

Identificativo: C000MWBE01SUM001 Rev.01.00

Data: 13/12/2021



Ministero politiche agricole alimentari e forestali

Registro Imprese Legno (EUTR)

## Manuale Utente - Operatore

## Sommario

|           |                                   |          |
|-----------|-----------------------------------|----------|
| <b>1.</b> | <b>RIFERIMENTI .....</b>          | <b>3</b> |
| 1.1       | Documenti Applicabili .....       | 3        |
| 1.2       | Documenti di Riferimento.....     | 3        |
| <b>2.</b> | <b>GLOSSARIO .....</b>            | <b>4</b> |
| <b>3.</b> | <b>MANUALE DI ESERCIZIO .....</b> | <b>5</b> |
| 3.1       | Destinatari del manuale .....     | 5        |
| 3.2       | Contenuto del manuale .....       | 5        |
| 3.2.1     | Accesso al portale MIPAAF .....   | 5        |
| 3.2.2     | Procedura applicativa .....       | 10       |
| 3.2.3     | Richiesta di assistenza .....     | 19       |

### Lista delle Figure

NON È STATA TROVATA ALCUNA VOCE DELL'INDICE DELLE FIGURE.

### Lista delle Tabelle

|  |   |
|--|---|
| TABELLA 1 – DOCUMENTI APPLICABILI.....     | 3 |
| TABELLA 2 – DOCUMENTI DI RIFERIMENTO ..... | 3 |
| TABELLA 3 – GLOSSARIO.....                 | 4 |

## 1. RIFERIMENTI

### 1.1 Documenti Applicabili

| Rif.  | Codice | Titolo |
|-------|--------|--------|
| DA-1. |        |        |
| DA-2. |        |        |

Tabella 1 – Documenti Applicabili

### 1.2 Documenti di Riferimento

| Rif.  | Codice   | Titolo  |
|-------|--|---|
| DR-1. | Decreto Legislativo 30 ottobre 2014, n. 178        | Attuazione del regolamento (CE) n. 2173/2005 relativo all'istituzione di un sistema di licenze FLEGT per le importazioni di legname nella Comunità europea e del regolamento (UE) n. 995/2010 che stabilisce gli obblighi degli operatori che commercializzano legno e prodotti da esso derivati. |
| DR-2. | Regolamento (CE) n. 2173/2005 del 20 dicembre 2005 | Regolamento (CE) N. 2173/2005 del Consiglio del 20 dicembre 2005 relativo all'istituzione di un sistema di licenze FLEGT per le importazioni di legname nella Comunità europea  |
| DR-3. | Regolamento (UE) n. 995/2010 del 20 ottobre 2010   | Regolamento (UE) N. 995/2010 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 20 ottobre 2010 che stabilisce gli obblighi degli operatori che commercializzano legno e prodotti da esso derivati  |
| DR-4. | DM n. 4470 del 29 aprile 2020                      | Albi regionali delle imprese forestali  |
| DR-5. | D.lgs 3 aprile 2018 n. 34, art. 10 comma 12        | Testo unico in materia di foreste e filiere forestali   |
| DR-6. | DM n. 63097 del 9 febbraio 2021                    | Registro nazionale degli operatori che commercializzano il legno e prodotti da esso derivati  |

Tabella 2 – Documenti di Riferimento

## 2. GLOSSARIO

| Termine  | Descrizione  |
|--|--|
| Amministrazione Aggiudicataria                       | Ministero delle Politiche Agricole Alimentari e Forestali  |
| Amministrazione                                      | <b>Amministrazione/i Contraente/i (MIPAAF/AGEA/...)</b>  |
| Amministrazione/i Contraente/i                       | Pubbliche Amministrazioni che siglano un Contratto di Fornitura con il Fornitore per l'erogazione di uno dei servizi in ambito dell'Accordo Quadro   |
| AQ   | Accordo Quadro   |
| CE   | Contratto Esecutivo  |
| Committente  | Ministero delle Politiche Agricole Alimentari e Forestali  |
| DEC  | Direttore dell'esecuzione (Amministrazione Contraente)   |
| Fornitore  | Vedi Raggruppamento  |
| MIPAAF   | Ministero delle Politiche Agricole Alimentari e Forestali  |
| Raggruppamento                                       | Raggruppamento Temporaneo di Impresa costituito da Leonardo S.p.A. (mandataria), Enterprise Services Italia S.r.l. – A DXC Technology Company (mandante), Abaco S.p.A. (mandante), Green AUS S.p.A. (mandante), e-GEOS S.p.A. (mandante)   |
| SIAN   | Sistema Informativo Agricolo Nazionale   |
| SGU  | Sistema Gestione Utenze  |
| FLEGT (Forest Law Enforcement, Governance and Trade) | Sistema di rilascio di licenze da paesi partner (VPA) di legni e prodotti derivati esportati che entrano nella Comunità a qualsiasi valico doganale designato per la loro immissione in libera pratica. Nella licenza si attesta che il legno e i prodotti derivati sono stati ottenuti da legname di produzione nazionale legalmente tagliato o da legname legalmente importato in un paese partner in conformità della legislazione nazionale, come stabilito dal rispettivo accordo di partenariato           |
| EUTR (European Timber Regulation)                    | Regolamento (UE) n. 995/2010 che stabilisce gli obblighi degli operatori che commercializzano legno e prodotti da esso derivati  |
| Operatore  | Persona fisica o giuridica che commercializza legno o prodotti da esso derivati  |
| Operatore N  | Operatore che commercializza soltanto legno d'origine nazionale  |
| Operatore I  | Operatore che commercializza legno o prodotti derivati d'importazione  |
| Commercializzazione                                  | La prima immissione sul mercato interno, attraverso qualsiasi mezzo, qualunque sia la tecnica di vendita, di legno o prodotti da esso derivati destinati alla distribuzione o all'uso nell'ambito di un'attività commerciale a titolo oneroso o gratuito. È altresì compresa la vendita mediante tecniche di comunicazione a distanza ai sensi della direttiva 97/7/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 20 maggio 1997, riguardante la protezione dei consumatori in materia di contratti a distanza. |
| Origine  | Luogo in cui il legno è stato tagliato e raccolto. Per legno di origine estera (UE ed extra-UE) indicare la nazione, per legno di origine italiana indicare la regione.  |
| Provenienza  | Ultimo luogo da cui provengono il legno o i relativi prodotti derivati prima dell'immissione nel mercato UE. Per legno di provenienza estera (UE ed extra-UE) indicare la nazione, per legno di provenienza italiana indicare la regione.  |

Tabella 3 – Glossario

## 3. MANUALE DI ESERCIZIO

### 3.1 Destinatari del manuale

L'applicazione "Registro Imprese Legno" è stata realizzata per ottemperare a quanto previsto dal decreto ministeriale n. 63097/2021.

Sono tenute ad iscriversi al registro le persone fisiche o giuridiche che effettuano la prima immissione sul mercato interno, attraverso qualsiasi mezzo, qualunque sia la tecnica di vendita, di legno o prodotti da esso derivanti destinati alla distribuzione o all'uso nell'ambito di un'attività commerciale come specificato nel regolamento (UE) n. 995/2010 e, per i prodotti inclusi, nell'allegato al Regolamento.

Sono esonerati dall'iscrizione obbligatoria al registro gli operatori che risultano regolarmente iscritti agli Albi o Elenchi regionali delle imprese che eseguono lavori o forniscono servizi forestali.

L'iscrizione ha validità dal momento dell'iscrizione sino al 15 gennaio dell'anno successivo e deve essere rinnovata ogni anno in cui si intende esercitare l'attività di commercializzazione del legno e prodotti da esso derivati.

### 3.2 Contenuto del manuale

#### 3.2.1 *Accesso al portale MIPAAF*

La guida completa per l'accesso al portale è disponibile accedendo al link:

- <http://www.sian.it/public/helpPortale/Guida%20Operativa%20Iscrizione%20Utenti%20Qualificati.pdf>

#### 3.2.1.1 Iscrizione nuovi utenti

I soggetti privati (titolari di ditte individuali) o soggetti giuridici (Rappresentanti Legali) che necessitano di usufruire dei servizi del SIAN per accedere alle informazioni della propria azienda e assolvere ad adempimenti normativi e amministrativi relativi al settore di interesse, possono iscriversi (qualificarsi) al SIAN autenticandosi esclusivamente attraverso le proprie credenziali SPID, certificati digitali di autenticazione contenuti nella Carta di Identità Elettronica CIE, nella nuova tessera sanitaria (TS-CNS) o nella Carta Nazionale dei Servizi (CNS).

La richiesta di Iscrizione può essere effettuata sia dal portale AGEA sia dal portale Mipaaf, collegandosi ai rispettivi portali:(<https://www.sian.it/portale-mipaaf/home.jsp>) per Mipaaf

Dopo avere selezionato il link iscrizione si arriva alla pagina di Selezione del Tipo di Iscrizione.

Qualsiasi sia il Gestore, se la procedura di autenticazione è andata a buon fine, il sistema propone la pagina di selezione dei servizi disponibili

## Accesso al SIAN

LOGIN

**Email:**

Servizi disponibili:

- > Comunicazioni vitivinicole.  ?
- > Dichiarazione di vendita di prodotti fitosanitari.  ?
- > Domande Registro dei fertilizzanti.  ?
- > Gestione disponibilità sementi biologiche per Venditori.  ?
- > MVV E Documento prodotti vitivinicoli .  ?
- > Registri delle Varietà Vegetali.  ?
- > **Registro Imprese Legno.**  ?
- > Registro di carico e scarico dei prodotti vitivinicoli.  ?
- > Registro di carico e scarico del latte conservato.  ?
- > Registro di carico e scarico delle sostanze zuccherine.  ?
- > Registro di carico e scarico per la produzione del burro.  ?
- > Registro di carico e scarico sfarinati e paste alimentari.  ?
- > Sfarinati e paste alimentari di cui al DPR 187/01.  ?
- > Sistema Informativo Biologico SIB.  ?
- > Sistema informativo dell'Ippica.  ?
- > Stato di esec. e sc. DM del 17/10/2010  ?

Selezionare almeno un servizio, autorizzando esplicitamente al trattamento dei dati personali, e premere il tasto Proseguì. La procedura di Iscrizione è a questo punto completa.

Si potrà quindi accedere all'area riservata del SIAN per usufruire dei servizi a cui si è stati abilitati in questa fase. Dall'Area Riservata si potrà accedere al Profilo per gestire non solo i propri dati, ma anche i servizi Attivandoli o Disattivandoli in base alle proprie esigenze (cfr. Gestione Profilo Utente).

### 3.2.1.2 Accesso utenti qualificati

Gli Utenti, la cui utenza è stata abilitata a valle del completamento del processo di Iscrizione, possono accedere al SIAN attraverso l'accesso all'area riservata presente nel portale Mipaaf

The screenshot shows the top section of the SIAN portal. On the left is the logo of the Ministero delle politiche agricole alimentari e forestali. The main navigation bar includes 'Agricoltura', 'Pesca', and 'Ippica'. A dropdown menu is open, showing options like 'Accedi', 'UTENTI ISTITUZIONALI', 'Invio modulo ripristino password', 'Invio modulo Accettazione', 'AZIENDE-CITTADINI', 'Iscrizione utente', and 'Registrazione utente'. Below the navigation bar, there are news items and a 'Primo piano' section.

Se l'autenticazione con SPID, CIE o CNS è andata a buon fine, si viene reindirizzati alla home del SIAN e si potrà usufruire dei servizi a cui si è stati abilitati in fase di Iscrizione.

Se l'operatore non ha eseguito l'attivazione del servizio "Registro Imprese Legno" durante la fase di iscrizione può avvenire anche in un successivo momento accedere al "Profilo Utente" e alla funzione "Servizi" su cui è possibile richiedere l'abilitazione al servizio "Registro Imprese Legno".

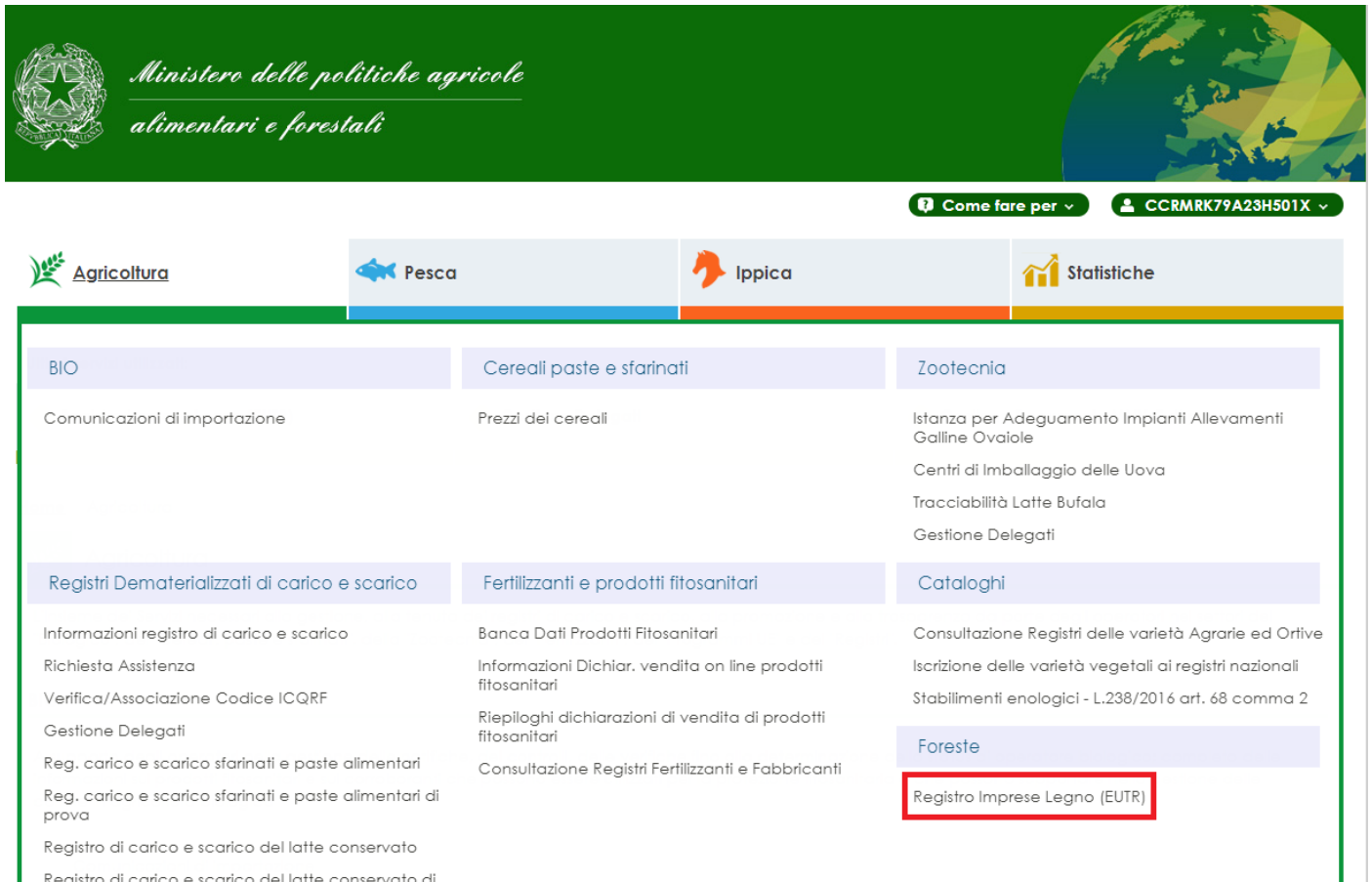
The screenshot shows the 'Elenco Servizi' page. At the top, there is a header with the SIAN logo and 'Profilo Utente SIAN'. Below the header, there is a table listing various services. The 'Registro Imprese Legno' service is highlighted with a yellow box. At the bottom of the table, there is an 'Indietro' button.

| Descrizione  | Stato  | Dettaglio |
|--|--------|-----------|
| Registro Prodotti vitivinicoli                             | Attivo |           |
| Registro Latte Conservato                                  | Attivo |           |
| Registro Sfarinati e Paste Alimentari                      | Attivo |           |
| Dichiarazioni produzione latte di bufala                   | Attivo |           |
| Utente Qualificato speditore che redige il documento MVV-E | Attivo |           |
| Registro Produzione Burro                                  | Attivo |           |
| Registro Sostanze Zuccherine                               | Attivo |           |
| Comunicazioni vitivinicole                                 | Attivo |           |
| Iscrizione Varietà Vegetali ai Registri                    | Attivo |           |
| <b>Registro Imprese Legno</b>                              | Attivo |           |

### 3.2.1.3 Avvio procedura applicativa

Completata la procedura di autenticazione è possibile richiedere l'accesso al servizio specifico presente nel menu "Agricoltura – Foreste" ed effettuare tutte le operazioni necessarie per ottemperare agli obblighi previsti dal decreto.





The screenshot shows the SIAN portal interface. At the top, there is a header with the logo of the Ministero delle politiche agricole alimentari e forestali and a globe. Below the header, there are navigation tabs for 'Agricoltura', 'Pesca', 'Ippica', and 'Statistiche'. The main content area is divided into several sections: 'BIO', 'Cereali paste e sfarinati', 'Zootecnia', 'Registri Dematerializzati di carico e scarico', 'Fertilizzanti e prodotti fitosanitari', and 'Cataloghi'. Under the 'Foreste' section, the 'Registro Imprese Legno (EUTR)' option is highlighted with a red box.

### 3.2.1.4 Delegare un altro soggetto

Per delegare un'altra persona alla procedura applicativa, occorre attivare la funzione di DELEGA PER UTENTI QUALIFICATI accedendo al link: <https://www.sian.it/delega/delegaController.htm?action=loadHomePage>

Per completare la delega è necessario specificare il servizio «Registro Imprese Legno» e il codice fiscale della persona delegata (compreso la casella di posta elettronica dove riceverà le comunicazioni dal SIAN).

Dopo aver effettuato la delega il rappresentante legale o il titolare dell'azienda possono comunque continuare ad operare.

Il manuale utente di questa funzionalità è disponibile accedendo al link:

- <https://www.sian.it/public/Manuale%20utente%20Delega.pdf>

Il **delegato** riceve direttamente alla casella di posta elettronica indicata dal delegante il link per poter accettare la delega assegnata (<http://mipaaf.sian.it/registrazione/index.jsp?idSito=14>).

La delega diventerà operativa solo dopo che il soggetto delegato avrà accettato la delega stessa.

Il delegato deve essere anch'esso autenticarsi al portale MIPAAF prima di poter utilizzare le deleghe assegnate e accettate.

### 3.2.2 *Procedura applicativa*



## Registro Imprese Legno (EUTR)

Ministero delle politiche agricole alimentari e forestali

### Operatori

Benvenuto sul portale relativo al Registro nazionale degli operatori che commercializzano legno o prodotti da esso derivati, per il quale vige l'obbligo di iscrizione ai sensi dell'art. 3 del Decreto Ministeriale 9 febbraio 2021 pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale del 17 maggio 2021.



#### Iscrizione

In questa sezione è possibile iscrivere un operatore

[vai alla sezione](#)



#### Operatori

In questa sezione è possibile ricercare un operatore

[vai alla sezione](#)

Per l'utente "Operatore" sono disponibili le seguenti funzionalità:

- Nuova Iscrizione Operatore (tramite il menu "Operatori" | "Iscrizione")
- Ricerca Iscrizione Operatore (tramite il menu "Operatori" | "Ricerca")

#### 3.2.2.1 Iscrizione Operatore Manuale

## Iscrizione Operatore Manuale

Anno di Riferimento: **2020**

### Anagrafica

Partita Iva/Codice fiscale



Denominazione

Forma Giuridica



### Recapiti

Posta Ordinaria

Posta Certificata

Telefono

e.g. 999-999-9999



Cellulare

e.g. 999-999-9999



### Sede Legale

Stato



Regione



Provincia

Città

Indirizzo

### Rappresentante Legale

Nome

Cognome

Codice Fiscale

Posta Certificata/Ordinaria

Salva

La funzionalità presenta una maschera completamente disabilitata ad eccezione della partita iva / codice fiscale. Tale comportamento permettere all'utente di scegliere su quale utenza eseguire l'iscrizione.

## Iscrizione Operatore Manuale

Anno di Riferimento: **2020**

### Anagrafica

Partita Iva/Codice fiscale

[REDACTED]

Denominazione

[REDACTED]

Forma Giuridica

DITTA INDIVIDUALE

### Recapiti

Posta Ordinaria

ordinaria@prova.it

Posta Certificata

certificata@prova.it

Telefono

e.g. 999-999-9999



Cellulare

e.g. 999-999-9999



### Sede Legale

Stato

Italia

Regione

Marche

Provincia

AN

Città

Jesi

Indirizzo

Via della sede

### Rappresentante Legale

Nome

Mario

Cognome

Rossi

Codice Fiscale

AAABBB30A30H501X

Posta Certificata/Ordinaria

[Salva](#)

Identificata l'utenza, la funzionalità precarica i dati anagrafici presenti nel sistema e obbligando l'inserimento dei dati obbligatori mancanti per procedere con il salvataggio e la creazione dell'iscrizione nello stato "Bozza"

L'iscrizione ha un proprio stato che ne identifica le possibili azioni:

- Bozza, è in compilazione e può essere modificata o eliminata.
- Attesa, è in attesa del pagamento e può essere modificata o eliminata.
- Confermata, è ufficialmente valida e non può essere modificata ma solo annullata.
- Annullata, non viene considerata valida ed è possibile richiedere la duplicazione per una nuova richiesta.

### Attività + Aggiungi Prodotto

| Codice Merce | Quantità (kg) | Valore (euro) | Provenienza | Origine |
|--------------|---------------|---------------|-------------|---------|
| 10 ▾         |               |               |             |         |

### Inserimento Attività ×

Anno di Riferimento **2020**

Importazione     Nazionale

---

**Prodotto**

Codice Merce:  
Nessun elemento selezionato 🔍

---

Quantità (kg) Valore (euro)

Valore non disponibile

---

**Provenienza** **Origine**

Regione Provenienza

Regione Origine

Salva

Nella sezione “Attività” è possibile dichiarare la commercializzazione di un prodotto specificandone i dati.

### Inserimento Attivita

## Inserimento Merce

Cerca Merce ..

> LEGNO, CARBONE DI LEGNA E LAVORI DI LEGNO

> PASTE DI LEGNO O DI ALTRE MATERIE FIBROSE CELLULOSICHE

> CARTA E CARTONE

> MOBILI

Salva

La tipologia di un prodotto è bene definite e specifica. La funzione di ricerca può aiutare nell'identificazione.

#### Attenzione

- Origine: luogo in cui il legno è stato tagliato e raccolto. Per legno di origine estera (UE ed extra-UE) indicare la nazione, per legno di origine italiana indicare la regione.
- Provenienza: ultimo luogo da cui provengono il legno o i relativi prodotti derivati prima dell'immissione nel mercato UE. Per legno di provenienza estera (UE ed extra-UE) indicare la nazione, per legno di provenienza italiana indicare la regione.

Pagamento Quota: Non Effettuato

Paga

Nella sezione "Pagamento Quota" viene riportato lo stato del pagamento. In caso di pagamento non effettuato è possibile avviare la procedura di pagamento.

## Tipo Pagamento

Selezionare il tipo di pagamento che si vuole effettuare:

Online


Bollettino

Ok

La funzione di pagamento prevede due tipologie di esecuzione: Online o Bollettino.

MINISTERO DELLE POLITICHE AGRICOLE ALIMENTARI E FORESTALI  
/RFS/RF39 0020 2132 9040 0010 0000 4/202.00/TXT/Iscrizione EUTR - 2020  
20,00 €

IT



 Entra con SPID

Non hai SPID? Scopri di più

Entra con la tua email

Il pagamento Online avviene con il circuito di PagoPa. Il riscontro del pagamento avviene nell'immediato.

Pagamento Quota: In attesa di pagamento

Vai alla pagina di pagamento

Annulla Pagamento

Nel caso in cui il pagamento Online non si concluda positivamente è possibile richiedere la riesecuzione del pagamento annullando e rieseguendo la richiesta.

**Pagamento Quota:** In attesa di pagamento

[Scarica Bollettino](#) [Annulla Pagamento](#)

Il pagamento tramite Bollettino genera l'avviso di pagamento. L'operatore può stampare il bollettino e pagarlo in qualsiasi ufficio preposto (ufficio postale, tabacchi, etc). Il riscontro del pagamento avviene entro le 48 ore dall'effettivo pagamento.

**Pagamento Quota:** Riscosso

[Attestazione Iscrizione](#)

In entrambi le tipologia di pagamento (Online o Bollettino) in caso di pagamento eseguito con successo l'iscrizione cambia lo stato in "completata". Le azioni possibili riguardano lo scaricare l'attestazione di iscrizione al registro o l'annullamento della stessa.

NB: In caso di nuova iscrizione con pagamento già eseguito da precedente iscrizione annullata, il pagamento verrà riutilizzato e all'operatore non verrà richiesto di rieseguirlo.

### 3.2.2.2 Ricerca Iscrizioni Operatore



## Ricerca Operatore

### FILTRI

Partita Iva/Codice fiscale:

██████████

Anno di Riferimento:

2020

Stato:



Tipologia di Commercializzazione:



Filtra

| Denominazione        | Partita Iva/Codice fiscale | Anno di Riferimento | Stato      | Esecutore    |
|----------------------|----------------------------|---------------------|------------|--------------|
| ████████████████████ | ██████████                 | 2020                | Completata | ██████████ → |
| ████████████████████ | ██████████                 | 2020                | Annullata  | ██████████ → |

La funzione permette di ricerca tutte le iscrizioni presenti nel registro.  
Sono presenti alcuni filtri per migliorare la ricerca.

← **Dettaglio Operatore**
Completata

Anno di Riferimento: **2020**

|   |  |
|---|--|
| <b>Anagrafica</b><br>Partita Iva/Codice fiscale<br><div style="background-color: #ccc; height: 15px; width: 100%;"></div> Denominazione<br><div style="background-color: #ccc; height: 15px; width: 100%;"></div> Forma Giuridica<br>DITTA INDIVIDUALE <span style="float: right;">▼</span> | <b>Recapiti</b><br>Posta Ordinaria<br>ordinaria@prova.it<br>Posta Certificata<br>certificata@prova.it<br>Telefono<br>e.g. 999-999-9999 <span style="float: right;">i</span><br>Cellulare<br>e.g. 999-999-9999 <span style="float: right;">i</span> |
| <b>Sede Legale</b><br>Stato<br>Italia <span style="float: right;">▼</span><br>Regione<br>Marche <span style="float: right;">▼</span><br>Provincia<br>AN<br>Città<br>Jesi<br>Indirizzo<br>Via della sede   | <b>Rappresentante Legale</b><br>Nome<br>Mario<br>Cognome<br>Rossi<br>Codice Fiscale<br>AAABBB30A30H501X<br>Posta Certificata/Ordinaria   |

Salva
Elimina

Per ciascuna iscrizione è possibile accedere al suo dettaglio per visualizzare i dati anagrafici e dei prodotti commercializzati.

| Attività   | Importazioni  |               | Controlli   |   |
|--|---------------|---------------|-------------|---|
| Codice Merce   | Quantità (kg) | Valore (euro) | Provenienza | Origine   |
| LEGNO, CARBONE DI LEGNA E LAVORI DI LEGNO<br>Legno compensato di bambu | 1414          | 141414        | Burundi     | Belgio  |
| MOBILI<br>Costruzioni prefabbricate.                                   | 74124         | 25752         | Benin       | Benin   |
|  |               |               |             | Totale <b>2</b> <input type="text" value="10"/> |

### Elimina Iscrizione

Nella maschera di dettaglio iscrizione, l'utente ha la possibilità di eliminarla. Tale azione mette l'iscrizione nello stato "Annullata", sempre visibile ma non modificabile e rende possibile l'inserimento di una nuova iscrizione.

NB: In caso di nuova iscrizione con pagamento già eseguito da precedente iscrizione annullata, il pagamento verrà riutilizzato e all'operatore non verrà richiesto di rieseguirlo.

### 3.2.3 Richiesta di assistenza

Per segnalare eventuali problemi di accesso al portale MIPAAF o sulla procedura applicativa, gli utenti possono inviare una mail ordinaria (non PEC) alla seguente casella di posta di Help Desk:

[helpdesk@I3-sian.it](mailto:helpdesk@I3-sian.it)

oppure telefonare al numero verde 800365024

Per aiutare l'operatore nell'individuazione della soluzione e consentire di risolvere la richiesta in tempi brevi, si richiede di specificare nella parte iniziale dell'oggetto della mail una delle due seguenti diciture:

- MZBB, per i problemi di accesso e registrazione sul portale MIPAAF
- MWBE, per i problemi inerenti alla procedura applicativa "Registro Operatori EUTR"

Nella comunicazione è necessario indicare:

- una descrizione della problematica riscontrata riportando un sufficiente livello di dettaglio e possibilmente allegando anche la schermata dell'errore;
- le informazioni di contatto; ad esempio un riferimento telefonico dove l'utente può essere ricontattato qualora l'operatore abbia necessità di maggiori dettagli sulla segnalazione.
- se il malfunzionamento è bloccante o meno
- se si tratta di un sollecito di una segnalazione precedente (nel caso indicare il ticket di riferimento della

precedente segnalazione)

- se si tratta di un reclamo per mancata risoluzione di un problema già segnalato (nel caso indicare il ticket di riferimento della precedente segnalazione)

Una volta ricevuta la segnalazione, il servizio di Hekp Desk risponde con una mail con messaggi che indicano il numero di ticket e lo stato di lavorazione della richiesta (TICKET APERTO, PRESO IN CARICO, CHIUSO, etc.). In alcuni casi l'help desk può richiedere all'utente l'invio di informazioni aggiuntive e il termine entro il quale tali informazioni devono essere fornite dall'utente: nel caso di mancata trasmissione delle informazioni richieste il ticket sarà chiuso senza seguito, e l'utente dovrà, se necessario, attivare una nuova segnalazione (indicando anche il precedente ticket). Le email sono generate automaticamente da un indirizzo di posta elettronica di solo invio; si chiede pertanto di non rispondere al messaggio; eventuali email inviate rimarranno inevase.