

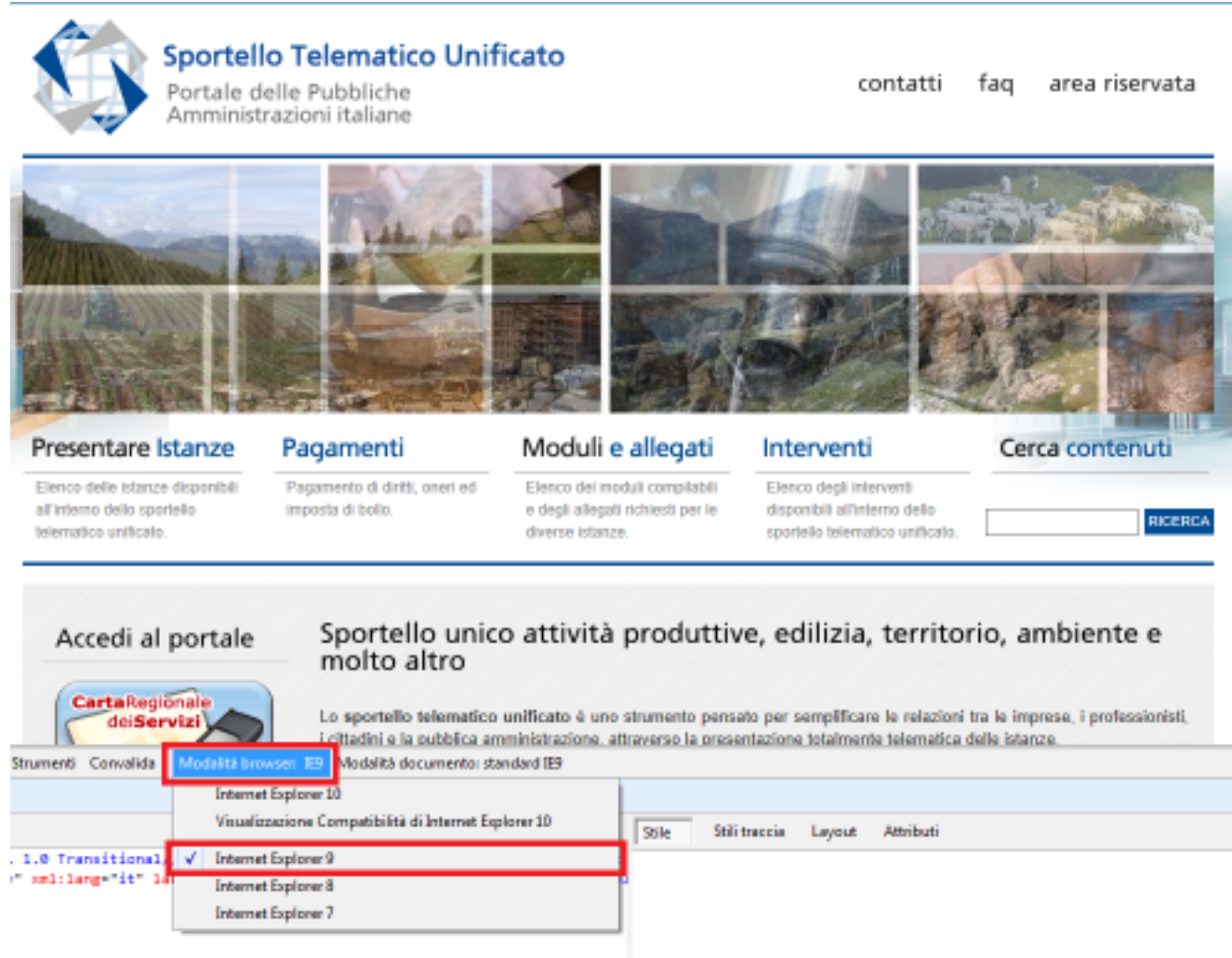
## Cosa fare quando IdPC restituisce una schermata grigia?

0

Può succedere che durante la fase di accesso al portale il sistema IdPC di Regione Lombardia restituisca un errore che impedisce di connettersi. Altre volte il sistema IdPC potrebbe bloccarsi durante la lettura dei dati memorizzati sulla CNS/CRS lasciando all'utente la visualizzazione di una schermata totalmente grigia. In questo caso è probabile che tu stia tentando di accedere per la prima volta con una particolare CNS/CRS al portale e che tu stia utilizzando *MS Internet Explorer 10*.

In questo caso puoi risolvere il problema cambiando la "*modalità del browser*" settandola su "*IE8*" o "*IE9*". Per procedere con la modifica:

1. inserisci la smart card o il token USB nel computer
2. premi il tasto F12
3. nella scheda *Modalità browser* seleziona la voce *Internet Explorer 9* o *Internet Explorer 8*



The screenshot displays the Sportello Telematico Unificato portal. At the top, the logo and name 'Sportello Telematico Unificato' are visible, along with navigation links for 'contatti', 'faq', and 'area riservata'. Below this is a grid of service tiles: 'Presentare istanze', 'Pagamenti', 'Moduli e allegati', 'Interventi', and 'Cerca contenuti'. The bottom section features a 'Accedi al portale' button and a description of the portal's purpose. A red box highlights the 'Modalità browser: IE9' dropdown menu, which is open, showing a list of browser modes: 'Internet Explorer 10', 'Visualizzazione Compatibilità di Internet Explorer 10', 'Internet Explorer 9' (selected with a checkmark), 'Internet Explorer 8', and 'Internet Explorer 7'.

Eseguendo questa operazione stai semplicemente modificando **temporaneamente** la versione del browser riportandola dalla versione 10 alla versione 8 o 9.

A questo punto IdPC dovrebbe automaticamente "sbloccarsi" e leggere i dati memorizzati sulla tua CNS/CRS permettendoti di accedere al portale.

Una volta che IdPC ha letto i dati puoi continuare a navigare sul portale selezionando nuovamente la voce *Internet Explorer 10*. Anche la prossima volta che accederai al portale con questa particolare CNS/CRS potrai normalmente accedere al portale: il problema **non si ripresenterà più**.

Se non riesci ad accedere nemmeno seguendo queste indicazioni ti consigliamo di seguire i passaggi da seguire [quando IdPC restituisce un errore](#) [1] (sezione "Prima di metterti in contatto con il supporto tecnico").

**Source URL:** <https://lombardia.master.globogis.eu/faq/cosa-fare-quando-idpc-restituisce-una-schermata-grigia>

**Links:**

[1] <https://lombardia.master.globogis.eu/faq/cosa-devo-fare-quando-idpc-restituisce-un-errore>