



## CITTA' DI TORINO

### INTERPELLANZA

OGGETTO: CAMBIO DI RESIDENZA O DI INDIRIZZO TRAMITE I CAF: COM'E' LA SITUAZIONE AD UN ANNO DALL'AVVIO DEL SERVIZIO?

Il Sottoscritto Consigliere Comunale,

#### PREMESSO CHE

- In data 02/08/2022 veniva approvata la Deliberazione della Giunta Comunale n. mecc. 567/2022 avente ad oggetto “Funzioni istruttorie relative alla trasmissione delle dichiarazioni di cambio di residenza e di indirizzo. Approvazione di protocollo con i CAF”
- Attraverso tale atto deliberativo il Comune di Torino individuava nei CAF, distribuiti capillarmente sul territorio, "un ulteriore canale tramite il quale i Cittadini che riscontrano difficoltà nella compilazione online delle dichiarazioni di cambio di residenza e indirizzo sui portali Torino Facile o ANPR possano ottenere la necessaria assistenza per la sua presentazione"
- La collaborazione prevista dal Protocollo approvato consiste esclusivamente nella facilitazione dell'accesso del Cittadino ai servizi on line e si rivolge in particolar modo ai Torinesi che non dispongono dell'identità digitale SPID, CIE o CNS o che necessitano di supporto per l'invio della dichiarazione online

#### CONSIDERATO CHE

- Da lunedì 10 ottobre 2022, giorno di attivazione del servizio, è dunque possibile inviare la dichiarazione di cambio di residenza o indirizzo all'Anagrafe anche avvalendosi degli uffici dei CAF aderenti alla convenzione con il Comune di Torino, oltre che con i consueti canali
- Così come previsto dalla determinazione dirigenziale 1209/2023, il compenso per ogni pratica trasmessa dal CAF tramite la piattaforma TorinoFacile ammonta attualmente a 17,50€ più IVA per il cambio di indirizzo e 25€ più IVA per il cambio di residenza per le prime 50 pratiche trasmesse da una singola sede operativa, fino ad arrivare progressivamente a 19,50€ più IVA per i cambi di indirizzo e 30€ più IVA per i cambi di residenza dalla 101ma pratica trasmessa da una singola sede operativa
- Dalle tabelle del bilancio previsionale relative ai capitoli dell'assessore Tresso, presentate in I CCP in data 11 aprile 2023, si evince che l'importo stanziato nel 2022 dalla Città per “funzioni istruttorie cambi di residenza e indirizzo attraverso i CAF” è di 80000 euro, e che lo stanziamento previsto per tale servizio per le annualità 2023, 2024 e 2025 ammonta a 200mila euro. Dalla determinazione dirigenziale 4933/2023 si apprende che “tale importo è da aggiornare ai sensi del

D.M. 14 del 16/01/2018 art. 7, in quanto la spesa programmata risulta essere di 221.000,00 euro anzichè di 200.000,00 euro precedentemente prevista”

- Dopo aver ricevuto numerose segnalazioni in merito a disservizi, in data 12 gennaio 2023 il sottoscritto depositava una interpellanza attraverso cui chiedeva alla giunta, tra le altre cose, quante richieste di cambio di residenza o di indirizzo fossero state trasmesse dai CAF agli uffici anagrafici dall’inizio del servizio, quante richieste fossero già state accolte e andate a buon fine, quante fossero ancora in attesa di essere istruite e quali fossero i tempi di risposta degli uffici anagrafici relativamente alle pratiche trasmesse dai CAF. L’Assessore Tresso rispondeva che il Comune aveva evaso appena 1500 richieste rispetto alle 5000 pervenute. Il 70% delle richieste, dunque, non era ancora stato preso in considerazione

#### RILEVATO CHE

- Attraverso la deliberazione 608/2023 la Giunta Comunale ha disposto il prelievo dal fondo di riserva ordinario di ulteriori 300mila euro per le funzioni istruttorie relative ai cambi di residenza e indirizzo attraverso i CAF. Si legge in delibera: “Considerato che, sulla base dell’andamento della trasmissione delle richieste, nel corso del 2023, pari a circa n. 580 cambi indirizzo e n. 760 cambi residenza mensili, è stato stimato che occorreranno ulteriori Euro 300.000,00 per concludere l’anno 2023, senza interventi riduttivi sui volumi delle pratiche, e rilevata la necessità dell’Amministrazione di garantire all’utenza un canale di accesso la cui mancanza comporterebbe danni certi, considerato che tale situazione pone gli uffici anagrafici in grave difficoltà, non disponendo di personale sufficiente e idoneo a svolgere l’attività attualmente delegata ai CAF, né altri canali sostitutivi, con conseguenti riflessi sul servizio alla cittadinanza
- In data 20 ottobre 2023 il Corriere Torino pubblicava l’articolo “I Torinesi delusi bocciano i CAF”, attraverso cui veniva descritta l’inefficienza del servizio offerto dai CAF nell’evasione delle pratiche di cambio di residenza: su venti centri “testati”, appena 3 di essi si erano dimostrati pronti a risolvere ogni pratica

#### SOTTOLINEATO CHE

- Il 19 ottobre 2023 il sottoscritto protocollava un accesso agli atti attraverso cui richiedeva chiarimenti relativi ai tempi di attesa per i cambi di residenza effettuati dai cittadini attraverso il portale torino facile oppure attraverso i CAF
- Venivano richiesti altresì i costi sostenuti per migliorare il servizio, come quello dell’acquisto di un nuovo software per processare le pratiche, e le unità di personale impiegate dal Comune
- In risposta all’accesso atti, venivano comunicate le seguenti informazioni:
  - I tempi di attesa per le richieste avviate dai cittadini direttamente online tramite Torino facile ammontano a circa 7 mesi per i cambi di indirizzo e a 6 mesi per i cambi di residenza, ma da giugno 2023 l’amministrazione comunale si avvale di un nuovo software che riesce a processare le pratiche inviate in modo corretto e completo (circa il 50%) in 15 giorni.  
I tempi di attesa per le pratiche avviate dai CAF ammontano a 6 mesi e mezzo. L’assistente virtuale elabora anche le richieste inviate tramite i CAF, ma su di esse lo scarto da lavorare manualmente è maggiore rispetto a quelle inviate dai cittadini tramite Torino Facile in quanto si tratta nella maggior parte dei casi di pratiche per le quali non possono operare meccanismi di carattere informatico
  - Relativamente al numero di unità in organico e monte ore dedicato ai cambi di residenza  
Nel periodo ottobre 2020/ottobre 2021 le pratiche online venivano lavorate da 19 operatori (compreso un Responsabile) a tempo pieno, 1 operatore a tempo parziale (30 ore settimanali) e due lavoratori interinali. Presso l’anagrafe centrale c’erano 7 sportelli dedicati ai cambi di residenza.

Nel periodo ottobre 2022/ottobre 2023 le pratiche online venivano lavorate da 14 operatori (compreso un Responsabile) a tempo pieno, 1 operatore a tempo parziale (30 ore settimanali) e due lavoratrici interinali. Presso l'anagrafe centrale c'erano 3 sportelli dedicati ai cambi di residenza

#### INTERPELLA IL SINDACO E LA GIUNTA PER SAPERE

1. Alla luce dei dati e dei costi sopra descritti, e considerato che con i soldi spesi si potrebbero invece assumere diverse unità di personale operative, se hanno intenzione di valutare la reinternalizzazione del servizio
2. Se la spesa di 521 mila euro può essere giustificata a fronte di un servizio scadente e di una attesa per il cambio di residenza attraverso i CAF che resta ancora prossima ai 7 mesi

Torino, 01/12/2023

IL CONSIGLIERE  
Firmato digitalmente da Andrea Russi