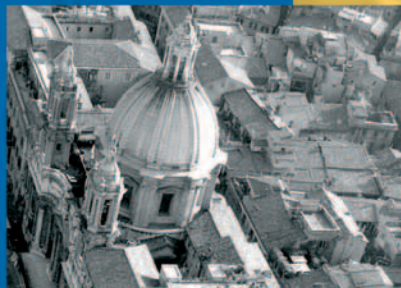




agenzia del
 Territorio



CARTA DELLA QUALITÀ

Parte generale

EDIZIONE 2008



INDICE

indice
dice indice
indic

PRESENTAZIONE	pag.	3
PERCHÉ CI SI RIVOLGE ALL'AGENZIA DEL TERRITORIO	"	4
COME ACCEDERE AI SERVIZI	"	5
CONSULTAZIONE DELLE BANCHE DATI E CERTIFICAZIONE	"	7
Consultazione dati catastali sul sito dell'agenzia del territorio (Servizio dati catastali on line)	"	7
Certitel	"	9
Consultazione banca dati di pubblicità immobiliare sul sito dell'Agenzia del Territorio (Servizio ispezioni ipotecarie on line)	"	9
Sister	"	10
Consultazione presso gli Uffici provinciali	"	13
AGGIORNAMENTO NELLO STATO DEI TERRENI E DEI FABBRICATI	"	14
Trasmissione telematica delle pratiche Docfa e Pregeo	"	14
Presentazione atti di aggiornamento presso gli Uffici Provinciali	"	15
PASSAGGI DI PROPRIETÀ O DI ALTRI DIRITTI	"	16
Adempimento Unico Telematico	"	16
Aggiornamento dei registri di pubblicità immobiliare	"	17
Aggiornamento delle intestazioni catastali per mezzo di domanda di volture	"	17
RICHIESTE DI CORREZIONE DI ERRORI	"	18
Contact Center	"	18
Richieste presentate agli Uffici Provinciali	"	18
OSSERVATORIO DEL MERCATO IMMOBILIARE E SERVIZI TECNICO-ESTIMATIVI	"	19
IL PORTALE PER I COMUNI	"	21
GLI STRUMENTI DI PAGAMENTO	"	23
INFINE, PER SAPERNE DI PIÙ SULL'AGENZIA...	"	24



PRESENTAZIONE



Anche quest'anno con la 5ª edizione della Carta della Qualità, l'Agenzia del Territorio rinnova il suo impegno verso gli utenti, **rendendo pubblici i propri obiettivi** di servizio e **affermando il suo impegno per il loro raggiungimento**.

La Carta offre un quadro unitario dei **servizi catastali e ipotecari di sportello e telematici**, descritti dal punto di vista dell'utente.

In questo modo si adegua al forte sviluppo dei servizi offerti attraverso Internet.

La Carta si compone di due parti:

- una **parte generale**, costituita dal presente documento, in cui sono illustrati i servizi forniti sia presso gli sportelli che per via telematica, esplicitati gli indicatori di qualità per ogni servizio e indicati gli obiettivi per i soli servizi telematici;
- una **parte specifica** (disponibile sul sito <http://www.agenziaterritorio.it> nell'area "Qualità dei servizi" e presso gli Uffici), che contiene gli obiettivi di qualità di ogni singolo Ufficio.

I **risultati raggiunti** a fronte degli obiettivi della qualità sono pubblicati annualmente sul sito Internet dell'Agenzia.

Inoltre, sul sito sono pubblicati in sintesi i risultati delle **rilevazioni della soddi-**

sfazione dell'utenza realizzate ogni anno.

Per comunicazioni specifiche riguardanti la Carta della Qualità si può inviare un messaggio email a:

cartadellaqualita@agenziaterritorio.it

PERCHÈ CI SI RIVOLGE ALL'AGENZIA DEL TERRITORIO



L'Agencia del Territorio gestisce l'anagrafe dei beni immobiliari, che comprende:

- le banche dati del **catasto**, quindi l'inventario di tutti i beni immobiliari presenti sul territorio dello Stato italiano. I dati sono relativi alle vicende proprietarie degli immobili, alle loro caratteristiche (planimetrie dei fabbricati e mappe dei terreni) e alla stima della capacità reddituale.
- le banche dati e i registri di **pubblicità immobiliare**, in cui vengono trascritti gli atti concernenti i beni immobili (es. compravendita), o iscritte le ipoteche.

Oltre a ciò l'Agencia presidia l'**Osservatorio del Mercato Immobiliare** e offre **servizi tecnico-estimativi**.

I cittadini, le imprese ed i professionisti si rivolgono all'Agencia del Territorio per:

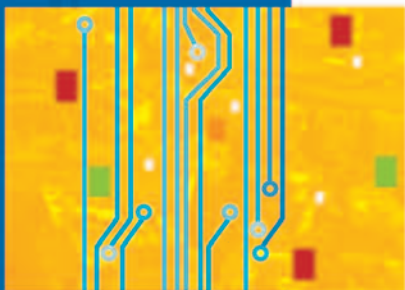
1. **Consultare** le banche dati del catasto e dei registri immobiliari (in termine tecnico, richiedere *visure* e certificazioni) su dati censuari (consistenza e redditi), su dati grafici (mappe catastali per le particelle terreni, schede planimetriche per le unità immobiliari urbane), su dati relativi ai diritti reali sugli immobili (proprietà, ipoteche) da utilizzare a fini fiscali e civilistici.

2. Segnalare al catasto **variazioni nello stato dei terreni** (cambio di coltura, consistenza, destinazione); le denunce di variazione devono essere presentate o direttamente dalla parte (solo per le variazioni colturali) o da un tecnico abilitato, su incarico del proprietario dell'immobile.
3. Segnalare al catasto **nuove costruzioni e variazioni nello stato dei fabbricati** (consistenza, destinazione d'uso).
4. Segnalare ai servizi catastali e di pubblicità immobiliare **modifiche relative alla proprietà dei beni o ad altri diritti reali** (compravendita, uso, usufrutto).
5. Richiedere **correzioni di errori o imprecisioni** riscontrate sui dati.
6. Avere informazioni sui valori di mercato degli immobili tramite l'Osservatorio del mercato immobiliare.

Per saperne di più sui servizi che l'Agencia offre collegati a:

<http://www.agenziaterritorio.it>

COME ACCEDERE AI SERVIZI



Le informazioni ed i servizi sono offerti attraverso una molteplicità di canali.

Uffici provinciali

L'Agenzia del Territorio ha uffici in tutti i capoluoghi di provincia e, in alcuni casi, anche a livello sub provinciale.

Molti uffici provinciali hanno attivato sportelli decentrati presso altre Amministrazioni (Comuni, Comunità Montane) per portare i servizi più vicini agli utenti.

Per i **servizi catastali** normalmente l'apertura al pubblico è dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.00.

Oltre metà degli Uffici sono aperti anche di pomeriggio in giorni stabiliti (più frequentemente martedì e giovedì).

L'orario può essere diversamente articolato in funzione di esigenze locali.

Per i **servizi di pubblicità immobiliare** l'apertura al pubblico è dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 12.30 (fino alle 11.00 l'ultimo giorno lavorativo del mese).

Gli indirizzi, gli orari di apertura degli **Uffici Provinciali del Territorio** e le modalità di erogazione dei servizi sono reperibili sul sito e sulle Carte della Qualità dei singoli Uffici.

Internet

Il principale canale telematico dell'Agenzia del Territorio è il **sito internet www.agenziaterritorio.it**, all'interno del quale sono contenute informazioni e servizi a libero accesso dedicati alla generalità degli utenti, oltre a programmi e specifici servizi a richiesta per cittadini, pubbliche amministrazioni locali, imprese e professionisti.

Altro canale telematico dell'Agenzia del Territorio è "**Sister**" (**sister.agenziaterritorio.it**), ambiente riservato all'utenza professionale pubblica e privata, attraverso il quale si accede alla consultazione on line della banca dati dell'Agenzia (visure catastali, ispezioni ipotecarie) e alla presentazione telematica di documenti di aggiornamento della banca dati.

Telefono

Con il servizio Certitel, i cittadini possono richiedere per telefono e ricevere a domicilio per posta le visure catastali, chiamando il numero verde di Poste Italiane 800 000 186. Si tratta di un servizio a pagamento offerto in collaborazione con Poste Italiane.

Ecco il quadro sintetico dei servizi offerti e dei canali di accesso.

SERVIZI	COME ACCEDERE	
	PER TUTTI GLI UTENTI	PER UTENTI PROFESSIONALI E ENTI PUBBLICI
CONSULTAZIONE DELLE BANCHE DATI		
Consultazione della rendita catastale di un immobile	Sito internet (accesso libero), Uffici Provinciali	Sister Portale on line per i Comuni
Visura catastale per soggetto	Sito internet (è richiesta abilitazione), Uffici Provinciali	
Visura catastale per soggetto o per immobile	Certitel (a pagamento, telefono o sito www.poste.it), Uffici Provinciali	
Consultazione estratto di mappa	Uffici Provinciali	
Consultazione planimetrie	Uffici Provinciali (solo proprietari o delegati)	Portale on line per i Comuni
Banca dati pubblicità immobiliare	Uffici Provinciali, sito internet	Sister
VARIAZIONI DELLO STATO DEI TERRENI		
Frazionamenti e fusioni di terreni, edificazione di fabbricati (tipi mappali)	Servizio riservato ai professionisti	Uffici Provinciali, anche su appuntamento prenotato attraverso sito Internet Invio telematico (Sister)
Variazioni della qualità di coltura	Uffici Provinciali, sito internet per segnalazione errori	
Informazioni cartografiche		Su internet punti fiduciali, mutue distanze, monografie
NUOVE COSTRUZIONI E VARIAZIONI DELLO STATO DEI FABBRICATI		
Frazionamenti e fusioni di fabbricati, nuove costruzioni	Servizio riservato ai professionisti	Uffici Provinciali (anche su appuntamento prenotato attraverso sito Internet), Invio telematico (Sister)
MODIFICHE ALLA PROPRIETÀ O ALTRI DIRITTI		
Atti di compravendita, altri atti che modificano diritti	Servizio riservato ai professionisti, salvo casi particolari	Adempimento unico telematico (Sister), uffici provinciali
Domande di voltura (passaggi che non dipendono da atti, come le successioni)	Uffici Provinciali	Uffici Provinciali
RICHIESTE DI CORREZIONE		
Richieste di correzione	Sito Internet (servizio contact center), Uffici provinciali	
INFORMAZIONI OMI		
Pubblicazioni (note semestrali, rapporti territoriali, ecc.)	Sito internet	
Banche dati (volumi compravendita, quotazioni immobiliari)	Sito internet	

CONSULTAZIONE DELLE BANCHE DATI E CERTIFICAZIONE



CONSULTAZIONE DATI CATASTALI SUL SITO DELL'AGENZIA DEL TERRITORIO (SERVIZIO DATI CATASTALI ON LINE)

Tutti i cittadini possono consultare la banca dati catastale attraverso il sito dell'Agencia del Territorio (cliccando su "visure catastali on line" nella sezione "servizi telematici").

La ricerca può essere effettuata attraverso le seguenti modalità:

- Consultazione delle rendite catastali sulla base dell'identificativo catastale del bene
- Ricerca dei dati catastali per codice fiscale della persona intestataria.

CONSULTAZIONE RENDITE CATASTALI
Il servizio per la consultazione delle **rendite catastali** permette di conoscere, indicando l'identificativo catastale dell'immobile (comune, foglio, particella, subalterno): dati di classamento, rendita (per i terreni reddito), indirizzo (per i soli fabbricati).

APPROFONDIMENTI E TERMINI TECNICI

DATI DI IDENTIFICAZIONE CATASTALE	INTESTATARIO CATASTALE	TITOLARITÀ
<p>L'identificativo catastale, in generale, è costituito dalle seguenti informazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comune catastale • Sezione Amministrativa (per il solo catasto urbano) • Sezione Censuaria (per il solo catasto terreni) • Sezione Urbana (per il solo catasto urbano) • Foglio • Particella • Denominatore • Subalterno 	<p>Persona fisica (identificata con: nome e cognome, luogo e data di nascita, codice fiscale) o giuridica (identificata con: denominazione, sede legale, codice fiscale) cui sono intestati, per l'intero o solo parzialmente, i beni posseduti a titolo di proprietà, usufrutto o altri diritti reali soggetti all'iscrizione in catasto.</p>	<p>Legame intercorrente tra un intestatario catastale ed un immobile. Si concretizza nella specificazione di un diritto reale (es. proprietà) e di una quota (ad es. 1/2) che l'intestatario catastale vanta sull'immobile. (per il suddetto esempio la titolarità è : "proprietario per 1/2").</p>

CONSULTAZIONE DELLE BANCHE DATI E CERTIFICAZIONE

RICERCA PER CODICE FISCALE

La ricerca per codice fiscale del soggetto intestatario di beni immobili, a differenza della ricerca per identificativi catastali, richiede una preventiva fase di accreditamento ai servizi telematici dell'Agenzia delle Entrate "Fisco on line" (vedi box informativo).

Indicando il codice fiscale di una persona e la provincia e il comune catastale dove si vuole eseguire la ricerca, il servizio fornisce:

- I dati anagrafici del soggetto intestatario dell'immobile, la titolarità e la quota di diritto

L'ACCESSO AL SERVIZIO "RICERCA PER CODICE FISCALE"

Per accreditarsi è necessario accedere al sistema di autenticazione per i servizi telematici dell'Agenzia delle Entrate (www.agenziaentrate.it) Fisconline.

Fisconline è dedicato a tutti i contribuenti che non debbano presentare la dichiarazione dei sostituti di imposta (modello 770) per più di 20 soggetti e che non siano già abilitati ad Entratel.

L'abilitazione a Fisconline può essere ottenuta richiedendo il codice di identificazione strettamente personale (codice PIN):

- direttamente "online" dal sito dell'Agenzia delle entrate. Il sistema, eseguiti alcuni controlli, fornirà subito le prime 4 cifre del codice PIN necessario per accedere ai servizi di Fisconline.

Entro 15 giorni il richiedente riceverà, al domicilio conosciuto dall'Agenzia delle Entrate, una lettera contenente gli elementi necessari a completare il codice PIN (ultime 6 cifre) e la password per il primo accesso;

- recandosi muniti di documento di riconoscimento presso un qualsiasi ufficio delle Entrate. Il funzionario dell'ufficio, verificata l'identità del richiedente, fornirà le prime 4 cifre del codice PIN e la password per il primo accesso. Gli elementi necessari a completare la costruzione del codice PIN (ultime 6 cifre) saranno ottenuti "online" con l'apposita funzione disponibile su questo sito;
- per telefono, tramite il servizio automatico che risponde al numero 848.800.333.

Per approfondimenti e informazioni sulle modalità di registrazione degli utenti al suddetto servizio si rimanda alla relativa **pagina informativa** <http://telematici.agenziaentrate.gov.it/Main/SAbilitazione.jsp>.

INDICATORI DI QUALITÀ SERVIZIO CONSULTAZIONE DATI CATASTALI	NOTE
Gli indici di ricerca nazionali per la banca dati catasto (media nazionale) sono aggiornati giornalmente	
Il sistema centrale è disponibile nel 99% dei casi (su base giornaliera), sulla fascia oraria 0.00-23.00	Consente accesso al sistema e consultazioni
I risultati sono rilasciati in tempo reale	

CONSULTAZIONE DELLE BANCHE DATI E CERTIFICAZIONE

- gli identificativi catastali degli immobili intestati al soggetto
- la rendita catastale e i redditi dominicali e agrario per gli immobili censiti al catasto terreni
- l'ubicazione per gli immobili censiti nel catasto dei fabbricati.

CERTITEL

L'accesso al servizio avviene attraverso il sito internet dell'Agenzia del Territorio e quello di Poste Italiane (<http://www.poste.it> nell'area "Richiedere documenti") o attraverso il numero verde di Poste Italiane 800 000 186, attivo tutti i giorni della settimana, dalle ore 8.00 alle ore 20.00, festivi compresi.

Per usufruire del servizio via web è necessario registrarsi (gratuitamente) al sito di Poste Italiane.

Comunicando i dati richiedente/ destinatario del documento e i dati della persona o dell'immobile oggetto della ricerca, si ottiene la relativa visura catastale.

La visura viene consegnata:

- a domicilio, tramite raccomandata con pagamento in contrassegno
- per posta elettronica, con pagamento attraverso Carta di credito (VISA e MA-

INDICATORI DI QUALITÀ SERVIZIO CERTITEL

Recapito **con raccomandata** dei documenti richiesti entro le ore 12 del quarto giorno, escluso il sabato

Recapito **via posta elettronica** entro 48 ore

STERCARD), addebito su conto corrente bancoposta e postepay.

Per questo servizio Poste Italiane agisce per nome e per conto dell'Agenzia del Territorio.

CONSULTAZIONE BANCA DATI DI PUBBLICITÀ IMMOBILIARE SUL SITO DELL'AGENZIA DEL TERRITORIO (SERVIZIO ISPEZIONI IPOTECARIE ON LINE)

Sempre all'interno del sito dell'Agenzia del Territorio, tra i servizi offerti al cittadino, c'è la possibilità di consultare la banca dati di Pubblicità Immobiliare (cliccando su "ispezioni ipotecarie on line"), cioè di ricevere informazioni sugli atti immobiliari nei quali compare il soggetto richiesto.

Indicando l'ufficio di Pubblicità immobilia-

CONSULTAZIONE DELLE BANCHE DATI E CERTIFICAZIONE

re su cui effettuare la ricerca e i dati anagrafici del soggetto di interesse il sistema fornisce in risposta:

- elenco dei soggetti individuati ed eventuali omonimi oppure l'informazione che non è stato reperito alcun soggetto con i dati anagrafici richiesti;
- elenco sintetico delle formalità in cui compare il soggetto richiesto;
- a richiesta, visualizzazione di una o più formalità in elenco.

Il servizio è a pagamento.

Per accedere al servizio è necessario prima **registrarsi ai servizi finanziari on line di Poste Italiane S.p.a.** e specificare, quindi, lo stesso codice fiscale indicato per la registrazione.

SISTER

VISURE CATASTALI

Il canale telematico offre tutte le funzioni di ricerca delle **informazioni principali del Catasto Fabbricati e Terreni** e la relativa stampa dei dati.

Tramite **SISTER**, è possibile fare ricerche **a livello nazionale** all'interno della banca dati catastale sia per persona fisica che giuridica, e ricerche sulle **single province**¹. Si possono ottenere le classiche visure o gli estratti di mappa. Per rispetto della privacy dei proprietari non è possibile visionare le planimetrie delle unità immobiliari.

Il **risultato** della visura, prodotto in tempo reale, è **identico**², sia nel formato sia nel contenuto, a quanto si ottiene presso lo sportello dell'ufficio catastale competente.

Dal 2008 è attiva la nuova modalità convenzione che permette a chiunque abbia interesse di attivare il servizio.

Sono molte le novità introdotte:

- l'abilitazione è valida sia per la banca dati catastale che per quella di pubbli-

INDICATORI DI QUALITÀ SERVIZIO CONSULTAZIONE PUBBLICITÀ IMMOBILIARE

NOTE

Gli indici di ricerca nazionali (media nazionali) sono costantemente allineati all'Ufficio di Pubblicità Immobiliare di riferimento

Il sistema centrale è disponibile nel 99% dei casi (su base giornaliera), sulla fascia oraria 6.00-22.00

Consente accesso al sistema e consultazioni

I risultati sono rilasciati in tempo reale

¹ Le visure storiche sono limitate dalla data di impianto meccanografico dell'ufficio.

² Gli indici sono aggiornati al giorno precedente.

CONSULTAZIONE DELLE BANCHE DATI E CERTIFICAZIONE

cità immobiliare. Come presso gli uffici, le visure catastali sono gratuite, mentre per le ispezioni ipotecarie è necessario versare le relative tasse anticipatamente secondo le modalità riportate nel sito www.agenziaterritorio.it nella sezione Telematici – Sister - convenzioni.

- l'adesione alla convenzione ed il pagamento avvengono esclusivamente per via telematica.
- è stato abolito il canone annuale e il deposito cauzionale.

Sono previsti due modelli:

- Persona giuridica: Organi dello Stato, Regioni, Province, Comuni, Società e "Persone non fisiche" (associazioni non riconosciute, ordini professionali).
- Persona fisica.

Per **maggiori informazioni** sulle modalità di richiesta, disdetta e rinnovo della convenzione ci si può collegare al link www.agenziaterritorio.it nella sezione Servizi Telematici – Sister – convenzioni oppure **contattare l'Agenzia del Territorio** al seguente indirizzo:

Direzione Centrale Organizzazione e Sistemi Informativi
Ufficio gestione contratti e convenzioni
Viale Antonio Ciamarra, 144 - 00173 Roma
Tel.0672004500 (dal lunedì al venerdì

ore 11.00/13.00), Fax0650059217,
E-mail: dc_osi Ugcc@agenziaterritorio.it

Per l'assistenza agli utenti, che riscontrano difficoltà di comunicazione o di accesso al servizio SISTER, è disponibile il **numero verde 800 21 94 02, attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.00 e il sabato dalle 8.00 alle 14.00.**

Inoltre, cliccando su **Info & Aiuto dal sito di SISTER**, si accede ad un servizio di assistenza on line, che fornisce informazioni generali sul servizio, informazioni di carattere giuridico amministrativo e risposte ai più frequenti quesiti applicativi.

NOTE SUGLI INDICATORI DI QUALITÀ PER IL SERVIZIO SISTER

Per comprendere la scelta degli indicatori adottati, è necessaria una breve premessa sulla **struttura informatica di SISTER**, organizzata a due livelli:

- **archivi locali** degli Uffici Provinciali del Territorio, contenenti le banche dati catastali ed ipotecarie per il territorio di competenza;
- **archivio centrale**, che contiene parte delle informazioni disponibili negli archivi locali, utili per una formulazione più precisa della richiesta di consultazione.

L'utente si collega al sistema centrale principalmente via Internet o tramite reti dedicate ai professionisti (es. Notartel); **il sistema centrale permette alcune operazioni direttamente; per altre operazioni, interroga gli archivi locali, operando così in modo asincrono.**

I **tempi di risposta dei sistemi** esprimono la tempestività della transazione per la parte sotto il diretto controllo dell'Agenzia del Territorio. Dal punto di vista dell'utente, i tempi di risposta possono essere differenti, poiché sono influenzati da altri fattori non controllabili da parte dell'Agenzia, quali la velocità del collegamento Internet, i tempi del passaggio dell'informazione su Internet e la potenza del personal computer dell'utente o per alcune categorie di utenti la rete di servizi propria (es. notartel) di cui si avvalgono.

CONSULTAZIONE DELLE BANCHE DATI E CERTIFICAZIONE

ISPEZIONI IPOTECARIE

Consente all'utente di **consultare a distanza i registri immobiliari delle conservatorie**. Si ha accesso, così, alle formalità

depositate presso le Conservatorie dei registri immobiliari (atti di vendita e di successione, ipoteche, ecc.).

INDICATORI DI QUALITÀ SERVIZIO SISTER	NOTE
La risposta alla richiesta di attivazione è data in 10 giorni	
Gli indici di ricerca nazionali per la banca dati catasto (media nazionale) sono aggiornati giornalmente	
Il sistema centrale è disponibile nel 99% dei casi (su base giornaliera), sulla fascia oraria 0.00-23.00,	Consente accesso al sistema e ricerche sugli indici nazionali del catasto
I sistemi locali catasto e registri immobiliari (media nazionale) sono disponibili nel 97% dei casi (su base mensile) sulla fascia oraria 9.00-18.00, da lunedì a venerdì	Comprende interruzioni programmate per manutenzioni
Tempi di consultazione/ricerca degli archivi catastali: il 99% al mese delle ricerche è espletato entro 20"	Si intendono le ricerche per soggetto, indirizzo, immobile e la visura sintetica, che si effettuano sul sistema centrale
Tempi di effettuazione delle visure catastali on line (media nazionale): il 95% al mese delle visure esaudite on line è fornito entro 20"	Si intende la visualizzazione delle visure complete, che richiede il collegamento con i sistemi locali
Tempi di consultazione/ricerca degli archivi ipotecari (media nazionale): • il 95% al mese delle ricerche è espletato entro 20" • Il 98% al mese delle ricerche è espletato entro 60"	Si intende ricerca per soggetto, immobile, congiunta, elenco formalità, con consultazione degli archivi locali
Tempi di consultazione della singola formalità presente negli archivi ipotecari (media nazionale): • l'80% al mese delle formalità sono fornite entro 20" • Il 90% delle formalità al mese sono fornite entro 60"	Si intende visualizzazione della nota di trascrizione o di iscrizione, con consultazione degli archivi locali
Il Call Center risponde al 95% delle telefonate entro 40 secondi. Il Call Center risolve: • il 70% entro un giorno • il 95% entro 3 giorni.	Il 100% delle chiamate è comunque sempre risolto

CONSULTAZIONE DELLE BANCHE DATI E CERTIFICAZIONE

Possono accedere al servizio:

- **organi costituzionali, giurisdizionali e amministrazioni centrali e periferiche dello Stato**, a cui il collegamento è concesso gratuitamente a seguito di formale richiesta;
- **aziende di Stato, enti locali, enti parastatali, enti pubblici; notai** ed altri soggetti esercenti le **professioni** e rispettivi consigli dell'ordine e collegi;

- altri ordini professionali, persone giuridiche, società, agenzie, ditte individuali ed altre persone fisiche.

Per maggiori informazioni ci si può collegare al sito dell'Agenzia nella sezione Servizi Telematici – Sister – Info e aiuto, oppure contattare l'Ufficio Provinciale del Territorio di riferimento.

CONSULTAZIONE PRESSO GLI UFFICI PROVINCIALI

INDICATORI QUALITÀ CONSULTAZIONE BANCHE DATI ALLO SPORTELLO (VEDI CARTE DELLA QUALITÀ SPECIFICHE PER UFFICIO)	
SERVIZIO	INDICATORI DI QUALITÀ
SERVIZI CASTASTALI	
Consultazione delle banche dati (visure, certificati, planimetrie, estratti di mappa, ...)	Tempi di attesa in coda: ... % degli utenti serviti entro 30 minuti , ... % entro 60 minuti Il ... % delle consultazioni (per le visure il 100%) viene rilasciato in tempo reale .
SERVIZI DI PUBBLICITÀ IMMOBILIARE	
Consultazione dei registri immobiliari (ISPEZIONI IPOTECARIE)	Le ispezioni vengono effettuate in giornata nel ... % dei casi.
Certificati ipotecari	I certificati ipotecari sono resi disponibili entro ... giorni dalla richiesta.

AGGIORNAMENTO NELLO STATO DEI TERRENI E DEI FABBRICATI



Gli atti tecnici di aggiornamento del catasto terreni e del catasto fabbricati, con cui vengono segnalate **nuove costruzioni e variazioni nello stato dei fabbricati** (pratiche DOCFA) oppure **variazioni nello stato dei terreni** (pratiche PREGEO) devono essere presentati da un tecnico abilitato, su incarico del proprietario dell'immobile.

La presentazione può avvenire:

- per via telematica;
- presso gli uffici provinciali.

Le dichiarazioni con cui vengono segnalati i cambi di coltura nei terreni possono essere presentate direttamente dalla parte interessata o da un tecnico abilitato, su incarico del proprietario dell'immobile.

Questo servizio è disponibile solo presso gli uffici provinciali.

TRASMISSIONE TELEMATICA DELLE PRATICHE DOCFA E PREGEO

Tutti i professionisti d'Italia hanno la possibilità di inviare gli atti **Docfa e Pregeo per via telematica**.

Per il **pagamento e per la firma digitale** sono utilizzati **strumenti innovativi**, semplificando gli adempimenti e riducendo i costi connessi.

Per trasmettere l'atto d'aggiornamento il **professionista elabora il documento catastale digitale e lo invia attraverso SISTER**. Il sistema rende disponibile in ogni momento lo stato di avanzamento delle pratiche.

INDICATORI QUALITÀ PRESENTAZIONE TELEMATICA ATTI CATASTO

SERVIZIO	INDICATORI DI QUALITÀ
Atti di aggiornamento catasto fabbricati (DOCFA)	Gli atti DOCFA presentati per via telematica sono registrati in banca dati entro 2 giorni dalla trasmissione. L'Ufficio ha 12 mesi di tempo per controllare ed eventualmente modificare la rendita proposta.
Atti di aggiornamento catasto terreni (PREGEO)	Gli atti PREGEO presentati per via telematica sono registrati in banca dati entro 2 giorni dalla trasmissione.

INFORMAZIONI CARTOGRAFICHE ON LINE

Sul sito Internet dell'Agenzia sono messe a disposizione dei professionisti informazioni utili per predisporre gli aggiornamenti del catasto terreni http://www.agenziaterritorio.gov.it/servizi/professionisti/dis_taf/index.htm

DIS – MUTUE DISTANZE DEI PUNTI FIDUCIALI

Archivio delle mutue distanze dei punti fiduciali che sono stati interessati da rilievi topografici eseguiti per la predisposizione di atti di aggiornamento del catasto terreni, dai tecnici professionisti, o per le attività connesse ai compiti d'istituto, dagli Uffici provinciali dell'agenzia del Territorio.

Le distanze contenute nell'Archivio sono relative ai rilievi topografici eseguiti dal 1989 (data di attivazione della procedura PREGEO) ad oggi. L'archivio viene aggiornato con cadenza bimestrale.

TAF – TABELLA ATTUALE DEI PUNTI FIDUCIALI

Archivio dei dati metrici e descrittivi dei punti fiduciali, previsti dalla circolare n. 2/1987, ricadenti in un comune.

L'archivio viene aggiornato con cadenza mensile

MON – SCHEDE MONOGRAFICHE DEI PUNTI FIDUCIALI

È possibile l'interrogazione ed il prelievo delle monografie dei Punti Fiduciali già acquisite all'archivio informatizzato.

Le modalità di ricerca prevedono una selezione puntuale della singola scheda tramite i seguenti elementi di individuazione:

- Provincia
- Comune
- Foglio

L'archivio viene aggiornato con cadenza giornaliera sulla base delle monografie presentate dai tecnici professionisti tramite la presentazione di atti PREGEO approvati dall'ufficio.

PRESENTAZIONE ATTI DI AGGIORNAMENTO PRESSO GLI UFFICI PROVINCIALI

La presentazione degli atti di aggiornamento può avvenire presso gli uffici provinciali. In tutti gli uffici è disponibile il servizio di **presentazione su appuntamento**.

I professionisti, attraverso il sito Internet dell'Agenzia, possono **prenotare un appuntamento** per la presentazione delle pratiche Docfa e Pregeo.

In questo modo si riducono i tempi di attesa ed è possibile una migliore organizzazione del servizio.

INDICATORI QUALITÀ PRESENTAZIONE ATTI CATASTO ALLO SPORTELLO (VEDI CARTE DELLA QUALITÀ SPECIFICHE PER L'UFFICIO)

SERVIZIO	INDICATORI DI QUALITÀ
Atti di aggiornamento catasto terreni (PREGEO)	Gli estratti di mappa digitali per tipo aggiornamento richiesti allo sportello o per via telematica sono resi disponibili entro ... giorni dalla richiesta. Gli atti di aggiornamento PREGEO presentati allo sportello sono approvati in giornata , al netto di eventuali sospensioni, nel ... % dei casi, e comunque entro ... giorni dalla presentazione.
Atti di aggiornamento catasto fabbricati (DOCFA)	Gli atti di aggiornamento DOCFA presentati allo sportello sono registrati in banca dati il giorno stesso della presentazione, di norma con la rendita catastale proposta dal dichiarante.

PASSAGGI DI PROPRIETÀ O MODIFICA DI ALTRI DIRITTI



L'aggiornamento delle intestazioni catastali degli immobili e dei registri di pubblicità immobiliare avviene per lo più a seguito di atti che modificano i diritti reali sugli immobili.

Nella maggior parte dei casi le segnalazioni relative ai cambiamenti di intestazione avvengono con atti notarili ed è lo stesso notaio che ne cura la presentazione presso i servizi di pubblicità immobiliare

(trascrizione, iscrizione e annotazione) ed il catasto (voltura). Si parla qui Adempimento Unico Telematico. Gli atti pubblici residuali esclusi dall'Adempimento Unico telematico vengono presentati agli sportelli dei Servizi di Pubblicità Immobiliare dell'Agenzia del Territorio. Nei casi residui non soggetti a voltura automatica (in particolare per le dichiarazioni di successione), l'aggiornamento dell'intestazione catastale avviene a seguito di domanda di voltura presentata dalla parte.

INDICATORI DI QUALITÀ ADEMPIMENTO UNICO TELEMATICO

Nel 99% dei casi il servizio di presentazione documenti è disponibile nell'intervallo ore 4:00/22:00

Le ricevute di registrazione sono restituite all'utente nel 90% dei casi entro 15 min. e nel restante 10% entro 30 min

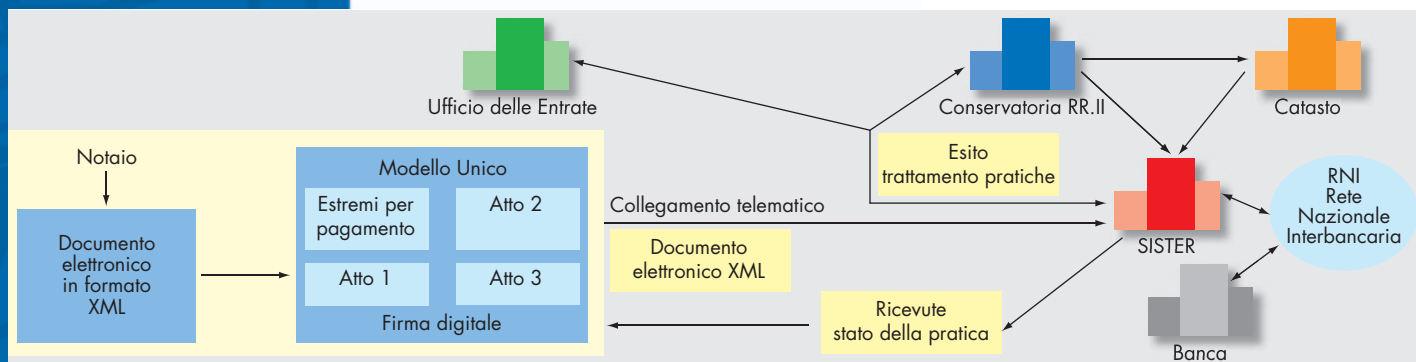
Il Call Center risponde al 95% delle telefonate entro 40 secondi. Il Call Center risolve:

- il 70% entro un giorno
- il 95% entro 3 giorni

Il 100% delle chiamate è comunque sempre risolto.

ADEMPIMENTO UNICO TELEMATICO

Il Modello Unico, oggi utilizzato dai notai e in prospettiva da tutti i pubblici ufficiali, **congiunge tutti gli adempimenti necessari alla registrazione, alla trascrizione e alle volturazioni degli atti immobiliari.**



AGGIORNAMENTO DEI REGISTRI DI PUBBLICITÀ IMMOBILIARE

INDICATORI QUALITÀ AGGIORNAMENTO DEI REGISTRI DI PUBBLICITÀ IMMOBILIARE (VEDI CARTE DELLA QUALITÀ SPECIFICHE PER UFFICIO)

SERVIZIO	INDICATORI DI QUALITÀ
Accettazione delle formalità di trascrizione, iscrizione e annotazione	Le formalità (note) presentate vengono esaminate il giorno stesso della presentazione e registrate nella base dati informatizzata (così da essere consultabili) entro il giorno successivo .
Esecuzione delle domande di annotazione	Le domande di annotazione vengono esaminate e rese disponibili al richiedente per il loro perfezionamento entro ... giorni dal deposito.

AGGIORNAMENTO DELLE INTESAZIONI CATASTALI PER MEZZO DI DOMANDA DI VOLTURE

Le domande di voltura devono essere presentate agli Uffici Provinciali dell'Agenzia del Territorio:

- su tradizionale modello cartaceo oppure
- su supporto informatico, prodotto con il software Voltura 1.0.

Occorre presentare domanda di voltura nei casi non trattati per mezzo di voltura automatica da nota di trascrizione, ad esempio nei casi di successione e riunioni di usufrutto.

INDICATORI DI QUALITÀ AGGIORNAMENTO DELLE INTESAZIONI CATASTALI CON DOMANDA DI VOLTURE (VEDI CARTE DELLA QUALITÀ SPECIFICHE PER UFFICIO)

Le domande di voltura presentate allo sportello su dischetto (programma Voltura 1.0) vengono evase **in tempo reale**.

Quelle presentate su supporto cartaceo vengono evase entro ... **giorni**. Inoltre l'Ufficio verifica l'esito delle volture automatiche da nota di trascrizione e interviene sulle eventuali incongruenze.

RICHIESTE DI CORREZIONI DI ERRORI



Cittadini, imprese e professionisti, che riscontrano incoerenze nella situazione catastale dei propri immobili, possono per presentare **richieste di rettifica dei dati catastali**.

La richiesta può essere fatta con istanza di parte indicando la situazione riscontrata e le notizie utili alla identificazione ed alla correzione dell'errore.

Il servizio è disponibile:

- tramite il servizio *on line* Contact Center
- presso gli **uffici provinciali**

CONTACT CENTER

A questo servizio per presentare via web **richieste di rettifica dei dati catastali**, si accede dal sito internet dell'Agenzia del Territorio nell'area "Servizi telematici – contact center", dove si compila una scheda con nome e cognome, indirizzo di posta elettronica, errore riscontrato e rettifica richiesta.

La richiesta può essere trattata direttamente dal Contact Center o inoltrata all'Ufficio Provinciale competente.

In ogni caso all'utente viene data **risposta sull'esito della richiesta attraverso la posta elettronica**.

RICHIESTE PRESENTATE AGLI UFFICI PROVINCIALI

INDICATORI DI QUALITÀ
SERVIZIO RICHIESTE DI CORREZIONE
PRESENTATE AGLI SPORTELLI
(VEDI CARTE DELLA QUALITÀ
SPECIFICHE PER UFFICIO)

Le istanze di correzione³ degli errori più semplici vengono evase **in tempo reale**.

Le altre istanze di rettifica vengono evase entro ... **giorni** dalla presentazione.

INDICATORI DI QUALITÀ SERVIZIO CONTACT CENTER

Viene data risposta alle richieste entro **14 giorni**

³ Correzioni di errori imputabili all'Ufficio relativi alla toponomastica e ubicazione (via, numero civico, interno, piano), alle annotazioni, alle intestazioni ed ai dati censuari per evidenti errori di informatizzazione dei dati, nonché altre correzioni per le quali non è richiesto un esame approfondito in back office e la documentazione fornita dal richiedente consente di individuare univocamente la soluzione del problema.

OSSERVATORIO DEL MERCATO IMMOBILIARE E SERVIZI TECNICO-ESTIMATIVI



L'Osservatorio del Mercato Immobiliare (OMI) ha due funzioni fondamentali:

- concorrere alla trasparenza del mercato immobiliare;
- fornire elementi informativi alle attività dell'Agenzia del Territorio per quanto riguarda, in particolare, l'area dei processi estimativi.

A tal fine l'Agenzia:

- gestisce una banca dati, che fornisce una rilevazione indipendente, sull'intero territorio nazionale, delle quotazioni dei valori immobiliari e dei volumi delle compravendite;
- valorizza a fini statistici e di conoscenza del mercato immobiliare le banche dati disponibili nell'amministrazione;
- realizza analisi e studi.

Sul sito Internet dell'Agenzia sono resi disponibili a tutti gli utenti, sia a pagamento che a libero accesso, i servizi ed i prodotti derivanti dall'attività dell'OMI.

In particolare sono offerti attualmente, **a libero accesso**, a condizione di citarne la fonte in caso di utilizzo, i seguenti prodotti/servizi:

Le pubblicazioni (download in formato pdf)

- Rapporto - statistiche catastali
- Rapporti immobiliari
- Note semestrali congiunturali (riferite a tutto il territorio nazionale)
- Note territoriali semestrali (riferite a singoli contesti provinciali e comunali)
- Rapporti sulle nuove costruzioni

- Rapporti sui mutui ipotecari destinati all'acquisto di abitazioni
 - Volumi di compravendita immobiliare a livello nazionale e con dettaglio provinciale e comunale. (download in formato xls)
- Inoltre sono liberamente scaricabili:
- Atti ed interventi di convegni e seminari
 - Articoli in tema di economia immobiliare
 - Documenti metodologici

Le banche dati

- **I volumi di compravendita** (consultazione e download in formato Excel)
- **Banca dati delle quotazioni immobiliari** (solo consultazione e con riferimento agli ultimi tre semestri)

Da ottobre 2007 sul sito internet dell'Agenzia del Territorio è possibile consultare le quotazioni immobiliari dell'Osservatorio del Mercato Immobiliare utilizzando il nuovo servizio di navigazione territoriale denominato **GEOPOI®** (GEOcoding Point of Interest). Gli utenti, con apposite funzionalità di ricerca per indirizzo e/o di pan/zoom, potranno navigare sul territorio nazionale ed accedere alle quotazioni OMI.

Il servizio è stato attivato in forma sperimentale per la consultazione delle quotazioni immobiliari relative all'ultimo semestre pubblicato per 4.350 comuni italiani (tra questi sono consultabili le quotazioni dei maggiori comuni italiani Bari, Bologna, Catania, Firenze, Genova, Milano, Napoli, Roma e Torino).

I prodotti/servizi **a pagamento** (le cui modalità di acquisto sono illustrate sul sito INTERNET) sono i seguenti:

OSSERVATORIO DEL MERCATO IMMOBILIARE E SERVIZI TECNICO-ESTIMATIVI

- **Banca dati delle quotazioni immobiliari:** i dati sono disponibili dal 2° semestre 2002 e possono essere richiesti per semestre e relativamente all'intero territorio nazionale, ovvero ad una delle seguenti aree territoriali:
 - *Area territoriale settentrionale*
 - *Area territoriale centrale, meridionale ed insulare.*

I volumi di compravendita: sono disponibili i dati dei volumi di compravendita e dell'IMI (indicatore di intensità mercato immobiliare) **a livello comunale**, per cia-

scun anno, a partire dal 2000. (Con esclusione delle province di Trento, Bolzano, Gorizia e Trieste).

L'Agenzia, che dispone di una consistente struttura tecnica, con organizzazione su base provinciale, si propone come riferimento ideale nei confronti degli Enti pubblici, degli organismi di diritto pubblico o delle imprese pubbliche, con l'esclusione delle Amministrazioni dello Stato o assimilabili, per l'espletamento di **attività tecnico-professionali** e di **consulenza estimativa** riferite ai beni immobiliari e mobiliari.

Entrando nel merito dei servizi offerti, si distinguono alcune specifiche attività che rientrano nel "core business" dell'Agenzia:

- **Perizie di stima su beni immobili:**
 - Redazione di perizie di stima particolareggiate, sommarie, o indicative e di larga massima finalizzate principalmente alla compravendita, alla permuta, alla locazione, alla definizione di valori da porre a base d'asta o alla determinazione di valori d'inventario.
- **Pareri di congruità tecnico-economica:**
 - Attività di verifica sulla congruità di perizie di stima di beni immobili redatte da terzi;
 - Pareri di congruità su preventivi per l'acquisto di beni o la fornitura di servizi.

I servizi sopra descritti sono gestiti dalla Direzione Centrale Consulenze e Stime. Per poterne usufruire è necessario contattare la Direzione oppure gli Uffici Provinciali del Territorio, che provvederanno ad inoltrare la richiesta alla predetta Direzione.

INDICATORI DI QUALITÀ OMI

SERVIZIO	INDICATORI DI QUALITÀ
Banca dati Quotazioni immobiliari	Entro il 15 marzo avviene la pubblicazione del 2° semestre dell'anno precedente a quello in corso Entro il 15 ottobre avviene la pubblicazione del 1° semestre dell'anno in corso
Rapporto immobiliare annuale sui volumi delle compravendite)	Entro il 31 luglio viene pubblicato il consuntivo dell'anno precedente
Rapporto sulle nuove costruzioni	Entro il 30 giugno viene pubblicato il consuntivo dell'anno precedente
Fornitura prodotti/servizi a pagamento	La fornitura avviene entro 15 gg dalla trasmissione della documentazione via fax, la Direzione Centrale OMI invia a mezzo posta, all'indirizzo indicato nel modulo di richiesta, il Cd-rom contenente gli archivi richiesti

IL PORTALE PER I COMUNI



L'Agenzia del Territorio promuove l'inter-scambio dei dati con le Pubbliche Amministrazioni centrali e locali, in coerenza con le indicazioni previste dal decreto legislativo 7 marzo 2005 n. 82 (codice della P.A. digitale), con l'obiettivo di:

- garantire l'accessibilità ai dati
- migliorare la capacità di pianificazione e gestione amministrativa e fiscale del territorio
- migliorare la qualità propri dati e dei servizi per cittadini, professionisti ed imprese

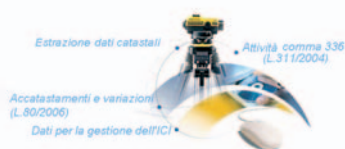
Dal sito internet dell'Agenzia, ad esempio, si accede al portale per i Comuni,

che permette a Comuni e ad altri enti locali di **richiedere la fornitura della banca dati catastale**.

Il servizio è attivo dal 1° gennaio 2007. Le forniture messe a disposizione si distinguono in forniture a richiesta e forniture a pubblicazione.

Le prime vengono prodotte sulla base di apposita richiesta dell'utente (inoltrata tramite portale), invece le forniture a pubblicazione vengono pubblicate mensilmente. In generale sul portale sono presenti forniture di interesse:

- **per tutti gli enti territoriali**
Riguardano i dati di catasto terreni e fabbricati nonché la cartografia vettoriale e sono suddivise in:
 - Dati catastali atualizzati ad una data scelta dall'Ente (forniture a richiesta);
 - Aggiornamenti registrati in un determinato intervallo temporale (forniture a richiesta).
- **specifiche per i comuni**,
Si tratta di file contenenti:
 - i dati derivanti dall'"Adempimento Unico" da fornire ai fini della gestione dell'ICI, ciò potrà consentire la progressiva abolizione dell'obbligo di denuncia di variazione ICI da parte del cittadino (forniture a pubblicazione);



IL PORTALE PER I COMUNI

- i dati metrici forniti ai fini della gestione della TARSU di tutti i dati metrici del catasto fabbricati, attualizzati alla data di produzione (comma 340 dell'art. 1 L. 311/2004) (forniture a richiesta);
- gli aggiornamenti dei dati metrici ai

fini della gestione della TARSU, del catasto fabbricati registrati in un intervallo temporale determinato (forniture a richiesta);

- i dati degli accatastamenti e variazioni da fornire in base all'art. 34 quinquies della Legge 80/2006 (forniture a pubblicazione);
- gli esiti delle attività di riclassamento delle singole unità immobiliari (L. 311/2004 art. 1, comma 336) (forniture a richiesta).

In relazione alle ultime due forniture elencate sul portale sono inoltre presenti le funzioni di invio all'Agenzia delle segnalazioni di incoerenza riscontrate, nell'ottica del miglioramento dello scambio informativo tra l'Agenzia del Territorio e Enti fruitori, anche al fine di garantire il continuo miglioramento del servizio offerto dall'Agenzia a tali Enti.

INDICATORI DI QUALITÀ PORTALE PER I COMUNI	NOTE
La risposta alla richiesta di attivazione è data in 10 giorni	
Il sistema centrale è disponibile nel 99% dei casi (su base giornaliera), sulla fascia oraria 0.00-23.00	
Il Web Contact (link "Contattaci" sul sito) risolve: <ul style="list-style-type: none"> • l'80% delle richieste entro 1 ora • il 90% entro un giorno • il 95% entro 4 giorni 	Il 100% delle richieste è comunque sempre risolto
FORNITURE A RICHIESTA	
Tutte le forniture "a richiesta" sono disponibili entro 5 giorni e per i 30 giorni successivi alla data di esposizione	Le banche dati catastali sono aggiornate alla data della richiesta
FORNITURE SPECIFICHE A PUBBLICAZIONE	
I dati degli accatastamenti e variazioni da fornire in base all'art. 34 quinquies della Legge 80/2006 (forniture a pubblicazione) sono disponibili a partire dalla seconda decade del mese e per i 12 mesi successivi al mese di esposizione	
I dati derivanti dall'"adempimento unico" sono disponibili dalla seconda metà del mese e per i 24 mesi successivi al mese di esposizione	

GLI STRUMENTI DI PAGAMENTO



I tributi per i servizi erogati presso gli Uffici Provinciali possono essere versati:

- in contanti
- tramite carte abilitate al circuito "Pago Bancomat" e "Maestro"
- tramite carta "BNL privata"

È, inoltre, possibile pagare i tributi detrando le somme dovute dal "deposito interno", ossia un deposito di denaro versato preventivamente presso l'Ufficio Provinciale, che può essere reintegrato in qualsiasi momento. Per qualsiasi informazione su come costituire il "deposito interno" ci si può rivolgere all'agente contabile dell'Ufficio di competenza.

Per quanto riguarda i servizi on line, il pagamento dei tributi dovuti per i servizi Docfa e Pregeo telematico, e per gli estratti di mappa vettoriali, può essere effettuato mediante l'utilizzo di somme versate preventivamente sul **deposito dell'utente presso l'Agenzia** (conto corrente postale unico a livello nazionale intestato all'Agenzia).

I versamenti possono essere effettuati sul conto:

- in modalità telematica attraverso:
 - carte di credito (visa e mastercard)
 - carta prepagata postepay

- giroconto da altro conto corrente postale on line

- di persona presso gli Uffici postali.

Il servizio **Ispezioni ipotecarie on line** non prevede il deposito di denaro, ma l'utente può pagare le somme dovute in modalità telematica attraverso:

- carte di credito (visa e mastercard)
- carta prepagata postepay
- giroconto da altro conto corrente postale on line

INFINE, PER SAPERNE DI PIÙ SULL'AGENZIA...



L'agenzia del Territorio (operativa dal 1° gennaio 2001) è nata a seguito della riforma dei ministeri realizzata con il decreto legislativo n.300/1999, ereditando e ampliando le funzioni svolte dal Dipartimento del Territorio dell'allora Ministero delle Finanze.

Tale trasformazione si inquadra nell'ambito del generale processo di riorganizzazione della Pubblica Amministrazione e del progressivo decentramento di competenze agli enti locali (su questo tema si rimanda al decreto legislativo 112/98).

La sua missione è assicurare al cittadino ed ai professionisti, alle pubbliche amministrazioni, agli enti pubblici e privati, una corretta ed efficace gestione dell'anagrafe dei beni immobiliari attraverso l'offerta di servizi relativi al catasto, alla pubblicità immobiliare ed alla cartografia; garantire l'evoluzione del sistema catastale nel rispetto del processo di decentramento; assicurare l'affidabilità dell'Osservatorio del mercato immobiliare e dei servizi estimativi.

L'Agenzia è dotata, negli ambiti definiti dallo statuto, di autonomia amministrativa, gestionale, organizzativa, patrimoniale e finanziaria. Nel nuovo assetto organizzativo, il Ministero dell'Economia e delle Finanze mantiene poteri di indirizzo, con-

trollo e verifica del raggiungimento degli obiettivi definiti con l'Agenzia attraverso apposite convenzioni triennali (adeguate annualmente).

Sul sito Internet dell'Agenzia sono riportati i principali documenti che ne regolano il funzionamento, oltre a ampie note informative sull'organizzazione: [Statuto](#), [Regolamento di Amministrazione](#), [Regolamento di Contabilità](#), [Convenzione con il Ministero](#).

La **CARTA DELLA QUALITÀ**

Parte Generale

è pubblicata dall'Agenzia del Territorio

Direzione centrale

Organizzazione e sistemi informativi

Ufficio processi e qualità

Coordinamento editoriale:

Ufficio comunicazione

Realizzato in collaborazione con
Marchesi Grafiche Editoriali SpA



agenzia del
 Territorio

Largo Leopardi 5 - 00185 Roma

www.agenziaterritorio.gov.it
cartadellaqualita@agenziaterritorio.it