

DELIBERAZIONE ADOTTATA DAL CONSIGLIO GENERALE
NELLA RIUNIONE DEL 25 GENNAIO 2022

IL CONSIGLIO GENERALE

“Vista la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 che detta i principi fondamentali ai quali deve progressivamente uniformarsi l'erogazione dei servizi pubblici, a tutela delle esigenze dei cittadini, e che prevede l'adozione delle Carte dei Servizi quale strumento privilegiato per la regolazione dei rapporti con gli utenti, nel rispetto dei principi di efficienza ed imparzialità dell'azione amministrativa; visto l'articolo 11 del decreto legislativo 30 luglio 1999, n.286, in materia di “Qualità dei servizi pubblici”, così come modificato dal decreto legislativo 27 ottobre 2009, n.150, e dal decreto legge 24 giugno 2014, n. 90, convertito con modificazioni dalla legge 11 agosto 2014, n. 114; visto l'articolo 1, comma 1, del decreto legislativo 20 dicembre 2009, n.198, in materia di ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici; preso atto della delibera CiVIT, ora ANAC, n.88/2010, che detta linee guida per la definizione degli *standard* di qualità in applicazione del citato articolo 1 del decreto legislativo n.198/2009, nonché della delibera della medesima CiVIT n.3/2012 che individua parametri di miglioramento degli strumenti per la qualità di servizi pubblici; vista la deliberazione adottata nella seduta del 29 ottobre 2015 con la quale, in attuazione delle citate disposizioni, è stata approvata la Carta dei Servizi dell'Ente; preso atto che con determinazione del Segretario Generale n. 3675 del 26 novembre 2019, successivamente integrata con determinazione n. 3729 del 4 agosto 2020, è stato costituito un gruppo di lavoro multidisciplinare per la complessiva revisione della vigente Carta di Servizi; visto il documento predisposto dal predetto gruppo di lavoro e preso atto dei contenuti e dell'articolazione dello stesso; preso atto in particolare che ne sono stati adeguati i contenuti rispetto al mutato contesto di riferimento e all'evoluzione dello scenario normativo in materia di qualità dei servizi pubblici e trasparenza, con aggiornamento degli *standard* e definizione di indicatori e valori programmati; considerato che il documento estende l'ambito dei servizi ACI considerati al fine di agevolarne la conoscenza da parte degli utenti, con positive ricadute anche in termini di immagine per l'Ente; ritenuto lo stesso rispondente alle finalità di trasparenza, responsabilità, conoscenza e comunicazione previste, in funzione dell'ulteriore sviluppo del rapporto di fiducia con l'utenza e di continuo miglioramento dei servizi resi dall'Ente relativamente agli ambiti di attività istituzionalmente presidiati; visto l'articolo 4, comma 3, lett. B), sub. l), del Regolamento di Organizzazione; **delibera** di approvare la nuova “Carta dei Servizi ACI”, nel testo che viene allegato al verbale sotto la lett. B) e che costituisce parte integrante della presente deliberazione. La Direzione

Trasparenza, Anticorruzione, Protezione dati personali e Relazioni con il Pubblico è incaricata dei conseguenti adempimenti di pubblicazione.”.



Automobile Club d'Italia



CARTA DEI SERVIZI ACI



Indice

PARTE GENERALE

LA CARTA DEI SERVIZI ACI	4
PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI DELLA CARTA DEI SERVIZI	5
PRESENTAZIONE DELL'ACI	7
L'ORGANIZZAZIONE ACI	9
IL CAMMINO DELLA QUALITA'	11
INFORMAZIONI, ACCESSO AI SERVIZI ED ASCOLTO DEL CITTADINO	13
LA QUALITÀ DEI SERVIZI ACI	29
STRUMENTI DI MONITORAGGIO E DI VALUTAZIONE DEGLI STANDARD...	32
TUTELA DEI DIRITTI DELL'UTENZA	34

PARTE SPECIFICA

DESCRIZIONE DEI SERVIZI ACI PER SETTORI SCHEDE DESCRITTIVE ...	35
SERVIZI DEL PUBBLICO REGISTRO AUTOMOBILISTICO (PRA).....	46
• Visura della Banca dati PRA	46
• Certificato Cronologico dello stato giuridico attuale e Estratto Cronologico della Banca dati PRA online	50
• Visura ed Estratto Cronologico della Banca dati PRA per soggetti stranieri non muniti di SPID CIE EID	54
• Visura nominativa attuale della Banca dati PRA	58
• Visura nominativa storica della Banca dati PRA	63
• Annotazione della perdita di possesso del veicolo nel PRA	67
• Annotazione del rientro in possesso del veicolo nel PRA	70
• Trascrizione nel PRA del passaggio di proprietà del veicolo	73
• Trascrizione nel PRA del passaggio di proprietà per successione ..	76
• Radiazione dal PRA per definitiva esportazione all'estero del veicolo	80
• Annotazione del pignoramento del veicolo nella Banca dati PRA ...	84
• Cancellazione del pignoramento del veicolo nella Banca dati PRA	87
• Trascrizione nel PRA delle sentenze di fallimento e delle procedure concorsuali	90
• Cancellazione dal PRA delle sentenze di fallimento e delle procedure concorsuali	93
• Richiesta di rimborso dell'imposta provinciale di trascrizione, degli emolumenti e dell'imposta di bollo versati agli uffici del PRA	96
• Fornitura Dati PRA	99
TASSE AUTOMOBILISTICHE.....	102
• Servizio di assistenza in materia di tasse automobilistiche	102
• Servizio assistenza esenzioni disabili	105
• Servizio CATA – Centro Assistenza Tasse Automobilistiche	108
EDUCAZIONE STRADALE, MOBILITA' E TURISMO	111
• Servizio di Carnet de Passages en Douane (CPD)	111
• Servizio di Fornitura Dati Statistici	114

PARTE GENERALE

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi ACI è:

- uno **strumento di trasparenza e responsabilità, conoscenza e comunicazione**, ed è rivolta a tutti coloro che a qualsiasi titolo si rapportano con l'Ente;
- un **"patto" con la collettività**, attraverso cui l'ACI si impegna a rispettare gli standard di qualità indicati e ad assicurare ai cittadini gli strumenti per verificarne il rispetto.

La Carta, inoltre:

- ha un **ruolo centrale nello sviluppo del rapporto di fiducia tra l'ACI e i cittadini**, descrivendo i principali servizi resi e le informazioni utili per entrare in contatto con l'Amministrazione;
- costituisce uno **strumento fondamentale per migliorare la qualità dei servizi** offerti:
 - ⇒ è parte fondante, infatti, del **sistema di ascolto dei cittadini**, grazie al quale le segnalazioni ricevute possono concretamente tradursi in modifiche migliorative dei servizi, secondo il principio del **miglioramento continuo**;
 - ⇒ rappresenta quindi uno strumento strategico per il **percorso di qualità dell'Ente**. Un percorso di natura circolare, che parte dai cittadini, passa dall'Ente con azioni di ascolto dei loro bisogni ed aspettative e torna ai cittadini con gli impegni assunti per il miglioramento dei servizi.

E' un documento:

- **accessibile**

- ⇒ è disponibile sul sito istituzionale www.aci.it ed è interamente navigabile attraverso qualsiasi tipo di dispositivo;
- ⇒ è diffusa tramite opuscoli presso tutti i punti di servizio della Federazione ACI: gli Uffici Territoriali sedi del Pubblico Registro Automobilistico (PRA), gli

Automobile Club provinciali e le loro Delegazioni;

⇒ è disponibile anche in lingua inglese.

- **dinamico e partecipato**

⇒ è presentata in una versione rinnovata, che prevede, accanto alla **mappatura dei servizi** offerti, **standard di qualità aggiornati**, individuati con l'obiettivo di modulare le attività dell'Ente agli sviluppi della normativa ed alle esigenze espresse dai cittadini;

⇒ è espressione del patto che lega l'ACI ai cittadini utenti.

- **articolato**

⇒ è composta da una parte generale e da una parte specifica;

⇒ la parte generale descrive: gli impegni che l'ACI assume con la collettività, l'organizzazione dell'Ente, il sistema di relazione e di ascolto con il cittadino/utente nonché gli strumenti di monitoraggio sull'andamento qualitativo dei servizi erogati. Questa parte si conclude con una sezione dedicata alla tutela dei diritti dell'utenza;

⇒ la parte specifica contiene una sintetica descrizione dei settori di attività dell'ACI, nonché le schede descrittive dei servizi erogati direttamente dall'Ente ai cittadini, con i correlati standard di qualità.

La Carta è valida in tutto il territorio nazionale.

Sarà rivista ed **aggiornata periodicamente** - in particolare con riferimento alla parte specifica contenente le schede dei servizi - sulla base delle modifiche normative ed organizzative intervenute, in relazione ai risultati raggiunti e all'evoluzione delle strategie dell'Ente, oltre che adeguata rispetto a bisogni ed aspettative dei portatori di interesse.

PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI DELLA CARTA DEI SERVIZI

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Legge 12 maggio 1995, n. 273 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni";
- D.lgs. n. 286/1999, "Riordino e potenziamento dei meccanismi e

strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della L. delega n. 15/1997"- Capo III Qualità dei servizi pubblici e carte dei servizi;

- D.lgs. n. 206/2005 "Codice del Consumo";
- Direttiva Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento della Funzione Pubblica- 19 dicembre 2006: "Una pubblica amministrazione di qualità";
- Legge delega n. 15/2009 "Delega al Governo finalizzata all'ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e all'efficienza e trasparenza delle PA" (Riforma Brunetta);
- D.lgs. n.150/2009 "Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni";
- D.lgs. n.198/2009 "Attuazione dell'articolo 4 della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle PA e dei concessionari di servizi pubblici";
- Delibera CIVIT n. 88/2010 "Linee guida per la definizione degli standard di qualità (art.1, co.1, d.lgs n. 198/2009)";
- Delibera CIVIT n. 3/2012 "Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici" (ai sensi dell'art. 13, comma 6, lettera f) e art.28 del D.lgs. 150/2009);
- D.lgs. 14 marzo 2013, n. 33 - Capo IV - Obblighi di pubblicazione concernenti le prestazioni e i servizi erogati;
- D.L. n. 90/2014 conv. in L. n.114/2014 "Misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa e l'efficacia degli uffici giudiziari";
- L. 7 agosto 2015, n. 124 "Deleghe al Governo in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche". Capo IV - Deleghe per la semplificazione normativa;
- DPR 9 maggio 2016, n. 105 "Regolamento di disciplina delle funzioni del Dipartimento della funzione pubblica della Presidenza del Consiglio dei Ministri in materia di misurazione e valutazione della performance delle PA" (ai sensi dell'art. 19, co. 10, del D.L. n. 90/2014 conv. in L. n. 114/2014);
- D.lgs. 25 maggio 2017 n. 74 recante modifiche al D.lgs. n. 150/2009, in attuazione dell'art. 17 co. 1, lett. r) della L. n. 124/2015.

PRESENTAZIONE DELL'ACI

L'Automobile Club d'Italia - ACI è un **ente pubblico non economico a base associativa e a natura federativa**, preposto a servizi di pubblico interesse, ai sensi della legge 20 marzo 1975, n.70.

Presidia istituzionalmente il settore dell'automobilismo italiano del quale promuove e favorisce lo sviluppo, erogando diversificati servizi ed attività agli automobilisti, ai propri Soci e ad altre pubbliche amministrazioni.

Per il perseguimento delle proprie finalità istituzionali, l'ACI si avvale della propria **organizzazione centrale e periferica** e del supporto di 99 **Automobile Club provinciali e locali federati**, anch'essi **enti pubblici non economici**, dotati di propri organi e di propria autonomia patrimoniale ed economica secondo quanto previsto dallo Statuto.

Fondato nel 1905, l'ACI ha accompagnato e supportato nel tempo, attraverso **attività** di studio, di proposta normativa, di assistenza tecnica automobilistica, di gestione amministrativa dell'auto, di formazione all'educazione ed alla sicurezza stradale, la nascita e gli sviluppi della motorizzazione privata nel nostro Paese, arricchendo via via di contenuti i servizi offerti e la propria *mission* istituzionale, oggi estesa fino a ricomprendere il **presidio dei molteplici versanti della mobilità**.

Questa sua lunga storia sfocia nell'attuale assetto delle attività, riconducibili a **tre principali ambiti di intervento: istituzionale, associativo e dei servizi pubblici**.

Nel primo rientrano le **attività di interesse generale erogate alla collettività**, quali la formazione e l'informazione sui temi automobilistici, della mobilità, della circolazione e della sicurezza stradale, le attività di studio scientifico e di ricerca, lo sviluppo del turismo automobilistico, le diversificate assistenze ai cittadini e la promozione della pratica sportiva automobilistica. In relazione a quest'ultima, l'ACI ricopre il ruolo di **Federazione sportiva nazionale per lo sport automobilistico** riconosciuta dalla *Fédération Internationale de l'Automobile* (FIA) e dal CONI, di cui è componente.

Nell'ambito associativo rientrano tutte le **attività ed i servizi** espressamente pensati e dedicati alla persona del **Socio** ed alle sue diversificate esigenze, non

solo come fruitore della mobilità. Attualmente l'ACI conta circa un milione di Soci e rappresenta una delle più importanti Associazioni del Paese.

La terza area si riferisce alla **gestione dei servizi pubblici che l'ACI eroga nella sua veste di pubblica amministrazione**: il **Pubblico Registro Automobilistico** (PRA), che assicura la pubblicità legale e la tutela della proprietà e di ogni altra situazione giuridicamente rilevante sugli autoveicoli ai sensi del Codice Civile; la gestione per conto delle Province dell'imposta provinciale di trascrizione (IPT) sulle formalità presentate al PRA; i servizi di supporto alle Regioni ed alle Province autonome per assicurare la migliore gestione delle **tasse automobilistiche** regionali e per fornire adeguata assistenza ai cittadini.

Nell'esercizio delle sue funzioni, l'ACI è sottoposto alla **vigilanza** della Presidenza del Consiglio dei Ministri ed al controllo della Corte dei Conti. Limitatamente alla tenuta del PRA, la vigilanza è esercitata congiuntamente anche dal Ministero della Giustizia e dal Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili.

L'ORGANIZZAZIONE ACI

Sono **Organi dell'ACI**: l'Assemblea, il Consiglio Generale, il Comitato Esecutivo, il Consiglio Sportivo Nazionale, la Giunta Sportiva e il Collegio dei Revisori dei Conti.

Il **Presidente**, eletto dall'Assemblea e nominato con Decreto del Presidente della Repubblica, è il rappresentante legale dell'Ente.

Al vertice della tecno-struttura si colloca il **Segretario Generale**, con compiti di raccordo tra gli Organi di indirizzo politico-amministrativo e la dirigenza e con funzioni di coordinamento generale delle attività di gestione.

La **struttura dell'ACI** è articolata in uffici centrali e uffici periferici.

La **struttura centrale** dell'Ente, con compiti prevalentemente di coordinamento e indirizzo, si compone attualmente di 10 Direzioni di I fascia, di 3 Unità progettuali a carattere temporaneo, di 2 Servizi e di 32 Uffici di II fascia. Completano la struttura centrale le aree professionali legale, tecnica e statistica.

Le Direzioni centrali sono:

- Presidenza e Segreteria generale con delega ai Servizi Delegati
- Segreteria Organi Collegiali, Pianificazione e Coordinamento
- Risorse umane e organizzazione
- Educazione Stradale, Mobilità e Turismo
- Sport Automobilistico e Relazioni Internazionali
- Fiscalità Automobilistica e Servizi agli Enti Territoriali
- Sistemi Informativi e Innovazione
- Ispettorato Generale e Audit
- Trasparenza, Anticorruzione, Protezione Dati Personali e Relazioni con il Pubblico
- Analisi Strategica per le Politiche del Gruppo.

Le Unità progettuali temporanee sono:

- Unità per l'attuazione del documento unico per gli automobilisti
- Struttura di missione per i progetti comunitari per l'automotive ed il turismo
- Unità per l'attuazione della centrale di acquisti della Federazione ACI

I Servizi centrali sono:

- Patrimonio e Affari Generali
- *Governance* e Controllo di Gestione

La **struttura periferica** dell'ACI si articola in:

- 3 Direzioni Compartimentali, che costituiscono centri di coordinamento e di rappresentanza unitaria delle linee di indirizzo strategico-gestionale delle attività istituzionali e dei servizi delegati rispetto alle istituzioni ed agli organismi locali con particolare riferimento al consolidamento e al progressivo sviluppo della compagine associativa. Nella Direzione Compartimentale Centro è incorporata apposita Divisione preposta alle attività associative.
- 103 strutture territoriali (suddivise in Aree Metropolitane, Direzioni Territoriali e in Unità Territoriali, queste ultime di livello non dirigenziale) presenti nei capoluoghi di provincia e che rappresentano i punti di erogazione sul territorio dei servizi pubblici delegati (pubblico registro automobilistico, imposta provinciale di trascrizione, tasse automobilistiche).

A questa articolazione territoriale si affiancano, come sopra accennato, gli **Automobile Club federati**, che svolgono localmente funzioni di rappresentanza istituzionale ed erogano attività e servizi ai Soci, all'utenza automobilistica ed alle Istituzioni, in coerenza con lo Statuto e con gli indirizzi strategici definiti a livello di Federazione. Gli Automobile Club non svolgono alcun tipo di attività rispetto alla gestione del PRA e dell' IPT.

L'organigramma completo dell'ACI è consultabile sul sito istituzionale www.aci.it, sezione Amministrazione trasparente al seguente link **https://www.aci.it/laci/la-federazione/amministrazione-trasparente/index.php?id_sezione=773** .

IL CAMMINO DELLA QUALITA'

L'ACI, insieme con altre Pubbliche Amministrazioni, ha intrapreso da tempo la strada verso lo sviluppo qualitativo dei servizi, la semplificazione delle procedure e la digitalizzazione dei processi, anche al fine di garantire massima trasparenza ai cittadini/utenti.

In questo contesto, l'ACI è impegnato costantemente nell'utilizzo di strumenti e procedure volti all'accrescimento della qualità:

- introduzione della prassi dell'autovalutazione, per l'emersione dei punti di forza e dei punti di debolezza, sui quali intervenire in maniera prioritaria, e della conseguente progettazione di piani di miglioramento di attività e servizi. Ciò in particolare attraverso l'applicazione e la diffusione nell'ambito della Federazione ACI del modello europeo di qualità CAF (*Common Assessment Framework*), in adesione al programma europeo per la qualità totale delle PA gestito dal Dipartimento della Funzione Pubblica;
- certificazione delle proprie Strutture periferiche attraverso la procedura europea di qualità CEF (*CAF External Feedback*). Dal 2011 ad oggi 31 Uffici hanno conseguito questa certificazione che attesta l'utilizzo ottimale del modello CAF;
- certificazione secondo le norme ISO 9001 e ISO 20000 dei processi afferenti alle Tasse automobilistiche;
- scambio di buone pratiche all'interno della Federazione per condividere soluzioni e conoscenze sui servizi erogati.

Grazie alla presenza capillare sul territorio e ad una politica sulla qualità da sempre attenta all'innovazione digitale, l'ACI si impegna, in maniera costante, per affermare un nuovo modo di entrare in sintonia con il cittadino/utente.

In questo percorso, l'ACI ha partecipato con successo anche a numerose iniziative e premi, quali, in particolare:

- I edizione del Premio Qualità PPAA 2005/2006;
- Concorso "Premiamo i risultati" 2008;
- Iniziativa "Barometro della Qualità dei Servizi Pubblici" 2009;
- Iniziativa "Mettiamoci la faccia" 2009;
- Premio europeo EPSA 2011, Best Practice Certificate per l'iniziativa "Mobilità e disabili";

- Premio europeo EPSA 2013, Best Practice Certificate per l'iniziativa "3000 Ambasciatori per la sicurezza stradale";
- Partecipazione al VII Evento Europeo CAF per un caso successo di applicazione del modello CAF (UT Savona) 2016;
- Premio europeo EPSA 2019, Best Practice Certificate per l'iniziativa "*ACI Mobility Information System Luceverde*", con cui l'Ente è arrivato tra i primi 4 finalisti;
- Partecipazione al Premio Agenda Digitale 2019 dell'Osservatorio Agenda Digitale del Politecnico di Milano con il progetto "PagoBollo", classificatosi al secondo posto;
- Premio UNPSA 2021 per l'iniziativa "*ACI Mobility Information System Luceverde*". L'Ente ha conseguito il premio delle Nazioni Unite che promuove l'innovazione e l'eccellenza dei servizi pubblici, risultando tra i 10 vincitori su 180 partecipanti, amministrazioni pubbliche di ogni Paese del mondo.

INFORMAZIONI, ACCESSO AI SERVIZI ED ASCOLTO DEL CITTADINO

In questa sezione sono riportate le indicazioni utili a richiedere informazioni e servizi e ad esprimere le proprie osservazioni nei rapporti con l'Ente.



Il primo punto di contatto con il cittadino è l'**Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)**, che garantisce la trasparenza amministrativa, l'esercizio dei diritti di accesso e partecipazione, l'ascolto e la verifica della qualità e del gradimento dei servizi.

L'URP ACI si articola in un URP Centrale, con funzioni di supporto e coordinamento, ed in URP locali attivi presso ciascuna Struttura Territoriale, quali punti informativi al pubblico sulle funzioni, sulle strutture e sui servizi dell'Ente.

La comunicazione con l'URP può essere effettuata attraverso:

a) gli **URP locali**, il cui elenco è disponibile sul sito istituzionale <http://www.aci.it/laci/altri-contatti/ricerca-uffici-aci/lista-uffici-aci.html>;

b) il **Contact Center URP**, disponibile attraverso la pagina web <http://www.aci.it/laci/urp/urp-ufficio-relazioni-con-il-pubblico.html>, articolato per aree tematiche e finalizzato ad agevolare le richieste dei cittadini attraverso una procedura guidata per argomenti ed uno specifico *format* da compilare, che viene indirizzato alla Struttura ACI competente. Tramite il Contact Center possono inoltre essere inviati "reclami e ringraziamenti" (vedi la sezione dedicata all'ascolto ed al feedback del cittadino del presente documento);

c) il **Call Center URP** (numero verde **800183434**) per informazioni utili sul funzionamento degli uffici ACI-PRA e sulle pratiche automobilistiche.

INFORMAZIONI: Ufficio Relazioni con il Pubblico - URP	
Sedi URP presso UT*	http://www.aci.it/laci/altri-contatti/ricerca-uffici-aci/lista-uffici-aci.html
Contact center URP	http://www.aci.it/laci/urp/urp-ufficio-relazioni-con-il-pubblico.html
Call Center URP	numero verde 800183434 , (lunedì/venerdì; h: 8:30 /12:30 festivi esclusi)



L'accesso ai servizi ACI è disponibile attraverso:

1. gli **sporelli fisici** presso le articolazioni periferiche ACI di seguito il link alla pagina dedicata del sito ACI <https://www.aci.it/laci/altri-contatti/ricerca-uffici-aci/mappa-uffici-aci.html> ;
2. i **canali virtuali** evidenziati sul sito internet istituzionale: *Contact Center URP*, social media, App, indirizzi di posta elettronica, indirizzi di posta elettronica certificata, servizi on-line;
3. i **canali telefonici**. Nelle tabelle che seguono sono riportati i principali dati informativi relativi ai canali di accesso disponibili e, a seguire, l'elenco dei servizi on line più rilevanti con l'indicazione delle credenziali necessarie per poterne fruire.

SPORTELLI FISICI

- Home
- L'ACI
- Il Club
- Servizi
- URP
- Accedi/Registrati
- La Federazione
- ACI per lo Sport
- Studi e ricerche
- Sicurezza stradale
- Driving in Italy
- Altri contatti**
- URP
- PEC

Sei in [Home](#) / [L'ACI](#) / [Altri contatti](#) / [Ricerca uffici ACI](#) /

Ricerca uffici ACI

Ricerca tutti i punti in Italia

Naviga su mappa i punti in Italia

Naviga la mappa per trovare i punti ACI oppure seleziona una categoria per visualizzare gli sconti Show Your Card!



Visualizza punti ACI

- Servizi PRA
- Servizi URP
- Servizi Tasse Automobilistiche
- Automobile Club
- Delegazioni

Visualizza offerte per i Soci

- Offerte Show Your Card

Altri contatti

- Numeri utili
- Sedi e punti di servizio
- Ricerca uffici ACI
- E-mail
- Elenco siti tematici

SERVIZI PRA

Sportelli presso le Unità Territoriali

La lista degli Uffici Territoriali del PRA è consultabile al link: <http://www.aci.it/laci/altri-contatti/ricerca-uffici-aci/lista-uffici-aci.html>.

Quasi tutte le operazioni inerenti alla vita dei veicoli si richiedono comodamente da casa **tramite PEC o semplice email** inviata all'Ufficio PRA della propria Provincia di residenza. Fanno eccezione le operazioni che – per legge – devono essere richieste di persona, tra cui i trasferimenti di proprietà, le accettazioni di eredità e le radiazioni per esportazione, per le quali è necessaria la preventiva prenotazione sul sito istituzionale ACI.

In presenza di talune particolari situazioni, i **Servizi PRA possono essere richiesti anche a domicilio** da: persone con disabilità o affette da patologie che impediscono o rendono difficoltoso lo spostamento dal proprio domicilio, persone ricoverate presso case di cura o ospedali o case di riposo, detenuti presso istituti di pena, ospiti di comunità terapeutiche o di istituti di riabilitazione. La richiesta può essere fatta direttamente o tramite l'associazione di rappresentanza, **senza alcuna spesa aggiuntiva** rispetto alle ordinarie tariffe.

Le informazioni sul servizio a domicilio sono disponibili al seguente indirizzo: <http://www.aci.it/i-servizi/per-la-mobilita/aci-per-il-sociale/servizi-a-domicilio-dellaci.html> .

A causa dell'emergenza epidemiologica da COVID -19, in linea con la direttiva n. 1/2020 del Ministro per la Pubblica Amministrazione ed in attuazione della direttiva n. 1 del 26 febbraio 2020 a firma del Segretario Generale di ACI, i servizi a domicilio sono sospesi sino a diversa disposizione.

SERVIZI TASSE AUTOMOBILISTICHE

Sportelli presso le Unità Territoriali

Il servizio è erogato dagli Uffici Territoriali ACI (<http://www.aci.it/laci/altri-contatti/ricerca-uffici-aci/lista-uffici-aci.html>) ed è attivo nelle sole Regioni e Province Autonome che hanno in corso al riguardo convenzioni con l'Ente, come indicato al link: <https://iservizi.aci.it/assistenzabollo/action/inizio>.

Per accedere agli sportelli è necessaria la preventiva prenotazione sul sito istituzionale ACI.

SERVIZI AI SOCI E ALL'UTENZA AUTOMOBILISTICA

Sportelli presso gli Automobile Club e le Delegazioni AC

La lista degli sportelli per lo svolgimento di pratiche associative, per il servizio patenti e per l'attività di consulenza per il disbrigo delle formalità automobilistiche è consultabile nella home page: www.aci.it "[Sedi e punti di servizio](#)"

SERVIZI AI LICENZIATI SPORTIVI

Il tesseramento sportivo ordinario può essere richiesto presso tutti gli uffici sportivi dislocati sul territorio nazionale reperibili al seguente indirizzo:

<https://www.aci.it/laci/altri-contatti/ricerca-uffici-aci/lista-uffici-aci.html>

Contatti: https://www.acisport.it/public_federazione/contatti_DSA.pdf

CANALI VIRTUALI: sito web/social media/App/email/PEC

1) SITO WEB www.aci.it

Contact Center URP (<http://www.aci.it/laci/urp/urp-ufficio-relazioni-con-il-pubblico.html>)

Per richiedere **informazioni, consulenza e assistenza di carattere generale**, nonché per inviare ringraziamenti, suggerimenti e reclami

Sportello Virtuale

<http://www.aci.it/index.php?id=7544>

Per accedere ai **servizi online** ed ai **servizi resi disponibili da remoto** (via PEC, email)



<p>Servizi on line http://www.aci.it/i-servizi/servizi-online.html Sezione completamente dedicata ai servizi online</p>	
<p>Servizi associativi http://www.aci.it/il-club.html Sezione dedicata ai servizi per i Soci</p>	
<p>Studi e Ricerche e dati statistici http://www.aci.it/laci/studi-e-ricerche/dati-e-statistiche.html Sezione di accesso agli studi in materia automobilistica ed open data. Di particolare rilievo in tale area sono le sezioni relative a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Il Codice della Strada - La rivista giuridica 	
<p>Prodotti editoriali: disponibili dalla home page</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'Automobile (per i soci) - Onda Verde 	 

2) SOCIAL MEDIA

ACI è presente sui principali canali social ove vengono pubblicati campagne, eventi, informazioni e consigli sull'utilizzo dell'automobile.



ACI sport TV

ACI Sport TV offre visibilità a tutte le discipline dell'automobilismo per gli appassionati sportivi.

In onda sul canale Sky 228 e disponibile sul sito www.acisport.it con dirette sulle pagine social @acisporttv e @acisportofficial



3) APP

scaricabili gratuitamente su App store o Google Play

Attraverso l'**App ACI Space** l'ACI offre a tutti gli automobilisti un insieme di **servizi che garantiscono una mobilità sicura e informata:**

- gestione dei propri veicoli e molto altro (MyCar, Infotarga, Memo)
- visualizzazione dei principali punti di interesse alla guida (Around Me)
- accesso facilitato al soccorso stradale (SOS).



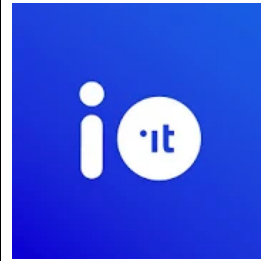
Sull'**App Luceverde** sono disponibili informazioni dettagliate e sempre aggiornate sulla **mobilità in Italia** e in particolare nelle città aderenti al servizio, in collaborazione con Enti Istituzionali, Polizie Locali, gestori di strade e imprese di trasporto pubblico. Attraverso l'App è disponibile anche il servizio di web radio dedicato.



ACI partecipa al progetto di cittadinanza digitale del Governo "IO", **l'App dei servizi pubblici**, per interagire con i cittadini in modo semplice e veloce, per informazioni, scadenze e pagamenti.

Su IO sono presenti al momento i seguenti servizi PRA e Bollo Auto:

- **Riepilogo dei veicoli di proprietà** con relativo link al Certificato di Proprietà Digitale (CDPD) o all'Attestazione di proprietà digitale (ADPD);
- **AvvisACI**, permette agli automobilisti di essere avvisati in tempo reale, direttamente sullo smartphone, ogni volta che viene trascritto al PRA un evento relativo ad un loro veicolo (trascrizione dell'atto di vendita da parte dell'acquirente, iscrizione del fermo amministrativo, ecc);
- **Avviso di scadenza bollo** con possibilità di pagare direttamente tramite la piattaforma pagoPA per una fruizione semplice ed efficace dei servizi pubblici digitali.



4) EMAIL

Indirizzi email utili:

visurennet@aci.it: informazioni ed assistenza per le visure effettuate tramite internet;

bollonet@aci.it: informazioni ed assistenza per i pagamenti di tasse automobilistiche effettuati tramite internet;

distanzechilometriche@aci.it: informazioni e assistenza per il calcolo della distanza chilometrica tra due località;

infosoci@aci.it: per chi è Socio ACI o vuole diventarlo: informazioni, proposte ed osservazioni sui servizi offerti;

infoturismo@aci.it: informazioni utili per l'automobilista in viaggio in Italia e all'estero; informazioni turistiche sull'Italia per i viaggiatori stranieri (Tourist information about Italy in favour of foreign travellers); cartografia e pubblicazioni ACI; contrassegni autostradali Austria e Svizzera; assistenza turistica internazionale; documenti doganali;

infostudi@aci.it: informazioni relative a studi e ricerche nel campo dell'automobilismo e della mobilità.

5) PEC

Gli indirizzi PEC (Posta Elettronica Certificata) dell'ACI sono disponibili alla pagina del sito istituzionale: <http://www.aci.it/laci/pec.html>

CANALI TELEFONICI

Numeri telefonici utili:	Per info su
800183434 lunedì - venerdì; h 8:30- 12:30, festivi esclusi;	funzionamento degli uffici ACI-PRA, informazioni sulle pratiche automobilistiche
800183434 lunedì - venerdì; h 7:00-20:00	viabilità nazionale e locale e mobilità locale
06491115 : 24 ore su 24, festivi compresi	turismo automobilistico in Italia e assistenza per gli automobilisti che si muovono sulle reti stradali nazionali. Informazioni per i viaggiatori italiani all'estero (in collaborazione con l'Unità di Crisi della Farnesina)
3399943116 (24 ore su 24)	numero riservato esclusivamente ai non udenti (Soci e non Soci), per richiedere via sms il servizio di soccorso stradale in Italia
803116 : 365 giorni l'anno, 24 ore su 24	soccorso stradale e assistenze tecniche
0266165116 : 365 giorni l'anno, 24 ore su 24	a disposizione dei Soci per la richiesta dei servizi ACI dall'estero

ATTENZIONE ALLE ESIGENZE DEL CITTADINO: ASCOLTO E VERIFICA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

L'ascolto e la partecipazione del cittadino avvengono di norma attraverso:

1) indagini di ***customer satisfaction***. L'ACI svolge, periodicamente, rilevazioni di soddisfazione presso gli utenti e pubblica i risultati sul sito istituzionale dell'Ente nella pagina: http://www.aci.it/laci/la-federazione/amministrazione-trasparente/contenuto3962_customer-satisfaction_772.html.

Il sistema si fonda sul principio della centralità del cittadino ed è volto ad individuare il potenziale di miglioramento dei servizi resi dalle strutture, inteso come lo scarto tra il servizio reso e le aspettative degli stakeholder.

L'indagine di *customer satisfaction* focalizzata sui servizi gestiti dalle Strutture territoriali ACI, consente la rilevazione di informazioni e suggerimenti da parte dei cittadini/clienti attraverso questionari somministrati dagli addetti URP ad utenti dei servizi PRA e Tasse Automobilistiche. E' gestita attraverso un sistema informatico ed è utilizzata anche a fini gestionali e organizzativi per progettare interventi di miglioramento della qualità. Il numero dei questionari da somministrare, statisticamente indispensabile ai fini della significatività delle informazioni rilevate, è determinato dall'Area Statistica dell'Ente. Gli addetti URP svolgono personalmente l'indagine avvalendosi di *tablet* per la registrazione dei dati, che alimentano direttamente il *data base* generale.

La modalità di rilevazione prevede che:

- il cittadino fruitore del servizio esprima - in forma anonima - la sua valutazione circa la qualità percepita;
- l'indagine sia realizzata in modo da fornire elementi di conoscenza utili per il miglioramento continuo della qualità delle prestazioni, oltre che per

definire le politiche di incentivazione del personale.

Il questionario risponde ai criteri di semplicità, completezza, sicurezza, affidabilità e fungibilità.

2) la procedura “Ringraziamenti e Reclami” consente ai cittadini di presentare reclami, proposte, elogi ed esprimere il gradimento dei servizi in relazione ai diversi ambiti di interesse (PRA - Ufficio Assistenza Bollo - URP - Servizi Associativi - Altro). Le segnalazioni possono essere presentate al Contact Center URP al seguente indirizzo <http://www.aci.it/index.php?id=6312>. Nel caso in cui il cittadino presenti la segnalazione via PEC o email alla struttura territoriale di residenza o recandosi personalmente presso la struttura, la stessa viene esaminata ed inserita nella procedura dedicata del Contact Center URP.

Sulla base degli esiti della procedura “Ringraziamenti e Reclami” analizzati bimestralmente e degli elementi di conoscenza che emergono a valle dell’indagine di *customer satisfaction* annuale, vengono individuate, ai fini del miglioramento continuo, le possibili aree di ottimizzazione dei servizi per area territoriale.

I risultati vengono comunicati alle Strutture di riferimento per lo studio e la successiva applicazione di eventuali azioni correttive.

ASCOLTO DEL CITTADINO	
Ringraziamenti e Reclami	http://www.aci.it/index.php?id=6312
<i>Risultati Customer Satisfaction</i>	http://www.aci.it/laci/la-federazione/amministrazione-trasparente/contenuto3962_customer-satisfaction_772.html

RIEPILOGO PRINCIPALI SERVIZI ON LINE

Come previsto dal Decreto 76/2020 - Misure urgenti per la semplificazione e l'innovazione digitale (convertito nella L.120/2020) e dal Codice dell'Amministrazione Digitale, dal **1 ottobre 2021** l'accesso ai servizi pubblici online di ACI (come il pagamento del Bollo auto, AvvisACI, etc.), che richiedono un'autenticazione, è consentita esclusivamente con una delle seguenti Identità Digitali (digital identity only):








- **SPID**
- **CIE**
- **eIDAS**, per i cittadini stranieri dei Paesi europei che hanno aderito.

Le credenziali rilasciate dall'ACI possono essere utilizzate, invece, per accedere agli altri servizi ACI, come ad esempio quelli dedicati ai Soci, mentre alcuni servizi non richiedono autenticazione.

Per i servizi online che lo richiedono, è previsto il pagamento attraverso **pagoPA**, la piattaforma che consente ai cittadini di effettuare pagamenti digitali verso la Pubblica Amministrazione in modo più semplice e rapido.

SERVIZIO	Credenziali necessarie per l'accesso
<p>Visura PRA (https://iservizi.aci.it/VisureInternet/#) - Per richiedere ed ottenere i dati e le informazioni relative a qualsiasi veicolo iscritto nel pubblico registro automobilistico sulla base della indicazione del numero di targa, pagando tramite pagoPA l'importo di euro 6,00 secondo la vigente tariffa approvata con D.M. del Ministero dell'Economia e delle Finanze del 21/03/2013.</p>	 Entra con CIE  Entra con SPID  eIDAS
<p>Estratto cronologico (https://iservizi.aci.it/crononet/#) - Per richiedere l'elenco di tutte le formalità (ad esempio: trasferimento della proprietà, perdita del possesso, radiazione) annotate sul veicolo a partire dalla sua prima iscrizione, sulla base della indicazione del numero di targa, pagando tramite pagoPA l'importo Euro 25,00, di cui euro 9,00 quale costo della certificazione (secondo la vigente tariffa approvata con D.M. del Ministero dell'Economia e delle Finanze del 21/03/2013) ed euro 16,00 a titolo di imposta di bollo.</p>	 Entra con CIE  Entra con SPID  eIDAS
<p>Calcola on line il bollo e superbollo Per calcolare l'importo della tassa automobilistica on line (https://online.aci.it/acinet/calcolobollo/index.asp#).</p>	<p>Nessuna</p>
<p>AvvisACI - Per ricevere una comunicazione via email o SMS, direttamente dal PRA, velocemente e in sicurezza, relativa a tutti gli eventi riguardanti il tuo veicolo (http://www.aci.it/i-servizi/servizi-online/avvisaci.html).</p>	  Entra con CIE  Entra con SPID  eIDAS

<p>Prenotazione servizi PRA e assistenza tasse auto - Per prenotare una richiesta di formalità agli sportelli del Pubblico Registro Automobilistico (PRA) (https://prenotaci.aci.it/#).</p> <p>Per prenotare una richiesta di assistenza per le tasse automobilistiche agli sportelli del Pubblico Registro Automobilistico (PRA) (https://prenotaci.aci.it/#) solo per le Regioni e Province autonome convenzionate.</p>		 Entra con CIE  Entra con SPID  eIDAS credenziali ACI
<p>Fringe Benefit - Per calcolare la retribuzione in natura derivante dalla concessione di veicoli aziendali in uso ai dipendenti, per esigenze di lavoro e per esigenze private (http://www.aci.it/i-servizi/servizi-online/fringe-benefit.html).</p>	<p>nessuna</p>	
<p>Costi chilometrici - Per calcolare i rimborsi al dipendente (o al professionista) che faccia uso del proprio veicolo svolgendo attività a favore del datore di lavoro (http://www.aci.it/i-servizi/servizi-online/costi-chilometrici.html).</p>	 Entra con CIE  Entra con SPID  eIDAS credenziali ACI	
<p>Attestazione distanze chilometriche - Per ottenere una certificazione dell'Automobile Club d'Italia sulla distanza che intercorre fra due località italiane. Il servizio è aperto a tutti (http://www.aci.it/i-servizi/servizi-online/attestazione-distanze-chilometriche.html).</p>	 Entra con CIE  Entra con SPID  eIDAS credenziali ACI	

<p>Paga il bollo - Per il pagamento delle tasse automobilistiche on line da parte dei residenti nelle Regioni o Province autonome abilitate al servizio in quanto convenzionate con l'Ente, tramite la piattaforma pagoPA, (http://www.aci.it/i-servizi/servizi-online/bollo-auto.html).</p>	 Entra con CIE  Entra con SPID  eIDAS	
<p>Auto3D - Per assistere l'automobilista, in modo semplice e veloce, in tutte le sue esigenze. Il Portale di servizi digitale Auto3D, oltre all'accesso ad alcuni servizi ACI, consente di richiedere verifiche tecniche e amministrative dei veicoli, supporto ai passaggi di proprietà, visure PRA ed estratti cronologici, e accedere a servizi post vendita e per la mobilità https://auto3d.aci.it/#/home</p>		 Entra con CIE  Entra con SPID  eIDAS
<p>Area riservata ai Soci ACI - Per tutti i servizi associativi inclusi nelle tessere ACI.</p>		<p>credenziali ACI previa registrazione</p>

LA QUALITÀ' DEI SERVIZI ACI

L'Automobile Club d'Italia ha individuato quali dimensioni rappresentative della qualità dei servizi erogati all'utenza e, come tali, rispondenti alle loro richieste in maniera pronta, coerente ed esauriente: l'accessibilità, la tempestività e la trasparenza, misurate attraverso indicatori e valori programmati specifici.

Accessibilità

L'accessibilità è rappresentata dalla disponibilità di un insieme predefinito di informazioni che consentono all'utente di individuare agevolmente e in modo chiaro il luogo in cui il servizio o la prestazione può essere richiesta, nonché di fruirne direttamente e nel minor tempo.

Ne sono sottodimensioni:

I'accessibilità fisica: accessibilità a servizi/prestazioni erogati presso sedi/uffici dislocati sul territorio;

I'accessibilità multicanale: accessibilità a servizi/prestazioni erogati ricorrendo a più canali di comunicazione.

L'ACI eroga servizi accessibili tenendo conto delle esigenze di ciascuna tipologia di utenza ed offre servizi digitali per permettere ai cittadini di fruire delle prestazioni erogate in maniera moderna, tecnologica ed innovativa.

I servizi telematici sono disponibili secondo le indicazioni riportate nel sito internet.

Tempestività

La tempestività è rappresentata dal tempo che intercorre dalla richiesta del servizio al momento della sua erogazione.

Un servizio è di qualità se il periodo di tempo necessario all'erogazione è inferiore o uguale ad un limite di tempo predefinito.

In questo senso ACI definisce tempi di lavorazione dei servizi, differenziati per tipo di servizio e canale utilizzato, garantendo all'utente l'impegno a ridurre al minimo i tempi di attesa per il miglioramento continuo dei servizi erogati.

Trasparenza

La trasparenza è rappresentata dalla disponibilità e dalla diffusione delle informazioni che consentono a chi richiede il servizio di conoscere a chi, come e cosa richiedere e in quanto tempo.

ACI, attraverso i numerosi canali di comunicazione attivati (sportelli fisici, canali virtuali e telefonici), mette a disposizione dell'utenza tutte le informazioni necessarie per poter fruire al meglio dei servizi di proprio interesse.

In modo semplice ed efficace è possibile reperire informazioni su servizi, uffici, responsabile del servizio, modulistica, suggerimenti e reclami.

Efficacia

L'efficacia è rappresentata dalla corrispondenza del servizio a ciò che il richiedente può aspettarsi dallo stesso.

Ne sono sottodimensioni:

la **conformità**, espressa dalla corrispondenza del servizio o della prestazione erogata alle specifiche tecniche formalmente previste nelle procedure dell'ufficio nonché alle norme di riferimento;

la **compiutezza**, in termini di esaustività della prestazione erogata dall'ufficio rispetto alle esigenze finali del richiedente.

L'ACI eroga servizi efficaci rispetto alle esigenze dei cittadini/utenti, conformi alle procedure relative ai servizi stessi e con un elevato grado di compiutezza.

Gli indicatori

L'ACI, a seconda del tipo di servizio e per ciascuna dimensione, ha definito uno o più indicatori di qualità, descritti in uno specifico paragrafo contenuto nelle schede servizio riportate nel presente documento.

Gli indicatori sono stati selezionati per fornire misure utili e adeguate a valutare il raggiungimento degli standard di qualità programmati.

Le misurazioni vengono effettuate utilizzando procedure dedicate anche di tipo informatico. Il periodo di riferimento per la valutazione finale degli indicatori è l'anno.

La scheda servizio

La scheda servizio descrive in modo specifico il servizio fornito al cittadino e ne individua le caratteristiche principali.

Ciascuna scheda contiene:

- una breve premessa con la descrizione del servizio;
- l'indicazione di chi può richiederlo e con quali modalità;
- le dimensioni di qualità riferite al servizio;
- gli standard, in termini di indicatori e di valori programmati, espressione degli impegni assunti.

Le schede sono aggiornate periodicamente per rispondere in maniera efficace alle aspettative dell'utenza.

STRUMENTI DI MONITORAGGIO E DI VALUTAZIONE DEGLI STANDARD

L'Automobile Club d'Italia, in linea con le finalità di costante miglioramento della qualità, sta implementando un modello di progressiva integrazione tra gli strumenti di monitoraggio dei servizi erogati e gli obiettivi strategici e/o operativi indicati nel Piano della *performance*, in raccordo con la programmazione economico-finanziaria.

Il monitoraggio degli standard di qualità è effettuato dai dirigenti responsabili degli Uffici direttamente preposti all'erogazione dei servizi, i quali svolgono un ruolo di vigilanza *tramite sistemi di controllo interno* sul rispetto, da parte del personale afferente ai propri uffici, degli standard qualitativi.

Per i servizi di natura informatica e strumentale e per quelli attinenti all'ambito delle attività associative ed istituzionali, standard di qualità e modalità di erogazione e monitoraggio sono stabiliti nelle convenzioni in essere con le strutture operative *in house* che concorrono alle relative prestazioni.

La qualità erogata dalle strutture dell'Ente può essere oggetto anche di verifiche e *internal audit*.

L'ACI, inoltre, pone particolare attenzione alla qualità percepita dagli utenti, quale prioritario strumento per un miglioramento continuo dei servizi resi. A tal fine, dispone di un sistema strutturato di ascolto che consente di esaminare le osservazioni, sia in termini positivi che negativi, di individuare eventuali criticità e definire nuovi standard di qualità.

I canali di ascolto sono le indagini di *customer satisfaction* e la procedura *Ringraziamenti e reclami*, come descritto nella sezione che segue "Tutela dei diritti dell'Utenza".

Quali ulteriori modalità di ricezione delle opinioni e dei giudizi degli utenti, l'ACI ha attivato iniziative di valutazione partecipativa della performance organizzativa, finalizzate alla rilevazione del grado di soddisfazione dei soci, dei cittadini e degli utenti finali, sia esterni che interni, e, in generale, degli *stakeholder* rispetto alle attività ed ai servizi erogati. I relativi risultati sono pubblicati, con cadenza annuale, sul sito istituzionale nella sezione "Amministrazione Trasparente".

In raccordo con il Dipartimento della Funzione Pubblica, l'ACI utilizza inoltre autovalutazioni organizzative secondo il modello europeo di eccellenza CAF, in funzione del miglioramento continuo dei risultati di performance secondo standard di qualità europei.

TUTELA DEI DIRITTI DELL'UTENZA

Il rapporto tra l'amministrazione e i cittadini è improntato a principi di democraticità e trasparenza, da cui derivano diritti per il cittadino, con previsione di adeguati strumenti per la loro tutela, e paralleli doveri in capo all'amministrazione.

In questo contesto l'ACI è impegnato a garantire al cittadino la conoscenza dei servizi erogati e delle leggi e delle disposizioni normative di riferimento e a diffondere tempestivamente ed efficacemente – anche attraverso la pubblicazione sul proprio sito web - tutte le informazioni, la documentazione necessaria e le modalità per richiedere i servizi erogati.

I rapporti tra il cittadino e l'amministrazione sono improntati al principio della collaborazione, della correttezza e della buona fede.

Al riguardo, è utile segnalare che ACI si è dotato di un proprio [Codice di Comportamento](#) e di un [Codice Etico](#) che stabiliscono i principi e i doveri a cui il personale dell'ACI e chiunque collabori con l'amministrazione deve attenersi nello svolgimento dell'attività professionale al servizio della collettività.

Strumenti di tutela

L'ACI, per alcuni servizi per i quali sono stati individuati specifici indicatori, si impegna a raggiungere i valori programmati (standard di qualità o target) come riportati nelle schede dedicate ai singoli servizi.

Nel caso il cittadino rilevi il mancato rispetto di un valore programmato o di uno standard di qualità può presentare un reclamo utilizzando la procedura *Ringraziamenti* e *Reclami* al seguente indirizzo <http://www.aci.it/index.php?id=6312> e al Contact Center URP, per l'attivazione degli interventi correttivi e risolutivi.

informativi e dei dati con altre pubbliche amministrazioni. Proprio da questa nuova forma di collaborazione e integrazione tra servizi e banche dati pubbliche nasce il "Documento Unico di Circolazione del veicolo" che interessa milioni di cittadini e che è il frutto del lavoro congiunto tra l'ACI ed il Dipartimento dei Trasporti - Direzione Motorizzazione del Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili.

**PUBBLICO REGISTRO
AUTOMOBILISTICO
(PRA)**



Il Pubblico Registro Automobilistico - PRA - garantisce i diritti dei cittadini sui propri veicoli, tutelandoli in ogni aspetto connesso alle responsabilità rispetto alla loro proprietà ed utilizzo.

E' un registro pubblico istituito con la finalità di assicurare la certezza e la sicurezza della circolazione giuridica dei veicoli, assolvendo alla funzione di pubblicità legale della proprietà e degli altri diritti reali aventi ad oggetto i veicoli.

La banca dati del PRA, attraverso le operazioni di aggiornamento, consultazione e certificazione relative ad un parco di oltre 50 milioni di veicoli, è utilizzata anche per studi e ricerche sul fenomeno automobilistico, a fini statistici, assicurativi, di programmazione finanziaria e di pianificazione industriale ed ambientale.

Al PRA sono riconosciute altre funzioni pubbliche fondamentali:

- individuazione delle responsabilità civili, amministrative e penali connesse alla proprietà e alla circolazione dei veicoli;
- erogazione di servizi in materia automobilistica alle altre PA, all'Autorità giudiziaria ed alle Forze di Polizia;
- assolvimento del ruolo tributario di riferimento delle tasse automobilistiche.

L'ACI gestisce il Pubblico Registro Automobilistico (PRA) nel quale sono riportate le iscrizioni, le trascrizioni e le annotazioni relative agli autoveicoli, ai motoveicoli e ai rimorchi, in quanto "beni mobili registrati" secondo le previsioni del Codice Civile.

I servizi relativi a tale ambito sono messi a disposizione attraverso accesso fisico agli sportelli nei casi in cui la legge richiede la presenza fisica del richiedente e, negli altri casi, attraverso canali digitali (email, PEC e servizi on line).

Sinteticamente i servizi offerti dal PRA possono essere così rappresentati:

- Servizi di iscrizione/trascrizione/annotazione di eventi inerenti ai veicoli, definite "formalità", i quali a seconda della fattispecie sono erogabili in via digitale (circa l'80% del totale) ovvero mediante presentazione fisica allo sportello;
- Servizi di consultazione/visura/certificazione, erogabili digitalmente mediante servizi on line Visurennet e Crononet, o con accesso con SPID/CIE/eID, o mediante email, PEC ed app ios/android ACI Space;
- Servizi di fornitura dati, ai soli soggetti titolati a riceverli sulla base del Regolamento di accesso al sistema informativo, concernenti estrazioni ed elaborazione dalla banca dati del PRA, o erogati digitalmente.

La maggior parte dei servizi del PRA è quindi oggi fruibile dagli utenti senza necessità di accedere fisicamente agli Uffici, inoltrando le richieste via email o PEC o accedendo alla sezione del sito istituzionale Servizi online - Servizi Digitali PRA, ovvero anche tramite app ACI Space.

Sono attualmente gestibili *da remoto* molte pratiche:

- cancellazione fermi amministrativi (se il provvedimento di revoca è stato emesso prima del 1° gennaio 2020);
- sospensione fermi amministrativi;
- perdite di possesso e rientri in possesso;
- sospensioni dei pignoramenti;
- trascrizioni dei trasferimenti di proprietà a tutela del venditore (solo se basato su provvedimento giudiziario: es. sentenza del giudice di pace);
- cancellazione di sequestri, pignoramenti e fallimenti/procedure concorsuali;
- aggiornamento della banca dati PRA a seguito di variazioni di residenza, già annotate sulla Carta di Circolazione.

Inoltre, privati cittadini, avvocati, curatori fallimentari e altri soggetti titolati possono inviare - via email o PEC - la richiesta di visure, copie di atti e fascicoli, rimborsi di importi non dovuti e richiedere altri servizi, con pagamento online.

Viceversa, non è possibile richiedere via PEC/email quelle operazioni che - per legge - devono essere richieste di persona: trasferimenti di proprietà e atti di accettazione di eredità (per le quali è obbligatorio presentare, in originale, scritture private autenticate, atti pubblici o sentenze), radiazioni per esportazione, per le quali devono essere prodotti in originale targhe, Carta di circolazione/Documento Unico del veicolo. Si tratta di cautele previste dalla vigente normativa a tutela dei cittadini e per garantire i loro diritti di proprietà e gli altri diritti sui veicoli dal rischio di frodi, false vendite e intestazioni fittizie. In questi casi, l'accesso fisico agli Uffici PRA è possibile esclusivamente previa prenotazione alla pagina <http://www.up.aci.it/> del sito istituzionale, ove possono essere reperiti anche i siti web di tutte le Strutture Territoriali ACI. Una volta verificato che l'Ufficio PRA d'interesse è operativo, l'interessato potrà procedere a prenotare dalla sezione dedicata.

Per la liquidazione delle spettanze l'ACI si avvale del sistema di pagamento pagoPA.

TASSE AUTOMOBILISTICHE



L'ACI aiuta gli automobilisti a pagare le tasse automobilistiche in modo semplice e sicuro, favorendo risparmi di spesa e rafforzando l'azione di contrasto all'evasione fiscale.

Attraverso il sistema informativo del Pubblico Registro Automobilistico, l'ACI gestisce l'Archivio Nazionale delle Tasse Automobilistiche (art. 51 del decreto legge n. 124/2019), alimentato dai database di tutte le regioni.

Nell'ambito di tale gestione, l'Ente garantisce una continua attività di progettazione e sviluppo di procedimenti innovativi per migliorare la gestione

del tributo, ridurre i costi per l'amministrazione titolare e ottimizzare l'accessibilità dei servizi utilizzati dai cittadini.

Come intermediario tecnologico individuato da AGID, l'ACI garantisce:

- le funzioni di localizzatore del soggetto attivo e passivo di imposta (PagoBollo) nel complesso processo di riscossione sulla piattaforma pagoPA;
- le attività di assistenza ai cittadini a supporto sia della riscossione (sui canali telematici come IO App), che delle richieste di esenzione, sospensione e rimborso della tassa automobilistica.

Le riscossioni delle tasse automobilistiche gestite da ACI transitano sulla piattaforma pagoPA attraverso l'applicativo dedicato PagoBollo.

ATTIVITA' ISTITUZIONALI

EDUCAZIONE E SICUREZZA STRADALE



L'educazione e la sicurezza stradale costituiscono uno dei cardini dell'azione istituzionale dell'ACI volta a favorire la mobilità sicura e sostenibile.

L'ACI è da sempre impegnato per la diffusione di comportamenti di guida sicuri e responsabili e per lo sviluppo della consapevolezza dei rischi della circolazione attraverso due canali fondamentali: la formazione nelle scuole e la formazione alla guida.

La formazione destinata agli studenti di ogni ordine e grado persegue il medesimo fine di promuovere la cultura della sicurezza di tutti gli utenti della strada, con particolare attenzione ai soggetti più deboli e vulnerabili, iscrivendo al tempo stesso la mobilità nel più ampio contesto della tutela ambientale, dello sviluppo sostenibile e della valorizzazione del territorio.

A tal fine, l'ACI ha attivato da tempo una collaborazione continuativa con il Ministero dell'Istruzione per la realizzazione e lo sviluppo di un piano formativo e di programmi educativi e divulgativi sull'educazione stradale quale elemento fondante dell'educazione civica e della formazione e tutela del cittadino, come previsto dall'art. 230 del Codice della Strada.

L'offerta formativa in continuo aggiornamento è disponibile nella Piattaforma PNES (Piattaforma Nazionale Educazione Stradale) "Edustrada" gestita dal Ministero dell'Istruzione, alla quale le scuole interessate possono accedere per la scelta dei moduli formativi predisposti dall'ACI da realizzarsi con la collaborazione degli Automobile Club territoriali di riferimento.

Tra i moduli formativi sviluppati all'interno della piattaforma "Edustrada" si segnalano i seguenti, destinati agli studenti delle scuole di ogni ordine e grado:

- 2 Ruote Sicure (Uso responsabile della bicicletta sulle strade)
- A passo sicuro (Pedoni e attraversamenti pedonali)
- TrasportACI Sicuri (Il trasporto sicuro dei bambini in auto)
- Ciclomotori quadricicli e regole per i neopatentati
- Gli effetti della distrazione alla guida
- Alcool, droghe e guida dei veicoli
- Nuove tecnologie, adeguati stili di guida e aspetti psicologici
- Gli utenti deboli della strada: pedoni e ciclisti
- La sicurezza del veicolo e della strada
- Micromobilità elettrica e mobilità sostenibile
- Giovani Campioni della Sicurezza Stradale.

Il modello formativo Ready2Go

La rete nazionale di autoscuole ACI Ready2Go è stata costituita per applicare e diffondere il metodo educativo ACI appositamente sviluppato ad integrazione della didattica tradizionale, per consentire la formazione di conducenti ancor più consapevoli dei propri comportamenti e dei rischi della guida e conseguentemente capaci di adottare una guida corretta e sicura.

L'offerta formativa Ready2Go disponibile presso le autoscuole aderenti alla rete amplia, pertanto, la formazione organizzata sulla base dei programmi ministeriali obbligatori per promuovere e incrementare la cultura della sicurezza e della prevenzione, con il principale obiettivo di ridurre i rischi e

limitare l'incidentalità.

I moduli didattici teorici e pratici sono stati pensati per sviluppare le conoscenze e competenze dalle quali deriva una guida sicura e responsabile, con particolare riferimento a:

- adozione di comportamenti corretti alla guida di un veicolo per evitare e prevenire possibili incidenti;
- evitare rigorosamente il consumo di alcool e sostanze stupefacenti;
- acquisizione di conoscenze e capacità di gestione di situazioni anomale o pericolose;
- adozione di idonei comportamenti in caso di guasto o incidente.



L'infomobilità rappresenta un elemento fondamentale per lo sviluppo di una circolazione sicura e integrata con la tutela dell'ambiente e la valorizzazione del territorio.

In virtù di questa consapevolezza l'ACI, sulla base di una solida esperienza nel settore sin dalle origini dell'infomobilità nel nostro Paese, ha sviluppato un sistema di interventi e di servizi coerente e articolato per conseguire i molteplici obiettivi connessi alla mobilità sicura e sostenibile.

Attraverso la società *in house* ACI Infomobility, l'Ente assicura lo sviluppo del sistema di informazione locale denominato *Luceverde*, dedicato a tutti gli utenti della strada: un sistema multicanale diffuso in collaborazione con gli enti locali che aderiscono al servizio, attraverso la radio, il web, i social e le applicazioni per dispositivi mobili.

Il servizio è oggi attivo nelle principali città italiane ed è in progressiva estensione sul territorio nazionale.

Il servizio di infomobilità *Luceverde* è sostenuto anche da un'attività di studio e ricerca di soluzioni innovative per il miglioramento di tutti gli standard della mobilità in chiave di sicurezza, sostenibilità, efficienza, tutela dell'ambiente e degli utenti della strada.

L'innovatività e l'eccellenza del servizio è stata riconosciuta anche a livello internazionale: con Luceverde l'ACI si è qualificato infatti tra i vincitori del Best practice Certificate EPSA 2019, indetto dall'Istituto Europeo per la pubblica amministrazione, e del Premio UNPSA 2021 bandito dalle Nazioni Unite, i premi più prestigiosi per il settore pubblico, a livello europeo e mondiale.



L'ACI fornisce a tutti i cittadini che viaggiano in Italia informazioni di carattere generale sulla mobilità, mettendo a disposizione un apposito indirizzo di posta elettronica (infoturismo@aci.it).

Tra i molteplici servizi di informazione e assistenza resi disponibili ai cittadini anche attraverso i canali on line e gli applicativi per dispositivi mobili, si segnala in particolare l'attività di assistenza informativa a beneficio dei viaggiatori che si recano all'estero per qualsiasi motivo, assicurata nell'ambito della collaborazione con il Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale.

Grazie a questa integrazione di competenze tra pubbliche amministrazioni, l'Ente, in particolare:

- garantisce con continuità, sette giorni su sette compresi i festivi per 24 ore, la funzionalità di un contact center (tel. n. 0039 06/491115) per la diffusione delle informazioni tratte dal portale Viaggiaresicuri, aggiornato dall'Unità di Crisi del MAECI;
- aggiorna costantemente la sezione inerente alla mobilità nei paesi presenti sul portale Viaggiaresicuri;
- svolge il servizio di registrazione telefonica al portale gestito dal MAECI Dovesiamonelmondo, per la segnalazione dei viaggiatori all'estero.

ATTIVITA' ASSOCIATIVE



L'ACI è il Club degli automobilisti, da oltre 100 anni impegnato a offrire ai Soci i propri servizi di assistenza, adeguandoli a una realtà in continua evoluzione, senza rinunciare a unire la tradizione, che l'ha reso punto di riferimento per milioni di automobilisti, all'innovazione.

Le attività di assistenza, svolte in sinergia con gli Automobile Club provinciali e locali, sono improntate al costante miglioramento delle prestazioni rese, in funzione del consolidamento e del progressivo sviluppo della compagine associativa, in ossequio alla mission istituzionale dell'Ente.

L'Automobile Club d'Italia riserva ai propri Soci un'ampia gamma di servizi di assistenza, garantiti in Italia e all'estero, sia su strada che nelle diverse situazioni di vita quotidiana. La tutela compresa nelle tessere ACI è assolutamente esclusiva, poiché riguarda la persona del Socio e la sua famiglia, in viaggio e a domicilio e non semplicemente il veicolo. Numerose prestazioni infatti, non più limitate alla specifica emergenza del soccorso stradale – che l'ACI offre non solo sul veicolo associato ma su qualsiasi mezzo si viaggia - garantiscono al Socio un'assistenza completa per tutto l'anno, 24 ore su 24.

I servizi di assistenza ACI sono in continua evoluzione per garantire una maggiore serenità negli spostamenti e per offrire nuove soluzioni, in grado di rispondere alle mutate esigenze dei Soci. Negli ultimi anni, infatti, il panorama della mobilità urbana è mutato lasciando spazio a forme alternative di spostamento che hanno portato ad estendere il tradizionale servizio di soccorso stradale all'auto anche ad altri veicoli, tra cui biciclette, elettriche e non, e ad introdurre una specifica tutela anche per la mobilità pedonale e in monopattino.

Le principali tessere ACI sono: **Gold Premium** la tessera top di gamma, che

offre nuovi servizi esclusivi e assistenze più ricche per garantire un'assistenza completa al Socio e alla sua famiglia in qualsiasi circostanza; **Sistema** la tessera che offre al Socio tutte le assistenze in viaggio; **Club**, la prima soluzione alle esigenze di mobilità, con un intervento di soccorso stradale alla persona in Italia.

Per ottenere informazioni e richiedere le prestazioni incluse nell'associazione, i Soci possono rivolgersi alla Centrale Operativa ACI Global contattando il Numero Verde 803.116 dall'Italia e il numero 02.66.165.116 dall'estero o, in alternativa, utilizzare l'APP ACI Space che offre servizi di assistenza geolocalizzati.

Per maggiori dettagli sui servizi offerti, i Soci possono rivolgersi ai Punti ACI sul territorio o consultare il sito www.aci.it, sezione *Le Tessere*, a pagina https://www.aci.it/il-club/il-club-e-i-suoi-vantaggi/le-tessere-aci.html?no_cache=1.

Il canale prioritario di rilascio della tessera sociale è rappresentato dagli Automobile Club e dalla loro rete di Delegazioni che, grazie alla capillare presenza sul territorio nazionale, gestiscono il rapporto associativo con un'offerta di servizi e prestazioni aggiuntive in ambito locale, in grado di integrare l'offerta associativa nazionale ed offrono, inoltre, servizi di pratiche automobilistiche e pagamento delle tasse automobilistiche.

Un ulteriore canale per la sottoscrizione delle tessere associative, a integrazione della Rete, è offerto dal sito web www.aci.it.

ACI E LO SPORT



L'ACI è la Federazione nazionale per lo sport automobilistico riconosciuta dal CONI e dalla FIA (Federazione Internazionale dell'Automobile).

In questa veste definisce i regolamenti relativi allo svolgimento dell'attività sportiva automobilistica sul territorio nazionale, promuove i campionati italiani e i trofei nazionali per ciascuna disciplina automobilistica e sovrintende al

funzionamento della giustizia sportiva in campo automobilistico.

L'assetto organizzativo del settore sportivo automobilistico è consultabile alla pagina <https://www.aci.it/laci/aci-per-lo-sport.html>.

Sotto l'egida dell'ACI, si svolgono annualmente in Italia circa 900 gare automobilistiche relative a 16 specialità su discipline diverse (karting, rally, velocità, etc. <https://www.acisport.it/it/acisport#>), con il coinvolgimento di oltre 30.000 licenziati sportivi nelle vesti di piloti, ufficiali di gara, medici, etc.

L'ACI organizza direttamente il Gran Premio d'Italia di F.1 presso l'autodromo di Monza ed il Rally d'Italia Sardegna, entrambe prove valide per i rispettivi Campionati del Mondo.

Promuove inoltre il reclutamento e la formazione degli Ufficiali di gara per il controllo e la sicurezza nelle manifestazioni sportive, omologa le piste nazionali ed il materiale tecnico di gara. E' delegato, infine, a rappresentare lo sport automobilistico italiano presso tutti gli organismi sportivi internazionali.

Nell'esercizio della sua funzione di Federazione sportiva, l'Ente eroga ai propri licenziati sportivi (<http://www.acisport.it/it/acisport/licenze-e-servizi/come-ottenere-una-licenza>) servizi quali:

- polizza assicurativa in caso di infortunio e tutela legale che viene attivata con il rilascio della licenza sportiva (<http://www.acisport.it/it/acisport/licenze-e-servizi/assicurazioni-altri-licenziati-sportivi/2021>);
- rilascio di HTP e FICHES, documenti tecnici necessari per consentire la partecipazione delle vetture in alcune tipologie di gare (<http://www.acisport.it/it/acisport/licenze-e-servizi/fiches-HTP>);
- rilascio del Passaporto Tecnico, documento di identificazione delle vetture previsto per alcune tipologie di gare (<http://www.acisport.it/it/acisport/licenze-e-servizi/passaporti>);
- autorizzazione allo svolgimento delle gare automobilistiche sul territorio nazionale, curando la pubblicazione del calendario dei campionati (<http://www.acisport.it/it/acisport/calendari/6/2021/0/0/0>).

LE SCHEDE DESCRITTIVE DEI SERVIZI DELL' ACI

SCHEDE RELATIVE AI SERVIZI DEL PUBBLICO REGISTRO AUTOMOBILISTICO (PRA)

Scheda 1 - Visura della Banca dati PRA

Il Servizio fornisce, sulla base del numero di targa, le informazioni sullo stato giuridico attuale del veicolo (intestatario, vincoli/gravami) come risultante dalla banca dati del Pubblico Registro Automobilistico (PRA).

La Visura si richiede:

- on line con il servizio Visurenet, effettuando in modalità on line il pagamento degli importi dovuti accedendo mediante SPID/CIE/eID. In questa modalità, la Visura potrà essere fornita solo se il veicolo è stato certificato nella Banca dati giuridica costituita ai sensi della legge n. 187 del 1990 (legge di automazione del Pubblico Registro Automobilistico). La Visura viene inviata via email in formato PDF all'indirizzo indicato nella richiesta;
- tramite PEC o email rivolgendosi all'Ufficio PRA della Provincia di residenza, per i veicoli non transitati nella banca dati automatizzata ex legge n.187/1990 (ossia per le visure a volume cartaceo). E' necessario allegare copia del proprio documento d'identità/riconoscimento e la ricevuta del pagamento previsto per l'operazione richiesta. La Visura viene inviata dall'Ufficio in formato PDF, tramite PEC o email, all'indirizzo indicato nella richiesta;
- esclusivamente tramite pec rivolgendosi all'Ufficio PRA della provincia della propria sede professionale, in caso di richieste di Visure di veicoli intestati a persone fisiche o giuridiche in stato fallimentare e di richieste effettuate ai sensi dell'art. 492 bis del Codice di Procedura Civile inoltrate da soggetti titolati quali avvocati, curatori fallimentari, ecc. La Visura viene inviata dall'Ufficio in formato PDF, tramite PEC, all'indirizzo indicato nella richiesta.

Il Servizio prevede un costo pari a € 6,00 per ogni Visura richiesta, (importo fuori campo IVA, DPR n. 633/72, Art. 4). L'importo va versato esclusivamente tramite piattaforma pagoPA. La ricevuta di pagamento va allegata alla email di richiesta. Per le richieste via email e PEC è necessario allegare le attestazioni dei pagamenti on line unitamente alla documentazione sopra indicata.

NB. Si ricorda che ai sensi di legge la Visura non costituisce certificazione.

Modalità di accesso al servizio

Per chi	Modalità
Chiunque abbia interesse può richiedere ed ottenere i dati e le informazioni relative a qualsiasi veicolo iscritto sulla base della indicazione del numero di targa.	<p>Le Visure possono essere richieste:</p> <ul style="list-style-type: none"> - con il servizio Visurennet collegandosi al seguente link: https://iservizi.aci.it/VisureInternet/#/ <p>In questo caso sono consentite solamente 3 (tre) visure nello stesso giorno con lo stesso codice fiscale;</p> <ul style="list-style-type: none"> - via email o via PEC rivolgendosi agli Uffici PRA i cui riferimenti sono reperibili nella sezione Sedi e Punti di servizio del sito istituzionale ACI.

Indicatori e valori programmati

Dimensione della qualità	Indicatore	Valore programmato
Tempestività	<p>La richiesta, trasmessa via PEC o email, viene presa in carico dell'Ufficio PRA a cui è stata inoltrata e viene lavorata nel tempo medio di 3 giorni lavorativi (escluso il sabato) successivi alla ricezione per l'utenza privata, e di 5 giorni lavorativi (escluso il sabato) successivi alla ricezione per l'utenza diversa da quella privata (avvocati, curatori fallimentari ed altri soggetti titolati).</p> <p>In caso di richiesta inoltrata con l'accesso al servizio Visurennet, la stessa viene evasa entro il giorno lavorativo successivo.</p>	99%
Accessibilità	<p>Gli Uffici PRA sono presenti in modo capillare sul territorio nazionale e hanno sede in ogni capoluogo di provincia. Per il Servizio descritto l'accesso è previsto con l'invio di email o PEC, la richiesta può essere inoltrata 24 ore su 24.</p> <p>Il servizio on line (Visurennet) è disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7, inclusi i festivi.</p>	100%

Efficacia e conformità	L'estrazione dei dati richiesti avviene tramite procedure informatiche. Tuttavia è possibile, in ipotesi estremamente remota, che si verifichino delle incongruenze in caso di riscontro di codici fiscali errati o mancanti. In queste limitatissime casistiche il veicolo non viene rilevato, salvo avviare ulteriori approfondimenti a cura dell'operatore che, su richiesta del richiedente e sulla base di nuove informazioni dallo stesso fornite, avvia un nuovo processo di attività, verifica, riscontro e aggiornamento dell'archivio informatico, con nuova decorrenza del termine di definizione della richiesta.	98%
-------------------------------	---	-----

Il servizio è pubblicizzato mediante sito web istituzionale, mediante app ACI Space, mediante l'URP, mediante i siti degli Uffici PRA reperibili al link <http://www.up.aci.it/>, e presso gli sportelli degli Uffici PRA, mediante cartellonistica che fornisce le necessarie indicazioni per l'accesso al servizio on line.

- **Attivazione di presidi specifici di assistenza:**

E' possibile contattare telefonicamente il Call Center URP al numero verde 800.18.34.34, operativo dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 12:30, festivi esclusi. Per informazioni e assistenza sul servizio Visurennet è attivo il seguente indirizzo di posta elettronica: visurennet@aci.it

- **Tutela diritti utenti (modalità di ringraziamenti/reclami/suggerimenti per il miglioramento del servizio):**

Collegandosi al sito www.aci.it è possibile accedere al Servizio URP dove è disponibile una sezione in cui si può inoltrare una email ed inviare i propri ringraziamenti, reclami e suggerimenti.

- **Presenza di sistemi specifici di rilevazione della soddisfazione rispetto al servizio:**

ACI svolge periodicamente le rilevazioni di soddisfazione del cliente. La Customer Satisfaction avviene mediante la somministrazione di questionari indirizzata al cliente esterno che si è avvalso dei Servizi PRA, da parte degli addetti URP. Il questionario di rilevazione dei dati risponde ai criteri di semplicità, completezza, sicurezza, affidabilità e fungibilità.

- Esiti della rilevazione della soddisfazione degli utenti:

Gli esiti delle rilevazioni di customer satisfaction sono resi disponibili sul sito istituzionale al seguente link. http://www.aci.it/laci/la-federazione/amministrazione-trasparente/contenuto3962_customer-satisfaction_772.html.

Scheda 2 - Certificato Cronologico dello stato giuridico attuale e Estratto Cronologico della Banca dati PRA online

Il Servizio fornisce un Certificato che riporta, in ordine cronologico, tutti i trasferimenti di proprietà, le annotazioni e le informazioni (proprietari, ipoteche, fermi amministrativi, pignoramenti e altri gravami) inerenti al veicolo dalla data della sua immatricolazione alla data della richiesta.

Il Certificato Cronologico si richiede:

- on line, tramite il servizio Crononet accessibile sul sito mediante SPID/CIE/eID all'indirizzo <https://iservizi.aci.it/crononet/#>, effettuando il pagamento on line tramite piattaforma pagoPA. In questa modalità l'Estratto Cronologico potrà essere fornito solo se il veicolo è stato certificato nella Banca dati giuridica costituita ai sensi della legge n. 187 del 1990 (legge di automazione del Pubblico Registro Automobilistico). Il Certificato viene inviato in formato PDF, tramite email, all'indirizzo indicato nella richiesta.

- tramite PEC o email, rivolgendosi all'Ufficio PRA della Provincia di residenza. E' necessario allegare copia del proprio documento d'identità/riconoscimento e la ricevuta del pagamento degli importi previsti mediante piattaforma pagoPA.

Il Certificato viene inviato dall'ufficio in formato PDF, tramite PEC o email, all'indirizzo indicato nella richiesta.

Il Servizio prevede un costo di € 25,00 (di cui € 16,00 per imposta di bollo e € 9,00 per emolumenti PRA; Importo fuori campo IVA, DPR n. 633/72, Art. 4) per ogni Certificato richiesto. La ricevuta di pagamento va allegata alla PEC o alla email di richiesta.

N.B. Si ricorda che il Certificato Cronologico, in quanto certificato rilasciato da una PA, è utilizzabile solo nei rapporti tra privati. I certificati, infatti, non possono essere prodotti agli organi della pubblica amministrazione o ai privati gestori di pubblici servizi.

Modalità di accesso al servizio

Per chi	Modalità
Chiunque abbia interesse può richiedere ed ottenere i dati e le informazioni relative a qualsiasi veicolo iscritto sulla base della indicazione del numero di targa.	I certificati possono essere richiesti: - con il servizio Crononet collegandosi al seguente link: https://iservizi.aci.it/crononet/# - via email o via PEC rivolgendosi agli Uffici PRA i cui riferimenti sono reperibili nella sezione <u>Sedi e Punti di servizio</u> del sito ACI.

Indicatori e valori programmati

Dimensione della qualità	Indicatore	Valore programmato
Tempestività	La richiesta, trasmessa via pec o email, viene presa in carico dell'Ufficio PRA a cui è stata inoltrata e viene lavorata nel tempo medio di 3 giorni lavorativi (escluso il sabato) successivi alla ricezione per l'utenza privata, e di 5 giorni lavorativi (escluso il sabato) successivi alla ricezione per l'utenza diversa da quella privata (avvocati, curatori fallimentari ed altri soggetti titolati). In caso di richiesta inoltrata con l'accesso al servizio Crononet, la stessa viene evasa entro i giorno lavorativo successivo.	99%
Accessibilità	Gli Uffici PRA sono presenti in modo capillare sul territorio nazionale e hanno sede in ogni capoluogo di provincia. Per il Servizio l'accesso è previsto con l'invio di email o PEC, la richiesta può essere inoltrata 24 ore su 24. Il servizio on line (Crononet) è disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7, inclusi i festivi.	100%

Efficacia e conformità	L'estrazione dei dati richiesti avviene tramite procedure informatiche. Tuttavia è possibile, in ipotesi estremamente remota, che si verifichino delle incongruenze in caso di riscontro di codici fiscali errati o mancanti. In queste limitatissime casistiche il veicolo non viene rilevato, salvo avviare ulteriori approfondimenti a cura dell'operatore che, su richiesta del richiedente e sulla base di nuove informazioni dallo stesso fornite, avvia un nuovo processo di attività, verifica, riscontro e aggiornamento dell'archivio informatico, con nuova decorrenza del termine di definizione della richiesta.	98%
-------------------------------	---	-----

Il servizio è pubblicizzato mediante sito web istituzionale, mediante app ACI Space, mediante l'URP, mediante i siti degli Uffici PRA reperibili al link <http://www.up.aci.it/>, e presso gli sportelli degli Uffici PRA, mediante cartellonistica che fornisce le necessarie indicazioni per l'accesso al servizio on line.

- **Attivazione di presidi specifici di assistenza:**

E' possibile contattare telefonicamente il Call Center URP al numero verde 800.18.34.34, operativo dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 12:30, festivi esclusi. Per informazioni e assistenza sul Servizio Crononet è attivo il seguente indirizzo di posta elettronica: visurennet@aci.it

- **Tutela diritti utenti (modalità di ringraziamenti/reclami/suggerimenti per il miglioramento del servizio):**

Collegandosi al sito www.aci.it è possibile accedere al Servizio URP dove è disponibile una sezione in cui si può inoltrare una email ed inviare i propri ringraziamenti, reclami e suggerimenti.

- **Presenza di sistemi specifici di rilevazione della soddisfazione rispetto al servizio:**

ACI svolge periodicamente le rilevazioni di soddisfazione del cliente. La Customer satisfaction avviene mediante la somministrazione di questionari indirizzata al cliente esterno che si è avvalso dei Servizi PRA, da parte degli addetti URP. Il questionario di rilevazione dei dati risponde ai criteri di semplicità, completezza, sicurezza, affidabilità e fungibilità.

- **Esiti della rilevazione della soddisfazione degli utenti:**

Gli esiti delle rilevazioni di customer satisfaction sono resi disponibili sul sito istituzionale al seguente link http://www.aci.it/laci/la-federazione/amministrazione-trasparente/contenuto3962_customer-satisfaction_772.html.

Scheda 3 - Visura ed Estratto cronologico della Banca dati PRA per soggetti stranieri non muniti di SPID CIE EID

Il servizio Visure ed Estratto cronologico tramite pec/email per stranieri non muniti di SPID/CIE/EID è riservato esclusivamente a:

- cittadini di Paesi europei non abilitati all'accesso ai servizi on line mediante identità digitale (eID) riconosciuta in ambito eIDAS (cittadini di Paesi diversi da Belgio, Croazia, Repubblica Ceca, Estonia, Germania, Lettonia, Lussemburgo, Olanda, Portogallo, Slovacchia e Spagna, Paesi abilitati al sistema eIDAS);
- cittadini stranieri privi di permesso di soggiorno;
- cittadini stranieri residenti all'estero;
- operatori professionali esteri del settore automotive, in modo particolare rivenditori di automezzi importati dall'Italia.

E' possibile richiedere ed ottenere Visure e Certificati Cronologici mediante richiesta da inviare tramite email e PEC agli indirizzi di posta elettronica di qualsiasi Ufficio del Pubblico Registro Automobilistico (PRA) italiano, seguendo le modalità di seguito illustrate. La richiesta deve essere effettuata mediante compilazione e sottoscrizione del modello pubblicato sul sito istituzionale ACI (Richiesta visure/estratti utenza straniera), allegando copia dell'attestazione di pagamento a mezzo bonifico in favore dell'Automobile Club d'Italia a valere sull'IBAN IT03 W010 0503 211000000 200 044 presso Banca Nazionale del Lavoro Agenzia 11 di Roma codice SWIFT BNLITRRXXX e copia del documento personale del richiedente. L'Ufficio PRA destinatario della richiesta provvede, previa identificazione del richiedente e relativa istruttoria, a dare seguito all'istanza con invio della documentazione richiesta tramite email.

Di seguito il link dove consultare l'elenco degli Uffici PRA tra i quali scegliere quello al quale rivolgere la propria richiesta https://www.aci.it/laci/altri-contatti/ricerca-uffici-aci/lista-uffici-aci.html?no_cache=1.

Modalità di accesso al servizio

Per chi	Modalità
<p>Il servizio è riservato esclusivamente a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - cittadini di Paesi europei non abilitati all'accesso ai servizi on line mediante identità digitale (eID) riconosciuta in ambito eIDAS (cittadini di Paesi diversi da Belgio, Croazia, Repubblica Ceca, Estonia, Germania, Lettonia, Lussemburgo, Olanda, Portogallo, Slovacchia e Spagna, Paesi abilitati al sistema eIDAS); - cittadini stranieri privi di permesso di soggiorno; - cittadini stranieri residenti all'estero; - operatori professionali esteri del settore automotive, in modo particolare rivenditori di automezzi importati dall'Italia. 	<p>Visure e certificati possono essere richiesti via email o via PEC rivolgendosi agli Uffici PRA i cui riferimenti sono reperibili nella sezione <u>Sedi e Punti di servizio</u> del sito ACI.</p>

Indicatori e valori programmati

Dimensione della qualità	Indicatore	Valore programmato
<p>Tempestività</p>	<p>La richiesta, trasmessa via PEC o email, viene presa in carico dell'Ufficio PRA a cui è stata inoltrata e viene lavorata nell'ambito di uno specifico procedimento amministrativo che necessita di riscontri e verifiche bancarie. Il tempo medio di risposta è di 10 giorni lavorativi decorrenti dall'ultimo tra la data di visibilità del bonifico e la data di ricezione della richiesta.</p>	<p>99%</p>

<p>Accessibilità</p>	<p>Gli Uffici PRA sono presenti in modo capillare sul territorio nazionale e hanno sede in ogni capoluogo di provincia, ciascuno dispone di un proprio indirizzo email e PEC. Per il servizio l'accesso è previsto con l'invio di email o PEC, la richiesta può essere inoltrata 24 ore su 24, auspicabilmente, in caso di molteplici istanze avanzate dal medesimo richiedente, si invita a non concentrare le richieste sempre agli stessi Uffici PRA, soprattutto se prossimi geograficamente al Paese di appartenenza. L'istanza viene presa in carico il giorno lavorativo successivo (escluso il sabato) a quello di ricezione.</p>	<p>100%</p>
<p>Efficacia e conformità</p>	<p>L'estrazione dei dati richiesti avviene tramite procedure informatiche. Tuttavia è possibile, in ipotesi estremamente remota, che si verifichino delle incongruenze in caso di riscontro di codici fiscali errati o mancanti. In queste limitatissime casistiche il veicolo non viene rilevato, salvo avviare ulteriori approfondimenti a cura dell'operatore che, su richiesta del richiedente e sulla base di nuove informazioni dallo stesso fornite, avvia un nuovo processo di attività, verifica, riscontro e aggiornamento dell'archivio informatico, con nuova decorrenza del termine di definizione della richiesta.</p>	<p>98%</p>

Il servizio è pubblicizzato mediante sito web istituzionale, mediante app ACI Space, mediante l'URP, mediante i siti degli Uffici PRA reperibili al link <http://www.up.aci.it/>, e presso gli sportelli degli Uffici PRA, mediante cartellonistica che fornisce le necessarie indicazioni per l'accesso al servizio on line.

- **Attivazione di presidi specifici di assistenza:**

E' possibile contattare telefonicamente il Call Center URP al numero verde 800.18.34.34, operativo dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 12:30, festivi esclusi.

- **Tutela diritti utenti (modalità di ringraziamenti/reclami/suggerimenti per il miglioramento del servizio):**

Collegandosi al sito www.aci.it è possibile accedere al Servizio URP dove è disponibile una sezione in cui si può inoltrare una email ed inviare i propri ringraziamenti, reclami e suggerimenti.

Scheda 4 - Visura nominativa attuale della Banca dati PRA

Il Servizio fornisce le visure di tutti i veicoli intestati ad un determinato soggetto (persona fisica o persona giuridica) alla data della richiesta.

La Visura nominativa attuale dà evidenza anche dei veicoli radiati o per i quali sia stata annotata la perdita di possesso.

In presenza di veicoli ceduti in locazione (leasing), la Visura nominativa attuale è comprensiva sia dei dati relativi al locatore che dei dati del locatario.

Può essere effettuata per codice fiscale/Partita Iva.

La Visura nominativa allo stato si richiede:

- tramite pec per gli avvocati, i curatori fallimentari e gli altri soggetti titolati, rivolgendosi all'Ufficio PRA dove ha sede la propria attività professionale;
- tramite email o PEC per i privati cittadini, rivolgendosi all'Ufficio PRA della Provincia di residenza, esclusivamente per visure riferite al proprio codice fiscale/partita IVA oppure in qualità di erede per i veicoli intestati al *de cuius*.

In entrambi i casi, è necessario scaricare il modulo dal sito: [https://iservizi.aci.it/PortaleFornituraDatiWeb/doc/VISURA%20NOMINATIVA M ODULO.pdf](https://iservizi.aci.it/PortaleFornituraDatiWeb/doc/VISURA%20NOMINATIVA%20MODULO.pdf)

compilarlo e allegarlo alla email di richiesta. Inoltre deve essere allegata la necessaria documentazione in formato PDF. Per approfondimenti sulla documentazione da presentare, si invita a prendere visione delle indicazioni pubblicate sul sito: [https://www.aci.it/fileadmin/documenti/servizi_online/visure_nominative documentazione.pdf](https://www.aci.it/fileadmin/documenti/servizi_online/visure_nominative_documentazione.pdf)

L'Ufficio PRA comunicherà – via PEC o via email il totale degli emolumenti da versare tramite pagoPA.

Il servizio prevede un costo di € 6,00 (Importo fuori campo IVA, DPR n. 633/72, Art. 4) per ogni nominativo richiesto e di ulteriori € 6,00 (Importo fuori campo IVA, DPR n. 633/72, Art. 4) per ogni visura su targa estratta. Il pagamento deve essere effettuato tramite piattaforma pagoPA. La ricevuta di pagamento va inviata, via PEC o email, all'Ufficio PRA a cui è stata inoltrata la richiesta.

Qualora per la richiesta di Visura nominativa allo stato attuale sia invocata (citando la norma di riferimento) una causa di **esenzione** tra quelle previste dalla normativa vigente, dovrà essere allegata – laddove necessaria - idonea documentazione a supporto. Sarà cura dell'Operatore PRA, valutata la correttezza dei presupposti per la richiesta in esenzione, procedere all'invio via PEC o email delle risultanze della banca dati.

La Visura nominativa viene inviata dall'Ufficio in formato PDF, tramite PEC o email, all'indirizzo indicato nella richiesta.

Modalità di accesso al servizio

Per chi	Modalità
<p>- I soggetti privati (persone fisiche o giuridiche) possono richiedere le Visure nominative esclusivamente se riferite al proprio codice fiscale oppure in qualità di erede per i veicoli intestati al <i>de cuius</i>.</p> <p>- I soggetti titolati (avvocati, notai, investigatori privati in possesso dell'autorizzazione della Prefettura, organismi di composizione della crisi da sovra indebitamento, curatori fallimentari).</p>	<p>Il Servizio può essere richiesto esclusivamente via PEC per gli avvocati, i curatori fallimentari e gli altri soggetti titolati, via email o PEC per i privati cittadini, rivolgendosi agli Uffici PRA i cui riferimenti sono reperibili nella sezione <u>Sedi e Punti di servizio</u> del sito istituzionale ACI.</p> <p>In caso di soggetti privati è necessario allegare copia di un documento d'identità. L'elenco della documentazione da allegare alla richiesta della Visura nominativa attuale inviata da soggetti privati e titolati è reperibile al seguente link: https://www.aci.it/fileadmin/documenti/servizi_online/visure_nominative_documentazione.pdf</p>

Indicatori e valori programmati

Dimensione della qualità	Indicatore	Valore programmato
Tempestività	La richiesta, trasmessa via PEC o email, viene presa in carico dell'Ufficio PRA a cui è stata inoltrata e viene lavorata nel tempo medio di 3 giorni lavorativi (escluso il sabato) successivi alla ricezione della attestazione di pagamento per l'utenza privata, e di 5 giorni lavorativi (escluso il sabato) successivi alla ricezione della attestazione di pagamento per l'utenza diversa da quella privata (avvocati, curatori fallimentari ed altri soggetti titolati), salvo eventuali problematiche connesse ad estrazioni di archivio complesse.	99%

Accessibilità	Gli Uffici PRA sono presenti in modo capillare sul territorio nazionale e hanno sede in ogni capoluogo di provincia. Per il servizio descritto l'accesso è previsto con l'invio di email o PEC, la richiesta può essere inoltrata 24 ore su 24.	100%
Efficacia e conformità	L'estrazione dei dati richieste avviene tramite procedure informatiche. Tuttavia è possibile, in ipotesi estremamente remota, che si verifichino delle incongruenze in caso di riscontro di codici fiscali errati o mancanti. In queste limitatissime casistiche il veicolo non viene rilevato, salvo avviare ulteriori approfondimenti a cura dell'operatore che, su richiesta del richiedente e sulla base di nuove informazioni dallo stesso fornite, avvia un nuovo processo di attività, verifica, riscontro e aggiornamento dell'archivio informatico, con nuova decorrenza del termine di definizione della richiesta.	98%

Il servizio è pubblicizzato mediante sito web istituzionale, mediante app ACI Space, mediante l'URP, mediante i siti degli Uffici PRA reperibili al link <http://www.up.aci.it/>, e presso gli sportelli degli Uffici PRA, mediante cartellonistica che fornisce le necessarie indicazioni per l'accesso al servizio on line.

- **Attivazione di presidi specifici di assistenza:**

E' possibile contattare telefonicamente il Call Center URP al numero verde 800.18.34.34, operativo dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 12:30, festivi esclusi.

- **Tutela diritti utenti (modalità di ringraziamenti/reclami/suggerimenti per il miglioramento del servizio):**

Collegandosi al sito www.aci.it è possibile accedere al Servizio URP dove è disponibile una sezione in cui si può inoltrare una email ed inviare i propri ringraziamenti, reclami e suggerimenti.

- **Presenza di sistemi specifici di rilevazione della soddisfazione rispetto al servizio:**

ACI svolge periodicamente le rilevazioni di soddisfazione del cliente. La Customer satisfaction avviene mediante la somministrazione di questionari indirizzata al cliente esterno che si è avvalso dei Servizi PRA, da parte degli addetti URP. Il questionario di rilevazione dei dati risponde ai criteri di semplicità, completezza, sicurezza, affidabilità e fungibilità.

- **Esiti della rilevazione della soddisfazione degli utenti:**

Gli esiti delle rilevazioni di customer satisfaction sono resi disponibili sul sito istituzionale al seguente link http://www.aci.it/laci/la-federazione/amministrazione-trasparente/contenuto3962_customer-satisfaction_772.htm.

Scheda 5 - Visura nominativa storica della Banca dati PRA

Il Servizio fornisce i numeri di targa di tutti i veicoli intestati nel tempo ad un determinato soggetto (persona fisica o persona giuridica), indipendentemente dall'ultima posizione del veicolo in archivio, e che alla data della consultazione non sono più in possesso dello stesso a seguito di vendita o perdita di possesso. Può essere effettuata per codice fiscale/partita Iva.

La Visura nominativa storica si richiede:

- tramite PEC per gli avvocati, i curatori fallimentari e gli altri soggetti titolati, rivolgendosi all'Ufficio PRA dove ha sede la propria attività professionale;
- tramite email o PEC per i privati cittadini, rivolgendosi all'Ufficio PRA della provincia di residenza, esclusivamente per visure riferite al proprio codice fiscale/partita Iva oppure in qualità di erede per i veicoli intestati al *de cuius*.

E' necessario scaricare il modulo dal sito: https://iservizi.aci.it/PortaleFornituraDatiWeb/doc/VISURA%20NOMINATIVA_MODULO.pdf , compilarlo e allegarlo alla email di richiesta.

Il servizio prevede un costo di € 25,63 (Importo fuori campo IVA, DPR n. 633/72, Art. 4) per ogni nominativo (C.F./P.I.) richiesto. Il pagamento deve essere effettuato tramite piattaforma pagoPA. La ricevuta di pagamento va allegata alla richiesta. La Visura nominativa storica viene inviata dall'Ufficio in formato PDF, tramite PEC o email, all'indirizzo indicato nella richiesta.

Qualora per la richiesta di Visura nominativa storica sia invocata (citando la norma di riferimento) una causa di **esenzione dal pagamento** tra quelle previste dalla normativa vigente, dovrà essere allegata – laddove necessaria - idonea documentazione a supporto. Sarà cura dell'Operatore PRA, valutata la correttezza dei presupposti per la richiesta in esenzione, procedere all'invio via PEC delle risultanze della banca dati.

Modalità di accesso al servizio

Per chi	Modalità
<p>- I soggetti privati (persone fisiche o giuridiche) possono richiedere le Visure nominative esclusivamente se riferite al proprio codice fiscale oppure in qualità di erede per i veicoli intestati al <i>de cuius</i>.</p> <p>- I soggetti titolati (avvocati, notai, investigatori privati in possesso dell'autorizzazione della Prefettura, organismi di composizione della crisi da sovra indebitamento, curatori fallimentari)</p>	<p>Il Servizio può essere richiesto esclusivamente via PEC per gli avvocati, i curatori fallimentari e gli altri soggetti titolati; via email o PEC per i privati cittadini, rivolgendosi agli Uffici PRA i cui riferimenti sono reperibili nella sezione <u>Sedi e Punti di servizio</u> del sito istituzionale ACI.</p> <p>In caso di soggetti privati è necessario allegare copia di un documento d'identità.</p> <p>L'elenco della documentazione da allegare alla richiesta della visura nominativa storica inviata da soggetti titolati è reperibile al seguente link: https://www.aci.it/fileadmin/documenti/servizi_online/visure_nominative_documentazione.pdf</p>

Indicatori e valori programmati

Dimensione della qualità	Indicatore	Valore programmato
Tempestività	La richiesta, trasmessa via PEC o email, viene presa in carico dell'Ufficio PRA a cui è stata inoltrata, e viene lavorata nel tempo medio di 3 giorni lavorativi (escluso il sabato) successivi alla ricezione della richiesta per l'utenza privata, e 5 giorni lavorativi (escluso il sabato) successivi alla ricezione della richiesta per l'utenza diversa da quella privata (avvocati, curatori fallimentari ed altri soggetti titolati), salvo eventuali problematiche connesse ad estrazioni di archivio complesse.	99%

Accessibilità	Gli Uffici PRA sono presenti in modo capillare sul territorio nazionale e hanno sede in ogni capoluogo di provincia. Per il servizio l'accesso è previsto con l'invio di email o PEC all'Ufficio del PRA competente. La richiesta può essere inoltrata 24 ore su 24.	100%
Efficacia e conformità	L'estrazione dei dati richiesti avviene tramite procedure informatiche. Tuttavia è possibile, in ipotesi estremamente remota, che si verifichino delle incongruenze in caso di riscontro di codice fiscale errati o mancanti. In queste limitatissime casistiche il veicolo non viene rilevato, salvo avviare ulteriori approfondimenti a cura dell'operatore che, su richiesta del richiedente e sulla base di nuove informazioni dallo stesso fornite, avvia un nuovo processo di attività, verifica, riscontro e aggiornamento dell'archivio informatico, con una nuova decorrenza del termine di definizione della richiesta.	98%

Il servizio è pubblicizzato mediante sito web istituzionale, mediante app ACI Space, mediante l'URP, mediante i siti degli Uffici PRA reperibili al link <http://www.up.aci.it/>, e presso gli sportelli degli Uffici PRA, mediante cartellonistica che fornisce le necessarie indicazioni per l'accesso al servizio on line.

- **Attivazione di presidi specifici di assistenza:**

E' possibile contattare telefonicamente il Call Center URP al numero verde 800.18.34.34, operativo dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 12:30, festivi esclusi.

- **Tutela diritti utenti (modalità di ringraziamenti/reclami/suggerimenti per il miglioramento del servizio):**

Collegandosi al sito www.aci.it è possibile accedere al Servizio URP dove è disponibile una sezione in cui si può inoltrare una email ed inviare i propri ringraziamenti, reclami e suggerimenti.

- **Presenza di sistemi specifici di rilevazione della soddisfazione rispetto al servizio:**

ACI svolge periodicamente le rilevazioni di soddisfazione del cliente. La Customer satisfaction avviene mediante la somministrazione di questionari indirizzata al cliente esterno che si è avvalso dei Servizi PRA, da parte degli

addetti URP. Il questionario di rilevazione dei dati risponde ai criteri di semplicità, completezza, sicurezza, affidabilità e fungibilità.

- **Esiti della rilevazione della soddisfazione degli utenti:**

Gli esiti delle rilevazioni di customer satisfaction sono resi disponibili sul sito istituzionale al seguente link http://www.aci.it/laci/la-federazione/amministrazione-trasparente/contenuto3962_customer-satisfaction_772.htm.

Scheda 6 - Annotazione della perdita di possesso del veicolo nel PRA

Il Servizio prevede l'annotazione nella banca dati PRA della perdita di possesso del veicolo. La pratica può essere richiesta solo per le seguenti causali:

- furto;
- dichiarazione sostitutiva ai soli fini tributari;
- altre causali (appropriazione indebita, truffa, sequestro, confisca amministrativa, sentenza Giudice di pace, inadempienza del titolare del centro di raccolta o del concessionario, calamità naturali, incendio/distruzione ed altro).

L'annotazione si richiede:

- tramite PEC o email, rivolgendosi all'Ufficio PRA della provincia di residenza.

L'elenco della documentazione da allegare alla pratica di perdita di possesso è reperibile alla seguente pagina del sito istituzionale ACI tramite link <https://www.aci.it/laci/sportello-virtuale-aci.html>, selezionando Servizi Digitali PRA – Servizi al cittadino.

Il Servizio prevede un costo di 32 euro a titolo di imposta di bollo. Le specifiche degli importi sono reperibili alla pagina [Sportello Virtuale](#) del sito istituzionale ACI, selezionando Servizi Digitali PRA – Servizi al cittadino. Il pagamento deve essere effettuato tramite piattaforma pagoPA. La ricevuta di pagamento va allegata alla PEC o alla email di richiesta.

Modalità di accesso al servizio

Per chi	Modalità
Il Servizio è rivolto all'intestatario del veicolo che deve annotare, presso il PRA, la pratica di perdita di possesso.	Via email o via PEC rivolgendosi agli Uffici PRA i cui riferimenti sono reperibili nella sezione <u>Sedi e Punti di servizio</u> del sito istituzionale ACI.

Indicatori e valori programmati

Dimensione della qualità	Indicatore	Valore programmato
Tempestività	La richiesta, trasmessa via PEC o email, viene presa in carico dell'Ufficio PRA a cui è stata inoltrata e viene lavorata nel tempo medio di 3 giorni lavorativi (escluso il sabato) successivi alla ricezione della documentazione completa, salvo eventuali problematiche connesse allo stato giuridico del veicolo oggetto dell'annotazione della perdita di possesso.	98%
Accessibilità	Gli Uffici PRA sono presenti in modo capillare sul territorio nazionale e hanno sede in ogni capoluogo di provincia. Per il servizio l'accesso è previsto con l'invio di email o PEC all'Ufficio del PRA della provincia di residenza. La richiesta può essere inoltrata 24 ore su 24.	100%
Efficacia e conformità	La documentazione relativa alla pratica di perdita di possesso è controllata da un operatore PRA che valuta la congruenza con la richiesta inoltrata dall' intestatario del veicolo e le risultanze della banca dati del PRA. La pratica viene lavorata attraverso la procedura informatica che rileva automaticamente eventuali incongruenze nell'inserimento dei dati.	98%

Il servizio è pubblicizzato mediante sito web istituzionale, mediante app ACI Space, mediante l'URP, mediante i siti degli Uffici PRA reperibili al link <http://www.up.aci.it/>, e presso gli sportelli degli Uffici PRA, mediante cartellonistica che fornisce le necessarie indicazioni per l'accesso al servizio on line.

- **Attivazione di presidi specifici di assistenza:**

E' possibile contattare telefonicamente il Call Center URP al numero verde 800.18.34.34, operativo dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 12:30, festivi esclusi.

- **Tutela diritti utenti (modalità di ringraziamenti/reclami/suggerimenti per il miglioramento del servizio):**

Collegandosi al sito www.aci.it è possibile accedere al Servizio URP dove è disponibile una sezione in cui si può inoltrare una email ed inviare i propri ringraziamenti, reclami e suggerimenti.

- **Presenza di sistemi specifici di rilevazione della soddisfazione rispetto al servizio:**

ACI svolge periodicamente le rilevazioni di soddisfazione del cliente. La Customer Satisfaction avviene mediante la somministrazione di questionari indirizzata al cliente esterno che si è avvalso dei Servizi PRA, da parte degli addetti URP. Il questionario di rilevazione dei dati risponde ai criteri di semplicità, completezza, sicurezza, affidabilità e fungibilità.

- **Esiti della rilevazione della soddisfazione degli utenti:**

Gli esiti delle rilevazioni di customer satisfaction sono resi disponibili sul sito istituzionale al seguente link http://www.aci.it/laci/la-federazione/amministrazione-trasparente/contenuto3962_customer-satisfaction_772.htm.

Scheda 7 - Annotazione del rientro in possesso del veicolo nel PRA

Il Servizio prevede l'annotazione della pratica di rientro in possesso del veicolo. La pratica può essere richiesta per:

- rientro in possesso a seguito di perdita di possesso per furto;
- rientro in possesso a seguito di perdita di possesso con dichiarazione sostitutiva ai soli fini tributari
- rientro in possesso a seguito di altre causali (p. es. appropriazione indebita, truffa, sequestro, confisca amministrativa, sentenza Giudice di pace).

L'annotazione si richiede:

- tramite PEC o email, rivolgendosi all'Ufficio PRA della provincia di residenza.

L'elenco della documentazione da allegare alla pratica di rientro in possesso è reperibile alla pagina del sito istituzionale ACI tramite link <https://www.aci.it/laci/sportello-virtuale-aci.html>, selezionando Servizi Digitali PRA – Servizi al cittadino.

Il servizio prevede un costo di 32 euro a titolo di imposta di bollo. Le specifiche degli importi sono reperibili alla pagina Sportello Virtuale del sito ACI selezionando Servizi Digitali PRA – Servizi al cittadino. Il pagamento deve essere effettuato tramite piattaforma pagoPA. La ricevuta di pagamento va allegata alla PEC o alla email di richiesta.

L'Ufficio PRA, dopo aver completato la lavorazione, invierà al richiedente il documento in output (previsto per la singola operazione) con la stessa modalità che il cittadino ha utilizzato per la richiesta (email o PEC).

Modalità di accesso al servizio

Per chi	Modalità
Il servizio è rivolto all'intestatario del veicolo che deve annotare, presso il PRA, la pratica di rientro in possesso.	Via email o via PEC rivolgendosi agli Uffici PRA i cui riferimenti sono reperibili nella sezione <u>Sedi e Punti di servizio</u> del sito istituzionale ACI.

Indicatori e valori programmati

Dimensione della qualità	Indicatore	Valore programmato
Tempestività	La richiesta, trasmessa via PEC o email, viene presa in carico dell'Ufficio PRA a cui è stata inoltrata e viene lavorata nel tempo medio di 3 giorni lavorativi (escluso il sabato) successivi alla ricezione della documentazione completa, salvo eventuali problematiche connesse allo stato giuridico del veicolo oggetto dell'annotazione del rientro in possesso.	98%
Accessibilità	Gli Uffici PRA sono presenti in modo capillare sul territorio nazionale e hanno sede in ogni capoluogo di provincia. Per il servizio l'accesso è previsto con l'invio di email o PEC all'Ufficio del PRA della provincia di residenza. La richiesta può essere inoltrata 24 ore su 24.	100%
Efficacia e conformità	La documentazione relativa alla pratica di rientro in possesso è controllata da un operatore PRA che valuta la congruenza con la richiesta inoltrata dall'intestatario del veicolo e le risultanze della banca dati del PRA. La pratica viene lavorata attraverso la procedura informatica che rileva automaticamente eventuali incongruenze nell'inserimento dei dati.	98%

Il servizio è pubblicizzato mediante sito web istituzionale, mediante app ACI Space, mediante l'URP, mediante i siti degli Uffici PRA reperibili al link <http://www.up.aci.it/>, e presso gli sportelli degli Uffici PRA, mediante cartellonistica che fornisce le necessarie indicazioni per l'accesso al servizio on line.

- **Attivazione di presidi specifici di assistenza:**

E' possibile contattare telefonicamente il Call Center URP al numero verde 800.18.34.34, operativo dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 12:30, festivi esclusi.

- **Tutela diritti utenti (modalità di ringraziamenti/reclami/suggerimenti per il miglioramento del servizio):**

Collegandosi al sito www.aci.it è possibile accedere al Servizio URP dove è disponibile una sezione in cui si può inoltrare una email ed inviare i propri ringraziamenti, reclami e suggerimenti.

- **Presenza di sistemi specifici di rilevazione della soddisfazione rispetto al servizio:**

ACI svolge periodicamente le rilevazioni di soddisfazione del cliente. La Customer satisfaction avviene mediante la somministrazione di questionari indirizzata al cliente esterno che si è avvalso dei Servizi PRA, da parte degli addetti URP. Il questionario di rilevazione dei dati risponde ai criteri di semplicità, completezza, sicurezza, affidabilità e fungibilità.

- **Esiti della rilevazione della soddisfazione degli utenti:**

Gli esiti delle rilevazioni di customer satisfaction sono resi disponibili sul sito istituzionale al seguente link http://www.aci.it/laci/la-federazione/amministrazione-trasparente/contenuto3962_customer-satisfaction_772.htm.

Scheda 8 – Trascrizione nel PRA del passaggio di proprietà del veicolo

Il Servizio prevede la trascrizione presso gli archivi del PRA dell'atto o del provvedimento che determina il passaggio di proprietà del veicolo.

La compravendita di un veicolo usato si effettua mediante atto idoneo al trasferimento della proprietà (scrittura privata autenticata, atto pubblico, provvedimento amministrativo, sentenza). Entro sessanta giorni dalla formazione dell'atto, salvo casi particolari, l'acquirente deve richiedere ad uno Sportello Telematico dell'Automobilista (**STA**) la registrazione dell'atto con il rilascio del **Documento Unico di Circolazione e di Proprietà del veicolo (DU)**, nel quale risulteranno annotati gli intervenuti mutamenti della proprietà.

Se la firma del venditore sull'atto di vendita viene autenticata direttamente da uno Sportello Telematico dell'Automobilista attivo presso gli Uffici del PRA o della Motorizzazione Civile, è obbligatorio presentare contestualmente allo sportello la richiesta di registrazione dell'atto e di rilascio del Documento Unico del veicolo (DU). La contestualità delle due operazioni garantisce la certezza giuridica dell'aggiornamento della banca dati del PRA con i dati del nuovo proprietario, o dei nuovi proprietari, del veicolo.

La trascrizione del passaggio di proprietà è a pagamento. L'ammontare degli importi da versare, a titolo di Imposta Provinciale di Trascrizione (IPT), imposta di bollo, emolumenti PRA e diritti DT, è reperibile al seguente link: <https://www.aci.it/i-servizi/guide-utili/guida-pratiche-auto/passaggio-di-proprietà/veicoli-muniti-di-cdp-o-cdpd-o-du.html>

Tutte le somme dovute devono essere versate allo sportello PRA al momento della richiesta unicamente con **moneta elettronica** (Bancomat, carte di debito prepagate) avvalendosi dei terminali pos presenti. Non è consentito il pagamento mediante carte di credito, pagoPA, o bollettino postale.

L'elenco della documentazione da allegare alla pratica di trasferimento di proprietà è reperibile al seguente link: <https://www.aci.it/i-servizi/guide-utili/guida-pratiche-auto/passaggio-di-proprietà/veicoli-muniti-di-cdp-o-cdpd-o-du.html>

Come è noto, per fronteggiare l'emergenza sanitaria provocata dalla diffusione del virus Covid-19, le Autorità competenti hanno adottato disposizioni normative volte a contrastare l'espansione del contagio.

Tra queste, assumono rilievo le misure finalizzate ad evitare il sovraffollamento degli Uffici pubblici anche attraverso il contingentamento e/o la riduzione degli accessi.

Per tali ragioni, ACI da una lato ha dovuto ridurre sensibilmente, sia per l'utenza-privata che per gli operatori professionali, l'accesso agli Uffici PRA e, dall'altro, ha previsto la possibilità di richiedere numerose operazioni mediante PEC e/o email.

Per il servizio di trascrizione del passaggio di proprietà è attiva esclusivamente, ai sensi di legge, la modalità di accesso in presenza fisica allo sportello, previa prenotazione on line al seguente link: <https://prenotaci.aci.it/#>

Modalità di accesso al servizio

Per chi	Modalità
Il Servizio è rivolto all'acquirente del veicolo che deve trascrivere al PRA il trasferimento di proprietà.	Il Servizio è erogato esclusivamente in presenza, previa prenotazione dell'appuntamento allo sportello del PRA collegandosi al seguente link: https://prenotaci.aci.it/# E' possibile rivolgersi agli Uffici PRA i cui riferimenti sono reperibili nella sezione Sedi e Punti di servizio del sito istituzionale ACI.

Indicatori e valori programmati

Dimensione della qualità	Indicatore	Valore programmato
Tempestività	La trascrizione del passaggio di proprietà richiesta allo sportello viene lavorata a vista, salvo casi eccezionali e problematiche connesse al funzionamento dei sistemi informativi PRA e MIMS.	95%
Accessibilità	Gli Uffici PRA sono presenti in modo capillare sul territorio nazionale e hanno sede in ogni capoluogo di provincia. L'accesso al servizio è previsto esclusivamente in presenza fisica, previa prenotazione obbligatoria secondo gli orari di apertura al pubblico degli sportelli reperibili sul sito ACI tramite link https://www.aci.it/laci/altri-contatti/ricerca-uffici-aci/lista-uffici-aci.html .	100%

Efficacia e conformità	La documentazione relativa alla pratica di trasferimento di proprietà è verificata da un operatore PRA che valuta la congruenza con la richiesta presentata e le risultanze della banca dati del PRA e dell'Archivio Nazionale Veicoli. La pratica viene acquisita e lavorata <i>a vista</i> attraverso la procedura informatica che rileva automaticamente eventuali errori nell'inserimento dei dati.	98%
-------------------------------	---	-----

Il servizio è pubblicizzato mediante sito web istituzionale, mediante app ACI Space, mediante l'URP, mediante i siti degli Uffici PRA reperibili al link <http://www.up.aci.it/>, e presso gli sportelli degli Uffici PRA, mediante cartellonistica che fornisce le necessarie indicazioni per l'accesso al servizio on line.

- **Attivazione di presidi specifici di assistenza:**

E' possibile contattare telefonicamente il Call Center URP al numero verde 800.18.34.34, operativo dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 12:30, festivi esclusi.

- **Tutela diritti utenti (modalità di ringraziamenti/reclami/suggerimenti per il miglioramento del servizio):**

Collegandosi al sito www.aci.it è possibile accedere al Servizio URP dove è disponibile una sezione in cui si può inoltrare una email ed inviare i propri ringraziamenti, reclami e suggerimenti.

- **Presenza di sistemi specifici di rilevazione della soddisfazione rispetto al servizio:**

ACI svolge periodicamente le rilevazioni di soddisfazione del cliente. La Customer satisfaction avviene mediante la somministrazione di questionari indirizzata al cliente esterno che si è avvalso dei Servizi PRA, da parte degli addetti URP. Il questionario di rilevazione dei dati risponde ai criteri di semplicità, completezza, sicurezza, affidabilità e fungibilità.

- **Esiti della rilevazione della soddisfazione degli utenti:**

Gli esiti delle rilevazioni di customer satisfaction sono resi disponibili sul sito istituzionale al seguente link http://www.aci.it/laci/la-federazione/amministrazione-trasparente/contenuto3962_customer-satisfaction_772.htm.

Scheda 9 - Trascrizione nel PRA del passaggio di proprietà per successione

Il Servizio prevede la trascrizione dell'atto di accettazione dell'eredità che determina il passaggio di proprietà del veicolo.

La firma dell'erede sull'atto di accettazione dell'eredità deve essere autenticata ed **entro sessanta giorni** dall'autentica è necessario richiedere ad uno Sportello Telematico dell'Automobilista **STA** la registrazione dell'atto con il rilascio del **Documento Unico di Circolazione e di Proprietà del veicolo (DU)**, nel quale risulteranno annotati gli intervenuti mutamenti della proprietà.

Se la firma dell'erede sull'atto di accettazione di eredità viene autenticata direttamente da uno Sportello Telematico dell'Automobilista attivo presso gli Uffici del PRA o della Motorizzazione Civile, è obbligatorio presentare contestualmente allo sportello la richiesta di registrazione dell'atto di accettazione di eredità e di rilascio del nuovo Documento Unico del veicolo (DU). La contestualità delle due operazioni garantisce la certezza giuridica dell'aggiornamento della banca dati del PRA con i dati del nuovo proprietario, o dei nuovi proprietari, del veicolo.

La trascrizione della successione ereditaria è a pagamento. L'ammontare degli importi da versare, a titolo di Imposta Provinciale di Trascrizione (IPT), imposta di bollo, emolumenti PRA e diritti DT, è reperibile al seguente link: <https://www.aci.it/?id=523>.

Tutte le somme dovute devono essere versate allo sportello PRA al momento della richiesta unicamente con **moneta elettronica** (Bancomat, carte di debito prepagate) avvalendosi dei terminali pos presenti. Non è consentito il pagamento mediante carte di credito, pagoPA o con bollettino postale.

L'elenco della documentazione da allegare alla pratica di trascrizione del passaggio di proprietà per successione è reperibile al seguente link: <https://www.aci.it/i-servizi/guide-utili/guida-pratiche-auto/ereditare-un-veicolo/cosa-fare-per-registrare-latto-di-accettazione-delleredita.html>.

Come è noto, per fronteggiare l'emergenza sanitaria provocata dalla diffusione del virus Covid-19, le Autorità competenti hanno adottato disposizioni normative volte a contrastare l'espansione del contagio.

Tra queste, assumono rilievo le misure finalizzate ad evitare il sovraffollamento degli Uffici pubblici anche attraverso il contingentamento e/o la riduzione degli accessi.

Per tali ragioni, ACI da una lato ha dovuto ridurre sensibilmente, sia per l'utenza privata che per gli operatori professionali, l'accesso agli Uffici PRA e, dall'altro, ha previsto la possibilità di richiedere numerose operazioni mediante PEC e/o email.

Per il servizio di trascrizione del passaggio di proprietà per successione è attiva esclusivamente, ai sensi di legge, la modalità di accesso in presenza fisica allo sportello, previa prenotazione on line al seguente link: <https://prenotaci.aci.it/#>.

Modalità di accesso al servizio

Per chi	Modalità
<p>Il servizio è rivolto agli eredi che devono trascrivere al PRA l'accettazione di eredità che determina il trasferimento della proprietà di un veicolo.</p>	<p>Il servizio è erogato esclusivamente in presenza, previa prenotazione dell'appuntamento allo sportello del PRA collegandosi al seguente link: https://prenotaci.aci.it/#</p> <p>E' possibile rivolgersi agli Uffici PRA i cui riferimenti sono reperibili nella sezione <u>Sedi e Punti di servizio</u> del sito istituzionale ACI.</p>

Indicatori e valori programmati

Dimensione della qualità	Indicatore	Valore programmato
<p>Tempestività</p>	<p>La trascrizione dell'accettazione di eredità richiesta allo sportello viene lavorata a vista, salvo casi eccezionali e problematiche connesse al funzionamento dei sistemi informativi PRA e MIMS.</p>	<p>95%</p>

Accessibilità	Gli Uffici PRA sono presenti in modo capillare sul territorio nazionale e hanno sede in ogni capoluogo di provincia. L'accesso al servizio è previsto esclusivamente in presenza fisica, previa prenotazione obbligatoria secondo gli orari di apertura al pubblico degli sportelli reperibili sul sito istituzionale Acì tramite link https://www.aci.it/laci/altri-contatti/ricerca-uffici-aci/lista-uffici-aci.html .	100%
Efficacia e conformità	La documentazione relativa alla pratica di accettazione di eredità è verificata da un operatore PRA che valuta la congruenza con la richiesta presentata e le risultanze della banca dati del PRA e dell'Archivio Nazionale Veicoli. La pratica viene acquisita e lavorata <i>a vista</i> attraverso la procedura informatica che rileva automaticamente eventuali errori nell'inserimento dei dati.	98%

Il servizio è pubblicizzato mediante sito web istituzionale, mediante app ACI Space, mediante l'URP, mediante i siti degli Uffici PRA reperibili al link <http://www.up.aci.it/>, e presso gli sportelli degli Uffici PRA, mediante cartellonistica che fornisce le necessarie indicazioni per l'accesso al servizio on line.

- Attivazione di presidi specifici di assistenza:

E' possibile contattare telefonicamente il Call Center URP al numero verde 800.18.34.34, operativo dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 12:30, festivi esclusi.

- Tutela diritti utenti (modalità di ringraziamenti/reclami/suggerimenti per il miglioramento del servizio):

Collegandosi al sito www.aci.it è possibile accedere al Servizio URP dove è disponibile una sezione in cui si può inoltrare una email ed inviare i propri ringraziamenti, reclami e suggerimenti.

- Presenza di sistemi specifici di rilevazione della soddisfazione rispetto al servizio:

ACI svolge periodicamente le rilevazioni di soddisfazione del cliente. La Customer satisfaction avviene mediante la somministrazione di questionari indirizzata al cliente esterno che si è avvalso dei Servizi PRA, da parte degli addetti URP. Il questionario di rilevazione dei dati risponde

ai criteri di semplicità, completezza, sicurezza, affidabilità e fungibilità.

- **Esiti della rilevazione della soddisfazione degli utenti:**

Gli esiti delle rilevazioni di customer satisfaction sono resi disponibili sul sito istituzionale al seguente link http://www.aci.it/laci/lafederazione/amministrazione-trasparente/contenuto3962_customer-satisfaction_772.htm.

Scheda 10 - Radiazione dal PRA per definitiva esportazione all'estero del veicolo

Il Servizio prevede l'annotazione della radiazione per definitiva esportazione all'estero del veicolo dalla banca dati del Pubblico Registro Automobilistico e dall'Archivio Nazionale dei Veicoli.

Dal 1° gennaio 2020, ai sensi dell'art. 103, comma 1, del Codice della Strada, la radiazione del veicolo per definitiva esportazione all'estero deve essere effettuata prima dell'effettiva esportazione; dal 15 settembre 2020 non è più richiesto che il veicolo sia stato sottoposto a revisione con esito positivo in data non anteriore a 6 mesi rispetto alla data di richiesta della cancellazione.

Le attuali disposizioni prevedono, come requisito per la radiazione, che, alla data della richiesta di cancellazione, il veicolo debba avere la revisione in corso di validità o sia stato sottoposto, nell'anno in cui ricorre l'obbligo della revisione, a visita e prova per l'accertamento dell'idoneità alla circolazione ai sensi dell'art. 75 del Codice della Strada, e che non sia pendente un provvedimento di revisione singola ai sensi dell'art. 80, comma 7, dello stesso Codice.

Ad avvenuta registrazione della radiazione, viene emesso un Documento Unico di circolazione e di proprietà (DU) non valido per la circolazione, recante l'annotazione della cessazione dalla circolazione del veicolo per definitiva esportazione in un altro Paese UE o in uno Stato extra UE.

L'annotazione della radiazione per esportazione è a pagamento. L'ammontare degli importi da versare, a titolo di imposta di bollo, emolumenti PRA e diritti DT, è reperibile al seguente link: <https://www.aci.it/i-servizi/guide-utili/guida-pratiche-auto/esportazione.html>.

Tutte le somme dovute devono essere versate allo sportello PRA al momento della richiesta unicamente con moneta elettronica (Bancomat, carte di debito prepagate) avvalendosi dei terminali pos presenti. Non è consentito il pagamento mediante carte di credito, pagoPA o con bollettino postale.

L'elenco della documentazione da allegare alla pratica di radiazione per esportazione è reperibile al seguente link: <http://www.aci.it/laci/altri-contatti/sedi-e-punti-di-servizio.html>.

NB. Per quanto riguarda le indicazioni per la radiazione per esportazione di veicoli esportati dal 1° gennaio 2020 e già reimmatricolati all'estero, ma non ancora radiati dall'ANV e dal PRA, si fa rinvio al seguente link: <https://www.aci.it/i-servizi/guide-utili/guida-pratiche-auto/esportazione.html>.

È da considerare, inoltre, che esistono dei limiti alla radiazione per esportazione. Se sul veicolo da esportare è iscritto al PRA un provvedimento di fermo amministrativo occorrerà prima cancellarlo rivolgendosi all'ente o al concessionario dei tributi che ha disposto l'iscrizione del fermo amministrativo; solo dopo sarà possibile richiedere al PRA la cessazione della circolazione per esportazione.

Nel caso in cui sul veicolo da esportare risulti iscritta un'ipoteca non ancora scaduta, un pignoramento o un sequestro, deve essere allegato un atto comprovante l'assenso alla radiazione da parte del creditore o dell'autorità competente.

In particolare, per l'esportazione di veicoli con ipoteche iscritte e non ancora scadute è necessario allegare l'atto di assenso del creditore reso nella forma della scrittura privata autenticata dal notaio.

Come è noto, per fronteggiare l'emergenza sanitaria provocata dalla diffusione del virus Covid-19, le Autorità competenti hanno adottato disposizioni normative volte a contrastare l'espansione del contagio.

Tra queste, assumono rilievo le misure finalizzate ad evitare il sovraffollamento degli Uffici pubblici anche attraverso il contingentamento e/o la riduzione degli accessi.

Per tali ragioni, ACI da una lato ha dovuto ridurre sensibilmente, sia per l'utenza privata che per gli operatori professionali, l'accesso agli Uffici PRA e, dall'altro, ha previsto la possibilità di richiedere numerose operazioni mediante PEC e/o email.

Per il servizio di radiazione del veicolo per definitiva esportazione all'estero è attiva esclusivamente, ai sensi di legge, la modalità di accesso in presenza fisica allo sportello, previa prenotazione on line al seguente link: <https://prenotaci.aci.it/#>.

Modalità di accesso al servizio

Per chi	Modalità
<p>Il servizio è rivolto all'intestatario o all'avente titolo del veicolo che deve annotare nel PRA la radiazione per definitiva esportazione.</p>	<p>Il servizio è erogato esclusivamente in presenza, previa prenotazione dell'appuntamento allo sportello del PRA collegandosi al seguente link: https://prenotaci.aci.it/#/intro</p> <p>E' possibile rivolgersi agli Uffici PRA i cui riferimenti sono reperibili nella sezione <u>Sedi e Punti di servizio</u> del sito istituzionale ACI.</p>

Indicatori e valori programmati

Dimensione della qualità	Indicatore	Valore programmato
Tempestività	L'annotazione della radiazione per definitiva esportazione all'estero richiesta allo sportello viene lavorata a vista, salvo casi eccezionali e problematiche connesse al funzionamento dei sistemi informativi PRA e MIMS.	95%
Accessibilità	Gli Uffici PRA sono presenti in modo capillare sul territorio nazionale e hanno sede in ogni capoluogo di provincia. L'accesso al servizio è previsto in presenza fisica, previa prenotazione obbligatoria secondo gli orari di apertura al pubblico degli sportelli reperibili sul sito ACI tramite link https://www.aci.it/laci/altri-contatti/ricerca-uffici-aci/lista-uffici-aci.html .	100%

Efficacia e conformità	La documentazione relativa alla pratica di radiazione per esportazione definitiva all'estero è verificata da un operatore PRA che valuta la congruenza con la richiesta presentata e le risultanze della banca dati del PRA e dell'Archivio Nazionale dei Veicoli. La pratica viene acquisita e lavorata <i>a vista</i> , attraverso la procedura informatica che rileva automaticamente eventuali errori nell'inserimento dei dati.	98%
-------------------------------	--	-----

Il servizio è pubblicizzato mediante sito web istituzionale, mediante app ACI Space, mediante l'URP, mediante i siti degli Uffici PRA reperibili al link <http://www.up.aci.it/>, e presso gli sportelli degli Uffici PRA, mediante cartellonistica che fornisce le necessarie indicazioni per l'accesso al servizio on line.

- **Attivazione di presidi specifici di assistenza:**

E' possibile contattare telefonicamente il Call Center URP al numero verde 800.18.34.34, operativo dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 12:30, festivi esclusi.

- **Tutela diritti utenti (modalità di ringraziamenti/reclami/suggerimenti per il miglioramento del servizio):**

Collegandosi al sito www.aci.it è possibile accedere al Servizio URP dove è disponibile una sezione in cui si può inoltrare una email ed inviare i propri ringraziamenti, reclami e suggerimenti.

- **Presenza di sistemi specifici di rilevazione della soddisfazione rispetto al servizio:**

ACI svolge periodicamente le rilevazioni di soddisfazione del cliente. La Customer satisfaction avviene mediante la somministrazione di questionari indirizzata al cliente esterno che si è avvalso dei Servizi PRA, da parte degli addetti URP. Il questionario di rilevazione dei dati risponde ai criteri di semplicità, completezza, sicurezza, affidabilità e fungibilità.

- **Esiti della rilevazione della soddisfazione degli utenti:**

Gli esiti delle rilevazioni di customer satisfaction sono resi disponibili sul sito istituzionale al seguente link http://www.aci.it/laci/la-federazione/amministrazione-trasparente/contenuto3962_customer-satisfaction_772.htm.

Scheda 11 - Annotazione del pignoramento del veicolo nella Banca dati PRA

Il Servizio prevede l'annotazione dell'atto di pignoramento del veicolo su richiesta di avvocati, curatori fallimentari e altri soggetti titolati.

L'annotazione del pignoramento si richiede:

- tramite PEC, rivolgendosi all'Ufficio PRA della provincia dove ha sede la propria attività professionale.

L'elenco della documentazione da allegare alla pratica di annotazione del pignoramento è reperibile alla seguente pagina del sito istituzionale ACI: [Sportello Virtuale](#) selezionando Servizi Digitali PRA – Servizi per avvocati, curatori fallimentari ed altri "soggetti titolati".

Il servizio prevede un costo pari a € 59,00 (di cui € 32,00 per imposta di bollo e € 27,00 per emolumenti PRA; importo fuori campo IVA, DPR n. 633/72, Art. 4) da pagare tramite piattaforma pagoPA. La ricevuta di pagamento va allegata alla PEC di richiesta. L'ammontare degli importi da versare è reperibile alla pagina del sito istituzionale ACI [Sportello Virtuale](#), selezionando Servizi Digitali PRA – Servizi per avvocati, curatori fallimentari ed altri "soggetti titolati".

Eventuali esenzioni da imposte e/o diritti dovranno essere indicate nella nota di richiesta.

L'Ufficio PRA, dopo aver completato la lavorazione, invierà via PEC al richiedente l'attestazione di avvenuto espletamento della pratica.

Modalità di accesso al servizio

Per chi	Modalità
Il servizio è rivolto ai soggetti titolati alla richiesta che devono annotare, presso il PRA, il pignoramento del veicolo.	Via PEC rivolgendosi agli Uffici PRA i cui riferimenti sono reperibili nella sezione <u>Sedi e Punti di servizio</u> del sito istituzionale ACI.

Indicatori e valori programmati

Dimensione della qualità	Indicatore	Valore programmato
Tempestività	La richiesta, trasmessa via PEC o email, viene presa in carico dell'Ufficio PRA a cui è stata inoltrata e viene lavorata nel tempo medio di 5 giorni lavorativi (escluso il sabato) successivi alla ricezione della documentazione completa, salvo eventuali problematiche connesse allo stato giuridico del veicolo oggetto della formalità richiesta.	95%
Accessibilità	Gli Uffici PRA sono presenti in modo capillare sul territorio nazionale e hanno sede in ogni capoluogo di provincia. Per il servizio l'accesso è previsto con l'invio di una PEC. La richiesta può essere inoltrata 24 ore su 24.	100%
Efficacia e conformità	La documentazione relativa alla pratica di pignoramento è controllata da un operatore PRA che valuta la congruenza con la richiesta inoltrata e le risultanze dell'Archivio del PRA. La pratica viene lavorata attraverso la procedura informatica che rileva automaticamente eventuali incongruenze nell'inserimento dei dati.	98%

Il servizio è pubblicizzato mediante sito web istituzionale, mediante app ACI Space, mediante l'URP, mediante i siti degli Uffici PRA reperibili al link <http://www.up.aci.it/>, e presso gli sportelli degli Uffici PRA, mediante cartellonistica che fornisce le necessarie indicazioni per l'accesso al servizio on line.

- **Attivazione di presidi specifici di assistenza:**

E' possibile contattare telefonicamente il Call Center URP al numero verde 800.18.34.34, operativo dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 12:30, festivi esclusi.

- **Tutela diritti utenti (modalità di ringraziamenti/reclami/suggerimenti per il miglioramento del servizio):**

Collegandosi al sito www.aci.it è possibile accedere al Servizio URP dove è disponibile una sezione in cui si può inoltrare una email ed inviare i propri ringraziamenti, reclami e suggerimenti.

- **Presenza di sistemi specifici di rilevazione della soddisfazione rispetto al servizio:**

ACI svolge periodicamente le rilevazioni di soddisfazione del cliente. La Customer satisfaction avviene mediante la somministrazione di questionari indirizzata al cliente esterno che si è avvalso dei Servizi PRA, da parte degli addetti URP. Il questionario di rilevazione dei dati risponde ai criteri di semplicità, completezza, sicurezza, affidabilità e fungibilità.

- **Esiti della rilevazione della soddisfazione degli utenti:**

Gli esiti delle rilevazioni di customer satisfaction sono resi disponibili sul sito istituzionale al seguente link http://www.aci.it/laci/la-federazione/amministrazione-trasparente/contenuto3962_customer-satisfaction_772.html.

Scheda 12 - Cancellazione del pignoramento del veicolo nella Banca dati PRA

Il Servizio prevede la cancellazione dal PRA dell'atto di pignoramento iscritto su un veicolo, su richiesta di avvocati, curatori fallimentari ed altri soggetti titolati, oltre che da parte di utenti privati per le pratiche relative ai propri veicoli (in qualità di intestatario o legale rappresentante, qualora il veicolo sia intestato a una persona giuridica).

La cancellazione del pignoramento si richiede:

- tramite PEC per gli avvocati, i curatori fallimentari e gli altri soggetti titolati, rivolgendosi all'Ufficio PRA dove ha sede la propria attività professionale;
- tramite PEC o email per i privati cittadini, rivolgendosi all'Ufficio PRA della provincia di residenza.

L'elenco della documentazione da allegare alla pratica di cancellazione del pignoramento è reperibile alla seguente pagina del sito istituzionale ACI: [Sportello Virtuale](#), selezionando Servizi Digitali PRA – Servizi per avvocati, curatori fallimentari ed altri "soggetti titolati" o Servizi al cittadino.

Il Servizio prevede un costo di € 27,00 per emolumenti PRA (Importo fuori campo IVA, DPR n. 633/72, Art. 4) e di € 32,00 per imposta di bollo. Il pagamento deve essere effettuato tramite piattaforma PagoPA. L'ammontare degli importi da versare è reperibile alla pagina del sito istituzionale ACI [Sportello Virtuale](#), selezionando Servizi Digitali PRA – Servizi per avvocati, curatori fallimentari ed altri "soggetti titolati" o Servizi al cittadino.

La ricevuta di pagamento va allegata alla PEC o alla email di richiesta.

Eventuali esenzioni da imposte e/o diritti dovranno essere indicate nella nota di richiesta.

L'Ufficio PRA, dopo aver completato la lavorazione, invierà al soggetto richiedente l'attestazione di avvenuto espletamento della pratica con la stessa modalità con la stessa modalità con cui è stata inoltrata la richiesta (email o PEC).

Modalità di accesso al servizio

Per chi	Modalità
Il servizio è rivolto agli avvocati, ai curatori fallimentari e gli altri soggetti titolati, oltre ai privati cittadini per le pratiche relative ai propri veicoli (in qualità di intestatario o legale rappresentante, qualora il veicolo sia intestato a una persona giuridica).	Il servizio può essere richiesto esclusivamente via PEC per gli avvocati, o i curatori fallimentari e gli altri soggetti titolati; via email o PEC per i privati cittadini, rivolgendosi agli Uffici PRA i cui riferimenti sono reperibili nella sezione <u>Sedi e Punti di servizio</u> del sito istituzionale ACI.

Indicatori e valori programmati

Dimensione della qualità	Indicatore	Valore programmato
Tempestività	La richiesta, trasmessa via PEC o email, viene presa in carico dell'Ufficio PRA a cui è stata inoltrata e viene lavorata nel tempo medio di 3 giorni lavorativi per l'utenza privata e di 5 giorni lavorativi per l'utenza professionale (escluso il sabato) successivi alla ricezione della documentazione completa, salvo eventuali problematiche connesse allo stato giuridico del veicolo oggetto.	98%
Accessibilità	Gli Uffici PRA sono presenti in modo capillare sul territorio nazionale e hanno sede in ogni capoluogo di provincia. Per il servizio l'accesso è previsto con l'invio di una PEC o di una email. La richiesta può essere inoltrata 24 ore su 24.	100%
Efficacia e conformità	La documentazione relativa alla pratica di cancellazione del pignoramento è controllata da un operatore PRA che valuta la congruenza con la richiesta inoltrata e le risultanze dell'Archivio del PRA. La pratica viene lavorata attraverso la procedura informatica che rileva automaticamente eventuali incongruenze nell'inserimento dei dati.	98%

Il servizio è pubblicizzato mediante sito web istituzionale, mediante app ACI Space, mediante l'URP, mediante i siti degli Uffici PRA reperibili al link <http://www.up.aci.it/>, e presso gli sportelli degli Uffici PRA, mediante cartellonistica che fornisce le necessarie indicazioni per l'accesso al servizio on line.

- **Attivazione di presidi specifici di assistenza:**

E' possibile contattare telefonicamente il Call Center URP al numero verde 800.18.34.34, operativo dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 12:30, festivi esclusi.

- **Tutela diritti utenti (modalità di ringraziamenti/reclami/suggerimenti per il miglioramento del servizio):**

Collegandosi al sito www.aci.it è possibile accedere al Servizio URP dove è disponibile una sezione in cui si può inoltrare una email ed inviare i propri ringraziamenti, reclami e suggerimenti.

- **Presenza di sistemi specifici di rilevazione della soddisfazione rispetto al servizio:**

ACI svolge periodicamente le rilevazioni di soddisfazione del cliente. La Customer satisfaction avviene mediante la somministrazione di questionari indirizzata al cliente esterno che si è avvalso dei Servizi PRA, da parte degli addetti URP. Il questionario di rilevazione dei dati risponde ai criteri di semplicità, completezza, sicurezza, affidabilità e fungibilità.

- **Esiti della rilevazione della soddisfazione degli utenti:**

Gli esiti delle rilevazioni di customer satisfaction sono resi disponibili sul sito istituzionale al seguente link http://www.aci.it/laci/la-federazione/amministrazione-trasparente/contenuto3962_customer-satisfaction_772.html.

Scheda 13 - Trascrizione nel PRA delle sentenze di fallimento e delle procedure concorsuali.

Il Servizio prevede la trascrizione delle sentenze di fallimento e delle procedure concorsuali nel PRA, su richiesta dei curatori fallimentari e dei commissari giudiziali.

La trascrizione si richiede:

- tramite PEC, rivolgendosi all'Ufficio PRA della provincia dove ha sede la propria attività professionale.

L'elenco della documentazione da allegare alla pratica di trascrizione della sentenza di fallimento e delle procedure concorsuali è reperibile alla seguente pagina del sito istituzionale ACI: [Sportello Virtuale](#), selezionando Servizi Digitali PRA – Servizi per avvocati, curatori fallimentari ed altri "soggetti titolati".

Nel caso in cui l'estratto della sentenza di fallimento o del provvedimento di ammissione al concordato preventivo venga notificato tramite PEC (ex art. 88 legge fallimentare), il PRA esegue d'ufficio, in esenzione da importi, la relativa trascrizione. Se diversamente presentata la richiesta prevede il pagamento degli importi dovuti per legge, reperibili alla seguente pagina del sito istituzionale ACI: [Sportello Virtuale](#), selezionando Servizi Digitali PRA – Servizi per avvocati, curatori fallimentari ed altri "soggetti titolati".

L'Ufficio PRA, dopo aver completato la lavorazione invierà al richiedente, via PEC, l'attestazione dell'avvenuto espletamento della pratica.

Modalità di accesso al servizio

Per chi	Modalità
Il servizio è rivolto al curatore fallimentare/commissario giudiziale che deve trascrivere, presso il PRA, la sentenza di fallimento o altre procedure concorsuali.	Via PEC rivolgendosi agli Uffici PRA i cui riferimenti sono reperibili nella sezione <u>Sedi e Punti di servizio</u> del sito istituzionale ACI.

Indicatori e valori programmati

Dimensione della qualità	Indicatore	Valore programmato
Tempestività	La richiesta, trasmessa via PEC, viene presa in carico dell'Ufficio PRA a cui è stata inoltrata e viene lavorata nel tempo medio di 5 giorni lavorativi (escluso il sabato) successivi alla ricezione della documentazione completa, salvo eventuali problematiche connesse allo stato giuridico del veicolo.	98%
Accessibilità	Gli Uffici PRA sono presenti in modo capillare sul territorio nazionale e hanno sede in ogni capoluogo di provincia. Per il servizio l'accesso è previsto con l'invio di una PEC. La richiesta può essere inoltrata 24 ore su 24.	100%
Efficacia e conformità	La documentazione relativa alla pratica di trascrizione della sentenza di fallimento o delle procedure concorsuali è controllata da un operatore PRA che valuta la congruenza con la richiesta inoltrata e le risultanze dell'Archivio del PRA. La pratica viene lavorata attraverso la procedura informatica che rileva automaticamente eventuali incongruenze nell'inserimento dei dati.	98%

Il servizio è pubblicizzato mediante sito web istituzionale, mediante app ACI Space, mediante l'URP, mediante i siti degli Uffici PRA reperibili al link <http://www.up.aci.it/>, e presso gli sportelli degli Uffici PRA, mediante cartellonistica che fornisce le necessarie indicazioni per l'accesso al servizio on line.

- **Attivazione di presidi specifici di assistenza:**

E' possibile contattare telefonicamente il Call Center URP al numero verde 800.18.34.34, operativo dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 12:30, festivi esclusi.

- **Tutela diritti utenti (modalità di ringraziamenti/reclami/suggerimenti per il miglioramento del servizio):**

Collegandosi al sito www.aci.it è possibile accedere al Servizio URP dove è disponibile una sezione in cui si può inoltrare una email ed inviare i propri ringraziamenti, reclami e suggerimenti.

- **Presenza di sistemi specifici di rilevazione della soddisfazione rispetto al servizio:**

ACI svolge periodicamente le rilevazioni di soddisfazione del cliente. La Customer satisfaction avviene mediante la somministrazione di questionari indirizzata al cliente esterno che si è avvalso dei Servizi PRA, da parte degli addetti URP. Il questionario di rilevazione dei dati risponde ai criteri di semplicità, completezza, sicurezza, affidabilità e fungibilità.

- **Esiti della rilevazione della soddisfazione degli utenti:**

Gli esiti delle rilevazioni di customer satisfaction sono resi disponibili sul sito istituzionale al seguente link http://www.aci.it/laci/la-federazione/amministrazione-trasparente/contenuto3962_customer-satisfaction_772.html.

Scheda 14 - Cancellazione dal PRA delle sentenze di fallimento e delle procedure concorsuali.

Il Servizio prevede la cancellazione dal PRA delle sentenze di fallimento e delle procedure concorsuali su richiesta dei curatori fallimentari, dei commissari giudiziali oltre che dei privati cittadini per le pratiche relative ai propri veicoli (anche in qualità di intestatario o legale rappresentante, qualora il veicolo sia intestato ad una persona giuridica) e degli avvocati.

La cancellazione si richiede:

- tramite PEC, per i curatori fallimentari, per i commissari giudiziali e per gli avvocati rivolgendosi all'Ufficio PRA dove ha sede la propria attività professionale;
- tramite PEC o email per i privati cittadini, rivolgendosi all'Ufficio PRA della provincia di residenza.

L'elenco della documentazione da allegare alla pratica di cancellazione della sentenza di fallimento e delle procedure concorsuali è reperibile alla seguente pagina del sito istituzionale ACI: [Sportello Virtuale](#) selezionando Servizi Digitali PRA – Servizi per avvocati, curatori fallimentari ed altri "soggetti titolati" o Servizi al cittadino.

Il servizio è a pagamento. Il pagamento deve essere effettuato tramite piattaforma pagoPA. L'ammontare degli importi da versare, è reperibile alla pagina [Sportello Virtuale](#) selezionando Servizi Digitali PRA – Servizi per avvocati, curatori fallimentari ed altri "soggetti titolati" o Servizi al cittadino. La ricevuta di pagamento va allegata alla PEC o alla email di richiesta.

L'Ufficio PRA, dopo aver completato la lavorazione invierà al richiedente, via PEC o email, l'attestazione dell'avvenuto svolgimento della pratica.

Modalità di accesso al servizio

Per chi	Modalità
Curatori fallimentari, i commissari giudiziali oltre ai privati cittadini per le pratiche relative ai propri veicoli (in qualità di intestatario o legale rappresentante, qualora il veicolo sia intestato a una persona giuridica) e agli avvocati.	Il servizio può essere richiesto esclusivamente via PEC per i curatori fallimentari, i commissari giudiziali e gli avvocati; via email o PEC per i privati cittadini, rivolgendosi agli Uffici PRA i cui riferimenti sono reperibili nella sezione <u>Sedi e Punti di servizio</u> del sito istituzionale ACI.

Indicatori e valori programmati

Dimensione della qualità	Indicatore	Valore programmato
Tempestività	La richiesta, trasmessa via PEC o email, viene presa in carico dell'Ufficio PRA a cui è stata inoltrata e viene lavorata nel tempo medio di 3 giorni lavorativi per l'utenza privata e di 5 giorni lavorativi per l'utenza professionale (escluso il sabato) successivi alla ricezione della documentazione completa, salvo eventuali problematiche connesse allo stato giuridico del veicolo.	98%
Accessibilità	Gli Uffici PRA sono presenti in modo capillare sul territorio nazionale e hanno sede in ogni capoluogo di provincia. Per il servizio l'accesso è previsto con l'invio di una PEC o email. La richiesta può essere inoltrata 24 ore su 24.	100%
Efficacia e conformità	La documentazione relativa alla pratica di cancellazione della sentenza di fallimento o delle procedure concorsuali è controllata da un operatore PRA che valuta la congruenza con la richiesta inoltrata dal curatore fallimentare/commissario giudiziale o dal privato cittadino e le risultanze dell'Archivio del PRA. La pratica viene lavorata attraverso la procedura informatica che rileva automaticamente eventuali incongruenze nell'inserimento dei dati.	98%

Il servizio è pubblicizzato mediante sito web istituzionale, mediante app ACI Space, mediante l'URP, mediante i siti degli Uffici PRA reperibili al link <http://www.up.aci.it/>, e presso gli sportelli degli Uffici PRA, mediante cartellonistica che fornisce le necessarie indicazioni per l'accesso al servizio on line.

- **Attivazione di presidi specifici di assistenza:**

E' possibile contattare telefonicamente il Call Center URP al numero verde 800.18.34.34, operativo dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 12:30, festivi esclusi.

- **Tutela diritti utenti (modalità di ringraziamenti/reclami/suggerimenti per il miglioramento del servizio):**

Collegandosi al sito www.aci.it è possibile accedere al Servizio URP dove è disponibile una sezione in cui si può inoltrare una email ed inviare i propri ringraziamenti, reclami e suggerimenti.

- **Presenza di sistemi specifici di rilevazione della soddisfazione rispetto al servizio:**

ACI svolge periodicamente le rilevazioni di soddisfazione del cliente. La Customer satisfaction avviene mediante la somministrazione di questionari indirizzata al cliente esterno che si è avvalso dei Servizi PRA, da parte degli addetti URP. Il questionario di rilevazione dei dati risponde ai criteri di semplicità, completezza, sicurezza, affidabilità e fungibilità.

- **Esiti della rilevazione della soddisfazione degli utenti:**

Gli esiti delle rilevazioni di customer satisfaction sono resi disponibili sul sito istituzionale al seguente link http://www.aci.it/laci/la-federazione/amministrazione-trasparente/contenuto3962_customer-satisfaction_772.html.

Scheda 15 – Richiesta di rimborso dell'imposta provinciale di trascrizione, degli emolumenti e dell'imposta di bollo versati agli uffici del PRA.

1. Per i versamenti effettuati in assenza di formalità presentate al PRA, il termine per la richiesta di rimborso/restituzione delle somme versate senza titolo giustificativo è decennale secondo le norme civilistiche.

2. Relativamente ad importi versati inerenti a formalità presentate ed acquisite al PRA, il servizio prevede il rimborso:

- a) dell'Imposta Provinciale di Trascrizione (IPT);
- b) degli emolumenti PRA;
- c) dell'imposta di bollo.

Il rimborso si richiede tramite PEC o email, rivolgendosi all'Ufficio PRA della provincia di residenza.

a) IPT. Il rimborso dell'IPT è possibile se l'imposta è stata versata in eccesso (perché non dovuta o dovuta in misura inferiore al versato), oppure se non era dovuta o se relativa a pratiche respinte dal PRA e mai più ripresentate dall'interessato. La domanda di rimborso dell'IPT può essere presentata entro cinque anni dal giorno del versamento.

NB. Molte Province, con proprio regolamento, hanno stabilito per i rimborsi dell'IPT un valore minimo al di sotto del quale non è possibile procedere al rimborso.

b) Emolumenti PRA. Il rimborso degli emolumenti è possibile nel caso sia stato versato un importo maggiore del dovuto, relativamente alla formalità acquisita dal PRA presentata ed eventualmente respinta e non più ripresentata. La richiesta di rimborso degli emolumenti PRA si può presentare anche contestualmente alla richiesta di rimborso dell'IPT. E' possibile chiedere il rimborso degli emolumenti PRA entro dieci anni dall'avvenuto pagamento.

c) Imposta di bollo. La richiesta di rimborso dell'imposta di bollo può essere inoltrata all'Ufficio PRA solo per le operazioni diverse da quelle previste dal D.Lgs. n. 98/2017 (Documento Unico del veicolo - DU), ossia solo per importi incassati su formalità/pratiche respinte e non più ripresentate, o per importi incassati a fronte di un pagamento effettuato erroneamente in eccesso rispetto

al dovuto (in entrambi i casi per formalità che abbiano previsto o prevedano il rilascio del Certificato di Proprietà Digitale e non del DU). Per le pratiche presentate presso l'Ufficio PRA secondo le modalità previste dal D.Lgs n. 98/2017 e che prevedono il rilascio del Documento Unico del veicolo (DU), l'imposta di bollo è incassata direttamente dalla Direzione Generale per la Motorizzazione e l'eventuale rimborso dell'imposta versata deve essere richiesto esclusivamente alla Direzione Generale per la Motorizzazione. L'importo dell'imposta di bollo può essere rimborsato solo in caso di somme pagate in modo virtuale, cioè senza l'apposizione materiale della marca da bollo o del contrassegno telematico sulla richiesta.

L'elenco della documentazione da allegare alla richiesta di rimborso è reperibile al seguente link: <https://www.aci.it/i-servizi/guide-utili/guida-pratiche-auto/rimborsi.html>.

Modalità di accesso al servizio

Per chi	Modalità
Il servizio è rivolto ai privati cittadini che hanno diritto a chiedere il rimborso delle somme versate come IPT, emolumenti PRA e imposta di bollo (in quest'ultimo caso, solo per operazioni diverse da quelle previste dal D.Lgs n. 98/2017).	Via PEC o email rivolgendosi agli Uffici PRA i cui riferimenti sono reperibili nella sezione <u>Sedi e Punti di servizio</u> del sito istituzionale ACI.

Indicatori e valori programmati

Dimensione della qualità	Indicatore	Valore programmato
Tempestività	La pratica di rimborso viene evasa nei 90 giorni successivi alla data di presentazione della domanda.	99%
Accessibilità	Gli Uffici PRA sono presenti in modo capillare sul territorio nazionale e hanno sede in ogni capoluogo di provincia.	100%

Efficacia e conformità	La documentazione relativa alla pratica di rimborso è verificata da un operatore PRA che valuta la congruenza con la richiesta presentata e le risultanze contabili dell'Archivio del PRA. La pratica viene acquisita attraverso la procedura informatica che rileva automaticamente eventuali errori nell'inserimento dei dati.	99%
-------------------------------	--	-----

Il servizio è pubblicizzato mediante sito web istituzionale, mediante app ACI Space, mediante l'URP, mediante i siti degli Uffici PRA reperibili al link <http://www.up.aci.it/>, e presso gli sportelli degli Uffici PRA, mediante cartellonistica che fornisce le necessarie indicazioni per l'accesso al servizio on line.

- **Attivazione di presidi specifici di assistenza:**

E' possibile contattare telefonicamente il Call Center URP al numero verde 800.18.34.34, operativo dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 12:30, festivi esclusi.

- **Tutela diritti utenti (modalità di ringraziamenti/reclami/suggerimenti per il miglioramento del servizio):**

Collegandosi al sito www.aci.it è possibile accedere al Servizio URP dove è disponibile una sezione in cui si può inoltrare una email ed inviare i propri ringraziamenti, reclami e suggerimenti.

- **Presenza di sistemi specifici di rilevazione della soddisfazione rispetto al servizio:**

ACI svolge periodicamente le rilevazioni di soddisfazione del cliente. La Customer satisfaction avviene mediante la somministrazione di questionari indirizzata al cliente esterno che si è avvalso dei Servizi PRA, da parte degli addetti URP. Il questionario di rilevazione dei dati risponde ai criteri di semplicità, completezza, sicurezza, affidabilità e fungibilità.

- **Esiti della rilevazione della soddisfazione degli utenti:**

Gli esiti delle rilevazioni di customer satisfaction sono resi disponibili sul sito istituzionale al seguente link http://www.aci.it/laci/la-federazione/amministrazione-trasparente/contenuto3962_customer-satisfaction_772.html

Scheda 16 – Fornitura Dati PRA.

Il Servizio consiste nella fornitura di dati estratti dal Pubblico Registro Automobilistico e relativi ai veicoli in esso registrati, strutturati in ragione di specifiche esigenze. Le informazioni possono essere fornite sia in forma analitica (targa, caratteristiche tecniche, dati anagrafici) sia in forma aggregata (statistiche di varia natura) e possono fare riferimento all'intero territorio nazionale oppure ad ambiti geografici precisi (Regione, Provincia, Comune o CAP).

Il Servizio è predisposto a beneficio degli operatori del mercato Automotive (quali ad esempio le aziende autorizzate alla revisione dei veicoli, o di aziende che debbano utilizzare le informazioni del PRA per effettuare analisi di mercato o per la realizzazione di iniziative o progetti connessi con il mondo dell'automobile) e delle Pubbliche Amministrazioni.

Possono essere richieste:

- forniture per scadenza revisione ministeriale di cui all'art. 80 del D.Lgs. 285/1992 e successive modificazioni (Codice della Strada);
- forniture statistiche in forma aggregata;
- forniture con specifici requisiti di estrazione.

I riferimenti del servizio sono indicati in

https://iservizi.aci.it/PortaleFornituraDatiWeb/fornitura-dati-pra.jsp?no_cache=1.

Per qualsiasi comunicazione o informazione inerente il servizio, è possibile inviare una email all'indirizzo: aci-fdautomotive@aci.it

Modalità di accesso al servizio

Per chi	Modalità
Imprese del settore automotive e pubbliche amministrazioni, per entrambe le tipologie di fornitura dati.	<p>Il servizio può essere fornito in maniera estemporanea (una-tantum) tramite il servizio "Forniture Dati PRA" presente sul sito ACI, oppure periodicamente tramite convenzione.</p> <p>Per accedere al servizio di fornitura dati analitici una-tantum è necessario registrarsi.</p> <p>La registrazione consente l'accesso ad una propria area riservata dove è possibile:</p> <ul style="list-style-type: none">• inserire una richiesta di fornitura "una-tantum", scaricarla una volta

	<p>generata;</p> <ul style="list-style-type: none"> • inserire una richiesta di convenzione; • seguire lo stato di lavorazione delle richieste inserite; • gestire il proprio profilo. <p>Per le forniture periodiche in convenzione, è necessaria la stipula di una convenzione che può essere richiesta tramite registrazione al servizio "Forniture Dati PRA" presente sul sito ACI oppure via email all'indirizzo: aci-fdautomotive@aci.it.</p>
--	--

Indicatori e valori programmati

Dimensione della qualità	Indicatore	Valore programmato
Tempestività	Tempo di risposta	<ul style="list-style-type: none"> - Forniture pianificate: Entro il giorno stabilito. - Forniture una tantum: Entro 7 giorni lavorativi.
Accessibilità	Sistema di contatto multicanale (multicanalità: telefono, e-mail). Le richieste sono prese in carico tutti i giorni lavorativi.	100%
Efficacia termini compiutezza	in di Numero di istanze concluse senza richiesta di ulteriori informazioni al cittadino.	98%

Alla pagina del sito ACI https://iservizi.aci.it/PortaleFornituraDatiWeb/fornitura-dati-pra.jsp?no_cache=1 sono indicate tutte le informazioni relative al servizio. Per qualsiasi comunicazione o informazione inerente al servizio è possibile inviare una email:

- per assistenza contrattuale amministrativa, all'indirizzo: aci-fdautomotive@aci.it
- per assistenza tecnica in fase di registrazione e/o utilizzo del servizio, all'indirizzo registrazione@informatica.aci.it

Altre informazioni utili

Costi per forniture periodiche prestabilite:

- Costo fisso di elaborazione: Intero territorio Nazionale € 2.375,94 oltre IVA. Per singola provincia: € 23,06 oltre IVA.
- Costo a record: Per ogni record (veicolo) fornito: € 0,20 oltre IVA.

Costi per Forniture analitiche una tantum personalizzate:

- Costo fisso di elaborazione: Intero territorio Nazionale € 2.375,94 oltre IVA. Per singola Provincia €23,06 oltre IVA.
- Costo a record: per ogni record (veicolo) fornito € 0,20 oltre IVA.

Costi per Forniture statistiche aggregate in convenzione:

- Costo fisso di elaborazione: Intero territorio Nazionale: € 395,99 oltre IVA. Per singola provincia: € 23,06 oltre IVA.

Il pagamento delle fatture emesse per i servizi di fornitura dati è effettuabile esclusivamente mediante la piattaforma pagoPA.

- **Tutela diritti utenti (modalità di ringrazianti/reclami/suggerimenti per il miglioramento del servizio):**

Collegandosi al sito www.aci.it è possibile accedere al Servizio URP dove è disponibile una sezione in cui si può inoltrare una email ed inviare i propri ringraziamenti, reclami e suggerimenti.

- **Presenza di sistemi specifici di rilevazione della soddisfazione rispetto al servizio:**

ACI svolge periodicamente le rilevazioni di soddisfazione del cliente. La Customer Satisfaction avviene mediante la somministrazione di questionari indirizzata al cliente esterno che si è avvalso dei Servizi PRA, da parte degli addetti URP. Il questionario di rilevazione dei dati risponde ai criteri di semplicità, completezza, sicurezza, affidabilità e fungibilità.

- **Esiti della rilevazione della soddisfazione degli utenti:**

Gli esiti delle rilevazioni di customer satisfaction sono resi disponibili sul sito istituzionale al seguente link http://www.aci.it/laci/la-federazione/amministrazione-trasparente/contenuto3962_customer-satisfaction_772.html.

SCHEDE RELATIVE ALLE TASSE AUTOMOBILISTICHE

Scheda Servizio di assistenza in materia di tasse automobilistiche

Le competenze in materia di tasse automobilistiche, dal 1° gennaio 1999, sono state trasferite alle Regioni e alle Province Autonome di Bolzano e di Trento. Tali Regioni e Province possono affidare a terzi le attività di controllo e di riscossione delle tasse automobilistiche, mentre tali funzioni per le Regioni a Statuto Speciale di Sardegna e Friuli Venezia Giulia sono ancora svolte dall'Agenzia delle Entrate.

Il Servizio di assistenza in materia di tasse automobilistiche è pertanto differenziato per i cittadini residenti nelle Regioni e nelle Province Autonome che abbiano attivato un rapporto di cooperazione con ACI per tutti i procedimenti connessi alla gestione delle tasse automobilistiche con ACI rispetto ai cittadini residenti nelle regioni che non abbiano attivato un rapporto di cooperazione con ACI.

L'erogazione del servizio è inoltre subordinato alle specifiche disposizioni organizzative adottate in virtù di quanto stabilito dai singoli accordi di cooperazione, sulla base dell'autonomia di organizzazione amministrativa regionale e provinciale.

Le richieste di assistenza diretta possono riguardare le seguenti tematiche:

- calcolo, modalità e termini di pagamento del bollo;
- domiciliazione del bollo tramite addebito diretto;
- informazioni sulla normativa di settore vigente;
- riduzioni ed esenzioni (veicoli storici, veicoli ecologici, veicoli destinati ai disabili, sospensione della tassa prevista per i concessionari) in vigore nella regione di residenza;
- rimborsi;
- informazioni sulla posizione tributaria/ rilascio visura tributaria;
- rettifica dati;
- contestazioni avverso avvisi di omesso o irregolare pagamento inviati da parte delle regioni/province autonome di residenza.

Modalità di accesso al servizio

Per chi	Modalità
Cittadini/utenti che necessitano di informazioni e assistenza sulla tassa automobilistica di propria competenza.	Le richieste di assistenza possono essere presentate direttamente agli sportelli delle Unità Territoriali ACI nel rispetto dei protocolli Covid 19 (e qualora specificatamente previsto

	anche presso gli sportelli degli Automobile Club provinciali) secondo gli orari di apertura di sportello pubblicati sul sito ACI oppure tramite mail, email/PEC o Raccomandata AR agli indirizzi di riferimento anch'essi reperibili sul sito ACI.
--	--

La modulistica di riferimento per tutte le tipologie di richieste oltre ad essere disponibile presso i punti di servizio abilitati al servizio sul territorio è pubblicata sui siti istituzionali delle Regioni di residenza del richiedente e, ove previsto, sul sito istituzionale ACI nella sezione dedicata al bollo auto, all'interno della pagina informativa predisposta per ciascuna regione/provincia autonoma di riferimento.

Tutti gli indirizzi, i recapiti e gli orari di sportello dei punti di servizio ACI sono reperibili ai seguenti link di collegamento al sito dell'ACI

<http://www.aci.it/laci/altri-contatti/sedi-e-punti-di-servizio.html>

<http://www.aci.it/index.php?id=329>.

Indicatori e valori programmati

Dimensione della qualità	Indicatore	Valore programmato
Tempestività	Tempo di lavorazione/evasione della pratica dal ricevimento dell'istanza (la tempistica varia da Regione a Regione).	CONTESTUALITÀ' in casi di front office (esito immediato) In back office TEMPO minimo: 30 giorni TEMPO massimo: 120 giorni.
Accessibilità	Sistema di contatto multicanale le richieste di assistenza possono essere proposte ai canali dedicati direttamente allo sportello o tramite email/PEC, AR.	100%

Efficacia in termini di compiutezza	Numero percentuale di istanze a cui è stato attribuito un esito	100%
--	---	------

Altre informazioni utili

Le Strutture preposte alla ricezione e alla istruttoria delle singole richieste di assistenza, verificata la completezza e la regolarità formale della documentazione a corredo della richiesta, provvedono a prendere in carico la pratica e a rilasciarne apposita ricevuta al cittadino/utente, ove previsto.

In presenza di documentazione carente o inidonea, può essere richiesta una integrazione della stessa attraverso i canali di contatto indicati dal cittadino/utente.

Le richieste volte ad ottenere il riconoscimento di particolari agevolazioni fiscali, le istanze in autotutela e le memorie difensive presentate per comprovare l'illegittimità o l'infondatezza di una richiesta di recupero della tassa pervenuta da parte dell'amministrazione titolare del tributo possono comportare l'emissione di un provvedimento formale di accoglimento o diniego da parte dell'Amministrazione stessa.

Avverso tali provvedimenti formali di accoglimento/diniego è consentito il ricorso alla Commissione Tributaria competente con le modalità e nei termini previsti dalla Legge.

Il Servizio di assistenza è svolto a titolo gratuito presso le Unità Territoriali dell'ACI.

Le prestazioni relative al Servizio di assistenza possono comportare costi a carico del cittadino/utente se richieste ed erogate presso gli studi di consulenza, laddove espressamente consentito dalla Regione/Provincia autonoma di riferimento in base alla residenza del cittadino/utente.

Scheda Servizio assistenza esenzioni disabili

I cittadini portatori di handicap o invalidi possono essere esentati dal pagamento della tassa automobilistica, dietro presentazione di istanza, per il veicolo, destinato alla mobilità del disabile, intestato a loro stessi o a familiare cui sono fiscalmente a carico. La concessione del beneficio è circoscritta a determinate tipologie di handicap individuate dalla normativa nazionale e regionale/provinciale.

Hanno diritto all'esenzione le persone con grave limitazione della capacità di deambulazione, pluriamputate, con ridotte o impedito capacità motorie permanenti che abbiano il veicolo adattato, con handicap psichico o mentale con riconoscimento di indennità di accompagnamento, con sindrome di Down titolari di indennità di accompagnamento, non vedenti o sorde.

Le condizioni richieste devono essere opportunamente documentate.

Modalità di accesso al servizio

Per chi	Modalità
Cittadini diversamente abili residenti nelle Regioni e Province Autonome convenzionate con ACI che chiedono informazioni e assistenza ai fini della presentazione dell'istanza per il riconoscimento dell'esenzione dal pagamento della tassa automobilistica ed eventuali variazioni.	L'istanza può essere presentata direttamente agli sportelli delle Unità Territoriali ACI, degli Automobile Club provinciali, delle Delegazioni AC, degli Studi di consulenza presenti sul territorio nazionale secondo gli orari di apertura di sportello presenti sul sito ACI oppure essere inoltrata via PEC o tramite Raccomandata AR agli indirizzi delle Unità Territoriali.

La richiesta di esenzione, indirizzata alla regione di residenza, va presentata a mano o via PEC o raccomandata AR alle Unità Territoriali ACI, agli Automobile Club provinciali, alle Delegazioni AC, agli Studi di consulenza autorizzati.

I modelli per richiedere l'esenzione sono disponibili sui relativi siti istituzionali delle Unità Territoriali ACI o sui siti istituzionali delle regioni di residenza del richiedente.

Tutti gli indirizzi, i recapiti e gli orari di sportello dei punti di servizio ACI sono presenti <http://www.aci.it/laci/altri-contatti/sedi-e-punti-di-servizio.html>
<http://www.aci.it/index.php?id=329>.

Indicatori e valori programmati

Dimensione della qualità	Indicatore	Valore programmato
Tempestività	Tempo di lavorazione/evasione della pratica dal ricevimento dell'istanza (la tempistica varia da Regione a Regione).	CONTESTUALITÀ' in casi di front office (esito immediato). In back office TEMPO minimo: 30 giorni. TEMPO massimo: 120 giorni.
Accessibilità	Sistema di contatto multicanale multicanalità: presentazione istanza ai canali suddetti via sportello, PEC, AR.	100%
Efficacia in termini di compiutezza	Numero di istanze concluse senza richiesta di ulteriori informazioni al cittadino.	98%

Tutti gli indirizzi, i recapiti e gli orari di sportello dei punti di servizio ACI sono presenti <http://www.aci.it/laci/altri-contatti/sedi-e-punti-di-servizio.html>
<http://www.aci.it/index.php?id=329>.

Altre informazioni utili

L'Ufficio che ha ricevuto l'istanza di esenzione, verificata la completezza e la regolarità formale della documentazione, provvede a prendere in carico la pratica e a rilasciare apposita ricevuta.

Ove necessario, se la documentazione è insufficiente, contatta il contribuente per l'integrazione della documentazione tramite il canale da lui stesso indicato nell'istanza.

Il disabile interessato riceve successivamente comunicazione dell'esito della domanda da parte dell'Unità territoriale ACI che ha lavorato la pratica, che è il provvedimento di accoglimento o di diniego dell'istanza di esenzione dal pagamento della tassa automobilistica.

Il provvedimento conclusivo talvolta viene rilasciato al richiedente direttamente se in front office ma ordinariamente viene inviato tramite PEC o raccomandata AR. Il provvedimento di concessione è permanente (salvo i casi di rivedibilità della patologia), non essendo necessario che l'interessato presenti istanza ogni anno, finché non vengano meno o mutino i requisiti soggettivi (es. decesso del disabile) e/o oggettivi (es. eliminazione adattamento veicolo, vendita veicolo,), cambiamenti dei quali l'interessato dovrà informare l'ufficio che la rilasciato l'esenzione.

In caso di accoglimento, il veicolo entra in esenzione. In caso di diniego per mancanza dei requisiti previsti dalla legge, il contribuente dovrà corrispondere

entro 30 giorni dal ricevimento della comunicazione la tassa automobilistica ed i relativi interessi senza applicazione di sanzioni, trascorso tale termine, si applicheranno le sanzioni. A seguito di diniego, l'interessato può presentare riesame davanti la regione di competenza o ricorso giurisdizionale alla competente Commissione Tributaria. E' possibile ottenere il trasferimento dell'agevolazione su un altro veicolo presentando richiesta di cessazione dell'agevolazione sul veicolo precedentemente esentato e producendo una nuova domanda corredata della relativa documentazione. L'esenzione è concessa per un solo veicolo.

Ulteriori informazioni sono reperibili sul sito ACI

<http://www.aci.it/i-servizi/per-la-mobilita/aci-per-il-sociale/tassa-automobilistica-bollo.html>.

Le informazioni in materia di esenzione per soggetti disabili, oltre che con i canali descritti (Unità Territoriali ACI, Automobile Club provinciali, Delegazioni AC e Studi di consulenza presenti sul territorio nazionale) sono fornite anche dal CATA Centro di Assistenza Tassa Automobilistica.

Dal controllo di qualità sulle lavorazioni delle istanze Esenzioni Disabili si è rilevata una minima percentuale di errore, pari allo 0,3%

-Tutela diritti utenti (modalità di reclami/suggerimenti per il miglioramento del servizio) in verifica.

-Presenza di sistemi specifici di rilevazione della soddisfazione rispetto al servizio ed Esiti della rilevazione della soddisfazione degli utenti in verifica.

Scheda Servizio CATA – Centro Assistenza Tasse Automobilistiche

Il Centro Assistenza Tasse Automobilistiche CATA fornisce il Servizio di assistenza telefonica, email e web ai cittadini per tutte le esigenze connesse alle tasse automobilistiche: fornisce informazioni di carattere generale sulle tasse automobilistiche, riscossione, scadenze, esenzioni, rimborsi, avvisi di recupero precontenzioso e contenzioso, bonifiche ed assistenza su specifiche fattispecie e pratiche individuali. I residenti in una Regione o Provincia Autonoma convenzionata con ACI possono richiedere assistenza sul pagamento del bollo e sulle tasse automobilistiche utilizzando la procedura guidata "Richiedi assistenza".

I residenti in altre regioni possono reperire informazioni e contatti per l'assistenza. I recapiti per l'assistenza sono indicati in www.aci.it/i-servizi/guide-utili/guida-al-bollo-auto/recapiti-per-lassistenza.html.

Modalità di accesso al servizio

Per chi	Modalità
Cittadini residenti nelle Regioni e Province Autonome convenzionate con ACI che chiedono informazioni sulle tasse automobilistiche o che hanno ricevuto un avviso di omesso o irregolare pagamento.	Il Servizio viene erogato in modalità multicanale con recapiti personalizzati per singole Regioni: telefono; indirizzo email standard; indirizzo PEC abilitato alla ricezione di email standard.

Il CATA eroga sia prestazioni di carattere informativo sia di assistenza sia di consulenza relativa alla fiscalità dell'auto.

Indicatori e valori programmati

Dimensione della qualità	Indicatore	Valore programmato
Tempestività	Tempo di risposta: -telefono; -email e web form.	1) tempo medio tra la data della richiesta e la data di risoluzione; 2) percentuale email risolte entro 24 ore lavorative. Telefono: in real time e/o tempo medio di attesa espresso in secondi pari a

		36,00. EMAIL: 1) tempo medio di lavorazione espresso in ore lavorative: 12,82. 2) percentuale email risolte entro 24 ore lavorative 84,79%.
Accessibilità	Sistema di contatto multicanale (multicanalità: telefono, email, web form) garantito dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00 (web form h 24).	100%
Efficacia in termini di compiutezza	numero di istanze concluse senza richiesta di ulteriori informazioni al cittadino.	98%

Alla pagina del sito ACI <http://www.aci.it/i-servizi/guide-utili/guida-al-bollo-auto/recapiti-per-lassistenza.html>

sono contenuti i recapiti sia per l'assistenza telefonica che per l'assistenza web diretta ai cittadini residenti nelle Regioni e nelle Province Autonome convenzionate con ACI (Abruzzo, Basilicata, Campania, Emilia Romagna, Friuli Venezia Giulia, Lazio, Liguria, Lombardia, Puglia, Sardegna, Sicilia, Toscana, Umbria, Provincia Autonoma di Bolzano, Valle d'Aosta, Provincia Autonoma di Trento) e sono presenti i riferimenti per i cittadini residenti nelle Regioni non convenzionate (Calabria, Marche, Molise, Piemonte, Veneto): nel sito sono presenti i numeri specifici per ogni Regione/Provincia Autonoma per Assistenza telefonica e il link "richiedi assistenza" che conduce al form.

Altre informazioni utili

Costi relativi all'utilizzo del servizio telefonico: per le chiamate sia da rete Fissa sia da rete Mobile il costo della tariffa varia a seconda del gestore telefonico del chiamante e delle condizioni economiche praticate al momento.

La Web Form CATA consente di gestire la contestazione nell'ambito dei servizi digitali per il cittadino. E' una procedura guidata: prevede che l'utente compili alcuni campi obbligatori (targa, cognome e nome, C.F., email) e selezioni le voci di interesse, preimpostate secondo menù e sottomenù, con la possibilità di allegare anche dei documenti. La richiesta dell'utente arriva in formato "strutturato" agli indirizzi dell'assistenza CATA. Ricevuta la richiesta di assistenza, il cittadino riceve

un messaggio di presa in carico della richiesta attivo h24. Analizzata la richiesta ricevuta e la documentazione allegata, l'operatore invia risposta all'email indicata dal cittadino. Nei casi più complessi la richiesta viene acquisita in back office e la risposta viene inviata al cittadino nei giorni successivi.

-Tutela diritti utenti (modalità di reclami/suggerimenti per il miglioramento del servizio): raccolta delle segnalazioni, reclami e suggerimenti degli utenti tramite email e web form. Da gennaio 2020 presente Customer Survey i cui risultati di gradimento del servizio per l'anno 2020 sono: eccellente 86%, neutro 6%, cattivo 8%.

Dal 1° maggio 2021 la Customer Survey è stata ampliata alle richieste telefoniche. I risultati di gradimento del servizio per il periodo maggio-agosto 2021 sono: eccellente 94%, neutro 4%, cattivo 2%.

-Presenza di sistemi specifici di rilevazione della soddisfazione rispetto al servizio: presente rilevatore indice di gradimento tramite emoticons.

SCHEDE RELATIVE ALL'EDUCAZIONE STRADALE, MOBILITA' E TURISMO

Scheda Servizio di Carnet de Passages en Douane (CPD)

Il Carnet de Passages en Douane (CPD) è il documento doganale internazionale, obbligatorio in molti paesi del mondo, che permette l'importazione temporanea in franchigia doganale di veicoli privati e commerciali.

E' il "titolo di importazione temporanea" dei veicoli privati e commerciali adottato dai paesi aderenti alla Convenzione Doganale di New York (4 giugno 1954) sulla base delle risoluzioni prese dalla Conferenza delle Nazioni Unite sul trasporto stradale e automobilistico (Convenzione sulla Circolazione Stradale, Ginevra 1949), per favorire lo sviluppo del turismo internazionale.

Il Governo Italiano ha recepito le disposizioni della Convenzione Doganale di New York con la legge n. 1163 del 27 ottobre 1957.

Le procedure di lavoro e la modulistica sono dettate dalla FIA (Federation Internationale de l'Automobile) in base al regolamento internazionale.

ACI si occupa dell'intera gestione sul territorio italiano.

Modalità di accesso al servizio

Per chi	Modalità
Il Servizio è riservato agli utenti privati	Il servizio prevede un primo contatto del cliente via email all'indirizzo documenti.doganali@aci.it per la richiesta della valutazione commerciale del veicolo e dell'importo della fidejussione bancaria o assicurativa per l'emissione del carnet. Seguono contatti del cliente con l'Automobile Club provinciale per il disbrigo delle formalità necessarie per il rilascio del documento. È di prossima attivazione il sistema on line di richiesta e gestione del carnet.

Indicatori e valori programmati

Dimensione della qualità	Indicatore	Valore programmato
Tempestività	La risposta alla prima email di contatto viene fornita in tempo reale. L'obiettivo di performance organizzativa prevede una risposta entro 15 gg. Seguono contatti tra il cliente e l'Automobile Club provinciale per l'emissione del carnet in base alle richieste del cliente.	100%
Accessibilità	L'indirizzo email documenti.doganali@aci.it è presidiato dal personale dell'ufficio. Il carnet de passages en douane viene emesso dai seguenti Automobile Club provinciali quali: Automobile Club di Alessandria, Arezzo, Ascoli Piceno, Bari, Belluno, Bergamo, Biella, Bologna, Bolzano, Brescia, Brindisi, Cagliari, Catania, Como, Cuneo, Ferrara, Firenze, Forlì, Genova, Grosseto, Imperia, Lecce, Livorno, Lucca, Macerata, Mantova, Massa Carrara, Milano, Modena, Napoli, Padova, Palermo, Parma, Pavia, Perugia, Pesaro, Piacenza, Pisa, Pistoia, Ragusa, Ravenna, Reggio Calabria, Reggio Emilia, Rimini, Roma, Rovigo, Sassari, Savona, Siena, Sondrio, Torino, Trento, Treviso, Trieste, Udine, Varese, Venezia, Vicenza.	100%
Efficacia e conformità	La valutazione commerciale risponde a degli standard di regolamento e viene monitorata dalle misure previste nel PTPC tramite controlli periodici.	98%

Il Servizio è pubblicizzato mediante sito web istituzionale, nella sezione Il Club: Soci in viaggio. Per chi va all'estero al seguente link: <http://www.aci.it/il-club/soci-in-viaggio/per-chi-va-allestero/carnet-de-passages-en-douane.htm>.

Per informazioni o per le valutazioni dei veicoli è possibile inviare una email all'indirizzo documenti.doganali@aci.it

Per ulteriori informazioni sul carnet de passages en douane, visitare il sito www.carnetdepassage.org

- **Attivazione di presidi specifici di assistenza:**

L'email documenti.doganali@aci.it è dedicata al servizio dei carnet de passages en douane ed è presidiata dal personale dell'ufficio dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 15.00. Si risponde in italiano ed in lingua inglese.

- **Tutela diritti utenti (modalità di ringraziamenti/reclami/suggerimenti per il miglioramento del servizio):**

Alla email dedicata documenti.doganali@aci.it presente sul sito ACI pervengono direttamente ringraziamenti, reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio.

- **Presenza di sistemi specifici di rilevazione della soddisfazione rispetto al servizio:**

L'ufficio competente svolge periodicamente rilevazioni circa la soddisfazione del cliente in base alle email che pervengono all'indirizzo email dedicato. I criteri sui quali si focalizza l'attenzione sono relativi alla tempistica di gestione delle pratiche, completezza di informazione e al problem solving dei singoli casi. Si è in attesa di entrare nella nuova procedura " e cpd system" predisposta dalla FIA per la gestione on line di tutto il procedimento dei cpd comprensivo della rilevazione della soddisfazione del cliente.

- **Esiti della rilevazione della soddisfazione degli utenti:**

La rilevazione degli esiti mostra una soddisfazione degli utenti relativa al lavoro svolto, all'assistenza fornita in Italia e all'estero, alla risoluzione delle problematiche incontrate.

Scheda descrittiva del Servizio di Fornitura Dati Statistici

Il servizio fornisce dati e informazioni su:

- **parco veicolare e tendenze del mercato dei veicoli** - consistenza del parco veicolare al 31 dicembre di ogni anno, iscrizioni al PRA, passaggi di proprietà, minivolture e radiazioni nell'anno in corso e precedenti;
- **dati sull'incidentalità stradale** con particolare attenzione alla localizzazione sulla rete viaria principale;
- **costi km e fringe benefit:** dati per quantificare i rimborsi a chi utilizza il proprio veicolo per lavoro e tabelle per determinare la retribuzione in natura derivante dall'utilizzo da parte dei dipendenti di veicoli ad uso promiscuo (lavorativo e personale).

Ogni richiesta che necessita di una lavorazione ad hoc viene presa in carico dall'Area Professionale Statistica dell'ACI che si occupa di elaborare e fornire i dati al richiedente.

Il pagamento, ove richiesto, il cui importo è stabilito secondo la **tabella tariffe 2019** presente al seguente link [Portale Trasparenza ACI - Regolamento per l'accesso al Sistema Informativo Centrale dell'Automobile Club d'Italia ai sensi della legge 9 luglio 1990, n. 187,](#) viene effettuato a seguito di fattura.

Prima di inviare la richiesta è opportuno visitare la sezione del sito istituzionale dell'ACI <http://www.aci.it/laci/studi-e-ricerche/dati-e-statistiche.html> in cui sono contenute le pubblicazioni statistiche relative al fenomeno della motorizzazione nel suo complesso: parco veicoli, formalità e tendenze di mercato, incidentalità. Tali pubblicazioni sono anche nella sezione Open data in formato Open Office.

Alcuni dati sul parco veicolare sono disponibili anche in www.opv.aci.it mentre dati dell'incidentalità stradale e della Localizzazione sulla rete viaria principale sono pubblicati su www.lis.aci.it

Modalità di accesso al servizio

Per chi	Modalità
Il Servizio è fruibile sia da parte di privati cittadini che da parte di aziende o pubbliche amministrazioni.	Tramite il sito <u>www.aci.it</u> , nella sezione Servizi/Servizi online al seguente link <u>http://www.aci.it/i-servizi/servizi-online.html</u>

Indicatori e valori programmati

Dimensione della qualità	Indicatore	Valore programmato
Tempestività	Un primo contatto con l'utente viene preso in tempi brevissimi (max 2 giorni). In molti casi si tratta già della risposta al quesito posto o dell'invio del preventivo di spesa per rimborso costi di elaborazione che il richiedente deve approvare; in qualche caso si inizia un confronto con il richiedente per definire esattamente l'oggetto della richiesta. Una volta terminata la fase propedeutica (definizione dell'oggetto e ricezione dell'approvazione del preventivo) le elaborazioni vengono inviate in tempi stretti, compatibilmente con la complessità delle stesse.	100%
Accessibilità	Le richieste inoltrate con apposita modulistica tramite il sito www.aci.it giungono alla casella di posta elettronica statistica@aci.it che è quotidianamente presidiata dai professionisti dell'Area Professionale Statistica.	100%
Efficacia e conformità	La valutazione dei costi delle forniture è stabilita dal Regolamento di accesso al Sistema Informativo dell'ACI; le forniture vengono effettuate tramite elaborazioni da data mart o da Costi chilometrici e rispettano la normativa SiStaN in materia di diffusione di dati.	90%

Il Servizio è pubblicizzato mediante sito web istituzionale, nella sezione Servizi, Servizi on line, al seguente link <http://www.aci.it/i-servizi/servizi-online.html>.

- **Attivazione di presidi specifici di assistenza:**

Referenti del servizio: Alessia Grande, Alessandro Vasserot, Marco Cilione.

- **Tutela diritti utenti (modalità di ringraziamenti/reclami/suggerimenti per il miglioramento del servizio):**

Invio di segnalazioni tramite lo stesso canale usato per la richiesta.

- **Presenza di sistemi specifici di rilevazione della soddisfazione rispetto al servizio:**

Non previsti.

- **Esiti della rilevazione della soddisfazione degli utenti:**

Pur non essendo previsto uno specifico sistema di rilevazione del gradimento le email pervenute mostrano soddisfazione degli utenti relativamente al lavoro svolto ed alla tempestività della risposta.