

Lodi, 9 maggio 2011
Prot. n° 1487
Allegati
Rif. nota del
Prot. n°

Ai Sigg.ri Presidenti dei Collegi e degli
Ordini Professionali della provincia di
Lodi

Loro Sedi

OGGETTO: Attività di conservazione degli atti amministrativo-censuari del catasto con particolare riferimento alle rettifiche ed alle richieste pervenute tramite Contact Center. Chiarimenti.

Sono pervenute di recente allo Scrivente, da parte di utenti generici ma anche di tecnici professionisti, quesiti e richieste di chiarimento in ordine alle attività di cui all'oggetto, con particolare riferimento alle istanze di rettifica, rettifiche di intestazioni in genere ed altresì sui comportamenti corretti da adottarsi nella fruizione del servizio Contact Center.

Peraltro, nell'ultimo periodo, stanno altresì pervenendo istanze di rettifica, allo sportello tradizionale ma anche tramite il servizio Contact Center, non conformi alle direttive dell'Agenzia impartite con le Procedure Operative vigenti.

Si ritiene pertanto di dover intervenire con le dovute precisazioni e puntualizzazioni al fine di ricondurre le attività nei canoni previsti.

A tal riguardo si rammenta che in ordine alle problematiche di cui sopra l'Agenzia ha provveduto a disciplinare i relativi servizi emanando i seguenti atti di prassi interna catastale:

- la Procedura Operativa n° 82/2004, prot. 62926 del 11 agosto 2004, recante direttive in ordine alla **Gestione delle richieste pervenute al Contact Center** dell'Agenzia;
- la Procedura Operativa n° 119/2008, prot. 14988 del 25 febbraio 2008, recante direttive in ordine alla **Gestione delle richieste pervenute al Contact Center** dell'Agenzia, che ha sostituito la precedente;
- infine la Procedura Operativa n° 135/2010, prot. 24904 del 11 maggio 2010, recante direttive in ordine alla **Gestione delle richieste pervenute al Contact Center** dell'Agenzia, che ha nuovamente sostituito la precedente;

- la Procedura Operativa n° 96/2005, prot. 48782 del 12 luglio 2005, recante direttive in ordine alla trattazione delle **Volture Catastali**.

La vigenza delle Procedure di cui sopra fa riferimento all'articolato e complesso quadro normativo, ben noto, che qui si omette di elencare per brevità, novellato, sotto il profilo tecnico, dal Regolamento approvato con Decreto Ministeriale 19 aprile 1994, n° 701, atto quest'ultimo che, unitamente ai successivi speciali Decreti attuativi, ha introdotto e disciplinato, le varie applicazioni informatiche e telematiche in uso nel settore ipo-catastale.

Tanto premesso si forniscono i chiarimenti operativi meglio esplicitati nel seguito.

Richieste di rettifiche atti mediante il servizio Contact Center

L'attività in essere, come già detto, è esaustivamente disciplinata dalle Procedure Operative interne citate in premessa, e in particolare più di recente dalla PO 135/2010.

Tuttavia appare opportuno chiarire alcuni aspetti peculiari del servizio in argomento.

La tabella che segue richiama in particolare l'ambito specifico del servizio svolto, le competenze e le modalità di svolgimento.

Tipologia Intervento	Oggetto della rettifica	Modalità di esecuzione	Competenza
Rettifica Intestazione	Rettifica Nome, Cognome, C.F., dati di nascita, natura diritto, quote, annotazioni e riserve	In remoto Localmente	➤ Contact Center ➤ Ufficio Provinciale
Rettifica dati Immobile	Rettifica indirizzo, toponomastica (per Comuni non trattati in convenzione), dati di consistenza	In remoto Localmente	➤ Contact Center ➤ Ufficio Provinciale
Attribuzione Identificativi definitivi	Assegnazione dati immobili quali Foglio, particella e subalterno in luogo dei provvisori identificativi	Solo Localmente	Ufficio Provinciale

Oltre alle tipologie sopraccitate, da considerarsi tipiche del servizio, sono state introdotte altri possibili interventi, anche riguardanti l'alta valenza fiscale.

Tralasciando per brevità queste ultime particolari novità, peraltro descritte in dettaglio nella Procedura Operativa n° 135, si sottolineano le seguenti particolari innovazioni:

- richiesta rettifica duplicati di particella;
- richiesta registrazione variazione colturale pendente;
- richiesta rasterizzazione planimetria urbana;
- richiesta passaggio di particella ad ente urbano;
- richiesta rettifiche errori monografie punti fiduciali;
- richiesta introduzione rendita catastale per casi pregressi e ordinari.

E' però da ritenersi del tutto evidente che le operazioni di cui sopra debbono comunque rispettare i seguenti principi che ispirano il buon funzionamento del contact center:

- le richieste debbono evidenziare i necessari riferimenti alle pratiche inevase o da rettificare;
- le richieste debbono indicare i precisi riferimenti degli atti traslativi interessati dalle rettifiche catastali;
- le richieste non debbono riguardare lavorazioni che richiedano elaborati integrativi, documentazione integrativa, dichiarazioni sostitutive dei soggetti interessati sullo stato di fatto o degli immobili che trattasi;
- le richieste non debbono quindi riguardare lavorazioni che richiedano all'Ufficio valutazioni discrezionali, su situazioni da chiarire o da accertarsi con il coinvolgimento delle parti.

In merito ad eventuali richieste di attribuzione di rendite catastali, si fa presente che le stesse possono solo riguardare immobili regolarmente denunciati e/o censiti nel periodo antecedente l'entrata in vigore della applicazione Docfa (30 ottobre 1996) su tutto il territorio nazionale.

Nel caso di richieste non rispondenti ai criteri suesposti l'operatore al Contact Center, previa autorizzazione preventiva dello Scrivente o suo preposto, dovrà respingere l'istanza pervenuta per accertata inevitabilità. La motivazione del diniego, salvo più mirate indicazioni appropriate al caso, sarà la seguente:

“La presente richiesta non è evadibile con il Contact Center. La stessa potrà essere inoltrata mediante documentata istanza allo sportello tradizionale”.

I dettagli specifici delle operazioni da svolgere sono descritti nella P.O. più volte citata; tuttavia va comunque ricordato che nelle prime due tipologie di intervento l'azione dell'operatore remoto (gli addetti del Contact Center) porta all'evasione della richiesta solo nei casi in cui nella Banca dati ipo-catastale vengono trovati tutti gli elementi necessari per la rettifica. Nei casi in cui ciò non può avvenire, per esigenze complementari di approfondimento, la richiesta viene inviata all'Ufficio territorialmente competente per il seguito della lavorazione.

Si rammentano nel seguito le norme più recenti a cui si ispira l'istituto, descritto, Servizio del Contact Center:

- il Decreto Ministeriale del Ministro delle Finanze 11 febbraio 1997, n° 37, regolamento recante norme relative all'esercizio del potere di autotutela amministrativa;
- la Legge 27 luglio 2002, n° 212, recante lo Statuto dei diritti del contribuente;
- il Decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n° 445, Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa;
- Il Regolamento dell'Agenzia del Territorio 28 febbraio 2002, in attuazione degli articoli 2 e 4 della Legge 7 agosto 1990, n° 241.

In relazione a dette norme, così come peraltro indicato nei sopraccitati documenti di prassi dell'Agenzia, il comportamento tenuto dall'Ufficio è così esplicitabile.

Periodo di riferimento	Domanda di voltura presentata	Domanda di voltura assente	Incertezza sulla presentazione della domanda di voltura
Fino al 31 dicembre 1999	Se l'utente dichiara l'avvenuta presentazione ci si basa solo sui riferimenti della trascrizione forniti procedendo d'ufficio	Se l'utente dichiara di non aver presentato la D.V., la deve presentare con relativi oneri	Nel caso di incertezza vale la presunzione di avvenuta presentazione e si procede ancora d'ufficio
Dal 1° gennaio 2000	Se l'utente dichiara l'avvenuta presentazione ci si basa sui riferimenti e sulle risultanze delle trascrizioni ed in caso di esito favorevole si procede, salvo riscossioni non avvenute, senza ulteriori richieste	Si esegue in ogni caso la ricerca informatica della voltura o della trascrizione e in caso di esito negativo l'utente regolarizza con la Domanda di voltura	Non vale la presunzione di avvenuta presentazione e se le ricerche sono negative l'utente deve regolarizzare con la nuova Domanda di Voltura

Trattazione delle rettifiche ordinarie nel soggetto

L'attività in essere, in ambito di mero aggiornamento è esaustivamente disciplinata dalla Procedura Operativa n° 96/2005, a cui si rinvia per ogni dettaglio procedurale.

Tuttavia appare opportuno chiarire alcuni aspetti peculiari del servizio che viceversa attengono alle rettifiche di intestazioni errate, presentate non tramite il Contact Center ma direttamente al dedicato sportello o per posta.

Si tratta qui di chiarire, in relazione alle norme vigenti ed alle direttive dell'Agenzia, come ci si deve comportare in caso di errori nelle intestazioni nei vari casi più frequenti.

Intestazione disallineata per omessa presentazione di domanda di voltura

Valgono qui le stesse regole indicate nei paragrafi precedenti dedicati al Contact Center; sia per ciò che riguarda il procedimento che il trattamento tributario.

Intestazione errata per dati errati nella registrazione del documento di aggiornamento

Anche qui valgono le regole suesposte, nel senso che il discrimine procedurale è relativo al periodo di riferimento.

Successivamente al 31 dicembre 1999 è a carico dell'utente la dimostrazione, tramite riferimenti in atti e risultanze, di aver ottemperato agli obblighi di legge e di non aver commesso errori nella predisposizione dei documenti.

L'Ufficio in tal senso esegue tutte le ricerche, prima informatiche e poi, se necessario, cartacee.

L'esito negativo di tali ricerche fa incombere sull'utente sia l'obbligo della presentazione dell'atto di aggiornamento che il versamento dei diritti, tributi ed eventuali sanzioni.

Modalità di regolarizzazione

Le modalità di regolarizzazione dei casi da rettificare sono le seguenti:

- in caso di omessa presentazione della domanda di voltura, da parte del soggetto obbligato o chi per esso, occorre presentare il documento ex-novo con il versamento dei relativi diritti e tributi;

- in caso di domanda di voltura errata, in presenza di errori marginali, occorre la presentazione di una semplice istanza di rettifica in bollo;
- in caso di domanda di voltura errata, in presenza di errori sostanziali, occorre la presentazione di una domanda di voltura a rettifica e/o integrazione;
- in caso di domanda di voltura registrata erroneamente dall'ufficio occorre procedere con voltura d'ufficio su istanza della parte in esenzione al bollo.

Particolare attenzione va rivolta ai casi non infrequenti di errori commessi dal soggetto interessato nella compilazione dell'atto di aggiornamento mediante l'applicazione Voltura 1.0.

In tali situazioni si deve procedere in questo modo:

- se l'errore commesso è di tipo marginale e non sostanziale (semplici errori di digitazione che non mutano lo stato di diritto) e immediatamente riconoscibile dall'Ufficio in fase di lavorazione, si può procedere alla immediata rettifica d'ufficio, senza gravami per l'utenza;
- se l'errore commesso non è di tipo marginale ma sostanziale si può procedere alla rettifica solo previa presentazione di idonea documentazione nelle modalità già descritte ai punti precedenti.

In merito alla necessaria definizione della responsabilità dell'errore si evidenzia che occorre rifarsi ai seguenti criteri:

- se l'oggetto dell'errore concerne atti, fatti o dati a ordinaria conoscenza della parte, la responsabilità ricade su di questa;
- se l'oggetto dell'errore concerne atti, fatti o dati non a conoscenza della parte o comunque dovute a mere interpretazioni procedurali, la responsabilità non ricade su di questa;
- eventuali casi dubbi o complessi circa l'attribuzione della responsabilità dell'errore potranno essere sottosti allo Scrivente.

In proposito si evidenzia nuovamente che l'istanza in bollo non è comunque consentita qualora l'errata intestazione non dipenda dai dati errati ma bensì da volturazione parziale o incompleta, riconducibile ad omessa volturazione.

In tali eventualità occorre come è noto, da parte del soggetto obbligato/interessato, produrre nuova domanda di voltura integrativa ed a rettifica, con la corresponsione dei relativi oneri tributari.

Uso corretto della modulistica

Infine appare opportuno ricordare che, tipologicamente, le richieste proposte dalla parte per intervenire sulla banca dati nei soggetti e negli oggetti può avvenire solo per questi casi:

- per rettificare un errore presente;
- per bonificare il dato in genere;
- per allineare il dato.

Nei primi due casi si ricorre ora, come da prassi, ad un modello definito come foglio di osservazione oppure allo schema libero di istanza.

Nel secondo caso ad uno stampato che si identifica come cosiddetta "nota sospesa".

Appare opportuno adottare nel seguito la nuova modalità sottoindicata:

- utilizzare lo schema di istanza a testo libero nei casi complessi e articolati, sia nel soggetto che nell'oggetto;
- utilizzare il modello foglio di osservazione (compilato esaustivamente e in ogni parte) nei casi di semplice bonifica della banca dati o registrazione di atti censuari pendenti;
- accantonare il modello ex "nota sospesa" da riprodurre ora come "**richiesta di allineamento e bonifica banca dati catastale**", utilizzandolo per i soli casi di richiesta introduzione di tipi mappali mancanti o atti similari, riguardanti in specie la cartografia catastale.

Si pregano le SS.LL. di dare massima diffusione della presente a tutti gli iscritti.

Distinti saluti.

IL DIRETTORE
(Mariano Ferraroni)
