

**DELIBERAZIONE ADOTTATA DAL CONSIGLIO GENERALE**  
**NELLA RIUNIONE DEL 30 OTTOBRE 2019**

**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 ulteriori eventuali attività inerenti all’oggetto sociale di ACI Global e funzionali al perseguimento delle finalità istituzionali dell’Ente; tenuto conto 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; preso atto 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 nota della Direzione Centrale Attività Associative e Gestione e Sviluppo Reti del 2 ottobre 2019 e preso atto di quanto ivi rappresentato; preso atto in particolare che, ad esito della gara a procedura aperta per l’affidamento dei servizi di copertura assicurativa delle prestazioni accessorie previste nelle tessere ACI, espletata da ACI Global ai sensi del decreto legislativo n.50/2016, dallo scorso 1° luglio 2019 sono entrate in vigore talune nuove condizioni a beneficio dei Soci dell’Ente; tenuto conto, al riguardo, che l’offerta associativa è stata arricchita con il miglioramento di taluni servizi già presenti nelle tessere associative e con l’introduzione di ulteriori garanzie, che si applicano ai nuovi Soci e a quelli rinnovanti successivamente alla data del 30 giugno 2019; considerato che le prestazioni ottimizzate, oltre all’estensione territoriale all’estero, ora comprensiva anche dell’Albania, riguardano: - l’auto sostitutiva in caso di guasto o incidente, per le tessere individuali (Gold e Sistema), con aumento dei giorni di disponibilità da 3 a 6 giorni; - l’auto sostitutiva in caso di guasto o incidente, per le tessere aziendali, con aumento dei giorni di disponibilità da 5 a 8 giorni; - l’auto sostitutiva in caso di furto, per le tessere individuali (Gold e Sistema) e aziendali, con aumento dei giorni di disponibilità da 30 a 44 giorni; - il servizio taxi in connessione all’erogazione dell’auto sostitutiva, dell’auto a casa o del rientro/ proseguimento del viaggio o della sistemazione in albergo, per eventi in provincia o fuori provincia, con aumento del massimale da €50 a €95; - le garanzie con limite annuo di indennizzi, con aumento di un’unità del numero di prestazioni fruibili nel corso del medesimo anno associativo per quanto attiene all’assistenza al veicolo (ad eccezione del “soccorso stradale in Italia”), all’assistenza sanitaria ed all’assistenza a

domicilio; considerato, altresì, che le nuove garanzie introdotte a vantaggio dei Soci dell'ACI sono costituite dal riconoscimento dei seguenti rimborsi: - servizio taxi in caso di fermo tecnico per rientro a casa in orario notturno dalle ore 22.00 alle ore 7.00, con un massimale di €50; - spese di disinfezione e lavaggio a seguito di incidente o furto, con un massimale di €200; - spese per il ripristino delle dotazioni di sicurezza del veicolo a seguito di incidente, con un massimale di €500; - spese amministrative per demolizione in caso di incidente o guasto del veicolo, con un massimale di €50; considerato inoltre che, a partire dal 1° gennaio 2020, i chilometri di traino compresi nella copertura associativa per i veicoli leggeri, aventi massa fino a 2.500 kg, e per i veicoli con massa da 2.500 a 3.500 kg, sarà estesa per tutti i titolari di tessere individuali in corso di validità alla predetta data, dagli attuali 20 km, a 25 km; ravvisata l'esigenza, in considerazione del nuovo assetto delle coperture assicurative per i Soci dell'Ente, come sopra richiamato, di procedere all'aggiornamento dell'Allegato 1 alla Convenzione tra l'ACI e la Società *in house* ACI Global, in linea con quanto previsto dall'art.2.3 della Convenzione medesima, essendo scaduto il mandato in proposito conferito al Comitato Esecutivo; considerato che, con delibera 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, con riferimento agli affidamenti disposti in modalità *in house* nei confronti della stessa Società ACI Global Spa; **approva**, a parziale modifica ed integrazione della vigente Convenzione tra l'ACI e la Società *in house* ACI Global Spa, le modifiche e le integrazioni all'Allegato 1 – Piano Servizi - della Convenzione medesima, in conformità al documento allegato al verbale di seduta sotto lett. F), che costituisce parte integrante della presente deliberazione. La Direzione Centrale Attività associative e Gestione e Sviluppo Reti è incaricata degli adempimenti connessi e conseguenti alla presente deliberazione.”.



**Convenzione ACI – ACI Global 2019 - 2024**

***Allegato 1***  
***Piano Servizi***



## Sommario

1 - Introduzione	pag. 3
2 - Definizioni	pag. 4
3 - Servizi previsti nei Prodotti Associativi	pag. 6
3.1 Schemi di riepilogo	pag. 6
3.2 Descrizione	pag. 7
3.2.1 Servizi Base (Italia)	pag. 8
3.2.2 Servizi accessori (Italia e Estero) -Prestazioni tecniche al veicolo	pag.10
3.2.3 Servizi accessori (Italia e Estero) -Prestazioni alla persona e all'abitazione	pag.12
4. Ulteriori servizi	pag.14



## 1 - Introduzione

Il presente documento descrive le attività che, nell'ambito della Convenzione, costituiscono oggetto di affidamento in regime di *in house providing* da parte di ACI ad ACI Global.

In linea con l'art.2 della Convenzione, tali attività riguardano:

- 1) l'organizzazione, il coordinamento e la prestazione di servizi di assistenza relativi alla mobilità e, segnatamente, quelli riguardanti l'assistenza ai veicoli, alla persona ed all'abitazione riservati ai Soci ACI ("Servizi previsti nei Prodotti Associativi"), ivi compresi la messa a disposizione di metodologie innovative di affidamento automatico e tracking degli interventi di assistenza alla struttura tecnico-territoriale, nonché il servizio di apertura e di gestione dossier sinistri;
- 2) ogni ulteriore eventuale attività affidata dall'ACI, inerente all'oggetto sociale di ACI Global e funzionale al perseguimento delle finalità istituzionali dell'Ente ("Ulteriori Servizi").

Per i "Servizi previsti nei Prodotti Associativi", di cui al punto 1):

- ✓ le prestazioni incluse nelle diverse formule associative, gli eventi che danno luogo al diritto all'assistenza, le condizioni ed i termini di erogazione dei servizi ai Soci, gli eventuali limiti, massimali e franchigie sono previsti dai Regolamenti associativi, ai quali, per quanto non riportato nel presente documento, si fa integrale rinvio;
- ✓ per l'attivazione dei servizi, il Socio deve contattare la Centrale Operativa di Assistenza (Numero Verde 803.116, se Socio individuale, 800.000.116, se Socio aziendale) e comunicare i seguenti dati: - nome e cognome; - numero di tessera associativa; - recapito telefonico; - targa del veicolo per il quale si richiede la prestazione;- indirizzo del luogo di fermo e tutte le informazioni utili all'invio di un adeguato mezzo di soccorso (nel caso di utilizzo dell'APP, i dati di localizzazione del Socio sono trasmessi dal dispositivo);
- ✓ tutti gli interventi di assistenza devono essere disposti e autorizzati direttamente dalla Centrale Operativa;
- ✓ le prestazioni "Auto sostitutiva", "Auto a casa", "Rimpatrio del veicolo", "Rientro a casa o proseguimento del viaggio con eventuale Recupero del Veicolo Riparato", "Sistemazione in albergo", "Servizio taxi", "Errato rifornimento carburante", "Invio pezzi di ricambio", "Ripristino dotazioni di sicurezza del veicolo", "Demolizione del veicolo" "Rimborso servizio taxi per rientrare a casa" presuppongono l'avvenuto intervento del soccorso stradale; in casi eccezionali, la Centrale Operativa può autorizzare l'erogazione delle prestazioni di cui sopra in assenza dell'intervento del mezzo di soccorso.

Non costituiscono oggetto delle prestazioni in Convenzione, in quanto non associabili all'ACI, i seguenti veicoli:

- veicoli speciali non trasportabili dai normali mezzi di soccorso e autobus delle flotte di servizio pubblico;
- mezzi d'opera cingolati;
- mezzi d'opera con altezza superiore a 3 mt;
- mezzi d'opera immatricolati "uso speciale eccezionale";
- trattori agricoli;
- mezzi adibiti al trasporto di merci pericolose, ai sensi dell'Accord Dangereouses Route (ADR).



## 2- Definizioni

### CENTRALE OPERATIVA DI ASSISTENZA (NUMERO VERDE 803.116)

E' l'organizzazione di ACI Global attiva tutti i giorni dell'anno/24 ore su 24 e costituita da risorse umane ed attrezzature tecniche. Include Centrale Telefonica e Piattaforme informatiche preposte ai servizi d'informazione ed all'erogazione dei servizi tecnici connessi all'uso degli autoveicoli.

### STRUTTURA ORGANIZZATIVA PER LA GESTIONE OTTIMIZZATA DELLE PRESTAZIONI DI ASSISTENZA AVENTI CONNOTATO ASSICURATIVO (RAMO 18) - (NUMERO VERDE 803.116)

E' l'organizzazione di ACI Global, composta da risorse tecniche e professionali utili a soddisfare le esigenze dei Soci ACI, che, in virtù dell'autorizzazione ISVAP (ora IVASS) del 21/12/2006, svolge anche attività di intermediazione assicurativa, avendo la qualifica di Struttura Organizzativa Assicurativa in possesso di requisiti, personale, caratteristiche ed attrezzature necessarie all'esercizio dei servizi connessi all'attività ramo assistenza previsti dal Regolamento ISVAP (ora IVASS) n.12/2008.

### STRUTTURA TECNICO TERRITORIALE

E' l'organizzazione territoriale identificata con il "Marchio" ACI Global Soccorso Stradale 803.116 preposta ad erogare servizi dell'assistenza tecnica connessa all'uso degli autoveicoli in viabilità autostradale ed in viabilità ordinaria.

### SOCIO

Il titolare di una tessera associativa ACI avente diritto alle prestazioni di assistenza secondo le condizioni, con le modalità, nei limiti e nei termini indicati nel Regolamento associativo.

### FAMILIARE

Il coniuge, il convivente di fatto o per unione civile, i genitori ed i figli del Socio, purché conviventi come da risultanze anagrafiche.

### RESIDENZA, DOMICILIO, ABITAZIONE

L'indirizzo, nel territorio italiano, dichiarato dal Socio e risultante dall'archivio Soci dell'ACI, che fa fede ai fini dell'erogazione delle prestazioni di assistenza.

### EVENTO/SINISTRO

L'avvenimento dannoso che rappresenta la condizione del diritto all'assistenza.

### FURTO DEL VEICOLO

L'impossessamento del veicolo con sottrazione al suo detentore.

### ESTENSIONE TERRITORIALE (\*)

(\*) Potenzialmente variabile per tipo tessera

Italia (incluse Repubblica di San Marino e Città del Vaticano).

Estero: **Albania**, Andorra, Austria, Belgio, Bosnia Erzegovina, Bulgaria, Cipro, Croazia, Danimarca, Estonia, Finlandia, Francia, Principato di Monaco, Germania, Gibilterra, Grecia, Irlanda, Lettonia, Liechtenstein, Lituania, Lussemburgo, Macedonia, Malta, Marocco, Montenegro, Norvegia, Olanda, Polonia, Portogallo, Regno Unito, Repubblica Ceca, Romania, Serbia, Slovacchia, Slovenia, Spagna, Svezia, Svizzera, Ungheria, Tunisia, Turchia.



### SOCCORSO STRADALE

L'attività di assistenza per guasto o incidente, finalizzata al recupero e al trasporto del veicolo ovvero all'effettuazione delle riparazioni in loco (cosiddetto dépannage).

### GUASTO

Qualsiasi mancato funzionamento improvviso ed imprevisto del veicolo, incluso l'incendio (non doloso) e gli atti vandalici, che comporti l'immobilizzo del veicolo stesso o ne consenta la marcia, ma con rischio di aggravamento del danno, e/o in condizioni di pericolosità per la circolazione stradale

### INCIDENTE

Qualsiasi evento accidentale, in connessione con la circolazione stradale - ovvero collisione con altro veicolo, urto contro ostacolo fisso o mobile, ribaltamento, uscita di strada - che provochi al veicolo stesso danni tali da determinarne l'immobilizzo o ne consenta la marcia, ma con il rischio di aggravamento del danno, e/o in condizioni di pericolosità per la circolazione stradale.

### INFORTUNIO

Evento dannoso dovuto a causa fortuita che produce lesioni fisiche obiettivamente constatabili.

### MALATTIA

Ogni alterazione dello stato di salute che non dipenda da infortunio.

### SERVIZIO

La prestazione fornita al Socio.

### MASSIMALE

Il limite di valore massimo riconosciuto al Socio, laddove previsto.

### VEICOLO

Il mezzo meccanico, dichiarato dal Socio e risultante dall'archivio Soci dell'ACI, o il veicolo sul quale il Socio viaggia, purché targato, coperto da assicurazione RCA ed in regola con il Codice della Strada.

### VIAGGIO

Qualunque spostamento del Socio in Italia, fuori della provincia di residenza (inclusi lo Stato della Città del Vaticano, della Repubblica di San Marino), ed all'estero in uno dei Paesi specificati nella definizione di "Estensione Territoriale".

### 3 - Servizi previsti nei Prodotti Associativi

Nel presente paragrafo sono elencati e descritti i servizi erogati da ACI Global inseriti nei Prodotti Associativi ACI.

#### 3.1 - Schemi di riepilogo

CODICE	TIPOLOGIA SERVIZI
<b>SERVIZI BASE</b>	
<b>SERVIZI INFORMATIVI</b>	
C3	servizio informativo inbound
<b>SERVIZIO PER LA MOBILITA' VEICOLI LEGGERI</b>	
B1	Dépannage veicoli con massa complessiva fino a 3,500 kg
B4	Traino 20 km veicoli con massa complessiva fino a 2,500 kg (Traino 25 km dal 1/1/2020)
B5	Traino 20 km veicoli con massa complessiva da 2501 kg a 3500 kg (Traino 25 km dal 1/1/2020)
B7	Traino 50 km veicoli con massa complessiva fino a 2500 kg
B8	Traino 50 km veicoli con massa complessiva da 2501 kg a 3500 kg
B10	Soccorso stradale notturno/festivo veicoli con massa complessiva fino a 2500 kg
B11	Soccorso stradale notturno/festivo veicoli con massa complessiva da 2501 kg a 3500 kg
B12	Recupero difficoltoso veicoli con massa complessiva fino a 3.500 kg
B15	Recupero con carro gru diurno veicoli con massa complessivo fino a 3.500 kg
B16	Recupero con carro gru notturno veicoli con massa complessivo fino a 3.500 kg
B17	Uscita a vuoto del carro fino a 3.500 kg
B19	Attivazione soccorso stradale a tariffa scontata
<b>SERVIZI PER LA MOBILITA' VEICOLI PESANTI</b>	
B2	Dépannage veicoli con massa complessiva oltre 3500 kg
B9	Traino 30 km veicoli con massa complessiva oltre 3500 kg
B13	Recupero mezzi pesanti veicoli con massa complessiva superiore a 3.500 kg
B14	Recupero mezzi pesanti veicoli con massa complessiva superiore a 3.500 kg (2 vhl)
B18	Uscita a vuoto del carro superiore a 3.500 kg
B34	Soccorso stradale veicoli con massa complessiva oltre 3500 kg (due veicoli)

<b>SERVIZI ACCESSORI (ITALIA E ESTERO)</b>	
<b>PRESTAZIONI ALLA PERSONA E ALL'ABITAZIONE</b>	
A1	Consigli medici e informazioni sanitarie
A2	Invio medico generico (Italia) max 5 prestazioni ad anno associativo
<b>A2a</b>	<b>Invio medico generico (Italia) max 6 prestazioni ad anno associativo (*)</b>
A3	Assistenza Pediatrica (Italia) max 5 prestazioni ad anno associativo
<b>A3a</b>	<b>Assistenza Pediatrica (Italia) max 6 prestazioni ad anno associativo (*)</b>
A4	Assistenza Cardiologica (Italia) max 5 prestazioni ad anno associativo
<b>A4a</b>	<b>Assistenza Cardiologica (Italia) max 6 prestazioni ad anno associativo (*)</b>
A5	Ambulanza a disposizione max 5 prestazioni ad anno associativo
<b>A5a</b>	<b>Ambulanza a disposizione max 6 prestazioni ad anno associativo (*)</b>
A6	Trasferimento in centro ospedaliero specializzato a seguito di incidente stradale
A7	Rientro sanitario
A8	Rientro convalescente
A9	Assistenza ai minori
A10	Autista a disposizione max 5 prestazioni ad anno associativo
<b>A10a</b>	<b>Autista a disposizione max 6 prestazioni ad anno associativo (*)</b>
A11	Prelievo e consegna esiti (Italia) max 5 prestazioni ad anno associativo
<b>A11a</b>	<b>Prelievo e consegna esiti (Italia) max 6 prestazioni ad anno associativo (*)</b>
A12	Infermiere a domicilio post ricovero (Italia)
A13	Rimborso spese mediche o farmaceutiche
A14	Invio elettricista (Italia) max 1 prestazione ad anno associativo
<b>A14a</b>	<b>Invio elettricista (Italia) max 2 prestazioni ad anno associativo (*)</b>
A15	Invio idraulico (Italia) max 1 prestazione ad anno associativo
<b>A15a</b>	<b>Invio idraulico (Italia) max 2 prestazioni ad anno associativo (*)</b>
A16	Invio fabbro/falegname (Italia) max 1 prestazione ad anno associativo
<b>A16a</b>	<b>Invio fabbro/falegname (Italia) max 2 prestazioni ad anno associativo (*)</b>
<b>PRESTAZIONI TECNICHE AL VEICOLO</b>	
B20	Soccorso stradale all'estero veicoli fino a 3500 kg max 2 prestazioni ad anno associativo
<b>B20a</b>	<b>Soccorso stradale all'estero veicoli fino a 3500 kg max 3 prestazioni ad anno associativo (*)</b>
B21	Soccorso stradale all'estero veicoli oltre 3500 kg max 2 prestazioni ad anno associativo
<b>B21a</b>	<b>Soccorso stradale all'estero veicoli oltre 3500 kg max 2 prestazioni ad anno associativo</b>
B22	Soccorso stradale all'estero veicoli oltre 3500 kg (2 vhl) max 2 prestazioni ad anno associativo
<b>B22a</b>	<b>Soccorso stradale all'estero veicoli oltre 3500 kg (2 vhl) max 3 prestazioni ad anno associativo</b>
B23	Auto sostitutiva 3gg
<b>B23a</b>	<b>Auto sostitutiva 6gg (*)</b>
B24	Auto sostitutiva 5gg
<b>B24a</b>	<b>Auto sostitutiva 8gg (*)</b>
B25	Auto sostitutiva 30gg ( in caso di furto)
<b>B25a</b>	<b>Auto sostitutiva 44gg ( in caso di furto) (*)</b>

B26	Auto a casa max 1 prestazione ad anno associativo
<b>B26a</b>	<b>Auto a casa max 2 prestazioni ad anno associativo (*)</b>
B27	Rientro/proseguimento del viaggio max 1 prestazione ad anno associativo
<b>B27a</b>	<b>Rientro/proseguimento del viaggio max 2 prestazioni ad anno associativo (*)</b>
B28	Recupero veicolo riparato max 1 prestazione ad anno associativo
<b>B28a</b>	<b>Recupero veicolo riparato max 2 prestazioni ad anno associativo (*)</b>
B29	Rimpatrio del veicolo max 1 prestazione ad anno associativo
<b>B29a</b>	<b>Rimpatrio del veicolo max 2 prestazioni ad anno associativo (*)</b>
B30	Sistemazione in albergo max 1 prestazione ad anno associativo
<b>B30a</b>	<b>Sistemazione in albergo max 2 prestazioni ad anno associativo (*)</b>
B31	Servizio taxi max 1 prestazione ad anno associativo
<b>B31a</b>	<b>Servizio taxi max 2 prestazioni ad anno associativo (*)</b>
B32	Errato rifornimento di carburante con gestione diretta max 2 prestazioni ad anno associativo
<b>B32a</b>	<b>Errato rifornimento di carburante con gestione diretta max 3 prestazioni ad anno associativo (*)</b>
B33	Spedizione pezzi di ricambio sia per leggeri che per pesanti (solo estero)
<b>B35</b>	<b>Servizio taxi per rientro a casa in orario notturno (*)</b>
<b>B36</b>	<b>Spese di disinfezione e lavaggio (*)</b>
<b>B37</b>	<b>Ripristino dotazioni di sicurezza del veicolo (*)</b>
<b>B38</b>	<b>Demolizione del veicolo (*)</b>

(\*) Servizi in vigore per le tessere emesse o rinnovate a partire dal 1° luglio 2019

ACI Global è anche, per ACI, la Struttura Organizzativa dei Servizi di natura assicurativa offerti ai SOCI, svolge quindi il Servizio apertura e gestione dossier sinistri assicurativi, ingaggio fornitori e gestione sinistri.

### 3.2 - Descrizione

A seguito di chiamata - via telefono, tramite APP o SMS - alla Centrale Operativa di Assistenza, ACI Global, verificata la posizione associativa, eroga al Socio le prestazioni ricomprese nella sua tessera, che vengono qui di seguito descritte.

#### 3.2.1 - Servizi Base (Italia)

Per "Servizi base (Italia)" s'intendono le prestazioni di natura informativa ed i servizi di soccorso stradale sul territorio nazionale svolti nelle modalità del dépannage e del traino.

##### Servizi informativi

Servizio, attivo 365 giorni l'anno/24 ore su 24, per l'informativa in materia di tessere, prestazioni, 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.



Servizio attivo dal lunedì al sabato, 24 ore su 24 esclusi i festivi infrasettimanali, per informazioni riguardanti localizzazione Delegazioni ACI, procedure e costi per ottenere documenti (passaporto, patente, libretto di circolazione, passaggio di proprietà).

### **Soccorso Stradale in Italia - Servizi per la mobilità (veicoli leggeri e pesanti)**

#### DÉPANNAGE

Assistenza al veicolo, in caso di guasto o incidente, mediante l'intervento di un mezzo attrezzato ad officina mobile al fine di poter effettuare, ove possibile, la riparazione sul luogo di fermo e consentire al Socio la ripresa del viaggio. Il servizio viene attivato in tutti i casi in cui, dopo una prima disamina telefonica, il fermo tecnico risulta potenzialmente risolvibile attraverso una riparazione in loco.

Se tale riparazione non è attuabile per impossibilità tecnica e il Socio rifiuti il traino senza giustificato motivo, la prestazione di soccorso si intende comunque erogata.

#### TRAINO

Assistenza al veicolo, in caso di guasto o incidente, mediante traino per i casi non risolvibili con il depannage:

a) in viabilità ordinaria

Il traino del veicolo guasto o incidentato fino alla più vicina officina della struttura tecnico-territoriale, qualunque sia la distanza di quest'ultima dal luogo di fermo, oppure presso altro luogo scelto dal Socio, ma entro la percorrenza massima prevista nel Regolamento associativo.

b) in viabilità autostradale

Per i veicoli di massa complessiva fino a 3.500 kg, il chilometraggio del servizio di traino, nei limiti massimi previsti dal Regolamento associativo, è calcolato a partire dalla prima uscita autostradale.

Per gli autocarri di peso oltre 2501 kg ed i veicoli di massa complessiva oltre i 3500 kg, il chilometraggio del servizio di traino è calcolato nella misura di 5 km a partire dalla prima uscita autostradale.

In caso si renda necessario il traino del veicolo del Socio presso un'officina diversa da quella di provenienza del mezzo di soccorso, ACI Global offre al Socio un servizio informativo di orientamento e di geolocalizzazione in merito all'officina della struttura tecnico-territoriale più vicina alla destinazione indicata dal Socio ed alla distanza chilometrica rispetto al luogo di fermo.

Per i soccorsi che riguardano contemporaneamente il veicolo trainante ed un rimorchio con targa propria, il servizio è prestato a entrambi i veicoli alle condizioni e nei limiti previsti dal Regolamento associativo.

#### Impossibilità di traino.

Ove l'officina intervenuta non fosse temporaneamente in grado di effettuare il traino fino alla destinazione prescelta dal Socio, quest'ultimo ha diritto alla gratuità della sosta per il veicolo soccorso presso l'officina medesima e al successivo trasferimento dello stesso presso la destinazione già indicata, entro i limiti chilometrici previsti, calcolati dalla sede dell'officina.

#### Soccorso stradale notturno/festivo

Servizio, per guasto o incidente occorsi dalle ore 18:00 alle ore 06:00, in viabilità ordinaria e autostradale comprendente:

- il traino del veicolo fino al deposito dell'officina della struttura tecnico- territoriale intervenuta;
- la custodia del veicolo come previsto dal Regolamento;
- il trasporto differito del veicolo fino alla destinazione indicata dal Socio.

#### Recupero difficoltoso

Servizio fornito in concomitanza all'erogazione di un traino, per riportare un veicolo con massa complessiva fino a 3.500 kg sulla sede stradale (ad esclusione degli autocarri con massa superiore a 2501 kg) nel senso di marcia e nel suo normale assetto, nei casi che comportino:

- intervento di durata superiore ai 45 minuti mediamente previsti per un recupero ordinario;
- intervento in garage con accessi difficoltosi al carro attrezzi;
- necessità di utilizzo di un "carrellino";
- veicolo sprovvisto di due ruote;
- veicolo parcheggiato tra due vetture o tra ostacoli fissi che ne impediscono lo spostamento;
- veicolo chiuso a chiave con marcia e/o freno a mano inseriti;
- veicolo a seguito di incidente incastrato su pertinenze stradali;
- il veicolo totalmente incendiato.

#### Recupero mezzi pesanti

Servizio fornito in concomitanza all'erogazione di un traino, per riportare un autocarro con massa superiore a 2501 kg, oppure un veicolo con massa complessiva superiore a 3.500 kg o due veicoli (convoglio) sulla sede stradale, nel senso di marcia e nel suo normale assetto.

#### Recupero con carro gru diurno/notturno

Servizio fornito in concomitanza all'erogazione di un traino, su veicoli di massa complessiva fino a 3.500 kg (ad esclusione degli autocarri con massa superiore a 2501 kg) nei casi in cui il recupero del veicolo comporti l'intervento di un carro gru con peso superiore a 12.000 kg o comunque provvisto di attrezzature speciali idonee al sollevamento dei veicoli, nel caso in cui il veicolo si trovi fuori dalla sede stradale, non sia raggiungibile da un normale mezzo di soccorso o non sia provvisto di 3 o 4 ruote.

#### Uscita a vuoto

Servizio concluso con un'uscita del carro attrezzi senza successiva erogazione del soccorso stradale nei seguenti casi:

- mancanza del veicolo da soccorrere sul luogo di fermo indicato dal Socio all'atto della chiamata alla Centrale telefonica;
- impossibilità di effettuare il dépannage e rifiuto del Socio al traino del veicolo presso l'officina intervenuta.

#### Servizi di soccorso stradale a tariffa scontata

Gestione, a cura della Centrale Operativa, delle richieste di assistenza dei Soci per ulteriori prestazioni di soccorso stradale, rispetto a quelle incluse nella tessera associativa e già fruite, da rendere a tariffa scontata ai Soci stessi.

### **3.2.2 Servizi accessori (Italia e Estero) - Prestazioni tecniche la veicolo**

S'intendono per "Servizi accessori Italia/Estero" le ulteriori assistenze erogate da ACI Global ai Soci ACI come di seguito descritte.

## SOCORSO STRADALE ALL'ESTERO

Servizio erogato secondo le seguenti modalità:

1) Veicoli di massa fino a 3.500 kg

Invio di un mezzo di soccorso per assistenza all'estero per:

- a. risolvere la causa dell'immobilizzo sul luogo mediante piccole riparazioni, con eventuale costo dei ricambi e dei materiali di consumo a carico del Socio;
- b. trasportare, se necessario, il veicolo fino all'officina più vicina o presso altro luogo scelto dal Socio con una percorrenza massima dal luogo di fermo stabilita nel Regolamento associativo.

La prestazione include le operazioni necessarie a porre il veicolo in condizioni di essere trainato, compreso quanto eventualmente necessario per rimettere il mezzo in carreggiata stradale, esclusa l'ipotesi in cui occorranza mezzi speciali

2) Veicoli di massa oltre 3.500 kg

Invio di un mezzo di soccorso per

a. riparazione sul posto alle seguenti condizioni:

- prestazione fornita compatibilmente con le norme locali che regolano la circolazione;
- prestazione comprendente, oltre il diritto di chiamata, la tariffa chilometrica relativa al percorso del mezzo di soccorso, entro una percorrenza massima, stabilita nel Regolamento associativo, dal luogo di fermo del veicolo alla sede di uscita dell'officina mobile;
- b. traino del veicolo fino alla più vicina officina attrezzata. La prestazione comprende una percorrenza massima del mezzo di soccorso, stabilita nel Regolamento associativo, calcolata dal luogo di fermo del veicolo alla destinazione concordata, nonché le eventuali operazioni di sblocco freni e distacco trasmissione necessarie a consentire il traino.

### AUTO SOSTITUTIVA

Messa a disposizione del Socio di una autovettura ad uso privato (senza autista e senza gancio di traino), a chilometraggio illimitato, incluse le coperture assicurative ed escluse eventuali franchigie, ulteriori coperture, spese per carburante, pedaggi, traghetti.

Al Socio portatore di handicap, in caso di impossibilità a fornire un'auto sostitutiva dotata di adeguati comandi speciali, sono forniti servizi alternativi.

### AUTO A CASA

Trasporto del veicolo immobilizzato, purché munito di targa, dal luogo dell'evento in Italia alla località di residenza del Socio oppure fino ad altra località del territorio nazionale, purché il chilometraggio non risulti superiore.

Il servizio è fornito per veicoli delle seguenti dimensioni, incluso l'eventuale carico trasportato:

- massa complessiva non superiore a kg 3.500;
- altezza massima mt 3;
- lunghezza massima mt 7;
- larghezza massima mt 2,50.

Per i veicoli da avviare a rottamazione, in luogo del servizio, è fornito il trasporto fino al più vicino centro autorizzato alla demolizione.

### RIMPATRIO DEL VEICOLO

Trasporto del veicolo, immobilizzato e munito di targa, dalla località di fermo all'estero fino alla residenza in Italia del Socio.

In caso di costo del rimpatrio superiore al valore commerciale del veicolo o di valore non riscontrabile su listino tecnico, in luogo del servizio, è riconosciuto al Socio un indennizzo forfetario.



Per i veicoli da avviare a rottamazione, in luogo del servizio, è fornito il trasporto fino al più vicino centro autorizzato alla demolizione.

#### RIENTRO O PROSEGUIMENTO DEL VIAGGIO CON EVENTUALE RECUPERO DEL VEICOLO RIPARATO

Messa a disposizione del Socio dell'equivalente di un biglietto ferroviario di prima classe e/o di un traghetto oppure, se il viaggio supera le 6 ore, di un biglietto aereo (classe turistica) per consentire al Socio stesso e agli eventuali familiari trasportati di recarsi dal luogo di fermo del veicolo alla località di residenza o alla destinazione del viaggio, nonché del medesimo biglietto per il Socio per effettuare il tragitto inverso e recuperare il veicolo dopo la riparazione.

#### SPESE DI ALBERGO

Sistemazione del Socio e degli eventuali familiari trasportati in una struttura ricettiva (pernottamento e prima colazione) del luogo nel quale si è verificato il guasto/incidente o furto totale del veicolo.

#### SERVIZIO TAXI

Trasporto mediante taxi:

- del Socio e degli eventuali familiari in connessione con l'erogazione di una delle prestazioni "Auto sostitutiva", "Auto a casa", "Rimpatrio del veicolo", "Rientro a casa o proseguimento del viaggio con eventuale recupero del veicolo riparato", "Sistemazione in albergo"
- del Socio in caso di soccorso stradale erogato in orario notturno (22:00 – 07:00) per rientrare a casa.

#### ERRATO RIFORNIMENTO DI CARBURANTE

Rimborso al Socio delle spese sostenute e documentate per operazione di spurgo a seguito di errata fornitura di carburante.

#### INVIO PEZZI DI RICAMBIO

Reperimento ed invio, con il mezzo più rapido, dei pezzi di ricambio per la riparazione dei veicoli non disponibili sul luogo del fermo, esclusa la spesa per i ricambi, la spedizione e eventuali oneri doganali.

#### SPESE DI DISINFEZIONE E LAVAGGIO

Disinfezione e lavaggio del veicolo in caso di:

- ritrovamento del veicolo a seguito di furto totale
- trasporto di vittima/e di incidente stradale ed un pronto soccorso medico o struttura equipollente

#### RIPRISTINO DOTAZIONI DI SICUREZZA VEICOLO

Ripristino delle dotazioni di sicurezza (airbag e pretensionatori delle cinture di sicurezza) del veicolo in caso di disattivazione a seguito di incidente stradale.

#### DEMOLIZIONE DEL VEICOLO

Rimborso al Socio delle spese amministrative (emolumenti e imposta di bollo) sostenute e documentate per la demolizione/radiazione dal P.R.A.- Pubblico Registro Automobilistico del veicolo qualora, a seguito di incidente o guasto, la riparazione dello stesso risulta antieconomica.

### **3.2.3 - Servizi accessori (Italia e Estero) – Prestazioni alla persona e all'abitazione.**

#### MEDICO PRONTO

Consulenza medica telefonica, anche propedeutica all'eventuale invio di un medico generico o specializzato.

#### ASSISTENZA MEDICO GENERICO

Invio, ove ritenuto necessario dalla Centrale telefonica sanitaria, di un medico generico per il Socio o per un suo familiare, a seguito di malattia improvvisa o infortunio, presso l'indirizzo del Socio o altro luogo in Italia.

#### ASSISTENZA PEDIATRICA

Invio, ove ritenuto necessario dalla Centrale telefonica sanitaria, di un medico specialista in pediatria per un familiare del Socio di età non superiore a 12 anni, a seguito di malattia improvvisa o infortunio, presso l'indirizzo del Socio o altro luogo in Italia.

#### ASSISTENZA CARDIOLOGICA

Invio, ove ritenuto necessario dalla Centrale telefonica sanitaria, di un medico specialista in cardiologia per il Socio o per un suo familiare, a seguito di malattia improvvisa o infortunio, presso l'indirizzo del Socio o altro luogo in Italia.

#### AMBULANZA A DISPOSIZIONE

Trasferimento in ambulanza del Socio o di un suo familiare e, in situazioni di emergenza, anche dei suoi ospiti in soggiorno temporaneo, a seguito di infortunio o malattia improvvisa avvenuti presso il luogo di residenza del Socio oppure in viaggio in Italia o all'estero.

#### TRASFERIMENTO IN CENTRO OSPEDALIERO SPECIALIZZATO

Trasferimento del Socio o di un suo familiare, a seguito di un infortunio da incidente stradale avvenuto in viaggio, all'estero o in Italia (fuori dalla Provincia di residenza), in un centro ospedaliero specializzato italiano, prescelto fuori dalla sua Regione di residenza, per essere sottoposto ad intervento chirurgico.

#### RIENTRO SANITARIO

Trasferimento del Socio o di un suo familiare, a seguito di infortunio o malattia improvvisa avvenuti in viaggio, all'estero o in Italia (fuori dalla Provincia di residenza), dal centro ospedaliero in cui si trova alla propria residenza oppure ad un centro ospedaliero della sua Regione meglio attrezzato per la particolare patologia. Il servizio, da espletare tramite il mezzo di trasporto più idoneo rispetto alle condizioni di salute (aereo, eliambulanza, autoambulanza, treno), include anche le spese di un medico specialista e/o di un infermiere in caso di necessità di assistenza al paziente, o, se non necessario, le spese di viaggio di un familiare accompagnatore.

#### RIENTRO DEL CONVALESCENTE

Trasferimento del Socio o di un suo familiare fino al luogo di residenza del Socio dopo un ricovero ospedaliero per malattia improvvisa, infortunio o parto occorsi durante un viaggio all'estero o in Italia (fuori dalla Provincia di residenza).

#### ASSISTENZA AI MINORI

Organizzazione del viaggio per un familiare o persona di fiducia del Socio il quale, a causa di ricovero ospedaliero avvenuto per incidente, malattia improvvisa o infortunio occorsi durante un



viaggio in Italia o all'estero, si trovi nell'impossibilità di occuparsi dei figli minori di anni 14 al suo seguito. La prestazione comprende le spese di viaggio andata/ritorno dell'accompagnatore, con eventuale pernottamento di una notte, e quelle di rientro dei figli minori del Socio al luogo di residenza.

#### AUTISTA A DISPOSIZIONE

Messa a disposizione di un autista per il rientro nel luogo di residenza del Socio che, per malattia improvvisa, infortunio o parto occorsi durante un viaggio all'estero o in Italia (fuori dalla Provincia di residenza), non sia in condizione di poter guidare o di farsi sostituire alla guida da alcuno degli eventuali passeggeri. Su richiesta del Socio oppure nel caso in cui il mezzo sia un motoveicolo, è disposto il trasporto del veicolo dal luogo dell'evento fino alla località di residenza, nonché il rientro alla residenza stessa del Socio e degli eventuali passeggeri mediante biglietto ferroviario di prima classe.

#### PRELIEVO CAMPIONI E CONSEGNA ESITI

Organizzazione, presso il luogo di residenza del Socio, delle operazioni di prelievo campioni per esami diagnostici, consegna al centro analisi e riconsegna all'interessato dei relativi esiti per il Socio o un suo familiare che risulti, come ritenuto dalla Centrale telefonica sanitaria, impossibilitato a muoversi. La prestazione non comprende il costo degli esami, che sono a carico del Socio.

#### INFERMIERE A DOMICILIO POST-RICOVERO

Messa a disposizione presso la residenza del Socio, ove ritenuto necessario dalla Centrale telefonica sanitaria e d'intesa con il medico curante, di un infermiere per l'assistenza al Socio o ad un suo familiare, dopo un ricovero ospedaliero ed entro 30 giorni dalla data di dimissione.

#### RIMBORSO SPESE MEDICHE O FARMACEUTICHE

Rimborso al Socio delle spese mediche e/o farmaceutiche sostenute e documentate, per sé e per i familiari al seguito, in caso di incidente stradale, malattia improvvisa o infortunio avvenuti durante un viaggio all'estero o in Italia (fuori provincia di residenza).

#### INVIO ELETTRICISTA

Invio di un elettricista alla residenza del Socio a seguito di black-out dovuto a guasti di interruttori, impianti di distribuzione o prese di corrente, con copertura dei costi di manodopera, compreso eventuale diritto di chiamata, e dei materiali impiegati.

#### INVIO IDRAULICO

Invio di un idraulico alla residenza del Socio in caso di infiltrazione d'acqua, mancato scarico delle acque nere dovuto a rottura/otturazione/guasto alle tubature fisse dell'impianto, allagamento, mancanza d'acqua, con copertura dei costi di manodopera, compreso eventuale diritto di chiamata, e dei materiali impiegati.

#### INVIO FABBRO O FALEGNAME

Invio di un fabbro o falegname alla residenza del Socio a seguito di furto/tentato furto, smarrimento, rottura delle chiavi o guasto della serratura dell'abitazione del Socio, con copertura dei costi di manodopera, compreso eventuale diritto di chiamata, e dei materiali impiegati.



#### **4- Ulteriori servizi**

Nell'ambito della Convenzione rientrano gli ulteriori eventuali affidamenti di ACI ad ACI Global ricompresi nel perimetro delle attività afferenti all'oggetto sociale della Società e funzionali al perseguimento delle finalità istituzionali dell'Ente, anche con riferimento alle iniziative di commercializzazione dei prodotti associativi su canali complementari, ai processi di Customer Care e Customer Service, alla rilevazione della Customer Satisfaction, alle iniziative di interrelazione in modalità outbound, oltre a tutti i servizi tecnico-logistici ulteriormente opzionabili dall'ACI.