

**DELIBERAZIONE ADOTTATA DAL CONSIGLIO GENERALE**  
**NELLA RIUNIONE DEL 23 GENNAIO 2020**

**IL CONSIGLIO GENERALE**

“Vista la deliberazione adottata nella seduta del 30 ottobre 2018, con la quale è stata approvata la stipula della Convenzione tra l’ACI e la Società *in house* ACI Global Spa, della durata di sei anni, con decorrenza dal 1° gennaio 2019 e scadenza al 31 dicembre 2024, per l’organizzazione, il coordinamento e la prestazione dei servizi di assistenza relativi alla mobilità e, segnatamente, di quelli riguardanti l’assistenza ai veicoli, alla persona e all’abitazione riservati ai Soci ACI, nonché di ulteriori eventuali attività inerenti all’oggetto sociale di ACI Global e funzionali al perseguitamento delle finalità istituzionali dell’Ente; preso atto che, con la richiamata deliberazione, è stato altresì conferito mandato al Comitato Esecutivo ai fini dell’approvazione, entro il 31 dicembre 2018, degli allegati tecnici alla Convenzione in parola, che costituiscono parte integrante della stessa; tenuto conto che il Comitato Esecutivo, con deliberazione adottata nella seduta del 19 dicembre 2018, in conformità al mandato ricevuto, ha approvato i richiamati allegati tecnici relativi, rispettivamente, al piano dei servizi (allegato 1), ai livelli di servizio (allegato 2), alle modalità di rendicontazione (allegato 3), alle modalità di determinazione dei costi diretti interni e di imputazione dei costi indiretti (allegato 4) ed alla designazione di ACI Global a responsabile del trattamento dei dati (allegato 5); vista la successiva deliberazione adottata dal Consiglio Generale nella seduta del 30 ottobre 2019, come modificata con deliberazione adottata nell’odierna seduta, con la quale sono state approvate talune modifiche ed integrazioni al citato allegato 1; tenuto conto che la citata Convenzione prevede, all’art.9, ed agli artt. 2.1 e 3.1 dell’allegato 3, che la Società ACI Global sottoponga all’approvazione dell’Ente il piano annuale delle attività ed il budget economico-previsionale del medesimo esercizio, riportante l’indicazione dei costi previsti; vista la nota della Direzione Centrale Attività Associate e Gestione e Sviluppo Reti del 15 gennaio 2020, e preso atto di quanto ivi rappresentato; preso atto, in particolare, che la stessa ACI Global ha trasmesso all’ACI il piano delle attività per l’anno 2020 e le connesse previsioni di budget, che sono stati positivamente verificati dalla competente Direzione Centrale; tenuto conto che le attività pianificate per il corrente anno si riferiscono ai servizi di soccorso stradale a favore dei Soci, ai servizi di *contact center* per l’assistenza informativa, ai servizi assicurativi accessori al soccorso stradale, comprensivi di quelli di supporto alla gestione assicurativa e rimborso premi, alla promozione ed acquisizione delle tessere ACI Welfare ed al recupero e rottamazione dei veicoli coinvolti nel sisma che nel 2016 ha colpito le Regioni Lazio, Marche, Umbria ed Abruzzo; considerato, in ordine ai presupposti di legge per l’affidamento ad ACI Global SpA dei sopra richiamati servizi in esecuzione della vigente Convenzione, che, con deliberazione ANAC n.456 del 29 maggio 2019 l’Ente è stato iscritto nell’elenco di cui all’art.192, comma 1, del decreto legislativo n. 50/2016 (Codice dei contratti pubblici) con riguardo agli affidamenti in modalità *in house* nei confronti della stessa ACI Global SpA; considerato altresì che il richiamato contesto

normativo prevede che l'affidamento diretto sia preceduto, nel caso di servizi disponibili sul mercato, dalla valutazione sulla congruità dell'offerta della Società *in house*, avuto riguardo all'oggetto e al valore della prestazione, dando conto, nella motivazione del provvedimento di affidamento, delle ragioni del mancato ricorso al mercato, nonché dei benefici per la collettività della forma di gestione prescelta, anche con riferimento agli obiettivi di universalità e socialità, di efficienza, di economicità e di qualità del servizio, nonché di ottimale impiego delle risorse pubbliche; considerato in particolare, per quanto attiene all'affidamento delle richiamate attività alla predetta Società in modalità *in house*, che: - ACI Global opera in armonia con gli obiettivi e secondo i piani di sviluppo indicati dall'Ente, nel rispetto delle regole di *governance*, uniformando la propria organizzazione a criteri di efficienza, efficacia, economicità e trasparenza e persegua le finalità istituzionali di carattere pubblico proprie dell'ACI; - la Società provvede, nell'interesse dell'Ente, all'esecuzione di servizi che, sul piano tecnico e per le caratteristiche peculiari degli ambiti operativi cui si riferiscono, richiedono una forte specializzazione ed una profonda conoscenza del settore di riferimento; - nell'ambito del rapporto convenzionale in essere, ACI esercita, in linea con la normativa vigente a livello nazionale e comunitario, un pregnante controllo sulla predetta Società *in house* e sui servizi alla stessa affidati, giovandosi altresì di una spiccata flessibilità gestionale nell'attività di produzione di servizi coerenti con gli indirizzi strategici dell'Ente; - ACI Global si avvale di un'articolazione sul territorio nazionale non riscontrabile con pari capillarità negli altri operatori di mercato che assicura, quale ulteriore valore aggiunto, una più spiccata tempestività d'intervento e una copertura anche nelle aree maggiormente disagiate, e che si sostanzia nell'organizzazione territoriale identificata con il "marchio" ACI Global Soccorso Stradale 803.116, preposta all'erogazione di servizi dell'assistenza tecnica connessa all'uso degli autoveicoli in viabilità autostradale ed in viabilità ordinaria, con l'ausilio di una centrale operativa di assistenza e di una struttura organizzativa per la gestione ottimizzata delle prestazioni di assistenza aventi connotato assicurativo; tenuto conto che la richiamata Convenzione prevede il riconoscimento alla Società ACI Global, a titolo di rimborso dei costi sostenuti, di quanto economicamente necessario, quale presupposto per continuare a garantire l'espletamento delle attività dalla stessa svolte a favore e nell'interesse dell'ACI; visto il documento predisposto dalla Direzione Attività Associative e Gestione e Sviluppo Reti, nella sua qualità di gestore della spesa della Società ACI Global, concernente la valutazione di congruità economica – effettuata sulla base del modello analitico per la valutazione di congruità degli affidamenti alle Società *in house* dell'Ente già rilasciato da un Advisor indipendente - delle attività da affidare alla medesima Società ACI Global per l'anno 2020, documento che, allegato al verbale della seduta sotto la lett. E), costituisce parte integrante della presente deliberazione ed al quale viene fatto integrale rinvio anche ai fini motivazionali; preso atto della metodologia in tale contesto seguita; tenuto conto in particolare che l'applicazione del predetto modello analitico ha consentito di riscontrare che, complessivamente, i corrispettivi previsti per i servizi da affidare nell'anno 2020 alla predetta Società *in house*, nell'ambito della vigente Convenzione, sono da ritenersi congrui rispetto ai valori di mercato; preso atto che il corrispettivo da riconoscere alla

Società ACI Global per le attività ed i servizi di cui sopra, attribuiti alla gestione della Direzione Centrale Attività Associative e Gestione e Sviluppo Reti, che la Società sarà chiamata a rendere all’Ente nell’anno 2020, è stato quantificato nell’importo massimo di €.17.536.000, oltre IVA, per la parte su cui è dovuta; ritenuto, per le motivazioni di cui sopra, che il mantenimento dei servizi in argomento in capo ad ACI Global rappresenta soluzione economicamente congrua ed atta a garantire al meglio la qualità e l’efficienza delle prestazioni e l’ottimale impiego delle risorse, anche in termini di riutilizzo e valorizzazione del patrimonio specifico di conoscenze, competenze e professionalità maturate nel corso degli anni dalla Società in parola; visti gli indirizzi strategici della Federazione per il triennio 2020-2022 approvati dall’Assemblea nella seduta del 29 aprile 2019, nonché con il Piano della Performance della Federazione per il medesimo triennio; visto il budget annuale 2020, deliberato dall’Assemblea nella riunione del 30 ottobre 2019; ritenuto, conseguentemente, di autorizzare l’affidamento alla Società *in house* ACI Global Spa dei predetti servizi, alle condizioni indicate, con riconoscimento alla Società del sopraindicato importo massimo per assicurare la continuità nella gestione delle prestazioni affidate dall’Ente alla Società medesima con riferimento ai citati ambiti di attività, per garantire l’equilibrio economico-finanziario della Convenzione in essere e per assicurare la necessaria continuità nell’erogazione dei servizi ai Soci dell’ACI, in ottemperanza all’impegno assunto in tal senso dall’Ente ed in linea con i Regolamenti associativi; preso atto del vigente “Regolamento di Governance delle Società partecipate da ACI”; **autorizza**, ai sensi della vigente Convenzione, l’affidamento alla Società *in house* ACI Global SpA dei servizi richiamati in premessa, che la stessa renderà all’Ente nell’anno 2020; **autorizza** il riconoscimento alla predetta Società dell’importo massimo di €.17.536.000 oltre IVA per la parte su cui è dovuta, a titolo di rimborso dei costi che la stessa sarà chiamata a sostenere nell’anno 2020 per la fornitura dei citati servizi, in ossequio agli obiettivi ed ai piani di attività che saranno gestiti dalla Direzione Attività Associative e Gestione e Sviluppo Reti per la medesima annualità. La relativa spesa trova copertura, quanto ad €.16.541,000, nel Conto di costo 4107 “Spese per prestazioni di servizi” del budget di gestione assegnato alla Direzione Attività Associative e Gestione e Sviluppo Reti per l’anno 2020 e, quanto ad €.15.000,00, nel Conto 4114 “Oneri diversi di gestione - Soccorso e assistenza calamità naturali” del budget di gestione assegnato alla stessa Direzione Attività Associative e Gestione e Sviluppo Reti per l’esercizio 2020. La restante somma di €.980.000 verrà imputata nel Conto di costo 4107 del budget di gestione dell’esercizio 2021, trattandosi di risconti per premi assicurativi. Il pagamento alla Società in parola avrà luogo secondo i criteri definiti nella richiamata Convenzione, sulla base della verifica delle rendicontazioni relative alle attività svolte e del loro stato di avanzamento, sempre e comunque entro i limiti della somma massima autorizzata di €.17.536.000. La citata Direzione Centrale Attività Associative e Gestione e Sviluppo Reti è incaricata di tutti gli adempimenti connessi e conseguenti all’esecuzione della presente deliberazione.”.

**RELAZIONE CONCERNENTE LA VALUTAZIONE DI CONGRUITA' ECONOMICA DELLE PRESTAZIONI EROGATE DALLA SOCIETA' ACI GLOBAL *IN HOUSE* PER L'ANNO 2020, AI SENSI DELL'ART. 192 D. LGS. 50/2016 (CODICE DEI CONTRATTI PUBBLICI)**

***PREMESSA E CONTESTO DI RIFERIMENTO***

L'affidamento *in house* rappresenta un modello organizzativo alternativo all'applicazione della disciplina comunitaria in materia di appalti e servizi pubblici, per effetto della quale una pubblica amministrazione si avvale, al fine di reperire determinati beni e servizi strumentali all'erogazione di servizi pubblici, di soggetti distinti sul piano formale sui quali esercita il controllo analogo. L'Automobile Club d'Italia assicura la realizzazione dei propri fini istituzionali, in materia di servizi di assistenza relativi alla mobilità, anche attraverso la Società ACI Global (nel seguito ACI Global), che opera in regime di *in house providing*, in forza del relativo accordo convenzionale approvato dal Consiglio Generale dell'Ente in data 30 ottobre 2018, per la durata di sei anni con decorrenza dal 01/01/2019 e fino al 31/12/2024. Su mandato dello stesso Consiglio Generale, il Comitato Esecutivo, nella seduta del 19 dicembre 2018, ha approvato gli allegati tecnici che fanno parte integrante della Convenzione stessa.

La Convenzione in parola prevede che ACI Global *in house* eroghi i servizi riguardanti l'organizzazione, il coordinamento e la prestazione di servizi di assistenza relativi alla mobilità, in particolare quelli riguardanti l'assistenza ai veicoli, alla persona e all'abitazione riservati ai Soci ACI, nonché altre eventuali attività inerenti all'oggetto sociale della stessa società e funzionali al perseguitamento delle finalità istituzionali dell'Ente.

In ottemperanza a quanto disposto dall'art.192 del D. lgs n.50/2016, ad esito del riscontro della sussistenza dei necessari requisiti, il Comitato Esecutivo, nella seduta del 15 novembre 2018, ha autorizzato, con riferimento ad ACI Global, l'iscrizione dell'Ente nell'elenco ANAC delle amministrazioni pubbliche che operano mediante affidamenti diretti nei confronti di proprie Società *in house*. In attuazione di detta deliberazione, il Responsabile dell'Anagrafe delle Stazioni appaltanti dell'Ente, su delega del 17 dicembre 2018 conferita dal Presidente, ha provveduto a presentare la domanda di iscrizione dell'ACI nell'elenco ANAC soprarichiamato, secondo le modalità indicate nelle linee guida n.7 approvate dalla stessa Autorità con delibera n.235 del 15 febbraio 2017, aggiornata con successivo provvedimento n. 951 del 20 settembre 2017. A tale riguardo, con provvedimento n. 456 del 29 maggio 2019, l'ANAC ha disposto l'iscrizione dell'ACI, in qualità di Ente affidante, all'Elenco in argomento con riferimento alla Società controllata ACI Global quale organismo *in house* affidatario.

## **1. ANALISI DELLA CONGRUITÀ ECONOMICA**

### **1.1 PREMESSA**

L'art.192 del Codice dei Contratti prevede altresì che, ai fini dell'affidamento *in house* di un contratto avente ad oggetto servizi disponibili sul mercato in regime di concorrenza, le stazioni appaltanti effettuino preventivamente la valutazione sulla congruità economica dell'offerta ricevuta dai soggetti operanti in regime di *in house*, avuto riguardo all'oggetto e al valore della prestazione, dando conto, nella motivazione del provvedimento di affidamento, delle ragioni del mancato ricorso al mercato, nonché dei benefici per la collettività della forma di gestione prescelta, anche con riferimento agli obiettivi di universalità e socialità, di efficienza, di economicità, di qualità del servizio e di ottimale impiego delle risorse pubbliche.

Tanto premesso, in relazione alla Società in oggetto, l'analisi di congruità economica delle prestazioni che la stessa si impegna a erogare, a favore dell'Ente, nel corso dell'esercizio 2020, è stata svolta attraverso il modello analitico di valutazione predisposto e rilasciato da un Advisor indipendente, individuato nella società di consulenza KPMG Advisory S.p.A., attraverso apposita procedura pubblica. Il modello predisposto è stato già utilizzato dalla suddetta società di consulenza per la verifica di congruità delle prestazioni erogate da ACI Global ad ACI per l'esercizio 2019. Lo stesso strumento metodologico tuttavia è stato reso disponibile a beneficio dell'Ente, ai fini delle medesime valutazioni, anche per gli affidamenti *in house* relativi all'esercizio 2020. A corredo del modello analitico in argomento e al fine di agevolarne l'applicazione all'esercizio 2020, l'Advisor ha fornito un apposito manuale operativo di supporto attraverso il quale si è reso possibile individuare, raccogliere ed analizzare i dati utili all'utilizzo modello in argomento, ai fini della verifica di congruità per il prossimo esercizio.

### **1.2 CAMPO DI APPLICAZIONE DELL'ANALISI DI CONGRUITÀ**

Il modello citato si basa su analisi di benchmarking delle logiche economiche adottate in contesti di mercato con prodotti/servizi comparabili e/o sostitutivi rispetto a quelli offerti da ACI Global.

Si ritiene opportuno evidenziare che l'analisi di congruità si concentra sulla componente dei costi interni, relativamente alle attività in Convenzione, aventi ad oggetto i servizi di assistenza stradale, quelli informativi e i servizi assicurativi. Dal momento che ACI Global, in qualità di società operante in regime di "in house providing" - ai sensi del D. lgs 18 aprile 2016 n. 50 – è soggetta alle procedure ad evidenza pubblica per l'acquisto di beni e servizi sul mercato, la componente di costi esterni (in particolare quelli afferenti ai premi assicurativi) è per sua natura, secondo quanto precisato dall'Advisor indipendente, oggetto di confronto con l'offerta del mercato e quindi congrua rispetto a quest'ultima.

### **1.3 PRESTAZIONI OGGETTO DELL'ANALISI DI CONGRUITÀ'**

In linea con l'analogia analisi svolta per l'anno 2019, l'oggetto della congruità economica è rappresentato dall'offerta delle prestazioni di assistenza stradale, di servizi informativi e di servizi assicurativi che saranno erogate anche nel corso dell'esercizio 2020 da ACI Global a favore di ACI, in attuazione degli impegni assunti con la Convenzione in essere. Dette attività sono svolte dalla Società controllata attraverso un'organizzazione costituita, rispettivamente, da una struttura tecnica territoriale preposta all'esecuzione dei servizi tecnici e di assistenza per la viabilità autostradale e ordinaria, da una centrale operativa telefonica di assistenza, dedicata ai servizi di informazione ed all'erogazione dei servizi di assistenza tecnica connessi all'uso di autoveicoli e alla persona, ed infine, da una struttura organizzativa per la gestione dei servizi assicurativi preposta altresì alla liquidazione dei sinistri. La remunerazione spettante ad ACI Global per le attività e servizi prestati è effettuata al rimborso dei costi da questa sostenuti, determinati tenendo conto della congruità e dell'inerenza degli stessi rispetto alle prestazioni e ai servizi forniti.

### **1.4 APPLICAZIONE ALL'ESERCIZIO 2020 DEL MODELLO DI ANALISI PER LA CONGRUITÀ**

Il modello di analisi permette di eseguire una rielaborazione automatica, a partire dai dati storici e previsionali 2020, finalizzata a calcolare indicatori di sintesi per ciascuna attività oggetto di verifica di congruità. L'indicatore in parola è costituito, di fatto, dalla tariffa media ponderata<sup>1</sup> delle diverse prestazioni connesse ai servizi offerti da ACI Global. Nel modello in esame, il valore di tale indicatore viene confrontato con un panel di tariffe rilevate sul mercato e riguardanti prodotti/servizi sostitutivi e comparabili con quelli da congruire, offerti da operatori privati specificamente individuati dall'Advisor.

I dati di input relativi all'esercizio 2020, strumentali alla rielaborazione predetta, sono stati forniti dalla società ACI Global ed attengono in particolare:

- al fatturato previsto per singola commessa (soccorso stradale, informazioni e servizi assicurativi) al netto dei rispettivi risultati economici;
- al numero di prestazioni attese nell'ambito delle tipologie di intervento di soccorso stradale (veicoli leggeri e pesanti) e del servizio informativo;
- al numero di prestazioni attese nell'ambito del servizio informazioni con la relativa indicazione dei minuti medi per prestazione informativa;
- al numero di tessere previste, suddivise per tipologia;
- al premio annuo unitario delle tessere ACI da corrispondere alla Compagnia di Assicurazioni;
- ad altri costi per servizi assicurativi.

Nel modello di analisi sono state inoltre inserite come dati di input le tariffe unitarie medie al 2019 del soccorso stradale, differenziate per tipologia di veicolo e di intervento.

---

<sup>1</sup> Tariffa media ponderata: la tariffa media, ponderata per il mix di prestazioni in Convenzione, viene calcolata, dal modello di analisi, partendo dall'incidenza di ciascuna specifica tipologia di servizio sul totale prestazioni, in termini di numero di prestazioni da erogare nel corso del 2020 stimato da ACI Global. (Fonte KPMG)

## **1.5 CORRISPETTIVO PREVISTO DALLA CONVENZIONE: DETTAGLIO PER SERVIZIO**

La Società ha elaborato un budget 2020 che stima ricavi pari ai costi, per complessivi 20,5 mln di € (tale budget è relativo sia ad attività in Convenzione che a quelle erogate sul libero mercato)<sup>2</sup>.

L'ammontare del suddetto budget che ACI Global attribuisce alle attività rientranti nel perimetro della Convenzione, calcolato al netto dei risultati di gestione, è pari a circa 18,56 mln di €, al lordo delle fee retrocesse dalla rete convenzionata (il budget autorizzativo per l'esercizio 2020 è conseguentemente inferiore poiché ridotto dell'importo corrispondente alle citate fee).

Di tale importo, i corrispettivi 2020 riconducibili al servizio di assistenza stradale ammontano a circa 14,95 mln €, quelli relativi al servizio informazioni a 0,25 mln di €, mentre i corrispettivi 2020 relativi al servizio assicurativo si attestano intorno all'importo di 3,35 mln di €.

Nel periodo in esame, i costi previsti dalla Società, associati all'erogazione dei citati servizi in Convenzione, si compongono di:

- **Costi diretti esterni (CDE):** costi esterni per acquisto di beni/servizi direttamente riconducibili alle attività svolte dalla Società, riguardano:
  - i servizi di assistenza stradale e informativi, l'acquisto dei servizi dalla rete dei centri delegati, per l'importo di 7,24 mln di €;
  - i servizi assicurativi, il pagamento dei premi polizza alla compagnia assicurativa, per l'importo di 2,04 mln di €.
- **Costi diretti interni (CDI):** costi interni direttamente imputabili alle attività svolte dalla Società sulla base della stima delle tempistiche impiegate per il loro svolgimento e riferibili, principalmente, alla centrale operativa e ai servizi di IT e telefonia:
  - servizi di assistenza stradale e informativi, per l'importo di 4,65 mln di €;
  - servizi assicurativi, per l'importo di 0,41 mln di €.
- **Costi di struttura (CDS):** costi interni ed esterni, relativi, principalmente, ad attività di governance, supporto e staff, oltre che ad ammortamenti relativi a beni strumentali non direttamente imputabili alle diverse commesse. Tali costi sono allocati sui vari servizi secondo specifici criteri definiti in Convenzione:
  - servizi di assistenza stradale e informativi, per l'importo di 3,16 mln di €;
  - servizi assicurativi, per l'importo di 0,65 mln di €.

---

<sup>2</sup> Budget 2020 di ACI Global - Relazione accompagnatoria e Piano delle Attività. (Fonte: ACI Global)

- Altri oneri afferenti alla gestione fiscale e finanziaria della Società:
  - servizi di assistenza stradale e informativi, per l'importo di 0,11 mln di €;
  - servizi assicurativi, per l'importo di 0,26 mln di €.

## 1.6 VERIFICA DELLA CONGRUITA' ECONOMICA

La società di consulenza KPMG Advisory S.p.A., con nota dell'11 dicembre 2019, ha provveduto a fornire all'Ente l'aggiornamento dei parametri di benchmark, a supporto della verifica di congruità per il 2020, relativamente al servizio di soccorso stradale, alla fornitura di servizi informativi/call center ed infine alla fornitura di polizze assicurative in materia di assistenza tecnica e sanitaria. Si evidenzia peraltro che, in relazione al servizio assicurativo, il benchmark individuato dall'Advisor considera il premio annuo di polizza assicurativo inclusivo, oltre che delle prestazioni di assistenza tecnica e sanitaria, del servizio di *call center e gestione pratiche*. L'aggiornamento dei parametri al 2020 si riferisce allo stesso *panel* di operatori privati, già individuato per l'analisi del 2019, che erogano sul mercato servizi comparabili con quelli di ACI Global.

### 1.6.1 Servizi di soccorso stradale

Nell'ambito della vigente Convenzione costituiscono oggetto di affidamento in regime di in house providing, da parte di ACI in favore di ACI Global, le attività di organizzazione, il coordinamento e le prestazioni di assistenza relativi alla mobilità e segnatamente quelli relativi all'assistenza ai veicoli riservata ai Soci ACI.

Nella tabella sottostante si riportano in dettaglio i servizi sopra citati:

<b>SERVIZIO PER LA MOBILITA' VEICOLI LEGGERI</b>
Dépannage veicoli con massa complessiva fino a 3.500 kg
Traino 25 km veicoli con massa complessiva fino a 2.500 kg <sup>3</sup>
Traino 25 km veicoli con massa complessiva da 2501 kg a 3500 kg <sup>3</sup>
Traino 50 km veicoli con massa complessiva fino a 2500 kg
Traino 50 km veicoli con massa complessiva da 2501 kg a 3500 kg
Soccorso stradale notturno/festivo veicoli con massa complessiva fino a 2500 kg
Soccorso stradale notturno/festivo veicoli con massa complessiva da 2501 kg a 3500 kg
Recupero difficoltoso veicoli con massa complessiva fino a 3.500 kg
Recupero con carro gru diurno veicoli con massa complessiva fino a 3.500 kg

<sup>3</sup> A decorrere dal 1° gennaio 2020, il chilometraggio di traino compreso nella copertura associativa per i veicoli con massa fino a 2.500 kg, e per i veicoli con massa da 2.500 a 3.500 kg è esteso a 25 km in luogo di 20 Km. La modifica ha effetto per i servizi di assistenza effettuati sul territorio nazionale e riguarda le tessere associative Gold, Sistema, Club e Storico.

Recupero con carro gru notturno veicoli con massa complessivo fino a 3.500 kg
Uscita a vuoto del carro fino a 3.500 kg
Attivazione soccorso stradale a tariffa scontata
<b>SERVIZIO PER LA MOBILITA' VEICOLI PESANTI</b>
Dépannage veicoli con massa complessiva oltre 3500 kg
Traino 30 km veicoli con massa complessiva oltre 3500 kg
Recupero mezzi pesanti veicoli con massa complessiva superiore a 3.500 kg
Uscita a vuoto del carro superiore a 3.500 kg
Soccorso stradale veicoli con massa complessiva oltre 3500 kg (due veicoli)

Il corrispettivo previsto per l'attività di soccorso stradale per l'esercizio 2020 prevede, per la copertura dei CDE, il riconoscimento dei costi relativi al volume di prestazioni effettivamente erogate, sulla base di specifiche tariffe distinte per tipologia di servizio. Per la copertura dei CDI e dei CDS ed altri oneri, il rimborso, da parte di ACI, viene erogato trimestralmente sulla base del costo effettivamente sostenuto da ACI Global.

Al fine di analizzare il corrispettivo complessivo, il modello calcola una tariffa implicita, distinta per tipologia di servizio, inclusiva del costo diretto di esecuzione del servizio stesso (CDE) e della quota parte dei componenti di costo (CDI, CDS, altri oneri) associata a tale servizio.

La tariffa implicita 2020 applicata da ACI Global nell'esecuzione del servizio di soccorso stradale, è stata calcolata, quindi, sulla base del numero delle prestazioni attese per l'anno 2020 (pari a n.91.653), del corrispettivo complessivo previsto nel budget 2020 (14,96 mln di €) nonché dell'incidenza media dei ricavi, per gli anni 2018 e 2019, per ciascuna delle tipologie di servizio identificate distinte tra veicoli leggeri e pesanti.

Veicoli Leggeri		Benchmark		Tariffa ACI Global 2019 (€)	Tariffa ACI Global 2020 (€)
Tipologia di servizio		Min (€)	Max (€)		
depannage vhl massa fino 3,5		94	201	115	133
traino 25 km vhl massa fino 2,5		108	137	119	119
traino 25 km vhl massa da 2,02 a 3,5		108	189	185	143
traino 50 km vhl massa fino 2,5		136	158	174	168
traino 50 km vhl massa > 2,5		223	830	246	198
soccors notturno festivo fino a 2,5		128	142	135	136
soccors notturno festivo fino a 3,5		211	249	222	181
recupero difficoltoso		33	162	109	-
recupero carro gru diurno		n.a.	n.a.	540	-
recupero carro gru notturno		n.a.	n.a.	750	-
uscita a vuoto fino a 3,5		n.a.	n.a.	58	76
attivazione ssm tariffa scontata		n.a.	n.a.	21	47
rimborsi		n.a.	n.a.	160	79

Veicoli Pesanti		Benchmark		Tariffa ACI Global 2019 (€)	Tariffa ACI Global 2020 (€)
Tipologia di servizio		Min (€)	Max (€)		
depannage vhl massa > 3,5		156	208	280	214
traino 30 km vhl massa >3,5		189	790	463	619
rec. pesanti vhl massa >3,5		180	1.252	901	925
rec. pesanti vhl massa >3,5					
2 vhl		n.a.	n.a.	2.392	3.543
uscita a vuoto > a 3,5		n.a.	n.a.	81	116
traino 30 km vhl massa >3,5		n.a.	n.a.	927	662
2 vhl		n.a.	n.a.	867	448
rimborsi					

Il confronto tra le tariffe implicite 2020 dei servizi di soccorso stradale offerti da ACI Global, con il range delle tariffe medie di benchmark rilevate dall'Advisor, ha consentito di analizzare complessivamente il 95% del corrispettivo atteso dalla Società per il 2020 per servizi di soccorso stradale. Il restante 5% afferisce a corrispettivi per tipologie di servizi per i quali l'Advisor non ha trovato riscontro sul mercato.

In particolare, delle undici tipologie di servizio per le quali è stato rilevato un benchmark, nove evidenziano una tariffa implicita inclusa nel range del benchmark di riferimento, mentre per le rimanenti due tipologie di servizi ACI Global, "traino 50 km vhl massa fino 2,5" e "depannage vhl massa > 3,5 veicoli pesanti", le relative tariffe non rientrano nei limiti individuati.

In considerazione delle risultanze emerse dall'analisi delle tariffe per specifica tipologia di servizio, il modello prevede l'elaborazione di un indicatore di sintesi concernente il confronto delle *Tariffe media ponderate*, calcolate sulla base del mix di prestazioni di soccorso stradale, che ACI Global prevede di erogare nel corso del 2020 (cfr. tabella sottostante).

Sintesi risultanze 2020 (€)		
Tariffa media ponderata minima benchmark	Tariffa media ponderata massima benchmark	Tariffa media ponderata ACI Global 2020
120	185	156

Il confronto delle tariffe medie ponderate evidenzia che la tariffa implicita applicata da ACI Global, che include sia il costo diretto di esecuzione del servizio (CDE) che le ulteriori componenti di costo (CDI, CDS, altri oneri) associate al servizio di soccorso stradale, ricade pienamente nel range del mercato. Si ritiene, pertanto che il corrispettivo richiesto per il servizio previsto da ACI Global, con riferimento al servizio di soccorso stradale, risulta complessivamente in linea con quanto applicato dagli operatori di mercato.

### 1.6.2 Servizio informativo

Il Servizio Informativo inbound, attivo 365 giorni l'anno 24 ore su 24, fornisce informative in materia di tessere, prestazioni, pratiche amministrative, servizi e vantaggi associativi, localizzazione delle officine, meteo, traffico, viabilità, distanze chilometriche, percorsi alternativi, condotta da seguire in caso di incidente, riferimenti sanitari per il soccorso ad eventuali feriti, stima dei danni al veicolo. La previsione del corrispettivo previsto per l'esercizio 2020, per il servizio informativo, è stata definita da ACI Global sulla base della stima dei costi da sostenere nel corso del medesimo esercizio, calcolati alla luce del volume di prestazioni e del costo storico sostenuto dalla Società.

In considerazione di quanto premesso, i corrispettivi 2020 attesi per il servizio in argomento si attestano nell'importo complessivo di 0,25 mln di €, per un numero totale di prestazioni di circa 26.455. Ne consegue che il modello ha calcolato una tariffa media implicita per prestazione/telefonata pari a 1,72 €/minuto.

La citata tariffa è stata confrontata con le tariffe/minuto medie che l'Advisor ha rilevato sul mercato per servizi similari, offerti da operatori attivi nei servizi informativi e di call center (cfr. tabella sottostante). Nello specifico, sono state rilevate le tariffe/minuto minime e massime sia di una società italiana operante da oltre 30 anni nel Customer Experience Management, che quelle di società che erogano servizi di call center inbound informativi, individuate da KPMG da una propria base dati.

#### Servizio informazioni

##### Analisi di benchmark 2020 (€ / minuto)

Sintesi risultanze		Tariffa min benchmark	Tariffa max benchmark	Tariffa media ACI Global 2019	Tariffa media ACI Global 2020
		0,62	2,63	1,05	1,72

Con riferimento ai servizi di informazione, il risultato di sintesi evidenzia, quindi, un indicatore di tariffa media al minuto applicato da ACI Global, per il 2020, ricadente pienamente nel range di benchmark minimo e massimo rilevato sul mercato, riferibile a servizi sostitutivi proposti da operatori di settore.

### 1.6.3 Servizio assicurativo

Nella Convenzione in essere è stata attribuita ad ACI Global anche la gestione delle coperture assicurative relative al Ramo Assistenza a beneficio dei Soci ACI. La modalità di fatturazione relativa a questo servizio per l'esercizio 2020 prevede il rimborso dei costi diretti esterni (CDE), ossia dei corrispettivi versati da ACI Global alla compagnia assicurativa (premi polizza), oltre al rimborso dei costi diretti interni (CDI), dei costi di struttura (CDS) e degli altri oneri associati al servizio, riconducibili al funzionamento della struttura organizzativa interna ad ACI Global volta alla gestione delle prestazioni di assistenza assicurativa.

Come già anticipato, l'analisi di congruità, per quanto concerne i servizi assicurativi, si limita alla componente dei costi interni che ACI Global addebita all'Ente. La Società, infatti, nel corso del 2019, ad esito di apposita procedura ad evidenza pubblica, ha affidato ad un fornitore del mercato i servizi di copertura assicurativa, i cui oneri, riconducibili ai premi delle polizze, costituiscono, come già evidenziato, i costi diretti esterni. Tale componente di costo è da ritenersi congrua, posto che la tariffa è stata individuata sul mercato attraverso la procedura pubblica summenzionata.

Al fine di costruire un panel di tariffe comparabili con i servizi relativi all'ambito assicurativo, l'Advisor ha provveduto a identificare un gruppo di prodotti della stessa natura venduti da operatori privati, presenti sul mercato, che svolgono servizi comparabili a quanto fornito dalle tessere ACI Gold e ACI Sistema. Le offerte individuate, aggiornate all'anno 2019, comprendono in modo indistinto sia la componente riconducibile ai premi delle polizze che la componente riguardante i servizi informativi e la gestione delle pratiche assicurative.

Va precisato, quindi, che nell'analisi di congruità relativa ai costi sostenuti da ACI Global per il servizio di call center e gestione delle prestazioni assicurative, la componente dei premi polizza (già congruita), costituisce un driver per eseguire il benchmark di riferimento per i servizi sopra citati.

Si riporta, di seguito, lo schema di confronto tra le offerte di assistenza dei due operatori individuati sul mercato e quelli previsti dalle tessere Gold e Sistema:

Tipologia di servizio a confronto		Benchmark	
Tipologia di servizio	Genialloyd	Europ assistance	
A) Assistenza tecnica	✓	✓	
B) Assistenza sanitaria	✓	✓	
C) Assistenza all'abitazione	X	X	

Costo a polizza (€)	11,0 (Min)	15,0 (Max)
---------------------	------------	------------

Tipologia di servizio a confronto		ACI Global	
Tipologia di servizio		Gold	Sistema
A) Assistenza tecnica		✓	✓
B) Assistenza sanitaria		✓	✓
C) Assistenza all'abitazione		✓	X

Costo a polizza 2020 (€)	10,8	4,4
--------------------------	------	-----

Come sopra evidenziato, i due prodotti assicurativi rilevati sul mercato dall'Advisor non includono il servizio di assistenza all'abitazione, copertura viceversa garantita dalla tessera ACI Gold.

Dall'analisi di benchmark, eseguita secondo le modalità indicate dal relativo modello, emerge conseguentemente che la tariffa applicata da ACI Global, con riferimento alle tessere Gold e Sistema, comprensiva del servizio offerto dalla struttura organizzativa interna, dedicata alla gestione delle prestazioni di assistenza di natura assicurativa, risulta inferiore rispetto al range individuato sul mercato.

## 1.7 CONSIDERAZIONI FINALI DI CONGRUITÀ PER L'ESERCIZIO 2020

Alla luce delle analisi e valutazioni di cui sopra, tenuto conto delle ipotesi e limitazioni che sono state alla base anche della verifica di congruità del precedente esercizio, si ritiene che, complessivamente, le condizioni economiche afferenti all'insieme dei servizi che ACI Global svolgerà nell'esercizio 2020 per conto dell'Ente, in attuazione di quanto previsto dall'accordo convenzionale in essere, siano congrue rispetto ai valori di mercato rilevati dall'Advisor.

Il DIRETTORE  
Alessandra Rosa