

DOMANDE FREQUENTI

ACCESSO AL SISTEMA IMI

➤ Come posso accedere a IMI?

L'accesso all'IMI è riservato agli utenti registrati. L'uso del Sistema IMI è rivolto alle autorità competenti nazionali al fine di attuare la cooperazione amministrativa per supportare lo sviluppo del mercato unico.

Per accedere all'IMI, contattate il coordinatore nazionale IMI al seguente indirizzo mail:
nimic@governo.it

ISTRUZIONI GENERALI

➤ Come posso effettuare il login?

Per accedere all'IMI è necessario registrarsi sul gate EU Login, che richiede l'autenticazione a due fattori (2FA). **È quindi necessario creare un account EU Login per poter accedere al Sistema IMI.** Il primo passo consiste nell'inserimento della password. Il secondo passo attiene alla possibilità di scegliere tra alcuni metodi di autenticazione offerti da EU Login (ad esempio, Pin code, QR Code)

Per maggiori dettagli, consultare la pagina di aiuto di [EU Login](#) e la sezione "ACCESSO FACILE AL SISTEMA IMI – TUTTO QUELLO CHE VI SERVE SAPERE".

➤ Per motivi di lavoro ho già un account EU Login. Come posso accedere all'IMI utilizzando le stesse credenziali?

Per collegare il vostro account EU Login all'IMI, assicuratevi che l'indirizzo e-mail registrato nell'IMI corrisponda a quello associato al vostro account EU Login. Dopo aver completato la registrazione IMI, riceverete un'e-mail automatica contenente un link. Facendo clic su questo link, sarete reindirizzati alla pagina EU Login. Effettuate il login utilizzando le vostre credenziali EU Login e completate l'autenticazione a due fattori. In questo modo si completa il collegamento tra gli account EU Login e IMI.

N.B.: alla fine di ogni procedura avviata per la riattivazione del servizio si consiglia sempre di riutilizzare il link di collegamento pervenuto con notifica via mail pervenuto a seguito della reimpostazione dell'account.

➤ Quali sono i *browser* consigliati per ottenere prestazioni ottimali dall'IMI?

Chrome, Microsoft Edge e Firefox sono i browser consigliati per collegarsi all'IMI.

ASSISTENZA E SUPPORTO

➤ Chi devo contattare per assistenza tecnica relativa all'IMI?

Il Coordinamento Nazionale IMI fornisce assistenza agli utenti delle rispettive autorità competenti in relazione all'IMI fornendo un supporto per effettuare nuove registrazioni, per questioni tecniche, per il *reset* dell'account, per risolvere criticità relative all'accesso, per fornire sessioni di *training* di formazione relative all'IMI soprattutto in presenza di aggiornamenti che la Commissione europea può introdurre nel corso del tempo. Il contatto mail a cui indirizzare eventuali richieste è nimic@governo.it

➤ Quali sono le informazioni che la segnalazione di problemi tecnici dell'IMI deve riportare?

Quando si segnalano problemi tecnici al Coordinamento Nazionale IMI, è necessario fornire alcuni dettagli tecnici che possono permetterci di comprendere meglio il problema, ad esempio:

- indicazione esatta della richiesta (mancato accesso, errore imprevisto, ecc.)
- il browser utilizzato per connettersi all'IMI
- gli altri utenti registrati per la vostra autorità necessitano di assistenza? Che tipo?
- messaggio di errore completo visualizzato sullo schermo (se presente).
- eventuali *screenshot*.

➤ Cosa devo fare quando il sistema è fuori uso?

La manutenzione è di norma programmata, la data e l'ora di ogni manutenzione sono visualizzate nella pagina di accesso all'IMI. In caso di interruzioni non pianificate, la Commissione informa i coordinatori nazionali IMI sui progressi compiuti nella risoluzione del problema. Sarà compito del Coordinamento Nazionale IMI trasmettere le informazioni relative.

FORMAZIONE

➤ Come posso avere accesso alla formazione?

La Commissione europea garantisce ai coordinatori nazionali IMI una formazione costante e aggiornata con riferimento a tutte le procedure di implementazione. In presenza di novità introdotte sul Sistema IMI sarà compito del Coordinamento Nazionale IMI programmare sessioni di formazione con tutte le autorità competenti registrate. Nel caso ci fosse la necessità da parte di un'autorità competente di svolgere una sessione formativa sul Sistema IMI è essenziale concordare e pianificare data e orario dell'intervento con il Coordinamento Nazionale IMI indicando i moduli operativi sui quali è opportuno basare la formazione – nimic@governo.it

RISOLUZIONE DEI PROBLEMI

➤ Suggerimenti di base per la risoluzione dei problemi

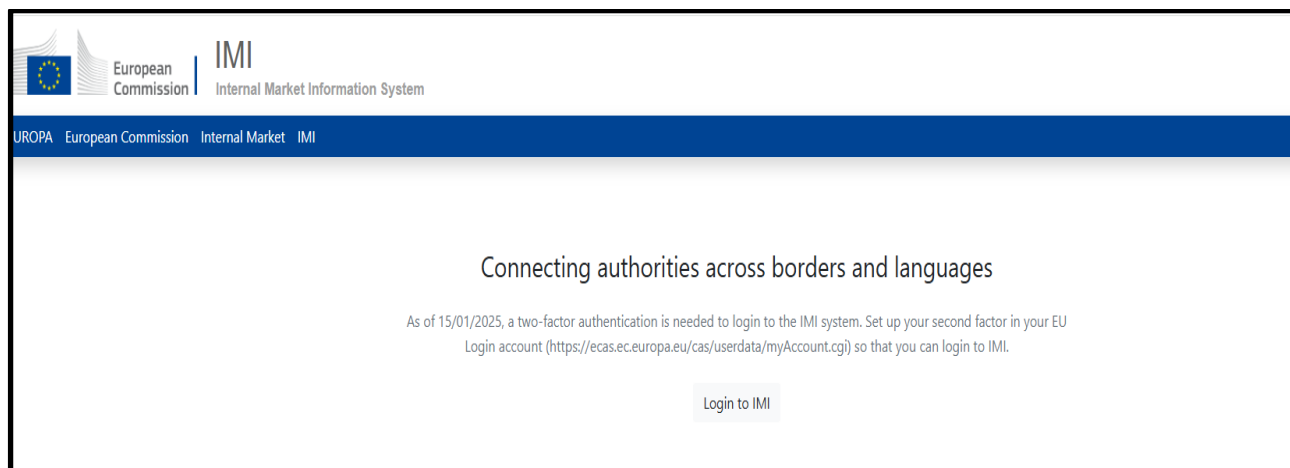
Prima di contattare il coordinatore nazionale IMI per l'assistenza tecnica, è necessario eseguire autonomamente la risoluzione dei problemi di base:

- verificare la compatibilità del *browser* (Chrome, Edge o Firefox sono i *browser* consigliati)
- controllare le password salvate
- cancellare le *cache* del *browser*
- riavviare il PC
- consultare altri utenti della propria autorità per capire se il problema è limitato a voi o se si tratta di un problema generale.

SISTEMA IMI

AZIONI UTILI PER RISOLVERE PROBLEMI DI ACCESSO

Questa sezione fornisce suggerimenti utili per superare alcune delle criticità che possono presentarsi durante i tentativi di accesso al Sistema IMI.



The screenshot shows the login page of the Internal Market Information System (IMI). At the top left, there is the European Commission logo and the text 'European Commission | IMI Internal Market Information System'. Below this, a blue navigation bar contains the text 'UROPA European Commission Internal Market IMI'. The main content area features the heading 'Connecting authorities across borders and languages'. Below the heading, a message states: 'As of 15/01/2025, a two-factor authentication is needed to login to the IMI system. Set up your second factor in your EU Login account (<https://ecas.ec.europa.eu/cas/userdata/myAccount.cgi>) so that you can login to IMI.' At the bottom center, there is a button labeled 'Login to IMI'.

- Prima informazione importante: l'**ID Utente** corrisponde a un codice alfanumerico di 8 caratteri, come evidenziato nell'immagine seguente nel cerchio rosso.

EU Login
One account, many EU services

italiano (it)

ATTENZIONE | 01-07-2025
L'autenticazione tramite SMS non è più possibile. Se finora avete utilizzato solo questo metodo, devi creare un'alternativa più sicura. Per farlo, andare a "Il mio conto" in fondo alla pagina. Per maggiori dettagli, consultare il link "Help" qui sotto.

IMI le chiede di autenticarsi

Accedere per continuare

Bentornato/a


n001zy5e
(Esterno)

[Desidera accedere con un altro indirizzo e-mail?](#)

Password

[Password perduta?](#)

Metodo di autenticazione

	App EU Login con codice QR Genera una password monouso con l'app EU Login.	▼
---	--	---

Accesso

- Al primo accesso, e saltuariamente, il sistema richiede l'inserimento della password creata e inserita all'atto della registrazione sul *gate* EU Login. Si tenga presente che la password va rinnovata ogni tre mesi.

EU Login
One account, many EU services

italiano (it)

ATTENZIONE | 01-07-2025
L'autenticazione tramite SMS non è più possibile. Se finora avete utilizzato solo questo metodo, devi creare un'alternativa più sicura. Per farlo, andare a "Il mio conto" in fondo alla pagina. Per maggiori dettagli, consultare il link "Help" qui sotto.

IMI le chiede di autenticarsi

Accedere per continuare

Bentornato/a


n001zy5e
(Esterno)

[Desidera accedere con un altro indirizzo e-mail?](#)

Password

[Passwordi perduti?](#)

Metodo di autenticazione

 **App EU Login con codice QR**
Genera una password monouso con l'app EU Login.

Accesso

- Impostazione 2FA: le opzioni sono solamente due, **Pin Code** o **QR Code**. La scelta Token è riservata ai dipendenti della Commissione europea.

EU Login
One account, many EU services

italiano (it)

ATTENZIONE | 01-07-2025
L'autenticazione tramite SMS non è più possibile. Se finora avete utilizzato solo questo metodo, devi creare un'alternativa più sicura. Per farlo, andare a "Il mio conto" alla pagina. Per maggiori dettagli, consultare il link "Help" qui sotto.

IMI le chiede di autenticarsi

Accedere per continuare

Bentornato/a

n001zy5e
(Esterno)

[Desidera accedere con un altro indirizzo e-mail?](#)

Password

	App EU Login con codice Pin Per verificare la sua identità, usa l'applicazione registrata EU Login Mobile.
	App EU Login con codice QR Genera una password monouso con l'app EU Login.
	Token Per generare una password monouso per l'accesso, usa un token VASCO.

- Perché non posso accedere al Sistema IMI? Le ragioni possono essere diverse (password EU Login scaduta, tentativo di accesso tramite SPID, inserimento password errata, inserimento di credenziali non corrette, ...). **Un suggerimento:** per superare queste criticità utilizzare l'opzione "Password perduta" (cfr. cerchio rosso).

EU Login
One account, many EU services

italiano (it)

ATTENZIONE | 01-07-2025
L'autenticazione tramite SMS non è più possibile. Se finora avete utilizzato solo questo metodo, devi creare un'alternativa più sicura. Per farlo, andare a "Il mio conto" in fondo alla pagina. Per maggiori dettagli, consultare il link "Help" qui sotto.

IMI le chiede di autenticarsi

Accedere per continuare

Bentornato/a

n001zy5e
(Esterno)

[Desidera accedere con un altro indirizzo e-mail?](#)

Password

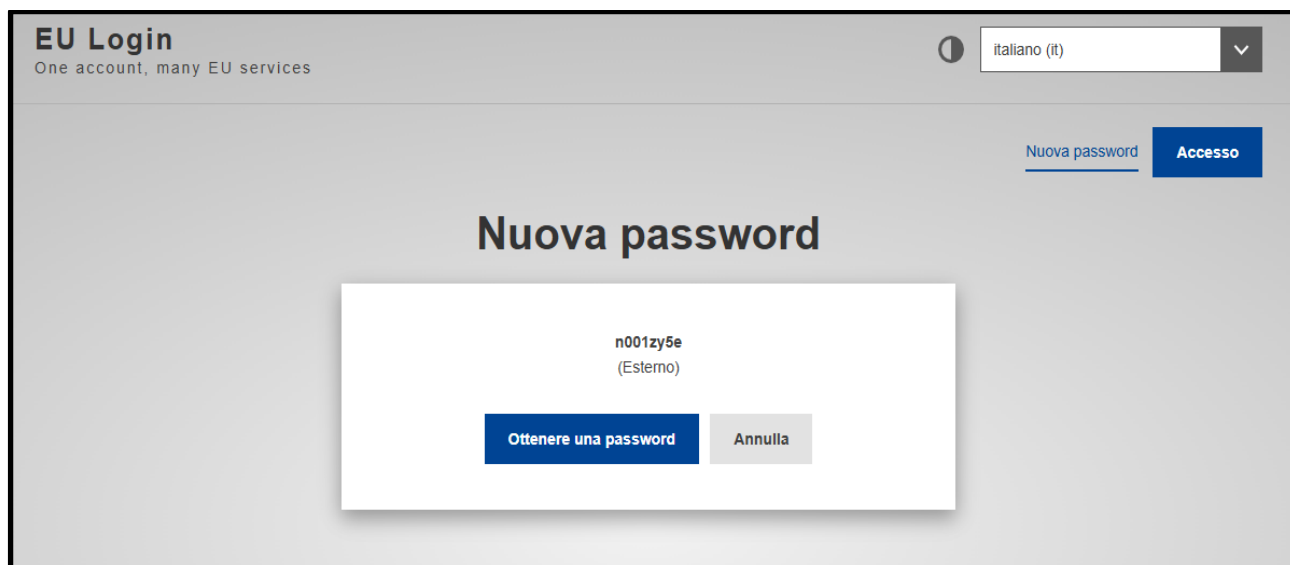
[Password perduta?](#)

Metodo di autenticazione

App EU Login con codice QR
Genera una password monouso con l'app EU Login.

Accesso

➤ La seguente finestra di dialogo è quella da utilizzare per il cambio password.



- Nonostante i diversi tentativi non si riesce ad effettuare l'accesso. In questa situazione un'azione importante è quella di entrare ne "Il mio account" dove sarà possibile trovare alcune soluzioni.

IMI le chiede di autenticarsi

Accedere per continuare

Bentornato/a


n001zy5e
(Esterno)

[Desidera accedere con un altro indirizzo e-mail?](#)

Password



[Password perduta?](#)

Metodo di autenticazione

	App EU Login con codice QR Genera una password monouso con l'app EU Login.	▼
---	--	---

Accesso

Facile, veloce e sicura: scarichi l'app EU Login

[Informativa sulla protezione dei dati personali](#) [Assistenza](#) [Il mio account](#)

9.13.1-dn1p | 9 ms

- Tra le varie opzioni per poter accedere, cliccando sul box “Metodo di autenticazione”, è disponibile anche quella denominata “Password”. Una volta scelta tale opzione il Sistema indirizzerà alla finestra di dialogo successiva.

EU Login
One account, many EU services

italiano (it)

ATTENZIONE | 01-07-2025
L'autenticazione tramite SMS non è più possibile. Se finora avete utilizzato solo questo metodo, devi creare un'alternativa più sicura. Per farlo, andare a "Il mio conto" in fondo alla pagina. Per maggiori dettagli, consultare il link "Help" qui sotto.

Accedere per continuare

Bentornato/a
n001zy5e
(Esterno)

[Desidera accedere con un altro indirizzo e-mail?](#)

- App EU Login con codice PIN**
Per verificare la sua identità, usa l'applicazione registrata EU Login Mobile.
- App EU Login con codice QR**
Genera una password monouso con l'app EU Login.
- Token**
Per generare una password monouso per l'accesso, usa un token VASCO.
- Password**
Effettua l'autenticazione in EU Login con la sola password.

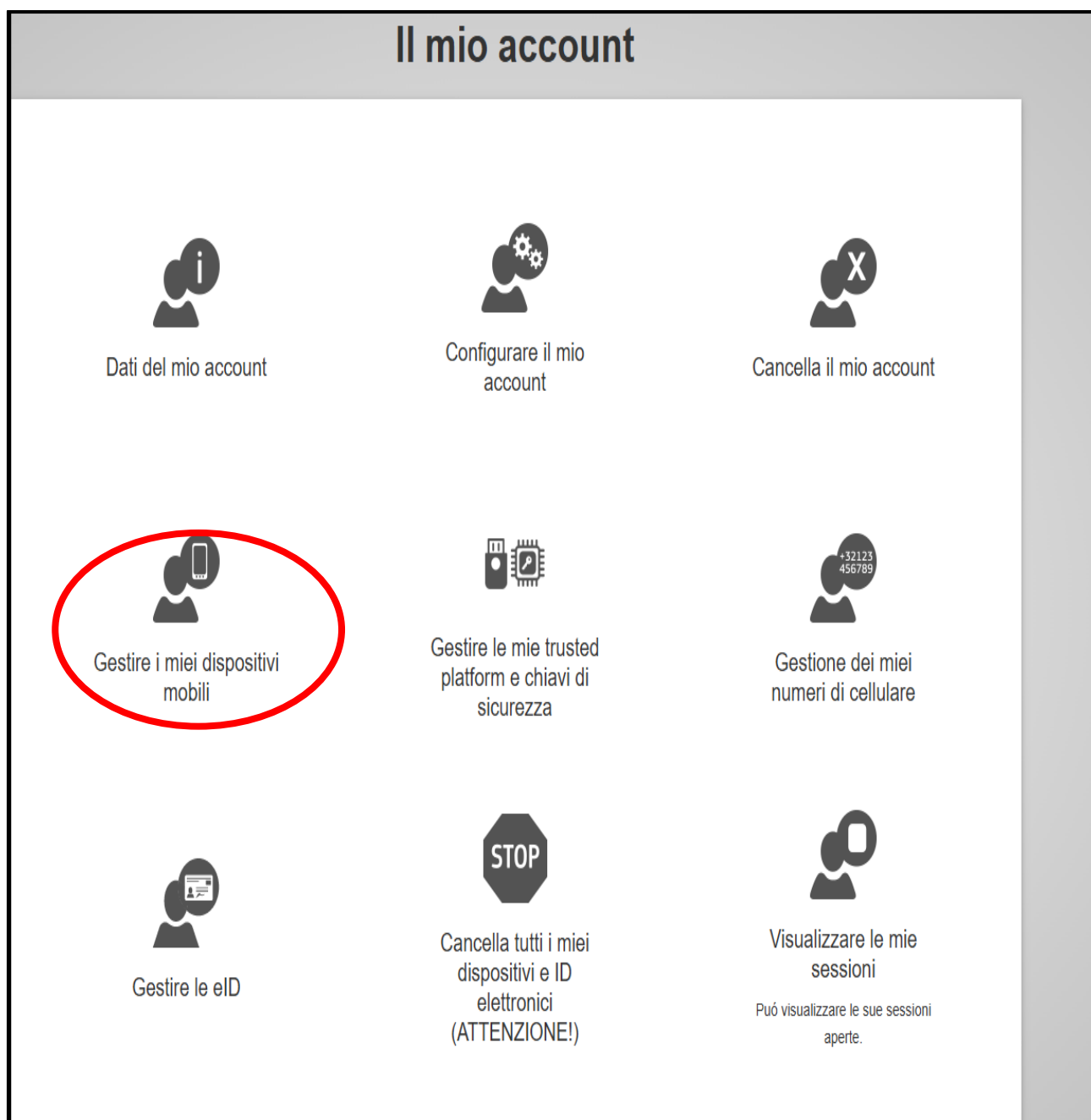
Facile, veloce e sicura: scarichi l'app EU Login

Download on the App Store | GET IT ON Google Play

- L'accesso alla finestra "Il mio account" consente di risolvere tutte le eventuali anomalie di registrazione (cfr. punto 5). Si può accedere alla finestra "Il mio account" tramite il seguente link:

https://trusted-digital-identity.europa.eu/index_en

Una volta entrati ne "Il mio account" è opportuno verificare che il proprio *device* (cellulare in questo caso) sia stato correttamente aggiunto. Dopo aver scaricato l'app EU Login sul proprio cellulare è opportuno accedere alla sezione "Il mio account" sezione "Gestire i miei dispositivi mobili", questo passaggio consentirà di aggiungere i dati del proprio cellulare (nome del cellulare, pin code di 4 cifre utilizzato per sbloccare il telefono, conferma del pin code). Dopo aver aggiunto il cellulare è necessario inizializzare l'app già scaricata sul cellulare stesso.





Gestire i dispositivi mobili



Aggiungere un dispositivo mobile



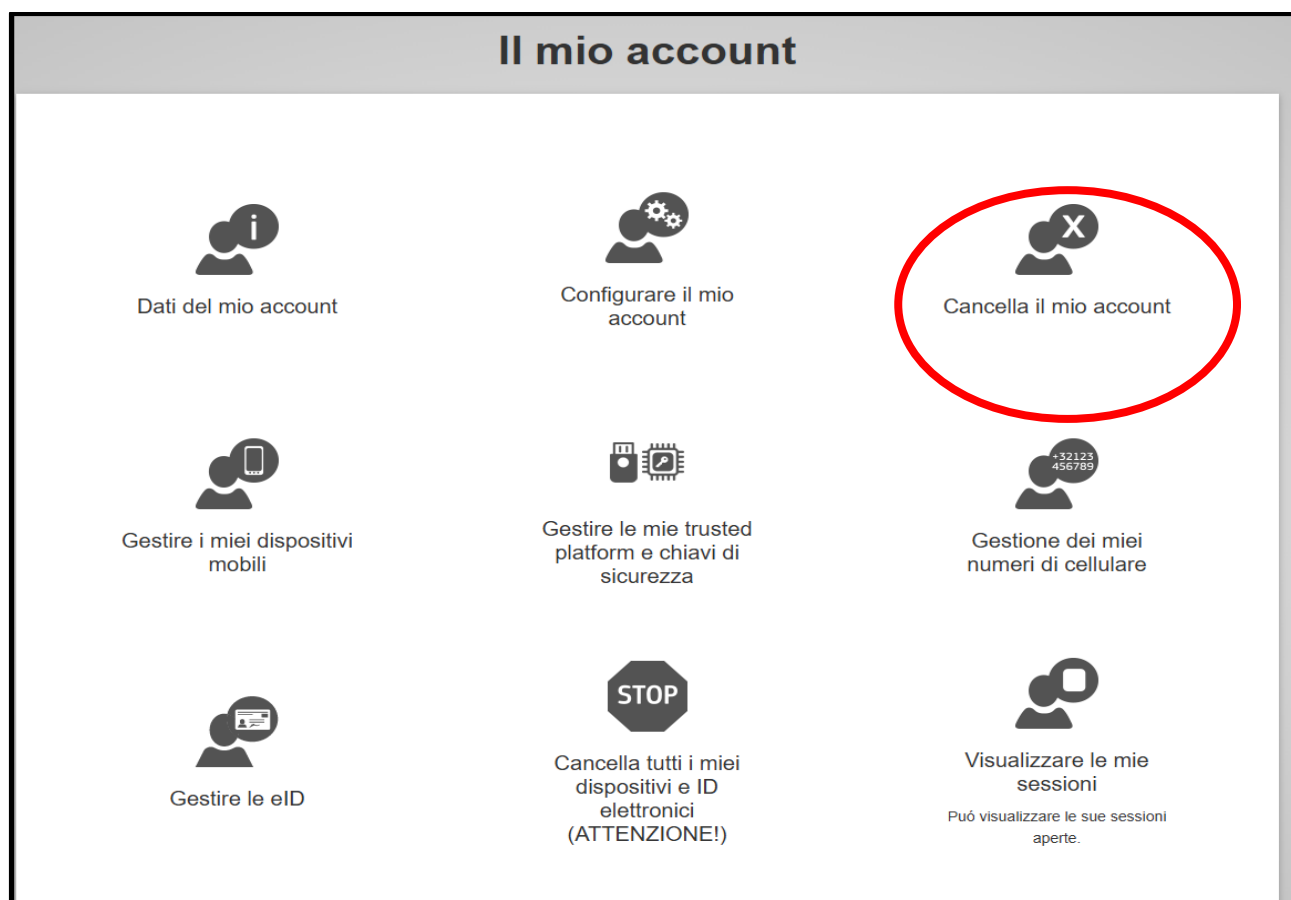
Cancellare un dispositivo mobile



Cambiare il codice PIN per l'app EU Login

[← Il mio account](#)

- Nel caso siano stati eseguiti più di tre tentativi di accesso e con diverse modalità è possibile che il sistema non sia più in grado di riconoscere l'utente. **Un consiglio:** cancellare il proprio account EU Login cliccando sull'icona cerchiata in rosso e procedere con una nuova registrazione. In questo caso si consiglia anche di disinstallare l'app EU Login dal cellulare e reinstallarla nuovamente.



- Alla fine di ogni procedura avviata per la riattivazione del servizio si consiglia sempre di riutilizzare il link di collegamento pervenuto con notifica via mail pervenuto a seguito della reimpostazione dell'account.
- **In casi estremi** un'ulteriore soluzione prevede la cancellazione dell'account IMI - soprattutto se è stato fatto un tentativo di registrazione utilizzando lo SPID. Questa procedura, qualora necessaria, andrà richiesta al Coordinamento nazionale IMI scrivendo al seguente indirizzo di supporto: nimic@governo.it.

**LINK DI COLLEGAMENTO ALLE ISTRUZIONI
PER IL SECONDO FATTORE DI AUTENTICAZIONE**

<https://ec.europa.eu/digital-building-blocks/sites/spaces/DIGITAL/pages/713523549/Set+up+Two-factor+authentication+with+the+EU+Login+Mobile+app>