



**AGENZIA DELLE DOGANE
E DEI MONOPOLI**

Roma, 22 maggio 2018

Prot.: 54505/RU

Rif.:

Ai destinatari in allegato

Allegati: 2

OGGETTO: Art. 4 bis del D. L. 22 ottobre 2016, n. 193 (obbligo di emissione in modalità elettronica per le fatture *tax free* dal 1° settembre 2018). Istruzioni operative per l'utilizzo di OTELLO 2.0 e per la gestione del periodo transitorio (fatture *tax free* emesse fino al 31 agosto in modalità cartacea).

PREMESSA

Con il progetto OTELLO, realizzato dall'Agenzia delle dogane e dei monopoli (*di seguito*, ADM) nell'ambito delle iniziative a supporto di EXPO 2015, è stato dato corso al processo di digitalizzazione del *tax free shopping*.

OTELLO, già operativo dal 2015 presso gli aeroporti di Malpensa e Fiumicino, ha prodotto da subito evidenti benefici: maggior efficienza ed efficacia dei controlli, emersione di fenomeni fraudolenti e netta riduzione dei tempi per ottenere il visto doganale.

L'art. 4 bis del D. L. 22 ottobre 2016, n. 193, convertito con L. 1° dicembre 2016 n. 225, al fine di favorire la piena operatività su tutto il territorio nazionale di OTELLO rendendo nel contempo praticabile la declinazione dei principi *full digital* e *once only* alla base della strategia DOGANA 4.0, ha previsto dal 1° gennaio 2018 l'obbligo di emissione in modalità elettronica della Fattura *Tax Free* (*di seguito*, FTF).

DIREZIONE CENTRALE TECNOLOGIE PER L'INNOVAZIONE
Ufficio integrazione applicativa

00143 Roma, Via Mario Carucci, 71 – Telefono +390650246426 – Fax +390650243212 –
e-mail:dogane.tecnologie.int.applicativa@agenziadogane.it

È stata quindi realizzata la versione aggiornata di OTELLO – denominata OTELLO 2.0 – che digitalizza l'intero processo del *tax free shopping* offrendo servizi utilizzabili dalle diverse categorie di *stakeholder*.

Lo sviluppo di OTELLO 2.0 è stato condotto nell'ambito di un tavolo congiunto con l'Agenzia delle entrate (*di seguito*, AE) utilizzando il consolidato metodo operativo per la digitalizzazione dei processi doganali: mappatura del processo attuale con identificazione delle inefficienze (cd. modello *AS-IS*) e definizione del modello ideale a regime (cd. modello *TO-BE*). Il modello *TO-BE* e la *road map* per l'implementazione sono stati condivisi con la platea degli *stakeholder* nell'ambito del tavolo tecnico permanente *e-customs*.

Le istruzioni destinate ad operatori ed uffici per la sperimentazione in ambiente di addestramento/validazione dei processi reingegnerizzati sono state diramate con nota prot. n. 114938/RU del 10 ottobre 2017¹.

Nel corso della sperimentazione gli operatori hanno richiesto di disporre di un ulteriore periodo per adeguare i propri sistemi. Accogliendo tali richieste il legislatore ha posticipato al 1° settembre 2018 l'obbligo dell'emissione della FTF in modalità elettronica².

Le disposizioni attuative del citato art. 4 bis sono state diramate con determinazione (*di seguito*, DD) prot. n. 54088/RU del 22 maggio 2018 del Direttore di ADM, di concerto con il Direttore di AE.

Con la DD si è ritenuto opportuno rendere possibile, su base volontaria, l'utilizzo di OTELLO 2.0 prima dell'entrata in vigore dell'obbligo di legge. Ciò comporta che sia assicurata la gestione **presso tutti i punti di uscita** sia delle **FTF emesse in modalità elettronica** sia delle **FTF emesse**, sino al 31 agosto 2018, **in modalità cartacea. Il trattamento delle FTF emesse in modalità cartacea**, che, come noto, possono essere presentate per il visto entro il terzo mese successivo alla data di acquisto, non subisce variazioni e pertanto **avviene**:

- con la precedente versione di OTELLO in caso di uscita dagli aeroporti di Malpensa e Fiumicino;
- con le modalità cartacee (timbro “conalbi”) presso tutti gli altri punti di uscita.

¹ https://www.agenziadoganemonopoli.gov.it/portale/documents/20182/889517/20171010-114938RU_avvio+sperimentazione+OTELLO.pdf/116beb45-fef5-4016-8223-9d05a4e73219

² Art. 1, comma 1088, della Legge di Bilancio 2018 (L. 27 dicembre 2017, n. 205).

È di tutta evidenza, quindi, che **dal 1° dicembre 2018**:

- non è più ammesso l'uso della precedente versione di OTELLO in caso di uscita dagli aeroporti di Malpensa e Fiumicino;
- non è più ammesso il visto con timbro “conalbi” per le fatture emesse da cedenti italiani presso tutti gli altri punti di uscita;
- il timbro “conalbi” è da utilizzare unicamente per apporre il visto su fatture emesse da cedenti unionali non stabiliti nel territorio italiano, se ne ricorrono le condizioni.

Tanto premesso, **con la presente**:

- si rende noto che i nuovi servizi di **OTELLO 2.0 sono disponibili in ambiente di esercizio dal 23 maggio p.v.**;
- si impartiscono le **istruzioni per la gestione delle operazioni che originano da FTF emessa in modalità elettronica** (da trattare con OTELLO 2.0).

Le funzionalità per il personale doganale sono accessibili tramite i profili descritti nell'All. 2 – Elenco profili_AIDA_OTELLO.

Si ribadisce che a, partire dal 1° dicembre 2018, tutte le operazioni **tax free sono trattate esclusivamente con OTELLO 2.0 ad eccezione delle fatture emesse da cedenti unionali non stabiliti nel territorio italiano.**

1. ACCREDITAMENTO AD OTELLO 2.0

I ruoli e le responsabilità degli utenti, le autorizzazioni e le modalità di accreditamento ai servizi digitali offerti da OTELLO 2.0³ sono disciplinati con nota prot. n. 114938/RU del 10 ottobre 2017. Si precisa che le autorizzazioni e le deleghe rilasciate attraverso il Modello Autorizzativo Unico (*di seguito*, MAU) hanno validità sia in ambiente di addestramento/validazione che di esercizio⁴. Con

³ I servizi digitali offerti da OTELLO 2.0 sono fruibili in modalità *system-to-system* (S2S) e *user-to-system* (U2S).

⁴ Nel caso di modalità di colloquio S2S, si sottolinea che le uniche variazioni da effettuare per il passaggio in ambiente di esercizio sono relative alla **generazione di un nuovo Certificato di Autenticazione** e alla modifica della URL dell'end point (per informazioni di

riferimento a tali aspetti, per fornire agli utenti in un unico provvedimento tutte le istruzioni necessarie per l'utilizzo dei servizi di OTELLO 2.0 si riportano di seguito, in corsivo, parte delle disposizioni già diramate con la citata nota⁵.

1.1 Ruoli e responsabilità

Cedente

Soggetto passivo IVA italiano che emette fatture ai sensi dell'art. 38 quater del D.P.R. 633/72.

Ogni Cedente deve nominare almeno un Gestore sul sistema di ADM per assegnare le autorizzazioni connesse ad OTELLO.

Gestore

Il Gestore può:

- *nominare uno o più Incaricati_OTELLO;*
- *richiedere le autorizzazioni ai servizi “Gestione certificati” e “Compilazione e Trasmissione FTF”;*
- *assegnare (delegare) le autorizzazioni a se stesso o ad un Incaricato_OTELLO;*
- *revocare un altro Gestore e autorizzazioni precedentemente concesse.*

Un Gestore non ha l'obbligo di presentarsi in un ufficio delle dogane per consegnare il modulo dell'atto di nomina⁶ se:

- *il codice fiscale del soggetto che si autentica ha un rapporto di associazione diretta con il Cedente a cui il Gestore deve essere associato (titolarità, rappresentanza legale, altra rappresentanza);*
- *il codice fiscale del soggetto che si autentica risulta essere un gestore incaricato per almeno un codice fiscale incaricante sui servizi telematici*

dettaglio consultare il Manuale Operativo pubblicato sul sito istituzionale dell'Agenzia nella sezione dedicata ad OTELLO).

⁵ Sul Portale Unico Dogane sono inoltre disponibili dei tutorial che, caso per caso, illustrano le attività da svolgere sul Modello Autorizzativo Unico dell'Agenzia delle dogane e dei monopoli per l'accesso ai servizi.

⁶ Accedendo a “Nomina Gestore” si compila e si stampa l'atto di nomina proposto dal sistema.

dell’Agenzia delle Entrate (Entratel) ai sensi dell’art. 3, commi 2 e 2bis, del D.P.R. 22 luglio 1998, n. 322.

Se non sono verificate le precedenti condizioni, il Gestore è nominato dal Cedente con la procedura prevista dal MAU, che prevede la stampa dell’atto di nomina e la presentazione dello stesso presso un ufficio doganale. Si precisa che tale operazione non comporta la corrispondente abilitazione in qualità di Gestore anche sui servizi telematici dell’Agenzia delle Entrate.

Se al Gestore è associato più di un codice fiscale, selezionare quello per il quale intende operare al momento dell’accesso all’applicazione⁷.

Incaricato OTELLO

Persona fisica, che accede al portale di ADM, in forza dell’autorizzazione “Compilazione e Trasmissione FTF” ovvero dell’autorizzazione “Gestione certificati” preventivamente assegnatagli da un Gestore.

Se l’Incaricato_OTELLO è associato a più cedenti, seleziona il codice fiscale per il quale intende operare al momento dell’accesso all’applicazione⁸.

Le autorizzazioni attribuite agli Incaricati OTELLO non danno titolo a svolgere le funzioni di “incaricato” nei sistemi dell’Agenzia delle Entrate.

Intermediario OTELLO

*L’Intermediario_OTELLO, cioè il soggetto che ha titolo a rimborsare l’IVA al viaggiatore contestualmente all’uscita dal territorio doganale dell’Unione Europea, trasmette, in modalità S2S, i dati delle FTF ad OTELLO per conto del Cedente utilizzando **un proprio certificato di autenticazione e di firma elettronica qualificata**. E’ evidente che gli intermediari_OTELLO sono figure diverse dagli intermediari di cui all’articolo 3, comma 3 del DPR 322/1998.*

⁷ Periodo riformulato rispetto alla nota originaria.

⁸ Periodo riformulato rispetto alla nota originaria.

1.2 Autorizzazioni da richiedere tramite MAU

Compilazione e Trasmissione FTF

Autorizzazione per la compilazione e la trasmissione delle FTF in modalità S2S (diretta – cfr. paragrafo 1.3.2 - e indiretta - cfr. paragrafo 1.3.3) oppure U2S (cfr. paragrafo 1.3.4).

Gestione certificati

Autorizzazione che dà accesso all'applicazione "Gestione certificati" (fruibile sul PUD) per generare il certificato di autenticazione.

1.3 Come abilitarsi ai servizi OTELLO

1.3.1 Autenticazione

Per usufruire dei servizi OTELLO è necessario essere in possesso delle credenziali SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale) di livello 2⁹ o CNS (Carta Nazionale dei Servizi). Per ulteriori informazioni sull'ottenimento di tali credenziali si rimanda ai rispettivi fornitori del servizio.

Gli utenti in possesso delle suddette credenziali accedono al PUD¹⁰ per richiedere le autorizzazioni tramite MAU, autenticandosi attraverso la pagina di login disponibile nella seguente sezione:

"Area riservata" -> "Dogane" -> "Accesso per utenti esterni con credenziali" -> "SPID".

1.3.2. Modalità diretta di trasmissione S2S

Un Cedente che intende trasmettere in modalità diretta S2S deve dotarsi di un certificato di autenticazione (generabile e scaricabile tramite l'applicazione "Gestione certificati" disponibile sul PUD) e di un certificato di firma elettronica qualificata (emesso da un ente certificatore accreditato).

⁹ SPID con livello 2 permette l'accesso ai servizi con nome utente e password insieme ad un codice temporaneo che viene inviato all'utente via sms o con "app" mobile dedicata.

¹⁰ www.agenziadoganemonopoli.gov.it

Il Cedente dopo aver nominato il Gestore e ottenuta l'autorizzazione per accedere all'applicazione "Gestione certificati", procede come da istruzioni del sistema per la generazione del certificato di autenticazione.

Successivamente il Gestore (per conto del Cedente) richiede l'autorizzazione "Compilazione e Trasmissione FTF".

Il Cedente anche se intende avvalersi di servizi di un terzo per il colloquio con OTELLO deve comunque dotarsi di certificato di autenticazione e di firma elettronica qualificata.

1.3.3. Modalità indiretta di trasmissione S2S

Un Cedente che intende trasmettere in modalità indiretta S2S si avvale di un Intermediario_OTELLO a cui delega l'autorizzazione "Compilazione e Trasmissione FTF", previo accordo privato tra le parti. La delega è effettuata dal Gestore accedendo a "Mio profilo" disponibile nell'area riservata del PUD.

L'Intermediario_OTELLO, ottenuta la delega dell'autorizzazione¹¹, si dota di un certificato di autenticazione (generabile e scaricabile tramite l'applicazione "Gestione certificati" disponibile sul PUD) e di un certificato di firma elettronica qualificata (emesso da un ente certificatore accreditato).

1.3.4. Modalità di trasmissione U2S

I cedenti che intendono utilizzare la modalità di trasmissione U2S si avvalgono dell'interfaccia web messa a disposizione da ADM attraverso il PUD.

Il Gestore deve richiedere, per conto del Cedente, l'autorizzazione "Compilazione e Trasmissione FTF" e successivamente delegarla alle persone fisiche incaricate ad accedere all'applicazione "OTELLO - Gestione FTF"¹².

Dopo l'ottenimento delle suddette abilitazioni, l'applicazione "OTELLO - Gestione FTF" è disponibile tra i servizi fruibili nella propria area riservata dopo l'autenticazione al PUD.

¹¹ L'Intermediario OTELLO può visualizzare le deleghe ricevute all'interno del PUD.

¹² L'applicazione "OTELLO - Gestione FTF" è disponibile, dopo aver effettuato il login al PUD, tra i servizi "Interattivi" -> "Dogane".

Si specifica che l'integrità e il non ripudio dei dati trasmessi in questa modalità sono garantiti dal sigillo elettronico automaticamente apposto dal sistema, così come previsto dal Reg. (UE) n. 910/2014 – eIDAS.

2. EMISSIONE DELLA FATTURA E DELL'EVENTUALE NOTA DI VARIAZIONE IN MODALITÀ ELETTRONICA

Il cedente trasmette ad OTELLO 2.0 i dati della FTF al momento dell'emissione (cfr. art. 3 DD). In particolare, il cedente che dialoga con OTELLO 2.0 in modalità *system to system (S2S)*¹³ invia i dati della FTF mediante il messaggio F1, mentre se ha optato per la modalità *user to system (U2S)*¹⁴ utilizza la funzione “Emissione Fattura”, disponibile sul PUD al servizio “OTELLO - Gestione FTF”.

L'avvenuta registrazione della FTF in OTELLO 2.0 viene notificata con il messaggio di risposta R1 – per la modalità *S2S* - o tramite l'interfaccia web – per la modalità *U2S*. La notifica contiene il codice (cd. “codice richiesta”) che identifica univocamente la transazione e che deve essere indicato sulla copia del documento che il cedente mette a disposizione del cessionario, in forma analogica o elettronica. In caso invece di mancata registrazione, la notifica riporta un messaggio con il relativo codice di errore¹⁵.

I dati dell'eventuale nota di variazione sono trasmessi dal cedente al momento dell'emissione della stessa. In particolare, il cedente che dialoga con OTELLO 2.0 in modalità *S2S* invia i dati contenuti nella nota di variazione mediante il messaggio FV, mentre se ha optato per la modalità *U2S* utilizza la funzione “Emissione Variazioni”, disponibile sul Portale Unico Dogane (PUD) al servizio “OTELLO - Gestione FTF”.

L'avvenuta registrazione della variazione in OTELLO 2.0 viene notificata con il messaggio R1 – per la modalità *S2S* - o tramite l'interfaccia web – per la modalità *U2S*. In caso invece di mancata registrazione, la notifica contiene un messaggio con il relativo codice di errore.

¹³ Modalità di trasmissione di dati basata sul dialogo tra due sistemi informatici, senza necessità di intervento umano.

¹⁴ Modalità di trasmissione di dati basata sull'utilizzo di un'interfaccia grafica.

¹⁵ L'elenco dei codici di errore è disponibile nel file xls contenente i tracciati pubblicato sul sito istituzionale di ADM.

3. APPOSIZIONE DEL VISTO PRESSO UN PUNTO DI USCITA NAZIONALE

3.1. Fattura emessa in modalità cartacea

Come evidenziato in premessa, non subisce variazioni il trattamento delle FTF emesse in modalità cartacea (possibilità ammessa sino al 31 agosto 2018) e che possono essere presentate per il visto entro il terzo mese successivo alla data di acquisto. Ad ogni buon fine si rammenta che le FTF emesse in cartaceo devono essere vistate, qualora ne ricorrano le condizioni previste, mediante l'apposizione del timbro "conalbi"; per tali fatture, in caso di uscita presso gli aeroporti di Malpensa e Fiumicino, restano valide le istruzioni relative all'apposizione del visto digitale diramate con nota prot. n. 30144/RU del 6 marzo 2015 ("Progetto O.T.E.L.L.O. - Online Tax Refund at Exit: Light Lane Optimization. Istruzioni operative").

3.2 Fattura emessa in modalità elettronica

3.2.1 Richiesta di apposizione del visto digitale presso *kiosk* non presidiati

OTELLO 2.0 è già predisposto per colloquiare, tramite *web service*, con *kiosk* non presidiati, ossia appositi *device* finalizzati ad agevolare il cessionario nella richiesta di apposizione del visto digitale senza la presenza di personale preposto a supportare il viaggiatore.

Allo stato attuale i punti di uscita non sono attrezzati con la presenza di tali apparati. Si rappresenta, al riguardo, che sono stati attivati appositi tavoli tecnici con Assaeroporti e con le società di gestione aeroportuali finalizzati a rendere disponibili tali *device*.

Si fa quindi riserva di diramare le istruzioni tecnico-operative per il loro utilizzo quando tali dispositivi saranno effettivamente disponibili.

3.2.2 Richiesta di apposizione del visto digitale presso *desk/kiosk* presidiati (ad oggi aeroporti di Fiumicino e Malpensa)

Gli intermediari *tax free* che utilizzano la precedente versione di OTELLO e dispongono già di *desk/kiosk* presidiati da proprio personale, **utilizzano il messaggio**

F2 per richiedere l'apposizione del visto sulla FTF, in luogo del precedente messaggio F4. Si specifica che il messaggio F4 può essere utilizzato esclusivamente per chiedere l'apposizione del visto digitale sulle fatture emesse in modalità cartacea.

Il messaggio di risposta R2 comunica l'esito del circuito di analisi dei rischi:

- **Verde:** OTELLO 2.0 genera il codice di visto digitale per le FTF di cui si è richiesta l'apposizione del visto mediante messaggio F2;
- **Giallo:** il cessionario deve recarsi in dogana per un controllo della propria identità (cd. controllo *de visu*).

Il personale doganale accede ad AIDA alla funzione "*Dogane -> OTELLO -> Gestione -> Ricerca per gestione*" e inserisce gli estremi di riconoscimento del cessionario (numero e paese di rilascio del documento identificativo).

AIDA riepiloga i dati del cessionario, gli estremi del titolo di viaggio e l'elenco delle fatture per le quali il cessionario intende richiedere il visto (tali fatture devono essere selezionate tramite apposito *flag*). Sulla base di tale elenco, il personale doganale addetto al controllo può, in alternativa:

- Confermare l'identità del cessionario e apporre il visto sulle FTF selezionate, mediante il bottone "Riconosci e Assegna Esito";
 - Non confermare l'identità del cessionario e gestire l'esito del controllo per ogni FTF.
- **Rosso:** il cessionario deve recarsi in dogana per il controllo fisico dei beni.

Il personale doganale accede ad AIDA alla funzione "*Dogane -> OTELLO -> Gestione -> Ricerca per gestione*" e inserisce gli estremi di riconoscimento del cessionario (numero e paese di rilascio del documento identificativo).

AIDA riepiloga i dati del cessionario, gli estremi del titolo di viaggio e l'elenco delle fatture per le quali il cessionario intende richiedere il visto (tali fatture devono essere selezionate tramite apposito *flag*). Il personale doganale addetto al controllo deve gestire l'esito del controllo per le FTF indirizzate a canale rosso. In relazione all'elenco delle fatture riepilogate da AIDA, si precisa che il personale doganale addetto al controllo ha la

possibilità di gestire l'esito anche per le FTF indirizzate a canale verde ed eventualmente controllate su iniziativa.

3.2.3 Apposizione del visto digitale presso gli uffici doganali (punti di uscita sprovvisti di *desk/kiosk*)

Nei punti di uscita ove non sono presenti *desk/kiosk*, la richiesta di apposizione del visto digitale è effettuata presso gli uffici doganali.

Il personale doganale accede ad AIDA alla funzione "*Dogane -> OTELLO -> Gestione -> Ricerca per gestione*":

1. inserisce gli estremi di riconoscimento del cessionario (numero e paese del documento identificativo);
2. visualizza il riepilogo dei dati del cessionario;
3. acquisisce gli estremi del titolo di viaggio;
4. seleziona le FTF per le quali il cessionario richiede il visto. Sulla base di tale elenco, il personale doganale addetto al controllo deve gestire l'esito del controllo per le FTF indirizzate a canale rosso. Si precisa che il personale doganale addetto al controllo ha la possibilità di gestire l'esito anche per le FTF indirizzate a canale verde ed eventualmente controllate su iniziativa.

3.2.4 Richiesta di apposizione del visto digitale relativa a beni spediti dal proprietario come "bagaglio non accompagnato"

Si applicano le disposizioni del precedente paragrafo 3.2.3 nel caso in cui i beni, in ragione del loro volume o peso, vengano inoltrati presso il domicilio estero del proprietario attraverso il sistema della spedizione come bagaglio "non accompagnato", con un contratto di trasporto aereo che si perfeziona mediante l'emissione della c.d. Lettera di Trasporto Aereo (LTA)¹⁶.

¹⁶ Circolare del 03/12/1998 n. 280 - Min. Finanze - Dip. Dogane Servizi Doganali Ispet. III e Circolare del 03/08/1999 n. 171 - Min. Finanze - Dip. Dogane Servizi Doganali Ispet. III.

4. COMUNICAZIONE DI AVVENUTA APPOSIZIONE DEL VISTO PRESSO UN ALTRO STATO MEMBRO.

L'avvenuta apposizione di un visto su una FTF presso un altro Stato Membro dell'Unione Europea può essere comunicata ad OTELLO 2.0.

Il cedente che utilizza la modalità colloquio S2S invia tale comunicazione mediante il messaggio FUE, mentre il cedente che ha optato per la modalità U2S utilizza la funzione “Invio visto UE”, disponibile sul PUD al servizio “OTELLO - Gestione FTF”.

5. CONSULTAZIONE DELLO STATO DI UNA FTF

Tutti gli *stakeholder* possono consultare lo stato di una FTF (*in attesa, visto rilasciato, visto non rilasciato*) attraverso la maschera di ricerca a libero accesso disponibile sul PUD¹⁷ nella sezione dedicata ad OTELLO 2.0.

Il cedente che utilizza la modalità di colloquio S2S può inoltre verificare lo stato di apposizione del visto:

- Puntualmente, mediante il messaggio S0 (cui segue il messaggio di risposta R0);
- Per fascia temporale, mediante il messaggio SL (cui segue il messaggio di risposta RSL, che riporta tutti gli aggiornamenti avvenuti nell'arco temporale selezionato in *input*).

Il cedente che ha invece optato per la modalità U2S utilizza la funzione “Consultazione”, disponibile sul PUD al servizio “OTELLO - Gestione FTF”.

Il personale doganale consulta le FTF mediante la funzione “AIDA -> OTELLO -> Consultazione -> Ricerca”. In caso di necessità di effettuare ricerche per un arco temporale superiore a tre mesi, è possibile utilizzare la funzione “AIDA -> OTELLO -> Consultazione -> Ricerca Generalizzata -> Nuova”, e il relativo *output* è disponibile il giorno lavorativo successivo accedendo alla funzione “AIDA -> OTELLO -> Consultazione -> Ricerca Generalizzata -> Consultazione output”.

¹⁷ Si specifica che la ricerca a libero accesso è puntuale. I parametri di ricerca sono Codice richiesta, oppure visto doganale, oppure barcode intermediario, oppure partita IVA/numero fattura/anno fattura.

6. RETTIFICA A POSTERIORI

In casi specificati e verificati, ammessi con carattere di straordinarietà e comunque motivati ed autorizzati dall'ufficio doganale di uscita, può essere necessario modificare lo stato di una FTF (da visto concesso a visto non concesso e viceversa) ricorrendo alla funzione "AIDA -> OTELLO -> Gestione -> Rettifica a Posteriori". In questi casi è **obbligatorio, per il personale doganale preposto, indicare la motivazione della rettifica nel campo note.**

7. PROCEDURA DI SOCCORSO

7.1 Malfunzionamento al momento dell'acquisto (indisponibilità sistema dell'operatore economico, rete internet o OTELLO)

In caso di impossibilità temporanea a trasmettere i dati della FTF ad OTELLO 2.0 al momento dell'acquisto, è necessario effettuare la trasmissione non appena il sistema ritorna ad essere disponibile valorizzando l'apposito *flag* "fallback".

Analogamente è possibile trasmettere anche una nota di variazione in procedura di soccorso, valorizzando il *flag* "fallback",

Se il cessionario raggiunge il punto di uscita prima che il cedente abbia trasmesso la FTF in *fallback*, i dati non sono disponibili in OTELLO 2.0, pertanto non è possibile apporre il visto digitale. In questa evenienza il personale doganale accede alla funzione "Dogane -> OTELLO -> Gestione -> Fallback -> Acquisizione Singola" per acquisire a sistema il *set* minimo di dati – rilevati dalla copia del documento che il cedente ha messo a disposizione del cessionario, in forma analogica o elettronica - necessari ai fini del successivo ricongiungimento automatico con i dati della FTF trasmessi dal cedente non appena il sistema ritorna ad essere disponibile.

7.2 Malfunzionamento al momento dell'uscita presso un punto nazionale:

- a) Presso i *desk/kiosk* presidiati (indisponibilità sistema dell'operatore economico, rete internet o OTELLO)

In caso di impossibilità a colloquiare con OTELLO 2.0 presso un *desk/kiosk* presidiato da un intermediario *tax free*, il cessionario si

reca presso l'ufficio doganale per richiedere l'apposizione del visto. In questo caso, quindi, si applica il processo descritto nel paragrafo 3.2.3 “*Richiesta di apposizione del visto digitale presso gli uffici doganali (punti di uscita sprovvisti di desk/kiosk)*”.

b) Presso l'ufficio doganale (indisponibilità OTELLO)

Il personale doganale, ha cura di tenere sempre a disposizione il *template* (in formato *excel*) scaricabile dalla linea di lavoro “*Dogane -> OTELLO -> Gestione -> Fallback -> Acquisizione Massiva -> Scarica qui il foglio di lavoro excel da compilare*”, per acquisire il set minimo di dati necessari – rilevati dal documento che il cedente ha messo a disposizione del cessionario, in forma analogica o elettronica - ai fini del successivo ricongiungimento automatico con i dati della FTF trasmessi dal cedente.

Nel momento in cui AIDA ritorna ad essere disponibile, il personale doganale effettua l'*upload* del file *excel* mediante la funzione “*Dogane -> OTELLO -> Gestione -> Fallback -> Acquisizione Massiva*”.

Mediante la funzione *Dogane -> OTELLO -> Consultazione -> Ricerca* l'ufficio può verificare lo stato di ricongiunzione delle acquisizioni effettuate in *fallback*.

8. RICHIESTE DI ASSISTENZA

Le istruzioni per richiedere assistenza e per segnalare malfunzionamenti sono disponibili sulla sezione Assistenza online presente sul PUD e sulla Intranet, seguendo il percorso “Assistenza on-line → Come chiedere assistenza”.

○○○○○○

Gli *stakeholder* che non hanno partecipato ai tavoli tecnici di condivisione descritti in premessa, dopo aver consultato gli aggiornamenti sul PUD, possono contattare le *task force* *once* centrale o territoriali qualora necessitino di ulteriori chiarimenti.

Le **associazioni** in indirizzo vorranno divulgare il contenuto della presente per garantire la massima diffusione tra i loro associati.

I Signori Direttori Regionali, Interregionali e Interprovinciale vigileranno per assicurare l'osservanza delle istruzioni impartite con la presente anche impartendo ulteriori istruzioni ritenute necessarie per garantire l'operatività presso tutti i punti di uscita; copia di tali istruzioni va inviata alla scrivente ai fini della successiva pubblicazione sul portale dell'Agenzia – Sezione OTELLO. Vorranno, inoltre, **adottare le iniziative più appropriate (e.g. seminari, workshop...) per assicurare la diffusione del contenuto della presente a livello territoriale.**

In caso di criticità operative i **Coordinatori del Gruppo di lavoro OTELLO** delle *task force once* territoriali trasmetteranno alla *task force once* centrale il *report* dei problemi riscontrati, delle misure adottate per risolverli o delle proposte di risoluzione.

Il Direttore Centrale

Teresa Alvaro
(firmato digitalmente)

Allegato 1

Ad Assaeroporti

Alle società di rimborso per il tax free shopping:

- City Refund
- Global Blue
- New Tax Free Vat Refund Service for Tourist
- Optimal Tax Free
- Premier Tax Free
- Safety Tax Free
- Tax Free 4U
- Tax Refund
- UTU Rewards

All'Associazione nazionale produttori di software gestionale e fiscale (ASSOSOFTWARE)

All'Associazione nazionale imprese ICT (ASSINTEL)

A Confartigianato

A Confcommercio

A Confesercenti

A Confindustria Digitale

Al Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili (CNDCEC)

A Federdistribuzione

A Infocamere

A Rete Imprese Italia

Ad Unioncamere

Al Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo

- Direzione Generale per le Politiche del Turismo

Al Ministero dello Sviluppo Economico

- Direzione generale per il mercato, la concorrenza, il consumatore, la vigilanza e la normativa tecnica
Divisione III - Sistema camerale

All'Agenzia per l'Italia Digitale

Al Dipartimento delle Finanze

- Direzione Legislazione Tributaria e Federalismo Fiscale

All'Agenzia delle Entrate

- Divisione Contribuenti
- Direzione Centrale Coordinamento Normativo
- Direzione Centrale Tecnologie e Innovazione

Al Comando Generale della Guardia di Finanza

e p. c.

Alla Direzione Centrale Antifrode e Controlli

Alla Direzione Centrale Legislazione e Procedure Doganali

Ai componenti la Task Force *Once* Centrale – G.d.L. OTELLO

Ai Sigg. Direttori Regionali e Interregionali in qualità di coordinatori delle Task Force *Once* territoriali

Alla Sogei S.p.A.

Tabella profili per l'accesso all'applicazione ed i relativi iter autorizzativi

Nome Profilo	Attribuibile a	Richiedente	Autorizzatore	Convalidatore	Amministratore CAU	Funzioni
D02_CdC_Gest_Indic_rischi (nota prot. 167230RU/29.12.2010/DCTI/UIA; nota prot. 55615RU/04.09.2013/DCTI/UIA; nota prot. 77425RU/18.10.2013/DCTI/UIA; nota prot. 20551RU/09.05.2014/DCTI/UIA; nota prot. 4513RI/09.05.2014/DCTI/UIA (a DCAFC); nota prot. 23320RU/10.03.2015/DCTI/UIA; nota prot. 38711RU/25.05.2015/DCTI/UIA; nota prot. 13650/RU/09.03.2016/DCTI/UIA)	Direzione Centrale Antifrode e Controlli – Ufficio Analisi dei Rischi (personale incaricato di gestire i profili di rischio relativi alle richieste di visto doganale)	Direzione Centrale Antifrode e Controlli – Ufficio Analisi dei Rischi		Direzione Centrale Antifrode e Controlli – Ufficio Analisi dei Rischi	Centrale	Abilita il personale: <ul style="list-style-type: none"> ▪ alla registrazione, modifica, annullamento, consultazione dei soggetti diniegati; ▪ alla registrazione, modifica, annullamento, consultazione dei settori di rischio; ▪ alla registrazione, modifica, annullamento, consultazione dei profili di rischio; ▪ alla registrazione, modifica, annullamento, consultazione dei profili correttivi; ▪ alla registrazione, modifica, annullamento, consultazione dei parametri casuali; ▪ alla gestione dei parametri RD (nuova analisi rischi PAC); ▪ alla gestione dei profili di rischio relativi alle richieste di visto doganale in O.T.E.L.L.O.; ▪ alla gestione dei profili di rischio del Circuito Doganale di Controllo. ▪ al monitoraggio dei profili di rischio relativi alle richieste di visto doganale in O.T.E.L.L.O..

Tabella profili per l'accesso all'applicazione ed i relativi iter autorizzativi

<p>D02_CdC_Lett_Profili_Risc (nota prot. 167230/29.12.2010/DCTI/UIA; nota prot. 55615RU/04.09.2013/DCTI/UIA; nota prot. 20551RU/09.05.2014/DCTI/UIA; nota prot. 4513RI/09.05.2014/DCTI/UIA (a DCAFC); nota prot. 23320RU/10.03.2015/DCTI/UIA; nota prot. 38711RU/25.05.2015/DCTI/UIA; nota prot. 13650/RU/09.03.2016/DCTI/UIA)</p>	<p>Direzione Centrale Antifrode e Controlli – Ufficio Analisi dei Rischi (personale incaricato di consultare i profili di rischio relativi alle richieste di visto doganale)</p>	<p>Direzione Centrale Antifrode e Controlli – Ufficio Analisi dei Rischi</p>		<p>Direzione Centrale Antifrode e Controlli – Ufficio Analisi dei Rischi</p>	<p>Centrale</p>	<p>Abilita il personale:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ alla consultazione dei settori di rischio, dei profili di rischio, dei profili correttivi, dei parametri casuali, dei parametri RD (nuova analisi rischi PAC); ▪ alla consultazione delle liste e i totali; ▪ alla consultazione dei profili di rischio relativi alle richieste di visto doganale in O.T.E.L.L.O.; ▪ alla gestione dei profili di rischio del Circuito Doganale di Controllo; ▪ al monitoraggio dei profili di rischio relativi alle richieste di visto doganale in O.T.E.L.L.O..
<p>D02_TRF_Lettore (nota prot. 23320/RI/10.3.2015/DCTI/UIA; nota prot. 13650/RU/09.03.2016/DCTI/UIA)</p>	<p>Direzioni e Uffici Centrali/ Interregionali / Regionali / Interprovinciale e Uffici doganali (personale incaricato di consultare le richieste di visto doganale)</p>	<p>Direzioni e Uffici Centrali/ Interregionali / Regionali / Interprovinciale e Uffici doganali</p>			<p>Centrale/Regionale/Territoriale</p>	<p>Abilita il personale:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ alla consultazione delle richieste di visto doganale presentate presso l'ufficio di appartenenza o presso quelli gerarchicamente dipendenti.

Tabella profili per l'accesso all'applicazione ed i relativi iter autorizzativi

<p>D02_TRF_Lettore_Centrale (nota prot. 13650/RU/09.03.2016/DCTI/UIA).</p>	<p>Direzioni e Uffici Centrali/ Interregionali / Regionali / Interprovinciale e Uffici doganali (personale incaricato di consultare le richieste di visto doganale)</p>	<p>Direzioni e Uffici Centrali/ Interregionali / Regionali / Interprovinciale e Uffici doganali</p>			<p>Centrale/Regionale/Territoriale</p>	<p>Abilita il personale:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ alla consultazione delle richieste di visto doganale presentate su tutto il territorio nazionale, indipendentemente dall'ufficio di appartenenza. ▪ alla consultazione dei viaggiatori ricorrenti; ▪ alla ricerca generalizzata.
<p>D02_TRF_Addetto (nota prot. 23320/RI/10.3.2015/DCTI/UIA; nota prot. 13650/RU/09.03.2016/DCTI/UIA)</p>	<p>Uffici doganali (personale incaricato di gestire le richieste di visto doganale)</p>	<p>Uffici doganali</p>			<p>Territoriale</p>	<p>Abilita il personale:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ all'acquisizione in ufficio delle richieste di visto doganale ai fini del rimborso/sgravio dell'IVA; ▪ all'inserimento dell'esito del controllo per le richieste di visto doganale ricevute tramite messaggi XML ed indirizzate a canale rosso dal circuito di controllo; ▪ all'inserimento di una richiesta di visto in fallback.

Tabella profili per l'accesso all'applicazione ed i relativi iter autorizzativi

D02_TRF_Addetto_Modifiche (nota prot. 13650/RU/09.03.2016/DCTI/UIA)	Uffici doganali (personale incaricato di gestire le richieste di visto doganale)	Uffici doganali			Territoriale	Abilita il personale: <ul style="list-style-type: none">▪ alla rettifica a posteriori delle richieste di visto.
--	--	-----------------	--	--	--------------	---