



CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi, ispirata a principi di trasparenza e semplificazione delle relazioni con i cittadini, riassume gli impegni dell’Agenzia delle Dogane e dei monopoli in materia di tempi di conclusione dei procedimenti.

Roma, marzo 2019

PRESENTAZIONE

L'Agenzia delle Dogane è stata istituita nel 2001 (d.lgs n. 300/199) nell'ambito di un processo di significativa trasformazione all'interno dell'Amministrazione Finanziaria.

Le disposizioni recate dal Decreto legge 6 luglio 2012, n. 95, convertito con Legge n. 135 del 7 agosto 2012, hanno disposto, tra l'altro, a far data dal 1° dicembre 2012, l'incorporazione dell'Amministrazione autonoma dei monopoli di Stato nell'Agenzia delle dogane, ora denominata Agenzia delle dogane e dei monopoli.

L'Agenzia è un ente pubblico non economico, dispone di autonomia contabile e amministrativa e agisce in regime di convenzione con il Ministero dell'Economia e delle Finanze.

L'Agenzia, nel perseguimento della propria missione e dei propri scopi istituzionali, esercita in particolare le seguenti funzioni:

- amministrazione dei tributi doganali, della fiscalità interna degli scambi internazionali e delle accise, assicurando l'accertamento, la riscossione e il contenzioso;
- gestione dei servizi doganali, garantendo l'applicazione del codice doganale dell'Unione Europea e di tutte le misure, incluse quelle relative alla politica agricola e alla politica commerciale comune, connesse agli scambi internazionali;
- regolazione e controllo del comparto del gioco in Italia, verificando costantemente gli adempimenti cui sono tenuti i concessionari e gli operatori del settore ed esercitando una azione di contrasto al gioco illegale;
- vigilanza sulla conformità dei tabacchi lavorati alla normativa nazionale e comunitaria e gestione delle procedure connesse alla riscossione delle accise, della tariffa di vendita al pubblico e dell'articolazione delle rivendite dei prodotti da fumo;
- prevenzione e contrasto dell'evasione tributaria e degli illeciti extratributari nelle materie di competenza. A tal fine, in applicazione delle direttive impartite dal Ministro dell'economia e delle finanze, cura in particolare l'analisi dei rischi e la gestione delle banche dati e svolge controlli, verifiche ed indagini con i poteri di polizia tributaria e giudiziaria attribuiti dalla legge al personale dell'Agenzia, anche attraverso la collaborazione con le altre autorità ed organismi nazionali, locali, dell'Unione Europea ed internazionali istituzionalmente preposti agli specifici ambiti operativi, anche tramite la sottoscrizione di appositi protocolli di intesa;
- gestione dei laboratori chimici, assicurando l'equilibrio fra costi e benefici, anche attraverso l'offerta di servizi specialistici ad altri enti, imprese e privati;
- fornitura di servizi, nella materia di competenza, a privati, imprese ed altri enti, sulla base di disposizioni di legge o di rapporti convenzionali e contrattuali;
- promozione e partecipazione ai consorzi e alle società previsti dall'articolo 59, comma 5, del decreto istitutivo.

L'Agenzia delle dogane e dei monopoli opera secondo i seguenti principi:

- ✓ legalità, trasparenza e imparzialità dell'azione amministrativa, conformandosi anche ai principi in materia di incompatibilità di cui al decreto legislativo 8 aprile 2013, n. 39;
- ✓ valorizzazione di stili di gestione orientati al conseguimento dei risultati, a una corretta e proficua conduzione delle relazioni sindacali, alla sperimentazione di soluzioni innovative in materia di pari opportunità e sostenibilità ambientale, all'assunzione responsabile di decisioni, allo sviluppo di rapporti

cooperativi, alla consapevolezza della dimensione economica e sociale delle scelte gestionali e all'affermazione del senso etico dei fini pubblici primari;

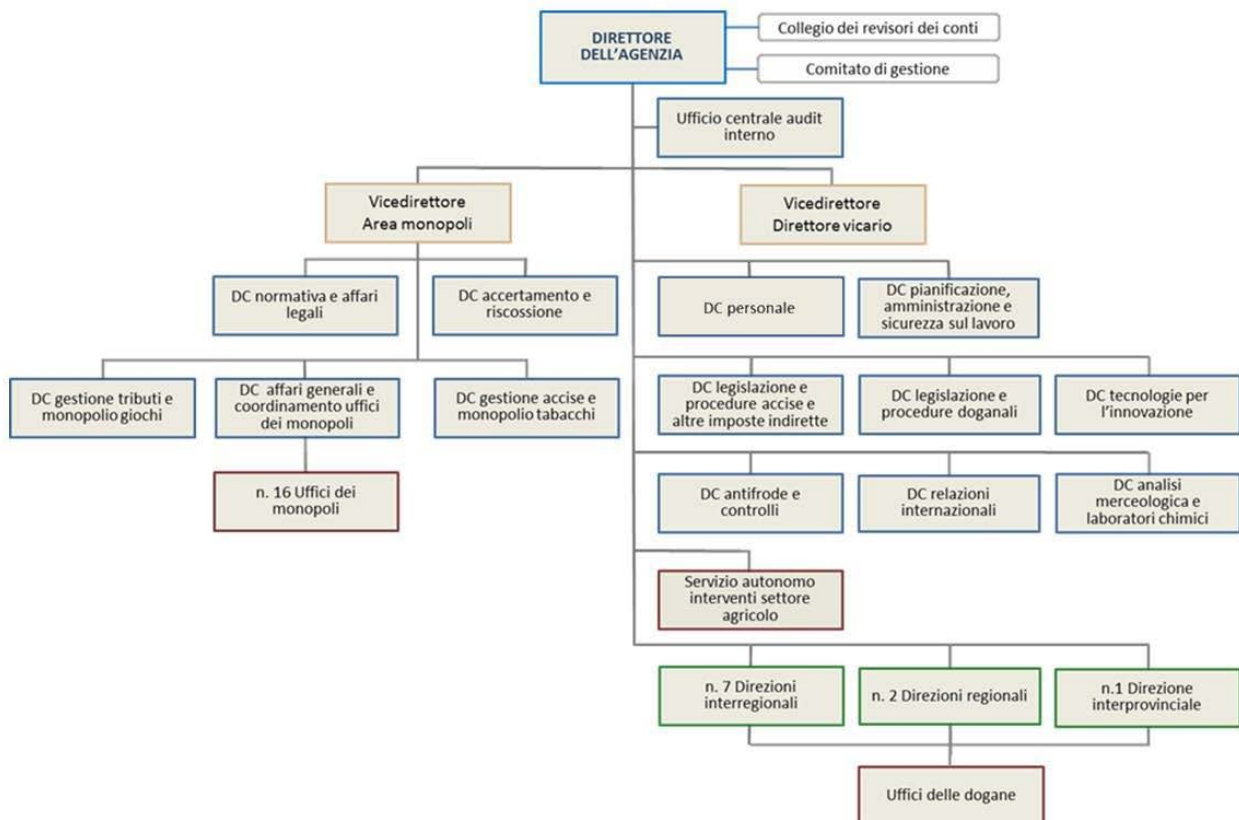
- ✓ decentramento delle responsabilità operative attraverso un'organizzazione interna centrale e periferica improntata a criteri di efficienza e flessibilità;
- ✓ semplificazione dei rapporti con gli utenti mediante l'adozione di procedure atte ad agevolare l'adempimento degli obblighi fiscali;
- ✓ facilitazione dell'accesso ai servizi, compresi quelli di assistenza e informazione, privilegiando lo sviluppo dei canali di comunicazione telematica e prevedendo, nel rispetto dei criteri di economicità e di razionale impiego delle risorse disponibili, un'adeguata diffusione sul territorio delle strutture di servizio agli utenti, conformandosi anche a quanto previsto dal decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33;
- ✓ potenziamento dell'azione di contrasto agli illeciti tributari ed extratributari, anche individuando per gli organi centrali, regionali e locali dell'Agenzia aree differenziate di intervento;
- ✓ sviluppo di metodi di pianificazione aziendale e di forme di organizzazione del lavoro basate sull'interazione di gruppo e sulla attivazione di logiche di monitoraggio e valutazione dei risultati, ai fini di una gestione flessibile dei servizi e di una efficace integrazione delle attività.

Organizzazione attuale

Attualmente, l'Agenzia delle dogane e dei monopoli, in applicazione del Decreto legge 6 luglio 2012, n. 95 convertito con Legge n. 135 del 7 agosto 2012 è articolata in due aree: dogane e monopoli.

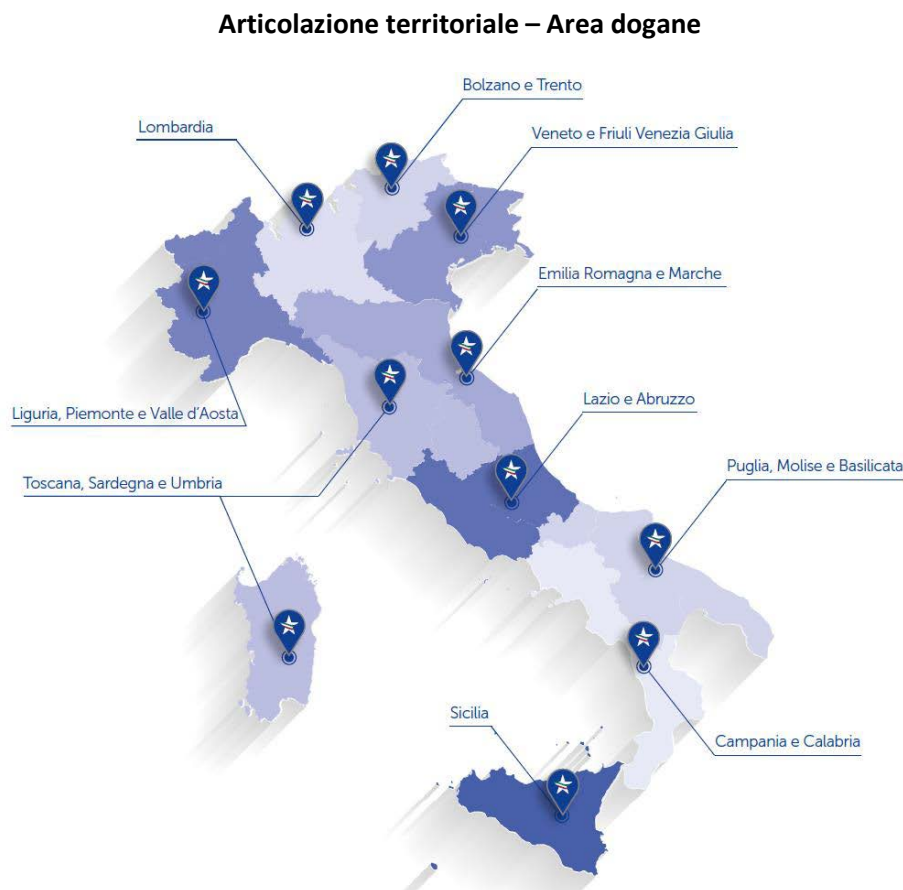
Nell'ambito dell'Agenzia opera anche il Servizio Autonomo Interventi nel Settore Agricolo (S.A.I.S.A.), che cura gli adempimenti relativi agli aiuti comunitari connessi alle esportazioni dei prodotti agricoli.

Organigramma



Area dogane

L'Area dogane si articola in Direzioni centrali, regionali, interregionali e una Direzione interprovinciale (BZ e TN) con funzioni di indirizzo, coordinamento e controllo. Le funzioni operative sono esercitate sul territorio nazionale da: 83 Uffici delle dogane, 166 Sezioni operative territoriali e 15 Laboratori chimici.



Nell'intento di avvicinare l'amministrazione ai cittadini, l'Agenzia ha puntato sul decentramento di tutte le funzioni di amministrazione attiva, lasciando al livello centrale le sole funzioni di programmazione, indirizzo, coordinamento e controllo, la definizione delle strategie operative e delle metodologie d'azione.

Questo disegno ha trovato un suo primo completamento con il nuovo Regolamento di attuazione della legge 241/1990, approvato nel 2008 successivamente modificato e integrato nel 2010, in conformità alle novellate disposizioni recate dall'articolo 2 della legge n. 241/1990 (a norma del quale gli enti pubblici nazionali stabiliscono, secondo i propri ordinamenti, i termini non superiori a novanta giorni entro i quali devono concludersi i procedimenti amministrativi di propria competenza). Con tale Regolamento, pubblicato sul sito internet dell'Agenzia, è stato ridefinito un quadro di riferimento - cui si collegano diversi

strumenti di tutela riconosciuti dalla legge - che dà concretezza al diritto del cittadino a una gestione corretta e trasparente da parte dell'amministrazione.

Al Regolamento - che elenca i procedimenti di competenza dell'Agenzia e individua i termini di conclusione degli stessi, nonché le unità organizzative responsabili e l'organo competente all'adozione del provvedimento finale - fa riferimento la Carta dei Servizi riepilogando, tra i servizi rientranti nell'attività istituzionale dell'Agenzia, quelli più frequentemente richiesti a eccezione di quelli compresi nel progetto di "sportello unico doganale". I termini di conclusione dei procedimenti indicati nella Carta riflettono già, in molti casi, l'impegno a migliorarsi e, quindi, sono definiti in riduzione rispetto a quelli garantiti dal Regolamento. In relazione a questo ulteriore impegno si riconosce – con le modalità di uno strumento di tutela ma anche quale essenziale canale di ascolto - la possibilità di presentare reclamo nell'ipotesi di mancato rispetto dei termini.

L'attività di ascolto alimenterà innanzitutto interventi correttivi puntuali, ma, nel suo insieme, consentirà anche di verificare la sostenibilità organizzativa di termini più brevi che potranno poi essere recepiti negli aggiornamenti del Regolamento emanato ai sensi della legge 241/1990.

Principali attività doganali

L'Agenzia delle dogane e dei monopoli (ADM) è chiamata ad assicurare la regolarità dei traffici commerciali, garantendo contestualmente la velocizzazione delle operazioni doganali e il miglioramento dei rapporti con le diverse categorie di operatori economici e/o contribuenti anche per stimolare un comportamento virtuoso da parte dell'utenza sotto il profilo degli adempimenti fiscali. Ciò senza diminuire l'azione capillare di prevenzione e contrasto al contrabbando, alle frodi fiscali nel settore delle accise e dell'IVA intracomunitaria, agli illeciti extra-tributari e al riciclaggio, con l'obiettivo di tutelare la concorrenza leale e rafforzare la competitività degli operatori economici che operano nel rispetto della legalità.

Dichiarazioni doganali			
2017		2018	
Numero dichiarazioni doganali	20,3	Numero dichiarazioni doganali	21,5
<i>(in milioni):</i>		<i>(in milioni):</i>	
di cui: importazioni	5,8	di cui: importazioni	6,1
esportazioni	13,3	esportazioni	14,2
transito	1,1	transito	1,1
introduzione in deposito	0,12	introduzione in deposito	0,12
Numero di singoli dichiarati <i>(in milioni):</i>	32,2	Numero di singoli dichiarati <i>(in milioni):</i>	35,5
di cui: importazioni	8,6	di cui: importazioni	9,4
esportazioni	20,7	esportazioni	23,2
transito	2,7	transito	2,7
introduzione in deposito	0,18	introduzione in deposito	0,18

Sotto il profilo extratributario ADM riveste un ruolo chiave nella tutela della salute e della sicurezza dei cittadini. In particolare, attraverso le attività antifrode, l'Agenzia svolge verifiche e controlli per il contrasto a fenomeni criminali quali i traffici illegali di prodotti contraffatti, armi e componenti di armi, droga, rifiuti, alimenti e farmaci non conformi alla normativa vigente, beni del patrimonio artistico, specie animali e vegetali protette.

La regolarità del presidio ADM è assicurata dal Circuito Doganale di Controllo, all'interno del quale le merci (in importazione, esportazione o transito) sono sottoposte a verifiche automatizzate, documentali, strumentali (scanner) e fisiche.

A seguito del processo di informatizzazione delle procedure, tutte le dichiarazioni doganali sono presentate per via telematica con firma digitale ed esaminate in tempo reale: il servizio di sdoganamento on line, che integra le attività di controllo, processa mediamente un'operazione ogni 1,5 secondi.

La procedura telematica dello "Sdoganamento in mare e in volo", che consente alle imprese di presentare le dichiarazioni doganali quando le merci sono ancora in viaggio verso i porti nazionali riducendo i tempi di stazionamento delle merci nei terminal di sbarco, l'attivazione dei "Corridoi doganali" e l'introduzione del "Fascicolo elettronico", che consente l'invio telematico della documentazione a corredo senza recarsi presso la dogana per l'effettuazione dei controlli documentali delle operazioni di import/export, contribuiscono a ridurre gli adempimenti per lo sdoganamento delle merci e i connessi costi, a vantaggio degli operatori economici e dell'azione amministrativa.

Anche grazie a questa capacità di innovare sono stati raggiunti notevoli risultati in materia di semplificazione e snellimento delle procedure. Oggi l'accesso al sistema informativo della fiscalità doganale

da parte degli operatori – realizzato attraverso la disponibilità di servizi *on line* integrati – consente di effettuare numerose attività senza dover ricorrere all’intermediazione degli uffici.

I CONTROLLI: ANTIFRODE E ANALISI DEI RISCHI

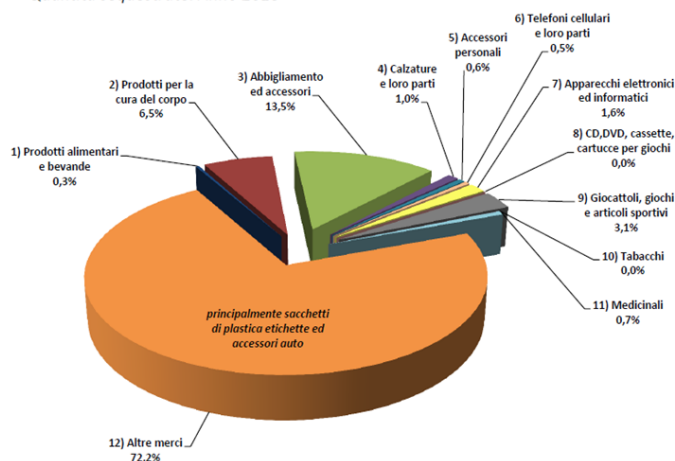
Ogni anno ADM tratta circa 20 milioni di dichiarazioni doganali. Tutte le dichiarazioni sono gestite dal sistema AIDA (Automazione Integrata Dogane e Accise) ed esaminate dal Circuito Doganale di Controllo, che seleziona quelle che devono essere sottoposte a una ulteriore verifica oltre a quella automatizzata, effettuata sul 100% delle dichiarazioni doganali, indicandone anche la tipologia (documentale, scanner, fisico, a posteriori).

CONTROLLI ALLO SDOGANAMENTO	TIPOLOGIA DI CONTROLLO	2017	2018
Controlli derivanti dal Circuito Doganale di Controllo (CDC)	controlli fisici	218.259	221.173
	controlli documentali	277.338	275.936
	controlli scanner	14.183	19.770
TOTALE CONTROLLI DERIVANTI DAL CDC		509.780	516.879
Controlli di iniziativa	controlli fisici	18.553	19.965
	controlli documentali	41.373	47.627
	controlli scanner	26.826	21.930
TOTALE CONTROLLI DI INIZIATIVA		86.752	89.522
TOTALE CONTROLLI ALLO SDOGANAMENTO		903.946	868.991

ADM esercita una funzione securitaria attraverso un’attività costante di monitoraggio sui traffici illeciti. L’Agenzia è, infatti, competente in materia di prevenzione e contrasto dei fenomeni fraudolenti, in particolare per quanto riguarda quelli che più incidono sulla regolarità degli scambi commerciali (ad esempio, sottofatturazione e contraffazione). Tutto ciò è volto sia al presidio del gettito erariale, sia alle esigenze di tutela della salute e della sicurezza pubblica, con riguardo ai traffici di armi, esplosivi, beni per la produzione di armi di distruzione di massa, prodotti radioattivi, merci pericolose per non conformità, per cattiva conservazione, medicinali contraffatti o non autorizzati, rifiuti.

CONTRAFFAZIONE - Categorie TAXUD

Quantità sequestrate: Anno 2018



Per contemperare l'esigenza dei controlli con la fluidità dei traffici, rendendo sempre meno invasivi gli accertamenti nei confronti degli operatori economici, è stata sviluppata l'attività di intelligence e di analisi dei flussi di traffico e dei pericoli connessi. Le metodologie adottate si basano sull'analisi del rischio di evasione ed elusione. Per questo, al fine di garantire il miglioramento dei sistemi automatizzati di risk assessment, ADM effettua una costante attività di monitoraggio, rideterminazione e implementazione dei profili di rischio, anche con l'ausilio di informazioni ricavate dalla verifica dei flussi merceologici e dalla consultazione e dall'incrocio dei dati provenienti da fonti nazionali e unionali.

LA CORNICE NORMATIVA EUROPEA

In materia doganale – tenuto conto della unicità del mercato interno e dell'esclusiva competenza della UE, sancita dal Trattato sul funzionamento dell'Unione Europea (articoli 23, 28, 206 del TFUE) – la disciplina sostanziale e procedurale è contenuta principalmente nel Codice Doganale dell'Unione Europea [Reg (UE) n. 952/2013] e nei relativi atti integrativi ed esecutivi [Reg (UE) n. 2446/2015 e Reg. (UE) n.2447/2015].

È, appunto, il Codice Doganale UE (art. 3) a stabilire il ruolo delle dogane disponendo che le stesse, in quanto autorità doganale abbiano “[...] *la responsabilità primaria della supervisione degli scambi internazionali dell'Unione in modo da contribuire al commercio leale e libero, all'attuazione degli aspetti esterni del mercato interno, della politica commerciale comune e delle altre politiche dell'Unione comuni riguardanti il commercio e alla sicurezza dell'intera catena logistica*”. A tal fine, le autorità doganali mettono in atto misure funzionali, in particolare, ai seguenti obiettivi: *“tutelare gli interessi finanziari dell'Unione e dei suoi Stati Membri, tutelare l'Unione dal commercio sleale ed illegale sostenendo nel contempo le attività commerciali legittime, garantire la sicurezza dell'Unione e dei suoi residenti nonché la tutela dell'ambiente, ove necessario in stretta cooperazione con le altre autorità e mantenere un equilibrio adeguato fra i controlli doganali e l'agevolazione degli scambi legittimi”*.

Il “pacchetto normativo” del nuovo Codice Doganale UE si applica dal 1° maggio 2016 e nella prima fase di attuazione ha comportato una profonda revisione, oltretutto delle procedure, anche dell'organizzazione dei processi dell'Agenzia. Questi ultimi sono sempre più integrati con i sistemi europei e sempre più rivolti all'attuazione delle semplificazioni previste dalla normativa, in una cornice che assicuri, comunque, il presidio di legalità inscritto nella missione stessa delle Dogane.

LA CORNICE NORMATIVA NAZIONALE

Per i profili non contemplati dai Regolamenti UE in quanto riservati alle competenze statuali (accertamento, regimi sanzionatori, organizzazione degli Uffici), e per quelli non confliggenti con le disposizioni unionali, continuano a trovare applicazione le norme nazionali, stabilite prevalentemente nel Testo Unico delle Leggi Doganali (DPR n.43/1973), nel Decreto Legislativo n. 374/1990 per quanto concerne le procedure di accertamento e in altri Regolamenti che disciplinano particolari adempimenti anche di natura organizzativa

IL SOSTEGNO ALLE IMPRESE: LA COMPLIANCE

ADM promuove la diffusione e l'utilizzo degli istituti e delle procedure doganali volte a favorire l'incremento dei volumi operativi, specie delle esportazioni di prodotti verso i Paesi Terzi. In particolare, in materia di compliance, il sostegno alle imprese è attuato attraverso:

- l'attribuzione dello status di Operatore Economico Autorizzato (AEO) ai soggetti economici (produttori, intermediari, operatori della logistica) riconosciuti affidabili ai sensi della normativa doganale (al momento circa 1.500, che coprono oltre il 60% del totale delle operazioni di import/export/transito) e che beneficiano di notevoli semplificazioni e agevolazioni per le operazioni doganali;
- l'attribuzione dello status di Esportatore Autorizzato/Registrato (EA, ER), che consente semplificazioni connesse alle attestazioni dell'origine delle merci in esportazione, così da beneficiare al meglio delle agevolazioni e delle preferenze daziarie connesse all'applicazione degli Accordi internazionali di libero scambio (FTA);
- il rilascio di decisioni vincolanti in materia di origine (IVO) e classificazione delle merci (ITV), che forniscono certezza giuridica nei rapporti tra operatore e dogana e tra questo e gli altri partner commerciali (l'IVO consente, tra l'altro – qualora la merce abbia origine non preferenziale Italia – il legittimo utilizzo del "made in").

ACCISE: IL RUOLO DI ADM

ADM garantisce il controllo su produzione, deposito, movimentazione e consumo dei prodotti sottoposti ad accisa. Assicura la conforme applicazione della normativa in materia di accise sui prodotti energetici, sull'energia elettrica e sulle bevande alcoliche, di imposte di consumo relative agli oli lubrificanti e ai bitumi di petrolio, nonché sulla tassazione delle emissioni di anidride solforosa e di ossidi di azoto.

ADM contribuisce all'evoluzione della normativa unionale e nazionale, primaria e secondaria, provvede all'emanazione di atti amministrativi e allo svolgimento delle connesse attività gestionali su esigibilità dell'imposta, soggetti obbligati, regime del deposito e della circolazione dei prodotti ad imposta assolta e sospesa, agevolazioni, sanzioni, accertamento, contabilizzazione e riscossione delle accise. Rilascia, inoltre, provvedimenti autorizzatori e pareri tecnico-fiscali. Adotta determinazioni in materia di aliquote di accisa in attuazione di disposizioni di legge.

L'Agenzia cura il contenzioso tributario, amministrativo e giurisdizionale nel settore, interviene nella disciplina degli "aiuti di Stato" e tratta le procedure di infrazione in materia di accise.

LA CORNICE NORMATIVA EUROPEA

In questo settore ogni attività impatta col sistema impositivo armonizzato unionale. Ciò significa non solo che la relativa legislazione nazionale deve essere conforme alle Direttive, ma anche che gli Stati Membri sono tenuti ad applicare una tassazione indiretta sui prodotti individuati dalle Direttive comunitarie in materia.

La Direttiva "orizzontale" di riferimento è la 2008/118/CEE, concernente il regime generale delle accise, che individua le categorie di prodotti cui deve applicarsi la particolare imposizione indiretta e le regole generali, l'ambito territoriale di applicazione, il momento generatore dell'obbligazione tributaria e quello di esigibilità, gli istituti necessari per la produzione, detenzione, ricezione, spedizione, in regime di sospensione da accisa, i soggetti obbligati, le esenzioni obbligatorie, i documenti che accompagnano la circolazione in regime sospensivo e ad accisa assolta.

A completamento del quadro normativo concorrono le Direttive specifiche per ciascuna delle categorie di prodotti sottoposti al regime delle accise, vale a dire:

- la 92/83/CEE e 92/84/CEE in materia di alcole e bevande alcoliche;
- la 2003/96/CE in materia di prodotti energetici, ossia i principali prodotti petroliferi, il gas naturale, il carbone, la lignite e il coke, nonché altri prodotti che assumono la connotazione di “energetici” quando destinati a tali impieghi (ad es. oli vegetali, il biodiesel) e in materia di energia elettrica.

Le Direttive di settore individuano il campo di applicazione e fissano le aliquote minime di riferimento per ciascun prodotto e impiego. Per questo la tassazione nazionale non può essere mai inferiore a quanto stabilito a livello europeo, fatte salve le misure di esenzione che gli Stati Membri adottano e le misure agevolative la cui applicazione è loro consentita, espressamente o previa apposita deroga, dalle Direttive.

Introiti accertati (miliardi di Euro)			
	2016	2017	2018
Accise (esclusi i tabacchi)	34	34,1	34,1

I SERVIZI

L'attività di assistenza ai cittadini e agli operatori si basa sui principi di interazione e di diversificazione dei canali di ascolto ed è realizzata anche attraverso azioni di formazione e consulenza.

ADM mette a disposizione degli utenti numerosi canali per ricevere informazioni, inoltrare richieste ed ottenere assistenza, tra cui:

- informazioni o chiarimenti di carattere generale sull'applicazione della normativa doganale, sulle accise e sulle restituzioni possono essere richieste attraverso il servizio di **Ufficio Telematico di Relazioni con il Pubblico**;
- per informazioni e assistenza agli operatori economici sulle tematiche tecnologiche specifiche dell'attività doganale è stata istituita una apposita sezione di **Assistenza on-line**
- per informazioni sulla procedura per ottenere i fondi a titolo di restituzione messi a disposizione dall'Unione Europea attraverso il F.E.A.G.A.- Fondo Europeo agricolo di garanzia, sulla presentazione dell'istanza e della relativa documentazione è disponibile il servizio **S.A.I.S.A. - Ufficio Relazioni con il Pubblico**.

Tipologia di attività di assistenza	Descrizione dell'attività di assistenza erogata	Modalità di fruizione del servizio di assistenza
Assistenza telefonica	Informazioni sui servizi offerti dall'Agenzia tramite canale telefonico	Il numero verde 800-257428 è attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.00 e il sabato dalle 8.00 alle 14.00. Per le sole problematiche relative allo sdoganamento telematico, il numero verde è inoltre attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 23.00 e il sabato dalle 8.00 alle 20.00.
Assistenza on-line	Informazioni e moduli tramite connessione internet	Si accede 24 ore su 24 tramite il sito internet www.adm.gov.it selezionando il collegamento "assistenza on-line" (sezione "In un click").
URP telematico	Informazioni o chiarimenti tramite connessione internet	Si accede tramite il sito internet www.adm.gov.it , selezionando il collegamento "Ufficio Telematico di Relazioni con il Pubblico" (sezione "In un click") e compilando l'apposita scheda. Per tutti i quesiti riguardanti l'interpretazione della normativa tributaria o le problematiche relative ai rapporti tra cittadini e amministrazione doganale, quali rimborsi, accertamenti, e altro, è necessario far riferimento alla normativa che regola l'emissione di pareri vincolanti e alla procedura di interpello. Se la richiesta non rientra tra gli argomenti trattati dall'URP telematico, verrà comunicato che il problema non può avere soluzione tramite questo servizio.

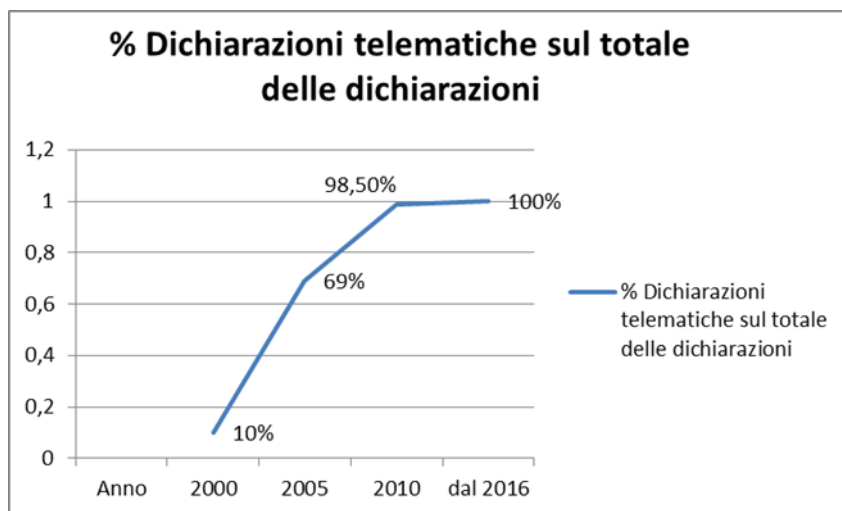
	2017	2018
Percentuale dei quesiti in materia tributaria pervenuti tramite servizio di URP telematico risolti entro 8 giorni lavorativi a fronte dei 15 a disposizione per questa attività di servizio all'utenza	92,6%	92,5%

Il miglioramento dei più significativi processi operativi costituisce il risultato dello sviluppo e della diffusione dello strumento telematico (*Electronic Data Interchange – EDI*), disponibile con riferimento a numerose

attività quali la presentazione delle dichiarazioni doganali e dei modelli INTRA, lo sdoganamento e la trasmissione dei dati in materia di accise

Denominazione del servizio	Descrizione del servizio	Modalità di fruizione del servizio
Servizio Telematico Doganale (E.D.I.)	Invio telematico all'ADM di diversi tipi di dichiarazioni (doganali, di consumo dell'energia elettrica e del gas naturale, IVA Intra e altro) e richieste (di tutela dei prodotti nell'ambito della lotta alla contraffazione, dei servizi dei laboratori chimici e altro).	Si accede tramite il sito www.adm.gov.it , sezione "Servizi", selezionando la voce "Servizio Telematico Doganale – E.D.I.". All'interno di tale sezione sono reperibili la guida per l'attivazione e l'utilizzo del servizio e l'istanza di adesione allo stesso. L'utente compila e inoltra per via elettronica l'istanza e la consegna presso uno degli uffici abilitati, esibendo un documento di identità ai fini dell'immediato ritiro dell'autorizzazione al servizio. L'utente autorizzato potrà accedere al servizio utilizzando i codici ricevuti a seguito della presentazione dell'istanza.

Il processo di sdoganamento è completamente digitalizzato per tutti i regimi doganali. Tutte le dichiarazioni doganali sono presentate per via telematica con firma digitale e sono esaminate in tempo reale.



La gestione informatizzata dei manifesti di carico e delle dichiarazioni doganali ha consentito la realizzazione di ulteriori innovazioni tecnologiche e procedurali quali lo "Sportello unico doganale", lo "Sdoganamento in mare e in volo" e i "Corridoi doganali" riducendo tempi e costi dell'attività di controllo.

L'introduzione e il potenziamento dei sistemi di controllo e di monitoraggio (apparecchiature Scanner, centrale operativa MATRIX - Monitoring Activities Targeting Risk Intelligence X Ray, banca dati FALSTAFF - Fully Automated Logical System To Against Forgeries Frauds) hanno consentito di snellire le procedure, garantendo al contempo il presidio della legalità e della sicurezza nei traffici merci e passeggeri.

Tempi di sdoganamento delle merci	2018
Percentuale delle dichiarazioni sdoganate entro 5 minuti nei porti italiani (import, export e transito)	89%
Percentuale delle dichiarazioni sdoganate entro 5 minuti negli aeroporti italiani (import, export e transito)	98%

Tra le iniziative intraprese dall’Agenzia in questi ultimi anni non sono mancate innovazioni , con conseguenti sperimentazioni, rivolte direttamente alla tutela del prodotto originale e del consumatore.

➤ **Glifitaly**

Glifitaly permette al consumatore, di verificare la qualità e l’originalità del prodotto, attraverso la lettura da dispositivi mobili di un QR code standard stampato sull’etichetta, fornendo un servizio gratuito per la diffusione di informazioni certificate ai consumatori di tutto il mondo. Il servizio che offre Glifitaly permette di accedere in tempo reale alle informazioni presenti sul sistema doganale Falstaff. Il sistema Falstaff gestisce una banca dati, alimentata dalle informazioni rese disponibili dai titolari di diritti di proprietà intellettuale, e consente di confrontare i prodotti sospettati di contraffazione con i prodotti originali. Ogni titolare che richiede un intervento di tutela di un proprio diritto di proprietà intellettuale genera, nella banca dati, una scheda che contiene i dati del prodotto originale. La possibilità offerta al consumatore di accedere alle informazioni sul prodotto fornite da l’impresa titolare attraverso il sistema Falstaff dell’Agenzia garantisce lo stesso da eventuali truffe realizzate mediante lo sviluppo di un fraudolento “sito specchio”.

➤ **O.T.E.L.L.O.**

Online Tax Refund at Exit: Light Lane Optimization (O.T.E.L.L.O.) permette ai viaggiatori residenti in Paesi Terzi in possesso di fatture emesse da esercenti con partita IVA italiana, associati a società di rimborso, di ottenere celermente il visto doganale. La società di rimborso provvede alla restituzione dell’IVA al viaggiatore e alla memorizzazione del visto doganale prodotto da O.T.E.L.L.O., senza ulteriori adempimenti.

Lo Sportello unico doganale

Sin dal 2003, l'Agenzia ha assunto il ruolo di coordinatore telematico nell'ambito dello sportello unico doganale che, assegnando all'ufficio doganale il coordinamento di tutte le operazioni connesse al perfezionamento delle formalità doganali, anche di competenza di altre amministrazioni, contribuisce a rendere più celeri gli scambi commerciali e a ridurre l'onerosità degli adempimenti per

In ragione dei risultati conseguiti dallo Sportello unico doganale attivo dal 2008, la riforma della portualità ha previsto l'attuazione dello "Sportello unico doganale e dei controlli"-SUDOCO , previsto all'art. 20 del D.lgs. 4 agosto 2016, che estende la competenza dello sportello unico doganale a tutti i controlli connessi all'entrata e uscita delle merci con l'obiettivo di velocizzare il processo di sdoganamento, riducendone i costi per gli operatori e offrendo strumenti per il monitoraggio delle fasi del processo logistico.

Lo Sportello Unico Doganale è già operativo dal 2008 con il Ministero dello Sviluppo Economico per i titoli AGRIM ed AGREX. E' attivo il colloquio telematico con il Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale per le licenze per l'importazione/esportazione dei materiali di armamento.

Nel 2013 è stata attivata l'interoperabilità con il Ministero della Salute che copre circa l'80% dei certificati/nulla osta necessari allo sdoganamento, risolvendo gran parte delle criticità rilevate dagli operatori economici.

È attivo un tavolo di lavoro con il Ministero delle Politiche Agricole, Alimentari e Forestali ed è stata sviluppata dall'Agenzia un'applicazione centralizzata per i controlli fitosanitari di competenza MIPAAF, da estendere agli uffici territoriali dei Servizi Fitosanitari Regionali.

In tale ambito l'Agenzia ha realizzato una nuova piattaforma, AIDA Servizi per l'Interoperabilità, che offre nuovi servizi agli utenti rendendo possibile la consultazione interattiva delle dichiarazioni doganali, del loro ciclo di vita e dello stato dei certificati a sostegno della dichiarazione per i quali è attiva l'interoperabilità con l'amministrazione competente.

I Fast Corridor

Le semplificazioni introdotte con la procedura dei "fast corridor", utilizzando nuove tecnologie abilitanti (Radio Frequency Identification, Global Positioning System, Optical Character Recognition) e declinando il paradigma IoT (Internet of Things), consentono l'immediato inoltro delle merci al luogo ritenuto più conveniente dal proprietario delle stesse per l'effettuazione dello sdoganamento, sostituendo al "monitoraggio documentale" il dialogo telematico tra gli attori che intervengono nella catena logistica e rafforzando i controlli con il "monitoraggio fisico" delle merci. Le aziende importatrici beneficiano così sia di una drastica riduzione dei tempi di sdoganamento sia di una completa tracciabilità delle

merci in arrivo, che consente loro di ottimizzare il ciclo aziendale integrando gli adempimenti doganali con i propri processi logistici. La tracciabilità delle merci lungo tutto il percorso produce inoltre sostanziali riduzioni dei costi di gestione collegati al controllo della regolarità dell'operazione in capo all'amministrazione doganale e agli altri organi di controllo.

La rete dei *fast corridor* su gomma, su ferro e intermodali copre oltre 2000 km.

Il Preclearing -

Grazie alla completa digitalizzazione dei cargo manifest, raggiunta da diversi anni, e avvalendosi del sistema di monitoraggio della piattaforma del traffico navale, è stato attuato in collaborazione con il Comando Generale delle Capitanerie di Porto, lo sdoganamento in mare (preclearing). Con il pre-clearing le dichiarazioni di importazione possano essere trasmesse mentre le merci sono ancora in viaggio verso i porti nazionali o in volo prima dell'arrivo in aeroporto, consentendo alla dogana di anticipare l'analisi dei rischi e svincolare, prima dell'arrivo, le merci per le quali non è richiesto un controllo.

Attivato progressivamente dal febbraio 2014, oggi è operativo in 17 porti: circa 5.000 navi hanno utilizzato la procedura di sdoganamento in mare.

Il Fascicolo elettronico

E' stato introdotto dal 1° maggio 2016 sfruttando le opportunità offerte dall'entrata in vigore del "Nuovo Codice Doganale dell'Unione".

Consente alle imprese di non recarsi presso la dogana per l'effettuazione dei controlli documentali delle operazioni di import/export. I documenti necessari, tranne quelli già controllati tramite l'interoperabilità con le amministrazioni che hanno aderito allo sportello unico doganale, possono essere infatti scansionati e trasmessi alla dogana telematicamente. Solo in caso di dubbio sull'autenticità del documento, ovvero se lo stesso non risulta leggibile, l'operatore dovrà consegnarlo in originale alla dogana. Gli operatori che utilizzano il fascicolo elettronico, beneficiano di sostanziali nuove agevolazioni: sdoganamento H24, 7gg/7gg, riduzione dei tempi di controllo e tracciabilità dell'iter dei controlli grazie al "colloquio" via portale nazionale tra dogana e dichiarante (richiesta di ulteriore documentazione, di messa a disposizione delle merci, ecc.).

I NOSTRI IMPEGNI

Denominazione	Organo competente all'adozione	Unità organizzativa	Termini di conclusione
Autorizzazione a istituire depositi doganali	Il Direttore dell'Ufficio delle Dogane	Ufficio delle Dogane	60 gg
Autorizzazione al regime di ammissione temporanea	Il Direttore dell'Ufficio delle Dogane	Ufficio delle Dogane	15 gg
Autorizzazione al regime di perfezionamento attivo	Il Direttore dell'Ufficio delle Dogane	Ufficio delle Dogane	15 gg
Autorizzazione al regime di perfezionamento passivo	Il Direttore dell'Ufficio delle Dogane	Ufficio delle Dogane	15 gg
Autorizzazione al servizio telematico doganale E.D.I. (Electronic Data Interchange)	Il Direttore della Direzione centrale tecnologie per l'innovazione	Unità integrazione tecnologica	tempo reale
Rinuncia al servizio telematico doganale E.D.I. (Electronic Data Interchange)	Il Direttore della Direzione centrale tecnologie per l'innovazione	Unità integrazione tecnologica	15 gg
Autorizzazione all'importazione in franchigia	Il Direttore dell'Ufficio delle Dogane	Ufficio delle Dogane	10 gg
Autorizzazione all'istituzione di depositi fiscali di prodotti energetici	Il Direttore dell'Ufficio delle Dogane	Ufficio delle Dogane	90 gg
Autorizzazione alla procedura della dichiarazione incompleta	Il Direttore dell'Ufficio delle Dogane	Ufficio delle Dogane	Immediata e in via telematica
Autorizzazione ad operare presso luoghi approvati	Il Direttore dell'Ufficio delle Dogane	Ufficio delle Dogane	60 gg
Autorizzazione alle procedure semplificate per il trasporto di merci per via aerea su richiesta di Compagnia nazionale/estera - I livello	Il Direttore dell'Ufficio delle Dogane	Ufficio delle Dogane	30 gg
Autorizzazione alle procedure semplificate per il trasporto di merci per via aerea su richiesta di Compagnia nazionale/estera - II livello	Il Direttore dell'Ufficio regimi doganali e traffici di confine della Direzione centrale legislazione e procedure doganali	Ufficio regimi doganali e traffici di confine	30 gg (*)
Autorizzazione alle procedure semplificate per il trasporto di merci via marittima su richiesta di Compagnia nazionale/estera	Il Direttore dell'Ufficio regimi doganali e traffici di confine della Direzione centrale legislazione e procedure doganali	Ufficio regimi doganali e traffici di confine	30 gg (*)
Autorizzazione al regime di transito ferroviario semplificato	Il Direttore dell'Ufficio regimi doganali e traffici di confine della Direzione centrale legislazione e procedure doganali	Ufficio regimi doganali e traffici di confine	30 gg
Autorizzazione al regime di transito ferroviario semplificato (Svizzera)	Il Direttore dell'Ufficio regimi doganali e traffici di confine della Direzione centrale legislazione e procedure doganali	Ufficio regimi doganali e traffici di confine	30 gg (**)
Autorizzazioni uniche nell'ambito dei regimi doganali economici	Il Direttore dell'Ufficio regimi doganali e traffici di confine della Direzione centrale legislazione e procedure doganali	Ufficio regimi doganali e traffici di confine	25 gg (**)
Accoglimento o rigetto motivato dell'istanza di tutela dei diritti di proprietà intellettuale	Il Direttore dell'Ufficio AEO, altre semplificazioni e rapporto con l'utenza della Direzione centrale legislazione e procedure doganali	Ufficio AEO, altre semplificazioni e rapporto con l'utenza	entro 30 gg. dalla ricezione dell'istanza

(*) I tempi sono al netto del periodo di consultazione obbligatoria della amministrazioni estere, fissato dalla normativa in 60 giorni.

(**) I tempi sono al netto del periodo di consultazione obbligatoria della amministrazioni estere fissato dalla normativa in 30 giorni.

Denominazione	Tempi di erogazione
Servizio assistenza telefonica	lun-ven 8:00/18:00
Servizio assistenza on line	H24
URP telematico	Entro 8 giorni lavorativi per i quesiti più semplici; entro 15 giorni lavorativi per i quesiti complessi.
Abilitazione al servizio telematico presso gli Uffici indicati dal richiedente	Entro il giorno di accoglimento dell'istanza
Accesso al servizio telematico doganale	Dal giorno successivo al rilascio dell'abilitazione
<u>Presentazione telematica</u>	
delle dichiarazioni di importazione ed esportazione temporanea e definitiva, transito e introduzione in deposito	tempo reale (*)
dei manifesti merci arrivate	tempo reale (*)
delle dichiarazioni immissioni in consumo del gas metano ed energia elettrica tempo reale (*)	tempo reale (*)
della richiesta di interrogazione del conto di debito	tempo reale (*)
dei modelli INTRA	tempo reale (*)

(*) Si intende un tempo massimo di 5 minuti in situazione di regolare funzionalità della rete.

PROCEDURE DI RECLAMO

Riscontrato il mancato rispetto dei termini indicati nella presente Carta dei Servizi, si possono presentare reclami puntuali. Il modulo è reperibile sul sito internet dell'Agenzia e va trasmesso per posta elettronica al seguente indirizzo: dogane.cartadeiservizi.reclami@adm.gov.it

MODULO PER IL RECLAMO

Cognome e nome/ Ragione sociale

Indirizzo/Sede

Città **CAP**

Telefono **Indirizzo e-mail**

Oggetto e motivo del reclamo

1. Servizio con riferimento al quale si è riscontrato il mancato rispetto degli standard

individuati nella Carta dei Servizi

.....

2. Descrizione del disservizio

.....

3. Ufficio cui è attribuito il lamentato disservizio

.....

4. Entità del disservizio

.....

Data

Informativa sul trattamento dei dati personali forniti con la richiesta (ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679)

1. Base giuridica e finalità del trattamento

I dati personali da Lei forniti saranno trattati dall'Agenzia per lo svolgimento dei propri compiti di interesse pubblico o comunque connessi all'esercizio dei propri pubblici poteri, in relazione al procedimento da Lei avviato.

2. Natura del conferimento

Il conferimento dei dati personali è necessario per poter avviare, istruire e concludere il procedimento di cui sopra.

3. Modalità del trattamento

L'Agenzia tratta i Suoi dati anche con strumenti automatizzati, adottando misure organizzative, tecniche e fisiche idonee a garantire che i Suoi dati personali siano trattati in modo conforme alle finalità per cui sono gestiti e per impedirne l'alterazione, la distruzione, la perdita, il furto o l'utilizzo improprio o illegittimo.

4. Destinatari dei dati

I Suoi dati personali, se necessario, potranno essere comunicati:

- ai soggetti cui la comunicazione dei dati debba essere effettuata in adempimento di un obbligo normativamente previsto, ovvero per adempiere a un ordine dell'Autorità Giudiziaria;

- ai soggetti designati dal Titolare, in qualità di Responsabili, ovvero alle persone autorizzate al trattamento dei dati personali che operano sotto l'autorità diretta del Titolare o del Responsabile;
- ad altri eventuali soggetti terzi, nei soli casi e/o alle condizioni fissate dall'ordinamento, ovvero ancora se la comunicazione si renderà necessaria per la tutela dell'Agenzia in sede giudiziaria, nel rispetto delle vigenti disposizioni in materia di protezione dei dati personali.

5. Diritti degli interessati

Lei ha il diritto di accedere ai suoi dati personali secondo le disposizioni previste nell'articolo 15 del Regolamento (UE) 2016/679.

Ha, inoltre, il diritto di chiedere, nelle forme previste dall'ordinamento, la rettifica dei dati personali inesatti e l'integrazione di quelli incompleti. Nei casi indicati dal Regolamento, fatta salva la speciale disciplina prevista per alcuni trattamenti, può altresì chiedere la cancellazione dei dati, decorsi i previsti termini di conservazione, o la limitazione del trattamento; l'opposizione al trattamento, per motivi connessi alla Sua situazione particolare, è consentita salvo che sussistano motivi legittimi per la prosecuzione del trattamento (artt. da 16 a 21 del Regolamento). I dati di contatto del Titolare del trattamento, al quale può rivolgersi per esercitare i diritti sopra indicati, sono: Agenzia delle Dogane e dei Monopoli, con sede in Roma Via Mario Carucci, n. 71 – 00143, Roma (e-mail: adm.dpo@adm.gov.it, PEC: dogane@pce.agenziadogane.it , centralino +39 06 50241. I dati di contatto del Responsabile della Protezione dei Dati (RPD) sono i seguenti: Agenzia delle Dogane e dei Monopoli – Responsabile della protezione dei dati personali, Via Mario Carucci n. 71 - 00143 Roma; e-mail: adm.dpo@adm.gov.it.

6. Diritto di reclamo

Qualora ritenga che il trattamento dei dati personali a Lei riferiti sia avvenuto in violazione di quanto previsto dal Regolamento ha il diritto di proporre reclamo al Garante della Protezione dei dati personali, come previsto dall'art. 77 del medesimo Regolamento.