



Roma, 04/02/2011

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 Raccomandatori Mediatori  
Marittimi Agenti Aerei - ASSOAGENTI  
[info@assagenti.it](mailto:info@assagenti.it)

All’Associazione Industrie Dolciarie  
Italiane - AIDI  
[aidi@aidi-assodolce.it](mailto:aidi@aidi-assodolce.it)

All’ A.I.D.A. - Associazione Italiana Distributori  
Autoveicoli  
[asso.aida@libero.it](mailto:asso.aida@libero.it)

Alla ANAEE  
[info@anaee.it](mailto:info@anaee.it)

All’ANIGAS - Associazione Nazionale Industriali GAS  
[marco.innocenti@anigas.it](mailto:marco.innocenti@anigas.it)

All’A.N.U.P.E.A. - Associazione  
Nazionale Utilizzatori Prodotti Energetici Agevolati  
[anupea@tiscali.it](mailto:anupea@tiscali.it)

All’APER – Associazione Produttori Energia da  
Fonti Rinnovabili  
Piazza L. di Savoia 24  
[speciale@aper.it](mailto:speciale@aper.it)

All’ASSICC  
[info@assicc.it](mailto:info@assicc.it)

All'ASSOBIRRA  
[assobirra@assobirra.it](mailto:assobirra@assobirra.it)

All'ASSOCARBONI – Ass. Gen. Operatori  
Carboni  
[assocarboni@assocarboni.it](mailto:assocarboni@assocarboni.it)

Alla ASSODISTIL  
[assodistil@assodistil.it](mailto:assodistil@assodistil.it)  
[direzione@assodistil.it](mailto:direzione@assodistil.it)

Alla ASSOGASLIQUIDI  
[assogasliquidi@federchimica.it](mailto:assogasliquidi@federchimica.it)

Alla ASSOSOFTWARE  
[info@assoftware.it](mailto:info@assoftware.it)

All'ASSOELETRICA  
[info@assoelettrica.it](mailto:info@assoelettrica.it)

All'Associazione Italiana Commercio Chimico -  
AssICC  
[info@assicc.it](mailto:info@assicc.it)

All'Associazione Italiana Corrieri Aerei  
Internazionali - AICAI  
[segretario.generale@aicaionline.it](mailto:segretario.generale@aicaionline.it)

All'UNIONE ITALIANA VINI  
[segreteria.confederazione@uiv.it](mailto:segreteria.confederazione@uiv.it)  
[p.castelletti@uiv.it](mailto:p.castelletti@uiv.it)

Alla AGCI – AGRITAL  
[mauro.vagni@agciagritale.coop](mailto:mauro.vagni@agciagritale.coop)  
[valerio.cappio@agcipesca.it](mailto:valerio.cappio@agcipesca.it)

Alla CNA Alimentare  
[info@cento-fiori.it](mailto:info@cento-fiori.it)  
[alimentare@cna.it](mailto:alimentare@cna.it)

Alla COLDIRETTI  
[domenico.bosco@coldiretti.it](mailto:domenico.bosco@coldiretti.it)  
[presidenza@coldiretti.it](mailto:presidenza@coldiretti.it)  
[sandali@coldiretti.it](mailto:sandali@coldiretti.it)

Alla LOGISTA ITALIA  
[augusto.diianni@logistaitalia.it](mailto:augusto.diianni@logistaitalia.it)  
[gianpaolo.marangoni@logistaitalia.it](mailto:gianpaolo.marangoni@logistaitalia.it)  
[francesco.zupo@logistaitalia.it](mailto:francesco.zupo@logistaitalia.it)  
[stefano.lilli@logistaitalia.it](mailto:stefano.lilli@logistaitalia.it)  
[gcastiglia@edicomgroup.com](mailto:gcastiglia@edicomgroup.com)

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

All'Associazione Italiana di Logistica e di Supply  
Chain Management - AILOG  
[info@ailog.it](mailto:info@ailog.it)

All'Associazione Italiana Terminalisti Portuali -  
ASSITERMINAL  
[terminalporti@assiterminal.it](mailto:terminalporti@assiterminal.it)

All'Associazione Nazionale Agenti Merci Aeree -  
ANAMA  
[anama@fedespedi.it](mailto:anama@fedespedi.it)

All'Associazione Nazionale Centri di Assistenza  
doganale - ASSOCAD  
[info@assocad.it](mailto:info@assocad.it)

All'Associazione Nazionale Depositi Costieri Olii  
Minerali - ASSOCOSTIERI  
[assocostieri@assocostieri.it](mailto:assocostieri@assocostieri.it)

All'Associazione Nazionale Imprese Trasporti  
Automobilistici – ANITA  
[anita@anita.it](mailto:anita@anita.it)

All'Associazione Italiana Gestori Aeroporti –  
ASSAEROPORTI  
[segreteria@assaeroporti.net](mailto:segreteria@assaeroporti.net)

All'Associazione Nazionale Operatori Servizi  
Aeroportuali di Handling – ASSOHANDLERS  
[associazione@assohandlers.it](mailto:associazione@assohandlers.it)

All'Associazione Nazionale Spedizionieri  
Doganali - ANASPED  
[anasped@confcommercio.it](mailto:anasped@confcommercio.it)

All'Associazione Porti Italiani - ASSOPORTI  
[info@assoporti.it](mailto:info@assoporti.it)

All'Autorità Portuale di Ancona  
[info@autoritaportuale.ancona.it](mailto:info@autoritaportuale.ancona.it)

All'Autorità Portuale di Augusta  
[port.authority.augusta@virgilio.it](mailto:port.authority.augusta@virgilio.it)

All'Autorità Portuale di Bari  
[apbari@porto.bari.it](mailto:apbari@porto.bari.it)

All'Autorità Portuale di Brindisi  
[autorita.portuale.br@libero.it](mailto:autorita.portuale.br@libero.it)

All'Autorità Portuale di Cagliari  
[autorita.portuale@tiscali.it](mailto:autorita.portuale@tiscali.it)

All'Autorità Portuale di Catania  
[portoct.ufficiotecnico@tin.it](mailto:portoct.ufficiotecnico@tin.it)

All'Autorità Portuale di Civitavecchia  
[autorita@portidiroma.it](mailto:autorita@portidiroma.it)

All'Autorità Portuale di Genova  
[info@porto.genova.it](mailto:info@porto.genova.it)

All'Autorità Portuale di Gioia Tauro  
[affarigenerali@portodigioiatauro.it](mailto:affarigenerali@portodigioiatauro.it)

All'Autorità Portuale di La Spezia  
[segreteria@porto.laspezia.it](mailto:segreteria@porto.laspezia.it)

All'Autorità Portuale di Livorno  
[direzione@portauthority.li.it](mailto:direzione@portauthority.li.it)

All'Autorità Portuale di Marina di Carrara  
[info@portauthoritymdc.ms.it](mailto:info@portauthoritymdc.ms.it)

All'Autorità Portuale di Messina  
[segreteria@porto.messina.it](mailto:segreteria@porto.messina.it)

All'Autorità Portuale di Napoli  
[segreteriagenerale@porto.napoli.it](mailto:segreteriagenerale@porto.napoli.it)

All'Autorità Portuale di Olbia  
[ap.olbiagolfoaranci@tiscali.it](mailto:ap.olbiagolfoaranci@tiscali.it)

All'Autorità Portuale di Palermo  
[autport@autport.pa.it](mailto:autport@autport.pa.it)

All'Autorità Portuale di Ravenna  
[info@port.ravenna.it](mailto:info@port.ravenna.it)

All'Autorità Portuale di Salerno  
[info@porto.salerno.it](mailto:info@porto.salerno.it)

All'Autorità Portuale di Savona  
[authority@porto.sv.it](mailto:authority@porto.sv.it)

All'Autorità Portuale di Taranto  
[authority@port.taranto.it](mailto:authority@port.taranto.it)

All'Autorità Portuale di Piombino  
[presidente@porto.piombino.li.it](mailto:presidente@porto.piombino.li.it)

All'Autorità Portuale di Trieste  
[info@porto.trieste.it](mailto:info@porto.trieste.it)

All'Autorità Portuale di Venezia  
[apv@port.venice.it](mailto:apv@port.venice.it)

Alla Camera di Commercio Internazionale – ICC  
Italia  
[icc@ccitalia.org](mailto:icc@ccitalia.org)

Alla Confederazione Generale  
dell'Agricoltura - CONFAGRICOLTURA  
[direzione@confagricoltura.it](mailto:direzione@confagricoltura.it)

Alla Confederazione Generale Italiana  
dell'Artigianato - CONFARTIGIANATO  
[confartigianato@confartigianato.it](mailto:confartigianato@confartigianato.it)

Alla Confederazione Generale Italiana del  
Commercio e del Turismo - CONFCOMMERCIO  
[confcommercio@confcommercio.it](mailto:confcommercio@confcommercio.it)

Alla Confederazione Generale Italiana delle  
Imprese, delle Attività Professionali e del Lavoro  
Autonomo  
CONFCOMMERCIO - Imprese per l'Italia  
[confcommercio@confcommercio.it](mailto:confcommercio@confcommercio.it)

Alla Confederazione Generale dell'Industria  
Italiana - CONFINDUSTRIA  
[dg@confindustria.it](mailto:dg@confindustria.it)

Alla Confederazione Generale Italiana dei  
Trasporti e della Logistica – CONFETRA  
[confetra@confetra.com](mailto:confetra@confetra.com)

Alla Confederazione Italiana Armatori –  
CONFITARMA  
[confitarma@confitarma.it](mailto:confitarma@confitarma.it)

Alla Confederazione Italiana della Piccola e Media  
Industria del Settore Trasporti – CONFAPI  
TRASPORTI  
[riccardo.fuochi@confapitrasporti.it](mailto:riccardo.fuochi@confapitrasporti.it)

Al Consiglio Nazionale degli Spedizionieri  
Doganali  
[info@cnsd.it](mailto:info@cnsd.it)

Alla Contship Italia SpA  
[contship@contshipitalia.com](mailto:contship@contshipitalia.com)

All' ENI  
[andrea.camerinelli@eni.it](mailto:andrea.camerinelli@eni.it)  
[giuseppe.santagostino@eni.it](mailto:giuseppe.santagostino@eni.it)

Alla Federazione Nazionale dell'Industria chimica  
- FEDERCHIMICA  
[sosa@federchimica.it](mailto:sosa@federchimica.it)

Alla Federazione delle Associazioni Nazionali  
dell'Industria Meccanica Varia e Affine – ANIMA  
[anima@anima-it.com](mailto:anima@anima-it.com)  
[massaro@anima.it](mailto:massaro@anima.it)  
[polizzi@easyfrontier.it](mailto:polizzi@easyfrontier.it)

Alla Federazione Nazionale Agenti Mediatori  
Marittimi - FEDERAGENTI  
[info@federagenti.it](mailto:info@federagenti.it)

Alla Federazione Imprese Energetiche e Idriche -  
FEDERUTILITY  
[affarigenerali@federutility.it](mailto:affarigenerali@federutility.it)

Alla Federazione Italiana Trasportatori - FEDIT  
(già FEDERCORRIERI)  
[segreteria@fedit.it](mailto:segreteria@fedit.it)

Alla Federazione Nazionale delle Imprese di  
Spedizioni Internazionali - FEDESPEDI  
[fedespedi@fedespedi.it](mailto:fedespedi@fedespedi.it)

All'International Air Transport Association - IATA  
[info.it@iata.org](mailto:info.it@iata.org)  
[tomasinis@iata.org](mailto:tomasinis@iata.org)  
[giorgio.facchetti@tiscali.it](mailto:giorgio.facchetti@tiscali.it)

All'Italian Board Airlines Representatives – IBAR  
[ibar\\_it@ibar.it](mailto:ibar_it@ibar.it)

[gianni.damato@dhl.com](mailto:gianni.damato@dhl.com)

All'Unione Interporti Riuniti – UIR  
[segreteria@unioneinterportiriuniti.org](mailto:segreteria@unioneinterportiriuniti.org)

All'Unione Italiana delle Camere di Commercio,  
Industria, Agricoltura e Artigianato -  
UNIONCAMERE  
[segreteria.generale@unioncamere.it](mailto:segreteria.generale@unioncamere.it)

Alla Unione Petrolifera  
[direttore@unione petrolifera.it](mailto:direttore@unione petrolifera.it)

Alla Women's International Shipping and Trading  
Association – WISTA  
[wista.italia@libero.it](mailto: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 2010 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](mailto: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*  
f.to Teresa Alvaro

Firma autografa sostituita a mezzo stampa  
ai sensi dell'art. 3, comma 2, del d.lgs.39/93