

# TRASMISSIONE TELEMATICA DELLE DICHIARAZIONI

## RISERVATA AI SOGGETTI ABILITATI

Dal 2000, il servizio telematico è l'unico canale attraverso il quale l'Amministrazione finanziaria riceve le dichiarazioni dei contribuenti.

L'Italia è attualmente uno dei pochi Paesi a gestire telematicamente le dichiarazioni ed i versamenti.

Il risultato principale conseguito dall'Amministrazione finanziaria è non tanto di tipo quantitativo, ma piuttosto di tipo qualitativo: la percentuale di errore risulta sensibilmente ridotta rispetto a quella che si registrava in precedenza sulle dichiarazioni acquisite con modalità "tradizionali".

Coloro che, pur nelle difficoltà iniziali, hanno contribuito fattivamente alla realizzazione di un progetto così qualificante a livello europeo, hanno quindi garantito ai cittadini un servizio importante in termini di:

- minor rischio di errore sulle dichiarazioni presentate;
- certezza di aver completato gli adempimenti nei confronti del fisco;
- possibilità di rimuovere eventuali residue irregolarità prima della presentazione della nuova dichiarazione.

Nei paragrafi che seguono vengono riportate alcune informazioni di tipo generale. La descrizione del processo richiede l'utilizzo di termini non di uso corrente; per la loro descrizione, si rimanda al paragrafo 7 "Spiegazione di termini tecnici".

Informazioni di maggior dettaglio sono disponibili nel sito Internet del Ministero delle Finanze ([www.finanze.it](http://www.finanze.it)) alla pagina "Servizi telematici".

Gli utenti già abilitati troveranno una sintesi delle novità principali introdotte per l'anno 2000 nel sito WEB del Servizio telematico.

## 1. Normativa di riferimento

Il servizio di presentazione delle dichiarazioni è disciplinato da:

- DPR n. 322/98 del 22 luglio 1998, come modificato dal DPR n. 542 del 14 ottobre 1999, recante modalità per la presentazione delle dichiarazioni relative alle imposte sui redditi, all'imposta regionale sulle attività produttive e all'imposta sul valore aggiunto, ai sensi dell'articolo 3, comma 136, della legge 23 dicembre 1996, n. 662;
- Decreto dirigenziale del 31/07/98 (G.U. n. 187 del 12/08/98) e successive modificazioni, concernente le modalità tecniche di trasmissione telematica delle dichiarazioni e di registrazione telematica dei contratti di locazione;
- Decreto dirigenziale del 18/02/1999 (G.U. n. 44 del 23 febbraio 1999), concernente l'individuazione di altri soggetti abilitati alla trasmissione telematica delle dichiarazioni;
- Decreti di approvazione dei modelli di dichiarazione, che, tra l'altro, definiscono le scadenze di presentazione;
- Decreti di approvazione delle specifiche tecniche per la trasmissione telematica, che contengono le istruzioni per la compilazione della dichiarazione in formato elettronico.

## 2. Abilitazione al servizio

L'accesso al servizio è riservato a tutti coloro che:

- sono obbligati alla trasmissione telematica delle dichiarazioni;
- possono avvalersi di tale modalità di presentazione.

Soggetti obbligati alla trasmissione telematica delle dichiarazioni da loro predisposte sono:

- iscritti negli albi dei dottori commercialisti, dei ragionieri e dei periti commerciali e dei consulenti del lavoro;
- iscritti alla data del 30 settembre 1993 nei ruoli di periti ed esperti tenuti dalle camere di commercio, industria artigianato e agricoltura per la subcategoria tributi, in possesso di diploma di laurea in giurisprudenza o in economia e commercio o equipollenti, o di diploma di ragioneria;
- associazioni sindacali di categoria tra imprenditori indicate nell'art. 32, comma 1, lettere a) e b), e c), del Decreto legislativo n. 241/97;
- centri autorizzati di assistenza fiscale per le imprese e per i lavoratori dipendenti (CAF);
- altri soggetti che costituiscono emanazione di quelli precedentemente indicati, quali, ad esempio, gli studi professionali e le società di servizi in cui, rispettivamente, almeno la metà degli associati o più della metà del capitale sociale sia posseduto da soggetti abilitabili.

Gli iscritti negli albi dei dottori commercialisti, dei ragionieri e dei periti commerciali e dei consulenti del lavoro, nonché gli iscritti alla data del 30 settembre 1993 nei ruoli dei periti ed esperti tenuti dalle camere di commercio per la subcategoria tributi, possono assolvere l'obbligo della presentazione telematica anche avvalendosi delle prestazioni delle società che gli ordini, i collegi e le associazioni rappresentative possono costituire per agevolare l'effettuazione di tale adempimento da parte dei loro aderenti;

Sono obbligati alla trasmissione telematica delle proprie dichiarazioni:

- le società di cui all'art. 87, comma 1, lettera a) del Testo Unico delle Imposte Dirette, approvato con decreto del Presidente della Repubblica 22 dicembre 1986, n. 917 con capitale sociale superiore a 5 miliardi, pari a euro 2.582.284,50, nonché gli enti di cui al comma 1, lettera b), del medesimo art. 87, con patrimonio netto superiore a 5 miliardi di lire, pari a euro 2.582.284,50;
- i soggetti con almeno 50 dipendenti.

I soggetti obbligati sopra elencati possono assolvere l'obbligo anche avvalendosi di uno degli intermediari abilitati o di una delle società del gruppo di cui fanno parte.

Sono obbligati alla trasmissione telematica delle dichiarazioni consegnate direttamente dai contribuenti agli sportelli:

- le banche convenzionate;
- Poste italiane S.p.A.

Le banche e le Poste italiane, anche per le proprie dichiarazioni, possono assolvere l'obbligo anche avvalendosi di soggetti appositamente delegati.

Hanno la facoltà di trasmettere in via telematica le dichiarazioni:

- gli intermediari obbligati (professionisti, CAF, associazioni di categoria, etc.) se la dichiarazione è stata predisposta dal contribuente;
- le associazioni rappresentative delle minoranze etnico linguistiche;

- gli intermediari finanziari di cui all'articolo 1, comma 1, del decreto 20 settembre 1997, tenuti all'obbligo delle comunicazioni di cui alla legge 29 dicembre 1962, n. 1745.

Per ottenere l'abilitazione, è necessario presentare una domanda:

- alla Direzione Regionale delle Entrate competente in base al domicilio fiscale del soggetto che la presenta;
- agli uffici delle Entrate, agli uffici I.V.A. e agli uffici delle Imposte Dirette individuati da ciascuna Direzione Regionale competente.

I modelli di domanda, le relative istruzioni, nonché l'elenco degli uffici finanziari cui rivolgersi sono disponibili nel sito [www.finanze.it](http://www.finanze.it), oltre che presso gli uffici stessi.

Contestualmente all'abilitazione, vengono consegnate le istruzioni e una busta sigillata che contiene le chiavi e la password di accesso.

### 3. Hardware e software necessari

L'utilizzo del servizio richiede che l'utente sia dotato di un personal computer con le seguenti caratteristiche di base:

- Lettore di floppy;
- Sistema operativo Windows '95, 98, NT o MACINTOSH (versione 8.5 o successive);
- almeno 32 MB di RAM;
- Processore Pentium 100 MHz o equivalente;
- scheda grafica compatibile SVGA;
- Monitor 14" 800X600 a 65536 colori;
- Browser (Netscape Communicator, Internet Explorer 4.X o superiori o browser equivalenti).

Il PC deve inoltre essere dotato di un Modem e una stampante.

L'accesso può avvenire indifferentemente tramite linea commutata o ISDN ed è gratuito.

L'acquisizione dei pacchetti *software* che provvedono alla compilazione della dichiarazione è a carico dell'utente.

L'Amministrazione finanziaria distribuisce gratuitamente i prodotti *software* sui quali si basa il servizio telematico, nelle fasi in cui si articola:

- creazione delle chiavi di autenticazione;
- controllo e autenticazione del file di dichiarazione;
- gestione delle attestazioni restituite agli utenti a fronte degli invii effettuati.

### 4. Presentazione della dichiarazione

La presentazione della dichiarazione in via telematica si articola nelle fasi di seguito descritte:

- predisposizione della dichiarazione in formato elettronico;
- controllo della dichiarazione;
- invio dei dati;
- elaborazione dei dati
- gestione delle attestazioni restituite dal servizio telematico

Sono necessarie alcune operazioni preliminari che vanno eseguite "una tantum" e completate possibilmente non a ridosso di una scadenza.

La principale di tali operazioni, in assenza della quale non è

possibile presentare la dichiarazione, consiste nella "Generazione delle chiavi di autenticazione".

Il servizio telematico, infatti, tenuto conto che questa modalità di presentazione sostituisce il modello cartaceo, utilizza strumenti informatici che consentono:

- l'identificazione certa di chi presenta la dichiarazione;
- il riconoscimento certo di una qualsiasi modifica successiva ai dati in essa contenuti.

Tali strumenti, in altre parole, permettono di identificare in modo "certo e non contestabile" chi è "responsabile" della presentazione telematica, creando una corrispondenza univoca tra questi e il documento trasmesso, nonché con il suo contenuto, con l'obiettivo di garantire sia l'Amministrazione finanziaria che il contribuente.

Per tutti gli utenti, quindi, il servizio telematico prevede che i documenti che pervengono siano dotati di un codice di autenticazione calcolato con prodotti *software* che garantiscono il conseguimento degli obiettivi descritti.

Per calcolare il codice, ciascun utente e l'Amministrazione finanziaria possiedono una coppia di chiavi asimmetriche, di cui una è "privata" e nota solo al titolare, mentre l'altra è "pubblica" ed è nota a entrambi.

Ogni parte autentica i propri documenti usando la sua chiave privata e li invia al destinatario. Questo legge e controlla il codice di autenticazione utilizzando la chiave pubblica del mittente.

A carico dell'utente è la generazione delle chiavi e la custodia della chiave privata, che va mantenuta segreta e adeguatamente protetta da uso indebito. Le chiavi di autenticazione sono, infatti, associate in modo univoco a ciascun utente. Affidare a terzi l'utilizzo della chiave privata non modifica le proprie responsabilità personali nei confronti dell'Amministrazione finanziaria.

Al momento della generazione vanno effettuate almeno due copie della chiave privata su distinti floppy protetti da password, la prima della quali va utilizzata ogni qualvolta richiesto dal servizio telematico, mentre la seconda va conservata in luogo sicuro.

Nel caso in cui la chiave privata non sia più utilizzabile, l'utente è tenuto a rivolgersi all'ufficio che ha concesso l'autorizzazione (o presso la Direzione delle Entrate o Direzione Regionale delle Entrate competente in base al domicilio fiscale), il quale provvederà ad effettuare le operazioni che consentiranno all'utente di ripristinare la situazione.

#### 4.1 Predisposizione della dichiarazione in formato elettronico

Utilizzando prodotti disponibili sul mercato, ciascun utente predisporre la dichiarazione e converte i dati nel formato previsto per la trasmissione telematica.

Tale formato, distinto per modello di dichiarazione, è definito annualmente e pubblicato in Gazzetta Ufficiale, mediante apposite specifiche tecniche che definiscono:

- l'elenco dei dati che costituiscono la dichiarazione;
- per ciascun dato dichiarato, le caratteristiche del dato stesso: numerico, alfanumerico, percentuale, codice fiscale, valori previsti, ecc.;
- dati dichiarati rilevanti ai fini della liquidazione automatica delle imposte dovute, sottoposti a controlli di congruenza e, in alcuni casi, a ricalcoli automatici.

## 4.2 Controllo della dichiarazione

L'Amministrazione finanziaria distribuisce gratuitamente i prodotti *software* che permettono di verificare la conformità della dichiarazione al formato elettronico della dichiarazione stessa. I programmi di controllo forniti dall'Amministrazione finanziaria provvedono, in particolare, a:

- verificare che l'elenco dei campi dichiarati sia congruente con quello previsto per il modello di dichiarazione;
- verificare che il contenuto del campo sia conforme alla sua rappresentazione o ai valori previsti per il campo stesso: un campo numerico non può contenere lettere, una percentuale può valere al massimo 100, un codice fiscale deve essere formalmente corretto, ecc;
- eseguire i controlli di congruenza e i calcoli automatici.

L'utilizzo di tali prodotti non è obbligatorio; è un ausilio per l'utente, in quanto provvedono a segnalare la presenza di errori che impedirebbero l'accettazione della dichiarazione da parte dell'Amministrazione finanziaria durante la fase di controllo successiva all'invio.

Le segnalazioni sono differenziate in funzione della loro gravità:

- Segnalazioni evidenziate con il simbolo "\*\*\*\*.": indicano la presenza di errori sul file, che, di norma, contiene più dichiarazioni;
- Segnalazioni evidenziate con il simbolo "\*\*\*": indicano la presenza di dati di una singola dichiarazione che non rispettano le regole di formato;
- Segnalazioni evidenziate con il simbolo "\*\*\*C": indicano la presenza di incongruenze nelle informazioni esposte o di importi che non rispettano le regole di calcolo automatico.

Per facilitare la correzione degli errori segnalati dai programmi di controllo, l'Amministrazione finanziaria distribuisce gratuitamente anche il *software* che consente di visualizzare e stampare la dichiarazione nel suo formato elettronico, il cui contenuto può non corrispondere alla stampa della dichiarazione cartacea già consegnata al contribuente.

## 4.3 Invio dei dati

Le fasi precedentemente descritte possono riguardare una sola dichiarazione o, preferibilmente, più dichiarazioni nello stesso tempo, raggruppate in un unico file.

Prima di procedere all'invio, è necessario "autenticare" il file, calcolare cioè, utilizzando il *software* distribuito dall'Amministrazione finanziaria e le chiavi di autenticazione, il codice che consente la verifica dell'identità del responsabile della trasmissione e dell'integrità dei dati.

Lo stesso *software* che calcola il codice di autenticazione provvede a contrassegnare i dati, utilizzando algoritmi matematici basati su una chiave costruita dinamicamente, tale da garantire il principio di riservatezza e cioè che i dati contenuti nel file possano essere letti solo dall'Amministrazione finanziaria.

Per presentare le dichiarazioni, cioè per trasmettere in via telematica i dati in precedenza predisposti, l'utente deve:

- connettersi al servizio;
- collegarsi al sito WEB;
- inviare il file autenticato.

La rete che viene utilizzata è una "Rete Privata Virtuale": è cioè una rete pubblica con porte di accesso dedicate agli utenti. È accessibile mediante un numero verde, unico per tutto il territorio nazionale, che viene comunicato dall'ufficio al momento del rilascio dell'abilitazione.

La rete e il sistema sono dotati di meccanismi che bloccano l'accesso a utenti non autorizzati.

Le porte di accesso sono decentrate a livello regionale e sono state dimensionate considerando:

- la distribuzione per regione degli utenti;
- la concentrazione degli invii in prossimità delle scadenze.

La possibilità di accettare connessioni contemporanee, pur essendo elevata, ha comunque un limite.

È quindi importante anticipare la fase di invio, evitando la trasmissione negli ultimi giorni.

Analogamente, è consigliabile raggruppare le dichiarazioni di uno stesso modello e trasmetterle contemporaneamente all'interno dello stesso file; se ciò non è possibile, è necessario preparare tutti i file da inviare ed effettuare tutti gli invii all'interno di un'unica connessione.

Completata la trasmissione, l'utente riceve un messaggio di conferma che contiene il numero di protocollo attribuito al file e la dimensione (in byte) dello stesso.

Le applicazioni del servizio telematico permettono a ciascun utente di effettuare invii di prova. Le modalità sono identiche a quelle previste per gli invii definitivi. Nelle fasi di elaborazione il sistema provvederà a scartare le dichiarazioni contenute in tali invii, comunicando all'utente l'esito delle operazioni effettuate.

## 4.4 Elaborazione dei dati

I dati pervenuti vengono elaborati al fine di:

- Controllare il codice di autenticazione;
- Controllare l'univocità del file;
- Controllare la conformità del file alle specifiche tecniche;
- Controllare la conformità di ciascuna dichiarazione contenuta nel file alle specifiche stesse.

I dati vengono preventivamente memorizzati su supporto ottico, in modo da disporre in qualunque momento dell'"originale" del file trasmesso dall'utente.

I controlli di conformità del file e della dichiarazione seguono le stesse regole, in precedenza descritte, su cui si basano i prodotti *software* distribuiti agli utenti.

Esistono tuttavia alcuni particolari tipi di controllo che sul PC non sono replicabili o possono dare un esito diverso quando vengono eseguiti durante la fase di elaborazione:

- codice di autenticazione: il controllo utilizza la chiave privata dell'Amministrazione finanziaria (non disponibile sul PC in quanto nota soltanto all'Amministrazione finanziaria) e la chiave pubblica dell'utente;
- controllo di univocità del file: tale controllo utilizza i codici di autenticazione che vengono memorizzati non appena il file perviene; si precisa che tale controllo non entra nel merito dei dati contenuti nel file, ma consiste esclusivamente nella verifica che lo stesso codice di autenticazione non sia già stato in precedenza memorizzato;
- codici fiscali: sul PC non è possibile eseguire alcuni controlli che si applicano nei casi di "omocodia" (soggetti che possedendo gli stessi dati anagrafici darebbero origine allo stesso codice fiscale);
- tipologia di soggetto che trasmette: quando la Banca affida la trasmissione ad un soggetto delegato, sia la Banca

che il Soggetto delegato devono essere conosciuti dall'Amministrazione finanziaria; il controllo presuppone in questo caso l'accesso ad informazioni non disponibili sulla postazione dell'utente;

- protocollo della dichiarazione in precedenza trasmessa, che viene sostituita dalla dichiarazione in corso di elaborazione: il controllo (esistenza della dichiarazione, codice fiscale del contribuente, codice fiscale del soggetto che ha autenticato il file) in questo caso comporta l'accesso alle informazioni relative a tutte le dichiarazioni pervenute, non disponibili sulla postazione dell'utente;
- campi "data": viene eseguito un controllo di congruenza con la data del sistema di elaborazione: ad esempio, la data 03/03/2001, presente nel protocollo attribuito dall'intermediario a una dichiarazione relativa all'anno di imposta 1999 trasmessa a giugno 2000, pur essendo formalmente corretta, risulta incongruente in quanto superiore alla data di elaborazione.

Al termine dell'elaborazione vengono prodotte le attestazioni, raggruppate in un unico file, sul quale viene calcolato il codice di autenticazione dell'Amministrazione finanziaria.

L'intervallo di tempo tra la trasmissione delle dichiarazioni e la restituzione delle attestazioni risulta, in condizioni normali, di pochi minuti. Può tuttavia diventare più lungo in corrispondenza dei picchi di traffico che si verificano in prossimità delle scadenze. Non può, in ogni caso, superare i 5 giorni.

#### 4.5 Gestione delle attestazioni

L'utente trasferisce sul proprio PC i file che contengono le attestazioni, e, utilizzando il *software* distribuito dall'Amministrazione finanziaria, provvede a controllare il codice di autenticazione e a visualizzare e/o stampare i dati.

A fronte di ciascun invio vengono prodotte:

- un'attestazione relativa al file inviato;
- tante attestazioni quante sono le dichiarazioni contenute nel file.

Oltre a dati di riepilogo, le attestazioni riportano l'esito della elaborazione in precedenza eseguita; in particolare, se il file originario contiene errori, l'utente riceve:

- un'attestazione di scarto del file (e quindi di tutte le dichiarazioni in esso contenute) se la non conformità rilevata riguarda le caratteristiche del file inviato; in tal caso, non vengono prodotte le attestazioni relative alle singole dichiarazioni;
- un'attestazione di scarto della singola dichiarazione, se la non conformità riguarda i dati presenti nella dichiarazione contenuta nel file; i motivi di scarto vengono evidenziati in un'apposita sezione dell'attestazione stessa (Segnalazioni e irregolarità rilevate).

Tra le altre informazioni, le attestazioni (del file e/o della singola dichiarazione) riportano la data in cui è stato prodotto ed è a disposizione dell'utente il file che le contiene, autenticato dall'Amministrazione finanziaria.

Per le dichiarazioni accolte in quanto esenti da errori, l'attestazione, una volta stampata, è composta di almeno due pagine:

- la prima contiene i dati principali, desunti dal frontespizio della dichiarazione, da consegnare eventualmente al contribuente che ne faccia richiesta;
- la seconda contiene i dati contabili più significativi e alcune segnalazioni rilevabili dai dati trasmessi.

Nell'attestazione viene infine evidenziato il protocollo della dichiarazione attribuito dal servizio telematico, costituito da:

- protocollo assegnato al momento in cui l'utente ha inviato il file che contiene la dichiarazione;
- numero progressivo di 6 cifre che identifica la dichiarazione all'interno del file.

Tale numero di protocollo, che viene attribuito esclusivamente alle dichiarazioni accolte, va utilizzato per i successivi adempimenti.

### 5. Situazioni anomale

Di seguito vengono riportate alcune indicazioni circa gli adempimenti da espletare, nel caso in cui una o più dichiarazioni vengano scartate o contengano errori.

Si richiama l'attenzione sul fatto che occorre:

- modificare i dati, utilizzando i pacchetti di gestione delle dichiarazioni.
- trasmettere nuovamente la dichiarazione all'Amministrazione finanziaria attraverso il servizio telematico, evitando, ad esempio, richieste di variazioni dei dati inviate anche in forma scritta a uffici dell'Amministrazione finanziaria.

Non si applicano sanzioni, qualora la situazione anomala venga sanata entro le scadenze previste. Nel caso in cui l'errore sia tale da comportare la trasmissione di una nuova dichiarazione oltre i termini, come previsto nella circolare 195 del 24 settembre 1999, non si considera tardiva una dichiarazione trasmessa entro il quinto giorno lavorativo successivo alla data in cui è stata prodotta l'attestazione, di cui al precedente paragrafo 4.5, con la quale si comunica all'utente l'avvenuto scarto della dichiarazione.

#### 5.1 File scartati

Lo scarto del file comporta lo scarto di tutte le dichiarazioni in esso contenute, che risultano quindi non pervenute.

Dopo aver rimosso la causa che ha provocato lo scarto, il file va quindi ritrasmesso per intero, senza alcun riferimento (protocollo della dichiarazione) all'invio precedente.

#### 5.2 Dichiarazioni scartate

Le dichiarazioni vengono scartate per la presenza di errori "gravi", cioè equivalenti ad un "modello non conforme": dopo aver rimosso l'errore che ha determinato lo scarto, occorre predisporre un nuovo file contenente le sole dichiarazioni interessate e ripetere l'invio.

Tali dichiarazioni non devono contenere alcun riferimento a quelle precedentemente inviate, in quanto il protocollo in caso di scarto non viene attribuito.

In merito alle modalità da utilizzare per rimuovere l'errore, si richiama l'attenzione sul fatto che i controlli eseguiti sulla dichiarazione sono di due tipi:

- la dichiarazione contiene uno o più dati non previsti per il modello oppure di contenuto o formato errato; tali errori vengono evidenziati dal *software* di controllo con il simbolo "\*\*\*\*";
- la dichiarazione contiene uno o più campi che non risultano congruenti tra loro oppure non verificano le regole di calcolo previste per il modello; tali errori vengono evidenziati dal *software* di controllo con il simbolo "\*\*\*\*C".

Nel primo caso, l'errore va necessariamente rimosso; nel secondo caso, in considerazione del fatto che i calcoli automa-

tici o i controlli di congruenza possono non rispecchiare appieno la situazione di tutti i contribuenti (in particolare in presenza di regimi speciali, fallimenti, ecc.) l'utente, prima di procedere ad un nuovo invio, è tenuto a:

- controllare se la dichiarazione risulta corretta in base alle istruzioni per la compilazione;
- confermare i dati dichiarati, utilizzando un'apposita casella prevista nelle specifiche tecniche per gestire le situazioni descritte.

### 5.3 Dichiarazioni errate

L'utente può rilevare dai dati presenti sull'attestazione che una o più dichiarazioni, pur essendo esenti da errori e quindi accettate dal sistema, risultano incomplete o contengono informazioni che non corrispondono ai dati presenti nella copia della dichiarazione stessa, già consegnata al contribuente.

In tale ipotesi, l'utente è tenuto a trasmettere nuovamente la dichiarazione, indicando il protocollo assegnato dal servizio telematico alla dichiarazione precedentemente inviata, in sostituzione della quale si sta procedendo ad un nuovo invio.

Se, al contrario, è la dichiarazione originaria che risulta incompleta o errata, occorre:

- predisporre una nuova dichiarazione di tipo "integrativo", barrando l'apposita casella;
- assegnare alla dichiarazione un nuovo protocollo interno;
- consegnare una nuova copia della dichiarazione al contribuente, nei casi previsti;
- curare il versamento delle somme dovute in caso di ravvedimento operoso;
- trasmettere la nuova dichiarazione, senza alcun riferimento a quella precedentemente inviata, in quanto la nuova dichiarazione è di tipo "integrativo".

Si tenga presente che, salvo nel caso in cui le specifiche tecniche non indichino esplicitamente il contrario, la dichiarazione integrativa conterrà tutti i dati dichiarati e non solo quelli che sono stati aggiunti o modificati.

### 5.4 Dichiarazioni doppie

Periodicamente il servizio telematico provvede a segnalare con avvisi specifici, disponibili nel sito WEB del servizio stesso, le dichiarazioni che in base all'analisi di alcuni dati di riepilogo (codice fiscale del contribuente, modello, tipo di dichiarazione, etc.) risultano duplicate.

In tale ipotesi l'utente è tenuto a verificare se le dichiarazioni sono state effettivamente inviate per errore più volte e, in caso affermativo, a trasmettere esclusivamente tramite il servizio telematico, l'elenco delle dichiarazioni per le quali richiede l'annullamento.

L'Amministrazione finanziaria rende disponibile il software che consente di completare l'operazione descritta.

Le richieste, munite come le dichiarazioni del codice di autenticazione, vengono elaborate e viene restituita all'utente l'attestazione, munita del codice di autenticazione dell'Amministrazione finanziaria, che conferma l'avvenuto annullamento.

## 6. Servizio di assistenza

Per la soluzione dei problemi legati a:

- connessione al servizio;
- installazione delle applicazione e configurazione della postazione;
- utilizzo delle applicazioni distribuite dall'Amministrazione finanziaria;
- utilizzo di chiavi e password;
- normativa;
- scadenze di trasmissione.

È previsto un servizio di assistenza telefonica riservato ai soggetti autorizzati, accessibile mediante un numero unico a livello nazionale, comunicato dall'ufficio finanziario al momento del rilascio dell'abilitazione.

Il servizio di assistenza telefonica è attivo dalle ore 9 alle ore 18 dei giorni dal lunedì al sabato, con esclusione delle sole festività nazionali.

In prossimità di una scadenza fiscale di presentazione delle dichiarazioni, il servizio è attivo dalle ore 8 alle ore 19; parallelamente, viene incrementato il numero di operatori addetti.

I problemi che vengono esaminati e risolti sono quelli strettamente correlati al servizio telematico: anche per quelli di tipo "normativo" si devono quindi intendere quesiti attinenti le norme di riferimento (e non questioni di merito), relativi, ad esempio, alle modalità di compilazione delle dichiarazioni, che devono transitare attraverso i canali ordinari dell'Amministrazione finanziaria. Questa renderà operativi, nel corso del 2000, dei Call Centre distribuiti sul territorio nazionale per la gestione, tra l'altro, di chiarimenti richiesti da tutti i cittadini su questioni analoghe a quelle descritte.

A integrazione dell'assistenza diretta mediante operatore, sono a disposizione degli utenti anche:

- nella sezione "Notizie utili" del sito WEB del servizio telematico, le pagine informative che raccolgono le soluzioni ai problemi più frequenti (FAQ);
- avvisi "personalizzati", predisposti per coloro che si trovano in particolari situazioni;
- numero di fax dedicato per la soluzione di problemi legati all'utilizzo di chiavi e password.

È indispensabile quindi che ciascun utente acceda periodicamente al sito del servizio telematico per controllare se tra gli avvisi disponibili ci siano novità rilevanti che agevolano la soluzione dei problemi: gli avvisi e le FAQ disponibili sono infatti il risultato di un'analisi che viene periodicamente effettuata sui dati rilevabili attraverso il servizio di assistenza e costituiscono la soluzione per tutti i problemi della stessa tipologia.

Si fa presente, altresì, che nell'ambito del contratto posto in essere, a seguito di gara pubblica, tra l'Amministrazione Finanziaria ed il Raggruppamento Temporaneo d'Impresa, costituito tra Telecom Italia S.p.a. e la società EIS - Elettronica Ingegneria Sistemi S.p.a., il suddetto R.T.I. è tenuto a fornire assistenza in loco agli utenti per le problematiche relative al setup della postazione di lavoro e ai passi procedurali necessari alla connessione in rete.

Le caratteristiche del servizio offerto dalla R.T.I. e monitorato dall'Amministrazione Finanziaria, sono le seguenti:

- assicurazione di almeno due interventi tecnici per anno solare a prezzo ridotto rispetto alle tariffe correnti, da effettuare entro due giorni lavorativi dalla richiesta dell'utente abilitato;
- erogazione di eventuali interventi addizionali, sempre entro due giorni lavorativi dalla richiesta.

Il prezzo concordato per entrambe le suddette tipologie di intervento è di L. 95.000, pari a euro 49,06.

Al fine di ampliare il ventaglio di scelte a disposizione degli utenti, in alternativa è possibile fruire dell'assistenza fornita dai produttori di software che hanno frequentato corsi di formazione organizzati dall'Amministrazione finanziaria, il cui elenco è disponibile nel sito [www.finanze.it](http://www.finanze.it).

## 7. Spiegazione di termini tecnici

### Attestazione

È la ricevuta che attesta l'esito dell'elaborazione effettuata dall'Amministrazione sui dati pervenuti e, in assenza di errori, conferma l'avvenuta presentazione della dichiarazione.

### Chiavi asimmetriche

È la sigla che si usa per indicare la coppia di chiavi, di cui il primo elemento è privato e il secondo pubblico.

### Codice di autenticazione

È una sequenza di caratteri estratti dal file originario, crittografati con la chiave privata del destinatario del file stesso. Tale sequenza viene calcolata in modo tale che due file diversi non possano dare origine alla stessa sequenza; nemmeno lo stesso file, autenticato in due momenti diversi, produce lo stesso codice. Logicamente, l'operazione equivale a chiudere e "sigillare" la busta prima di inviarla a destinazione.

Il destinatario apre il sigillo e lo controlla con le seguenti modalità:

- lo interpreta con la chiave privata del mittente, ottenendo una prima sequenza di caratteri;
- ricalcola il codice, ottenendo una seconda sequenza.

Se le due sequenze di caratteri così ottenute sono identiche, è certo che la busta proviene proprio dalla persona indicata come mittente e che nessuno ha rotto il sigillo in precedenza. In caso contrario, il messaggio non è integro oppure proviene da un'altra persona e viene quindi respinto.

### Dichiarazione in formato elettronico

È l'insieme di dati dichiarati, tradotti nel modello conforme dell'Amministrazione, approvato con il Decreto Ministeriale delle specifiche tecniche. Logicamente, è identica al modello cartaceo: è costituita infatti da tanti record, ognuno dei quali corrisponde alle pagine del modello cartaceo, cioè frontespizio e quadri compilati.

### File

È l'archivio, predisposto dall'utente, che contiene le dichiarazioni. Logicamente, corrisponde alla busta nella quale vengono inserite le dichiarazioni da trasmettere. A differenza dei modelli cartacei, dove di norma la busta contiene una sola dichiarazione, la busta elettronica è destinata a contenere più dichiarazioni dello stesso tipo.

### File autenticato

È il file predisposto in precedenza (dall'utente o dall'Amministrazione), pronto per essere trasmesso, munito cioè del codice di autenticazione, in formato non leggibile se non da parte del destinatario.

### Generazioni delle chiavi di autenticazione

È una funzione del software distribuito dall'Amministrazione, che consente di creare le chiavi che dovranno essere utilizzate in fase di creazione del file da trasmettere, e per leggere i file di risposta provenienti dall'Amministrazione finanziaria. Utilizzando la documentazione consegnata dall'ufficio finanziario e la funzione in esame, l'utente:

- genera la chiave privata e la chiave pubblica, che è contenuta in un file "richiesta di iscrizione";
- trasmette, utilizzando il servizio telematico, tale richiesta.

L'Amministrazione finanziaria al momento della ricezione della richiesta e in modo completamente automatico:

- verifica la rispondenza dei dati contenuti nella richiesta di iscrizione con quanto constatato personalmente dall'ufficio finanziario al momento dell'abilitazione dell'utente al servizio telematico;
- verifica che l'utente risulti già iscritto nel registro e, in tal caso, che l'iscrizione risulti o meno valida.

In caso di esito positivo dei controlli, l'Amministrazione finanziaria, tramite il sistema di validazione, iscrive l'utente nell'apposito registro e restituisce un'attestazione in formato elettronico, munita del codice di autenticazione.

L'utente deve copiare l'attestazione di iscrizione sul proprio PC ed è in grado, completata tale operazione, di procedere all'autenticazione dei file.

### Supporto ottico

È un supporto non riscrivibile: il dato, una volta registrato, è disponibile in sola lettura e non può essere in alcun modo alterato.