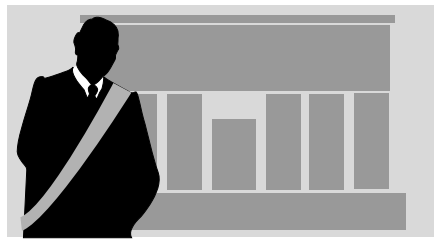


## L'esperienza

4

## Piemonte, cd rom sulla radioprotezione

L'assessorato regionale piemontese alla Sanità ha realizzato il Cd-rom «radioprotezione 2000» rivolto a medici, fisici sanitari, esperti e tecnici sanitari di radiologia medica». Il Cd-rom è stato realizzato grazie alla disponibilità delle unità operative autonome di Fisica sanitaria della Azienda sanitaria locale di Torino, dell'Azienda sanitaria locale 9 di Ivrea e dell'Ordine Mauriziano.



## Viterbo, un nuovo Statuto comunale

Elezione diretta a turno unico del presidente delle circoscrizioni, con premio di maggioranza del 60%; referendum propositivi e abrogativi e non più soltanto consultivi. Queste le principali novità del nuovo statuto varato dal consiglio Comunale di Viterbo all'unanimità. La vecchia normativa sull'elezione del presidente aveva portato a una vera e propria paralisi alcuni consigli circoscrizionali.

COMUNICAZIONE  
E DIRECT MARKETINGEcco l'auditel  
«alla fiesolana»  
Progetti testati  
via telefono

CHIARA SALVANO

Quanto fatto dall'amministrazione comunale fiesolana negli ultimi anni nel campo della comunicazione era già rispondente ad uno degli elementi cardine della comunicazione istituzionale: la fase dell'ascolto. Con la campagna «spazzagiane» degli scorsi anni (questionari inviati a tutti i cittadini), e gli incontri diretti col sindaco nelle frazioni tutti i giovedì, è stato attivato a Fiesole un funzionale monitoraggio dei bisogni della città. Parallelamente l'amministrazione è riuscita anche a darsi una visibilità diretta e duratura almeno con quel gruppo di cittadini (che hanno risposto ai questionari) definiti propensi a rimanere «in contatto», i cosiddetti «terminali sensibili» sparsi sul territorio.

Non che la fase dell'ascolto debba ritenersi esaurita, anzi. Però può essere anche più mirata e meno massiccia. Ecco dunque che Fiesole ha deciso di adottare una formula molto simile a quella dell'auditel, il noto sistema di rilevazione degli ascolti tv. MONITORAGGIO A CALDO

Ma come funziona l'auditel «alla fiesolana»? Un campione scelto di cittadini fa da bussola degli orientamenti generali della cittadinanza. Non dei «focus group» (perché anche questi hanno il difetto di doversi riunire), ma qualcosa di più flessibile e pronto nell'attivazione. Fiesole ha così deciso di puntare a individuare quel numero di persone, di volta in volta opportunamente mixate secondo criteri omogeneamente rappresentativi, che possono essere chiamate telefonicamente e sondate in tempo reale sui singoli problemi. Un monitoraggio quindi «a caldo», anche umorale, ma probabilmente più schietto rispetto al questionario da compilare. Anche perché, è probabile che arrivino indicazioni più «sentite» di fronte a domande dirette su temi che coinvolgono le abitudini o affrontano i piccoli grandi problemi quotidiani.

**AL CUORE DEL PROBLEMA**  
Quindi, ascolto mirato, localizzato, per una comunicazione mirata, targettizzata al massimo. In una logica di network, di rete dell'ascolto e della informazione. Anziché domande ai cittadini in generale, domande ai cittadini in particolare. Recentemente è stato realizzato, e con successo, un test col formato auditel su un progetto di riordino della sosta in una delle aree cruciali di Fiesole. Il campione di cittadini convocato ha fornito, in presa diretta, una tale massa di controdeduzioni alla bozza di progetto del Comune, che è stato possibile reinquadrare in maniera globale il progetto stesso per ripresentarlo in forma riveduta e corretta secondo le indicazioni date.

Anche una pubblica amministrazione insomma può fare del «direct marketing» quando si tratta di andare incontro ai bisogni del suo «pubblico», che viene così trasformato da semplice utente in vero e proprio «socio» del Comune nel risolvere i problemi di tutta la comunità. E non è solo questione di attenzione ai bisogni concreti, l'ascolto mirato tende anche a fidelizzare il pubblico, a renderlo consapevole che le sue opinioni vengono ascoltate e che possono pesare realmente nella formazione dell'azione amministrativa dell'ente.

## RIEPILOGO DATI PRATICHE ALLO SPORTELLO UNICO - Pratiche trattate dal 27-5-1999 al 27-5-2000

Urbanistica	Ricevute	Predisposte	Consegnate
Concessioni	301	221	269
Autorizzazioni	355	327	407
Agibilità	159	159	159
Paesistiche	nd+83	384	301
DIA	358	358	358
Varie	180	143	142
Totale	1.353	1.592	1.636

Nota: DIA (Dichiarazione per l'iscrizione/cessione all'Albo) e Agibilità non producono atti in uscita. Per omogeneità di calcolo sono state considerate anche nelle voci predisposte e consegnate

Permessi	Ricevute	Predisposte	Consegnate
Concessioni Privati	612	662	646
Concessioni Società	2.500	2.403	2.463
Totale	3.112	3.065	3.109

Autorizzazione cani	Ricevute	Predisposte
Autorizzazione cani	161	161
Commissioni in genere	1.000	1.035
Art. 63	375	366
Pubblici esercizi	92	110
P.S.	293	477
Altre	163	491
Totale	2.084	2.640

Nota: data la complessità ed il numero dei procedimenti del settore commercio il dato delle pratiche consegnate appare poco significativo

## L'innovazione

La struttura, in funzione da oltre un anno, è a disposizione delle aziende ma anche dei cittadini. L'assessore comunale Montanari: «L'obiettivo finale è l'operatività totale on line»

## A Mantova c'è uno Sportello davvero unico: è aperto a tutti

ELIO SPADA

## INFO

Giugno il mese più «caldo»

Lo Sportello unico di Mantova ha supportato 20.760 attivazioni di cui 11.809 in materia di edilizia e territorio e 8951 in tema di attività produttive. Il mese più «caldo» è stato il giugno del 1999 con 1332 pratiche legate a edilizia e territorio.

Parola d'ordine: innovazione. Oggi chi non riesce o non vuole tenere il passo della new technology, delle crescenti necessità di quello che si appresta a diventare un vero e proprio «mercato» dei servizi al cittadino, è destinato a soccombere. Anche in materia di Pubblica amministrazione. E l'impulso all'innovazione, sembra essere, a Mantova, uno degli orientamenti fondamentali dell'azione amministrativa e organizzativa del Comune, governato da centro sinistra. Innovazione significa immediatamente efficienza ed efficacia. Sotto questo profilo la città virgiliana ha visto riconosciuti i suoi meriti con tre premi conseguiti dal Comune e dall'Azienda servizi informatizzati al Forum della Pubblica amministrazione svoltosi nel maggio scorso a Roma. Mantova, dunque, città laboratorio, anche e soprattutto sul piano della sburocrazia, della semplificazione delle procedure, della riorganizzazione della macchina comunale grazie ad un attento utilizzo delle possibilità offerte dalla riforma Bassanini. Il tutto

concretizzato, solo per fare un esempio, dalla riduzione del 70% dei certificati emessi dai servizi anagrafici del Comune. E c'è anche un'innovazione decisiva nel rapporto fra Comune, tessuto produttivo e cittadini: lo Sportello unico «allargato». L'assessore comunale per lo Sviluppo competitivo, Stefano Montanari, è esplicito: «La produzione legislativa degli ultimi anni, promossa soprattutto dal ministero della Funzione pubblica, ma non solo, ha fornito agli enti territoriali una serie di strumenti in grado di riorganizzare la Pubblica amministrazione verso i bisogni che i territori esprimono e quindi verso i bisogni del cittadino che diventa così nostro «cliente» non più semplice utente. In questo ambito la riforma introdotta con l'istituzione dello Sportello unico ci sembra una delle punte più avanzate dell'intero sistema».

E a Mantova il cittadino, invece di spendere giorni e giorni in faticose migrazioni da un ufficio all'altro... «Proprio così. Oggi, invece di andare all'Usl, dai vigili del fuoco, dal

magistrato alle acque, al genio civile, alla Regione, alla Provincia e così via per una pratica che prevede i pareri e i nulla osta di tutti questi soggetti, il cittadino va allo Sportello unico affidando al Comune il compito di sollecitare e reperire i pareri richiesti. La prima innovazione è questa. La seconda è che nei procedimenti amministrativi che riguardano una moltitudine di materie, la più cospicua delle quali è certamente quella edilizia, vengono introdotti delle tempistiche. Il cittadino in altri termini ha la certezza che, entro un determinato limite di tempo, riceverà dal Comune un sì o un no. Comunque una risposta certa. Per l'utente - cittadino i tempi biblici delle attese fuori dagli uffici pubblici, a Mantova sono finiti».

Descritta così sembra una vera e propria rivoluzione. La «rivoluzione del tempo»...

«È l'espressione giusta. I parametri di eccellenza nella riforma della P.A. erano due: efficienza ed efficacia dei procedimenti. Oggi viene introdotto anche l'elemento tempo, cioè la rapidità con la quale l'Am-

ministrazione assolve ai propri compiti e fornisce delle risposte».

Da quando è stata attivato a Mantova questa sorta di «supersportello» davvero unico?

«Siamo tra i pochi che hanno risposto in tempi brevissimi alle disposizioni di legge. Il 27 maggio del 1999 era il termine fissato per istituire lo Sportello unico. Così è stato. Il Comune di Mantova però ha elaborato una sua articolazione della struttura. La legge parla «solo» di Sportello rivolto alle attività produttive. Noi abbiamo verificato e simulato cosa sarebbe accaduto nel 1998 se avessimo già avuto questa struttura. Abbiamo così stimato che avremmo dovuto occuparci di circa 150 procedimenti amministrativi. Poi abbiamo cercato di simulare gli effetti di uno sportello che si fosse occupato non solo di aziende ma di tutti i cittadini, di tutti i provvedimenti che si concludono con un atto autorizzatorio o concessorio. Il risultato della simulazione è passato da 150 a oltre 20 mila casi. Così abbiamo preferito puntare alla creazione di una struttura che risolvesse 20 mila pro-

blemi».

Sembra di capire però che una simile decisione non sia stata priva di problemi anche tecnici e organizzativi.

«Ovvio. Abbiamo dovuto smontare gran parte del Comune perché all'interno di questa struttura sono confluiti molti servizi che prima operavano autonomamente: edilizia, commercio, parte degli uffici dei lavori pubblici, uffici amministrativi della polizia municipale altro ancora. Tutte le attività che richiedono autorizzazioni. Ad oggi, dopo circa un anno, abbiamo avuto 22 mila passaggi allo Sportello unico. Le nostre previsioni erano azzeccate. Abbiamo rilasciato più di 5 mila fra concessioni e autorizzazioni. E la struttura a ottenuto un buon livello di gradimento da parte dei nostri clienti - utenti».

Un successo che potrebbe essere «esportato» o comunque preso ad esempio da altre amministrazioni? «Il caso di Mantova è diventato oggetto di studio da parte del ministero della Funzione pubblica e anche esempio emulato da altre Amministrazioni comunali. Per ora siamo gli unici a far funzionare a tutto campo lo «Sportello unico allargato».

In tutto questo fermento teso all'innovazione a al miglioramento dei servizi ai cittadini, qual è il ruolo giocato dalle nuove tecnologie. Dal computer e dalla Rete per intenderci?

«Noi non abbiamo utilizzato la struttura informatica per «fotografare» l'esistente ma abbiamo progettato la struttura organizzativa in funzione delle potenzialità offerte dalla tecnologia. Ciò significa, ad esempio, che noi già fin d'ora saremmo in grado, paradossalmente, di chiudere lo Sportello unico. Se fossero pienamente operativi altri strumenti, come, ad esempio, la firma digitale e se i nostri clienti - utenti fossero sufficientemente alfabetizzati e attrezzati per l'uso delle tecnologie informatiche, noi potremmo eliminare il front office come luogo fisico, topografico e gestire in modo automatico tutti i processi relativi».

Lo Sportello unico possiede un proprio sito web. Dalla rete, insomma, è già possibile attivare tutti i procedimenti di pertinenza della struttura».

## ENTI LOCALI E GIUSTIZIA

## Sui tributi la Corte di Cassazione sentenza...

PIERO FABRETTI



Tra le ultime sentenze della sezione tributaria della Corte di Cassazione in merito ai tributi per gli Enti locali segnaliamo lan. 1844, lan. 1847, lan. 2074 lan. 3423, lan. 4541.

**Invim dei fabbricati commerciali**  
La Corte di Cassazione, con la sentenza 18 febbraio 2000, n. 1844, ha stabilito che l'esenzione dall'imposta Invim dei fabbricati destinati ad attività commerciali riguarda il prelievo per completo decennio di possesso e non anche il trasferimento o il conferimento in società. L'art. 25, comma 2, lett. d, del d.p.r. 26 ottobre 1972, n. 643, come modificato dall'art. 3 della legge 22 dicembre 1975, n. 694, dispone che sono esenti dall'imposta Invim decennale gli incrementi di valore dei fabbricati destinati all'esercizio di attività commerciali e non suscettibili di diversa destinazione senza radicale trasformazione. Il testuale riferimento della norma agli incrementi di valore, conseguiti al decorso del decennio dal loro acquisto, esprime l'inequivoca volontà del legislatore di negare il beneficio dell'esenzione ai trasferimenti degli stessi

immobili. Del resto tale beneficio si fonda sulla considerazione che l'immobile, stabilmente impiegato dall'ente proprietario in attività imprenditoriali, rifluisce, anche per gli incrementi di valore sopravvenuti, sulla consistenza del complesso aziendale e, quindi, del reddito d'impresa, come tale imponibile.

Sarebbe quindi irrazionale, oltre che duplicativo della tassazione, estrapolare quegli incrementi di valore per cogliere in essi autonome maggiorazioni del patrimonio d'impresa. Con la vendita o con il conferimento societario, invece, il maggior valore del bene rispetto al costo di acquisto, di là dalla destinazione che il bene medesimo abbia avuto in passato, si monetizza, si traduce in una ricchezza distinta, svincolata dalla gestione imprenditoriale e dai relativi risultati. Si giustifica così la sua tassazione, indipendentemente dalla pregressa esenzione.

Con la stessa pronuncia i giudici di legittimità hanno escluso che l'applicazione dell'imposta Invim al conferimento in società di un fabbricato sia in contrasto con

la direttiva Cee 335 del 1969, richiamando la sentenza 42/96 della Corte comunitaria. Hanno quindi ricordato che, secondo quella sentenza, la direttiva invocata non si applica ad un'imposta nazionale che colpisce l'eventuale incremento di valore di un immobile constatato all'atto del conferimento del medesimo ad una società di capitali. Ciò perché, come ha chiarito la stessa Corte di Lussemburgo, non è il conferimento in quanto tale a essere gravato da imposta, ma l'incremento maturato grazie al medesimo.

**Sull'indennità di buonuscita**

La Corte, nella sentenza del 18 febbraio 2000 n. 1847, ha deciso che è legittima l'omessa indicazione nella denuncia dei redditi del parziale rimborso di buonuscita.

Il rimborso di parte dell'Irpef inerente all'indennità di buonuscita, sulla base della riliquidazione contemplata dalla legge 26 settembre 1985 n. 482, non è precluso dall'omessa indicazione della somma percepita nella dichiarazione dei redditi. Ciò perché tale rimborso si sottrae alla dispo-

zione dettata dall'art. 39, comma 4, del d.p.r. 29 settembre 1973 n. 602 sulla non ripetibilità di ritenute d'acconto eseguite con riguardo a redditi non denunciati (né accertati).

In tal senso si è ormai consolidata la giurisprudenza di legittimità sulla controversa questione dell'omessa indicazione dei parziali rimborsi Irpef concernenti le riliquidazioni dell'indennità di buonuscita. Il principio, che ha trovato l'avallo delle Sezioni unite della Corte con sentenza in corso di pubblicazione, discende dal rinvio che l'art. 4 della legge 482 del 1985 non richiama l'art. 39 del d.p.r. 602/73, ma solo l'art. 42 bis, inerente a regole procedurali, non ai presupposti della riliquidazione. La Corte ha inoltre rilevato che il comma 4 del medesimo art. 39, occupandosi di ritenute d'acconto, non fissa un canone generale estensibile nell'ambito di una speciale normativa di revisione di pregresse tassazioni di tipo definitivo, e che le difficoltà pratiche della riliquidazione, in assenza di una completa dichiarazione dei redditi, non possono tradursi nella perdita

del corrispondente diritto, senza un'espressa disposizione sanzionatoria.

**Esenzione dall'imposta Invim**

La Corte di cassazione, con la sentenza 23 febbraio 2000, n. 2074, ha stabilito che in caso di alienazione di un fabbricato esente dall'imposta Invim decennale, in quanto destinato all'esercizio di attività commerciale e non suscettibile di diversa destinazione senza radicale trasformazione, per determinare la base imponibile del medesimo tributo ordinario va assunto come valore iniziale del bene quello corrispondente alla data di acquisto e non alla data di compimento dell'ultimo decennio di ininterrotto possesso.

In tal senso la Corte si era già pronunciata con la sentenza 25 ottobre 1991, n. 11371. Alle stesse conclusioni i giudici di legittimità sono pervenuti svolgendo le argomentazioni qui di seguito riassunte.

L'imposta Invim decennale trova il suo fondamento nella considerazione che, quando gli immobili sono intestati a per

segue a pagina 5

