

## Qualità dei servizi – la tempestività

### Servizi catastali e ipotecari allo sportello

SERVIZIO	OBIETTIVI DI QUALITÀ <b>SERVIZI CATASTALI</b>
Consultazione delle banche dati (visure, certificati, planimetrie, estratti di mappa, ...)	Tempi di attesa in coda: <b>70%</b> degli utenti serviti entro <b>30 minuti</b> , <b>95%</b> entro <b>60 minuti</b> . Il <b>95%</b> delle consultazioni ( <i>per le visure il 100%</i> ) viene rilasciato <b>in tempo reale</b> .
Atti di aggiornamento catasto terreni (PREGEO)	Gli estratti di mappa digitali per tipo aggiornamento richiesti allo sportello o per via telematica sono rilasciati <b>in giornata</b> nell' <b>80%</b> dei casi (per le richieste telematiche si intende entro il giorno successivo all'invio) e comunque sono resi disponibili entro 3 giorni. Gli atti di aggiornamento PREGEO sono approvati <b>in giornata</b> , al netto di eventuali sospensioni, nel <b>80 %</b> dei casi (per gli atti presentati telematicamente si intende entro il giorno successivo all'invio) e comunque entro <b>3 giorni</b> dalla presentazione. L'originale dei tipi di frazionamento è restituito al richiedente entro <b>2 giorni</b> dall'approvazione.
Atti di aggiornamento catasto fabbricati (DOCFA)	Gli atti di aggiornamento DOCFA presentati allo sportello sono registrati in banca dati <b>il giorno stesso</b> della presentazione, di norma con la rendita catastale proposta dal dichiarante. Gli atti DOCFA presentati per via telematica sono registrati in banca dati entro <b>2 giorni</b> dalla trasmissione. L'Ufficio ha 12 mesi di tempo per controllare ed eventualmente modificare la rendita proposta.
Aggiornamento delle intestazioni (VOLTURE)	Le domande di volture presentate allo sportello su dischetto (programma Voltura 1.0) vengono evase <b>in tempo reale</b> . Quelle presentate su supporto cartaceo vengono evase entro <b>10 giorni</b> . Inoltre l'Ufficio verifica l'esito delle volture automatiche da nota di trascrizione e interviene sulle eventuali incongruenze.
Rettifica degli errori (ISTANZE)	Le richieste (istanze) di correzione degli errori più semplici* vengono evase <b>in tempo reale</b> . Le altre richieste (istanze) di rettifica vengono evase entro <b>20 giorni</b> dalla presentazione.  Alle richieste di correzione o rettifica fatte on line, attraverso il servizio Contact Center, viene data risposta entro <b>10 giorni</b> .

[\*] 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.

<b>SERVIZI DI PUBBLICITA' IMMOBILIARE</b>	
Consultazione dei registri immobiliari (ISPEZIONI IPOTECARIE)	Le ispezioni vengono effettuate in giornata nel <b>99% dei casi</b> .
Certificati ipotecari	I certificati ipotecari sono resi disponibili entro <b>20 giorni</b> 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 <b>90% dei casi</b> , 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 <b>10 giorni</b> dal deposito.
Cancellazione delle ipoteche su mutui con le modalità semplificate previste dall'art. 40 bis del D. Lgs. 385/1993	Le comunicazioni (ricevute telematicamente) sono evase in <b>2 giorni</b> .

### **Servizi catastali e ipotecari Internet**

<b>SERVIZIO</b>	<b>OBIETTIVI DI QUALITA'</b>
<b>CONSULTAZIONI INTERNET</b>	
Consultazione dati catastali e Pubblicità Immobiliare on line	<p>Gli indici di ricerca nazionali per la banca dati catasto sono aggiornati giornalmente</p> <p>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)</p> <p>Disponibilità del sistema del 98% nell'intervallo 08:00 – 20:00 per tutti i giorni escluso festivi</p> <p>I risultati sono rilasciati in tempo reale</p>
<b>SISTER</b>	
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	<p>Il Call Center risponde al 95% delle telefonate entro 40 secondi.</p> <p>Il Call Center risolve:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• il 70% entro un giorno</li> <li>• il 95% entro 3 giorni</li> </ul> <p>Il 100% delle chiamate è comunque sempre risolto</p>
SISTER Consultazioni	<p>Gli indici di ricerca nazionali per la banca dati catasto sono aggiornati giornalmente</p> <p>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)</p> <p>Per le transazioni il tempo di risposta è di 5 secondi per il 95% dei casi e comunque entro 10 secondi per il 98%</p> <p>Disponibilità del sistema del 98% nell'intervallo 08:00 – 20:00 per tutti i giorni escluso festivi</p>
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 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 contente gli archivi richiesti

## Portale per i Comuni

PORTALE DEI COMUNI	
SERVIZIO	OBIETTIVI DI QUALITA'
Accesso al Portale	<p>La risposta alla richiesta di attivazione è data in 10 giorni</p> <p>Disponibilità del sistema del 98% nell'intervallo 08:00 – 20:00 per tutti i giorni escluso festivi</p> <p>Il Web Contact (link "Contattaci" sul sito) risolve:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• il 70% delle segnalazioni entro un giorno</li> <li>• il 95% entro 3 giorni</li> </ul> <p>Il 100% delle richieste è comunque sempre risolto.</p>
Forniture a richiesta	<p>Le forniture "a richiesta" sono disponibili <b>entro 5 giorni e per i 30 giorni successivi</b> alla data di esposizione.</p> <p>Le banche dati catastali sono aggiornate alla data della richiesta.</p>
Forniture a pubblicazione	<p>I dati degli accatastamenti e variazioni da fornire in base all'art. 34 quinquevigesima della Legge 80/2006 (forniture a pubblicazione) sono disponibili a partire dalla seconda decade del mese e per i <b>12 mesi successivi al mese di esposizione</b></p> <p>I dati derivanti dall'"adempimento unico" sono disponibili <b>dalla seconda metà del mese e per i 24 mesi successivi</b> al mese di esposizione</p>
	<p>I dati relativi ai fabbricati non dichiarati sono pubblicati con cadenza trimestrale, entro il mese successivo al trimestre a cui si riferiscono i dati</p>