



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Dipartimento federale delle finanze DFF

Amministrazione federale delle dogane AFD
Direzione delle dogane

e-dec
by Swiss Customs

Procedura di emergenza

Documento:	Procedure di emergenza	Versione:	09.4
Publicato da :	Sezione CSC	Aggiornato da :	Sezione Esercizio e organizzazione
Distribuito da :	Internet AFD		Pagina 1 di 9

1	Procedura di emergenza	4
1.1	In generale.....	4
1.2	Principio.....	4
1.3	Ufficio che rilascia l'autorizzazione	4
1.4	Helpdesk e-dec, sezione Centro di Servizio TIC	4
1.4.1	Raggiungibilità	4
1.4.2	Interruzioni previste	4
1.4.3	Interruzioni impreviste.....	5
2	Foglio di controllo in caso di guasto.....	5
2.1	In generale	5
2.2	Layout	6
2.2.1	Pagina 1	6
2.2.2	Pagine successive	7
3	Modo di procedere in caso di guasti	8
3.1	Caso speciale e-quota	8
3.2	Integrazione del traffico postale (itp)	9

Documento:	Procedure di emergenza	Versione:	09.4
Publicato da :	Sezione CSC	Aggiornato da :	Sezione Esercizio e organizzazione
Distribuito da :	Internet AFD	Pagina 2 di 9	

0 Emendamenti

Nr	Data	Capitolo	Cifra	Modifiche
1 Versione 9.1 Versione 9.2	Marzo 09 Aprile 09	1	1.3/1.6	L' ufficio che rilascia l'autorizzazione per la procedura d'emergenza è nuovo ed è l'ufficio doganale.
Version 9.3	Agosto 2011	1	1.5.1	moneta di fatturazione
Versione 9.4	Sept. 2015	1/3	1.4/3.1	Nuovi dati di contatto

Documento:	Procedure di emergenza	Versione:	09.4
Pubblicato da :	Sezione CSC	Aggiornato da :	Sezione Esercizio e organizzazione
Distribuito da :	Internet AFD	Pagina 3 di 9	

1 Procedura di emergenza

1.1 In generale

La procedura di emergenza viene utilizzata quando, a causa di un guasto tecnico, lo spedizioniere non è in grado di trasmettere o di ricevere le informazioni in formato XML e EDIFACT previste in e-dec.

In linea di massima è irrilevante accertare in quale campo di competenze rientra il guasto tecnico (sistema della dogana o dello spedizioniere).

1.2 Principio

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

1.3 Ufficio che rilascia l'autorizzazione

L'autorizzazione per l'introduzione della procedura d'emergenza viene data dall'ufficio doganale. Quest'ultimo prenderà contatto, se necessario, con l'Helpdesk della sezione Centro di Servizio TIC

1.4 Helpdesk e-dec, sezione Centro di Servizio TIC

1.4.1 Raggiungibilità

Numero di telefono: 058 462 60 00	Corrispondenza
Informazioni all'utenza: - dal lunedì al venerdì - dalle ore 7.00 alle 17.00	Formulario di contatto interno ed esterno: formulario di contatto

1.4.2 Interruzioni previste

- In linea di massima i lavori di manutenzione necessari per il buon funzionamento del sistema doganale vengono effettuati negli orari marginali.
- Le interruzioni che ne risultano vengono comunicate in anticipo a tutti gli utenti (interni ed esterni) sotto forma di un avviso d'interruzione a mezzo dell'abbonamento alle news (lista di diffusione).
- Il partner della dogana può abbonarsi alle news cliccando sul seguente link: <https://www.news.admin.ch/dienstleistungen/abonnieren/index.html> e compilando il modulo elettronico.

Documento:	Procedure di emergenza	Versione:	09.4
Publicato da :	Sezione CSC	Aggiornato da :	Sezione Esercizio e organizzazione
Distribuito da :	Internet AFD	Pagina 4 di 9	

1.4.3 Interruzioni impreviste

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

2 Foglio di controllo in caso di guasto

Il "Foglio di controllo in caso di guasto" viene utilizzato come documento sostitutivo.

2.1 In generale

- Formato A4 verticale
- Dimensione dei caratteri: 10, ad eccezione del titolo e della menzione relativa alla dichiarazione semplificata (12)
- Carta di colore bianco non prestampata
- L'indicazione dell'aliquota di dazio è per principio necessaria solo nei casi in cui il dichiarante deve menzionare quella effettivamente applicabile
- Il documento deve essere firmato dal dichiarante
- I campi contrassegnati in rosso devono sempre essere stampati, quelli in blu / corsivo soltanto se sono stati inseriti dei dati

Documento:	Procedure di emergenza	Versione:	09.4
Publicato da :	Sezione CSC	Aggiornato da :	Sezione Esercizio e organizzazione
Distribuito da :	Internet AFD	Pagina 5 di 9	

2.2 Layout

2.2.1 Pagina 1

Foglio di controllo in caso di guasto Vale quale dichiarazione doganale ai sensi della LD

Momento della dichiarazione

Nome dell'ufficio

Tipo di dichiarazione

Importatore	Nome	Via	Via 2	Via 3	Luogo
Destinatario	Nome	Via	Via 2	Via 3	Luogo
Spedizioniere	Nome	Via			Luogo

Nome del dichiarante

Numero di dichiarazione dello spedizioniere

Numero d'incarto dello spedizioniere

Mezzo di trasporto: targa

Conto doganale: 999999

Conto IVA: 999999

moneta di fatturazione:

Documenti precedenti

Genere, numero, indicazioni supplementari

...

Luogo di consegna:

Nome, Via, Luogo

Motivo provvisorio:

Motivo

1

[Leggi accessorie 1](#) [Leggi accessorie 2](#)

Designazione della merce

9999.9999 CA 999*

Merce
commerciabile

Preferenza XX

Sdoganamento: Tipo di sdoganamento + tipo di posizione

Massa netta: 99999999.000*	Massa lorda 99999999.0 *	Valore statistico: 9999999999 *	Aliquota di dazio: 9999999.99*
Peso netto: 99999999.000	Quantità supplementare: 99999999.0 *	Valore IVA: 9999999999 *	IVA [%]: 999.9*

Colli

Genere, quantità, numero

...

Osservazioni:

Osservazione

...

Documenti

Genere, numero, data, indicazioni supplementari

...

Permessi:

Genere, ufficio, numero, data, indicazioni supplementari

Tributi suppletivi:

Genere, numero convenzionale, quantità, % vol., aliquota

Documento:	Procedure di emergenza	Versione:	09.4
Publicato da :	Sezione CSC	Aggiornato da :	Sezione Esercizio e organizzazione
Distribuito da :	Internet AFD	Pagina 6 di 9	

2.2.2 Pagine successive

Foglio di controllo in caso di guasto Vale quale dichiarazione doganale ai sensi della LD

Momento della dichiarazione

Nome dell'ufficio

Tipo di dichiarazione

2

[Leggi Accessorie 1](#) [Leggi Accessorie 2](#)

Designazione della merce

9999.9999 CA 999*

Merce commerciabile



Preferenza XX

Sdoganamento: tipo di sdoganamento + tipo di posizione

Massa netta: 99999999.000*

Massa lorda: 99999999.0*

Valore statistico: 9999999999*

Aliquota di dazio: 9999999.99*

Peso netto: 99999999.000

Quantità supplementare: 99999999.0*

Valore IVA: 9999999999*

IVA [%]: 999.9*

Colli

Genere, quantità, numero

...

Osservazioni:

Osservazione

...

Documenti

Genere, numero, data, indicazioni supplementari

...

Permessi:

Genere, ufficio, numero, data, indicazioni supplementari

...

Tributi supplementari:

Genere, numero convenzionale, quantità, % vol., aliquota

Documento:	Procedure di emergenza	Versione:	09.4
Pubblicato da :	Sezione CSC	Aggiornato da :	Sezione Esercizio e organizzazione
Distribuito da :	Internet AFD	Pagina 7 di 9	

3 Modo di procedere in caso di guasti

Causa/problema	Soluzione
<ul style="list-style-type: none"> ○ Da parte dei clienti ⇒ Guasto al sistema ⇒ Problema con l'indirizzo e-mail ⇒ Nessuna risposta ⇒ Certificato 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Contattare il fornitore del software ⇒ Se il problema non può essere risolto, il fornitore del software contatta l'helpdesk. Al di fuori degli orari d'ufficio, la decisione spetta all'ufficio doganale.
<ul style="list-style-type: none"> ○ Da parte della dogana ⇒ Guasto al sistema ⇒ Lentezza del sistema 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ L'Ufficio federale dell'informatica e della telecomunicazione (UFIT) è competente per la soluzione del problema (viene informato del problema dalla sezione Centro di Servizio TIC) ⇒ L'helpdesk informa i clienti, mediante la lista di distribuzione (News Abo).

- Non disponibilità a causa di un release, di un patch o di un miglioramento del sistema:
 - ⇒ concerne per lo più i giorni non lavorativi, la domenica e i giorni festivi generali;
 - ⇒ i clienti esterni ed interni vengono informati in precedenza.

3.1 Caso speciale e-quota

In caso di guasto al sistema al momento dell'imposizione di merci contingentate, occorre compilare il "Foglio di controllo in caso di guasto" e inviarlo altresì, via e-mail o per fax, alla sezione Misure economiche della DGD.

- Indirizzo e-mail: ozd.e-quota@ezv.admin.ch menzionando "soluzione in caso di guasto".
- Fax: 058 463 92 79

Documento:	Procedure di emergenza	Versione:	09.4
Publicato da :	Sezione CSC	Aggiornato da :	Sezione Esercizio e organizzazione
Distribuito da :	Internet AFD	Pagina 8 di 9	

3.2 Integrazione del traffico postale (itp)

Causa/problema	Soluzione
<ul style="list-style-type: none"> ○ Guasto al sistema del cliente 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Trattenere l'invio ⇒ Liberazione visiva dell'invio da parte della dogana oppure ⇒ Liberazione da parte della dogana sulla scorta del foglio di controllo
<ul style="list-style-type: none"> ○ Guasto al sistema della dogana 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Idem
<ul style="list-style-type: none"> ○ Guasto nella comunicazione 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Esistono due modi di comunicazione (server di posta elettronica e web-service). In caso di guasto di un sistema, occorre fare capo all'altro. Se sono guasti entrambi, bisogna seguire il modo di procedere in caso di guasto al sistema dell'AFD.
<ul style="list-style-type: none"> ○ Lentezza del sistema 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ L'UFIT è competente per la soluzione del problema (viene informato del problema dalla sezione Centro di Servizio TIC). ⇒ L'helpdesk informa i clienti, mediante la lista di distribuzione (News Abo).

Documento:	Procedure di emergenza	Versione:	09.4
Publicato da :	Sezione CSC	Aggiornato da :	Sezione Esercizio e organizzazione
Distribuito da :	Internet AFD	Pagina 9 di 9	