

**Roma 11 Novembre 2024, Ore 10.00 – 14.00**  
**Sala della Regina, Piazza Montecitorio**  
**CAMERA DEI DEPUTATI**

6a Edizione INNOVAZIONE E SEMPLIFICAZIONE

*“Wallet europeo e Identità digitale, attributi e delega, competenze e formazione; LA e strumenti per semplificare al centro del rilancio economico del Paese. L’Agenzia di Pratiche Amministrative come facilitatore”*

Innovare e Semplificare due elementi strategici per lo sviluppo del Paese. Due elementi che vanno affrontati in simbiosi e il PNRR fornisce una grande occasione obbligandoci a ragionare in termini di sistema. L’identità digitale europea è una realtà **“E-WALLET”**, il nostro kit documentale personale: firma, documenti, titoli e studi, qualifiche e licenze professionali, permessi pubblici, dati societari, attributi vari. Creato il sistema non ci sono limiti a quello che potremo gestire con il semplice ausilio di uno smartphone personale senza però dimenticare le fasce deboli che non devono rimanere esclusi da questa rivoluzione.

Tuttavia non possiamo dimenticare che se parliamo di adempimenti, non può non essere considerata la **“DELEGA”** fiduciaria che ogni cittadino deve poter rilasciare, ancor più nel mondo digitale, al fine di gestire propri adempimenti. Questo è il nuovo elemento a cui la normativa nazionale, ci concerto con quella europea, deve dare risposte operative per rendere efficace e utilizzabile questi nuovi strumenti che **concorrono attivamente** a realizzare una vera semplificazione amministrativa. Semplificare e Innovare, elementi che non devono essere letti solo in chiave tecnologica ma vanno consolidati nella realtà del Paese e, in particolare, nel mondo del lavoro, senza mai dimenticare le persone.

Serve che la tecnologia recepisca ciò che necessita al sistema e non sempre ciò avviene, ecco perché dobbiamo lavorare perché questo elemento non sfugga nel piano di realizzazione normativa e tecnica, oltre che di trasformazione della nostra società. L’esperto di pratiche amministrative, un professionista ex **Legge 4/2013**” è tra i soggetti che possono contribuire a questo cambio epocale del nostro sistema di confronto con la pubblica amministrazione.

È questo impegnativo terreno di confronto che il Convegno vuole proporre all’attenzione dei rappresentanti delle istituzioni, del Governo, del mondo associativo, delle imprese, dei professionisti e delle amministrazioni pubbliche, tutti invitati a una comune riflessione oggi più che mai urgente.

**Saluti istituzionali**

**On. Paolo Barelli – Capogruppo Forza Italia**

**Per la diretta web**

**On. Annarita Patriarca**

**Segretario Ufficio di Presidenza Camera dei Deputati**

## **PROGRAMMA a partire dalle ore 10,00 registrazione**

**Moderatrice** Benedetta Cosmi, corsivista Corriere della Sera

- **Nicola Testa**, Presidente Unappa saluti istituzionali e introduzione ai lavori
- **Prof. Luigi Fasano**, Dipartimento Scienze Sociali e Politiche. Membro del Comitato Scientifico Unappa, presentazione della ricerca “La Tribù delle Agenzie”
- **Dr. Claudio Rorato**, Direttore Osservatorio Professionisti e PMI Politecnico di Milano. Membro del Comitato Scientifico Unappa, presentazione della ricerca annuale degli osservatori sull’innovazione digitale.

### **Sono stati invitati come relatori**

- **On. Matilde Siracusano**, Sottosegretario di Stato per i Rapporti con il Parlamento
- **On. Annarita Patriarca**, Segretario Ufficio di Presidenza
- **On. Paolo Emilio Russo**, I Commissione (Affari Costituzionali, della Presidente del Consiglio e Interni)
- **On. Andrea Casu**, Commissione Parlamentare per la Semplificazione, Vicepresidente X Comm. (Trasporti, poste e telecomunicazioni)
- **On. Federico Mollicone**, Presidente VII Commissione (Cultura, Scienza e Istruzione); Responsabile Innovazione Digitale di FDI
- **Fabio Mattei**, Segretario Generale del Garante per la protezione dei dati personali
- **Giuseppe Tripoli**, Segretario Generale Unioncamere
- **Veronica Nicotra**, Segretario Generale ANCI
- **Francesco Radicetti**, Direttore Generale Dipartimento per la Semplificazione PCM Ministero della Pubblica Amministrazione.
- **Davide D’Amico**, Direttore Generale per l’Innovazione digitale, la semplificazione e la statistica del Ministero dell’Istruzione e del Merito.
- **Pierluigi Mantini**, Prof. Diritto Amm.vo Politecnico di Milano; Struttura Commissariale PdC
- **Marcella Caradonna**, Presidente Ordine dei Dottori Commercialisti ed Esperti Contabili di Milano
- **Massimiliano D’Angelo**, Direttore Centrale Tecnologica Informatica e Innovazione
- **Angelo Artale**, Direttore Generale FINCO
- **Nicola Marongiu**, APIQUA CGIL, Coordinatore Area Contrattazione e Mercato del Lavoro
- **Danilo Cattaneo**, CEO Infocert
- Ministero delle Imprese e del Made in Italy
- Ministero del lavoro
- Dipartimento per la trasformazione digitale
- Agenzia delle Entrate

## RELAZIONE INTRODUTTIVA AI LAVORI DEL PRESIDENE UNAPPA

Nicola Testa

Buongiorno a tutti gli intervenuti e grazie per la vostra presenza. Vorrei ringraziare la Camera dei Deputati, qui rappresentata dall'On. Paolo Barelli che ringrazio per la presenza e per averci ospitato in questa prestigiosa sala e nel luogo per eccellenza deputato al confronto democratico che speriamo anche la nostra iniziativa possa favorire.

Grazie a tutti i parlamentari che hanno accettato l'invito, le istituzioni presenti, le categorie professionali, le associazioni di impresa, le parti sociali, nonché tutti i relatori che si confronteranno.

Un grazie a titolo personale ma ancor più a nome dell'intera comunità che rappresento, quei circa diecimila professionisti e imprese del settore per i quali oggi qui esprimiamo istanze e proposte. Incontro giunto alla sua 6a Edizione a cui continuiamo a dare il titolo primario

### INNOVAZIONE E SEMPLIFICAZIONE

Il cui sottotitolo quest'anno è stato arricchito di ulteriori spunti di riflessione che proponiamo

*“Wallet europeo e Identità digitale, attributi e delega, competenze e formazione; LA e strumenti per semplificare al centro del rilancio economico del Paese. L'Agenzia di Pratiche Amministrative come facilitatore”*

Titolo che si replica di anno in anno perché l'innovazione e la semplificazione sono processi che si protraggono nel tempo e oggi siamo qui per misurare i passi avanti consolidati e capire quelli che ancora dobbiamo fare. Per quanto ci riguarda poi, UNAPPA, da sempre in prima linea a fianco della P.A. in un rapporto improntato alla leale collaborazione per semplificare. Siamo professionisti, siamo fornitori di servizi per i nostri clienti, ma siamo anche collaboratori della p.a. con la quale intessiamo rapporti quotidiani per gestire appunto **“pratiche”**, termine che riassume in sé tutte le difficoltà a cui ognuno di noi pensa quando parliamo di burocrazia. Attenzione **“burocrazia”** che è necessaria in quanto è lo strumento con il quale gestiamo la nostra democrazia e l'organizzazione sociale, ma altrettanto necessario che non diventi un freno allo sviluppo come purtroppo ancora troppo spesso avviene.

La nostra storia ci vede apripista nella pratica telematica tanti anni fa, quando forse nessuno ci conosceva; pionieri nell'avvio della firma digitale che ancora oggi ci vede presenti nella distribuzione a fianco di Infocert che ringrazio per la collaborazione e presenza, qui oggi, con noi a testimoniare il reciproco impegno che ci guida nel fare giorno dopo giorno del nostro meglio. Un passaggio di semplificazione che come Paese avviammo nel 2000, iniziavamo a passare dalla carta, l'analogico, al digitale; dalla fila davanti allo sportello all'inoltro telematico e a inserire una nuova forma di comunicazione. Insomma un momento di straordinaria enfasi, ma anche tanti problemi. Allora considerammo quella nuova fase una nuova opportunità che sapemmo cogliere grazie anche alla possibilità che ci fu data e per questo ringrazio oggi il Dr. Tripoli di Unioncamere perché fu il sistema camerale a capire che potevamo essere utili. Oggi ci ritroviamo come allora nel pieno di una nuova rivoluzione, la storia si ripete da millenni. Oggi entriamo nell'era dell'intelligenza artificiale, argomento di cui parleremo che come ogni cambiamento porta con se opportunità e/o minacce. Questo fu il titolo del nostro primo convegno Unappa tanti anni fa. All'epoca trasformammo la minaccia in opportunità e auspichiamo di poter fare la stessa cosa oggi, per questo siamo qui, per capire, tutti insieme, come poterlo fare.

Tra l'altro mi congratulo con tutti i miei colleghi associati che da allora confidano nell'attività di Unappa.

Su questo noi abbiamo le idee molto chiare, sarà una opportunità. Certo dovremo cambiare il paradigma con cui abbiamo letto fino ad ora il processo di cambiamento in atto. Su questo l'intelligenza artificiale ci obbliga a studiare soluzioni.

Assai spesso ci sentiamo additare come professionisti che speculano sulla disfunzione della p.a.; ma non è così, alla pari di altri professionisti siamo soggetti qualificati che con la p.a. si interfacciano e come altri chiediamo di semplificare e, allo stesso tempo, contribuiamo al miglioramento della stessa.

Lo chiediamo con la visione di chi **sta davanti allo sportello**, anche se oggi nella maggior parte dei casi è virtuale! Il nostro lavoro non si qualifica sulla disfunzione della p.a. ma sulla competenza che esprimiamo e sulla qualità del servizio che forniamo ai nostri clienti. Servizio che oggi abbiamo rafforzato grazie alla Legge 4/2013 che ci ha delegato: **come associazione**, un compito importante, quello di qualificare i nostri associati e **come Professionisti**, la necessità di capire che il nostro ruolo, singolarmente, richiede sempre più maggiore impegno e responsabilità.

Un percorso, quello di inquadramento nella Legge 4, che oramai dal 2015 abbiamo costruito e rafforzato giorno dopo giorno, forti di una storia che oggi è trent'ennale pur operando in un ambito in cui non sempre le regole sono chiare per chi svolge il nostro mestiere. Si pensi, ad esempio, che la mancanza di un codice Ateco specifico e adeguato ai tempi che se tutto va bene avremo a partire dal 2025 dopo anni di sollecitazione. A tal proposito ringraziamo ISTAT per aver recepito le nostre richieste e datoci modo di partecipare all'intensa attività di revisione degli Ateco che si è svolta tra il 2023 e 2024, tutt'ora in corsa, dove Unappa è stata inserita tra i soggetti rappresentativi del settore come ***“utenti stabili”*** in collaborazione con il Colap il Coordinamento delle Libere Associazioni Professionali che in questo momento, tra l'altro, ho l'onore di rappresentare, memoria storica e proponente della Legge 4/2013.

Il nostro servizio risponde a una domanda. Quella di clienti che non si dedicano ad organizzare e gestire tali servizi che per loro natura sono occasionali. Pensiamo all'ottenimento di una pratica comunale, una Scia: la faremo una volta quando avviamo l'attività e poi forse quando modificheremo o, speriamo tardi, chiuderemo l'impresa. Per questo non siamo ***“speculatori”*** ma ***“facilitatori”*** rispondiamo a una domanda che nel Paese esite e nasconderla è inopportuno e questo aspetto gli interventi di reingegnerizzazione dei processi burocratici devono tenerlo presente.

Inopportuno perché poi si farebbe l'errore, come avviene in realtà in molti casi, di non coinvolgere gli addetti ai lavori quando si parla di progettare la ***“semplificazione”***. Farla senza chi ogni giorno lavora sul campo, vuole dire farla in modo autoreferenziale e probabilmente inefficace quand'anche sono certo il regolatore si muova con le migliori intenzioni. Uno sguardo in più, un confronto sul campo, siamo certi può aiutare e in questo devo riconoscere qualche passo in avanti è stato fatto.

Quest'anno inizieremo col presentare il nostro settore. Lo faremo con la ricerca eseguita dal Prof. Fasano dell'Università degli Studi di Milano che ringrazio, il quale tenterà di fotografarci. È una prima versione che ha visto un alto campione di riferimento. E poi vedremo come noi insieme a tanti altri professionisti affrontiamo l'innovazione, tenteremo di capire il nostro grado di maturazione al pari delle Imprese. Lo faremo con l'Osservatorio del Politecnico di Milano, guidato dal Dr. Claudio Rorato che ringrazio per la collaborazione.

Ma tenteremo di dare uno sguardo anche al piano normativo, dove potremo affermare con forza che siamo regolati da norme vetuste, un regio decreto 1931<sup>1</sup> la dice lunga sul fatto che serva un adeguamento ai tempi. Normativa tra l'altro che non aiuta a superare l'abusivismo dilagante che, anche i mezzi tecnologici attuali, stanno consentendo con sacche di incertezza per i clienti, in taluni casi, enormi. Pensiamo ad un uso indiscriminato di SPID! Per dare un dato che riguarda il nostro settore, le nostre stime ci dicono che per ogni associato munito di autorizzazione, altre sei operano indisturbati anche se è appunto presente una norma che è del tutto disapplicata e facilmente aggirabile.

Non è mia intenzione tediare oltre su questi aspetti, mi limito a evidenziare che forse è giunto il momento di adeguare la norma ai tempi che cambiano. Se pensiamo alla nuova frontiera delle tecnologie, non possiamo ancora immaginare quali saranno i problemi che dovremo affrontare e, come in ogni cambiamento epocale, i rischi che dovremo arginare. Se pensiamo a una pratica, oggi totalmente dematerializzata nella sostanza e nel rapporto umano che poteva essere un filtro, non possiamo tergiversare sul dare ordine e regole.

E per questo che da anni proponiamo l'istituzione di una **“DELEGA alla rappresentanza”** a cui vorremo dedicare uno slogan, serve il Procuratore Telematico. Una delega forte e di scopo, cioè la possibilità per qualunque cittadino, di delegare il proprio rapporto con la p.a. a un soggetto non solo qualificato, come può essere oggi il nostro associato e vorremmo che questa possibilità fosse generalizzata, ma che sia in ogni caso ben riconoscibile, affinché si possa dare al sistema e agli attori, certezze e responsabilità chiare. Pensiamo, nel nostro caso, quando lavoriamo per Professionisti in una dimensione di filiera a cui oggi dobbiamo pensare per il bene di tutti, p.a. in primis. Delega alla rappresentanza che tra l'altro è prevista fin dalla storica Bassanini<sup>2</sup> ma spesso dimenticata così come una idea di **“registro delle deleghe SGD”** è presente nella normativa sullo Spid appunto, elemento da cui potremmo già partire, domattina, per estenderne funzioni con un mix di tecnologia e capacità di visione, oltre che applicazione pratica.

Oggi tra l'altro possiamo dire che questa nostra richiesta ha visto ben due emendamenti recepiti dalla legge nr. 118/2022 “legge annuale per il mercato e la concorrenza 2021” e un successivo, dalla legge 29 aprile 2024, nr. 56 “semplificazione PNRR in relazione al IT Wallet” la nuova identificazione digitale europea a cui oggi accenneremo. Mi spiace non aver potuto porre domande all'ufficio competente in questa occasione, il Dipartimento per la Trasformazione Digitale.

Prima di proseguire, a tale proposito, non posso non ringraziare pubblicamente le forze politiche che hanno compreso la nostra esigenza, Forza Italia che ringrazio nella persona dell'On. Aprea che oggi non è più in Parlamento; l'On. Iezzi della Lega; l'On. Braga e Sen. Mirabelli del PD a dimostrazione che la nostra richiesta è di buon senso. Un ringraziamento dovuto perché ci abbiamo messo otto anni a far comprendere il problema e la proposta che, tuttavia, manca ancora di attuazione pratica e confidiamo sul fatto che anche l'incontro odierno possa aiutarci a sgombrare il campo da eventuali dubbi che ancora esistessero.

---

<sup>1</sup> Ex articolo 115 del Regio Decreto 18.06.1931, nonché articolo 163 D.Lgs 31.3.1998 nr 112 che ha trasformato in semplice SCIA la precedente autorizzazione di Pubblica Sicurezza. Ambedue pongono come qualifica l'organizzazione e requisiti morali, alcun requisito professionale. In questa regolazione “Agenzia di Affari” confluiscono varie professioni, la nostra come una Agenzia di Pompe funebri, come le Agenzie di Pratiche Automobilistiche, ecc. Insomma una norma non più corrispondente alla realtà in cui questa professione opera.

<sup>2</sup> Articolo 38 della Legge nr. 445/2000 Modalità di invio e sottoscrizione delle istanze

Questo strumento digitale evoluto, appunto il Digital Identity Wallet, che è destinato a contenere oltre che i nostri documenti, anche altre funzioni e funzionalità, ad esempio gli “*Attributi*” con i quali potremmo risolvere il problema delle qualifiche. Nel nostro caso “*Attestare la competenza e la qualifica*” come prevede la legge 4/2013 del nostro professionista associato e diffondere così anche un nuovo strumento di riconoscibilità a cui sono legate responsabilità importanti. Nel nostro caso è sufficiente visionare i nostri percorsi di aggiornamento per capire l’impegno e serietà con cui affrontiamo questa situazione che, tra l’altro, non ci porta alcun vantaggio diretto. Anzi, visto che parliamo di volontarietà con cui ci sottoponiamo a questo percorso, per taluni è un onere aggiuntivo ma che riteniamo determinante per il nostro lavoro e crescita della nostra professione. E per questo che, ad esempio, oggi dovremo anche valutare la formazione per i professionisti un vero e proprio capitale su cui investire come Paese. Quella formazione “*on the job*” con cui costruiamo le nostre attività. Su punto potremo iniziare a dire che serve rivedere percorsi formativi che al loro interno possano anche dare nuovi indirizzi sulle nuove professioni. Ci stiamo provando con varie iniziative a dire il vero e per questo mi fa piacere avere qui oggi dei ragazzi a cui spieghiamo per la prima volta il nostro lavoro che come altri ambiti può essere uno sbocco lavorativo futuro, come collaboratori o come lavoratori autonomi quali siamo, a prescindere dalla forma organizzativa che utilizziamo. Così come è importante prendere nota che nel nostro caso ci siamo dotati di coperture assicurative che è stato difficile ottenere perché nessuno era in grado di codificare il rischio, ma questo problema lo abbiamo risolto, proprio perché intendiamo la nostra una professione che deve fornire oltre che prestazione, anche sicurezze.

Ma i nostri temi sono ampi, e potrei definire la giornata come un momento in cui vogliamo parlare di “*Lavoro*”. È tempo di parlarne senza più incasellarsi in contenitori predefiniti, è tempo di tracciare un percorso che tenga conto solo di questo elemento: **lavoro appunto e attività economiche**.

E allora dovremo iniziare a fare considerazioni di vario tipo parlandone: moderno e in grado di recepire le esigenze dei tempi. Dismesso il retaggio del “*Posto Fisso*”, malgrado qualche sacca di resistenza, dobbiamo cercare nuovi strumenti e modi di agire mettendo al centro la “*Persona*”. Pensare al lavoro che sempre più è visto come un insieme di componenti quali attività e soddisfazione personale, welfare, modo di vivere all’interno di un sistema di socialità più ampio di quello che forse consideravamo nel passato. E se parliamo di lavoro, dobbiamo avere chiaro che sta cambiando anche forma. Pensiamo a un giovane che oggi lavora come dipendente, domani come professionista, dopodomani come imprenditore e forse altro ancora. Insomma un tema che deve farci riflettere, ad esempio, su una nuova concezione di “*Previdenza*” che sia sostenibile ed equa. Inoltre uno sguardo al welfare che per le nostre professioni è inesistente se non qualche piccolo accesso a ISCR0, grandi malattie. Bisogna fare di più!

E su questo tema, **consapevole di attirarmi tante antipatie**, non posso, non possiamo esimerci da considerare questo tema universale e come tale lavorare per dargli una diversa impostazione organizzativa e operativa, che smetta di discriminare in particolare le future generazioni. Per questo inizierei con una proposta che definirei coraggiosa, come tale difficile, ma giusta: **allineamento di tutte le aliquote contributive ed eliminazione di casse differenti**. Pensiamo alla Gestione Separata, quella in cui finiscono le professioni non regolamentata a cui facciamo riferimento noi (Legge 4/2013) ma in generale tutti quei lavoratori che non trovano collocazione in altre specifiche. Ebbene la prima cosa che dobbiamo far sì che i 100 euro versati all’INPS, corrispondano a 100 euro a prescindere per tutti in egual misura a prescindere da quale sia la cassa in cui li verserò, e che gli stessi 100 euro rendano allo stesso modo a prescindere da quale “lavoro” io svolgo e lo stesso per quanto attiene la maturazione dell’anzianità contributiva, trovando una formula universale. Oggi non è così! La G.S. che è la cassa più florida, anche perché è quella costituita più di recente (1996) e ha pochi pensionati; cassa che oggi finanzia certamente altre gestioni ma è anche quella che matura diversamente da tutte le altre, prestazione pensionistica e

annualità di lavoro. Senza poi contare l'anomalia, mai chiarita direi, della **“doppia imposizione”** che tocca molti operatori economici. Insomma un atto di coraggio che serve a rendere il nostro sistema più equo oltre che chiaro e così facendo anche più incentivante. Pensare alla previdenza ancora oggi in taluni contesti è considerato una perdita economica, mentre dovremo lavorare sulla cultura previdenziale. Per questo, ad esempio, forse discutere in modo serio di secondo pilastro, sanità integrativa, detraibilità, ecc., sono punti che dovremmo prima o poi mettere all'ordine del giorno insieme alla stabilità complessiva del sistema e allo sviluppo. In particolare se pensiamo alla denatalità che oramai è conclamata e sembra irreversibile.

Il lavoro cambia, il modo di pensarlo va rivisto e riorganizzato e per farlo abbiamo bisogno che tutte le forze sociali siano unite nel ragionare su nuovi schemi, ad esempio per quanto ci riguarda siamo lavoratori autonomi, soggetti datoriali – spesso di noi stessi – che hanno necessità di organizzare il lavoro e per questo anche le rappresentanze sindacali, che ringrazio per aver accettato l'invito, devono rivedere vecchi schemi. Per quanto ci riguarda abbiamo necessità di parlare di contratti di lavoro per il nostro ecosistema. Se pensiamo che nel nostro caso, anni fa, è stato sottoscritto un **“contratto collettivo agenzie di pratiche amministrative”**, proposto da chi fa un altro mestiere e mi è stato comunicato a cose fatte senza consultarci, capiamo bene che qualcosa non funziona nel sistema della rappresentanza, altro elemento da rivedere in sede legislativa forse con una seria riforma. Rassereno, quel contratto nessuno lo ha adottato, almeno di coloro che aderiscono a Unappa!

Parlando di lavoro poi, non possiamo omettere il termine qualità. In un sistema sempre più complesso dove saranno le competenze lo strumento per poter crescere in determinate professioni che, come ogni altra attività economica devono innovarsi. Parlando di Intelligenza Artificiale ad esempio non possiamo guardare con grande equilibrio e attenzione a quello che le professioni, tutte, potranno fare. Ma a tutto ciò dobbiamo avere chiari tanti altri elementi quali il cambio della domanda, la necessità di nuove modalità di offerta, organizzazione e molto altro. Per questo reti, network, condivisione, ambiti multidisciplinari allargati saranno una leva determinante per sviluppare l'ambito delle professioni che di questo aspetto dovranno prima o poi parlare.

L'innovazione avanza, come facciamo a non pensare ai nuovi sistemi sempre più performanti che fanno parte del nostro quotidiano, intelligenza artificiale che si avvia a penetrare ancor più velocemente nelle nostre attività, oltre che nella vita. Intelligenza artificiale che dovremo saper dominare e non farci dominare e questo sarà il prossimo impegno che dovremo affrontare e regolare, anche se non tutto potremo anticipare e normare. Se pensiamo al cambio epocale che dovremo affrontare, fino a ieri **“l'uomo si adeguava a parlare il linguaggio della macchina”** per arrivare oggi **“alla macchina che parla il linguaggio dell'uomo”**. Un cambio di paradigma che non sappiamo dove porterà e cosa porterà. Ad esempio dovremo pensare a chi non riuscirà a stare al passo, inutile negarlo! Di contro dovremo formare nuove professionalità e professionisti. Un sistema sociale ed economico che si autorigenererà come è sempre avvenuto nella storia. Attenzione non voglio dire non ci saranno problemi, ma come in tutti i cambiamenti si dovrà saper cercare le soluzioni e in questo ci vuole una forte alleanza tra la politica e la società civile, quella della rappresentanza in particolare. Sarà importante accompagnare questo cambiamento ma le professioni, se da una parte possono essere uno degli attori, dall'altra devono innovarsi.

Nel nostro caso la nostra professione è oggi riconosciuta dalla Legge 4/2013, di cui tra l'altro fummo tra i promotori tanti anni fa insieme al Colap, Coordinamento delle Libere Associazioni Professionali che da qualche tempo ho l'onore e l'onere di rappresentare. Siamo professionisti e come tali il nostro capitale è la nostra conoscenza, quella competenza che maturiamo giorno per giorno sul campo confrontandoci nell'applicazione delle norme, nella praticità operativa, nel confronto con il cliente, nella collaborazione

interdisciplinare con tutte le professioni. La Competenza è l'elemento su cui concentriamo il nostro investimento che oggi potremo chiamare **“capitale sociale intellettuale”** e tale dovremmo considerarlo, sempre, ad esempio quando parliamo di supporto al lavoro con un bando da cui spesso le professioni sono escluse o non chiaramente identificate.

Innovare e Semplificare due elementi strategici per lo sviluppo del Paese. Il PNRR fornisce una grande occasione obbligandoci a ragionare in termini di sistema. L'identità digitale europea è una realtà **“IT-Wallet”**, il nostro kit documentale personale: firma, documenti, titoli e studi, qualifiche e licenze professionali, permessi pubblici, dati societari, attributi vari. Creato il sistema non ci sono limiti a quello che potremo gestire con il semplice ausilio di uno smartphone personale. E poi appunto **“Intelligenza Artificiale”** che ci prepara a una nuova rivoluzione nel mondo del lavoro, nella società, nel nostro modo di concepire la tecnologia che deve sempre rimanere al servizio della persona. Nuove frontiere ad esempio se pensiamo alla **“Semplificazione”** che grazie a questi nuovi strumenti potrebbe trovare quella soluzione che da decenni non riusciamo a trovare.

Tuttavia non possiamo dimenticare che se parliamo di adempimenti, la **“DELEGA”** fiduciaria che ogni cittadino deve poter rilasciare per scelta, ancor più nel mondo digitale, rimane una necessità imprescindibile, anche per accompagnare il divario digitale che tutt'ora esiste nella collettività. Questo è il nuovo elemento a cui la normativa ha già dato risposte sul piano politico, ora si attende l'applicazione pratica. Su questo terreno, l'esperto di pratiche amministrative **“Professionista ex Lege 4/2013”** è tra i soggetti che possono contribuire a questo cambio epocale del nostro sistema grazie al costante confronto con la pubblica amministrazione.

Semplificare e Innovare, sono elementi che non possono essere letti solo in chiave tecnologica ma vanno consolidati nella realtà del Paese e, in particolare, nel mondo del lavoro dove, ad esempio, le nuove professioni hanno bisogno di maggiore attenzione e coinvolgimento. In ogni caso tecnologia, certamente, ma senza mai dimenticare le persone.

È questo impegnativo terreno di confronto che il Convegno vuole proporre all'attenzione dei rappresentanti delle istituzioni, del Governo, del mondo associativo, delle imprese, dei professionisti e delle amministrazioni pubbliche, tutti invitati a una comune riflessione oggi più che mai urgente.

Auguro a tutti una buona prosecuzione dei lavori che sono certo consentiranno a tutti noi di fare un ulteriore passo avanti alla ricerca del benessere collettivo del nostro Paese.

## Scheda di presentazione breve

UNAPPA, l'Unione Nazionale dei Professionisti delle Pratiche Amministrative è l'Associazione Professionale di categoria rappresentante dell'**Agenzia di Pratiche Amministrative**, definizione che tutt'ora persiste dal punto di vista autorizzatorio.

### La professione e il settore:

- **P'attività è regolata** dall'articolo 115 del R.D. 18.06.1931, nonché dell'articolo 163 D.Lgs. 31.3.1998 n. 112 "*Agenzia di Affari*", nello specifico "*soggetto deputato alla gestione di adempimenti amministrativi per conto terzi*";
- **Le imprese censite sono 9077** soggetti (*fonte Infocamere 2020*), ma siamo convinti che questo dato sia sottostimato in relazione all'Ateco che è un codice multidisciplinare e in rapporto a nostre indagini di settore eseguite su un campione di 1800 operatori (*anno 2021*), indagine dalla quale è emerso che operano in qualità di professionisti non utilizzando il codice Ateco corretto, sfuggendo così all'unico strumento di verifica che sarebbe possibile utilizzare. Per lo più collocando la propria attività nell'ambito del centro elaborazione dati o altre professioni non altrove classificabili pertanto eludendo iscrizione al Registro Imprese e non solo. Per un terzo sono organizzate in società di capitali e il restante suddiviso equamente tra società di persone e imprese individuali.
- **P'inquadramento è di impresa**, inserita nel Terziario Avanzato e sul **piano previdenziale** le gestioni a cui afferisce il settore sono quella del commercio e della gestione separata, in rapporto alla forma organizzativa.
- il **PIL di settore** supera il miliardo e duecento milioni di euro, i **lavoratori occupati** nel settore superano le cinquantamila unità e per lo più trattasi di rapporti stabilizzati in virtù della competenza che si matura solo dopo anni di attività;
- **P'ambito cui opera un professionista UNAPPA**, più in generale, l'Agenzia di pratiche amministrative è quello burocratico amministrativo supportando il cliente, per lo più imprenditoriale e professionale, nella gestione dell'adempimento sia esso telematico e digitale o analogico ove ancora persiste tale modalità. Si aggiungono poi servizi quali il supporto all'esportazione con la gestione di adempimenti export e l'assistenza al viaggio di affari nella richiesta di visti presso Ambasciate e istituzioni estere verso le quali si opera in assenza di qualunque autorizzazione ovviamente. Le attività sono caratterizzate, tutte, da supporto completo al cliente che si avvale della prestazione per ottimizzare la propria attività. Oggi poi è fortemente presente la multidisciplinarietà professionale pertanto l'Agenzia affianca studi e professioni di altro genere nella gestione dell'Adempimento.

- **la Legge 4/2013** (art. 4,7,8) riconosce la professione intellettuale e gli aderenti all'associazione svolgono la propria attività in possesso di *“attestato di qualità e di qualificazione professionale dei servizi prestati dai soci”* ottenuto a seguito di formazione definita da apposito processo. Pur non essendo un requisito prescritto per legge per svolgere l'attività, il settore ha voluto elevare il proprio ruolo nel mercato, aumentando le garanzie per il consumatore. Percorso volontario al quale si sottopongono volontariamente gli associati.
- Altrettanto volontariamente oggi sono muniti di coperture assicurative R. C. Professionale. La regione lombardia nel 2013 inserisce nel Quadro Regionale degli Standard Professionali la professione, inserendo nella Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO, la professione con il codice 3411 *“Tecnici delle scienze giuridiche ed assimilati”* e il Mise nel 2015 iscrive l'associazione Professionale.
- L'associazione, nel 2014, volontariamente, realizza proprio **modello di “Valutazione” in collaborazione con MIP-Business School del Politecnico di Milano**, percorso al quale sottopone ogni associato e l'intero team lavorativo dell'Agenzia. Dal 2014 Unappa è membro dell'Osservatorio del Politecnico di Milano nell'ambito dell'ICT Professionisti e PMI; la **formazione professionale** è fortemente caratterizzata da una formazione *“On The Job”* cioè durante l'intera carriera lavorativa e strutturata su diversi percorsi informali e non formali che sono strutturati dall'associazione con un proprio percorso di **“Academy”**;
- Il codice Ateco attuale **82.99.40** identifica le *“Pratiche Amministrative e Certificati”*. È in corso la richiesta presso l'Istat, al tavolo tecnico ove partecipa l'associazione nell'ambito della revisione dei codici che dovrà essere effettuata tra il 2022-2024, l'inquadramento in una nuova Sezione con l'introduzione di un nuovo Codice motivata dal fatto che l'attuale comprende anche altri settori professionali.

## ABSTRACT RICERCA LA TRIBU DELLE AGENZIE

La **“Tribù” delle Agenzie** è una *ricerca/monitoraggio* avviata nel 2019 e aggiornata periodicamente attraverso dati e informazioni raccolte con diversi strumenti metodologici, qualitativi e quantitativi, fino ad oggi. La ricerca è condotta dall’IFI e nell’ambito di un Progetto di interesse nazionale per Dipartimenti di Eccellenza (DECC 2023/27) del Ministero dell’Università e della Ricerca - EPRA Hub, ricerca e analisi sulle Politiche pubbliche del Dipartimento di Scienze sociali e Politiche dell’Università degli studi di Milano. Guida il progetto il Prof. Luciano M. Fasano (SPS- Dipartimento di Scienze sociali e politiche, Università degli studi di Milano).

La parte realizzata attraverso tecniche di analisi quantitativa consiste in interviste condotte su questionario strutturato utilizzando il metodo CAWI, somministrato a un campione di 1.857 agenzie di pratiche amministrative. Le interviste sono state realizzate con quattro successive ondate di rilevazione, che hanno periodicamente tutti i destinatari dell’indagine, consentendo a ognuno di loro di compilare il questionario una sola volta. In questo modo saranno raccolte 582 interviste, con un tasso di rispondenza pari a circa un terzo del campione (31,3%).

La parte realizzata attraverso tecniche di analisi qualitativa consiste in interviste faccia a faccia su questionario parzialmente strutturato, che è stato condotto prima su un campione di 50 agenzie tra quelle associate a UNAPPA. Le interviste sono state eseguite a partire dal 2024 e finiranno entro luglio 2025, sono pertanto dati tutt’ora parziali. Si prevede entro la fine del 2025 di raggiungere la soglia del 100% interviste, corrispondenti a un terzo del campione. Questa è la parte realizzata nell’ambito del DECC 2023/27 EPRA Hub, che prevede anche la somministrazione di interviste in profondità a dirigenti e funzionari di Ministeri e Enti pubblici locali.

La realtà descritta dalla ricerca riguarda un settore che è costituito da circa duemila agenzie presenti su tutto il territorio nazionale (stima Unappa) mentre i codici Ateco di settore sono 8952 (fonte Infocamere), che nel corso dell’ultimo anno possiamo stimare hanno predisposto oltre 250mila pratiche sui vari sistemi *“Impresa in un Giorno e portali vari”*. Un campione di sole 100 Agenzie Unappa ha prodotto 87 mila pratiche presso il Registro Imprese nelle diverse sedi territoriali delle Camere di Commercio. Rispetto a questo universo, che purtroppo annovera anche molti soggetti abusivi (se ne stima uno ogni sei agenzie regolari, ovvero munite di autorizzazione), il sottoinsieme delle agenzie UNAPPA. Più in generale dovremmo considerare l’intero settore e la moltitudine di pratiche che vengono gestite che non è possibile censire al momento. La stima del fatturato per l’intero settore è di poco più di un miliardo di euro, rispetto al quale il fatturato delle agenzie UNAPPA può essere stimato intorno agli 87 milioni di euro, 511 milioni è il dato fatturato codice Ateco 2023 (fonte bilanci Infocamere). Si deve tenere presente che solo un quarto di imprese sono strutturate in società di capitali, pertanto soggette a bilancio pubblico.

I titolari delle agenzie di pratiche amministrative si contraddistinguono per essere mediamente bene istruiti: poco meno di due terzi di essi può vantare un diploma di scuola media superiore e un terzo possiede una laurea o un master. Il loro volume di affari presenta valori elevati, da 700 mila euro l’anno in su, solo per il 5% delle agenzie, mentre 2/3 di esse fatturano fra i 20 mila e i 65 mila euro annui e poco più del 21% si colloca fra i 65 mila e i 200 mila euro l’anno. Si tratta in genere di agenzie piuttosto piccole: il 73,7% di esse non ha più di due collaboratori, mentre soltanto 3% dispone di un organico con più di 10 dipendenti.

Un terzo degli intervistati ritiene che gli straordinari cambiamenti che hanno interessato la professione nel corso degli ultimi anni siano essenzialmente dovuti alla rivoluzione digitale, che ha così profondamente trasformato i contenuti del proprio lavoro da essere per la maggior parte di essi (60%) non più paragonabile con le caratteristiche che esso aveva in passato. L’atteggiamento mostrato rispetto alla rivoluzione digitale consente di distinguere gli intervistati in *“scettici”* e *“entusiasti”*. In particolare, gli *“scettici”* si concentrano nella classe di età fra i 35 e i 44 anni e sono in larga prevalenza diplomati, mentre gli *“entusiasti”* si ritrovano per lo più nella classe di età fra 45 e i 54 anni e soprattutto fra i laureati o in possesso di un master. Gli *“scettici”* verso la rivoluzione digitale ritengono che l’azione associativa debba avere soprattutto un orientamento rivendicativo, mentre gli *“entusiasti”* attribuiscono all’azione associativa una valenza più politica e identitaria, sebbene entrambi manifestino un comune interesse verso la capacità dell’associazione professionale di fornire buoni servizi. La stragrande maggioranza degli *“entusiasti”* (84%) ritiene necessario il riconoscimento giuridico della *“delega digitale”*, mostrando anche una maggiore convinzione circa l’efficacia di strumenti quali lo SPID e, in prospettiva, il portafoglio digitale europeo (EU-Wallet). Più articolato è invece il giudizio nei confronti dell’intelligenza artificiale, dove alla curiosità e all’interesse si associa una certa preoccupazione rispetto all’impatto negativo che essa potrebbe avere sulla professione. Un aspetto che, infine, si ritiene molto importante ai fini di un’efficace transizione digitale è la costruzione di un rapporto sempre più stretto e collaborativo con gli altri stakeholder protagonisti dei procedimenti amministrativi, quali Agenzia delle Entrate, Camere di Commercio, Amministrazioni pubbliche e altre professioni.