AGENZIA DELLE DOGANE

Unione doganale

CARTA DELLA QUALITÀ

Roma, dicembre 2011

PRESENTAZIONE

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

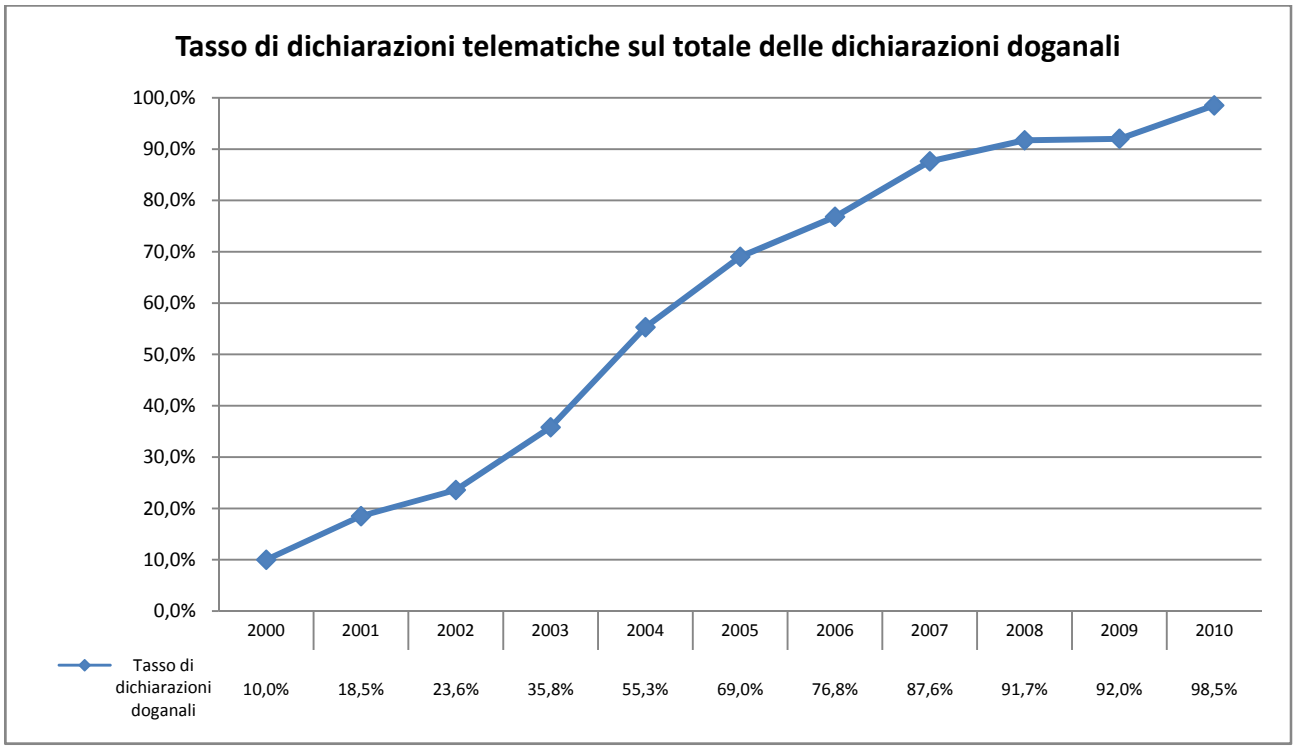
L'Agenzia delle Dogane è nata da un processo di riforma del Ministero delle Finanze ed è operativa dal 2001.

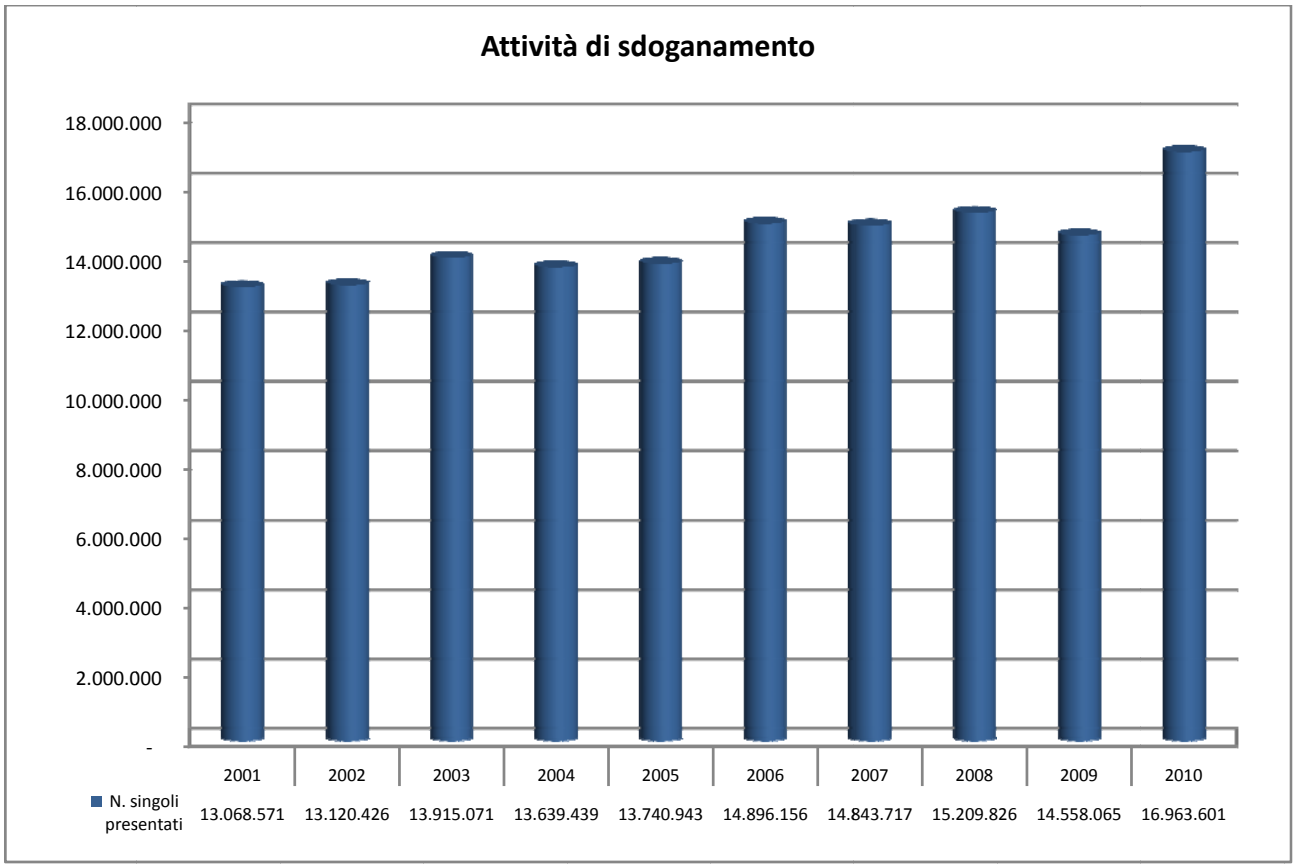
Sin dall'inizio della propria attività, l'Agenzia ha investito nell'innovazione tecnologica e organizzativa e nella creazione di un nucleo di energie intellettuali e capacità professionali di alto livello. Anche grazie a questa capacità di innovare sono stati raggiunti notevoli risultati in materia di 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. Nel 2010, la percentuale dei circa 10 milioni di dichiarazioni doganali inviata per via telematica ha raggiunto il 98,5% (*era Il 10% dell'anno 2000*).

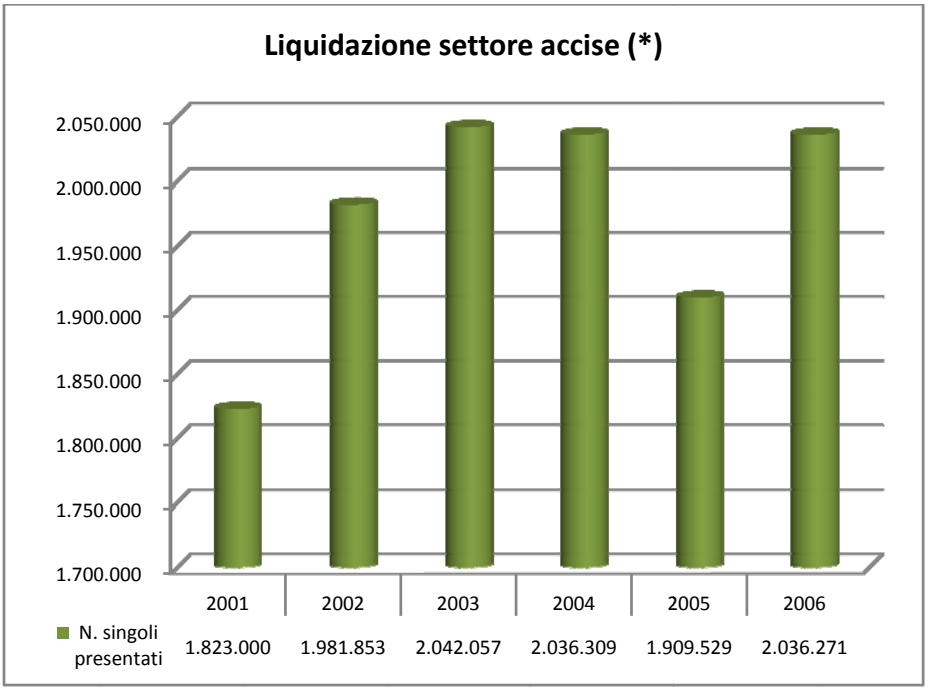
Sempre nell'intento di avvicinare l'amministrazione ai cittadini, l'Agenzia ha poi perseguito un disegno di decentramento di tutte le funzioni di amministrazione attiva, lasciando al livello centrale le sole funzioni di programmazione, indirizzo, coordinamento e controllo, la definizione delle strategie operative e delle metodologie d'azione. Questo disegno ha trovato un suo primo completamento con il nuovo Regolamento di attuazione della legge 241/1990, approvato nel 2008 e pubblicato sul sito internet dell'Agenzia. Con l'adozione del Regolamento l'Agenzia ha aggiornato e ridefinito un quadro di riferimento - cui si collegano diversi strumenti di tutela riconosciuti dalla legge - che dà concretezza al diritto del cittadino a una scelta corretta e trasparente da parte dell'amministrazione.

Il 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 - ha rappresentato il punto di partenza per la redazione di questa Carta dei Servizi che fa riferimento, tra i servizi rientranti nell'attività istituzionale dell'Agenzia, a quelli più frequentemente richiesti a eccezione di quelli compresi nel progetto di "sportello unico doganale". I termini di conclusione dei procedimenti indicati nella Carta riflettono già, in molti casi, l'impegno a migliorarsi e, quindi, sono definiti in riduzione rispetto a quelli garantiti dal Regolamento. In relazione a questo ulteriore impegno si riconosce – con le modalità di uno strumento di tutela ma anche quale essenziale canale di ascolto - la possibilità di presentare reclamo nell'ipotesi di mancato rispetto dei termini.

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







***** Dal 2007 l'attività relativa alla liquidazione delle accise non è più consuntivata attraverso il parametro del numero delle registrazioni contabili.

LA NOSTRA STORIA

1957 – *Viene firmato il Trattato di Roma istitutivo della Comunità economica europea.*

1968 – *Il 1° luglio è ultimata l'Unione Doganale tra i paesi CEE: si incentra sulla libera circolazione delle merci all'interno del mercato comune, realizzata attraverso l'abolizione dei dazi doganali, delle restrizioni quantitative agli scambi e delle misure a effetto equivalente, nonché sull'applicazione di una tariffa doganale comune (TDC) nei confronti dei paesi terzi.*

1990 – *Il D. Lgs. 26 aprile 1990, n. 105, in attuazione della legge delega 10 ottobre 1989, n. 349, istituisce il Dipartimento delle dogane e delle imposte indirette, che sostituisce la Direzione Generale delle Dogane e delle Imposte Indirette.*

1992 – *Il 7 febbraio viene firmato a Maastricht il Trattato istitutivo dell'Unione Europea.*

1993 – *Il 1° gennaio entra in vigore il Mercato Unico Europeo, che prevede l'abbattimento delle barriere doganali e la libera circolazione delle merci nel territorio dell'Unione. Cadono tutte le leggi doganali interne e si realizza il Codice Doganale Comunitario.*

1999 – *E' istituita l'Agenzia delle Dogane, nell'ambito del processo di riforma dell'organizzazione del Governo, con il D. Lgs. 30 luglio 1999, n. 300.*

2001 – *L'Agenzia è resa esecutiva dal 1° gennaio con il D.M. 28 dicembre 2000. Nello stesso anno, il Comitato Direttivo delibera gli atti basilari del funzionamento dell'Agenzia: Regolamento di Amministrazione, Regolamento di Contabilità e Statuto. Il 18 aprile 2001 la nuova struttura organizzativa diviene operativa.*

2003 – *La legge 24 dicembre 2003, n. 350 prevede l'istituzione, presso gli uffici dell'Agenzia delle Dogane, dello Sportello Unico Doganale, quale strumento utile al fine di semplificare le operazioni di importazione e esportazione e di concentrare i termini delle attività istruttorie, anche di competenza di amministrazioni diverse, connesse alle predette operazioni.*

2008 – *Il 4 giugno 2008 viene pubblicato, sulla Gazzetta ufficiale L 145/1 dell'Unione Europea, il Regolamento CE n. 450/2008 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 aprile 2008 che istituisce il nuovo codice doganale comunitario. Il Regolamento intende realizzare una semplificazione dell'amministrazione dei tributi doganali, anche favorendo l'uso di tecnologie e strumenti moderni che contemperino la necessità di assicurare il rigore normativo, a tutela degli interessi dell'erario comunitario, con l'esigenza di rendere fluidi i traffici commerciali.*

LE PRINCIPALI NORME DI RIFERIMENTO

Comunitarie

- *Regolamento CEE n. 2913/1992 del 12 ottobre 1992, istitutivo del primo codice doganale comunitario e successive modificazioni.*
- *Regolamento CEE n. 2454/1993 del 2 luglio 1993 che reca disposizioni attuative del Reg. CEE n. 2913/1992 e successive modificazioni.*
- *Regolamento CE n. 800/1999 del 15 Aprile del 1999, recante modalità comuni di applicazione del regime delle restituzioni all'esportazione per i prodotti agricoli.*
- *Regolamento CE n. 1383/2003 del 22 luglio 2003, relativo all'intervento dell'autorità doganale nei confronti di merci sospettate di violare taluni diritti di proprietà intellettuale e alle misure da adottare nei confronti di merci che violano tali diritti.*
- *Regolamento CE n. 1891 del 2004 del 21 ottobre 2004, recante le disposizioni di applicazione del regolamento (CE) n. 1383/2003.*
- *Regolamento CE n. 1043/2005 del 30 giugno 2005, recante attuazione del regolamento (CE) n. 3448/93 del Consiglio per quanto riguarda il versamento di restituzioni all'esportazione per taluni prodotti agricoli esportati sotto forma di merci non comprese nell'allegato I del trattato e i criteri per stabilirne gli importi.*
- *Regolamento CE n. 450/2008 del 23 aprile 2008 "Codice doganale aggiornato".*

Nazionali

- *L. 5 luglio 1964, n. 639, "Restituzione dei diritti doganali e delle imposizioni indirette interne diverse dall'imposta generale sull'entrata per taluni prodotti industriali esportati".*
- *D.P.R. 26 ottobre 1972, n. 633, "Istituzione e disciplina dell'imposta sul valore aggiunto" e successive modificazioni.*
- *D.P.R. 23 gennaio 1973, n. 43, "Approvazione del testo unico delle disposizioni legislative in materia doganale".*
- *D.Lgs. 26 ottobre 1995, n. 504, "Testo unico delle disposizioni concernenti le imposte sulla produzione e sui consumi e relative sanzioni penali e amministrative.*
- *L. 23 novembre 2000, n. 354, "Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 30 settembre 2000, n. 268, recante misure urgenti in materia di imposta sui redditi delle persone fisiche e di accise".*

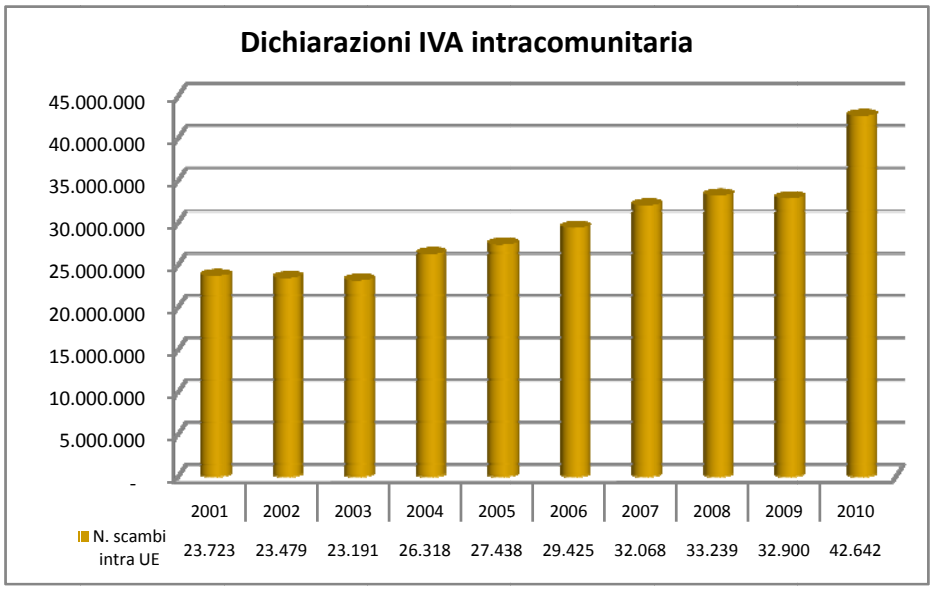
I SERVIZI

L'Agenzia si prefigge l'obiettivo di razionalizzare e snellire le procedure doganali adeguando i propri modelli organizzativi e processi operativi all'evoluzione tecnologica e alla crescente presenza della componente informatica e degli scambi telematici.

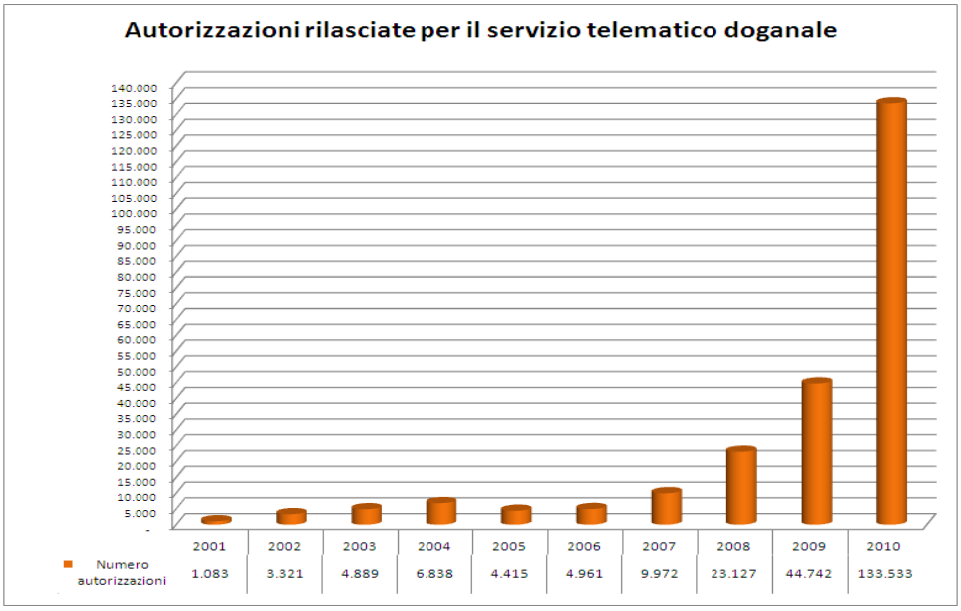
L'attività di assistenza ai cittadini e agli operatori si basa sui principi di interazione e di diversificazione dei canali di ascolto ed è realizzata anche attraverso azioni di formazione e consulenza.

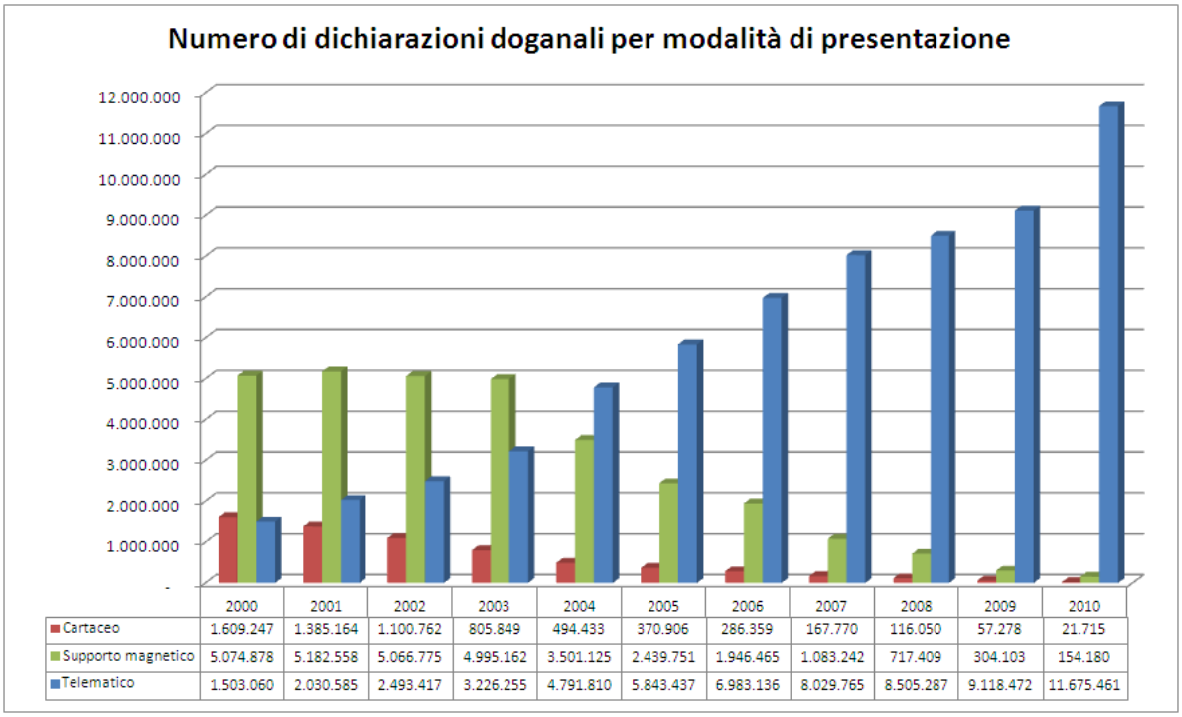
Tipologia di attività di assistenza	**Descrizione dell'attività di assistenza erogata**	**Modalità di fruizione del servizio di assistenza**
Assistenza telefonica	Informazioni sui servizi offerti dall'Agenzia tramite canale telefonico.	Il numero verde 800-257428 è attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.00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

Il miglioramento dei più significativi processi operativi costituisce il risultato dello sviluppo e della diffusione dello strumento telematico, 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 - *Electronic Data Interchange* (E.D.I.).

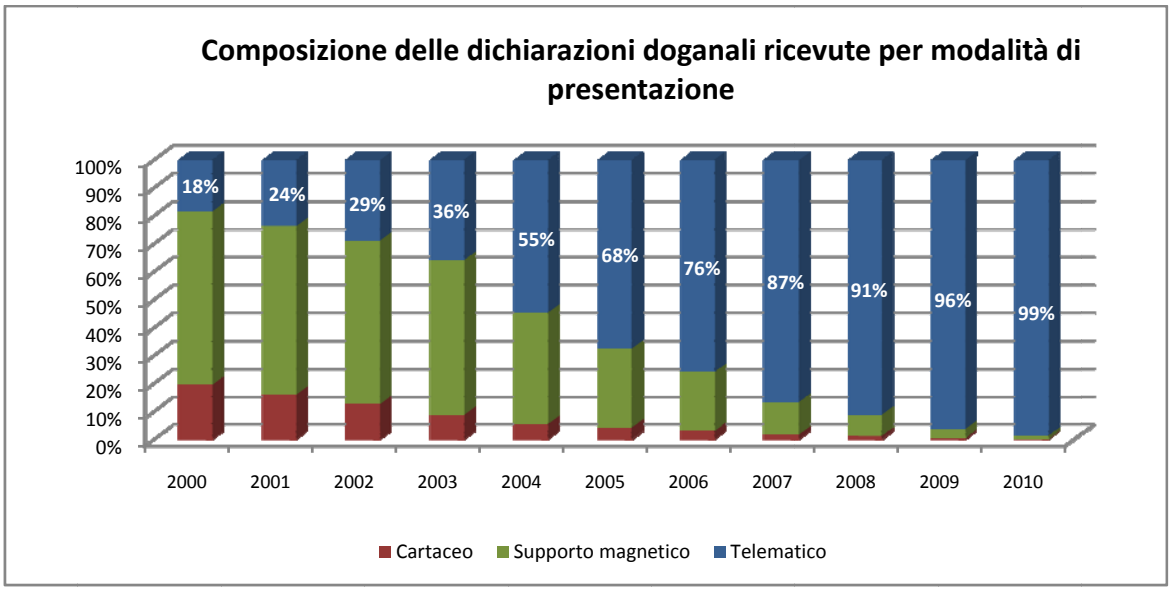


Denominazione del servizio	Descrizione del servizio	Modalità di fruizione del servizio
Servizio Telematico Doganale (E.D.I.)	Invio telematico all'Agenzia delle Dogane di diversi tipi di dichiarazioni (doganali, di consumo dell'energia elettrica e del gas naturale, IVA Intra e altro) e richieste (di tutela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





	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Cartaceo	1.609.247	1.385.164	1.100.762	805.849	494.433	370.906	286.359	167.770	116.050	57.278	21.715
Supporto magnetico	5.074.878	5.182.558	5.066.775	4.995.162	3.501.125	2.439.751	1.946.465	1.083.242	717.409	304.103	154.180
Telematico	1.503.060	2.030.585	2.493.417	3.226.255	4.791.810	5.843.437	6.983.136	8.029.765	8.505.287	9.118.472	11.675.461



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.

Ulteriori benefici derivano dall'acquisizione dei certificati attestanti lo *status* di Operatore Economico Autorizzato (AEO). A partire dal 2003, allo scopo di rafforzare il rapporto fiduciario con gli operatori e le imprese, l'Agenzia ha avviato una procedura di certificazione doganale (*Audit* doganale d'impresa). Successivamente, i Regolamenti CE n. 648/2005 e n. 1875/2006 hanno introdotto un programma di certificazione comunitaria per gli operatori economici e i loro partner commerciali che intervengono negli scambi internazionali.

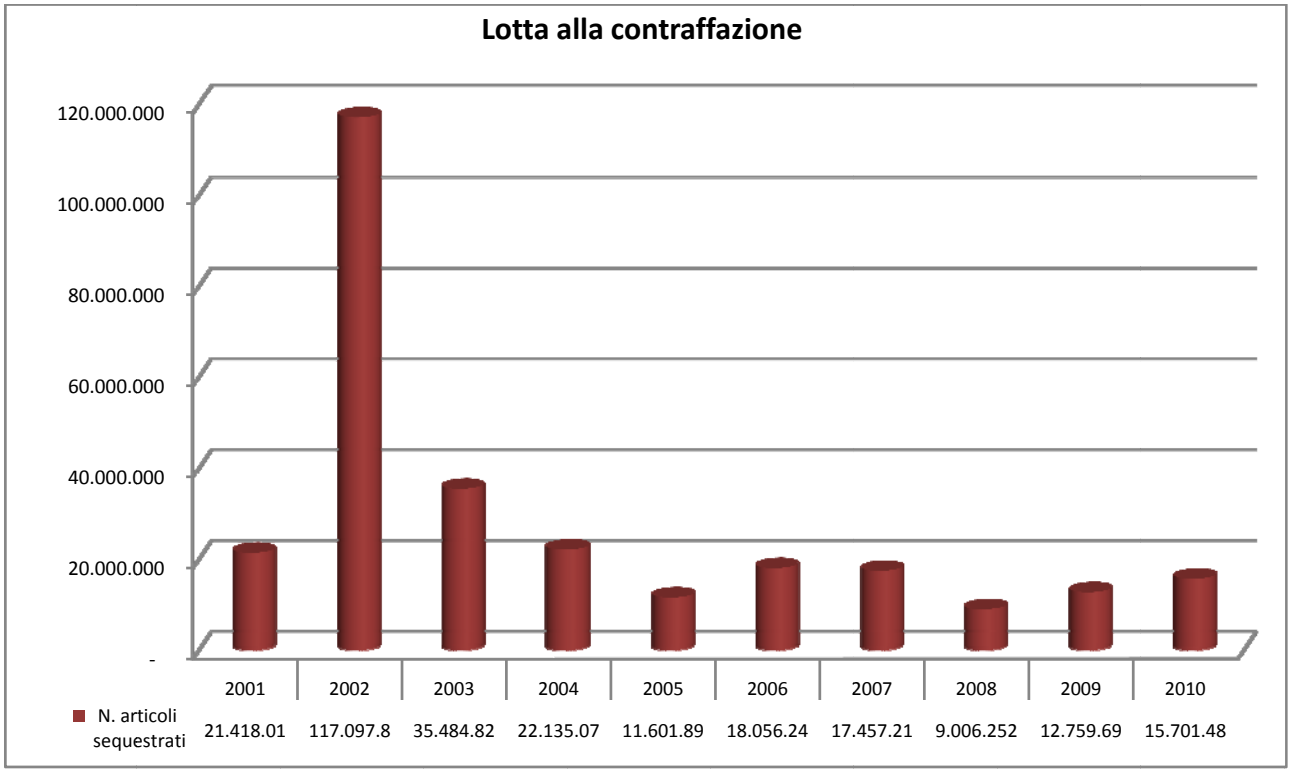
I principali vantaggi derivanti dallo *status* di AEO si traducono nel più rapido disbrigo delle operazioni di spedizione, nell'aumento della sicurezza e nella diminuzione dei problemi connessi, nel miglioramento delle relazioni con le autorità doganali e della comunicazione tra le parti della catena logistica.

Denominazione del servizio	**Descrizione del servizio**	**Modalità di fruizione del servizio**
Attribuzione dello *status* di AEO	L'art 14-*bis* delle disposizioni applicative del codice doganale (Reg. 1875/2006) prevede tre tipi di certificati AEO: 1. AEOC (*Customs*) - semplificazioni doganali; 2. AEOS (*Security*) - sicurezza; 3. AEOF (*Full*) - semplificazioni doganali e sicurezza.	Lo *status* di AEO si acquisisce compilando l'istanza e il questionario AEO reperibili sul sito www.agenziadogane.gov.it nella sezione Agenzia, voce "Operatore Economico Autorizzato AEO". Tale documentazione deve essere inviata all'Ufficio delle dogane competente in relazione al luogo in cui l'operatore detiene la contabilità principale relativa alle operazioni doganali effettuate e in cui è realizzata almeno parte delle operazioni oggetto del certificato AEO. Le procedure operative e gestionali utilizzate, debitamente descritte nel questionario, devono poter essere successivamente riscontrate nel corso dell'intervento di *Audit* effettuato dall'Ufficio delle dogane, che verificherà la coerenza di quanto dichiarato con lo stato di fatto accertato.

Nel contrasto al fenomeno della contraffazione l'Agenzia delle Dogane interviene secondo le modalità e con i poteri di cui agli articoli 4 e 9 del Regolamento CE n. 1383 del 2003, nell'ipotesi di merci sospettate di violare taluni diritti di proprietà intellettuale.

Le predette disposizioni attribuiscono all'Agenzia il potere di sospendere lo svincolo o procedere al blocco delle merci sospettate, informandone il titolare del diritto di proprietà intellettuale. Quest'ultimo può richiedere l'intervento dell'Agenzia, sia in ambito nazionale sia in ambito comunitario, presentando istanza sulla base dei modelli disponibili sul sito www.agenziadogane.gov.it nella sezione Agenzia, voce "Lotta alla contraffazione".

L'Ufficio centrale Antifrode dell'Agenzia accoglie o respinge la domanda, entro 30 giorni lavorativi dalla presentazione, con atto motivato che deve essere portato a conoscenza dell'interessato e avverso il quale è ammesso ricorso al Giudice Amministrativo.



LO SPORTELLO UNICO DOGANALE

Sin dal 2003, l'Agenzia delle Dogane ha progettato la realizzazione 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 operatori e imprese. Lo sportello unico mira a semplificare il processo di sdoganamento – che può risultare particolarmente frammentato e complesso – consentendo di completare un'operazione senza dover presentare specifiche istanze di autorizzazione a ciascuna delle amministrazioni coinvolte in un determinato procedimento. La funzione di coordinamento permette di snellire le operazioni di controllo effettuate da parte delle altre autorità competenti (A.S.L. per i controlli fitosanitari e veterinari, Corpo Forestale dello Stato, per i controlli in ambito CITES, Ufficio esportazione beni culturali, per i controlli delle licenze dei beni culturali esportati e altre) evitando ulteriori rallentamenti e costi aggiuntivi per gli operatori.

La regolamentazione normativa dello sportello unico doganale è intervenuta con la legge finanziaria per l'anno 2004, che all'art. 4, comma 57, ne prevede l'istituzione presso l'Agenzia delle dogane. Il comma 58 dello stesso articolo ha affidato allo Dogane il compito di sviluppare l'interoperabilità dei sistemi informativi di tutte le diverse amministrazioni coinvolte nel processo di sdoganamento, concentrando tutte le istanze inviate anche per via telematica e inoltrando "i dati, così raccolti, alle amministrazioni interessate per un coordinato svolgimento dei rispettivi procedimenti e attività". Il successivo comma 59 ha rimesso a un DPCM le modalità attuative dello sportello unico.

Lo schema di decreto attuativo dell'art. 4, comma 59, della citata legge finanziaria, elaborato dall'Agenzia nel rispetto delle osservazioni tecniche formulate dai soggetti interessati e approvato dal Garante per la protezione dei dati personali relativamente agli aspetti connessi al trattamento dei dati da parte delle varie amministrazioni nell'ambito dei procedimenti di competenza, è stato definitivamente emanato nel gennaio 2011 (Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri n. 242 del 4 Novembre 2010, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale Serie Generale n. 10 del 14 Gennaio 2011).

Nella tabella A allegata al DPCM sono elencati i cosiddetti procedimenti "prodromici" (certificati, nulla osta, e altri) da ottenere prima dell'operazione doganale, con l'indicazione dell'amministrazione che li deve emettere e del tempo massimo per rilasciarli; nella tabella B sono invece elencati i procedimenti "contestuali" (certificati, nulla osta, controlli, e altri) con l'indicazione dell'amministrazione che li deve eseguire e il termine massimo di rilascio.

Lo sportello unico doganale è attivo dal luglio 2011, e il completamento del sistema di cooperazione dovrà essere realizzato entro il luglio 2014. Entro 3 anni, quindi, le amministrazioni coinvolte nel processo di sdoganamento dovranno essere in grado di dialogare per via telematica e offrire a imprese e operatori un'unica "interfaccia".

In attesa del completamento del sistema di cooperazione informatica tra l'Agenzia delle dogane e le altre amministrazioni coinvolte nell'espletamento delle formalità doganali, i Direttori regionali, interregionali e provinciali dell'Agenzia delle dogane hanno avviato conferenze di servizi in sede locale, finalizzate ad armonizzare gli orari di apertura degli uffici che devono concorrere all'attività dello sportello unico doganale.

Anche nella fase transitoria diventa quindi obbligatorio il coordinamento per i procedimenti che si svolgono contestualmente alla presentazione delle merci per unificare i controlli ai fini dello sdoganamento.

I NOSTRI IMPEGNI

Denominazione	Organo competente all'adozione	Unità organizzativa	Termini di conclusione
Autorizzazione a istituire depositi doganali	Il Direttore dell'Ufficio delle Dogane	Ufficio delle Dogane	60 gg
Autorizzazione al regime di ammissione temporanea	Il Direttore dell'Ufficio delle Dogane	Ufficio delle Dogane	15 gg
Autorizzazione al regime di perfezionamento attivo	Il Direttore dell'Ufficio delle Dogane	Ufficio delle Dogane	15 gg
Autorizzazione al regime di perfezionamento passivo	Il Direttore dell'Ufficio delle Dogane	Ufficio delle Dogane	15 gg
Autorizzazione al regime di trasformazione sotto controllo doganale	Il Direttore dell'Ufficio delle Dogane	Ufficio delle Dogane	15 gg
Autorizzazione al servizio telematico doganale E.D.I. (Electronic Data Interchange)	Il Direttore della Direzione centrale tecnologie per l'innovazione	Unità integrazione tecnologica	tempo reale
Rinuncia al servizio telematico doganale E.D.I. (Electronic Data Interchange)	Il Direttore della Direzione centrale tecnologie per l'innovazione	Unità integrazione tecnologica	15 gg
Autorizzazione all'importazione in franchigia	Il Direttore dell'Ufficio delle Dogane	Ufficio delle Dogane	10 gg
Autorizzazione all'istituzione di depositi fiscali di prodotti energetici	Il Direttore dell'Ufficio delle Dogane	Ufficio delle Dogane	90 gg
Autorizzazione alla procedura della dichiarazione incompleta	Il Direttore dell'Ufficio delle Dogane	Ufficio delle Dogane	Immediata e in via telematica
Autorizzazione alle procedure di domiciliazione	Il Direttore dell'Ufficio delle Dogane	Ufficio delle Dogane	60 gg
Autorizzazione alle procedure semplificate per il trasporto di merci per via aerea su richiesta di Compagnia nazionale/estera - I livello	Il Direttore dell'Ufficio delle Dogane	Ufficio delle Dogane	30 gg
Autorizzazione alle procedure semplificate per il trasporto di merci per via aerea su richiesta di Compagnia nazionale/estera - II livello	Il Direttore dell'Ufficio regimi doganali e fiscali della Direzione centrale gestione tributi e rapporto con gli utenti	Ufficio regimi doganali e fiscali della Direzione centrale gestione tributi e rapporto con gli utenti	30 gg (*)
Autorizzazione alle procedure semplificate per il trasporto di merci via marittima su richiesta di Compagnia nazionale/estera	Il Direttore dell'Ufficio regimi doganali e fiscali della Direzione centrale gestione tributi e rapporto con gli utenti	Ufficio regimi doganali e fiscali della Direzione centrale gestione tributi e rapporto con gli utenti	30 gg (*)
Autorizzazione al regime di transito ferroviario semplificato	Il Direttore dell'Ufficio regimi doganali e fiscali dell'Area centrale gestione tributi e rapporto con gli utenti	Ufficio regimi doganali e fiscali dell'Area centrale gestione tributi e rapporto con gli utenti	30 gg
Autorizzazione al regime di transito ferroviario semplificato (Svizzera)	Il Direttore dell'Ufficio regimi doganali e fiscali della Direzione centrale gestione tributi e rapporto con gli utenti	Ufficio regimi doganali e fiscali della Direzione centrale gestione tributi e rapporto con gli utenti	30 gg (**)
Autorizzazioni uniche nell'ambito dei regimi doganali economici	Il Direttore dell'Ufficio per i regimi doganali e fiscali della Direzione centrale Gestione tributi e rapporto con gli utenti	Ufficio per i regimi doganali e fiscali della Direzione centrale Gestione tributi e rapporto con gli utenti	25 gg (**)
Accoglimento o rigetto motivato dell'istanza di tutela dei diritti di proprietà intellettuale (Reg. CE 1383/03)	Il Direttore dell'Ufficio centrale Antifrode	Ufficio centrale Antifrode	entro 30 gg. dalla ricezione dell'istanza

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

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

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

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

PROCEDURE DI RECLAMO

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

dogane.cartadeiservizi.reclami@agenziadogane.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 …….

Indicando le proprie generalità, ai sensi del D.Lgs. del 30 giugno 2003, n. 196, si dà l'assenso al trattamento dei dati personali da parte dell'Agenzia per le finalità connesse all'erogazione del servizio o della prestazione per cui la dichiarazione stessa viene resa e per gli eventuali successivi adempimenti di competenza.