

Avvicinare gli utenti ai servizi: a Bologna Agenzia delle Entrate, Università e Comune aprono uno sportello per la registrazione dell'affitto

Un dentifricio per rimuovere la “carie” dell'affitto in nero: questa l'idea di fondo del progetto *Registra il contratto di affitto, essere in regola non è mai stato così facile!*, promosso da Agenzia delle Entrate – Direzione Regionale Emilia-Romagna, Alma Mater - Università di Bologna e Comune di Bologna. La partnership istituzionale segna una nuova fase nella lotta al fenomeno degli affitti in nero, con l'offerta di un servizio a portata di mano per gli studenti, nel cuore della cittadella universitaria bolognese. È questo il cavallo di Troia attraverso cui il marketing sociale, seppure in forma *beta*, sbarca nell'amministrazione finanziaria. Un'organizzazione complessa, fino agli ultimi anni '90 a gestione ministeriale, poi suddivisa nelle diverse agenzie fiscali: l'Agenzia delle Entrate nasce infatti nel 2001 come ente gestore della fiscalità nazionale. Di seguito l'articolazione del progetto, secondo il modello tradizionale di marketing.

Product. Il “dentifricio”, per rifarsi a un articolo di Bill Smith (2009), “The power of the product P, or why toothpaste is so important to behavior change”, è in questo caso uno sportello dedicato agli studenti che devono registrare il contratto di affitto: uno strumento *easy* per la registrazione del contratto (*actual product*) ma anche uno strumento per la legalità e contro l'evasione fiscale, in un momento particolarmente delicato per le finanze pubbliche (*core product*). L'obiettivo, strategico in una città universitaria per antonomasia come Bologna, è quello di non limitarsi ai servizi di assistenza e informazione, ma fornire un supporto concreto per chi ha appena preso casa o per chi subentra in un appartamento già affittato, con un duplice vantaggio: semplificare la vita agli utenti e combattere indirettamente il fenomeno degli affitti in nero, che nel capoluogo emiliano trova terreno fertile a causa della forte compressione della domanda da parte degli studenti universitari, in particolare dei fuori-sede (alloggi a basso prezzo, preferibilmente in centro). Senza il *prodotto* – lo sportello “Registrazione Affitti” – la comunicazione non produce cambiamento, può sensibilizzare ma difficilmente riesce a modificare un comportamento: è questo il passo in più che l'Agenzia delle Entrate Emilia-Romagna, dopo la campagna di comunicazione *Chi evade tassa il tuo futuro* e in aggiunta alla continua attività di informazione sulla lotta all'evasione fiscale. Il comportamento su cui si intende intervenire è la pratica degli affitti in nero, il *prodotto* attraverso cui agevolare il cambiamento è lo Sportello Affitti: un mezzo per rimuovere le barriere (difficoltà di compilazione dei modelli, necessità di recarsi in un Ufficio dell'Agenzia, complessità della normativa tributaria) e rafforzare i benefici (risparmio di tempo, accesso alle agevolazioni fiscali, compilazione assistita e orientamento, registrazione a costo zero). È pur vero, si potrà obiettare, che quelli analizzati sono solo alcuni degli aspetti legati alla registrazione del contratto di affitto: tra i tanti, il ruolo dei proprietari, l'anello forte della relazione, che non sono stati ancora coinvolti nella fase di sperimentazione.

Price. a proposito di “prezzo”, quali sono le strade più convenienti per gli studenti che giungono a Bologna alla ricerca di un'abitazione? Cercare un alloggio *low cost*, magari senza vincoli contrattuali, oppure, per i più zelanti, preoccuparsi di trovare una sistemazione decorosa e farsi intestare il contratto di locazione. In quest'ultimo caso, la strada può diventare tortuosa: quali documenti mi servono? Dove devo andare? Devo pagare e se sì, quanto? Queste domande rappresentano per lo studente-tipo un costo non sempre sostenibile, talvolta sufficiente a preferire l'opzione del “nero”, che però preclude ogni tutela rispetto alle pretese del proprietario e la rinuncia alle agevolazioni fiscali previste dalla legge per chi ha un affitto in regola. Da una parte, dunque, c'è il costo della registrazione, in termini economici (l'imposta di registro da pagare) e in termini di tempo; dall'altra, il beneficio, sotto forma di sconti nella dichiarazione dei redditi (anche fino a 1.000 euro, in casi particolari) e di maggiore tutela. Sul lato economico, evidentemente, è impossibile incidere, poiché è determinato dalla normativa vigente; sul tempo, invece, la pubblica amministrazione può, anzi deve intervenire.

Place. Ed è in Emilia-Romagna che l'Agenzia delle Entrate sperimenta per la prima volta un approccio *marketing-oriented*, offrendo agli studenti l'opportunità di aggirare le strade tortuose

della burocrazia e di risparmiare tempo, grazie a uno sportello in zona universitaria. Dal prossimo 30 giugno, grazie al Protocollo di intesa firmato con il Comune di Bologna e con l'Università, il servizio è attivo presso la sede del Settore Diritto allo Studio dell'Università di Bologna, in Via delle Belle Arti 42, con apertura nei giorni di lunedì, martedì, mercoledì e venerdì dalle ore 9 alle 11.15, il martedì e il giovedì anche in fascia pomeridiana dalle 14 alle 15.30. Inoltre in via sperimentale ogni mercoledì (dalle ore 9 alle 11.15) un funzionario dell'Agenzia delle Entrate è a disposizione degli studenti per registrare il contratto di affitto direttamente allo sportello. Per tutte le informazioni sul servizio, sono attivi i recapiti: tel. 051 2094656-46-41, e-mail infoaffitti@unibo.it, sito web www.unibo.it/affitti.

Promotion. La campagna di comunicazione fa leva, oltre che sui consueti strumenti cartacei (depliant, manifesti), soprattutto sugli strumenti *on line* (banner e pagine dedicate sui siti dei tre enti, newsletter, e-mail); l'elemento trainante, pensato per intercettare il target di studenti, è il video realizzato da Codec.tv, la redazione del portale Flash Giovani del Comune di Bologna, un ulteriore sforzo di semplificazione e di adattamento a una platea di "nati digitali". Infine, la distribuzione dei prodotti cartacei è incentrata sui luoghi abitualmente frequentati dagli studenti: non solo segreterie di facoltà e bacheche di dipartimento, ma anche sale studio e biblioteche. Nel complesso sono stati individuati 270 "punti strategici" nel territorio cittadino.

Per finire, un passo indietro: l'idea di uno sportello dedicato agli studenti alle prese con la registrazione del contratto di affitto è venuta proprio dagli *studenti*. Il progetto nasce infatti all'interno del Laboratorio formativo in Marketing sociale dell'Università di Bologna – Corso di laurea magistrale in Comunicazione Pubblica e Sociale, coordinato dal Prof. Giuseppe Fattori (Responsabile scientifico: Pina Lalli) e tenuto, per il gruppo dedicato all'Agenzia delle Entrate, da Pierluigi De Rosa, funzionario della Direzione Regionale Emilia-Romagna. Un servizio, quello erogato dallo sportello, che non viene erogato semplicemente in forza di legge ma scaturisce da un bisogno evidenziato dai suoi stessi utenti, gli studenti appunto, ed è calibrato sulle loro esigenze.

Pierluigi De Rosa