



PROCEDURA OPERATIVA N. 82

PROT. N° 62926

ENTE EMITTENTE: DC Cartografia, Catasto e Pubblicità Immobiliare, d'intesa con DC Organizzazione e Sistemi Informativi

OGGETTO: **Gestione delle richieste pervenute al Contact Center dell'Agenzia**

DESTINATARI: Uffici Provinciali del Territorio, Direzioni Regionali, Direzioni Centrali, Servizio Ispettivo, Consiglieri

DATA DECORRENZA: 6/9/2004

PROCEDURE DELL'ENTE MODIFICATE/SOSTITUITE: nessuna

Roma, 11 AGOSTO 2004

Firmato: ing. Carlo Cannafoglia

N° pagine complessive: 21

L'originale cartaceo firmato è archiviato presso l'Ente emittente

INDICE

1. Scopo	2
2. Applicabilità	2
3. Riferimenti	2
4. Responsabilità	3
5. Generalità	4
6. Flusso di trattazione delle richieste	6
6.1. Presentazione della richiesta	6
6.2. Presa in carico e diagnosi	6
6.3. Trattazione	6
6.4. Conclusione	8
7. Modalità operative per la correzione degli errori	9
7.1. Errore sulla persona a cui è intestato l'immobile	9
7.1.1. Immobile intestato a precedente proprietario	9
7.1.2. Errore ortografico nell'intestazione	12
7.1.3. Errore o assenza di codice fiscale, luogo e data di nascita	14
7.1.4. Immobile intestato ad altra persona	14
7.1.5. Immobile da intestare ad altra persona	15
7.1.6. Errore nei diritti, nelle quote, nelle annotazioni	16
7.2. Errore sui dati di toponomastica e/o consistenza dell'immobile	18
7.2.1. Errore nell'indirizzo	18
7.2.2. Errore nell'ubicazione	19
7.2.3. Errore nei dati di consistenza	20
7.3. Richiesta identificativo catastale	21
8. Caratteristiche di qualità e monitoraggio	21

1. Scopo

Questa procedura definisce le modalità operative di gestione delle richieste mirate al miglioramento della qualità delle banche dati catastali presentate dall'utenza al Contact Center dell'Agenzia del Territorio, regolando le fasi di trattazione della domanda, dalla presa in carico fino alla evasione e risposta all'utente.

Il Contact Center gestisce le segnalazioni provenienti dagli utenti esterni via internet e riguardanti l'intero territorio nazionale.

2. Applicabilità

La procedura si applica a tutte le richieste presentate dall'utenza al Contact Center.

Il dettaglio delle diverse tipologie di richieste trattate è riportato al Capitolo 5 successivo "Generalità".

3. Riferimenti

Senza voler ripercorrere tutta la normativa applicabile in materia catastale, si effettua una breve ricognizione dei principali riferimenti normativi e dei più significativi documenti di prassi amministrativa rilevanti ai fini dell'attività del Contact Center:

- 1) Decreto legge 30 settembre 1994 n. 564 "Disposizioni urgenti in materia fiscale", convertito in legge con modificazioni con L. 30/11/1994, n. 656 – art. 2 quater sull'autotutela (come modificato da legge del 18/02/1999, n. 28 art. 27);
- 2) Decreto del Ministro delle Finanze 11 febbraio 1997, n. 37 "Regolamento recante norme relative all'esercizio del potere di autotutela da parte degli organi dell'Amministrazione finanziaria";
- 3) Legge 27 luglio 2000, n. 212 "Statuto dei diritti del contribuente";
- 4) Decreto del Presidente della Repubblica del 28/12/2000, n. 445 "Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa";
- 5) Regolamento Agenzia del Territorio 28/2/2002 di attuazione degli articoli 2 e 4 della legge 7 agosto 1990, n. 241;

- 6) Circolare Ministero delle Finanze - Segretariato Generale del 5 agosto 1998 n.198/S “Esercizio del potere di autotutela - Applicazione delle disposizioni di cui al Regolamento approvato con D.M. 11.2.1997, n. 37”;
- 7) Circolari 143/E del 2000, 145/E del 2000 (emanate da Ministero delle Finanze – Dipartimento delle Entrate), 103/E del 2001 (emanata da Agenzia delle Entrate): sono i documenti (in particolare il primo), che regolano il funzionamento dei Call Center dell’Agenzia delle Entrate, introducendo la c.d. “autotutela telefonica”;
- 8) Nota della DC Cartografia, Catasto e Pubblicità Immobiliare del 19/12/2003 prot.101592 indirizzata agli Uffici Provinciali ed alle Direzioni Regionali avente ad oggetto “Trattazione volture residuali non evase”;
- 9) Nota della DC Cartografia, Catasto e Pubblicità Immobiliare del 10/02/2004 prot.11208 indirizzata agli Uffici Provinciali ed alle Direzioni Regionali avente ad oggetto “Anno 2004 – Verifica note di voltura eseguite in modalità automatica”.

Per quanto attiene i supporti informatici utilizzati per la gestione delle richieste, la procedura fa riferimento agli applicativi di aggiornamento, di protocollo e di gestione delle richieste (Service Center Peregrine) disponibili presso il Contact Center e gli Uffici, rimandando alle modalità operative previste dagli stessi per tutte le fasi svolte in automatico a sistema.

4. Responsabilità

Le responsabilità richiamate nella presente procedura sono:

- Responsabile del Contact Center;
nella fase sperimentale di avvio del servizio il Contact Center è attivato presso l’Ufficio provinciale di Roma, in attesa di determinarne il dimensionamento ottimale e l’adeguata strutturazione organizzativa;
il Contact Center è coordinato funzionalmente dalla Direzione Centrale Cartografia, Catasto e Pubblicità Immobiliare;
- Direttori degli Uffici Provinciali del Territorio per la gestione delle richieste di correzione che dal Contact Center vengono inoltrate agli Uffici.

5. Generalità

L'Agenzia del Territorio ha svolto un importante lavoro di smaltimento delle pratiche arretrate ed intende investire sul rafforzamento delle relazioni con l'utenza.

Obiettivo primario dell'Agenzia è:

- creare un nuovo canale di soluzione dei problemi rivolto principalmente ai cittadini;
- fornire risposte rapide alle istanze di correzione delle banche dati.

A questo scopo l'Agenzia ha dato vita a un Contact Center, rivolto a coloro che riscontrano errori nella situazione catastale dei propri immobili, a cui presentare le richieste di correzione dei dati catastali.

In una prima fase le richieste verranno inviate esclusivamente via web, compilando un formulario disponibile sul sito Internet dell'Agenzia (servizio *web mail*).

In una seconda fase il servizio web mail verrà integrato con un numero verde telefonico, per rendere il servizio accessibile a fasce più ampie di utenza.

Le richieste inviate via web vengono prese in carico per la risposta dal Contact Center. Successivamente all'utente viene inviata una e-mail di avvio della trattazione della richiesta, contenente il suo codice identificativo.

La richiesta può essere trattata direttamente dal Contact Center o inoltrata all'Ufficio Provinciale competente. In tutti i casi è data risposta all'utente tramite posta elettronica indicando la soluzione al problema o informandolo che il problema non può avere soluzione tramite il servizio web mail.

Qui di seguito sono descritte le tipologie di richieste trattate dal Contact Center.

ERRORE SULLA PERSONA A CUI È INTESATATO L'IMMOBILE

L'errore può riguardare: cognome e nome (per le aziende "denominazione"), codice fiscale, luogo e data di nascita (per le aziende "sede legale"), diritti, quota di possesso, presenza di annotazioni/riserve.

Per presentare la richiesta occorre disporre di:

- identificativo catastale dell'immobile (comune, eventuale sezione, foglio, particella, subalterno);
- estremi di **uno** dei seguenti documenti: atto notarile di acquisto (o altro atto traslativo dei diritti), dichiarazione di successione, domanda di voltura catastale.

ERRORE SUI DATI DELL'IMMOBILE

L'errore può riguardare indirizzo (via e numero civico), ubicazione (piano, interno, scala, lotto, edificio) o evidenti errori materiali di informatizzazione nella consistenza (n° vani o metri quadrati).

Per presentare la richiesta occorre disporre di:

- identificativo catastale dell'immobile (comune, eventuale sezione, foglio, particella, subalterno);
- se disponibili, estremi (data e protocollo) dell'ultima dichiarazione di aggiornamento catastale;
- se utili per accertare l'errore, estremi (n° di repertorio e data, nominativo e sede dell'ufficiale rogante) di **uno** dei seguenti documenti: atto notarile di acquisto (o altro atto traslativo dei diritti), dichiarazione di successione.

ATTRIBUZIONE DELL'IDENTIFICATIVO CATASTALE DEFINITIVO

E' possibile richiedere l'attribuzione dell'identificativo catastale definitivo, per gli immobili che ne sono privi o per gli immobili che, pur a seguito di dichiarazione in catasto, risultano assenti in banca dati informatizzata.

Per presentare la richiesta occorre disporre di:

- identificativo catastale provvisorio;
- estremi della ricevuta di dichiarazione in catasto (data e protocollo della domanda).

RICHIESTE NON TRATTATE DAL CONTACT CENTER

Il Contact Center è finalizzato esclusivamente alla correzione degli errori presenti nelle banche dati catastali.

Il Contact Center non tratta: reclami per disservizi da parte degli Uffici, istanze di revisione della rendita catastale, solleciti o richieste di trattazione di atti inevasi (ad eccezione della richiesta di identificativo catastale), richieste di assistenza nell'utilizzo delle procedure informatiche, richieste di informazioni sullo stato di avanzamento delle pratiche (salvo le richieste pervenute allo stesso Contact Center), richieste di informazione generiche su procedimenti, indirizzi, etc...

Per tali problematiche l'utente si deve rivolgere agli Uffici Provinciali dell'Agenzia competenti per territorio.

6. Flusso di trattazione delle richieste

6.1. Presentazione della richiesta

L'utente compila il formulario presente sul sito Internet www.agenziaterritorio.gov.it indicando, oltre ai propri dati personali:

- l'identificativo dell'immobile su cui si riscontra l'errore o l'identificativo catastale provvisorio nel caso di richiesta di quello definitivo;
- il dato errato ed il dato corretto;
- gli estremi degli atti per il riscontro della richiesta;
- eventuali note esplicative del problema.

Le richieste pervenute dall'utenza vengono prese in carico in tempo reale e numerate progressivamente in automatico dall'applicativo Service Center, che assegna loro un identificativo univoco; **questo svolge le funzioni di protocollo.**

A seguito dell'invio della richiesta, Service Center invia automaticamente all'utente un messaggio di avvenuto recapito, contenente il numero identificativo della pratica.

6.2. Presa in carico e diagnosi

Il Contact Center prende in carico la richiesta per mezzo dell'applicativo Service Center ("apertura ticket") e ne verifica la fondatezza effettuando una visura catastale sull'immobile; il file della visura viene allegato al ticket.

La richiesta dovrà essere ricondotta ad una delle tre tipologie citate in precedenza:

- errore sulla persona a cui è intestato l'immobile;
- errore sui dati dell'immobile;
- attribuzione identificativo catastale definitivo;

Se la richiesta risulta infondata o non rientra nelle tipologie trattate dal Contact Center, chiude il ticket inviando comunicazione all'utente sui motivi della mancata trattazione e sulle possibili alternative per la soluzione del problema.

6.3. Trattazione

Il Contact Center, seguendo le modalità operative descritte nel dettaglio nel capitolo seguente, avvia l'istruttoria della richiesta, raccogliendo tutti gli elementi necessari per verificarne la correttezza e per poter operare le conseguenti correzioni in banca dati.

In fase di istruttoria il Contact Center, per snellire l'iter di trattazione delle richieste, può contattare l'utente utilizzando il telefono e la posta elettronica e ricevere documentazione integrativa della richiesta per mezzo di fax o e-mail.

A questo scopo il Contact Center è dotato di fax server, che permette di ricevere fax in formato elettronico direttamente sulla casella di posta elettronica dell'operatore che sta trattando la pratica.

Le comunicazioni con l'utente e l'eventuale documentazione integrativa devono essere protocollate e allegate in formato elettronico alla richiesta, per mezzo di Service Center.

Se la richiesta trova riscontro mediante l'ausilio delle consultazioni delle banche dati informatizzate di catasto e conservatoria, gli operatori di Contact Center operano direttamente la variazione in banca dati, connettendosi attraverso l'applicativo Catasto Web al sistema dell'Ufficio interessato.

Per assicurare la tracciabilità di ogni variazione operata in banca dati, gli operatori del Contact Center avranno uno specifico profilo che permetterà di identificarli e monitorarne le attività.

Gli aggiornamenti sulla banca dati operati dal Contact Center o dall'Ufficio riceveranno in automatico un numero di protocollo web dell'Ufficio interessato.

Inoltre ogni variazione dovrà essere registrata in modo da collegarla al numero di ticket del Contact Center; a questo scopo nel campo note dovrà sempre essere citato il numero identificativo della richiesta.

Se la richiesta non trova riscontro, nel senso che la documentazione reperibile da parte del Contact Center non è sufficiente per operare la correzione in banca dati (ad esempio la nota di trascrizione non è reperibile attraverso Sister, oppure occorre l'esame dell'archivio cartaceo dell'Ufficio), il Contact Center inoltra la richiesta all'Ufficio provinciale competente.

La richiesta viene inoltrata per mezzo dell'apposita funzione dell'applicativo Service Center, corredata degli allegati e delle annotazioni del Contact Center.

L'Ufficio Provinciale con cadenza quotidiana prende in carico le richieste che pervengono dal Contact Center attraverso l'applicativo Service Center, assegnandole agli operatori competenti.

Le richieste inoltrate dal Contact Center agli uffici periferici vengono assunte al protocollo catastale web dell'ufficio, con il tipo documento ISTANZA DI RETTIFICA FABBRICATI o ISTANZA DI RETTIFICA TERRENI e trattate come le normali istanze.

L'Ufficio periferico, quindi, compie l'istruttoria aggiuntiva relativa a ispezioni ipotecarie cartacee e verifica degli archivi catastali cartacei, operando le necessarie correzioni alla banca dati.

Anche in questo caso l'Ufficio periferico, per snellire l'iter di trattazione delle richieste, può contattare l'utente utilizzando il telefono e la posta elettronica e ricevere documentazione integrativa. Le comunicazioni con l'utente e l'eventuale documentazione integrativa devono essere protocollate e allegate in formato elettronico alla richiesta, per mezzo di Service Center.

RESPONSABILITÀ DELL'UFFICIO PROVINCIALE

L'Ufficio Provinciale è responsabile della tempestiva presa in carico e trattazione di tutte le richieste inoltrate dal Contact Center, fino all'invio della risposta al richiedente, assicurando i livelli di servizio fissati nel capitolo 8 "Caratteristiche di qualità e monitoraggio" che, ricordiamo, sono migliorativi rispetto ai tempi regolamentari di trattazione delle istanze di rettifica.

6.4. Conclusione

Il Contact Center e, per le richieste che gli sono state inoltrate, l'Ufficio elaborano la risposta da inviare all'utente.

Gli esiti della richiesta previsti sono riconducibili a quattro tipologie:

- la correzione richiesta è stata eseguita e i dati catastali aggiornati; alla risposta si allega *file* della visura (visura uso notifica o, in alternativa, nota di variazione);
- la richiesta non è immediatamente eseguibile perché occorrono atti aggiuntivi (ad esempio un atto notarile di rettifica, una variazione catastale, ecc...); all'utente vengono fornite le istruzioni per la soluzione del problema;

- la richiesta di correzione non viene eseguita, in quanto essa non trova riscontro nelle banche dati catastali; l'utente riceve indicazione dei dati incongruenti e viene invitato a verificare i dati forniti ed eventualmente presentare una nuova richiesta;
- la richiesta non è pertinente, nel senso che l'oggetto non è di competenza del Contact Center; all'utente vengono forniti, ove possibile, i riferimenti dei soggetti preposti ad affrontare il caso.

La risposta viene "personalizzata" su una base standard per ogni tipologia, riportata su Service Center nel campo "Descrizione soluzione" ed infine inviata via e-mail all'utente. In questo modo si aggiorna lo stato della richiesta su Service Center, pervenendo allo stadio conclusivo.

Le risposte fornite dal Contact Center riportano il nome del responsabile della struttura, le risposte fornite dagli Uffici Provinciali riportano il nome del direttore dell'Ufficio.

7. Modalità operative per la correzione degli errori

7.1. Errore sulla persona a cui è intestato l'immobile

Sulla base delle prime informazioni raccolte, ai fini di avviare l'istruttoria della richiesta, l'operatore compie una diagnosi sull'origine dell'errore:

- immobile intestato a precedente proprietario;
- errore ortografico nell'intestazione;
- errore o assenza di codice fiscale, luogo o data di nascita;
- immobile intestato ad altra persona;
- immobile da intestare ad altra persona;
- errore nei diritti, nelle quote, nelle annotazioni.

7.1.1. Immobile intestato a precedente proprietario

La diagnosi deve essere confermata attraverso un'ispezione ipotecaria, che dimostri che l'immobile risultante ancora intestato ad un precedente proprietario o al de cuius in caso di successione (soggetto "contro" nella nota di trascrizione) deve subire una variazione di intestazione catastale.

Le modalità di trattazione differiscono in funzione della data in cui ha avuto luogo il passaggio di proprietà (o altri diritti) non inserito in atti (come illustrato nella tabella seguente). La data scelta come discriminante è il **1/1/2000**, data di attivazione del

protocollo *client server*, perché è quella che rende possibile la ricerca delle domande di voltura per via informatica.

	Domanda di voltura presentata l'utente dichiara di aver presentato la domanda di voltura	Domanda di voltura non presentata l'utente dichiara di non aver presentato la domanda di voltura	Situazione di incertezza l'utente non sa se è stata presentata la domanda di voltura
Ante 2000	Ricerca della nota di trascrizione e voltura d'ufficio da parte del Contact Center, ovvero inoltro della pratica all'U.P. per evasione della domanda di voltura (nei casi di impossibilità di trattazione a distanza)	Esito negativo, l'utente deve presentare la domanda presso l'U.P.	Presunzione a favore dell'utente: ricerca della nota di trascrizione e voltura d'ufficio da parte del Contact Center quando possibile (salvo successiva verifica di avvenuta presentazione della voltura), ovvero inoltro della pratica all'U.P. per evasione della domanda di voltura
Post 2000	Interrogazione del protocollo dell'ufficio ai fini della ricerca informatica della domanda di voltura. Ricerca della nota di trascrizione e voltura d'ufficio da parte del Contact Center.	Esito negativo, l'utente deve presentare la domanda di voltura presso l'U.P.	Interrogazione del protocollo dell'ufficio ai fini della ricerca informatica della domanda di voltura. In caso positivo ricerca della nota di trascrizione e voltura d'ufficio da parte del Contact Center. In caso negativo l'utente deve presentare la domanda di voltura presso l'U.P.

PASSAGGIO DI PROPRIETÀ ANTE 2000 (FIGURA 1)

In coerenza con quanto stabilito dalla comunicazione prot. 101592 del 19/12/2003 della Direzione Centrale Cartografia, Catasto e Pubblicità Immobiliare, si attua una presunzione a favore dell'utente che la domanda di voltura sia stata presentata (a maggior ragione se l'utente ha indicato nel formulario protocollo e data della domanda).

Pertanto il Contact Center:

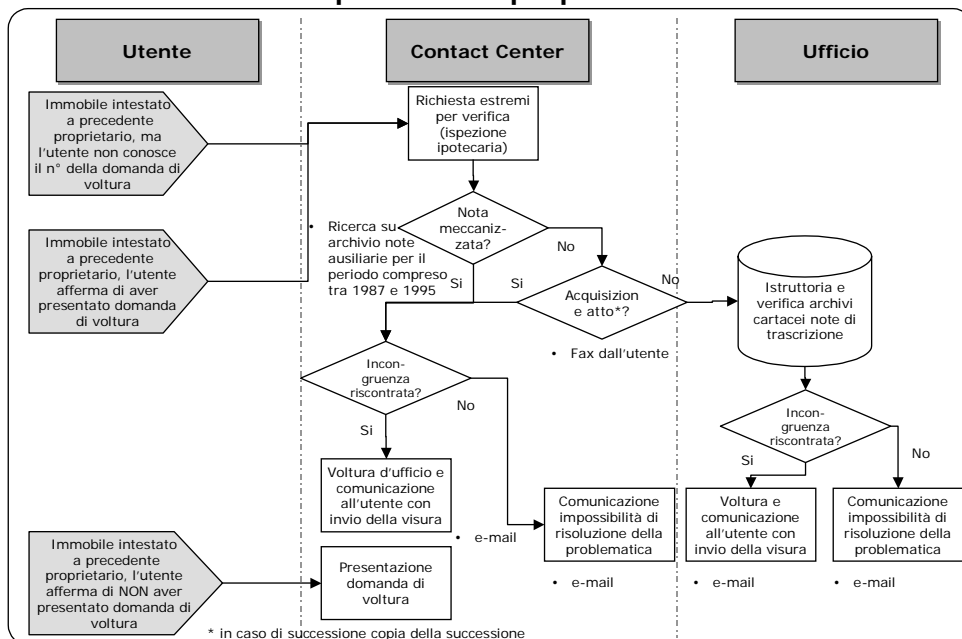
- effettua un'ispezione ipotecaria via SISTER per ricercare la nota di trascrizione che attesta la correttezza dell'intestazione proposta dall'utente;

- eventualmente effettua una ricerca nell'archivio delle note ausiliarie (per il periodo 1987-1995);
- se la nota di trascrizione è presente nell'archivio informatizzato, e consente di confermare i contenuti della richiesta dell'utente, opera la voltura d'ufficio;
- se la nota di trascrizione non è presente nell'archivio informatizzato, invia e-mail all'utente per chiedere l'invio di copia dell'atto via fax (ai sensi degli artt.19, 19 bis e 38 del DPR 445/2000), specificando che l'invio è facoltativo e finalizzato esclusivamente a snellire la trattazione della pratica;
- se la nota non è informatizzata e l'utente non invia l'atto tramite fax, la richiesta viene inoltrata all'ufficio provinciale competente.

Nei casi in cui la correzione viene operata, occorre informare l'utente, oltre che dell'esito positivo della richiesta, anche che l'amministrazione si riserva di verificare (solo per gli atti relativi all'ultimo decennio) l'effettiva presentazione della domanda di voltura e che, in caso di esito negativo della verifica, verrà avviato il procedimento di recupero dei diritti e di applicazione dell'eventuale sanzione.

A tale scopo il Contact Center invia il ticket all'ufficio provinciale, il quale provvede alla ricerca della domanda di voltura e, se accerta la mancata presentazione, attiva la procedura per il recupero delle somme indicate al punto precedente.

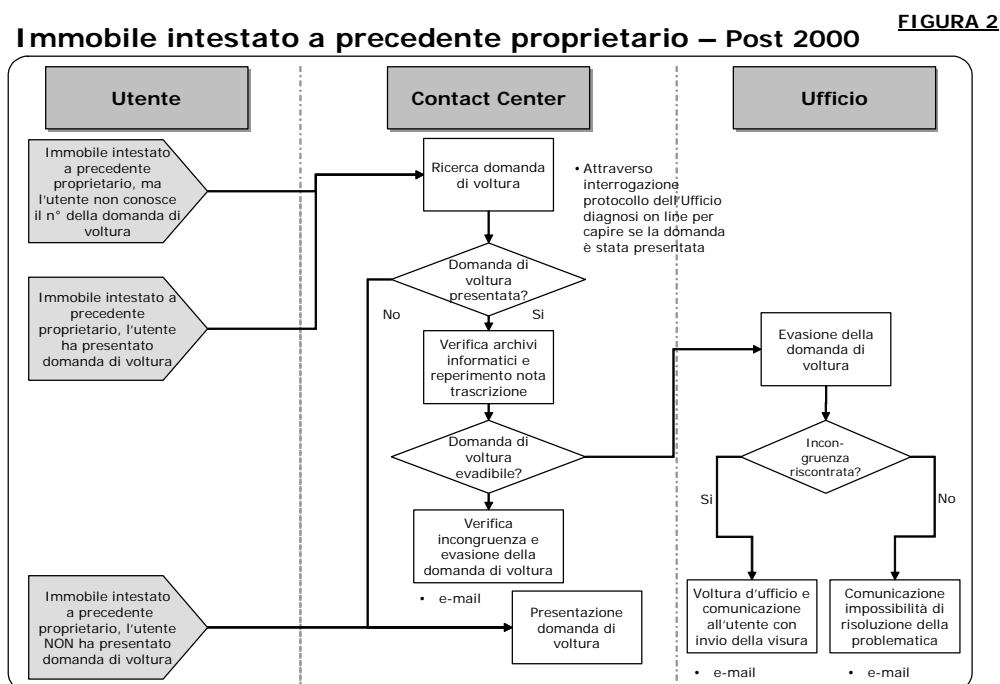
Immobile intestato a precedente proprietario – Ante 2000 FIGURA 1



PASSAGGIO DI PROPRIETÀ POST 2000 (FIGURA 2)

Il Contact Center:

- ricerca la domanda di voltura interrogando il protocollo dell'ufficio provinciale competente;
- nei casi in cui la richiesta dell'utente trova riscontro prova ad eseguire la voltura d'ufficio sulla base dei dati riscontrabili da ispezione ipotecaria. In caso di impossibilità di esecuzione della voltura d'ufficio, inoltra la pratica all'ufficio competente per l'evasione della domanda di voltura.



7.1.2. Errore ortografico nell'intestazione

Il nome dell'intestato presenta, a detta dell'utente, errori ortografici (Figura 3).

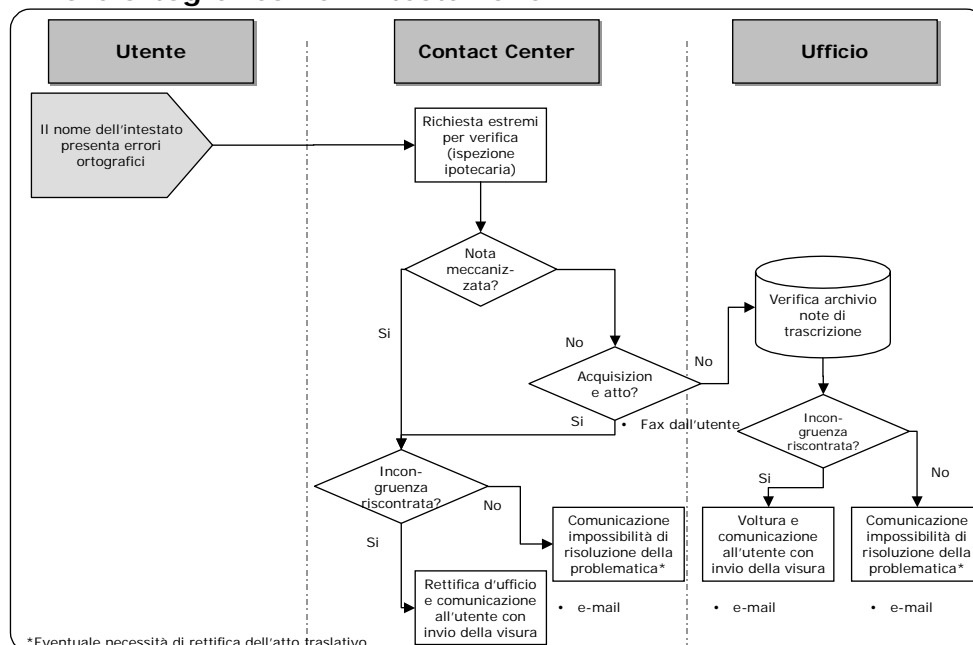
Il Contact Center:

- effettua un'ispezione ipotecaria via SISTER per ricercare la nota di trascrizione che attesta la correttezza dell'intestazione proposta dall'utente;

- se la nota di trascrizione è presente nell'archivio informatizzato, e consente di confermare i contenuti della richiesta dell'utente, opera la correzione d'ufficio;
- se la nota di trascrizione è presente nell'archivio informatizzato, ma **non** consente di confermare i contenuti della richiesta dell'utente (la nota contiene lo stesso nominativo dell'intestazione catastale), non opera la correzione e informa l'utente che per procedere è necessaria una rettifica del documento traslativo che ha dato origine all'errore;
- se la nota di trascrizione non è presente nell'archivio informatizzato, invia e-mail all'utente per chiedere copia dell'atto via fax (ai sensi degli artt.19, 19 bis e 38 del DPR 445/2000), specificando che l'invio è facoltativo e finalizzato esclusivamente a snellire la trattazione della pratica;
come nei casi precedenti, se l'atto conferma i contenuti della richiesta dell'utente opera la correzione, altrimenti informa l'utente che per procedere è necessaria una rettifica del documento traslativo;
- se la nota non è informatizzata e l'utente non invia l'atto via fax, la richiesta viene inoltrata all'ufficio provinciale competente.

Errore ortografico nell'intestazione

FIGURA 3



7.1.3. Errore o assenza di codice fiscale, luogo e data di nascita

I casi di errore o assenza di codice fiscale, luogo e data di nascita o, per le aziende, denominazione e sede legale, sono assimilati a quelli di errore ortografico dell'intestazione e seguono la stessa trattazione, descritta nel paragrafo precedente.

Nei casi di assenza di luogo e data di nascita, se tali dati non sono presenti sulla nota di trascrizione o sull'atto notarile, occorre chiedere all'utente una dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà, in cui l'utente autocertifica i propri dati personali, da inviare via fax (vedi modello allegato). Il Contact Center provvede agli idonei controlli, anche a campione, in ottemperanza a quanto riportato all'art. 71 del DPR 445/2000.

Limitatamente ai casi di assenza del codice fiscale o di discordanza fra nominativo, luogo e data di nascita e codice fiscale per evidente errore ortografico, il Contact Center, sulla base delle informazioni fornite dall'utente, effettua una verifica sull'archivio dell'anagrafe tributaria e su quello dell'anagrafe dei cittadini (non appena disponibile) e, se la richiesta trova riscontro (verificando eventuali omonimie), opera la correzione/integrazione della banca dati.

Il Contact Center, nei casi di assenza del codice fiscale, lo inserisce anche di propria iniziativa, quando le informazioni disponibili presso l'anagrafe tributaria ne consentono l'univoca individuazione.

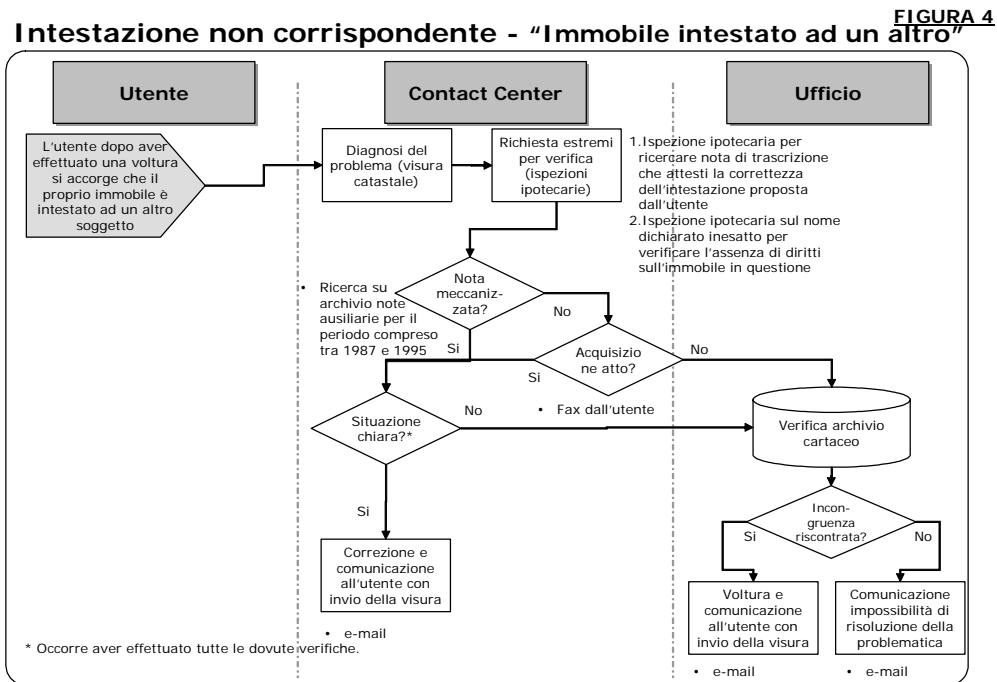
7.1.4. Immobile intestato ad altra persona

Il richiedente segnala che il proprio immobile è erroneamente intestato a un altro soggetto. Si tratta dei casi più complessi, in cui è difficile diagnosticare l'origine dell'errore.

Il Contact Center compie la seguente istruttoria (Figura 4):

- esamina la visura catastale per ricavare tutti gli elementi diagnostici del problema, con particolare attenzione alle variazioni che possono essere all'origine dell'errore;
- effettua un'ispezione ipotecaria via SISTER per ricercare la nota di trascrizione che attesta la correttezza dell'intestazione proposta dall'utente;
- effettua un'ispezione ipotecaria sul nome dichiarato inesatto per verificare l'assenza di diritti sull'immobile in questione;
- se gli elementi raccolti consentono di chiarire con ragionevole certezza il problema, opera la correzione sull'immobile in questione;

- se, viceversa, non è possibile chiarire la questione, perché sorgono dubbi sulla corretta individuazione degli immobili e/o determinazione dei diritti, inoltra la pratica all'ufficio di competenza.



7.1.5. Immobile da intestare ad altra persona

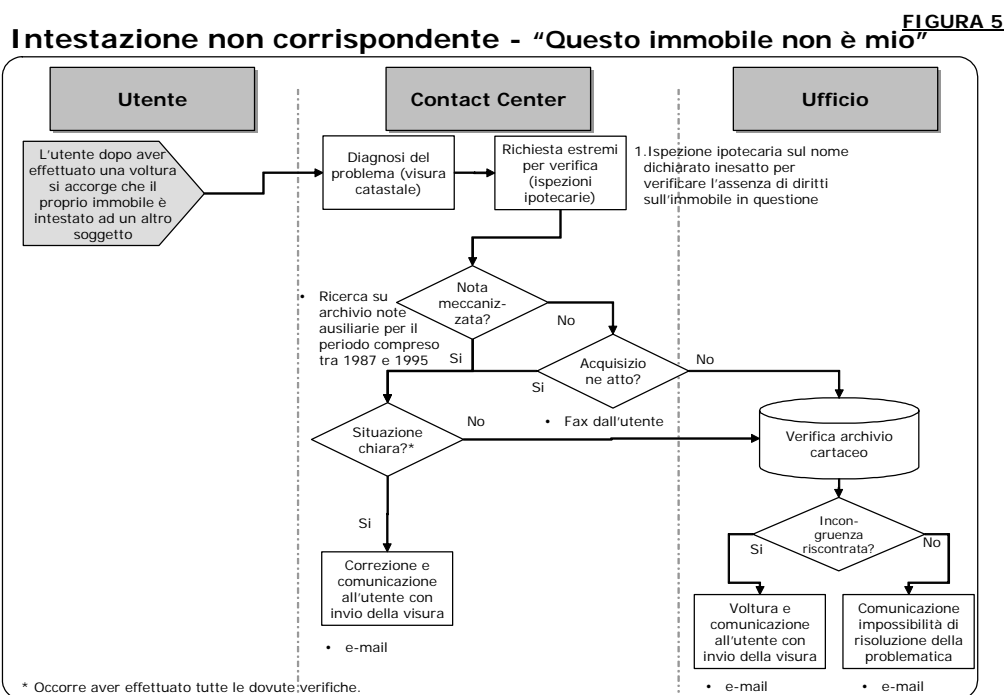
Il richiedente segnala che gli risulta erroneamente intestato un immobile in realtà non in suo possesso.

Il Contact Center compie la seguente istruttoria (Figura 5):

- esamina la visura catastale per ricavare tutti gli elementi diagnostici del problema, con particolare attenzione alle variazioni che possono essere all'origine dell'errore;
- effettua un'ispezione ipotecaria sul nome dichiarato inesatto per verificare l'assenza di diritti sull'immobile in questione;
- esegue, qualora possibile, l'ispezione ipotecaria per immobile;
- se gli elementi raccolti consentono di chiarire con ragionevole certezza il problema, opera la correzione sull'immobile in questione, riportando l'intestazione allo stadio precedente ed inviando comunicazione all'ufficio competente al fine di

verificare la situazione del soggetto cancellato ad opera della correzione apportata;

- se, viceversa, non è possibile chiarire la questione, perché sorgono dubbi sulla corretta individuazione degli immobili e/o determinazione dei diritti, inoltra la pratica all'ufficio di competenza.



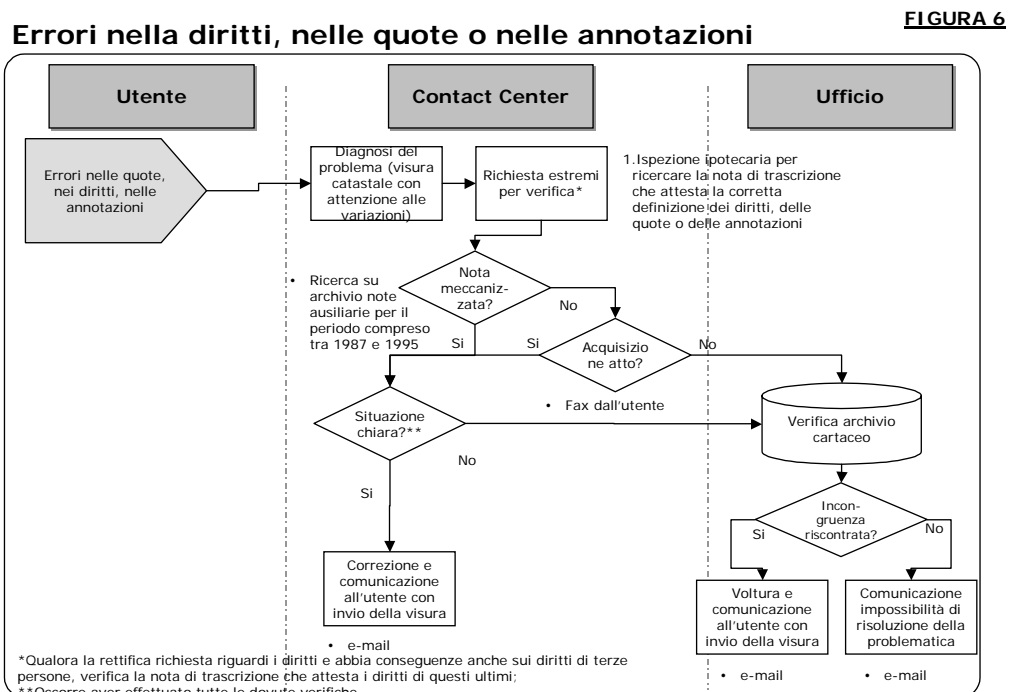
7.1.6. Errore nei diritti, nelle quote, nelle annotazioni

Il Contact Center compie la seguente istruttoria (Figura 6):

- esamina la visura catastale per ricavare tutti gli elementi diagnostici del problema, con particolare attenzione alle variazioni che possono essere all'origine dell'errore;
- effettua un'ispezione ipotecaria via SISTER per ricercare la nota di trascrizione che attesta la corretta definizione di diritti, quote, annotazioni;
- qualora la rettifica richiesta riguardi i diritti e abbia conseguenze anche sui diritti di terze persone, verifica la nota di trascrizione che attesta i diritti di questi ultimi;
- qualora la rettifica richiesta riguardi le quote, assicura – se possibile - la "quadratura" delle quote dell'intero immobile;

- se la nota di trascrizione non è presente nell'archivio informatizzato, invia e-mail all'utente per chiedere l'invio di copia dell'atto (in particolare per le denunce di successione) via fax ai sensi degli artt.19, 19 bis e 38 del DPR 445/2000, specificando che l'invio è facoltativo e finalizzato esclusivamente a snellire la trattazione della pratica;
- se gli elementi raccolti consentono di chiarire con ragionevole certezza il problema, opera la correzione;
- se, viceversa, non è possibile chiarire la questione, perché sorgono dubbi sulla corretta determinazione dei diritti e delle quote, inoltra la pratica all'ufficio di competenza.

Con riferimento alle **annotazioni**, i casi di interesse dell'utenza sono sostanzialmente riconducibili alle intestazioni "*da verificare*" e "*passaggi intermedi da esaminare*", che derivano anche dall'estensione dell'utilizzo della voltura automatica da parte dei notai. Il Contact Center può intervenire in alcuni casi, seguendo le istruzioni operative contenute nella comunicazione della DC Cartografia, Catasto e Pubblicità Immobiliare prot.11208 10/02/2004.



7.2. Errore sui dati di toponomastica e/o consistenza dell'immobile

Sulla base delle informazioni raccolte, ai fini di avviare l'istruttoria della richiesta, l'operatore compie una diagnosi sull'origine dell'errore:

- errore nell'indirizzo (via e/o numero civico);
- errore nell'ubicazione (interno, piano, scala, lotto, edificio);
- errore nella registrazione dei dati di consistenza (vani o metri quadrati).

7.2.1. Errore nell'indirizzo

Si tratta di errori riguardanti l'indirizzo (via e/o numero civico), riconducibili alle seguenti fattispecie:

- il dato è assente;
- il dato presenta errori ortografici;
- il dato è cambiato a seguito di variazioni della toponomastica comunale;
- per le nuove costruzioni, l'indirizzo è provvisorio (ad esempio via di piano regolatore):

Il Contact Center effettua le seguenti verifiche (Figura 7):

- per le province in cui gli uffici hanno terminato la bonifica della toponomastica, controllo sugli archivi DOCFA (presenti anche su Internet) che esista il toponimo proposto (condizione vincolante) e che non esista quello dichiarato errato (condizione non vincolante);
- per le altre province, controllo su stradari comunali se presenti su Internet (ad esempio per Roma <http://servizi.comune.roma.it/stradario/> , per Milano servizio "dov'è la via...?" sul sito <http://www.comune.milano.it/servizionline/cittadino.html>);
- in mancanza, controllo su stradari privati quali viamichelin.it o kwmappe.kataweb.it;
- controllo su altri immobili limitrofi, in particolare con la funzione Elenco fabbricato (o via SISTER Ricerca per immobile da foglio e particella);
- eventuale controllo sulla nota di trascrizione, se informatizzata;
- eventuale controllo sulla planimetria, se informatizzata.

Se i controlli permettono di riscontrare con ragionevole certezza l'errore segnalato e la correttezza della richiesta, il Contact Center opera la correzione, avendo cura di utilizzare il toponimo standardizzato degli archivi DOCFA (dove bonificato).

Se viceversa insorgono dubbi sulla fondatezza della richiesta, ad esempio riguardanti la corretta individuazione dell'immobile, la pratica viene inviata all'ufficio competente per l'ulteriore istruttoria.

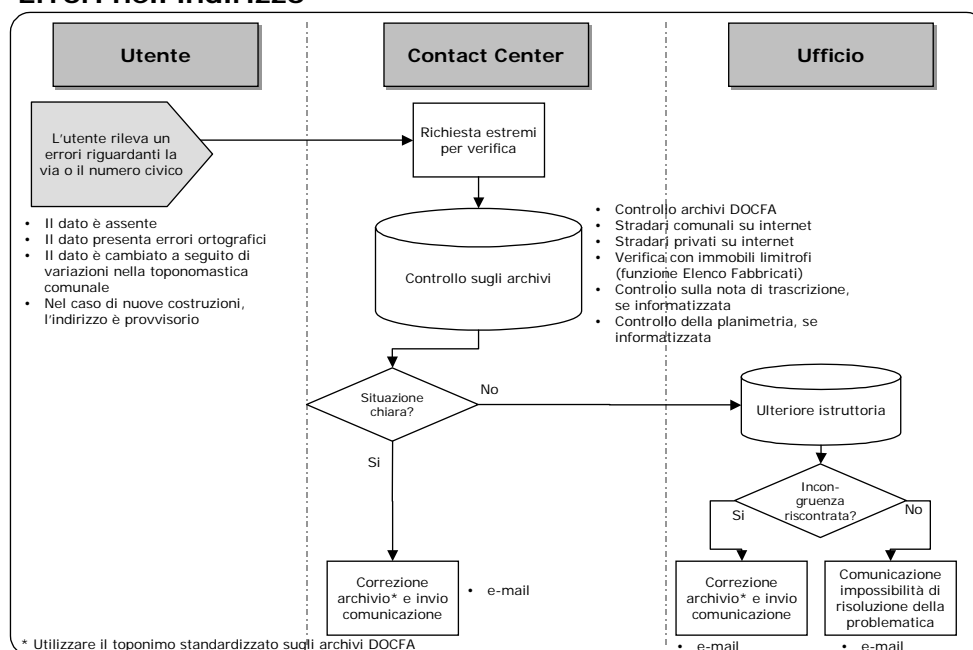
La variazione potrà riguardare la lista dei toponimi (quindi interessare tutte le u.i.u. individuate con i dati errati) ovvero l'indirizzo delle singole u.i.u. (caso della unità immobiliare in "via di piano regolatore").

Nel primo caso si agirà a livello di bonifica del toponimo, mentre nel secondo caso si produrrà una variazione puntuale dell'unità immobiliare interessata.

In tale ultima fattispecie il Contact Center valuterà la possibilità di variare anche le altre u.i.u. del fabbricato con lo stesso toponimo ovvero di interessare l'ufficio provinciale competente qualora il carico di lavoro non dovesse permettere il recupero di tutte le u.i.u. del fabbricato.

Errori nell'indirizzo

FIGURA 7



7.2.2. Errore nell'ubicazione

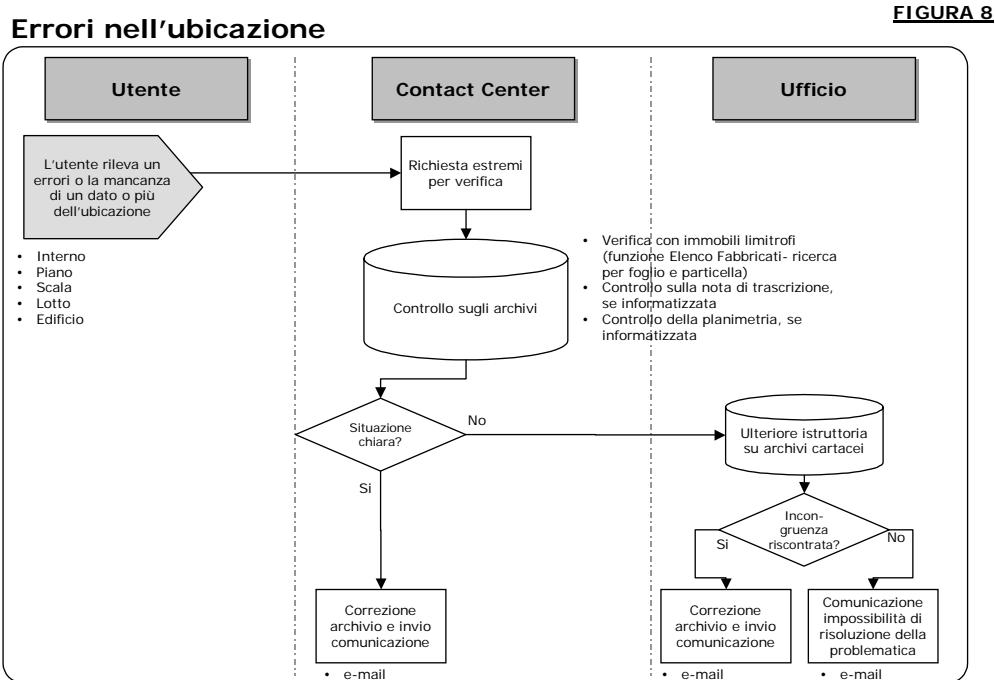
Si tratta di errori o dell'assenza dei dati riguardanti interno, piano, scala, lotto, edificio (Figura 8).

Il Contact Center effettua le seguenti verifiche:

- controllo su altre uii limitrofe, in particolare con la funzione Elenco fabbricato (o via SISTER Ricerca per immobile da foglio e particella);
- eventuale controllo sulla nota di trascrizione, se informatizzata;
- eventuale controllo sulla planimetria e/o elaborato planimetrico, se informatizzati.

Se i controlli permettono di riscontrare con ragionevole certezza l'errore segnalato e la correttezza della richiesta, il Contact Center opera la correzione.

Nei casi di dati mancanti, dove è impossibile il riscontro della richiesta dell'utente, o se insorgono dubbi sulla fondatezza della richiesta (ad esempio riguardo alla corretta individuazione dell'immobile), la pratica viene inviata all'ufficio competente per l'ulteriore istruttoria (verifica atti accatastamento, verifica archivio cartaceo, ...).



7.2.3. Errore nei dati di consistenza

Il Contact Center riceve solo le richieste di correzione di errori grossolani relativi alla consistenza, imputabili all'informatizzazione.

Sono escluse dall'ambito di attività del Contact Center le richieste di revisione della rendita presentate per l'esercizio dell'autotutela fuori dei termini del ricorso tributario.

In tali casi il Contact Center inoltra la richiesta all'Ufficio Provinciale competente per le necessarie verifiche (ad esempio controllo del mod.5 cartaceo) e per l'eventuale correzione.

7.3. Richiesta identificativo catastale

Si tratta dei casi in cui gli immobili sono presenti in banca dati con un identificativo provvisorio (in genere il numero dell'atto di accatastamento) o risultano assenti in banca dati, pur a seguito di accatastamento.

In questi casi il Contact Center inoltra la pratica all'Ufficio Provinciale competente.

8. Caratteristiche di qualità e monitoraggio

Obiettivo dell'Agenzia è fornire risposta a tutte le richieste pervenute.

In particolare, gli obiettivi relativi ai tempi di risposta sono:

- risposta al 95% delle richieste entro 14 giorni.

Per assicurare il rispetto dei termini fissati, il Contact Center assicura la massima tempestività nell'inoltro delle pratiche di competenza degli uffici provinciali.

Al superamento del 14° giorno, dovrà essere inviata una e-mail all'utente, in cui si spiegano i motivi del ritardo e si fissa un nuovo termine per la soluzione del caso.

L'attività di monitoraggio si baserà sulla reportistica mensile prodotta attraverso l'applicativo Service Center.

Il sistema di monitoraggio riguarderà innanzitutto i tempi di evasione delle richieste.

Il sistema, inoltre, potrà sotto controllo l'esito delle richieste presentate dall'utenza, con riferimento alla struttura che risolve (Contact Center o Uffici Provinciali) e alle tipologie di esito riportate nel paragrafo 6.4.

(fine)