



## CITTA' DI TORINO

### DIPARTIMENTO DECENTRAMENTO E SERVIZI CIVICI

ATTO N. DEL 567

Torino, 02/08/2022

### DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

Convocata la Giunta, presieduta dal Sindaco Stefano LO RUSSO, sono presenti, oltre la Vicesindaca Michela FAVARO, gli Assessori:

Domenico CARRETTA

Paolo CHIAVARINO

Gabriella NARDELLI

Rosanna PURCHIA

Francesco TRESSO

Jacopo ROSATELLI

Assenti, per giustificati motivi, gli Assessori:

Chiara FOGLIETTA - Paolo MAZZOLENI - Giovanna PENTENERO - Carlotta SALERNO

Con l'assistenza della Segretaria Generale Rosa IOVINELLA.

OGGETTO: FUNZIONI ISTRUTTORIE RELATIVE ALLA TRASMISSIONE DELLE DICHIARAZIONI DI CAMBIO DI RESIDENZA E DI INDIRIZZO. APPROVAZIONE DI PROTOCOLLO CON I CAF.

Il Comune di Torino, fin dal 2008, è impegnato in un processo di innovazione e cambiamento organizzativo finalizzato ad offrire ai cittadini ed alle imprese servizi di qualità, anche implementando la fruibilità in modalità on line, per lo svolgimento di pratiche che non richiedono obbligatoriamente la presenza del cittadino allo sportello.

Attraverso il riconoscimento dell'utente con le credenziali SPID, Carta d'Identità elettronica, Tessera Sanitaria, o altro strumento dotato di certificato digitale, l'interessato può, attraverso il portale TorinoFacile.it, accedere ad una serie di servizi, tra cui la presentazione della dichiarazione di cambio residenza o indirizzo.

A partire dal 2010, tramite apposite convenzioni, è stata data la possibilità a organizzazioni professionali, edicolanti, tabaccherie, sportelli ACI, istituti bancari ed esercizi di prossimità, di poter stampare certificati per i propri clienti, sollevando dall'incombenza gli sportelli anagrafici.

Relativamente alle dichiarazioni di cambio residenza o indirizzo, oltre alla modalità di invio online,

ultimamente ulteriormente integrata dalla possibilità di invio tramite il portale ANPR, è possibile rivolgersi direttamente agli sportelli anagrafici.

Tenuto conto che nel corso del 2021, il numero di cittadini che ha presentato la dichiarazione ammonta a oltre 48.300, di cui oltre 18.500 si sono rivolti direttamente agli sportelli (38%), in quanto impossibilitati ad inviare la pratica in autonomia in modalità telematica e pertanto costretti a recarsi presso gli uffici.

Considerato che l'accesso agli sportelli è difficoltoso a causa del limitato numero di addetti, causando tempi di attesa per un appuntamento troppo elevati e costringendo l'utenza a rivolgersi ad utilizzare ulteriori modalità di invio, anche rivolgendosi ad intermediari non ufficiali. Preso atto della complessità della modulistica che prevede una serie di informazioni specialistiche facendo sì che al momento dell'appuntamento la maggioranza delle pratiche non sia completa e necessiti di essere integrata con aggravio di tempo andando ulteriormente a peggiorare tempistiche già dilatate.

Per ovviare a tale situazione a partire da novembre 2020, come già avvenuto per i certificati, è stata analizzata la possibilità di individuare partner esterni con uffici capillarmente distribuiti sul territorio cui demandare l'invio della dichiarazione completa di tutti i suoi elementi, con l'obiettivo di concentrare l'intervento degli uffici esclusivamente sulla fase di registrazione e definizione dei procedimenti di competenza, demandate dalla legge statale agli ufficiali d'anagrafe. A tal fine è stata avviata un'interlocuzione con i CAF proponendo loro il ruolo di mediatori tra Città (unica competente alla registrazione anagrafica delle variazioni in quanto titolare di funzione statale) ed il cittadino.

La scelta dell'interlocutore ha tenuto conto della capillarità di distribuzione territoriale e della particolare affidabilità di tali soggetti che svolgono queste attività, sebbene in campi limitrofi, abitualmente.

Inoltre, tali soggetti svolgono già funzioni istruttorie in ambito di servizi di assistenza ai soggetti richiedenti e di trasmissione dei dati per l'accesso alle prestazioni sociali e socio-sanitarie agevolate, condizionate all'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE), erogate dal Comune di Torino, come da Deliberazione della Giunta Comunale n. 1265 del 28 dicembre 2021. Tra novembre 2020 e maggio 2021 si sono tenuti diversi incontri da remoto e, nel mese di luglio, grazie alla soluzione tecnica proposta da Csi Piemonte, i CAF hanno avuto modo di testare con riscontro positivo in un ambiente dedicato il servizio online realizzato.

Considerato che il risultato atteso sarebbe un ulteriore incremento delle pratiche inviate in modalità online, andrà valutato un potenziamento dell'ufficio dedicato al fine di garantire tempi di risposta rapidi.

Pertanto, si ritiene opportuno, al fine di garantire il miglioramento di un servizio di particolare impatto sulla cittadinanza, procedere all'approvazione dello schema di Protocollo per lo svolgimento delle funzioni istruttorie relative alla trasmissione delle dichiarazioni di cambio di residenza ed indirizzo.

Premesso che il servizio offerto alla cittadinanza non comporterà costi per l'utenza, la Città corrisponderà ai CCAF un corrispettivo per l'attività svolta, meglio dettagliato nel Protocollo (all. 1), parametrato alla durata media stimata per ciascuna pratica, comprensivo delle risorse necessarie per la prima accoglienza, la verifica della completezza della documentazione presentata, la compilazione online della dichiarazione e gli eventuali ulteriori contatti con l'utenza in caso di problematiche di varia natura. Tale importo, almeno in parte, verrà riassorbito dal risparmio del costo del personale di sportello che potrà essere dedicato ad altri servizi anagrafici. La procedura di adesione prevede la pubblicazione di un Avviso non competitivo rivolto ai CAF iscritti nell'apposito Albo Nazionale, per l'adesione al Protocollo (all.1). L'Avviso per l'adesione sarà reso pubblico mediante inserimento sul sito istituzionale della Città. Le domande per l'adesione potranno essere presentate entro i successivi 15 (quindici) giorni. I soggetti convenzionati dovranno dichiarare di aver preso visione e di essere pienamente a

conoscenza degli obblighi e delle incombenze derivanti dalle suddette attività.

La spesa presunta, per il periodo di sperimentazione, per l'anno 2022 è pari ad euro 50.000,00 e trova capienza negli stanziamenti di bilancio approvati.

Tutto ciò premesso,

#### LA GIUNTA COMUNALE

Visto l'art. 48 del Testo Unico delle leggi sull'Ordinamento degli Enti Locali, approvato con D.Lgs. 18 agosto 2000 n. 267.

Dato atto che i pareri di cui all'art. 49 del suddetto Testo Unico sono:

- favorevole sulla regolarità tecnica;
- favorevole sulla regolarità contabile;

Con voti unanimi, espressi in forma palese;

#### DELIBERA

per le motivazioni espresse in narrativa, che integralmente si richiamano;

1. di approvare, per le motivazioni riportate in narrativa, lo schema di Protocollo tra la Città e i CAF interessati per le funzioni istruttorie relative ai cambi di residenza e indirizzo (all.1);
2. di dare atto che la modalità di pubblicizzazione verrà assolta mediante inserimento nel sito internet istituzionale del Comune di Torino dell'Avviso Pubblico non competitivo rivolto ai CAF, iscritti nell'apposito Albo Nazionale, per l'adesione al Protocollo;
3. di dare atto che il Protocollo avrà validità triennale, fatta salva la possibilità di proroga alla luce delle evidenze che emergeranno e prevederà una fase di sperimentazione del servizio dal 1° ottobre 2022 al 31 gennaio 2023; al termine di tale fase potranno essere apportate variazioni alle condizioni operative di minimo impatto sul servizio complessivo;
4. di dare atto che la spesa complessiva è prevista nei documenti di programmazione dell'Ente e sarà oggetto di apposite determinazioni dirigenziali di impegno di spesa, a cura del Servizio competente;
5. di dare atto che il presente provvedimento non è pertinente alle disposizioni in materia di valutazione dell'impatto economico;
6. di dichiarare, attesa l'urgenza, in conformità del distinto voto palese ed unanime, il presente provvedimento immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134, 4° comma, del Testo Unico approvato con D.Lgs. 18 agosto 2000 n. 267, per consentire l'avvio della fase di sperimentazione.

Proponenti:

L'ASSESSORE  
Francesco Tresso

Si esprime parere favorevole sulla regolarità tecnica.

IL DIRIGENTE  
Enrico Donotti

Si esprime parere favorevole sulla regolarità contabile.

LA DIRIGENTE FINANZIARIA  
Patrizia Rossini

---

IL SINDACO  
Firmato digitalmente  
Stefano Lo Russo

LA SEGRETARIA GENERALE  
Firmato digitalmente  
Rosa Iovinella

Si dichiara che sono parte integrante del presente provvedimento gli allegati riportati a seguire <sup>1</sup>, archiviati come file separati dal testo del provvedimento sopra riportato:

1. DEL-567-2022-All\_1-SCHEMA\_DI\_PROTOCOLLO.pdf



---

<sup>1</sup> L'impronta degli allegati rappresentata nel timbro digitale QRCode in elenco è quella dei file pre-esistenti alla firma digitale con cui è stato adottato il provvedimento