



App IO

Esperienza del Cittadino

Istruzioni per l'uso

winXP2L

07/09/2026





APP IO

IO, l'app dei tuoi servizi pubblici



Un unico accesso
A tutti i servizi pubblici



Sicura e protetta
Tecnologie avanzate per
La tutela dei tuoi dati



Semplice e gratuita
Pensata per semplificare la tua vita





- **IO è l'app dei servizi pubblici, è pubblica, sicura e gratuita.**
- Si può scaricare sia dall'App Store di Apple, sia dal Play Store di Google.





App IO



INPS

AGENZIA DELLE ENTRATE

COMUNI

REGIONI



- IO garantisce sicurezza, tutela la nostra privacy e non costa nulla.
- Era stata scaricata ed utilizzata da molti cittadini in occasione del COVID (per il green pass) e per il cash back (la restituzione del 10% sulle spese sostenute). Utilizzata, comunque, in modo limitato.
- Dopo quel periodo è caduta nell'oblio. **Aggiornata**, è tornata in auge grazie alla spinta data dal PNRR per aumentare i servizi digitali proposti ai cittadini.
- **Avvicina l'ente pubblico al cittadino**





- Per usare l'app bisogna essere maggiorenni e avere **un'identità digitale** (SPID o Carta d'Identità Elettronica (CIE)).
- Lo SPID (Sistema pubblico di identità digitale) probabilmente andrà a morire in quanto il governo italiano, avendo investito molto sulla CIE, punta di più su quest'ultima.
- La convenzione sullo SPID è stata rinnovata per altri cinque anni, garantendo la continuità del sistema di identità digitale per cittadini, aziende e PA.





- L'accordo prevede la sostenibilità economica del servizio, aprendo la strada a un possibile contributo economico e a canoni di gestione per i provider (che inizialmente dovevano essere sostenuti da fondi statali, ma spostando il focus sulla CIE, il finanziamento ne è venuto meno).
- Questa modifica ha portato all'introduzione di costi annuali per il rinnovo dell'ordine di 5/6 Euro, specialmente per i servizi di provider come Poste Italiane, Aruba che gestiscono la maggioranza delle identità attive (l'attivazione ex-novo dello SPID è spesso gratuita).
- Nei prossimi cinque anni, ci sarà tempo per affrontare le criticità strutturali del sistema e decidere il futuro di SPID, che potrebbe affiancare altre soluzioni per l'identità digitale a livello europeo.





- Per usare la CIE al posto dello SPID, bisogna prima scaricare sul proprio smartphone l'app [CieID](#) e, dopo averla avviata, seguire le istruzioni per registrare la carta d'identità elettronica sullo smartphone, avvicinandola al lettore NFC del dispositivo.
- Seguire la procedura guidata nell'app per attivare le credenziali e, se necessario, certificare il dispositivo per l'accesso. Si dovrà inserire il PIN di otto cifre della CIE e creare un codice personale per accedere all'app. In alcuni casi, potrebbe essere richiesta la verifica del numero di cellulare e dell'email.
- A questo punto si potrà accedere ai servizi online scegliendo l'opzione "Entra con CIE", inquadrando il codice QR con lo smartphone o avvicinando la carta, a seconda del servizio e del livello di sicurezza richiesto.





Vantaggi della CIE rispetto allo SPID

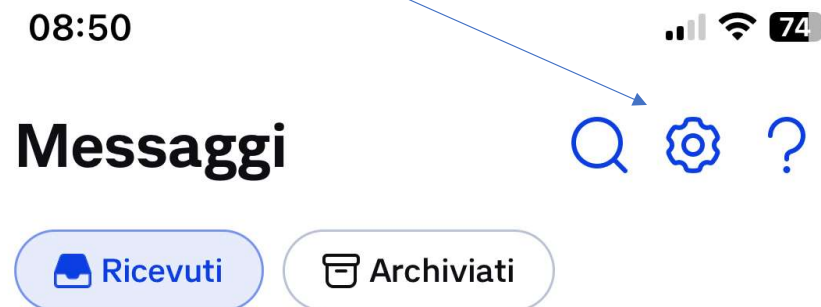
- **Accesso semplificato:** con l'app CielD e la certificazione del dispositivo, possiamo accedere ai servizi online rapidamente, utilizzando il QR Code, il PIN, l'impronta digitale o il riconoscimento facciale.
- **Un'unica identità digitale:** la CIE può diventare l'unica identità digitale del paese, rendendo non necessario l'uso di altre credenziali, dura dieci anni e non ha costi oltre quello pagato per ottenerla. **Prima o poi le carte d'identità cartacee cesseranno la loro validità e si dovrà passare obbligatoriamente alla CIE (Carta d'Identità Elettronica)**





Vantaggi e peculiarità dell'app IO

- L'accesso all'app, come detto, deve essere fatto con SPID o CIE ma impostando un codice sblocco o il riconoscimento biometrico lo SPID o la CIE verrà chiesto ogni 365 giorni (quindi pratico).
- Per impostare tale funzionalità è sufficiente attivare l'app e toccare il simbolo con l'ingranaggio (in alto a destra), per accedere alle impostazioni.





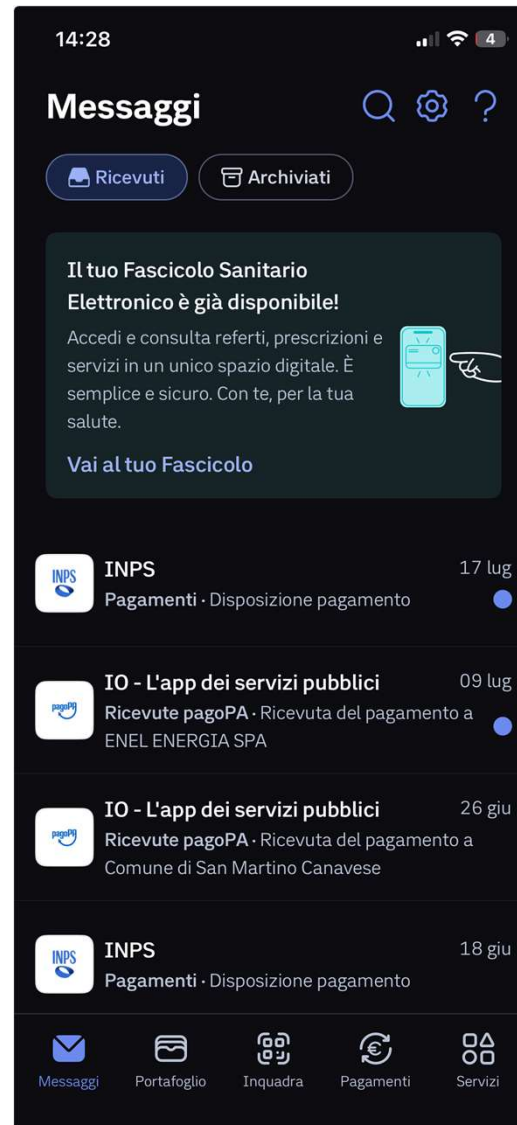
- Selezionare la voce *Sicurezza e accesso*, si apre un menu dove possiamo attivare il riconoscimento biometrico oppure creare un codice sblocco di 6 cifre.
- Entrambe queste modalità ci serviranno per accedere all'app e verranno anche richieste nel momento in cui si effettueranno particolari operazioni sempre all'interno dell'app (es. pagamenti).
- Sempre dal menù impostazioni, tramite la voce *Preferenze* possiamo personalizzare l'app a seconda delle nostre esigenze, configurando modalità di notifica, aspetto, lingua, ecc..



- Attivando l'app, nella parte bassa compaiono 5 voci che andiamo a commentare.



- **Voce *Messaggi*:** in questa sezione vengono visualizzate (con possibilità di archiviarle), tutte le comunicazioni che ci riguardano (che sono collegate al nostro codice fiscale; è per questo che dobbiamo accedere all'app con SPID o CIE). Vengono evidenziate anche le novità ed i nuovi servizi che l'app mette a nostra disposizione.





- IO è già collegata ad una serie di enti (es. Comuni, Regioni, ACI, INPS), che inviano automaticamente comunicazioni di nostro interesse.
- Il nostro **Comune di residenza** ci può inviare tutta una serie di notifiche:
 - un promemoria che ci ricorda la scadenza della carta d'identità con le istruzioni su come prenotare un appuntamento presso gli uffici per il rinnovo
 - una comunicazione che è stato emesso l'avviso per il pagamento della TARI (con la possibilità opzionale di pagarlo direttamente dall'App se abilitata)
 - comunicazioni generiche varie, come avviene già adesso tramite i gruppi di WhatsApp creati dai comuni (che hanno però delle limitazioni ...).
- Da ricordare che queste comunicazioni possono riguardare solo noi stessi in quanto vengono veicolate facendo riferimento al nostro codice fiscale e quindi sono «mirate» e non generiche.





- L'**INPS** ci può inviare notifiche relative alle disposizioni di pagamento riguardanti i figli a carico.
- Se siamo proprietari di veicoli (auto e/o moto), che prevedono il pagamento del «bollo» (tassa di possesso), la **Regione** ci invierà un promemoria per ricordarci di pagarlo.
- Sempre la **Regione** ci può inviare comunicazioni relative al medico curante (cambio, revoca).
- L'**ACI** può inviarci notifiche relative a trasferimenti di proprietà di autoveicoli/motoveicoli, oppure comunicazioni relative ai Certificati/Attestati di proprietà digitali.





- Visto che la quasi totalità dei pagamenti verso le pubbliche amministrazioni, ma anche verso Università, Smat, Enel (se non domiciliati), avvengono tramite il sistema PagoPa, in questa sezione vengono inviate (con la possibilità di essere archiviate, **non** cancellate), **TUTTE** le ricevute di pagamento effettuate tramite il PagoPa. Quindi un unico «posto» che le contiene. Questo significa che possiamo, in qualsiasi momento, vedere i nostri attestati di pagamento.



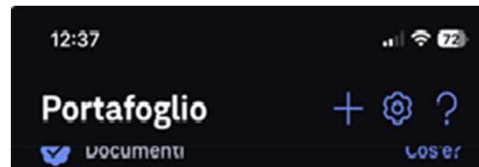


- **Voce Portafoglio:**

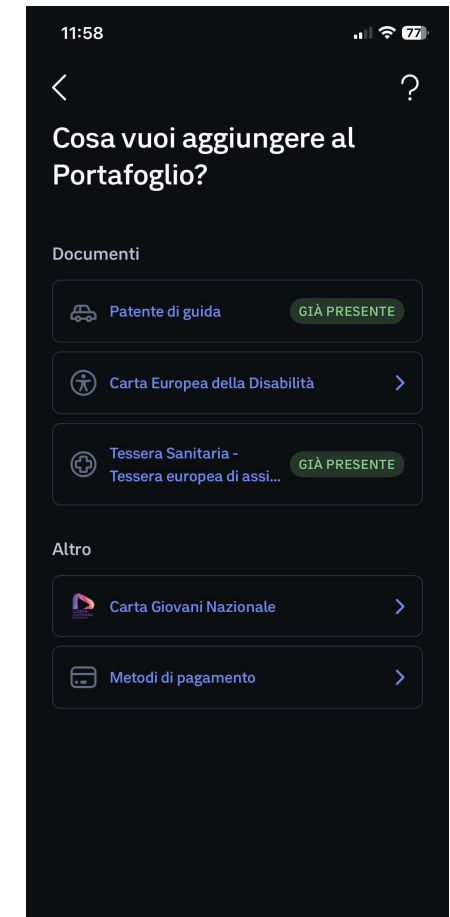




- In questa sezione pigiando sul simbolo + in alto destra:



- possiamo richiedere il caricamento della versione digitale della patente (selezionando la voce «Patente di guida»), della tessera sanitaria (selezionando la voce «Tessera Sanitaria – Tessera europea di assistenza»), ed altre tipologie di documenti.

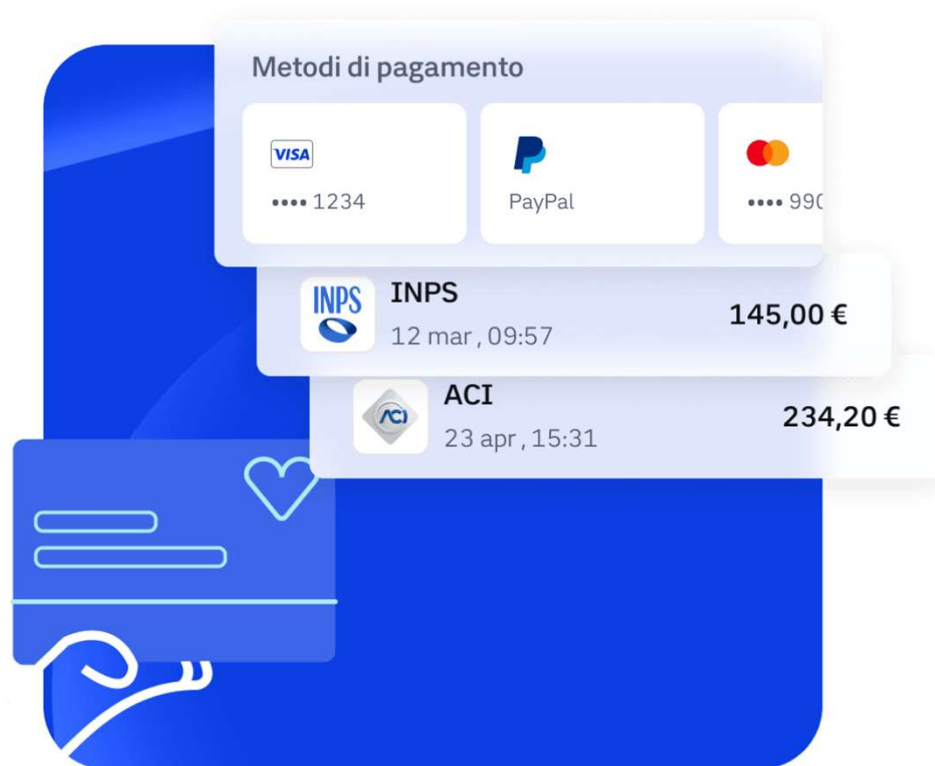




- A livello pratico avere questi documenti salvati all'interno del nostro smartphone (che abbiamo sempre al seguito), risulta molto comodo perché se le forze dell'ordine ci richiedono la patente, possiamo esibire quella digitale (la patente esibita tramite lo smartphone è valida solo in Italia).
- Se andiamo in farmacia e dobbiamo mostrare la tessera sanitaria, facciamo prima a visualizzarla sul telefono che cercare nel portafoglio quella fisica. Visto che la tessera sanitaria «contiene» anche il nostro codice fiscale, sarà sempre disponibile anche quello.



- **Voce Inquadra:** questa opzione è strettamente legata a quella successiva, permette di inquadrare i qrcode per procedere ai pagamenti emessi tramite il servizio PagoPA.
- **Voce Pagamenti:**



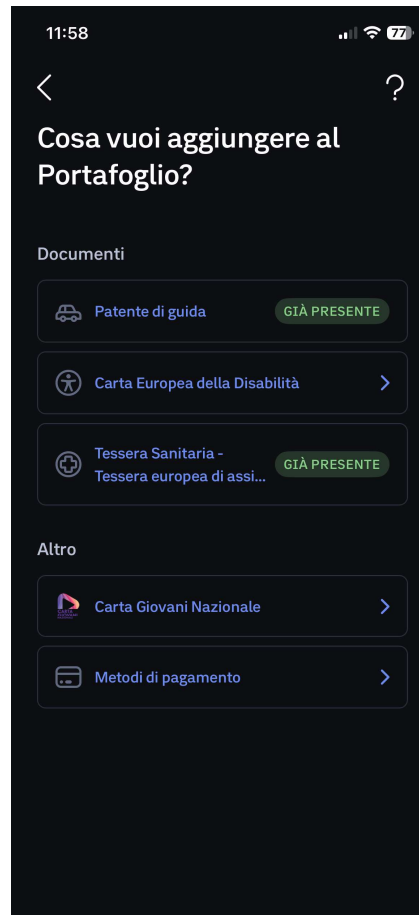


- Per poter effettuare un pagamento tramite IO bisogna prima aggiungere almeno un metodo di pagamento (una carta di debito, bancomat, oppure una carta di credito).
- Per aggiungere un metodo di pagamento utilizziamo sempre la voce *Portafoglio*, la selezioniamo, pigiamo in alto a destra il +.



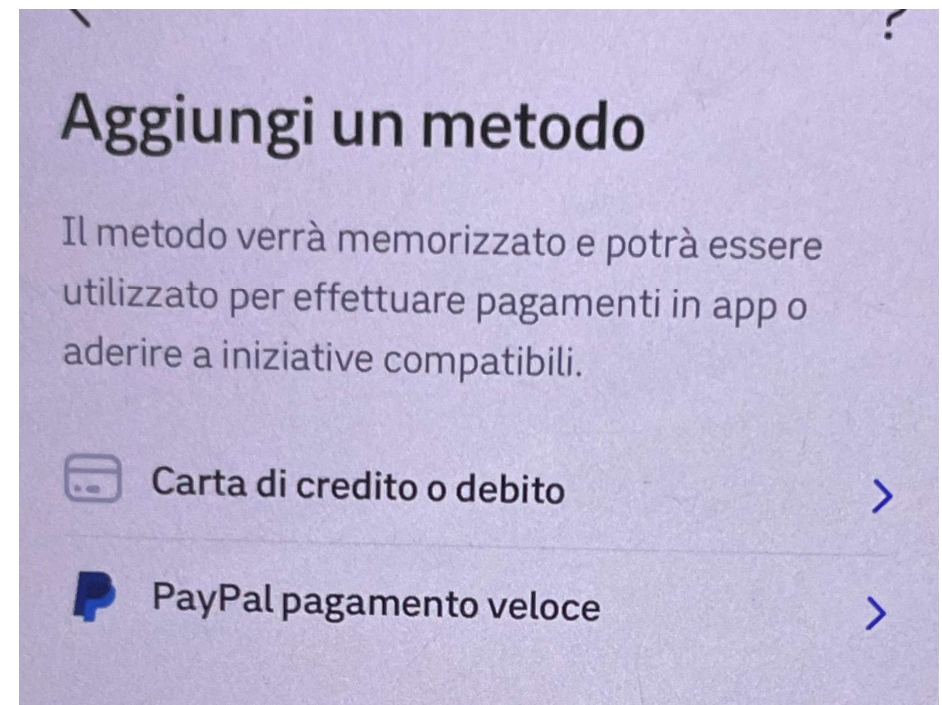


- A questo punto scegliamo l'ultima voce «Metodi di pagamento».





- Si apre la videata che vediamo a destra.
- Ad oggi possiamo collegare come metodi di pagamento carte di credito, debito oppure un conto PayPal, possiamo anche utilizzare Satispay. Non è detto che in futuro vengano aggiunti altri metodi di pagamento.
- Pigiamo, ad esempio, sulla voce «Carta di Credito o Debito».





- La schermata che vediamo sotto è quella che dobbiamo compilare per attivare una carta.

Annulla payment-wallet.pagopa.it

Inserisci i dati della carta

[Dove trovo il CVV?](#)

Numero carta

0000 0000 0000 0000

Scadenza MM/AA

CVV 123

Intestata a

Nome riportato sulla carta

Continua





- Possiamo inserire quante carte vogliamo (es. una carta Bancomat ed una carta di Credito).
- L'utilizzo di una o l'altra carta è indifferente, la discriminante possono essere i costi di commissione applicati, oppure il limite di spesa imposto dalla carta stessa per il pagamento.

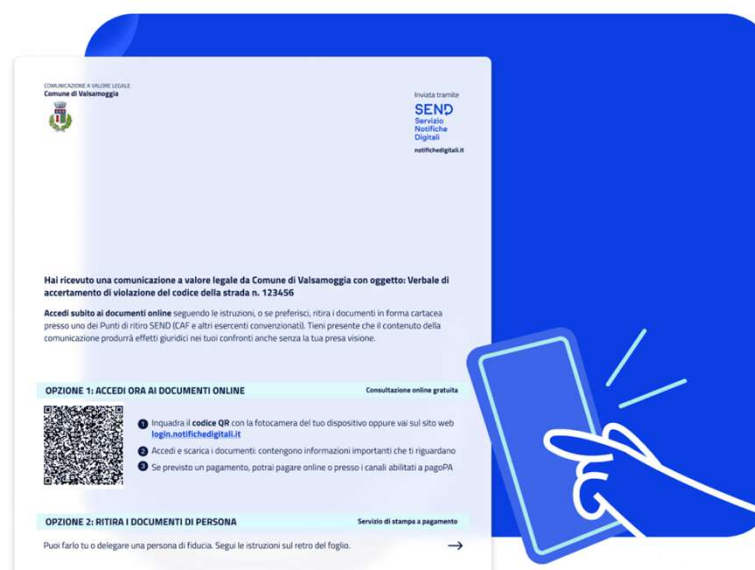




- Fatta questa semplice operazione, possiamo inquadrare i qrcode e pagare comodamente dall'app (i costi di commissione dipendono da che tipo di carta si utilizza. Se debito (bancomat), il costo è determinato dal gestore delle carte. Se invece utilizziamo una carta di credito potremmo scegliere il PSP (prestatore servizi di pagamento, chi è abilitato ad incassare avvisi PagoPA), che in quel momento costa meno).
- Terminato il pagamento, la ricevuta verrà salvata all'interno della sezione *Messaggi*.



- **Voce Servizi:** in questa sezione possiamo attivare tutta una serie di servizi messi a disposizione da IO (Es. comunicazioni INPS, ACI, Regioni, ecc..).
- Uno dei più importati è la ricezione, tramite l'app, delle notifiche a valore legale generate con la piattaforma SEND.





- In questo modo potremo leggere le notifiche che gli enti pubblici ci hanno inviato tramite la piattaforma SEND sul nostro smartphone, visualizzare i documenti che ci sono stati inviati e, ove previsto, pagare direttamente dall'app (tramite le carte di credito/debito abbinate).
- A tutti gli effetti la comunicazione che ci viene inviata sull'app è digitale e vale come una PEC (posta elettronica certificata).
- La data di quando prendiamo visione della comunicazione è considerata come data di notifica (che l'ente mittente riceverà sempre tramite SEND), e determinerà l'inizio del periodo di pagamento (se previsto).





Esperienza del Cittadino

- Il PNRR ha finanziato i comuni con una misura denominata: "Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici", che mira a migliorare l'interazione tra cittadini e Pubblica Amministrazione tramite la digitalizzazione. Si realizza creando o aggiornando i siti web di Comuni e Scuole secondo modelli standardizzati e più funzionali, facilitando così la fruizione dei servizi online da parte di tutti i cittadini.



- **Miglioramento dell'esperienza utente:** Assicurare modalità di utilizzo dei servizi più semplici ed accessibili, a prescindere dalle competenze digitali dei cittadini (standardizzazione dei servizi).





- L'obiettivo da raggiungere è quello di **avvicinare il comune al cittadino** senza che il cittadino si debba spostare. Con questa finalità il cittadino potrà trovare il comune «sempre aperto» indipendentemente dall'orario.
- Andiamo a vedere nel dettaglio quello che noi cittadini possiamo fare e quali strumenti ci vengono messi a disposizione.





- Prima cosa da sapere: per accedere ai servizi digitali messi a disposizione dai vari Enti è **necessario possedere lo SPID o la CIE.**
- Accediamo al sito istituzionale del Comune (anche i siti degli enti pubblici sono stati «standardizzati» dal PNRR per avere un'unica esperienza di utilizzo), e vediamo quali servizi possono essere utilizzati.

