



NEWS

# Euroconference

**Edizione di martedì 9 Gennaio 2024**

## CASI OPERATIVI

**Adempimenti per la società bulgara priva di stabile organizzazione**  
di Euroconference Centro Studi Tributari

## GUIDA AGLI ADEMPIMENTI

**Acconto 2023 differito alla cassa entro il 16.1.2024**  
di Alessandro Bonuzzi

## BILANCIO

**La rappresentazione contabile degli obblighi di garanzia secondo l'OIC 34**  
di Fabio Landuzzi

## IMPOSTE SUL REDDITO

**Prestiti ai dipendenti: nuove regole di determinazione del fringe benefit**  
di Stefano Rossetti

## IMPOSTE SUL REDDITO

**Qualificazione fiscale dei redditi dei lavoratori sportivi dilettanti**  
di Sandro Cerato - Direttore Scientifico del Centro Studi Tributari

## IN DIRETTA

**Euroconference In Diretta puntata del 9 gennaio 2024**  
di Euroconference Centro Studi Tributari

## ORGANIZZAZIONE STUDI E M&A



**Ottimizzare le risorse finanziarie tramite aggregazioni professionali**  
di Barbara Marrocco di MpO & Partners



CASI OPERATIVI

## ***Adempimenti per la società bulgara priva di stabile organizzazione***

di Euroconference Centro Studi Tributari

**La professionalità va riconosciuta**

**100**  
BEST IN CLASS  
2024 Edition

Euroconference | Forbes | sponsored by TeamSystem

Quali sono le formalità e le incombenze per una impresa bulgara che vorrebbe aprire una logistica in Italia per vendere, sia a privati che a partite Iva, in Italia?

Per logistica si intende un servizio che consente di immagazzinare beni di proprietà in un magazzino che provvede a gestire in toto l'operatività.

L'intenzione è quella di versare le imposte in Bulgaria.

[\*\*LEGGI LA RISPOSTA DI CENTRO STUDI TRIBUTARI SU FISCOPRATICO...\*\*](#)



**FiscoPratico**



## GUIDA AGLI ADEMPIMENTI

### **Acconto 2023 differito alla cassa entro il 16.1.2024**

di Alessandro Bonuzzi

Convegno di aggiornamento

### Novità della dichiarazione dei redditi delle persone fisiche

Scopri di più

Il **prossimo 16.1.2024** scade il termine di versamento della **seconda rata dell'aconto 2023** per coloro che hanno sfruttato il **rinvio** introdotto dall'[articolo 4, D.L. 145/2023](#) (decreto collegato alla Legge di Bilancio 2024).

La novella normativa ha, altresì, concesso la possibilità di **rateizzare** l'importo dovuto in **5 rate mensili**; in tal caso **entro il prossimo 16.1.2024** deve essere versata la **prima rata**. Sulle (4) rate successive alla prima sono dovuti gli **interessi** nella misura dello 0,33% su base mensile.

Il differimento dall'ordinario termine del 30.11.2023 riguarda le **persone fisiche titolari di partita Iva** – quindi imprenditori individuali e professionisti – che hanno dichiarato nel **modello Redditi 2023 PF**, relativo all'anno 2022, un ammontare di **ricavi o compensi non superiore a euro 170.000**. L'opzione interessa anche:

- il **titolare** dell'**impresa familiare** e dell'**azienda coniugale** non gestita in forma societaria;
- i contribuenti tenuti a versare l'aconto 2023 in un'unica soluzione;
- gli imprenditori esercenti **attività agricole** e **attività agricole connesse** titolati di reddito d'impresa.

Diversamente, rimangono esclusi dalla proroga, oltre che i **soggetti diversi dalle persone fisiche**, i **soci** di società, gli **associati** di associazioni professionali, nonché i **collaboratori** dell'impresa familiare e il **coniuge** dell'azienda coniugale, **sempreché non siano in possesso di una propria partita Iva**.

I ricavi da computare ai fini della verifica del superamento o meno della soglia di euro 170.000 sono quelli individuati dall'[articolo 57 Tuir](#), il quale a sua volta rimanda al successivo [articolo 85 Tuir](#). Devono, pertanto, essere considerati, oltre ai **ricavi derivanti dalle cessioni di beni e/o dalle prestazioni di servizi**, anche gli **“altri ricavi”** come, ad esempio, i **contributi in conto esercizio** e i **proventi da autoconsumo**. Inoltre:

- il **titolare** dell'**impresa familiare** o dell'**azienda coniugale** deve tener conto



- dell'ammontare complessivo dei ricavi;
- in caso di **svolgimento di più attività con codici Ateco differenti**, si deve tener conto della somma dei ricavi o compensi relativi a tutte le attività;
  - in caso di **svolgimento sia di attività d'impresa sia di attività di lavoro autonomo**, si deve tener conto della somma dei ricavi e compensi relativi a tutte le attività.

Con particolare riguardo alle persone fisiche esercenti **attività agricole e/o attività agricole connesse** (come, ad esempio, l'attività di agriturismo) titolari di **reddito d'impresa**, assume rilevanza l'ammontare del **volume d'affari** di cui al rigo VE50 del modello Iva 2023. Così si è espressa recentemente l'Agenzia delle entrate nella [\*\*circolare n. 31/E/2023\*\*](#). In caso di esonero dall'obbligo di presentazione della dichiarazione Iva, occorre far riferimento all'ammontare complessivo del **fatturato dell'anno 2022**, avendo riguardo alle operazioni certificate mediante fattura o documento commerciale.

Le **somme differibili** sono quelle comprese nella **seconda rata dell'acconto 2023 dovute sulla base della dichiarazione dei redditi**. Sono, dunque, coinvolte le seguenti imposte:

- **Irpef**;
- **cedolare secca**;
- **imposta sostitutiva** dei contribuenti forfettari e minimi;
- **Ivie e Ivafe**.

Sono esclusi, invece, **dalla proroga in rassegna**, i **contributi previdenziali Inps**, nonché i **premi assicurativi Inail**. Pertanto, la seconda rata dell'acconto 2023 dei contributi previdenziali IVS e Gestione separata doveva **essere versata entro il 30.11.2023**; il mancato versamento nel termine ordinario determina la **debenza delle sanzioni e degli interessi**, ferma restando la possibilità di avvalersi dell'istituto del **ravvedimento operoso**.

#### Differimento II° rata acconto 2023

##### Modalità di pagamento

Unica soluzione

Rateizzazione in 5 rate

##### Scadenza

16.1.2024

16.1.2024

16.2.2024

18.3.2024

16.4.2024

16.5.2024

I° rata

II° rata + interessi 0,33%

III° rata + interessi 0,66%

IV° rata + interessi 0,99%

V° rata + interessi 1,32%



## BILANCIO

# **La rappresentazione contabile degli obblighi di garanzia secondo l'OIC 34**

di Fabio Landuzzi

Seminario di specializzazione

## Nuovo OIC 34

Impostazione generale ed implicazioni operative per le società

Scopri di più

La **cessione di beni** accompagnata dall'assunzione dell'**obbligazione di garanzia** a favore del cliente viene diversamente rappresentata in bilancio alla luce delle **indicazioni contenute nell'OIC 34** a seconda che:

- si tratti della **garanzia prevista per legge**, nel qual caso il valore dell'obbligazione di garanzia **non va separato da quello del bene** oggetto di cessione, e perciò tale obbligazione non deve essere trattata alla stregua di una unità elementare di contabilizzazione distinta rispetto alla cessione del bene. Pertanto, dinanzi a questa circostanza, la società dovrà rilevare il **ricavo nell'esercizio di competenza per l'intero ammontare** corrispondente alla vendita, mentre dovrà provvedere alla stima di un **eventuale accantonamento al Fondo per rischi e oneri di garanzia**, secondo le indicazioni di cui all'Oic 31, tenendo a tale fine conto del costo di sostituzione e/o riparazione che essa stima di dover sostenere in futuro per far fronte all'obbligo di garanzia previsto ex lege; oppure
- si tratti di una **garanzia extra**, perciò supplementare rispetto a quella legale, che viene prestata al cliente sulla base di **un accordo specifico**; in questo caso, queste obbligazioni rappresentano **unità elementari di contabilizzazione**, e perciò l'impresa deve rilevare in corrispondenza delle stesse un **ricavo separato** da quello relativo alla cessione dei beni a cui tali garanzie afferiscono.

Nel **primo caso**, quello delle **garanzie di legge**, l'Oic 34 non introduce, perciò, delle novità rispetto alle modalità con cui già ora le società rappresentano la fattispecie nei loro bilanci. L'**accantonamento al Fondo garanzia** sarà classificato nel Conto economico alla Voce B.13) ed il ricavo di vendita, per il suo intero ammontare, sarà classificato nella Voce A.1).

Nel **secondo caso**, invece, l'Oic 34 impone alla società – che nel contratto di vendita del bene accorda al cliente una **garanzia extra rispetto a quella legale** – la necessità di **segmentare il contratto** e riferire all'obbligo di garanzia una porzione del ricavo tratto dalla vendita del bene, in quanto la prestazione di garanzia viene qualificata come **una unità elementare di contabilizzazione**. Il Par. 16 dell'OIC 34 prescrive, infatti, che devono essere trattate



separatamente anche le **prestazioni che sono promesse al cliente** mediante il contratto, agendo mediante la segmentazione del contratto che si rende necessaria quando, come nel caso di specie, da un **unico contratto di vendita** possono scaturire **obbligazioni da contabilizzare separatamente**.

L'Esempio n. 5 riportato in calce all'Oic 34 è utile a descrivere il processo a cui è chiamata l'impresa nel caso di specie.

Si assuma che una società produca e venda al cliente nell'anno X un'attrezzatura al prezzo di euro 50.000 e che nel **contratto di vendita** sia previsto che, nel prezzo, è inclusa anche **l'assistenza gratuita per i primi 24 mesi** successivi.

La società, seguendo il processo di analisi indicato dall'Oic 34, dovrà, perciò, in via preliminare, **identificare le singole componenti** – intese come le unità elementari di contabilizzazione – **incluse nel contratto di vendita** che, nel caso di specie saranno due:

- la prima, relativa alla **cessione del bene**;
- la seconda relativa all'**obbligazione di assistenza tecnica gratuita** nei 24 mesi successivi alla cessione.

Data questa segmentazione del contratto in due **unità elementari di contabilizzazione**, la società dovrà, quindi, al **momento della consegna dell'attrezzatura**, una volta verificato che siano **trasferiti i rischi e i benefici** della stessa al cliente, **rilevare la parte di corrispettivo di vendita** corrispondente al valore del **solo bene**; mentre per quanto concerne **l'obbligazione di garanzia** e di assistenza gratuita, non trattandosi di una garanzia ex lege, rappresentarla contabilmente in modo **separato rispetto alla cessione** del bene.

Come dovrà procedere in concreto la società? Dovrà **allocare il prezzo complessivo** della vendita – euro 50.000 – fra le due distinte unità elementari di contabilizzazione – la vendita del bene e l'obbligazione di assistenza gratuita – e per fare ciò dovrà ricorrere ai **criteri di cui al Par. 21 dell'Oic 34**; in prima battuta, si farà, quindi, riferimento a quanto indicato nei propri **listini di vendita** riferiti al bene – quando questo viene ceduto anche senza l'assistenza gratuita – e al **servizio di assistenza stessa**, quando questo viene messo a disposizione dei clienti dietro pagamento di un compenso.

In **assenza di listini disponibili**, si utilizzerà **uno degli altri criteri ivi indicati**.

Assumendo che la società abbia i **listini di entrambe le unità elementari**, rispettivamente, il bene a euro 55.000 e l'assistenza tecnica per 24 mesi a euro 3.000, si potrà trarre che nel caso di specie la società applica **uno sconto隐含的** di euro 8.000 = (euro 55.000 + euro 3.000 – euro 50.000).

**L'allocazione del prezzo fra le due diverse unità elementari** potrà, dunque, avvenire come segue:



- attrezzature: euro 47.414 = euro 50.000 x ((euro 55.000 / (euro 55.000 + euro 3.000));
- assistenza gratuita: = euro 2.586 = euro 50.000 x (euro 3.000 / (euro 55.000 + euro 3.000)).

La società rileverà, perciò, **nell'anno X, il ricavo di euro 47.414** relativo alla **cessione dell'attrezzatura**, mentre il **corrispettivo di euro 2.586** relativo alla **prestazione dei servizi di assistenza tecnica** sarà **rilevato pro-rata temporis nel corso dei 24 mesi** successivi alla vendita del bene.



## IMPOSTE SUL REDDITO

# **Prestiti ai dipendenti: nuove regole di determinazione del fringe benefit**

di Stefano Rossetti

Convegno di aggiornamento

## **Rimborsi spese e fringe benefits. Fiscalità degli autoveicoli e novità 2024**

Scopri di più

L'[articolo 3, commi 3-bis e 3-quater, D.L. 145/2023](#), ha modificato, **con decorrenza dal periodo d'imposta 2023**, la **modalità di calcolo del fringe benefit** relativo ai **prestiti erogati dal datore di lavoro** ai dipendenti.

Tale disposizione modifica l'[articolo 51, comma 4, lett. b\), Tuir](#), il quale, nella sua versione previgente, prevedeva che *“in caso di concessione di prestiti [ai fini del calcolo del fringe benefit] si assume il 50 percento della differenza tra l'importo degli interessi calcolato al tasso ufficiale di sconto vigente al termine di ciascun anno e l'importo degli interessi calcolato al tasso applicato sugli stessi”*.

Secondo la **nuova formulazione**, invece, il fringe benefit tassato in capo al lavoratore dipendente è pari al *“... 50 per cento della differenza tra l'importo degli interessi calcolato al tasso ufficiale di riferimento vigente alla data di scadenza di ciascuna rata o, per i prestiti a tasso fisso, alla data di concessione del prestito e l'importo degli interessi calcolato al tasso applicato sugli stessi”*.

La nuova formulazione, pertanto, distingue i prestiti a **tasso fisso** dai prestiti a **tasso variabile**:

- in relazione ai prestiti a **tasso fisso**, il fringe benefit annuale è pari al 50% della differenza tra gli interessi calcolati in base al tasso ufficiale di riferimento **vigente alla data di concessione del prestito**, la quale coincide con la data di stipula del contratto ([circolare n. 326/E/1997](#)), e il tasso contrattualmente previsto. In questa ipotesi, l'importo del fringe benefit rimane costante per tutta la durata del prestito in quanto le variabili che lo determinano sono fisse;
- per quanto attiene ai **prestiti a tasso variabile**, il fringe benefit annuale è pari al 50% della differenza tra gli interessi calcolati in base al tasso ufficiale di riferimento **vigente alla scadenza di ciascuna rata** e gli interessi calcolati **secondo il tasso contrattuale**. In questa ipotesi il calcolo è più complesso, in quanto i dati che determinano il fringe benefit sono variabili.



Rimane invariato, invece, il secondo periodo della disposizione che prevede la **non applicabilità della disposizione** sopra vista in relazione:

- ai **prestiti concessi prima dell'1.1.1997**. A tali prestiti si applica il criterio del costo specifico ([\*\*circolare n. 326/E/1997\*\*](#));
- ai **prestiti di durata inferiore a 12 mesi** concessi, a seguito di accordi aziendali, **a dipendenti in cassa integrazione guadagni** o in contratto di solidarietà, a dipendenti vittime dell'usura o di richieste estorsive.

Restano comunque validi i **chiarimenti forniti** dall'Amministrazione finanziaria con la citata [\*\*circolare n. 326/E/1997\*\*](#) secondo cui:

- la disposizione si applica a **tutte le forme di finanziamento** comunque erogate dal datore di lavoro, indipendentemente dalla loro durata e dalla valuta utilizzata;
- la norma si applica ai **finanziamenti concessi da terzi** con i quali il datore di lavoro abbia stipulato accordi o convenzioni, anche in assenza di oneri specifici da parte di quest'ultimo. Pertanto, e a titolo meramente esemplificativo, rientrano nell'ambito di questa previsione, i prestiti concessi sotto forma di **scoperto di conto corrente**, di **mutuo ipotecario** e di **cessione dello stipendio**, mentre ne restano esclusi le dilazioni di pagamento previste per beni ceduti o servizi prestati dal datore di lavoro;
- per i **prestiti in valuta estera**, occorre mettere a confronto gli interessi calcolati al tasso di riferimento e quelli calcolati al tasso di interesse effettivamente praticato, effettuando la conversione in euro sulla base del rapporto di cambio vigente alla data di scadenza delle singole rate del prestito;
- in caso di **prestiti a tasso variabile** (caratterizzati da una variazione del tasso di interesse iniziale), il prelievo alla fonte deve essere effettuato alle scadenze delle singole rate di ammortamento del prestito, tenendo conto anche delle variazioni subite dal tasso di interesse iniziale;
- in caso di **prestito concesso a tasso zero**, il calcolo dell'importo da assoggettare a tassazione deve essere effettuato alle scadenze delle singole rate di ammortamento della quota capitale;
- nei casi di restituzione del capitale in **un'unica soluzione** oltre il periodo d'imposta, l'importo maturato va comunque assoggettato a tassazione in sede di conguaglio di fine anno.

Si rammenta che, ad oggi, il tasso di interesse sulle operazioni di rifinanziamento principale (ex TUR) è stato fissato dalla Banca Centrale Europea nella misura del **4,5%**. Ciò avvenuto con la seduta del Consiglio Direttivo del **14.9.2023**.

Da quanto emerge dalle ultime dichiarazioni rilasciate dalla presidente della BCE Christine Lagarde il tasso di interesse sulle **operazioni di rifinanziamento principale** dovrebbe rimanere su questo livello per un periodo di tempo sufficientemente lungo affinché l'inflazione torni ad **attestarsi al 2% annuo**.

**IMPOSTE SUL REDDITO*****Qualificazione fiscale dei redditi dei lavoratori sportivi dilettanti***

di Sandro Cerato - Direttore Scientifico del Centro Studi Tributari

Seminario di specializzazione

**Co.Co.Co. e collaborazioni occasionali degli sportivi alla luce della riforma dello sport**

Scopri di più

Dallo scorso 1.7.2023, i redditi percepiti dai lavoratori sportivi nell'area del dilettantismo possono qualificarsi come **redditi di lavoro dipendente** o come redditi di lavoro autonomo, **e non più come redditi diversi**. È quanto emerge a seguito dell'entrata in vigore del D.Lgs. 36/2021, recante la riforma dello sport, il cui [articolo 25](#) stabilisce che “*è lavoratore sportivo l'atleta, l'allenatore, l'istruttore, il direttore tecnico, il direttore sportivo, il preparatore atletico e il direttore di gara che, senza alcuna distinzione di genere e indipendentemente dal settore professionistico o dilettantistico, esercita l'attività sportiva verso un corrispettivo*”. Successivamente, a seguito di **correzioni apportate** al D.Lgs. 36/2021, è inciso nel concetto di lavoratore sportivo “*anche ogni tesserato (...) che svolge verso un corrispettivo le mansioni rientranti, sulla base dei regolamenti dei singoli enti affiliati, tra quelle necessarie per lo svolgimento di attività sportiva, con esclusione delle mansioni di carattere amministrativo-gestionale*”. Sono, quindi, **inclusi tra i lavoratori sportivi, anche i general manager, gli osservatori, i segretari generali, ecc., quali figure già previste in alcuni regolamenti** e sempre più centrali e importanti nell'ambito del lavoro sportivo. Dal punto di vista della qualificazione civilistica del rapporto di lavoro dei suddetti soggetti, lo stesso [articolo 25, al comma 2, D.Lgs. 36/2021](#), prevede che, a seconda dei casi, il rapporto **si può qualificare come di lavoro subordinato, o di lavoro autonomo**, anche nella forma di **collaborazione coordinata e continuativa**.

In coerenza con la qualificazione civilistica dei rapporti di lavoro, in ambito fiscale, l'[articolo 52, comma 2-bis, D.Lgs. 36/2021](#), abroga l'[articolo 67, comma 1, lett. m\), Tuir](#), con la conseguenza che i **corrispettivi incassati da un lavoratore sportivo** non potranno più essere annoverati tra i redditi diversi, essendo in ogni caso **riconducibili ad un reddito di lavoro** (dipendente o autonomo). In ambito dilettantistico, l'[articolo 28, comma 2, D.Lgs. 36/2021](#), introduce **una presunzione** (relativa) secondo cui il **rapporto di lavoro deve intendersi autonomo**, nella forma della collaborazione coordinata e continuativa, qualora vi siano i **seguenti presupposti**:

- la durata delle prestazioni **non supera le 24 ore settimanali** (escluso il tempo dedicato alla partecipazione alle manifestazioni sportive);
- le prestazioni oggetto del contratto **risultano coordinate**, sotto il profilo tecnico-



sportivo, in osservanza dei **regolamenti delle Federazioni** (o degli enti di promozione sportiva o delle discipline sportive associate).

Ai **fini fiscali**, in presenza contemporanea di queste due condizioni in capo al medesimo committente (tipicamente presenti negli sport di squadra), il reddito percepito dal lavoratore sportivo è inquadrato tra **quelli assimilati al lavoro dipendente**, di cui all'[\*\*articolo 50, comma 1, lett. c-bis, Tuir\*\*](#). Resta ferma la qualificazione del **reddito nell'ambito del lavoro dipendente** tipico in presenza dei requisiti tipici della subordinazione, con conseguente **applicazione delle regole di cui all'[articolo 49 Tuir](#)**.

La **qualificazione fiscali dei redditi** percepiti dal lavoratore sportivo dilettante cambia qualora lo stesso (tipicamente l'atleta) sia **uno sportivo per professione abituale** nell'ambito di uno sport individuale, nel qual caso il reddito deve essere ricondotto nell'ambito di quelli di **lavoro autonomo** di cui all'[\*\*articolo 53 Tuir\*\*](#) (con conseguente **obbligo di apertura della partita Iva**). Infine, sempre nell'ambito degli sport individuali, si può configurare una **terza ipotesi** (residuale) per i lavoratori sportivi che **non svolgono l'attività per professione abituale**, nel qual caso di rende applicabile la previsione di cui all'[\*\*articolo 53, comma 2, lett. a\), Tuir\*\*](#) (inserita dall'[\*\*articolo 51, comma 2, lett. c\), D.Lgs. 36/2021\*\*](#)) che annovera tra **gli altri redditi di lavoro autonomo** “*i redditi derivanti dalle prestazioni sportive, oggetto di contratto diverso da quello di lavoro subordinato o da quello di collaborazione coordinata e continuativa ai sensi del decreto legislativo 28 febbraio 2021, n. 36*”.



IN DIRETTA

## **Euroconference In Diretta puntata del 9 gennaio 2024**

di Euroconference Centro Studi Tributari



L'appuntamento quindicinale dedicato alle novità e alle scadenze del momento. Una “prima” interpretazione delle “firme” di Euroconference che permette di inquadrare il tema di riferimento offrendo una prima chiave interpretativa. Una “bussola” fondamentale per l’aggiornamento in un contesto in continua evoluzione. Arricchiscono l’intervento dei relatori i riferimenti ai prodotti Euroconference per tutti gli approfondimenti del caso specifico.

Guarda il video di Euroconference In Diretta, il servizio di aggiornamento settimanale con i professionisti del Comitato Scientifico di Centro Studi Tributari.



## ORGANIZZAZIONE STUDI E M&A

# Ottimizzare le risorse finanziarie tramite aggregazioni professionali

di Barbara Marrocco di MpO & Partners

## Specialisti in aggregazioni di attività professionali



Advisor qualificati per operazioni di aggregazione di attività professionali.

[SCOPRI DI PIÙ →](#)

Bilanciare efficacemente costi e ricavi e gestirne le rispettive manifestazioni finanziarie: una sfida che si trovano a dover affrontare tutti i professionisti, non solo nella gestione dei propri clienti (se consideriamo nello specifico i Dottori Commercialisti) ma anche e soprattutto nella gestione dei propri studi professionali. La capacità di gestire le risorse non è solo una necessità operativa, ma un elemento fondamentale per assicurare la continuità e il successo a lungo termine della propria realtà professionale. In quest'ottica, le aggregazioni possono essere una strategia chiave, con l'obiettivo di ottimizzare i processi interni e valorizzare il bilancio attraverso un approccio integrato.

Nel seguente articolo, parleremo dell'importanza di un'analisi critica e qualitativa dei costi e dei ricavi, e di come questa prospettiva possa trasformarsi in un vantaggio competitivo per gli studi professionali.

Un approccio integrato, che valuti l'impatto delle scelte operative non solo sulla qualità del servizio, ma anche sulla sostenibilità economica dello studio, può portare a una maggiore fidelizzazione della clientela e facilitare il passaggio generazionale, creando valore e continuità.

Un'attenta considerazione dei costi, in relazione ai ricavi generati, è cruciale per il successo e la competitività degli studi professionali. È fondamentale che i professionisti valutino l'impatto delle loro scelte operative e organizzative non solo in relazione ai servizi prestati, ma anche in relazione all'effettiva percezione degli stessi da parte della clientela.

[Continua a leggere qui](#)