

# FAQ Donodoo

Domande e risposte ricorrenti su Donodoo. Contenuto anonimo, pubblicabile. Le risposte lunghe rimandano alla relativa pagina manuale.

## Domande frequenti

### Il file per l'Agenzia delle Entrate è stato rifiutato: come risolvo?

Il rifiuto è quasi sempre causato da un codice fiscale con uno spazio o un carattere non valido. Per risolvere:

1. Apri il report di esportazione e individua le righe con errori (le colonne di controllo risulteranno non allineate).
2. Correggi il codice fiscale segnalato rimuovendo eventuali spazi o caratteri errati nell'anagrafica del donatore.
3. Rigenera il file tramite il pulsante **Genera file**.

**Nota sugli errori nel contatore:** i record segnalati come errori *non* vengono inclusi nel file esportato. Il sistema li mostra separatamente per renderli più evidenti; il totale estratto nel resoconto esclude già queste righe. Non è necessario eliminarli manualmente prima di rigenerare il file.

Per maggiori dettagli consulta la pagina [Esportazione donazioni Agenzia delle Entrate](#).

[Manuale completo](#)

### Perché dopo aver registrato una donazione i contatori "N. donazioni" e "€ donato" nell'anagrafica non si aggiornano subito?

Il ricalcolo delle statistiche del donatore (numero donazioni e totale donato) viene eseguito automaticamente una volta al giorno tramite una procedura schedulata serale. Se hai bisogno di vedere i dati aggiornati subito, apri la scheda anagrafica del donatore e clicca sul pulsante

**Ricalcola statistiche:** i contatori verranno aggiornati in tempo reale.

# Cosa significa l'errore "Il donatore ha già una delega attiva" in una lavorazione e come si risolve?

Questo errore appare quando Donodoo rileva che il donatore ha già una delega attiva e la lavorazione viene messa in stato di **Verifica**. Di solito accade perché il donatore ha creato un nuovo impegno ricorrente (ad esempio su iRaiser) mentre quello precedente non era ancora stato chiuso in Donodoo.

## Come risolvere:

1. Verifica su iRaiser (Pagamenti > Pagamenti online > Impegni continuativi) se esistono due impegni attivi o uno attivo e uno sospeso per lo stesso donatore.
2. Individua quale impegno è obsoleto (di solito quello sospeso o con metodo di pagamento non più valido) e **revocalo in Donodoo** dalla pagina della relativa delega, indicando il motivo della revoca. Mantieni allineate le due piattaforme: chiudi in Donodoo la delega che risulta sospesa/chiusa anche su iRaiser.
3. Dopo la revoca, torna sulla lavorazione rimasta in Verifica e **processala nuovamente** con lo stesso esito: a questo punto non troverà più la delega attiva in conflitto e passerà in stato Completato.

Per maggiori dettagli sulle deleghe consulta la pagina [Donazioni regolari](#).

# Come funziona l'assegnazione automatica del genere nelle anagrafiche?

Donodoo assegna il genere automaticamente in due modi: a partire da un **codice fiscale valido** oppure **imparando dai nomi già valorizzati** dagli utenti. Ogni volta che un genere viene assegnato a un nome (manualmente o tramite CF), il sistema lo memorizza e lo riutilizza per le anagrafiche future con lo stesso nome. Nomi comuni vengono riconosciuti facilmente, nomi meno diffusi potrebbero non essere riconosciuti: in quel caso è sufficiente valorizzare il genere manualmente sulla singola anagrafica perché il sistema lo apprenda. Le anagrafiche senza genere si trovano usando il filtro "**Genere non è impostato**". Per aggiornare in blocco le anagrafiche prive di genere consulta la pagina [Aggiornamento massivo](#).

# Il Donor Checks segnala come non valido il codice fiscale di un'associazione: come si

# risolve?

Il controllo automatico sul campo **codice fiscale** è calibrato sul formato dei codici fiscali delle persone fisiche. I codici fiscali delle associazioni e degli enti (numerici, a 11 cifre) vengono quindi segnalati come non validi anche se sono corretti.

## Come procedere:

- Lascia il codice fiscale nel campo così com'è: è corretto.
- Nella segnalazione di Donor Checks, clicca su **Annulla** (non su *Ignora*): in questo modo il controllo non si ripresenterà il giorno successivo.
- Usando *Ignora* senza modificare il valore, il sistema riproporrà lo stesso avviso il giorno seguente.

[Manuale completo](#)

## Come si estraggono le donazioni per tipologia di anagrafica (azienda o fondazione) in un intervallo di date?

Per estrarre le donazioni di anagrafiche di una specifica tipologia (es. **azienda** o **fondazione**) in un intervallo di date, segui questi passaggi:

1. Crea un **Segmento** con le regole: tipologia anagrafica = *azienda* (o *fondazione*) e almeno una donazione in stato **Pagato** dalla data di inizio desiderata. Rimuovi il filtro sullo stato anagrafica per includere anche le anagrafiche in blacklist.
2. Trasferisci le anagrafiche risultanti in una **Lista**.
3. Nella Lista, applica il filtro **Data accredito successiva** alla data di inizio per visualizzare ed esportare solo le donazioni nell'intervallo desiderato.

Per approfondire consulta le pagine [Segmento](#) e [Liste](#).

## Come si riattiva una donazione regolare (delega SDD) revocata?

Apri la pagina della delega revocata, poi clicca sul pulsante **Avvia**. Il sistema chiederà se riavviare la stessa delega o crearne una nuova. Dopo aver confermato, verifica e aggiorna la **data della prossima donazione** in modo che la delega venga inclusa nel flusso SDD corretto. Per maggiori dettagli consulta la pagina [Donazioni regolari](#).

# Cosa significa l'errore "could not serialize access due to concurrent update" in una lavorazione e come si risolve?

Questo errore appare quando il sistema, nel tentativo di chiudere una lavorazione, rileva un processo in background attivo sugli stessi dati. Per preservarne l'integrità, la chiusura viene sospesa e la lavorazione rimane in stato di verifica o "In aggiornamento".

## Come risolvere:

- Attendi qualche minuto, poi riprova a processare la lavorazione.
- Se la lavorazione rimane bloccata, riprocessala **singolarmente** anziché insieme ad altre: in questo modo dovrebbe completarsi correttamente.

Il problema è temporaneo e non indica una perdita di dati.

---

Revision #5

Created 2026-06-29 13:04:19 UTC by Il Bibliotecario

Updated 2026-06-29 16:11:36 UTC by Daniele Cirio