

VideoFisco

26 ottobre 2011

Qualità, Tariffa, Organizzazione, Privacy:
Il nuovo scenario competitivo dello studio professionale

Relatori

Giorgio Re, Cristiano Corghi, Andrea Comencini

SEGNALAZIONI E ASSISTENZA:

T. 0376.775130 - F. 0376.770151 – servizioclienti@gruppocastelli.com

Un modello organizzativo- economico

A cura di Giorgio Re

A grey arrow pointing from the left towards the title box.

Il mercato è profondamente cambiato:

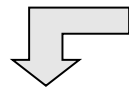
- L'inefficienza finora consentita dai margini, oggi non è più tollerabile
- I bisogni dei clienti cambiano
- Struttura economicamente ed organizzativamente satura
- Principio di delega – il Professionista deve dedicarsi ad attività a maggior valore aggiunto
- Strumenti di controllo sintetici

Sistema organizzativo ed economico per:

La pianificazione e il monitoraggio della produttività e della redditività

L'ottimizzazione dell'efficienza

La sistematicità dei risultati



Valore aggiunto e garanzie offerte al cliente e al Titolare dello Studio:

- Attività e processi operativi monitorati costantemente
- Definizione chiara e completa dei requisiti contrattuali
- Rispetto delle scadenze di legge
- Conformità ai requisiti di legge

Valore aggiunto e garanzie:

- Pianificazione e monitoraggio costante delle attività dello Studio
- Pianificazione e monitoraggio costante della redditività dello Studio
- Continuità operativa dello Studio attraverso la gestione, il controllo e la pianificazione delle infrastrutture
- Continuità operativa dello Studio in periodo di cambiamenti, attraverso la gestione, la valorizzazione e lo sviluppo del portafoglio clienti

Valore aggiunto e garanzie:

- Mappatura delle competenze, formazione e aggiornamento continuo delle risorse che operano all'interno dello Studio => Produttività e Fidelizzazione (Valore della competenza)
- Documentazione prodotta internamente e di provenienza esterna controllata, rintracciabile e aggiornata => Condivisione delle informazioni => Differenza tra "Studio" e singole "Entità autonome"

Strumenti per ottenere il Valore Aggiunto



Pianificazione: volta a preparare l'organizzazione al futuro, cercando di anticiparlo e predisponendo il conseguente piano d'azione.

Organizzazione: volta a predisporre le risorse, comprese quelle umane, dell'Organizzazione.

Guida: volta ad assicurare il funzionamento delle azioni e dei processi dell'Organizzazione

Coordinamento: volto ad assicurare l'allineamento e l'armonizzazione degli apporti delle varie componenti dell'Organizzazione.

Controllo: volto ad assicurare che le attività e i processi dell'organizzazione si svolgano in accordo con le regole e gli obiettivi stabiliti, garantendo la redditività attesa.

Come otteniamo il Valore Aggiunto

- Definizione della Struttura Organizzativa dello Studio
- Definizione delle attività elementari che vengono effettuate in Studio per l'erogazione dei servizi



Come otteniamo il
Valore Aggiunto:
Individuazione delle
attività elementari

Base del

“Sistema Studio”

	ATTIVITA'
CONTABILITA' INTERNA	Registrazioni contabili, iva, liquidazioni
	Scritture di rettifica / P. Nota
	Assistenza telefonica
	Bilancio infrannuale
	Bilancio di chiusura interne
	Dichiarazione d'intento
	Studi di settore/Parametri int.
	Emissione fatture
	Incontro con cliente
	Stampa registri int.
	Varie da descrivere
	Sistemazione e codifica documenti
	Bilancio invio telem. CCIAA
	Bilancio nota integr.
	Comunicazione annuale dati IVA int.
Intrastat	
CONTABILITA' ESTERNA	Bilancio infrannuale
	Bilancio di chiusura
	Assistenza telefonica esterni
	Bilancio invio telematico
	Bilancio nota integrativa
	Comunicazione annuale dati IVA
	Studi di settore / Parametri
	Incontro con cliente est.
	Incontro presso cliente est.
	Varie da descrivere sinteticam.
	Scritture di rettifica / P. Nota
	Dich. Intento
	Intrastat est.

Come otteniamo il Valore Aggiunto:

- Mappatura delle competenze dei Collaboratori, sulla base delle attività elementari
- Valutazione fidelizzazione dei Collaboratori

GRUPPI	ATTIVITA' X = Autonoma W = Non autonoma	Peso Lavoro	Peso Fiscale	Peso Profes.	Tot W	Tot X	Sergio	Laura	Denise	Sara	Laura B.
CONTENZIOSO	Contenzioso ordinario D.Lgs 546/1992		1		-	1	x				
	Contenzioso Uffici (cartelle, avvisi, sgravi)		1		-	7	x	x	x	x	x
COLLEGI SINDACALI	Verifica periodica			1	-	1	x				
	Stesura relazione			1	-	1	x				
	Partecipazione assemblea collegio			1	-	1	x				
	Partecipazione c.d.a. collegio			1	-	-					
	Riunione straordinaria collegio			1	-	-					
	Trasferta collegio sindacale			1	-	-					
	Incontro con cliente Collegio			1	-	-					
	Varie Collegio Sindacale			1	-	1	x				
CONTABILITA' INTERNA ORDINARIA	Assistenza telefonica		1		-	7	x	x	x	x	x
	Bilancio infrannuale interno			1	1	6	x	x	x	x	x
	Bilancio definitivo			1	1	6	x	x	x	x	x
	Bilancio CEE + Nota integrativa			1	3	2	x		w	w	w
	Dichiarazione d'intento		1		-	3			x	x	x
	Incontro con Cliente		1		-	7	x	x	x	x	x
	Registrazioni prima nota		1		-	7	x	x	x	x	x
	Registrazioni IVA (liquidazioni)		1		-	7	x	x	x	x	x
	Registrazioni fatture		1		-	7	x	x	x	x	x
	Calcolo Acconto IVA		1		1	6	x	x	x	x	x
	Scritture di apertura/chiusura		1		1	6	x	x	x	x	x
	Sistemazione e codifica documenti		1		-	7	x	x	x	x	x
	Stampa Libro Giornale - Registri IVA		1		-	4			x	x	x
	Stampa schede di conto		1		-	7	x	x	x	x	x
	Modello INTRASTAT		1		1	2			x		w
	Predisposizione lettere, raccomandate, mail, fax		1		-	7	x	x	x	x	x
	Libri sociali - predisposizione		1		-	3	x		x	x	
	Libri sociali - aggiornamento		1		-	1	x				
	Stampa Libro Inventari		1		-	3			x	x	x
	Stampa Libro cespiti		1		-	3			x	x	x
Varie (cont. int.)		1		-	7	x	x	x	x	x	
Conteggio società di comodo		1		2	3	x		w	w	x	
Redazione verbale società			1	-	2	x					
Bilancio infrannuale per altri (banca,finanz,...)		1		1	6	x	x	x	x	x	



Come otteniamo il
Valore
Aggiunto:
Mappatura
delle
competenze dei
Collaboratori,
sulla base delle
attività
elementari

- Copertura
- Analisi del rischio
- Continuità operativa

Come otteniamo il Valore Aggiunto

- Calcolo oggettivo del carico di lavoro dello Studio e sua corretta distribuzione tra i Collaboratori => Studio in equilibrio

Come otteniamo il Valore Aggiunto

Carico di lavoro e produttività: 1° metodo (più analitico)

- N° Movimenti* / ora
- N° Cedolini / ora

Eventualmente con movimenti e cedolini “equivalenti”

** Parametro che permette di valutare in modo oggettivo il volume di lavoro (ad es. numero documenti, numero registrazioni, ecc.)*

Come otteniamo il Valore Aggiunto

Carico di lavoro e produttività: 1° metodo

Operatore	Movimenti /Anno	Mov. Eq.	Mov / Ora	Ore / Anno	Disponibilità	Saturazione
ROSSI	14.789	14.789	26,50	558	8.683	63%
BIANCHI	51.357	51.357	39,44	1.302	3.411	94%
VERDI	46.944	46.944	42,06	1.116	0	100%
GIALLI	18.529	18.529	14,23	1.302	36.239	34%
Totale	131.619	131.619	30,77	4.278	48.333	63%

Come otteniamo il Valore Aggiunto

Carico di lavoro e produttività: 1° metodo

Disponibilità

$[(\text{Max Mov/ora}) - \text{Mov/ora}] \times \text{Ore/anno}$

(n° Movimenti aggiungibili / Anno)

Disponibilità del Sig. Rossi:

$(42,06 - 26,50) \times 558 = 8.683$

(n° Movimenti aggiungibili / Anno)

Come otteniamo il Valore Aggiunto

Carico di lavoro e produttività: 1° metodo

Saturazione

$(\text{Mov/ora}) / (\text{Max Mov/ora}) \%$

Saturazione del Sig. Rossi:

$(26,50 / 42,06) \times 100 \approx 63 \%$

Come otteniamo il Valore Aggiunto

Carico di lavoro e produttività – 2° metodo (più pratico)

$$\text{Tariffa} \geq \text{Direct cost} \times 2,5$$

$$\text{Fatturato} \geq \text{Costo aziendale} \times 2$$

Distribuzione del lavoro per collaboratore o
per Settore (ad es. Contabilità interne)

Come otteniamo il Valore Aggiunto

- Pianificazione delle attività e monitoraggio dello stato avanzamento lavori
- Aggiornamento professionale continuo

Come otteniamo il Valore Aggiunto

- Definizione e valorizzazione dei requisiti contrattuali, sulla base delle attività elementari
- Messa a punto del processo di parcellazione, sulla base dei requisiti contrattuali e delle attività elementari

Come otteniamo il Valore Aggiunto

Elenco attività

Incarico professionale - Listino attività

Rilevazione e registrazione attività (Timesheet)

Parcellazione attività

Come otteniamo il Valore Aggiunto

Pianificazione e monitoraggio della redditività dello Studio:

- formulazione del budget economico
- Calcolo del direct cost, del full cost e delle tariffe
- individuazione e misurazione della redditività delle Aree Strategiche di Affari
- valorizzazione del listino dei servizi/attività
- rilevazione delle attività con un Time Sheet
- misurazione della redditività del cliente
- misurazione della produttività dei Collaboratori

Come otteniamo il Valore Aggiunto

Preparazione delle procedure di studio:

- Chiarezza delle regole e delle responsabilità
- Sistematicità dei processi e dei risultati

Un esempio di procedura: Procedura per contabilità



Ricevimento documenti dal cliente
Inserimento dati nel programma
Predisposizione deleghe di pagamento
Invio deleghe al cliente e gestione ritorni
Predisposizione bilancio
Predisposizione dichiarazione
Invio telematico

Individuazione del Collaboratore a cui affidare le attività

Due soluzioni:

1. Il Collaboratore segue il cliente dall'inizio alla fine

2. I clienti sono seguiti da più Collaboratori che effettuano attività trasversali a diverso valore aggiunto

1. Il Collaboratore segue il cliente dall'inizio alla fine

- Maggior autonomia

- Maggior “tranquillità” per il Professionista

- Unico riferimento per il cliente

2. I clienti sono seguiti da più Collaboratori che effettuano attività trasversali a diverso valore aggiunto

Collaboratore 1 (dichiarazioni) direct cost: 28 €/ora

Collaboratore 2 (registrazioni) direct cost: 19 €/ora

Tariffa 44 euro/ora

Economie = (Riduzione di costi) + (Recupero marginalità)

$$(28 - 19) + (44 - 28) = 25 \text{ €/ora}$$

Anche le procedure
si possono valorizzare

CALCOLO COSTO PROCEDURA

Ricarico	1,16	%				
Efficienza	80	%	0,65	€	0,60	€
Margine	13,94	%	0,55	€	0,53	€

ATTIVITA'	Totale €	SOCIO		COLLABORATORE		CONTABILE		SEGRETARIA		Totale min
		Importo	min	Importo	min	Importo	min	Importo	min	
Ricevimento documenti dal cliente	31,80	0,00		0,00		0,00		31,80	60,00	60,00
Inserimento dati nel programma	33,00	0,00		0,00		33,00	60,00	0,00		60,00
Predisposizione deleghe di pagamento	18,00	0,00		18,00	30,00	0,00		0,00		30,00
Invio deleghe al cliente e gestione ritorni	16,50	0,00		0,00		16,50	30,00	0,00		30,00
Predisposizione bilancio	78,00	78,00	120,00	0,00		0,00		0,00		120,00
Predisposizione dichiarazione	72,00	0,00		72,00	120,00	0,00		0,00		120,00
Invio telematico	2,75	0,00		0,00		2,75	5,00	0,00		5,00
	0,00	0,00		0,00		0,00		0,00		0,00
	0,00	0,00		0,00		0,00		0,00		0,00
	0,00	0,00		0,00		0,00		0,00		0,00
	0,00	0,00		0,00		0,00		0,00		0,00
	0,00	0,00		0,00		0,00		0,00		0,00
	0,00	0,00		0,00		0,00		0,00		0,00
	0,00	0,00		0,00		0,00		0,00		0,00
	0,00	0,00		0,00		0,00		0,00		0,00

Totale parziale	€ 252,05	di cui	€ 78,00	€ 90,00	€ 52,25	€ 31,80	
	0,00		120,00	150,00	95,00	60,00	425,00
Quadratura							0,00

Altre spese	€ 1,25
--------------------	---------------

Totale generale € 253,30

Certificazione Ratio per la valorizzazione dello studio



Certificazione “Valore Studio”

Specializzazione e contenuti mirati

Standard esistenti sbilanciati verso l'efficacia

Soddisfazione della Proprietà e dei Collaboratori

Punto di partenza: il contratto

La certificazione si ottiene dimostrando “sul campo” di rispettare i requisiti di una Linea guida

La certificazione viene rilasciata da un Ente terzo indipendente, a seguito di una verifica condotta presso lo Studio, finalizzata ad ottenere l’evidenza dell’applicazione sistematica di quanto previsto nella Linea guida

Due livelli di requisiti:



Requisiti essenziali
sufficienti a garantire il governo dello Studio e a
pianificarne e monitorarne la redditività

Requisiti avanzati
requisiti di miglioramento, necessari all'ottimizzazione
delle attività dello Studio e in modo particolare al suo
sviluppo

Due livelli di certificazione:



SILVER

richiede la conformità ai requisiti essenziali

GOLD

richiede la conformità sia ai requisiti essenziali, sia a quelli avanzati.

Può essere conseguita come prima certificazione oppure come estensione della certificazione SILVER, in un'attività di verifica successiva

Il mantenimento della certificazione avverrà con verifiche annuali, presso lo Studio, da parte dell'Ente che ha rilasciato la certificazione

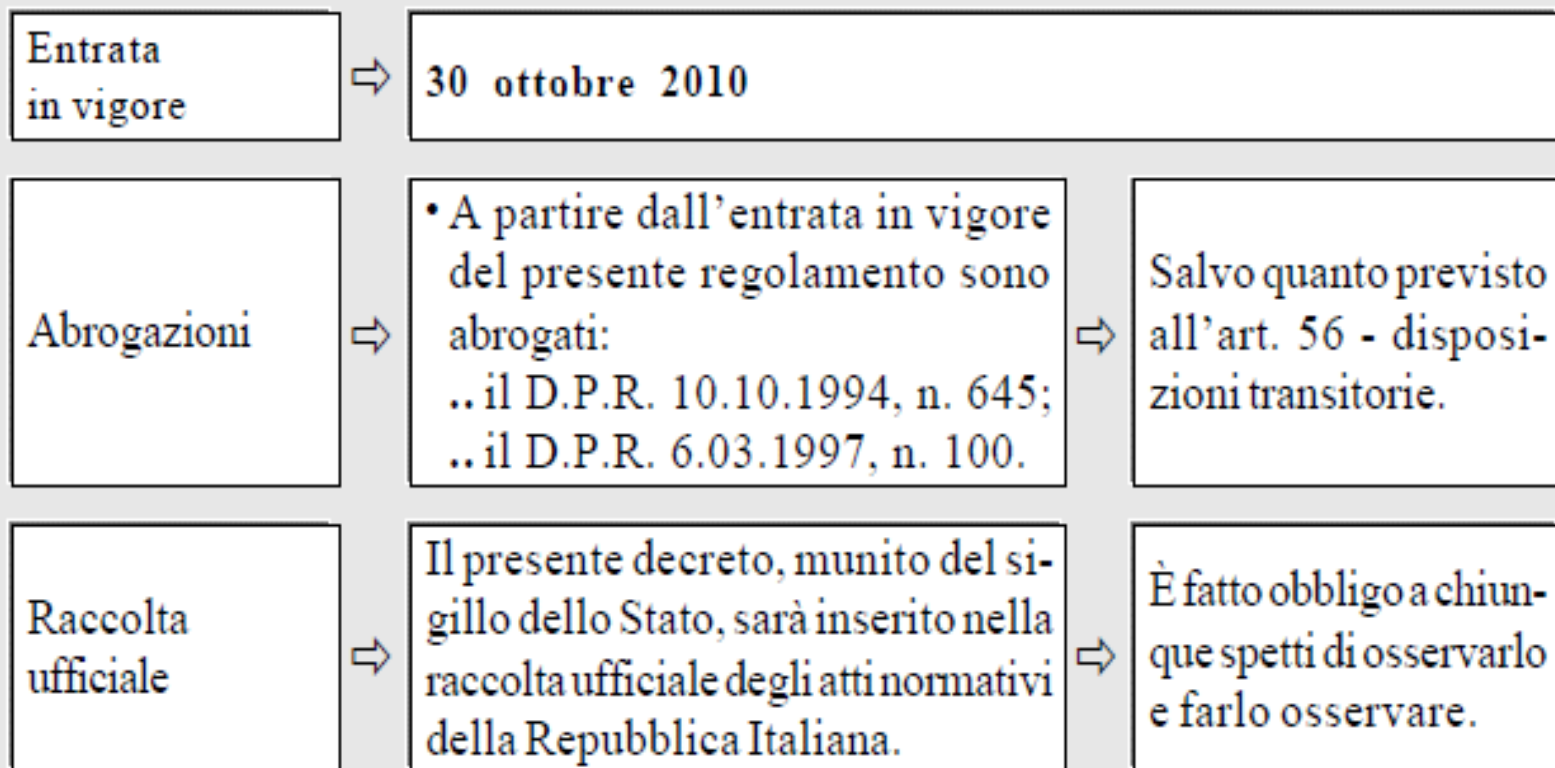
Il nuovo scenario competitivo dello studio professionale

A cura di Cristiano Corghi

La Nuova Tariffa Professionale

Abrogazioni ed entrata in vigore

Art. 57 D.M. 2.09.2010, n. 169 - G.U. 15.10.2010, n. 242



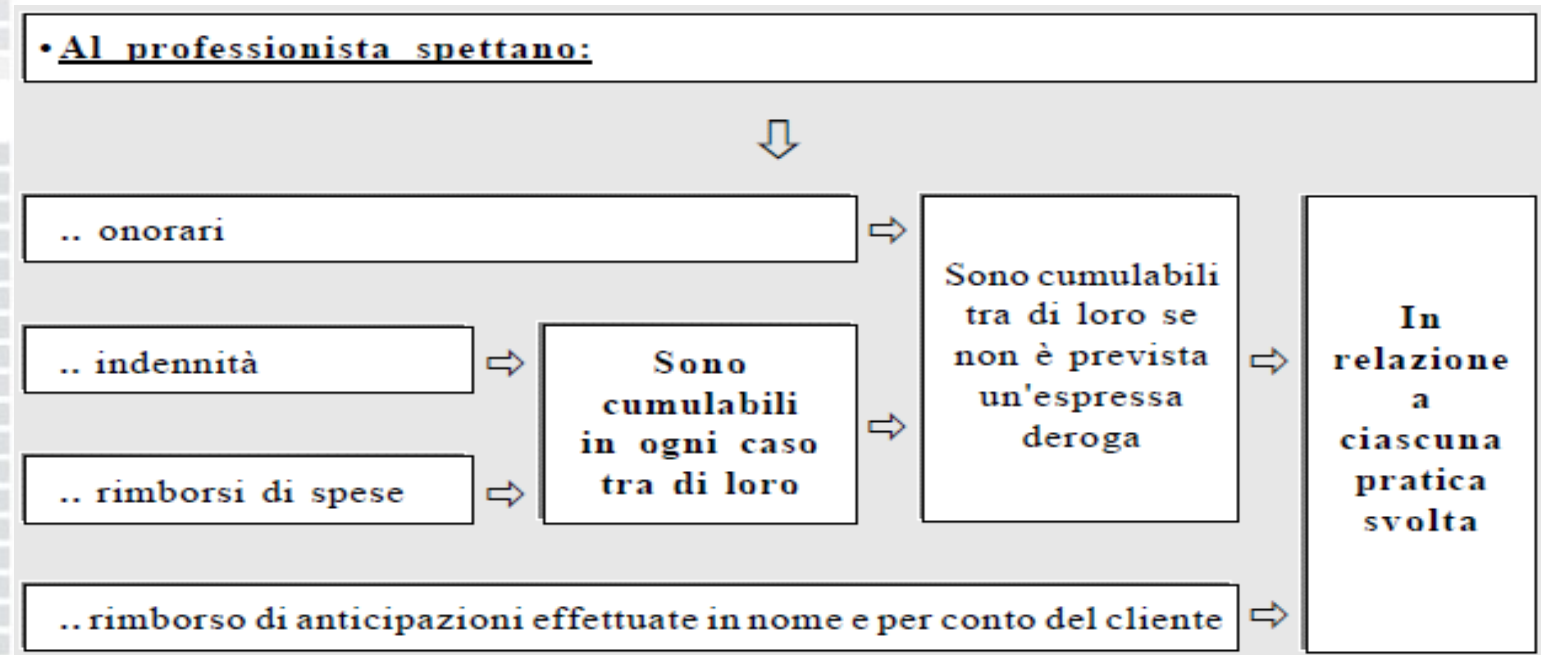
Classificazione dei compensi

Art. 2 D.M. 2.09.2010, n. 169 - G.U. 15.10.2010, n. 242

1 . Oltre al rimborso delle anticipazioni effettuate in nome e per conto del cliente, al professionista, in relazione a ciascuna pratica svolta, spettano i compensi per:

- a) rimborsi di spese, di cui al titolo II;
- b) indennità, di cui al titolo III;
- c) onorari, di cui al titolo IV.

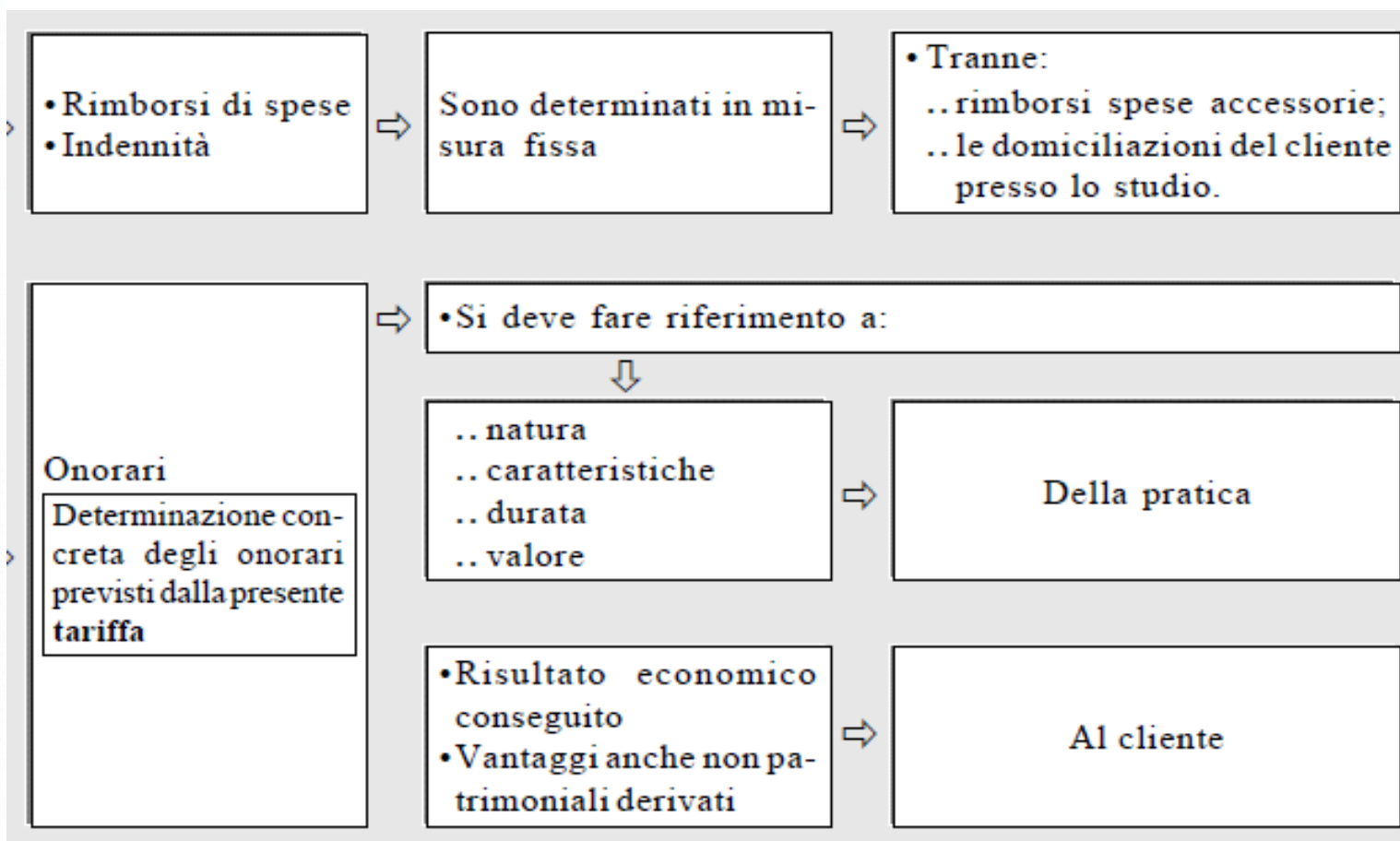
2 . I compensi per rimborsi di spese e per indennità sono cumulabili in ogni caso tra di loro e, se non è prevista un'espressa deroga, con gli onorari.



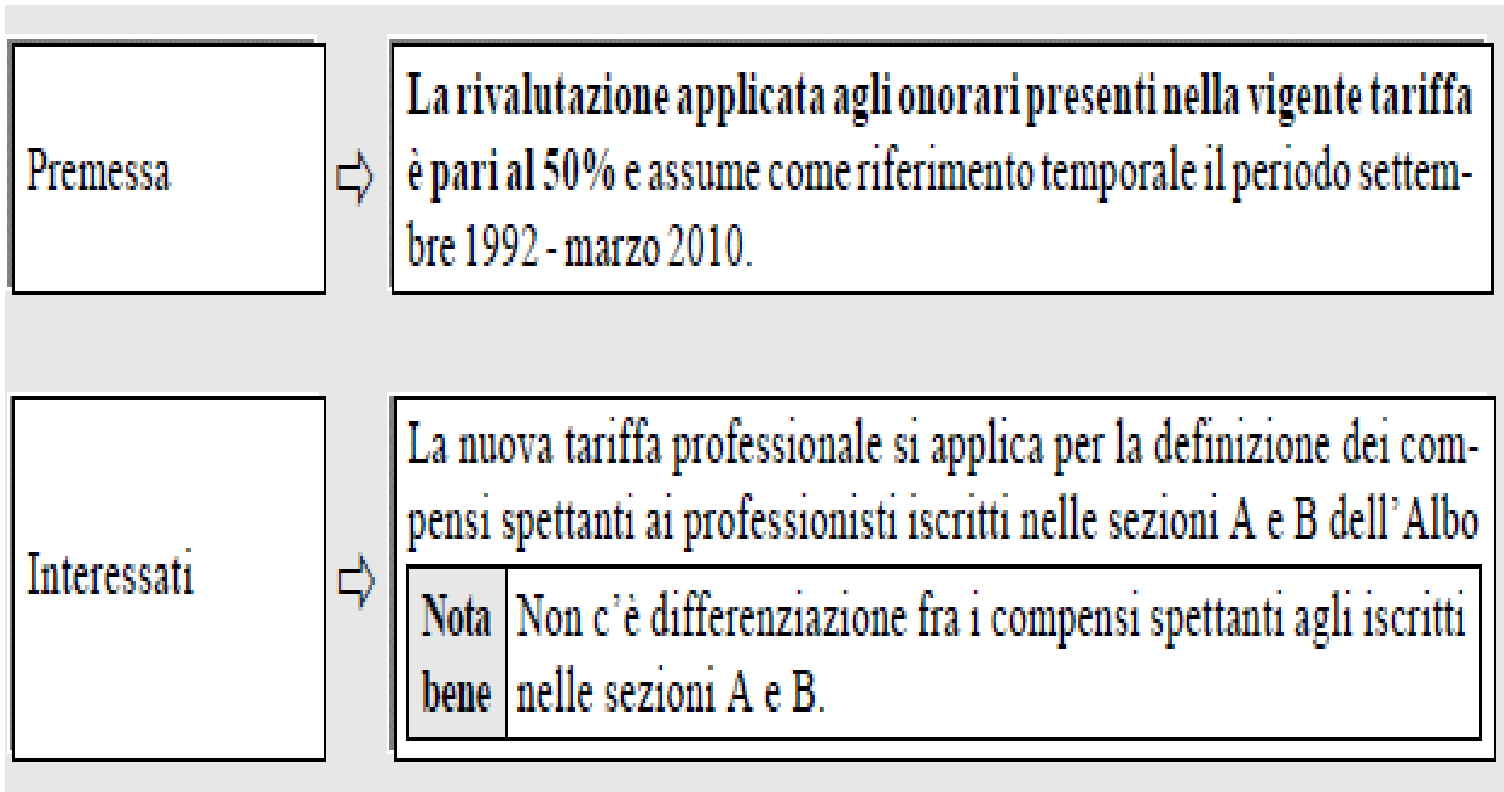
Criteria di determinazione



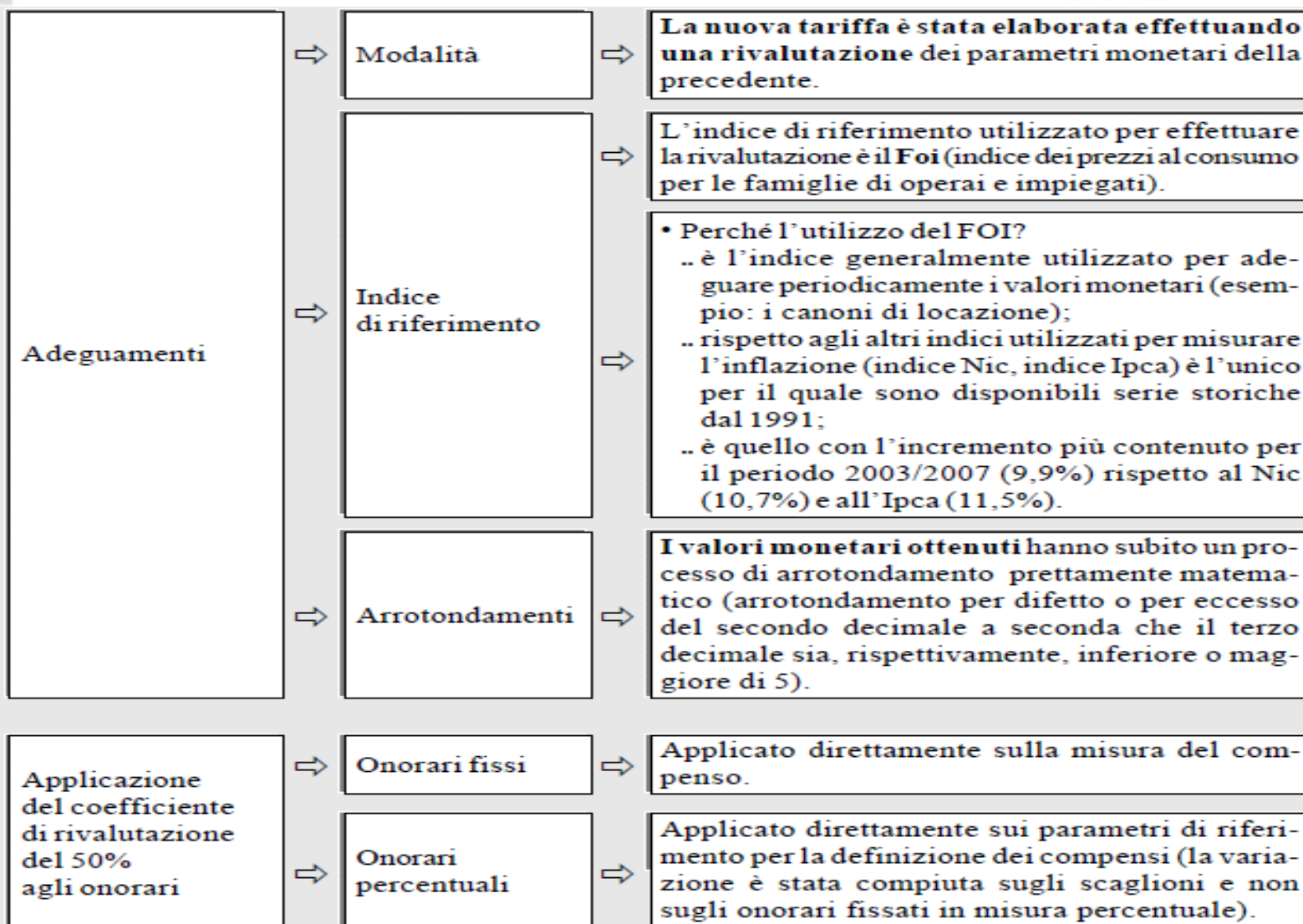
Art. 3 D.M. 2.09.2010, n. 169 - G.U. 15.10.2010, n. 242



Parametri di riferimento

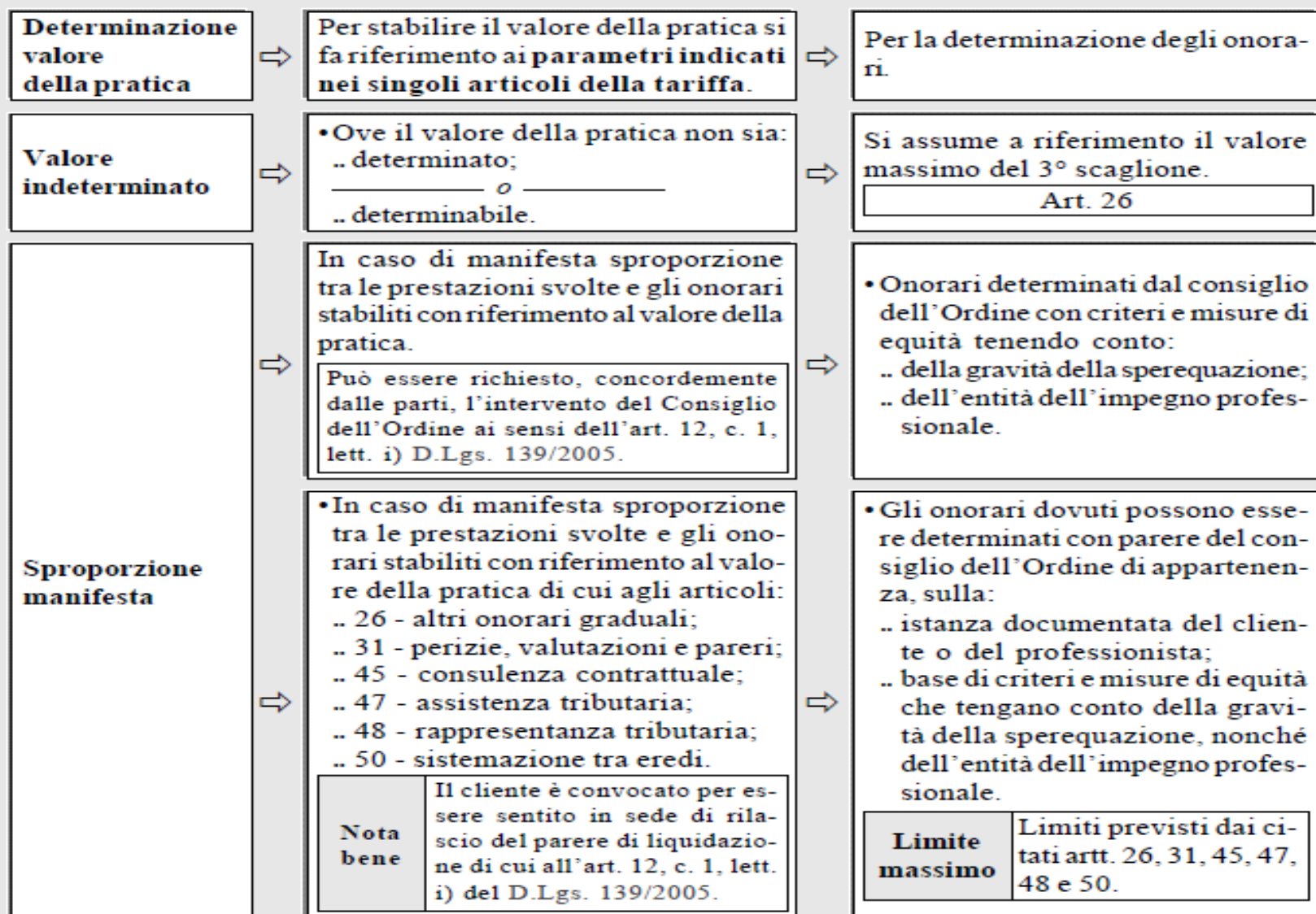


Adeguamenti



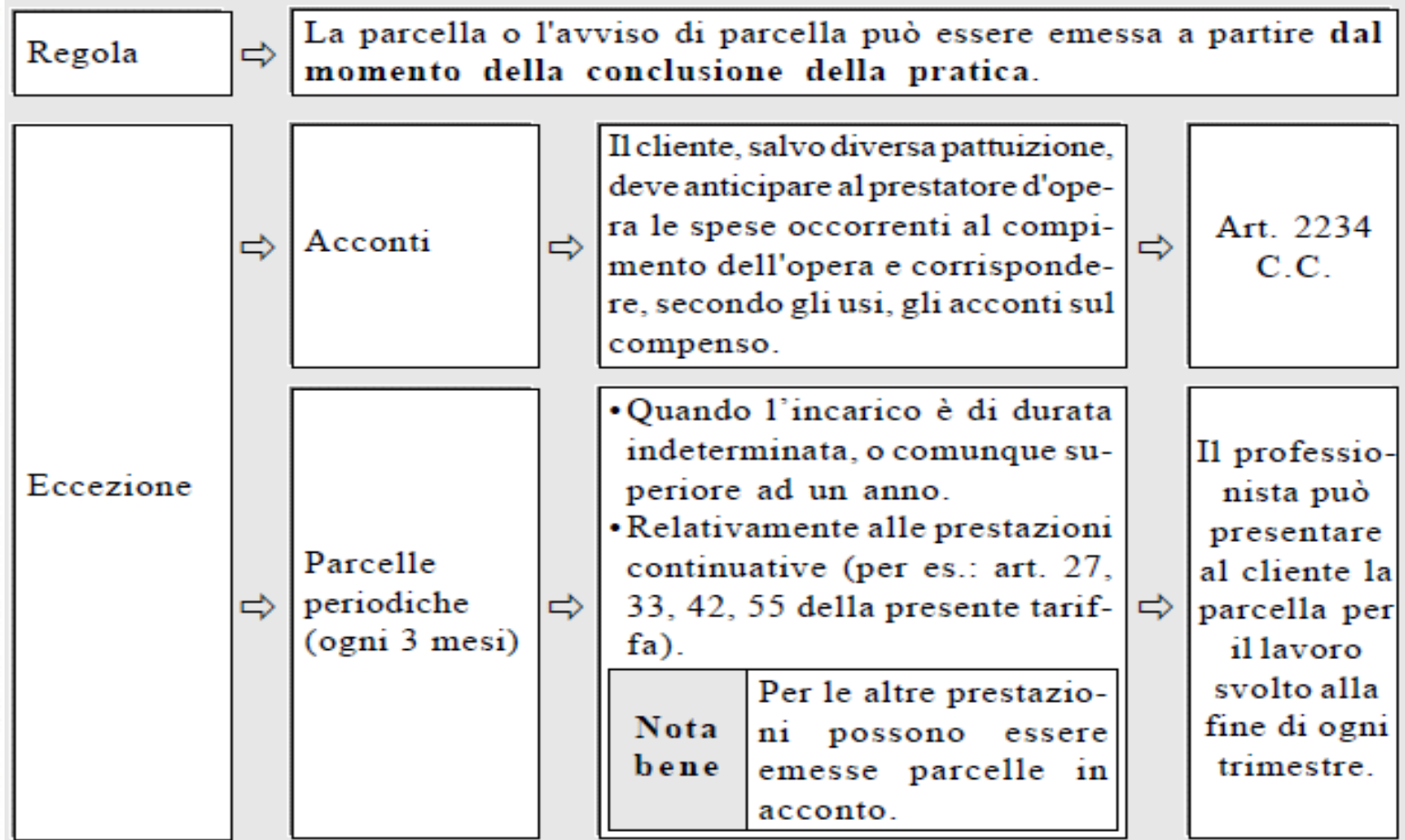
Valore della Pratica

Art. 4 D.M. 2.09.2010, n. 169 - G.U. 15.10.2010, n. 242



Parcelle periodiche

Art. 8-9 D.M. 2.09.2010, n. 169 - G.U. 15.10.2010, n. 242



Rimborsi spese

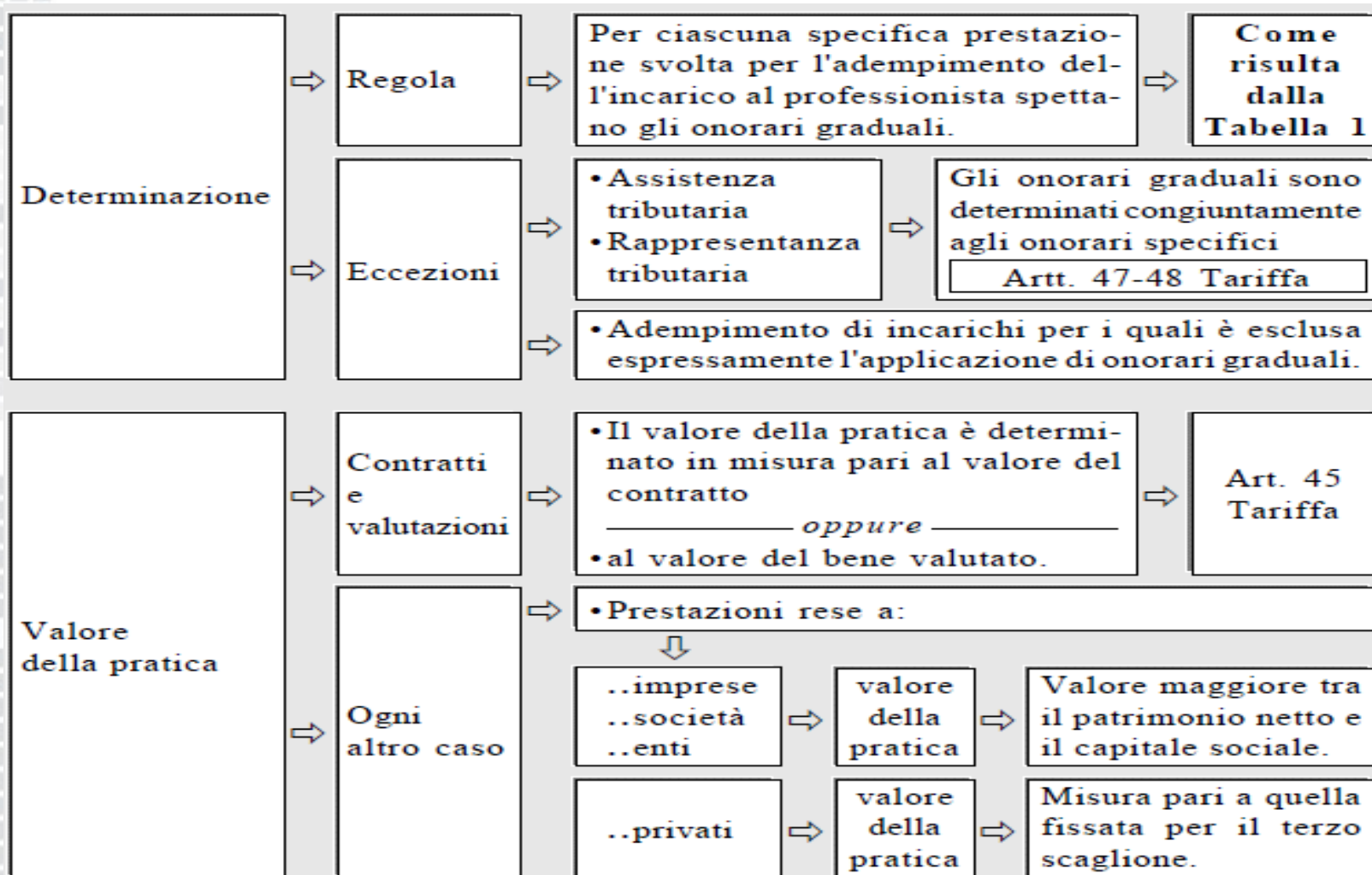
Art. 17-18 D.M. 2.09.2010, n. 169 - G.U. 15.10.2010, n. 242



Spese generali di studio	⇒	Compenso forfetario in ragione del 12,5% dell'importo degli onorari spettanti per le prestazioni svolte.	⇒	Limite massimo di € 2.500,00 per parcella.
Rimborso spese di viaggio	⇒	Criteri per la determinazione dei compensi		
	⇒	Trasporto ferroviario	⇒	Costo del biglietto di 1° classe.
	⇒	Trasporto aereo	⇒	Costo del biglietto di business class in caso di tratte intercontinentali.
	⇒		⇒	Costo del biglietto della economy class in caso di tratte nazionali e continentali.
⇒	Mezzo privato utilizzato	⇒	Costo chilometrico risultante dalle tariffe A.C.I.	
Rimborso spese di soggiorno	⇒	Pernottamento	⇒	Tariffa d'albergo a quattro stelle.
	⇒	Vitto	⇒	
Maggiorazione	⇒	Spese di viaggio e di soggiorno non contemplate al c. 2 dell'art. 18.	⇒	Maggiorazione non superiore al 30% dei compensi.

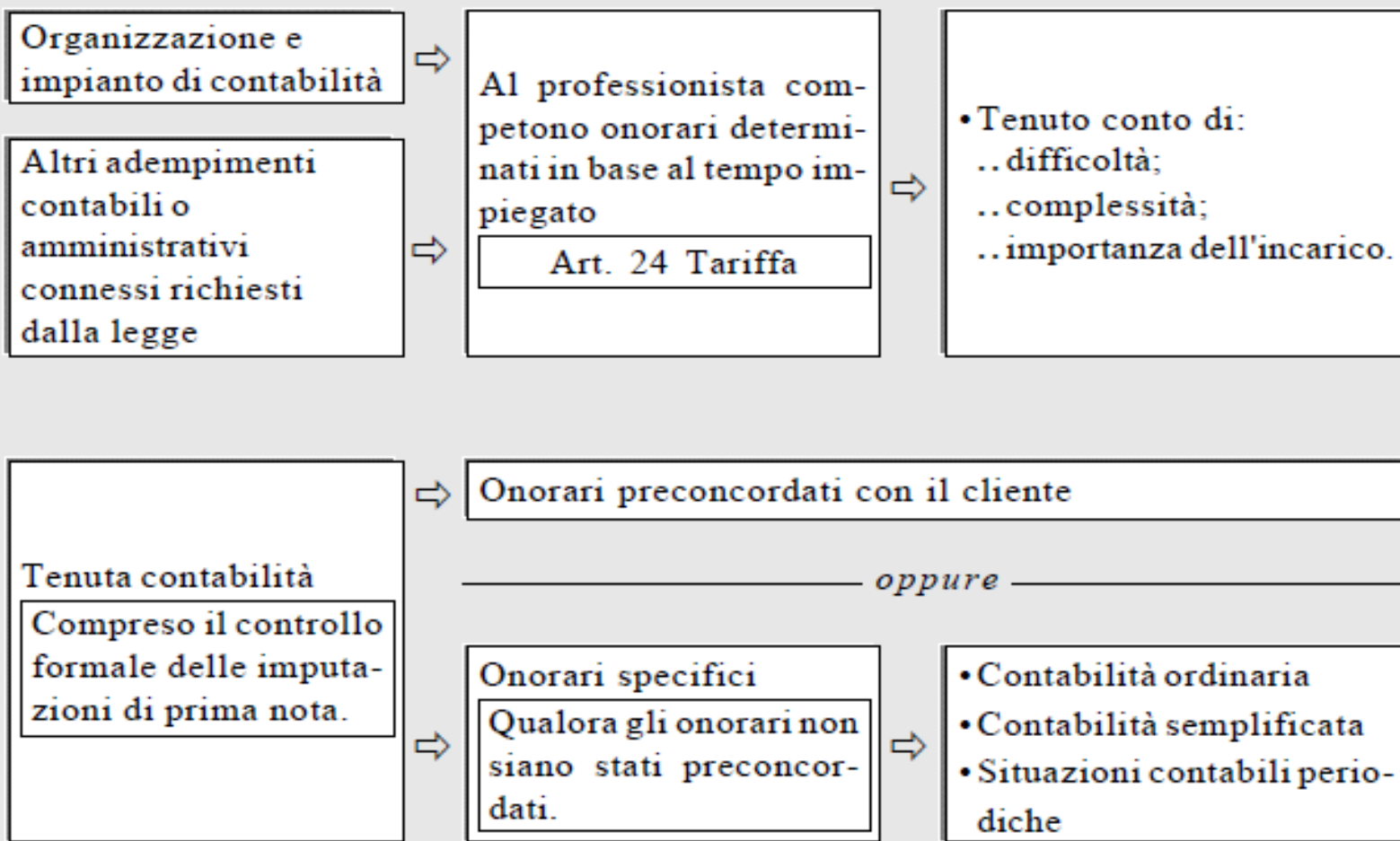
Onorari graduali

Art. 25-26 D.M. 2.09.2010, n. 169 - G.U. 15.10.2010, n. 242



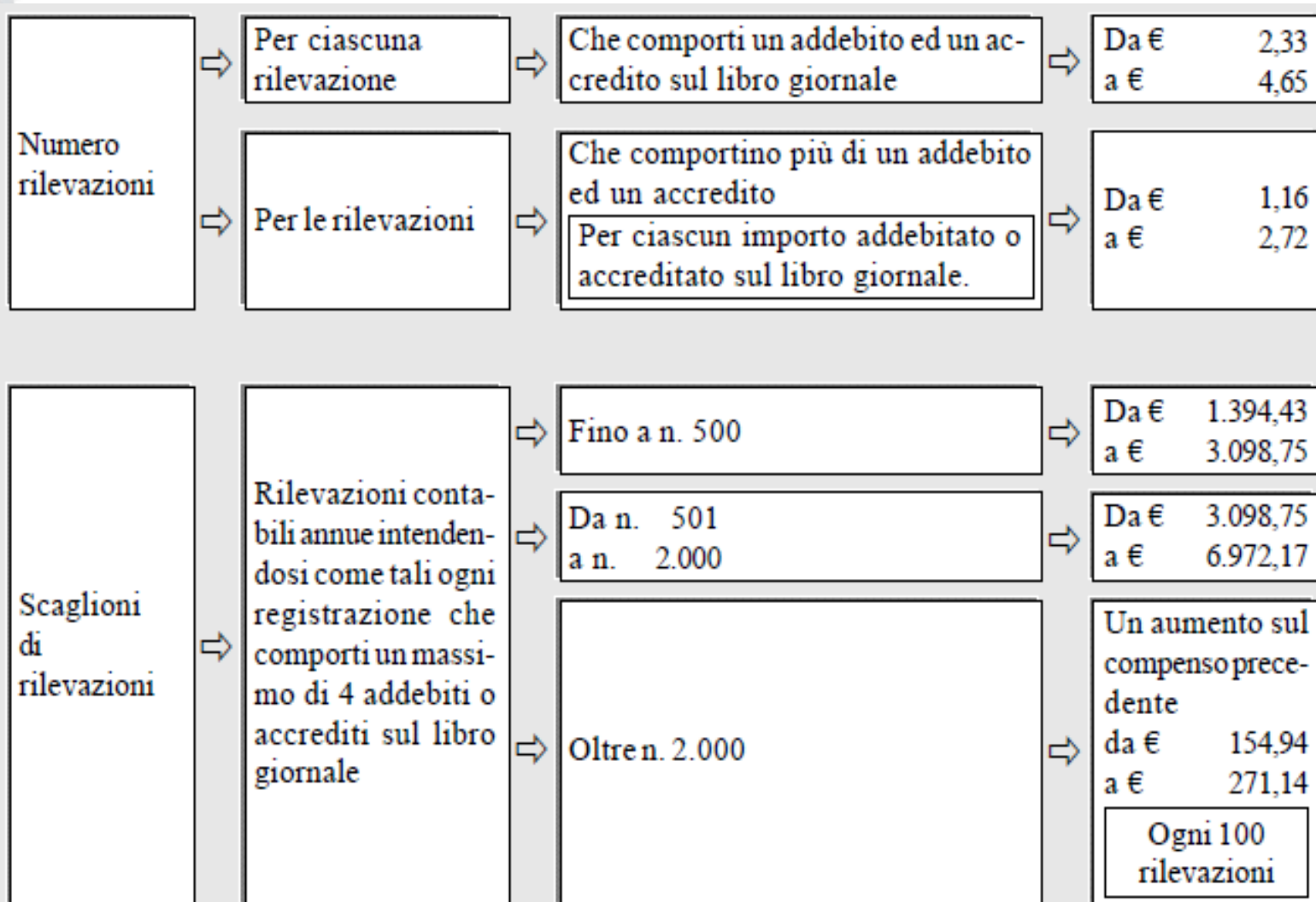
Impianto e Tenuta Contabilità

Art. 33 D.M. 2.09.2010, n. 169 - G.U. 15.10.2010, n. 242



Contabilità Ordinaria

Art. 33 D.M. 2.09.2010, n. 169 - G.U. 15.10.2010, n. 242



Contabilità Ordinaria

Art. 33 D.M. 2.09.2010, n. 169 - G.U. 15.10.2010, n. 242



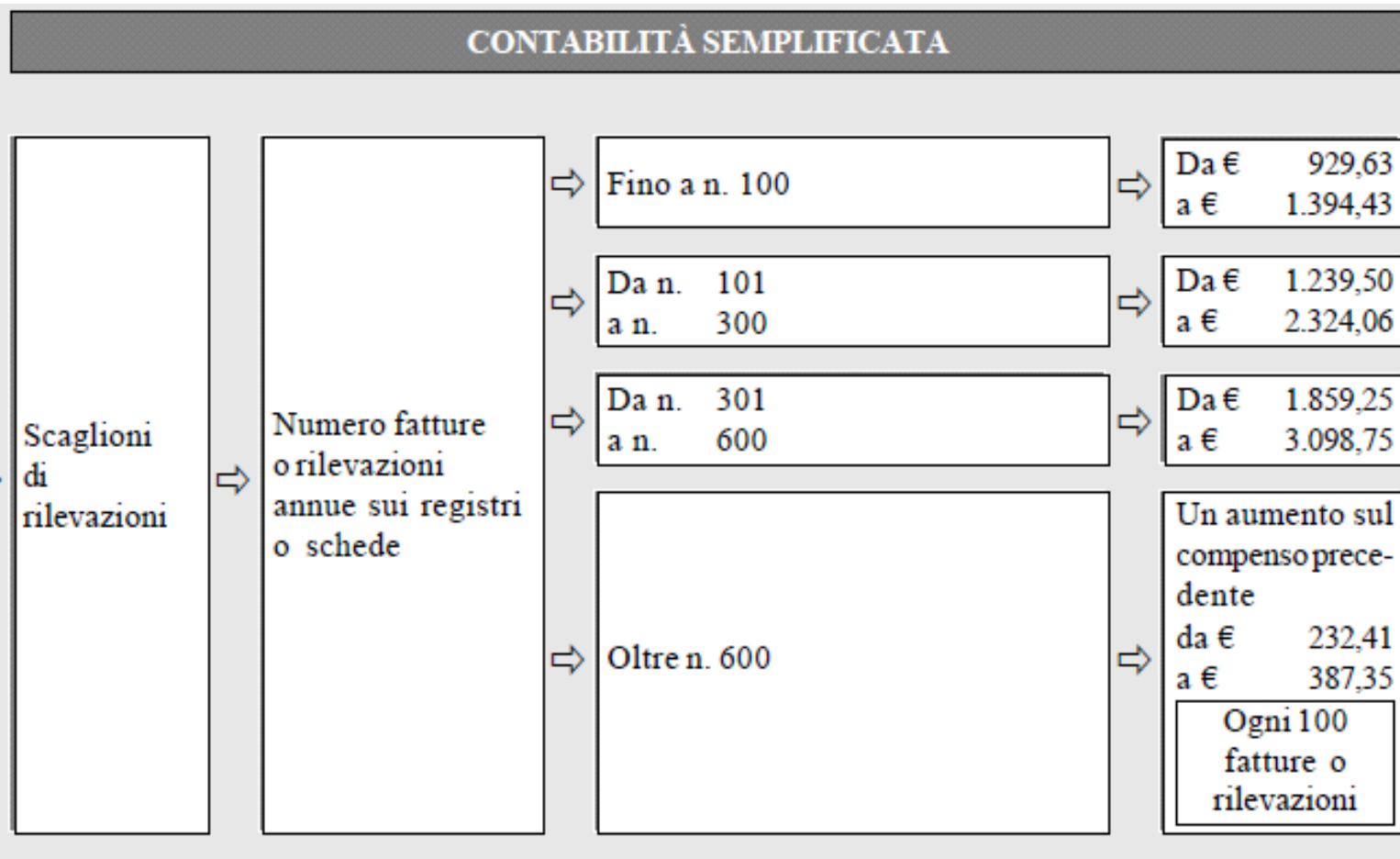
Volume d'affari	⇒	Compenso determinato in percentuale sul volume d'affari realizzato nel periodo calcolato su base annuale	⇒	Fino a € 232.405,61	⇒	Tra l' 1,5% e il 2,5%
			⇒	Da € 232.405,62 a € 464.811,21	⇒	Tra lo 0,75% e l' 1,5%
			⇒	Da € 464.811,22 a € 929.622,42	⇒	Tra lo 0,25% e lo 0,75%
			⇒	Da € 929.622,43 a € 3.873.426,75	⇒	Tra lo 0,075% e lo 0,25%
			⇒	Oltre € 3.873.426,75	⇒	Tra lo 0,025% e lo 0,075%
		Compenso calcolato per scaglioni				

Alternativa	Si deve scegliere di utilizzare uno solamente dei 3 metodi previsti.
--------------------	--

Maggiorazione	<ul style="list-style-type: none"> • Agli onorari sopra indicati si applica una maggiorazione: <ul style="list-style-type: none"> .. minimo 20% .. massimo 50% <p>nel caso in cui il professionista debba rilevare i dati, oltre che dalla prima nota, anche da documenti forniti dal cliente.</p>
----------------------	--

Contabilità Semplificata

Art. 33 D.M. 2.09.2010, n. 169 - G.U. 15.10.2010, n. 242

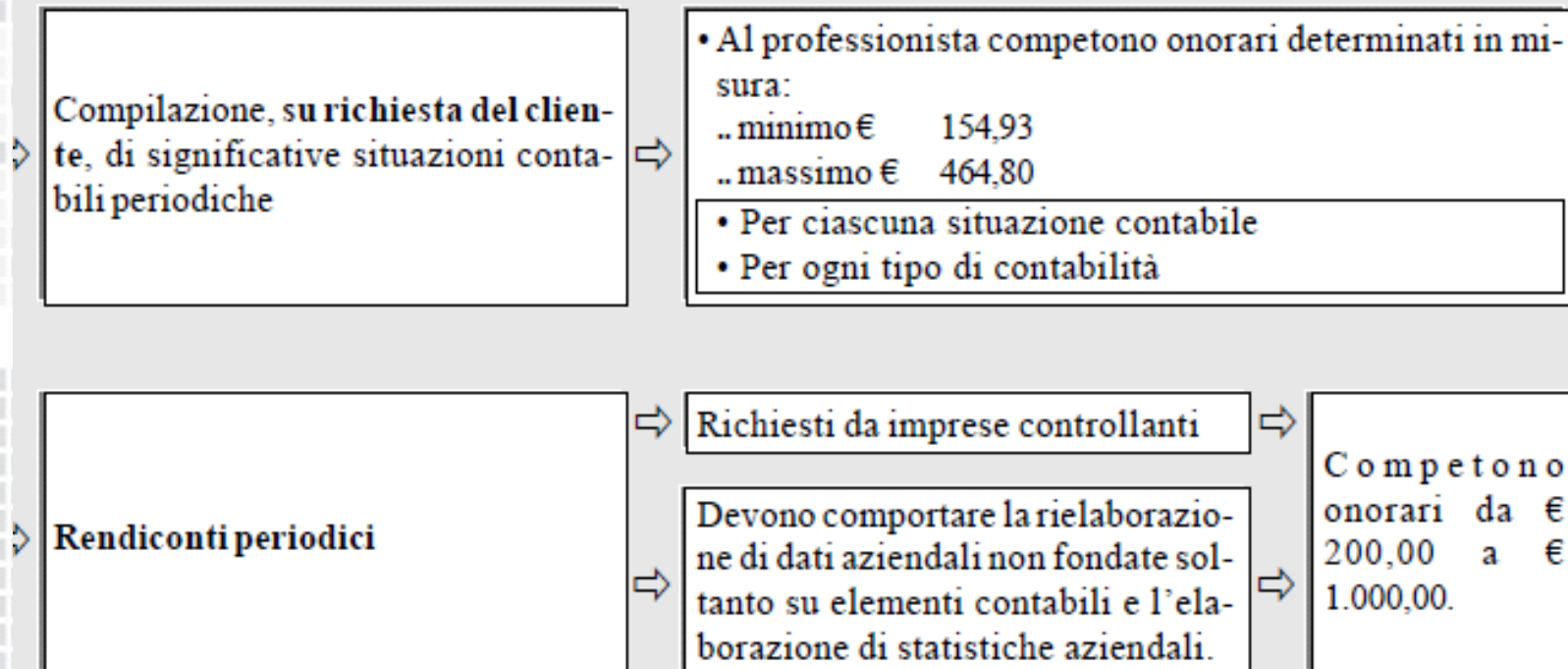


Situazioni Periodiche

Art. 33 D.M. 2.09.2010, n. 169 - G.U. 15.10.2010, n. 242



SITUAZIONI CONTABILI PERIODICHE



Esempio: Contabilità - Parametro: Tempo



ESEMPIO

n. 12

• **Attività svolta**

• Organizzazione e impianto di contabilità ordinaria per S.n.c.

• **Valore pratica**

• Onorario determinato in base al tempo impiegato.

• **Note particolari**

• L'attività del professionista e di un suo collaboratore è stata svolta esclusivamente presso la sede della società.
• Non sono state considerate le spese di viaggio perchè la sede della società è molto vicina allo studio del professionista.
• La società svolge attività di commercio all'ingrosso.

Data	Descrizione	Riferimenti tariffa	Rimborsi di spese	Indennità	Onorari
28.05	• Organizzazione e impianto contabilità ordinaria	Art. 33 c. 1			
	. professionista	Art. 24			
	giornate intere n. 10 x € 619,76	c. 2			6.197,60
	ore n. 42 x € 77,48				3.254,16
	. collaboratore				
	giornate intere n. 10 x € 209,16				2.091,60
	ore n. 38 x € 27,12				1.030,56
	N.B.: Spettano i rimborsi di spese di cui all'art. 18 e si può applicare congiuntamente anche l'art. 26.				

Esempio: Contabilità - Parametro: Movimenti



ESEMPIO **n. 14**

- **Attività svolta** [• Tenuta della contabilità semplificata - onorario in base al numero di rilevazioni annue - caso 1.
- **Valore pratica** [• Fatture o rilevazioni annue sui registri o schede n. 150.
- **Note particolari** [• Su richiesta del cliente sono state compilate 2 significative situazioni contabili.

Data	Descrizione	Riferimenti tariffa	Rimborsi di spese	Indennità	Onorari
31.12	• Tenuta della contabilità semplificata da gennaio a dicembre	Art. 33			
	. fatture o rilevazioni annue sui registri n. 150	Art. 33 c. 2			1.500,00
	. formazione e rubricazione fascicolo	Art. 19 c. 1, lett. b)		77,48	
	. compilazione situazioni contabili n. 2 x € 154,93	Art. 33 c. 3			309,86

Esempio: Consulenza Contrattuale



ESEMPIO

n. 36

• **Attività svolta**

• Consulenza ed assistenza per la redazione di un contratto preliminare relativo alla vendita di quote di partecipazione in S.r.l. - caso 2.

• **Valore pratica**

• Ammontare del corrispettivo pattuito € 80.000,00
• Debiti e passività accollate dal cessionario € 45.000,00

• **Note particolari**

• Il professionista ha partecipato alle trattative e, sulla base degli accordi presi, ha predisposto l'atto preliminare per la vendita delle quote di partecipazione.
• Le trattative si sono svolte a Roma.

Data	Descrizione	Riferimenti tariffa	Rimborsi di spese	Indennità	Onorari
05.06	• Comunicazione telefonica per chiamata n. 3 x € 23,23	Art. 26, Tab. 1, punto I, lett. a) scagl. 3			69,69
05.06	• Riunione con il cliente ore n. 1 x € 38,73	Art. 26, Tab. 1, punto I, lett. c) scagl. 3			38,73
06.06	• Riunione con il cliente ed il compratore ore n. 2 x € 61,98	Art. 26, Tab. 1, punto I, lett. d) scagl. 3			123,96
06.06	• Comunicazione (no pareri) effettuate per posta elettronica invii n. 4 x € 23,23	Art. 26, Tab. 1, punto I, lett. b) scagl. 3			92,92

Esempio: Consulenza Contrattuale



06.06	•Formazione e rubricazione fascicoli	Art. 19, c. 1 lett. b)		77,48	
06.06	•Spese di viaggio n. 3 A/R in aereo Milano - Roma costo del biglietto di economy class n. 3 viaggi x € 213,39 = € 640,17	Art. 18, c. 2 lett. b)	640,17		
06.06	•Redazione contratto preliminare per vendita quote partecipazione in società a responsabilità limitata valore pratica € 125.000,00 € 77.468,53 x 2% = € 1.549,37 € 47.531,47 x 1,25% = € 594,14 <u>€125.000,00</u> <u>€ 2.143,51</u>	Art. 45, c. 1 Art. 45, c. 3			2.143,51
06.06	•Predisposizione atto facciate formato protocollo n. 4 x € 46,48 = € 185,92	Art. 26, Tab. 1, punto II, lett. b) scagl. 3			185,92
		Totali €	640,17	77,48	2.654,73

Impatto Applicativo

Casistica e Modalità – Previsioni Contrattuali

Impatto sul mercato

Applicabilità – Competitività - Attese

Impatto Organizzativo

Marginalità – Copertura costi - Pianificazione

Il Contratto

Art. 1321 CC – Nozione

Il contratto è l'accordo di due o più parti per costituire, regolare o estinguere tra loro un rapporto giuridico patrimoniale

Atti unilaterali

Non configurabili giuridicamente come “contratto”

Applicabilità delle norme generali in virtù delle previsioni ex art. 1324 CC

Art. 1322 – Autonomia contrattuale

Le parti possono liberamente determinare il contenuto del contratto nei limiti imposti dalla legge e dalle norme corporative

Art. 1323 – Norme regolatrici

TUTTI i contratti, anche non appartenenti ai tipi con disciplina particolare, sono regolati dalle norme generali del Titolo II CC

Art. 1324 – Applicabilità agli atti Unilaterali

Salvo diverse disposizioni di legge, le norme che regolano i contratti si osservano, in quanto compatibili, per gli atti unilaterali tra vivi aventi contenuto patrimoniale

Art. 1337– Trattative

Le parti nello svolgimento delle trattative e nella formazione del contenuto contrattuale sono tenute a comportamenti in “buona fede”

Art. 1338 – Cause di Invalidità

La parte che viene a conoscenza di una causa di invalidità del contratto è tenuta ad informare le altre parti, pena il risarcimento del danno

Art. 1339 – Clausole automatiche

Sono di diritto inserite nel contratto le clausole o i prezzi di beni e servizi imposti dalla legge. Sono sostitutivi di eventuali clausole difformi concordate tra le parti

Art. 1340 – Clausole d’uso

Sono inserite nel contratto, salvo diverso accordo tra le parti

Codice Civile – Aspetti generali



Art. 1341 – Condizioni generali

Le condizioni generali di contratto predisposte da un contraente sono efficaci nei confronti dell'altro se da esso conosciute al momento della conclusione

Sono comunque inefficaci se non provate per iscritto le clausole riguardanti:

Limitazioni di responsabilità

Facoltà di recesso, di sospensione - Decadenze

Limitazioni di facoltà di eccezione

Restrizioni alla libertà contrattuale verso i terzi

Proroga tacita

Clausole compromissorie o deroghe alla competenza giudiziaria

Art. 1342 CC – Moduli o formulari

Per contratti conclusi su moduli o formulari le clausole “aggiunte” prevalgono in caso di incompatibilità

Contratto dello studio



Non rientra tra quelli per cui è obbligatoria la forma scritta a pena di nullità

Scelta della forma scritta:

- Garanzia bilaterale
- Trasparenza
- Valorizzazione della struttura “professionale”
- Flessibilità

CONTENUTO

- Richiami standard ai servizi
- Tariffe applicate
- Forfait annuale e ripartizione scadenze
- Scadenza
- Clausole di natura gestionale

BONUS

- Collegamenti con strutture esterne in relazione a servizi offerti ma non contemplati nel forfait pattuito
- Attività di formazione e di crescita aziendale

ALLEGATI



- Normativa “Privacy”
- Normativa “Antiriciclaggio”
- Elenco prestazioni incluse nel forfait contrattuale
- Elenco prestazione escluse dal forfait contrattuale

- Eventuali “bonus” relativi a:
 - Erogazione particolari servizi
 - Modalità di consulenza
 - Attività di formazione connessa

Contratto di consulenza



Caratteristiche	Vantaggi	Difficoltà	Correttivi
<p>Dettaglio prestazioni Incluse/Escluse</p>	<p>Visione unitaria Flessibilità Attenzione al cliente</p>	<p>Percezione del servizio Trasparenza</p>	<p>Rapporto diretto Professionalità Formazione</p>
<p>Previsione nuovo ventaglio di servizi</p>	<p>Attenzione al cliente Professionalità Specializzazione</p>	<p>Percezione del servizio</p>	<p>Formazione</p>
<p>Collegamento con strutture Terze (Network, società di formazione)</p>	<p>Sviluppo di elevate competenze professionali Sinergie</p>	<p>Interazione con il cliente</p>	<p>Rapporto diretto Dotazione tecnica Formazione</p>
<p>Nuova forma contrattualistica</p>	<p>Formalizzazione del cambiamento Trasparenza nei confronti del cliente Approfondimento del rapporto</p>	<p>Rigidità di comportamento Refrattarietà al cambiamento Timore</p>	<p>Trasparenza Specializzazione Professionalità Formazione</p>

Documenti contrattuali



1) Documenti contrattuali:

Incarico formale

Requisiti

Predisposizione di contratti ed allegati standard

“La manifestazione dei requisiti in forma non documentata implica una necessaria conferma degli stessi antecedente all’accettazione”

Requisiti specifici



“7.2.1 Determinazione dei requisiti relativi al prodotto/servizio

L'organizzazione deve determinare:

- a) i requisiti specificati dal cliente, compresi quelli relativi alle attività di consegna e successive alla consegna;
- b) i requisiti non stabiliti dal cliente, ma necessari per l'uso specificato o per quello previsto, ove conosciuto;
- c) i requisiti cogenti applicabili al prodotto/servizio;
- d) ogni ulteriore requisito ritenuto necessario dall'organizzazione stessa. “

(Fonte: Norma UNI EN ISO 9001:2008)

Pianificazione organizzativa



- 1) Elenco Attività – contrattualistica standard con
- 2) attenzione agli adempimenti di legge
Pianificazione procedurale della commessa cliente
- 3) Rilevazione dei dati di gestione (Costo diretto – Costo pieno – Tariffa)
- 4) Storizzazione del dato relativo al costo di gestione ed ai ricavi attesi
- 5) Controllo costante “in itinere” della commessa cliente
- 6) Fatturazione ed incasso coerente con la pianificazione economico – finanziaria e la valutazione dei rischi

1) Attività studio



- Individuazione delle attività standard da personalizzare

Definizione delle attività incluse ed escluse

Eventuale definizione di livelli di servizio

Classificazione degli impegni del cliente

Valutazione di natura dimensionale riferita alla struttura

- Individuazione e classificazione gestionale coerente con il sistema contrattuale e con la struttura organizzativa

Allegato A: Attività Incluse



Contratto Standard Contabilità Interna – Semplificata/Ordinaria

PRESTAZIONI INCLUSE

Registrazioni contabili – IVA – Liquidazioni

Scritture di rettifica – Prima nota

Assistenza telefonica

n. 3 Bilanci Infrannuali

Bilancio di chiusura interne

Studi di settore/Parametri – Annuale / Proiezione 3 trimestre

Incontro periodico in studio per consegna/ritiro documentazione

Sistemazione e codifica documenti

Stampa Libro Giornale – Registri IVA - Libro Inventari

Invio telematico bilancio

Bilancio CEE – Nota Integrativa

Elaborazione ed invio telematico comunicazione annuale dati IVA

Certificazioni e gestione Ritenute

Gestione calcolo ICI

Elaborazione ed Invio Dichiarazione IVA

Gestione acconti IVA

Gestione ed Invio F24

Gestione IRAP – Elaborazione ed Invio Dichiarazione IRAP

Elaborazione ed Invio Modello UNICO – Imprenditore (PF o Società) - Diritto annuale CCIAA

Gestione Imposte ed Acconti

Elaborazione ed Invio Modello UNICO – Soci

Gestione INPS – Art/Com

Elaborazione ed Invio Modello 770

Allegato B: Attività Escluse



PRESTAZIONI ESCLUSE

Incontri di consulenza presso il cliente
Dichiarazioni di intento
Emissione fatture
Modelli INTRASTAT
Accesso ad enti/uffici
Lettere e documenti per conto del cliente
Invio documentazione per conto del cliente
Ravvedimenti
Iscrizioni / Variazioni / Cessazioni ditta
Pratiche telematiche CCIAA
Aggiornamento e stampa Libri Sociali – redazione verbali
Consulenza contabile/fiscale specifica
Richiesta DURC
Elaborazione dichiarazioni ICI
Gestione avvisi irregolarità/Cartelle
Gestione ENASARCO
Gestione affitti

Consulenza specifica su richiesta

Tutte le prestazioni non espressamente contemplate nelle PRESTAZIONI INCLUSE

Il Contratto – Esempio di incarico



1) Oggetto dell'incarico

[in alternativa]

- a. Tutte le attività di consulenza amministrativa, societaria e fiscale comprese tra le prestazioni professionali elencate nell'allegato al presente contratto, previste dalla vigente tariffa dei dottori commercialisti e degli esperti contabili di cui al Decreto 2 settembre 2010, n. 169, pubblicato sulla G.U. della Repubblica Italiana del 15 ottobre 2010, n. 242.
- b. Le seguenti specifiche prestazioni professionali

Nell'espletamento dell'incarico il Professionista può avvalersi, sotto la propria direzione e responsabilità, di collaboratori e/o di personale dipendente.

Il Contratto – Esempio di incarico



2) Decorrenza e durata dell'incarico

L'incarico decorre dalla sottoscrizione del presente documento e si intende conferito fino al 31 dicembre 2011. Esso si intende rinnovato di anno in anno salvo che non intervenga disdetta da una delle parti con comunicazione da inviarsi a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento almeno 90 giorni prima della scadenza.

3) Compenso

Per lo svolgimento delle prestazioni oggetto del presente incarico, al Professionista spettano i compensi:

[in alternativa]

a. determinati in base alla vigente tariffa dei dottori commercialisti e degli esperti contabili di cui al Decreto 2 settembre 2010, n. 169, pubblicato sulla G.U. della Repubblica Italiana del 15 ottobre 2010, n. 242;

b. preconcordati nella misura di euro _____ annui.

L'onorario preconcordato nella misura che precede non comprende i rimborsi delle spese documentate, sostenute in nome e per conto del cliente;

c. preconcordati a tempo sulla base di un importo di euro _____ /ora per il Professionista e di euro _____ /ora per il collaboratore/sostituto/dipendente di studio.

L'onorario preconcordato nella misura che precede non comprende i rimborsi delle spese documentate, sostenute in nome e per conto del cliente;

Il Contratto – Esempio di incarico



d. Per le eventuali prestazioni specifiche diverse da quelle indicate nella presente lettera d'incarico i corrispondenti onorari saranno determinati come segue:

[in alternativa]

sulla base della tariffa professionale in vigore al momento dello svolgimento dell'incarico;
sulla base di un accordo ulteriore fra le parti.

I compensi indicati si intendono sempre al netto dell'I.V.A. e del contributo previdenziale.

Il pagamento del compenso dovrà essere effettuato con le seguenti modalità:

[in alternativa]

n. 2 acconti, calcolati ciascuno nella misura del 40% del compenso relativo all'anno precedente, di cui il primo fatturato entro la fine di gennaio ed il secondo entro la fine di settembre di ogni anno. L'avviso di parcella a saldo sarà emesso entro il 30 giugno di ogni anno e diverrà definitivo decorsi 30 giorni dall'emissione dopodiché avverrà la sua fatturazione. Tutti i pagamenti saranno da effettuarsi a mezzo ricevuta bancaria con scadenza fissata in 30 giorni dall'emissione delle fatture. unica soluzione a saldo. L'avviso di parcella sarà emesso entro il 30 giugno di ogni anno e diverrà definitivo decorsi 30 giorni dall'emissione dopodiché avverrà la sua fatturazione. Tutti i pagamenti saranno da effettuarsi a mezzo ricevuta bancaria con scadenza fissata in 30 giorni dall'emissione delle fatture.

unica soluzione a conclusione della prestazione. L'avviso di parcella sarà emesso entro 30 giorni da tale data e diverrà definitivo decorsi 30 giorni dall'emissione, dopodiché avverrà la sua fatturazione. Rimane facoltà del Professionista, durante il corso della prestazione, richiedere acconti sui compensi pattuiti.

Tutti i pagamenti saranno da effettuarsi a mezzo ricevuta bancaria con scadenza fissata in 30 giorni dall'emissione delle fatture.

Il Contratto – Esempio di incarico



4) Obblighi del Professionista

a) Con l'assunzione dell'incarico il Professionista si impegna a prestare la propria opera usando la diligenza richiesta dalla natura dell'attività esercitata, dalle leggi e dalle norme deontologiche della professione.

b) Il Professionista, ai sensi dell'art. 2235 del c.c., trattiene la documentazione fornita dal Cliente per il tempo strettamente necessario all'espletamento dell'incarico, salvo diversi accordi con il Cliente.

c) Il Professionista deve rispettare il segreto professionale non divulgando fatti o informazioni di cui è venuto a conoscenza in relazione all'espletamento dell'incarico; né degli stessi può fare uso, sia nel proprio che nell'altrui interesse, curando e vigilando che anche i collaboratori, i dipendenti ed i tirocinanti mantengano lo stesso segreto professionale.

Il Contratto – Esempio di incarico



5) Obblighi del Cliente

a) Il Cliente ha l'obbligo di far pervenire tempestivamente presso lo studio del Professionista la documentazione necessaria all'espletamento dell'incarico.

A tal fine, il Professionista dichiara ed il Cliente prende atto che la legge prevede termini e scadenze obbligatori per gli adempimenti connessi alla prestazioni professionali di cui alla presente lettera di incarico. La consegna della documentazione occorrente alla prestazione professionale non sarà oggetto di sollecito o ritiro da parte del Professionista che, pertanto, declina ogni responsabilità per mancata o tardiva esecuzione del mandato dovuta al ritardo, incuria o inerzia da parte del Cliente.

b) Il Cliente deve collaborare con il Professionista ai fini dell'esecuzione del presente incarico consentendo allo stesso ogni attività di accesso e controllo dei dati necessari per l'espletamento del mandato.

c) Il Cliente ha l'obbligo di informare tempestivamente e per iscritto il Professionista su qualsivoglia variazione inerente l'incarico conferito.

Il Contratto – Esempio di incarico



6) Antiriciclaggio

In attuazione di quanto previsto dal D.Lgs. 21 novembre 2007, n. 231, il Professionista incaricato ha adempiuto agli obblighi di adeguata verifica della clientela previsti dagli articoli 16 e seguenti, attenendosi alle indicazioni contenute nelle linee guida emanate dal Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili, ed adempie a tutti gli altri obblighi previsti dal citato decreto. Con la sottoscrizione del presente incarico il Cliente ai sensi e per gli effetti di quanto previsto dal D.Lgs. 21 novembre 2007, n. 231, dichiara:

- o di aver ricevuto adeguata informazione relativamente agli obblighi ed agli adempimenti previsti dalla normativa citata;
- o di agire in proprio;
- o di non costituire “persona politicamente esposta” ai sensi dell’articolo 1 del citato decreto;
- o di impegnarsi a fornire tempestivamente i dati relativi alle variazioni che dovessero intervenire in merito alle dichiarazioni rese nel presente incarico e nella scheda censimento Cliente allegata sub C.

Il Contratto – Esempio di incarico



7) Interessi di mora

Nel caso in cui i pagamenti dei compensi, delle spese e degli acconti non siano effettuati nei termini di cui al precedente punto 3, saranno da corrispondere gli interessi di mora determinati ai sensi di legge.

8) Clausola risolutiva espressa

Qualora il ritardo dei pagamenti di quanto dovuto dal cliente in base alla presente lettera d'incarico si sia protratto per oltre 90 giorni rispetto al termine pattuito, il Professionista, ai sensi dell'art. 1456 c.c., ha facoltà di risolvere il contratto comunicando al Cliente, con lettera raccomandata a/r, la propria volontà di avvalersi della presente clausola.

In tale caso, il Professionista si impegna ad adempiere agli atti, derivanti dal presente incarico, che avranno scadenza nel corso dei 15 giorni successivi all'avvenuta comunicazione al Cliente.

Il Contratto – Esempio di incarico



9) Recesso

Il Professionista può recedere dal contratto per giusta causa. In tale circostanza egli ha diritto al rimborso delle spese sostenute ed al compenso per l'opera svolta. Il mancato adempimento degli obblighi di cui al punto 5) costituisce giusta causa di recesso. Il diritto di recedere dal contratto deve essere esercitato dal Professionista in modo da non recare pregiudizio al Cliente, dandogliene comunicazione per iscritto, a mezzo raccomandata a/r, con un preavviso di 90 giorni.

Fatto salvo quanto previsto al punto 2) del presente contratto, in caso di incarico specifico non annuale il Cliente può recedere dal contratto in qualsiasi momento, revocando il mandato conferito, senza alcun obbligo di motivazione. In tal caso il cliente sarà comunque tenuto a rimborsare le spese sostenute ed a pagare il compenso dovuto per l'opera già svolta.

10) Polizza assicurativa

Si dà atto che il Professionista attualmente è assicurato per la responsabilità civile contro i rischi professionali, con apposita polizza n. _____ contratta con la Compagnia di Assicurazione Alleanza Toro S.p.A., con massimale per ciascun sinistro/anno di euro _____.

Il Contratto – Esempio di incarico



11) Foro competente

Le parti convengono che ogni controversia che dovesse insorgere in relazione al presente contratto, comprese quelle relative alla sua validità, interpretazione, esecuzione e risoluzione, e degli atti che ne costituiscono emanazione, compresa ogni ragione di danni, sarà devoluta alla giurisdizione del Tribunale di Monza.

12) Registrazione

Essendo i corrispettivi previsti dalla presente lettera di incarico soggetti ad I.V.A., l'eventuale registrazione deve ritenersi soggetta ad imposta fissa.

13) Rinvio

Per quanto non espressamente previsto dalla presente lettera di incarico, si fa esplicito rimando alle norme del Codice Civile che disciplinano il lavoro autonomo (art. 2229 e seguenti), alle altre norme vigenti in materia nonché all'ordinamento professionale, agli obblighi deontologici ed agli usi locali.

Il Contratto – Esempio di incarico



14) Protezione dei dati personali

Ai sensi del D. Lgs. 26 giugno 2003 n. 196 il Cliente autorizza lo studio al trattamento dei propri dati personali per l'esecuzione degli incarichi ad esso affidati.

In particolare il Cliente attesta di essere stato informato circa:

- a) le finalità e le modalità del trattamento cui sono destinati i dati;
- b) la natura obbligatoria o facoltativa del conferimento dei dati;
- c) le conseguenze di un eventuale rifiuto di rispondere;
- d) i soggetti o le categorie di soggetti ai quali i dati possono essere comunicati e l'ambito di diffusione dei dati medesimi;
- e) i diritti di cui all'art. 7 del D. Lgs. 196/03;
- f) il nome, la denominazione o la ragione sociale e il domicilio, la residenza o la sede del responsabile del trattamento;

ed esprime il proprio consenso al trattamento dei dati personali, ai fini e per gli effetti di legge.

Luogo , li _____

Il Cliente _____

Il Professionista _____

Il Contratto – Esempio di incarico



Ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341 e 1342 del c.c. si accettano espressamente i punti:

- 3) "Compenso";
- 5) "Obblighi del Cliente";
- 7) "Interessi di mora";
- 8) "Clausola risolutiva espressa";
- 9) "Recesso";
- 11) "Foro competente".

Luogo, li _____

Cliente _____

Il Professionista _____

Allegati:

- A) copia del documento d'identità del Cliente;
- B) copia visura camerale/certificato di attribuzione partita IVA;
- C) scheda censimento Cliente.

Il Preventivo

Valutazione e revisione



Valutazione periodica dei rischi connessi alla gestione del cliente:

Fattori significativi nella valutazione “rischio cliente”:

- ⌋ Reputazione sul mercato e pacchetto clienti
- ⌋ Solvibilità
- ⌋ Grado di collaborazione nel rapporto con lo studio
- ⌋ Posizione fiscale e contributiva

Eventuale revisione “a scadenza” o “per espressa previsione contrattuale (es. al verificarsi di determinate situazioni, periodica, etc...)”

Elementi essenziali



Efficacia

capacità di produrre i risultati (valore aggiunto offerto)

Efficienza

capacità concreta di produrre il risultato atteso con l'ottimizzazione delle risorse disponibili

Appropriatezza

indicazione nei casi specifici

Accettabilità

coerenza con i principi/valori del cliente
potenziale

Accessibilità

formulazione della proposta idonea a favorirne l'utilizzo da parte del ricevente

Requisiti strutturali



1. INTESTAZIONE

CARTA INTESTATA : deve contenere nome dell'azienda, indirizzo, telefono, fax, email e sito, se disponibile. Meglio se comprensivo di Partita IVA e numero di registrazione alla CCIAA.

OGGETTO: l'oggetto specifico "PREVENTIVO" deve essere indicato

Esplicitamente nel documento

CLASSIFICAZIONE: ai fini interni, per categoria di prestazione e/o di cliente potenziale

TERMINI DI PAGAMENTO: della prestazione, in caso di accettazione

DESTINATARIO: dati identificativi del destinatario dell'offerta personalizzata

1. INTESTAZIONE

CARTA INTESTATA : deve contenere nome dell'azienda, indirizzo, telefono, fax, email e sito, se disponibile. Meglio se comprensivo di Partita IVA e numero di registrazione alla CCIAA.

OGGETTO: l'oggetto specifico "PREVENTIVC" deve essere indicato esplicitamente nel documento

CLASSIFICAZIONE: ai fini interni, per categoria di prestazione e/o di cliente potenziale

TERMINI DI PAGAMENTO: della prestazione, in caso di accettazione

DESTINATARIO: dati identificativi del destinatario dell'offerta personalizzata

REDAZIONE DI UN PREVENTIVO EFFICACE:

ARCHIVIO DATI

- Creazione di uno standard qualitativo e quantitativo del servizio offerto
- Mappatura dei bisogni standard del cliente “classificato” in base a dati ritenuti significativi, coerenti con il controllo di gestione
- Gestione dei dati storici per servizio e per cliente
- Gestione delle tempistiche connesse alle prestazioni incluse nel preventivo

ATTENZIONE AL CLIENTE:

- Verifica attinenza standard qualitativo alla personalizzazione richiesta
- Esame caratteristiche necessarie per la gestione della commessa (qualitative e quantitative)
- Assegnazione potenziale della commessa e coerenza con costi, tempi e redditività attesa
- Esame grado di soddisfazione

Requisiti strutturali



ATTENZIONE AL MERCATO:

- Verifica collocazione sul mercato della proposta
- Verifica coerenza con i dati relativi al controllo di gestione (consuntivo e pianificazione)
- Verifica eventuali rettifiche di valore in base a caratteristiche intrinseche e/o strategiche del potenziale cliente
- Analisi eventuali impatti strutturali della nuova commessa potenziale

Antiriciclaggio e privacy per gli intermediari Entratel

A cura di Andrea Comencini

Antiriciclaggio nel contratto



Dichiarazione del professionista incaricato di aver adempiuto agli obblighi di adeguata verifica della clientela e di adempiere a tutti gli altri obblighi previsti.

Dichiarazione del cliente di

- aver ricevuto adeguata informazione relativamente agli obblighi ed agli adempimenti previsti dalla normativa citata;
- agire in proprio;
- non costituire “persona politicamente esposta”;
- impegnarsi a fornire tempestivamente i dati relativi alle variazioni che dovessero intervenire in merito alle dichiarazioni rese nell’incarico e nella scheda censimento.

Privacy nel contratto



Autorizzazione del cliente allo studio, e relativo consenso, al trattamento dei propri dati personali per l'esecuzione degli incarichi ad esso affidati, ai fini e per gli effetti di legge.

Attestazione del cliente di essere stato informato circa:

- le finalità e le modalità del trattamento cui sono destinati i dati;
- la natura obbligatoria o facoltativa del conferimento dei dati;
- le conseguenze di un eventuale rifiuto di rispondere;
- i soggetti o le categorie di soggetti ai quali i dati possono essere comunicati e l'ambito di diffusione dei dati medesimi;
- i diritti dell'interessato;
- il nome, la denominazione o la ragione sociale e il domicilio, la residenza o la sede del responsabile del trattamento.

Vigilanza sugli intermediari Entratel: al via i controlli sul rispetto della privacy



Art. 11 decreto 31 luglio 1998

Art. 5 Provvedimento Direttore Agenzia delle Entrate 10 giugno 2009

D.lgs. 30 giugno 2003 n. 196

Oggetto dell'attività di verifica



I. Struttura organizzativa dell'intermediario

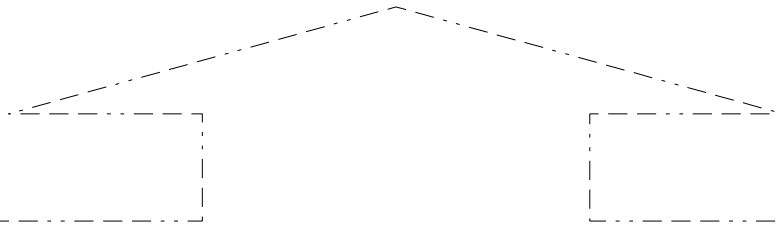
II. Misure di sicurezza relative ai supporti tecnologici utilizzati

III. Ulteriori misure di sicurezza

I-1. Designazione dei responsabili e redazione di istruzioni operative



Eventuale designazione da parte del Titolare del trattamento di responsabili (anche esterni) e redazione di istruzioni operative riservate agli stessi.



- in forma scritta con l'indicazione analitica degli incarichi e delle istruzioni operative;
- vigilanza sulla puntuale osservazione delle disposizioni e delle proprie istruzioni, anche tramite verifiche periodiche.

I-2. Esistenza del DPS – Documento Programmatico per la sicurezza



- Esistenza del DPS
- Redatto conformemente a quanto previsto dal Codice Privacy.

-
- elenco trattamenti dati personali;
 - distribuzione compiti e responsabilità;
 - analisi rischi che incombono sui dati;
 - misure adottate per garantire integrità e disponibilità dati e protezione locali;
 - descrizione criteri e modalità dell'eventuale ripristino di dati;
 - previsione interventi formativi degli Incaricati;
 - misure da adottare in caso di affidamento dati all'esterno;
 - cifratura e separazione dei dati sensibili dagli altri;
 - stampato e firmato entro il 31 marzo di ogni anno

I-3. Designazione degli Incaricati



- Designazione degli Incaricati al trattamento dei dati
- Attribuzione dell'ambito di trattamento consentito.

-
- da parte del Titolare del trattamento di responsabili (o del Responsabile se nominato);
 - in forma scritta con l'indicazione analitica degli incarichi e delle istruzioni operative;
 - designazione possibile solo per le persone fisiche;
 - vigilanza sulla puntuale osservazione delle disposizioni e delle proprie istruzioni, anche tramite verifiche periodiche.


I-4. Sensibilizzazione dei soggetti che trattano i dati



- Sensibilizzazione dei soggetti che trattano i dati personali dei contribuenti circa le responsabilità connesse a
 - Condivisione
 - Comunicazione
- a persone non legittimate dei predetti dati acquisiti nello svolgimento delle proprie funzioni.

I-5. Procedure di controllo

- Adozione di una procedura di controllo del rispetto delle misure di sicurezza e dell'adempimento degli obblighi previsti dal D.lgs n. 196/2003 (Codice della Privacy).

- 
- in forma scritta;
 - periodicamente aggiornata;
 - firmata dall'incaricato alle verifiche.

(Esempio: istituzione di un registro di controllo di rispetto delle misure minime di sicurezza: aggiornamento antivirus, firewall, sistema operativo, utenti configurati, ecc...)

I-6. Gestione delle password



- Attribuzione a uno o più soggetti specifici dell'incarico di amministrare le utenze di accesso ai sistemi informatici.

- genera e rilascia le password;
- disattiva le credenziali non utilizzate da almeno 6 mesi o in caso di perdita della qualità che consente all'incaricato l'accesso ai dati personali.

- Indicazione dei criteri che le password devono rispettare e del loro corretto uso, nonché delle responsabilità derivanti dalla loro eventuale condivisione;
- adozione di misure volte a mantenere riservate le credenziali per l'accesso ai servizi telematici.

I-7. Procedure per le credenziali



- Previsione, nel ciclo di vita delle credenziali, di procedure per garantire la costante aderenza tra i privilegi di accesso ai dati e il ruolo organizzativo del personale che vi accede.

Aggiornamento periodico dell'individuazione dell'ambito del trattamento consentito

- ai singoli Incaricati;
- agli addetti alla gestione;
- agli addetti alla manutenzione degli strumenti elettronici

I-8. Designazione di società esterne come responsabili del trattamento

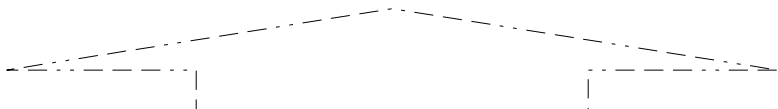


- Designazione, come responsabili del trattamento, delle società esterne di manutenzione delle apparecchiature e dei sistemi informatici
 - qualora lo svolgimento di tali operazioni implichi il possibile trattamento di dati;
 - diverse da quelle che effettuano operazioni meramente strumentali (es: ripristino di un server o sostituzione di un supporto hardware).
- Adozione di procedure volte a garantire la riservatezza dei dati e/o di clausole contrattuali che prevedano la salvaguardia della riservatezza delle informazioni.

II-9. Stazioni di lavoro

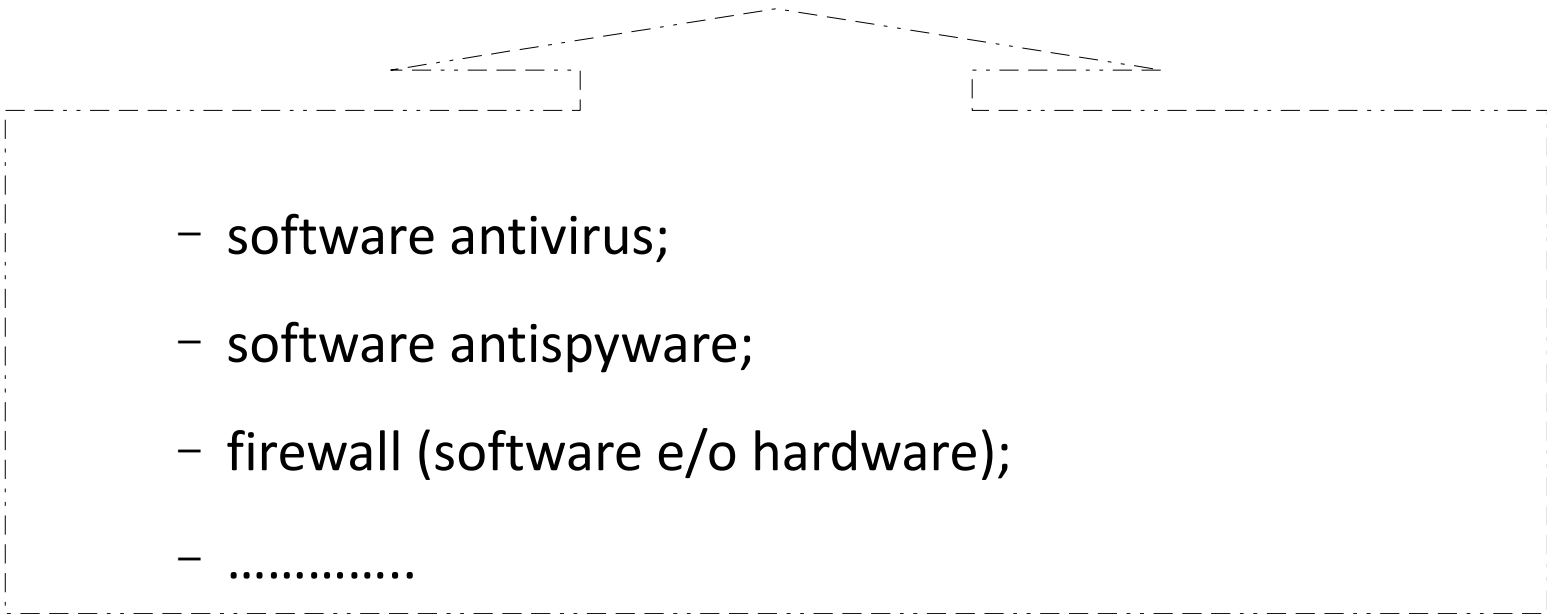


- Configurazione delle postazioni di lavoro che preveda il blocco automatico delle stesche dopo un certo tempo di inattività dell'operatore.

- 
- A diagram showing a workstation layout with a central monitor and two side monitors, all connected to a central base. The monitors are represented by dashed lines.
- attivazione di screensaver con password;
 - utilizzo di software specifico;
 - utilizzo di chiavette USB blocca pc;
 -

II-10. Programmi di protezione

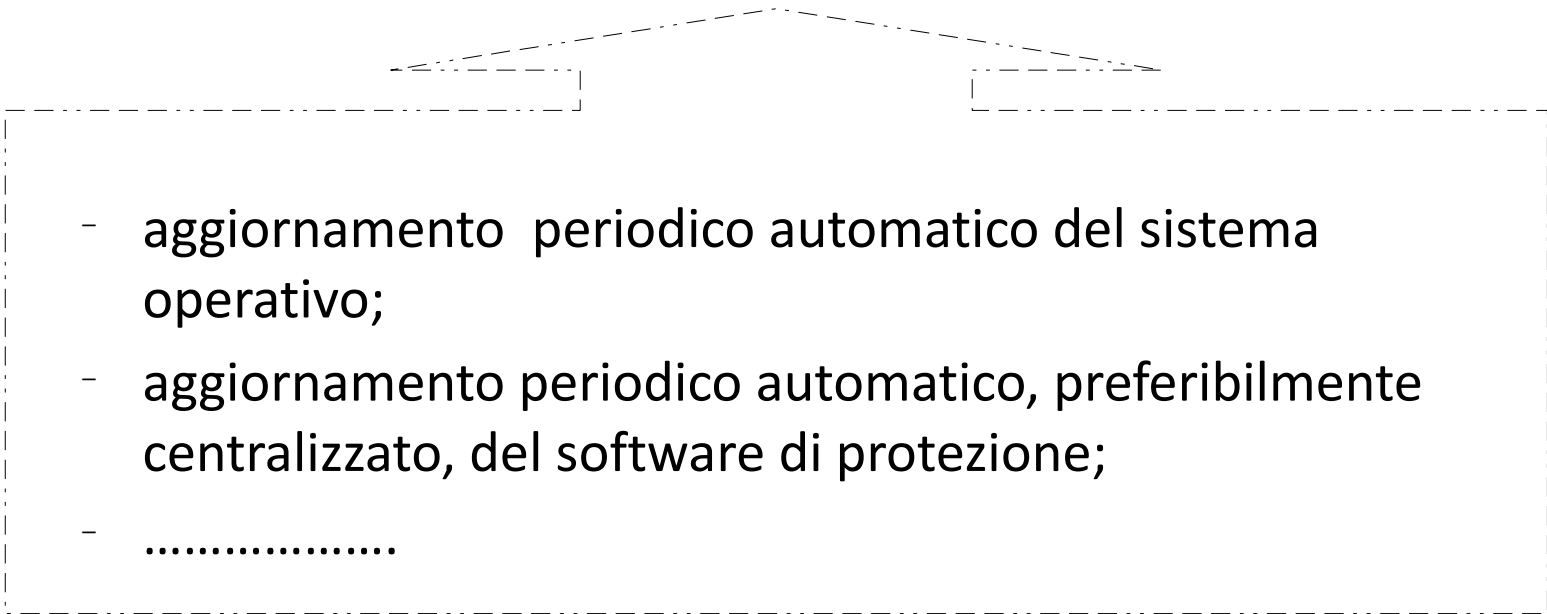
Installazione di programmi di protezione per le stazioni di lavoro e server al fine di mitigare i rischi di accesso ai dati o la loro manomissione.

- 
- A dashed-line diagram showing a large rectangular box with a pointed top. Inside this box is a list of protection programs. The list items are: software antivirus; software antispypware; firewall (software e/o hardware); and a line of dots representing an ellipsis.
- software antivirus;
 - software antispypware;
 - firewall (software e/o hardware);
 -

II-11. Aggiornamenti software



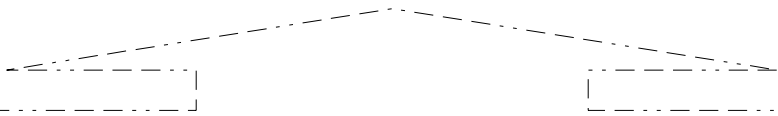
Aggiornamento periodico del sistema operativo e del software di protezione.

- 
- A diagram consisting of a dashed line forming a trapezoidal shape with a peaked top, resembling a roof. Below this shape is a large dashed rectangular box containing a list of items.
- aggiornamento periodico automatico del sistema operativo;
 - aggiornamento periodico automatico, preferibilmente centralizzato, del software di protezione;
 -

II-12. Protezione delle reti wireless



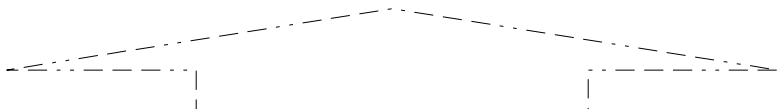
In caso di utilizzo di reti senza fili (wireless), adozione di protocolli di sicurezza idonei a limitare il rischio che le trasmissioni dati siano intercettabili da parte di soggetti esterni non autorizzati.

- 
- verificare che l'accesso sia consentito solo dopo aver digitato apposita password;
 - adozione di protocolli Wep, WPA, WPA2;
 -

III-13. Conservazione dichiarazioni



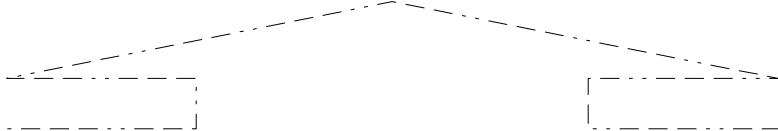
Conservazione delle dichiarazioni e della relativa documentazione separatamente dai documenti acquisiti dall'intermediario per altre attività dallo stesso svolte.

- 
- conservazione in appositi armadi ben individuati e dotati di serratura, all'interno dei quali non è presente documentazione di altro tipo.

III-14. Conservazione dati sensibili



Conservazione separata dei documenti contenenti dati sensibili dal resto della documentazione archiviata.

- 
- i dati idonei a rilevare lo stato di salute e la vita sessuale sono conservati separatamente da altri dati personali trattati per finalità che non richiedono il loro utilizzo;
 - i medesimi dati sono trattati con tecniche di cifratura o mediante l'utilizzazione di codici identificativi o di altre soluzioni che li rendono temporaneamente inintelligibili anche a chi è autorizzato ad accedervi e permettono di identificare gli interessati solo in caso di necessità.

III-15. Spazi idonei e backup



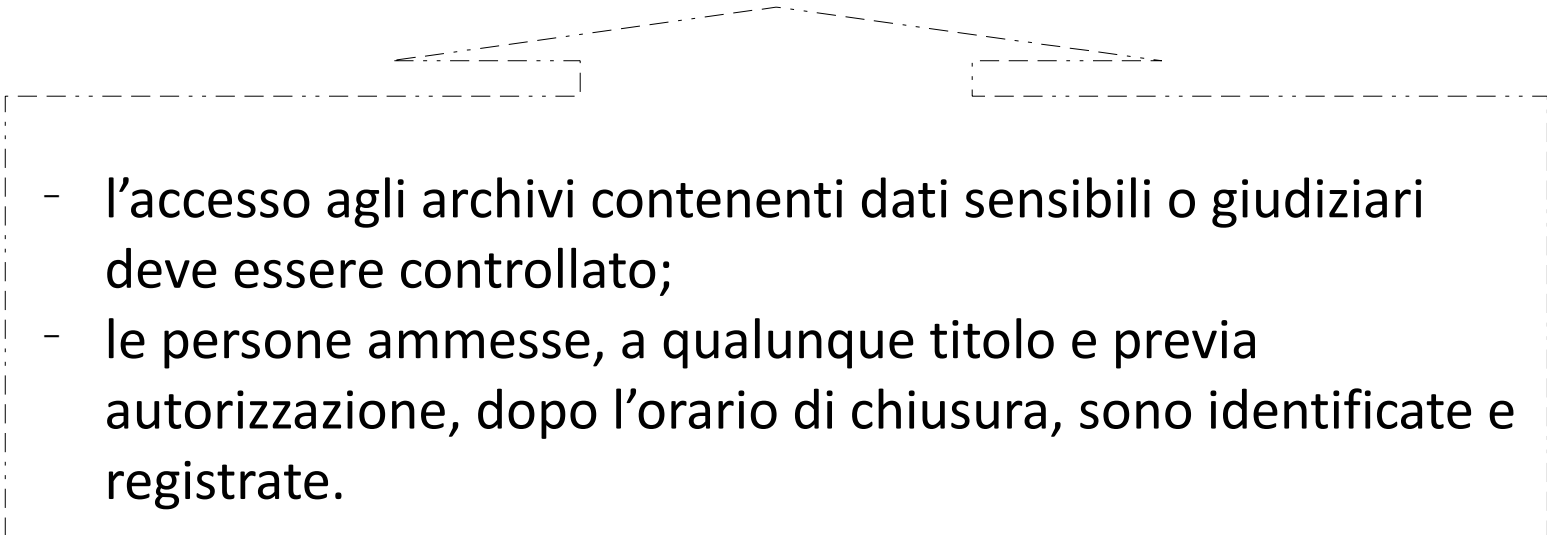
- Presenza di spazi idonei ed accessibili esclusivamente a personale autorizzato per la conservazione:
 - dei documenti relativi all'attività di trasmissione delle dichiarazioni fiscali;
 - dei supporti contenenti il backup dei dati stessi.

- locali protetti da serrature;
- dotati di impianti antincendio e antifurto;
- dotati di controllo accessi e/o videocontrollo;
-

III-16. Procedure per accesso agli archivi



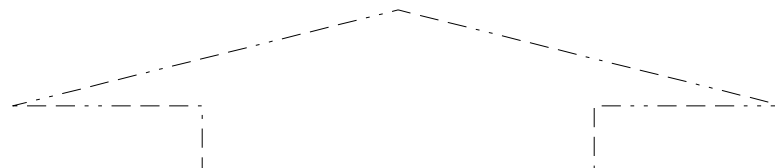
- Esistenza, nei casi in cui l'attività di assistenza e/o trasmissione non si risolve in un'opera pressoché personale del soggetto abilitato, ma si dispieghi, piuttosto, in base ad un'articolata struttura organizzativa, di procedure per l'accesso e la gestione degli archivi.

- 
- l'accesso agli archivi contenenti dati sensibili o giudiziari deve essere controllato;
 - le persone ammesse, a qualunque titolo e previa autorizzazione, dopo l'orario di chiusura, sono identificate e registrate.

III-17. Documentazione fiscale



- Conservazione della documentazione fiscale secondo le modalità e per il periodo previsti dalle vigenti disposizioni.



I dati personali oggetto del trattamento sono:

- trattati in modo lecito e secondo correttezza;
- raccolti e registrati per scopi determinati, espliciti e legittimi;
- esatti e, se necessario, aggiornati;
- pertinenti, completi e non eccedenti rispetto alle finalità per le quali sono raccolti o successivamente trattati;
- conservati in una forma che consenta l'identificazione dell'interessato per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali essi sono stati raccolti o successivamente trattati.

Esito dei controlli



- Il mancato rispetto dei predetti obblighi di riservatezza costituisce causa di revoca dell'abilitazione al canale Entratel ai sensi dell'art. 8 decreto 31 luglio 1998.
- Le irregolarità emerse dai controlli saranno segnalate alle strutture delle Direzioni regionali competenti ad avviare le iniziative di cui al comma 3 del citato articolo 8.

- In caso di irregolarità l'Amministrazione finanziaria contesta all'utente le violazioni ed assegna un termine di trenta giorni dalla contestazione per eventuali osservazioni o memorie.

Arrivederci ai prossimi incontri:



Special Operativo di VideoFisco: 9 novembre 2011

Acconti di imposta 2011: aspetti operativi
Novità e scadenze del periodo

A cura di

Marco Paolini e Giuliana Beschi

VideoFisco: 23 novembre 2011

Difesa del contribuente dal redditometro e dagli studi di
settore; accertamento e contenzioso.

A cura di

Alessandro Pratesi e Andrea Scaini