



F.A.Q. - 'DENUNCIA D'INFORTUNIO ONLINE'

PROBLEMA	CAUSA / SOLUZIONE	COSA FARE
Impossibilità di compilazione denuncia infortuni o messaggi similmente generici	Difficile soluzione causa genericità messaggio	Contattare puntocliente@inail.it dettagliando e specificando in quale punto si verifica il problema. Vedi Nota .
Impossibilità di accesso denuncia infortuni o messaggi similmente generici	Difficile soluzione causa genericità messaggio	Contattare puntocliente@inail.it dettagliando e specificando in quale punto si verifica il problema o per verificare la propria abilitazione all'accesso. Vedi Nota
Messaggio: 'Errore in fase di registrazione'	Problemi relativi al sito di Punto Cliente	Dettagliare il problema ed inoltrare la segnalazione a puntocliente@inail.it per far avviare i dovuti controlli.
Messaggio: 'Impossibile recuperare i dati del datore di lavoro'	Problemi relativi al sito di Punto Cliente	Dettagliare il problema ed inoltrare la segnalazione a puntocliente@inail.it per far avviare i dovuti controlli.
Messaggio: 'Impossibile recuperare i dati del cliente (o utente)'	Problemi relativi al sito di Punto Cliente	Dettagliare il problema ed inoltrare la segnalazione a puntocliente@inail.it per far avviare i dovuti controlli.
Dopo l'inoltro dei dati la schermata rimane bianca o compare una segnalazione di errore	Problemi relativi al sito di Punto Cliente	Dettagliare il problema ed inoltrare la segnalazione a puntocliente@inail.it per far avviare i dovuti controlli.
Non è richiesto il doppio login di autenticazione	Dalla versione della denuncia del 27 marzo 2009	Nuova modalità semplificata di accesso.
Messaggio: 'È già stata inserita oggi una denuncia con lo stesso numero registro infortuni'	Utilizzo stesso numero registro infortuni. Trattasi di numero progressivo dell'infortunio contenuto nel registro infortuni	<ul style="list-style-type: none">• è stato inserito lo stesso numero di una denuncia già inviata• oppure in 'Denunce in lavorazione' c'è una denuncia con lo stesso numero o si tratta della stessa denuncia non ancora inviata ma salvata.
Messaggio: 'Sede INAIL competente non trovata in archivio'	Disallineamento tabelle istituzionali	Il problema è in via di soluzione. Al momento inviare denuncia cartacea e riprovare in seguito.
Non si aprono finestre pop-up per inserire Comune-Provincia-Cap o ASL	Dalla versione della denuncia del 19 luglio 2008	Nuova modalità di inserimento. Consultare la documentazione online.
Non si vede il modulo della denuncia	Assenza programma 'Adobe Reader'	L'utente deve installare sul proprio pc il programma 'Adobe Reader' o un programma simile che legga i file in formato pdf.
Non ci sono nel modulo i dati retributivi inseriti dall'utente	I dati non sono stati salvati in tabella	L'utente deve premere il bottone 'Inserisci' nella sezione retributiva affinché siano salvati e visibili nel modulo. Consultare la documentazione online.
Non ci sono nel modulo i dati dei testimoni inseriti dall'utente	I dati non sono stati salvati in tabella	L'utente deve premere il bottone 'Inserisci' nella sezione testimoni affinché siano salvati e visibili nel modulo. Consultare la documentazione online.
Non ci sono nel modulo i dati del	I dati non sono stati salvati in	L'utente deve premere il bottone



F.A.Q. - 'DENUNCIA D'INFORTUNIO ONLINE'

PROBLEMA	CAUSA / SOLUZIONE	COSA FARE
veicolo a motore inseriti dall'utente	tabella	'Inserisci' nella sezione veicolo a motore affinché siano salvati e visibili nel modulo. Consultare la documentazione online.
Il file in formato txt non si può più usare	Errata informazione	Il txt continua ad essere valido insieme al nuovo schema XML il cui uso è però consigliato per l'invio della denuncia. Consultare la documentazione online.
Il tracciato del file txt / l' xml schema è cambiato	02 ottobre 2009 – Nuova release	Ferma restando l'opzionalità di compilazione delle sezioni 'Testimone' e 'Veicolo' , è stata semplificata la modalità di inserimento dei dati, sia online che offline, secondo quanto specificato nell' informativa sulle novità e nel manuale.
Errori riscontrati a seguito di invio file di denuncia	Il file non ha superato i controlli formali o di congruenza dei dati	Dettagliare il problema ed inoltrare la segnalazione a puntocliente@inail.it inviando in allegato il file per effettuare i controlli specificando anche per quale ditta e quale PAT era stata compilata la denuncia.
Il software offline per inviare le denunce è cambiato	Nuova versione 4.36 vigente dal 02 ottobre 2009	Il software è stato aggiornato ed è disponibile nella nuova release. Sarà anzi necessario che gli utenti già in possesso del software scarichino ed installino la nuova versione seguendo le istruzioni e le avvertenze contenute nel manuale.
Non c'è il file 'nomeazienda_codiceazienda.DAT' necessario all'utilizzo del software offline	Errata informazione	Il file DAT 'nomeazienda_codiceazienda.DAT' relativo all'Azienda attiva, ossia quella selezionata in Punto Cliente per accedere alla Denuncia d'Infortunio Online e contenente i dati del Datore di Lavoro (PAT, Ragione Sociale, indirizzo, ecc.) si trova selezionando la funzione 'Denuncia tramite file' , presente nella toolbar dell'applicazione, all'interno del box 'Info file TXT' . Per maggiori informazioni, consultare il manuale, disponibile nella documentazione online, alla pagina 31.
Non si vedono le denunce inviate prima di Aprile 2007	Dalla versione della denuncia datata aprile 2007	Nella denuncia online è possibile consultare solo quelle inviate dal 17/04/2007. Per informazioni sulle denunce antecedenti bisogna rivolgersi alla sede INAIL competente.

NOTA: per ricevere maggiori chiarimenti, si consiglia di catturare la schermata del messaggio di errore, o del punto in cui si riscontra una anomalia, e allegarla alla mail da inviare a puntocliente@inail.it.
Come l'utente deve catturare la schermata da allegare alla mail:

1. nella schermata in questione premere il tasto 'Stamp' presente sulla tastiera del proprio pc



F.A.Q. - 'DENUNCIA D'INFORTUNIO ONLINE'

2. aprire il programma 'Microsoft Word' (o simile se l'utente non usa Windows)
3. selezionare nella barra del menù di 'Word' l'opzione '*Modifica*' e quindi '*Incolla*'. Nella pagina apparirà la suddetta schermata.
4. salvare il file sul proprio pc
5. allegare questo file alla mail inviata per ricevere la soluzione al problema riscontrato.