

Repubblica e Cantone Ticino
Consiglio di Stato
Piazza Governo 6
Casella postale 2170
6501 Bellinzona
telefono +41 91 814 43 20
fax +41 91 814 44 35
e-mail can-sc@ti.ch

Repubblica e Cantone
Ticino

Il Consiglio di Stato

Signor
Carlo Lepori
e cofirmatari
Deputati al Gran Consiglio

Interrogazione 21 giugno 2018 n. 96.18 Scansione degli incarti presso l'Ufficio di tassazioni del Canton Ticino

Signore e signori deputati,

rispondiamo come segue alle singole domande.

- 1. Corrisponde al vero che per la scansione delle dichiarazioni fiscali cartacee è stato dato mandato a una ditta esterna stanziata oltre Gottardo?**

Il mandato per la scansione delle dichiarazioni fiscali cartacee è stato oggetto di un regolare concorso pubblico con procedura libera, pubblicato sul foglio ufficiale no. 33-34/2015 del 28 aprile 2015 e sul sistema informativo sulle commesse pubbliche simap.ch, al quale poteva partecipare qualsiasi ditta che adempisse i requisiti posti. Le offerte sono state oggetto di un Rapporto di valutazione molto dettagliato, allestito con il supporto di una ditta esterna di consulenza aziendale, e di una conseguente decisione di aggiudicazione a una società esterna, con sede a Urdorf. Da notare che nessuna ditta con sede in Ticino ha partecipato al concorso.

- 2. Perché non si è investito in Ticino, creando un servizio per le scansioni di documenti dell'Amministrazione o facendo capo a una ditta in Ticino?**

La creazione di uno Scan Center Ticino, destinato a tutti i servizi dell'Amministrazione, è un progetto tuttora pendente presso il Centro Sistemi Informativi (CSI) dell'Amministrazione pubblica cantonale. Il tema è stato oggetto anche di un capitolo dedicato nel Messaggio 21 ottobre 2015 n. 7132 relativo allo stanziamento del credito necessario per realizzare il progetto eDossier della Divisione delle contribuzioni. In tale documento si è ben evidenziato che la soluzione attuale di conferimento di un mandato esterno per la scansione delle dichiarazioni fiscali è una misura provvisoria in attesa della creazione di un centro scansione che possa offrire i suoi servizi a tutta l'Amministrazione pubblica cantonale. Un'infrastruttura del genere richiede in ogni modo un elaborato studio di fattibilità che preveda la ridefinizione dei processi di lavoro, un'infrastruttura tecnica e degli spazi di lavoro adeguati, nonché l'ingaggio di specialisti del settore. Una data per la realizzazione di tale Centro non è ancora stata stabilita e i termini dipenderanno dalla disponibilità di risorse del CSI a seconda della loro attuale pianificazione del lavoro.

Per quanto attiene alla possibilità di far capo a una ditta in Ticino durante questo periodo per la scansione della documentazione cartacea, si rileva che nessuna ditta con sede nel nostro Cantone ha partecipato al concorso. Ad ogni modo, l'attuale ordinamento giuridico in ambito di appalti pubblici non permette la discriminazione di determinate società rispetto ad altre, ad esempio sulla base di criteri geografici (sede in Ticino rispetto al resto della Svizzera).

3. A quanto ammontano i costi di queste scansioni esternalizzate (annui e per incarto)?

L'ultima valutazione in merito ai costi dell'esternalizzazione delle scansioni, basata su di una proiezione dei costi effettivi sinora sostenuti – il servizio di scansione è entrato in produzione nel marzo 2018 – ci permette di stimare una spesa complessiva annua pari a franchi 1,7 milioni (franchi 6.75 in media per dichiarazione d'imposta, inferiore al prezzo di riferimento di franchi 8 per dichiarazione d'imposta riportato nel Messaggio n. 7132 del 21 ottobre 2015). Questo risparmio è determinato dalla struttura flessibile dei costi, che prevede un costo unitario più elevato nel caso in cui la scansione sia effettuata sulle dichiarazioni d'imposta compilate manualmente, mentre che tale costo decresce con quelle compilate con il programma di allestimento elettronico della dichiarazione fiscale, denominato eTax, ma stampate e inoltrate su carta (costo inferiore del 40% ca.), oppure compilate e trasmesse via Internet (costo inferiore di ca. il 60%). Un progressivo aumento dei contribuenti che utilizzano il programma eTax, e in particolare la possibilità di trasmissione via Internet, potrà portare a ulteriori diminuzioni dei costi.

4. Quanti posti di lavoro si sarebbero potuti creare, mantenendo il servizio in Ticino?

A questa domanda non è possibile rispondere in quanto il progetto Scan Center Ticino per tutta l'Amministrazione pubblica non è ancora sufficientemente maturo per definire le risorse che necessiterà e la disponibilità sul territorio delle specifiche competenze.

5. In che modo è stata applicata la legge sulle commesse pubbliche?

Come già detto, il Servizio di scansione delle dichiarazioni d'imposta per la Divisione delle contribuzioni è stato oggetto di regolare concorso pubblico, con procedura libera, al quale ha fatto seguito un Rapporto dettagliato di valutazione in merito alla completezza e all'adempimento dei criteri di idoneità delle offerte e una successiva aggiudicazione da parte del Consiglio di Stato.

6. Quali sono i problemi legati all'incomprensione dell'italiano causati dalla soluzione Zurigo?

Non sono stati rilevati problemi particolari legati alla lingua.

7. Quali garanzie sono state prese a difesa della privacy dei contribuenti

La sicurezza dei dati e la protezione della privacy sono temi centrali, i quali sono stati oggetto di particolare attenzione durante tutta la realizzazione di progetto. Tra le varie misure citate a più riprese nella documentazione (Messaggio, Capitolato d'oneri, contratto con il fornitore esterno) ed effettivamente realizzate, elenchiamo le più importanti:

- collaudo iniziale dell'infrastruttura per verificare l'idoneità dei sistemi di scansione in termini di sicurezza e protezione dei dati;
- eliminazione integrale dei dati elettronici relativi ai contribuenti, una volta correttamente caricati sui sistemi interni alla Divisione delle contribuzioni;
- obbligo, per tutto il personale impiegato dalla società esterna, di sottoscrizione di una Dichiarazione di rispetto delle norme sulla protezione dei dati e sul segreto fiscale;
- limitazione fisica degli accessi alle sale in cui viene effettuata la scansione;
- l'Amministrazione cantonale si è altresì riservata la facoltà di svolgere delle verifiche ("audit") senza preavviso sui processi di lavoro e sulla sicurezza informatica del fornitore esterno;
- da notare inoltre che la gara d'appalto prevedeva espressamente che le ditte concorrenti avessero già una comprovata esperienza nella trattazione di dati dell'Amministrazione pubblica (inclusi i dati fiscali).

Più in generale, per quanto attiene alla sicurezza informatica dei sistemi operativi (Tributum-eTax), sono previsti dei processi di valutazione della sicurezza dei sistemi informatici (cosiddetti "Pen Test") tramite partner esterni.

8. Quanti trasporti vengono effettuati dal Ticino a Zurigo?

Le dichiarazioni d'imposta ritornate utilizzando le buste ufficiali sono deviate direttamente dalla Posta al Centro di scansione di Urdorf; per quelle consegnate direttamente agli sportelli degli Uffici circondariali di tassazione è previsto un ritiro settimanale assicurato dalla ditta appaltatrice.

9. Quali sono stati i problemi rilevati dall'on. Vitta nella sua visita a sorpresa all'Ufficio di tassazione di Mendrisio e come si sta adoperando per risolverli.

Le criticità riscontrate durante la visita sono, in buona parte, da ricondurre ad alcune difficoltà iniziali, per alcuni collaboratori dell'Ufficio di tassazione di Mendrisio, nel passare da un sistema di accertamento prevalentemente cartaceo a una nuova metodologia di accertamento prevalentemente basata su un supporto elettronico. Un periodo di adattamento iniziale può essere considerato come normale nel contesto di tale importante cambiamento.


La Direzione della Divisione delle contribuzioni ha preso conoscenza delle criticità riscontrate e, in collaborazione con la Capo Ufficio, ha introdotto tutta una serie di misure di sostegno organizzativo e/o di accompagnamento graduale all'utilizzo del nuovo sistema informatico e all'introduzione di nuovi processi di lavoro. Il Capo Progetto è inoltre regolarmente in contatto con l'Ufficio di tassazione di Mendrisio, così come con gli altri Uffici di tassazione, per monitorare la situazione e verificare se vi sono ulteriori criticità da risolvere. Ad oggi, si può constatare un miglioramento della situazione.

Il tempo impiegato per l'elaborazione della presente risposta ammonta complessivamente a 2 ore lavorative.

Vogliate gradire, signore e signori deputati, i sensi della nostra stima.

PER IL CONSIGLIO DI STATO

Il Presidente:



Claudio Zali

Il Cancelliere:



Arnoldo Coduri

Copia:

- Dipartimento delle finanze e dell'economia