

# FAQ Cert'O

(aggiornate al 01/05/2016)

**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 richiesta che è stata respinta? .....	2
4. Dove devo inserire l'informazione relativa alla "Giacenza merci"? .....	2
5. E' possibile operare con diverse utenze su Cert'o? .....	2
6. E' possibile visualizzare e stampare un'anteprima del CO compilato?.....	2
7. Chi posso contattare per informazioni sulla piattaforma o problemi informatici con l'invio della pratica? .....	2
8. E' possibile ottenere un Certificato d'Origine stampato su più fogli? .....	3
9. Quale tipologia devo selezionare come codice documento per packing list, certificato di origine estero, o documenti non compresi nel menu a discesa? .....	3
10. E' 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
11. Pago online il certificato e lo faccio ritirare da un corriere: come faccio ad inviarvi la lettera di vettura? .....	3
12. E' possibile ricevere il certificato presso la propria sede, tramite invio postale da parte della Camera di Commercio? .....	3
13. Ho allegato una o più fatture di acquisto, selezionando come tipologia documento <i>FAA - Fattura di acquisto</i> . Al momento dell'invio il sistema mi dà un messaggio di errore e non riesco ad inviare la pratica. Come posso proseguire?.....	3
14. 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? .....	4
15.E' possibile compilare i campi facendo "copia e incolla" da un file word o da file di altri formati (.xlsx, .txt, ...)? .....	4
16.E' possibile salvare il modello in compilazione, in modo da proseguire in un secondo momento con il completamento dei campi? .....	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 richiesta 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 "Sfoggia", 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.

### **4. 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.

### **5. E' possibile operare con diverse utenze su Cert'o?**

Per ricevere informazioni sull'apertura di più utenze collegate ad una stessa impresa, inviare una e-mail: [commercio.estero@ch.camcom.it](mailto:commercio.estero@ch.camcom.it).

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

Attualmente, in attesa di un aggiornamento della piattaforma, è possibile visualizzare e stampare un'anteprima del certificato seguendo la procedura indicata nel manuale utente (Guida all'invio telematico) scaricabile in versione PDF nell'area dello sportello telematico <https://webtelemaco.infocamere.it/> nella sezione "Certificazioni per l'estero".

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

E' possibile telefonare via web, utilizzando il servizio "Clicca e chiama".

E' inoltre attivo un servizio telefonico di assistenza **199/502010**, dalle 9.00 alle 18.00, dal lunedì al venerdì.

### **8. E' possibile ottenere un Certificato d'Origine stampato su più fogli?**

Sì, con l'ultimo aggiornamento di Cert'ò è possibile inserire fino a 29 righe e 2.204 caratteri nel campo 6 (N. d'ordine, marche, numeri etc..) e fino a 29 righe e 638 caratteri nel campo 7 (Quantità).

Cliccando sul tasto "+" immediatamente sopra al campo 7 è possibile 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.

### **9. Quale tipologia devo selezionare come codice documento per packing list, certificato di origine estero, o documenti non compresi nel menu a discesa?**

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

### **10.E' 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 anche al momento del ritiro agli sportelli, spuntando l'apposita casella al momento dell'invio della richiesta.

### **11.Pago online il certificato e lo faccio ritirare da un corriere: come faccio ad inviarvi la lettera di vettura?**

La lettera di vettura deve essere inserita tra gli allegati della pratica, selezionando come tipologia documento *GEN – Altro*.

Nel campo "Annotazioni", al momento dell'invio, si dovrà segnalare che il ritiro sarà effettuato da un corriere.

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

Sì, è possibile richiedere che il documento trasmesso telematicamente all'Ufficio venga recapitato al domicilio dell'impresa richiedente, tramite corriere.

La richiesta dovrà essere effettuata compilando il campo ANNOTAZIONI durante la fase di invio della pratica (occorre fare salva annotazioni).

Si precisa che questo sarà l'unico modo con cui potrà essere richiesto questo servizio.

Se il campo non risulterà compilato il ritiro del certificato dovrà avvenire presso lo Sportello di Chieti Scalo, Via F.lli Pomilio sn, a cura dell'impresa stessa con proprio incaricato.

### **13.Ho allegato una o più fatture di acquisto, selezionando come tipologia documento FAA – Fattura di acquisto. Al momento dell'invio il sistema mi dà un messaggio di errore e non riesco ad inviare la pratica. Come posso proseguire?**

Siamo in attesa di un aggiornamento della piattaforma che risolva l'errore, nel frattempo le fatture di acquisto possono essere allegare selezionando come tipologia documento *GEN – Altro*.

**14. 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.

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

Sì, non ci sono stati segnalati problemi a riguardo, quindi è possibile utilizzare la funzione "copia e incolla".

**16. 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.