



**COMMISSIONE EUROPEA**

Direzione generale Mercato interno e servizi

**SERVIZI**

**Cooperazione amministrativa e reti tra Stati membri**

# **Sistema d'informazione del mercato interno**

## **Domande frequenti**

**(marzo 2011)**

## Indice

|   |    |
|---|----|
| 1. REGISTRARSI NELL'IMI .....                     | 3  |
| 2. ACCESSO ALL'IMI .....                          | 6  |
| 3. GESTIONE DEI DATI DELLE AUTORITÀ NELL'IMI..... | 8  |
| 4. GESTIONE DEGLI UTENTI NELL'IMI.....            | 11 |
| 5. RICHIESTE DI INFORMAZIONI .....                | 13 |
| 5.1. Inviare una richiesta di informazioni.....   | 13 |
| 5.2. Rispondere a una richiesta.....              | 15 |
| 5.3. Accettare la risposta ad una richiesta ..... | 18 |

## 1. REGISTRARSI NELL'IMI

### ➤ **Vorremmo registrarci nell'IMI. Come dobbiamo procedere?**

Potete registrare la vostra autorità nell'IMI solo su invito di un coordinatore IMI. Se pensate di aver bisogno di usare l'IMI, contattate il coordinatore nazionale IMI (NIMIC) del vostro paese. L'elenco dei coordinatori nazionali è disponibile sul sito web dell'IMI: <http://ec.europa.eu/imi-net/>. Il NIMIC vi dirà chi è il coordinatore IMI per il territorio o il settore legislativo di vostra competenza. Il coordinatore competente deciderà se provvedere a registrare direttamente la vostra autorità o spedirvi un invito a autoregistrarvi.

### ➤ **La nostra autorità ha delle competenze in più settori legislativi. Come rispecchiare questa situazione nell'IMI?**

L'IMI è stato concepito in modo da poter essere utilizzato in più settori della legislazione relativa al mercato interno. Se la vostra autorità ha delle competenze in più di uno dei settori legislativi contemplati dall'IMI, basta che si registri una volta sola. Sarà poi possibile precisare le sue competenze in ciascuno dei settori selezionando le voci corrispondenti negli elenchi strutturati di parole chiave, attività di servizi e professioni. Potrete anche registrare utenti diversi per ciascun settore legislativo e attribuire loro profili diversi a seconda del loro ruolo nella vostra autorità.

### ➤ **La stessa autorità competente può svolgere nell'IMI un ruolo diverso in ciascun settore legislativo?**

Ciascuna autorità può avere ruoli diversi a seconda dei settori legislativi. Ad esempio, il ministero per la pubblica amministrazione può svolgere il ruolo di coordinatore nazionale IMI, con il compito di assicurare il corretto funzionamento dell'IMI nell'intero paese. Il medesimo ministero può poi avere il ruolo di autorità competente per le richieste nell'iter Richieste del settore Qualifiche professionali e il ruolo di centro di ricevimento delle allerte nell'iter Allerte del settore Servizi. Allo stesso modo, una camera di commercio e dell'industria nazionale può fungere da coordinatore IMI delegato per la direttiva Servizi, assumendo il ruolo di coordinatore delle richieste nell'iter dello scambio di informazioni e quello di autorità competente per le allerte nell'iter Allerte.

Per maggiori particolari sui ruoli delle autorità nell'IMI si veda il [Glossario IMI](#).

### ➤ **Come va registrato un ministero nel cui ambito direzioni generali diverse sono competenti per varie professioni disciplinate dalla direttiva sul riconoscimento delle qualifiche professionali?**

Se un'autorità comprende più servizi, responsabili per professioni diverse (ad esempio, nel ministero della Salute può esservi un servizio competente per i medici e un servizio distinto competente per i farmacisti), esistono tecnicamente due soluzioni per registrarla. È possibile, a scelta:

- ⇒ Registrare nell'IMI **due autorità competenti distinte**, includendo nel nome di ciascuna di esse anche quello dei servizi specifici, per evitare confusioni. Si raccomanda questa soluzione quando i due servizi sono due entità separate, ognuna con il proprio personale.
- ⇒ Registrare nell'IMI un'**unica autorità competente**, indicandola come responsabile per entrambe le professioni. Perché le richieste in arrivo vengano poi inoltrate alle persone effettivamente competenti nei singoli casi, si può usare il procedimento di attribuzione.

➤ **Come può un coordinatore registrare un'autorità competente per più professioni, se una di queste non ricade sotto la sua responsabilità?**

Mettiamo che un'autorità sia competente per tre professioni, ad esempio, medici, farmacisti e fisioterapisti. Queste tre professioni fanno però capo a due diversi coordinatori IMI: il ministero della Salute è competente per i medici e i farmacisti, il ministero dell'Istruzione per i fisioterapisti. Si può procedere come segue.

Il ministero della Salute registra l'autorità competente, selezionando le tre professioni al momento di indicarne i settori di competenza.

Il ministero della Salute figurerà quindi automaticamente come coordinatore collegato dell'autorità. Poiché l'autorità competente è responsabile per i fisioterapisti, anche il ministero dell'Istruzione deve essere designato come coordinatore collegato. Questa designazione può essere fatta all'atto della registrazione (nel nostro esempio, dal ministero della Salute) oppure in seguito, a cura dell'autorità competente stessa.

Dato che i coordinatori collegati saranno due, ogni volta che l'autorità invia o riceve una richiesta, il gestore della richiesta stessa dovrà selezionare il coordinatore appropriato. Se la richiesta si riferisce a un medico, ad esempio, il gestore della richiesta indicherà come coordinatore il ministero della Salute. Se invece riguarda un fisioterapista, dovrà indicare come coordinatore il ministero dell'Istruzione.

➤ **La nostra autorità ha ricevuto un invito a registrarsi nell'IMI, ma non riusciamo a farlo perché il sistema non accetta il codice di registrazione. Che fare?**

Ogni e-mail d'invito contiene un codice di registrazione univoco da digitare per iniziare la registrazione. Il codice rimane valido soltanto per 30 giorni. Il sistema invierà un sollecito 5 giorni prima della scadenza del codice. Scaduto il codice, dovrete contattare il coordinatore che vi aveva invitato e chiedergli di riproporre l'invito.

Può anche essere che un'altra persona della vostra autorità abbia già usato il codice per registrarla. Anche in tal caso dovrete contattare il coordinatore che vi aveva invitato.

➤ **Ho spedito una serie di inviti a registrarsi nell'IMI e uno o più di essi sono stati respinti. Ho commesso qualche errore? (solo per i coordinatori)**

Un invito a registrarsi nell'IMI può essere respinto dal sistema per tre motivi:

- ⇒ *L'indirizzo e-mail è un doppione*: avete spedito l'invito a un indirizzo già registrato nell'IMI, ovvero era già stato creato in precedenza un invito a registrarsi per lo stesso indirizzo e-mail.
- ⇒ *L'indirizzo e-mail non è valido*: il formato dell'indirizzo non è riconosciuto come valido.
- ⇒ *Non sono stati selezionati un settore legislativo e/o un iter*.

Quando proponete gli inviti a registrarsi, il sistema vi dirà immediatamente quanti sono stati accettati per l'invio e quanti respinti. Per ogni invito respinto vi verrà indicato qual era il problema e avrete la possibilità di modificare l'invito per rimediarvi (ossia correggere l'indirizzo e-mail, sostituirlo con un altro o selezionare il settore legislativo e/o l'iter). Dopo aver apportato le modifiche necessarie, potrete riproporre gli inviti respinti dal sistema.

➤ **Quante autorità posso invitare ad autoregistrarsi nell'IMI? (solo per i coordinatori)**

Non c'è limite al numero degli inviti che si possono spedire. Se però un coordinatore propone oltre 100 inviti nello stesso giorno, il sistema li bloccherà. Si tratta di una misura di sicurezza per impedire l'uso dell'IMI da parte di persone non autorizzate. Gli amministratori dell'IMI presso la Commissione europea vi contatteranno e vi chiederanno di confermare che avete intenzionalmente proposto tutti quegli inviti a registrarsi. Ricevuta la conferma, la Commissione sbloccherà gli inviti.

➤ **Un'autorità non reagisce all'invito a registrarsi nell'IMI. Che fare? (solo per i coordinatori)**

Ogni invito contiene un codice di registrazione univoco che rimane valido solo per 30 giorni. Se l'autorità competente invitata non si registra prima della data di scadenza del codice, all'invito viene assegnato lo status "Scaduto". In tal caso si consiglia di contattare l'autorità e di spedirle eventualmente un nuovo invito.

➤ **In che modo il primo utente di un'autorità che ho convalidato riceverà nome utente e password? (solo per i coordinatori)**

Quando si usa l'autoregistrazione, non è necessario che il coordinatore comunichi al primo utente il suo nome utente passando al di fuori del sistema, cosa che deve invece fare se registra direttamente l'autorità. Quando un'autorità si registra nell'IMI da sola, il sistema chiederà alla persona che ha provveduto all'autoregistrazione di salvare o stampare un documento contenente una sintesi dei dati che ha introdotto e un nome utente, generato dal sistema, per il primo utente. Dopo la convalida dell'autorità, questo primo utente riceverà un'e-mail con una password provvisoria.

## 2. ACCESSO ALL'IMI

- **Ho ricevuto un'e-mail con una password provvisoria per l'IMI, ma non ho un nome utente. Come fare per accedere al sistema?**

Il sistema genera automaticamente un nome utente e una password provvisoria per ogni nuovo utente che viene registrato nell'IMI. La password provvisoria viene inviata all'utente con un'e-mail automatica. Il nome utente dovrebbe invece essere comunicato all'utente dalla persona che l'ha registrato. Per motivi di sicurezza questa comunicazione avviene al di fuori del sistema, ad esempio di persona o per telefono. Se chi non ha ricevuto il nome utente è il primo utente della sua autorità, deve contattare il coordinatore IMI che ha registrato la sua autorità. Se invece è uno degli utenti successivi, deve rivolgersi alla persona responsabile dell'IMI nella propria autorità.

Chi provvede all'autoregistrazione della sua autorità a seguito di un invito a registrarsi vedrà apparire il nome utente del primo utente al termine del processo di registrazione. La conferma della registrazione, contenente il nome utente, può essere salvata e stampata.

- **Ho dimenticato/perso uno degli elementi necessari per la registrazione. Che fare?**

Chi abbia dimenticato/perso il nome utente, la password o il codice di sicurezza di dodici caratteri deve rivolgersi al gestore locale di dati della propria autorità. Se è lui stesso il solo gestore locale di dati della propria autorità, deve invece rivolgersi al coordinatore che ha registrato l'autorità o ha convalidato la sua autoregistrazione (coordinatore con potere di convalida). Il gestore locale di dati e il coordinatore con potere di convalida possono ritrovare il nome utente e comunicarlo all'interessato. Se invece è stata dimenticata/smarrita la password o il codice di sicurezza di 12 caratteri, il gestore locale di dati o il coordinatore dovranno reimpostare la password. L'utente riceverà un'e-mail automatica con una nuova password provvisoria.

- **Il sistema non ha riconosciuto la password / il codice di sicurezza che ho digitato e ora mi ritrovo con l'accesso bloccato. A chi devo rivolgermi?**

Se il suo accesso all'IMI è bloccato, l'utente deve contattare il gestore locale di dati della propria autorità. Se è lui stesso il solo gestore locale di dati della propria autorità, deve invece rivolgersi al coordinatore che ha registrato l'autorità o convalidato la sua autoregistrazione nell'IMI (coordinatore con potere di convalida). Il gestore locale di dati dell'autorità dell'utente o il gestore di dati del suo coordinatore reimposteranno la password. L'utente riceverà quindi un'e-mail automatica con una nuova password provvisoria.

- **Come mi verranno comunicati nome utente e password?**

Il sistema genera automaticamente un nome utente e una password provvisoria per ogni nuovo utente che viene registrato nell'IMI. La password provvisoria viene comunicata con un'e-mail automatica. Il nome utente deve invece essere comunicato all'utente dalla

persona che l'ha registrato. Per motivi di sicurezza, questa comunicazione deve avvenire al di fuori del sistema IMI (ad es. di persona, per telefono, fax o posta). Chi provvede all'autoregistrazione della sua autorità a seguito di un invito a registrarsi vedrà apparire il nome utente del primo utente al termine del processo di registrazione. La conferma della registrazione, contenente il nome utente, può essere salvata e stampata.

➤ **Non ho ricevuto l'e-mail contenente la password. Che fare?**

Se un utente registrato nell'IMI non riceve le e-mail automatiche inviate dal sistema, come quella contenente la password provvisoria, suggeriamo di:

- ⇒ Verificare che non siano finite nella cartella della posta indesiderata e assicurarsi che la cartella della posta in arrivo non sia intasata.
- ⇒ Chiedere al gestore locale di dati di verificare che l'indirizzo e-mail sia stato registrato correttamente nell'IMI. Se l'utente è il solo gestore locale di dati della propria autorità, deve rivolgersi al gestore di dati del coordinatore con potere di convalida e chiedergli di procedere a questa verifica.
- ⇒ Contattare l'help desk della propria autorità perché verifichi che le impostazioni di sicurezza del sistema informatico non blocchino la posta in arrivo dal dominio *ec.europa.eu*
- ⇒ Se il problema persiste anche dopo aver effettuato tutte queste verifiche, chiedere al proprio coordinatore IMI di contattare l'helpdesk IMI della Commissione europea.

➤ **Sono il gestore locale di dati della mia autorità. Cosa posso fare per un collega che ha dimenticato il suo nome utente?**

Il gestore locale di dati ha tutti i poteri necessari per gestire gli utenti della propria autorità nell'IMI. Selezionando nel menu del sistema le opzioni Amministrazione > Gestire la mia autorità > Gestione degli utenti della mia autorità, otterrà l'elenco di tutti gli utenti della propria autorità. In questa schermata, oltre a vedere il nome utente di ogni persona dell'autorità registrata come utente IMI, il gestore può reimpostare la password di ciascuno.

➤ **Sono il gestore locale di dati della mia autorità. Dove posso trovare il codice di sicurezza di una persona che lo ha dimenticato?**

Uno dei compiti di un gestore locale di dati è aiutare gli utenti della sua autorità in caso di problemi di accesso al sistema. L'unico modo per permettere a un utente che ha dimenticato il suo codice di sicurezza di accedere di nuovo al sistema è reimpostare la sua password. L'utente riceverà dal sistema un'e-mail automatica con una nuova password provvisoria. Con il suo nome utente e questa password, potrà di nuovo accedere all'IMI. La prima volta che si conatterà al sistema, sarà invitato a scegliere una nuova password e un codice di sicurezza da utilizzare ad ogni successiva connessione. Per motivi di sicurezza, i gestori di dati non possono vedere né la password, né il codice di sicurezza degli altri utenti.

- **Non riesco a connettermi all'IMI. Forse il browser che uso e le mie impostazioni di sicurezza non sono compatibili con il sistema?**

L'IMI è stato concepito in modo da non utilizzare funzioni disponibili solo su piattaforme specifiche e dovrebbe quindi funzionare con tutti i browser più recenti. Per maggiori dettagli sulla compatibilità dell'IMI con i browser e sulle piattaforme supportate, consultare: [http://ec.europa.eu/internal\\_market/imi-net/docs/imi\\_release\\_notes\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/internal_market/imi-net/docs/imi_release_notes_en.pdf).

Effettivamente, il funzionamento dell'IMI può essere compromesso da un'impostazione troppo restrittiva delle opzioni di sicurezza. Se, ad esempio, si disattiva il supporto JavaScript, alcune funzioni dell'IMI non saranno disponibili. Lo stesso accadrà se l'IMI viene inserito nell'elenco dei "siti con restrizioni" di Internet Explorer.

In caso di difficoltà di accesso all'IMI, si prega di consultare la persona responsabile per l'infrastruttura informatica della propria organizzazione.

### **3. GESTIONE DEI DATI DELLE AUTORITÀ NELL'IMI**

- **Cos'è il "nome ufficioso" e a cosa serve?**

Oltre al nome ufficiale, la banca dati delle autorità competenti contiene anche un "nome ufficioso" di ciascuna autorità. Se il nome ufficiale rimane sempre nella lingua originale, quello ufficioso è tradotto in tutte le lingue ufficiali dell'UE. Gli utenti degli altri paesi se ne serviranno per verificare di aver trovato l'autorità giusta. È quindi auspicabile che dal nome ufficioso si capisca in modo chiaro e senza ambiguità quali sono le funzioni dell'autorità. Ad esempio, l'autorità irlandese che si chiama "The Honorable Society of Kings Inns" è competente per l'ammissione alla professione di avvocato. Chi non conosce l'ordinamento irlandese, però, difficilmente potrà indovinarlo. Un possibile nome ufficioso per questa autorità, dal quale si potrebbero facilmente dedurre le sue competenze, sarebbe "Organo professionale per l'ammissione all'avvocatura".

- **Il sistema ci chiede di indicare un indirizzo e-mail per la nostra autorità. Quale indirizzo dobbiamo dare?**

All'indirizzo e-mail dell'autorità viene spedita copia di tutte le comunicazioni importanti inviate dal sistema IMI agli utenti dell'autorità stessa, in modo che altri possano leggerle se i destinatari sono assenti per ferie o malattia. Il medesimo indirizzo e-mail figura inoltre tra i recapiti contenuti nei dati generali di ogni autorità che possono essere consultati da qualsiasi utente del sistema. L'indirizzo e-mail registrato nell'IMI per l'autorità non dovrebbe possibilmente corrispondere all'indirizzo personale di uno specifico utente. Si raccomanda di usare invece una casella di posta elettronica condivisa (ad es. [imi@organizzazione.it](mailto:imi@organizzazione.it)) cui abbiano accesso più utenti. Le e-mail automatiche non contengono nessun dato relativo alla richiesta IMI cui si riferiscono: forniscono solo un link per accedere alla parte dell'applicazione nella quale la richiesta va trattata.

- **Il nome ufficiale della nostra autorità è cambiato. Come fare per cambiarlo anche nell'IMI?**

Ogni autorità registrata nell'IMI deve provvedere a tenere aggiornati i suoi dati nel sistema. Soltanto il coordinatore con potere di convalida di un'autorità (il coordinatore che l'ha registrata o convalidata nell'IMI) ha però la possibilità di modificare il suo nome ufficiale. Se l'autorità che ha cambiato nome è il coordinatore nazionale IMI di un paese, solo la Commissione può modificare il suo nome ufficiale nel sistema.

➤ **Come fare se nessuna delle parole chiave disponibili corrisponde esattamente alle competenze di un'autorità?**

Se nell'elenco delle parole chiave predefinite per un determinato settore legislativo non ve n'è nessuna che corrisponda esattamente alle competenze di un'autorità, va scelta quella che vi si avvicina di più, oppure si possono combinare più parole chiave. Chi ritiene che manchi una parola chiave essenziale può contattare il suo coordinatore nazionale IMI, che potrà farla aggiungere all'elenco se opportuno.

➤ **Nei dati da fornire per ogni autorità c'è una sezione intitolata "ambito di competenza". Perché occorre dare questo tipo di informazione?**

Perché gli altri utenti IMI possano più facilmente scoprire chi è opportuno contattare in un altro paese, ciascuna autorità è invitata a fornire informazioni particolareggiate sul suo ambito di competenza. Vi sono tre campi: parole chiave, settori di attività economica e settori politici, da selezionare in elenchi predefiniti.

L'elenco delle parole chiave è stato pensato per aiutare le autorità a dare un'immagine quanto più precisa possibile delle loro competenze. I settori di attività economica e i settori politici sono estratti da elenchi già predefiniti a livello UE. È possibile che un'autorità non trovi in questi elenchi una voce che corrisponde perfettamente alle sue competenze. Si raccomanda di essere pragmatici e di scegliere la combinazione di attività economiche e settori politici che meglio possa caratterizzare l'autorità e aiutare gli altri utenti a trovarla.

L'ambito di competenza può essere aggiornato da qualsiasi gestore locale di dati dell'autorità interessata ovvero da un gestore di dati del coordinatore con potere di convalida dell'autorità stessa (quello che l'ha registrata o convalidata nell'IMI).

➤ **Voglio collegare un coordinatore alla mia autorità. Posso farlo direttamente?**

Solo i gestori locali di dati possono collegare un coordinatore alla propria autorità. Se un'autorità è attiva in più di un settore legislativo o iter, occorre compiere questa operazione separatamente per ciascuno di essi.

➤ **È possibile modificare il ruolo di un'autorità nel sistema? Se sì, come fare / a chi rivolgersi?**

Le autorità registrate nell'IMI possono avere nel sistema diversi ruoli, sotto il profilo amministrativo o del contenuto. Sono i coordinatori IMI ad assegnare questi ruoli all'atto della registrazione o della convalida e a cambiarli se necessario. Se un'autorità ritiene che

il suo ruolo in uno dei settori legislativi o degli iter dell'IMI dovrebbe essere diverso, è invitata a discuterne con il suo coordinatore IMI.

➤ **Come posso sapere chi è il mio coordinatore e conoscere i suoi recapiti?**

Il nome del coordinatore IMI che ha registrato o convalidato un'autorità nell'IMI si trova nella sezione contenente le informazioni generali sull'autorità stessa (cfr. la scheda Informazione di base, alla quale si giunge seguendo il percorso Amministrazione > Gestire la mia autorità > Gestione dei dati della mia autorità). Per conoscere i suoi recapiti, basta cercare il coordinatore con il suo nome nel modulo generale di ricerca dell'IMI.

Se il coordinatore dell'autorità per un settore legislativo è diverso da quello che l'ha registrata o convalidata nell'IMI, il suo nome figurerà nella scheda Informazioni generali della sezione che contiene le impostazioni per ciascun settore legislativo. Anche per arrivare a questa sezione va seguito il percorso Amministrazione > Gestire la mia autorità > Gestione dei dati della mia autorità.

Gli utenti il cui profilo non permette di accedere al menu Amministrazione dell'IMI possono rivolgersi a un gestore locale di dati o all'helpdesk nazionale, il cui recapito si trova selezionando la voce Assistenza - Helpdesk IMI.

➤ **Una delle autorità di cui sono il coordinatore IMI mi ha chiesto di registrare un suo nuovo utente. Come devo procedere?**

Quando un coordinatore registra nell'IMI una nuova autorità, deve registrare anche il suo primo utente. Questi, che riceve automaticamente tutti i poteri, compresi quelli legati al profilo di gestore locale di dati, deve poi provvedere a registrare gli altri utenti della sua autorità. Di norma, la gestione degli utenti è di competenza del gestore locale di dati di ciascuna autorità.

Tuttavia, per far fronte a casi eccezionali (ad esempio quando il gestore locale di dati è in ferie o ha lasciato l'autorità) i gestori di dati del coordinatore con potere di convalida possono anch'essi registrare un nuovo utente delle autorità soggette al loro coordinamento. Per farlo devono seguire il percorso Amministrazione > Gestire altre autorità > Gestione dei dati di altre autorità, selezionare l'autorità e poi la sua scheda Utenti. Dopo aver registrato un nuovo utente, occorre ricordarsi di comunicargli il suo nome utente passando fuori del sistema (ad es. per telefono o di persona). Occorre anche avvertire l'utente che riceverà un'e-mail automatica contenente una password provvisoria che dovrà usare, insieme al nome utente, per connettersi all'IMI.

➤ **Un'autorità competente di cui sono il coordinatore non può accedere all'IMI perché il suo unico utente registrato se n'è andato. Cosa posso fare?**

Il coordinatore con potere di convalida può sostituire il primo utente registrato a suo tempo con un nuovo utente. Per compiere questa operazione occorre essere un gestore di dati. Si deve seguire il percorso Amministrazione > Gestire altre autorità > Gestione dei dati di altre autorità e selezionare l'autorità. Nella scheda Utenti, si possono modificare i dati del primo utente dell'autorità. Più precisamente, occorre scrivere i dati del nuovo

utente al posto di quelli del precedente (indicando anche un nuovo nome utente e un nuovo indirizzo e-mail) e poi premere il pulsante Salva i dati identificativi dell'utente.

Ricevuta la conferma dell'aggiornamento dei dati dell'utente, occorre reimpostare la sua password (premendo il pulsante Reimposta la password, a destra ). Attenzione a non dimenticare di comunicare all'interessato il suo nome utente (fuori del sistema IMI, ad es. per telefono, fax, posta). Occorre anche avvertire l'utente che riceverà un'e-mail automatica contenente una password provvisoria che dovrà usare, insieme al nome utente, per connettersi all'IMI.

Una soluzione alternativa è registrare un nuovo utente dell'autorità, con la normale procedura, e assegnargli il profilo di gestore locale di dati. Una volta registrato, questo nuovo utente potrà cancellare dall'IMI il suo ex collega, a meno che non voglia provvedervi il coordinatore stesso.

#### **4. GESTIONE DEGLI UTENTI NELL'IMI**

➤ **Mi è stato comunicato che sono il "primo utente" della mia autorità. Che significa?**

Ogni autorità registrata nell'IMI deve designare almeno una persona come utente dell'IMI. Quando un coordinatore registra un'autorità nel sistema, registra anche il suo primo utente.

Al primo utente vengono automaticamente dati tutti i permessi possibili, compresi quelli propri del profilo di gestore locale di dati. Il sistema gli invierà un'e-mail automatica per chiedergli di aggiornare i dati della sua autorità la prima volta che si conatterà all'IMI. È al primo utente che spetta il compito fondamentale di registrare ulteriori utenti della propria autorità. Successivamente, qualsiasi utente con il profilo di gestore locale di dati potrà registrare nuovi utenti per l'autorità.

In caso di problemi di connessione al sistema, il primo utente è invitato a contattare il coordinatore che ha registrato la sua autorità. Se ha difficoltà ad identificarlo, può rivolgersi al coordinatore IMI nazionale, i cui recapiti sono reperibili nella sezione Contattare l'IMI del sito IMI (<http://ec.europa.eu/imi-net>).

➤ **Il nostro gestore locale di dati sta per cambiare lavoro e un'altra persona deve assumere questo ruolo. Come procedere?**

Prima di andarsene il vostro attuale gestore locale di dati deve provvedere a registrare un altro collega nell'IMI e attribuirgli il profilo di gestore locale di dati. Il nuovo gestore locale potrà poi cancellare l'utente che lascia le sue funzioni nell'IMI. Perché ci sia sempre qualcuno che possa svolgere questa funzione, si raccomanda ad ogni autorità di avere almeno due utenti con il profilo di gestore locale di dati.

Per maggiori particolari sulla registrazione di nuovi utenti nell'IMI, consultare il materiale di formazione online disponibile sul nostro sito <http://ec.europa.eu/imi-net>.

Se l'unico gestore locale di dati se ne è già andato dall'autorità, non resta che contattare il coordinatore che ha registrato o convalidato a suo tempo l'autorità nell'IMI e chiedergli di intervenire. Infatti, ogni gestore di dati del coordinatore ha il potere di registrare un nuovo utente dell'autorità o di sostituire ai dati dell'utente che se n'è andato quelli di un suo collega.

- **La nostra autorità è registrata nell'IMI e il primo utente è rimasto il nostro unico utente. Ora se n'è andato senza aver prima registrato altri utenti. Come fare?**

Si raccomanda che ogni autorità abbia almeno due utenti registrati con il profilo di gestore locale di dati. Se un'autorità ha un unico utente registrato e questi se ne va senza registrarne un altro, l'autorità non può più accedere all'IMI. In tal caso occorre rivolgersi al coordinatore che ha registrato o convalidato l'autorità. Infatti, ogni gestore di dati del coordinatore ha il potere di registrare un nuovo utente dell'autorità o di sostituire ai dati dell'utente che se n'è andato quelli di un suo collega.

- **Quanti utenti registrati dovrebbe avere un'autorità?**

Spetta a ciascuna autorità decidere quanti utenti registrare. All'atto della registrazione per ogni autorità viene necessariamente designato un utente, al quale vengono attribuiti automaticamente tutti i diritti. Questo "primo utente" può registrare altri utenti. Per decidere quanti utenti registrare, vanno tenute presenti le dimensioni dell'autorità e la quantità di scambi di informazioni che si prevede di avere con autorità di altri paesi. Una possibilità è registrare solo pochi utenti, ma attribuire loro competenze molto estese (operative e amministrative). In alternativa, si può decidere di distinguere chiaramente tra utenti che partecipano agli scambi di informazioni (gestori delle richieste) e utenti responsabili della gestione dei dati e degli utenti (gestori locali di dati). In generale si raccomanda di avere almeno due utenti per ogni profilo, in modo da coprire le assenze per ferie o malattia.

- **Sono stato registrato come nuovo utente IMI. Come posso sapere qual è il mio profilo di utente?**

Un modo per conoscere i propri diritti di utente IMI è verificare quali voci appaiono nel menu quando ci si connette al sistema. Ad esempio, se si ha accesso all'opzione Creare una richiesta, vuol dire che si ha il profilo di gestore delle richieste. Analogamente, se è attiva l'opzione Creare un'allerta, vuol dire che si dispone dei diritti propri del profilo di gestore delle allerte. Chi ha accesso al modulo Amministrazione ha necessariamente il profilo di gestore locale di dati. Chi lavora per un coordinatore IMI e vede l'opzione Gestire altre autorità è sicuramente un gestore di dati.

In caso di dubbio, consultare un gestore locale di dati della propria autorità, che può verificare e, se necessario, modificare il profilo e i diritti di ogni utente. Se il gestore locale di dati non è disponibile, ci si può rivolgere al coordinatore che ha registrato l'autorità o ne ha convalidato l'autoregistrazione nell'IMI.

## 5. RICHIESTE DI INFORMAZIONI

### 5.1. Inviare una richiesta di informazioni

- **Come fare se non si riesce ad individuare l'autorità da contattare in un altro paese?**

L'IMI contiene una banca dati delle autorità competenti dello Spazio economico europeo che intervengono nell'applicazione della legislazione del mercato interno sul loro territorio. Tutti gli utenti IMI hanno la possibilità di cercare un'autorità competente, utilizzando vari criteri di ricerca.

Se non si riesce a capire qual è l'autorità effettivamente competente in un altro paese, è meglio rivolgersi a un coordinatore IMI di quel paese. A tal fine è possibile:

- Creare e inviare la richiesta a un coordinatore IMI del paese dal quale si desidera ricevere le informazioni. In tal caso può essere opportuno aggiungere un'osservazione per informare il coordinatore che non è stato possibile capire quale autorità del suo paese sia competente per la questione e invitarlo a inoltrare la richiesta a tale autorità.
  - Spedire un'e-mail a un coordinatore IMI del paese dal quale si desidera ricevere le informazioni. Si può usare la funzione di ricerca per individuare il coordinatore IMI al quale rivolgersi con maggiori probabilità di successo. Si può, ad esempio, fare una ricerca per zona geografica o per professione. Nei risultati della ricerca compariranno i recapiti del coordinatore, compreso l'indirizzo e-mail. Si potrà quindi chiedere al coordinatore di suggerire a quale autorità inviare la richiesta. A quel punto si potrà creare la richiesta di informazioni nell'IMI e spedirla direttamente all'autorità competente dell'altro paese. Prima di scrivere un'e-mail al coordinatore di un altro paese, è bene verificare quali lingue è in grado di comprendere.
- **Quando si crea una nuova richiesta nel modulo Qualifiche professionali, il sistema chiede di indicare l'indirizzo della persona interessata. Quale indirizzo dare?**

L'indirizzo del professionista che si sposta o intende farlo può aiutare l'autorità che riceve la richiesta ad individuarlo e dare risposta alle domande poste.

Il sistema permette di indicare un indirizzo senza specificare di che indirizzo si tratta. A seconda delle informazioni disponibili, occorre decidere caso per caso quale indirizzo è più opportuno o utile indicare. Ad esempio:

- ⇒ indirizzo permanente del professionista nel paese di origine
- ⇒ indirizzo temporaneo nel paese che invia la richiesta
- ⇒ indirizzo professionale
- ⇒ indirizzo privato.

➤ **È possibile allegare più di un documento a una richiesta?**

Sì, è possibile allegare più documenti a una richiesta. I documenti devono però essere caricati uno per uno: occorre ogni volta selezionare il file e poi premere il pulsante Allega documento. Occorre sempre indicare la lingua in cui è scritto il documento e dargli un nome (ad es. Certificato).

➤ **La nostra autorità è collegata a più coordinatori nello stesso settore legislativo. Quale scegliere al momento di creare una richiesta o rispondervi?**

Se si è collegati ad un unico coordinatore, questi sarà automaticamente collegato a tutte le richieste. Se un'autorità è collegata a più coordinatori, ogni volta che crea una richiesta sarà invitata a selezionare un coordinatore per quella specifica richiesta. Per selezionare il coordinatore giusto, occorre verificare se le sue competenze corrispondano effettivamente al contenuto della richiesta. Spetterà quindi al coordinatore selezionato approvare eventualmente la richiesta o esprimere il suo parere se la risposta data dall'autorità consultata è considerata insoddisfacente.

➤ **Come deve procedere un'autorità per dare al coordinatore delle richieste la possibilità di visualizzare i dettagli delle sue richieste?**

Per principio i coordinatori possono solo vedere un quadro generale delle richieste delle autorità soggette al loro coordinamento. Tuttavia, quando devono intervenire in un determinato scambio di informazioni (nel quadro del procedimento di approvazione o di rinvio), può essere opportuno che abbiano la possibilità di vedere tutti i particolari, per farsi un'opinione. Perché un coordinatore possa vedere i particolari di una richiesta in cui deve intervenire, un gestore locale di dati dell'autorità interessata deve modificare le impostazioni per il settore/l'iter in questione. Alle impostazioni si accede seguendo il percorso Amministrazione > Gestire la mia autorità > Gestione dei dati della mia autorità. Qui, dove si parla della possibilità per il coordinatore di vedere i particolari delle richieste, bisogna mettere "sì".

Per tutelare la persona che è oggetto della richiesta, il coordinatore non vedrà i suoi dati personali anche nel caso che gli venga dato accesso a tutti gli altri dati.

➤ **Perché non vedo tutti i particolari delle richieste della mia autorità?**

Per vedere tutti i particolari occorre avere il profilo di gestore delle richieste. Un utente di base o un gestore locale di dati hanno il diritto di visualizzare soltanto un quadro generale delle richieste della propria autorità. I diritti degli utenti (i loro profili) sono stabiliti dai gestori locali di dati di ciascuna autorità, che possono modificarli se opportuno.

➤ **Ho inviato una richiesta di informazioni tramite l'IMI diverso tempo fa, ma l'autorità consultata non ha ancora risposto. Che fare?**

Innanzitutto si può spedire un'e-mail all'autorità consultata per ricordarle che si è in attesa di una risposta. L'indirizzo e-mail dell'autorità è compreso nei dati generali di ogni

autorità registrata nell'IMI. Questi dati sono visualizzabili all'interno della relativa richiesta di informazioni nella schermata di gestione delle richieste. Se l'e-mail rimane senza risposta, si consiglia di far intervenire il proprio coordinatore IMI, chiedendogli di contattare il suo omologo del paese dell'autorità consultata. I recapiti del coordinatore responsabile della richiesta si trovano anch'essi nella schermata di gestione delle richieste.

Se un'autorità non sa bene quale sia il proprio coordinatore IMI, può rivolgersi al suo Helpdesk IMI nazionale (gli indirizzi si trovano nel menu Assistenza) o direttamente al suo coordinatore nazionale IMI. L'elenco dei coordinatori nazionali è disponibile nella sezione Contattare l'IMI del sito IMI (<http://ec.europa.eu/imi-net/>).

## **5.2. Rispondere a una richiesta**

### **➤ Come sapere che è arrivata una nuova richiesta di informazioni?**

Quando un'autorità riceve una richiesta, ne è avvisata da un'e-mail automatica del sistema IMI. L'e-mail che comunica l'arrivo di una nuova richiesta è spedita a tutti gli utenti con il profilo di gestore delle richieste come pure all'indirizzo di contatto dell'autorità. I gestori delle richieste vedranno inoltre apparire le nuove richieste nel loro elenco delle azioni.

### **➤ Perché non riesco a rispondere alle richieste a nome della mia autorità?**

Per rispondere a una richiesta bisogna avere i diritti associati al profilo di gestore delle richieste. Chi non ha questo profilo può farselo eventualmente attribuire dal gestore locale di dati della propria autorità. Un gestore delle richieste può rispondere a qualsiasi richiesta ricevuta dalla sua autorità; non potrà farlo solo se questa usa il procedimento di attribuzione e la richiesta in questione non gli è stata attribuita. Quando si usa il procedimento di attribuzione, infatti, un utente designato come "attributore" decide quali gestori delle richieste possono trattare ciascuna richiesta. Gli altri gestori delle richieste potranno sempre vedere tutti i particolari della richiesta, ma non potranno compiere alcuna azione.

### **➤ Cosa fare se riceviamo una richiesta, ma non siamo competenti a risponderci?**

L'autorità che non è effettivamente responsabile per l'oggetto di una richiesta in arrivo non ha l'obbligo di accettarla. Può infatti inoltrarla a un'altra autorità competente o a un coordinatore IMI del proprio paese. L'autorità che inoltra una richiesta non ne è più responsabile e la vedrà scomparire dal suo elenco delle richieste.

### **➤ Una richiesta può essere modificata e una risposta può essere preparata da più di un utente di un'autorità?**

Se in un'autorità più utenti hanno i diritti associati al profilo di gestore delle richieste in un dato settore legislativo, allora tutti questi utenti avranno un accesso completo alle

richieste inviate e ricevute dall'autorità in quel settore. Qualsiasi gestore delle richieste potrà introdurre modifiche, risposte od osservazioni a testo libero. Le risposte e le osservazioni salvate come bozza potranno essere successivamente modificate anche da un altro utente. Se però un utente ha già inviato una risposta parziale o una risposta completa, questa non può più essere modificata.

Se l'autorità usa il procedimento di attribuzione, una richiesta potrà essere trattata soltanto dagli utenti ai quali è stata attribuita.

Se due utenti cercano di lavorare contemporaneamente sulla stessa richiesta, il sistema informerà chi vi entra per secondo che i dati che introdurrà non potranno essere salvati perché già in corso di modifica da parte di altri.

➤ **Si possono allegare documenti a una risposta?**

Certo, è possibile allegare uno o più documenti a una risposta. I documenti devono però essere caricati uno per uno: occorre ogni volta selezionare il file e poi premere il pulsante *Allega documento*. Occorre sempre indicare la lingua in cui è scritto il documento e dargli un nome (ad es. *Certificato*).

➤ **Chi ha il diritto di vedere tutti i particolari delle risposte date?**

Tutti i particolari di una risposta (compresi i dati personali della persona che ne è l'oggetto) possono essere letti solo dalle persone che l'hanno trattata direttamente, ossia:

- gli utenti dell'autorità richiedente con il profilo di gestori delle richieste
- gli utenti dell'autorità consultata con il profilo di gestori delle richieste.

Gli utenti di entrambe le autorità con il profilo di attributore possono vedere tutti i dati, ad eccezione di quelli personali.

➤ **Abbiamo accettato una richiesta ma ci siamo poi resi conto di non essere competenti a rispondere. Che fare?**

Occorre spiegare all'autorità richiedente che si è incapaci di rispondere alla richiesta e chiederle di ritirarla, indicando eventualmente quale altra autorità del proprio paese sarebbe invece in grado di fornire una risposta. Le spiegazioni necessarie possono essere inserite nel riquadro *Osservazioni generali della richiesta*. Una volta che queste saranno salvate, l'altra autorità sarà avvisata che sono state inserite nuove informazioni. Più semplicemente, è possibile scrivere direttamente un'e-mail all'altra autorità per spiegare la situazione. Il suo indirizzo e-mail si trova nell'IMI con le altre informazioni generali.

Nelle versioni future dell'IMI dovrebbe diventare possibile inoltrare ad un'altra autorità una richiesta anche dopo averla accettata.

➤ **Come fare se non siamo in grado di rispondere a tutte le domande contenute in una richiesta?**

Se un'autorità sa quali altre autorità o servizi del proprio paese dispongono degli elementi necessari per dare le risposte mancanti, è invitata a chiedere a queste autorità le informazioni necessarie: potrà farlo più facilmente dell'autorità richiedente. Con gli elementi ottenuti potrà quindi inviare una risposta completa. Se ignora chi disponga delle informazioni necessarie, può sempre chiederlo a un coordinatore, oppure comunicarlo all'autorità richiedente inserendo un'osservazione accanto alla domanda in questione.

Nelle versioni future dell'IMI dovrebbe diventare possibile accettare solo una parte delle domande contenute nella richiesta di informazioni e inoltrare le altre domande a un'altra autorità competente del proprio paese.

➤ **Come fare se risulta assolutamente impossibile rispondere a una data domanda di una richiesta?**

Può accadere che non si possa rispondere a determinate domande anche dopo essersi rivolti per informazioni ad altre autorità. In tal caso, si consiglia di spiegare come mai l'informazione richiesta non abbia potuto essere reperita. Lo si può fare scegliendo l'opzione più opportuna nell'elenco delle risposte predeterminate oppure inserendo un'osservazione a testo libero accanto alla domanda in questione.

➤ **L'autorità richiedente ci chiede di fornire ulteriori informazioni. Come fare per darle?**

Anche se ha inviato una risposta completa a una richiesta, l'autorità consultata può vedersi arrivare una richiesta di ulteriori informazioni (status della richiesta: *richiesta aperta - chieste ulteriori informazioni*). Se accetta di fornire ulteriori informazioni, l'autorità consultata può aggiornare le sue risposte precedenti e/o aggiungere osservazioni a testo libero nel riquadro Osservazioni corrispondente alle singole domande. Può inoltre inserire delle spiegazioni (o, se opportuno, tutte le "ulteriori informazioni") nel riquadro Osservazioni generali in fondo all'elenco delle domande).

➤ **Vorremmo chiedere al nostro coordinatore un'assistenza tecnica per rispondere a una domanda. Il coordinatore può leggere tutti i particolari della richiesta prima che venga inviata?**

I coordinatori delle richieste hanno accesso unicamente a un quadro generale delle richieste inviate o ricevute dalle autorità soggette al loro coordinamento. Se si vuole consultare il coordinatore in relazione a una determinata richiesta, si può ad esempio spedirgli un estratto della richiesta. È possibile generare un estratto di una richiesta in qualsiasi momento premendo il pulsante Stampa estratto. Volendo generare un estratto diverso da quello standard, si possono selezionare gli elementi da includervi (ad esempio le domande e le bozze di risposta). Si raccomanda di non includere nell'estratto i dati personali.

Si noti che talvolta i coordinatori possono essere chiamati ad intervenire in una richiesta (procedimento di approvazione o di rinvio). Perché possano vedere tutti i particolari dei

casi in questione occorre ridefinire in tal senso le impostazioni per l'iter Richieste del settore legislativo corrispondente. Più precisamente, sotto Gestione dei dati della mia autorità, occorre selezionare la scheda Richieste di informazioni del settore legislativo interessato. Qui bisogna mettere "sì" in corrispondenza della domanda *Questa autorità permette al coordinatore di vedere i particolari della richiesta se è richiesto il suo intervento?*.

- **Sto scrivendo una risposta a testo libero ma non riesco a farla entrare nel riquadro a disposizione. Che fare?**

Nell'IMI ogni risposta predefinita è seguita da un campo per osservazioni a testo libero. In generale, se la vostra autorità e la sua controparte non hanno una lingua comune è bene limitare al minimo l'uso del testo libero, perché la traduzione (specie quella automatica) si presta a fraintendimenti. Comunque, se il testo libero risulta troppo lungo, se ne può mettere una parte nel riquadro Osservazioni generali in fondo. Dato che domande e risposte sono numerate, è facile rinviare ad esse quando si usa il campo per le osservazioni generali.

- **Come fa il nostro coordinatore a sapere che abbiamo dato una risposta e che lo status della richiesta è quindi cambiato?**

Le autorità competenti sono tenute a rispondere tempestivamente alle domande di informazioni provenienti da altri paesi. Normalmente i coordinatori IMI non vengono avvisati dello status delle singole richieste, a meno che non sia richiesto il loro intervento. Per verificare che l'IMI funzioni correttamente nella zona geografica o nel settore legislativo di loro competenza, i coordinatori IMI possono consultare gli elenchi delle richieste presenti nel sistema. Ad esempio, tutte le richieste inviate o ricevute dalle autorità soggette a un dato coordinatore saranno riportate nell'elenco denominato Richieste di cui siamo coordinatori. I coordinatori possono visualizzare un quadro generale di ciascuna richiesta, con il suo status. Nell'elenco Richieste urgenti i coordinatori vedranno i casi nei quali si registra un ritardo, ad esempio perché il termine per la risposta è scaduto o una richiesta è da tempo in attesa di accettazione. I coordinatori possono cercare casi specifici nell'elenco delle richieste, utilizzando vari criteri di ricerca.

### **5.3. Accettare la risposta ad una richiesta**

- **Che fare se riteniamo che la risposta ad una nostra richiesta non sia soddisfacente?**

Se l'autorità richiedente ritiene che la risposta ricevuta non sia soddisfacente, può decidere di chiedere ulteriori informazioni all'autorità consultata. Per indicare per quali domande c'è bisogno di ulteriori informazioni, utilizzare i riquadri per le osservazioni a testo libero. Tutte le domande sono numerate, quindi è facile indicare a quali domande si riferiscono le osservazioni. Occorre anche spiegare perché sono necessarie ulteriori informazioni.

➤ **Cosa fare se arriva solo una risposta parziale?**

L'autorità consultata, al momento di rispondere ad una richiesta, può disporre di una parte delle informazioni, ma avere bisogno di tempo per raccogliere altri elementi. Ad esempio, può essere in grado di verificare immediatamente l'autenticità di un certificato, ma aver bisogno di più tempo per riunire gli elementi per rispondere ad altre domande contenute nella richiesta.

Una risposta parziale può contenere la risposta a una o più delle domande contenute in una richiesta. L'autorità che riceve una risposta parziale non viene invitata ad accettare la risposta, ma non può neppure chiedere ulteriori informazioni. Una richiesta di ulteriori informazioni può essere presentata solo dopo che è stata data una risposta completa.