

**GESTIONE SERVIZI DI
MESSA IN SERVIZIO E
DI VERIFICAZIONE PERIODICA**

Rev. 11 del 01.10.2021

Pag. 1 di 11**SOMMARIO**

| | |
|--|----|
| 1. Scopo | 2 |
| 2. Riferimenti | 2 |
| 3. Modalità operative verificazioni periodiche sui registratori telematici | 2 |
| 4. Conoscenza Organizzativa | 7 |
| 5. Processo completo servizi Registratori Telematici | 9 |
| 6. Rischi ed opportunità | 10 |
| 7. Documentazione di registrazione | 11 |

TABELLA REVISIONI

| N° REV. | DATA EMISSIONE | DESCRIZIONE | RIF. PARAGR. | RIF. PAGINA |
|---------|----------------|--|---|-------------|
| 00 | 01.07.2004 | Prima Emissione | Tutti | Tutte |
| 01 | 01.10.2007 | Inserimento nuova gestione chiamate e invio telematico dati Agenzia delle Entrate | 3.1.1 3.1.2 3.1.3 3.1.4 3.1.5 | 2-3-4-5 |
| 02 | 02.09.2008 | Inserimento priorità per gestione richieste di intervento | 3.1.2 | 3 |
| 03 | 12.11.2009 | Modifica durata moduli e responsabili archiviazione | 4 | 5 |
| 04 | 15.01.2010 | Modifica riferimenti norma UNI EN ISO 9001:2008 | 2 | 2 |
| 05 | 03.01.2011 | Modifica denominazione società | Tutti | Tutte |
| 06 | 19.12.2013 | Modifica normativa dichiarazione unica Modifica gestione interventi di assistenza programmata | Tutti 3.1.2 | Tutte 3 |
| 07 | 30.01.2015 | Modifica modulo per verificazioni periodiche Modalità comunicazione interventi Agenzia delle Entrate | 3.1.1 3.1.2 3.1.3 | |
| 08 | 01.08.2016 | Aggiornamento secondo la nuova norma UNI EN ISO 9001:2015 | Tutti | Tutte |
| 09 | 07.11.2016 | Inserimento modalità gestione conoscenza organizzativa | 3.1.5 | 5-6-7 |
| 10 | 01.10.2019 | Inserimento nuove procedure registratori telematici | Tutti | Tutte |
| 11 | 01.10.2021 | Eliminazione procedure misuratori fiscali e inserimento nuove procedure registratori telematici con nuova valutazione dei rischi | Tutti | Tutte |

VERIFICATO E APPROVATO DALLA DIREZIONE

EMESSO DAL RESPONSABILE GESTIONE QUALITA'

01.10.2021

FIRMA

FIRMA

DATA

1. Scopo

Scopo della presente procedura è definire come la SAGI SERVICE SRL provvede alla gestione del servizio di verifica periodica sui **registratori telematici**. La procedura è predisposta nel rispetto delle prescrizioni della "Modifica del decreto ministeriale 23 marzo 1983 e successive integrazioni e modificazioni, del decreto ministeriale 4 aprile 1990 e del provvedimento del Direttore dell'Agazia delle entrate 28 luglio 2003, riguardanti gli apparecchi misuratori fiscali – Protocollo 150227/2013" **e del Provvedimento agazia delle Entrate n. 0182017 del 28/10/2016 relativo alla definizione delle informazioni da trasmettere, delle regole tecniche, degli strumenti tecnologici e dei termini per la memorizzazione elettronica e la trasmissione telematica dei dati dei corrispettivi giornalieri e seguenti chiarimenti e specificazioni.**

2. Riferimenti

Norma UNI EN ISO 9001:2015, punto 8.5

Modifica al Decreto Ministeriale del 23 marzo 1983 e ss – Protocollo 150227/2013.

Provvedimento agazia delle Entrate n. 0182017 del 28/10/2016 e Legge 30 dicembre 2018 n. 145

3. Modalità operative verificazioni periodiche sui registratori telematici

3.1. Descrizione delle attività di processo

I servizi di verifica periodica **dei registratori telematici** vengono erogati esclusivamente dai Tecnici ai quali è stato ufficialmente rilasciato il punzone fiscale. I Tecnici operano nel rispetto del vincolo di segretezza professionale. A tal proposito la SAGI SERVICE SRL ha fatto sottoscrivere al personale abilitato all'effettuazione della verifica periodica una dichiarazione, nella quale è presente l'obbligo della segretezza. La SAGI SERVICE SRL, al fine di garantire la riservatezza del Cliente, ha implementato un sistema di gestione della privacy, secondo le nuove disposizioni del GDPR. Il personale che esegue le verificazioni periodiche:

- È in possesso di un tesserino e il nominativo è presente nell'elenco comunicato all'Agazia delle Entrate prima del 28 febbraio 2003;
- È indipendente a livello societario rispetto agli utilizzatori dei misuratori fiscali.

Le modalità di svolgimento delle verifiche periodiche **sui registratori telematici** sono le seguenti.

3.1.1. ATTIVITÀ 02: VERIFICAZIONE PERIODICA REGISTRATORE TELEMATICO

Il Tecnico, conformemente a quanto indicato nel provvedimento Agazia delle Entrate del 28 luglio 2003 e s.m., effettua la verifica nel rispetto delle modalità riportate nell'Istruzione Operativa "Verifica Periodica registratori telematici" (IS02/P03) e del modulo DQ12/P03 e DQ13/P03.

Il Tecnico abilitato, nel momento in cui deve effettuare la verifica periodica di un registratore telematico verificare che lo stesso sia con sigillo fiscale integro o privo di sigillo fiscale. Per i due casi sono previsti due moduli differenti. Qualora il RT risulti privo di sigillo, il tecnico dovrà far compilare dal cliente il modulo DQ13-P03 DICHIARAZIONE UTENTE RT PRIVO DI SIGILLO.

Operativamente dovrà:

1. Attivare la modalità verifica periodica nel registratore telematico (qualora previsto) secondo le specifiche di ogni produttore;
2. Eseguire le operazioni specificate per la verifica periodica (IS02/P03 Istruzione Operativa "Verifica Periodica registratori telematici")
3. Compilare, a seconda dei casi, il modulo DQ12-P03 RAPPORTO DI VERIFICAZIONE PERIODICA DI RT CON SIGILLO INTEGRO oppure il modulo DQ14-P03 RAPPORTO DI VP DI RT PRIVO DI SIGILLO FISCALE, in duplice copia (una da consegnare al Cliente)
4. Registrare l'esito della verifica periodica nel registratore telematico, in base alle tabelle dell'Agenzia delle Entrate e uscire dalla modalità verifica periodica secondo le specifiche di ogni produttore.

3.1.2. ATTIVITÀ 02: ASSISTENZA REGistratori TELEMATICI

Interventi di assistenza programmata

La SAGI SERVICE SRL provvede alla gestione degli interventi di assistenza programmata nel modo seguente:

- L'Amministrazione, mensilmente, provvede alla stampa di un tabulato degli interventi di assistenza programmata effettuati nel corrispondente mese dei 2 anni prima.
- L'Amministrazione provvede a generare le richieste di intervento (chiamate) nel programma GAT, senza l'assegnazione delle stesse ad un tecnico specifico, così che tutti possano vedere le chiamate di verifica periodica da effettuare.
- L'Amministrazione provvede, insieme al responsabile dell'assistenza, a predisporre un piano settimanale degli interventi in base alla zona.
- L'Amministrazione provvede a contattare telefonicamente i clienti e a fissare gli appuntamenti in base al piano stabilito.
- Giornalmente l'Amministrazione verifica con il Tecnico l'elenco degli interventi da effettuare e la presenza degli stessi sul portale GAT MOBILE.
- Il Tecnico esegue l'intervento di assistenza programmata presso il Cliente, compila il rapportino di intervento on line nel portale GAT MOBILE (qualora non disponibile per l'app si deve compilare il modulo DQ01/P03 RAPPORTINO TECNICO in modalità manuale), compila i moduli di VP (DQ12-P03 o DQ14-P03 a seconda del caso) e consegna all'Amministrazione l'originale del "Rapporto di VP di RT con sigillo fiscale integro" (DQ12-P03) oppure del "Rapporto di VP di RT privo di sigillo

fiscale" (DQ14-P03) e l'originale del modulo "DICHIARAZIONE UTENTE RT PRIVO DI SIGILLO" (DQ13/P03) se compilato. Le copie, invece, andranno consegnate al Cliente.

- L'amministrazione esegue, dal programma GAT, il download degli interventi (qualora non era disponibile l'app si deve registrare l'intervento manualmente dal modulo DQ01/P03 RAPPORTINO TECNICO compilato manualmente dal tecnico) e procede alla fatturazione o archiviazione dell'intervento qualora il cliente sia sotto contratto.
- L'amministrazione aggiorna i dati dell'apparecchio nella scheda del programma GAT, inserendo: la data della manutenzione ordinaria, il numero di azzeramento e il firmware del RT. Inserisce un simbolo di avvenuto controllo sul modulo CHECK LIST (DQ12-P03 E DQ14-P03) e la archivia nell'apposito classificatore in base alla data di intervento.

Interventi di assistenza non programmata

La SAGI SERVICE SRL provvede alla gestione degli interventi di assistenza non programmata nel modo seguente:

- L'Amministrazione provvede a registrare gli interventi di assistenza non programmata nel programma gestionale GAT, assegnando, qualora necessario, l'intervento al tecnico specifico, altrimenti il campo viene lasciato vuoto così da renderla visibile a tutti. Una volta inserito l'intervento viene fatto in automatico l'UPLOAD sul programma GAT MOBILE così che sia visibile ai tecnici;
- Il Responsabile Tecnico, insieme all'amministrazione, giornalmente, verifica le chiamate ricevute e le programma per Tecnico in base all'urgenza delle stesse e al piano settimanale degli interventi programmati, cercando di ottimizzare le risorse;
- Il Tecnico esegue l'intervento presso il Cliente o telefonicamente, compila il rapportino di intervento on line nel portale GAT MOBILE (qualora non disponibile per l'app si deve compilare il modulo DQ01/P03 RAPPORTINO TECNICO in modalità manuale). Una copia del rapportino elettronico viene inviata a mezzo email (se presente in anagrafica) al Cliente.
- L'amministrazione esegue, dal programma GAT, il download degli interventi (qualora non era disponibile l'app si deve registrare l'intervento manualmente dal modulo DQ01/P03 RAPPORTINO TECNICO compilato manualmente dal tecnico) e procede alla fatturazione o archiviazione dell'intervento qualora il cliente sia sotto contratto.

Le richieste di intervento di assistenza non programmata, sono processate in modo tale da soddisfare i seguenti requisiti:

- Il Tecnico interviene entro le 48 ore dalla richiesta, salvo i casi di forza maggiore.
- Le chiamate vengono processate in base alle urgenze e alle priorità: a titolo di esempio una chiamata per il blocco totale del negozio verrà processata prima di una chiamata per una delucidazione sull'utilizzo del macchinario, oppure una chiamata relativa ad un macchinario con

contratto di assistenza sarà processata prima di una chiamata relativa ad un macchinario senza contratto di assistenza. A parità di condizioni di urgenza le richieste di intervento vengono processate in base alla data e all'ora di arrivo.

Mentre le richieste di intervento di assistenza programmata, sono processate in modo tale da soddisfare i seguenti requisiti:

- Il Tecnico interviene entro il mese di scadenza dell'intervento
- Secondo la tempistica richiesta dal Cliente
- Secondo gli interventi non programmati richiesti nelle zone di intervento.

Gli interventi (programmati e non) possono riguardare le seguenti operazioni:

- Attivazione
- Verificazione periodica (par. 3.1.1 e 3.1.2);
- Disattivazione (par. 3.1.3)**
- Dismissione (par. 3.1.4)**
- Eliminazione degli errori (par. 3.1.6)
- Sostituzione delle parti difettose; (par. 3.1.6)
- Sostituzione dei meccanismi usurati (ad esclusione del cassetto); (par. 3.1.6)
- Pulizia, lubrificazione e controllo del buon funzionamento; (par. 3.1.6)
- Visite di accertamento fiscale richieste dalla Guardia di Finanza.

3.1.3. ATTIVITÀ 03: DISATTIVAZIONE DI UN REGISTRATORE TELEMATICO

La disattivazione di un registratore telematico è lo stato che comporta la cancellazione dell'associazione tra la matricola del Registratore Telematico e la partita IVA dell'esercente.

Deve essere effettuata in caso di CESSIONE a qualsiasi titolo e in caso di FURTO.

Il Tecnico provvede:

- Alla lettura e alla stampa della memoria fiscale per il periodo di competenza con la consegna della stessa (timbrata e firmata dal tecnico) al Cliente;
- In caso di FURTO: Far modificare all'esercente o ad un suo delegato sull'apposita sezione del sito web dell'Agenzia delle Entrate lo stato del Registratore Telematico e prenderne nota sul Rapportino elettronico.
- In caso di CESSIONE: Attivare la procedura dal RT (in base alle specifiche tecniche del produttore), compilare il rapportino elettronico per DISATTIVAZIONE RT;
- Consegnare il giornale di fondo elettronico al Cliente;
- La disattivazione del registratore viene registrata sul programma gestionale GAT (qualora non disponibile per l'app si deve compilare il modulo DQ01/P03 RAPPORTINO TECNICO in modalità manuale)

3.1.4. ATTIVITÀ 04: DISMISSIONE DI UN REGISTRATORE TELEMATICO

La dismissione di un registratore telematico è lo stato che comporta la REVOCA del certificato del dispositivo e la cancellazione dell'apparato dall'anagrafica.

Deve essere effettuata in caso di Smaltimento, Memoria Fiscale Esaurita o compromissione del certificato. E' possibile comunicare questa variazione di stato direttamente dalle funzionalità apposite del registratore telematico. Pertanto, qualora il registratore telematico venga erroneamente messo in stato di dismissione è possibile riportarlo nella condizione iniziale ed effettuare una nuova richiesta di certificato, utilizzando l'apposita funzionalità di RIPRISTINO DISPOSITIVO.

Il Tecnico provvede:

- Alla lettura e alla stampa della memoria fiscale per il periodo di competenza con la consegna della stessa (timbrata e firmata dal tecnico) al Cliente;
- Entrare nell'apposita funzionalità per la dismissione secondo le tecniche del produttore;
- Alla compilazione del rapportino elettronico sull'app GAT MOBILE;
- Alla consegna del giornale di fondo elettronico al Cliente;
- All'eliminazione del QR CODE dell'Agenzia delle Entrate dal registratore telematico.
- La dismissione del registratore viene registrata sul programma gestionale GAT (qualora non disponibile per l'app si deve compilare il modulo DQ01/P03 RAPPORTINO TECNICO in modalità manuale) e viene eliminato il registratore dalla gestione degli interventi programmati

3.1.5. ATTIVITÀ 05: MALFUNZIONAMENTI e NON UTILIZZO del REGISTRATORE TELEMATICO

In tutti i casi di malfunzionamento dovuto ad errori, parti difettose, meccanismi usurati, e in generale per tutti gli errori non comunicati automaticamente dal registratore telematico, nonché per il mancato utilizzo temporaneo dello stesso (come nei casi di attività stagionali) è possibile impostare lo stato dell'apparecchio su FUORI SERVIZIO sempre tramite il portale del sito web dell'Agenzia delle Entrate o dal menù servizi telematici del Registratore stesso.

Nei casi sopra citati il tecnico provvede a:

- Verifica della problematica;
- Far modificare all'esercente o ad un suo delegato lo stato del Registratore Telematico sull'apposita sezione del sito web dell'Agenzia delle Entrate e prenderne nota sul rapportino elettronico, registrando l'intervento di ritiro, senza la chiusura contestuale della chiamata.
- Eventuale ritiro del registratore telematico;
- In seguito alla risoluzione della problematica, il registratore tornerà automaticamente "IN SERVIZIO" in occasione della prima trasmissione utile e senza necessità di intervento alcuno sul portale.
- Alla compilazione del rapportino elettronico con la risoluzione della problematica e la firma del cliente per riconsegna del dispositivo (qualora non disponibile per l'app si deve compilare il modulo DQ01/P03 RAPPORTINO TECNICO in modalità manuale).

3.1.6. COMUNICAZIONI ALL'AGENZIA DELLE ENTRATE sui REGISTRATORI TELEMATICI

Tutte le comunicazioni relative allo stato del registratore di cassa e agli interventi effettuati sullo stesso vengono effettuate:

- Tramite le funzionalità specifiche dei registratori telematici, i quali memorizzano gli interventi effettuati e li inviano telematicamente insieme ai corrispettivi della giornata stessa (come la VERIFICAZIONE PERIODICA, la DISMISSIONE o ERRORI)
- Tramite il portale web dell'Agenzia delle Entrate, se DELEGATO dal cliente ad operare;
- Tramite l'esercente o un suo delegato il quale provvederà personalmente ad aggiornare lo stato direttamente sul portale web dietro nostra richiesta. Tali richieste verranno gestite, come da paragrafi precedenti, nei moduli di rapportini elettronici sull'app GAT MOBILE. Gli stati per i quali è necessario l'operatività dell'esercente o del suo delegato, sono quelli di DISATTIVAZIONE (nel quale però è interesse del cliente procedere alla disattivazione perché vi è una cessione o una modifica di intestazione), il FURTO e il FUORI SERVIZIO (anche in questi casi è interesse dell'esercente disattivare il dispositivo per non incorrere in sanzioni per mancato invio dei corrispettivi o uso fraudolento dello stesso)

4. CONOSCENZA ORGANIZZATIVA processo di assistenza sui misuratori fiscali

Le funzioni interessate nel processo di assistenza dei misuratori fiscali, durante il loro operato, acquisiscono innumerevoli tipi di conoscenze. Queste possono essere di diversi tipi:

1. Conoscenze tecniche sui misuratori fiscali
2. Conoscenze sui clienti
3. Modalità operative suggerite dal cliente
4. Conoscenza legislativa e normativa

4.1 Conoscenze tecniche sui misuratori fiscali

Le conoscenze tecniche sui misuratori fiscali sono il fulcro della nostra azienda e alla base del processo di erogazione del servizio di assistenza sui misuratori fiscali. Per questi motivi devono essere gestite e trasmesse con cura.

Queste conoscenze possono essere acquisite tramite:

- a. Formazione esterna: le informazioni, i manuali e qualsiasi altra informazione data su diversi supporti, così come gli appunti personali, vanno rielaborati e condivisi con gli altri dipendenti con la stessa mansione e messi a disposizione sul server aziendale, archiviati nella cartella relativa al prodotto a cui si riferiscono;

- b. Manuali di utilizzo: i manuali di utilizzo sia tecnici che operativi (nonché gli esplosi dei ricambi e i listini vari) vanno archiviati nella cartella dedicata del server;
- c. Conoscenze acquisite con l'esperienza: devono essere condivise e messe per iscritto quanto prima, per essere archiviate nella cartella del server relative la prodotto a cui si riferiscono.
- d. Risoluzione delle problematiche con il fornitore: devono essere condivise e messe per iscritto quanto prima, per essere archiviate nella cartella del server relative la prodotto a cui si riferiscono.
- e. Formazione interna

4.2 Conoscenze sui clienti

Le conoscenze sui clienti possono essere:

- Dati anagrafici: come ad esempio Ragione Sociale, indirizzo, numero di telefono, partita IVA, ecc
- Dati di interesse tecnico: ad esempio quali casse il cliente ha acquistato, quali sono in assistenza oppure no, che configurazione di programma ha acquistato, quali sono gli orari di apertura del punto vendita, chi è il responsabile a cui rivolgersi per gli interventi tecnici, ecc.
- Dati di interesse commerciale: ad esempio che tipo di attività ha e quali possono essere i prodotti che siamo in grado di fornirgli, che sconto il cliente, ogni quanto acquista i rotoli, ecc.

Questi dati risiedono principalmente nel programma gestionale aziendale. Il programma può essere utilizzato da tutte le funzioni.

4.3 Modalità operative suggerite dal cliente

Sono tutte le operazioni che un cliente mette in atto nella sua attività e che, se efficaci, possono essere riproposte ad altri clienti come soluzioni alternative a quelle fino ad ora applicate. Oppure ancora sono quelle modalità operative di categoria (es. bar, pizzerie, negozi alimentari, panifici, ecc) che possono aiutarci a comprendere meglio i settori in cui operano i nostri clienti, conoscendone normative di riferimento, operatività e prassi.

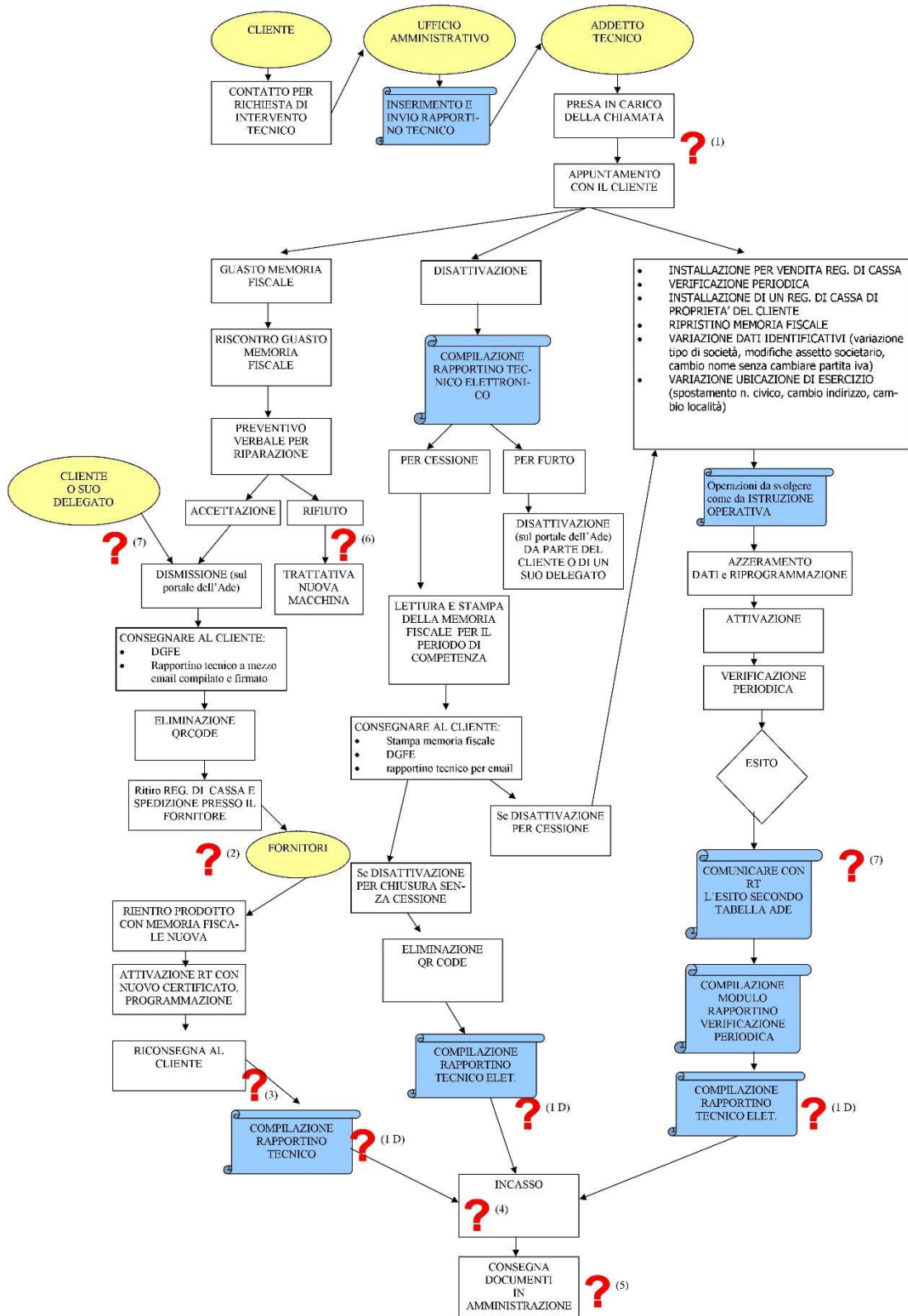
Queste conoscenze sono di difficile archiviazione, pertanto si rimanda ad una mera condivisione.

4.4 Conoscenza legislativa e normativa

La normativa di riferimento è presente e aggiornata nella P00, una copia delle norme di riferimento viene archiviata nel server.

5. Processo di ASSISTENZA SUI MISURATORI FISCALI

PROCESSO di ASSISTENZA TECNICA REGISTRATORI TELEMATICI



6. RISCHI E OPPORTUNITA' Processo di ASSISTENZA SUI MISURATORI FISCALI

| Note | Fase | Elenco dei rischi e delle opportunità | Azioni per affrontare i rischi |
|-------------|---|--|--|
| 1 | Presenza in carico della chiamata e Appuntamento con il Cliente | a) Non viene ricontattato il Cliente per fissare l'appuntamento | Mettere in atto controlli sulle chiamate in sospenso generate e controllare stato della chiamata con l'addetto tecnico |
| | | b) Il tecnico non rispetta l'appuntamento preso con il Cliente | Mettere in atto controlli sulle chiamate in sospenso generate e controllare lo stato della chiamata con l'addetto tecnico. Valutare le motivazioni del ritardo, se imputabili ad operatività tecniche o negligenza dell'addetto e prendere i dovuti provvedimenti. Se il cliente non è stato avvisato della modifica dell'appuntamento, provvedere ad avvisarlo e a fissare un nuovo appuntamento. Se il cliente è stato avvisato, comunicare all'ufficio amministrativo il nuovo appuntamento. |
| | | c) Per il Cliente le tempistiche sono troppo lunghe | Le chiamate vengono processate in ordine di arrivo e di urgenza. Valutare se è possibile intervenire prima, modificando il piano operativo dell'addetto. Qualora non sia possibile, comunicarlo al cliente. |
| | | d) il programma GAT non dialoga con l'app GAT MOBILE in dotazione al tecnico | Predisposta procedura d'emergenza per cui ogni tecnico ha in dotazione alcuni rapportini manuali DQ01/P03 con cui può concludere gli interventi |
| 2 | Rientro prodotto con memoria fiscale nuova | a) Il fornitore ritarda nella spedizione senza preavviso | Attuare controlli più assidui delle chiamate in sospenso, così da monitorare anche l'operato dei fornitori e richiedere informazioni direttamente al fornitore (se possibile anche per email). Comunicare sempre le variazioni al cliente. |
| | | b) La merce arriva difettosa | Comunicare immediatamente al fornitore il difetto riscontrato ed aprire una nuova richiesta di riparazione. Comunicare l'accaduto al cliente. |
| 3 | Riconsegna al cliente | a) Problematiche tecniche si presentano durante la reinstallazione | Quando possibile, provare sempre il prodotto al rientro dalla riparazione presso la nostra sede. Provvedere a ricontattare il fornitore e se il problema non è da noi risolvibile, provvedere ad una nuova richiesta di riparazione. |
| | | b) Il tecnico non rispetta i tempi di consegna | (vedi nota n. 1.b) |
| 4 | Incasso | a) Il cliente non rispetta le condizioni di pagamento | Controllare in modo più assiduo i sospesi, per limitare dimenticanze e insoluti. Limitare pagamenti dilazionati per gli interventi tecnici. |
| | | b) Il cliente chiude prima di saldare la fattura | (vedi nota 4.a) |
| 5 | Consegna documenti in amministrazione | a) Ritardo nella consegna dei documenti in amministrazione | Mettere in atto controlli sulle chiamate in sospenso e il loro stato con l'addetto tecnico con cadenza giornaliera, così da accorgersi subito della consegna ritardata/Mancata/parziale e sollecitarla. Valutare le motivazioni della mancanza, se imputabili ad operatività tecniche o negligenza dell'addetto e prendere i dovuti provvedimenti. |
| | | b) Mancata consegna dei documenti in amministrazione | |
| | | c) Consegna parziale dei documenti in amministrazione | |
| | | d) Il tecnico dimentica i documenti dal cliente | Contattare immediatamente il cliente e accertarsi della presenza dei documenti. Qualora possibile recuperare immediatamente i documenti, altrimenti farsene anticipare copia a mezzo email/foto/fax dal cliente e recuperarli appena ci si trova nella zona. |

**GESTIONE SERVIZI DI
MESSA IN SERVIZIO E
DI VERIFICAZIONE PERIODICA**

| | | | |
|----------|---|---|--|
| | | e) Il tecnico smarrisce i documenti | Fare annotazione scritta dello smarrimento e contattare il cliente per farsi inviare una copia a mezzo email/foto/fax dei documenti smarriti, per fare le registrazioni in amministrazione e archivarle. |
| | | f) il tecnico si dimentica di chiudere la chiamata nel portale GAT MOBILE | Nel controllo giornaliero delle chiamate effettuate il giorno precedente, richiamare il tecnico per far chiudere la chiamata e poter procedere così alla fatturazione |
| 7 | Modificare Stato RT sul portale o scaricare QRCode dal Portale dell'AdE | Il cliente non è in possesso delle credenziali per accedere in autonomia | - Contattare il consulente e procedere all'istruzione telefonica per poter completare l'operazione |
| | | Il consulente non è reperibile | Contattare in anticipo il cliente per verificare chi può operare sul portale e concordare la disponibilità del delegato nel momento dell'intervento |

7. Documentazione di registrazione

| CODICE | TITOLO DOCUMENTO DI REGISTRAZIONE | REVISIONI | | ARCHIVIAZIONE | | |
|--------------------------|--|-----------|----------|---------------|-----------------|--------------|
| | | N. | DEL | UBICAZIONE | DURATA | RESPONSABILE |
| DQ01/P03 | RAPPORTINO TECNICO | 02 | 03/01/11 | UFFICIO | 2 ANNI | AMMINISTRAZ. |
| DQ12/P03 | RAPPORTO DI VERIFICAZIONE PERIODICA DI REGISTRATORE TELEMATICO CON SIGILLO FISCALE INTEGRO | 00 | 01/10/21 | UFFICIO | 2 ANNI | AMMINISTRAZ. |
| DQ13/P03 | DICHIARAZIONE PER REGISTRATORE TELEMATICO PRIVO DI SIGILLO FISCALE | 00 | 01/10/21 | UFFICIO | 2 ANNI | AMMINISTRAZ. |
| DQ14/P03 | RAPPORTO DI VERIFICAZIONE PERIODICA DI REGISTRATORE TELEMATICO PRIVO DI SIGILLO FISCALE | 00 | 01/10/21 | UFFICIO | 5 ANNI | AMMINISTRAZ. |
| IS02/P03 | ISTRUZIONE OP. VERIFICAZIONE PERIODICA REGISTRATORI TELEMATICI | 01 | 01/10/21 | UFFICIO | SINO A MODIFICA | AMMINISTRAT. |