

**TRIBUNALE ORDINARIO DI FERRARA**  
**CONSIGLIO DELL'ORDINE**  
**DEGLI AVVOCATI DI FERRARA**

**VADEMECUM PER IL PCT**  
**SEZIONE 6**

**ISTRUZIONI PER I CASI DI**  
**ANOMALIE**

**SOMMARIO**

**6.1. COSA FARE E A CHI RIVOLGERSI NEL CASO SI VERFICHINO ANOMALIE..... 2**

## 6.1 COSA FARE E A CHI RIVOLGERSI NEL CASO SI VERIFICHINO ANOMALIE

Con la scheda che segue si intendono fornire ai soggetti abilitati esterni indicazioni su cosa fare e a chi rivolgersi nel caso in cui si verifichino anomalie o vengano restituiti errori durante l'utilizzo dei servizi telematici.

Legenda:

- PdA = Punto di Accesso
- PEC = Posta Elettronica Certificata
- RegIndE = Registro Generale degli Indirizzi Elettronici

### Consultazione stato del procedimento e fascicolo informatico

in caso di....	a chi rivolgersi... o cosa fare....
Mancato accesso	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nel caso di accesso tramite PdA o software gestionale: rivolgersi al proprio fornitore di servizi PdA o al fornitore del software.</li> <li>• Nel caso di accesso tramite Portale, inviare mail (da indirizzo ordinario) a <a href="mailto:info-pct@giustizia.it">info-pct@giustizia.it</a> specificando nome cognome avvocato e C.F., data e ora del problema.</li> </ul>
Anomalie ed errori nei dati visualizzati	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rivolgersi alla cancelleria dell'ufficio giudiziario.</li> </ul>
Impossibilità a visualizzare il documento selezionato	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Al proprio fornitore di servizi PdA o al fornitore del software di consultazione.</li> <li>• Nel caso si utilizzi il Portale dei Servizi Telematici, inviare mail (da indirizzo non di PEC) a <a href="mailto:info-pct@giustizia.it">info-pct@giustizia.it</a> allegando l'errore ricevuto e specificando nome cognome avvocato e C.F., data e ora del problema.</li> </ul>

### Comunicazioni telematiche

in caso di....	a chi rivolgersi... o cosa fare....
Impossibile leggere i file XML allegati	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usare un visualizzatore evoluto di file XML (non il browser).</li> <li>• Si evidenzia che tali file (XML) sono destinati all'utilizzo da parte di strumenti software e non destinati all'utente finale.</li> </ul>
Impossibile eseguire il download dell'atto contenente dati sensibili	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inviare mail (da indirizzo non di PEC) a <a href="mailto:info-pct@giustizia.it">info-pct@giustizia.it</a> specificando tribunale e numero RG del fascicolo interessato, nome cognome avvocato e C.F., data e ora del problema.</li> </ul>

### Deposito Telematico di un atto

in caso di....	a chi rivolgersi... o cosa fare....
Mancata ricezione "ricevuta accettazione"	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rivolgersi al proprio gestore PEC o nel caso in cui si utilizza un PdA che integra la PEC al proprio fornitore di servizio PdA.</li> </ul>
Mancata ricezione "Ricevuta avvenuta consegna" o ricezione di "Avviso mancata Consegna" (dopo 24 ore)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inviare mail (da un indirizzo non PEC) all'indirizzo <a href="mailto:info-pct@giustizia.it">info-pct@giustizia.it</a> indicando con quale software viene effettuato l'invio e allegando l'avviso ricevuto.</li> </ul>

### Deposito Telematico di un atto

in caso di....	a chi rivolgersi... o cosa fare....
<p>Ricezione messaggio PEC con oggetto "NOTIFICA ECCEZIONE" riportante un codice errore che inizia con 'E' (si tratta di errori o inconsistenze relative al messaggio di PEC)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se l'errore è relativo al depositante (utente non autorizzato): verificare la corretta iscrizione al RegIndE utilizzando l'apposita funzione sul Punto di Accesso o il <u>servizio</u> apposito su questo Portale; se i dati sono errati o mancanti rivolgersi al proprio PdA o all'ordine professionale/ente di appartenenza o, nei casi in cui ammesso (vedi Provvedimento 18 luglio 2011 art.9), procedere all'iscrizione/modifica dall'apposita funzione messa a disposizione dal Portale dei Servizi Telematici.</li> <li>• Altrimenti:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Se si utilizza un software che predispone in automatico il messaggio di PEC, rivolgersi al relativo fornitore.</li> <li>b. Se il messaggio è predisposto manualmente (web mail o client di mail) verificare che il formato del messaggio sia aderente al <u>formato previsto</u> dalle specifiche tecniche; in particolare verificare che l'oggetto sia nella forma                      'DEPOSITO&lt;spazio&gt;xyz...' (con xyz qualsiasi testo non vuoto e la presenza di uno &lt;spazio&gt; dopo DEPOSITO), che sia allegato un unico file &lt;qualsiasi_nome&gt;.enc e che il messaggio di PEC sia impostato come solo testo (non HTML)</li> </ol> </li> </ul>

### Deposito Telematico di un atto

in caso di....	a chi rivolgersi... o cosa fare....
Ricezione messaggio PEC con oggetto "ESITO CONTROLLI AUTOMATICI" riportante un codice errore incomprensibile	<p>Rivolgersi al fornitore del software utilizzato per la definizione del contenuto del deposito (software per la creazione della busta telematica).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Per approfondimenti si rimanda alla sezione <u>Schede Pratiche\tematica\deposito atti giudiziari</u>.</li> </ul>
Ricezione messaggio PEC con oggetto ACCETTAZIONE riportante un codice di errore incomprensibile.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rivolgersi alla cancelleria dell'ufficio giudiziario adito.</li> </ul>
Mancata ricezione messaggio PEC con oggetto ESITO CONTROLLI AUTOMATICI (nel caso in cui sia arrivata la Ricevuta di Avvenuta Consegna)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rivolgersi alla cancelleria dell'ufficio giudiziario adito.</li> </ul>
Mancata ricezione messaggio PEC con oggetto ACCETTAZIONE (in caso di Esito Controlli Automatici ricevuto)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rivolgersi alla cancelleria dell'ufficio giudiziario adito.</li> </ul>