gli strumenti di controllo consentono di individuare situazioni potenzialmente critiche. In particolare sono state realizzate procedure in grado di correlare le informazioni relative agli accessi al sistema con altri dati disponibili all'Agenzia e conseguentemente di evidenziare incongruenze comportamentali dell'utente.

PIANO ANTIVIRUS

Per la prevenzione dei rischi derivanti dall'introduzione di programmi contenenti virus, sono adottate misure di natura tecnica ed organizzativa. Le apparecchiature informatiche dell'Agenzia, centrali e periferiche, *server* e *client*, sono mantenute aggiornate, in modo automatico tramite appositi servizi, per quanto attiene al sistema operativo ed al software antivirus.

PIANO DI CONTINUITÀ OPERATIVA

Il piano di continuità operativa prevede periodiche operazioni di *back up* dei dati con conservazione delle copie in luogo sicuro e procedure di ripristino dati in caso di perdita (*recovery*) nei tempi previsti.

La integrità e disponibilità del patrimonio informativo più significativo per la *Business Continuity* è garantito dal servizio di *Disaster Recovery*. Il servizio ha l'obiettivo di garantire la disponibilità dei dati in caso di calamità o di malfunzionamento prolungato dei sistemi. A tal fine è stata realizzata la infrastruttura e definita una organizzazione di *recovery*, con ruoli, responsabilità e processi relativi a comunicazione, gestione della crisi, e meccanismi decisionali. Il servizio di *Disaster Recovery base* (*back up* dati) è attivo dal 1/7/2008 e garantisce la banca dati centralizzata della Pubblicità Immobiliare; il servizio esteso (*back up* applicativo) sarà attivato entro i primi mesi del 2009.

2.4. Sicurezza organizzativa e comportamentale

Per proteggere il patrimonio delle informazioni l'Agenzia del Territorio pone grande attenzione agli aspetti organizzativi e comportamentali della sicurezza: accanto alle misure tecnologiche l'Agenzia ha provveduto a costruire una

organizzazione della sicurezza, affidando compiti e responsabilità di livello centrale e periferico. L'accesso al sistema informativo dell'Agenzia è infatti condizionato da una specifica autorizzazione del dirigente responsabile (Amministratore di sistema), il quale deve stabilire l'opportuno profilo di abilitazione degli utenti in modo congruente con le attività assegnate, tenere traccia del processo autorizzativo ed assicurare e verificare nel tempo la sussistenza delle condizioni di validità delle autorizzazioni. L'utente è informato circa l'avvenuta abilitazione e circa le sue responsabilità, relativamente alla conservazione della *password* oltre che al corretto utilizzo del sistema informatico, al quale deve accedere personalmente ed esclusivamente per operazioni autorizzate.

2.5. Linee di sviluppo

La crescente telematizzazione dei processi di aggiornamento e consultazione delle Banche dati dell'agenzia del territorio, le prospettive di decentramento funzionale, la rapida crescita dei volumi delle transazioni e la progressiva completa automazione dei processi comporta la necessità di una attenzione sempre più forte da parte dell'Agenzia, oltre che alla qualità dei servizi, anche al mantenimento della sicurezza informatica.

A tal fine l'Agenzia del Territorio ha già programmato l'adozione di una nuova infrastruttura per i propri servizi telematici che permetteranno l'introduzione di nuove regole di sicurezza a salvaguardia del sistema e delle informazioni che prevengano utilizzi impropri delle credenziali di accesso e che rafforzino i criteri di autenticazioni (sessione unica e Identità Federata).

Inoltre l'Agenzia sta sviluppando un modello di valutazione complessiva dei rischi basato sul controllo di indicatori che misurano le diverse componenti della sicurezza informatica.

agenzia del Territorio

3. Semplificazione amministrativa: le nuove modalità di accesso per la consultazione *on line* degli atti catastali ed ipotecari

3.1. Riforma normativa

L'art. 1, comma 5, del decreto legge 10 gennaio 2006, n. 2, dispone che "*l'accesso ai servizi di consultazione telematica ipotecaria e catastale e' consentito a chiunque nel rispetto della normativa vigente in tema di riutilizzazione commerciale dei dati ipotecari e catastali, su base convenzionale ovvero con pagamento telematico contestuale per ogni consultazione effettuata. Con decreto del direttore dell'Agenzia del territorio, sentito il Ministero dell'economia e delle finanze - Dipartimento della Ragioneria generale dello Stato, adottato entro quarantacinque giorni dalla data di entrata in vigore del presente decreto, sono stabilite le modalità attuative del presente comma*".

Con decreto del Direttore dell'Agenzia del territorio del 4 maggio 2007, attuativo del citato decreto legge, si è intervenuto radicalmente sulla materia, introducendo importanti novità nella disciplina dell'accesso convenzionale alle banche dati catastale ed ipotecaria.

I tratti salienti del nuovo regime sono:

- Unificazione del regime di accesso: il regime precedente prevedeva la stipula di due differenti convenzioni per l'accesso alla banca dati catastale ed ipotecaria, cui corrispondevano due distinti regimi normativi (DPR 305/91 e DM 10/10/1992); il decreto rende omogeneo la disciplina, prevedendo, tra l'altro, un'unica convenzione autorizzatoria.
- Eliminazione del canone previsto dalla normativa previgente per l'accesso alla banca dati catastale.
- Introduzione, in sostituzione del canone, dell'una tantum, a titolo di rimborso spese amministrative, e del contributo per le *password* abilitate.
- Versamento telematico delle tasse ipotecarie.
- Istituzione di un conto corrente unico nazionale

3.2. Automazione del processo di gestione delle convenzioni

L'intervento normativo ha costituito l'occasione per incidere sul processo gestionale, consentendo l'informatizzazione e la gestione *on line* dell'intero procedimento di convenzionamento.

Il progetto di automazione ha dunque investito l'intero procedimento amministrativo autorizzatorio, dalla richiesta di abilitazione all'attivazione del collegamento.

L'automazione ha imposto, peraltro, la semplificazione degli strumenti utilizzati od il loro adattamento alle nuove esigenze di gestione.

È stato anzitutto completamente abbandonato l'uso del documento cartaceo ed adottato, in sua vece, lo strumento elettronico equivalente, consistente nella redazione elettronica del modulo di adesione alle condizioni generali allegate al Decreto.

Parallelamente, lo schema di perfezionamento della convenzione è stato semplificato, sostituendo lo schema precedentemente adottato – scambio di proposta ed accettazione – con uno schema semplificato, consistente nell'adesione, mediante atto unilaterale, alle condizioni allegate al Decreto.

La sottoscrizione autografa è stata sostituita con lo strumento equivalente della firma elettronica o digitale dell'utente e tutte le comunicazioni all'utente sono effettuate mediante posta elettronica, ivi comprese le comunicazioni di diniego di autorizzazione e di abilitazione.

Anche l'abilitazione, previa istruttoria, avviene mediante strumenti elettronici, che generano automaticamente la relativa comunicazione all'utente.

Il procedimento di censimento, accreditamento ed attivazione delle utenze assegnate si svolge con modalità telematiche; anche tali attività, in particolare, sono eseguite direttamente dall'Utente mediante accesso telematico al sistema, che verifica la regolarità della procedura.

Lo stesso pagamento delle somme previste dal decreto è effettuato con modalità telematiche: l'utente per ottenere l'attivazione del collegamento versa, in un'unica soluzione o attraverso distinti versamenti, le somme dovute a titolo di rimborso spese ed a titolo di versamento anticipato delle tasse ipotecarie; gli strumenti messi a disposizione sono quelli di maggiore diffusione, quali le carte di credito (Visa e Mastercard), l'F24 dedicato, la carta prepagata postepay ed il giro conto banco posta *on line*.

Semplificazione amministrativa: le nuove modalità di accesso per la consultazione on line degli atti catastali ed ipotecari

agenzia del Territorio

Mezzo di pagamento	*Onere pagamento*
*F24 telematico**	*1 €*
Carta di credito (Visa, Mastercard)	*2% (minimo 2€)*
Carta prepagata postepay	*1 €*
Bonifico da conto Bancoposta	*0 €*
** occorre essere in possesso di firma digitale*	

Il sistema contabilizza automaticamente le somme versate e provvede alla relativa imputazione secondo le indicazioni dell'Utente all'atto del versamento.

L'automazione e la gestione on line delle convenzioni telematiche ha determinato una sensibile riduzione dei tempi di stipula e di attivazione del servizio di accesso da 40 giorni naturali consecutivi necessari con il vecchio regime agli attuali 2 giorni lavorativi, che comprendono anche l'intero ciclo delle verifiche elettroniche sui dati comunicati dall'Utente e segnatamente sulla validità della firma digitale apposta al documento elettronico.

Di seguito si riportano uno schema indicativo dell'efficientamento, in termini di riduzione dei tempi e delle risorse impiegate, del processo di attivazione delle convenzioni di accesso telematico alle banche dati.

3.3. Rimborso per le spese amministrative e corrispettivo per le *password*

Come anticipato, il decreto attuativo ha eliminato il canone originariamente previsto per il collegamento telematico alla banca dati catastale, introducendo un modesto contributo - 200 euro - quale rimborso delle spese amministrative connesse alla stipula della convenzione ed il versamento di 30 euro per ciascuna password abilitata.

L'eliminazione del canone ha eliminato la preesistente barriera all'entrata nel mercato di riferimento, permettendo l'accesso al servizio a soggetti prima esclusi a causa del rilevante investimento iniziale, imprimendo in tal modo una ulteriore notevole accelerazione al processo di convenzionamento.

L'Utente provvede a corrispondere gli importi dovuti mediante versamento telematico su conto corrente postale dedicato. Nel periodo dicembre 2007 – ottobre 2008 l'importo complessivo dei versamenti, a titolo di una tantum è ammontato a € 2.594.850.

3.4. Modifiche organizzative - La centralizzazione del procedimento autorizzatorio

L'automazione è stata accompagnata dalla modifica delle competenze e delle responsabilità del procedimento autorizzatorio.

Nel regime previgente concorrevano le competenze dell'Ufficio gestione contratti e convenzioni della Direzione Centrale Organizzazione e Sistemi Informativi (UGCC) e degli Uffici provinciali dell'Agenzia del Territorio, distinte in base alla tipologia della banca dati di cui si richiedeva l'accesso; gli Uffici provinciali erano competenti per le convenzioni di accesso alla banca dati ipotecaria, l'Ufficio Gestione Contratti e Convenzioni era competente per l'accesso alla banca dati catastale.

Attualmente, per effetto dell'intervento organizzativo, UGCC ha l'esclusiva competenza del procedimento autorizzatorio per l'accesso ad entrambe le banche dati.

La centralizzazione ha consentito, tra l'altro, attraverso il sindacato dell'Ufficio, il contenimento del numero dei soggetti che godevano dell'esenzione dal pagamento delle tasse ipotecarie, oggi ricompresi nella categoria A (esenti dal versamento delle tasse ipotecarie).

3.5. Convenzioni speciali

L'art. 8 del Decreto del Direttore dell'Agenzia del territorio del 4 maggio 2007 prevede la possibilità di stipulare convenzioni speciali con le pubbliche amministrazioni di cui al decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, in deroga alle disposizioni del decreto stesso e segnatamente alle condizioni economiche di cui all'art. 7.

Sulla base della citata disposizione si è provveduto a stipulare con gli Organi istituzionali che ne hanno fatto richiesta specifiche convenzioni, caratterizzate dall'assoluta gratuità dell'accesso.

La stipula di tali convenzioni ha consentito:

- di distribuire capillarmente ed omogeneamente su tutto il territorio nazionale le *password* di accesso necessarie agli organi predetti per svolgere le proprie funzioni istituzionali, secondo le specifiche esigenze manifestate dalle pubbliche amministrazioni all'atto della richiesta di convenzionamento.
- di creare un unico centro di responsabilità nella gestione delle *password* e negli accessi, che svolge, in ragione del rapporto gerarchico, una costante ed autorevole funzione di controllo circa la rispondenza degli accessi alle finalità istituzionali dichiarate.
- di evitare la parcellizzazione delle utenze assegnate.

Nella tabella seguente si riporta l'elenco dettagliato delle convenzioni speciali concluse ed attivate, completo delle *password* attribuite a ciascun organo.

Semplificazione amministrativa: le nuove modalità di accesso per la consultazione on line degli atti catastali ed ipotecari

agenzia del Territorio

Convenzioni Speciali	
Ente	**Password**
Ministero dell'interno	252
Ministero della Difesa	66
Ministero per i Beni e le Attività culturali	566
Ministero della Giustizia	3.344
Ministero dell'Economia e delle Finanze	2
Ministero delle Politiche Agricole, Alimentari e Forestali	2.000
Ministero dei Trasporti	6
Presidenza del Consiglio dei Ministri	4
Senato della Repubblica	2
Direzione Investigativa Antimafia	280
Guardia di Finanza	4.001
Comando Generale dell'Arma dei Carabinieri	1.200
Agenzia Informazioni e Sicurezza Interna	100
Agenzia delle Entrate	4.000
Agenzia del Demanio	300
Avvocatura Generale dello Stato	63
Equitalia S.p.a.	1.100
Agea	2.500
Corte dei Conti	*400*
Agenzia delle Dogane	*40*
Totale 20 utenze	***20.226***

3.6. Decreto del 18 dicembre 2007 - Convenzioni con i Comuni

Al fine di garantire l'effettività del principio di interoperabilità di cui al DPCM del 14 giugno 2007, con Decreto del Direttore dell'Agenzia del Territorio del 18 dicembre 2007 è stato disciplinato l'accesso alla banca dati catastale ed ipotecaria da parte dei Comuni e di altre forme associative tra Comuni.

In parziale deroga alle disposizioni del decreto del 4 maggio 2007, l'accesso è consentito in totale esenzione dal versamento dell'una tantum, del contributo annuale per le *password* attribuite e, quando ricorrono le condizioni, anche dalle tasse ipotecarie.

Si stabilisce, inoltre, che l'accesso presuppone l'adesione alle condizioni generali all'uopo predisposte, sottoscritte mediante firma digitale ed inviate telematicamente.

In sintesi, si riproduce lo schema di perfezionamento della convenzione già adottato ai sensi del decreto del 4 maggio 2007, ma si riduce la scelta del contraente circa le modalità di sottoscrizione delle condizioni generali, imponendo l'utilizzo della firma digitale.

Sotto il profilo operativo, gli strumenti di convenzionamento creati per la gestione della convenzione – *form* elettronico di adesione, trasmissione telematica e firma digitale – hanno permesso la gestione completamente automatizzata delle richieste di accesso, imprimendo una notevole accelerazione alla procedura di formalizzazione del rapporto convenzionale ed alla conseguente attivazione del servizio.

Oltre la metà dei Comuni ha finora attivato la convenzione.

3.7. Attività di supporto e di assistenza tecnica

Per far fronte alle richieste di informazioni e di assistenza tecnica degli utenti, l'Agenzia del territorio ha individuato due soluzioni organizzative e gestionali di carattere complementare:

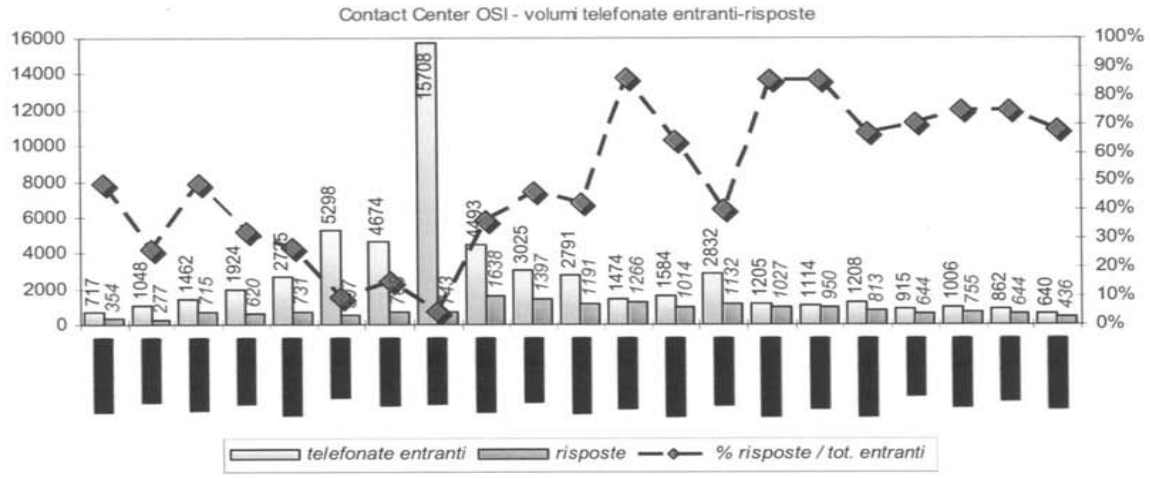
- istituzione di un *call center* composto da 8 risorse, attivo dal gennaio 2008, con il compito di fornire informazioni ed assistenza tecnica di primo

livello agli utenti che ne facciano richiesta attraverso un unico numero telefonico dedicato;

- attivazione di un gruppo di supporto al *call center* con il compito di fornire assistenza di secondo livello, ovvero intervenire direttamente nei casi di maggiore complessità relativi a problematiche di carattere amministrativo, legale e tecnico informatico.

Di seguito si riportano i dati riepilogativi dell'attività del gruppo di assistenza, con il dettaglio delle chiamate ricevute e delle chiamate risposte registrate nel periodo settembre 2007 – luglio 2008 e la relativa rappresentazione grafica.

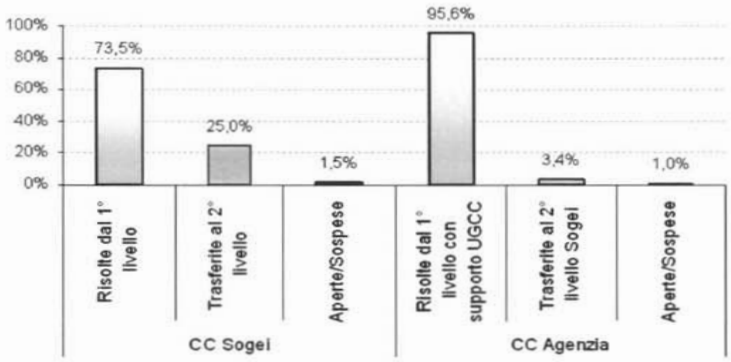
Con questa organizzazione il servizio di assistenza ha potuto fornire, per il periodo gennaio – luglio 2008, una percentuale di risposte alle chiamate entranti pari al 52,9%, con punte dell'85,9 %.



Per problemi di natura informatica o tecnica di elevata o particolare complessità, gli operatori dell'Agenzia del Territorio hanno potuto richiedere l'intervento di Sogei che ha messo a disposizione un gruppo di supporto dedicato, con funzioni di assistenza tecnica di 2° livello.

Il *call center* dell'Agenzia del territorio ha operato in parallelo con il *call center* Sogei ed ha evaso circa 10.500 chiamate nel periodo gennaio – luglio 2008. Nello stesso periodo Sogei (numero verde telematico), ha gestito circa 13.000 chiamate.

Il grafico successivo mette a confronto i comportamenti dei due *call center*, Sogei e Agenzia del Territorio, con l'indicazione in colore azzurro delle chiamate trasferite al servizio di 2° livello di Sogei S.p.A.



% di soluzioni fornite dal 1° livello dai due Call Center

Il processo di gestione dell'attività di abilitazione ed attivazione delle richieste di convenzionamento ha coinvolto mediamente un numero complessivo di 14,5 FTE, suddivise in tre gruppi omogenei in base alla competenza assegnata.

I volumi di assistenza registrati complessivamente sono di circa 3.300 contatti/mese tra i due canali *call center* Agenzia e *call center* Telematico Sogei.

Dall'analisi dei dati registrati nel 2008 è emerso che il 60% dei contatti medi mensili, circa 2.100, raccolti dal *call center* dell'Agenzia ha riguardato aspetti attinenti alla prima attivazione (principalmente di tipo informativo per la stipula della convenzione) e per il 40% aspetti di gestione (di tipo tecnico come consultazione, invio, ripristino *password*).

Il dato è ribaltato per il *call center* Sogei che per il 40% ha gestito problemi di tipo informatico e per il 60% di tipo tecnico operativo.

Per ogni tipologia di utenza è prevista una crescita, nel 2009.

In particolare le utenze "Comuni" e "Portale per i Comuni" dovrebbero saturarsi a fine 2009 con un aumento mensile costante (7.759 Comuni per l'intero territorio nazionale con l'esclusione delle province di Trento e Bolzano, con un limite superiore ulteriormente ridotto per il Portale Comuni, tenuto conto delle aggregazioni di comuni).

Per le utenze "ordinarie" si prevede un tasso di crescita per il 2009 minore di quello registrato nel 2008: la crescita dovrebbe attestarsi sulle 350 unità/mese e passare, quindi, da 6.000 a 13.000 utenze a fine 2009.

3.8. Ulteriori considerazioni sull'automazione del processo di gestione

L'analisi fin qui condotta consente alcuni spunti di riflessione.

In primo luogo, come già evidenziato, risulta confermata l'attitudine della procedura di convenzionamento adottata – adesione al *form* elettronico e sottoscrizione con firma digitale - a divenire strumento universale per la gestione di tutti i rapporti contrattuali aventi ad oggetto la fornitura di servizi a terzi.

In particolare, gli strumenti di convenzionamento utilizzati – *form* elettronico e firma digitale – sostituiscono gli strumenti tradizionali – documento cartaceo e sottoscrizione autografa – senza compromettere la validità e l'efficacia dei rapporti, ma con innegabili vantaggi sotto il profilo dei tempi e dei costi di gestione.

In secondo luogo, lo schema di convenzione adottato costituisce lo schema generale di accesso a tutti i servizi telematici dell'Agenzia del Territorio, sia quelli già erogati sia quelli in via di erogazione, consentendo uniformità di disciplina ed una rilevante economia gestionale.

In particolare, lo schema di convenzionamento adottato rende superflua la stipula di nuove convenzioni nell'ipotesi di erogazione di ulteriori servizi aventi il minimo comune denominatore dell'acceso ai dati catastali ed ipotecari.

agenzia del Territorio

4. Semplificazione amministrativa: la trasmissione telematica del titolo

4.1. La trasmissione della nota ed il pagamento dei diritti mediante adempimento unico telematico

Con il decreto legislativo 18 dicembre 1997, n. 463, viene introdotta una rivoluzionaria innovazione: la possibilità di eseguire per via telematica, con un unico invio, più adempimenti relativi ad un unico atto immobiliare, ma di competenza di più amministrazioni, le quali cooperano tra di loro scambiandosi le informazioni di cui hanno bisogno. Credo si possa affermare che si tratta di uno dei primi veri esempi di *e-government* realizzati in Italia.

L'idea è semplice: un atto immobiliare deve essere registrato, trascritto e volturato ed è soggetto al pagamento di diversi tributi, ciò comporta dover predisporre tre copie dell'atto, tre moduli diversi ciascuno contenente più o meno gli stessi dati, effettuare tre diversi pagamenti e recarsi presso tre uffici, spesso in città diverse, almeno due volte, una per consegnare i documenti ed una per ritirare gli esiti. Sfruttando la tecnologia, si unifica pertanto la modulistica creando un unico file informatico contenente tutti i dati necessari, che può essere spedito per via telematica, ed anche il pagamento può essere eseguito per via telematica e una volta sola, applicando il principio dell'autoliquidazione. Sempre utilizzando il collegamento con Sister, e nella stessa sessione nella quale viene effettuato l'invio, il notaio può verificarne il buon esito e rilevare gli identificativi numerici della registrazione; le ricevute relative agli adempimenti così effettuati sono messe a disposizione dal sistema per il loro scarico, in forma di documenti elettronici firmati.

L'Agenzia del Territorio si fa carico della realizzazione dell'interfaccia telematica unica verso gli utenti e di un sistema di colloquio verso tutti gli uffici interessati.

L'evoluzione è stata contraddistinta dalle seguenti fasi:

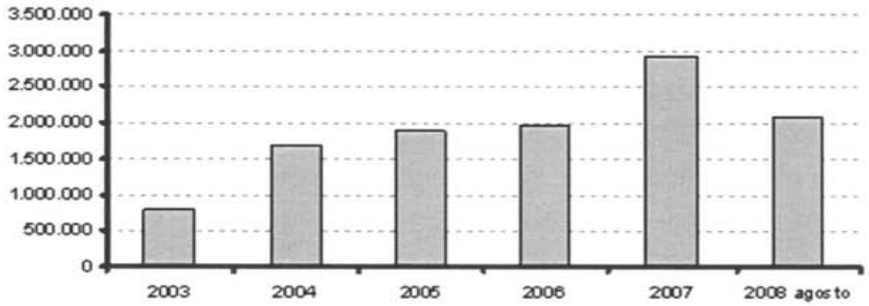
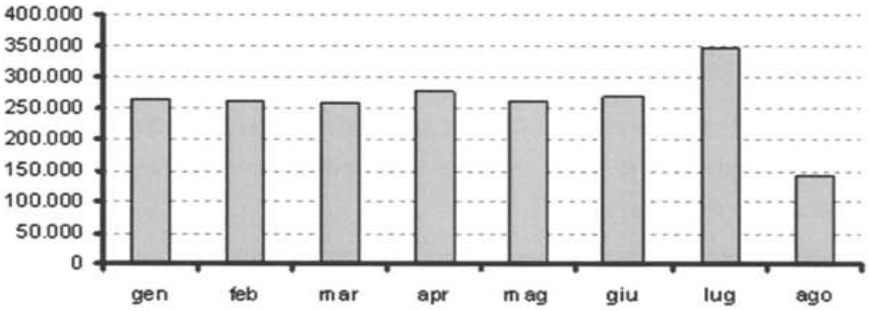
- nel 2000 vengono emanati i regolamenti attuativi e nel 2001 viene avviata la sperimentazione in alcuni distretti notarili;
- nel 2003 il servizio è utilizzato da tutti i notai obbligatoriamente per le compravendite e può essere utilizzato volontariamente per le altre tipologie di atti immobiliari;
- nel 2006 viene approvata la norma che rende possibile estendere l'adempimento unico anche agli atti non immobiliari (legge 11 marzo 2006, n. 81);

- da maggio 2007 tutti i notai utilizzano esclusivamente il canale telematico per la registrazione degli atti da loro redatti o autenticati;
- è stata anche avviata una collaborazione con la Regione Friuli-Venezia Giulia e le Province autonome di Trento e Bolzano e da quest'anno è in corso la sperimentazione dell'invio, tramite adempimento unico, delle istanze tavolari per l'iscrizione nei libri fondiari.

4.2. Statistiche e andamenti del servizio telematico

Le tabelle che seguono illustrano, con dati quantitativi, i risultati raggiunti fino ad oggi.

Atti registrati per anno dal 2003 ad agosto 2008



Atti registrati per mese da gennaio ad agosto 2008