**Comune di Porto Azzurro**

**Provincia di Livorno**

*DETERMINAZIONE DEL RESPONSABILE DEL SERVIZIO*
UFFICIO SERVIZI FINANZIARI

| | |
|---|---|
| N. 69 | *Oggetto:* - IMPEGNO DI SPESA PER INCARICO DI BONIFICA BANCA DATI UFFICIO TRIBUTI DITTA FINTEL ENGINNERING SRL di Udine. - CIG. n. Z7B10E7594 |
| 24/09/2014 | |

L'anno Duemilaquattordici, il giorno ventiquattro, del mese di settembre nel proprio ufficio.

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO

**VISTO** il Decreto del Sindaco N° 5 del 26/02/2014 con il quale il sottoscritto è stato nominato Responsabile dell'Area Servizi Finanziari, Personale e Scuola;

**PRESO ATTO** che:

- l'articolo 21 del D.L. 27/12/2013 N. 147 pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 302 del 27 dicembre 2013 ha stabilito l'istituzione dell'Imposta Unica Comunale (IUC), composta da TASI, tributo sui servizi indivisibili dei comuni, che sarà pagata dal proprietario e, in quota variabile tra il 10% ed il 30%, dall'inquilino; TARI, la tassa sui rifiuti, che sarà pagata dal proprietario o dall'inquilino;
- la Legge Regione Toscana 27 dicembre 2011, n. 68 ed in particolare l'art. 15, come sostituito dall'art. 43 della Legge Regionale 14 Luglio 2012 n. 35, il quale prevede il sostegno regionale alla progettualità degli Enti Locali singoli o associati finalizzata al contrasto all'evasione, anche tramite l'erogazione di contributi agli stessi Enti o alle loro Associazioni rappresentative, demandandone la disciplina a successivo regolamento;
- con delibera G.R.T. n. 948 del 29.10.2012, è stato approvato il regolamento di attuazione dell'articolo 15 della L.R.T. 68/2011, successivamente emanato con D.P.G.R. n. 62/R del 12/11/2012;
- la Sezione II del Capo III del suddetto regolamento, che disciplina le procedure ed i criteri per il sostegno finanziario delle proposte degli enti locali per gli "ulteriori ambiti di intervento nel contrasto all'evasione";

**RILEVATO** che il Comune di Porto Azzurro con prot. N. 4471 del 17/04/2014 ha presentato alla Regione Toscana un progetto in materia di contrasto all'evasione e che lo stesso con Decreto Giunta Regionale Toscana n. 3321 del 08/08/2013, è stato approvato mediante l'erogazione di un contributo pari ad euro 21.200,00;

**PRESO ATTO** che con detto progetto, tra l'altro è stata prevista:

- la bonifica, integrazione e aggiornamento delle banche dati esistenti, e conseguente recupero evasione ICI, IMU, TARSU;

**CONSIDERATO** che:

- l'ufficio Tributi deve necessariamente compiere una serie di attività che devono perfezionarsi in un risultato atteso certo in tempi ridotti;
- il monitoraggio e la gestione dell'archivio storico e il risultato di snellire il flusso dei dati al fine di garantire l'efficienza, l'efficacia e l'economicità degli accertamenti tributari è il punto principale a vantaggio della riscossione in favore dell'ente locale;
- l'ufficio per arrivare al risultato previsto necessità la collaborazione esterna di una ditta specializzata nel Settore a garanzia dell'obbiettivo da raggiungere;
- la Ditta FINTEL ENGINEERING SRL di Udine, specializzata nel settore, si è resa disponibile ad effettuare le attività di costituzione banca dati, attività di accertamento ICI, IMU e TARSU e supporto alla riscossione coattiva;

**VISTA** la "*proposta tecnica attività di supporto alla bonifica banca dati immobiliare, di verifica delle posizioni contributive (ICI - IMU - e TARSU -TARES), gestione del contenzioso tributario e supporto alla riscossione coattiva a seguito emissione avvisi di accertamento*", che si unisce al presente atto per costituirne parte integrante e sostanziale;

**TENUTO** conto che lo stesso, per la sua tipologia, non trova applicazione con lo strumento telematico MEPA;

**DATO ATTO** che gli incarichi de quo sono configurabili come affidamenti di servizi tecnici sottoponibili alla disciplina dei lavori, servizi e forniture "in economia" ai sensi dell'art. 125, comma 11 del D.Lgs 12.04.2006 n. 163;

**RICHIAMATO** il Regolamento di Contabilità vigente;

**PRESO ATTO** che ai fini della tracciabilità dei flussi finanziari per il provvedimento il codice CIG è Z7B10E7594;

**RITENUTO** opportuno provvedere ad impegnare la somma di **€ 11.590,00 (€ 9.500,00 + 22% iva)** da imputare sull'intervento numero 2010405 Cap. 614/3 del PEG. "Contributo Regione Toscana - Strumenti Bonifica Banca Dati" -, del corrente bilancio, a favore della Ditta FINTEL ENGINEERING SRL di Udine

**RITENUTO** necessario provvedere in merito all'assunzione di idoneo impegno di spesa ;

**VISTI** gli articoli 183 e 191 del D.Lgs. 267/2000 TUEL;

**VISTO** il regolamento comunale sull'ordinamento generale degli uffici e dei servizi - Dotazione organica e norme di accesso;

**VISTO** lo statuto comunale ed i vigenti regolamenti comunali di contabilità e sui contratti;

**D E T E R M I N A**

**DI AFFIDARE** alla ditta FINTEL ENGINEERING SRL di Udine l'attività di incrocio banca dati ai fini IUC;

**DI PROVVEDERE** ad impegnare le somme relative al progetto pontili determinate nelle seguenti somm

| INTERVENTO / CAPITOLO | | | SOGGETTO CREDITORE | CAUSALE | SOMMA IMPEGNATA |
|---|---|---|---|---|---|
| *Codice* | *num* | *Descrizione* | | | |
| *2010405* | *614/3* | *Contributo Regione - Bonifica Banca Dati* | FINTEL ENGINEERING SRL di Udine | Bonifica Banca Dati ai fini IUC | € 11.590,00 |

**DI DARE ATTO** che l'opera è finanziata con Decreto Giunta Regionale Toscana n. 3321 del 08/08/2013;

**DI DARE ATTO** che l'appaltatore assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge 136/2010;

**DI TRASMETTERE** alla Ditta FINTEL ENGINEERING SRL di Udine il presente atto;

**DI RENDERE** la presente determina immediatamente eseguibile e di disporre la pubblicazione all'Albo Pretorio per 15 giorni consecutivi;

A norma dell'art. 8 della Legge 241/1990, si rende noto che il Responsabile del procedimento è il Dott. Vilmano MAZZEI- Ufficio Ragioneria - e che potranno essere richiesti chiarimenti anche a mezzo telefono - **0565/921630**.

*Il Responsabile del Servizio*
*( Dott. Vilmano MAZZEI)*

---

**IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO FINANZIARIO**

Ai sensi dell'art. 151 comma 4 del Decreto Legislativo n° 267 del 18 agosto 2000 recante "Testo Unico delle leggi sull'Ordinamento degli Enti Locali"

**A p p o n e**

Il visto di regolarità contabile e

**A t t e s t a**

La copertura finanziaria della spesa.

1. L'impegno contabile è stato registrato in data odierna sull'intervento 2010405 Cap 614/3 per € 11.590,00 al n° 1052 in data 24/09/2014

Nella Residenza Municipale, lì 24/09/2014

**IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO**
Dott. Vilmano MAZZEI

---

N°.....del Registro delle

**PUBBLICAZIONI ALL'ALBO PRETORIO**

Si certifica che la presente determinazione viene pubblicata all'Albo Pretorio sul sito Internet del Comune, per 15 giorni consecutivi, ai sensi dell'art. 32 comma 5 della Legge n. 69/2009, così come modificato dall'art. 2 comma 5 della Legge n. 25/2010, dal_____al_____.

Data.....

**Il Responsabile delle Pubblicazioni**

# Proposta tecnica attività di supporto alla bonifica della banca dati immobiliare, di verifica delle posizioni contributive (ICI – IMU e TARSU –TARES), gestione del contenzioso tributario e supporto alla riscossione coattiva a seguito emissione avvisi di accertamento.

**Versione 1.0 del 22/05/2014**

Spett.le
Comune di Porto Azzurro
Banchina IV Novembre, n° 19
57036 Porto Azzurro (LI)
C.A. Responsabile Area Economico Finanziaria
**Dott. Vilmano Mazzei**

Gent.mo dott. Mazzei,

con la presente siamo a condividere la nostra proposta progettuale per le attività relative all'aggiornamento e miglioramento della banca dati immobiliare, alla verifica delle posizioni contributive (ICI –IMU, TARSU – TARES) al fine di supportarLa nel raggiungimento dell'obiettivo da Lei prefissato nel progetto.

Ringraziando e rimanendo a disposizione per eventuali chiarimenti, si porgono cordiali saluti.

Lorenzo Da Re
Resp. Area Tributi
Fintel Engineering Srl

| | |
|---|---|
| Autore | **Fintel Engineering S.r.l.**<br>Via Friuli 10<br>31020 San Vendemiano TV |
| Progetto a cura di | **Lorenzo Da Re** |
| Riferimenti per | |
| – Fintel Engineering | dr. Stefano Sperandio |
| – Porto Azzurro | dr. Vilmano Mazzei |
| Versione 1.0 | Prima stesura |

Copyright © 2014

# Sommario

A. CONSIDERAZIONI PRELIMINARI ..... 4
B. OBIETTIVO DEL COMUNE DI PORTO AZZURRO ..... 5
C. PREMESSA METODOLOGICA ..... 6
D. MODALITA' OPERATIVA ..... 7
FASE I: Recupero delle banche dati e dei documenti necessari ..... 7
FASE II : Importazione dati per creazione della Banca Dati immobiliare ..... 9
FASE III : Incrocio banche dati per creazione della Banca Dati immobiliare ..... 9
FASE IV: Bonifica e normalizzazione della banca dati immobiliare ..... 10
**Sotto fase IV. B Bonifica e verifica fabbricati di categoria D** ..... 11
**Sotto fase IV. C Individuazione e verifica delle aree fabbricabili** ..... 12
***Acquisizione della Carta Tecnica Regionale (C.T.R.N.)*** ..... 12
***Sovrapposizione del PRG e relative varianti*** ..... 12
***Individuazione aree fabbricabili e proprietari*** ..... 13
***Controllo aree che sono state edificate nel tempo*** ..... 13
**Sotto fase IV. D Verifica Fabbricati non dichiarati** ..... 13
**Sotto fase IV. E Verifica Fabbricati rurali ed ex rurali** ..... 13
Sotto fase IV. F Inserimento delle planimetrie ed abbinamento alle unita immobiliari ..... 14
Rilevazione della superficie fabbricati di gruppo D ..... 15
Rilevazione per mezzo di informazioni fornite dal contribuente a seguito richieste con questionari ..... 16
Rilevazione diretta per mezzo di sopralluogo sul territorio ..... 16
Motivazione per la Rilevazione a mezzo sopralluogo ..... 16
Modalità di esecuzione dei sopralluoghi ..... 17
Accertamento presuntivo della superficie ..... 17
FASE V: Sportello al cittadino ..... 18
Sportello per il cittadino ..... 18
Servizio di informazioni all'utenza "Call - Contact Center" ..... 18
FASE VI - Attività di accertamento ..... 19
Predisposizione e notifica atti ..... 20
Registrazioni date di notifica ..... 21
Gestione diretta del contenzioso informale e tributario con il contribuente ..... 21
Assistenza al contenzioso informale ..... 21
Assistenza per la gestione del contenzioso tributario ..... 21
FASE VII - Controllo delle attività e restituzione banche dati ..... 22
Soluzione totalmente web based ..... 24
Datacenter ..... 26
Database e DataWereHouse ..... 27
Assistenza e pianificazione degli interventi ..... 27
Personalizzazione e Aggiornamento ..... 29
CRONOPROGRAMMA ..... 29

CORRISPETTIVI ..... 30
CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA ..... 30



**Fintel Engineering S.r.l.**
**Sede Friuli:** Via del Cotonificio, 129/b 33100 Udine Tel 0432421000 Fax 0432482965
**Sede Veneto:** Via Friuli, 10 - 31020 San Vendemiano TV Tel 0438402533 Fax 0438403259
C.S. €. 1.600.000 i.v. - CF e P.I. 02520050309 REA: UD 267510 - www.fintelengineering.it
iscrizione reg. Imprese di Udine al n.02520050309
Iscritta al N. 162 Albo Ministero delle Finanze art. 53 del D. Lgs. 446/97

## A. CONSIDERAZIONI PRELIMINARI

La formazione di una Banca Dati Immobiliare (BDI) è indispensabile per un' Amministrazione Comunale che intenda governare e controllare il proprio territorio: è difficile prendere adeguate decisioni quando non si hanno precise indicazioni sullo stato di fatto. La maggior parte delle informazioni per la costituzione della banca dati immobiliare si trovano già all'interno degli Uffici dell'Ente ed è quindi importante recuperarle, inserirle e correlarle in maniera logica. Non è necessaria una rilevazione degli immobili sul territorio se non per mancanza di informazioni.
La metodologia, proposta di seguito, permette di arrivare a risultati certi poiché già sperimentata in diversi Enti con nostro personale, o con personale messo a disposizione dell'Ente da noi coordinato.
La proposta di Fintel Engineering è stata formulata per garantire al **Comune di Porto Azzurro** il raggiungimento nel breve periodo dell'**obiettivo prefissato nel progetto** e dei seguenti vantaggi:

- **in termini organizzativi:**
  - valorizzazione delle posizioni organizzative all'interno dell'Ente e del lavoro svolto dagli Uffici;
  - avere un'unica banca dati in cui sono armonizzate le posizioni immobiliari e contributive IUC;
- **in termini di equità impositiva e di politica fiscale:**
  - il miglioramento della base imponibile, attraverso la bonifica dei dati e la verifica delle posizioni contributive, permette la definizione di interventi ad ampio raggio che possano contenere l'aumento della pressione fiscale, divenuto ormai indispensabile anche in funzione delle recenti riforme in campo nazionale;
  - la verifica delle posizioni contributive e la conseguente attività di accertamento si riflette sull'immagine dell'Amministrazione Comunale, che facendo pagare quanto è dovuto a tutti garantisce il legittimo principio di equità fiscale;
- **in termini economici:**
  - miglioramento del gettito tributario e conseguente riduzione della patologia del credito **(passaggio da un politica accertativa ad una preventiva)**;
  - acquisizione un'entrata straordinaria, conseguente all'attività di rettifica ed accertamento, che potrà essere utilizzata per ridurre il carico fiscale, per destinarne una percentuale ai servizi sociali ... ;
- **in termini di controllo:** agli Uffici è garantito, per tutta la durata del servizio, il monitoraggio delle attività svolte;
- **in termini di rapporto con i propri cittadini - contribuenti:**
  - informare correttamente i propri contribuenti con l'invio dell'informativa, della scheda immobiliare e del modello di pagamento F24 precompilato, mettere a disposizione del cittadino uno sportello *on line* per la verifica continua della propria posizione debitoria, per comunicare variazioni ... è sinonimo di servizio a favore della cittadinanza;
- **in termini normativi:**
  - adempiere a quanto previsto in materia TARI (utilizzo della superficie catastale per le UD e calpestabile per le UND). Tale criticità evidenziata anche dall'ANCI: "*il Comune, per non creare disparità di trattamento tra i contribuenti – deve provvedere all'allineamento delle superfici utilizzando il criterio dell'80% ...*";
  - redazione del piano finanziario e tariffario con una base imponibile reale già a partire dal 2015: corretta distribuzione dei costi tra tutti i soggetti passivi;
  - evitare la prescrizione, entro il 31 dicembre 2014, dell'annualità 2009 ICI e TARSU a causa delle incombenze di ottobre e dicembre per la gestione IUC;

- adempiere a quanto previsto dall'*art. 4 comma 12 del D.l. 66/2014*;
- in termini di adempimento delle prescrizioni previste dall'articolo unico della *legge 26 dicembre 2006 n. 296, commi da 106 a 108 " [...] , dal D.L. 201/2011 s.m.i.* e dai Decreti e Circolari del MEF.



## B. OBIETTIVO DEL COMUNE DI PORTO AZZURRO

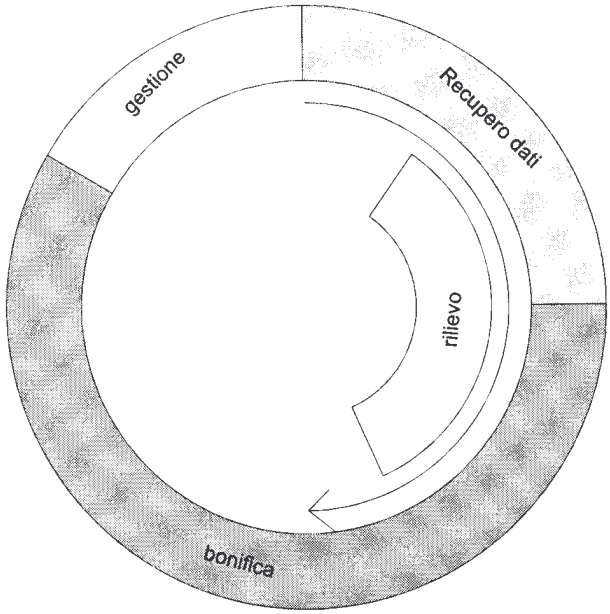
L'obiettivo del **Comune di Porto Azzurro** è quello di aggiornare e riorganizzare la propria banca dati ICI IMU TARSU attraverso la correlazione tra tutte le banche dati, interne ed esterne, al fine di tenere il passo con le continue modifiche normative che interessano i tributi comunali e di creare un' "anagrafe immobiliare" comunale.

I vari uffici dell'Ente (tributi, anagrafe e tecnico) gestiscono, spesso in maniera eterogenea ed indipendente fra di loro, molti dati che hanno uno spiccato valore a livello informativo: si pensi alla numerazione civica, ai dati catastali sia terreni che fabbricati, alle pratiche edilizie, ecc. Manca spesso però una visione integrata, un collettore comune che veicoli i vari flussi di dati in un contenitore che li armonizzi (successivamente ad un'opportuna attività di normalizzazione). Quando un nuovo fabbricato deve essere costruito, l'Ufficio Edilizia Privata si trova a gestire informazioni quali metratura del fabbricato, accatastamento del fabbricato, localizzazione del fabbricato sul territorio, informazioni dalle quali l'Ufficio Tributi trarrebbe innegabili vantaggi tra cui ad esempio:

- tariffazione **TARI** di cui una componente è basata sulla effettiva metratura delle unità immobiliari relative: conoscendo gli esatti dati catastali dell'unità abitativa si può accedere alle planimetrie depositate presso il catasto e quindi ad una misurazione della reale metratura.
- tassazione **IMU - TASI sulle aree fabbricabili**: per arrivare ad una stima corretta dell'importo dovuto, l'Ufficio Tributi deve disporre di dati aggiornati circa la sovrapposizione di ogni mappale in esame con il piano regolatore vigente nel periodo di competenza.

## C. PREMESSA METODOLOGICA

Una delle principali caratteristiche che distinguono la soluzione proposta è la metodologia adottata per la costruzione dell'"anagrafe immobiliare" (esemplificato nella seguente Figura).




Alla fase iniziale di raccolta dati segue quella di bonifica in cui tutti gli elementi vengono analizzati, normalizzati e relazionati fra di loro. L'attività di bonifica è molto impegnativa perché è ricostruito e riordinato lo stato di fatto. La precisa conoscenza della situazione del territorio fa parte del servizio di avviamento che in una fase successiva dovrebbe diventare parte integrante di un Sistema Informativo Territoriale. Nella prima fase sono raccolte e bonificate le due banche dati fondamentali per il corretto utilizzo nel sistema:

- quella degli immobili e delle superfici;
- quella dei soggetti.

La banca dati degli immobili, attraverso cui è possibile risalire agli intestatari degli stessi, funge successivamente da base per le attività di controllo dei tributi comunali.

Il database dei contribuenti, una volta rettificato, consente non solo di risalire al contribuente, al numero e descrizione degli immobili posseduti da ciascuno, ma anche di attuare una gestione snella della IUC.

Tale azione è particolarmente utile, efficace e conveniente per il controllo dei tributi locali maggiori.

L' attività di bonifica è uno degli elementi caratterizzanti la soluzione proposta:

- i dati interni, presenti negli applicativi comunali, e quelli esterni (Agenzia del Territorio, Agenzia delle Entrate) vengono confrontati gli uni con gli altri e validati:
  - vengono associate le corrette titolarità alla corretta posizione sul territorio (numero civico o unità immobiliare). In particolare:
    - posizioni anagrafiche;
    - contribuenti ICI – IMU - TASI;
    - contribuenti TARSU – TARES -TARI;
  - ad ogni interno o unità immobiliare vengono associati i corretti subalterni catastali;

  - ogni posizione viene corredata con fotografie o altri documenti (DOCFA);
- i dati aggiornati sono poi riversati negli applicativi comunali per l'allineamento delle loro basi dati attraverso i metodi più comunemente resi disponibili:
  - *web services* o servizi applicativi vari;
  - Database to Database;
  - preparazione di file di aggiornamento.

Il sistema proposto consente di collegare e incrociare i dati relativi agli oggetti immobili e i dati relativi ai soggetti. Da un lato consente di normalizzare le informazioni relative a ciascuna unità immobiliare e dall'altro permette il confronto tra situazione dichiarata (situazione catastale) e situazione di fatto (modificazioni che possono essere intervenute a seguito di lavori di restauro, risanamento, ecc.).

## D. MODALITA' OPERATIVA

Il percorso per la realizzazione del progetto prevede le seguenti fasi:

**Fase 1**
- Recupero delle banche dati quali: pratiche edilizie, catasto, anagrafe e tributi.

**Fase 2**
- Importazione dei dati raccolti.

**Fase 3**
- Incrocio delle banche dati.

**Fase 4**
- Bonifica e normalizzazione della banca dati:
  - bonifica e verifica dei fabbricati residenziali, commerciali, gruppo D;
  - identificazione e verifica delle aree edificabili;
  - verifica fabbricati fantasma rurali ed ex rurali;
  - individuazione e verifica delle superfici per singola unità immobiliare.

**Fase 5**
- Attività di sportello al cittadino – contribuente per recupero informazioni mancanti e continuazione della creazione della banca dati complessiva.

**Fase 6**
- Attività di verifica posizioni contributive per attività accertative dei tributi. Revisione estimi catastali.

**Fase 7**
- Controllo dell'attività svolta e restituzione banche dati.

### FASE I: Recupero delle banche dati e dei documenti necessari

**Uffici interessati**: anagrafe, tributi, tecnico e commercio

**Obiettivo**: recupero di documenti e archivi informatici

Un tecnico di Fintel, sotto il controllo del Funzionario Responsabile, si occuperà di raccogliere le banche dati informatiche e cartacee necessarie per lo svolgimento del servizio.

**I documenti necessari:**

1. copia delle delibere di approvazione delle aliquote ICI, IMU, TASI detrazioni/agevolazioni dal 2009 ad oggi;
2. copia del Regolamento ICI IMU TASI e TARI dal 2009 ad oggi;
3. copia della tabella delle tariffe TARSU, TARES e TARI dal 2009 ad oggi;
4. copia del Regolamento dell'istituto dell' "Accertamento con Adesione";
5. copia delle delibere di approvazione dei valori di riferimento delle aree edificabili per ogni anno d'imposizione e per ogni zona territoriale;
6. copia della C.R.T. in formato numerico;
7. copia cartacea del Piano Regolatore Generale e di tutte le varianti successive;
8. copia delle norme attuative del P.R.G. e delle varianti;
9. copia delle mappe catastali;
10. copia cartacea delle dichiarazioni – comunicazioni ICI - IMU, se non informatizzate;
11. copia cartacea delle dichiarazioni – comunicazioni TARSU – TARES , se non informatizzate.

**Gli archivi informatici necessari:**

1. anagrafe dei residenti, in formato LAC, e possibilità di utilizzo del collegamento telematico denominato "SIATEL";
2. banche dati ICI IMU dichiarazioni e versamenti (anche F24) per tutti gli anni di imposta dal 1993 e seguenti (fornite da SOGEI – ANCI CNC/IFEL);
3. accertamenti già effettuati dall'Ufficio Tributi;
4. archivio informatico del Catasto Terreni e del Catasto Urbano aggiornato e completo dei dati relativi alla data di attribuzione della rendita catastale (v. catasto storico) o preferibilmente la possibilità di utilizzo del collegamento telematico denominato "SISTER";
5. Carte catastali in formato elettronico (dal Portale per i Comuni);
6. DOCFA presentati (dal Portale dei Comuni).
7. Archivio successioni.
8. Banca dati comunale TARSU – TARES (utenze domestiche e non domestiche).
9. Versamenti TARSU, TARES e successivamente TARI;
10. Nuovo Catasto Edilizio Urbano e "Catasto Metrico" (dal Portale per i Comuni) - circolare n. 13/2005 dell'Agenzia del Territorio.
11. Stradario.
12. Planimetrie digitali.
13. Elenco attività economiche dalla C.C.I.A.A. esercitanti sul Comune.
14. Elenco aventi diritto alle eventuali riduzioni o esenzioni TARSU –TARES- TARI.
15. Catasto elettrico (se presente);
16. Locazioni.

**FASE II : Importazione dati per creazione della Banca Dati immobiliare**

**Uffici interessati:** Fintel

**Obiettivo:** caricamento dei dati recuperati presso l'Ente nel software gestionale al fine della creazione della banca dati immobiliare

**Prerequisito**: Fase I

Dopo la fase di raccolta dei documenti e degli archivi informatici si provvederà ad importare nell'applicativo di Fintel le banche dati sopra richieste ed in possesso del Comune di Porto Azzurro. Saranno, inoltre, attivati da subito il portale web della gestione IUC a supporto dell'Ufficio Tributi e dei Cittadini.

Nello specifico saranno svolte le seguenti attività:

a. Caricamento degli archivi catastali, delle pratiche edilizie, della cartografia e delle superfici.
b. Caricamento della banca dati anagrafica.
c. Caricamento delle denunce e comunicazioni presentate dai contribuenti.
d. Caricamento dei DOCFA.
e. Caricamento degli atti di successione e delle locazioni.
f. Caricamento dei versamenti ICI – IMU ed integrazione o correzione dei dati attraverso il controllo delle flussi inviati dal Ministero suo tramite il portale PuntoFisco.
g. Caricamento delle posizioni contributive e dei versamenti TARSU – TARES.

**FASE III : Incrocio banche dati per creazione della Banca Dati immobiliare**

**Uffici interessati:** Fintel

**Obiettivo:** relazionare le banche dati recuperate. Individuazione in ogni fabbricato delle singole Unità Immobiliari e relazione delle banche dati utilizzando i dati presenti negli archivi

**Prerequisito:** Fase II

In tale fase gli operatori di Fintel provvederanno a incrociare ed allineare le banche dati fornite dall'Ente per:

- la generazione degli immobili;
- la generazione dei soggetti;
- il calcolo dell'imposta dovuta per singolo contribuente;
- l' applicazione delle detrazioni spettanti previste;
- l' attribuzione degli utilizzatori all'unità immobiliare;
- la correlazione della superficie all' u.i..

In tale fase saranno individuate le anomalie che saranno corrette nella fase di bonifica. Per ogni situazione riscontrata anomala (diversità di superfici, mancanza di dati ecc.) sarà stesa una tabella delle anomalie per permettere operazioni successive quali : la correzione dei dati errati negli archivi o anche la richiesta di chiarimenti al cittadino.

**FASE IV: Bonifica e normalizzazione della banca dati immobiliare**

**Uffici interessati:** Fintel

**Obiettivo:** bonifica degli immobili e delle posizioni, correzione delle anomalie e completamento delle informazioni. Individuazione e verifica delle aree edificabili. Verifica fabbricati fantasma ed ex rurali. Abbinamento e verifica superficie.

**Prerequisito:** Fase III

L'attività di bonifica prevede una fase automatica, con la quale il sistema corregge automaticamente gli errori riscontrati, e una fase manuale, nella quale gli operatori intervengono puntualmente valutando per singolo caso le correzioni da effettuare. Tutte le fasi di bonifica sono già schedulate in modo tale da ottenere uniformità nella lavorazione dei dati da parte dei diversi operatori coinvolti. Sarà contestualmente avviato il processo di normalizzazione degli indirizzi, che risulta di cruciale importanza per una corretta attività di verifica e consiste nell'associare ad ogni via un nome univoco (Es. Via Leonardo Da Vinci, Via Da Vinci, Via L. Da Vinci).

Operativamente, tale processo consiste in:

- pulizia del campo (ad esempio trasformazione da minuscolo a maiuscolo, eliminazione di caratteri speciali e spazi superflui);
- riconoscimento parole speciali;
- separazione degli elementi dell'indirizzo;
- riconoscimento del toponimo – processo mediante cui degli algoritmi ricercano all'interno della banca dati l'indirizzo "uguale o più somigliante" a quello specificato in input;
- correzione rispetto alla banca dati territoriale.

***Sotto fase IV. A Bonifica e verifica fabbricati di tipologia A, B e C***

E' fondamentale condurre una verifica manuale di ogni posizione, che ad un primo controllo risulti anomala. E' noto infatti che alcune discrepanze, che danno origine all'emersione di posizioni irregolari, possono essere dovute a mancate volturazioni degli immobili o registrazioni in conservatoria. La mancanza di questa fase di controllo comporterebbe, qualora derivante dall'utilizzo delle sole procedure automatizzate, l'emissione di un notevole numero di atti viziati ed il conseguente incremento del contenzioso.

A tal fine gli elementi presi in considerazione per l'analisi della posizione immobiliare e tributaria saranno i seguenti:

- dichiarazioni - comunicazioni presentate dai contribuenti.
- versamenti eseguiti.
- eventuali agevolazioni, sia oggettive (relative ai fabbricati) che soggettive (relative al contribuente).
- posizione a Catasto Urbano e Terreni.
- avvisi di accertamento già emessi dall'Ufficio Tributi Comunale.
- eventuale altra documentazione (Cessione di fabbricato, Dichiarazione di abitabilità, ecc.).

Effettuando tali controlli sarà possibile procedere alla:

- **bonifica identificativo catastale** sui fabbricati con tipo rendita definitiva o presunta, nel caso in cui gli identificativi catastali risultino errati o mancanti. Si provvederà ad aggiornare gli identificativi catastali dichiarati con quelli rilevati a catasto, se, dopo aver identificato il contribuente dal codice fiscale presente nella sua dichiarazione, risulti dagli archivi catastali

che possieda un fabbricato compatibile per categoria e con la stessa rendita di quello dichiarato;

- **bonifica rendita catastale mancante** sui fabbricati in cui è omessa l'indicazione della rendita, se l'immobile corrispondente a catasto appartiene a una categoria catastale compatibile. In tal caso il campo "Rendita/Valore" sarà valorizzato alla cifra presente a catasto;
- **bonifica rendite anomale superiori o inferiori a catasto** sui fabbricati con qualsiasi tipo di rendita in cui la rendita indicata è inferiore o superiore a Catasto;
- **bonifica rendite presunte con rendita uguale a catasto e rendite non classate**. Se l'immobile è rilevato a catasto con rendita uguale e categoria compatibile e il contribuente ha indicato una rendita presunta, il tipo rendita verrà impostato come "rendita definitiva". Se l'immobile è rilevato a catasto senza rendita e il contribuente ha indicato una rendita definitiva, il tipo rendita verrà impostato a "rendita presunta";
- **bonifica rendite dichiarate inferiori o superiori a catasto** sui fabbricati in cui è dichiarata una rendita definitiva e questa diverge da quella a Catasto. Se la categoria catastale dichiarata è compatibile a quella dell'immobile corrispondente a catasto ed il contribuente ha dichiarato una rendita definitiva, allora nel campo "Rendita/Valore" sarà importato l'importo presente a Catasto;
- **bonifica rendite presunte dichiarate inferiori o superiori a catasto** sui fabbricati in cui è dichiarata una rendita presunta e questa diverge da quella a Catasto. Se la categoria catastale dichiarata è compatibile a quella dell'immobile corrispondente a catasto ed il contribuente ha dichiarato una rendita presunta, allora sarà impostato l'importo presente a Catasto;
- **bonifica detrazione prima casa su fabbricati diversi da abitazioni,** saranno quindi azzerate le detrazioni prima casa ove la stessa sia stata riportata e la categoria catastale non risulti essere da A01 ad A09 o A11;
- **bonifica detrazione prima casa errata**;
- **bonifica delle categorie catastali incongruenti;**
- **bonifica delle pertinenze;**
- **bonifica dei versamenti.**

Per le attività sopra descritte sarà effettuata una bonifica senza ricorso al contribuente.
Solo qualora le informazioni recuperate non fossero sufficienti per la definizione della posizione del contribuente stesso, verranno predisposti ed inviati ai contribuenti dei **questionari** atti ad ottenere gli adeguati approfondimenti, ed eventualmente **convocando il cittadino stesso,** direttamente presso lo sportello.
Sarà così possibile aggiornare la banca dati di riferimento con le opportune variazioni conseguenti all'analisi dei dati forniti dal contribuente in sede di richiamo.
Ove necessario, saranno posti in essere approfondimenti e riscontri catastali, controlli sul territorio e quanto altro sia ritenuto necessario per il raggiungimento della certezza del dato.

### Sotto fase IV. B Bonifica e verifica fabbricati di categoria D

Per questo tipo di fabbricati si provvederà a:

- individuare i fabbricati di tipo "D" dichiarati sulla base delle scritture contabili o sulle rendite catastali e non ancora verificati;

- predisporre per contribuenti interessati, una lettera raccomandata A/R per la richiesta delle copie del libro dei beni ammortizzabili, relative alla contabilizzazione dei costi di acquisizione ed incrementativi dei fabbricati suddetti;
- convocare i contribuenti ai quali occorre richiedere informazioni aggiuntive.

**Sotto fase IV. C Individuazione e verifica delle aree fabbricabili**

Per quanto concerne la aree fabbricabili, Fintel provvederà a:

- **Individuare**
- **Quantificare**
- **Verificare**

**tutte le particelle edificabili** del territorio comunale.

**tutte le particelle edificabili** del territorio comunale, nel seguente modo:

- Acquisizione della carta tecnica regionale (C.T.R.N.);
- Acquisizione delle mappe catastali per trasposizione dalle proiezioni in uso presso l'agenzia delle entrate in Gauss-Boaga fuso ovest;
- Acquisizione e storicizzazione del PRG vigente negli anni oggetto di verifica con le relative varianti adottate;
- Acquisizione e sovrapposizione ai precedenti delle eventuali aerofotogrammetrie messe a disposizione dall'Amministrazione.

*Acquisizione della Carta Tecnica Regionale (C.T.R.N.)*

Per poter individuare, quantificare e verificare tutte le particelle edificabili del Comune, Fintel provvederà ad acquisire la carta tecnica regionale (C.T.R.N.) meglio se già disponibile quella redatta ed aggiornata durante le fasi di organizzazione del PAT anche se al momento non ancora adottato, sulla quale verranno successivamente trasposte le *mappe catastali*, il *PRG* vigente negli anni oggetto di verifica, con tutte le relative varianti adottate e le *aerofotogrammetrie*.

*Acquisizione e trasposizione delle Mappe Catastali*

Fintel provvederà all'acquisizione della Cartografia Catastale del Comune (scaricabile da SISTER2), che rappresenta il tassello fondamentale per lo svolgimento dell'attività di accertamento. La Cartografia Catastale verrà trasposta alla CTR, al PRG e alle Ortofoto digitali.

**Il sistema è anche in grado di importare i dati censuari del CT, del CU, i file DOCFA completi e le planimetrie delle UIU fornite dal catasto e quelle fornite grazie alla L. 80 e di legarli alle particelle in mappa di modo da rendere possibile un accesso alle visure catastali e alle planimetrie semplicemente con un click del mouse in mappa.**

*Sovrapposizione del PRG e relative varianti*

Dopo aver effettato la sovrapposizione della Carta Tecnica Regionale con le Mappe Catastali, si prosegue con l'importazione del PRG vigente negli anni oggetto di verifica e delle relative varianti adottate realizzando uno specifico processo di storicizzazione logica dei piani via via adottati ed eventualmente approvati.

*Individuazione aree fabbricabili e proprietari*

L'attività di sovrapposizione dei vari temi cartografici e l'individuazione delle particelle edificabili porterà:

- alla realizzazione di una Scheda Tecnica contenente i dati necessari per la verifica (superficie catastale del mappale corrispondente, superficie edificabile, ZTO, zona di pregio, vincoli, località, esistenza di fabbricati, valore di riferimento, ecc.) e
- all'individuazione dei possessori mediante consultazione dell'archivio catastale.

Una volta predisposte le singole Schede Tecniche si provvederà a verificarle con le dichiarazioni e i versamenti effettuati, così da definire le varie posizioni contributive.

In caso di situazioni dubbie o poco chiare si procederà richiedendo al contribuente di fornire documenti e/o informazioni:

- via fax, email o posta (nei casi più semplici);

oppure

- attraverso apposita convocazione presso lo Sportello al Cittadino (nei casi più delicati).

*Controllo aree che sono state edificate nel tempo*

Il controllo di tali aree è notevolmente più laborioso e prevede, oltre la rilevazione delle aree edificabili estrapolandole dal Piano Regolatore Vigente, tutto un complesso lavoro di verifica da effettuare presso l'Ufficio Tecnico. Tale controllo è imprescindibile da quello relativo alle sole aree vergini. La fase più gravosa di detto controllo riguarda la ricostruzione di una situazione storica anno per anno a partire dalla data di vigenza del Piano Regolatore attuale o a quello in uso nel 2005. Tale ricostruzione può essere portata avanti solo tramite un'accurata analisi delle pratiche edilizie e delle domande di condono presentate nei vari anni, andando poi a verificare quale era l'area o le aree interessate, in che zona omogenea ricadevano, gli eventuali frazionamenti effettuati, i tempi di fine dei lavori e di iscrizione al Catasto Urbano. Solo a questo punto è possibile pensare a una fase di accertamento che seguirà poi le fasi descritte sopra per le aree vergini.

**Sotto fase IV. D Verifica Fabbricati non dichiarati**

L'Agenzia del Territorio ha provveduto a pubblicare i dati relativi ai fabbricati non dichiarati per i quali è stata conclusa l'attività di aggiornamento (senza aggiornamento o con aggiornamento a seguito di invio di DOCFA da parte del contribuente) e a determinare le rendite presunte che sono state affisse agli Albi Pretori del Comune nonché ha pubblicato in GU il comunicato (3/5), da cui decorreranno i termini per fare ricorso ovvero per provvedere alla regolarizzazione mediante l'invio del DOCFA.

I Comuni dovranno provvedere alle verifiche urbanistiche per valutare se gli immobili sono regolari ovvero, se non lo sono, di verificare se sussistano motivi per l'impossibilità del rilascio della concessione del permesso a costruire in sanatoria.

L'attività prevede:

- individuazione dei soggetti titolari di fabbricati non dichiarati con aggiornamento e verifica della sussistenza di requisiti di ruralità;
- individuazione dei soggetti titolari di fabbricati non dichiarati con attribuzione di rendita presunta da parte del Catasto ed invito a comparire per definire la posizione catastale;

**Sotto fase IV. E Verifica Fabbricati rurali ed ex rurali**

*L'art. 14-ter del DL 201/2011* aggiornato dal *DL 16/2012* e dalla *Legge 44/2012* (semplificazioni fiscali) stabilisce che *"I fabbricati rurali iscritti nel catasto terreni, con esclusione di quelli che non*

*costituiscono oggetto di inventariazione ai sensi dell'art. 3, comma 3, del decreto del Ministero delle Finanze 2 dicembre 1998, n. 28, devono essere dichiarati al catasto edilizio urbano entro il 30 novembre 2012, con le modalità stabilite dal decreto del ministro delle finanze 19 aprile 1994, n. 701."*

E' da evidenziare che, tra i fabbricati iscritti al catasto terreni, nella stragrande maggioranza dei casi sono compresi fabbricati che hanno perso i requisiti di ruralità ma che non rientrano tra le liste già predisposte dall'Agenzia del Territorio unitamente ai fabbricati non dichiarati ed ex rurali. La individuazione di questi fabbricati, che, in buona parte consisterà in fabbricati di tipo agricolo ovvero di case rurali, rustici, tabia', ecc, determinerà una nuova base di imponibile ai fini IMU e, per quelli che hanno perso i requisiti di ruralità, anche il recupero della base imponibile ai fini ICI.

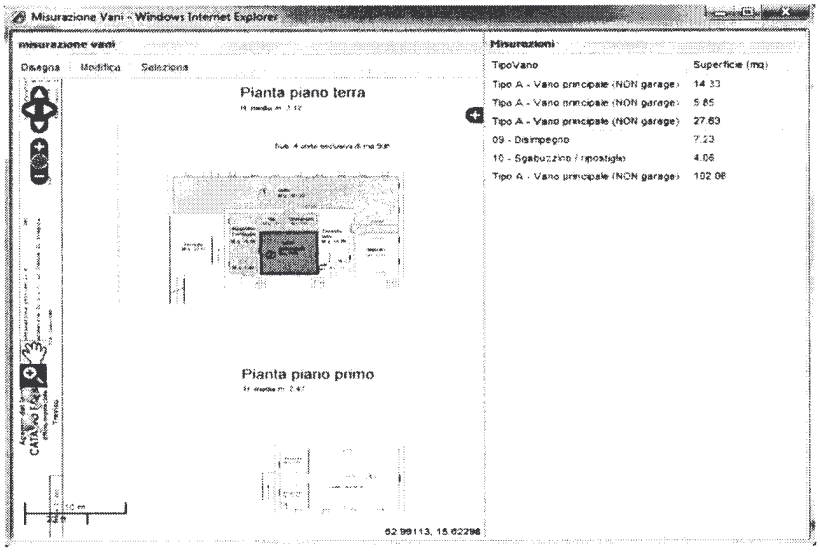
L'attività da prevede:

- estrazione di tutti i fabbricati iscritti al Catasto terreni;
- individuazione in mappa dei predetti immobili e verifica se, per taluni di essi, si sia già provveduto all'accatastamento al Catasto fabbricati;
- verifica, unitamente all'Ufficio Tecnico, se vi siano state domande di condono in sanatoria o DIA per attività di recupero edilizio per tali fabbricati;
- individuazione dei soggetti titolari dei fabbricati iscritti al Catasto terreni e verifica se essi risultino agricoltori;
- verifica se nei fabbricati oggetto di verifica si riscontrino consumi e siano, dunque, utilizzati;
- invio di lettera di richiamo dei contribuenti al fine della regolarizzazione della posizione sulla base dei riscontri effettuati.

### *Sotto fase IV. F Inserimento delle planimetrie ed abbinamento alle unita immobiliari*

Una volta consegnate le planimetrie catastali e relativi dati presenti nelle banche dati comunali, si procederà al caricamento nel software Fintel. Le planimetrie verranno successivamente digitalizzate per vani, secondo le specifiche presenti nel regolamento comunale, in maniera tale da agevolare la verifica e il successivo utilizzo delle misurazioni per le verifiche interne che si andranno a fare. Il portale software permetterà all'operatore Fintel di:

- ricercare una particolare planimetria tramite ricerca foglio, mappale e subalterno;
- di visualizzare a schermo la planimetria stessa;
- di visualizzare le superfici misurate ed eventualmente modificare i dati sia grafici che alfanumerici.



*Incrocio banche dati*

Fintel provvede quindi a:

- ad incrociare i dati catastali con la banca dati comunale TARSU –TARES;
- abbinare manualmente i dati del catasto (estremi catastali e superficie catastale) ai fabbricati relativi alle utenze domestiche dichiarate ai fini TARSU, effettuando nel contempo la verifica della superficie imponibile;
- abbinare manualmente i dati del catasto (estremi catastali e superficie catastale) sia alle utenze domestiche già presenti sia a quelle non dichiarate;
- abbinare manualmente i dati del catasto (estremi catastali) e la superficie calpestabile ai fabbricati relativi alle utenze non domestiche dichiarate ai fini TARSU, effettuando nel contempo la verifica della superficie imponibile;
- verificare le corrispondenza tra famiglie anagrafiche e utenze domestiche, avendo cura di evidenziare le casistiche particolari sicuramente esistenti;
- inviare un questionario, limitatamente alle utenze domestiche dei condomini privi di dati allineabili, in relazione alla numerazione civica interna, per l'acquisizione delle informazioni necessarie al fine di procedere all'abbinamento dei fabbricati al catasto.

La fase d'incrocio porterà alla creazione di una base dati contenente:

- identificativo catastale, intestatario catastale, indirizzo dell'immobile;
- conduttore o proprietario;
- codice Fiscale e Partita Iva dell'utente;
- data di inizio occupazione - data fine occupazione;
- numero componenti del nucleo familiare (eventuale data di variazione dello stesso);
- superficie catastale, calpestabile e convenzionale.

*Rilevazione della superficie fabbricati di gruppo D*

La rilevazione delle superfici viene effettuata per le unità economico produttive in relazione:

- alla disponibilità delle informazioni necessarie sulle varie banche dati presenti in Comune presso gli uffici competenti, e
- alla collaborazione dei contribuenti a fornire spontaneamente le informazioni richieste.

Le modalità di rilevazione potranno essere di tre tipi che vengono attivate rispettando la seguente sequenza logica ,nell'ottica di risultare il meno invasive possibile:

- rilevazione per mezzo di dati e informazioni totalmente già presenti sugli archivi in possesso del Comune;
- rilevazione per mezzo di dati e informazioni fornite dal contribuente, con questionari e richieste specifiche a questi inviate;
- rilevazione diretta per mezzo di sopralluogo sul territorio, al fine di rilevare le informazioni che il cittadino non ha spontaneamente fornito o nel caso di richiesta specifica di sopralluogo del contribuente, tramite tecnici rilevatori, opportunamente istruiti, mediante l'individuazione delle superfici, della destinazione d'uso e dei dati necessari alla quantificazione del tributo in questione. In ogni caso saranno compilate delle "schede di rilevazione" analitico - descrittive riportanti il dettaglio delle superfici.

Al contrario delle abitazioni le unità utilizzate ai fini economico – produttivi necessitano di una rilevazione dettagliata, dalla quale si evinca chiaramente il tipo di lavorazione alla quale i locali sono destinati che spesso non si evince dalla planimetria dei locali.
Le schede delle unità produttive sono trattate per la definizione dei locali e delle aree soggette alla tassazione e tutte le informazioni in esse contenute vengono riscontrate con quanto agli atti del Comune. Tali schede, caricate sul sistema informativo, concorrono a formare ed aggiornare la Banca dati contribuenti del Comune.
Gli interventi contemplano:

- la scrupolosa osservanza della normativa vigente, dei regolamenti comunali e delle eventuali delibere adottate ai fini della corretta rilevazione delle superfici dei locali, aree, e di tutti i dati necessari;
- il caricamento dei dati rilevati negli appositi programmi e campi di elaborazione, la formazione di più schedari logici e razionali;
- la stampa dei diversi tabulati richiesti, le procedure di aggiornamento e di variazione dei dati ed i relativi supporti magnetici per la informatizzazione di tutte le operazioni attuali e future; la produzione degli avvisi di accertamento, e l'emissione di tutta la modulistica che si rende necessaria per la gestione completa delle attività oggetto dell'appalto (autodenunce, avvisi di accertamento, questionari ecc..).

***Rilevazione per mezzo di informazioni fornite dal contribuente a seguito richieste con questionari***

Per tutte quelle posizioni per le quali non è stato possibile procedere nei modi descritti al paragrafo che precede in quanto incompleti delle informazioni e dei dati necessari ai fini della corretta rilevazione dell'unità immobiliare, sarà inviato un questionario corredato da planimetria aggiornata dei locali occupati (art. 73, c.1 – D.Lgs.507/92) per la determinazione della tassa dovuta, con richiesta al contribuente di compilazione dello stesso in tutte le sue parti,. Il modulo questionario predisposto nella forma di dichiarazione sostitutiva di atto notorio, dovrà essere sottoscritto dal contribuente e presentato, allo sportello preposto entro 20 giorni dalla richiesta stessa.
Nel caso il questionario sia ritornato all'ufficio senza la sottoscrizione o incompleto questo non sarà ritenuto valido, e la posizione sarà rilevata con sopralluogo diretto secondo le modalità descritte nel successivo paragrafo. L'inoltro dei questionari sarà effettuato, una prima volta, per posta normale. Dopo 40 giorni dalla spedizione (tempo tecnico ritenuto necessario per questa fase, e sufficientemente congruo per il contribuente) si provvederà all'inoltro di sollecito per mezzo di plico A/R, per tutti i contribuenti che avranno ignorato la richiesta.
Nel caso in cui il contribuente non adempiesse nel termine concesso a quanto richiesto entro 60 giorni dal ricevimento del sollecito, si procederà alla rilevazione con sopralluogo dei locali (art.73, c.2 – Dlgs.507/93) in base alle modalità descritte nel successivo paragrafo. Nel caso il contribuente, a seguito dell'invio del questionario, richieda l'intervento in loco di nostro personale per la compilazione dei dati richiesti con misurazione diretta delle superfici, il personale addetto alla rilevazione prenderà accordi per evadere e soddisfare tale la richiesta.

***Rilevazione diretta per mezzo di sopralluogo sul territorio***

***Motivazione per la Rilevazione a mezzo sopralluogo***

Come richiamato nel precedente paragrafo le rilevazioni dirette per mezzo di sopralluogo saranno effettuate, secondo le modalità di seguito dettagliate, per tutte le posizioni in cui:

a) il contribuente non abbia adempiuto alla richiesta di rispondere al questionario inviato e/o provveduto a trasmettere atti e documenti richiesti;
b) il contribuente ne faccia espressa richiesta;
c) su espressa richiesta degli Uffici Comunali.

*Modalità di esecuzione dei sopralluoghi*

Prima di iniziare la rilevazione delle superfici dei locali e delle aree, ai sensi del comma 2 dell'art. 73 e comma 4 art. 71 del DLgs. 507/93 il rilevatore informerà il proprietario e/o il conduttore e/o gestore nel caso di attività economica produttiva, della facoltà, al fine di evitare la misurazione diretta, di fornire ai tecnici rilevatori la documentazione (planimetrie dei locali aggiornate), attestante la dimensione e la destinazione analitica dei locali da questi condotti.
In questo caso i tecnici rilevatori procederanno alla verifica di quanto riportato sulle planimetrie in ordine alla destinazione d'uso dei locali per mezzo di un veloce sopralluogo degli impianti.
La misurazione delle superfici sarà invece effettuata a tavolino dalle planimetrie fornite.
Sarà compilata la scheda di rilevazione con tutte le informazioni anagrafiche del proprietario e/o conduttore dei locali, del legale rappresentante nel caso di società, e, nel caso di abitazioni, sarà cura rilevare anche il numero degli occupanti. Sulla scheda saranno indicati in modo analitico tutti i dati relativi alle superfici dei locali e delle aree, alla ripartizione degli stessi, all'uso, all'ubicazione, alla loro identificazione immobiliare (foglio, mappale, subalterno).
Alla fine della rilevazione sarà chiesto all'utente di firmare la scheda, a conferma di avvenuta rilevazione dei locali, di cui copia verrà rilasciata allo stesso.
Nel caso si proceda alla rilevazione diretta delle superfici dei locali e delle aree, i rilevatori dovranno richiedere la presenza di un responsabile per tutta la durata delle operazioni effettuate nei locali del contribuente. Con le superfici e le informazioni rilevate si provvederà alla compilazione della scheda di rilevazione analitica sopra dettagliata.
Nel caso in cui per motivi di assenza, o per indisponibilità momentanea dell'utente non fosse possibile procedere alla rilevazione diretta dei locali e delle aree al momento del passaggio dei rilevatori, sarà lasciato un avviso con l'indicazione per contattare l'Ufficio rilevazioni e concordare l'ora e il giorno in cui potrà perfezionarsi l'eventuale rilevazione diretta.
A seguito di quanto rilevato direttamente in loco si procederà all'inserimento delle risultanze nella banca dati TARSU – TARES inizialmente predisposta ed al riscontro incrociato dei dati con quelli presenti nel ruolo comunale.

*Accertamento presuntivo della superficie*

L'utilizzo dell'accertamento presuntivo previsto dall'art.73, comma 3 del Dlgs.507/93 che richiama l'art.2729 del codice civile, da usarsi ovviamente nei soli casi in cui ogni tentativo di effettuare la rilevazione secondo le modalità descritte nei precedenti paragrafi non abbiano trovato la collaborazione del contribuente, sarà concordato nelle modalità di applicazione con il Responsabile dell'Ufficio tributi.
Alcune ipotesi di presunzione proposte per la determinazione della superficie di un immobile sono le seguenti:

- sulla base del numero dei vani indicati a catasto per la posizione con riferimento al "vano utile" per il Comune;
- sulla base di una valutazione delle unità già rilevate nello stesso fabbricato;
- sulla base di una valutazione dall'esterno del fabbricato.

## FASE V: Sportello al cittadino

**Uffici interessati:** Fintel – Ufficio Tributi

**Obiettivo:** convocazione dei cittadini per recupero delle informazioni mancanti e continuazione della costruzione della banca dati.

**Prerequisito:** tale fase può essere gestita anche contemporaneamente alla fase "IV", nel momento stesso in cui risultino anomalie superabili con informazioni recuperate dal cittadino. E' necessario quindi che sia terminata la fase "III" e che la fase "IV" sia iniziata.

In questa fase si provvede a predisporre un piano per la convocazione cittadinanza per le eventuali richieste di chiarimento. Ai contribuenti sarà richiesto di produrre la documentazione necessaria a definire eventuali posizioni dubbie.

Il rapporto con il cittadino - contribuente è il momento essenziale dell'intera attività. La carenza di questo elemento può determinare il fallimento dell'operazione. Il progetto di lavoro è incardinato pertanto sui seguenti principi comportamentali nei confronti del cittadino - contribuente:

- **Informazione:** tempestiva, corretta, completa.
- **Disponibilità:** nel rapporto umano, nell'operatività e nella tempistica.
- **Comprensione e partecipazione psicologica:** alle varie realtà fattuali e alle eventuali situazioni critiche

### *Sportello per il cittadino*

Per tutto il periodo del servizio e per le operazioni che coinvolgono direttamente il cittadino (invio questionari, atti di accertamento, ...) sarà attivato numero 1 (uno) presidio nel locale appositamente attrezzato e localizzato nella sede del Comune, per gestire l'attività di sportello.

Nei presidi saranno presenti per tutta la durata dell'incarico almeno 1 (uno) operatore per presidio qualificato per l'attività di *front-office* e formato per soddisfare tutte le richieste dei cittadini in tema di informazione normativa, supporto agli adempimenti (ai quali sono chiamati), gestire casi di particolare difficoltà. Il numero degli addetti al *front office* telefonico potrà in ogni momento essere incrementato obbligatoriamente nelle fasi di contraddittorio, ma all'occorrenza anche durante altri momenti del servizio, dipendentemente dal carico delle chiamate e delle attività di *front office* normale. Un operatore esperto di supporto sarà dedicato alla gestione delle attività di *front-office* per le unità economico – produttive anche su appuntamento per creare il minor disagio possibile ai titolari o referenti delle aziende.

Per le associazioni di categoria ed i professionisti saranno attivati canali preferenziali per il disbrigo delle pratiche dei loro assistiti onde evitare possibili code agli sportelli.

### *Servizio di informazioni all'utenza "Call - Contact Center"*

Fintel si rende disponibile con proprio personale, a proprie spese, un servizio di informazioni ed assistenza rivolto agli utenti, cosiddetto di *Contact Center.*

**Il servizio sarà presidiato tutti i giorni, dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 13.30 e dalle 14.00 alle 18.30 ed il sabato dalle 9.00 alle 13.00.**

Il Servizio di *Contact Center* sarà abilitato ed organizzato per fornire agli utenti le seguenti tipologie di informazione:

- prima accoglienza;
- in relazione agli atti emessi;

- di carattere generale in merito all'impianto normativo vigente e alle novità in materia.

Potrà altresì proporre al contribuente, di concerto con l'Ente, eventuali piani di rientro e provvederà ad inviare tramite mail o fax la modulistica necessaria per la formulazione di istanze, richieste di informazioni in genere ed ogni altro modello concordato con l'Ente.

Appare rilevante evidenziare la possibilità per i non residenti di risolvere telefonicamente eventuali inesattezze inviando a mezzo fax - email la relativa documentazione, senza doversi necessariamente recare in Comune.

Il *Contact Center* fornirà agli utenti tutte le informazioni di base in materia di atti notificati a seguito dell'inizio delle fasi di riscossione coattiva, con particolare riguardo alle modalità ed alla tempistica di estinzione del debito, alle modalità di ricorso ed ogni altra informazione utile.

Il *Contact Center*, al fine di fornire informazioni puntuali ed aggiornate, mediante proprie utenze, avrà pieno accesso al programma di gestione dell'attività di riscossione coattiva, potendo in tal modo consultare ogni singola posizione e verificarne lo stato, sia per quanto riguarda gli aspetti contabili (pagamenti, sgravi, maggiori pagamenti, ecc), sia per quanto riguarda la situazione anagrafica del debitore (correttezza indirizzo di residenza, dati anagrafici, ecc).

**FASE VI - Attività di accertamento**

**Uffici interessati:** Fintel – Ufficio Tributi

**Obiettivo:** attività di verifica ai fini tributari. Recupero evasione e elusione ICI –IMU –TARSU -TARES. Revisione dei classa menti.

**Predecessori:** la fase "V" sarà gestita anche contemporaneamente alle fasi "III" e "IV"; man mano che saranno predisposte le schede immobiliari si provvederà all'avvio dell'iter procedurale per l'attività di controllo per la predisposizione, la stampa e l'invio degli avvisi e accertamento.

**Attività ai fini ICI - IMU**

Le attività di controllo e di verifica della platea contributiva dell' ICI – IMU, che conseguono la formazione degli avvisi di accertamento hanno specifico riguardo:

- alle attività di accertamento di cui al primo comma dell'articolo 11 del decreto legislativo 30 dicembre 1992, n. 504;
- al controllo per le dichiarazioni ed i pagamenti omessi, di cui al secondo comma del citato articolo 11;
- al controllo della rispondenza delle denunce al dettato normativo con la verifica della corretta applicazione e calcolo delle aliquote, della decorrenza dell'obbligazione tributaria, delle detrazioni per l'abitazione principale, delle percentuali e dei mesi di possesso, delle riduzioni, delle esclusioni e delle esenzioni, con riferimento al dettato regolamentare di ciascun Comune in osservanza alla autonomia impositiva di cui al combinato disposto degli articoli 52 e 59 del decreto legislativo 15 dicembre 1997, n. 446;
- al controllo delle aree edificabili sia per quanto attiene alle caratteristiche intrinseche ed estrinseche del bene, sia per quanto concerne il loro valore, giusto il disposto del quinto comma dell'articolo 5 del decreto legislativo 30 dicembre 1992, n. 504, che prevede sia costituito da quello venale in comune commercio al primo gennaio dell'anno di imposizione, avendo riguardo alla zona territoriale di ubicazione, all'indice di edificabilità, alla destinazione d'uso consentita, agli oneri per eventuali lavori di adattamento del terreno necessari per la

costruzione, ai prezzi medi rilevati sul mercato dalla vendita di aree aventi analoghe caratteristiche;

- al controllo dei fabbricati classati in categoria D non iscritti in catasto, interamente posseduti da imprese e distintamente contabilizzati con la verifica dei dati ritraibili dal bilancio e dal libro dei cespiti ammortizzabili, secondo i criteri stabiliti nel penultimo periodo del comma 3, dell'articolo 7 del decreto legge 11 luglio 1992, n. 333, convertito, con modificazioni, dalla legge 8 agosto 1992, n. 359, e successive modificazioni ed integrazioni;
- al controllo dei terreni agricoli, se non esenti, e dei fabbricati rurali che hanno perso la caratteristica a sensi del decreto legge 30 dicembre 1993, n. 557, convertito, con modificazioni, dalle legge 26 febbraio 1994, n. 133, valutandosi tale la condizione soggettiva di coltivatore diretto od imprenditore agricolo a titolo principale del titolare del diritto reale immobiliare individuato dall'articolo 3 del decreto legislativo 504 del 1992 e successive modificazioni ed integrazioni;
- al controllo dei fabbricati fantasma;
- verifica della corrispondenza tra la rendita catastale dichiarata dal contribuente e quanto risultante dal controllo dei dati presenti all'Agenzia del Territorio.

**Attività ai fini TARSU - TARES**

La procedura è attuata con la seguente metodica non invasiva e a basso impatto con i Cittadini, utilizzandosi tutti i dati e gli elementi disponibili, interni ed esterni al Comune, per la rilevazione delle superfici e delle destinazioni d'uso riferite alle utenze domestiche e alle utenze non domestiche:

- incrocio degli archivi della TARSU e TARES con quelli delle concessioni edilizie, delle attività economiche, del Catasto e di tutte le banche dati che possono fornire elementi utili per la determinazione della superficie tassabile;
- gli archivi sono ordinati per contribuente (soggetto) e per immobile (oggetto); l'ordinamento per soggetti passivi consente degli incroci che possono creare degli "scarti virtuali" rilevandosi sovente per il medesimo soggetto passivo una diversa indicazione della ragione sociale;
- si produce il tabulato degli "scarti", ovvero l'elenco di tutte le posizioni difformi tra loro sia per quanto attiene alla individuazione del contribuente che per quanto concerne la superficie e la destinazione d'uso dei locali o delle aree occupati o detenuti; il tabulato costituisce l'elemento fondamentale per la formazione degli avvisi di accertamento;
- per le posizioni contributive per cui non è data la possibilità di rilevare i dati di controllo o non è consentito l'accesso ai locali od alle aree, si applica il disposto dell'articolo 73 del decreto legislativo 15 novembre 1993, n. 507;
- verifica della corrispondenza tra la superficie dichiarata dal contribuente (ed eventuali altri elementi richiesti) e quanto risultante dal controllo sulle mappe catastali (Legge 311/2004 art. 1 - Comma 340);
- verifica della superficie dichiarata e di quella calpestabile, per le utenze non domestiche avendo cura nell'individuazione della tipologia di attività e della suddivisione dei locali come previsti da Regolamento Comunale.

***Predisposizione e notifica atti***

Per i contribuenti, le cui posizioni risultino irregolari, si procederà nel seguente modo:

- predisposizione e stampa degli **avvisi di accertamento** per omesso, parziale o tardivo versamento.

- predisposizione e stampa degli **avvisi di accertamento** in rettifica o d'ufficio per infedele od omessa dichiarazione, debitamente sottoscritti dal funzionario responsabile del tributo;
- predisposizione dei relativi **modelli di pagamento precompilati;**
- **notifica** ai contribuenti degli avvisi di accertamento;
- Eventuale **rettifica o annullamento** in autotutela degli avvisi emessi e rivelatesi errati a seguito delle dovute verifiche d'ufficio e/o su impulso di parte e i contradditori a seguito della **presentazione delle istanze d'accertamento con adesione**;
- **Gestione del contenzioso** (redazione dei ricorsi, attività generale di assistenza a mezzo di personale qualificato a propria cura e spese, assicurando nel contempo una completa informazione al comune);

Fintel provvederà a presentare al Comune di Porto Azzurro le bozze preliminari di tutti gli atti al fine di ottenerne la **approvazione** da parte del Funzionario Responsabile e consentirne la revisione in tempo utile per l'avvio delle operazioni di stampa e di notifica degli atti.
Prima della notifica degli atti, al fine di consentire le opportune attività di verifica e di analisi, verranno presentati al Comune gli **elenchi delle posizioni emergenti** dalle verifiche effettuate.
Fintel provvederà a rettificare tutte le situazioni in base alla **documentazione fornita dai contribuenti** e al relativo aggiornamento della banca dati informatica. A seguito dell'attività di verifica Fintel sarà in grado di fornire al contribuente la sua situazione aggiornata su supporto cartaceo.

*Registrazioni date di notifica*

Dopo la stampa degli avvisi di pretesa tributaria e di irrogazione delle sanzioni, la validazione e la sottoscrizione degli stessi da parte del funzionario responsabile, si procede alla notifica ai sensi degli articoli 137 e seguenti del codice di procedura civile. Tutte le notifiche di pagamento inoltrate a mezzo raccomanda a/r vengono registrate inserendo la relativa data di notifica.

***Gestione diretta del contenzioso informale e tributario con il contribuente***

**Assistenza al contenzioso informale**

Il personale incaricato supporta l'Ente anche nel contenzioso informale a seguito della notifica degli avvisi di accertamento, nel caso in cui il contribuente chieda informazioni e delucidazioni, la revisione o l'annullamento dei provvedimenti prima che gli stessi diventino definitivi.

**Assistenza per la gestione del contenzioso tributario**

Fintel supportano l'Ufficio Tributi nei casi di ricorso in Commissione Tributaria, la predisposizione delle opportune controdeduzioni pronte per il deposito in Commissione Tributaria. Nei casi di ricorso in Commissione Tributaria contro la rendita definitiva attribuita dall'Agenzia del Territorio e notificata al contribuente mediante gli avvisi di accertamento, possono essere predisposti, secondo le indicazioni del Responsabile del servizio, i provvedimenti di sospensione del pagamento fino all'esito del ricorso (pubblicazione della sentenza).

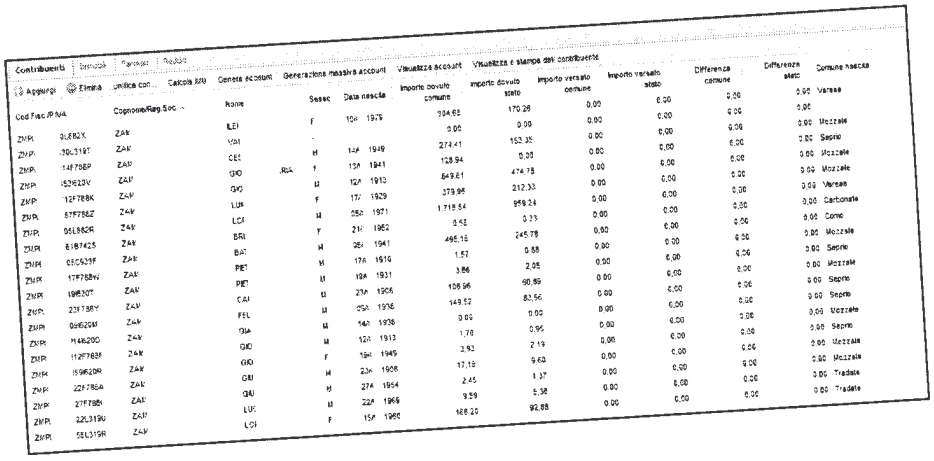
## FASE VII - Controllo delle attività e restituzione banche dati

**Uffici interessati:** Ufficio Tributi Ufficio CED

**Obiettivo:** attività di controllo da parte dell'Ufficio Tributi sulle attività e restituzione delle banche dati all'Ente.

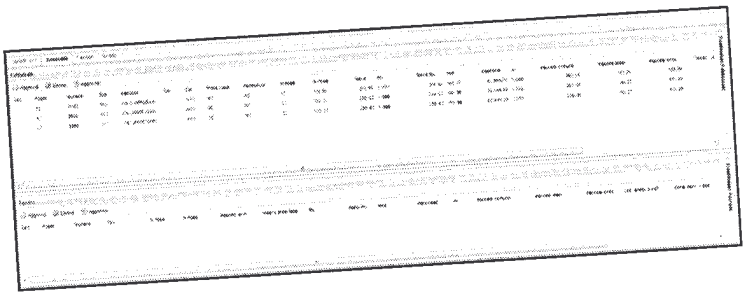
**Predecessori:** la fase "VII" sarà gestita dalla fase "II"

L'ufficio Tributi potrà verificare l'andamento del servizio e intervenire sulle posizioni accedendo al portale *on line* messo a disposizione da Fintel. L' Ufficio Tributi potrà visualizzare, consultare, modificare e dettagliare la singola posizione di ogni contribuente.

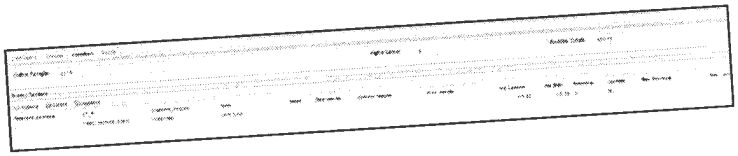


Per ogni singola posizione saranno visualizzabili e modificabili:

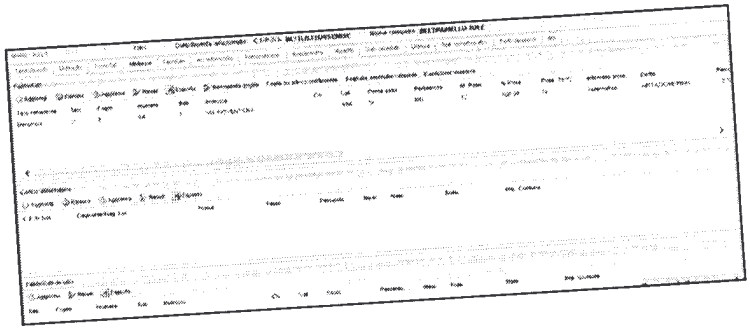
**"Immobili"**: dettaglio degli immobili del singolo soggetto (proprietario, usufruttuario,...), percentuale di possesso, mesi di possesso ecc.



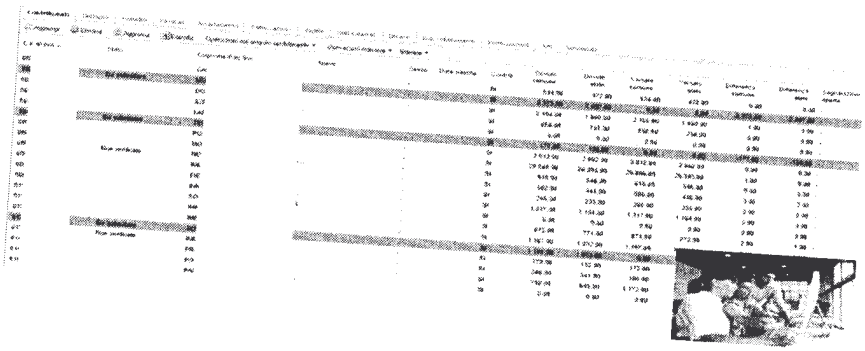
**"Familiari"**: composizione del nucleo familiare.



**"Utilizzatori"**: visualizzazione degli utilizzatori dell'immobile e a che titolo l'immobile è impiegato, metri quadri



- Vista integrata del **dovuto e del versato** per ogni singolo contribuente



Il sistema sarà implementato al fine di l'ottimizzare la gestione delle aree edificabili introducendo una sezione specificatamente mirata alla gestione ed analisi delle aree edificabili (componente Maxiaree del Sistema Informativo territoriale attivato nell'ambito delle attività al servizio proposto) in grado di supportare al meglio l'ufficio tributi nelle attività di gestione e verifica connessa anche dopo la fine del servizio proposto. Tramite questo strumento l'utente può ottenere la lista delle aree edificabili con le percentuali di sovrapposizione dei mappali allo strumento urbanistico, a titolo di esempio può determinare le aree più grandi o comunque di maggior valore, analizzarle in mappa *webgis*, controllarne la titolarità e vedere quali altre sono possedute dallo stesso proprietario.
Questo strumento supporta l'accertamento della aree fabbricabili colmando il gap tra GIS e gestionale fornendo all'operatore le informazioni necessarie alla determinazione del valore dell'area grazie alla preventiva configurazione nello stesso del regolamento di valorizzazione delle aree edificabili. Partendo da una complessa ponderazione degli strumenti urbanistici generali ed attuativi e fornendo supporto nella ricostruzione analitica della singola posizione contributiva dei soggetti passivi.

**Lato tributi**

Dal portale *ON line* come sopra definito, su segnalazione del cittadino – contribuente il personale dell'Ufficio Tributi e del *front office* potranno:

- verificare e modificare la posizione tributaria e calcolare quanto dovuto;
- definire il piano di rateazione IMU - TASI – TARI a seguito della formale richiesta del cittadino – contribuente e stampare i relativi modelli F24 per singola rata;
- definire il piano di rateazione a seguito dell'emissione degli avvisi di accertamento a seguito della formale richiesta del cittadino – contribuente e stampare i relativi modelli F24 per singola rata;
- stampare i modelli F24 in acconto, saldo e unica soluzione oltre che il ravvedimento operoso;
- verificare la singola posizione contributiva e fare un raffronto tra dovuto e versato a seguito dell'acquisizione dei versamenti;
- estrarre i dati in formato excel.

**Lato cittadino**

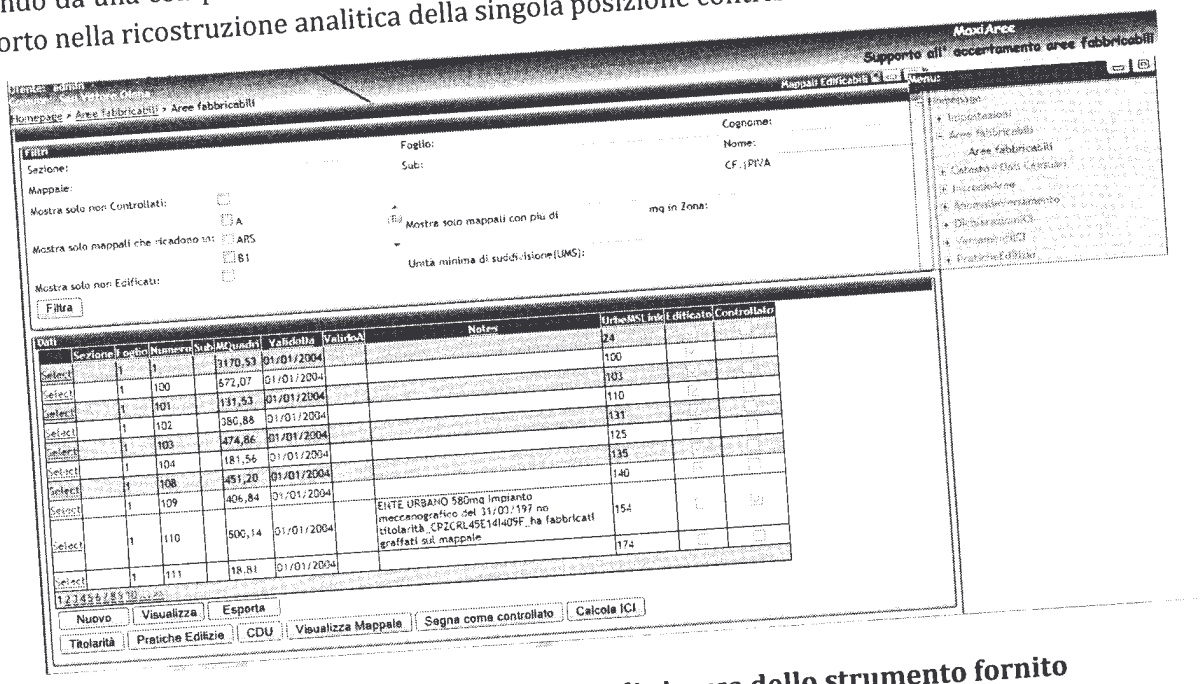
Nel portale *on line* a favore del cittadino - contribuente sono riepilogati i dati degli immobili di ogni singolo cittadino - contribuente in modo da consentirgli, dopo essersi registrato nel sistema, di provvedere:

- alla verifica della propria posizione contributiva (immobiliare ed anagrafica);
- alla segnalazione delle anomalie allegando documentazione;
- alla stampa dei modelli di pagamento precompilati IMU, TASI e TARI;

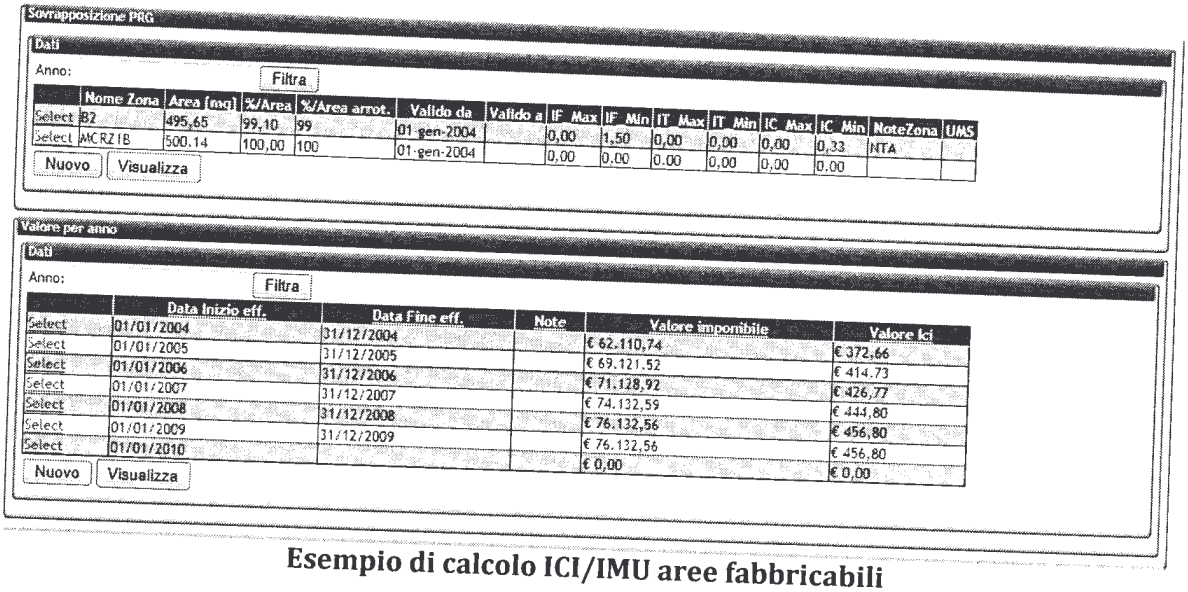
- alla verifica dei pagamenti eseguiti, IMU, TASI e TARI , ed in caso di ritardo al calcolo del ravvedimento operoso.

**Soluzione totalmente web based**

Dopo l'attenta analisi delle procedure in essere si osserva la carenza in merito alla gestione delle aree edificabili, nella presente proposta si introduce una sezione specificatamente mirata alla gestione ed analisi delle aree edificabili (componente Maxiaree del SIT che in questa fase comprenderà le tematizzazioni cartografiche precedentemente descritte) in grado di supportare al meglio l'ufficio tributi nelle attività di gestione e verifica connessa. Tramite questo strumento l'utente può ottenere la lista delle aree edificabili con le percentuali di sovrapposizione dei mappali allo strumento urbanistico, a titolo di esempio può determinare le aree più grandi o comunque di maggior valore, analizzarle in mappa *webgis*, controllarne la titolarità e vedere quali altre sono possedute dallo stesso proprietario. Questo strumento supporta l'accertamento della aree fabbricabili colmando il gap tra GIS e gestionale fornendo all'operatore le informazioni necessarie alla determinazione del valore dell'area grazie alla preventiva configurazione nello stesso del regolamento di valorizzazione delle aree edificabili. Partendo da una complessa ponderazione degli strumenti urbanistici generali ed attuativi e fornendo supporto nella ricostruzione analitica della singola posizione contributiva dei soggetti passivi.




**Rappresentazione di alcuni filtri di ricerca dello strumento fornito**



Sovrapposizione PRG

Dati

Anno: Filtra

| | Nome Zona | Area [mq] | %Area | %Area arrot. | Valido da | Valido a | IF Max | IF Min | IT Max | IT Min | IC Max | IC Min | NoteZona | UMS |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Select | B2 | 495,65 | 99,10 | 99 | 01-gen-2004 | | 0,00 | 1,50 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,33 | NTA | |
| Select | MCRZ1B | 500.14 | 100,00 | 100 | 01-gen-2004 | | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | | |

Nuovo Visualizza

Valore per anno

Dati

Anno: Filtra

| | Data Inizio eff. | Data Fine eff. | Note | Valore imponibile | Valore Ici |
|---|---|---|---|---|---|
| Select | 01/01/2004 | 31/12/2004 | | € 62.110,74 | € 372,66 |
| Select | 01/01/2005 | 31/12/2005 | | € 69.121,52 | € 414,73 |
| Select | 01/01/2006 | 31/12/2006 | | € 71.128,92 | € 426,77 |
| Select | 01/01/2007 | 31/12/2007 | | € 74.132,59 | € 444,80 |
| Select | 01/01/2008 | 31/12/2008 | | € 76.132,56 | € 456,80 |
| Select | 01/01/2009 | 31/12/2009 | | € 76.132,56 | € 456,80 |
| Select | 01/01/2010 | | | € 0,00 | € 0,00 |

Nuovo Visualizza

**Esempio di calcolo ICI/IMU aree fabbricabili**

Lo strumento può essere ottimizzato tramite varie altre funzioni quali la segnalazione anomalie catastali all'Agenzia del Territorio per la correzione alla fonte, il modulo di comunicazione al cittadino delle nuove aree divenute edificabili per effetto di una variante, sino a strumenti dedicati quali quelli relativi alla compartecipazione erariale, ecc. ecc..

L'intero sistema si basa sull'utilizzo di unica procedura informatica realizzata ed implementata da Fintel nel corso di questi anni. Si tratta di uno strumento informatico creato ad hoc.

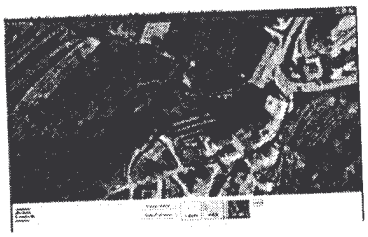
Il sistema prevede inoltre la possibilità di attuare l'aggiornamento del Catasto, in ottemperanza alle nuove disposizioni legislative che assegnano il Catasto Urbano ai Comuni, attraverso l'inserimento delle mappe catastali e dell'eventuale rilievo fotografico di ogni immobile censito.

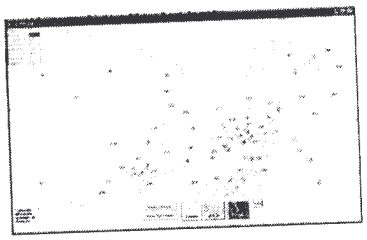
La banca dati è conservata presso i nostri server nella fase di lavorazione e il Comune ha libero accesso tramite un'interfaccia web per verificare l'andamento della procedura e/o inviare delle specifiche segnalazioni agli addetti del servizio.

Il sistema consente di gestire dinamicamente le attività di sportello avendo integrate sia le funzioni di gestione ordinaria che quelle relative alle attività di accertamento.

Il software gestionale prevede:

- acquisizione delle dichiarazioni e dei versamenti relativi al 1993 forniti dal Ministero delle Finanze, acquisizione delle dichiarazioni e versamenti anno 1994 e successivi forniti dal Consorzio ANCI-CNC. Acquisizione delle comunicazioni e delle dichiarazioni di successione. Sono previste funzioni per la manutenzione: inserimento, revisione, interrogazione, annullamento. Le dichiarazioni per gli anni successive al 1993, vengono ricostruite creando lo storico dal 1993 con le successive variazioni.
- Verifica ed analisi delle dichiarazioni e dei versamenti;
- Bonifica delle dichiarazioni e dei versamenti;
- Bonifica delle situazioni in base ai dati forniti dall'Agenzia del Territorio;
- Analisi del Piano Regolatore Generale, con sovrapposizione della cartografia catastale e dell'ortofoto dell'area di interesse con la possibilità di predisporre delle apposite schede con i dati di riferimento di: Immobile, area, intestatario, dichiarazioni, versamenti e eventuali accertamenti emessi e eventuali estratti di mappa dell'area;





- Analisi statistiche che forniscono, tramite un riepilogo in modo sintetico e tramite diversi modelli specifici per ogni situazione, informazioni sulla qualità della banca dati.

Per poter supportare l'Ente Locale nelle proprie decisioni di carattere impositivo, sono state sviluppate, specifiche funzioni di analisi e statistica sulla banca dati con la possibilità di ottenere previsioni di gettito, operando semplicemente sulle aliquote e sulle detrazioni. Funzioni che consentono sia la visualizzazione dei risultati, sia la stampa degli stessi in modo analitico e/o sintetico per predisporre gli elaborati da proporre alla parte decisionale.

La banca dati con relative applicazioni saranno quindi fruibili in modalità ASP via Internet secondo il seguente schema:

- presso lo sportello di Comune, saranno attivati i pc per tutte le attività interattive di front office e back office effettuate dalle risorse messe a disposizione. Le postazioni richieste potranno operare in modalità ASP;
- presso la sede di Fintel, saranno attivate le postazioni per le attività interattive con autorizzazione all'aggiornamento della banca dati;
- presso la sede del Comune, per le figure individuate dall'Amministrazione, devono essere disponibili i pc che tramite il browser Internet avranno accesso al sistema per effettuare tutte le funzioni abilitate, con particolare riguardo a quelle dedicate al controllo ed al supporto alle decisioni, allo stato degli atti e alla loro riscossione;

Grazie allo sfruttamento delle nuove tecnologie, viene proposto ed attivato il sistema in modalità Application Service Provider (ASP), ovvero le banche dati verranno prese in carico ed installate presso la Server Farm di Fintel su questa grazie ai collegamenti tramite la rete Internet, lavoreranno tutti gli operatori, dallo sportello del Comune per il front-office, dalle sedi dell'azienda per le attività di back-office, dal Settore Tributi del Comune per la verifica in qualsiasi momento dello stato delle operazioni.

In riferimento all'interazione con i gestionali in esercizio si precisa che in merito ai prodotti ASCOT potranno essere sfruttate le viste messe a disposizione da Fintel su tali prodotti, permettendo regolari aggiornamenti della banca dati tributaria .

La fine di ottimizzare le attività e limitare l'accesso e quindi il disagio nel permettere a nostri operatori di accedere fisicamente presso la sede comunale si chiede l'attivazione di una VPN temporanea al fine di interagire con le istanze di Oracle cui l'applicativo deve interagire senza la necessità di essere fisicamente presso il Comune di Porto Azzurro.

**Datacenter**

L'applicativo MAXI può essere installato su server web del Comune (se desiderato) oppure fruito in ASP dai nostri server (soluzione consigliabile). I nostri server sono infatti ospitati presso i *data center* Telecom, con tutta una serie di vantaggi in termini di sicurezza, performance, robustezza della soluzione.

Questa soluzione presenta innegabili vantaggi:

- alta connettività (accesso a banda larga del server alla rete a 10Mbps);

- efficienza ed affidabilità della soluzione (sono state adottate le più valide soluzioni per fornire prestazioni elaborative allo stato dell'arte e per assicurare un servizio disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7);
- sicurezza del dato: il datacenter è certificato per la sicurezza del dato contro ogni tipo di rischio sia esterno (hacker, virus, intrusioni fisiche di estranei verso i server), sia interno (guasti delle componenti hardware o software del sistema ), sia infrastrutturale (guasti, incendi, eventi calamitosi ecc). Tale capacità è certificata secondo la norma ISO 27001;
- l'infrastruttura del datacenter garantisce l'esecuzione di backup regolari salvati su storage separati per maggior sicurezza.

Ciò permette di poter affermare senza timore di smentite che dal punto di vista infrastrutturale si offre un servizio di eccellenza che si basa sulla tecnologia del maggiore fornitore di connettività italiano.
In più al fine di garantire prestazioni eccellenti al crescere del numero di comuni gestiti è disponibile una infrastruttura ridondata al fine di assicurare la continuazione del servizio anche nel caso di blocco di uno dei server dedicati all'erogazione. Infatti la applicazione web è erogata da due server identici in cluster che appaiono
all'esterno come un'unica risorsa per mezzo della funzionalità di *Network Load Balancing di Windows Server* 2008 e 2012, il quale si occupa anche di gestire il blocco di uno dei server permettendo di continuare l'erogazione del servizio anche con un solo server.

**Database e DataWereHouse**

Sia per le funzionalità OLTP (normale funzionamento in inserimento/aggiornamento/cancellazione) sia per le funzionalità OLAP (business intelligence) la suite MAXI ospitata presso i nostri datacenter fa uso del DB MS SQL Server 2005 o superiore. E' tuttavia possibile un utilizzo anche con altro DBMS in quanto tutte le funzionalità di accesso al DB avvengono attraverso la tecnologia NHibernate (http://nhforge.org/).

**Assistenza e pianificazione degli interventi**

Per l'assistenza/manutenzione si istituirà un *Contact Point* che si compone di un help desk di primo livello e di una struttura di back office di secondo livello. Il servizio è attivabile tramite chiamata al numero di help desk di primo livello, utilizzando i principali mezzi di comunicazione (telefono, posta elettronica, fax, web). Il servizio di assistenza è operativo con gli orari e con la disponibilità richiesta dal capitolato. A tale scopo, all'attivazione del servizio, si forniranno tutti i numeri e gli indirizzi necessari.
L'help desk di primo livello, punto unico di contatto tra l'utenza e l'assistenza, svolge le seguenti funzionalità:

- raccolta della segnalazione
- sua risoluzione immediata se possibile anche attraverso il servizio di assistenza remota (vedi sotto), altrimenti:

✓ sua classificazione e comunicazione all'utente di un numero di codice dell'intervento (ticket);
✓ inoltro al supporto di secondo livello con comunicazione all'utente dei tempi previsti per la risoluzione;
✓ risoluzione del problema;
✓ invio al cliente delle istruzioni per risolvere il problema e/o dei files eventualmente necessari;
✓ riscontro presso l'utente della bontà della soluzione adottata ed eventuale chiusura dell'intervento con registrazione dei tempi di risoluzione.

Il Fornitore predispone inoltre un data base delle soluzioni ai problemi più comuni, consultabile via web dagli utenti, continuamente aggiornato allo scopo di realizzare una risorsa di primo aiuto. Il servizio di manutenzione verrà attivato mediante il contact point. L'operatore di primo livello prenderà in carico la chiamata, e previa verifica della effettiva sussistenza del problema, inserirà il ticket a sistema e provvederà ad interfacciarsi con il team di lavoro per l'assegnazione del ticket alla persona deputata alla risoluzione. La fornitura agli utenti di chiarimenti verrà espletata anche attraverso il servizio di livechat che costituisce una fornitura migliorativa e di cui si parlerà in seguito, oltre che telefonicamente, mail o atrraverso i ticket immessi nel sistema di Trouble Ticketing.

Quali funzionalità\servizi migliorativi si useranno i seguenti moduli disponibili:

- un sistema di livechat di supporto per avere un contatto diretto con l'helpdesk di primo livello
- Un sistema per la raccolta di feedback

Per quanto riguarda il sistema di livechat ciò che si intende realizzare è lo scenario seguente (eventualmente limitato solo a utenti autenticati e appartenenti a uno specifico ruolo)

- l'utente accede alla pagina web dell'applicativo. Si trova di fronte a un problema (non capisce bene come usare una determinata funzionalità ad esempio, senza pensare necessariamente a malfunzionamenti).
- In posizione defilata appare un piccolo tasto "Richiedi Supporto On Line", selezionandolo appare una form dove gli si chiede di specificare una domanda
- L'utente fa la sua richiesta, preme un tasto invia
- L'utente, direttamente dalla pagina web è messo in chat con uno degli operatori di Help Desk di primo livello il quale lo può assistere

Si tratta di realizzare uno scenario tipico dei sistemi di help in livechat (si intende usare le versione di http://www.zopim.com/). Si tratta di un sistema molto efficace perché

- fa "sentire" all'utente la presenza costante di un aiuto
- permette agli operatori di helpdesk di avere importanti informazioni di prima mano sull'esperienza d'uso degli utenti per passarla poi agli sviluppatori che correggeranno così eventuali frizioni all uso
- permette di creare un "livello zero" di HelpDesk che risolve immediatamente il problema senza intasare con Ticket Banali il sistema di Trouble Ticketing.

Altra funzionalità molto utile, soprattutto per il pubblico non istituzionale ossia i cittadini, è la creazione di un "*feed back forum*". Il feedback forum ha le seguenti caratteristiche:

- permette agli utenti con una registrazione rapida (che riusa le credenziali di facebook) di inserire nuove idee per migliorare il servizio;
- permette agli utenti di esaminare, commentare e votare le idee di altri utenti;
- permette ai gestori del servizio di verificare quali idee di miglioramento hanno ottenuto più voti dalla comunità degli utilizzatori e quindi dove è più vantaggioso investire risorse;
- permette ai gestori di comunicare agli utenti quali idee sono prese in esame e quali sono in fase di adozione;

Si tratta di uno strumento molto snello nell'uso per gli utenti, ma molto utile per la creazione di una community di utenti che attivamente propongono ciò che gli pare utile. Si tratta di uno strumento diverso dal trouble ticketing che è rivolto più ai malfunzionamenti e comunque ha un suo formalismo ben definito. Il feedback forum invece ha un approccio più amichevole, partecipativo, di community.

- Anche per la realizzazione di questa funzionalità verrà utilizzata la versione gratuita di uno strumento disponibile in rete https://www.uservoice.com/

Inoltre al fine di rendere quanto più efficace la propria azione di supporto si offre anche il servizio di assistenza remota grazie all'utilizzo di software specifici quali ad esempio Teamviewer. *TeamViewer* attiva, via Internet, la funzionalità di teleassistenza su una qualunque applicazione senza dover preinstallare software sulle postazioni di lavoro e senza limitazioni relative alla banda disponibile (utilizzabile anche con modem) o alla configurazione di rete utilizzata dal Cliente (Firewall, Proxy server, NAT etc.).

La possibilità di effettuare teleassistenza è attivata in pochi secondi una volta instaurata la comunicazione tra Operatore e Cliente. L'operatore può quindi da remoto, prendere il controllo della postazione dell'operatore comunale, per capire il problema e risolverlo nel più breve tempo possibile.

**Personalizzazione e Aggiornamento**

Il fatto di avere una soluzione totalmente *web-based* semplifica enormemente il lavoro per quanto riguarda l'aggiornamento della applicazione e il *deploy* degli aggiornamenti sui client. Infatti nel momento stesso in cui si decide di rendere operativa una modifica (sia essa correzione di bachi o introduzione/modifica di funzionalità), è sufficiente aggiornare l'applicazione web sul server e automaticamente, in maniera del tutto trasparente per gli utenti, la nuova applicazione è resa operativa per tutti (speciali accorgimenti sono adottati per evitare che contenuti salvati localmente nella cache del browser possano ostacolare questo processo). Si può quindi parlare per il bug fixing di aggiornamento continuo via web: non è possibile che un utente a qualsiasi livello possa operare con una versione obsoleta dell'applicativo, se l'utente accede al sistema si è sicuri per forza di cose che sta utilizzando l'ultimissima versione del sistema.

L'applicativo può essere personalizzato per singolo comune

- Per quanto riguarda le tariffe, le aliquote, le esenzioni, le funzioni disponibili attraverso configurazione parametrica del sistema attraverso apposite pagine di configurazione
- Per quanto riguarda i formati stampa attraverso la creazione di modelli direttamente in word o excel che poi vengono "riempiti" dalla applicazione (con un meccanismo simile alle stampe unione di word)
- Per quanto riguarda le regole di calcolo o altre interazioni particolari che si vogliono customizzare, attraverso la redazione di opportuni script (con un meccanismo simile alle macro di word e excel)

## CRONOPROGRAMMA

**Settembre 2014**

- inizio delle attività;
- recupero archivi informatici e cartacei;
- inserimento, incrocio ed analisi dei dati forniti.

**Ottobre – Novembre 2014**

- attivazione delle fasi di creazione banca dati, bonifica degli oggetti e delle posizioni contributive;
- gestione e verifica con riscontro di quanto risulta agli atti del Comune delle eventuali denunce/comunicazioni attestanti stati e/o fatti presentate dai contribuenti;

- individuazione di anomalie di diverso tipo nelle posizioni contributive, derivanti dall'attività complessiva di verifica di cui ai punti precedenti;
- inizio generazione, stampa e postalizzazione comunicazioni di richiesta dati e/o convocazione per le posizioni complesse e con l'attenzione alle annualità in prescrizione. Tale attività può essere svolta in concomitanza all'invio della TARI al fine di richiamare il contribuente un'unica volta;
- interpolazione, bonifica e integrazione dei dati acquisiti dall'espletamento dell' attività precedente, anche mediante le comunicazioni e l'eventuale convocazione del contribuente.

**Novembre 2014**

- inizio della generazione, stampa delle liste di controllo dei contribuenti che possono essere accertati con particolare attenzione alle annualità in prescrizione (anno 2009);
- prosecuzione delle attività di periodica predisposizione e consegna delle liste dei potenziali provvedimenti per la relativa validazione da parte dell'ente e notifica.

**Da Dicembre 2014 e fino al completamento della bonifica delle banche dati prevista entro aprile 2015 per tutte le annualità accertabili fino al 31/12/2014:**

- consegna entro il 30 novembre 2014 dei provvedimenti da notificare ai contribuenti;
- prosecuzione attività di bonifica puntuale;
- formazione e consegna al comune dei primi ruoli coattivi relativi agli atti accertativi regolarmente notificati, non contestati, e che risultino non pagati;
- restituzione della banca dati bonificata.

**CORRISPETTIVI**

| Attività | Corrispettivo |
|---|---|
| Creazione banca dati immobiliare | Euro 9.500,00 + IVA |
| Bonifica banca dati immobiliare ed anagrafica<br>Verifica delle posizioni contributive<br>Supporto attività di accertamento ICI IMU e TARSU 2009<br>Sportello al contribuente | 15,00% + IVA esclusivamente sulle somme riscosse derivanti dall'attività di accertamento |

**CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA**

**Validità**

la presente Offerta è valida per 30 giorni dalla data di emissione. Per ordini successivi alla data di scadenza della presente Offerta, ci riserviamo la facoltà di riformulare la stessa apportando delle variazioni alle condizioni sopra indicate.

**Importi specificati**

Tutti gli importi della presente Offerta sono espressi in EURO e si intendono al netto dell'IVA.

In considerazione delle condizioni economiche applicate, la presente Offerta è fine a sé stessa ed i prezzi indicati non possono essere considerati come base negoziale di future offerte.

**Spese anticipate a Poste Italiane**

Tutti i costi anticipati a Poste Italiane per lo svolgimento del servizio sono da intendersi esclusi e verranno fatturati a consuntivo in esenzione IVA.

**Durata minima dell'incarico**

12 mesi

**Attivazione del servizio**

20 giorni dalla data di acquisizione della determina

**Modalità di fatturazione**

Per le attività di accertamento il corrispettivo verrà richiesto esclusivamente sulle somme riscosse.

Restano a carico dell'Ente le spese sostenute da Fintel Engineering S.r.l. per eventuali opposizioni promosse dai debitori con l'ausilio di un Legale.

**Termini di pagamento**

Bonifico bancario a 30 giorni dalla data della fattura sia per le anticipazioni postali che per il servizio.

Le parti convengono che in caso di ritardato pagamento si applicano le disposizioni stabilite dal D.Lgs. n. 231 del 09/10/2002 e successive modifiche ed integrazioni.

**Obblighi a carico dell'Ente**

L'Ente si impegna a notificare entro 15 giorni gli avvisi di accertamento che verranno elaborati dalla Ditta affidataria di volta in volta in piccoli lotti e comunque in tempo utile al fine di consentire il rispetto dei termini di prescrizione o in alternativa darà mandato a Fintel di provvedere alla notifica senza alcun aggravio di spese.

Per le somme non riscosse, trascorsi 30 gg. dalla scadenza del termine entro il quale il contribuente può proporre ricorso, il FINTEL ENGINEERING si impegna a procedere al recupero delle suddette somme mediante la procedura dell'ingiunzione fiscale (R.D. 639/1910) con apposita convenzione che sarà stipulata con uno studio legale convenzionato con FINTEL ENGINEERING (costo non incluso nella presente offerta).

Il comune si impegna a rendere visibile o a trasmettere mensilmente copia contabile delle estrazioni dei versamenti F24 da PuntoFisco o da procedura utilizzata, ai fini della rendicontazione e la bonifica della posizione.

Le parti assumono tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

**Obblighi a carico di Fintel Engineering**

Fintel Engineering S.r.l. si impegna a trattare i dati dei quali verrà in possesso esclusivamente per le finalità previste per la seguente prestazione di servizio e secondo quanto previsto dal D.Lgs. 196/03 s.m.i..

Di porre in atto nell'ambito delle proprie attività tutto quanto necessario per garantire il rispetto delle norme poste in materia di protezione dei dati personali.