

# **Domande frequenti ESERCENTI**

## **Domande frequenti esercenti → COS'E' 18app**

---

### **1. Cos'è 18app?**

L'applicazione 18app permette di gestire il beneficio nominale di 500 euro ai cittadini residenti nel territorio nazionale (in possesso, ove previsto, di permesso di soggiorno in corso di validità) che compiono i diciotto anni di età nell'anno 2017.

E' realizzata per:

- consentire agli esercenti di registrarsi al servizio ed offrire ai diciottenni la vendita dei beni previsti dalla normativa;
- consentire ai diciottenni di generare i buoni di acquisto dei beni offerti dagli esercenti registrati al servizio.

**1. Quali prodotti posso vendere con 18app?**

Se aderisci all'iniziativa 18app puoi vendere esclusivamente beni riconducibili ai seguenti ambiti:

- a. Cinema (abbonamento card/biglietto d'ingresso)
- b. Concerti (abbonamento card/biglietto d'ingresso)
- c. Eventi culturali (biglietto d'ingresso a festival, fiere culturali, circhi)
- d. Libri (audiolibro, ebook, libro)
- e. Musei, monumenti e parchi (abbonamento card/biglietto d'ingresso)
- f. Teatro e danza (abbonamento card/biglietto d'ingresso)
- g. Musica registrata (cd, dvd musicali, dischi in vinile, musica on line)
- h. Corsi di musica, di teatro o di lingua straniera

**2. Per verificare che chi presenta il buono ne sia effettivamente l'intestatario devo richiedere la presentazione di un documento?**

Sì, è necessario verificare l'identità del beneficiario tramite il confronto del nome e cognome presenti nel buono d'acquisto ed i riferimenti del documento d'identità esibito dal diciottenne.

**3. Posso vendere i beni a una persona non intestataria del buono generato dall'applicazione?**

No, i beni sono vendibili solamente ai diciottenni intestatari del buono.

**4. Cosa succede nell'eventualità che il cliente debba effettuare un cambio/reso?**

I buoni, una volta validati dall'esercente, non possono più essere annullati e riaccreditati. Nel caso di cambi o resi di prodotti acquistati con il bonus, sarai tu stesso a regolare i rapporti con il cliente, fermo restando che non potrai restituirgli denaro o consentire l'acquisto di beni differenti da quelli previsti dalla normativa della "carta elettronica" ai diciottenni.

**5. Se nel momento dell'acquisto effettuo uno sconto ad un ragazzo che presenta pertanto un buono di importo superiore come mi regolo? Posso restituirgli il resto in denaro?**

No, non è consentito restituire denaro. Il ragazzo dovrà generare un nuovo buono attraverso la piattaforma 18app.

**6. Un cliente può generare un buono per l'acquisto di più di un ingresso a uno stesso spettacolo (teatrale, cinematografico...) in modo da entrare con altri amici/parenti etc.?**

No, è possibile acquistare solo una singola unità di un determinato bene.

**7. Qualora uno dei beni che ho venduto online non dovesse arrivare e destinazione per motivi indipendenti dalla mia azienda e io abbia già validato il buono emesso dal cliente come mi regolo?**

Sarai tu stesso a regolare i rapporti con il cliente considerando che non potrai restituirgli denaro o consentire l'acquisto di beni differenti da quanto previsto dalla normativa della "carta elettronica" ai diciottenni.

**8. È possibile vendere ai clienti anche libri scolastici?**

Sì, i libri, compresi i libri scolastici, rientrano tra i beni ammessi ai sensi della normativa.

**9. È possibile vendere riviste a carattere culturale?**

No, le riviste non rientrano tra i beni ammessi ai sensi della normativa.

**10. E' possibile vendere articoli come dvd e cd ?**

La vendita di dvd musicali e cd è ammessa solo per i ragazzi nati nel 1999. I dvd cinematografici non rientrano tra i beni ammessi ai sensi della normativa.

**11. E' possibile vendere strumenti musicali?**

No, gli strumenti musicali non rientrano tra i beni ammessi ai sensi della normativa.

---

**1. Come effettuare l'accesso all'applicazione 18app?**

Con le credenziali di accreditamento ai servizi telematici dell'Agenzia delle Entrate del proprio rappresentante legale o di un soggetto delegato ad operare per suo conto in fisconline o entratel (con codice fiscale/password/codice PIN in caso di Fisconline – con nome utente/password/codice PIN in caso di Entratel).

**2. Che dati devo fornire per la registrazione all'applicazione 18app?**

La registrazione all'applicazione "18app", che potrà essere effettuata fino a giugno 2018, richiede le seguenti informazioni, in aggiunta ai "dati anagrafici" restituiti automaticamente dal sistema sulla base delle informazioni dell'archivio anagrafico:

- a) recapiti telefonici
- b) indirizzo di posta elettronica
- c) eventuale sito web
- d) scelta della tipologia di esercizio (fisico, online o misto)
- e) elenco degli esercizi commerciali (in caso di tipologia di esercizio "fisico")
- f) elenco di ambiti/beni da rendere disponibili ai beneficiari

**3. Come faccio per essere geo-localizzato dal diciottenne?**

In sede di registrazione al servizio "18app" puoi inserire i tuoi punti negozio con i relativi dati di riferimento (provincia, comune ed indirizzo) corredati di recapiti telefonici, sito internet ed indirizzo di posta elettronica.

**4. La mia azienda ha più punti negozio, devo fare la registrazione per ognuno di essi?**

Per la geo-localizzazione di tutti i punti negozio da parte dei diciottenni occorre inserire nell'applicazione i dati dei singoli esercizi commerciali.

**5. Devo registrare al servizio un museo? Come devo operare?**

I musei che fanno riferimento al Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo sono censiti direttamente dalla Direzione Generale Musei e saranno geo-localizzabili dai diciottenni nell'applicazione a loro dedicata.

**6. Devo registrare al servizio l'ente che consente l'accesso a monumenti, parchi naturali ed aree archeologiche? Come devo operare?**

I monumenti, parchi naturali e le aree archeologiche che fanno riferimento al Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo sono censiti direttamente dalla Direzione Generale archeologia, belle arti e paesaggio e saranno geo-localizzabili dai diciottenni nell'applicazione a loro dedicata.

**7. Il nome con cui mi registro non corrisponde a quello dell'insegna, come posso essere riconosciuto dai diciottenni?**

Sulla mappa a disposizione dei diciottenni apparirà il nome dello specifico punto negozio inserito nell'anagrafica dell'esercente.

**8. Ho lo stesso codice esercente per tutti i miei punti vendita: come faccio a renderli visibili sulle mappe?**

Per la geo-localizzazione di tutti i miei punti vendita occorre inserire nell'applicazione i dati dei singoli esercizi commerciali.

**9. Ho registrato il mio punto vendita però l'attività (spettacolo teatrale, concerto...) si svolge in altri luoghi e spesso itineranti, rispetto a quello che ho registrato. Com'è possibile renderlo visibile sulle mappe?**

Occorrerà aggiornare periodicamente la geo-localizzazione di tutti i punti vendita inserendo nell'applicazione "18app" i dati dei singoli punti vendita.

**10. Posso fare campagna pubblicitaria, ricordando ai miei clienti potenziali che nel mio negozio possono spendere il loro bonus 18app?**

Certamente! Più l'iniziativa sarà resa visibile migliore sarà il servizio e i risultati raggiunti a favore dei diciottenni e degli esercenti.

**11. Esiste del materiale che posso utilizzare per pubblicizzare l'iniziativa sul mio sito web o nel mio punto vendita?**

Scarica il kit all'indirizzo <https://www.18app.italia.it/kitesercente/kitesercente.zip>.

Lo zip contiene la locandina in formato PDF pronta da stampare per l'affissione e in formato EPS per l'utilizzo editoriale. Stampa a colori delle locandine su foglio bianco formato A4, posizionando la locandina rivolta verso l'esterno del negozio.

Se hai un negozio online o un sito puoi inserire un banner semplicemente caricando questo codice:

```
<script type="text/javascript">
  var agidBannerSize      = "S";
  var agidBannerLanguage  = "IT";
  var agidBannerCorner    = "R"
</script>
<script type="text/javascript" src="18app-banner/18app-banner.js"></script>
```

Specificando:

Grandezza del banner: *agidBannerSize*

S: 150px

M: 200px

L: 250px

F: 100%

Lingua: *agidBannerLanguage* (per ora disponibile solo in lingua italiana)

Bordi del banner: agidBannerCorner

R: Arrotondati

P: Squadrati

**12. In fase di registrazione non trovo il codice attività in mio possesso, ma trovo corrispondenza con la descrizione dell'attività? Cosa devo fare?**

E' possibile che il codice ATECO in possesso appartenga alla precedente nomenclatura ante 2007 e non sia ancora stato aggiornato con la nuova nomenclatura. Si potrà procedere comunque selezionando la descrizione dell'attività corrispondente alla propria: il sistema collegherà automaticamente il codice ATECO in possesso dell'ente con il codice ATECO aggiornato e presente in Anagrafe Tributaria."

**1. Come vengono “validati” i buoni?**

Puoi validare i buoni esibiti dai diciottenni in due modalità differenti a seconda della tipologia di negozio:

- a) In caso di esercizio “fisico”, l’applicazione 18app nell’area non autenticata ti consente di validare il singolo buono tramite l’indicazione del codice di riferimento (anche tramite lettura ottica del codice a barre o del QR) e del codice “esercente” assegnato una-tantum in fase di registrazione al servizio;
- b) In caso di esercizio “online” o “misto”, dal tuo sito verrà richiamato un servizio web che ti consentirà di validare il buono come indicato al punto a).

Nel caso di esercizio “fisico” è possibile scegliere in fase di registrazione di utilizzare le API del servizio web di validazione nei propri sistemi informatici.

In entrambi i casi, puoi verificare i dati di riferimento del buono (codice, ambito e bene, importo, cognome e nome del beneficiario) e validare l’acquisto.

**2. Come mi comporto nel caso in cui il sistema non riconosce il codice del buono generato dal diciottenne?**

Ti consigliamo di effettuare le seguenti operazioni:

- a) verificare insieme al cliente la corretta generazione del buono
- b) eventualmente, chiedere al diciottenne di annullare il buono e generarlo uno nuovo

**3. La mia cassa non è connessa a internet, è una cassa manuale. Come posso convalidare i buoni?**

Per partecipare a questa iniziativa è necessario avere una connessione internet e un dispositivo (PC, tablet o smartphone) all’interno del negozio.

**4. Il sistema non risponde, si è bloccato: posso inserire in seguito i dati del buono?**

No, non è consentito. Il buono deve essere validato contestualmente all’acquisto per evitare comportamenti scorretti nel loro utilizzo. In questo caso il diciottenne dovrà pagare il bene da acquistare.

**5. La web-app esercenti funziona con qualsiasi sistema operativo?**

Sì! È sufficiente una connessione a internet e tramite il tuo computer o tablet potrai accedere al sistema. Potresti entrare in 18app anche attraverso il tuo smartphone, ma il sistema non è

ancora ottimizzato per quel formato, per cui ti consigliamo di utilizzare i dispositivi comodi per la visualizzazione.

## **6. Cosa faccio se non riesco a visualizzare l'applicazione?**

Provvedi ad aggiornare i tuoi browser considerando che l'applicazione è fruibile:

### **Lato Desktop con**

- Internet Explorer 9+
- Google Chrome (ultima versione)
- Firefox (ultima versione)
- Safari su Mac (ultima versione)

### **Lato Mobile**

- Stock browsers on "Android Tablet/Smartphone" con Android 4+
- Safari on iPad/iPhone con iOS 8+

Il portale dedicato agli esercenti è ottimizzato per dispositivi Desktop e Tablet (min 768px, max 1280px).



### 1. Come avviene la fatturazione?

Per il pagamento dei buoni autorizzati devi emettere fattura elettronica utilizzando il Sistema di Interscambio e secondo il tracciato stabilito per la fatturazione elettronica verso la pubblica amministrazione (“Schema del file xml FatturaPA - versione 1.1” reperibile nel sito [www.fatturapa.gov.it](http://www.fatturapa.gov.it), sezione Norme e regole, Documentazione FatturaPA).

I campi da valorizzare sono riportati nel documento “fatturaelettronica.pdf” in corso di definizione.

La fattura dovrà essere inviata direttamente o tramite un intermediario secondo le modalità riportate nel seguente link: <http://www.fatturapa.gov.it/export/fatturazione/it/c-13.htm>

L’applicazione “18app” fornirà una lista dei buoni autorizzati (con l’evidenza del codice di riferimento) che potranno essere oggetto di fatturazione.

### 2. Quali sono gli elementi essenziali che devo indicare in fattura?

Oltre a quelli previsti dalla normativa vigente, è necessario indicare:

- a) ID del soggetto convenzionato e registrato in APP 18;
- b) Ogni singolo codice del buono, accettato e oggetto di fatturazione con relativo importo;
- c) Codice IBAN di un c/c intestato all’ esercente stesso sul quale ricevere il pagamento.

Ti consiglio di verificare attentamente il “Codice Ufficio” prima dell’invio della fattura nel Sistema di Interscambio e di inserire nella fattura un numero di telefono e un indirizzo mail sul quale essere contattato per la risoluzione di eventuali problematiche.

### 3. Non ho mai emesso fatture elettroniche, posso comunque aderire all’iniziativa o devo dotarmi necessariamente di alcuni strumenti?

Sì, puoi aderire all’iniziativa. Per l’emissione della fattura elettronica puoi provvedere direttamente seguendo le istruzioni riportate nel sito [www.fatturapa.gov.it](http://www.fatturapa.gov.it) o avvalendoti di un intermediario.

### 4. Cosa devo fare per utilizzare la piattaforma fatturapa ai fini dell’invio della fattura elettronica?

Devi svolgere le operazioni riportate nel link:

<http://www.fatturapa.gov.it/export/fatturazione/it/c-1.htm>

**5. In caso di fattura non accettata dal Sistema di Interscambio cosa devo fare?**

Riceverai un messaggio di rifiuto nel quale sarà indicata la motivazione al fine di procedere alle necessarie modifiche/integrazioni e rimettere una fattura corretta.

**6. Come posso controllare lo stato di avanzamento della fattura?**

È stata predisposta una web app all'indirizzo internet <http://18app.consap.it> attraverso la quale sarà possibile verificare lo stato di avanzamento della fattura così distinto:

- Accettata: fattura correttamente importata nel sistema, già liquidata o prossima alla liquidazione
- In elaborazione: fattura pervenuta e in fase di controllo.
- Rifiutata: fattura scartata a causa di uno o più errori bloccanti. In questo caso sarà possibile consultare l'elenco degli errori riscontrati. La fattura, previa correzione, dovrà essere rimessa.

**7. Come viene effettuato il pagamento della fattura?**

Attraverso bonifico bancario sul c/c il cui iban è indicato in fattura. A tal proposito si evidenzia la necessità di verificare sempre con estrema attenzione il corretto inserimento del codice IBAN nonché di controllare, soprattutto in caso di fusioni bancarie, che non siano intervenute eventuali variazioni o aggiornamenti che potrebbero causare storni e/o ritardi nelle liquidazioni.

A pagamento effettuato verrà inviata una e-mail automatica di notifica di avvenuto accredito all'indirizzo mail indicato nella sezione "Contatti" all'interno della fattura elettronica.

**8. La fattura emessa avrà valenza ai fini fiscali?**

La fattura non produce reddito e non rientra nel volume d'affari pertanto non dà luogo ad imposte da versare. Tali effetti continueranno ad essere prodotti dal documento fiscale (biglietto, scontrino, ricevuta) emesso dall'esercente con i consueti tempi e modalità.

**9. La fattura emessa nei confronti della PA è imponibile ai fini IVA?**

No; la fattura è emessa per regolare la movimentazione finanziaria e quindi per un'operazione al di fuori del campo di applicazione dell'Iva ai sensi dell'art. 2, terzo comma, del DPR 633/72

**10. La fattura emessa dovrà essere registrata contabilmente?**

Si ritiene che la fattura, pur se diretta a documentare un'operazione esclusa da IVA, in quanto (fra l'altro) caratterizzata da numerazione progressiva apposta in continuità rispetto alle fatture precedenti e successive, debba essere registrata contabilmente; rimane ovviamente ferma la sua irrilevanza agli effetti delle imposte sui redditi e del volume d'affari.

**11. Gli adempimenti fiscali dell'esercente continuano ad essere gli stessi?**

Sì.

**12. L'emissione della fattura genera ricavo in capo all'esercente?**

No; la fattura emessa genera solo un credito nei confronti della pubblica amministrazione e attiene esclusivamente al profilo finanziario. Per l'esercente il ricavo è generato dall'operazione posta in essere con il cliente, documentato dal biglietto, scontrino o ricevuta messi dall'esercente medesimo secondo le consuete modalità e tempistica.

**13. C'è una discrepanza tra quanto mi hanno rimborsato e quanto ho fatturato elettronicamente. Come mai? Come posso verificare?**

La fattura può essere pagata esclusivamente per l'intero importo fatturato.

**14. I beni venduti grazie a questa iniziativa concorrono regolarmente alla formazione del reddito imponibile?**

Sì, concorrono regolarmente alla formazione del reddito imponibile.

**15. C'è una discrepanza tra il valore del bonus che visualizzo online e le fatture che ho emesso, come faccio a risolvere la situazione?**

Le fatture emesse devono riportare il valore dei singoli buoni accettati e da fatturare, come risulta dall'applicazione 18app.

**16. Cosa devo fare se non ricevo il rimborso dopo aver generato e inviato le fatture elettroniche?**

Devi contattare CONSAP ai seguenti recapiti dedicati all'iniziativa: telefono: 06-85796338 / email: 18app@consap.it

**17. Ho un tetto massimo di fatturazione sui singoli beni venduti? C'è un tetto massimo totale di fatturazione che non posso superare?**

Non è previsto un tetto massimo per la fatturazione.

**18. Posso effettuare la fatturazione elettronica in qualsiasi momento o devo rispettare delle scadenze?**

Puoi effettuare la fatturazione elettronica in qualunque momento.

**19. La maggior parte delle vendite che effettuo avviene tramite intermediari (TicketOne, Viagogo...) come regolo con questi la fatturazione? Chi deve registrare il buono? Come contabilizzo il processo?**

L'intermediario si deve registrare in 18app e quindi provvedere all'accettazione del buono di spesa. Di conseguenza, provvederà alla relativa fatturazione fuori dal campo di applicazione dell'IVA per regolare la sola movimentazione finanziaria. I rapporti tra l'intermediario ed il

soggetto intermediato non subiscono modifiche sotto il profilo amministrativo/contabile/fiscale.

**20. La fatturazione di abbonamenti e carnet di biglietti deve avvenire nel momento in cui i clienti esauriscono i loro ingressi?**

No. La fatturazione di buoni di spesa accettati relativi all'acquisto di tutti i beni e servizi previsti dalla normativa può avvenire in qualsiasi momento.

**21. Se al momento della presentazione del buono alla cassa devo generare un biglietto/scontrino per permettere l'accesso all'evento (teatrale, cinematografico...) come mi regolo con la fatturazione? Cosa accade? Avviene una doppia fatturazione?**

No, non viene generata una doppia fatturazione (cfr. risposta a domanda 12).

**22. In caso di problemi nella predisposizione della fattura elettronica, chi posso contattare?**

I contatti di CONSAP da utilizzare per qualsiasi informazione relativa alla fattura elettronica sono: telefono: 06-85796338 / email: 18app@consap.it.

**23. Gli esercenti che hanno più di un buono per il quale chiedere rimborso possono inviare una fattura cumulativa o è necessaria una fattura per ogni singolo buono?**

Sì, possono emettere una fattura cumulativa che consenta il rimborso di più buoni.

**1. Chi posso chiamare in caso di problemi all'applicazione 18app?**

Per problemi tecnici dell'applicazione 18app contattare il numero verde del MIBACT **800.991.199** attivo da lunedì a venerdì esclusi festivi - dalle ore 09.00 alle 17.30.