



09.02.2022

---

# Manuale sulla gestione dei clienti della dogana (GCD)

## 14. Ruolo «Operatore economico autorizzato» (AEO)

---

### Indice

<b>1</b>	<b>Il ruolo «AEO» .....</b>	<b>2</b>
1.1	Autorizzazione AEO / Ufficio federale della dogana e della sicurezza dei confini UDSC .....	2
<b>2</b>	<b>Richiesta del ruolo «AEO».....</b>	<b>3</b>
2.1	Richiesta da parte dell'operatore doganale.....	3
<b>3</b>	<b>Modifica della persona di contatto.....</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>Disattivazione o attivazione del ruolo «AEO» .....</b>	<b>6</b>
4.1	Disattivazione del ruolo «AEO» .....	7
4.1.1	Richiesta di disattivazione approvata dal collaboratore AEO.....	8
4.1.2	Richiesta di disattivazione respinta dal collaboratore AEO.....	9
4.2	Attivazione del ruolo AEO.....	9
4.2.1	Richiesta di attivazione approvata dal collaboratore AEO .....	11
4.2.2	Richiesta di attivazione respinta dal collaboratore AEO .....	11
<b>5</b>	<b>Contatto .....</b>	<b>12</b>

## «Gestione dei clienti della dogana»

### 1 Il ruolo «AEO»

Il presente documento spiega la procedura di richiesta, modifica, attivazione e disattivazione del ruolo «AEO».

#### Struttura del manuale

- Punto 2: richiesta del ruolo «AEO»
- Punto 3: modifica del ruolo «AEO»
- Punto 4: disattivazione o attivazione del ruolo «AEO»

Per poter richiedere il ruolo «AEO» è assolutamente necessario essere registrati nella GCD. Qualora non fosse il caso, seguire le istruzioni dei manuali per la registrazione:

- 1. Autoregistrazione
- 2. Concludere l'autoregistrazione

#### **1.1 Autorizzazione AEO / Ufficio federale della dogana e della sicurezza dei confini UDSC**

Per quanto concerne la sicurezza della catena di fornitura internazionale un AEO è considerato affidabile, tanto che gli sono concesse agevolazioni nell'ambito della procedura d'imposizione nonché dei controlli doganali di sicurezza. È necessaria l'intesa con l'Ufficio federale della dogana e della sicurezza dei confini UDSC.

Oltre alla richiesta scritta alla direzione di circondario competente, occorre richiedere anche il ruolo «AEO» nella GCD.

- Dogana Nord: [zoll.nord@bazg.admin.ch](mailto:zoll.nord@bazg.admin.ch)
- Dogana Nord-Est: [zoll.nordost@bazg.admin.ch](mailto:zoll.nordost@bazg.admin.ch)
- Dogana Est: [zoll.ost@bazg.admin.ch](mailto:zoll.ost@bazg.admin.ch)
- Dogana Sud: [dogana.sud@bazg.admin.ch](mailto:dogana.sud@bazg.admin.ch)
- Dogana Ovest: [douane.ouest@bazg.admin.ch](mailto:douane.ouest@bazg.admin.ch)
- Dogana Centro: [douane.centre@bazg.admin.ch](mailto:douane.centre@bazg.admin.ch)

Ulteriori spiegazioni e informazioni sulla procedura di richiesta sono disponibili in Internet: [Spiegazioni relative alla domanda e al questionario  
www.aeo.admin.ch](http://www.aeo.admin.ch)

## «Gestione dei clienti della dogana»

### 2 Richiesta del ruolo «AEO»

#### 2.1 Richiesta da parte dell'operatore doganale

Per richiedere il ruolo «AEO», cliccare il punto di menu «Ruoli»:

The screenshot shows the Swiss Customs portal interface. At the top, there is a header with the Swiss flag and the text: "Schweizerische Eidgenossenschaft", "Confédération suisse", "Confederazione Svizzera", "Confederaziun svizra". To the right, it says "Amministrazione federale admin.ch" and "Dipartimento federale delle finanze DFF". Below this is the logo of the "Ufficio federale della dogana e della sicurezza dei confini UDSC".

The user profile section shows: "Utente registrato: Muster Mario (CHE-216.328.714 / EZV Testuser 21)" and "Deutsch | Français | Italiano". Below this is "GCD-Sistema di produzione".

On the left, there is a navigation menu with the following items: "Clienti della dogana", "Panoramica", "Utente GCD / persona di contatto", "Dichiaranti", "Ruoli" (circled in red), "Dati di comunicazione", "Cambia la password", and "Logout".

The main content area is titled "Cliente doganale - Panoramica" and contains the following information:

IDI:	CHE-216.328.714	Completamenti IDI:
Stato dell'IDI:	Attivo	
Nome dell'impresa:	EZV Testuser 21	
Via:	Monbijoustrasse	Civico: 40
Cantone:	BE	Numero della casella postale:
NPA:	3011	
Luogo:	Bern	
Paese:	Svizzera	

Vengono elencati, con il rispettivo stato, tutti i ruoli richiesti e approvati (a condizione che siano disponibili):

The screenshot shows the "Ruoli - Panoramica" section. It features a table with two columns: "Denominazione" and "Stato". Below the table, there is a button labeled "Richiedi nuovo ruolo" which is circled in red.

Per aggiungere un nuovo ruolo, cliccare «Richiedi nuovo ruolo», che apre la maschera per la selezione del ruolo.

Selezionare quindi il ruolo «Operatore economico autorizzato (AEO)»:

The screenshot shows the "Richiedere ruoli" selection screen. It starts with the instruction "Selezionare il ruolo desiderato". Below this is a blue information box that reads: "I ruoli possono essere utilizzati non appena i dati di comunicazione sono stati registrati o l'IDI assegnato a un set di dati di comunicazione già esistente."

Below the information box is a list of roles, each with a radio button:

- Persona che ritira i documenti elettronici
- Ruolo di base per il carico
- Fornitore del servizio
- Obbligato principale
- Garante
- Destinatario autorizzato
- Speditore autorizzato
- Operatore economico autorizzato (AEO) (circled in red)


At the bottom right of the screen is a button labeled "Indietro".


## «Gestione dei clienti della dogana»

Dopo aver scelto il ruolo «AEO» si giunge alla schermata «Richiedere il ruolo Operatore economico autorizzato AEO»:

### Richiedere il ruolo «Operatore economico autorizzato» (AEO)

Se necessario, completare i seguenti campi.

 Il ruolo non viene approvato automaticamente. L'autorizzazione spetta dell'UDSC.  
[Procedura di domanda AEO](#)

Persona di contatto: \* Muster Mario | mario.muster@ezv.admin.ch | 

Il ruolo sottostà a una procedura di autorizzazione. Un avviso blu indica che l'approvazione del ruolo spetta all'UDSC (processo organizzativo esterno alla GCD).

La GCD designa automaticamente l'utente principale come persona di contatto per questo ruolo. Per assegnare al ruolo una persona di contatto diversa, cliccare sulla rispettiva icona per passare alla panoramica degli utenti GCD e delle persone di contatto. Qui va selezionata la persona di contatto per il ruolo «AEO». Le persone che figurano nell'elenco sono state registrate precedentemente nella rubrica relativa ai dati personali (vedi manuale «[Gestione dei dati personali](#)»).

Dopo aver confermato le informazioni sul ruolo, appare la schermata «Ruoli - Dettagli»:

### Ruoli - Dettagli

Denominazione:	Operatore economico autorizzato (AEO)
Stato:	In esecuzione dogana
Persona di contatto:	Muster Mario   mario.muster@ezv.admin.ch

Subito dopo la richiesta, lo stato del ruolo è «In esecuzione dogana» e vi rimane fino all'approvazione del ruolo da parte del collaboratore AEO.

## «Gestione dei clienti della dogana»

Cliccando il pulsante «Indietro», si ritorna alla panoramica dei ruoli, dove ora figura anche il ruolo appena richiesto:

### Ruoli - Panoramica

Denominazione	Stato	
Destinatario autorizzato	Attivo	⇄
Obbligato principale	Attivo	⇄
Operatore economico autorizzato (AEO)	In esecuzione dogana	⇄
Ruolo di base per il carico	Attivo	⇄
Speditore autorizzato	Attivo	⇄

### 3 Modifica della persona di contatto

Se si desidera cambiare la persona di contatto del ruolo occorre modificare il ruolo il cui stato deve essere attivo.

Per modificare i dati del ruolo non serve alcuna autorizzazione da parte dell'UDSC. L'elaborazione avviene automaticamente tramite il sistema.

Mediante il punto di menu «Ruoli», si giunge alla «Panoramica dei ruoli»:

Utente registrato: Muster Egon (CHE-419.939.223 / EZV Testuser 4) Deutsch | Français | Italiano  
GCD-Sistema di produzione

Clients della dogana  
Panoramica  
Utente GCD / persona di contatto  
Dichiaranti  
**Ruoli**  
Dati di comunicazione  
Cambia la password  
Logout

#### Ruoli - Panoramica

Denominazione	Stato	
Operatore economico autorizzato (AEO)	Attivo	⇄

Gestione dei clienti della dogana  
[Contatto](#) | [Aspetti giuridici](#)

Cliccando la freccetta, si apre la maschera «Ruoli - Dettagli»:

#### Ruoli - Dettagli


Denominazione: Operatore economico autorizzato (AEO)  
Stato: Attivo  
Persona di contatto: Masino Frederica | frederica@masino.ch |

Gestione dei clienti della dogana  
[Contatto](#) | [Aspetti giuridici](#)

## «Gestione dei clienti della dogana»

Cliccando «Modifica», si apre la maschera per modificare il ruolo «Operatore economico autorizzato (AEO)»:

### Modificare il ruolo «Operatore economico autorizzato» (AEO)

Stato:	Attivo
Persona di contatto:	* Masino Frederica   frederica@masino.ch   

---

Gestione dei clienti della dogana  
[Contatto](#) | [Aspetti giuridici](#)

La GCD designa automaticamente l'utente principale come persona di contatto per questo ruolo. Per assegnare al ruolo una persona di contatto diversa, cliccare sulla rispettiva icona per passare alla panoramica degli utenti GCD e delle persone di contatto. Qui va selezionata la persona di contatto per il ruolo «AEO». Le persone che figurano nell'elenco sono state registrate precedentemente nella rubrica relativa ai dati personali (vedi manuale «Gestione dei dati personali»)

Dopo aver cliccato «Conferma» appare la maschera «Ruoli - Dettagli» con i nuovi dati registrati:

### Ruoli - Dettagli

Denominazione:	Operatore economico autorizzato (AEO)
Stato:	Attivo con modifica
Persona di contatto:	Hans Muster   test@masino.ch

---

Gestione dei clienti della dogana  
[Contatto](#) | [Aspetti giuridici](#)

Lo stato è ora passato ad «Attivo con modifica».

#### 4 Disattivazione o attivazione del ruolo «AEO»

Se il ruolo non viene più utilizzato può essere disattivato. Un ruolo disattivato può essere riattivato.

La disattivazione o l'attivazione del ruolo non avviene automaticamente mediante il sistema. Entrambe le funzioni (disattivazione/attivazione) devono essere approvate dal collaboratore AEO.

## «Gestione dei clienti della dogana»

### 4.1 Disattivazione del ruolo «AEO»

Un ruolo il cui stato è attivo può essere disattivato se necessario. Mediante il punto di menu «Ruoli», si passa alla maschera «Ruoli - Panoramica» dove va cliccato il pulsante con la freccetta:

Utenne registrato: Muster Egon (CHE-419.939.223 / EZV Testuser 4) Deutsch | Français | Italiano  
GCD-Sistema di produzione

Clients della dogana  
Panoramica  
Utenne GCD / persona di contatto  
Dichiaranti  
**Ruoli**  
Dati di comunicazione  
Cambia la password  
Logout

### Ruoli - Panoramica

Denominazione	Stato
Operatore economico autorizzato (AEO)	Attivo

Richiedi nuovo ruolo

Gestione dei clienti della dogana  
[Contatto](#) | [Aspetti giuridici](#)

Appare la maschera «Ruoli - Dettagli»:

### Ruoli - Dettagli

Denominazione: Operatore economico autorizzato (AEO)  
Stato: Attivo  
Persona di contatto: Masino Frederica | frederica@masino.ch |

Disattiva Modifica Indietro

Gestione dei clienti della dogana  
[Contatto](#) | [Aspetti giuridici](#)

Dopo aver cliccato «Disattiva» appare la maschera «Disattivare il ruolo Operatore economico autorizzato (AEO)» con l'avviso che la richiesta non viene autorizzata automaticamente:

Denominazione: Operatore economico autorizzato (AEO)  
Stato: Attivo  
Disattivazione valida dal:


Disattiva Annulla

Rivolgersi alla direzione competente:

- Dogana Nord: [zoll.nord@bazg.admin.ch](mailto:zoll.nord@bazg.admin.ch)
- Dogana Nord-Est: [zoll.nordost@bazg.admin.ch](mailto:zoll.nordost@bazg.admin.ch)
- Dogana Est: [zoll.ost@bazg.admin.ch](mailto:zoll.ost@bazg.admin.ch)
- Dogana Sud: [dogana.sud@bazg.admin.ch](mailto:dogana.sud@bazg.admin.ch)
- Dogana Ovest: [douane.ouest@bazg.admin.ch](mailto:douane.ouest@bazg.admin.ch)
- Dogana Centro: [douane.centre@bazg.admin.ch](mailto:douane.centre@bazg.admin.ch)

## «Gestione dei clienti della dogana»

### «Disattivazione valida dal»

Dopo aver cliccato il pulsante , va inserita la data di disattivazione del ruolo desiderata. Una volta inserita, cliccare il pulsante «Disattiva».

Appare la maschera «Ruoli - Dettagli»:

#### Ruoli - Dettagli

Denominazione:	<b>Operatore economico autorizzato (AEO)</b>
Stato:	In esecuzione dogana
Disattivazione valida dal:	30.11.2016
Persona di contatto:	Masino Fritz   fritz@masino.ch

---

Gestione dei clienti della dogana  
[Contatto](#) | [Aspetti giuridici](#)

Lo stato attuale del ruolo ora è «In esecuzione dogana», ciò significa che non si possono più apportare modifiche fino a quando la richiesta di disattivazione non è stata approvata o respinta dai collaboratori AEO.

#### 4.1.1 Richiesta di disattivazione approvata dal collaboratore AEO

Se il collaboratore AEO approva la richiesta di disattivazione, lo stato del ruolo passa a «Disattivazione approvata».



Nella maschera relativa ai dettagli del ruolo la data «Disattivazione valida dal» appare solo se la disattivazione avviene nel futuro. Se come data di disattivazione si sceglie il giorno attuale, la data non viene visualizzata:

#### Ruoli - Dettagli

Denominazione:	<b>Operatore economico autorizzato (AEO)</b>
Stato:	Disattivazione approvata
Persona di contatto:	Masino Fritz   fritz@masino.ch

---

Gestione dei clienti della dogana  
[Contatto](#) | [Aspetti giuridici](#)

Lo stato del ruolo rimane tale fino alla data di disattivazione (campo «Disattivazione valida dal»), ossia fino alla conclusione dell'operazione (ca. tre ore dopo).

Lo stato passa poi a «Inattivo»:

#### Ruoli - Panoramica

Denominazione	Stato
Operatore economico autorizzato (AEO)	Inattivo

---

Gestione dei clienti della dogana  
[Contatto](#) | [Aspetti giuridici](#)



## «Gestione dei clienti della dogana»

### 4.1.2 Richiesta di disattivazione respinta dal collaboratore AEO

Se il collaboratore AEO respinge la richiesta di disattivazione, la persona di contatto del ruolo «AEO» riceve immediatamente un avviso tramite e-mail.

Lo stato del ruolo torna ad «Attivo».

### 4.2 Attivazione del ruolo AEO

Un ruolo il cui stato è «Inattivo» può essere riattivato se necessario. Mediante il punto di menu «Ruoli» si passa alla maschera «Ruoli - Panoramica», dove va cliccato il pulsante con la freccetta:

Amministrazione federale admin.ch  
Dipartimento federale delle finanze DFF  
Ufficio federale della dogana e della sicurezza dei confini UDSC

Utente registrato: Muster Mario (CHE-241.877.881 / EZV Testuser 25 (ZOLL)) Deutsch | Français | Italiano  
GCD-Sistema di produzione

Clients della dogana  
Panoramica  
Utente GCD / persona di contatto  
Dichiaranti  
**Ruoli**  
Dati di comunicazione  
Cambia la password  
Logout

**Ruoli - Panoramica** Aiuto

Denominazione	Stato
Garante	Attivo
Obbligato principale	Attivo
Operatore economico autorizzato (AEO)	Inattivo
Persona che ritira i documenti elettronici	Attivo
Ruolo di base per il carico	Attivo

Richiedi nuovo ruolo

Appare la maschera «Ruoli - Dettagli»:

**Ruoli - Dettagli**

Denominazione: Operatore economico autorizzato (AEO)  
Stato: Inattivo  
Persona di contatto: Masino Fritz | fritz@masino.ch |

Attiva Modifica Indietro

Gestione dei clienti della dogana  
[Contatto](#) | [Aspetti giuridici](#)

Dopo aver cliccato «Attiva» appare la maschera «Attivare il ruolo Operatore economico autorizzato (AEO)», contenente l'avviso che la richiesta non viene autorizzata automaticamente:

## «Gestione dei clienti della dogana»

### Attivare il ruolo Operatore economico autorizzato (AEO)

Indicare da quando il ruolo deve essere attivato.


**!** La richiesta non viene autorizzata automaticamente.  
Se entro il termine desiderato la sua domanda non è stata ancora evasa, rivolgersi al Service Desk UDSC ([Modulo di contatto](#) oppure tel. +41 58 462 60 00).

Denominazione:	Operatore economico autorizzato (AEO)
Stato:	Inattivo
Attivazione valida dal:	<input type="text" value=""/>

Rivolgersi alla direzione competente:

- Dogana Nord: [zoll.nord@bazg.admin.ch](mailto:zoll.nord@bazg.admin.ch)
- Dogana Nord-Est: [zoll.nordost@bazg.admin.ch](mailto:zoll.nordost@bazg.admin.ch)
- Dogana Est: [zoll.ost@bazg.admin.ch](mailto:zoll.ost@bazg.admin.ch)
- Dogana Sud: [dogana.sud@bazg.admin.ch](mailto:dogana.sud@bazg.admin.ch)
- Dogana Ovest: [douane.ouest@bazg.admin.ch](mailto:douane.ouest@bazg.admin.ch)
- Dogana Centro: [douane.centre@bazg.admin.ch](mailto:douane.centre@bazg.admin.ch)

### «Attivazione valida dal»

Dopo aver cliccato il pulsante , va inserita la data di attivazione del ruolo. Una volta inserita, cliccare su «Attivare».

Appare la maschera «Ruoli - Dettagli»:

#### Ruoli - Dettagli

Denominazione:	Operatore economico autorizzato (AEO)
Stato:	In esecuzione dogana
Disattivazione valida dal:	30.11.2016
Persona di contatto:	Masino Fritz   <a href="mailto:fritz@masino.ch">fritz@masino.ch</a>

---

Gestione dei clienti della dogana  
[Contatto](#) | [Aspetti giuridici](#)

Lo stato attuale del ruolo ora è «In esecuzione dogana», ciò significa che non si possono più apportare modifiche fino a quando la richiesta di disattivazione non è stata approvata o respinta dai collaboratori AEO.

Se la persona di contatto del ruolo disattivato non dovesse più corrispondere, la modifica può essere apportata prima della richiesta di attivazione come descritto al capitolo 3.

## «Gestione dei clienti della dogana»

### 4.2.1 Richiesta di attivazione approvata dal collaboratore AEO

Se il collaboratore AEO approva la richiesta di attivazione, lo stato del ruolo passa ad «Attivazione approvata».



Nella maschera relativa ai dettagli del ruolo la data «Attivazione valida dal» appare solo se l'attivazione avviene nel futuro. Se come data di attivazione si sceglie il giorno attuale, la data non viene visualizzata:

#### Ruoli - Dettagli

Denominazione:	Operatore economico autorizzato (AEO)
Stato:	Attivazione approvata
Persona di contatto:	Masino Fritz   fritz@masino.ch
Tipo di AEO:	S AEO sicurezza
Numero del certificato:	CH AEO 120018
Numero d'ordine:	365-11.0018
Stato di AEO:	C valido
Stato di AEO valido dal:	30.11.2016

---

Gestione dei clienti della dogana  
[Contatto](#) | [Aspetti giuridici](#)

Lo stato del ruolo rimane tale fino alla data di attivazione (campo «Attivazione valida dal»), ossia fino a che l'operazione non è stata conclusa (ca. tre ore dopo).

Lo stato passa poi ad «Attivo»:

#### Ruoli - Panoramica

Denominazione	Stato
Operatore economico autorizzato (AEO)	Attivo

---

Gestione dei clienti della dogana  
[Contatto](#) | [Aspetti giuridici](#)

### 4.2.2 Richiesta di attivazione respinta dal collaboratore AEO

Se il collaboratore AEO respinge la richiesta di attivazione, la persona di contatto del ruolo «AEO» riceve immediatamente una comunicazione tramite e-mail.

Lo stato del ruolo ripassa a «Inattivo».

**«Gestione dei clienti della dogana»**

**5 Contatto**

Per domande concernenti l'applicazione GCD rivolgersi a:

Service Desk UDSC

[www.servicedesk.bazg.admin.ch](http://www.servicedesk.bazg.admin.ch)

[www.udsc.admin.ch](http://www.udsc.admin.ch)