



COMUNE DI
VARESE

Area I
Competitività e Semplificazione
per il Cittadino e le Imprese

Varese, 18 gennaio 2023

OGGETTO: L'impatto del SUPERBONUS sulle richieste di accesso agli atti presso lo Sportello Unico Edilizia – Misure adottate dallo Sportello Unico Edilizia – Esito dell'indagine di Customer Satisfaction 2021 e 2022

Le misure fiscali connesse agli interventi di efficientamento energetico, sisma bonus, fotovoltaico e colonnine di ricarica di veicoli elettrici sono state per la prima volta introdotte dal nostro legislatore con la pubblicazione del **D.L. 19 maggio 2020, n. 34, in particolare, con l'art. 119** in esso contenuto, entrato in vigore nella versione originaria il 19.5.2020, successivamente modificatosi per effetto dei numerosi decreti legge intervenuti.

La necessità di verificare ed esaminare la documentazione tecnica dei fascicoli edilizi preliminarmente all'elaborazione della pratica edilizia avente ad oggetto gli interventi di efficientamento (definita con modello unificato CILAS messo a disposizione a decorrere dal 5.8.2021) ha comportato un aumento esponenziale delle istanze di accesso da parte dei Professionisti incaricati.

Se prima dell'avvento della norma, le istanze di accesso si assestavano intorno alle 800 all'anno, dopo la novella del superbondus le istanze pervenute al SUE sono notevolmente aumentate come segue:

Anno 2018: 802 istanze

Anno 2019: 796 istanze

Anno 2020: 862 istanze

Anno 2021: 1516 istanze

Anno 2022: 1176 istanze

L'impatto di questi importanti numeri di istanze di accesso è stato ancora più forte se si considera che è avvenuto proprio nel pieno dell'emergenza COVID-19 durante la quale vi sono stati inizialmente settimane di chiusura totale al pubblico, riaperture dell'Ufficio con limitazione



COMUNE DI
VARESE

Area I

Competitività e Semplificazione
per il Cittadino e le Imprese

degli ingressi per rispetto delle misure emergenziali e continue assenze di personale coinvolto dal COVID-19.

Al fine di garantire al Cittadino la possibilità di beneficiare delle agevolazioni fiscali connesse al superbonus, di incentivare la ripartenza dei cantieri e, dunque, tutto l'indotto, primo fra tutti, il lavoro dei Professionisti tecnici, lo Sportello Unico Edilizia ha adottato diverse misure sotto il profilo organizzativo quali:

- a) rafforzamento del personale dedicato all'istruttoria delle istanze e della ricerca dei fascicoli edilizi;
 - b) ampliamento degli spazi dedicati ai Professionisti per la visione e l'esame della documentazione messa a disposizione; e ciò per evitare assembramenti c) che potessero mettere a rischio il personale e l'utenza;
- aggiunta di n. 2 fotocopiatori in uso esclusivo ai Professionisti per le copie fascicoli;
- d) digitalizzazione in CPORTAL di tutta la procedura di inoltro delle istanze di accesso agli atti;
 - e) elaborazione di un VADEMECUM sull'accesso agli atti costantemente aggiornato e pubblicato su CPORTAL e sul sito istituzionale dell'Ente;
 - f) costante comunicazione con gli Ordini professionali, anche con riunioni congiunte, per un aggiornamento sulle modalità di accesso agli Uffici e sulle modalità di presentazione delle istanze.

L'obiettivo di tutte le misure sopra elencate è stato primariamente quello di ridurre il più possibile i tempi di evasione delle istanze nel rispetto dei limiti previsti dal legislatore e garantire l'ingresso agli Uffici da parte dei Professionisti per la visione e copia dei documenti.

Una volta passato il ciclone delle istanze, al fine di verificare l'efficienza del servizio di accesso agli atti e di cogliere spunti per poterlo migliorare soprattutto alla luce di un periodo eccezionale come quello emergenziale, lo Sportello Unico Edilizia ha ritenuto di dover sondare il grado di soddisfazione dell'utenza somministrando, nel corso del 2021 (dal 10 maggio al 10 agosto) e del 2022 (dal 3 ottobre al 31 dicembre), un questionario di gradimento che gli utenti (Cittadini/Professionisti) hanno compilato e consegnato a fine servizio, prima della chiusura del procedimento.

In particolare, è stato all'utenza di esprimersi in ordine a:

- a) chiarezza del vademecum
- b) modalità di accesso all'Ufficio Sportello Accesso agli atti



COMUNE DI
VARESE

Area I
Competitività e Semplificazione
per il Cittadino e le Imprese

- c) **tempi di evasione delle istanze**
- d) numero delle proprie istanze presentate
- e) grado di soddisfazione generale del servizio reso.

In allegato alla presente, si pubblicano gli esiti dei questionari somministrati all'utenza in alcuni mesi del 2021 e del 2022.

Ciò che emerge dai dati elaborati è senz'altro lo sforzo posto in essere dallo Sportello Unico Edilizia per dare chiarezza circa le modalità di accesso, per consentire, nonostante la mole di fascicoli edilizi da ricercare e da mettere a disposizione dell'utenza negli spazi disponibili, di poter acquisire la documentazione tecnica in tempi ragionevoli ed utili ai fini del rispetto dei termini che il legislatore ha imposto per l'inoltro della pratica edilizia (n. 701 pratiche CILAS pervenute dalla data di introduzione del modello unificato CILAS medesima avvenuta il **5.8.2021**), preliminarmente all'invio della documentazione fiscale per il conseguimento del beneficio.

L'indagine svolta ha costituito, altresì, lo spunto per poter riflettere su eventuali altre iniziative volte al miglioramento del servizio, nell'ottica di una sempre maggiore collaborazione tra Pubblica Amministrazione e Utente.

IL DIRIGENTE CAPO AREA I
Competitività e Semplificazione
per il Cittadino e le Imprese
(Dr. Francesco Fachini)



Documento informatico firmato digitalmente ai sensi del T.U. 445/2000 e del D.Lgs. 82/2005 e rispettive norme collegate, sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.