

## ASSEMBLEA NAZIONALE

1° dicembre 2006

**Hotel Quirinale**  
**Via Nazionale n. 7 - Roma.**

### RELAZIONE DEL PRESIDENTE NICOLA TESTA

Un vivo ringraziamento per aver accettato il nostro invito a tutte le istituzioni, relatori che hanno concorso a questo risultato, amici e colleghi che hanno presenziato e dimostrato come sempre il forte interesse alle proposte della nostra associazione.

Anche quest'anno la nostra manifestazione, si conferma come un importante momento di sintesi della nostra attività e di proposta per migliorare il futuro della categoria, che ancora una volta ha raccolto il nostro messaggio e le presenze qui evidenti, lo dimostrano. Non avevamo dubbi, ma ogni anno il dubbio di non essere riusciti a far comprendere con evidenza il lavoro svolto, assale tutti noi e nulla di più gratificante che vedere questa sala gremita. Unappa, rappresenta le Agenzie di pratiche amministrative e le loro problematiche, in questi anni ha accresciuto la sua solidità, la sua notorietà ma anche la sua **capacità di analisi e proposta**. I risultati raggiunti sono stati molti ed importanti ma la categoria soffre ancora delle difficoltà imposte da un certa indifferenza e a volte della diffidenza di tante istituzioni è questo il compito difficile a cui, infatti, siamo chiamati ogni giorno - vincere la diffidenza – alea di dubbio che invade il nostro mondo professionale.

Ecco perché assai importante il contributo che giornate come questa, possono dare alla nostra causa. La nostra condizione attuale, seppure molto più forte rispetto al passato, non ci consente ancora di dispiegare le grandi potenzialità che la categoria ha dimostrato. Questo, conseguenza di normative inadeguate che privilegiano alcune categorie e non prendono in considerazione il nostro ruolo, soprattutto per quanto riguarda l'annoso problema della definizione dell'ambito degli **intermediari abilitati e la rappresentanza**. Concetto quest'ultimo che purtroppo, parte fondante del nostro lavoro nel rapporto diretto con il cliente, ma non considerato a pieno nel rapporto telematico con le pubbliche amministrazioni che si avviano a questa nuova trasformazione. Da qui il nostro impegno affinché si affermi **il concetto di liberalizzazione dell'attività di intermediazione nell'ambito delle pratiche amministrative che è tutelato e autorizzato da Licenze e autorizzazioni storiche, oltre che da migliaia di operatori che lavorano e producono ricchezza**.

Vincoli e ancor più retaggi che vanno superati se vogliamo davvero liberare il nostro Paese dalle pastoie di una disciplina legislativa che tende a limitare il novero di soggetti ai quali la pubblica amministrazione si rivolge, nell'arduo compito di semplificare le pratiche amministrative, comprimere in modo significativo i tempi della burocrazia, liberare risorse umane e avvicinare la pubblica amministrazione ai cittadini, anche e soprattutto attraverso l'utilizzo delle tecnologie della comunicazione.

**Riguardo al tema delle liberalizzazioni** abbiamo salutato come un buon inizio, **“il decreto Bersani”** che approviamo, ma avremmo voluto riguardasse anche noi. Sarebbe stato un atto di **coraggio** molto importante, non solo per noi ma per il sistema Paese, se è vero, come è vero che una maggiore efficienza della pubblica amministrazione è un fattore di sviluppo determinante per l'Italia, noi non possiamo esser relegati all'angolo.

Siamo convinti che la Pubblica Amministrazione abbia fatto passi notevoli in questa direzione, tuttavia molto ancora resta da fare e noi vogliamo essere attori presenti e attivi. **Le agenzie di pratiche amministrative** sono un punto di forza che mettiamo a disposizione della pubblica amministrazione. Fin dagli albori, l'Associazione ha creduto nell'avvento delle nuove tecnologie mirate ad instaurare un nuovo modo di dialogare con la Pubblica Amministrazione. E' indubbio, i problemi sono tanti e non possiamo pensare di risolverli con la bacchetta magica. Per quanto ci riguarda non abbiamo mai chiesto privilegi, ma offerto in tutti i modi il nostro appoggio per dare una vera svolta alla crescita di una P.A. al servizio dei cittadini e delle imprese.

Abbiamo sempre espresso con determinazione, il nostro impegno alla mediazione e il nostro rispetto per il ruolo del settore pubblico oltre che per quello degli ordini Professionali e delle Associazioni di Impresa e di categoria che erogano servizi amministrativi. Non abbiamo mai invocato una posizione privilegiata, né sovrapposizioni o antagonismi con alcuno "SOLO PIENA E TOTALE COLLABORAZIONE" e pari dignità.

Quello che vogliamo far risaltare, ciò di cui siamo convinti, è l'importanza del nostro ruolo di intermediari a disposizione degli utenti, della Pubblica Amministrazione, ma anche dei soggetti professionali con i quali già oggi intratteniamo ottimi rapporti sul territorio.

In questi anni, riteniamo di aver ben dimostrato quanto oggi sosteniamo, senza remore né giri di parole. Possiamo dire tranquillamente di aver fatto l'interesse del nostro Paese contribuendo:

- alla crescita del Pil;
- all'occupazione che nel nostro settore si è dimostrata stabile (pensiamo all'aumento del 22 % di occupazione che abbiamo registrato solo nel 2006);
- all'avvio dell'era digitale.

Sì ! Possiamo vantare questo merito. Siamo stati pionieri, senza chiedere nulla se non di migliorare ed accrescere il nostro lavoro.

Abbiamo raggiunto importanti risultati:

- la convenzione nazionale per l'utilizzo del programma Telemaco sottoscritta fin dal 1999, con Unioncamere e Infocamere, che consente agli associati di effettuare via Internet l'invio delle pratiche amministrative a Registro Imprese;
- il conseguente utilizzo della Posta elettronica certificata;
- l'accordo con INFOCAMERE, che ha consentito all'Unappa di assumere il ruolo di Ufficio di Registrazione (RAO) nell'ambito dei servizi di certificazione e firma digitale, affiancando le Camere di commercio nella diffusione delle smart-card, che consentono l'autenticazione dei documenti trasmessi per via telematica. Il risultato di tale sinergia ha portato l'associazione a distribuire oltre 100.000 Firme digitali, su un totale di due milioni, posizionando l'associazione tra i leader di tale settore.

La sottoscrizione con il Garante della Privacy, del protocollo di intesa per l'invio della notificazione digitale. Settore nel quale ha dimostrato la propria potenzialità e qualità del servizio, effettuando l'invio di circa il 38% delle notifiche inviate in Italia ed assistito centinaia di clienti a tale adempimento. E' di questi giorni poi, il nostro impegno sull'invio telematico dei contratti on line all'Agenzia delle Entrate. Impegno che potrà essere valutato appieno nelle prossime settimane in termini di numeri e di qualità del servizio reso. Tutte iniziative mirate alla trasformazione professionale delle settore, non ultimo quello volto alla crescita professionale ed imprenditoriale degli associati e dei loro dipendenti. Come non ricordare poi, un esempio importante di collaborazione con la pubblica amministrazione quale è quello proposto fin dal 2005 per la gestione dello sportello stranieri "soggiorno" progetto al quale vogliamo avviare fase di studio. Riteniamo che, il nostro intervento in tale contesto, possa dare un notevole supporto alla gravosa questione della gestione amministrativa.

La filosofia che ci ha caratterizzato fino ad oggi è quella dei piccoli passi, della concretezza, del risultato. Malgrado ciò, il nostro ruolo, la nostra figura Professionale e Imprenditoriale è ancora debole.

Questo è uno dei temi e problemi che proponiamo al **Sottosegretario On. Cento**. Voglio cogliere pubblicamente l'occasione per ringraziarla per la sua costante presenza al nostro fianco. Prima come esponente dell'opposizione, oggi come esponente del Governo, la sua disponibilità ci fa ben sperare che sia possibile superare questa situazione. **Abbiamo bisogno di norme che prevedano chiaramente la nostra presenza quali intermediari nell'ambito dei servizi amministrativi, non possiamo più attendere !**

Ancora oggi, nell'era della globalizzazione, definire il nostro ruolo, meglio ancora il nostro STATUS, è difficile se non impossibile. E' per questa ragione che abbiamo dato una svolta all'impegno della nostra Associazione proponendo alcune linee guida per una Proposta di Legge in grado di conseguire il riconoscimento di questa categoria che ancora manca di una disciplina legislativa adeguata. Se si esclude l'art. 115 del Testo Unico Leggi di Pubblica Sicurezza che non ha mai soddisfatto, e oggi ancora meno, le esigenze del settore sono totalmente dimenticate e fuori da ogni tempo. Una normativa **specifica per la nostra attività**, regolamentata 70 anni fa e mai più rivisitata è la soluzione.

Vogliamo una disciplina legislativa che un ruolo chiaro per la nostra categoria che esprima pari dignità e pari diritti oltre che doveri a cui sottoporsi. Ciò che serve al nostro mondo, ciò che serve a regolamentare il nostro "mestiere" è una "delega di intermediario" esplicita, chiara, palese e non più frantesa.

E' proprio a tal proposito, non possiamo che evidenziare, la grande soddisfazione che troviamo nella disponibilità **dell'On. Adrea Lulli**, capogruppo dell'Ulivo presso la Commissione Attività produttive della Camera dei deputati, purtroppo oggi assente per un sopravvenuto impegno in sede europea ma che vogliamo ringraziare pubblicamente per questo segno di grande attenzione e per l'impegno che ha voluto assumere con questa iniziativa.

Uno dei primi passi che abbiamo iniziato a muovere, al fine di dare corpo alle nostre iniziative che in questa sede vogliamo presentare alle autorità presenti, agli invitati, alla categoria è il nostro progetto e la nostra idea <<PUBBLICA AMMINISTRAZIONE di PROSSIMITÀ>>, un accordo tra agenzie ed enti pubblici per avvicinare i servizi ai cittadini, sveltire gli iter, diminuire i costi di erogazione dei servizi.

La nostra proposta, assai semplice in realtà, consentire all'Agenzia UNAPPA di divenire **SPORTELLO POLIFUNZIONALE E DECENTRATO DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE SUL TERRITORIO**. Un soggetto che fornisca per conto della P.A. una serie di opportunità e servizi, grazie alla competenza multidisciplinare, all'organizzazione stabile, al personale dedicato, ai tempi di apertura prolungati per l'intero arco della giornata e ad orari di facile accesso per l'utenza, all'utilizzo di tecnologie di nuova generazione e telematiche. Chiaro che sempre e in ogni caso la funzione di controllo sulle pratiche amministrative rimarrà in capo alla P.A. La differenza sostanziale in un rapporto di questo tipo è il tempo, le P.A. sarebbero libere dai vincoli istruttori e di gestione degli uffici pubblici, e potrebbero dedicarlo al delicato e fondamentale compito del controllo di ogni processo amministrativo. Maggiore controllo, migliore performance nei tempi di rilascio di autorizzazioni, maggiore prevenzione e analisi, grazie all'ottimizzazione delle risorse. **L'agenzia è uno strumento, è tale deve rimanere, a disposizione della P.A., non sostituirsi ad essa.**

I nuovi progetti di riforma della Pubblica Amministrazione, i nuovi programmi di e-government, la tendenza delle imprese all'outsourcing, hanno spinto l'UNAPPA ad investire in tale direzione. È questo infatti il percorso obbligato, per l'Agenzia di Pratiche Amministrative, che vede trasformare di giorno in giorno il proprio lavoro. In questo ambito corre l'obbligo di segnalare il progetto che vede l'associazione impegnata nella realizzazione di un portale, realizzato da Infocamere, quale strumento in grado di ottimizzare i processi di erogazione dei servizi associativi. Realizzato con le

più moderne strumentazioni e tecnologie informatiche definite dagli standard non solo CNIPA, ma anche internazionali, sarà a disposizione della Pubblica Amministrazione. Obiettivo: **connessione alla P.A. ed interfaccia, quali parti integranti del <<Progetto Pubblica Amministrazione di prossimità>>**.

Ebbene, è con queste premesse che voglio invitare i presenti, con il loro contributo a consigliarci, ad aiutarci, a consentire che imprese VIVE ma in parte MARGINALIZZATE, possano finalmente emergere. LE NOSTRE non sono richieste impossibili, anzi del tutto in linea con gli obiettivi che il Governo ha dichiarato di voler perseguire per innovare la Pubblica Amministrazione e sono motivate da una forte esigenza di chiarezza e di prospettive per il futuro nostro e delle nostre imprese. FUTURO ! Questa è l' incognita. Oramai è la domanda che tutti ci facciamo quotidianamente. E' il dubbio che le migliaia di addetti del settore, ogni giorno ci esprimono. Per lavorare bene, bisogna essere sereni.

Non possiamo accettare né dimenticare che si riproducano storture e ambiguità come quelle che si sono verificate con la Legge Finanziaria del 2004, quando l'introduzione furtiva di una norma ambigua, ha rischiato di limitare l'invio telematico e di conseguenza il lavoro di migliaia di persone. Di fatto escludendo, inibendo, limitando, non importa il termine, ad alcuni la possibilità di lavorare nella gestione dell'adempimento "bilancio invio telematico" favorendo solo alcune categorie professionali. Tutto ciò malgrado "noi" più di altri, fin dal primo giorno di avvio di queste procedure abbiamo concorso a rendere il sistema efficace. Allora il Governo tamponò la falla, ma la scarsa conoscenza del ruolo del nostro settore ne può aprire altre in futuro e vorremmo che ciò non si verificasse. Ecco perché è necessario, **far quadrato** e reagire se serve ancora una volta, come già abbiamo fatto. Non è pensabile, siamo certi della vostra attenzione e che non avverrà più, che si accettino passivamente attacchi alla nostra attività quotidiana e al sostentamento delle nostre famiglie. Gli esempi sono tanti, la difficoltà nel rapporto con l'Agenzia delle entrate, con il Ministero dell'innovazione nella Pubblica Amministrazione, e così via. Ma altrettanto tante le risoluzioni di questi enti che hanno compreso e supportato il nostro lamento e risolvendo. Ci siamo riusciti e ne siamo orgogliosi, in silenzio, lavorando alacremente, spesso in condizioni di enorme difficoltà, ma comunque andando avanti e senza guardare dietro, sicuri che alla fine la soluzione se si cerca, si trova.

Questo è stato il nostro ruolo in questi anni. Oggi, grazie alla presenza di molte istituzioni abbiamo un'occasione per proporre, con i nostri dubbi, le nostre proposte. Sono assai semplici e l'unica cosa che chiediamo al Governo, al Legislatore, di valutarle.

Negli anni abbiamo raccolto tante promesse. Da ognuno abbiamo ottenuto la disponibilità che vorremmo oggi divenisse concretezza, certezze, per poter garantire a tante imprese del settore che potranno continuare a lavorare.

**IL NOSTRO CONTRIBUTO E' FATTIVO E DIRETTO :**

- per la semplificazione delle pratiche amministrative di cui siamo esperti anche per snellire le procedure;
- per l'utente che da noi trova semplicità di linguaggio e risultato immediato;
- per il decentramento attraverso l'offerta di un servizio di prossimità, vicino all'utente per tutelarlo e garantirlo con la professionalità e standard qualitativi elevati.
- tutela dell'ambiente che, seppur minimo come contributo, diamo evitando mobilità degli utenti grazie allo sviluppo costante di innovazione tecnologica che abbiamo inserito nelle nostre imprese

Abbiamo intitolato questa iniziativa SERVIZI, COMPETITIVA' E SVILUPPO. Quesiti a cui da soli, non riusciamo a dare risposte. LA NOSTRA grande disponibilità ci aiuta, MA NON E' PIU' SUFFICIENTE.

Abbiamo investito molto in questi anni, su tutti i fronti. ! Abbiamo garantito lavoro a migliaia di persone ! Abbiamo tutelato sempre più e sempre meglio il nostro cliente ! Abbiamo dato tanto e ricevuto poco ! OGGI, vorremmo produrre nuove idee e consegnarle alle istituzioni. Nel contempo poter assicurare tanti che confidano in noi e nella nostra proposta associativa, a costoro vogliamo dire “non preoccupatevi, Unappa sarà sempre al vostro fianco e vigile”