



Roma, 4 febbraio 2011

Protocollo:3352/RU

Rif.:

Allegati:

OGGETTO: Istruzioni operative relative al “Sistema di Gestione dei Certificati di firma digitale” rilasciati dall’Agenzia delle Dogane.

All’Associazione Agenti Raccomandati Mediatori
Marittimi Agenti Aerei - ASSOAGENTI
info@assagenti.it

All’Associazione Industrie Dolciarie
Italiane - AIDI
aidi@aidi-assodolce.it

All’ A.I.D.A. - Associazione Italiana Distributori
Autoveicoli
asso.aida@libero.it

Alla ANAEE
info@anaee.it

All’ANIGAS - Associazione Nazionale Industriali GAS
marco.innocenti@anigas.it

All’A.N.U.P.E.A. - Associazione
Nazionale Utilizzatori Prodotti Energetici Agevolati
anupea@tiscali.it

All’APER – Associazione Produttori Energia da
Fonti Rinnovabili
Piazza L. di Savoia 24
speciale@aper.it

All’ASSICC
info@assicc.it

All'ASSOBIRRA
assobirra@assobirra.it

All'ASSOCARBONI – Ass. Gen. Operatori
Carboni
assocarboni@assocarboni.it

Alla ASSODISTIL
assodistil@assodistil.it
direzione@assodistil.it

Alla ASSOGASLIQUIDI
assogasliquidi@federchimica.it

Alla ASSOSOFTWARE
info@assoftware.it

All'ASSOELETRICA
info@assoelettrica.it

All'Associazione Italiana Commercio Chimico -
AssICC
info@assicc.it

All'Associazione Italiana Corrieri Aerei
Internazionali - AICAI
segretario.generale@aicaionline.it

All'UNIONE ITALIANA VINI
segreteria.confederazione@uiv.it
p.castelletti@uiv.it

Alla AGCI – AGRITAL
mauro.vagni@agciagricol.coop
valerio.cappio@agcipesca.it

Alla CNA Alimentare
info@cento-fiori.it
alimentare@cna.it

Alla COLDIRETTI
domenico.bosco@coldiretti.it
presidenza@coldiretti.it
sandali@coldiretti.it

Alla LOGISTA ITALIA
augusto.diianni@logistaitalia.it
gianpaolo.marangoni@logistaitalia.it
francesco.zupo@logistaitalia.it
stefano.lilli@logistaitalia.it
gcastiglia@edicomgroup.com

All'Associazione Italiana delle Imprese di
Logistica, Magazzini Generali, Terminal Operators
Portuali, Interportuali ed Aeroportuali -
ASSOLOGISTICA
milano@assologistica.it

All'Associazione Italiana di Logistica e di Supply
Chain Management - AILOG
info@ailog.it

All'Associazione Italiana Terminalisti Portuali -
ASSITERMINAL
terminalporti@assiterminal.it

All'Associazione Nazionale Agenti Merci Aeree -
ANAMA
anama@fedespedi.it

All'Associazione Nazionale Centri di Assistenza
doganale - ASSOCAD
info@assocad.it

All'Associazione Nazionale Depositi Costieri Olii
Minerali - ASSOCOSTIERI
assocostieri@assocostieri.it

All'Associazione Nazionale Imprese Trasporti
Automobilistici – ANITA
anita@anita.it

All'Associazione Italiana Gestori Aeroporti –
ASSAEROPORTI
segreteria@assaeroporti.net

All'Associazione Nazionale Operatori Servizi
Aeroportuali di Handling – ASSOHANDLERS
associazione@assohandlers.it

All'Associazione Nazionale Spedizionieri
Doganali - ANASPED
anasped@confcommercio.it

All'Associazione Porti Italiani - ASSOPORTI
info@assoporti.it

All'Autorità Portuale di Ancona
info@autoritaportuale.ancona.it

All'Autorità Portuale di Augusta
port.authority.augusta@virgilio.it

All'Autorità Portuale di Bari
apbari@porto.bari.it

All'Autorità Portuale di Brindisi
autorita.portuale.br@libero.it

All'Autorità Portuale di Cagliari
autorita.portuale@tiscali.it

All'Autorità Portuale di Catania
portoct.ufficiotecnico@tin.it

All'Autorità Portuale di Civitavecchia
autorita@portidiroma.it

All'Autorità Portuale di Genova
info@porto.genova.it

All'Autorità Portuale di Gioia Tauro
affarigenerali@portodigioiatauro.it

All'Autorità Portuale di La Spezia
segreteria@porto.laspezia.it

All'Autorità Portuale di Livorno
direzione@portauthority.li.it

All'Autorità Portuale di Marina di Carrara
info@portauthoritymdc.ms.it

All'Autorità Portuale di Messina
segreteria@porto.messina.it

All'Autorità Portuale di Napoli
segreteriagenerale@porto.napoli.it

All'Autorità Portuale di Olbia
ap.olbiagolfoaranci@tiscali.it

All'Autorità Portuale di Palermo
autport@autport.pa.it

All'Autorità Portuale di Ravenna
info@port.ravenna.it

All'Autorità Portuale di Salerno
info@porto.salerno.it

All'Autorità Portuale di Savona
authority@porto.sv.it

All'Autorità Portuale di Taranto
authority@port.taranto.it

All'Autorità Portuale di Piombino
presidente@porto.piombino.li.it

All'Autorità Portuale di Trieste
info@porto.trieste.it

All'Autorità Portuale di Venezia
apv@port.venice.it

Alla Camera di Commercio Internazionale – ICC
Italia
icc@ccitalia.org

Alla Confederazione Generale
dell'Agricoltura - CONFAGRICOLTURA
direzione@confagricoltura.it

Alla Confederazione Generale Italiana
dell'Artigianato - CONFARTIGIANATO
confartigianato@confartigianato.it

Alla Confederazione Generale Italiana delle
Imprese, delle Attività Professionali e del Lavoro
Autonomo
CONFCOMMERCIO - Imprese per l'Italia
confcommercio@confcommercio.it

Alla Confederazione Generale dell'Industria
Italiana - CONFINDUSTRIA
dg@confindustria.it

Alla Confederazione Generale Italiana dei
Trasporti e della Logistica – CONFETRA
confetra@confetra.com

Alla Confederazione Italiana Armatori –
CONFITARMA
confitarma@confitarma.it

Alla Confederazione Italiana della Piccola e Media
Industria del Settore Trasporti – CONFAPI
TRASPORTI
riccardo.fuochi@confapitrasporti.it

Al Consiglio Nazionale degli Spedizionieri
Doganali
info@cnsd.it

Alla Contship Italia SpA
contship@contshipitalia.com

All' ENI
andrea.camerinelli@eni.it
giuseppe.santagostino@eni.it

Alla Federazione Nazionale dell'Industria chimica
- FEDERCHIMICA
sosa@federchimica.it

Alla Federazione delle Associazioni Nazionali
dell'Industria Meccanica Varia e Affine – ANIMA
anima@anima-it.com
massaro@anima.it
polizzi@easyfrontier.it

Alla Federazione Nazionale Agenti Mediatori
Marittimi - FEDERAGENTI
info@federagenti.it

Alla Federazione Imprese Energetiche e Idriche -
FEDERUTILITY
affarigenerali@federutility.it

Alla Federazione Italiana Trasportatori - FEDIT
(già FEDERCORRIERI)
segreteria@fedit.it

Alla Federazione Nazionale delle Imprese di
Spedizioni Internazionali - FEDESPEDI
fedespedi@fedespedi.it

All'International Air Transport Association - IATA
info.it@iata.org
tomasinis@iata.org
giorgio.facchetti@tiscali.it

All'Italian Board Airlines Representatives – IBAR
ibar_it@ibar.it
gianni.damato@dhl.com

All'Unione Interporti Riuniti – UIR
segreteria@unioneinterportiriuniti.org

All'Unione Italiana delle Camere di Commercio,
Industria, Agricoltura e Artigianato -
UNIONCAMERE
segreteria.generale@unioncamere.it

Alla Unione Petrolifera
direttore@unionepetrolifera.it

Alla Women's International Shipping and Trading
Association – WISTA
wista.italia@libero.it

Come noto agli utenti che fanno uso del certificato di firma digitale dell'Agenzia delle Dogane, l'applicazione web "Genera ambiente" consente di generare la propria coppia di chiavi, pubblica e privata, che è utilizzata per firmare digitalmente i documenti inviati tramite il Servizio Telematico Doganale – EDI.

In caso di smarrimento della password del certificato, gli utenti devono procedere al blocco dello stesso, quindi contattare il call center per il conseguente ripristino; solo dopo tale operazione è possibile generare un nuovo certificato di firma.

Al fine di introdurre sostanziali semplificazioni operative è stata realizzata l'applicazione "Sistema di Gestione dei certificati" che sostituisce la sopracitata applicazione web e consente agli utenti, in completa autonomia, di bloccare e successivamente generare il nuovo certificato, senza doverne attendere il ripristino da parte dei servizi di assistenza del call center.

Si forniscono, con la presente, le istruzioni operative inerenti quanto in oggetto che, per quanto premesso, **non sono applicabili gli utenti che utilizzano i certificati di firma rilasciati da altri Certificatori qualificati (Certification Authorities).**

A far data dall'8 febbraio 2011 l'applicazione web "Genera ambiente" è sostituita dal nuovo "Sistema di Gestione dei Certificati", disponibile sul sito internet del Servizio Telematico Doganale EDI – Ambiente di Prova all'indirizzo <https://generaambiente.agenziadogane.it>, comprendente le seguenti funzionalità:

- "Genera certificato"

- "Sospendi certificato"
- "Riattiva certificato"
- "Revoca certificato" . Si precisa, al riguardo, che un certificato revocato non può essere riattivato. Per richiedere un nuovo certificato occorre utilizzare la funzione "Genera certificato".

Le istruzioni per richiedere assistenza e per segnalare malfunzionamenti, che ad ogni buon fine si riportano di seguito, sono disponibili sul sito dell'Assistenza online, seguendo il percorso "Come fare per → Richiedere assistenza" (<http://assistenza.agenziadogane.it/dogane/allegati/Modalita-utilizzo-Assistenza-20101209.pdf>):

1. Verificare preventivamente che la soluzione al problema non sia già presente sul sito di Assistenza (<http://assistenza.agenziadogane.it/assistenza/index.asp>) nella sezione "Come Fare per..." e nella sezione "Consulta le FAQ" . Può essere utilizzata anche la ricerca libera con la funzione "Cerca", estesa all'intero sito o circoscritta a determinati argomenti.

2. Se la ricerca dovesse risultare infruttuosa, rivolgersi al canale prioritario di Assistenza via Web, raggiungibile dal sito di Assistenza, alla voce "Contattaci – Invio E-Mail" oppure prenotare una chiamata nella fascia oraria desiderata alla voce "Contattaci – Prenotazione di chiamata"; solo nel caso in cui non si riceva risposta all'assistenza così richiesta in tempi adeguati, contattare il Numero Verde Sogei presente alla voce "Contattaci – Chiama il numero verde". E' fondamentale annotare la data e il relativo numero della richiesta di assistenza fornito.

3. In relazione alla gravità del problema, nel caso non si riceva assistenza in tempi utili, sollecitare una risposta tramite la voce "Contattaci – Sollecito di intervento" (citando il numero della richiesta iniziale). Nota Bene: passati 60 giorni dalla richiesta di assistenza, questa non sarà più evasa. Se si intende comunque ricevere risposta alla problematica occorre necessariamente sollecitarla.

4. *Qualora il malfunzionamento pregiudichi l'operatività degli utenti e non vengano fornite risposte dal Servizio di Assistenza, scrivere a: dogane.tecnologie@agenziadogane.it, indicando nell'oggetto "Mancata Risposta Assistenza" e riportando data e numero della richiesta, e data ed orario del sollecito di intervento.*

Ulteriori canali di contatto con l'Agenzia delle Dogane, sono presenti nel sito dell'Agenzia, alla voce: Comunicare – Comunicare con l'Agenzia.

*Il Direttore Centrale
Teresa Alvaro*