

FAQ Cert'O

(agg. al 18/10/2019)

Attenzione: sul sito di Cert'O (cliccando in alto a destra su Guida) è disponibile un Manuale Utente, nel quale sono disponibili tutte le informazioni necessarie per la compilazione e l'invio online delle richieste di Certificati di Origine.

Sommario

1. Devo firmare digitalmente tutti gli allegati?.....	2
2. Come faccio a capire quando il certificato è stato rilasciato?.....	2
3. Come faccio a modificare una pratica per la quale è stata richiesta una rettifica?	2
4. Come faccio a modificare una pratica che è stata respinta?.....	2
5. Dove devo inserire l'informazione relativa alla "Giacenza merci"?	2
6. E' possibile visualizzare e stampare un'anteprima del CO compilato?	2
7. E' possibile ottenere un Certificato d'Origine stampato su più fogli?	2
8. Nell'ultimo campo del modulo, relativo all'origine straniera della merce è possibile selezionare un solo paese dal menu a tendina. Cosa fare quando i paesi di origine sono più di uno?	3
9. Il campo Fatturato è obbligatorio? In che formato devo inserire l'importo?	3
10. E' possibile compilare i campi facendo "copia e incolla" da un file word o da file di altri formati (.pdf, .xlsx, .txt, ...)?	3
11. E' possibile salvare il modello in compilazione, in modo da proseguire in un secondo momento con il completamento dei campi?.....	3
12. Quale tipologia devo selezionare come codice documento per documenti non compresi nel menu a discesa?	3
13. Il pagamento del certificato di origine può essere effettuato anche al momento del ritiro o solamente con la gestione del conto prepagato on line?	3
14. Pago online il certificato tramite conto Webtelemaco o tramite iConto e lo faccio ritirare da un corriere: come faccio ad inviarvi la lettera di vettura?.....	3
15. E' possibile ricevere il certificato presso la propria sede, tramite invio postale da parte della Camera di Commercio?	4
16. Quali sono le modalità di pagamento disponibili?	4
17. E' possibile operare con diverse utenze su Cert'o?	4
18. Chi posso contattare per informazioni sulla piattaforma o problemi informatici con l'invio della pratica?	4

1. Devo firmare digitalmente tutti gli allegati?

La firma digitale è obbligatoria per il modulo del certificato (che sarà quindi caricato in formato xml.p7m) e per la fattura di esportazione (che sarà quindi caricato in formato pdf.p7m). E' necessario firmare digitalmente inoltre tutti i documenti sui quali si richiede il "Visto poteri di firma".

2. Come faccio a capire quando il certificato è stato rilasciato?

Quando l'istruttoria della richiesta è terminata e il certificato viene rilasciato e stampato dalla Camera di Commercio, l'utente riceve una notifica automatica via email, all'indirizzo indicato nel proprio profilo WebTelemaco. Inoltre, verificando lo stato della pratica, nella colonna "Informazioni dallo sportello", lo **Stato della pratica** passerà da "Aperta" a "Chiusa".

3. Come faccio a modificare una pratica per la quale è stata richiesta una rettifica?

In caso di errori nel modello base o di documenti allegati mancanti o non corretti, la Camera di Commercio richiederà una "rettifica", cioè una correzione della pratica. In questo caso l'utente riceverà una mail di notifica e ritroverà la pratica nella sezione "Da rettificare".

Se la rettifica è relativa al modello base, sarà necessario allegare un nuovo file, secondo la procedura indicata [sul manuale di Cert'O](#) a pag.49.

Se la rettifica è relativa agli allegati, si dovranno caricare i file corretti/mancanti.

4. Come faccio a modificare una pratica che è stata respinta?

Non è possibile modificare una richiesta inviata e respinta: sarà necessario inviare una nuova pratica. Per non ricompilare da zero il formulario online è possibile utilizzare la funzione "Carica modello", cliccando, nella schermata del formulario, sul tasto "Sfoglià", in alto a sinistra, e poi su "Carica modello", in alto a destra. In questo modo il sistema compilerà in automatico i campi, che potranno essere modificati/aggiornati, per poi salvare e firmare digitalmente il modello xml e inviare la nuova richiesta.

5. Dove devo inserire l'informazione relativa alla "Giacenza merci"?

Nell'ultima schermata prima dell'invio alla Camera di Commercio è presente un apposito campo, nel quale inserire le informazioni relative alla giacenza delle merci.

6. E' possibile visualizzare e stampare un'anteprima del CO compilato?

Sì, dopo aver compilato il modulo del certificato, viene visualizzata una schermata dove, oltre al salvataggio del modulo, è possibile anche visualizzare un'anteprima di stampa del certificato, in formato pdf.

7. E' possibile ottenere un Certificato d'Origine stampato su più fogli?

Sì, le informazioni sono disponibili nel Manuale Utente di Cert'O, accessibile cliccando in lato a destra su "Guida" nella schermata iniziale

Cliccando sul tasto "+" immediatamente sopra al campo 7 è possibile infatti aumentare il numero dei campi relativi al *Numero d'ordine* e alle *Quantità*: ogni click equivale ad una pagina aggiuntiva del formulario.

Tuttavia, segnaliamo che in alternativa è possibile inserire nel campo 6 una descrizione sommaria della merce e l'indicazione "Come da fattura allegata", ottenendo quindi un Certificato su un'unica pagina, e poi richiedere il "Visto" sulla fattura di esportazione.

8. Nell'ultimo campo del modulo, relativo all'origine straniera della merce è possibile selezionare un solo paese dal menu a tendina. Cosa fare quando i paesi di origine sono più di uno?

Attualmente, in attesa di un aggiornamento della piattaforma, è possibile inserire gli altri paesi nel campo di testo libero.

9. Il campo Fatturato è obbligatorio? In che formato devo inserire l'importo?

Sì, il campo Fatturato deve essere sempre compilato, inserendo esclusivamente cifre, senza decimali e senza altri simboli (virgole, punti, valute, ...).

E' preferibile indicare il valore in euro della merce esportata. Se la fattura riporta un valore in valuta straniera, è possibile indicare il valore riportato in fattura.

10. E' possibile compilare i campi facendo "copia e incolla" da un file word o da file di altri formati (.pdf, .xlsx, .txt, ...)?

E' sempre consigliabile effettuare il copia incolla da testo privo di formattazione (su word l'opzione per cancellare la formattazione è disponibile nella barra multifunzione in alto, cliccando sull'icona della "gomma").

Non ci sono stati segnalati comunque problemi particolari a riguardo, quindi è possibile utilizzare la funzione "copia e incolla" anche da altri documenti.

E' comunque consigliabile verificare l'anteprima pdf del certificato, per assicurarsi che l'operazione di "copia e incolla" sia avvenuta nel modo corretto

11. E' possibile salvare il modello in compilazione, in modo da proseguire in un secondo momento con il completamento dei campi?

No, per salvare il modello è necessario aver compilato tutti i campi obbligatori. E' comunque possibile scaricare una bozza del modello e salvarla, inserendo nei campi del testo provvisorio. In un secondo momento sarà possibile utilizzare la funzione "Carica modello", cliccando, nella schermata del formulario, sul tasto "Sfogliare", in alto a sinistra, e poi su "Carica modello", in alto a destra. In questo modo il sistema compilerà in automatico i campi, che potranno essere modificati/aggiornati, per poi salvare e firmare digitalmente il modello xml e inviare la nuova richiesta.

12. Quale tipologia devo selezionare come codice documento per documenti non compresi nel menu a discesa?

Per documenti non compresi nell'elenco è possibile selezionare il codice GEN – Altro.

13. Il pagamento del certificato di origine può essere effettuato anche al momento del ritiro o solamente con la gestione del conto prepagato on line?

Il pagamento può essere effettuato esclusivamente online, per poter poi ritirare i certificati presso una delle sedi della Camera di Commercio, [sul nostro sito](#).

14. Voglio far ritirare il certificato da un corriere: come faccio ad inviarvi la lettera di vettura?

La lettera di vettura deve essere inviata via mail alla sede di competenza, in modo che possa essere stampata e allegata al plico che sarà poi consegnato al corriere.

Questa modalità di gestione è consigliata se le pratiche inviate sono più di due/tre alla settimana, dato che la spedizione da parte della Camera richiede il pagamento delle spese di spedizione per ogni singola pratica.

15. E' possibile ricevere il certificato presso la propria sede, tramite invio postale da parte della Camera di Commercio?

Sì, il servizio è attivo: il costo della spedizione è di € 6,35 (IVA compresa) per singola pratica e la consegna avviene, tramite corriere, in media entro 1/2 giorni lavorativi dal momento della conclusione dell'istruttoria della richiesta.

Il pagamento dei diritti di segreteria e del servizio di spedizione deve essere effettuato tramite la piattaforma PagoPA, per singola pratica.

16. Quali sono le modalità di pagamento disponibili?

E' possibile scegliere tra le seguenti modalità:

- con un conto online prepagato, da caricare tramite carta di credito sul sito registroimprese.it
- con conto online prepagato, da caricare tramite bonifico (www.iconto.infocamere.it)
- con carta di credito, per singola pratica (attraverso la funzione PagoPA)
- con bonifico online, per singola pratica (attraverso la funzione PagoPA)

PagoPA consente inoltre di effettuare anche con altre modalità, quali ad esempio Satispay e PayPal.

La scelta può variare per singola pratica, a seconda delle esigenze dell'impresa.

17. E' possibile operare con diverse utenze su Cert'o?

Per ricevere informazioni sull'apertura di più utenze collegate ad una stessa impresa, inviare una email a certificazioni.estere@mi.camcom.it.

18. Chi posso contattare per informazioni sulla piattaforma o problemi informatici con l'invio della pratica?

E' possibile inviare una richiesta via email, compilando il [form disponibile online](#), o prenotando un appuntamento telefonico.