



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Dipartimento federale delle finanze DFF
Amministrazione federale delle dogane AFD
Direzione generale delle dogane



Procedura di emergenza Esportazione

Manuale esterno

Documento:	1_Procedura di emergenza	Versione:	1.7 del 18.08.2011
Autore:	Progetto IDEA	Aggiornato da:	Progetto IDEA
Distribuzione:	Intradogana		Pagina 1 di 11

0 Controllo delle modifiche	3
1 In generale.....	3
1.1 Allegato al manuale	3
1.2 Principio	3
1.3 Infrastruttura	3
1.4 Ufficio preposto al rilascio dell'autorizzazione.....	3
2 Helpdesk e-dec, sezione CSC della DGD	4
2.1 Raggiungibilità	4
2.2 Interruzioni previste	4
2.3 Interruzioni impreviste	4
3 Soluzione in caso di guasto; allestimento della DE	4
3.1 Forma e presentazione di un foglio di controllo in caso di guasto	4
3.2 Foglio di soluzione in caso di guasto.....	5
3.3 Foglio complementare per la soluzione in caso di guasto	6
3.4 Notifica elettronica	7
4 Modo di procedere in caso di guasto.....	7
5 Procedura nel caso di problemi tecnici	8
5.1 e-dec Esportazione funziona, NCTS non funziona	8
5.1.1 e-dec SA funziona, S2T + NCTS non funzionano.....	8
5.1.2 e-dec SA + S2T funzionano, NCTS non funziona.....	9
5.1.3 e-dec non-SA funziona, NCTS non funziona	9
5.2 e-dec Esportazione non funziona, NCTS funziona	10
5.2.1 Soluzione in caso di guasto e-dec da o per un cliente SA, NCTS funziona	10
5.2.2 Soluzione in caso di guasto e-dec non-SA, NCTS funziona.....	10
5.2.3 Soluzione in caso di guasto e-dec non-SA, senza transito NCTS	10
5.2.4 Soluzione in caso di guasto e-dec da o per un cliente SA, senza transito NCTS	11
5.3 e-dec Esportazione non funziona, NCTS non funziona	11
5.3.1 Soluzione in caso di guasto e-dec da o per un cliente SA, NCTS non funziona (SA)	11
5.3.2 Soluzione in caso di guasto e-dec non-SA, NCTS non funziona (non-SA)	11

Documento:	1_Procedura di emergenza	Versione:	1.7 del 18.08.2011
Autore:	Progetto IDEA	Aggiornato da:	Progetto IDEA
Distribuzione:	Intradogana		Pagina 2 di 11

0 Controllo delle modifiche

Controllo delle modifiche, verifica, approvazione			
Quando	Versione	Chi	Descrizione
31.12.2008	1.2	Op/Hvb	Realizzazione ed elaborazione del piano di emergenza
10.2.2008	1.3	Hvb	Correzioni e completamenti delle cifre 1.2, 3, 4 e 5
18.5.2009	1.4	Hvb	Correzioni e completamenti delle cifre 1.2, 1.3, 1.4, 3.1, 3.4, 5.1.1, 5.1.2, 5.1.3, 5.2.1, 5.2.2, 5.2.3 e 5.3.2
24.12.2009	1.5	bh	Correzioni e completamenti delle cifre 5.1, 5.1.1, 5.1.2, 5.1.3, 5.2.1, 5.2.2, 5.2.3 e 5.3.2
05.12.2010	1.6	cf	Aggiunta dei dati di sicurezza al foglio di soluzione in caso di guasto alle cifre 3.2 e 3.3
18.08.2011	1.7	ust	Cifre 3.2; moneta di fatturazione:

1 In generale

1.1 Allegato al manuale

Al fine di semplificare l'utilizzo e permettere un rapido reperimento delle informazioni necessarie in caso di guasti o di emergenza, le presenti spiegazioni sono state inserite in un documento separato.

1.2 Principio

Un'interruzione del sistema non deve condurre a lunghi e inutili tempi di attesa per i clienti della dogana (problema di ingorgo telematico/accettazione dei partner della dogana).

In caso di interruzioni del sistema presso l'esportatore o lo spedizioniere, si può ricorrere alla procedura di emergenza alle condizioni qui appresso.

- Pur avendo contattato il produttore del software, il problema non è stato risolto.
- Si tratta di un problema tecnico e non di un comune messaggio d'errore.
- Gli SA devono accordarsi con l'ufficio doganale competente, mentre i non-SA con la sezione Centro di servizio alla clientela (CSC) della Direzione generale delle dogane (DGD); questi uffici rilasciano un'eventuale autorizzazione per l'applicazione della procedura di emergenza.

Fino a nuovo avviso, in tutti gli altri casi si deve ricorrere alla dichiarazione d'esportazione convenzionale (modulo 11.030) o al sistema NCTS - Esportazione.

1.3 Infrastruttura

A partire dal 2009 sono a disposizione due diversi canali di comunicazione per trasmettere una dichiarazione doganale d'esportazione (DE). In tal modo non dovrebbero più verificarsi situazioni di emergenza. Dato che non è possibile escludere un rischio residuo per ogni singolo sistema, in caso di interruzione si devono applicare le procedure illustrate qui appresso.

1.4 Ufficio preposto al rilascio dell'autorizzazione

Il CSC è l'ufficio che rilascia ai clienti non-SA l'autorizzazione per l'avvio della procedura di emergenza. L'ufficio doganale d'esportazione previsto è responsabile del rilascio dell'autorizzazione unicamente al di fuori degli orari d'ufficio del CSC.

Gli uffici doganali di controllo competenti sono preposti al rilascio dell'autorizzazione per i clienti SA.

Documento:	1_Procedura di emergenza	Versione:	1.7 del 18.08.2011
Autore:	Progetto IDEA	Aggiornato da:	Progetto IDEA
Distribuzione:	Intradogana		Pagina 3 di 11

2 Helpdesk e-dec, sezione CSC della DGD

2.1 Raggiungibilità

Contatto per clienti interni ed esterni:

http://www.afd.admin.ch/publicdb/newdb/ncts_formular/index.php?sprache=3

Interruzioni previste

- Per principio i lavori di manutenzione necessari per il buon funzionamento del sistema doganale sono effettuati la domenica e durante i giorni festivi.
- Le interruzioni che ne risultano sono comunicate in anticipo a tutti gli utenti (interni ed esterni) sotto forma di un avviso d'interruzione mediante l'abbonamento alle news.
- Il partner della dogana può abbonarsi alle news cliccando sul seguente link: www.news.admin.ch/abo.

2.2 Interruzioni impreviste

In caso di interruzioni impreviste o di guasti al sistema della dogana, l'helpdesk informa immediatamente tutti i partner della dogana mediante l'abbonamento alle news.

3 Soluzione in caso di guasto / allestimento della DE

Qualora il cliente della dogana non possa allestire la DE in seguito a problemi tecnici del sistema informatico dell'Amministrazione federale delle dogane oppure del proprio sistema, si deve ricorrere alla soluzione in caso di guasto e-dec Esportazione. Analogamente a e-dec Importazione, deve essere steso un relativo foglio di controllo.

3.1 Forma e presentazione di un foglio di controllo in caso di guasto

- Formato A4 verticale.
- Dimensione dei caratteri 10, esclusi il titolo e l'annotazione relativa alla DE semplificata > dimensione 12.
- Carta bianca non prestampata.
- Il documento deve riportare la firma originale dell'esportatore o dello spedizioniere. Terzi in possesso di una procura sono parimenti autorizzati a firmare.
- I campi evidenziati in rosso sono obbligatori e, se sono stati rilevati, devono essere compilati.

Documento:	1_Procedura di emergenza	Versione:	1.7 del 18.08.2011
Autore:	Progetto IDEA	Aggiornato da:	Progetto IDEA
Distribuzione:	Intradogana		Pagina 4 di 11

3.3 Foglio complementare per la soluzione in caso di guasto

Se, per la stessa DE, vengono dichiarate più posizioni, che non possono essere dichiarate sul primo foglio di soluzione in caso di guasto, occorre utilizzare un foglio complementare.

Foglio di controllo per la soluzione in caso di guasto - exportazione

Vale come dichiarazione ai sensi dell'articolo 28 LD

Data della dichiarazione

Nome dell'ufficio doganale, 07.05.2008, 14:33

Luogo d'imposizione

Numero di dichiarazione dello spedizioniere

2

DNND

Descrizione della merce

9999.9999 Numero convenzionale: 999

Merce commerciale

Procedura: tipo di imposizione + tipo di posizione

Massa netta: 99999999.000* Massa linda: 99999999.0*

Valore statistico: 999999999*

Colli:

Quantità supplementare:

Genere, quantità, numero

99999999.0*

Codice d'assoggettamento al permesso: xxxxxx

Permessi:

Genere, ufficio, numero, data, indicazioni supplementari

Codice d'assoggettamento ai DNND: xxxxxx

Codice di pericolo ONU:

Restituzione:

tipo di restituzione, quantità di COV

Informazioni statistiche supplementari:

p.es. Numero del deposito/export code imp. Oli min., vol%, aliquota ecc.

Documenti/certificati presentati:

codice del genere di documenti, riferimento (numero) della documentazione, data, indicazioni supplementari

Osservazioni:

Nome:

Data:

Firma:

Documento:	1_Procedura di emergenza	Versione:	1.7 del 18.08.2011
Autore:	Progetto IDEA	Aggiornato da:	Progetto IDEA
Distribuzione:	Intradogana		Pagina 6 di 11

3.4 Notifica elettronica

Non appena il sistema informatico ricomincia a funzionare, il cliente deve inviare elettronicamente la DE a posteriori e presentare la lista d'esportazione all'ufficio doganale competente, purché quest'ultimo sia noto, oppure comunicare il numero della DE.

4 Modo di procedere in caso di guasto

La tabella sottostante mostra la fonte dei problemi e la procedura generale da seguire.

Causa/problema	Soluzione
<ul style="list-style-type: none"> ○ Da parte del cliente <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Guasto al sistema ⇒ Problema con la lista di diffusione ⇒ Nessuna risposta ⇒ Problemi di certificato 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Contattare il fornitore del software. Se il problema non può essere risolto, occorre contattare l'ufficio preposto al rilascio dell'autorizzazione di cui alla cifra 1.4. Fino a nuovo avviso, in tutti gli altri casi si deve ricorrere alla DE convenzionale (modulo 11.030) o al sistema NCTS - Esportazione.
<ul style="list-style-type: none"> ○ Da parte della dogana <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Guasto al sistema ⇒ Lentezza del sistema 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Mediante l'abbonamento alle news, l'helpdesk informa circa il guasto al sistema e rilascia ai clienti non-SA l'autorizzazione per applicare la procedura di emergenza. Per i clienti SA, la decisione spetta all'ufficio doganale competente. ⇒ La soluzione del problema compete all'Ufficio federale dell'informatica e della telecomunicazione (viene informato del problema direttamente dall'helpdesk CSC).

Non disponibilità a causa di un release, di un patch o di un miglioramento del sistema (per le interruzioni previste vedi cifra 2.2):

- di regola ciò concerne i giorni non lavorativi, le domeniche e i giorni festivi generali;
- i clienti esterni ed interni vengono informati in anticipo mediante l'abbonamento alle news.

Documento:	1_Procedura di emergenza	Versione:	1.7 del 18.08.2011
Autore:	Progetto IDEA	Aggiornato da:	Progetto IDEA
Distribuzione:	Intradogana		Pagina 7 di 11

5 Procedura nel caso di problemi tecnici

Il trattamento della soluzione in caso di guasto e della DE consiste in diverse procedure. Qui appresso sono illustrati i possibili guasti e le procedure di sdoganamento.

5.1	e-dec Esportazione funziona, NCTS non funziona
5.2	e-dec Esportazione non funziona, NCTS funziona
5.3	e-dec Esportazione non funziona, NCTS non funziona

5.1 e-dec Esportazione funziona, NCTS non funziona

5.1.1	e-dec SA funziona, S2T + NCTS non funzionano
5.1.2	e-dec SA + S2T funzionano, NCTS non funziona
5.1.3	e-dec non-SA funziona, NCTS non funziona

5.1.1 e-dec SA funziona, S2T + NCTS non funzionano

- Il cliente **non-SA** trasmette al cliente **SA** una **DE**. La notifica a **NCTS non funziona** (send/to/transit), ma l'invio è già stato selezionato dal cliente SA.
- Il cliente SA deve allestire manualmente l'annuncio d'esportazione e l'annuncio di transito (Il numero di dichiarazione della dogana (p.es. 09CHEE%) va indicato nella rubrica relativa alla designazione della merce).
- Il transito deve essere effettuato conformemente alla procedura di emergenza NCTS: <http://www.ezv.admin.ch/zollanmeldung/05042/05048/05076/index.html?lang=it>
- Il giorno successivo il cliente SA consegna all'ufficio doganale di controllo le DE ("libere" e "bloccate") e i documenti di scorta relativi alle DE "bloccate" ai fini della loro elaborazione (controllo formale delle DE "bloccate").
- La notifica send/to/transit viene trasmessa automaticamente non appena il sistema NCTS è nuovamente attivo.
- Nel sistema NCTS non possono essere rilevati né annunci di transito a posteriori né transiti.

Documento:	1_Procedura di emergenza	Versione:	1.7 del 18.08.2011
Autore:	Progetto IDEA	Aggiornato da:	Progetto IDEA
Distribuzione:	Intradogana		Pagina 8 di 11

5.1.2 e-dec SA + S2T funzionano, NCTS non funziona

Il cliente **non-SA** trasmette a un cliente **SA** una **DE**, oppure il cliente **SA** trasmette una DE e-dec Esportazione con l'**indicatore 1 (send/to/transit)**. La notifica send/to/transit è stata inviata mediante il sistema e-dec Esportazione, ma non è stato possibile allestire **alcun annuncio di transito** nel **sistema NCTS**.

- Il cliente SA deve allestire manualmente l'annuncio di transito (Il numero di dichiarazione della dogana (p.es. 09CHEE%) va indicato nella rubrica relativa alla designazione della merce).
- Il transito deve essere effettuato conformemente alla procedura di emergenza NCTS: <http://www.ezv.admin.ch/zollanmeldung/05042/05048/05076/index.html?lang=it>
- Il giorno successivo il cliente SA consegna all'ufficio doganale di controllo le DE ("libere" e "bloccate") e i documenti di scorta relativi alle DE "bloccate" ai fini della loro elaborazione.
- Nel sistema NCTS non possono essere rilevati né annunci di transito a posteriori né transiti.

5.1.3 e-dec non-SA funziona, NCTS non funziona

Il cliente **non-SA** trasmette a uno **spedizioniere non-SA** una **lista d'esportazione** ai fini della sua **ulteriore elaborazione in transito**, oppure dichiara l'annuncio di transito personalmente.

- La DE e-dec Esportazione deve essere presentata all'ufficio doganale. In tal caso ha luogo una liberazione separata nella procedura d'esportazione normale.
- Non vi è alcuna interfaccia al sistema NCTS.
- Il cliente non-SA deve allestire manualmente l'annuncio d'esportazione e l'annuncio di transito (Il numero di dichiarazione della dogana (p.es. 09CHEE%) va indicato nella rubrica relativa alla designazione della merce).
- Il transito deve essere effettuato conformemente alla procedura di emergenza NCTS: <http://www.ezv.admin.ch/zollanmeldung/05042/05048/05076/index.html?lang=it>
- Nel sistema NCTS non possono essere rilevati transiti a posteriori.

Documento:	1_Procedura di emergenza	Versione:	1.7 del 18.08.2011
Autore:	Progetto IDEA	Aggiornato da:	Progetto IDEA
Distribuzione:	Intradogana		Pagina 9 di 11

5.2 e-dec Esportazione non funziona, NCTS funziona

5.2.1	Soluzione in caso di guasto e-dec da o per un cliente SA, NCTS funziona
5.2.2	Soluzione in caso di guasto e-dec non-SA, NCTS funziona
5.2.3	Soluzione in caso di guasto e-dec non-SA, senza transito NCTS
5.2.4	Soluzione in caso di guasto e-dec da o per un cliente SA, senza transito NCTS

5.2.1 Soluzione in caso di guasto e-dec da o per un cliente SA, NCTS funziona

Il cliente **non-SA** trasmette un foglio di controllo (soluzione in caso di guasto) a uno **spedizioniere SA** per la **selezione**, la **notifica send/to/transit** e lo sdoganamento in transito in NCTS, oppure il cliente SA allestisce un foglio di controllo (soluzione in caso di guasto) per una DE che inizialmente avrebbe dovuto essere trasmessa mediante send/to/transit (indicatore 1).

- Tale foglio deve essere notificato all'ufficio doganale di controllo (fax, e-mail ecc.); per tutti i fogli di controllo vi è un termine d'intervento.
- Il cliente SA deve allestire manualmente l'annuncio d'esportazione e l'annuncio di transito nel sistema NCTS. Nell'annuncio d'esportazione occorre indicare provvisoriamente il codice 20 (e-dec Esportazione) quale documento d'esportazione. La rubrica PSE (codice 12) viene rinominata in un secondo tempo nella procedura di emergenza e-dec Esportazione. Il numero di dichiarazione dello spedizioniere deve essere aggiunto nella rubrica "designazione della merce" dell'annuncio d'esportazione.

Il cliente SA seleziona tutte le DE inviate a posteriori. Il giorno successivo, tali DE devono essere consegnate, indipendentemente dal risultato della selezione, all'ufficio doganale di controllo unitamente ai documenti di scorta relativi alle DE "bloccate" ai fini della loro elaborazione (controllo formale delle DE "bloccate").

- Non possono essere trasmesse notifiche send/to/transit a posteriori.

5.2.2 Soluzione in caso di guasto e-dec non-SA, NCTS funziona

Il cliente **non-SA** trasmette un foglio di controllo (soluzione in caso di guasto) a uno **spedizioniere non-SA** ai fini della sua ulteriore elaborazione in **transito**.

- Il foglio di controllo (soluzione in caso di guasto) deve essere presentato all'ufficio doganale unitamente ai documenti di scorta.
- Lo speditore non-SA deve allestire manualmente l'annuncio d'esportazione e l'annuncio di transito nel sistema NCTS. Nell'annuncio d'esportazione occorre indicare provvisoriamente il codice 20 (e-dec Esportazione) quale documento d'esportazione. La rubrica PSE (codice 12) viene rinominata in un secondo tempo nella procedura di emergenza e-dec Esportazione. Il numero di dichiarazione dello spedizioniere deve essere aggiunto nella rubrica "designazione della merce".
- Il cliente deve dichiarare elettronicamente la lista d'esportazione "soluzione in caso di guasto" a posteriori e trasmetterla a e-dec Esportazione entro 24 ore. Il numero di dichiarazione della dogana (09CHEE%) attribuito dal sistema deve essere in seguito comunicato all'ufficio doganale, purché quest'ultimo sia noto, oppure occorre presentare la DE a posteriori all'ufficio doganale.

5.2.3 Soluzione in caso di guasto e-dec non-SA, senza transito NCTS

Il cliente **non-SA** trasmette un foglio di controllo (soluzione in caso di guasto) a uno **spedizioniere non-SA** per l'**importazione diretta** in un Paese dell'UE.

- Il foglio di controllo (soluzione in caso di guasto) deve essere presentato allo sportello doganale unitamente ai documenti di scorta.
- Il cliente deve dichiarare elettronicamente la lista d'esportazione "soluzione in caso di guasto" a posteriori e trasmetterla a e-dec Esportazione entro 24 ore. Il numero di dichiarazione della dogana (09CHEE%) attribuito dal sistema deve essere comunicato a poste-

Documento:	1_Procedura di emergenza	Versione:	1.7 del 18.08.2011
Autore:	Progetto IDEA	Aggiornato da:	Progetto IDEA
Distribuzione:	Intradogana		Pagina 10 di 11

riori all'ufficio doganale, purché quest'ultimo sia noto, oppure occorre presentare la DE a posteriori all'ufficio doganale

5.2.4 Soluzione in caso di guasto e-dec da o per un cliente SA, senza transito NCTS

Il cliente **non-SA** trasmette un foglio di controllo (soluzione in caso di guasto) a uno **spedizioniere SA, oppure il cliente SA allestisce un foglio di controllo** ai fini della sua ulteriore elaborazione nell'**importazione diretta** in un Paese dell'UE (senza transito).

- Tale foglio deve essere notificato all'ufficio doganale di controllo (fax, e-mail ecc.); per tutti i fogli di controllo vi è un termine d'intervento.
- Il giorno successivo il cliente SA consegna all'ufficio doganale di controllo, indipendentemente dal risultato della selezione, tutte le DE inviate a posteriori unitamente ai documenti di scorta relativi alle DE "bloccate" ai fini della loro elaborazione (controllo formale delle DE "bloccate").

5.3 e-dec Esportazione non funziona, NCTS non funziona

5.3.1	Soluzione in caso di guasto e-dec da o per un cliente SA, NCTS non funziona (SA)
5.3.2	Soluzione in caso di guasto e-dec non-SA, NCTS non funziona (non-SA)

5.3.1 Soluzione in caso di guasto e-dec da o per un cliente SA, NCTS non funziona (SA)

Il cliente **non-SA** (oppure **SA**) trasmette un foglio di controllo (soluzione in caso di gusto) a uno **spedizioniere SA per la selezione e la notifica send/to/transit**.

- Tale foglio deve essere notificato all'ufficio doganale di controllo (fax, e-mail ecc.); per tutti i fogli di controllo vi è un termine d'intervento.
- Il cliente SA deve allestire manualmente l'annuncio d'esportazione e l'annuncio di transito (Il numero di dichiarazione dello spedizioniere deve essere aggiunto nella rubrica "designazione della merce").

Il transito deve essere effettuato conformemente alla procedura di emergenza NCTS:
<http://www.ezv.admin.ch/zollanmeldung/05042/05048/05076/index.html?lang=it>

- Il cliente SA seleziona tutte le DE inviate a posteriori. Il giorno successivo, tali DE devono essere consegnate, indipendentemente dal risultato della selezione, all'ufficio doganale di controllo unitamente ai documenti di scorta relativi alle DE "bloccate" ai fini della loro elaborazione (controllo formale delle DE "bloccate").
- Nel sistema NCTS non possono essere rilevati dati a posteriori (annuncio d'esportazione, annuncio di transito e transito) e non si deve attivare l'indicatore (send/to/transit) al momento della trasmissione della DE.

5.3.2 Soluzione in caso di guasto e-dec non-SA, NCTS non funziona (non-SA)

Il cliente **non-SA** trasmette un foglio di controllo (soluzione in caso di guasto) a uno **spedizioniere non-SA** ai fini della sua ulteriore elaborazione in **transito**.

- Il foglio di controllo (soluzione in caso di guasto) deve essere presentato all'ufficio doganale unitamente ai documenti di scorta.
- Il cliente non-SA deve allestire manualmente l'annuncio d'esportazione e l'annuncio di transito (Il numero di dichiarazione dello spedizioniere deve essere aggiunto nella rubrica "designazione della merce").

Il transito deve essere effettuato conformemente alla procedura di emergenza NCTS:
<http://www.ezv.admin.ch/zollanmeldung/05042/05048/05076/index.html?lang=it>

- Il cliente deve dichiarare elettronicamente la lista d'esportazione "soluzione in caso di guasto" a posteriori e trasmetterla a e-dec Esportazione entro 24 ore. Il numero di dichiarazione della dogana (09CHEE%) attribuito dal sistema deve essere comunicato a posteriori all'ufficio doganale, purché quest'ultimo sia noto, oppure occorre presentare la DE a posteriori all'ufficio doganale.
- Nel sistema NCTS non possono essere rilevati dati a posteriori (annuncio d'esportazione, annuncio di transito e transito).

Documento:	1_Procedura di emergenza	Versione:	1.7 del 18.08.2011
Autore:	Progetto IDEA	Aggiornato da:	Progetto IDEA
Distribuzione:	Intradogana		Pagina 11 di 11