

ATTIVITÀ' DI SEMPLIFICAZIONE E SUPPORTO

AI FINI DELLA REGISTRAZIONE AL PORTALE E DEL PAGAMENTO DELLA QUOTA ASSOCIATIVA 2017

Come è noto, a far data dal 22 novembre 2016 - ai sensi della delibera 11 dell'11 novembre 2016, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale del 22 novembre 2016 - è possibile provvedere al pagamento delle quote associative per l'anno 2017: l'importo della quota da corrispondersi è determinato, secondo i criteri di cui alla citata delibera, con riferimento al parco veicolare delle imprese alla data del 19 novembre 2016; inoltre al fine di procedere al pagamento è necessario prima registrarsi a questo Portale.

E' altresì noto che le innovazioni introdotte per le procedure di registrazione e pagamento hanno causato notevoli disservizi all'utenza, peraltro non sempre adeguatamente informata di quanto a tal fine necessario. Le numerose richieste di assistenza hanno motivato il Comitato Centrale a richiedere una proroga del termine utile a provvedere al pagamento delle quote 2017, che dal 31 dicembre 2016 è stato procrastinato al 28 febbraio 2017.

Il Comitato Centrale, che pure ha profuso il massimo impegno per soddisfare le richieste di assistenza, è consapevole dell'inefficienza del livello di risposta, imputabile al numero esiguo di risorse umane disponibili per tale servizio, a fronte di un numero di utenti elevatissimo.

Al fine di accompagnare tutte le imprese al completamento, in tempo utile, delle operazioni necessarie a provvedere al pagamento della quota associativa, dunque, sono state predisposte delle semplificazioni al sistema di registrazione ed è stato potenziato il livello di assistenza tecnica, come di seguito si espone.

- **PROBLEMA VERIFICA PEC - INTERVENTO DI SEMPLIFICAZIONE**

Sulla base della casistica delle richieste di assistenza pervenute, si è potuto constatare che la maggiore difficoltà riguarda la necessità di indicare, all'atto della registrazione al Portale, **l'indirizzo PEC che risulta nel certificato Camera di Commercio dell'impresa**: tale indirizzo è utile al fine di avere certezza dell'identità dell'impresa che richiede la registrazione. Su tale casella PEC sono infatti inviate le credenziali di registrazione (PIN, numero di matricola e password). Una volta effettuata l'operazione con successo, l'impresa può visualizzare tutti i propri dati.

Le segnalazioni pervenute hanno dimostrato che non sempre l'impresa ha attivato la casella PEC dichiarata, oppure non ne ricorda la password, oppure infine che tale casella PEC è stata disattivata.

E' anche ricorrente la casistica di una risposta di errore da parte del sistema informatico che non riconosce l'indirizzo PEC, ancorché esatto. Tale errore è da imputarsi al livello dei servizi di cooperazione tra il Portale dell'Albo ed INFOCAMERE (sistema informatico della Camera di Commercio): il consistente numero di interrogazioni effettuate ai fini della registrazione, unitamente a quelle operate dai committenti per la visura di regolarità delle imprese, è risultato eccedente rispetto alla capacità di risposte al minuto di INFOCAMERE.

AL FINE DI OVVIARE A TALE DISSERVIZIO, A FAR DATA DAL 13 FEBBRAIO 2017, IN ALTERNATIVA ALLA MODALITÀ' SU INDICATA, SARÀ POSSIBILE ISCRIVERSI AL PORTALE INDICANDO UN INDIRIZZO EMAIL NON PEC, OPPURE UN INDIRIZZO PEC DIVERSO DA QUELLO ESPOSTO NEL CERTIFICATO CAMERALE.

All'atto della registrazione, l'impresa visualizza una maschera che consente di scegliere, tra due opzioni:

1) PEC CAMERA DI COMMERCIO

l'indirizzo digitato è verificato presso INFOCAMERE ed, all'esito della registrazione, è possibile visualizzare completamente il proprio profilo;

2) EMAIL NON PEC, OPPURE PEC DIVERSA DA QUELLA CAMERA DI COMMERCIO

l'indirizzo digitato non è verificato in alcun modo e la registrazione al Portale consente esclusivamente di effettuare l'operazione di pagamento.

Qualora sia scelta la seconda iscrizione (modalità semplificata), con successivo avviso su questo portale sarà indicata la data a decorrere dalla quale l'indirizzo email fornito potrà essere sostituito con quello PEC risultante dal certificato camerale, al fine di ottenere una visualizzazione piena del proprio profilo utente.

In entrambi i casi è richiesto di fornire un recapito telefonico, al fine di agevolare eventuali servizi di assistenza tecnica.

- **POTENZIAMENTO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA TECNICA**

Il team di assistenza tecnica provvederà a contattare telefonicamente:

- le imprese che risultino ancora non iscritte e/o non adempienti al pagamento della quota associativa;
- gli utenti che hanno inviato una richiesta di assistenza alla email del Comitato Centrale assistenza.albo@mit.gov.it. Si segnala l'importanza che la email rechi: descrizione della difficoltà riscontrata, eventuale screenshot della pagina di errore, numero di iscrizione airAlbo e numero di matricola ove già acquisito, **recapito telefonico**.

Qualora la problematica rappresentata non sia risolvibile al primo livello, il servizio darà istruzioni per l'accesso ai successivi livelli di assistenza.

ULTERIORI ISTRUZIONI OPERATIVE

Inoltre, poiché è stata riscontrata una casistica importante di richiesta di assistenza per le problematiche relative alla gestione della password e per quelle relative alla ricezione della ricevuta di pagamento, si ricorda quanto segue:

- **CAMBIO PASSWORD**

E' obbligatorio al primo accesso dopo la registrazione. Al riguardo si ricorda che la nuova password, composta dall'utente, deve essere composta da una combinazione di 8 caratteri, di cui almeno uno numerico, almeno uno alfabetico maiuscolo e almeno uno non alfanumerico (es: !"£\$%/()=A*+][@#\$.:;,-_>\\|?). La nuova password deve essere diversa dalle ultime tre password usate.

La nuova password deve essere digitata nei campi "nuova password" e "conferma password". E' impedita la funzione "copia ed incolla".

- **RESET PASSWORD**

Quando l'impresa supera il numero di tentativi consentiti nella digitazione della password, appare il messaggio "*Utente sospeso per superamento numero tentativi pwd errata. Contattare Amministratore di Sistema per il ripristino*" ed occorre richiedere il **RESET PASSWORD (no recupero password)**, inviando all'indirizzo assistenza.albo@mit.gov.it una email con oggetto RESET PASSWORD e recante nel testo il numero di matricola (inizia con IT) il numero di iscrizione all'Albo ed un recapito telefonico.

La nuova password sarà inviata sull'indirizzo email fornito all'atto della registrazione o eventualmente successivamente modificato.

- **RICEVUTA DI PAGAMENTO**

Si rappresenta che la ricevuta di pagamento è inviata automaticamente dal sistema informatico attraverso posta elettronica ordinaria all'indirizzo email fornito all'atto della registrazione o a quello successivamente modificato.

Qualora la ricevuta non sia stata acquisita, si può procedere alternativamente:

- se l'indirizzo di posta elettronica fornito è una PEC, a verificare che la stessa sia abilitata a ricevere email non PEC;
- a ristampare la ricevuta dalla apposita funzione accessibile dalla pagina di visualizzazione dei pagamenti effettuati.