

ALLEGATO 4A

Schede di esempio di possibili problemi e relative soluzioni

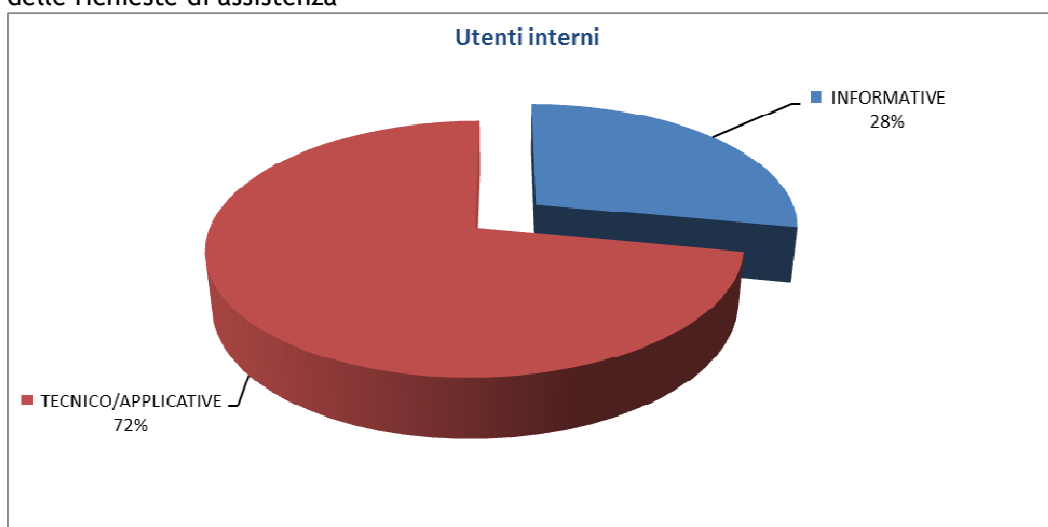
1	ESEMPI DI PROBLEMI E RELATIVE SOLUZIONI	3
1.1	Utenti interni	3
1.2	Utenti interni - Agenzia delle Dogane	5
1.3	Utenti interni - Agenzia del Territorio	5
1.4	Utenti interni - Agenzia del Demanio	6
1.5	Utenti interni - Amministrazione Autonoma dei Monopoli di Stato	6
1.6	Utenti interni - Sistemi Gestionali	6
1.7	Utenti interni - assistenza tecnica	7
1.8	Utenti del sistema informativo del monitoraggio della spesa sanitaria	9
1.9	Utenti esterni dell'Agenzia delle dogane	11
1.10	Utenti esterni dell'Agenzia del Territorio	13
1.11	Utenti esterni dell'Agenzia delle Entrate Studi di Settore e Versamento unificato	15
1.12	Utenti esterni Altri Centri di Responsabilità	16
1.12.1	Utenti esterni Siatel	17
1.12.2	Utenti esterni dell'amministrazione Autonoma dei Monopoli di Stato	18

1 ESEMPI DI PROBLEMI E RELATIVE SOLUZIONI

Di seguito sono riportate per ogni servizio le percentuali delle richieste di assistenza per tipologia, e a titolo di esempio, alcune richieste di assistenza e le relative soluzioni nell'ambito del servizio.

1.1 Utenti interni

Tipologia delle richieste di assistenza



Utenti interni - Agenzia delle Entrate

Esempio problema	Possibile Soluzione
AREA ACCERTAMENTO UNIFICATO (via WEB) : Impossibile accedere alla funzionalità "accertamento unificato con adesione".	L'operazione è stata inibita per qualche giorno, a causa di problemi con il collegamento con l'F24 da parte dell'adesione. La trasmissione sarà nuovamente abilitata nei prossimi giorni.
Ruolo manuale su 36ter in area 3.5 - si tratta di versamenti tardivi.	Consultare la comunicazione di servizio prot. 02/236532 e per eventuali ulteriori chiarimenti contattare la Direzione Centrale Accertamento - Strategie di Controllo.
Iter del Contenzioso Come si inseriscono più ricorsi a fronte di uno stesso atto impugnato?	E' necessario acquisire tanti ricorsi quanti sono i ricorrenti che hanno presentato domanda di ricorso. Per ogni ricorso occorre: <ul style="list-style-type: none"> - individuare l'atto impugnato; - modificare i dati anagrafici, eventualmente proposti dal sistema, digitando il Codice Fiscale o la Partita Iva o la Denominazione del ricorrente; - acquisire il ricorso, ottenendo dal sistema un progressivo numerico di 7 cifre. E' da tener presente che l'informazione del ricorso verrà riportata sull'accertamento solo nel caso in cui almeno uno di questi ricorsi sia stato presentato dall'intestatario dell'atto impugnato ad eccezione per gli atti emessi con la procedura dell'accertamento unificato e per le rettifiche da parametri.
Abbinamento F24 Come abbinare quando il contribuente con un unico versamento F24 ha pagato l'importo di più rate?	Quando in un unico versamento F24 sono stati sommati gli importi relativi a più rate è sufficiente abbinare all'atto i tributi presenti sul modello F24. Ovviamente, quando l'ufficio controlla la "Gestione dei Versamenti" dell'atto, l'importo di alcune rate risulterà maggiore di altre ed il numero delle rate non rispecchierà la situazione precedentemente acquisita al terminale: questo non è un problema per la procedura in quanto è sufficiente che, alla fine, il totale dell'importo versato sia uguale all'importo dovuto. Se per un qualsiasi motivo l'ufficio volesse variare la Gestione dei Versamenti (e cioè si volesse variare il numero delle rate, le informazioni sull'ente fideiussore, la data primo versamento) è prima necessario che l'ufficio disabbin i

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di Contact Center per gli utenti del Sistema Informativo della Fiscalità

Allegato 4A - Schede di esempio richieste



Esempio problema	Possibile Soluzione
	tributi eventualmente abbinati all'atto.
Ruolo manuale su 36ter in area 3.5 - si tratta di versamenti tardivi.	Consultare la comunicazione di servizio prot. 02/236532 e per eventuali ulteriori chiarimenti contattare la Direzione Centrale Accertamento - Strategie di Controllo.
Accertamento unificato: come funziona il calcolo degli interessi per maggiori imposte accertate?	Occorre attendere le istruzioni specifiche dell'Agenzia delle Entrate.
Accertamento II.DD. mod. 760 (area 4.1 PF 12) - non si riesce a fare la stampa dell'avv. di accertamento. A video appare: "operazione correttamente effettuata", ma non c'è nessuna stampa.	Consultare la comunicazione per soluzione problemi di stampa: se il problema persiste dopo aver provato richiamare.
Audit interno: annullamento estrazione documento. Come comportarsi nel caso in cui un documento dell'incarico risulta estratto da un componente del team che per un impedimento non può farne l'upload al sistema?	Esiste una funzionalità nella gestione documenti che permette di annullare l'estrazione. Tale operazione è esclusiva del solo Audit Manager incaricato dell'audit e può essere espletata tramite la selezione del check "Estratto da sistema".

1.2 Utenti interni - Agenzia delle Dogane

Esempio problema	Possibile Soluzione
AIDA - SISTEMA E-LEARNING Non riesco ad accedere alla funzione e-learning del sistema Aida.	Per accedere al sistema e visualizzare i contenuti didattici è indispensabile che l'Utente: <ul style="list-style-type: none"> – venga riconosciuto dal Sistema di Sicurezza FSE; – abbia un profilo formativo assegnato dall'Amministratore; – sia inserito dal Tutor in una classe virtuale; sia abilitato dal Tutor a visualizzare e fruire dei corsi formativi.
AIDA - SISTEMA WORKFLOW A cosa serve il pulsante “salva” nella maschera di workflow?	Il pulsante “Salva”, nella maschera di workflow, permette di spostare l'istanza nell'Agenda Personale.
AIDA - SISTEMA SICUREZZA La gestione della sicurezza consente di associare a ciascun utente un solo profilo di autorizzazione?	La gestione della sicurezza consente di associare a ciascun utente uno o più profili di autorizzazione.
AIDA - SISTEMA E-LEARNING Cosa devo fare se ho dimenticato la password per accedere al sistema di e-learning?	Se si dimentica la parola chiave per entrare è sufficiente cliccare su Dimenticata la Parola Chiave?, appare una finestra in cui digitare l'identificativo (codice fiscale) e l'e-mail, e cliccare su invia. La parola chiave sarà automaticamente inviata al proprio indirizzo di posta elettronica.

1.3 Utenti interni - Agenzia del Territorio

Esempio problema	Possibile Soluzione
Catasto: CONTROLLO ACCESSO In fase d'inserimento del codice fiscale e della password dell'utente il sistema emette il seguente diagnostico “Utente già in sessione”.	L'utente dovrà richiedere al Gestore di Sistema dell'Ufficio di provvedere a sbloccare la chiave in sessione secondo la seguente procedura operativa: <ul style="list-style-type: none"> – selezionare la funzione “Gestione Accessi”; – selezionare “Ripristino Sessione”; – inserire il codice fiscale da sbloccare e confermare l'operazione.

Esempio problema	Possibile Soluzione
Catasto: AGGIORNAMENTO L'utente cerca di effettuare una voltura con data d'efficacia antecedente all'impianto e questa viene posizionata alla data attuale.	La procedura non permette di fare volture per date antecedenti all'impianto.
Catasto: CASSA Quando l'agente contabile effettua la verifica dalla funzione “Quadratura” appare il diagnostico: “Quadratura impossibile l'importo liquidato non coincide con l'importo riscosso”	In questo caso l'agente contabile per verificare la squadratura di cassa deve: <ul style="list-style-type: none"> – entrare dal pannello “Gestione contabile” nella funzione “Visualizzazione”; – selezionare il “codice fiscale” del cassiere interessato e quindi la funzione “Dettaglio” della cassa interessata; – entrare nel pannello “Dettaglio cassa locale” e verificare quindi se per la richiesta interessata il Totale riscosso coincide con il Totale costo. Se da tale verifica emerge una discordanza e se la richiesta è chiusa, l'agente contabile provvede a riaprire la richiesta tramite la funzione “Riapri richiesta”, e successivamente il cassiere può aggiornarla.
Catasto: CONSULTAZIONE PLANIMETRICA L'utente segnala che una volta reperita la	E' necessario informare l'utente che per ottenere la stampa della planimetria in scala è necessario inserire il formato

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di Contact Center per gli utenti del Sistema Informativo della Fiscalità

Allegato 4A - Schede di esempio richieste

Esempio problema	Possibile Soluzione
planimetria di un'unità immobiliare non è disponibile l'informazione sul formato di acquisizione dell'immagine e chiede come procedere per ottenere la stampa della planimetria in scala.	durante la fase di acquisizione della planimetria. Se durante tale fase è stata omessa questa informazione il sistema stampa nel formato scelto dall'utente, ma non dà informazioni sulla scala di riduzione dell'immagine prodotta
Osservatorio Immobiliare: OMI-SCHEDA di RILEVAZIONE L'utente riferisce che nell'acquisizione delle schede omi, per il comune richiesto, il sistema emette il diagnostico: " Non sono presenti zone omi"	<i>Questa tipologia di problemi deve essere trasferita al progetto applicativo e non costituisce soluzione per la Società</i> Si ipotizza una squadratura in base dati che può essere la causa del malfunzionamento della procedura di acquisizione.
Conservatorie: ACCETTAZIONE PRESENTAZIONE L'Ufficio deve accettare delle note d'iscrizione in "Parigrado" e chiede come operare.	Durante la fase di "Accettazione - Presentazione" delle note l'utente deve selezionare la singola nota e, attraverso la funzione "Aggiorna", selezionare il tasto "Parigrado". La nota verrà posta nella condizione di parigrado con la successiva.

1.4 Utenti interni - Agenzia del Demanio

Esempio problema	Possibile Soluzione
Come si registra un'unità locabile	Per accedere alla transazione occorre selezionare dal menù dell'applicazione : "Consistenza - Fabbricati - Unità locabile". L'unità locabile è univocamente individuata dall'appartenenza ad un fabbricato, e, all'interno di questo, da uno o più identificativi logici (scala e interno, ovvero numero del posto macchina o della cantina) e dalla tipologia.

1.5 Utenti interni - Amministrazione Autonoma dei Monopoli di Stato

Esempio problema	Possibile Soluzione
L'utente vuole sapere come emettere un cambio gestione di una rivendita speciale nell'applicazione SIGER.	E' stata illustrata all'utente la procedura da utilizzare per eliminare un procedimento e ripristinare il titolare precedente.
L'utente vuole sapere come emettere un trasferimento di sede di una rivendita speciale nell'applicazione SIGER	E' stata illustrata all'utente la procedura di gestione dei trasferimenti di sede.
L'utente chiede informazioni in merito alla gestione delle assegnazioni su SIGER. (legge n. 384 /80 art. 1 comma b).	Riferito all'utente che la gestione delle assegnazioni in gerenza privata delle rivendite vacanti, non vengono gestite dalla procedura attualmente in esercizio.
L'utente vuole sapere come inserire un pagamento sull'applicazione SIGER	E' stata illustrata all'utente la funzionalità da utilizzare per registrare la corresponsione dell'una tantum rateizzata in presenza di art. 28 per rinuncia del titolare.
L'utente chiede assistenza per l'abilitazione di un dipendente a programma SIGER.	Riferito all'utente che la gestione delle utenze è demandata all'Amministrazione di AAMS. Sono stati forniti all'utente i riferimenti per segnalare correttamente il problema.
L'utente vuole sapere come visualizzare nell'applicazione SIGER - Estrazione patenti, i dati della provincia di Salerno.	Riferito all'utente che il problema deriva da impostazioni errate, opportunamente settate, del browser installato sul PC.

1.6 Utenti interni - Sistemi Gestionali

Esempio problema	Possibile Soluzione
Presenze e Assenze L'utente non riesce ad modificare gli indirizzi dei dipendenti	La modifica degli indirizzi dei dipendenti deve essere fatta nell'applicazione Human Resource
Presenze e Assenze L'utente non riesce ad assegnare un badge ad un dipendente e visualizza il seguente messaggio "il badge xxxx risulta già assegnato almeno per un giorno"	Il badge risulta assegnato ad un dipendente. Per assegnarlo al dipendente è necessario prima inserire la data di fine validità per il dipendente a cui è assegnato e poi assegnarlo al nuovo dipendente

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di Contact Center per gli utenti del Sistema Informativo della Fiscalità

Allegato 4A - Schede di esempio richieste

Esempio problema	Possibile Soluzione
Presenze e Assenze Per un dipendente il sistema non assegna il buono pasto	Il buono pasto viene attribuito solo quando si richiede la funzione "Elaborazione Chiusura Mese"
Presenze e Assenze L'utente per un dipendente ha la necessità di convertire lo straordinario in accantonamento riposo compensativo	Questa operazione è possibile dopo aver chiuso il mese per il dipendente utilizzando la funzione "Variazione Chiusura Mese"
Presenze e Assenze Una dipendente è stata trasferita sotto HR ma non risulta ancora nell'applicazione presenze assenze	E' necessario inserire la dipendente utilizzando la funzione "Dipendente- Nuovo" e poi successivamente inserire il codice fiscale
Contabilità e Acquisti (Ciclo Attivo - AR) L'utente richiede la procedura di inserimento di un cliente a sistema	Per inserire un cliente a sistema si deve andare sul menu inserimento clienti e ricercare il cliente che si vuole inserire; se non risulta già presente in anagrafica premere il pulsante "Nuovo" ed inserire i dati del cliente stesso secondo la procedura indicata nel manuale utente.
Contabilità e Acquisti (Ciclo Attivo - AR) L'utente richiede la procedura corretta per interrogare un cliente.	Per interrogare correttamente un cliente si deve andare sul sintetico clienti e poi cliccare sulla "Torcia" oppure dal menu "Visualizza" selezionare "Trova" ed inserire i criteri di ricerca come, ad esempio, il numero cliente. Dopodiché occorre premere OK nella maschera "Risultati confronto" e poi Apri nella maschera "Clienti-Sintetico".
HR L'utente non visualizza le notifiche (Alert) dell'applicazione riguardanti la mobilità, la disciplina, la cessazione	Deve essere creato correttamente sul portale HR dell'utente, attraverso la funzionalità Crea e modifica pagine il menu Elenco lavori dove sono visualizzati gli Alert
HR Come riammettere in servizio un dipendente cessato	In Gestione Anagrafico Giuridico , nella maschera Inserisci e Gestisci , dopo essersi posizionati alla data di riassunzione e dopo aver ricercato il dipendente, selezionare, in corrispondenza del campo Azione , il valore Crea Impiego.
Cassa Decentrata L'utente vuole modificare la data per una transazione già salvata	Le date di transazioni salvate non possono essere modificate in nessun modo.
Cassa Decentrata L'utente vuole ristampare il "Giornale di Cassa" già stampato in modalità "Definitivo".	Trattandosi di una parte del "Libro giornale" non può essere stampato più volte.

1.7 Utenti interni - assistenza tecnica

Esempio problema	Possibile Soluzione
AREA "STAMPANTI" La stampante non stampa.	Effettuare i seguenti controlli: <ul style="list-style-type: none"> – Verificare che il cavo che collega il computer alla stampante sia correttamente inserito. – Verificare che sul computer sia installato il driver della stampante corretto. – Verificare lo spazio su disco. – Verificare che il documento sia stato inviato alla stampante. <u>Verificare da pannello di controllo, stampanti, che la stampante predefinita sia quella effettivamente collegata e che non sia spuntata l'opzione "usa stampante non in linea"</u>
AREA "CLIENT" Il computer non è connesso alla rete locale.	Effettuare i seguenti controlli: <ol style="list-style-type: none"> 1 - Assicurarsi dell'integrità del cavo di rete e che sia collegato ad entrambe le parti (torretta e scheda di rete) 2 - Assicurarsi che la/le spie della scheda di rete lampeggino (ciò sta ad indicare il funzionamento della scheda stessa) 3 - Verificare la connessione tra l'HUB e l'attacco corrispondente alla torretta del PC. 4 - Verificare che la connessione alla rete locale (LAN), non sia disabilitata (Risorse di rete, doppio clic su "connessione alla rete locale".

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di Contact Center per gli utenti del Sistema Informativo della Fiscalità

Allegato 4A - Schede di esempio richieste



Esempio problema	Possibile Soluzione
	<p>5 - Se il problema persiste, collegare il PC ad un altro attacco sicuramente funzionante della rete locale, se non si risolve trattasi di scheda di rete del PC guasta, aprire guasto hardware.</p> <p>Se dopo questi tentativi il computer non riesce ancora ad entrare in rete, passare la chiamata al gruppo specialistico di competenza.</p>
<p>Come impostare il browser per accedere alla Intranet/Internet. (Esempio: Agenzia del Territorio)</p>	<p>Operazioni da eseguire:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Entrare, tramite accesso autorizzato e controllato dall'utente, sul personal computer dell'utente. - Aprire il browser; nel menù "Strumenti" selezionare "Opzioni Internet". - Selezionare la cartella Connessioni e, sulla finestra di dialogo che si ottiene in risposta, Impostazioni LAN. - Selezionare l'opzione "Utilizza un server proxy". - Inserire nel campo "Indirizzo" il nome "proxy.agenziaterritorio.it". - Inserire nel campo "Porta" il valore "80". - Selezionare l'opzione "Ignora server proxy per indirizzi locali". - Verificare che le opzioni: <ul style="list-style-type: none"> . "Rileva automaticamente impostazioni" . "Utilizza script di configurazione automatica" siano disabilite. <p>Nella stessa finestra selezionare il bottone "Avanzate..." nella finestra che si ottiene in risposta: selezionare l'opzione "Utilizza lo stesso server proxy per tutti i protocolli"; inserire nel campo "Eccezioni" la seguente riga: *.finanze.it;*.agenziaterritorio.it; *.agenziaterritorio.it;*.agenziadogane.it; 26.*;*.ssef.it;*.scuolasuperioreeconomiaefinanze.it; *.scuolasuperioreeconomiaefinanze.it; *.scuoladieconomiaefinanze.it; *.giustizia-tributaria.it.</p> <p>Chiudere tutte le finestre confermando le operazioni effettuate con il bottone "OK".</p> <p>Per ottimizzare la connessione a server ftp si consiglia, inoltre, di disattivare l'opzione che consente la visualizzazione delle cartelle per i siti FTP. A tal fine: Aprire il browser; nel menù "Strumenti" selezionare "Opzioni Internet" quindi la cartella "Avanzate" e sulla finestra di dialogo che si ottiene in risposta disattivare (togliendo lo spunto) l'opzione "Attiva la visualizzazione cartella per i siti FTP" che compare nella sezione "Esplorazione".</p>
<p>AREA "POSTA ELETTRONICA" Consultazione dei dati personali di configurazione per la casella di posta nominativa.</p>	<p>Per usare la casella di posta elettronica nominativa bisogna disporre di alcuni dati per configurare il programma MS Outlook 2003, presente su ogni computer come componente del pacchetto MS Office 2003. Qualsiasi dipendente dell'ufficio che abbia già provveduto alla creazione di una propria casella di posta nominativa può accedere alla visualizzazione del Prospetto Dati per la Configurazione.</p> <p>Operazioni da eseguire:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 - Entrare, tramite accesso autorizzato e controllato dall'utente, sul personal computer dell'utente. 2 - Avviare il Pannello di Controllo e selezionare Posta elettronica, mettere il nome della casella di posta, selezionare il server Microsoft Exchange. 3 - Nel campo server di Microsoft Exchange, scrivere:

Classificazione del documento: Consip Public

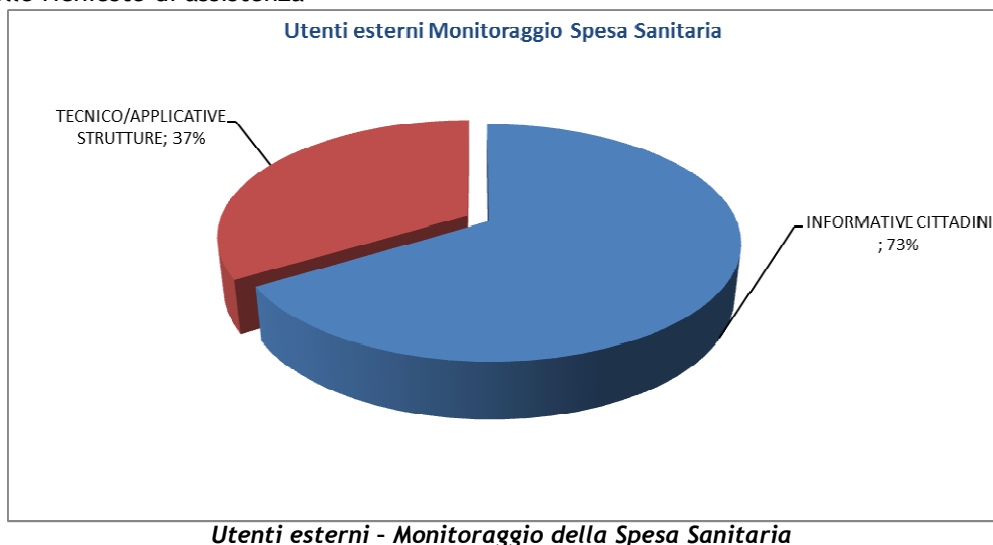
Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di Contact Center per gli utenti del Sistema Informativo della Fiscalità

Allegato 4A - Schede di esempio richieste

Esempio problema	Possibile Soluzione
	<p>posta.finanze.it</p> <p>4 - nel campo Nome Utente scrivere nome e cognome o cod. fiscale dell'utente, e selezionare Controlla Nome. Quando il nome sarà sottolineato la casella è pronta dare Avanti e poi Fine</p> <p>5 - lanciare Outlook 2003 per provare la casella di posta</p>

1.8 Utenti del sistema informativo del monitoraggio della spesa sanitaria

Tipologia delle richieste di assistenza



Esempio problema	Possibile Soluzione
Non ho ancora ricevuto la TS.	Ogni cittadino iscritto al Sistema Sanitario Nazionale dovrebbe ricevere a casa la TS; in caso di mancato recapito, potrà rivolgersi alla ASL di competenza e dopo aver verificato la propria posizione sanitaria, effettuare la richiesta di emissione.
Non ho mai posseduto il tesserino di codice fiscale e non ho ancora ricevuto la TS.	Se il cittadino non è possessore di tesserino di codice fiscale deve rivolgersi ad un ufficio delle Agenzia delle Entrate con un documento di identità ed il libretto sanitario e richiedere l'attribuzione del codice fiscale e l'emissione della TS.
Ho riscontrato degli errori dei dati presenti sulla TS.	Segnalare eventuali errori riscontrati sulla TS ad un qualsiasi ufficio dell'Agenzia delle Entrate
La Tessera Sanitaria sostituisce il libretto sanitario?	No, il cittadino quando si recherà dal medico di famiglia per la prescrizione medica (ricetta), dovrà munirsi sia della TS sia del libretto sanitario.
Esempio problema	Possibile Soluzione
Quando scade la TS, come posso rinnovarla?	Alla naturale scadenza della TS (dopo 6 anni) la nuova TS verrà automaticamente rinnovata e spedita al cittadino; qualora la nuova TS non arrivi in tempi utili, per gestire il transitorio il cittadino dovrà andare presso la propria ASL di appartenenza e farsi rilasciare un certificato sostitutivo temporaneo
È vero che la TS sostituisce il modello E111, per l'assistenza nei paesi comunitari e convenzionati?	Sì, con la nuova TS il cittadino riceve l'assistenza medica o ospedaliera, senza dovere recarsi presso la propria ASL e richiedere il modello E111 cartaceo. Il modello E111 presente sulla TS è valido a partire da novembre 2004.
Deve essere firmato l'inserimento della NOTA CUF sulla ricetta?	No, sulla nuova ricetta i campi sono stati inseriti appositi campi per l'indicazione della nota CUF e sono sufficienti timbro e firma nell'apposito spazio, validi per l'intera ricetta.

Se un assistito si presenta in farmacia/laboratorio senza la TS, cosa devo fare?	Il medico deve compilare la ricetta completa di dii CF la ricetta senza il CF non è spedibile
Cosa accade se è stata inviata una ricetta errata?	Il farmacista/laboratorio accedendo al portale del progetto ha visione della lista delle ricette di propria competenza risultate errate durante il controllo da parte del MEF. Può correggere gli errori re-inviando il record corretto compilando l'apposito campo indicante una "variazione dati" o "cancellazione". Nei termini previsti dalla legge in base al calendario pubblicato ogni anno.
Se il software gestionale non è predisposto all'acquisizione del codice esenzione, cosa devo fare?	Provvisoriamente il sistema accetta in sostituzione del codice esenzione il codice di tariffazione secondo i valori definiti in accordo con la Regione. Tutto errato. Il gestionale deve consentire l'acquisizione del codice di esenzione.
Se un assistito non è esente da ticket, come devo compilare la ricetta?	Nella nuova ricetta deve essere obbligatoriamente biffato il campo "N- non esente" posto vicino al codice esenzione
Come va compilata la ricetta per un soggetto assicurato da istituzioni estere?	Nel retro della ricetta sono riportati tutti i campi riferiti al modello E111 del turista. Il medico può chiedere la loro compilazione direttamente al soggetto interessato che comunque dovrà apporre la propria firma.

Esempio problema	Possibile Soluzione
Appena avvio l'applicazione ricevo il messaggio di errore "Si è verificato un errore nell'installazione della libreria."	Rimuovere l'installazione del pacchetto telematico di invio file. Reinstallare Java Virtual Machine sul sistema operativo. Reinstallare il pacchetto telematico di invio file.
Non riesco ad effettuare la connessione a causa di nome utente / password / pincode non validi.	Invitarlo al controllo delle buste assegnategli. Verificare la correttezza dei dati inseriti dall'utente. Nel caso i dati siano corretti, passare il problema al secondo livello.
Ho perso la password/il pincode per la connessione.	Innescare la procedura di generazione di un nuovo utente. Invitarlo a recarsi presso la ASL o l'Ufficio delle Entrate (togliere ufficio entrate) più vicino per il ritiro della seconda busta (contenente una parte dei dati di autenticazione), dopo aver ricevuto la prima per posta.
Quando posso fornire i dati relativi alle ricette/prestazioni?	Il servizio di ricezione delle ricette è attivo 24h su 24 nei soli giorni lavorativi dal lunedì al venerdì. (tutti e 7 giorni della settimana) Nel caso sia in vigore un calendario delle attività di trasmissione, fornire l'esatta fascia oraria di utilizzo del servizio.
Quante ricette posso inviare contemporaneamente?	Il sistema accoglie file con lunghezza massima di 2 MB. Nel caso il file prodotto dall'applicativo risultasse più grande provvedere a dividere la fornitura in due o più parti. La informiamo comunque che un file XML di 2 MB compresso può contenere un numero di ricette compreso fra 50000 e 80000 a secondo del numero di prestazioni/fustelle contenenti e al livello di compressione utilizzato.
Se un assistito ha smarrito la TS cosa devo fare?	Recarsi presso l'Agenzia delle Entrate o presso l'ASL, e richiedere il duplicato della TS. L'operazione si può anche effettuare anche attraverso il portale dell'Agenzia delle Entrate. Sarebbe opportuno anche fare la denuncia del fatto presso le autorità competenti.
La provincia indicata sulla TS è variata, devo cambiare la TS?	No, l'indicazione della provincia sulla TS è per legge relativa a quella di nascita. Ad esempio tutti i cittadini nati a Fano fino al 1998 avranno come indicazione provinciale PS (Pesaro), mentre tutti i nati dal 1999 in poi avranno come indicazione provinciale PU cioè (Pesaro-Urbino).
Di chi è la competenza a rilasciare la TEAM?	L'ASL che roga assistenza; per cui quella di residenza dell'assistito o quella di domiciliazione se l'assistito per motivi di studio o lavoro ha operato una scelta del medico presso quest'ultima.
L'utente chiede di essere guidato nel primo accesso con credenziali	Il medico viene guidato in linea nell'accesso: - nella prima autenticazione il medico deve inserire il codice identificativo e la parola chiave indicata nell'attestato di abilitazione; - successivamente effettuare il cambio password; - nella seconda autenticazione il medico accede con il codice identificativo e con la nuova password; - infine inserisce le domande di sicurezza e stampa del pincode.

Classificazione del documento: Consip Public

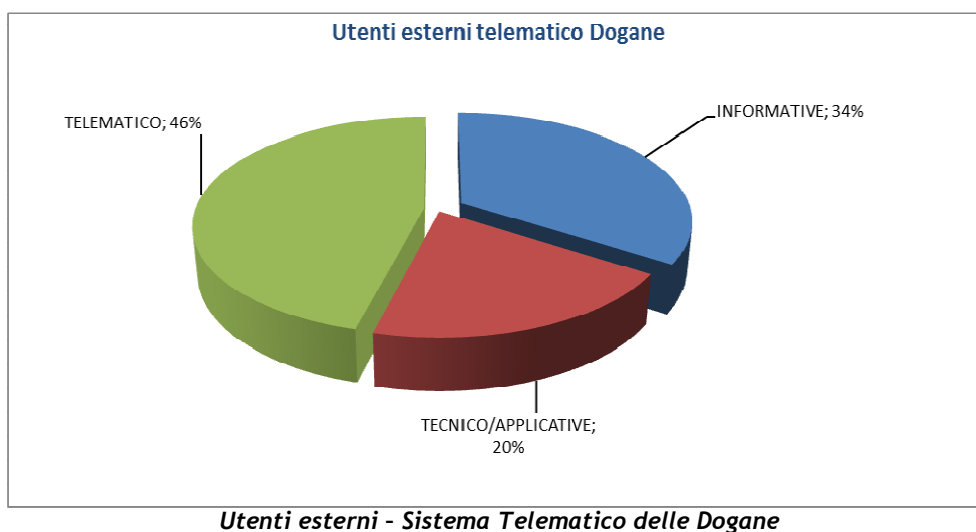
Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di Contact Center per gli utenti del Sistema Informativo della Fiscalità

Allegato 4A - Schede di esempio richieste

Il medico non sa come ottenere il pincode.	il pincode deve essere stampato direttamente dal medico attraverso le opzioni "Profilo utente" - "Stampa credenziali"
Il medico accede all'opzione "Stampa credenziali" ma non ottiene l'intero pincode.	Il medico deve farsi attribuire una nuova password dalla A.S.L. o dall'ordine dei medici, autenticarsi e riprovare a stampare il pincode.
Il medico riceve il messaggio "utente disabilitato" per i troppi tentativi di accesso errati	Il medico dovrà recarsi presso la A.S.L. di appartenenza e ritirare le nuove credenziali
Il medico riesce ad accedere al portale (con credenziali o CNS) ma non riesce ad inviare il certificato.	Se il medico sta cercando di inviare le ricette tramite dei software privati (Phronesis, Perseo, Bracco, Millewin, ecc.) dovrà rivolgersi ai tecnici della software house del gestionale acquistato.
Il medico non riesce ad inviare le ricette tramite il programma "RicetteSSNOnline"	Il programma RicetteSSNOnline è destinato alle Farmacie e ai Laboratori e non ai medici.
La farmacia/laboratorio non ha ricevuto la busta contenente la prima parte del pin	L'operatore dovrà girare il problema al II° livello specificando il codice della farmacia e il nome esatto della struttura e del titolare
E' cambiato il titolare di una farmacia/laboratorio devono essere richieste nuove credenziali per la struttura	Sì il nuovo titolare deve chiedere nuove credenziali alla A.S.L.
Il farmacista chiede informazioni generiche sull'invio del file	Le farmacie/laboratori hanno a disposizione, tra i Servizi On Line, una sezione destinata all'Assistenza Online ai quali possono accedere autenticandosi al portale. Inoltre possono consultare la guida installata nel loro p.c. con il gestionale "RicetteSSNOnline" nella directory c:\ricettessn\manuale.
il farmacista non riesce ad inviare il file tramite il gestionale RicetteSSNOnline in quando il file ha dimensione superiore a 1,5 Mbyte	I file di dimensione superiore a 1,5 Mbyte devono obbligatoriamente essere inviati in modalità manuale
Il farmacista non sa se l'invio ha avuto esito positivo	Dopo l'invio del file il farmacista riceve un numero di protocollo che attesta il corretto invio del file. La ricevuta deve pervenire alla farmacia entro 5 giorni dall'invio, nella sezione "Ricevute" della sezione "Invio Telematico"
Se nel file ci sono errori formali sanzionabili quanto tempo ha il farmacista per inviare il file corretto?	Non è corretta. Il reinvio del file va fatto nei termini previsti dal calendario indipendentemente dalla pubblicazione della ricevuta.
Come si possono rinviare le ricette scartate e/o mancanti?	Il farmacista dovrà rinviare un nuovo file con le ricette mancanti e quelle scartate in inserimento.
La ricevuta d'invio al mef delle ricette da errore 5639	L'errore dipende da un'errata impostazione dei campi economici della ricetta e/o prescrizione. La software house deve modificare opportunamente i campi
Cosa significa codice d'errore 6022 nella ricevuta d'invio delle ricette?	Ricetta già presente. Secondo me Non ha senso descrivere solo questo caso.

1.9 Utenti esterni dell'Agenzia delle dogane

Tipologia delle richieste di assistenza



Esempio Problema	Possibile Soluzione
Non riesco a connettermi in rete	<p>Per prima cosa verificare che il servizio sia attivo per tutti. Invitare l'utente a eseguire dei controlli sui parametri della configurazione dell'accesso remoto o del router; ad esempio verificare che le credenziali impostate sulla configurazione dell'accesso remoto o del router corrispondono con quelle contenute sulla documentazione inviata all'utente da parte dell'Agenzia.</p> <p>Verificare che tutti i parametri siano impostati correttamente; se si tratta della configurazione dell'accesso remoto viene inviata all'utente via e-mail o via fax la documentazione necessaria alla configurazione.</p>

Esempio problema	Possibile Soluzione
Non riesco ad identificare l'errore di un file scartato ai controlli formali o sostanziali	<p>Per accedere alle informazioni che consentono di fare una corretta individuazione del tipo di errore segnalato l'operatore deve innanzi tutto verificare il tipo di utente.</p> <p>Se si tratta di un utente che invia file tramite il protocollo FTP l'operatore fornisce all'utente le informazioni su come consultare la propria MAILBOX aprendo una sessione Ftp ed eseguendo il download dei file che contengono le informazioni stesse.</p> <p>Se si tratta di un utente che invia file tramite il protocollo http, l'operatore fornisce all'utente tutte le modalità necessarie alla consultazione delle pagine che contengono le informazioni richieste. L'operatore inoltre fornisce informazioni a tutti gli utenti su come reperire la documentazione completa (Guida rapida, Manuali utente, Tracciati records, etc.) necessaria all'identificazione ed alla correzione degli errori.</p>
Non riesco a scaricare il pacchetto software sul mio client (energia elettrica /Metano)	<p>L'operatore assisterà l'utente in tutte le operazioni per lo scarico del pacchetto:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Creare una cartella temporanea denominata "appoggio" sul client dell'utente; 2) Effettuare lo scarico dei file: <ul style="list-style-type: none"> • ee1.zip e ee2.zip per Energia elettrica • met1.zip e met2.zip per Gas metano dal sito internet "www.agenziadogane.gov.it"; 3) Decomprimere i file: <ul style="list-style-type: none"> • ee1.zip e ee2.zip per Energia elettrica • met1.zip e met2.zip per Gas metano avendo cura che la decompressione di entrambi i file avvenga nella cartella "appoggio"; 4) Installare il software tramite il file "setup.exe"

Classificazione del documento: Consip Public

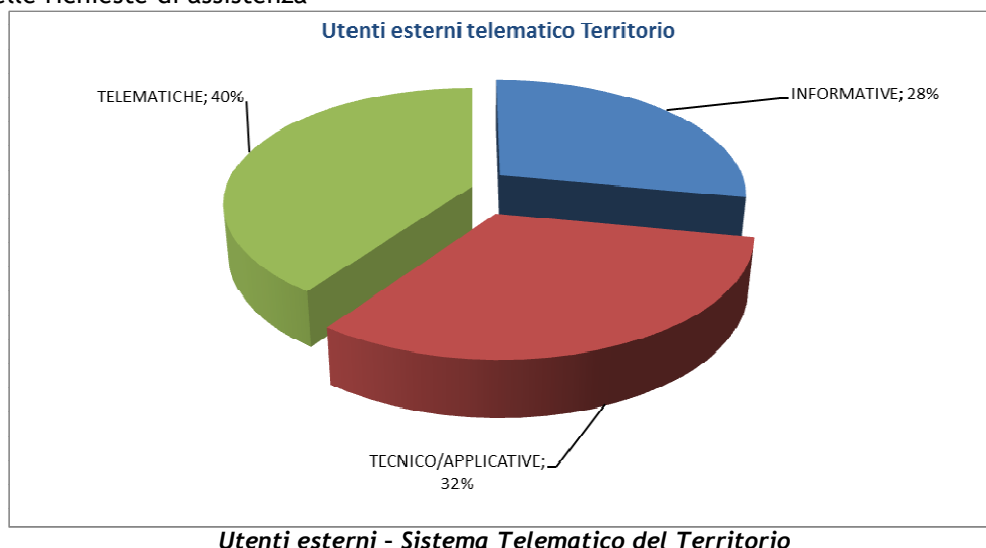
Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di Contact Center per gli utenti del Sistema Informativo della Fiscalità

Allegato 4A - Schede di esempio richieste

Esempio problema	Possibile Soluzione
	contenuto nella cartella "appoggio". Per utenti dotati di sistemi operativi Windows NT, Windows 2000 o Windows XP eseguire l'installazione con un utente di classe "amministratore"; Prove di funzionamento del pacchetto insieme all'utente
APPLICAZIONE INTRAWEB Intr@Web Off Line - E' possibile utilizzare l'applicazione Intraweb anche in assenza del collegamento a Internet	Il pacchetto IntraWeb consente anche la generazione del file contenente la dichiarazione Intrastat su floppy disk, e quindi può essere utilizzata anche in assenza del collegamento ad Internet
APPLICAZIONE INTRAWEB Come controllare il file scambi.cee	Selezionare la voce del menu web\verifica scambi.cee\file singolo dell'applicazione Intraweb. Per eseguire il controllo, se il file risiede su hard disk o su un singolo floppy disk, occorre selezionare la voce del menu WEB\VERIFICA SCAMBI.CEE\FILE SINGOLO, quindi indicare, nella finestra successiva, la directory su cui risiede il file e puntarlo col tasto sinistro del mouse, quindi premere il tasto APRI. Verrà generato un report su una nuova finestra che al lato destro presenta una barra di scorrimento verticale da scorrere eventualmente per leggere i messaggi della diagnostica.

1.10 Utenti esterni dell'Agenzia del Territorio

Tipologia delle richieste di assistenza



Esempio problema	Possibile Soluzione
Nell'effettuare una ricerca per immobile non si ottiene nessun risultato.	Se l'immobile che si sta esaminando è stato registrato al Catasto recentemente potrebbe non essere ancora presente fra i dati al centro: selezionare la funzione "visura diretta per immobile" anziché "ricerca per immobile" per effettuare la ricerca direttamente negli archivi periferici.
L'utente ottiene scarto del file con il messaggio: Mancata conferma di abilitazione all'esercizio della professione notarile: il notaio non è presente negli archivi notarili.	Oltre alla validità della firma il sistema controlla che il notaio sia presente negli archivi del consiglio nazionale del notariato presso Notartel; il notaio deve sollecitare l'aggiornamento degli archivi.
Nell'effettuare una visura per immobile compare l'errore "RICHIESTA NON ESPLETABILE - NESSUNA INFORMAZIONE TROVATA".	I dati inseriti non sono corretti oppure sono inesistenti. Controllare la correttezza dei dati inseriti nei campi "foglio, particella e subalterno".
Nell'effettuare una richiesta di misura compare il messaggio : "UFFICIO ATTUALMENTE NON RAGGIUNGIBILE".	Impossibilità di raggiungere l'ufficio del Catasto; le richieste di visura verranno gestite in differita, controllare nella sezione "Richieste" lo stato della richiesta.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di Contact Center per gli utenti del Sistema Informativo della Fiscalità

Allegato 4A - Schede di esempio richieste

Esempio problema	Possibile Soluzione
Nell'effettuare una richiesta di ispezione ipotecaria compare: 'CONSERVATORIA ATTUALMENTE NON RAGGIUNGIBILE'	Impossibilità di raggiungere l'ufficio della Conservatoria; le richieste di ispezione potranno essere inoltrate solo dopo che l'ufficio sarà di nuovo raggiungibile.
Nell'effettuare una richiesta di ispezione ipotecaria compare: 'IL DOCUMENTO PRODOTTO HA UN NUMERO DI PAGINE TROPPO ELEVATO'	Se il documento supera le 50 pagine non può essere prodotto. L'utente deve andare in Conservatoria.
PRESENTAZIONE DOCUMENTI ADEMPIMENTO UNICO L'utente ha maturato un credito da un importo in più che ha versato in occasione di una integrazione a debito e chiede come recuperarlo telematicamente.	La compensazione telematica non può essere effettuata per crediti maturati su Pagamenti Integrativi. L'unica possibilità è richiedere una istanza di rimborso cartacea presso l'ufficio.
PRESENTAZIONE DOCUMENTI PRESENTAZIONE PREGEO Nell'effettuare l'invio di un Pregeo per un frazionamento in fase di controllo compare il messaggio di errore nel certificato di firma	Il messaggio di errore riportato nella ricevuta di trasmissione recita: "E' stato riscontrato un errore nella fase della verifica della firma. Messaggio tecnico: non e' stato possibile determinare l'origine del certificato di firma. Verificare che il documento sia stato firmato correttamente." In effetti il documento in oggetto non è stato firmato. L'utente deve preventivamente firmare il documento e poi procedere al suo invio.
SERVIZI CATASTALI ESTRATTO DI MAPPA In fase di richiesta di un estratto di mappa per aggiornamento facendo riferimento ad un protocollo già rilasciato del quale gli richiede 13 caratteri mentre utente possiede 14 caratteri.	Per le richieste degli estratti sostitutivi, il campo protocollo da inserire è così formato: anno: 4 cifre sigla prov: 2 caratteri alfabetici numero: 7 cifre (viene fornito dall'ufficio e deve essere completato con zeri in testa) esempio: 2006RA0007531
SISTER ATTI AVVISI non riescono ad individuare la ricevuta di pagamento F24 dell' annotamento in telematico inviato e liquidato	Le informazioni relative a pagamenti F24 da parte del notaio a fronte di avvisi di liquidazione derivanti da invio di annotamenti possono essere individuate dall'ufficio effettuando la seguente ricerca: da Sister/Atti http://sister.tel.agenziaterritorio.it/atti --> Avvisi --> Avvisi inviati --> Inserire i dati relativi all'annotamento (Codice invio, ecc.) --> selezionare conferma --> A video compaiono le informazioni relative all'annotamento, all'avviso di liquidazione ed allo stato del pagamento. L'informazione di "Pagamento disposto" è sufficiente all'ufficio affinché ritenga "chiusa" la liquidazione e tratti l'annotamento.
SISTER ATTI COMUNICAZIONI E' possibile all'interno del sistema sister atti vi è la possibilità di comunicare con i notai	Nel menù di sister atti c'è la voce comunicazioni-note. Attraverso questa funzionalità, l'utente dell'ufficio deve prima individuare la pratica cui associare la comunicazione da effettuare, inserire nella schermata che compare il messaggio, effettuare l'invio del messaggio ed infine confermare l'invio. A quel punto la comunicazione sarà visibile al notaio.
Come effettuare la sospensione, revoca o limitazione della concessione dell'utenza?	L'utente, ove non intenda più usufruire del servizio telematico, deve darne disdetta all'Ufficio entro tre mesi prima della scadenza a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento. La revoca, la sospensione o la limitazione ha effetto dal decimo giorno successivo alla ricezione della comunicazione dell'Ufficio da effettuarsi a mezzo lettera raccomandata con avviso di ricevimento.
E' possibile inviare con la funzione di Adempimento Unico atti di rettifica (al titolo)?	Dal 1° Febbraio 2005 è possibile inviare con Adempimento Unico tutti gli atti di rettifica riferiti a titoli trascrivibili con i "codici atto" ammessi sia in maniera obbligatoria che facoltativa.
Cosa fare quando a seguito di un invio telematico è stata inserita una data di stipula errata nei dati del modello e nel testo dell'atto?	Sarà cura dell'utente effettuare la segnalazione dell'errore agli Uffici competenti che provvedono alla rettifica. L'Ufficio delle Conservatorie può correggere manualmente la data di stipula sulla base della copia autentica del titolo presentata. L'Ufficio delle Entrate non può rettificare l'informazione. Di conseguenza è opportuno fare una formale richiesta al suddetto Ufficio, producendo idonei giustificativi.

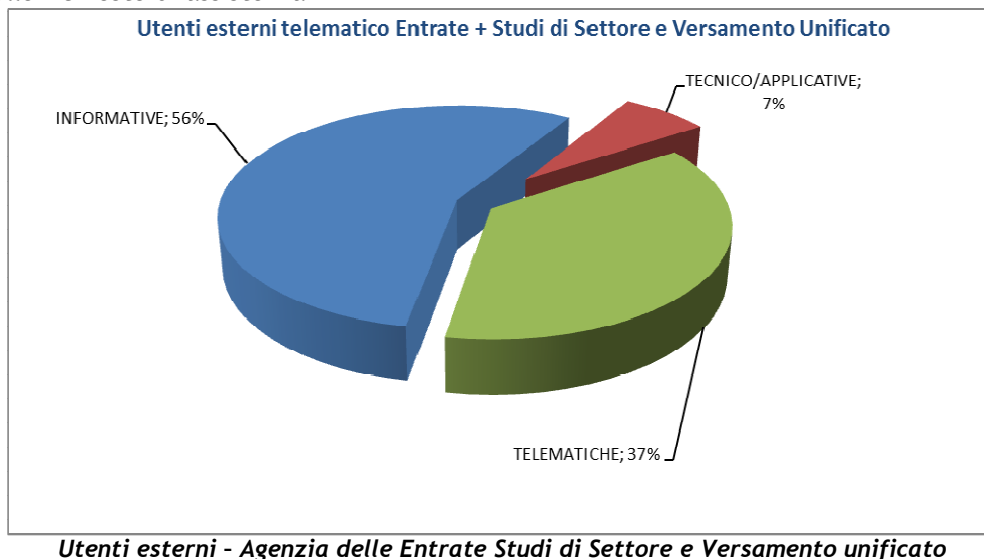
Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di Contact Center per gli utenti del Sistema Informativo della Fiscalità

Allegato 4A - Schede di esempio richieste

1.11 Utenti esterni dell'Agenzia delle Entrate Studi di Settore e Versamento unificato

Tipologia delle richieste di assistenza



Esempio problema	Possibile Soluzione
L'utente non ricorda più la password della chiave privata.	Effettuare il ripristino dei codici di autenticazione.
Come si può annullare una dichiarazione Intrastat inviata erroneamente?	Per annullare una dichiarazione Intrastat già inviata, l'utente deve recarsi in Agenzia delle dogane per richiedere l'annullamento della dichiarazione. Indirizzi e numeri telefonici degli Uffici delle Dogane sono reperibili nel sito dell'Agenzia.
L'utente chiede se può inviare una dichiarazione tardiva.	Può farlo contattando poi la D.R.E per eventuali sanzioni.
L'utente ha inviato per errore una dich unico -01 invece di inviare la dich unico -02 l'invio è stato accettato mi chiede se possibile annullare questo invio.	Può annullare l'invio da Entratel: selezionare documenti annulla; inserire i dati richiesti; procedere ad autenticare il file txt; inviare il file.ccf.
L'utente crede di aver inviato il file ma non riesce a visualizzare la ricevuta di trasmissione	Probabilmente il file non è stato trasmesso per problemi di linea. Inviare di nuovo il file
L'utente non riesce a visualizzare il file PDF all'interno del browser	Non è presente sulla directory InternetExplorer\plugins il file di Acrobat nppdf32.dll. Caricare il file nppdf32.dll presente nella directory Acrobat\Reader\browser nella directory InternetExplorer\plugins
L'ambiente di sicurezza scaduto o non più valido. Cosa devo fare?	Bisogna utilizzare la funzione Ripristina ambiente, disponibile nella relativa pagina sul sito web dei Servizi Telematici, che permette di richiedere la revoca dell'ambiente di sicurezza qualora non fosse più integro o non più utilizzabile. Questa funzionalità consente di rinnovare il Certificato di autenticazione scaduto o in scadenza. Successivamente alla revoca del certificato, sarà possibile generare nuovamente l'ambiente di sicurezza.
L'utente in fase di controllo rileva l'errore java.lang.no.such.method.error.	L'utente deve rimuovere la cartella IDTE in c:\entratel\prog\finanze e scaricare ed installare i moduli di controllo aggiornati.
L'utente in fase di autentica rileva un errore nel database del certificato L'utente ha la versione di Entratel 4.0.1	L'utente deve disinstallare la versione di Entratel presente sul pc, scaricare l'applicazione Entratel (pacchetto completo) e reinstallarla
L'utente dichiara che al passo 4 della generazione ambiente Entratel si blocca al 64%.	Non è stato impostato il percorso corretto del supporto che contiene i certificati firma. L'utente ha inserito il supporto in Operazioni/Opzioni di sistema/Chiave privata

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di Contact Center per gli utenti del Sistema Informativo della Fiscalità

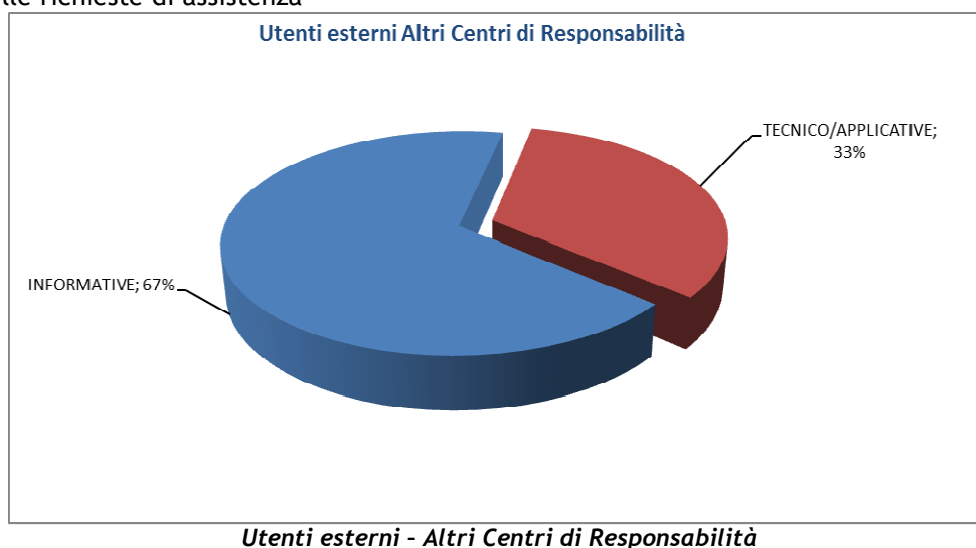
Allegato 4A - Schede di esempio richieste

Esempio problema	Possibile Soluzione
Nella visualizzazione di una ricevuta viene visualizzato il diagnostico: modulo non installato IVD 05	L'utente deve scaricare l'applicazione Entratel (pacchetto completo) e reinstallarla dopo la disinstallazione della versione precedente
errore 8 in fase di autentica	Verificata con l'utente la versione molto remota di entratel - consigliato di installare l'ultima versione
Errore 12 in fase di elaborazione ricevute.	Avendo rigenerato l'ambiente di sicurezza riferito di procedere con la richiesta di rinvio ricevute.
L'utente in fase di generazione dell'ambiente ha la ricevuta del scartata con scarto 05	Comunicato all'utente che ha generato l'ambiente senza revocare il precedente; guidato l'utente nell'area riservata nella sezione "Profilo utente-ripristina ambiente" e fatto inserire i dati richiesti.
L'utente riceve il diagnostico "errore 10" in fase di autentica	Dopo aver verificato, attraverso il riepilogo invii per documento, che non è stato inviato il req.ccc, è stato effettuato con l'utente l'invio manuale.
L'utente e' in fase di genera ambiente ma si blocca nell'invio del file req.ccc	L'utente è stato seguito nell'invio manuale del req.ccc.
L'utente ha un problema con la generazione dell'ambiente di sicurezza, uno scarto per 03 quando invia il req.ccc	L'utente deve inserire come progressivo sede 000, anziché 001, avendo una sede unica
L'utente non riesce ad inviare il req.ccc	Seguito l'utente nell'invio manuale del req.ccc e nel download della ricevuta, è stata indicata la procedura per l'importazione del certificato.

Esempio problema	Possibile Soluzione
L'utente riceve il diagnostico c.f. del fornitore incoerente con il c.f. di autenticazione	Riscontrato che l'utente inseriva nel c.f. del fornitore quello della società per cui stava facendo l'invio, è stato riferito all'utente di inserire il c.f. dell'intermediario
L'utente sta effettuando un controllo su un contratto di locazione, ma riscontra il messaggio: il documento non contiene alcun contratto	Indicato all'utente di verificare che non vi siano caratteri speciali all'interno del contratto.
L'utente ha inviato un modello unico - irap ma ha ancora la ricevuta in stato: in elaborazione	Riferito che dovrà attendere 5 giorni lavorativi e che poi potrà vedere se la ricevuta sarà acquisita o scartata..

1.12 Utenti esterni Altri Centri di Responsabilità

Tipologia delle richieste di assistenza



1.12.1 Utenti esterni Siatel

Esempio problema	Possibile soluzione
Allineamenti CF. Utente riferisce che scaricando il file transfer nella procedura informatica, alcuni C.F. non vengono validati per errore 9 codice inesistente.	Dopo verifica in AT e nel file inviato dal comune, risposto che in merito alla segnalazione per il codice di ritorno 9 il cittadino non viene trovato in Anagrafe tributaria con i vostri dati, ma potrebbe comunque aver il codice fiscale con dati diversi (i casi più soventi sono i doppi nomi o gli stati esteri di nascita diversi). Deve pertanto effettuare le interrogazioni del soggetto sfruttando le varie possibilità e verificare se trova un soggetto che potrebbe essere il vostro residente con dati diversi.
L'utente segnala problemi in rif. attribuzione codice fiscale per il un soggetto: in quanto il comune di nascita risulta errato; l'utente non riesce ad effettuare sulla nuova piattaforma SIATEL variazione anagrafica su codice fiscale, messaggio errore: operazione non effettuabile	Dopo verifica in AT per il soggetto esistono già 2 codici fiscali, ma sono separati con comuni di nascita diversi; Il primo è stato attribuito dall'agenzia delle entrate locale, il secondo è quello erroneamente attribuito dal comune. Per sanare la situazione bisogna collegare i 2 codici (operazione che il comune non può fare). Pertanto deve inviare una segnalazione all'agenzia delle entrate al seguente indirizzo di posta elettronica, precisando quali sono i dati corretti e quali quelli errati: dc.sac.archivioanagrafico@agenziaentrate.it
L'utente ha inviato un file con i nuovi nati e gli immigrati ma riceve scarto senza indicazione del motivo	Dopo la verifica del file inviato dal comune, il motivo di scarto dell'invio, visualizzato è "File non rispondente alle specifiche di trasmissione". Tale messaggio di errore viene emesso poiché nel nuovo servizio c'è il controllo sul tacciato record utilizzato. Nel caso delle variazioni inviate il tracciato è quello MIACEL da 250 e non l'altro da 350 specifico per le variazioni anagrafiche. Pertanto come riportato nella schermata dell'invio del file transfer, il tipo di invio da selezionare è Allineamento anagrafe residenti e non invio variazioni anagrafiche: Per inviare i deceduti e le variazioni anagrafiche estratte con il tracciato MIACEL (lunghezza 250 caratteri) si deve selezionare il tipo invio: "Allineamento Anagrafe Residenti" si consiglia pertanto di rinviare il file
L'utente generico non ricorda più la password di SIATEL	Invitato l'utente di rivolgersi all'amministratore di SIATEL per farsi ripristinare la password.
L'utente chiede informazioni sull'abilitazione nuovi utenti	I Comuni, già autorizzati alla consultazione tramite l'applicazione Siatel v2.0 - PuntoFisco, che abbiano necessità di abilitare nuovi utenti, possono inviare, ai rispettivi destinatari di competenza indicati nell'elenco dei referenti regionali dei Comuni, gli appositi moduli predisposti per tipologia di richiesta da compilare in ogni loro parte e sottoscrivere a cura del legale rappresentante dell'Ente richiedente.
L'utente chiede chi si può abilitare a SIATEL	Gli Enti che possono collegarsi a SIATEL sono: Comuni, Province, Regioni, Altri Enti Territoriali (Comunità montane, Consorzi di bonifica, Asl, Università, ATER), Uffici Giudiziari. Il possibile collegamento per gli altri Enti pubblici (ad. es. Aziende di Trasporto pubblico) viene verificato caso per caso dall'Agenzia delle Entrate. Non possono collegarsi a SIATEL gli Enti privati non partecipati da Enti pubblici.
Forniture F24 ici: L'utente chiede il sw per la lettura dei versamenti	Fornite info e passaggi da sito: agenzia entrate/servizi telematici/siatel/siatel per l'accesso ai dati: anagrafe tributaria/siatel comuni/convenz x i pagam trib. mediante F24/software x la visualizzazione delle forniture relative ai versamenti f24.
L'utente chiede info sull'invio dello storico dei deceduti	L'utente può inviare tramite INASIA o SISTER

1.12.2 Utenti esterni dell'amministrazione Autonoma dei Monopoli di Stato

Esempio problema	Possibile soluzione
L'utente chiede assistenza per il cambio password.	Effettuare il ripristino dei codici di autenticazione
Il concessionario ha richiesto ad AAMS la password per accedere all'area riservata del sito www.aams.it Però ha ricevuto una mail di ritorno che non conteneva l'informazione richiesta	Riferito all'utente che per problemi relativi alle credenziali si deve inviare una mail ad AAMS (specificato i nominativi a cui fare riferimento).
L'utente chiede in che fasce orarie quando può effettuare la trasmissione dati.	Riferito all'utente che la trasmissione dati può avvenire 24 ore su 24.
L'utente chiede quale codice diritto deve inserire.	Riferito all'utente che come codice diritto deve inserire quello dell'attività prevalente.
L'utente chiede quali sono i tempi dell'autorizzazione una volta inviata la richiesta.	Riferito all'utente che AAMS procederà all'autorizzazione dopo aver effettuato la verifica tecnico-funzionale della rete telematica del concessionario. Questo avverrà solo se il concessionario comunica ad AAMS l'avviamento della rete telematica.
L'utente afferma di aver inviato un fax relativo alla richiesta verifica amministrativa semplificata, ma non ha ricevuto ancora le credenziali per accedere all'area riservata.	Invitato l'utente a contattare AAMS (specificato i nominativi a cui fare riferimento).
Il concessionario chiede a chi deve inviare la stampa delle dichiarazioni di sussistenza dei requisiti	Comunicato all'utente che le dichiarazioni vanno spedite al seguente indirizzo: Amministrazione Autonoma dei Monopoli di Stato - Direzione per i giochi Ufficio XXIII - Piazza Mastai 11, 00153 Roma Le dichiarazioni vanno inviate anche via fax al numero: 06/58573159.
L'utente afferma di essere già in possesso di credenziali di accesso all'area riservata per la visibilità dei flussi contabili. Ora chiede come essere abilitato alla per l'inserimento dei diritti di gioco che ha acquisito.	Indicato all'utente come fare richiesta ad AAMS di nuove credenziali per poter usufruire della procedura semplificata.