

**1- DIFFICOLTÀ DI ACCESSO:**

- a) In caso di difficoltà di accesso per coloro che utilizzano SMART CARD, verificare se con la disattivazione dell'antivirus il sistema riprende a funzionare
- b) In caso di PASSWORD DIMENTICATA o non sia stato sufficiente la disattivazione dell'antivirus aprire la pagina <http://www.055055.it/> e cliccare su *Per registrarti ai servizi online [clicca qui](#)*; si aprirà la pagina informativa: *Servizi on line - Pagina informativa* contenente le indicazioni utili per la gestione delle difficoltà di accesso.

**2- Inserisco il codice fiscale della persona e appare: "Certificati non emettibili. Codice Fiscale non presente negli archivi anagrafici"; cosa significa ?**

RISPOSTA: L'anagrafe on line del Comune di Firenze è in tempo reale e verifica la residenza dei cittadini nel giorno della richiesta. Se il certificato risulta non emettibile l'intestatario della certificazione potrebbe:

- a) non essere mai stato residente a Firenze oppure si è trasferito in altro comune italiano o all'estero
- b) essere deceduto
- c) avere una procedura di irreperibilità in corso
- d) avere un cambio di abitazione o un cambio di residenza in corso

In questo caso, come indicato nella pagina informativa, occorre inviare una mail a [certificazioni.anagrafiche@pec.comune.fi.it](mailto:certificazioni.anagrafiche@pec.comune.fi.it)

Nella richiesta occorre precisare il **nome dell'intestatario** della certificazione e il **tipo di "avviso/messaggio"** che il sistema ha fornito.

L'ufficio risponderà con le informazioni utili caso per caso.

**3- Riesco a trovare solo i dati del sottoscritto e degli appartenenti al mio stato di famiglia e non di altre persone:**

RISPOSTA: Possono essersi verificate due diverse situazioni:

- a) una volta entrati con le proprie credenziali, il sistema indica chiaramente che occorre inserire il codice fiscale della persona di cui si chiede il certificato (intestatario della certificazione). Se si sta chiedendo una certificazione di una persona diversa rispetto al titolare delle credenziali, è necessario sostituire al proprio codice fiscale, dato di default dal sistema e che appare indicato in prima battuta sulla schermata, il codice fiscale dell'intestatario della certificazione;

oppure,

- b) dalla lista dei Servizi On line non si è entrati in **CERTIFICATI FACILI PRENOTAZIONI E STAMPA DIRETTA**, ma si è entrati nel servizio **VISURE ANAGRAFICHE (NON CERTIFICATI)**. Su VISURE ANAGRAFICHE si vedono solo i dati propri e dei componenti del proprio stato di famiglia: è una pagina molto utile e visionata spesso dai cittadini, ma non è quella dei certificati, come del resto ben specificato in più punti del sistema e della Rete Civica.

**4- cos'è il numero che appare sulla busta ?**

RISPOSTA: **non** è la password di accesso, che è inserita dentro la busta. È solo il numero della busta associata all'utente che contiene, al suo interno, le password di accesso al servizio. Per entrare nei programmi on line occorre inserire:

USERNAME: il proprio codice fiscale, meglio se in MAIUSCOLO

PASSWORD: quella indicata nella busta, sempre rispettando MAIUSCOLE e minuscole

**5- Si possono stampare certificati in bollo (si tratta di certificati per USO generale, uso per il quale non è prevista esenzione dall'applicazione dell'imposta di bollo) ?**

RISPOSTA. Sì. Occorre comprare la marca da bollo da 16 euro **prima** dell'accesso al programma e inserire, nell'apposito campo, il numero seriale che appare sulla marca, stampare il certificato e apporre il bollo sul certificato. Il numero della marca da bollo deve corrispondere al numero indicato sul certificato stampato (vicino al codice a barre)

**6- Dove trovo l'elencazione dei certificati esenti ?:**

RISPOSTA: Non si parla di certificazione esente dal bollo, ma di USO della certificazione per il quale è prevista l'esenzione. Nel menu a tendina sono elencate le tipologie di uso che deve essere fatto del certificato: **BOLLO** per uso generale e tutte le tipologie dei casi d'uso per i quali è prevista l'esenzione per legge. Per il rilascio dei certificati per l'USO dei quali è prevista un'esenzione dall'applicazione dell'imposta di bollo, il Comune di Firenze non richiede alcun pagamento dei diritti di segreteria.

**7- Quali altri Comuni offrono l'anagrafe on line come Firenze ?**

RISPOSTA: Solo il Comune di Firenze ha questo tipo di servizio di rilascio certificati online.

I Comuni di Sesto Fiorentino e Dicomano hanno un servizio simile, previo pagamento dei diritti di segreteria.