

Manuale Utente

Versione 1.0

Gestione Rimborsi e Sgravi

Sommario

1	Introduzione	3
2	Accesso al sistema	3
3	Presentazione delle istanze	3
3.1	Selezione Azienda	3
3.2	Dashboard Operatore Economico	4
3.3	Inserimento Nuova Pratica	5
3.3.1	Step 1 — Titolo.....	6
3.3.2	Step 2 — Ragioni della richiesta.....	6
3.3.3	Step 3 — Natura della richiesta	7
3.3.4	Step 4 — Richiedente.....	8
3.3.5	Step 5 — Coordinate Bancarie	9
3.3.6	Step 6 — Rappresentante.....	10
3.3.7	Step 7 — Ubicazione Merci.....	11
3.3.8	Step 8 — Referente Responsabile.....	12
3.3.9	Step 9 — Ufficio Doganale.....	12
3.3.10	Step 10 — Ufficio Doganale Merci.....	13
3.3.11	Step 11 — Articoli.....	14
3.3.12	Step 12 — Documenti Allegati.....	15
4	Flusso di lavorazione e Stati delle pratiche	17
4.1	Descrizione degli Stati della pratica	18
5	Segnalazione di eventuali errori o anomalie.....	19

1 Introduzione

Il presente manuale descrive le funzionalità dell'applicativo “Rimborsi e Sgravi” dell'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli (ADM), sviluppato nell'ambito del progetto di Informatizzazione del processo di rimborsi e sgravi doganali.

L'applicazione consente di:

- presentare istanze di rimborso o sgravio di dazi doganali in modalità digitale, in sostituzione degli attuali moduli cartacei REP e REM;
- monitorare lo stato delle pratiche in ogni fase di lavorazione;
- gestire le comunicazioni tra Operatore Economico e Ufficio ADM.

2 Accesso al sistema

L'accesso al PUDM è consentito esclusivamente agli Operatori Economici (OE) italiani, o delegati, quali persone fisiche residenti nello spazio economico europeo, attraverso uno dei seguenti sistemi di autenticazione:

- CNS — Carta Nazionale dei Servizi
- SPID — Sistema Pubblico di Identità Digitale
- CIE — Carta d'Identità Elettronica.

Una volta effettuato l'accesso sul sito istituzionale dell'Agenzia > dal menù laterale selezionare “interattivi” > “Dogane” > selezionare l'applicazione “Rimborsi e Sgravi” > cliccare sul pulsante “accedi”

3 Presentazione delle istanze

3.1 Selezione Azienda

All'apertura dell'applicazione web vengono mostrate tutte le aziende che l'OE rappresenta o per le quali ha ricevuto una delega. L'OE deve quindi selezionare l'Azienda per cui intende operare, che potrà essere modificata tramite il menù a tendina presente nella sezione in alto alla pagina.

Gestione Rimborsi e Sgravi

ADM Agenzia delle Dogane e dei Monopoli

Gestione Rimborsi e Sgravi

Selezione azienda

Selezione l'azienda

Scegli il soggetto per cui vuoi operare.

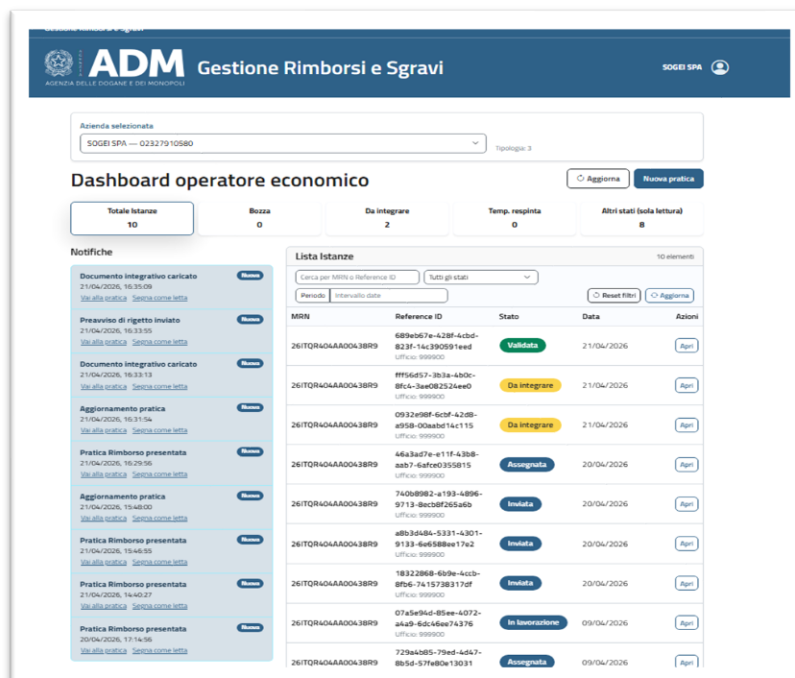
SOGEI SPA Codice fiscale: 02327910580 Tipologia: 3
WERDEN S.R.L. Codice fiscale: 04159840364 Tipologia: 3

 [Figura 1 - Selezione Azienda]

3.2 Dashboard Operatore Economico

Dopo l'accesso, l'Operatore Economico visualizza la propria dashboard, punto centrale di monitoraggio e gestione delle pratiche. La dashboard è organizzata nelle seguenti sezioni:

- Lista Aziende – menù a discesa per effettuare il cambio Azienda
- Contatori di riepilogo — mostra il numero di pratiche per stato (In bozza, Presentate, In lavorazione, Chiuse)
- Notifiche — comunicazioni ricevute dall'Ufficio Doganale, di tipo Informativo, nessuna azione richiesta, o Operativo, richiesta un'azione specifica (integrazione di documenti o richiesta di chiarimenti)
- Lista istanze — elenco di tutte le pratiche inserite, selezionabile per stato, data, MRN e altri criteri.



 [Figura 2 - Dashboard Operatore Economico]

3.3 Inserimento Nuova Pratica

Per avviare una nuova richiesta di rimborso o sgravio, l'OE deve selezionare il tasto “Nuova pratica”, posto in alto a destra della dashboard. Il sistema apre la procedura guidata articolata in 12 step progressivi che verranno via via visualizzati nella barra di avanzamento in alto alla pagina. Da qui è possibile:

- navigare tra gli step tramite i tasti “Avanti” e “Indietro”;
- salvare il lavoro in qualsiasi momento con il tasto “Salva bozza”;
- abbandonare la compilazione con il tasto “Elimina”.

 I campi contrassegnati con l'asterisco (*) o evidenziati in giallo sono obbligatori. Non è possibile passare allo step successivo senza aver compilato tali valori.

3.3.1 Step 1 – Titolo

Il primo step consente di inserire il MRN (Movement Reference Number) della dichiarazione doganale per cui si richiede il rimborso o lo sgravio. Se il MRN è valido, le informazioni della dichiarazione vengono precompilate automaticamente nei campi successivi.

Campi disponibili:

- MRN — il sistema valida formalmente e sostanzialmente il numero inserito verificando lo stato in OPD
- Altro Documento (alternativo al MRN) — per dichiarazioni non identificate da MRN; richiede tipo documento e identificativo univoco

i MRN e Altro Documento sono mutuamente esclusivi: è obbligatorio indicarne uno ed uno solo

The screenshot shows the 'Nuova istanza' (New instance) form in the ADM system. The header includes the ADM logo and 'Gestione Rimborsi e Sgravi'. The main section is titled 'Titolo' and contains two input fields: 'MRN' and 'Altro Documento'. The 'MRN' field has a 'Verifica MRN' button next to it. Below the fields, there is a note: 'Inserire il numero MRN della dichiarazione. Se compilato, lasciare vuoto il campo "Altro Documento".' and 'Inserire tipologia e identificativo del documento (es. "Fattura 123456"). Se compilato, lasciare vuoto il campo MRN.' At the bottom, there are buttons for 'Indietro', 'Salva bozza', 'Annulla', and 'Avanti'.

 [Figura 3 - Titolo]

3.3.2 Step 2 — Ragioni della richiesta

In questo step l'OE specifica la motivazione giuridica della richiesta di rimborso o sgravio.

Campi disponibili:

- Base Giuridica (obbligatorio) – A: Importi dazio in eccesso (Art.117),

- B: Merci difettose (Art.118),
- C: Errore autorità (Art.119),
- D: Equità (Art.120),
- E: Dichiarazione invalidata (Art.116)
- Descrizione delle ragioni della richiesta (opzionale) — testo libero
- Informazioni Supplementari (opzionale) — ulteriori informazioni ritenute utili

⚠ Se selezionata la voce B (Art. 118), il termine di decorrenza si riduce da 3 ad 1 anno. Scaduto tale termine, la pratica non è presentabile e il sistema mostra un messaggio bloccante

Gestione Rimborsi e Sgravi

ADM Gestione Rimborsi e Sgravi

AGENZIA DELLE DOGANE E DEI MONOPOLI

Nuova istanza [← Torna alla dashboard](#)

Seleziona il tipo pratica nello step "Natura".

2/12

Titolo **Ragioni** Natura Richiedente Bancarie Rappresentante Ubicazione Merci

Referente Responsabile Ufficio Doganale Ufficio Doganale Merci Articoli Allegati

Ragioni della richiesta

Base giuridica *
Seleziona base giuridica

Descrizione delle ragioni della richiesta

Informazioni supplementari

Indietro Salva bozza Annulla Avanti

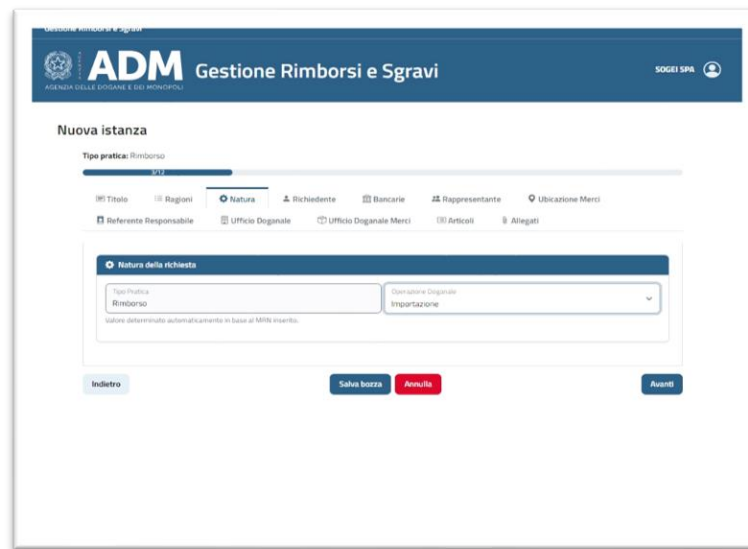
[Figura 4 - Ragioni]

3.3.3 Step 3 — Natura della richiesta

Questo step determina il tipo di pratica in base allo stato del pagamento dei dazi associati alla dichiarazione.

Campi disponibili:

- Tipo Pratica (non modificabile, calcolato automaticamente): Rimborso, se per la dichiarazione è avvenuto il pagamento, Sgravio, se per la dichiarazione non è avvenuto il pagamento
- Operazione Doganale — preselezionato su “Importazione” (al momento la procedura riguarda solo operazioni di importazione)

The screenshot shows the 'Nuova istanza' (New instance) form in the ADM 'Gestione Rimborsi e Sgravi' system. The 'Tipo pratica' (Practice type) is set to 'Rimborso'. The 'Operazione Doganale' (Customs operation) is set to 'Importazione'. The form includes tabs for 'Titolo', 'Ragioni', 'Natura', 'Richiedente', 'Bancarie', 'Rappresentante', 'Ubicazione Merci', 'Referente Responsabile', 'Ufficio Doganale', 'Ufficio Doganale Merci', 'Articoli', and 'Allegati'. The 'Natura della richiesta' (Nature of the request) section shows 'Tipo Pratica: Rimborso' and 'Operazione Doganale: Importazione'. At the bottom, there are buttons for 'Indietro', 'Salva bozza', 'Annulla', and 'Avanti'.

 [Figura 5 – Natura della richiesta]

3.3.4 Step 4 — Richiedente

Questa sezione riporta i dati del soggetto che presenta la richiesta. I campi vengono precompilati automaticamente recuperando i dati del Dichiarante dalla dichiarazione doganale (sistema OPD) ma sono modificabili.

Campi disponibili:

- Nome e Cognome / Denominazione (obbligatorio)
- Indirizzo completo come registrato nel sistema EORI (obbligatorio)
- C.A.P., Comune, Provincia, Stato
- P. IVA / C.F. (obbligatorio per soggetti operanti in territorio nazionale)
- Codice EORI (obbligatorio)
- E-mail (opzionale, ordinaria o PEC) utilizzata per l'invio delle comunicazioni nello svolgimento del processo

Gestione Rimborsi e Sgravi
ADM Gestione Rimborsi e Sgravi
 AGENZIA DELLE DOGANE E DEI MONOPOLI

Nuova istanza Torna alla dashboard

Seleziona il tipo pratica nello step "Natura"

Titolo Ragioni **Richiedente** Bancarie Rappresentante Ubicazione Mercè
 Referente Responsabile Ufficio Doganale Ufficio Doganale Mercè Articoli Allegati

4. Richiedente

Nome e Cognome / Denominazione *

Indirizzo *

C.A.P. Comune Prov. Stato

P.IVA / C.E. * Codice EDI *

Obbligatorio per soggetti in territorio nazionale

E-mail o PEC di riferimento per le comunicazioni relative alla pratica
L'operatore può indicare un indirizzo e-mail ordinario o una PEC. A questo campo verranno inviate le notifiche relative agli eventi legati alla lavorazione della pratica.

Indirizzo e-mail / PEC

Indietro Salva bozza Annulla Avanti

[Figura 6 - Richiedente]

3.3.5 Step 5 — Coordinate Bancarie

In questa sezione l'operatore inserisce le coordinate bancarie necessarie in caso di accoglimento della richiesta. Campi disponibili:

- Flag “inserisci IBAN”
- Numero conto di debito — precompilato se disponibile in dichiarazione - obbligatorio per le pratiche di sgravio

In caso di selezione del flag “Inserisci IBAN”, selezionabile solo in caso di Rimborso, i campi da valorizzare sono:

- Motivo mancato inserimento conto di debito
- IBAN (obbligatorio)
- Istituto bancario (obbligatorio) — nome dell'istituto
- Indirizzo, C.A.P., Comune, Provincia dell'istituto bancario

 [Figura 7 - Bancarie]

3.3.6 Step 6 — Rappresentante

Questa sezione deve essere compilata solo se il richiedente si avvale di un rappresentante doganale (diretto o indiretto). Se il richiedente agisce in nome proprio, la sezione può essere lasciata vuota.

Eventualmente i campi da valorizzare sono:

- Nome e Cognome / Denominazione (obbligatorio)
- Indirizzo, C.A.P., Comune, Provincia, Stato (obbligatorio)
- Codice EORI del Rappresentante (obbligatorio)

The screenshot shows the 'Nuova istanza' (New request) form in the ADM 'Gestione Rimborsi e Sgravi' system. The 'Tipo pratica: Rimborsi' is selected. The 'Rappresentante' step is active, showing a form for the representative's details. The form includes fields for 'Nome / Denominazione*', 'Indirizzo*', 'CAP*', 'Comune*', 'Provincia*', 'Stato*', and 'Codice EDI*'. The 'Codice EDI*' field contains the value 'ITMTUCHECO000002'. Navigation buttons at the bottom include 'Indietro', 'Salva bozza', 'Annulla', and 'Avanti'.

 [Figura 8 - Rappresentante]

3.3.7 Step 7 — Ubicazione Merci

In questo step vengono indicati i dati relativi all'ubicazione fisica delle merci oggetto della richiesta.

Campi disponibili:

- Indirizzo, C.A.P., Comune, Provincia, Stato — luogo in cui si trovano fisicamente le merci

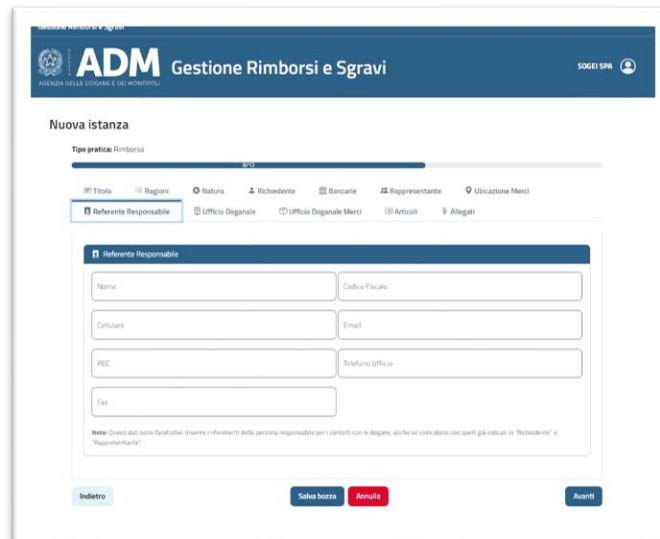
The screenshot shows the 'Nuova istanza' (New request) form in the ADM 'Gestione Rimborsi e Sgravi' system. The 'Ubicazione Merci' step is active, showing a form for the location of the goods. The form includes fields for 'Indirizzo', 'Comune', 'CAP', 'Provincia', and 'Stato'. A note at the bottom states: 'Se le merci sono già state segnalate in la normativa non lo richiede, puoi lasciare vuoti questi campi.' Navigation buttons at the bottom include 'Indietro', 'Salva bozza', 'Annulla', and 'Avanti'.

 [Figura 9 – Ubicazione Merci]

3.3.8 Step 8 — Referente Responsabile

In questo step vengono richieste, opzionalmente, le informazioni relative alla persona responsabile dei contatti con l’Agenzia delle Dogane per quanto attiene alla domanda. I dati potrebbero coincidere con quelli del “Richiedente” o del “Rappresentante”, precedentemente censiti. Campi disponibili:

- Nominativo, Codice Fiscale
- Cellulare
- E-mail
- Telefono ufficio
- PEC
- Fax



The screenshot shows the 'Nuova istanza' (New request) form in the ADM (Agenzia delle Dogane e dei Monopoli) system. The form is titled 'Nuova istanza' and has a sub-header 'Tipo pratica: Rimborsi'. Below this, there are several tabs: 'Referente Responsabile', 'Ufficio Doganale', 'Ufficio Doganale Merc', 'Articoli', and 'Allegati'. The 'Referente Responsabile' tab is selected, showing a form with fields for 'Nome', 'Codice Fiscale', 'Cellulare', 'Email', 'PEC', 'Telefono Ufficio', and 'Fax'. A note at the bottom states: 'Nota: Questi dati sono facoltativi. Inserire i riferimenti della persona responsabile per i contatti con le dogane, anche se coincidono con quelli già indicati in "Richiedente" o "Rappresentante".' At the bottom of the form, there are buttons for 'Inoltro', 'Salva bozza', 'Annulla', and 'Avanti'.

 [Figura 10 – Referente Responsabile]

3.3.9 Step 9 — Ufficio Doganale

In questo step viene indicato l’ufficio doganale competente per la lavorazione della pratica.

Campi disponibili:

- Ufficio Doganale (obbligatorio) — selezionabile tramite un menù a discesa contenente la lista di tutti gli uffici doganali attivi

- Comune, Indirizzo, C.A.P., Provincia, Stato (obbligatorio)

i Ai sensi dell'art. 92 del Regolamento Delegato (UE) 2015/2446 la domanda deve essere presentata all'Ufficio Doganale che ha gestito l'operazione doganale per la quale si richiede il rimborso o lo sgravio.

[Figura 11 – Ufficio doganale]

3.3.10 Step 10 — Ufficio Doganale Merci

Questo step consente di indicare l'ufficio doganale presso cui si trovano le merci, qualora differente dall'ufficio indicato nello step precedente.

Campi disponibili:

- Codice Ufficio - Area di testo in cui indicare il codice dell'ufficio
- Comune, Indirizzo, C.A.P., Provincia, Stato

Sezione Rimborsi e Sgravi

ADM Gestione Rimborsi e Sgravi

SOGGI SRA

Nuova istanza

Tipo pratica: Rimborsio

Titolo Ragioni Natura Richiedente Bancarie Rappresentante Ubicazione Merci
 Referente Responsabile Ufficio Doganale **Ufficio Doganale Merci** Articoli Allegati

Ufficio Doganale Merci

Indirizzo Ufficio Merci: 055100 Comune Merci: _____

Indirizzo Merci: _____ CAP Merci: _____

Provincia Merci: _____ Stato Merci: _____

Completare questa sezione solo se l'ufficio dove si trovano le merci è diverso da quello in cui è stata presentata la dichiarazione.
 Se lasci tutti i campi vuoti, la sezione verrà ignorata.

Indietro Salva bozza Annulla Avanti

[Figura 12 – Ufficio doganale merci]

3.3.11 Step 11 — Articoli

In questo step vengono visualizzati gli articoli della dichiarazione doganale per cui si richiede il rimborso o lo sgravio. Tramite apposito tasto è possibile inserire nuovi articoli o modificare quelli precaricati, nel caso in cui sia necessario differenziare i dazi presenti sugli articoli dichiarati.

Viene visualizzato il Regime Doganale, non modificabile e precaricato con l'identificativo dell'autorizzazione nel caso in cui il regime doganale sia subordinato ad un'autorizzazione.

Campi disponibili:

- Numero articolo (obbligatorio)
- Descrizione merci (obbligatorio)
- Codice NC
- Codice TARIC
- Cadd. UE
- Cadd. Nazionali
- Massa Netta (obbligatorio)
- Unità di misura
- Quantità netta
- Altra UM

- È necessaria la presenza di almeno un articolo per poter procedere allo step successivo

 [Figura 13 - Articoli]

L'ultimo step consente di allegare la documentazione a supporto della richiesta. A partire da questo step, la pagina mostra il titolo “Modifica istanza” ad indicare che la pratica è già stata salvata nel sistema.

- Nome file (obbligatorio)
- Descrizione
- Tasto di caricamento nuovi allegati

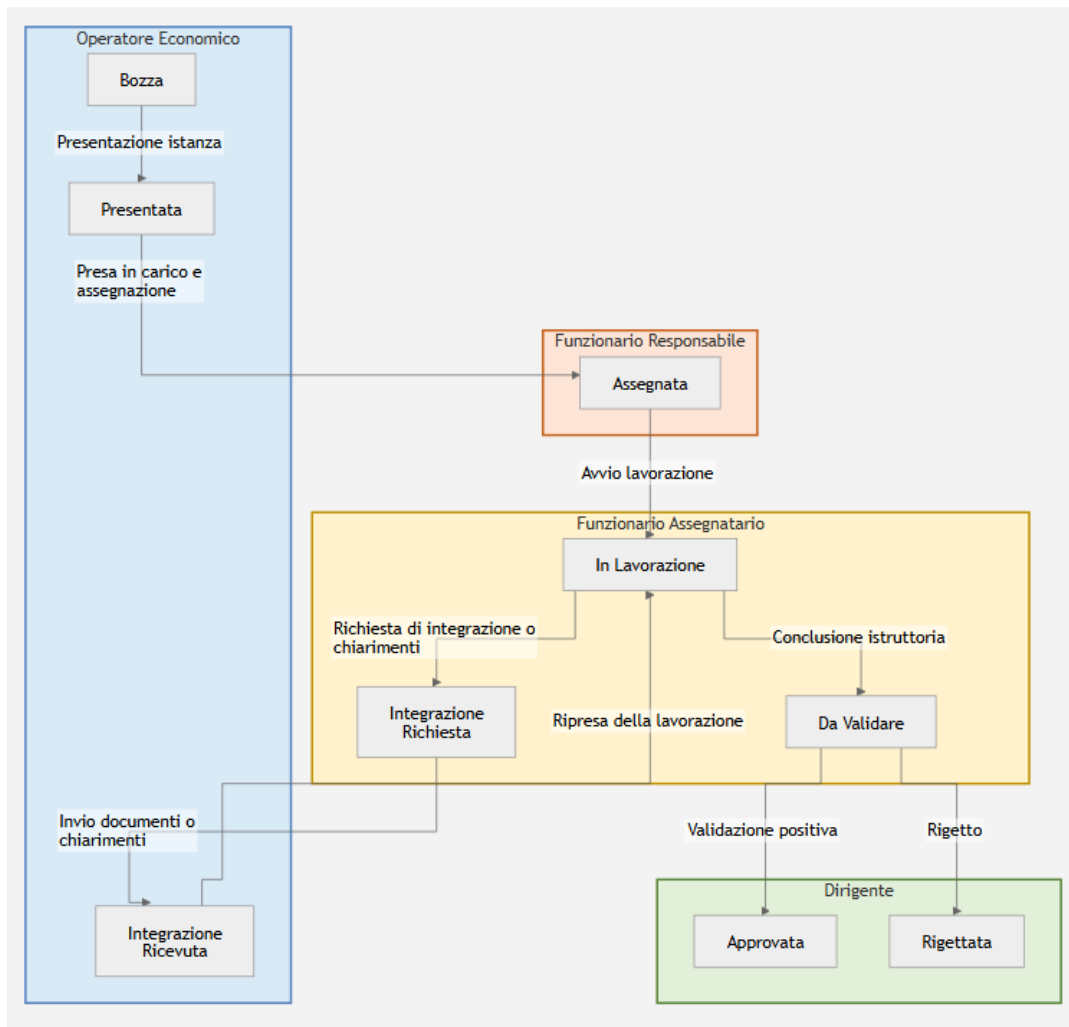
15

4 Flusso di lavorazione e stati delle pratiche

Una volta presentata la richiesta di rimborso o sgravio, il Funzionario Responsabile riceve una notifica e procede all'assegnazione della pratica al Funzionario Assegnatario, il quale avvia l'istruttoria di valutazione. Se necessario, possono essere richiesti chiarimenti o integrazioni. Una volta conclusa l'istruttoria, la pratica viene inoltrata al Dirigente dell'Ufficio per la validazione finale.

4.1 Schema del flusso di lavorazione

L'immagine seguente descrive tutti gli stati che può assumere una pratica presentata da un Operatore Economico, con l'indicazione dell'attore responsabile della transizione e delle azioni disponibili per il Funzionario Doganale.



 [Figura 15 – Flusso di gestione di una pratica]

4.2 Descrizione degli Stati della pratica

PROFILO	STATO	DESCRIZIONE
OE	BOZZA	La pratica è stata compilata, anche parzialmente, dall'Operatore Economico ma non è stata ancora trasmessa
OE	PRESENTATA	La pratica è stata compilata e inviata dall'Operatore Economico tramite il PUDM. Il sistema ha assegnato un numero pratica univoco. La pratica resta in attesa che il Funzionario Responsabile la prenda in carico
FR	ASSEGNATA	Il Funzionario Responsabile ha preso in carico la pratica e l'ha assegnata a un Funzionario Assegnatario.
FA	IN LAVORAZIONE	Il Funzionario Assegnatario ha avviato l'esame della pratica. Sta verificando la documentazione allegata, i dati dichiarati e la fondatezza della richiesta.
FA	INTEGRAZIONE RICHIESTA	Il Funzionario Assegnatario ritiene necessari chiarimenti o integrazioni della documentazione. Ha inviato una comunicazione operativa all'OE specificando cosa deve essere trasmesso. La pratica rimane bloccata in attesa della risposta dell'OE.
OE	INTEGRAZIONE RICEVUTA	L'Operatore Economico ha caricato i documenti o i chiarimenti richiesti. La pratica torna in carico al FA per la ripresa della lavorazione
FA	DA VALIDARE	Il Funzionario Assegnatario ha concluso la lavorazione e ha inoltrato la pratica al Dirigente per la valutazione finale.
D	APPROVATA	Il Dirigente ha validato positivamente la lavorazione del FA. Viene inviata una comunicazione all'Operatore Economico.
D	RESPINTA	Il Dirigente ha validato con esito negativo. Viene inviata una comunicazione all'Operatore Economico.

5 Segnalazione di eventuali errori o anomalie

Nel caso in cui l'Operatore Economico dovesse riscontrare un errore o un'anomalia del software, può segnalarlo aprendo un ticket di assistenza tramite il seguente percorso raggiungibile dalla pagina principale del sito istituzionale ADM: "Contatti e assistenza" > "Assistenza tecnologica dogane e accise" > cliccare sul link relativo all'assistenza.