

## 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, maggio 2024

## PRESENTAZIONE

L'Agenzia delle Dogane è stata istituita nel 2001 (decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 300) 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 7 agosto 2012, n. 135, 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, rilascio delle autorizzazioni all'istituzione e gestione dei depositi fiscali, gestione delle attività connesse ai contrassegni di legittimazione alla circolazione nonché in tema di tracciabilità;
- 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;

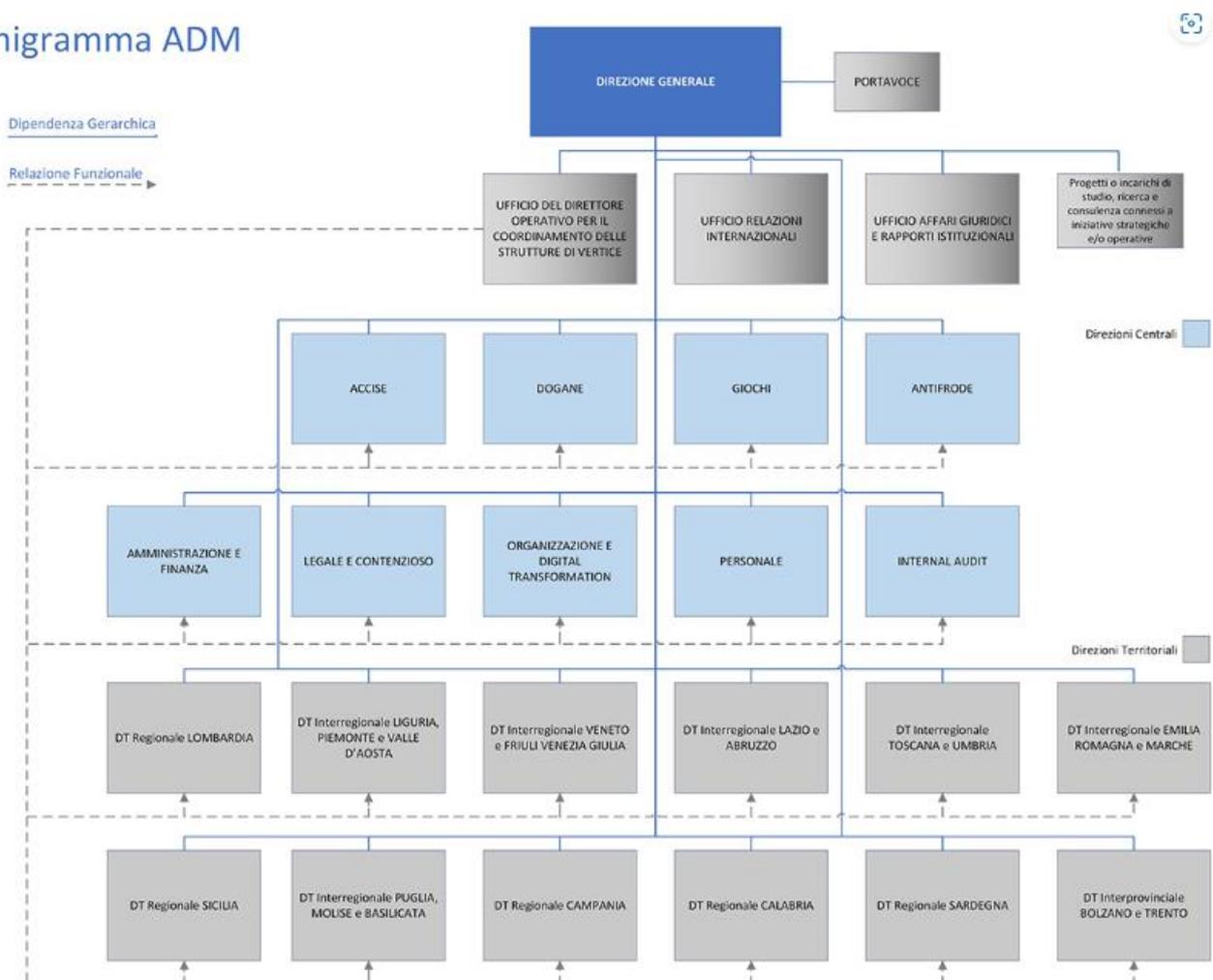
- semplificazione dei rapporti con gli utenti mediante l'adozione di procedure atte ad agevolare l'adempimento degli obblighi fiscali;
- facilitazione dell'accesso ai servizi, compresi quelli di assistenza e informazione, privilegiando lo sviluppo dei canali di comunicazione telematica e prevedendo, 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 si articola in Strutture di vertice generale, centrali, territoriali (interregionali, regionali e interprovinciale) denominate Direzioni, con funzioni di indirizzo, coordinamento e controllo, e in Uffici locali con funzioni operative.

## Organigramma

### Organigramma ADM



Le funzioni operative sono esercitate sul territorio nazionale da: 106 Uffici Territoriali, 195 Sezioni operative territoriali e 15 Laboratori chimici.

## Articolazione territoriale



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 7 agosto 1990, n. 241, approvato nel 2008 successivamente modificato e integrato nel 2010, in conformità alle novellate disposizioni recate dall'articolo 2 della medesima legge (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 7 agosto 1990, n. 241.

## 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 <sup>1</sup>	
2021	2022
<b>Numero dichiarazioni doganali (in milioni): di cui</b>	<b>Numero dichiarazioni doganali (in milioni): di cui</b>
Importazioni 14,36	Importazioni 5,88
Esportazioni 21,28	Esportazioni 21,60
<b>Numero di singoli dichiarati (in milioni): di cui:</b>	<b>Numero di singoli dichiarati (in milioni): di cui:</b>
Importazioni 19,67	Importazioni 11,56
Esportazioni 37,53	Esportazioni 38,90

Sotto il profilo extratributario ADM riveste un ruolo chiave nella tutela della salute e della sicurezza dei cittadini. In particolare, anche 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. Monitora l'andamento dei controlli e ne valuta gli esiti. Cura i rapporti con organismi nazionali, unionali ed internazionali al fine di programmare le attività di controllo e porre in essere un adeguato coordinamento operativo. Stipula accordi, memorandum e convenzioni sia con le autorità nazionali competenti secondo la legislazione vigente, che con le associazioni di categoria, al fine di migliorare e rafforzare le attività di vigilanza alle frontiere.

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 "Smart Terminal", 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

<sup>1</sup> Libro Blu 2022 - Si precisa che sono escluse le importazioni presentate secondo il tracciato H7 (importazioni Libro di modico valore)

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).

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, sotto fatturazione 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.

**Tabella A.25 - Sequestri di prodotti contraffatti per categoria merceologica**

Categoria merceologica	Quantità sequestrate (n. pezzi)			Valore della merce (€)		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Abbigliamento ed accessori	233.517	803.103	213.714	1.737.679	1.884.071	2.306.118
Accessori personali	36.378	61.375	58.905	1.048.469	2.554.951	4.007.873
Altre merci	7.930.817	774.834	1.591.796	567.747	678.783	510.410
Apparecchi elettronici ed informatici	4.096	16.440	17.658	8.888	258.047	194.558
Autoveicoli/ciclomotori e loro parti e accessori	12.340	35.779	4.283	94.672	1.974.516	176.602
Calzature e loro parti	128.782	304.692	193.090	1.277.103	1.085.303	1.255.843
CD,DVD, cassette, cartucce per giochi	-	50	-	-	942	-
Giocattoli, giochi e articoli sportivi	83.441	77.237	2.379.847	198.254	238.538	1.011.376
Marchi (etichette, adesivi, cartellini, bottoni etc.)	26.313	78.615	179.224	15.789	38.610	44.895
Materiali di imballaggio	4.502.289	4.137.782	5.785	43.310	110.882	12.702
Prodotti alimentari e bevande	1.081	3.394	-	43.284	61.230	-
Prodotti per la cura del corpo e medicinali	2.985	9.015	1.204	38.515	96.920	5.586
Tabacchi	-	-	217.030	-	-	414.150
Telefoni cellulari e loro parti	12.440	32.640	33.572	274.987	1.485.274	259.536
<b>Totale</b>	<b>12.974.479</b>	<b>6.334.956</b>	<b>4.896.108</b>	<b>5.348.697</b>	<b>10.468.067</b>	<b>10.199.649</b>

2

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 assesment, 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 ha comportato una profonda revisione, oltreché 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 iscritto 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 (decreto del Presidente della Repubblica 23 gennaio 1973, n. 43), nel decreto legislativo n. 8 novembre 1990, n.374 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 1700, che coprono oltre il 70% 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 E IMPOSTE DI CONSUMO: IL RUOLO DI ADM**

In materia di tabacchi, ADM mira allo sviluppo di una rete di vendita dei tabacchi, dei prodotti liquidi da inalazione e degli altri prodotti soggetti a imposta di consumo, dislocata sul territorio che sia non solo di garanzia per la tutela della salute attraverso la prevenzione e il controllo di ogni ipotesi di offerta di tabacco al pubblico non giustificata dall'effettiva domanda, ma che possa altresì assicurare efficienti ed efficaci controlli a tutela dei minori, dell'ordine, della sicurezza pubblica e della salute, garantendo in ogni caso il gettito erariale nelle materie di competenza.

A tale riguardo, individua gli interventi necessari per la razionalizzazione della rete di vendita al dettaglio dei tabacchi lavorati nonché quelli relativi ai prodotti soggetti ad imposta di consumo, anche fornendo supporto alle strutture competenti con riferimento alla redazione delle norme di rango legislativo e regolamentare, curando infine la redazione dei relativi atti applicativi per gli aspetti di competenza.

ADM indirizza le Direzioni Territoriali e gli Uffici dei Monopoli operanti sul territorio, mediante direttive, circolari e determine; coordina le attività di rilascio, riassegnazione e gestione delle concessioni e autorizzazioni per la vendita dei generi di monopolio e dei liquidi da inalazione e altri prodotti soggetti a imposta di consumo, relazionandosi con le associazioni di riferimento.

ADM gestisce inoltre la convenzione stipulata con le associazioni di categoria per la formazione obbligatoria dei rivenditori e si relaziona con le associazioni di riferimento.

Le Strutture territoriali provvedono al rilascio e alla gestione delle concessioni e delle autorizzazioni alla vendita dei tabacchi, dei prodotti liquidi da inalazione e degli altri prodotti soggetti ad imposta di consumo nelle materie di competenza.

Di seguito, una tabella riassuntiva contenente un'elencazione dei principali procedimenti (DPCM n. 109 del 5 maggio 2011 e DPCM n. 147 del 30 giugno 2011) riguardanti la rete di vendita al pubblico dei tabacchi, con i relativi termini di conclusione.

Procedimento	Organo che adotta il provvedimento finale	Termine di conclusione (giorni)
Istituzione di rivendite ordinarie nei comuni con popolazione non superiore a 30.000 abitanti	DIRETTORE UFFICIO TERRITORIALE/POER/FUNZIONARIO DELEGATO	180
Istituzione di rivendite nei capoluoghi di provincia e nei comuni con popolazione superiore a 30.000 abitanti	DIRETTORE UFFICIO TERRITORIALE /POER/FUNZIONARIO DELEGATO	180
Istituzione di rivendite ordinarie a mezzo trattativa privata	DIRETTORE UFFICIO TERRITORIALE /POER/FUNZIONARIO DELEGATO	180
Conferimento di rivendite vacanti a mezzo asta o concorso	DIRETTORE UFFICIO TERRITORIALE /POER/FUNZIONARIO DELEGATO	180
Conferimento di rivendite vacanti a mezzo trattativa privata	DIRETTORE UFFICIO TERRITORIALE /POER/FUNZIONARIO DELEGATO	180

ADM esercita, inoltre, il controllo sulla produzione, distribuzione e vendita dei tabacchi lavorati e dei prodotti liquidi da inalazione e dei prodotti con nicotina, nonché degli accessori per il consumo dei tabacchi da fumo.

Cura, pertanto, le attività ai fini del rilascio delle autorizzazioni all'istituzione e alla gestione dei depositi fiscali di tabacchi lavorati e quelle inerenti all'autorizzazione all'esercizio di deposito e di rappresentante fiscale di prodotti liquidi da inalazione e dei prodotti contenenti nicotina.

Cura le attività connesse alla prestazione delle cauzioni a garanzia dell'accisa gravante sui tabacchi detenuti e sui tabacchi trasportati da parte dei depositari autorizzati, provvedendo al controllo puntuale e periodico relativo alla conformità delle clausole contrattuali alle prescrizioni dell'Agenzia e inerente alla congruità dell'importo garantito, sulla base dei parametri dello stoccaggio dei depositi e della tariffa di vendita al pubblico dei tabacchi lavorati, nonché delle spedizioni mediamente effettuate dall'operatore.

Sulla base di specifici criteri di affidabilità e solvibilità degli operatori istanti rilascia provvedimenti di esonero dalla prestazione della cauzione a garanzia dell'accisa gravante sui tabacchi detenuti e dispone la revoca delle autorizzazioni nei casi di inadempimento degli obblighi dichiarativi e di corretto versamento delle imposte dovute sulle immissioni in consumo.

Le predette attività si pongono nell'ottica di presidiare primari interessi pubblici quali gli interessi erariali e la salute pubblica, nonché di tutelare la filiera legale e contrastare le attività illecite nel settore. Inoltre, le funzioni di regolamentazione del settore demandate all'Agenzia assumono particolare rilievo in considerazione dell'evoluzione del mercato di riferimento e dell'affermarsi di prodotti c.d. di nuova generazione.

Cura la vendita e la distribuzione dei contrassegni di legittimazione ai soggetti autorizzati.

In questo contesto svolge anche funzioni di vigilanza e controllo della riscossione e del versamento, sia delle accise sui tabacchi lavorati e sui prodotti ad essi assimilati, sia dell'imposta di consumo sui prodotti liquidi da inalazione e sui prodotti con nicotina (c.d. *nicotine pouches*), nonché sui prodotti accessori al consumo dei tabacchi da fumo (cartine, cartine arrotolate senza tabacco e filtri utilizzati per arrotolare sigarette).

Cura altresì la regolarità dei versamenti rateali dei depositari, che hanno aderito alla definizione agevolata, prevista per il settore dei prodotti liquidi da inalazione, dall'articolo 8 del decreto legge 23 ottobre 2018, n. 119, convertito, con modificazioni, nella legge 17 dicembre 2018, n. 136.

ADM svolge le attività di ID Issuer del sistema europeo di tracciabilità, istituito con la direttiva n. 2014/40/UE, che consente di "tracciare" e "rintracciare" ciascuna confezione unitaria di prodotti del tabacco lungo tutta la filiera produttiva, ovvero dal fabbricante fino all'ultimo operatore economico a monte della prima rivendita.

ADM indirizza e coordina le Direzioni Territoriali e gli Uffici dei Monopoli operanti sul territorio, assicurando la conforme applicazione degli istituti, dei regimi e delle procedure di competenza.

Coordina le attività di controllo svolte congiuntamente con la Guardia di Finanza e le altre Forze di Polizia; cura l'applicazione del sistema di tracciabilità dei tabacchi lavorati (Track & Tracing) istituito con la Direttiva n. 2014/40/UE (recepita nel nostro ordinamento dall'articolo 16 del D. Lgs. n. 6/2016) e relativi provvedimenti attuativi (Regolamento di esecuzione n. 574/2018/UE e Decreto ministeriale 23 maggio 2019), che consente di "tracciare" e "rintracciare" ciascuna confezione unitaria di prodotti del tabacco lungo tutta la filiera produttiva, ovvero dal fabbricante, fino all'impianto nel quale i prodotti del tabacco sono immessi sul mercato per la prima volta. Nell'ambito di tale attività, ADM trasmette - quando richiesto - alle forze dell'Ordine impegnate in attività di indagine di PG informazioni relative al tracciamento dei tabacchi lavorati.

Le Strutture territoriali svolgono operazioni di verifica sul territorio garantendo il costante presidio della rete distributiva (depositi fiscali tabacchi, depositi prodotti liquidi da inalazione e magazzini prodotti accessori) e della rete di vendita (rivendite, patentini, esercizi di vicinato, farmacie e parafarmacie).

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 assoluta 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.

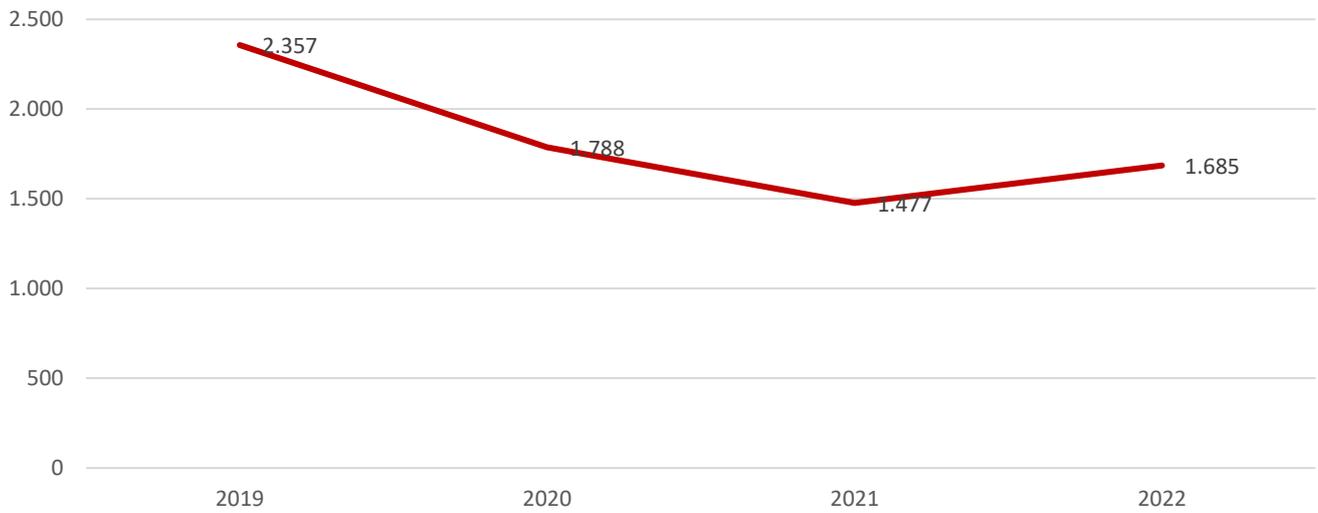
ADM svolge attività di contrasto al contrabbando nel comparto tabacchi. In particolare, monitora le ispezioni dei tabacchi sequestrati per contrabbando realizzate dai produttori autorizzati, ai sensi della Legge n. 92/2001, tramite l'applicativo Trattamento Tabacchi Sequestrati (TTS); inserisce e trasmette all'OLAF le Notizie di Sequestro (NOS) tramite l'applicativo TOSMA (portale Afis) e, contestualmente, invia per conoscenza al Comando Generale della Guardia di Finanza i dati relativi ai sequestri contabilizzati.

Espleta regolare attività di monitoraggio sui depositi reperti tabacchi sequestrati per contrabbando, in ordine anche alla gestione dei veicoli sequestrati in occasione di operazioni anticontrabbando; coordina la gestione dei tabacchi sequestrati, sia fuori che dentro gli spazi doganali.

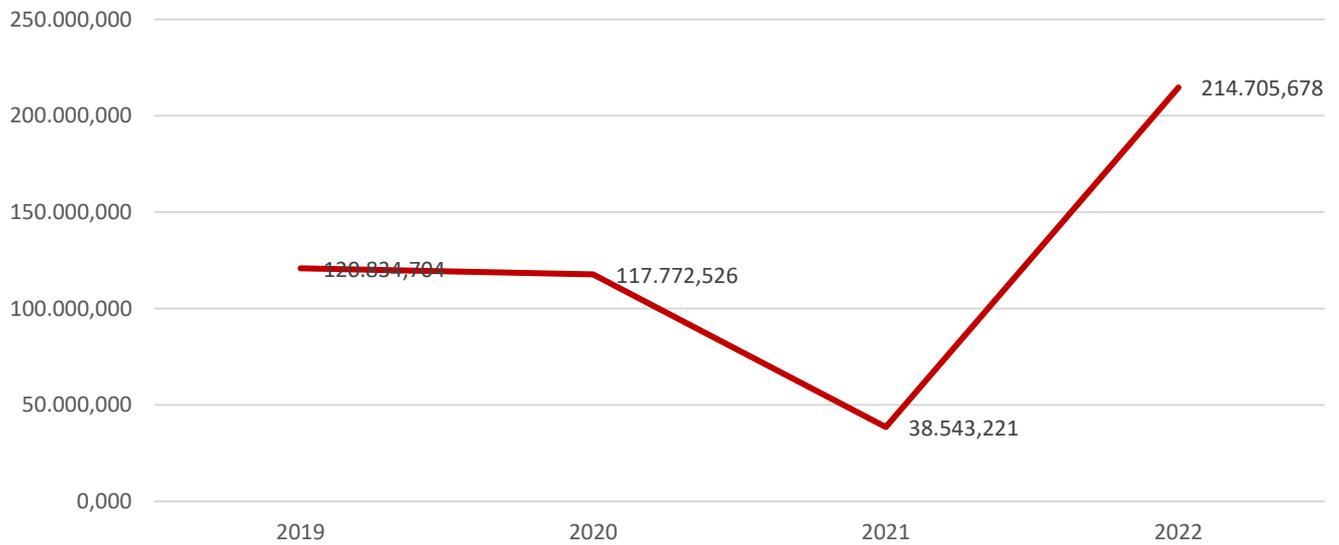
ADM partecipa attivamente ai tavoli di lavoro internazionali organizzati in materia di attività di contrasto al contrabbando al fine anche di un coordinamento transnazionale.

Le Strutture territoriali predispongono le contestazioni e le conseguenti sanzioni relative ai sequestri amministrativi per contrabbando (art. 291bis del D. Lgs. n. 43/1973) e/o per vendita non autorizzata (art. 96 della L. n. 907/1942) di prodotti del tabacco, PLI e PAT.

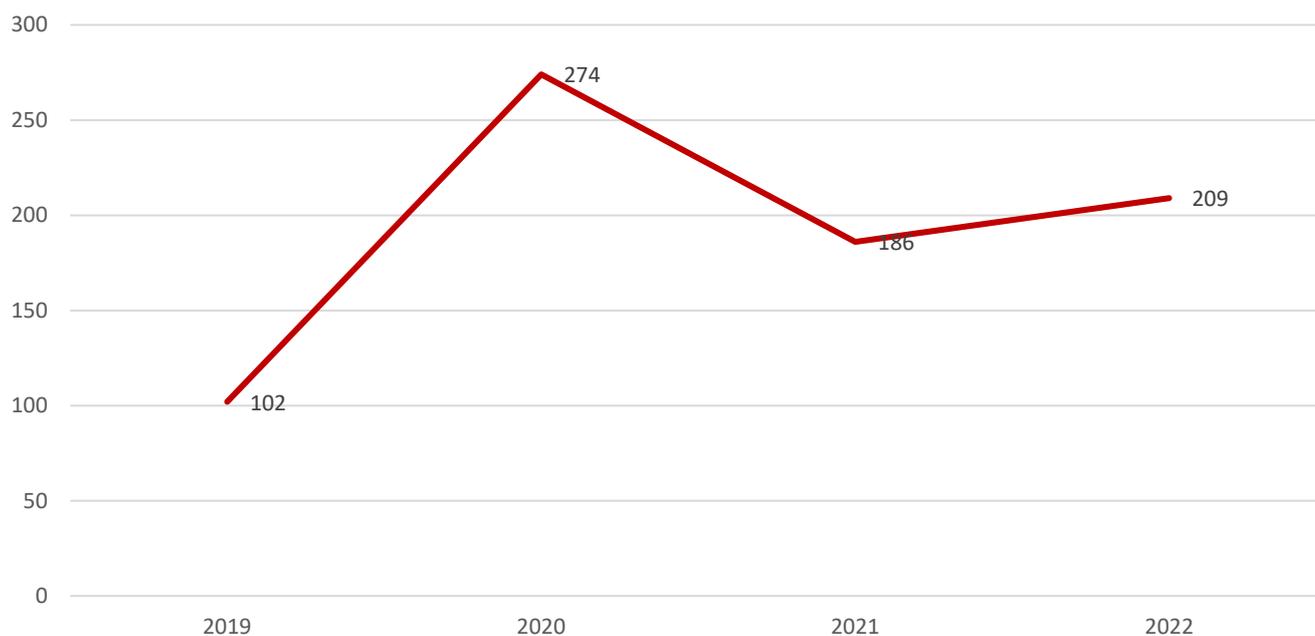
Contrabbando di tabacchi lavorati: numero di sequestri fuori dagli spazi doganali



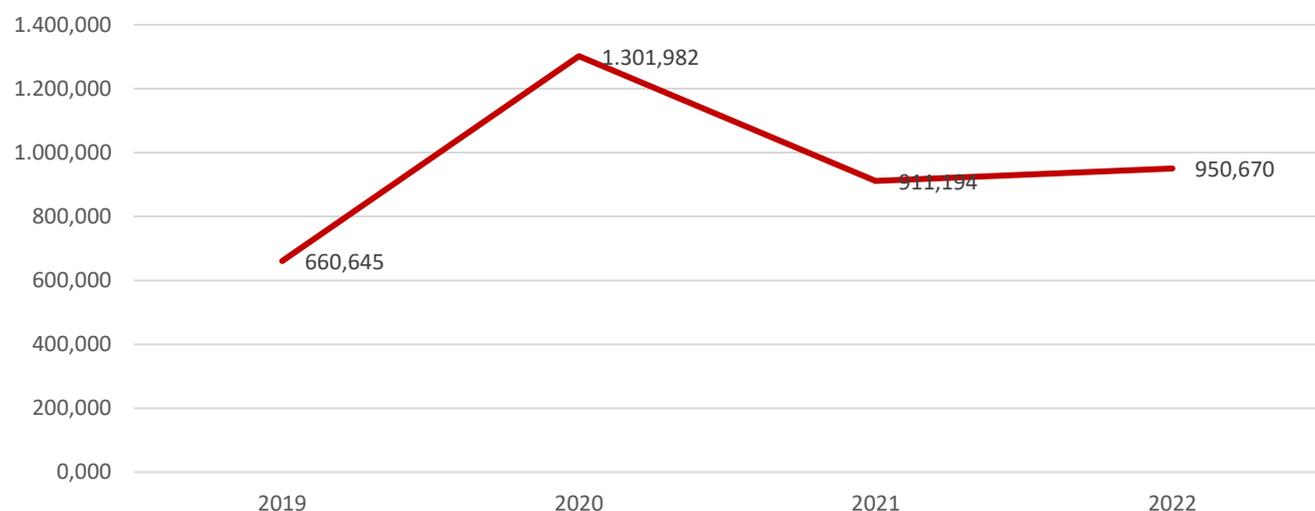
Contrabbando di tabacchi lavorati: quantità sequestrate fuori dagli spazi doganali [kg]



### Vendita non autorizzata di tabacchi lavorati: numero di sequestri fuori dagli spazi doganali



### Vendita non autorizzata di tabacchi lavorati: quantità sequestrate fuori dagli spazi doganali [kg]



ADM svolge costante e regolare attività di repressione sugli illeciti non rilevabili a livello territoriale finalizzata all'inibizione dei siti e risorse web contenenti offerta o pubblicità di prodotti o servizi, secondo modalità non conformi a quelle definite dalle norme vigenti; cura l'istruttoria dei procedimenti amministrativi relativi all'inibizione dei siti web ai sensi dell'art. 102 del D.L. n. 104/2020 (convertito con modificazioni dalla L. n. 126/2020).

In virtù dell'attività di investigazione sulla rete internet, oltre che delle segnalazioni pervenute da altri organi di polizia, associazioni di categoria, utenti del web e privati consumatori, ADM ha inibito, al 2022, 821 iniziative in rete contenenti offerta a distanza e/o pubblicità dei prodotti sopra richiamati in violazione della normativa vigente.

Tra gli obiettivi generali della *mission* dell'Agenzia, vi è quello di esercitare il ruolo di presidio dello Stato nel settore dei tabacchi, tutelando il cittadino con un approccio *customer oriented*.

Al riguardo l'Agenzia, sulla base delle istanze pervenute da fabbricanti e importatori del tabacco e dei prodotti ad essi assimilati, procede all'iscrizione in tariffa di vendita o alla registrazione di tali prodotti, al termine di apposite istruttorie procedimentali volte a verificare, ai sensi dell'articolo 39-*quater*, del d.lgs. n.504/1995, e successive modificazioni e integrazioni, la completezza e regolarità della documentazione acquisita, con riguardo sia alla presenza dei codici EU-CEG, che delle dichiarazioni rilasciate dal produttore o importatore circa l'assenza di additivi vietati di cui all'art. 7, par. 6, della Direttiva 2014/40/UE e, ove previsto, dell'assenza di aroma caratterizzante, di cui all'art. 7, par. 1 della predetta Direttiva, nonché la conformità alle norme previste in tema di etichettatura, confezionamento e denominazione del prodotto, per il successivo rilascio di codici di commercializzazione dei prodotti medesimi.

L'Agenzia esercita, inoltre, il controllo dei contenuti/emissioni delle sigarette e della conformità dei prodotti da fumo e dei prodotti liquidi da inalazione alla normativa nazionale e unionale, monitorando il rispetto dei parametri previsti dalla normativa vigente attraverso il coordinamento delle attività legate al controllo dei prodotti già immessi sul mercato, c.d. controlli *ex post*.

Sotto altro profilo, l'approccio *customer oriented* è stato implementato attraverso un progressivo sviluppo di sistemi informatici tesi a realizzare le forti istanze di semplificazione dei processi e dei rapporti con gli operatori del settore. In tale prospettiva è stato implementato un sistema telematico ai fini della fornitura dei contrassegni di legittimazione ai soggetti autorizzati, nonché ai fini del pagamento a mezzo della piattaforma PagoPa.

## 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 (UE) 2020/262, concernente il regime generale delle accise compresi i tabacchi, 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, in particolare:

- la Direttiva 92/83/CEE e 92/84/CEE in materia di alcole e bevande alcoliche;
- la Direttiva 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.

La Direttiva 2011/64/UE relativa alla struttura e alle aliquote dell'accisa applicata al tabacco lavorato.

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.

<b>Introiti accertati (miliardi di euro)</b>				
	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
<b>Accise (esclusi i tabacchi)</b>	<b>34,2</b>	<b>29,2</b>	<b>31,9</b>	<b>26,80</b>

## IL RUOLO DI ADM NEL COMPARTO DEL GIOCO

ADM esercita il presidio dello Stato nel settore dei giochi garantendo gli interessi dell'Erario attraverso la riscossione dei tributi e delle ulteriori entrate erariali, tutelando il cittadino tramite l'attività di vigilanza e controllo, gestendo il sistema delle concessioni e adottando i necessari atti regolamentari.

ADM nel settore dei giochi pubblici cura l'attività amministrativa e provvedimento per la regolamentazione e lo svolgimento dei diversi prodotti di gioco istituiti dal Legislatore, curando la gestione amministrativa delle concessioni e garantendo l'organizzazione e l'esercizio diretto di alcune lotterie (es. Lotteria Italia).

L'attività di ADM in materia di gioco pubblico è volta anche all'individuazione di forme di irregolarità degli operatori nell'esercizio dell'offerta di gioco autorizzata e persegue una costante ed efficace azione di contrasto al gioco illegale, assicurando un costante presidio del territorio attraverso le proprie Strutture territoriali, capillarmente distribuite a livello Nazionale.

Considerando il gioco come occasione di intrattenimento e socialità, ADM agisce al fine di garantire all'utente la fruizione del gioco pubblico nell'ambito di un contesto regolamentato, in un ambiente tecnologicamente avanzato e costantemente monitorato.

ADM assolve al proprio ruolo disegnando le linee guida per il razionale e dinamico sviluppo del settore del gioco, verificando costantemente la regolarità del comportamento degli operatori. Interviene, inoltre, nel contrasto dei fenomeni di illegalità, creando un ambiente sicuro per il gioco lecito, a tutela e garanzia dei giocatori e del gettito erariale.

Il modello italiano di esercizio del gioco pubblico con vincite in denaro si basa, da un lato, sulla riserva esclusiva in favore dello Stato e, dall'altro, sulla concessione di servizi, mediante la quale l'Agenzia affida ad un soggetto privato, prescelto sulla base di selezioni ad evidenza pubblica, nel pieno rispetto della normativa comunitaria, l'esercizio del gioco ampliando la sfera giuridica del destinatario e mantenendo sull'attività un potere di controllo.

I giochi pubblici, affidati in concessione, offerti dal mercato italiano possono essere distinti in otto segmenti, che incorporano tipi di gioco omogenei per caratteristiche della domanda e per strategie di sviluppo ed organizzazione della filiera.

I segmenti individuati sono i seguenti:

- Giochi numerici a quota fissa (ad esempio, il Lotto);
- Giochi numerici a totalizzatore (ad esempio, l'Enalotto – commercialmente conosciuto come "Superenalotto");
- Apparecchi da intrattenimento (Slot machines anche denominate "AWP" e videolottery denominate "VLT");
- Lotterie ad estrazione istantanea fisiche e telematiche ("Gratta & Vinci");
- Scommesse su corse ippiche;
- Scommesse su eventi diversi da quelli ippici (sportive e non sportive);
- Bingo;
- Gioco "a distanza" o gioco *on-line* (che comprende sia giochi che possono essere effettuati solo con modalità a distanza, c.d. "giochi *on-line* puri", sia giochi analoghi a quelli "fisici" che vengono offerti con modalità "a distanza", come il Lotto, il Superenalotto, il Gratta & Vinci e le Scommesse).

ADM cura l'organizzazione e l'esercizio diretto delle attività di gestione connesse ai seguenti giochi:

- Lotterie ad estrazione differita (ad. es. lotteria Italia) la cui gestione è stata riservata al Ministero dell'economia e delle finanze – ex Amministrazione autonoma dei monopoli di Stato, attualmente Agenzia delle dogane e dei monopoli, con decreto-legge 1° luglio 2009, n. 78, articolo 21,

convertito dalla legge 3 agosto 2009, n. 102;

- Lotteria dei corrispettivi (cd. Lotteria degli scontrini), misura individuata per il contrasto all'evasione fiscale e per incrementare l'uso del pagamento mediante strumenti elettronici. La lotteria, introdotta dall'art. 1, commi 540 e ss., della legge di bilancio 2017 (legge 11 dicembre 2016, n. 232, avviata con modalità ad estrazione differita il 1° febbraio 2021), è collegata agli acquisti effettuati con pagamento elettronico;
- Lotterie filantropiche, introdotte con decreto-legge 23 ottobre 2018 n. 119, convertito con legge 17 dicembre 2018, n. 136, che ha previsto all'articolo 18, comma 2-bis, la possibilità per gli enti del Terzo settore di effettuare lotterie finalizzate a sollecitare donazioni per finanziare progetti filantropici.

## 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 sui giochi 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**.

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	Sono attivi i numeri Verdi: 800-257428 (per Dogane e Accise) e 800-217213 (per Giochi e Tabacchi), entrambi dal lunedì al sabato dalle 8 alle 20, e 800-498760 che fornisce assistenza h24 per aspetti tecnici e nella sola fascia notturna rispetto al numero 800-257428.
Assistenza on-line	Informazioni e moduli tramite connessione internet	Si accede 24 ore su 24 tramite il sito internet <a href="http://www.adm.gov.it">www.adm.gov.it</a> selezionando il collegamento "assistenza on-line" (sezione "Contatti e assistenza").
URP telematico	Informazioni o chiarimenti tramite connessione internet	Si accede tramite il sito internet <a href="http://www.adm.gov.it">www.adm.gov.it</a> , selezionando il collegamento "Ufficio Telematico di Relazioni con il Pubblico" (sezione "Contatti e assistenza") 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.

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 per il 2022 e il 2023	2022	2023
	90,74% <sup>3</sup>	95,39% <sup>4</sup>

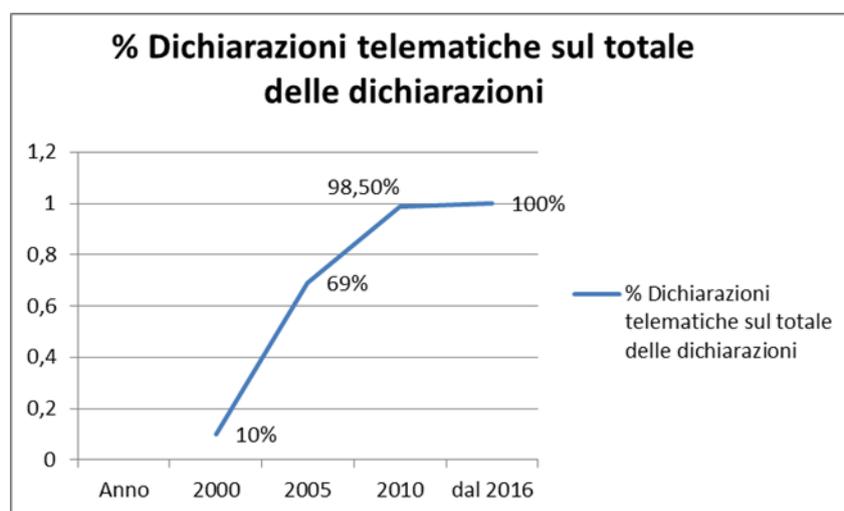
Il miglioramento dei più significativi processi operativi costituisce il risultato dello sviluppo e della diffusione dello strumento telematico (Electronic Data Interchange – EDI), disponibile con riferimento a numerose attività quali la presentazione delle dichiarazioni doganali e dei modelli INTRA, lo sdoganamento e la trasmissione dei dati in materia di accise.

<sup>3</sup> Elaborazione interna dati ADM

<sup>4</sup> Elaborazione interna dati ADM

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 <a href="http://www.adm.gov.it">www.adm.gov.it</a> , 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 e dei controlli", lo "Smart Terminal" 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.

<b>Tempi di sdoganamento <i>delle merci</i></b>	<b>2023</b>
<b>Percentuale delle dichiarazioni sdoganate entro 5 minuti nei principali porti ed aeroporti italiani (import, export e transito)</b>	97,80% <sup>5</sup>

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.

## **OTELLO**

Online Tax Refund at Exit: Light Lane Optimization (OTELLO) è il sistema messo a disposizione dall’Agenzia delle Dogane e dei Monopoli per digitalizzare il processo di apposizione del “visto doganale” sulla fattura tax free, al fine di avere diritto allo sgravio diretto o al rimborso successivo dell’IVA gravante sui beni acquistati sul territorio nazionale da soggetti domiciliati o residenti fuori dall’UE.

Dal 1° settembre 2018 è obbligatorio emettere le fatture tax free in modalità elettronica e l'apposizione del visto doganale su tali fatture avviene, nei punti di uscita nazionali, esclusivamente per via digitale attraverso OTELLO.

L’obbligo di legge ha reso possibile la digitalizzazione dell’intero processo (OTELLO 2.0) dall’emissione della fattura tax free sino all’apposizione del visto doganale nei punti d’uscita nazionali.

## **Lo Sportello unico doganale e dei controlli (SUDOCO)**

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 gli operatori economici.

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.

Con Decreto del Presidente della Repubblica del 29 dicembre 2021, n. 235 (di seguito, DPR S.U.Do.Co.) è stata regolamentata la disciplina dello Sportello unico doganale e dei controlli, la cui finalità è l’attuazione del coordinamento per via telematica di tutti i procedimenti e controlli connessi all’entrata e all’uscita delle merci nel o dal territorio nazionale. Con Determinazione Direttoriale prot. n. 39493/RU del 28 gennaio 2022 sono state definite le modalità tecniche di realizzazione del S.U.Do.Co. e la relativa architettura, suddivisa nella Componente di interfaccia unica per gli operatori economici, nella Componente di interoperabilità tra le amministrazioni e nella Componente di comunicazione e coordinamento operativo delle ispezioni sulle merci.

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.

<sup>5</sup> Elaborazione interna dati ADM

L'attuazione del S.U.Do.Co. prevede l'implementazione di tre moduli funzionali:

Il modulo «Gestione Controlli» che, così come previsto all'art. 4 della DD S.U.Do.Co., ha l'obiettivo di consentire ad ADM di effettuare il coordinamento delle richieste di controllo presentate dalle Amministrazioni/Enti/Organi dello Stato coinvolti nel processo di ingresso delle merci nel territorio doganale dell'Unione, affinché le ispezioni disposte dai diversi organi si possano svolgere contemporaneamente e nello stesso luogo (cd. approccio one stop shop), senza mutare comunque le competenze in capo ad ognuno.

- Il modulo «Gestione Certificati» che, così come previsto dagli artt. 2 e 3 della DD S.U.Do.Co., ha l'obiettivo di offrire un "single entry point", mediante il Portale S.U.Do.Co., per gli operatori e per le Amministrazioni/Enti/Organi dello Stato coinvolti per la gestione ed il rilascio di provvedimenti autorizzativi necessari.
- Il modulo «Tracciamento Merci», che ha l'obiettivo di raccogliere le informazioni utili a monitorare l'evoluzione delle operazioni logistico-procedurali sulle merci, offrendo agli operatori economici interessati e ad Amministrazioni/Enti/Organi dello Stato competenti la possibilità di ottenere informazioni sul tracciamento fisico e documentale
- Con Circolare n. 38/2022 si è dato avvio alla fase 1 - modulo per il modulo Coordinamento dei controlli - sperimentazione operativa per merci in import.

## I Corridoi doganali

Nel quadro dei piani strategici dell'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli per il rilancio della competitività del sistema portuale e logistico nazionale sono stati individuati nuovi processi basati su infrastrutture immateriali, sull'impiego di nuove tecnologie, sul tracciamento elettronico delle merci per la semplificazione del ciclo import/export per decongestionare gli spazi portuali.

Con l'entrata in vigore il 1 maggio 2016 del Regolamento UE n. 952/2013 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 9 Ottobre 2013 - che istituisce il Codice Doganale dell'Unione (CDU) - è stata introdotta una nuova regolamentazione, tra l'altro, delle modalità relative all'introduzione delle merci nel territorio doganale della UE, alla loro presentazione in dogana e alla disciplina della custodia temporanea, ivi comprese le condizioni e le modalità di spostamento delle merci tra diverse strutture di deposito per la temporanea custodia.

L'utilizzo dei Corridoi doganali è ora fondato sulle disposizioni di cui agli artt. 139 e 148, par. 5, CDU che prevede che le merci non unionali introdotte nel territorio doganale dell'UE vengano presentate in dogana immediatamente al loro arrivo all'ufficio doganale designato e, dopo essere state dichiarate per la custodia temporanea nel luogo di arrivo, prese in carico dal titolare autorizzato della struttura di deposito per la custodia temporanea per essere poi trasferite, ai sensi dell'art. 148 CDU, alla struttura di deposito per la custodia temporanea del luogo ove esse sono destinate.

L'art. 148 CDU disciplina l'autorizzazione per la gestione delle strutture di deposito per la temporanea custodia. Il comma 5 prevede che, previo consenso della dogana, il titolare di un'autorizzazione alla custodia temporanea possa spostare le merci non unionali tra diverse strutture di deposito a condizione che tali movimenti non aumentino il rischio di frode.

I Corridoi doganali si estendono su gomma, ferro e in intermodalità. Il loro utilizzo determina:

- decongestione delle aree portuali;
- riduzione dei tempi di permanenza dei container nel porto, con conseguente risparmio sui costi;
- riduzione dei tempi di percorrenza;
- maggior sicurezza, grazie alla combinazione dei controlli documentali e monitoraggio fisico del flusso di merci;
- digitalizzazione del processo (internet della logistica);
- possibilità per le aziende di integrare gli adempimenti doganali con le proprie procedure logistiche

aziendali.

Nell'ambito del programma di "Digitalizzazione degli Aeroporti" è stata automatizzata la procedura di trasferimento delle merci depositate presso i magazzini di custodia temporanea (TC) aeroportuali (cd. "magazzini interni") verso magazzini di TC situati fuori dal sedime aeroportuale (cd. "magazzini esterni"), al fine di potervi effettuare le successive operazioni di sdoganamento.

La procedura Fast Transfer è applicabile ai trasferimenti di merce non unionale ai sensi dell'art. 148, par. 5, CDU.

La procedura, disciplinata da Circolare n. 40/2022 "Programma di digitalizzazione degli aeroporti - avvio "Fast Transfer"", prevede l'utilizzo di servizi informatici messi a disposizione da ADM e il monitoraggio attraverso una piattaforma dedicata degli spostamenti della merce dal magazzino interno fino a quello all'esterno dell'aeroporto.

### **Lo Smart Terminal**

Con Circolare n. 28/2020 è stata disciplinata la procedura dello "smart terminal", che nasce dall'esigenza di migliorare e potenziare i risultati ottenuti a seguito della sperimentazione operativa dello "sdoganamento in mare", semplificazione introdotta dall'Agenzia ed utilizzabile lungo il percorso di una nave da un porto extra UE direttamente verso diversi porti italiani di approdo, che consente l'anticipazione degli adempimenti doganali.

SMART TERMINAL, in particolare nel caso di porti nazionali siti in prossimità, fornisce strumenti di notevole utilità e modularità volti a ottimizzare la complessa supply chain che contraddistingue il territorio italiano. Lo SMART TERMINAL consentirà di anticipare la presentazione del manifesto delle merci in arrivo per la convalida e, di conseguenza, delle relative dichiarazioni doganali, consentendo agli stakeholder, sia privati che pubblici, di fruire delle informazioni doganali utili per una gestione più efficiente della componente logistica connessa allo spostamento delle merci.

Ai sensi dell'articolo 24 del del Reg. (UE) 2446/2015, i soggetti AEO dichiaranti, potranno, in applicazione della presente procedura, essere informati in anticipo sulla decisione di sottoporre a controllo le merci, per poter organizzare in modo più efficace lo sbarco delle stesse ed i successivi adempimenti.

## 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	20 gg
Autorizzazione al regime di perfezionamento attivo	Il Direttore dell'Ufficio delle Dogane	Ufficio delle Dogane	20 gg
Autorizzazione al regime di perfezionamento passivo	Il Direttore dell'Ufficio delle Dogane	Ufficio delle Dogane	20 gg
Autorizzazione al servizio telematico doganale E.D.I. (Electronic Data Interchange)	Il Direttore della Direzione centrale Organizzazione e digital transformation	Ufficio delle Dogane	tempo reale
Rinuncia al servizio telematico doganale E.D.I. (Electronic Data Interchange)	Il Direttore della Direzione centrale Organizzazione e digital transformation	Ufficio Servizi tecnico-infrastrutturali, relazioni con il pubblico e assistenza all'utenza	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 semplificata	Il Direttore dell'Ufficio delle Dogane	Ufficio delle Dogane	120 gg
Autorizzazione ad operare presso luoghi approvati	Il Direttore dell'Ufficio delle Dogane	Ufficio delle Dogane	60 gg
Autorizzazione all'uso di un documento di trasporto elettronico (ETD) come dichiarazione di transito per il trasporto marittimo	Il Dirigente	Ufficio regimi e procedure doganali della Direzione Dogane	60 gg(**)
Autorizzazione all'uso di un documento di trasporto elettronico	Il Dirigente	Ufficio regimi e procedure doganali della Direzione	60 gg(**)

(ETD) come dichiarazione di transito di trasporto aereo		Dogane	
Autorizzazione al T2 Corridor	Il Dirigente	Ufficio regimi e procedure doganali della Direzione Dogane	60 gg(**)
Autorizzazione multistato nell'ambito delle procedure speciali	Il Dirigente	Ufficio regimi e procedure doganali della Direzione Dogane	30 gg (**)
Autorizzazioni uniche nell'ambito dei regimi doganali economici	Il Dirigente	Ufficio regimi e procedure doganali della Direzione Dogane	30 gg (**)
Accoglimento o rigetto motivato dell'istanza di tutela dei diritti di proprietà intellettuale	Il Dirigente	Ufficio AEO, compliance e grandi imprese	entro 30 gg. dalla ricezione dell'istanza
Iscrizione in tariffa dei prodotti del tabacco	Il Dirigente	Ufficio disciplina tabacchi, prodotti liquidi da inalazione e altri prodotti soggetti ad imposta di consumo	45 gg
Rilascio del codice univoco di commercializzazione per i prodotti liquidi da inalazione, i prodotti accessori ai tabacchi da fumo e gli altri prodotti contenenti nicotina	Il Dirigente	Ufficio disciplina tabacchi, prodotti liquidi da inalazione e altri prodotti soggetti ad imposta di consumo	30 gg
Rilascio autorizzazioni all'istituzione e gestione di depositi fiscali di tabacchi lavorati	Il Direttore della Direzione Accise	Ufficio Circolazione tabacchi, prodotti liquidi da inalazione e altri prodotti soggetti a imposta di consumo	90 gg
Rilascio autorizzazioni all'istituzione e gestione di depositi fiscali di prodotti liquidi da inalazione	Il Dirigente dell'Ufficio Circolazione tabacchi, prodotti liquidi da inalazione e altri prodotti soggetti a imposta di consumo	Ufficio Circolazione tabacchi, prodotti liquidi da inalazione e altri prodotti soggetti a imposta di consumo	90 gg***
Rilascio delle autorizzazioni all'istituzione e gestione di depositi	Il Dirigente dell'Ufficio Circolazione tabacchi, prodotti liquidi da inalazione e altri	Ufficio Circolazione tabacchi, prodotti liquidi da inalazione e altri prodotti	60 gg****

fiscali di nicotine pouches	prodotti soggetti a imposta di consumo	soggetti a imposta di consumo	
Abilitazione alla rappresentanza diretta	Il Dirigente	Ufficio AEO, compliance e grandi imprese della Direzione Dogane	entro 120 giorni dalla ricezione dell'istanza
Autorizzazione AEO (operatore economico autorizzato)	Il Dirigente	Ufficio AEO, compliance e grandi imprese della Direzione Dogane	entro 120 giorni dalla ricezione dell'istanza*****
Informazioni Vincolanti in Materia di Origine	Il Dirigente	Ufficio Origine e Valore della Direzione Dogane	Entro 120 giorni dall'accettazione dell'istanza
Autorizzazione alla determinazione semplificata del valore (CVA)	Il Direttore della Centrale Dogane	Ufficio Origine e Valore della Direzione Dogane	Entro 120 giorni dall'accettazione dell'Istanza
Concessione status esportatore autorizzato	Il Direttore dell'Ufficio delle Dogane	Ufficio delle Dogane	60 gg
Autorizzazione alla costituzione di una garanzia globale (CGU) con efficacia territoriale nazionale con eventuale riduzione dell'importo o esonero dalla garanzia.	Il Direttore dell'Ufficio delle Dogane	Ufficio delle Dogane	120 gg
Autorizzazione alla dilazione di pagamento (DPO)	Il Direttore dell'Ufficio delle Dogane	Ufficio delle Dogane	120 gg

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

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

(\*\*\*) I termini del procedimento di autorizzazione sono stabiliti dalla determinazione direttoriale del 18 marzo 2021, prot. n. 83685/RU come modificata dalla determinazione del 9 aprile 2024, prot. n. 207869/RU; tali termini sono al netto dell'eventuale periodo di sospensione.

(\*\*\*\*) I termini del procedimento di autorizzazione sono stabiliti dalla determinazione direttoriale del 9 settembre 2022, prot. n. 406606/RU come modificata dalla determinazione del 9 febbraio 2023, prot. n. 82915/RU; tali termini sono al netto dell'eventuale periodo di sospensione.

(\*\*\*\*\*) più eventuali 60 giorni per la verifica dei requisiti.

Denominazione	Tempi di erogazione
Servizio assistenza telefonica	Lun – sab 8:00/20:00 per i numeri Verdi: 800-257428 (Dogane e Accise) e 800-217213 (Giochi e Tabacchi); H24 per il numero Verde 800-498760 (assistenza per aspetti tecnici e nella sola fascia notturna rispetto al numero 800-257428).
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
Presentazione telematica delle dichiarazioni di importazione ed esportazione temporanea e definitiva, transito e introduzione in deposito	tempo reale (*)
introduzione in deposito dei manifesti merci arrivate, delle dichiarazioni annuali per l'energia elettrica ed il gas naturale, della richiesta di interrogazione del conto di debito, 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: [adm.cartadeiservizi.reclami@adm.gov.it](mailto:adm.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.