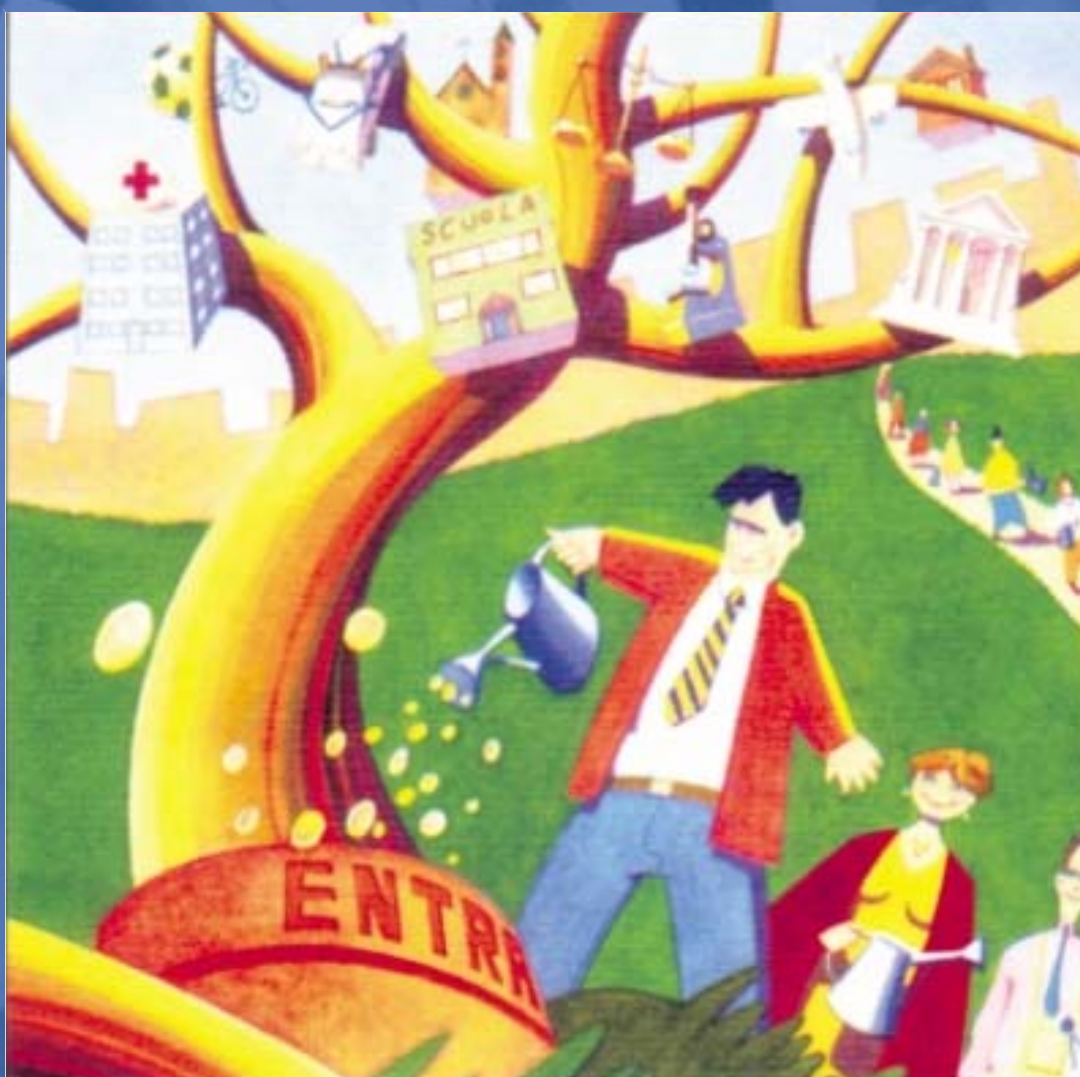


PREGLED STORITEV OBVEZE



V TEM PREGLEDU

- Predstavitev Agencije za prihodke
- Strategija odnosa
- Storitve za davčne zavezance in za posrednike
- Standardi
- Informacije za tuje državljane v Italiji
- Obrazec za pritožbe
- Pravice davčnih zavezancev

Novejša izdaja Pregleda Storitev je potrdilo prizadevanja Agencije za prihodke, da bi vzpostavila odnos z davčnimi zavezanci in s skupnostjo na osnovi načel zaupanja, sodelovanja in transparentnosti.

S tem Pregledom nameravamo obnoviti našo zavezo ponujanja storitev državljanom in jim tako pomagati pri izpolnjevanju davčnih obveznosti.

V zadnjih letih nas je cilj središčnosti uporabnika glede na ponujeno storitev spodbudila, da poiščemo vedno nove oblike in priložnosti za pomoč, da bi naša uprava postala fleksibilnejša in bližja državljanom ter verodostojna protagonistka davčne stvarnosti.

Ta Pregled je naša zaveza kakovosti; omogoča davčnim zavezancem, da spoznajo storitve in oblike ponujanja slednjih, da lahko zavestno uveljavljajo svoje pravice. Nenazadnje je tudi sredstvo, da preverimo v času naše delovanje in da posledično spodbudimo nujne posege izboljšanja, da bi davčna služba postala civilnejša in sodobnejša.

Upam, da bo naše prizadevanje sprejeto z zadovoljstvom in da bo koristno vsem državljanom.

Direktor Agencije za Prihodke
Raffaele FERRARA

Agencija za Prihodke

Agencija za Prihodke je začela delovati s 1. januarjem 2001, njena vzpostavitev je pomenila začetek procesa spremembe finančne uprave, ki se zgleduje po načelu transparentnosti in poenostavitve.

Agencija izvaja svoje poslanstvo »**zagotavljanja najvišje stopnje prostovoljne udeležbe k davčnim obveznostim**« na osnovi pobud, ki so namenjene povečanju pomoči davčnim zavezancem in izboljšanju preventivnih in kontrastnih dejanj proti davčni utaji.

Gre za dva pogleda istega cilja: biti na razpolago državi. Pomoč je storitev, namenjena posameznemu državljanu ali skupinam državljanov; nasprotovanje davčni utaji je storitev, namenjena skupnosti.



Agencija za Prihodke:

- je sestavljena iz centralnih (7 Direkcij in 4 Uradov sodelavcev) in regionalnih struktur (21 Direkcij), ki se ukvarjajo z načrtovanjem, usmerjanjem, koordiniranjem in nadzorovanjem;
- je kapilarno razširjena na celotnem državnem ozemlju s 386 krajevnimi uradi, ki imajo operativne pristojnosti, in z drugimi 200 centri za pomoč uporabnikom;
- nudi telefonsko pomoč s 6 call centri in 12 majhnimi call centri, ki odgovarjajo na preko 1,5 milijonov klicev letno;
- nudi pripravo specifičnih upravnih aktov z 2 državnima operativnima centroma.

Ta organizacija upravlja letno preko 40 milijonov dohodninskih napovedi in aktov ter na desetine milijonov osebnih stikov.

Vsak dan preko 35.000 sodelavcev dela v dobro državljanom in skupnosti.

Odnosi z davčnimi

Središčnost državljanu je temeljna vrednota Agencije za Prihodke, ki je na razpolago davčnim zavezancem, da bi podprla prostovoljno izpolnjevanje davčnih obveznosti. Načelo pomoči, ki je zapisano v Poslanstvu Agencije, vzpostavlja nov odnos z državljani-davčnimi zavezanci, ki je osnovan na zaupanju in sodelovanju v skladu z načelom dobronamernosti.

Ta strategija se izvaja v sklopu sistema odnosov, ki je izšla iz analize potreb davčnih zavezancev, na katere odgovarjamo s ponudbo storitev, ki se stalno spreminja.

Vrednote, na katere se sklicuje Agencija, so:

- Prizadevanje za davčno **pomoč** državljanom;
- **Jasno** in neposredno sporočanje z uporabo najnovejših tehnologij;
- **Sposobnost** pri izvajanju institucionalnih smotrov;
- **Zanesljivost**, kot sposobnost izpolnjevanja zavez in pridobivanja zaupanja davčnih zavezancev;
- **Hitrost** pri odzivanju na potrebe in na prošnje uporabnikov;
- **Dostopnost** do storitev.

Na osnovi teh vrednot je vso osebje, na vseh organizacijskih ravneh, vključeno v vsakodnevno delovanje v duhu sodelovanja in deljenja ciljev.

Dostop do storitev

Agencija za Prihodke si prizadeva za vzpostavitev sistema odnosov z davčnimi zavezanci, ki bi upošteval različne oblike dostopa do storitev: Krajevni Uradi, Call-Contact Center, Internet.

Zato si prizadeva, da bi povečala ponudbo storitev na osnovi različnih oblik dostopa, da bi omogočila davčnim zavezancem izbor najhitrejše in najustrežnejše oblike dostopa do storitev.

Obveščanje davčnih zavezancev

Agencija za Prihodke redno objavlja različne publikacije v interesu državljanov (Letopis davčnih zavezancev, revija »Agencija obvešča«, ...), ki so na voljo na spletni strani www.agenziaentrate.gov.it ali na krajevnih uradih.

Revija Fiscooggi, ki je dosegljiva na spletni strani Agencije na naslovu www.fiscooggi.it, je računalniška revija davčnega debatiranja Agencije za Prihodke.



Pozor do uporabnika in njegova udeležba za izboljšanje storitev

Agencija za Prihodke je še posebno pozorna na ocene davčnih zavezancev, na osnovi katerih pripravlja pobude izboljšanja, izbor prioritet in izvajanja kakovostne politike.

Leta 2004 je Agencija za Prihodke izvedla raziskavo o zadovoljstvu uporabnikov (Customer Satisfaction) glede vseh oblik dostopa do storitev: Call-Contact Center, Krajevni Uradi, Internet.

Rezultati, ki so dosegljivi na spletni strani Agencije, so pokazali visoko stopnjo zadovoljstva s strani davčnih zavezancev, Agencija za prihodke si prizadeva za ohranjanje in izboljšanje teh ocen.

Uporabniki lahko predložijo tudi svoje opombe, predloge, pripombe in pritožbe – izključno glede nujenih storitev – preko ustreznega priloženega obrazca, na razpolago tudi na vseh uradih in na spletni strani Agencije.



Certifikati kakovosti

Agencija je vzpostavila Sistem upravljanja, ki ureja delovanje krajevnih uradov, da bi zagotovila visoko raven kakovosti storitev in nenehno izboljšanje standardov.

V ta namen si prizadeva za doseganje certifikata ISO 9001:2000 za storitve, ki jih nudijo operativne strukture. Doslej je ta certifikat prejelo preko 120 Krajevnih Uradov iz 13 dežel. Certificiranje bo postopno razširjeno tudi na vse urade in na Call-Contact Centre.

Pregled Storitvev

je za Agencijo za Prihodke

- sredstvo obveščanja in komuniciranja z uporabniki;
- dejanje, s katerim dokazuje svoje prizadevanje, da bi ohranila visoke kakovostne standarde, katerih izpolnjevanje lahko uporabniki stalno preverijo.

Ta Pregled, ki nadgrajuje izdajo iz leta 2004, namerava razširiti glavne ponujene storitve in opredeliti najpomembnejše kakovostne zaveze. Pregled je bil osnovan ob upoštevanju najpogostejših davčnih obveznosti zavezancev in storitev, ki jih Agencija nudi, da bi spodbudila izpolnjevanje slednjih.

Pregled velja za **celotno državno ozemlje**, opisuje strategijo, nudi splošne informacije o ponujenih storitvah prek različnih oblik dostopa, standarde, ki si jih je Agencija zastavila, in druge koristne informacije za izboljšanje odnosa z uporabniki.

Pregled je bil sprejet v dogovoru z Državnim svetom potrošnikov in uporabnikov – CNCU -, ustanovljenem na Ministrstvu za Produktivne Dejavnosti.

Krajevni Pregled storitev, ki se postopoma uveljavlja v vseh krajevnih uradih, predstavlja posamezni urad in različne nivoje uslug, ki jih slednji nudi.

Agencija za prihodke namerava razširiti Pregled storitev na osnovi ustreznih pobud. Pregled storitev je na voljo na krajevnih uradih in na spletni strani www.agenziaentrate.gov.it.



Urad, call-contact center, internet

so tri oblike hitrejšega in učinkovitejšega dostopa do storitev. Dopolnjujejo se med seboj, da bi na usklajen način odgovorile potrebam

Krajevni Uradi: gre za moderne strukture, v procesu stalnega obnavljanja, z udobnimi čakalnicami in s sistemom za urejanje vrst.

Vsak davčni zavezanec ima svoj referenčni urad glede na svoje stalno bivališče (davčni domicil). Za pomoč in informacije se lahko vsekakor obrne na kateri koli krajevni urad, brez krajevnih omejitev.

S klicem na številko **199.126.003** je mogoče rezervirati zmenek ob zaželenem dnevu in uri. (na voljo 24 ur na dan, minimalna cena znaša 11,88 centov evra na minuto) ali prek spletne strani **www.agenziaentrate.gov.it/servizi**.

Call-Contact Center storitev, ki odgovarja na številko **848.800.444** (od ponedeljka do petka od 9. do 17. ure, ob sobotah od 9. do 13. ure) ali na številko **848.800.333** (avtomatična storitev) omogoča pridobitev informacij in pomoči ter koriščenja določenih storitev. Cena klica je enakovredna redni časovni tarifi. Poklicati je mogoče tudi s prenosnim telefonom na številko **199.148.398**, cena je na račun uporabnika glede na tarife operaterja mobilne telefonije.

Na spletni strani **www.agenziaentrate.gov.it/servizi** je na razpolago storitev »Rezervacija telefonskega klica« (call-back), s katero lahko davčni zavezanec rezervira klic ob zaželeni uri.

Hkrati lahko zaprosi za informacije preko kratkega SMS sporočila na številko **320.430.8444**.

Internet na spletni strani **www.agenziaentrate.gov.it** so na voljo davčne informacije, informacije o zakonodaji, obrazci in on-line storitve.

Za registrirane in habilitirane uporabnike so na voljo računalniške storitve Fisconline in Entratel. Davčni zavezanec sme hkrati zaprositi za informacije in pomoč tudi preko elektronske pošte na razdelku »Storitve, web-mail«.

Nekatere storitve so uporabne tudi prek interaktivnega paketa digitalne televizije.



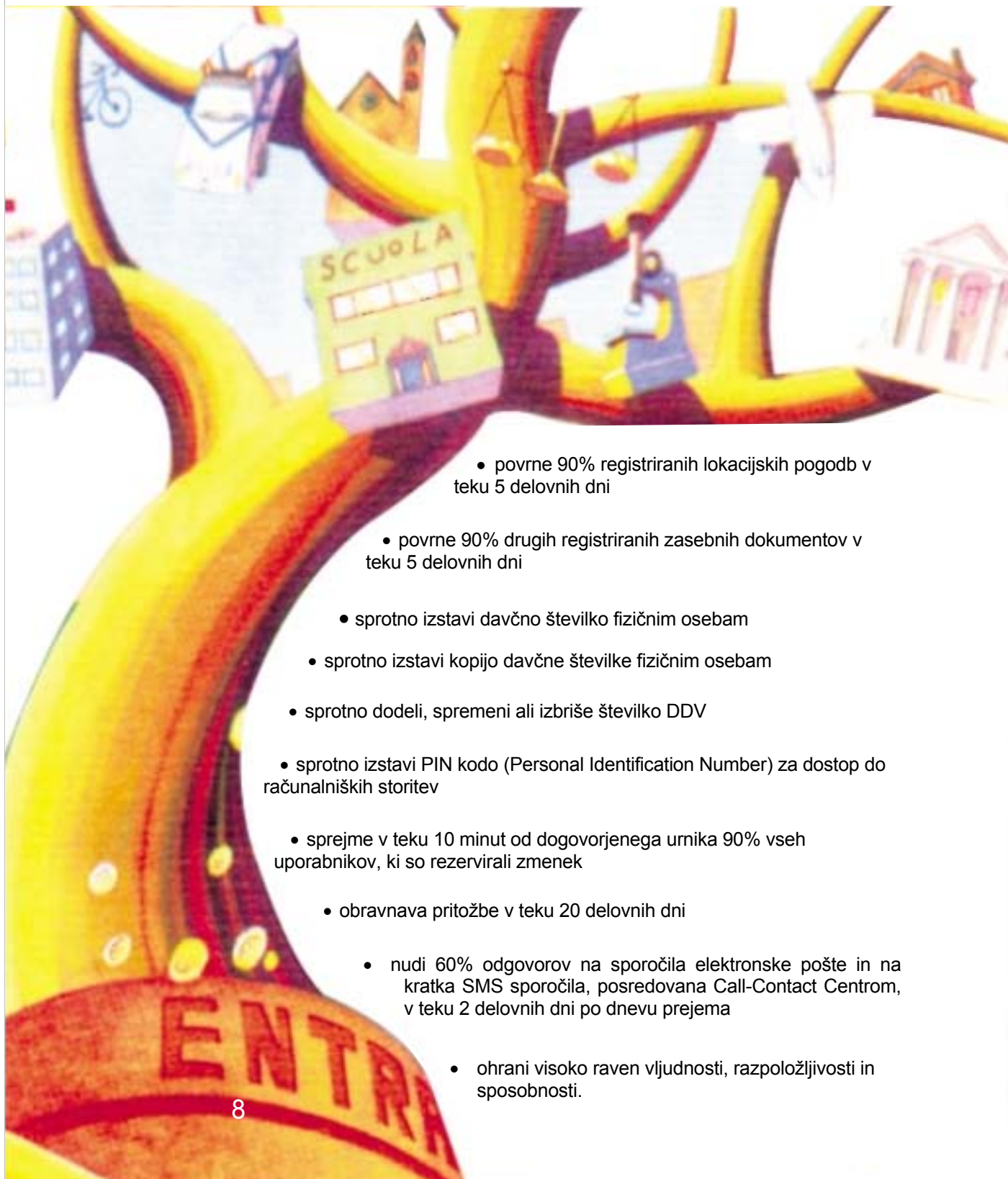
Storitve na dom

Invalidni davčni zavezanci oziroma tisti, ki ne morejo do krajevnih uradov in ki imajo težave pri uporabljanju drugih oblik dostopa do storitev (Internet, Call-Contact Center), lahko zaprosijo za pomoč na dom.

Obrniti se morajo na koordinatorje služb deželnih direktij Agencije, na krajevne urade, na društva, ki delujejo na področju pomoči invalidnim osebam, na socialne službe krajevnih ustanov in na patronate.

Storitev je na razpolago na vseh krajevnih uradih. Nadaljnje informacije so na voljo na spletni strani **www.agenziaentrate.gov.it/servizi**.

Agencija si prizadeva, da...



- povrne 90% registriranih lokacijskih pogodb v teku 5 delovnih dni

- povrne 90% drugih registriranih zasebnih dokumentov v teku 5 delovnih dni

- sprotno izstavi davčno številko fizičnim osebam

- sprotno izstavi kopijo davčne številke fizičnim osebam

- sprotno dodeli, spremeni ali izbriše številko DDV

- sprotno izstavi PIN kodo (Personal Identification Number) za dostop do računalniških storitev

- sprejme v teku 10 minut od dogovorjenega urnika 90% vseh uporabnikov, ki so rezervirali zmenek

- obravnava pritožbe v teku 20 delovnih dni

- nudi 60% odgovorov na sporočila elektronske pošte in na kratka SMS sporočila, posredovana Call-Contact Centrom, v teku 2 delovnih dni po dnevu prejema

- ohrani visoko raven vljudnosti, razpoložljivosti in sposobnosti.

Storitve za kategorije profesionalcev

Agencija za Prihodke nudi specifične storitve posrednikom in drugim profesionalcem na osnovi prednostnih oblik dostopa.

POSREDNIKI

Storitev **Entratel**, ki je namenjena posrednikom, nudi možnost računalniškega koriščenja nekaterih storitev v korist uporabnikom, med katerimi sodijo:

- **registracija lokacijske** ali najemniške **pogodbe** nepremičnin (ali razdrtje, odlog ali odstop pogodbe) z zadevnim plačilom davkov;
- **informacije glede davčnega položaja** strank, po prejemu ustreznega pisnega pooblastila s strani pristojnega urada prek storitve »davčni predalček«;
- plačilo davkov na osnovi **kumulativnega obrazca F24** po podpisu ustreznega dogovora;
- vlaganje napovedi in **anket**, ki **zadevajo panožne študije**;
- sporočilo **začetka, zaključka ali spremembe dejavnosti, podvržene DDV**;
- prejem **računalniških opozoril nepravilnosti** za preverjanje točnosti in popolnosti podatkov v napovedi.

Za koriščenje te storitve je potrebno zaprositi za habilitacijo pristojno deželno direkcijo ali krajevne urade dežele, kjer ima oseba ali družba, ki jo zastopa, svoj davčni domicil. Dostop do storitve Entratel je mogoč, poleg z neposredno povezavo na zeleno številko, tudi prek interneta na naslovu <https://entratel.agenziaentrate.it>

Storitve Entratel so:

- telefonska pomoč št. **848.836526** za reševanje problemov, ki so povezani s koriščenjem storitev;
- on-line pomoč <http://assistenza.finanze.it/helpdesk> za pregled rešitev najpogostejših vprašanj.

Telefonska storitev **Call-Contact Center št. 848.800.333**, z opcijo, namenjeno izključno posrednikom, nudi pomoč v zvezi z obvestili, ki zadevajo napovedi in kumulativni obrazec F24.

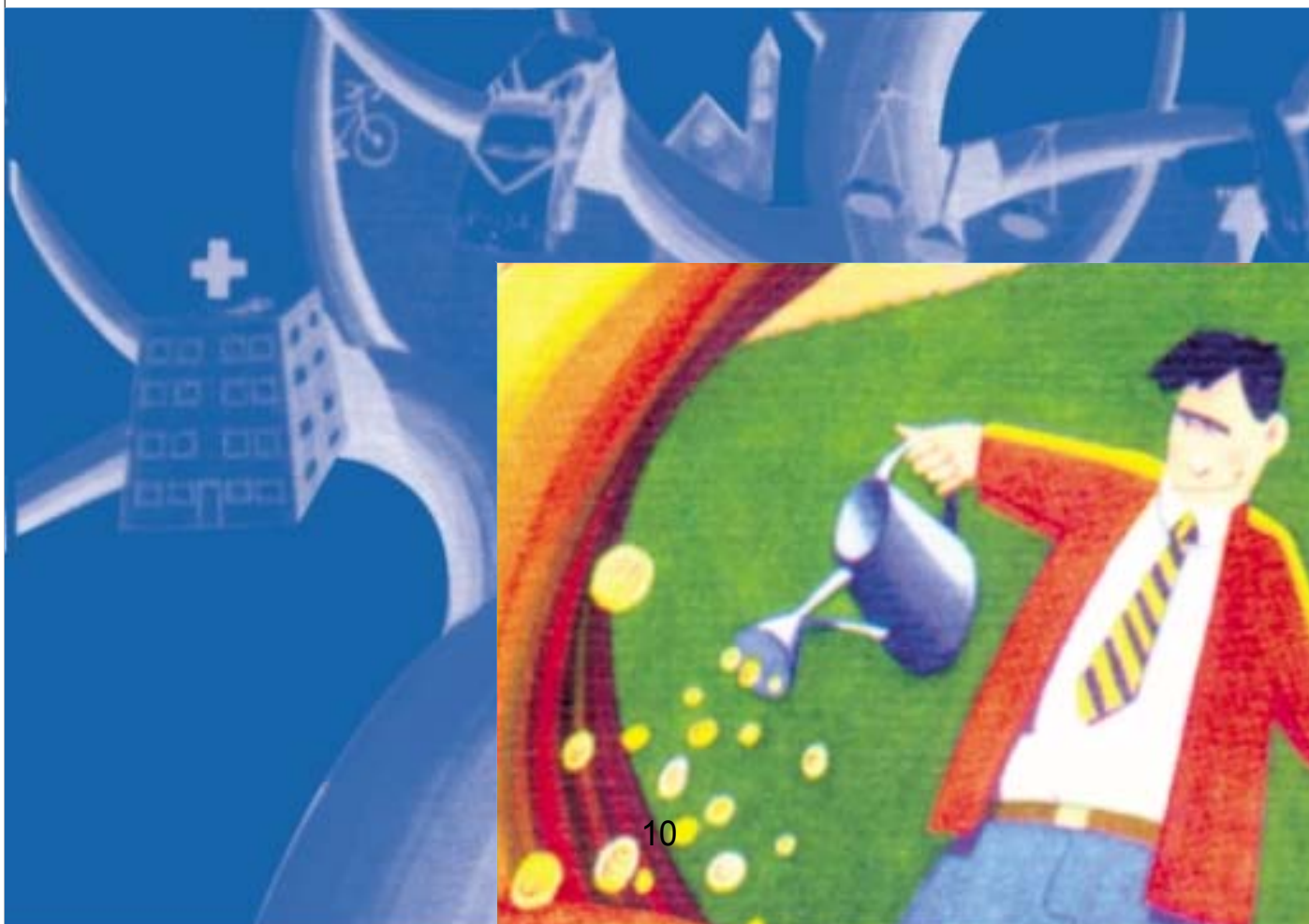


DRUGI PROFESIONALCI

Računalniška storitev omogoča drugim kategorijam profesionalcem, da:

- prek spletne strani www.agenziaentrate.gov.it/servizi preverijo podatke glede obdavčevanja **sodnega akta**;
- opravijo registracijo in izplačilo **javnega akta**, za katerega velja dolžnost računalniške registracije (akti nakupa in prodaje nepremičnin, odstop in vzpostavitev realnih pravic na nepremičninah, podvrženih davkom itd.) na osnovi Sistema Interscambio Territorio-**Sister** na naslovu <http://sister.agenziaterritorio.it>.

V primeru, da je računalniška registracija fakultativna ali da jo sistem Sister ne predvideva (npr. odstop dobrin upnikom; brezplačni odstop realnih pravic itd.), se lahko uporabnik obrne na pristojni krajevni urad Agencije za Prihodke.



SERVICES FOR FOREIGN CITIZENS

Non-Italian citizens need a Taxpayer Identification Number, which is required for all dealings with Public Bodies and Administrations, and a VAT Number to start a business.

How to obtain a Taxpayer Identification Number

You can obtain a Taxpayer Identification Number by presenting a valid identity document, passport or residence permit at any Local Revenue Agency Office.

A birth certificate or self-certificate by a parent is sufficient for new-born children.

If your taxpayer card is lost or stolen, you can request a duplicate at your Local Revenue Agency Office.

Duplicates can also be requested via Internet <http://www.agenziaentrate.gov.it/servizi/duplicatocf/formcf> or by contacting our Call-Contact Centre. **848.800.444**.

How to obtain a VAT Number

You must apply for a VAT Number within 30 days of starting a business.

This can be obtained at any Local Revenue Agency Office by presenting an identity document if you are the owner of a sole proprietorship, or an identity document of the legal representative of a company if you are a partner.

Applications can also be made via Internet, or through an authorized intermediary (accountant, CAF Tax Assistance Centre) with on-line Entratel access.

Variations in data or termination of business must be communicated within the same time period and through the same channels as indicated above for applications.

Non-resident UE citizens can present a declaration of identity (...), either in person or through a nominee, to Ufficio di Roma 6, via Canton, 10 - 00144 RM, or send it by registered mail.

For further information and details you can consult the tax guide for foreign citizens (in Arabic, French, English, Russian and Spanish) on the Agency website at:

<http://www.agenziaentrate.gov.it/documentazione/guide/stranieri.htm>.

LES SERVICES POUR LES ETRANGERS

Tous les citoyens qui n'ont pas la nationalité italienne doivent être titulaires d'un "Codice Fiscale" (Numéro d'Identification Fiscale), nécessaire pour tous les rapports avec les Organismes et les Administrations Publiques ; en outre il est nécessaire, quand on entreprend une activité économique, être titulaire d'une "Partita IVA" (Numéro d'Identification TVA).

L'attribution du Code Fiscal

Pour l'attribution d'un Code Fiscal il faut se présenter à un " Ufficio Locale " (Bureau Local de l'Agence des Impôts) quelconque, muni d'une pièce d'identité en cours de validité, passeport ou permis de séjour.

Pour les nouveaux-nés, il suffit de présenter un certificat de naissance du bébé ou une " autocertificazione " (déclaration) faite par un ses parents.

Si la carte est perdue ou volée, il est possible de demander un duplicata au Bureau Local de l'Agence.

Le duplicata peut être également demandé par Internet à l'adresse <http://www.agenziaentrate.gov.it/servizi/duplicatocf/formcf> ou en téléphonant au Call-Contact Center **848.800.444**.

L'attribution du numéro de TVA

du début de l'activité économique.

Pour demander son attribution il faut se présenter à un Bureau Local quelconque de l'Agence des Impôts, muni d'une pièce d'identité du titulaire, pour les activités individuelles, ou du représentant légal pour les sociétés.

Le numéro d'identification TVA peut également être obtenu par le moyen d'Internet, ou d'un intermédiaire (Expert Comptable, CAF, ...) habilité à utiliser le service Entratel.

D'éventuelles variations de données ou la cessation de l'activité, doivent être communiquées selon les mêmes modalités et dans les mêmes délais que ceux indiqués pour la demande.

Les citoyens UE non résidents peuvent présenter une déclaration d'identification (...), même par l'intermédiaire d'un délégué, au Bureau Local - Rome 6 (via Canton, 10 - 00144 ROME) ou l'envoyer par lettre recommandée.

Pour d'ultérieurs renseignements et de plus amples approfondissements il est possible de consulter le Guide fiscal pour les étrangers (en arabe, français, anglais, russe et espagnol) sur le site Internet de l'Agence à l'adresse suivante <http://www.agenziaentrate.gov.it/documentazione/guide/stranieri.htm>.

LOS SERVICIOS PARA LOS EXTRANJEROS

Los ciudadanos que no son italianos necesitan el Código de Identificación Fiscal, que se utiliza para todas las operaciones con los Entes y las Administraciones Públicas, así como la “Partita IVA” para poner en marcha una actividad económica.

Entrega del Código de Identificación Fiscal

Para conseguirlo hay que presentarse en una Oficina Local de la “Agenzia delle Entrate” (Agencia de Ingresos) con un documento de reconocimiento válido, pasaporte o permiso de estadia.

Para los neonatos es suficiente el certificado de nacimiento o la correspondiente autocertificación de uno de los padres.

Si dicha tarjeta se pierde o alguien la roba, se puede solicitar un duplicado a la Oficina Local de la “Agenzia delle Entrate” (Agencia de Ingresos).

El duplicado se puede solicitar incluso por internet <http://www.agenziaentrate.gov.it/servizi/duplicatocf/formcf> o llamando por teléfono al Call-Contact Center **848.800.444**.

Entrega de la “Partita IVA”

comienzo de la actividad económica.

Para conseguirlo hay que presentarse en una Oficina Local de la “Agenzia delle Entrate” (Agencia de Ingresos) presentando un documento de identidad del titular, para las empresas individuales, o del legal representante, para las sociedades.

También se puede solicitar por Internet o trámite un intermediario (Asesor Contable, CAF – Centro Asesoramiento Fiscal,...) habilitado que utiliza el servicio Entratel.

Eventuales variaciones de los datos o cesación de la actividad, se tienen que comunicar en los mismos tiempos y con las mismas modalidades indicadas para la solicitud.

Los ciudadanos UE que no son residentes pueden presentar la declaración de identificación (...), incluso por medio de un delegado, en la Oficina de Roma 6 (calle Canton, 10 - 00144 RM) o enviarla por carta certificada.

Para más informaciones y aclaraciones se puede consultar la guía fiscal para los extranjeros (árabe, francés, inglés, ruso y español) en el sitio internet de la Agencia en la siguiente dirección <http://www.agenziaentrate.gov.it/documentazione/guide/stranieri.htm>.

Dienstleistungen für Ausländer

Nicht italienische Bürger müssen im Besitz einer Steuernummer sein, die für alle Nicht-italienische Bürger müssen für alle Beziehungen mit Körperschaften und öffentlichen Verwaltungen im Besitz der Steuernummer sein, und für den Beginn einer wirtschaftlichen Tätigkeit, eine MwSt-Nummer besitzen.

Ausstellung einer Steuernummer

Für die Ausstellung einer Steuernummer muss man sich mit einem gültigen Ausweis, Reisepass bzw. Aufenthaltsgenehmigung, zu einem der Ämter der Agentur der Einnahmen begeben.

Für Neugeborene genügt die Geburtsurkunde bzw. eine Selbstbescheinigung der Eltern. Geht die Karte verloren bzw. wird diese gestohlen, kann im Amt der Agentur der Einnahmen, ein Duplikat beantragt werden.

Das Duplikat kann auch über die Internetadresse <http://www.agenziaentrate.gov.it/servizi/duplicatocf/formcf> bzw. über das Call- Contact Center unter der Nummer **848.800.444** beantragt werden.

Ausstellung einer MwSt.-Nummer

Tätigkeit, beantragt werden.

Für die Ausstellung dieser, muss man sich mit dem Personalausweis des Inhabers des Einzelunternehmens bzw. des gesetzlichen Vertreters der Gesellschaft, zu einem Amt der Agentur der Einnahmen, begeben.

Sie kann auch über das Internet bzw. über einen dazu befähigten Steuervertreter (Steuerberater, CAF,...), der ein Entratel-System für die telematische Datenübertragung besitzt, beantragt werden.

Eventuelle Änderungen der Daten bzw. das Beenden der Tätigkeit, muss innerhalb derselben Frist und auf die selbe Art und Weise mitgeteilt werden, wie die Beantragung dieser.

Nicht ansässige EU-Bürger können eine Identifikationserklärung (...) auch mit Hilfe einer bevollmächtigten Person, an das Amt von Rom 6 (Via Canton, 10 - 00144 RM) einreichen bzw. diese per Post (Einschreiben) übermitteln.

Für weitere Informationen und nähere Erläuterungen kann der Steuerleitfaden für Ausländer (auf Arabisch, Französisch, Englisch, Russisch bzw. Spanisch) in der Web Site der Agentur der Einnahmen, <http://www.agenziaentrate.gov.it/documentazione/guide/stranieri.htm> zu Rate gezogen werden.

Pravice davčnih zavezancev

STATUT

V skladu z zakonom št. 212 z dne 27. julija 2000, z nadaljnjimi spremembami v ZO št. 32 z dne 26. januarja 2001, določa sledeče pravice davčnega zavezanca in dolžnosti davčne uprave.

PRAVICA DO INFORMACIJE

Davčna uprava mora zagotoviti poznavanje zakonov in upravnih določil v zvezi z davčnimi obveznostmi in mora pravočasno in učinkovito razširiti vse ustrezne dokumente, ki jih sama pripravi.

PRAVICA DO POZNAVANJA AKTOV IN TRANSPARENTOSTI

Davčna uprava mora zagotoviti, da so davčni zavezanci dejansko informirani o dokumentih, ki so jim namenjeni.

PRAVICA DO OBNOVITVE ROKOV

Ministrstvo za gospodarstvo in finance lahko z ustreznim dekretom obnovi roke za davčne zavezance, ki zaradi višje sile ne morejo izpolniti davčnih obveznosti, oziroma lahko prekinejo ali premestijo roke zaradi izrednih ali nepredvidljivih vzrokov.

PRAVICA DO JASNOSTI IN UTEMELJITVE DOKUMENTOV

Da bi zagotovili večjo jasnost in transparentnost, je potrebno utemeljiti vse dokumente o preverjanju in izplačevanju davkov.

PRAVICA DO PREMOŽENJSKE INTEGRITETE

Davčna služba mora povrniti stroške davčnih zavezancev glede poročila za prekinitev, obročno plačevanje in povračilo plačila, v kolikor davek ni bil potreben ali ga je bilo potrebno izplačati v manjši meri.

PRAVICA DO KOMPENZACIJE

Davčna uprava omogoča davčnim zavezancem, da izplačajo davčne obveznosti na osnovi kompenzacije.

PRAVICA DO SPOŠTOVANJA DOBRONAMERNOSTI

Odnosi med davčnimi zavezanci in davčno upravo temeljijo na načelu sodelovanja in dobronamernosti.

PRAVICE DAVČNIH ZAVEZANCEV, PODVRŽENIH KONTROLI

Kontrole potekajo »na osnovi dejanskih potreb«, da bi se izognili kateremu koli oviranju delovanja davčnih zavezancev. Kontrole na sedežu davčnega zavezanca ne smejo presežati 30 delovnih dni in nadaljnjih 30 dni v primeru posebnih težav pri preiskovanju.

INTERPELACIJA

Davčni zavezanec lahko zaprosi za mnenje davčne uprave pred izvajanjem določenega akta, ko obstajajo »objektivne okoliščine negotovosti« glede izvajanja zakonodaje.

Če ne prejme odgovora v teku 120 dni, pomeni, da davčna uprava soglaša s tolmačenjem, ki ga je predlagal davčni zavezanec (tiha privolitev).

POROK

Skupni organ, ki ima nalogo, da ščiti davčne zavezance in njihove pravice pri vseh deželnih direkcijah Agencije za prihodke in pri vseh sorodnih strukturah Avtonomnih pokrajin Trenta in Bocna.

Porok:

- poziva urade k izvajanju samozaščite za izničenje in popravilo davčnih predpisov preverjanja in izterjevanja;
- preveri pravilno izvajanje davčnih kontrol;
- zagotovi jasno in takojšnjo informiranje o davčnih ukrepih, obrazcih za davčne obveznosti in ustreznih navodilih;
- predloži šestmesečno poročilo Ministrstvu za gospodarstvo in finance.

DRUGI INŠTRUMENTI

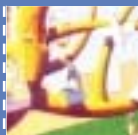
Za izključne davčne problematike, kot je na primer pritožba zoper zahtev davčne uprave, za katere se smatra, da so nepravilne, so državljanom na voljo tudi drugi inštrumenti: pobude proti davčnim sporom (npr. samozaščita, ureditev nepravilnosti, privolitev, konkordat, sprava) in sodna zaščita (npr. pritožba Davčnim Odborom).

Pregled storitev je potrdil Direktor Agencije za prihodke z ukrepom št. 38812 z dne 5. aprila 2005 v sodelovanju z Državnim svetom potrošnikov in ustanov (CNCU), ki je ustanovljen pri Ministrstvu za produktivne dejavnosti.

ZA NADALJNJE INFORMACIJE:
e-pošta: entrate.cartadeiservizi@agenziaentrate.it

KORISTNE INFORMACIJE

ZA KOMUNICIRANJE Z AGENCIJO ZA PRIHODKE



KRAJEVNI URADI

»NAJDI URAD« ZA ENOSTAVNO ISKANJE URADA:

www.agenziaentrate.gov.it/servizi

848800333 (avtomatična storitev)



REZERVACIJE IN ZMENKI

DA SE IZOGNEMO NEPOTREBNEMU ČAKANJU PRI OKENCIH:

[www.agenziaentrate.gov.it/servizi/](http://www.agenziaentrate.gov.it/servizi)

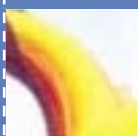
199.126.003 (avtomatična storitev) 24 UR NA DAN.



SPLETNA STRAN NA INTERNETU

INFORMACIJE, OBRAZCI, ZAKONODAJA, ON-LINE STORITVE

www.agenziaentrate.gov.it



WEB MAIL @

ZA INFORMACIJE IN POMOČ PREKO ELEKTRONSKE POŠTE

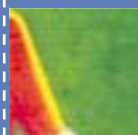
www.agenziaentrate.gov.it/servizi



TV in DIGITALNA TELEVIZIJA

SPROTNE INFORMACIJE SO NA RAZPOLAGO NA

TELETEXTU RAI NA STRANEH 390-394 IN NA RAI UTILE



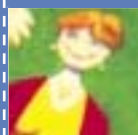
CALL CENTER

ZA KONTAKTIRANJE NAŠIH OPERATERJEV
OD PONEDELJKA DO PETKA OD 9. DO 17.
URE

IN OB SOBOTAH OD 9. DO 13. URE

848.800.444 (storitev z operaterjem)

848.800.333 (avtomatična storitev)



CALL BACK

ZA REZERVACIJO KLICA NA ZAŽELENI DAN IN OB ZAŽELENI URI

www.agenziaentrate.gov.it/servizi

848.800.444 (storitev z operaterjem)



SMS

ZA DAVČNE INFORMACIJE NA PRENOSNEM
TELEFONU JE POTREBNO POSLATI KRATKO SMS
SPOROČILO NA ŠTEVILKO **320.430.8444**

Storitve	Dostop do storitve		
	Urad	Internet	Call Center
Registracija lokacijske ali najemniške pogodbe za nepremičnine ali razdrtje, odlog in odstop pogodbe	registracija: na katerem koli krajevnem uradu, razdrtje, odlog ali odstop: na uradu, kjer je bila opravljena registracija	v razdelku fisconline je mogoče opraviti registracijo z ustrežno programsko opremo. Potrebna je PIN koda. Računalniška registracija je obvezna za subjekte, ki imajo vsaj 100 nepremičninskih enot.	
Registracija drugega zasebnega akta (npr. predhodni akt, posodbena pogodba, zasebni akt, ...)	na katerem koli krajevnem uradu	on-line informacije	
Predložitev napovedi o dediščini	na pristojnem krajevnem uradu za območje glede na zadnje stalno bivališče pokojnega. Če je pokojni imel stalno bivališče v tujini, je pristojni urad tisti v okrožju zadnjega stalnega bivališča v Italiji ali urad Roma 6 (via Canton, 10 – 00144 RM), če bivališče ni znano.	on-line informacije	Informacije in pomoč št. 848.800.444 od ponedeljka do petka od 9. do 17. ure in ob sobotah od 9. do 13. ure (storitev z operaterjem).
Izstavitev davčne številke za fizične osebe	na katerem koli krajevnem uradu		
Izstavitev kopije davčne številke za fizične osebe	na katerem koli krajevnem uradu	on-line storitev v razdelku Storitve – davčna številka. Kartica bo poslana na dom na naslov, ki ga ima Agencija za prihodke. Možnost dostopa k storitvi prek digitalne televizije.	st. 848.800.333 (avtomatična storitev). Kartica bo poslana na dom, na naslov, ki ga ima Agencija za prihodke

Storitve	Dostop do storitve		
	Urad	Internet	Call Center
Dodelitev, sprememba ali zaprtje številke DDV	na katerem koli krajevnem uradu	v razdelku fisconline z ustrezno programsko opremo	
Informacije, pomoč in dopnila v zvezi z davčno zakonodajo	na katerem koli krajevnem uradu	»web-mail«: v razdelku Komuniciranje in Storitve »Newsletter«: novosti glede ukrepov, rokov in storitev na naslov elektronske pošte. Storitev je brezplačna. »Davčni roki«: za poznavanje rokov. Davčna dokumentacija (določila, okrožnice in resolucije, vodniki in izpopolnjevalno gradivo, revije Agencije.	Informacije in pomoč št. 848.800.444 od ponedeljka do petka od 9. do 17. ure in ob sobotah od 9. do 13. ure (storitev z operaterjem).
Izstavitev PIN kode za dostop do vseh računalniških storitev fisconline za vse davčne zavezance	na katerem koli krajevnem uradu	v razdelku fisconline. Možnost dostopa do storitve prek digitalne televizije	Št. 848.800.333 (avtomatična storitev)
Izpolnitev in vložitev modela Unico za fizične osebe	na katerem koli krajevnem uradu	v razdelku fisconline-UNICOweb. Potrebna je PIN koda.	
Informacije glede davčnega položaja	na katerem koli krajevnem uradu	»Davčni predalček«, v razdelku fisconline, za preverjanje svojega davčnega položaja: napovedi, povračilo davkov, izplačila obrazcev F23 in F24, premoženjski podatki/sodni akti, davčna številka, osebni podatki in stalno bivališče, naziv, številka DDV, davčni domicil, pravni sedež. Potrebna je PIN koda.	Informacije in pomoč št. 848.800.444 od ponedeljka do petka od 9. do 17. ure in ob sobotah od 9. do 13. ure (storitev z operaterjem).



Storitve	Dostop do storitve		
	Urad	Internet	Call Center
Pomoč v zvezi z obrazci za napovedi	na katerem koli krajevnem uradu	on-line informacije glede obrazcev	
Izstavitev potrdil	na katerem koli krajevnem uradu: kopija napovedi za dediščino, premoženjska napoved, spori, ... na pristojnem krajevnem uradu: morebitne zadolžitve, odstop podjetja, ...	on-line informacije	
Izstavitev dovoljenj	na pristojnem krajevnem uradu: dovoljenje dedičem za izterjevanje povračila, ...	on-line informacije	
Priznanje olajšav (bivališče, invalidne osebe...)	na katerem koli krajevnem uradu	on-line informacije	Informacije in pomoč na št. 848.800.444 od ponedeljka do petka, od 9. do 17. ure, in ob sobotah, od 9. do 13. ure (storitev z operaterjem).
Tutoring (Ugodni davčni režimi: 13. in 14. čl. Zakona št. 388/2000)	prošnja za pomoč na katerem koli krajevnem uradu. Davčna pomoč poteka izključno prek računalniške poti s strani pristojnega krajevnega urada (pristojni uslužbenec), glede na davčni domicil.	habilitirani subjekti se lahko poslužujejo storitve v razdelku fisconline z ustrezno programsko opremo. Potrebna je PIN koda.	
Informacije in morebitni popravki na obvestilih nepravilnosti	na katerem koli krajevnem uradu		Informacije in pomoč na št. 848.800.444 od ponedeljka do petka, od 9. do 17. ure, in ob sobotah, od 9. do 13. ure (storitev z operaterjem). V nekaterih primerih lahko Call-Contact izvede popravke.

Storitve	Dostop do storitve		
	Urad	Internet	Call Center
<p>Informacije in morebitni popravki plačilne kartice (nadzor 36. bis čl. OPR600/1973 ali 54. bis čl. OPR 633/1972).</p>	<p>na katerem koli krajevnem uradu</p>		<p>Informacije in pomoč na št. 848.800.444 od ponedeljka do petka, od 9. do 17. ure, in ob sobotah, od 9. do 13. ure (storitev z operaterjem). V nekaterih primerih lahko call center izniči nepravilne plačilne kartice.</p>
<p>Obrazec F24</p>	<p>na katerem koli krajevnem uradu se lahko popravijo napake izpolnjevanja.</p>	<p>za plačilo je potrebna ustrezna programska oprema, na razpolago na razdelku fisconline. Potrebna je PIN koda.</p>	
<p>Predložitev prošnje kredita na davku na osnovi posebnih zakonov (npr. naložbe v zapostavljena območja, nove naložbe v kmetijstvo, povečanje zaposlenosti, računalniška oprema, naložbe v založništvo)</p>	<p>informacije so na voljo na katerem koli krajevnem uradu</p>	<p>V razdelku fisconline z ustrezno programsko opremo. Potrebna je PIN koda.</p>	<p>Informacije in pomoč na št. 848.800.444 od ponedeljka do petka, od 9. do 17. ure, in ob sobotah, od 9. do 13. ure (storitev z operaterjem).</p>
<p>Olajšave za gradbene obnove</p>	<p>informacije so na voljo na katerem koli krajevnem uradu. Obvestilo je potrebno poslati s priporočenim pismom pred začetkom del Operativnemu centru v Pescari (via Rio Sparto 21 - 65100 PE)</p>	<p>on-line je na razpolago obrazec</p>	
<p>Povračila neposrednih davkov</p>	<p>informacije so na voljo na katerem koli krajevnem uradu</p>	<p>on-line informacije</p>	<p>informacije na št. 800.100.645</p>

Ce kaj ni v redu ...kar povejte! Lahko izboljšamo.

Pripombe davčnih zavezancev so dragoceno sredstvo za izboljšanje kakovosti storitev Agencije za prihodke.

Prosimo Vas, da v celoti izpolnite obrazec, ki ga lahko predložite ali pošljete prek elektronske pošte (www.agenziaentrate.gov.it) ali na krajevni urad, kjer ste zasledili slabo delovanje.

		Pritožbe in Predlogi		UE-15-PG-13 18. januar 2005
Kateri problem ste zasledili?				
<input type="checkbox"/> Prekinitev storitve	<input type="checkbox"/> Predolgi čakalni časi	<input type="checkbox"/> Nejasni obrazci	<input type="checkbox"/> Nespoštovanje zmenka	
<input type="checkbox"/> Nevljudno osebje	<input type="checkbox"/> Nespoštovanje oddajnih rokov	<input type="checkbox"/> Pomanjkljive/nepravilne informacije	<input type="checkbox"/> Nespoštovanje standardov Pregleda storitev	
<input type="checkbox"/> Nespoštovanje pravic in jamstev, predpisanih v Statutu davčnega zavezanca	<input type="checkbox"/> Drugo (opišite).....			
Ali lahko na kratko opišete situacijo? _____ _____ Datum dogodka _____				
Ali imate kak predlog za poenostavitev in izboljšanje storitve? _____ _____ _____				
Pritožba ali predlog zadeva:				
<input type="checkbox"/> Prve informacije	<input type="checkbox"/> Izstavitve številke DDV/davčne številke	<input type="checkbox"/> Registracija aktov/Napoved o dediščini	<input type="checkbox"/> Povračila	
<input type="checkbox"/> Opozorila, plačilne kartice, sporočila nepravilnosti	<input type="checkbox"/> Pomoč in informacije za izponjevanje in vložitev napovedi	<input type="checkbox"/> Pomoč in informacije	<input type="checkbox"/> Potrdila/Olajšave/Dovoljenja	
<input type="checkbox"/> Kontrole	<input type="checkbox"/> Drugo (opišite).....			
Ali želite mogoče izraziti pohvalo? _____ _____ _____				
Osební podatki				
Če želite odgovor, vstavite Vaše osebne podatke:		Davčna številka _____		
Priimek in ime: _____		e-pošta: _____		Tel.: _____
Naslov (ulica, hišna št., mesto, pokrajina, poštna št.): _____				
Datum: __/__/__		Pritožba št. _____ (namenjeno uradu)		
<small>Z navedbo osebnih podatkov uporabnik dovoli obravnavo slednjih v skladu z ZO št. 196 z dne 30. junija 2003 o zasebnosti; ti podatki bodo uporabljeni zgolj za posredovanje sporočil v zvezi s to pritožbo/s tem predlogom in ne bodo v nobenem primeru sporočeni tretjim osebam.</small>				
<small>Urad se obveže, da bo odgovoril na to pritožbo/na ta predlog v teku 20 delovnih dni po predložitvi.</small>				
				
Potrdilo za davčnega zavezanca				
Obrazec za pritožbe ali predloge je bil predložen uradu v _____			Podpis pristojne osebe _____	
dne: __/__/__				