

# Messaggio

numero	data	Dipartimento
<b>6696</b>	26 settembre 2012	FINANZE E ECONOMIA
Concerne		

**Richiesta di stanziamento di un credito aggiuntivo d'investimento di fr. 2'070'000.- e di un credito di gestione corrente di fr. 3'130'000.- per l'acquisto e l'implementazione di un software per la gestione dell'incasso dei contributi fiscali delle persone fisiche e giuridiche (ESAZIONE PF e PG)**

Signor Presidente,  
signore e signori deputati,

con il presente messaggio ci pregiamo sottoporre la proposta di stanziamento di credito per l'acquisto, l'implementazione e la gestione corrente di un software per la gestione dell'incasso dei contributi fiscali delle persone fisiche e giuridiche (ESAZIONE PF e PG).

## I. INTRODUZIONE

### 1. Considerazioni generali

Con messaggio n. 5114 dell'8 maggio 2001, il Parlamento ha approvato la richiesta di credito per la sostituzione e il miglioramento dei processi informatici a supporto della tassazione e dell'incasso delle imposte ordinarie delle persone fisiche, avviando di fatto il progetto FiscoNEW/PF. Il riferimento a questa decisione è doveroso in quanto parte dei crediti per la realizzazione del progetto oggetto del presente messaggio sono recuperati dal precedente. Così come inizialmente concepito, il progetto FiscoNEW/PF prevedeva l'implementazione integrale - moduli registro dei contribuenti, accertamento e esazione - della soluzione NAPEDUV, il cui mandato di realizzazione era stato attribuito alla società VRSG AG di S. Gallo dai Cantoni S. Gallo e Zurigo. La messa in produzione del modulo esazione, principalmente a causa dei ripetuti ritardi nella realizzazione dello specifico modulo - maggiori dettagli sono esposti al Capitolo II - non ha però potuto concretizzarsi nei tempi previsti (e non ulteriormente dilazionabili per i tempi dettati dal passaggio ad un regime di tassazione annuale<sup>1</sup>). I crediti inutilizzati erano stati a suo tempo congelati, in attesa di adottare, alla luce dell'esperienza maturata, opportuni correttivi alla strategia per il rinnovamento generale del parco applicativo a supporto dei compiti istituzionali affidati alla Divisione delle contribuzioni (DdC).

I risultati dei nuovi indirizzi strategici sono stati presentati nel Messaggio N. 6359 dell'11 maggio 2010 relativo alla richiesta di stanziamento di credito di fr. 2'560'000.- per la realizzazione della soluzione informatica relativa al Nuovo Registro dei Contribuenti (NRC), che, oltre a presentare una "fotografia" complessiva dell'attuale situazione

<sup>1</sup> Vedi Messaggio 6 luglio 2001 n. 5138 del Consiglio di Stato

informatica, estesa a tutti i settori principali - persone fisiche, persone giuridiche, assoggettati alla fonte, imposte di successione e donazione, tassa sugli utili immobiliari, tassa militare ed imposta sul bollo - di competenza della DdC e ai problemi generali che questa situazione comporta sia per le soluzioni interne, gestite dal CSI, che per quelle in Outsourcing, ha indicato le linee direttrici a medio-lungo termine e le basi della futura architettura dei sistemi informativi, caratterizzata da due componenti trasversali principali, il "Registro dei contribuenti" e l'"Esazione", sul quale potranno innescarsi soluzioni specifiche ai singoli settori di competenza.

Ha altresì dato il via al rifacimento del primo tassello fondamentale della futura architettura dei sistemi informativi della DdC: il "Registro dei contribuenti", la cui importanza è rimarcata dalla sua trasversalità non solo rispetto agli ambiti di competenza della DdC, ma anche a quelli di altri settori dell'Amministrazione.

Avviati a fine 2010 i lavori di realizzazione del "Registro dei contribuenti" - in questo momento il Team di progetto lavora a pieno regime alla realizzazione della nuova soluzione, la cui entrata in produzione, salvo imprevisti, è prevista per il 2013-14 - anche le attività di studio e valutazione delle possibili soluzioni adatte a risolvere le molteplici e complesse problematiche relative al secondo tassello fondamentale della futura architettura dei sistemi informativi della DdC, pure trasversale ai differenti ambiti fiscali, quello dell'"Esazione", si sono nel frattempo positivamente concluse.

Sfumata la possibilità di sostituzione dell'attuale soluzione per l'incasso delle imposte ordinarie delle persone fisiche, prevista nell'ambito del progetto FiscoNEW/PF<sup>2</sup>, con il modulo specifico della soluzione "SN | Neue Steuer", realizzato dalla società VRSG AG di S. Gallo su mandato dei Cantoni di S. Gallo e Zurigo, i problemi d'incasso sono stati temporaneamente risolti grazie all'attivazione dello scenario alternativo previsto<sup>3</sup>, che prevedeva il riutilizzo della vecchia soluzione ancora in uso presso il CSI per l'incasso delle imposte ordinarie dei periodi fiscali precedenti al 2003. Dopo i necessari e urgenti adeguamenti, si è potuto procedere con un ritardo molto limitato - a partire da agosto 2004 - all'incasso dei primi conguagli riferiti al 2003, primo anno fiscale caratterizzato dal passaggio ad un regime di tassazione annuale postnumerando<sup>4</sup>. Il riutilizzo della vecchia soluzione non ha però risolto le carenze e i problemi legati direttamente o indirettamente al grado di obsolescenza della soluzione - in produzione da quasi 40 anni - da tempo indicata come tecnologicamente superata ed al termine del suo ciclo di vita. Per citare i principali, le difficoltà del CSI ad assicurarne la continuità operativa e gli interventi di manutenzione - sia per la carenza di risorse con le necessarie conoscenze sia per la complessità dei sistemi medesimi - e le difficoltà di integrazione con moduli supplementari realizzati su architetture più moderne.

Il rilancio del progetto di sostituzione del modulo per l'incasso era pertanto stato inserito con priorità massima nel voluminoso portafoglio progetti della DdC anche in considerazione delle esigenze di qualità sempre più elevate richieste nell'ambito della perequazione finanziaria tra i Cantoni (NPC).

Maggiori dettagli sulla situazione informatica attuale, con un taglio orientato alle attività d'incasso dei contributi fiscali, sono indicati al Capitolo II; il Capitolo III riprende i problemi generali che l'attuale architettura comporta, mentre al Capitolo IV sono riprese e aggiornate le linee direttrici e la prevista futura architettura del sistema informativo della

---

<sup>2</sup> vedi Messaggio 11 maggio 2010 n. 6359 del Consiglio di Stato

<sup>3</sup> Progetto FiscoNEW[ESAZ]

<sup>4</sup> Vedi Messaggio 6 luglio 2001 n. 5138 del Consiglio di Stato

DdC. Al Capitolo V è presentata nelle sue linee generali la proposta di soluzione e l'organizzazione di progetto oggetto di questo Messaggio; a seguire le indicazioni sulle relative conseguenze finanziarie (Capitolo VI), sul personale (Capitolo VII) e sui Comuni ((Capitolo VIII), per concludere con le tradizionali indicazioni sulla congruenza con le Linee Direttive e il Piano Finanziario (Capitolo IX).

## **2. L'Ufficio esazione e condoni (UEC)**

L'Ufficio esazione e condoni (UEC), all'interno della DdC, si occupa della riscossione dei crediti di competenza e dei relativi interessi. L'attività trova la sua base nell'applicazione della Legge tributaria cantonale (LT) del 21 giugno 1994, del relativo regolamento di applicazione (RLT) e del Decreto esecutivo concernente la riscossione e i tassi d'interesse delle imposte. Relativamente alle imposte di competenza federale si fa invece riferimento alla legge federale sull'imposta federale diretta (LIFD) del 14 dicembre 1990, alle relative Ordinanze di applicazione, al Regolamento cantonale di applicazione della LIFD e della Legge federale sull'imposta preventiva.

La procedura legata alla riscossione ordinaria delle imposte, compresa la concessione di dilazioni e rateazioni, così come la gestione ordinaria del partitario sono assunte dal servizio dell'incasso ordinario. Qualora il credito d'imposta non venga onorato, il Servizio dell'incasso coattivo è responsabile per procedere in via esecutiva (art. 244 LT, art. 165 LIFD) secondo le disposizioni della Legge federale sull'esecuzione e fallimento (LEF).

L'istituto e l'applicazione del condono per l'imposta cantonale (art. 246 LT) e per l'imposta federale diretta (art. 102 e 167 LIFD) sono assunti dal servizio dei condoni. L'Ufficio esazione e condoni è competente anche per le decisioni di condono che riguardano le imposte comunali (art. 298 cpv. 2 LT). Il servizio di contabilità è incaricato della contabilizzazione di tutti i movimenti finanziari concernenti le imposte. Il servizio è pure responsabile per il rimborso delle eccedenze d'imposta (art. 241 LT) rispettivamente delle restituzioni d'imposta non dovute o dovute solo in parte (art. 247 LT), parimenti è responsabile per il rimborso di eventuali eccedenze attinenti l'imposta federale diretta (IFD), rispettivamente per la restituzione d'imposte non dovute.

La seguente tabella offre una panoramica dei principali dati di rendiconto, che ben illustrano l'importanza del settore, responsabile per l'incasso di oltre la metà delle risorse finanziarie a disposizione dell'Amministrazione cantonale:

Imposta	2009	2010	2011
Imposta cantonale sul reddito e sulla sostanza	821'374'002	829'665'462	850'209'058
Imp. cantonale sull'utile, capitale e tasse immobiliari	388'250'312	330'529'607	326'710'151
Imposte suppletorie e multe tributarie	8'229'254	17'727'873	24'524'750
Imposte di successione e donazione	33'663'156	66'590'444	58'578'091
Imposta sugli utili immobiliari	77'096'526	81'571'710	87'217'186
<b>TOTALE</b>	<b>1'328'613'249</b>	<b>1'326'085'096</b>	<b>1'347'239'235</b>
Imposta federale diretta*	650'245'221	667'118'189	661'456'606
<b>TOTALE GENERALE</b>	<b>1'978'585'470</b>	<b>1'993'203'286</b>	<b>2'008'695'841</b>

figura 1: Incassi per imposte

\* Il dato relativo all'incasso dell'IFD, effettuato su mandato a favore dell'Amministrazione federale delle contribuzioni (AFC), è esposto al 100%. La quota parte trattenuta dai Cantoni per il servizio d'incasso è del 17%.

## II. LA SITUAZIONE INFORMATICA ATTUALE

### 1. Imposte ordinarie delle persone fisiche

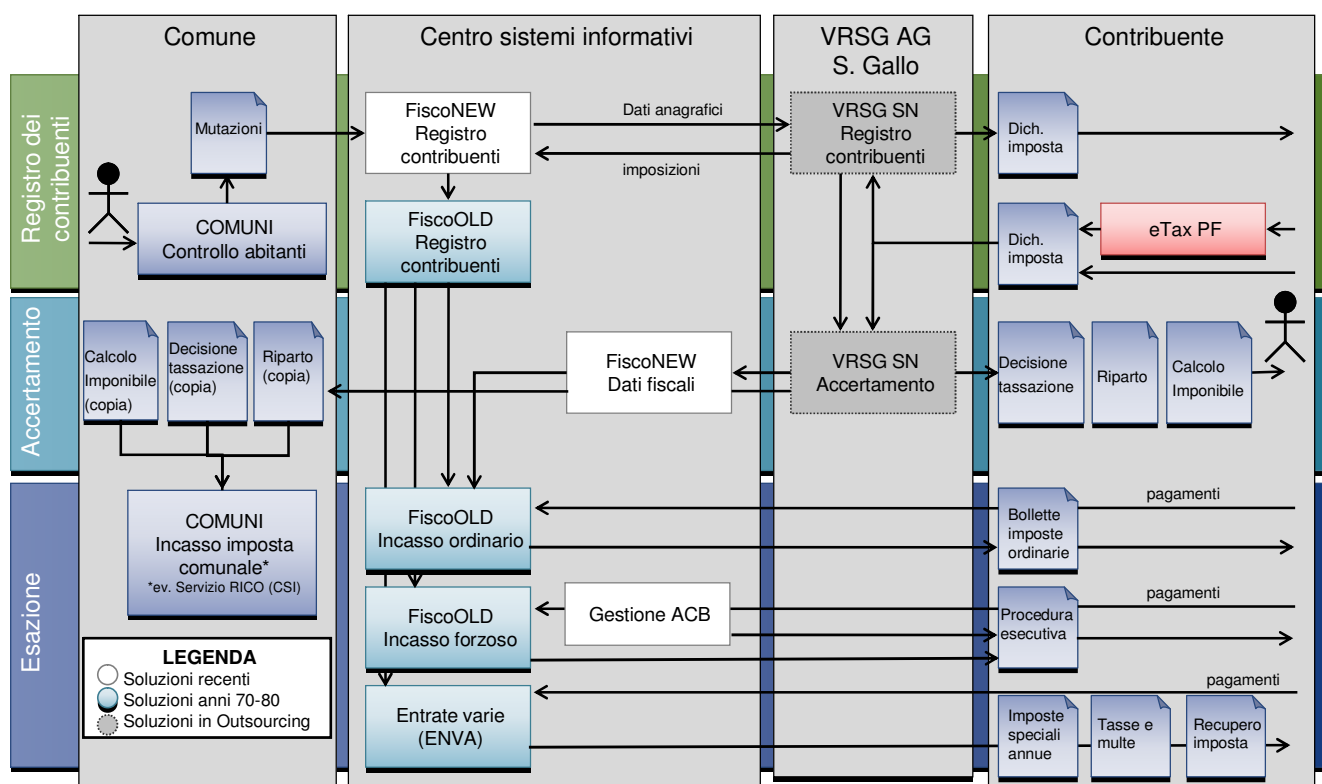


figura 2: panoramica imposte ordinarie delle persone fisiche

La soluzione in produzione dal 2004, realizzata nell'ambito del progetto FiscoNEW/PF<sup>5</sup>, prevede l'impiego del modulo "Accertamento" della soluzione "SN | Neue Steuer", sviluppata dalla società VRSG AG di S. Gallo su mandato dei Cantoni di S. Gallo e Zurigo. La sua gestione in Outsourcing integrale - banche dati comprese - è pure assicurata dalla società VRSG AG di S. Gallo, incaricata sia dell'erogazione del servizio informatico, sia dell'attività di manutenzione evolutiva e di supporto. Considerati gli indissolubili vincoli esistenti, anche il modulo "Registro dei contribuenti" della soluzione "SN | Neue Steuer" è operativo. Considerata la differente impostazione - orientata al comune piuttosto che centralizzato - il Registro dei contribuenti è replicato presso il CSI e giornalmente sincronizzato per il tramite di specifiche interfacce.

Il progetto di rifacimento del modulo "Registro dei contribuenti" è stato oggetto di specifico Messaggio<sup>6</sup>, che ha ottenuto l'approvazione del Parlamento nella seduta del 21 settembre 2010; esso è in corso di svolgimento. La messa in produzione della nuova soluzione è prevista, salvo imprevisti, a partire dal 2013. Alcune componenti saranno disponibili solo nel corso del 2014. Sarà poi opportuno proseguire con l'integrazione, sulla medesima piattaforma, anche delle persone giuridiche - al momento non ancora pianificata - e con molta probabilità degli assoggettati all'imposta alla fonte, per i quali il sistema è predisposto. Prevista inoltre l'attivazione della possibilità, per i Comuni, di trasmettere in modo informatizzato i dati e le mutazioni relative al registro dei contribuenti, con l'opportunità di riconciliazione periodica tra i registri comunali e quello centrale, possibilità anch'essa prevista dal progetto ma solo a livello di predisposizione.

Nell'ambito del progetto FiscoNEW/PF<sup>5</sup> era prevista anche la sostituzione dell'attuale soluzione per l'incasso delle imposte ordinarie delle persone fisiche con il modulo specifico della soluzione "SN | Neue Steuer". Purtroppo questa sicuramente interessante possibilità non ha potuto essere concretizzata a causa dei continui ritardi accumulati nella realizzazione delle funzionalità previste dallo specifico modulo e dalla conseguente mancata entrata in produzione negli altri Cantoni. Sarebbe pertanto venuta meno l'opportunità di approfittare degli indubbi vantaggi che derivano dall'utilizzo di un modulo già collaudato in altre realtà.

La decisione definitiva, presa nel giugno 2004, di "non entrata in produzione" del modulo per l'incasso, è stata determinata dai seguenti fattori<sup>7</sup>:

- *difficoltà nell'implementazione delle interfacce di Import tra i sistemi ESAZ CSI e VRSG, mentre altre tre ulteriori interfacce non erano ancora disponibili;*
- *solo parte delle funzionalità previste dal pacchetto SN-Standard erano, al momento dei Test di accettazione, realizzate. Tra quelle non ancora realizzate, molte erano indispensabili. Lo scioglimento della collaborazione tra i Cantoni S. Gallo e Zurigo per la realizzazione di NAPEDUV, con conseguente ridimensionamento del numero di funzionalità previste, non permetteva inoltre di garantire con certezza che le funzionalità mancanti sarebbero state realizzate in tempo utile;*
- *Le modalità operative previste dalla soluzione standard non erano sempre adeguate alla realtà organizzativa del nostro Cantone, caratterizzato da un settore esazione centralizzato, soprattutto per quanto riguarda l'incasso forzoso e la gestione dei condoni. Anche il modello per il calcolo degli interessi proposto (secondo il modello degli interessi compensativi) non era compatibile con le nostre esigenze, come pure l'incasso della tassa di diffida per mancato pagamento ed altre funzionalità solo apparentemente di secondo piano perché*

---

<sup>5</sup> vedi Messaggio 8 maggio 2001 n. 5114 del Consiglio di Stato

<sup>6</sup> Vedi Messaggio 11 maggio 2010 n. 6359 del Consiglio di Stato

<sup>7</sup> Vedi "FiscoNEW/PF - Rapporto finale", 1 luglio 2005, A. Kocsis

con importanti conseguenze sull'incassato. La copertura di queste esigenze funzionali avrebbero richiesto la realizzazione di programmi specifici;

- la cronica mancanza di risorse dedicate presso la VRSG non garantiva la realizzazione degli adeguamenti specifici per il nostro Cantone nei tempi richiesti, con conseguente aumento del fattore rischio, aggravato ulteriormente dall'impossibilità di effettuare "marcia indietro", con scenari alternativi d'emergenza, una volta in produzione;
- elevati costi delle personalizzazioni richieste - preventivati ca. 3 mio CHF per i prossimi tre anni - che superavano i crediti votati dal Parlamento.

Il credito di fiducia inizialmente concesso alla Società realizzatrice, a seguito delle molte vicissitudini del progetto e delle incertezze sulle prospettive future, si era purtroppo esaurito.

Grazie al riutilizzo della vecchia soluzione ancora in uso presso il CSI per l'incasso delle imposte ordinarie dei periodi fiscali precedenti al 2003, si è potuto procedere con un ritardo di pochi mesi - a partire da agosto 2004 - all'incasso dei primi conguagli in applicazione del regime di tassazione annuale postnumerando.

Quale possibile strategia d'intervento in ambito "Esazione", il Rapporto al Consiglio di Stato sul progetto FiscoNEW/PF<sup>8</sup> suggeriva:

*"Considerata l'esperienza del progetto FiscoNEW/PF, e la possibile indipendenza dall'attuale modulo "Accertamento" e dal futuro modulo "Registro", riteniamo auspicabile procedere, prima dell'introduzione di una nuova soluzione, alla preparazione di un capitolato d'onori, con la supervisione della DdC, che specifichi in modo preciso le esigenze poste al sistema, così da poter poi scegliere tramite un progetto di "Selezione Software" i possibili fornitori: VRSG, CSI o altri. Come già succede per progetti in ambiti non informatici, la fase di progettazione di un sistema informatico va tenuta distinta da quella di realizzazione e implementazione."*

Il relativo Studio di fattibilità, lanciato nel 2007 in collaborazione con il CSI, si è concluso nel febbraio 2009, al quale si è successivamente aggiunta un'appendice relativa alla verifica di una proposta di soluzione formulata dal Centro di competenza SAP del CSI, sospesa ad aprile 2010.

La gestione delle **procedure di recupero per sottrazione d'imposta**, previste all'art. 236 LT, è affidata ad un applicativo specifico realizzato negli anni '90, la cui continuità operativa e manutenzione è oggi assicurata dal CSI. È pendente la richiesta di una sua sostituzione con una soluzione più flessibile e performante. Il relativo incasso è affidato alla soluzione autonoma realizzata dal CSI "ENVA - Entrate varie", in produzione dal lontano 1975.

Sicuramente più recente - è entrata in produzione nell'aprile 2010 - la soluzione informatizzata per **l'inventario e la gestione attiva degli oltre 200'000 attestati carenza beni (ACB)** aperti legati al mancato pagamento di imposte (se riferito alla globalità dei tributi di proprietà dello Stato, il loro numero cresce a oltre 400'000). Il progetto, inserito come prima tappa nel ben più ampio "Progetto 154 - gestione centralizzata degli incassi"<sup>9</sup>, oltre a rispondere adeguatamente all'introduzione nella LEF d'un termine di prescrizione, per gli atti di carenza, di 20 anni, ha l'obiettivo di incrementarne l'incasso - oggi di circa 5 milioni annui - con il rilancio delle procedure di riscossione. Futuri passi previsti dal citato "Progetto 154" sono la centralizzazione dell'incasso forzoso (obiettivo intermedio) e l'incasso generalizzato (obiettivo finale).

<sup>8</sup> Vedi Rapporto 17 ottobre 2006 sul progetto "FiscoNEW/PF", versione 1.2, E. dell'Ambrogio

<sup>9</sup> previsto tra le misure di riorganizzazione interna elaborate nell'ambito delle Linee direttive (LD) e del Piano Finanziario (PF) per la legislatura 2008-2011 e approvate dal Consiglio di Stato

## 2. Imposte ordinarie delle persone giuridiche

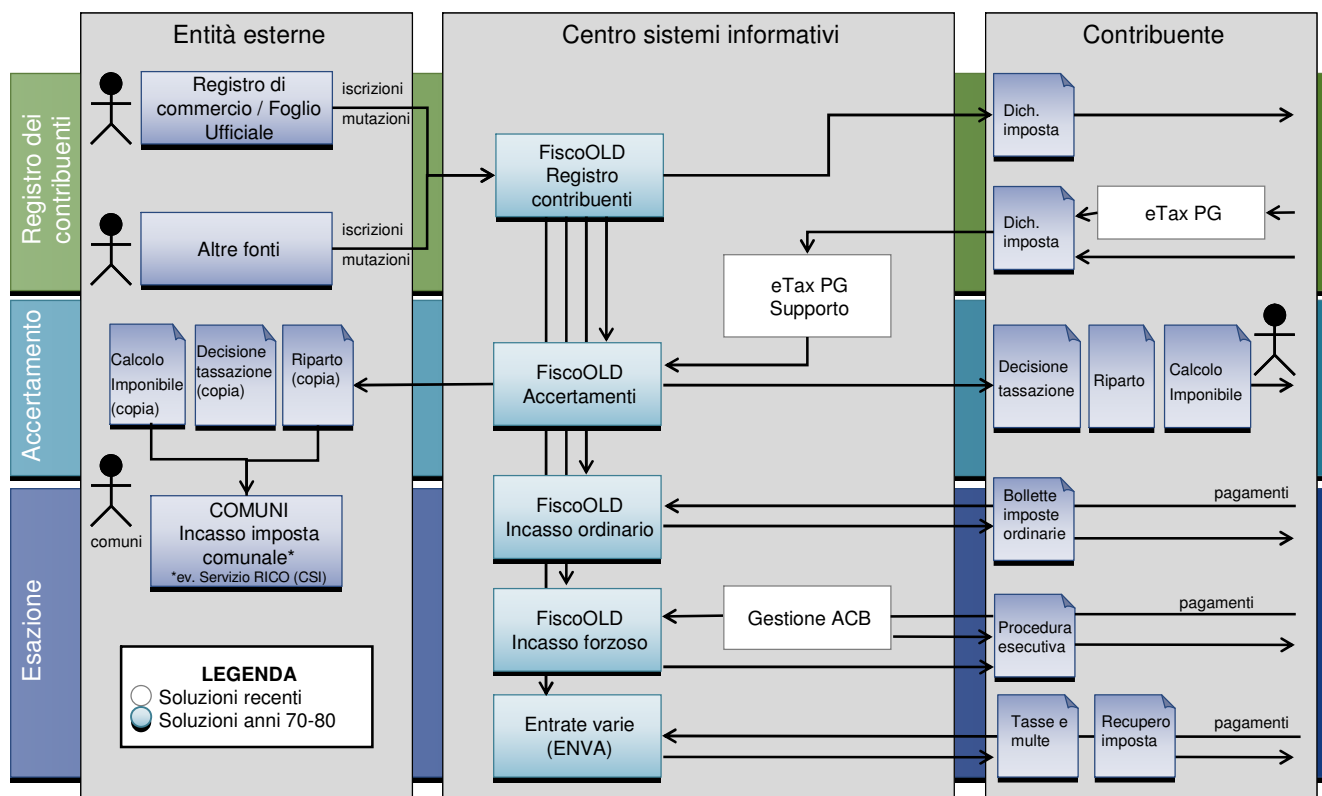


figura 3: panoramica imposte ordinarie delle persone giuridiche

L'attuale soluzione, realizzata dal CSI, è operativa dal 1980. Il registro dei contribuenti è integrato sulla medesima banca dati utilizzata in precedenza per le persone fisiche. In futuro - indicativamente dal 2015 - è prevista la migrazione e integrazione sul nascito "Nuovo registro dei contribuenti"<sup>10</sup>.

Le problematiche principali, condivise con tutte le altre applicazioni realizzate negli anni '70-'80 dal CSI, sono riconducibili essenzialmente al grado di vetustà della piattaforma tecnologica sulla quale è basata, superata e al termine del suo ciclo di vita, alle difficoltà di procedere ai necessari interventi di manutenzione - dettati da modifiche legislative o organizzative - a causa della crescente scarsità di risorse disponibili con le necessarie conoscenze ed esperienze, alle difficoltà d'estensione e d'integrazione con soluzioni realizzate con strumenti e architetture più recenti.

Inoltre il potenziale di razionalizzazione e di miglioramento del servizio all'utenza - pensiamo qui alle tematiche in forte espansione di "e-Government", stimulate principalmente dalle iniziative della Confederazione<sup>11</sup> e della Conferenza svizzera delle imposte, organizzazione responsabile dell'attuazione di molti progetti prioritari ivi inseriti - non può essere sfruttato.

Il lancio d'uno studio di fattibilità per la sostituzione del sistema informatico principale a sostegno dell'attività d'accertamento, a causa della carenza di risorse sia da parte utente - confrontato con un crescente numero delle pratiche da trattare e della loro complessità - che da parte informatica - a cui tocca rispondere ad un numero di richieste in crescita

<sup>10</sup> Vedi Messaggio 11 maggio 2010 n. 6359 del Consiglio di Stato

<sup>11</sup> Strategia di e-government Svizzera approvata dal Consiglio federale il 24 gennaio 2007



accelerata alle quali viene assegnata sempre più spesso la priorità massima e ristretti tempi di attuazione - non ha ancora potuto essere concretizzato. Non va sottaciuto che, in considerazione della complessità e delle modalità d'accertamento intrinseche al settore delle PG, il potenziale di razionalizzazione e automazione è limitato.

Per quanto riguarda le problematiche d'incasso, le analogie in termini di flussi operativi e di esigenze funzionali con il settore delle persone fisiche sono palesi: proprio per questo motivo, il progetto oggetto di questo Messaggio prevede di considerare congiuntamente entrambe le categorie citate.

### 3. Imposte alla fonte

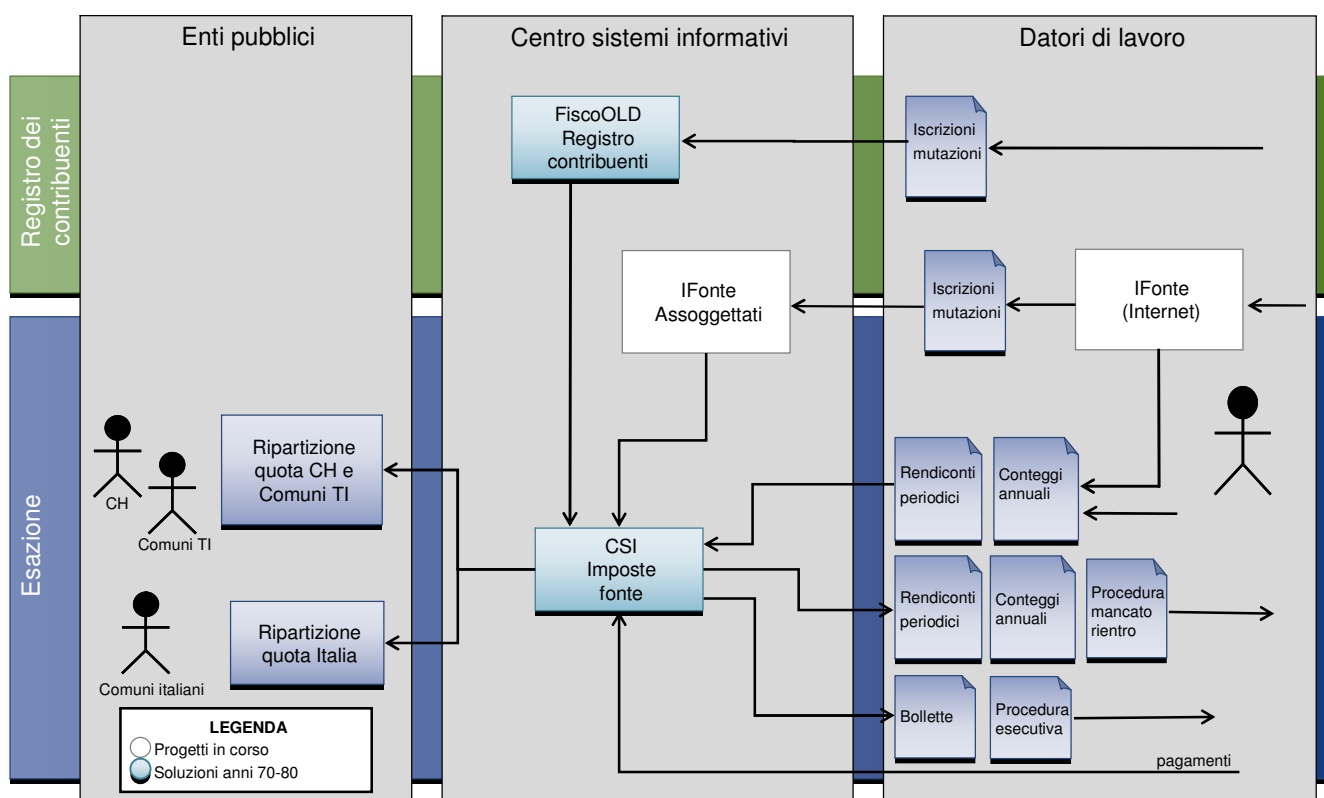


figura 4: panoramica imposte alla fonte

Anche in questo settore è operativa una soluzione produttiva dal 1983 realizzata dal CSI, sempre basata sul precedente registro dei contribuenti, ma distinta da quella utilizzata per l'incasso delle imposte ordinarie dei contribuenti imponibili nel Cantone in virtù della loro appartenenza personale o economica. Oltre a condividere le problematiche comuni a tutte le applicazioni realizzate negli anni '70-'80 indicate al Capitolo III, lamenta una penalizzante limitazione a livello di copertura funzionale: permette infatti la gestione dei datori di lavoro, ma non quella degli assoggettati alla fonte, con difficoltà e carico di lavoro manuale importante sui collaboratori dell'ufficio per la determinazione della quota da destinare a Confederazione, Comuni e Cantone.

Per ovviare a questa carenza fondamentale, è attualmente in fase di realizzazione, con il coordinamento del CSI ed il coinvolgimento di una risorsa esterna per lo sviluppo, un programma specifico a disposizione dei datori di lavoro su Internet, in grado di gestire la trasmissione periodica dei conteggi compresi i dati anagrafici relativi agli assoggettati alla



fonte. La soluzione in cantiere sarà interfacciata in un primo momento, per quanto riguarda gli aspetti d'incasso, con l'attuale soluzione CSI.

In prospettiva futura, con tempi e modi ancora da definire, è previsto l'inserimento delle problematiche d'incasso dei tributi dovuti dagli assoggettati alla fonte sulla medesima piattaforma oggetto di questo Messaggio.

Forti sono infatti i legami reciproci: già oggi le imposte dovute dai soggetti assoggettati alla fonte con tassazione ordinaria sostitutiva<sup>12</sup> - contribuenti con proventi lordi superiori a fr. 120'000.- all'anno<sup>13</sup> - o complementare<sup>14</sup> - che dispongono anche di sostanza e redditi ad essa non assoggettati - sono incassate con trattenute prelevate alla fonte dal datore di lavoro a titolo di acconto e conguagliati poi con procedura ordinaria. I possibili provvedimenti allo studio a livello federale in questo settore potrebbero in futuro contribuire ad un'estensione di queste modalità anche ad altri soggetti assoggettati alla fonte.

#### 4. Altre imposte e tasse

L'incasso delle **imposte di successione e donazione** e delle **imposte sugli utili immobiliari** poggiano su soluzioni realizzate dal CSI oltre 20 anni fa, che dovranno essere oggetto di futuro rifacimento.

L'incasso dei casi speciali previsti dall'attuale Legge tributaria agli art. 36 LT e art. 38 LT - **proventi da lotterie e prestazioni in capitale provenienti dalla previdenza** - e **dell'imposta sul bollo** è affidata alla soluzione CSI "ENVA - Entrate varie" (1975).

A seguito d'una riorganizzazione interna alla DdC, la competenza per l'incasso della **tassa militare** è stato recentemente attribuita all'UEC. È operativa una soluzione installata su sistemi informatici di tipo distribuito gestiti dal CSI. La manutenzione ed il supporto per il nostro e per altri 12 Cantoni pure utilizzatori della medesima soluzione è assicurato dalla società Matrix Solutions AG, Zurigo. È in corso un progetto di migrazione "tecnica" su piattaforma operativa più moderna e standard Microsoft.

---

<sup>12</sup> vedi Art. 113 LT

<sup>13</sup> vedi Art. 13 Decreto esecutivo concernente l'imposizione delle persone fisiche

<sup>14</sup> vedi Art. 112 LT

### **III. I PROBLEMI GENERALI**

#### **1. Soluzioni interne (CSI)**

Le soluzioni realizzate internamente dal CSI operative presso i servizi della DdC risalgono agli anni '70 - '80. In tempi successivi gli interventi di manutenzione, dettati principalmente da modifiche legislative o organizzative, sono stati limitati all'essenziale. Il peso degli anni si fa sentire oltre che per il parziale grado di copertura funzionale, anche a livello di architettura del sistema. Essa, infatti, non è più adeguata all'attuale orizzonte tecnologico e limita o addirittura impedisce l'estensione del sistema, rendendo difficile se non impossibile l'integrazione di nuove componenti realizzate con strumenti e su architetture compatibili con standard più recenti.

Per i medesimi motivi, gli interventi di manutenzione sono sempre più difficoltosi e critici. L'assenza di un'adeguata documentazione, a suo tempo non usuale, non facilita di sicuro i collaboratori del CSI nel compito di mantenere la continuità operativa delle applicazioni dedicate al settore fiscale. Miglioramenti in quest'ambito sono attesi dall'implementazione presso il CSI di uno strumento per l'inventario e la documentazione in automatico delle componenti tecniche e funzionali delle applicazioni<sup>15</sup>.

#### **2. Soluzioni esterne**

L'acquisto di soluzioni disponibili sul mercato invece che di una realizzazione interna, dove possibile e opportuno, è da tempo privilegiata. Uno sviluppo interno in ambiti complessi come quelli toccati dai settori fiscali necessiterebbe di un numero di risorse che né l'utente né il CSI sono in grado di mettere a disposizione. Tempi d'implementazione, costi e rischi sarebbero inoltre decisamente superiori e sproporzionati. A condizione che problematiche e processi siano in buona misura condivisi e standardizzati, vi è inoltre la possibilità di condividere le soluzioni e le estensioni con altre realtà in particolare cantonali, con le conseguenti positive ricadute in termini di costi, che possono essere ripartiti tra gli interessati.

In linea di principio, le soluzioni devono essere compatibili con gli standard tecnologici e le architetture previste presso l'Amministrazione cantonale, così che l'erogazione del servizio possa essere effettuata dal personale CSI sull'infrastruttura da loro messa a disposizione. In questi casi, per motivi legati alla complessità e alla conoscenza del sistema, è opportuno che al fornitore sia affidato anche il compito di garantire la manutenzione ed il supporto alla soluzione implementata, difficile se non impossibile con le sole risorse interne.

In ambito fiscale, ciò non è sempre stato possibile, in particolare per quanto riguarda il settore dell'accertamento PF, con la soluzione "VRSG | SN neue Steuer" per la quale, constatata l'incompatibilità del sistema con l'infrastruttura CSI e l'assenza di valide alternative, si è optato per un Outsourcing integrale, gestione operativa compresa. La gestione in Outsourcing solleva d'altro canto preoccupazioni per gli elevati costi, dovuti principalmente all'impossibilità, una volta vincolati ad un unico fornitore esterno, di far valere le leggi di mercato. Gli impatti sono tanto più elevati, tanto più i servizi erogati sono estesi.

I possibili vantaggi in termini di risorse necessarie, costi e tempi di realizzazione dati dall'uso di applicativi realizzati in comune con altri Cantoni sono in effetti da

---

<sup>15</sup> prodotto ASG-becubic, ASG Software Solutions

ridimensionare. Differenze solo a prima vista di secondaria importanza nell'organizzazione interna e nei processi operativi, senza dimenticare, nella nostra realtà, quelle linguistiche e di lontananza geografica dalle sedi dei maggiori fornitori di servizi informatici, non permettono infatti di approfittare appieno di questa possibilità. Inoltre anche i fornitori esterni più grossi sono confrontati con l'annoso problema della carenza di risorse specialistiche. Anche in ambito privato, potenziamenti dei Team di progetto richiedono tempi d'attivazione medio-lunghi, in contrapposizione con le aspettative da parte dell'utenza di tempi i più brevi possibili.

Soluzioni gestite in Outsourcing pongono inoltre dei limiti importanti alle possibilità d'interfacciamento con soluzioni utilizzate in settori esterni alla DdC - pensiamo ad altre unità amministrative dell'amministrazione cantonale o ai comuni - in particolar modo se non previste sin dall'inizio.

Difficoltà sono riscontrate anche nel caso in cui l'accesso alle banche dati, seppur di proprietà, non è garantito da adeguati strumenti d'interrogazione o d'estrazione gestiti direttamente dalla DdC - come riscontrato sempre per la soluzione "VRSG | SN neue Steuer". La possibilità di fornire informazioni tempestive in ambito di supporto alle decisioni politiche e strategiche, che richiedono spesso tempi di reazione molto brevi e possibilità di verificare molte varianti, è così ridotta.

## **IV. LA STRATEGIA DDC**

Riprendiamo in questo Capitolo quanto previsto nel progetto “Nuovo registro dei contribuenti” - e qui confermato - sulle linee direttrici con le quali la DdC intende operare e sull’architettura del sistema informativo integrato in corso di realizzazione.

### **1. Le linee direttrici**

Le linee direttrici strategiche sono state così riviste e completate dalla nuova Direzione della Divisione delle contribuzioni:

#### **1.1 *Principi generali***

- Assicurare le prestazioni di competenza della DdC;
- Migliorare i processi lavorativi, così da contenere i tempi ed i costi e minimizzare gli errori;
- Rendere accessibile, trasparente e comprensibile l’informazione per i cittadini, dalle informazioni generali all’incarto personale;
- Migliorare il flusso finanziario contribuente/Stato;
- Migliorare la flessibilità e l’adattabilità alle modifiche legislative;
- Coinvolgere l’utente interno ed esterno nella ricerca delle migliori soluzioni;
- Accelerare i tempi di rinnovamento delle attuali soluzioni informatiche ricorrendo, dove possibile e una volta definite le modalità di interfacciamento con le componenti principali, ad uno svolgimento in parallelo dei progetti settoriali.

#### **1.2 *Registro dei contribuenti***

- Garantire la completezza dei dati;
- Automatizzare l’allestimento del registro dei contribuenti;
- Garantire una possibile interazione con altre unità amministrative;
- Semplificare la compilazione della dichiarazione d’imposta;
- Ottimizzare il processo di rientro delle dichiarazioni d’imposta.

#### **1.3 *Accertamento***

- Recuperare automaticamente il maggior numero possibile di dati trasmessi con la dichiarazione d’imposta;
- Facilitare l’accesso dei collaboratori ai dati pertinenti (dossier elettronico, interazione tra persone fisiche e persone giuridiche, ecc.);
- Assistere l’attività di accertamento (istruzioni on-line, controlli di plausibilità avanzati, ecc.);
- Automatizzare dove possibile l’attività di accertamento.

#### **1.4 *Esazione***

- Emettere acconti conformi alla situazione del contribuente;
- Automatizzare al massimo le attività d’incasso e di rimborso;

- Gestire in maniera consolidata tutti i tipi di conti;
- Centralizzare alcune attività d'incasso per lo Stato;
- Fungere da centro di competenza per le problematiche d'incasso in generale.

### **1.5 Strumenti di pilotaggio**

- Fornire degli strumenti di supporto alle decisioni politiche (analisi statistiche e simulazioni periodiche e ad-hoc);
- Disporre anticipatamente di dati relativi alla possibile evoluzione del gettito fiscale;
- Migliorare gli strumenti di gestione e controllo con l'estensione delle possibilità di elaborazione dei dati (elaborazione di statistiche e simulazioni, controlli di plausibilità, gestione delle priorità, verifiche sulla produzione, ecc.).

## **2. L'Architettura del sistema informativo DdC**

L'architettura di riferimento del sistema informativo della DdC, rivista nell'ambito del progetto di "Nuovo Registro dei contribuenti", corregge la situazione precedente adottando i seguenti punti fondamentali:

- L'erogazione del servizio di produzione e la disponibilità delle banche dati dovranno essere assicurate dal CSI. Da escludere pertanto la possibilità di Outsourcing di queste attività. Le soluzioni da implementare o realizzare dovranno di conseguenza essere nel limite del possibile tecnicamente compatibili con l'architettura standard - apparecchiature, banche dati, sistemi operativi e linguaggi di programmazione - approvata dal CSI.
- Le componenti principali - trasversali ai singoli settori di competenza della DdC - sono il "registro dei contribuenti" e l'"esazione". In questi ambiti sono particolarmente elevate le esigenze in termini di flessibilità e di modularità del sistema, così da poter fornire un adeguato supporto alle applicazioni specifiche ai singoli settori che saranno successivamente integrate sulla medesima piattaforma, come pure ad eventuali applicazioni esterne alla DdC.
- Sulla piattaforma base, in maniera progressiva e a tappe, potranno inserirsi i moduli specifici, da realizzare in modo completamente indipendente e autonomo dagli altri, sulla base delle indicazioni delle unità amministrative alle quali è assegnata la responsabilità della gestione operativa dei soggetti fiscali interessati.

L'architettura del futuro sistema informativo della DdC, aggiornata con quanto previsto dal presente Messaggio, può essere così rappresentata:

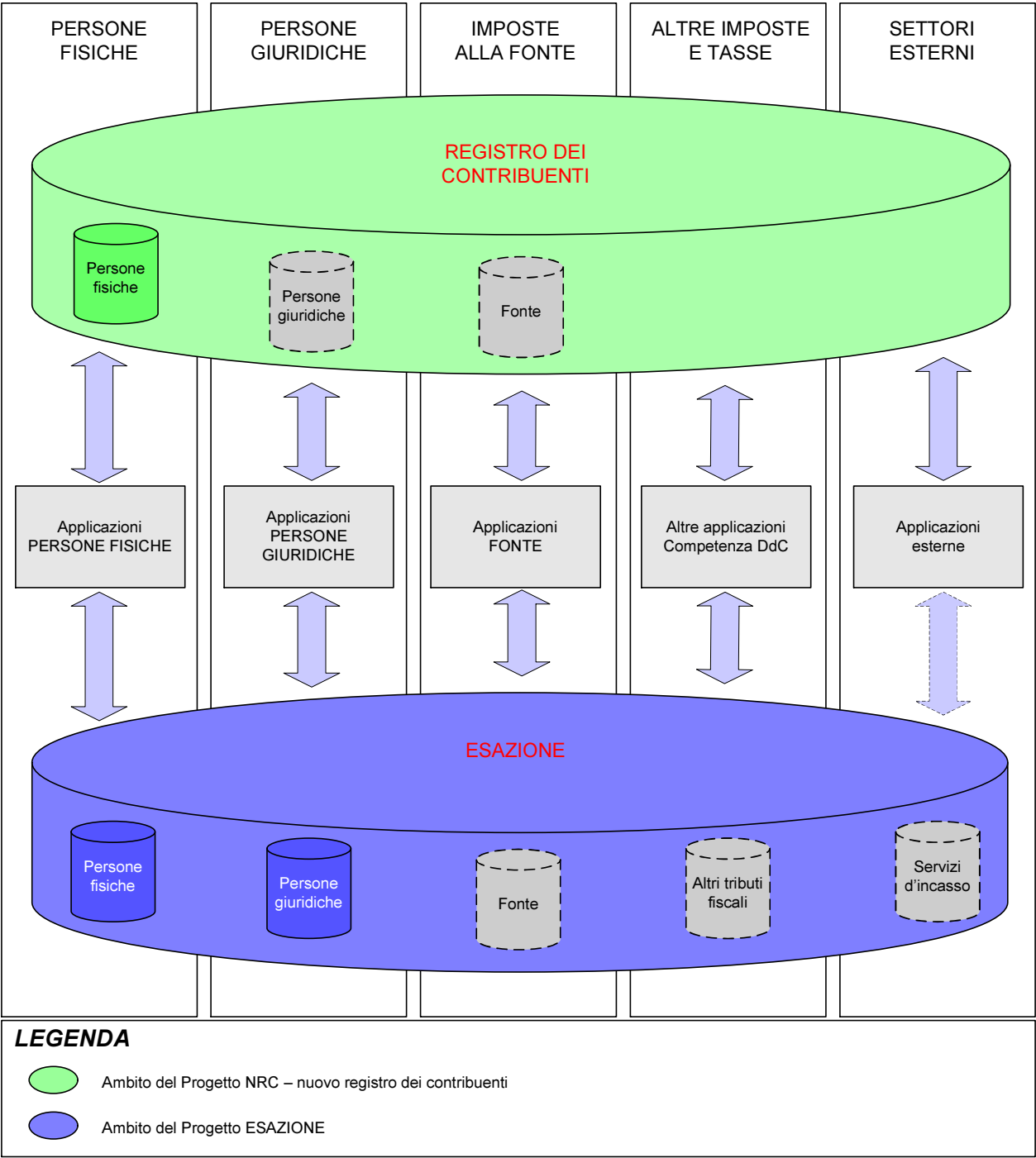


figura 5: l'architettura DdC di riferimento

## V. IL PROGETTO “ESAZIONE”

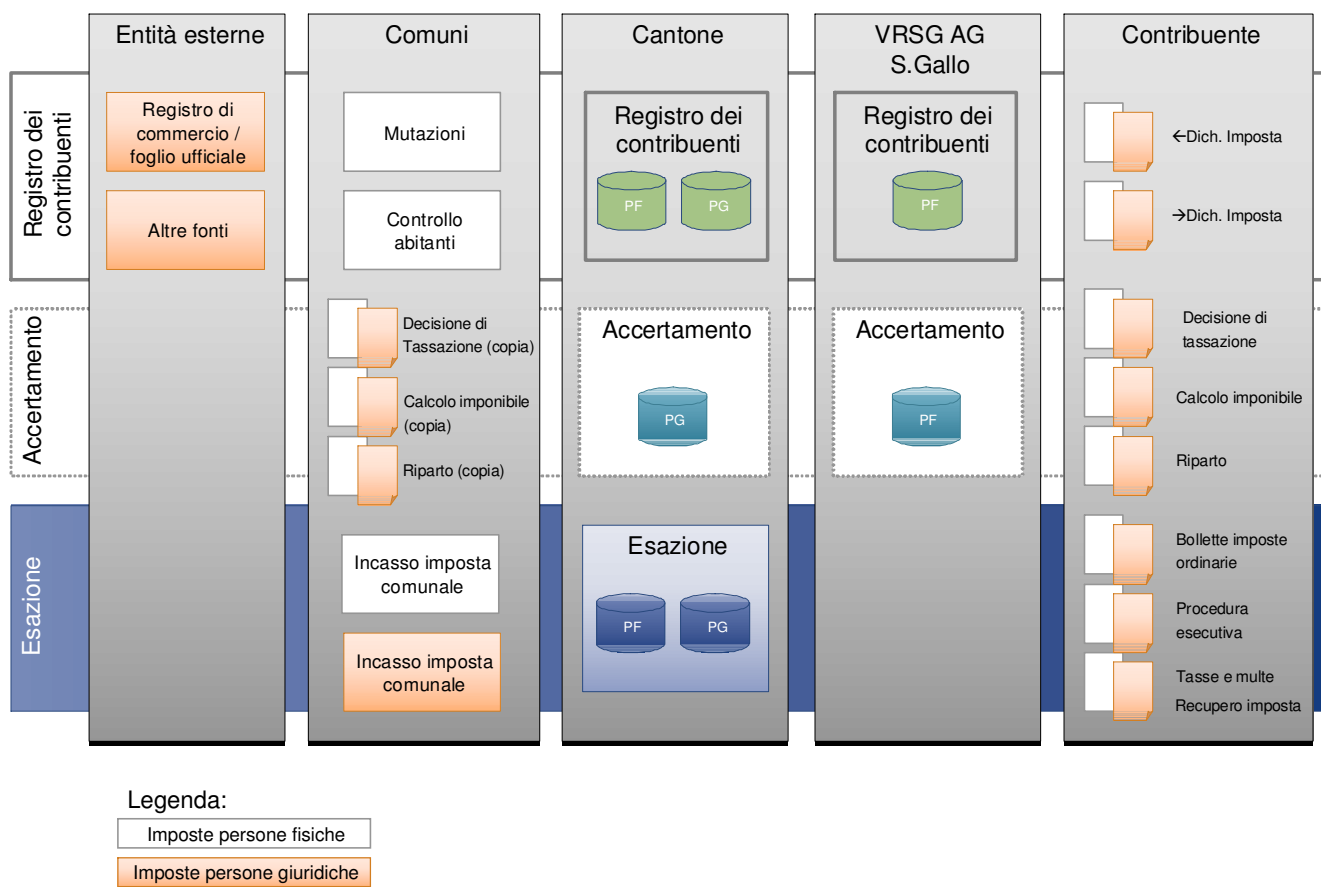


Figura 6: Panoramica processi principali DdC

Il secondo tassello, dopo il “Registro dei contribuenti”, necessario alla concretizzazione della strategia indicata al Capitolo IV è rappresentato dal modulo trasversale relativo all’“Esazione”.

In quest’ambito - nel 2008 - è stato lanciato, in collaborazione con il CSI, uno Studio di fattibilità, con l’obiettivo di verificare se soluzioni già disponibili sul mercato e utilizzate presso le amministrazioni fiscali di altri Cantoni potessero entrare in linea di conto per un’implementazione nella nostra realtà.

Sono state verificate le potenzialità di una decina di proposte disponibili sul mercato svizzero, ma il grado di copertura assicurato anche dalla soluzione più progredita - appena superiore al 50% - era in ogni caso insufficiente a coprire le esigenze minime indicate dai servizi preposti all’incasso, ed era pertanto inevitabile intervenire in modo massiccio sulla soluzione con estensioni e completamenti ad-hoc, con conseguenti importanti investimenti. Seppur impossibili da determinare con precisione, appariva evidente che essi avrebbero ampiamente superato i limiti fissati dalla Legge sulle commesse pubbliche (LCPubb) del 20 gennaio 2001 e relativo regolamento (RLCPubb) e dal Concordato intercantonale sugli appalti pubblici (CIAP) del 4 febbraio 2005 sia per una procedura ad invito che - va da sé - per un mandato diretto.

Si è pertanto optato per la messa a concorso pubblico mediante procedura libera, sulla base d’un capitolato d’oneri che si voleva il più possibile esaustivo e preciso, nella cui



stesura non potevano ovviamente essere coinvolti - pena la loro esclusione dall'aggiudicazione finale - potenziali fornitori. Un capitolato d'oneri d'elevata qualità e che esponga con chiarezza le esigenze del committente - nonostante l'onere che la sua realizzazione comporta - è infatti presupposto indispensabile per limitare quelle "zone grigie" che, in fase di realizzazione, portano spesso al superamento dei costi e dei tempi del progetto, in un campo estremamente complesso qual è quello dello sviluppo di soluzioni informatiche.

Perimetro e obiettivi del progetto "Esazione" rivisti in ottica a lungo termine nell'ambito della preparazione del capitolato d'oneri sono così sintetizzati<sup>16</sup>:

#### ***Perimetro del progetto:***

- La prima tappa del progetto "Esazione" comprende la copertura delle esigenze relative alle problematiche d'incasso delle imposte periodiche<sup>17</sup> delle persone fisiche (PF) - come era il caso nel progetto precedente FiscoNEW/PF - ma anche - per analogia in termini di processi e di funzioni - di quelle delle persone giuridiche (PG). Escluse inizialmente dal perimetro del progetto le imposte alla fonte.
- La soluzione dovrà permettere l'introduzione a tappe, in modo progressivo e autonomo, di futuri moduli per la gestione dell'incasso di:
  - altre imposte e tasse (TUI, ISD, tassa sul bollo, vincite, ecc.)
  - imposte alla fonte
  - applicazioni esterne (ad esempio, servizi d'incasso da offrire a enti pubblici)

#### ***Contesto operativo:***

- Automazione e unificazione massimizzata delle procedure, con limitazione degli interventi manuali da parte degli utenti.
- Ottimizzazione delle procedure utente al fine di limitare gli interventi tecnici per la normale gestione dell'esercizio.

#### ***Contesto tecnologico:***

- Soluzione altamente flessibile e modulare.
- Soluzione in grado di integrarsi con i sistemi gestiti dal CSI.
- Architettura moderna con tecnologie attuali.

#### ***Contesto organizzativo:***

- Chiara ripartizione dei compiti, responsabilità e attività degli utenti.
- Supporto di funzionalità specifiche per i singoli settori fiscali.

Con l'introduzione della nuova soluzione per l'esazione dovranno inoltre essere raggiunti i seguenti obiettivi:

- La soluzione scelta deve soddisfare le esigenze di tutte le parti e dei rispettivi utenti, non solo dell'Ufficio di esazione e condoni (UEC) come utente principale, ma anche della Sezione delle finanze (SF) e del Controllo cantonale delle finanze (CCF). La soluzione deve essere oltremodo adattabile ed estendibile in base alle esigenze attuali e future.

---

<sup>16</sup> Vedi Concorso 0084 - Capitolato d'oneri applicazione informatica per l'esazione, versione 2.0, 15.07.2011

<sup>17</sup> imposta cantonale (IC) e imposta federale diretta (IFD)

- Durante il proprio esercizio, anche grazie alla specifica modularità ed affidabilità, la soluzione deve porre le basi per garantire un grado di continuità pari a ca. 15-20 anni.
- La nuova soluzione si propone di soddisfare le esigenze funzionali, operative e organizzative del servizio.
- Il nuovo sistema deve garantire un rapporto ottimale prezzo/prestazioni.
- L'implementazione così come la messa in servizio devono essere effettuate nei termini e costi stabiliti.
- La manutenzione deve essere assicurata a lungo termine.

Il Concorso n. 0084 è stato pubblicato sul Foglio ufficiale n. 56/2011 di venerdì 15 luglio 2011 e sul portale Internet a disposizione di Confederazione, Cantoni e Comuni per la pubblicazione delle commesse pubbliche [www.simap.ch](http://www.simap.ch).

Entro il termine previsto sono state inoltrate due sole offerte:

- **Consorzio CCE Centro di Calcolo Elettronico Dott. Ing. G. Lombardi SA di Gordola e Axioma S.p.a di Cinisello Balsamo (I)**, con il prodotto “Gecoti”;
- **Abraxas Informatik AG, Zurigo**, con il prodotto “ABX-Tax”.

Per tenere in debita considerazione sia i costi d'investimento per gli adeguamenti e la personalizzazione del programma che quelli ricorrenti per licenza, manutenzione e supporto, il capitolato d'oneri prevedeva che l'importo complessivo dell'offerta era riferito ai costi d'investimento sommati ai costi ricorrenti per 5 anni.

Dopo verifica delle offerte in relazione alla completezza e all'adempimento dei criteri d'idoneità, si è proceduto alla valutazione delle offerte rientrate secondo i criteri d'aggiudicazione predefiniti.

I risultati complessivi ottenuti dai due offerenti sono stati i seguenti:

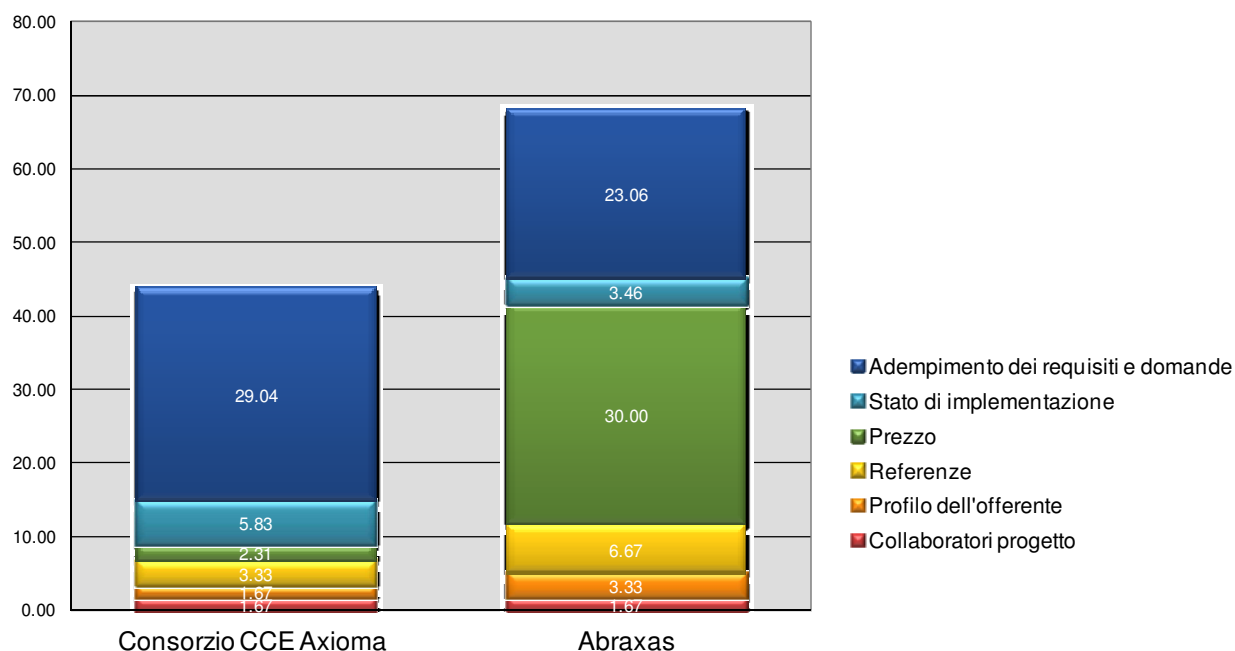


Figura 9: Risultati complessivi

Il prodotto “Gecoti” proposto dal Consorzio CCE - Axioma ad un prezzo di frs. 8'155'080.- (IVA inclusa), ha ottenuto un punteggio complessivo di 43.44 / 100; il prodotto “ABX-Tax” offerto per un costo di frs. 3'287'476.- (IVA inclusa) da Abraxas Informatik ha ottenuto un punteggio di 67.90 / 100. La consistente differenza di punteggio è determinata dall'offerta economica estremamente vantaggiosa proposta da Abraxas Informatik, in ossequio ad una strategia a medio-lungo termine di introduzione e presenza dei propri prodotti nelle Amministrazioni pubbliche di tutta la Svizzera, Ticino compreso. Recente è l'aggiudicazione a favore di una società loro consociata della soluzione informatica CARI, prevista per la gestione della Sezione della circolazione<sup>18</sup>.

Dalla verifica delle offerte, è pure emerso che il grado di maturazione attuale delle soluzioni presentate è inferiore alle attese: il grado di copertura dei requisiti funzionali e tecnici previsti dal capitolato d'onori si attesta attorno al 60-70%. Le funzionalità ancora mancanti o incomplete dovranno pertanto essere realizzate nell'ambito del progetto. I costi per la loro implementazione sono però già considerati nelle offerte, così che i crediti richiesti con il presente Messaggio possano permettere la messa in produzione di un sistema completo.

## 1. Descrizione delle funzionalità

Nella figura seguente è mostrata, in un contesto macro-funzionale, la futura soluzione per l'esazione, compresi anche i principali interfacciamenti con i sistemi attuali e previsti.

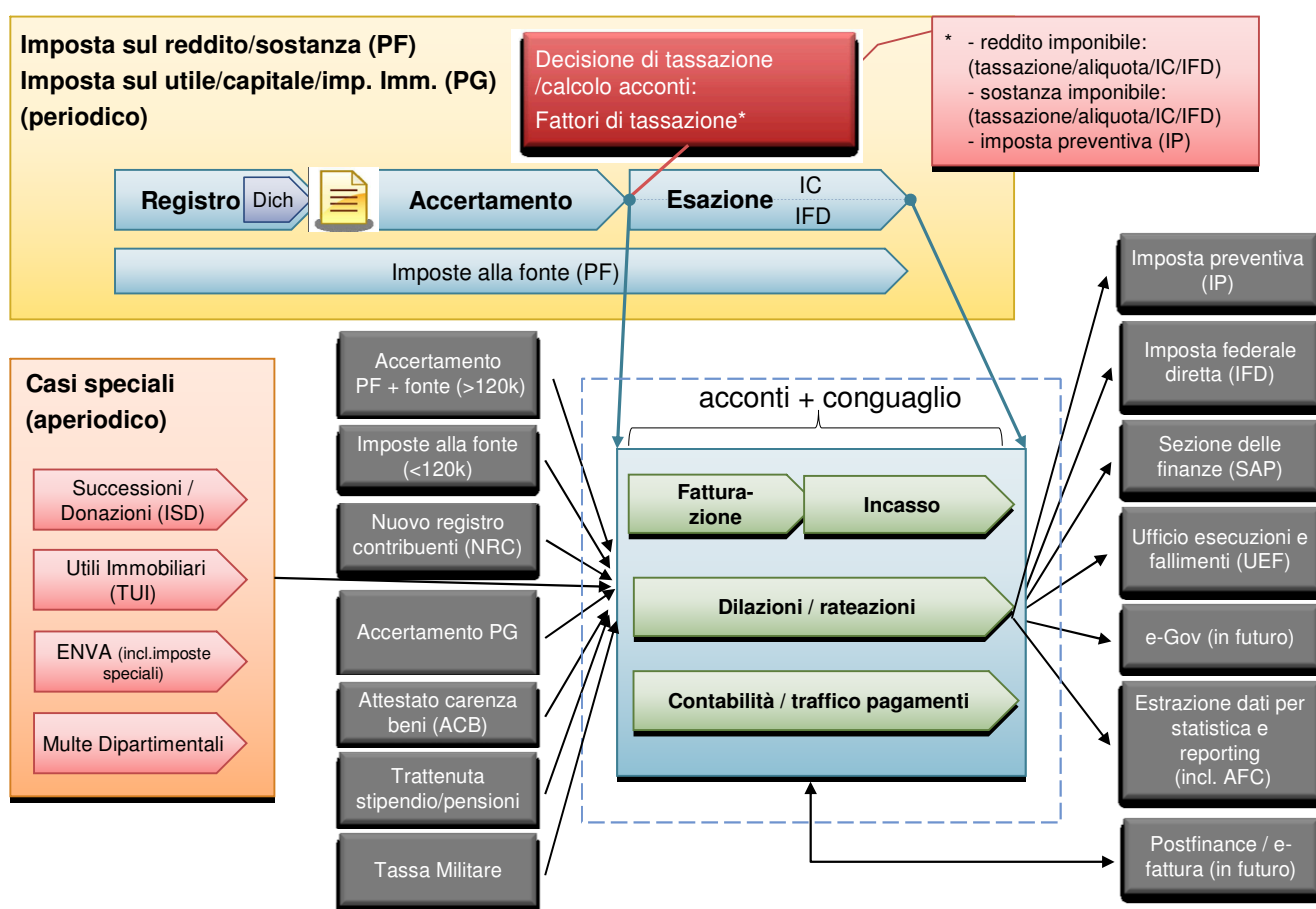


Figura 10: L'architettura dell'esazione - Macro funzioni e interfacce

<sup>18</sup> vedi Messaggio 13 dicembre 2011 n. 6585 del Consiglio di Stato

Il processo d'incasso assume una doppia valenza trattandosi di esazione ordinaria delle imposte, esposto al Paragrafo 1.2, oppure di incasso (forzoso) in via esecutiva, oggetto del Paragrafo 1.3.

### **1.1 Fatturazione**

Il processo di fatturazione, all'interno dell'esazione, comprende tutte le procedure che precedono l'incasso vero e proprio delle imposte. La procedura principale della fatturazione viene inizializzata con l'invio degli acconti, che avviene su base annuale, e successivamente con i dati vistati dell'accertamento (PF e PG). In base alla scadenza di ogni fattura, e a dipendenza dello stato del saldo (scoperto/positivo, eccedenza/negativo), viene a sua volta avviato il processo d'incasso ordinario.

Accanto alla procedura principale sono presenti una serie di flussi (o attività), che devono essere eseguiti dal servizio d'incasso ordinario. Questi sono:

- Calcolo ed emissione in automatico del calcolo provvisorio delle richieste d'acconto.
- Acconti liberi.
- Estratto del saldo (attuale).
- Interessi di ritardo o remunerativi (in base al decreto).
- Calcolo del riparto coniugi (gestione delle partite).
- Quantificazione dell'ipoteca legale.

Nella situazione attuale tali compiti sono svolti sia dall'incasso ordinario che dal servizio d'incasso forzoso.

### **1.2 Incasso ordinario**

Il processo d'incasso ordinario comprende tutte le procedure che riguardano la riscossione delle imposte. La procedura d'incasso principale viene inizializzata con la scadenza di pagamento dei singoli acconti o del conguaglio (che stabilisce il saldo del conteggio d'imposta e può avere un saldo negativo o positivo) e, a sua volta, determinare se c'è un saldo scoperto oppure un'eccedenza. La procedura è resa possibile con il controllo in automatico dei pagamenti effettuati entro le date di scadenza delle singole fatture emesse.

Il mancato pagamento di uno scoperto fa proseguire la procedura d'incasso con l'emissione di un richiamo, della diffida (incluso una tassa, limitatamente all'IC) e infine fornisce l'output per la richiesta d'emissione della domanda di esecuzione che dà inizio al processo d'incasso in via esecutiva (incasso forzoso).

Le procedure sono:

- Emissione del conguaglio (IC, IFD, riparto coniugi).
- Controllo in automatico sulle singole partite d'imposta.  
Le attività seguenti vengono eseguite per mancato pagamento su saldo positivo, mentre per il saldo negativo vi è il rimborso delle eccedenze.
- Emissione del richiamo, calcolo del nuovo dovuto e interessi.
- Emissione della diffida, calcolo del nuovo dovuto (e interessi), incluso tassa di diffida (solo IC).
- Gestione ed emissione di attestati vari (in base alle verifiche effettuate), incluso una tassa per la copertura dei costi.

- Gestione delle cancellazioni PG con relativo scadenziario.
- Gestione delle proposte di arresto per mancato pagamento delle multe della circolazione.

### **1.3 Incasso forzoso**

Il processo d'incasso continua in via esecutiva qualora, nonostante richiamo e diffida, il credito d'imposta non sia stato onorato. Il processo inizia con la domanda di esecuzione e prosegue con l'emissione del precetto esecutivo (PE).

Le attività principali dell'incasso forzoso riguardano le procedure esecutive in via di pignoramento e di realizzazione del pegno, oltre alla gestione e ripresa degli attestati carenza beni (ACB).

Le procedure e le attività dell'incasso forzoso comprendono:

- Gestione della procedura esecutiva (include tutti gli atti esecutivi di competenza del creditore secondo LEF).
- Procedura di sequestro (civile o amministrativo), opposizione al sequestro e richiesta di garanzia.
- Gestione delle procedure esecutive:
  - procedura in via di pignoramento (per pagamento o per garanzia).
  - procedura in via di realizzazione del pegno.
- Trattamento ACB (tramite ripresa procedura o riscatto).
- Gestione della procedura esecutiva globale (concordati, fallimenti) e delle pubblicazioni FU e FUSC.

### **1.4 Dilazioni e rateazioni**

Il processo di dilazione e rateazione (oppure accordo sui termini di pagamento) gestisce la richiesta di dilazione o rateazione durante ogni fase dell'esazione (incasso ordinario e forzoso). La procedura inizia con la richiesta di dilazione/rateazione, che può avvenire direttamente dal contribuente: verbalmente, in forma scritta oppure tramite comunicazione elettronica. La procedura termina con la decisione di dilazione (con relativo nuovo termine di pagamento) e con la decisione di rateazione (emissione delle nuove bollette).

La dilazione può essere concessa durante tutta la fase di esazione ma, in caso di mancato pagamento entro il termine stabilito, la procedura riparte dal punto in cui è stata concessa la dilazione.

Le procedure sono:

- Processo decisionale: accordo sui termini di pagamento (dilazione) e rateazioni, incluso decisione e controproposta (la stessa procedura è applicata nei casi in cui è il contribuente a stabilire l'entità delle rate ossia gli acconti liberi).
- Sospensione della procedura d'incasso (capitale, interessi e accessori) e gestione delle conseguenze.
- Inserimento del termine di dilazione e gestione delle conseguenze.
- Rateazione ed emissione delle bollette e gestione delle conseguenze.

## **1.5 Condoni**

Il processo gestisce lo strumento di condono durante la fase d'incasso. Tuttavia, nel caso dell'incasso forzoso, il condono non può essere applicato su crediti per i quali esiste già un attestato carenza beni. La procedura si finalizza con la decisione di condono che può essere negativa, parziale, accolta o irricevibile.

Le procedure del condono sono:

- Gestione della richiesta di condono (invio formulario, richiamo, stralcio) incluso il controllo di plausibilità con l'estratto conto.
- Registrazione della richiesta di condono (comunale, cantonale o federale a dipendenza dell'importo).
- Eventuale sospensione della procedura d'incasso.
- Proposta di decisione in automatico sulla base degli elementi di valutazione.
- Preavviso del Comune ed esame della pratica.
- Decisione di condono (negato, parziale, accolto o irricevibile) e gestione delle conseguenze.
- Gestione del reclamo e del ricorso.

## **1.6 Contabilità e traffico pagamenti**

Il processo di contabilità e traffico pagamenti si occupa, in generale, della registrazione contabile di tutti i movimenti finanziari concernenti i cespiti di competenza UEC e quindi sostiene, in modo trasversale, gli altri processi. La procedura principale riguarda la gestione dei pagamenti, in entrata e in uscita, così come le diverse registrazioni contabili.

Le principali attività della contabilità sono:

- Gestione pagamenti / eccedenze.
- Registrazioni (storni, perdite e guadagni d'ufficio, condoni manuali, pagamento parcelle e spese esecutive ripetibili, incasso debitori, restituzioni, restituzione IP per vincite, ripartizione IFD (tra TI e CH), compensazioni creditori).
- Chiusure e aperture annuali.
- Gestione banca dati dei conti dei contribuenti.
- Attività di spurgo, in collaborazione con gli altri servizi.
- Gestione portafoglio garanzie e relativo scadenziario.
- Gestione delle imposte aperiodiche e delle multe dipartimentali:
  - Ripartizione TUI (Cantone, comuni).
  - Ripartizione ISD (Cantone, comuni).
  - Imposta immobiliare PG.
- Gestione computo globale.
- Traffico pagamenti TI /AFC (recupero IP da AFC, versamento quota 83% IFD a AFC).

## 1.7 Interfacciamento con altri sistemi

La nuova soluzione per l'esazione dovrà essere integrata con altri sistemi o applicativi in uso presso l'Amministrazione cantonale. Il quadro complessivo è così riassunto:

Applicativo (fornitore)	Descrizione dell'applicativo
Registro dei contribuenti (CSI)	Anagrafe dei contribuenti e dei dati fiscali delle persone assoggettate alle imposte e tasse
Accertamento PF e Fonte >120'000 fr. (VRSG)	Modulo di accertamento per i dati delle persone fisiche
Accertamento PG (Information Factory)	Modulo di accertamento per i dati delle persone giuridiche
Attestato carenza beni (CCE Lombardi)	Applicativo di gestione degli ACB
Applicativo UEF (CSI)	Applicativo in uso presso l'Ufficio esecuzioni e fallimenti
SAP	Contabilità generale dello Stato in uso presso la Sezione delle finanze
Applicazione imposte alla fonte	Gestione degli assoggettati all'imposta alla fonte
ENVA (CSI)	Procedure diffide e multe
	Imposte annue intere
	Procedure speciali
	Tasse speciali
	Tassa sul bollo
	Liquidazione in capitale
	Vincite
Applicazione TUI (CSI)	Imposte sugli utili immobiliari
Applicazione ISD (CSI)	Imposte di successione e donazione
Tassa militare (CSI)	Applicazione per emissione e incasso delle tasse militari
Trattenuta stipendi e pensioni (CSI)	Applicativo per la trattenuta delle imposte da stipendi e pensioni dei dipendenti dello Stato

Prevista inoltre l'integrazione con i seguenti sistemi futuri:

Applicativo (fornitore)	Descrizione dell'applicativo
eLEF	Progetto della Conferenza svizzera delle imposte per l'integrazione sulla piattaforma d'interscambio tra autorità fiscali "CH-Meldewesen" del flusso informativo con gli Uffici esecuzione e fallimenti
Decreti d'accusa - dell'Ufficio giuridico della circolazione	Nuovo applicativo per gestione dei decreti d'accusa
SEPU	Servizio esercizi pubblici
FU	Foglio ufficiale
SC	Sezione della circolazione
RC	Registro di commercio
RF	Registro fondiario
MOVPOP	Movimento della popolazione
NRC	Anagrafe dei contribuenti e dei dati fiscali delle persone assoggettate alle imposte e tasse
Ipotecche legali	Nuove normative previste in ambito di ipoteche legali (deposito di garanzia)



### **1.8 Portale e-Government DDC TI**

La soluzione deve prevedere la possibilità d'interfacciarsi con un futuro portale e-Government, la cui progettazione e realizzazione esula però dal perimetro di questo progetto, per rendere accessibili al contribuente diversi servizi online.

L'ipotesi più accreditata è quella di dotare il futuro portale e-Government di elevati standard di sicurezza per l'autenticazione del contribuente, così da poter estendere al massimo l'offerta di servizi. Un elenco non esaustivo sui possibili servizi è il seguente:

- Domanda di rateazione.
- Domanda di dilazione (o proroga) sul termine di pagamento.
- Risposta elettronica alle domande/ordinazioni riguardanti rateazioni e dilazioni.
- Domanda di modifica degli importi degli acconti (oppure acconti liberi).
- Ordinazione di bollette di pagamento.
- Cambiamento d'indirizzo (per i contribuenti che abitano fuori cantone, le notifiche a livello cantonale provengono dal registro dei contribuenti).
- Richiesta attestati vari.
- Consegna elettronica del conguaglio al contribuente.
- Possibilità di visualizzare online lo stato del proprio estratto conto fiscale.
- Segnalazione del conto per le restituzioni.
- Gestione della procedura esecutiva. Ritiro dell'opposizione al PE e richiesta di cancellazione dell'esecuzione.
- Richiesta e pagamento (online) di attestati vari.

## **2. Organizzazione e tempi**

Trattandosi di un progetto di grosse dimensioni, l'organizzazione di progetto prevede un comitato di progetto, con rappresentanti della Divisione delle contribuzioni, dell'Ufficio esazione e condoni, del CSI e dell'Abraxas Informatik AG, che coordina l'attività dei diversi gruppi di lavoro, composti sulla base dei compiti specifici da collaboratori della ditta fornitrice, dell'Ufficio esazione e condoni e dei suoi servizi, della Sezione delle finanze e del CSI.

Per la realizzazione del progetto è previsto un importante coinvolgimento delle risorse-chiave oggi presenti presso l'UEC, vere depositarie del sapere sino ad oggi accumulato nel settore operativo specifico, che dovranno però essere liberate, nel limite del possibile, dagli impegni della gestione ordinaria quotidiana. Ciò sarà possibile solo con il supporto di personale supplementare transitorio - stimato in 4 unità supplementari - da impiegare per la durata del progetto. Pure necessario sgravare dai compiti di gestione ordinaria il personale dei Servizi centrali della DdC (1 unità al 100%), che assicurano il coordinamento del progetto, e gli specialisti CSI coinvolti nel progetto (2 unità al 50%). Nascono pertanto costi supplementari necessari alla realizzazione del progetto, quantificati al Capitolo VI sulle conseguenze finanziarie.

Previsto anche il coinvolgimento del settore della Revisione informatica del Controllo cantonale delle finanze, con il ruolo di monitoraggio generale del progetto e per le verifiche legate all'accertamento del sistema di controllo interno.

Per quanto riguarda la tempistica, sempre che sia possibile liberare sufficienti risorse interne dai compiti correnti, si ritiene che saranno necessari 3-4 anni dall'inizio dei lavori per la messa in produzione delle prime componenti funzionali.

Per poter beneficiare dell'esperienza e conoscenza degli attuali sistemi, maturata in decenni d'attività da persone-chiave del CSI prossime al pensionamento e impossibili da sostituire, i lavori - in particolare per quanto riguarda la fondamentale migrazione dati - dovrebbero iniziare senza indugi.

## VI. CONSEGUENZE FINANZIARIE

L'offerta del fornitore al quale il Consiglio di Stato ha deliberato la realizzazione del progetto, verificata e completata dallo specifico gruppo di lavoro nell'ambito della valutazione delle offerte<sup>19</sup>, è così riassunta:

Componenti	Investimenti [fr.]	Gestione corrente (dal 2016) [fr.]
<b>ABRAXAS AG</b>		
Software applicativo	38'880.--	
Interfacce	164'160.--	
Adeguamenti funzionali	2'157'300.--	
Gestione progetto	381'024.--	
Migrazione dati (compresi dati fiscali)	478'224.--	
Manutenzione evolutiva		300'000.--
Manutenzione correttiva		34'832.--
Supporto 2° e 3° livello		incluso
<b>CSI</b>		
Hardware stazioni di lavoro e Server	60'000.--	
Software di base	140'000.--	30'000.--
Rete di telecomunicazione	20'000.--	
Riserva 10%	344'570.--	35'168.--
<b>TOTALE</b>	<b>3'784'158.--</b>	<b>400'000.--</b>
<b>- crediti residui progetto FiscoNEW/PF</b>	<b>-1'714'158.--</b>	
<b>TOTALE NETTO</b>	<b>2'070'000.--</b>	<b>400'000.--</b>

Parte dei crediti d'investimento necessari al progetto sono recuperati dal precedente progetto FiscoNEW/PF: i crediti previsti ma non utilizzati per la messa in produzione del modulo Esazione della soluzione "SN | Neue Steuer", dopo la decisione definitiva di non entrata in produzione, nel 2005, erano stati infatti congelati. Il credito residuo disponibile ammonta a fr. 1'714'158.- (48% del credito per investimenti approvato per il progetto<sup>20</sup>).

<sup>19</sup> Vedi Concorso 0084 - Applicazione informatica per l'esazione, Rapporto di valutazione, versione 1.0, 29.02.2012

<sup>20</sup> Esclusi i costi per il rilancio del progetto Fisco2000 di fr. 966'584.--

L'importo complessivamente superiore è determinato principalmente dall'estensione della copertura anche alle persone giuridiche, prima escluse e previste solo in una fase successiva, dall'estensione delle funzionalità richieste e dalla richiesta di migrazione dei dati integrale dalla vecchia soluzione, destinata ad essere dismessa.

I costi ricorrenti dovuti per la manutenzione ed il supporto alla soluzione, una volta a regime, ammontano a ca. fr. 400'000.- all'anno.

## VII. CONSEGUENZE SUL PERSONALE

La necessità di dover procedere ad importanti interventi di completamento alla soluzione attualmente disponibile - oltre il 40% delle funzionalità previste dal capitolato dovrà essere sostanzialmente modificata o sviluppata ex-novo - ha marcate ricadute anche sul grado di coinvolgimento nel progetto delle risorse interne, fonte indispensabile alla definizione e alla verifica dei processi operativi e delle specifiche funzionali. In particolare le figure-chiave dell'Ufficio esazione e condoni saranno gravate in modo importante.

Per limitare eventuali ricadute negative sulla qualità e sulla continuità dei servizi offerti, si è optato per l'assunzione *a titolo temporaneo e solo in caso di necessità* di alcune risorse supplementari, in grado di scaricare le persone-chiave coinvolte nel progetto dai compiti di gestione ordinaria.

A quanto esposto al capitolo precedente, nell'ipotesi che i tempi previsti siano confermati dai fatti - lavoriamo oggi in ottica di una durata del progetto di 3-4 anni - sono da aggiungere i costi supplementari generati dal personale supplementare e da possibili consulenze specialistiche, così riassunti:

<b>Potenziamento personale</b>	<b>Gestione Corrente [fr.]</b>
<b>DdC</b>	
Servizi centrali (1 unità per 4 anni)	600'000.--
UEC (4 unità per 4 anni)	1'680'000.--
<b>CSI</b>	
Area sviluppo e integrazione (0.5 unità per 4 anni)	300'000.--
Area infrastruttura IT (0.5 unità per 4 anni)	300'000.--
<b>CONSULENTI ESTERNI</b>	
Supporto specialistico in ambito legale o organizzativo	200'000.--
Supporto specialistico in ambito tecnico	50'000.--
<b>TOTALE</b>	<b>3'130'000.--</b>

Una volta approvati, i crediti di gestione corrente saranno inseriti gradualmente, in funzione dello stato d'avanzamento del progetto e delle effettive necessità, nei preventivi annuali della DdC e del CSI.

## VIII. CONSEGUENZE PER I COMUNI

Il presente progetto non tocca l'attuale offerta del CSI relativa al servizio di riscossione delle imposte comunali (RICO). Non vi saranno pertanto conseguenze sui Comuni.

## IX. CONGRUENZA CON LE LINEE DIRETTIVE E IL PIANO FINANZIARIO

L'acquisto e l'implementazione del nuovo applicativo oggetto del presente Messaggio per un importo di fr. 3'784'158.- (di cui 1'714'158.- già approvati con messaggio 5114 dell'8 maggio 2001) è previsto nel (PFI) Piano finanziario degli investimenti 2012-2015 al settore 11 "Amministrazione generale", posizione 114 980 1 "Progetto FiscoNEW, 1a fase" e collegato all'elemento WBS 020 51 2100.

A livello di personale, è richiesto il *potenziamento transitorio massimo* di 5 unità per la DdC e di 2 unità al 50% per il CSI per il periodo previsto per la realizzazione del progetto. I crediti necessari saranno iscritti ai conti di gestione corrente della DdC (voce contabile 301013 CRB 960) rispettivamente del CSI (voce contabile 301013 CRB 951).

Eventuali spese per consulenze esterne specialistiche in ambito legale, organizzativo o tecnico, per complessivi fr. 250'000.-, sono iscritte ai conti di gestione corrente della DdC (voce contabile 318001 CRB 960) e del CSI (voce contabile 318001 CRB 951).

A partire dall'anno successivo alla messa in produzione della nuova soluzione (in base all'attuale pianificazione, a partire dal 2016), si prevede una maggiore spesa di ca. fr. 400'000.-, iscritta ai conti di gestione corrente della DdC (voce contabile 316024 CRB 960) e del CSI (voce contabile 316024 CRB 951).

Il Cantone solleciterà e caldeggerà la creazione di una succursale o filiale in Ticino da parte dell'aggiudicataria, la società Abraxas Informatik AG di Zurigo, così da garantire il supporto in loco alle applicazioni da loro rappresentate.

## X. CONCLUSIONI

Visto quanto precede, il Consiglio di Stato invita il lodevole Gran Consiglio a voler adottare la richiesta di stanziamento di credito di cui al presente messaggio. Solo la messa a disposizione d'importanti risorse finanziarie e umane potrà permettere di assicurare la qualità futura dei servizi d'esazione, confrontati con esigenze crescenti da parte dei cittadini contribuenti e con nuove sfide figlie della "società dell'informazione", oggi affrontati con un supporto informatico da tempo ormai inadeguato e superato, oltre che fonte di potenziali rischi anche solo per le difficoltà e i rischi connessi al mantenimento della sua continuità operativa.

Con questo progetto si intende posare il secondo tassello fondamentale del futuro sistema informativo della DdC, che non potrà essere considerato concluso prima di ulteriori importanti passi. In particolare si fa riferimento all'integrazione nel registro dei contribuenti delle persone giuridiche e degli assoggettati alla fonte, al completamento del progetto di centralizzazione degli incassi, senza tralasciare alcuni progetti strategici e innovativi in fase di lancio che ridisegneranno in modo marcato le modalità operative che saranno adottate dai settori della DdC in un futuro prossimo. Considerato che i progetti saranno realizzati durante un arco di 8-10 anni, e che le singole tematiche posseggono gradi di

maturità e livelli di complessità non omogenei, è oggi difficile fornire indicazioni attendibili sul possibile impegno finanziario complessivo.

Vogliate gradire, signor Presidente, signore e signori deputati, l'espressione della nostra massima stima.

Per il Consiglio di Stato:

Il Presidente, M. Borradori

Il Cancelliere, G. Gianella

Allegati:

- Allegato 1: Tappe significative del progetto FiscoNEW/PF - Modulo ESAZIONE (DdC, 29.03.2012);
- Allegato 2: Esazione - Studio di fattibilità, V1.1, e relativi allegati (CSI, DdC, 06.02.2009);
- Allegato 3: Concorso 0084 - Capitolato oneri Esazione, V2.0, e relativi allegati (CSI, DdC, 15.07.2011);
- Allegato 4: Concorso 0084 - Rapporto di valutazione V1.0 (CSI, DdC, 29.02.2012).

Disegno di

## **DECRETO LEGISLATIVO**

**concernente la richiesta di stanziamento di un credito aggiuntivo d'investimento di fr. 2'070'000.- e di un credito di gestione corrente di fr. 3'130'000.- per l'acquisto e l'implementazione di un software per la gestione dell'incasso dei contributi fiscali delle persone fisiche e giuridiche (ESAZIONE PF e PG)**

Il Gran Consiglio  
della Repubblica e Cantone Ticino

visto il messaggio 26 settembre 2012 n. 6696 del Consiglio di Stato,

**d e c r e t a :**

### **Articolo 1**

È stanziato un credito complessivo di fr. 5'200'000.- per l'acquisto e l'implementazione del software per la gestione dell'incasso dei contributi fiscali delle persone fisiche e giuridiche.

### **Articolo 2**

Il credito di cui al punto 1 è così suddiviso:

- fr. 2'070'000.- nel conto degli investimenti del Consiglio di Stato;
- fr. 2'480'000.- nei conti di gestione corrente del Dipartimento delle finanze e dell'economia, Divisione delle Contribuzioni;
- fr. 650'000.- nei conti di gestione corrente del Dipartimento delle finanze e dell'economia, Centro sistemi informativi.

### **Articolo 3**

Trascorsi i termini per l'esercizio del diritto di referendum, il presente decreto legislativo è pubblicato nel Bollettino ufficiale delle leggi e degli atti esecutivi ed entra immediatamente in vigore.