



**AGENZIA DELLE DOGANE  
E DEI MONOPOLI**

Roma, 10 ottobre 2017

Prot.: 114938/RU

Ad Assaeroporti

Rif:

Alle società di rimborso per il tax free shopping

City Refund

Global Blue

Allegati:

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 Confindustria Digitale

A Rete Imprese Italia

e, p.c.

Al Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo

Direzione Generale per le Politiche del Turismo

All'Agenzia per l'Italia Digitale

Al Dipartimento delle Finanze

Direzione Legislazione Tributaria e Federalismo Fiscale

All'Agenzia delle Entrate

Direzione Centrale Accertamento

Direzione Centrale Normativa

Direzione Centrale Tecnologie e Innovazione

Al Comando Generale della Guardia di  
Finanza

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.

**OGGETTO:** OTELLO 2.0 – art. 4 bis del D. L. 22 ottobre 2016, n. 193 (obbligo di fatturazione in modalità elettronica per il *tax free shopping*).

Istruzioni operative per l'avvio della sperimentazione in ambiente di addestramento/validazione.

Piano tecnico di automazione 2017 – PPT DOGSO141 - 26 – Obiettivo 25 “OTELLO 2.0”.

## **1. Premessa**

La digitalizzazione del processo relativo al *tax free shopping* è stata avviata nel 2015 nell'ambito di OTELLO, progetto ideato e gestito dall'Agenzia delle dogane e dei monopoli (nel seguito ADM), già operante presso gli aeroporti di Malpensa e Fiumicino. I benefici sono stati da subito evidenti: maggior efficienza ed efficacia dei controlli, emersione di fenomeni fraudolenti, riduzione delle code per ottenere il visto doganale.

Con l'art. 4 bis del D. L. 22 ottobre 2016, n. 193, recante “*disposizioni urgenti in materia fiscale e per il finanziamento di esigenze indifferibili*”, convertito con Legge n. 225 del 1° dicembre 2016, il Legislatore ha dato maggiore impulso al progetto, rendendo praticabile l'approccio *full digital* sin dall'emissione della fattura

*tax free* (nel seguito FTF), che dal 1° gennaio 2018 è trasmessa in modalità elettronica.

La norma citata prevede che le disposizioni attuative e le connesse semplificazioni procedurali siano adottate con determinazione del Direttore di ADM, di concerto con il Direttore dell’Agenzia delle entrate (nel seguito AE). Come previsto dalla strategia di digitalizzazione perseguita da ADM, la normativa a sostegno di nuovi processi digitali, nel caso di specie la determinazione in parola, viene diramata a valle del ciclo di condivisione con tutti gli *stakeholder*, onde minimizzare i rischi connessi alla fase di implementazione che comporta sostanziali adeguamenti organizzativi in capo ai diversi *stakeholder*.

Applicando il metodo operativo e i principi ispiratori *once e full digital* della strategia di dogana 4.0, è stato avviato un tavolo congiunto con AE che ha prodotto la mappatura del processo attuale (cd modello AS-IS) e definito il modello ideale a regime (cd modello TO-BE) rimuovendo le criticità individuate nel modello AS-IS. Il modello TO-BE è stato via via condiviso con i principali *stakeholder* nell’ambito di appositi tavoli tecnici e nel tavolo tecnico permanente *e-customs*.

Secondo il modello TO-BE, i dati delle FTF trasmessi ad OTELLO sono automaticamente messi a disposizione di AE. Di conseguenza - con un solo invio - si assolvono anche gli adempimenti<sup>1</sup> previsti dall’AE.

**Con la presente si avvia la fase di sperimentazione operativa dei nuovi processi e dei nuovi servizi di OTELLO, reingegnerizzati tenendo conto dell’opportunità offerta dalla norma citata, al fine di consentire alla platea degli utenti di verificare se rispondono alle effettive esigenze operative e per testare gli adeguamenti necessari ai sistemi aziendali per il corretto funzionamento del colloquio telematico.**

## **2. Modalità operative per la sperimentazione**

L’ambiente di addestramento/validazione per la sperimentazione operativa è disponibile dal **10 ottobre**.

Ruoli e responsabilità degli utenti che possono accedere ai servizi OTELLO sono descritti nel paragrafo 3. L’accesso ai servizi è subordinato al possesso delle

---

<sup>1</sup> Art. 21 del D.L. n. 78/10, come da ultimo modificato con l’art. 4 del D.L. n. 193/16. I dati della FTF trasmessi tramite OTELLO risulteranno, altresì, utili anche per i contribuenti che abbiano aderito all’opzione prevista dall’articolo 1, comma 3, D.Lgs. 127/2015.

autorizzazioni<sup>2</sup> descritte al paragrafo 4. Tali autorizzazioni consentono di accedere ai servizi OTELLO **in ambiente di addestramento e avranno validità anche in ambiente di esercizio.**

Si fa comunque riferimento alla nota prot. n. 104198/RU del 14 settembre 2017 con cui sono state diramate istruzioni su come **ottenere le autorizzazioni** attraverso il Modello Autorizzativo Unico (MAU) disponibile sul Portale Unico Dogane (PUD). Si rappresenta che le istruzioni impartite con la presente comprendono anche gli adempimenti concernenti le autorizzazioni specifiche per il colloquio con OTELLO.

I servizi OTELLO sono fruibili in modalità *system-to-system* (S2S<sup>3</sup>) e *user-to-system* (U2S<sup>4</sup>), come dettagliatamente descritto nel paragrafo 5.

A partire dal 5 luglio u.s sono stati pubblicati sul PUD nella sezione dedicata ad OTELLO:

- **i tracciati dei messaggi da utilizzare per la gestione elettronica della FTF;**
- **i file contenenti il WSDL<sup>5</sup> e gli schemi XSD<sup>6</sup>.**

Ulteriori informazioni tecniche per il colloquio tramite *web services*, utili per verificare la connessione e predisporre la programmazione del *client*, sono contenute nelle linee guida disponibili sul PUD<sup>7</sup>.

I casi d'uso da testare sono descritti nel paragrafo 6 "*I casi d'uso*".

### **3. Ruoli e responsabilità**

#### Cedente

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

---

<sup>2</sup> Le autorizzazioni devono essere richieste attraverso il nuovo Modello Autorizzativo Unico (MAU) disponibile sul Portale Unico Dogane (PUD).

<sup>3</sup> Modalità di trasmissione di dati basata sul dialogo tra due sistemi informatici, senza necessità di intervento umano.

<sup>4</sup> Modalità di trasmissione di dati basata sull'utilizzo di un'interfaccia grafica.

<sup>5</sup> Web Services Description Language

<sup>6</sup> XML Schema Definition

<sup>7</sup> <https://www.agenziadoganemonopoli.gov.it/portale/dogane/operatore/servizi-online/servizio-telematico-doganale-e.d.i./web-service>

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 nomina<sup>8</sup> 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 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 il Gestore ha più partite IVA associate, deve selezionare quella per la quale intende operare al momento dell’accesso all’applicazione.

---

<sup>8</sup> Accedendo a “*Nomina Gestore*” si compila e si stampa l’atto di nomina proposto dal sistema

### 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 la partita IVA per la quale intende operare al momento dell'accesso all'applicazione.

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.

## **4. Autorizzazioni da richiedere tramite MAU**

### Compilazione e Trasmissione FTF

Autorizzazione per la compilazione e la trasmissione delle FTF in modalità S2S (diretta – cfr. paragrafo 5.2 - e indiretta cfr. paragrafo 5.3) oppure U2S (cfr. paragrafo 5.4).

### Gestione certificati

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

## 5. Come abilitarsi ai servizi OTELLO

### 5.1 Autenticazione

Per usufruire dei servizi OTELLO è necessario essere in possesso delle credenziali SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale) di livello 2<sup>9</sup> 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 PUD<sup>10</sup> 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”

### 5.2 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).

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.

---

<sup>9</sup> 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.

<sup>10</sup> [www.agenziadoganemonopoli.gov.it](http://www.agenziadoganemonopoli.gov.it)

### **5.3 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'autorizzazione<sup>11</sup>, 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).

### **5.4 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"<sup>12</sup>.

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.

**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.**

## **6. I casi d'uso**

Si descrivono di seguito i casi d'uso da testare in ambiente di addestramento a seconda della modalità di colloquio.

---

<sup>11</sup> L'Intermediario OTELLO può visualizzare le deleghe ricevute all'interno del PUD.

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



## **6.1 Emissione di una FTF**

I cedenti che utilizzano la modalità di trasmissione S2S inviano i dati della FTF mediante il messaggio F1.

I cedenti che hanno optato per la modalità U2S utilizzano la funzione “Emissione Fattura”, disponibile nell’applicazione “OTELLO - Gestione FTF”.

I dati di una FTF vanno inviati al momento dell’emissione della FTF stessa.

L’avvenuta registrazione della FTF in OTELLO viene notificata con il messaggio di risposta R1 – per la trasmissione S2S - o tramite l’interfaccia web – per la trasmissione U2S. La notifica riporta il codice (cd codice richiesta) che identifica univocamente la transazione da indicare sulla copia cartacea della FTF da consegnare al viaggiatore.

In caso di mancata registrazione, il messaggio di risposta R1 – per la trasmissione S2S - o l’interfaccia web – per la trasmissione U2S - riporta un messaggio di errore con il relativo codice<sup>13</sup>.

## **6.2 Emissione di una nota di variazione**

I cedenti che utilizzano la modalità di trasmissione S2S inviano i dati contenuti nella nota di variazione mediante il messaggio FV.

I cedenti che hanno optato per la modalità U2S utilizzano la funzione “Emissione Variazioni”, disponibile nell’applicazione “OTELLO - Gestione FTF”.

I dati di una nota di variazione vanno inviati al momento dell’emissione della nota stessa.

L’avvenuta registrazione in OTELLO viene notificata con il messaggio R1 – per la trasmissione S2S - o tramite l’interfaccia web – per la trasmissione U2S. La notifica riporta gli estremi di registrazione della nota di variazione.

In caso di mancata registrazione, il messaggio di risposta R1 – per la trasmissione S2S - o l’interfaccia web – per la trasmissione U2S - riporta un messaggio di errore con il relativo codice.

---

<sup>13</sup> L’elenco dei codici di errore è disponibile nel file xls contenente i tracciati.

### **6.3 Comunicazione visto apposto da altro Stato membro.**

È possibile comunicare ad OTELLO l'avvenuta apposizione di un visto su una FTF presso un altro Stato Membro dell'Unione Europea, indicandone anche la data.

I cedenti che utilizzano la modalità di trasmissione S2S inviano la comunicazione mediante il messaggio FUE.

I cedenti che hanno optato per la modalità U2S utilizzano la funzione “Comunicazione Visto UE”, disponibile nell'applicazione “OTELLO - Gestione FTF”.

### **6.4 Consultazione dello stato di una FTF**

È possibile verificare lo stato di apposizione del visto di una FTF trasmessa ad OTELLO.

I cedenti che utilizzano la modalità di trasmissione S2S richiedono lo stato di apposizione del visto mediante il messaggio S0 (cui segue il messaggio di risposta R0).

I cedenti che hanno optato per la modalità U2S utilizzano la funzione “Consultazione”, disponibile nell'applicazione “OTELLO - Gestione FTF”.

Lo stato di apposizione del visto può essere anche consultato attraverso la maschera di ricerca ad accesso libero disponibile sul portale di ADM<sup>14</sup> nella sezione dedicata ad OTELLO.

### **6.5 Richiesta apposizione visto**

#### **6.5.1 Presso desk o kiosk presidiati (ad oggi aeroporti di Fiumicino e Malpensa)**

Gli intermediari che utilizzano la precedente versione di OTELLO e già dispongono di desk/kiosk presidiati da proprio personale, **per richiedere l'apposizione del visto sulla FTF utilizzano il messaggio F2, in luogo del vecchio messaggio F4.**

---

<sup>14</sup> Si specifica che in questo caso la ricerca è puntuale. I parametri di ricerca sono Codice richiesta, oppure visto doganale, oppure partita IVA/numero fattura/anno fattura.

Il messaggio di risposta R2 comunica l'esito del circuito di analisi dei rischi (canale verde, giallo o rosso) e, se disponibile, il codice di visto digitale per ogni fattura. Si specifica che il messaggio F4 si utilizza esclusivamente per chiedere l'apposizione del visto digitale sulle fatture emesse fino al 31 dicembre 2017.

### **6.5.2 Presso kiosk non presidiati**

Presso gli altri punti di uscita, per facilitare la richiesta di apposizione del visto digitale, è **possibile installare degli appositi kiosk sia in land side che in air/sea side**. Tali kiosk, colloquiando con OTELLO tramite *web service*, consentono di agevolare la procedura di ottenimento del visto digitale, guidando il viaggiatore nelle varie fasi del processo:

1. il viaggiatore inserisce l'identificativo del passaporto e il sistema del kiosk veicola la richiesta dell'elenco delle fatture eleggibili per il visto associate al viaggiatore tramite il messaggio S0;
2. OTELLO produce l'elenco con il messaggio di risposta R0;
3. il viaggiatore spunta le fatture per cui intende richiedere il visto dall'elenco ottenuto con il messaggio R0, e il sistema del kiosk provvede ad inviare la richiesta di visto tramite il messaggio F2;
4. con il messaggio di risposta R2 il viaggiatore riceve il codice di visto digitale per ogni fattura oppure, in caso di controllo, il canale selezionato dal circuito di analisi dei rischi (giallo o rosso).

### **6.5.3 Presso gli uffici doganali (punti di uscita sprovvisti di kiosk/desk)**

Nei punti di uscita ove non sono presenti kiosk/desk sopra descritti, la richiesta di apposizione del visto digitale avviene direttamente presso gli uffici doganali.

## **6.6 Procedura di soccorso**

In caso di impossibilità di trasmissione dei dati della FTF ad OTELLO al momento dell'acquisto, è necessario effettuare la trasmissione non appena il sistema ritorna ad essere disponibile con le medesime modalità descritte nel paragrafo 6.1, avendo cura di valorizzare l'apposito flag "*fallback*".

Analogamente, valorizzando l'apposito flag "*fallback*", è possibile trasmettere anche una nota di variazione in procedura di soccorso.

#### **7. Modalità di test per gli uffici doganali**

Le task force *once* territoriali, qualora necessitino di ulteriori chiarimenti, contattano la task force *once* centrale per concordare le modalità di effettuazione dei test in ambiente di validazione.

Si coglie l'occasione per comunicare che nel mese di novembre p.v. sono già calendarizzati corsi di formazione per il personale degli uffici territoriali per l'utilizzo di OTELLO 2.0.

#### **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 Direzioni Regionali, Interregionali e Interprovinciale delle Dogane vorranno adottare le misure necessarie per garantire la massima assistenza agli operatori, avvalendosi del supporto delle task force *once*, informando tempestivamente la Scrivente e le altre Strutture centrali su eventuali criticità operative.

Il Direttore Centrale

F.to Teresa Alvaro

Firma autografa sostituita a mezzo stampa  
ai sensi dell'art. 3, comma 2 del D.Lgs.39/93