

Qualità dei servizi – la tempestività

Servizi catastali e ipotecari allo sportello

SERVIZIO	OBIETTIVI DI QUALITA'
SERVIZI CATASTALI	
Consultazione delle banche dati (visure, certificati, planimetrie, estratti di mappa, ...)	Tempi di attesa in coda: 70% degli utenti serviti entro 30 minuti , 95% entro 60 minuti . Il 95% delle consultazioni (<i>per le visure il 100%</i>) viene rilasciato in tempo reale .
Atti di aggiornamento catasto terreni (PREGEO)	<p>Gli estratti di mappa digitali per tipo aggiornamento richiesti allo sportello o per via telematica sono rilasciati in giornata nell'80% dei casi (per le richieste telematiche si intende entro il giorno successivo all'invio) e comunque sono resi disponibili entro 3 giorni.</p> <p>Gli atti di aggiornamento PREGEO sono approvati in giornata, al netto di eventuali sospensioni, nel 80 % dei casi (per gli atti presentati telematicamente si intende entro il giorno successivo all'invio) e comunque entro 3 giorni dalla presentazione.</p> <p>L'originale dei tipi di frazionamento è restituito al richiedente entro 2 giorni dall'approvazione.</p>
Atti di aggiornamento catasto fabbricati (DOCFA)	<p>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.</p> <p>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.</p>
Aggiornamento delle intestazioni (VOLTURE)	<p>Le domande di volture presentate allo sportello su dischetto (programma Voltura 1.0) vengono evase in tempo reale. Quelle presentate su supporto cartaceo vengono evase entro 10 giorni.</p> <p>Inoltre l'Ufficio verifica l'esito delle volture automatiche da nota di trascrizione e interviene sulle eventuali incongruenze.</p>
Rettifica degli errori (ISTANZE)	<p>Le richieste (istanze) di correzione degli errori più semplici* vengono evase in tempo reale. Le altre richieste (istanze) di rettifica vengono evase entro 20 giorni dalla presentazione.</p> <p>Alle richieste di correzione o rettifica fatte on line, attraverso il servizio Contact Center, viene data risposta entro 10 giorni.</p>

[*] Correzioni di errori imputabili all'Ufficio relativi a toponomastica e ubicazione (via, numero civico, interno), 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.

SERVIZI DI PUBBLICITA' IMMOBILIARE	
Consultazione dei registri immobiliari (ISPEZIONI IPOTECARIE)	Le ispezioni vengono effettuate in giornata nel 99% dei casi.
Certificati ipotecari	I certificati ipotecari sono resi disponibili entro 20 giorni dalla richiesta.
Accettazione delle formalità di trascrizione e iscrizione	Le formalità (note) presentate vengono esaminate e registrate nella base dati informatizzata (così da essere consultabili) il giorno stesso della presentazione nel 90% dei casi , e comunque 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 10 giorni dal deposito.
Cancellazione delle ipoteche su mutui con le modalità semplificate previste dall'art. 40 <i>bis</i> del D. Lgs. 385/1993	Le comunicazioni (ricevute telematicamente) sono evase in 2 giorni .

Servizi catastali e ipotecari Internet

SERVIZIO	OBIETTIVI DI QUALITA'
CONSULTAZIONI INTERNET	
Consultazione dati catastali e Pubblicità Immobiliare on line	Gli indici di ricerca nazionali per la banca dati catasto sono aggiornati giornalmente
	Gli indici di ricerca nazionali per la banca dati della pubblicità immobiliare sono aggiornati giornalmente all'atto della chiusura delle attività di pubblicità immobiliare (c.d. FINE GIORNATA)
	Disponibilità del sistema del 98% nell'intervallo 08:00 – 20:00 per tutti i giorni escluso festivi
	I risultati sono rilasciati in tempo reale
SISTER	
Abilitazione	La risposta alla richiesta di attivazione è data in 10 giorni
Disponibilità del sistema	Disponibilità del sistema del 98% nell'intervallo 08:00 – 20:00 per tutti i giorni escluso festivi
Assistenza agli utenti	Il Call Center risponde al 95% delle telefonate entro 40 secondi. Il Call Center risolve: <ul style="list-style-type: none"> il 70% entro un giorno il 95% entro 3 giorni Il 100% delle chiamate è comunque sempre risolto
SISTER Consultazioni	Gli indici di ricerca nazionali per la banca dati catasto sono aggiornati giornalmente
	Gli indici di ricerca nazionali per la banca dati della pubblicità immobiliare sono aggiornati giornalmente all'atto della chiusura delle attività di pubblicità immobiliare (c.d. FINE GIORNATA)
	Per le transazioni il tempo di risposta è di 5 secondi per il 95% dei casi e comunque entro 10 secondi per il 98%
	Disponibilità del sistema del 98% nell'intervallo 08:00 – 20:00 per tutti i giorni escluso festivi
Presentazione documenti (Adempimento Unico, Docfa, Pregeo)	Tempo di risposta per le transazioni invio: 95% entro 5 secondi e 98% entro 10 secondi

Servizi e prodotti dell'Osservatorio del Mercato Immobiliare

OSSERVATORIO DEL MERCATO IMMOBILIARE	
SERVIZIO	OBIETTIVI DI QUALITA'
Banche dati Quotazioni immobiliari e Volumi di compravendita	Entro il 15 marzo avviene la pubblicazione delle quotazioni del 2° semestre e delle compravendite dell'anno precedente a quello in corso. Entro il 15 ottobre avviene la pubblicazione delle quotazioni e delle compravendite del 1° semestre dell'anno in corso
Rapporto immobiliare annuale	Entro il 31 maggio viene pubblicato il rapporto relativo all'anno precedente
Note trimestrali e Note territoriali	Vengono pubblicate nel corso dell'anno secondo quanto comunicato sul sito internet dell'Agenzia.
Statistiche catastali	Entro il 31 ottobre vengono pubblicati i dati relativi all'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

Portale per i Comuni

PORTALE DEI COMUNI	
SERVIZIO	OBIETTIVI DI QUALITA'
Accesso al Portale	La risposta alla richiesta di attivazione è data in 10 giorni
	Disponibilità del sistema del 98% nell'intervallo 08:00 – 20:00 per tutti i giorni escluso festivi
	Il Web Contact (link "Contattaci" sul sito) risolve: <ul style="list-style-type: none"> • il 70% delle segnalazioni entro un giorno • il 95% entro 3 giorni Il 100% delle richieste è comunque sempre risolto.
Forniture a richiesta	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 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
	I dati relativi ai fabbricati non dichiarati sono pubblicati con cadenza trimestrale, entro il mese successivo al trimestre a cui si riferiscono i dati