello creato il:						05/10/2021
Stato:						ESEGUITO
nome:	Acquisto_da_ <span style="background-color: green; color: black;">XXXXXXXXXX</span> idPendenza_306c182894455h					
Importo:						5.0
Data Richiesta Pagamento:						2021-10-05T08:46:46.172+0000

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





## Ricevuta di pagamento

Acquisto\_da\_ [redacted] idPendenza\_306c182894455h

---

ENTE CREDITORE

**Mic**

codice fiscale: 97830880585

---

INFORMAZIONI SUL PAGAMENTO


Totale: **5,00 Euro**  
Esito: Eseguito  
Istituto: Nexi, CIPBITMM  
IUV: RF3100000000000000009214  
CCP: n/a  
Data: 05/10/2021

Causale importi	ID riscossione	Importo
/RFS/RF3100000000000000009214/5.00/ TXT/Servizio di biglietteria(conces.)-PA- COLOSSEO	7090098374	<b>5,00</b>

Acquistato il: 05/10/2021

Da: XXXXXXXXXX

Importo totale: 5,00 €

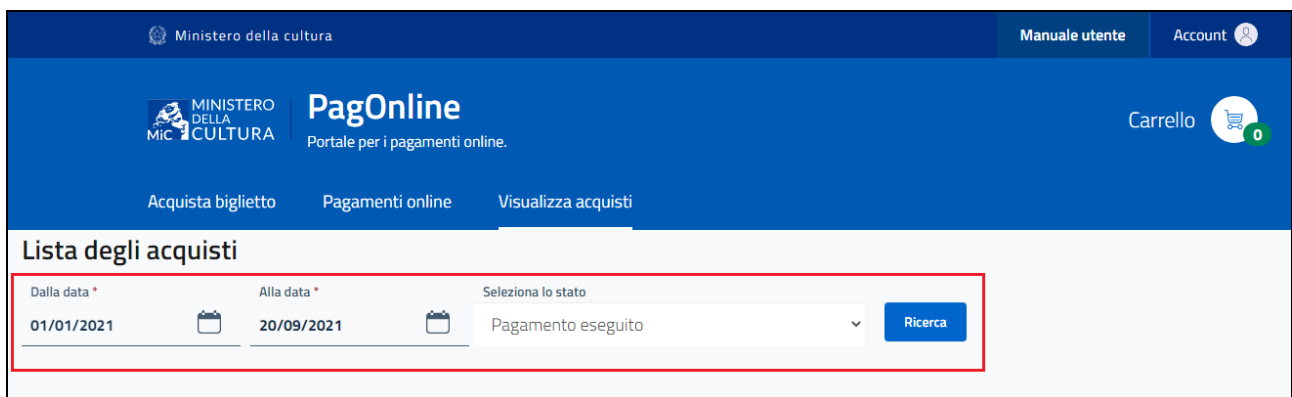



---

### Dettaglio acquisto

Istituto	Prodotto	Quantità	Prezzo	Data
Parco archeologico del Colosseo	Biglietto	1/1	5,00 €	09/10/2021

Se occorre rintracciare una transazione in un elenco molto lungo, è possibile velocizzare la ricerca restringendo la visualizzazione alle transazioni inoltrate in un determinato intervallo di date e/o alle transazioni che si trovano in un determinato stato. Questo si fa immettendo tali parametri tramite i controlli evidenziati in figura, premendo poi il bottone “Ricerca”:



Ministero della cultura | Manuale utente | Account

MINISTERO DELLA CULTURA | **PagOnline** | Portale per i pagamenti online. | Carrello 0

Acquista biglietto | Pagamenti online | Visualizza acquisti

### Lista degli acquisti

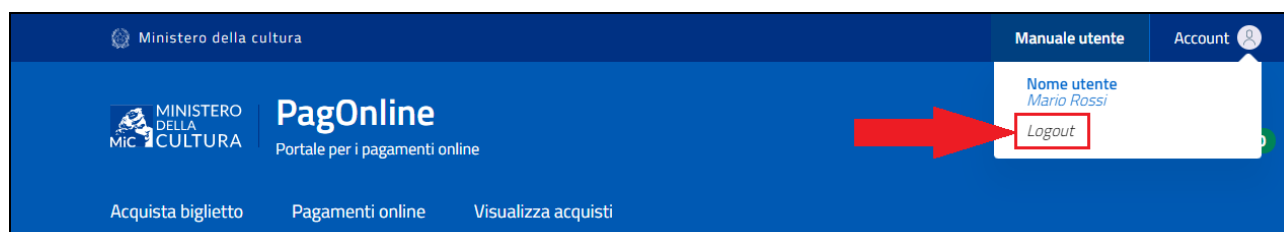
Dalla data \* 01/01/2021 | Alla data \* 20/09/2021 | Seleziona lo stato Pagamento eseguito | Ricerca

Per lo stato della transazione, è possibile scegliere tra:

- Pagamento eseguito (pagamento andato a buon fine)
- Elaborazione in corso (inoltrato, in fase di processamento da parte della banca e non ancora completato)
- Pagamento fallito (non andato a buon fine da parte della banca)

## 1.7 – DISCONNESSIONE DAL PORTALE

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



## 2.0 – GESTORI DI ISTITUTO

Per poter operare sul portale, il gestore di istituto ed ogni altro utente che deve operare per conto di esso devono accreditarsi secondo la seguente procedura che prevede due passi:

- 1) Ogni utente che dovrà operare sul sito dovrà munirsi di SPID, eIDAS o CIE;
- 2) Comunicare per email all'indirizzo [pagopa.helpdesk@beniculturali.it](mailto:pagopa.helpdesk@beniculturali.it) tutti gli indirizzi email degli utenti che devono essere autorizzati, i quali devono essersi registrati come da precedente punto 1).

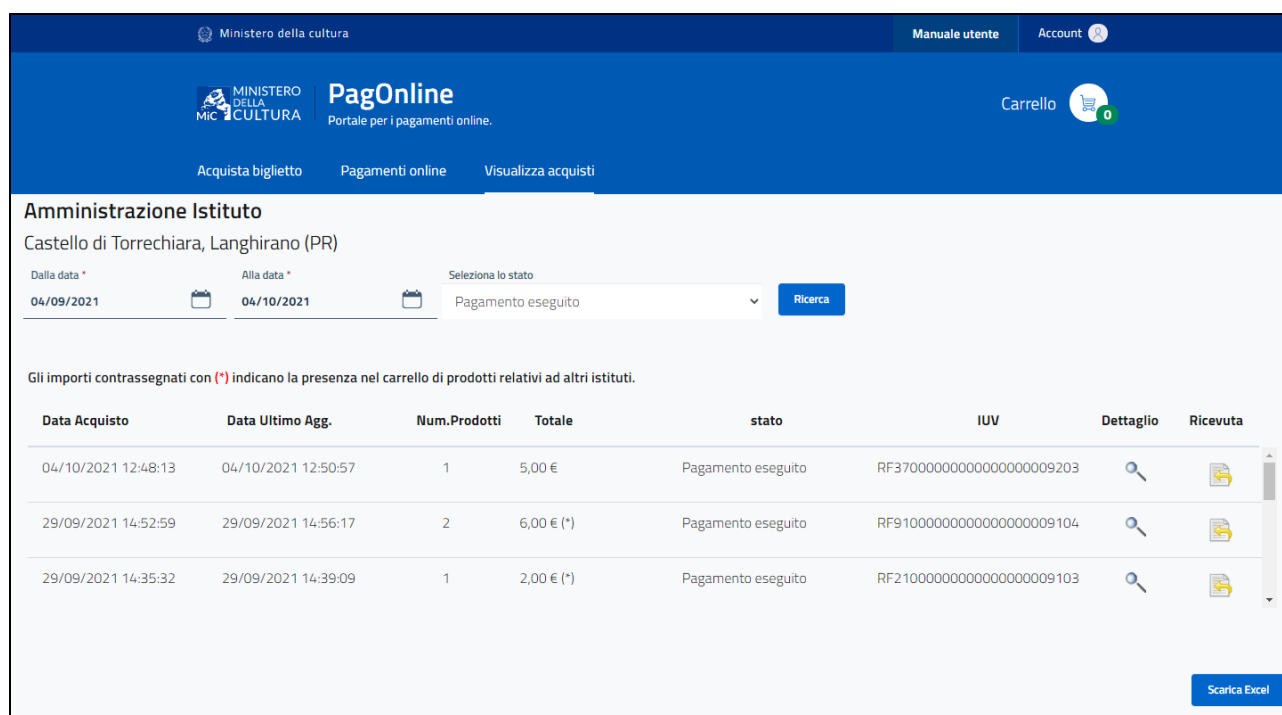
I gestori di istituto con concessionario esterno che dovessero avere problemi di accreditamento consultino il paragrafo 3.3 della sezione "Risoluzione problemi".

Dopo aver effettuato la registrazione al portale, ogni volta che si desidera gestire gli acquisti effettuati presso il proprio istituto bisogna effettuare l'accesso come descritto al paragrafo 1.2.

## 2.1 – GESTIONE DELL'ELENCO DEGLI ACQUISTI (UTENTI GESTORI DI PAGONLINE)

Dopo l'accesso il sistema entra nella pagina "Visualizza acquisti", la quale consente la gestione generale dell'elenco degli acquisti effettuati per l'istituto che si gestisce. Vengono riportati, per ogni acquisto:

- La data in cui è stato inoltrato
- La data nella quale è avvenuto il suo ultimo aggiornamento di stato
- Il numero di prodotti dell'istituto comprati
- L'ammontare totale dell'incasso per i soli prodotti dell'istituto
- Lo stato in cui si trova l'acquisto
- Lo IUV (Identificativo Univoco di Versamento)
- Altre icone funzionali



Ministero della cultura | Manuale utente | Account

MINISTERO DELLA MIC CULTURA | PagOnline | Portale per i pagamenti online | Carrello 0

Acquista biglietto | Pagamenti online | Visualizza acquisti

### Amministrazione Istituto

Castello di Torrechiara, Langhirano (PR)

Dalla data \* 04/09/2021 | Alla data \* 04/10/2021 | Selezione lo stato: Pagamento eseguito | Ricerca

Gli importi contrassegnati con (\*) indicano la presenza nel carrello di prodotti relativi ad altri istituti.

Data Acquisto	Data Ultimo Agg.	Num.Prodotti	Totale	stato	IUV	Dettaglio	Ricevuta
04/10/2021 12:48:13	04/10/2021 12:50:57	1	5,00 €	Pagamento eseguito	RF37000000000000000009203		
29/09/2021 14:52:59	29/09/2021 14:56:17	2	6,00 € (*)	Pagamento eseguito	RF91000000000000000009104		
29/09/2021 14:35:32	29/09/2021 14:39:09	1	2,00 € (*)	Pagamento eseguito	RF21000000000000000009103		

Scarica Excel

Se occorre rintracciare una transazione in un elenco molto lungo, è possibile restringere la visualizzazione alle transazioni inoltrate in un determinato intervallo di date e/o alle transazioni che si trovano in un

determinato stato. Questo si fa immettendo tali parametri tramite i controlli evidenziati in figura, premendo poi il bottone “Ricerca”:

The screenshot shows the 'PagOnline' portal interface. At the top, there is a navigation bar with 'Ministero della cultura', 'Manuale utente', and 'Account'. Below this, the 'PagOnline' logo and 'Portale per i pagamenti online.' are visible. A 'Carrello' icon with a '0' is on the right. The main navigation includes 'Acquista biglietto', 'Pagamenti online', and 'Visualizza acquisti'. The 'Lista degli acquisti' section is active, featuring a search form with the following fields: 'Dalla data \*' (01/01/2021), 'Alla data \*' (20/09/2021), and 'Seleziona lo stato' (Pagamento eseguito). A blue 'Ricerca' button is positioned to the right of the search form.

Per lo stato della transazione, è possibile scegliere tra:

- **Pagamento eseguito:** pagamento andato a buon fine;
- **Elaborazione in corso:** inoltrato, in fase di processamento da parte della banca e non ancora completato;
- **Pagamento fallito:** non andato a buon fine da parte della banca.

The screenshot shows the 'PagOnline' portal interface for the 'Amministrazione Istituto' section. The header includes 'Ministero della cultura', 'Manuale utente', and 'Account'. The 'PagOnline' logo and 'Portale per i pagamenti online.' are visible. A 'Carrello' icon with a '0' is on the right. The main navigation includes 'Acquista biglietto', 'Pagamenti online', and 'Visualizza acquisti'. The 'Amministrazione Istituto' section is active, showing the location 'Castello di Torrechiara, Langhirano (PR)'. Below this, there is a search form with the following fields: 'Dalla data \*' (03/10/2021), 'Alla data \*' (05/10/2021), and 'Seleziona lo stato' (Pagamento eseguito). A blue 'Ricerca' button is positioned to the right of the search form. Below the search form, there is a note: 'Gli importi contrassegnati con (\*) indicano la presenza nel carrello di prodotti relativi ad altri istituti.' A table with the following columns is displayed: 'Data Acquisto', 'Data Ultimo Agg.', 'Num.Prodotti', 'Totale', 'stato', 'IUV', 'Dettaglio', and 'Ricevuta'. The table contains one row of data: '04/10/2021 12:48:13', '04/10/2021 12:50:57', '1', '5,00 €', 'Pagamento eseguito', 'RF37000000000000000009203', a magnifying glass icon, and a receipt icon.

Data Acquisto	Data Ultimo Agg.	Num.Prodotti	Totale	stato	IUV	Dettaglio	Ricevuta
04/10/2021 12:48:13	04/10/2021 12:50:57	1	5,00 €	Pagamento eseguito	RF37000000000000000009203		

Per ogni acquisto, è possibile consultarne i dettagli selezionandone l’icona corrispondente nella colonna “Dettaglio”:

Ministero della cultura Manuale utente Account

**PagOnline**  
Portale per i pagamenti online. Carrello

Acquista biglietto Pagamenti online Visualizza acquisti

---

**Amministrazione Istituto**  
Castello di Torrechiara, Langhirano (PR)

Dalla data \*  Alla data \*  Selezione lo stato

Gli importi contrassegnati con (\*) indicano la presenza nel carrello di prodotti relativi ad altri istituti.

Data Acquisito	Data Ultimo Agg.	Num.Prodotti	Totale	stato	IUV	Dettaglio	Ricevuta
04/10/2021 12:48:13	04/10/2021 12:50:57	1	5,00 €	Pagamento eseguito	RI-370000000000000000009203		

---

**Dettaglio carrello**

In rosso i prodotti di "altri" istituti

Istituto	Prodotto	Data	Quantita	Prezzo	Dettaglio causale	Biglietto
Cast. Torrechiara	Biglietto Intero (adulti, sopra i 25 anni)	04/10/2021	1	5,00 €		

[Dettaglio Pendenza](#) [Dettaglio Pagamento](#) [Dati Versamento](#)

---


**INFORMAZIONI GENERALI**

Carrello creato il:	04/10/2021
Stato:	ESEGUITO
nome:	Acquisto_da_mariorossi@emailPendenza_299c491509947h
Importo:	5.0
Data Richiesta Pagamento:	2021-10-04T10:48:20.645+0000

[Indietro](#)

Può accadere che in uno stesso acquisto siano presenti più prodotti, dei quali uno o più appartenenti ad altri istituti. In tal caso sarà riportato un asterisco tra parentesi subito dopo l'importo versato, ed i prodotti di altri istituti saranno riportati con un colore rosso:

Ministero della cultura Manuale utente Account

**MINISTERO DELLA CULTURA** **PagOnline** Portale per i pagamenti online. Carrello  0

Acquista biglietto Pagamenti online Visualizza acquisti

---

**Amministrazione Istituto**  
Castello di Torrechiara, Langhirano (PR)

Dalla data \*  Alla data \*  Selezione lo stato

Gli importi contrassegnati con (\*) indicano la presenza nel carrello di prodotti relativi ad altri istituti.

Data Acquisto	Data Ultimo Agg.	Num.Prodotti	Totale	stato	IUV	Dettaglio	Ricevuta
27/09/2021 12:46:30	27/09/2021 12:51:08	2	7,00 € (*)	Pagamento eseguito	RF7500000000000000009004		
17/09/2021 15:24:08	17/09/2021 15:27:52	3	8,00 €	Pagamento eseguito	RF41000000000000000008937		
17/09/2021 13:16:24	17/09/2021 13:19:08	1	3,00 € (*)	Pagamento eseguito	RF68000000000000000008936		

**Dettaglio carrello**

In rosso i prodotti di "altri" istituti

Istituto	Prodotto	Data	Quantita	Prezzo	Dettaglio causale	Biglietto
Cast. Torrechiara	Biglietto Agevolato (giovani età 18-25 anni)	05/10/2021	1	2,00 €		
AS-AP	Fotoriproduzione		1	4,00 €		
AS-BA	Fotoriproduzione - Sezione Barletta		1	7,00 €		

**N.B: I prodotti relativi ad altri istituti NON vengono conteggiati.** Quando presenti prodotti di altri istituti, il numero di prodotti indicato nella colonna "Quantità" NON è il numero totale di prodotti, ma il numero di prodotti dell'istituto. Analogamente, il valore della colonna "Totale" NON sarà la somma totale del carrello bensì la somma totale dei soli prodotti relativi all'istituto.

Sono poi presenti ulteriori informazioni riportate su tre schede, "Dettaglio Pendenza", "Dettaglio Pagamento" e "Dati Versamento":

<a href="#">Dettaglio Pendenza</a> <a href="#">Dettaglio Pagamento</a> <a href="#">Dati Versamento</a>	
<b>INFORMAZIONI GENERALI</b>	
Carrello creato il:	05/10/2021
Stato:	ESEGUITO
nome:	Acquisto_da_ [REDACTED]_idPendenza_309c-53586569h
Importo:	65.6
Data Richiesta Pagamento:	2021-10-05T10:20:47.288+0000

### DETTAGLIO PENDENZA

<a href="#">Dettaglio Pendenza</a> <a href="#">Dettaglio Pagamento</a> <a href="#">Dati Versamento</a>	
<b>DETTAGLIO RICHIESTA PAGAMENTO, SOGGETTO PAGATORE</b>	
STATO RICHIESTA PENDENZA PAGAMENTO RT_ACCETTATA_PA	ANAGRAFICA PAGATORE [REDACTED]
	ENTE BENEFICIARIO Mic
Dominio	97830880585
ID Messaggio Richiesta	d951d05c6f304205ab52be8812fe280e
Ora Messaggio Richiesta	2021-10-05T12:20:47

### DETTAGLIO PAGAMENTO


<a href="#">Dettaglio Pendenza</a> <a href="#">Dettaglio Pagamento</a> <a href="#">Dati Versamento</a>	
<b>INFORMAZIONI SUL VERSAMENTO</b>	
Data Esecuzione:	2021-10-05
Importo:	65.60
Tipo Versamento:	BBT
Identificativo Univoco Versamento (IUUV):	RF20000000000000000009218
Causale Versamento:	/RFS/RF20000000000000000009218/5.00/TXT/Biglietti Ingresso - DRM-ER-Cast. Torrechiara /RFS/RF20000000000000000009218/2.00/TXT/Biglietti Ingresso - DRM-ER-Cast. Torrechiara /RFS/RF20000000000000000009218/4.00/TXT/Fotoriproduzione-AS-AP /RFS/RF20000000000000000009218/7.00/TXT/Fotoriproduzione Sez. Barletta-AS-BA /RFS/RF20000000000000000009218/4.60/TXT/Fotoriproduzione-AS-CA
IBAN Accredito:	IT79V0306905020100000046110 IT79V0306905020100000046110 IT79V0306905020100000046110 IT79V0306905020100000046110 IT79V0306905020100000046110
Dati Riscossione:	9/3321

### DATI VERSAMENTO

È infine possibile esportare in un file Excel l'elenco di acquisti correntemente visualizzato. Per ottenere tale file, premere il bottone "Scarica Excel" indicato nella figura seguente.



Ministero della cultura Manuale utente Account







**MINISTERO DELLA CULTURA** **PagOnline**  
Portale per i pagamenti online. Carrello  0


Acquista biglietto Pagamenti online Visualizza acquisti

**Amministrazione Istituto**  
Castello di Torrechiara, Langhirano (PR)

Dalla data \*  Alla data \*  Seleziona lo stato  Ricerca

Gli importi contrassegnati con (\*) indicano la presenza nel carrello di prodotti relativi ad altri istituti.

Data Acquisto	Data Ultimo Agg.	Num.Prodotti	Totale	stato	IUV	Dettaglio	Ricevuta
16/09/2021 11:36:04	16/09/2021 11:37:56	1	15,00 €	Pagamento eseguito	RF10000000000000000008913		
16/09/2021 10:44:27	16/09/2021 10:45:51	1	155,00 €	Pagamento eseguito	RF640000000000000000008911		
16/09/2021 10:40:48	16/09/2021 10:43:04	1	1,00 €	Pagamento eseguito	RF910000000000000000008910		

 Scarica Excel

Vengono riportati, per ogni acquisto:

- IUV (Identificativo Univoco di Versamento)
- IUR (Identificativo Univoco di Riscossione)
- La data dell'acquisto
- Il nome, cognome ed email dell'utente che ha fatto l'acquisto
- Il numero di prodotti dell'istituto acquistati
- L'ammontare totale relativo ai prodotti dell'istituto acquistati
- Lo stato in cui si trova la transazione

## 2.2 – GESTIONE DELL'ELENCO DEGLI ACQUISTI (UTENTI GESTORI CON CONCESSIONARIO)

Dopo l'accesso il sistema entra nella pagina "Visualizza acquisti", il cui funzionamento è identico a quello descritto nel precedente paragrafo, tranne che per una voce aggiuntiva assente per gli utenti che non si servono di un concessionario esterno, "Transazioni concessionario":

Ministero della cultura Manuale utente Account

**PagOnline**  
Portale per i pagamenti online Carrello

Acquista biglietto   Pagamenti online   Visualizza acquisti   **Transazioni concessionario**

---

**Amministrazione Istituto**  
Gallerie degli Uffici

Dalla data: 13/12/2021   Alla data: 13/01/2022   Selezione lo stato: Pagamento eseguito   **Ricerca**

Non esistono acquisti con i criteri impostati.

Selezionandola, si accede alla seguente pagina:

Ministero della cultura Manuale utente Account

**PagOnline**  
Portale per i pagamenti online Carrello

Acquista biglietto   Pagamenti online   Visualizza acquisti   **Transazioni concessionario**

---

**Amministrazione Istituto**  
Gallerie degli Uffici

Dalla data: GG/MM/AAAA   Alla data: GG/MM/AAAA   Codice flusso: Inserire il codice flusso   Iuv: Inserire il codice iuv   **Ricerca**

10 records trovati, da 1 a 4. 1 2 3 Successivo

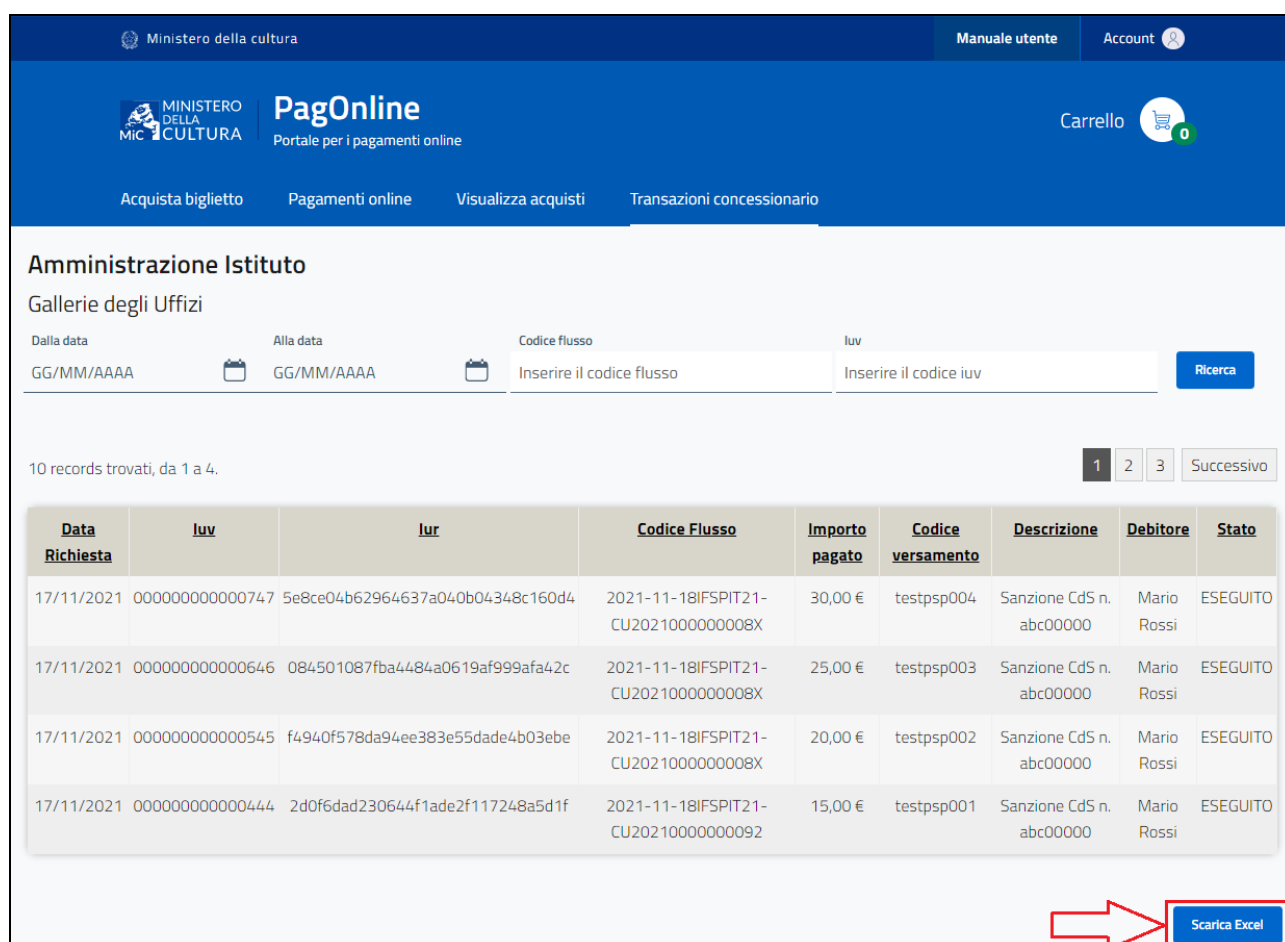
Data Richiesta	Iuv	Iur	Codice Flusso	Importo pagato	Codice versamento	Descrizione	Debitore	Stato
17/11/2021	000000000000747	5e8ce04b62964637a040b04348c160d4	2021-11-18IFSPIT21-CU2021000000008X	30,00 €	testpsp004	Sanzione CdS n. abc00000	Mario Rossi	ESEGUITO
17/11/2021	000000000000646	084501087fba4484a0619af999afa42c	2021-11-18IFSPIT21-CU2021000000008X	25,00 €	testpsp003	Sanzione CdS n. abc00000	Mario Rossi	ESEGUITO
17/11/2021	000000000000545	f4940f578da94ee383e55dade4b03ebe	2021-11-18IFSPIT21-CU2021000000008X	20,00 €	testpsp002	Sanzione CdS n. abc00000	Mario Rossi	ESEGUITO
17/11/2021	000000000000444	2d0f6dad230644f1ade2f117248a5d1f	2021-11-18IFSPIT21-CU20210000000092	15,00 €	testpsp001	Sanzione CdS n. abc00000	Mario Rossi	ESEGUITO

**Scarica Excel**

La pagina elenca tutte le transazioni gestite dal proprio concessionario, con possibilità di generare la reportistica che occorre. Per restringere l'elenco alle sole transazioni che interessano bisogna utilizzare la funzione

di ricerca, che ha lo stesso funzionamento descritto nel paragrafo precedente.

È infine possibile esportare in un file Excel l'elenco di acquisti correntemente visualizzato. Per ottenere tale file, premere il bottone "Scarica Excel" indicato nella figura seguente.



The screenshot shows the PagOnline interface for the Ministero della cultura. The header includes the logo and name of the ministry, the 'PagOnline' logo, and navigation links like 'Acquista biglietto', 'Pagamenti online', 'Visualizza acquisti', and 'Transazioni concessionario'. Below the header, there is a search section titled 'Amministrazione Istituto' with filters for 'Dalla data', 'Alla data', 'Codice flusso', and 'Iuv'. A search button labeled 'Ricerca' is present. Below the search filters, it indicates '10 records trovati, da 1 a 4.' and a pagination control showing '1', '2', '3', and 'Successivo'. The main content is a table with the following columns: Data Richiesta, Iuv, Iur, Codice Flusso, Importo pagato, Codice versamento, Descrizione, Debitore, and Stato. The table contains four rows of data. At the bottom right of the table area, a blue button labeled 'Scarica Excel' is highlighted with a red arrow.

Data Richiesta	Iuv	Iur	Codice Flusso	Importo pagato	Codice versamento	Descrizione	Debitore	Stato
17/11/2021	000000000000747	5e8ce04b62964637a040b04348c160d4	2021-11-18IFSPIT21-CU2021000000008X	30,00 €	testpsp004	Sanzione CdS n. abc00000	Mario Rossi	ESEGUITO
17/11/2021	000000000000646	084501087fba4484a0619af999afa42c	2021-11-18IFSPIT21-CU2021000000008X	25,00 €	testpsp003	Sanzione CdS n. abc00000	Mario Rossi	ESEGUITO
17/11/2021	000000000000545	f4940f578da94ee383e55dade4b03ebe	2021-11-18IFSPIT21-CU2021000000008X	20,00 €	testpsp002	Sanzione CdS n. abc00000	Mario Rossi	ESEGUITO
17/11/2021	000000000000444	2d0f6dad230644f1ade2f117248a5d1f	2021-11-18IFSPIT21-CU20210000000092	15,00 €	testpsp001	Sanzione CdS n. abc00000	Mario Rossi	ESEGUITO

Vengono riportati, per ogni acquisto:

- Data richiesta: data di ricezione rendicontazione
- IUV (Identificativo Univoco di Versamento)
- IUR (Identificativo Univoco di Riscossione)

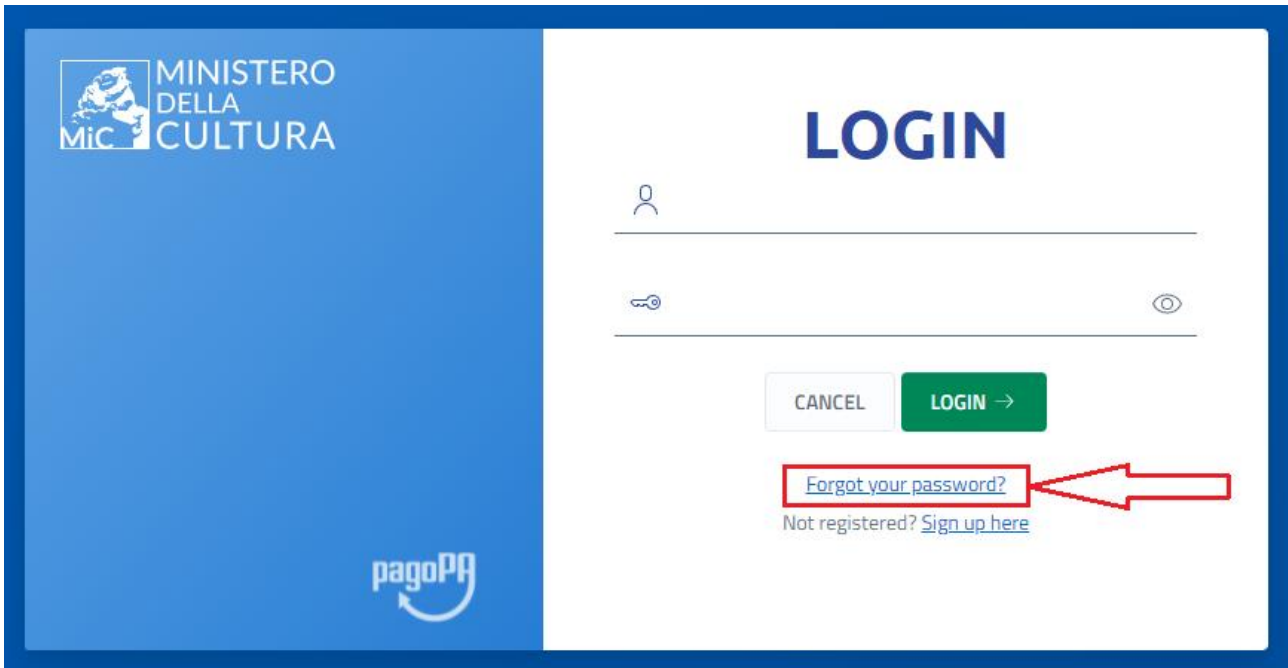
- Codice flusso: è l'identificativo della movimentazione contabile avvenuta sui conti di accredito e in particolare i movimenti di entrata determinati dai pagamenti PagoPA
- L'importo pagato
- Il codice versamento
- La descrizione
- Il nome e cognome dell'utente che ha fatto l'acquisto
- Lo stato in cui si trova la transazione

### **3.0 – RISOLUZIONE PROBLEMI**

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

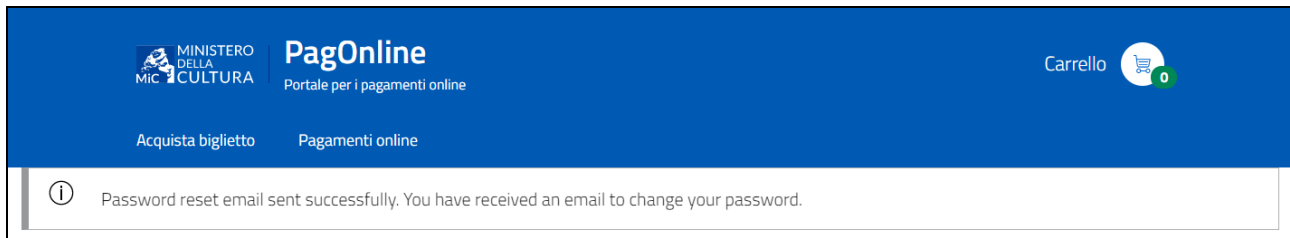
#### **3.1 – REIMPOSTAZIONE PASSWORD PER UTENTI NON EIDAS**

Se si possiede un account non eIDAS e la propria password è stata dimenticata o compromessa, è possibile reimpostarla tramite il portale pagOnline. Selezionare l'icona dell'account in alto a destra, poi il link "Accedi come utente" dalla finestra che apparirà al di sotto di esso. Premere il bottone "Login without eIDAS". Infine, nella pagina successiva, selezionare "Forgot your password?"

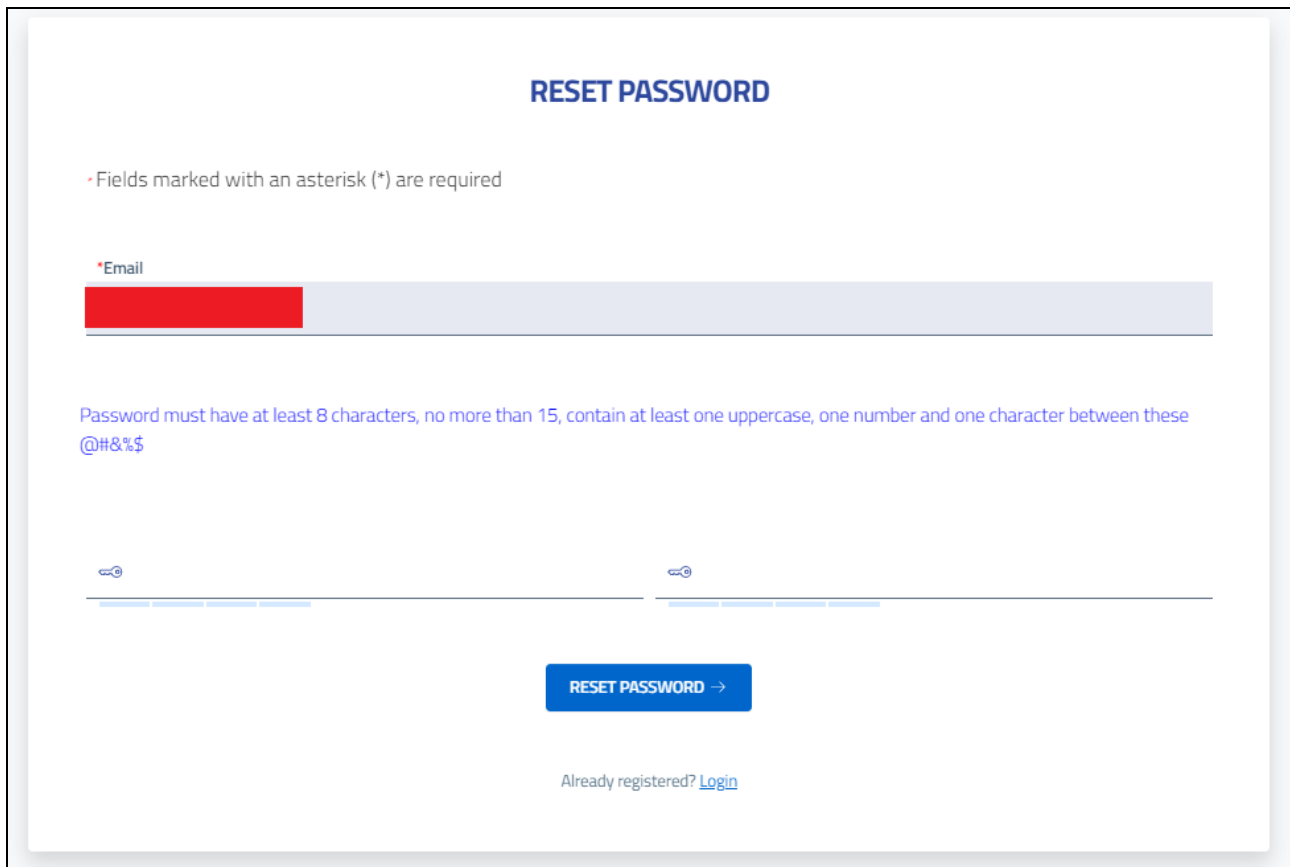


Si accederà alla pagina della richiesta di reset password, dove compilare il seguente modulo:

Apparirà un messaggio di conferma:



Arriverà un messaggio sulla posta elettronica con un link da visitare, che porta al seguente modulo da compilare:



The image shows a 'RESET PASSWORD' form. At the top, it says 'RESET PASSWORD'. Below that, there is a note: 'Fields marked with an asterisk (\*) are required'. There is a red asterisk next to the 'Email' label. The email input field is highlighted in red. Below the email field, there is a password field with a note: 'Password must have at least 8 characters, no more than 15, contain at least one uppercase, one number and one character between these @#&%\$'. There are two password input fields, each with a key icon to its left. At the bottom, there is a blue button labeled 'RESET PASSWORD →'. Below the button, there is a link: 'Already registered? [Login](#)'.

Decidere una nuova password, immetterla in ambo i campi, e poi premere "Reset password". Nel decidere la password, seguire le indicazioni suggerite nella pagina.

### 3.2 – 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.

Queste informazioni si trovano visitando la propria lista degli acquisti, ed aprendo il dettaglio della transazione (che si fa selezionando l'icona nella colonna "Dettaglio"):

The screenshot displays the PagOnline interface. At the top, there is a navigation bar with 'Ministero della cultura', 'Manuale utente', and 'Account'. Below this, the 'PagOnline' logo and 'Portale per i pagamenti online.' are visible, along with a 'Carrello' icon showing 0 items. The main content area is titled 'Lista degli acquisti' and includes filters for 'Dalla data' (01/01/2021), 'Alla data' (05/10/2021), and 'Seleziona lo stato' (Pagamento eseguito). A table lists the purchase details:

Data Acquisto	Data Ultimo Agg.	Num.Prodotti	Totale	stato	IUV	Dettaglio	Ricevuta
05/10/2021 10:46:46	05/10/2021 10:55:41	1	5,00 €	Pagamento eseguito	RF3100000000000000009214		

Below the table is the 'Dettaglio carrello' section, which shows a table with columns: Istituto, Prodotto, Data, Quantita, Prezzo, Dettaglio Causale, and Biglietto. The entry shows 'PA-COLOSSEO' for the product, dated '09/10/2021' with a quantity of '1' and a price of '5,00 €'. At the bottom, the 'INFORMAZIONI GENERALI' section includes the 'Identificativo carrello:' field with the value '[4a98c5595e76478787f52f9c03affbd0]', which is highlighted with a red box. The text 'IDENTIFICATIVO CARRELLO' is also present in red above the value.

### **3.3 – PROBLEMI DI ACCREDITAMENTO PER GESTORI DI ISTITUTO**

Il gestore di istituto che debba accreditarsi presso PagOnline e non riesca a farlo nelle maniere comuni (SPID, eIDAS, CIE) deve contattare l'assistenza all'indirizzo email [pagopa.helpdesk@beniculturali.it](mailto:pagopa.helpdesk@beniculturali.it) fornendo il nome dell'Amministratore, i dati dell'istituto stesso, e specificare in dettaglio la problematica incontrata.