

Carta dei Servizi



Automobile Club d'Italia



Nel corso degli ultimi anni ACI ha partecipato attivamente al processo di rinnovamento economico, normativo, tecnologico e culturale che ha coinvolto il settore dei servizi di pubblica utilità con un'attenzione costante alla qualità e ai bisogni emergenti nella società.

La storia di ACI è stata scritta con il contributo del Personale che ha saputo rispondere con professionalità ai cambiamenti intervenuti negli anni, segno tangibile che l'impegno profuso in cultura del servizio e nello sviluppo delle competenze è stato determinante per mantenere moderna l'anima pubblica dell'Ente, sempre in grado di corrispondere alle esigenze dei cittadini.

In quest'ottica ACI è consapevole che la predisposizione della Carta dei Servizi costituisce un'altra importante opportunità per promuovere relazioni con la collettività ispirate a fiducia, collaborazione e trasparenza.

Con la Carta dei Servizi ACI si impegna ad agevolare il Cittadino nell'esercizio consapevole dei propri diritti e ad offrire servizi nel rispetto di standard di qualità ispirati ai principi di efficacia ed efficienza, trasparenza e diritto di accesso, partecipazione e coinvolgimento.

Prosegue, quindi, il cammino di ACI, avviato da tempo, che pone il Cittadino al centro della propria azione e promuove una strategia di miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati con l'obiettivo di rafforzare la percezione che le prestazioni ricevute siano sempre coerenti con i bisogni espressi e con quelli latenti.

Il Presidente
Angelo Sticchi Damiani

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'A. Sticchi Damiani', written over a circular stamp or seal.



Automobile Club d'Italia

CARTA DEI SERVIZI

1. L'ACI

1.1 L'Assetto funzionale dell'Ente

- A) La Sede Centrale
- B) Le Strutture Territoriali

1.2 L'ACI e i propri interlocutori nei servizi delegati

1.3 La qualità nei servizi ACI

2. LA CARTA DEI SERVIZI PUBBLICI ACI

3. I SERVIZI PUBBLICI ACI

3.1 I servizi PRA

- A) Gli utenti dei servizi PRA
- B) Accesso ai servizi PRA
- C) Il certificato di proprietà digitale
- D) Tariffe PRA

3.2. I servizi in materia di tasse automobilistiche nelle Regioni e nelle Province autonome convenzionate

- A) La riscossione ed il riversamento delle tasse automobilistiche
- B) L'assistenza al cittadino: "il valore aggiunto di ACI"
 - B.1) Gli utenti in materia di servizi di tasse automobilistiche
 - B.2) Accesso ai servizi in materia di tasse automobilistiche

4. QUALITÀ DEI SERVIZI PUBBLICI ACI

4.1. Standard servizi PRA

4.2. Standard servizi Tasse Automobilistiche

5. MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ EROGATA

6. TUTELA DEI DIRITTI DELL'UTENZA

1. L'ACI

L'Automobile Club d'Italia (ACI) è un Ente pubblico non economico senza scopo di lucro, "preposto a servizi di pubblico interesse" ai sensi della legge 70/75 (cd. legge del parastato), a base associativa.

L'ACI istituzionalmente rappresenta e tutela gli interessi generali dell'automobilismo italiano, del quale promuove e favorisce lo sviluppo.

E' una delle più grandi associazioni italiane e conta circa un milione di soci ai quali offre molteplici servizi di assistenza e tutela che assicurano agli stessi e alle loro famiglie mobilità in sicurezza, sia in Italia che all'estero.

L'ACI è la Federazione che associa 104 Automobile Club (AC) provinciali e locali, anch'essi Enti pubblici non economici preposti a servizi di pubblico interesse, con propria autonomia, a base associativa e senza scopo di lucro.

Gli AC svolgono nelle rispettive circoscrizioni, ed in armonia con le direttive dell'ACI, le attività rientranti nei fini istituzionali dell'Ente federante, presidiando sul territorio i molteplici versanti della "mobilità" a favore della collettività e delle Istituzioni.

Per assicurare la capillarità dei propri servizi sul territorio ed in particolare quelli di assistenza agli automobilisti ed ai soci, gli Automobile Club si avvalgono anche di una rete di delegazioni costituite da imprese private di consulenza automobilistica ai sensi della L. n. 264/91.

L'ACI promuove ed organizza le attività sportive automobilistiche, esercitando i poteri sportivi che gli provengono dalla Fédération Internationale de l'Automobile (FIA). In tale veste, quale Federazione sportiva nazionale, è componente del CONI.

L'ACI è posto sotto la vigilanza del Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo e, quale Pubblica Amministrazione, è assoggettata al controllo della Corte dei Conti; ai sensi dell'art. 4 del D.P.R. 6 marzo 2001 il Ministero della Giustizia svolge funzioni di vigilanza e controllo sull'ACI per la tenuta del Pubblico Registro Automobilistico (PRA).

In coerenza con la sua natura di Pubblica Amministrazione, l'ACI gestisce:

- il **PRA** su delega dello Stato (R.d.L 436/27) assicurando la certezza della circolazione giuridica dei veicoli a tutela dei diritti dei cittadini ed a supporto delle funzioni svolte dalle altre PA e dalle Autorità giudiziarie e di pubblica sicurezza;
- i **servizi in materia di tasse automobilistiche** (riscossione, assistenza e controllo), in base a Convenzioni, per conto delle Regioni e delle Province autonome.

Nella gestione dei servizi, l'ACI si è da sempre ispirato a principi di massima semplificazione, miglioramento ed innovazione.

In tal senso, l'ACI opera già da tempo per l'integrale automazione dei processi operativi, in linea con le indicazioni normative di riforma della PA, sia a livello di strutture centrali che periferiche.

In tale contesto, in piena sintonia con le linee guida previste dal Codice dell'Amministrazione Digitale, particolare attenzione è stata dedicata alla dematerializzazione e alla digitalizzazione dei processi, assunte come obiettivi strategici di Ente in un programma di azioni che ha già portato - a far data dal 5 ottobre 2015 - all'importante risultato della sostituzione del Certificato di proprietà cartaceo con il nuovo Certificato di proprietà digitale.

1.1 L'assetto funzionale dell'Ente

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, è il rappresentante legale dell'Ente.

Ai vertici della struttura amministrativa si colloca la figura del Segretario Generale con funzioni di coordinamento generale dell'azione amministrativa degli uffici e di raccordo fra questi e gli Organi di indirizzo politico-amministrativo.

La struttura decisionale dell'ACI è concepita in modo tale da poter valorizzare a livello nazionale le istanze che emergono a livello locale attraverso un pro-

cesso interattivo in cui il rapporto tra la Sede Centrale e le Strutture Territoriali dell'ACI è di tipo bidirezionale. L'organizzazione dell'Ente, in conformità al vigente Ordinamento dei Servizi, è così strutturata:

A. Sede Centrale



La Sede Centrale dell'ACI sita in Roma, accoglie la Presidenza, la Segreteria Generale, le Direzioni, i Servizi e gli Uffici.

Le Strutture Centrali svolgono un'azione di coordinamento e di supporto all'Ente nella gestione e sviluppo dei servizi delegati e dei servizi istituzionali. Tali attività sono realizzate nel prioritario interesse degli interlocutori e dei principi di etica cui è ispirata da sempre l'azione dell'Ente stesso, attraverso:

- la valorizzazione delle risorse umane, che costituiscono il punto di forza di una organizzazione che eroga servizi;
- la gestione efficiente delle risorse pubbliche;

- il miglioramento continuo dei processi, fondato sui principi della qualità totale e sull'utilizzo diffuso delle tecnologie informatiche e multimediali.

B. Strutture Territoriali dell'ACI

Il ruolo dell'ACI si svolge anche attraverso una capillare organizzazione sul territorio finalizzata a offrire servizi ai cittadini/utenti con particolare attenzione alla qualità, all'efficacia, all'efficienza e alla semplificazione.

Nei capoluoghi di provincia, operano le Strutture Territoriali dell'ACI che assicurano la gestione locale del Pubblico Registro Automobilistico, nonché, nelle Regioni/Province Autonome convenzionate, l'attività di assistenza al cittadino/utente per tutte le problematiche inerenti le Tasse Automobilistiche.

1.2 L'ACI e i propri interlocutori nei servizi delegati

L'ACI è istituzionalmente impegnato a rispondere con continuità e con capacità di innovazione ed adattamento alle esigenze e ai problemi delle diverse categorie di soggetti portatori di interesse (cd *stakeholder*), fornendo esperienza e professionalità ai cittadini/utenti per la tutela del diritto degli stessi alla mobilità. Di seguito le principali categorie di *stakeholder*:

- Cittadini e stranieri;
- Associazioni dei disabili e dei consumatori;
- Istituzioni: Governo, Parlamento, Organi Giudiziari, Prefetture, Pubblica Sicurezza, Protezione Civile, Autorità Garante per la protezione dei dati personali, Autorità delle Comunicazioni;
- Pubblica Amministrazione: Ministeri, Agenzia delle Entrate, Province, Regioni, Comuni, Guardia di Finanza;
- Enti culturali di ricerca e formazione: Università, Scuole, Enti ed associazioni culturali;
- Aziende e operatori economici: fornitori, consulenti e professionisti, case automobilistiche, concessionari e rivenditori, imprese assicuratrici, studi di consulenza automobilistica, officine e centri di revisione;
- Poli telematici: Equitalia, Sogei, Sermetra, Isaco, Avantgarde.

1.3 La Qualità nei Servizi ACI

Nel corso degli anni l'ACI ha adottato approcci organizzativi orientati ai principi della qualità totale (*Total Quality Management*) e ai bisogni dei propri portatori di interesse e, più in generale, della collettività, attraverso l'avvio, lo sviluppo e la diffusione di iniziative e strumenti di qualità, rappresentati da:

- il modello europeo di eccellenza CAF (*Common Assessment Framework* - Griglia comune di autovalutazione);
- la certificazione ISO 9001/2008;
- la partecipazione a iniziative premiali e non (Premio Qualità PPAA 2005/2006, Premiamo i Risultati nel 2008, Premio Qualità PPAA nel 2010, Barometro della qualità dei servizi pubblici).

L'Ente, inoltre, ha avviato già da qualche anno la procedura di autovalutazione secondo il modello di qualità totale CAF sopra citato, per rilevare i propri punti di forza e le aree di miglioramento e la conseguente pianificazione delle azioni di intervento.

Tutti i processi del servizio gestione Tasse Automobilistiche ACI sono certificati secondo la norma ISO 9001/2008 e successive evoluzioni.

Sul fronte dell'impegno profuso nei confronti dei cittadini, l'ACI ha conseguito il premio EPSA (*European Public Sector Award*), edizione 2011, per il progetto "Sezione Web disabili" e il Best certificate EPSA 2013 per il progetto "Ambasciatori della Sicurezza Stradale".

L'ACI, inoltre, è impegnato dal 2011 nella diffusione presso la propria rete della procedura europea *CAF External Feedback (CEF)*, avviata in Italia dal Dipartimento della Funzione Pubblica, con l'intento di diffondere nel comparto pubblico l'adozione del modello di eccellenza CAF.

2. LA CARTA DEI SERVIZI PUBBLICI ACI

La Carta dei servizi è stata redatta secondo le linee stabilite dalla Dir. P.C.M. 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e dall'art. 28 del Decreto Legislativo n. 150 del 27 ottobre 2009 nonché secondo le indicazioni fornite dalla CiVIT ora ANAC con delibere 88/2010 e 3/2012.

La Carta dei Servizi dell'ACI, rivolta ai cittadini/utenti, si riferisce all'area di attività definibile come *pubblica* nella quale l'Ente svolge importanti servizi di gestione del Pubblico Registro Automobilistico (PRA) e servizi in materia di Tasse Automobilistiche.

Nell'erogazione dei servizi resi l'Ente si ispira, pertanto, ai seguenti principi:

- **uguaglianza e imparzialità;**
- **tempestività e continuità** dell'erogazione;
- **semplicità e chiarezza;**
- **trasparenza e partecipazione** dei cittadini;
- **efficacia ed efficienza;**
- **correttezza e sicurezza;**
- **qualità.**

L'ACI si impegna nell'erogazione dei servizi ad osservare la Delibera ex CiVIT n. 88/2010: "Linee guida per la definizione degli standard di qualità", (art.1 comma 1 DLgs n.198 del 20 dicembre 2009), rispettando gli standard adottati nella presente Carta per le dimensioni di seguito indicate:

- **accessibilità** (fisica e multicanale);
- **tempestività;**
- **efficacia** (conformità, affidabilità, completezza);
- **trasparenza.**

I principi sopra indicati hanno già trovato concreta attuazione da parte dell'Ente con l'adozione dei seguenti Codici, pubblicati sul sito istituzionale:

- Il *Codice di comportamento* del Personale dell'Ente, che definisce i doveri di diligenza, lealtà, imparzialità e buona condotta che i dipendenti sono tenuti ad osservare;
- Il *Codice etico*, con il quale l'Ente si impegna ad interpretare e svolgere sempre il proprio ruolo secondo i principi di integrità, trasparenza e lealtà.

Gli standard di qualità, pertanto, rappresentano un riferimento importante sia per l'Ente che per gli utenti.

3. I SERVIZI PUBBLICI ACI

3.1 I servizi PRA

Il Pubblico Registro Automobilistico è regolato dal Codice Civile (artt. 2683 e ss.) ed assicura la certezza e la sicurezza della circolazione giuridica dei veicoli, assolvendo la funzione di pubblicità legale della proprietà e degli altri diritti reali aventi ad oggetto i veicoli stessi.

Il PRA, quale patrimonio informativo di dati, è a disposizione delle Autorità giudiziarie e dei soggetti preposti alla tutela dell'ordine pubblico per consentire l'accertamento delle responsabilità civili, amministrative e penali connesse alla proprietà e alla circolazione dei veicoli.

Costituisce, inoltre, fonte di riferimento per i soggetti istituzionali che possono attingere alla banca dati PRA per studi e ricerche sul fenomeno automobilistico, a fini statistici, assicurativi nonché per le attività connesse alla programmazione ambientale.

Il PRA riveste, inoltre, un ruolo fondamentale per la finanza pubblica:

- mette a disposizione di altre Pubbliche Amministrazioni, degli Organi di Polizia e di Pubblica Sicurezza le informazioni contenute nella banca dati PRA ai fini delle attività di repressione di violazioni amministrative, nonché per agevolare gli accertamenti mirati alla prevenzione dell'evasione fiscale;
- assicura, grazie all'attività di riscossione svolta dalle proprie Strutture Territoriali, entrate tributarie allo Stato ed alle Province;
- costituisce il "ruolo tributario" delle Tasse Automobilistiche per i veicoli in esso iscritti.

Il PRA ha fornito negli anni supporto alle politiche ambientali in materia di smaltimento dei rifiuti, con la corretta gestione delle pratiche di radiazione, partecipando attivamente alle campagne di sostituzione dei veicoli inquinanti promosse dal Legislatore "ecoincentivi" e agevolando l'individuazione degli intestatari dei veicoli abbandonati e inquinanti.

In tale contesto, dal 2011 l'ACI presiede il Comitato PFU (Pneumatici Fuori Uso), istituito dal Ministero dell'Ambiente per regolamentare lo smaltimento degli pneumatici fuori uso.

Le norme su cui si basa il funzionamento del PRA sono: il R.D. n. 1814 del 29 luglio 1927, la Legge n. 187 del 9 luglio 1990 e il correlato regolamento di attuazione D.M. n. 514 del 2 ottobre 1992, per la disciplina delle modalità e procedure concernenti il funzionamento degli uffici del PRA, la tenuta degli archivi, la conservazione della documentazione prescritta, l'elaborazione e la fornitura dei dati e delle statistiche dei veicoli iscritti, la forma, il contenuto e le modalità di utilizzo della modulistica occorrente per il funzionamento degli uffici nonché i tempi di attuazione delle nuove procedure.

Con il D.P.R. n. 358 del 19 settembre 2000, istitutivo dello "Sportello Telematico dell'Automobilista" (STA), l'accesso ai servizi PRA è stato reso più semplice ed efficace per l'utenza.

Il sistema STA, basato sul sofisticato ed efficiente apparato tecnologico e informatico, realizzato in collaborazione con il Ministero delle Infrastrutture e Trasporti, permette, infatti, di ottenere la definizione ed il rilascio

contestuale sia del documento di proprietà (competenza PRA) che dei documenti di circolazione e delle targhe (competenza Dipartimento Trasporti).

In questo modo viene consentito ai cittadini/utenti di presentare le pratiche automobilistiche presso un unico punto di servizio (alternativamente PRA - DT - Studi di consulenza automobilistica ove è attivato lo STA), indipendentemente dalla provincia in cui è iscritto il veicolo e dalla residenza del richiedente.

Risulta in tal modo ampliata sul territorio l'offerta dei **punti di servizio PRA**, garantita in maniera capillare da una rete che opera in modo omogeneo su tutto il territorio nazionale, connotata dall'esposizione di uno specifico logo.



L'ACI, quale Pubblica Amministrazione particolarmente attenta alla semplificazione e sicurezza dei servizi erogati, ha applicato le disposizioni normative in materia PRA con costante attenzione alla qualità del servizio reso ai cittadini in termini di chiarezza e trasparenza delle informazioni, tutela dei dati, semplicità di erogazione, equità di trattamento, efficienza ed efficacia del processo di fornitura del servizio.

In questa prospettiva di continua innovazione e semplificazione trova fondamento l'attuazione del progetto strategico **"Semplific@auto"**, che determina la rivoluzione digitale per il mondo dell'automobilista nella fruizione dei servizi amministrativi.

Il punto di partenza di tale rivoluzione è la nascita del Certificato di Proprietà digitale (CDPD) che ha sostituito il Certificato di proprietà (CDP) cartaceo.

Dal 5 ottobre 2015, infatti, il Certificato di Proprietà del veicolo viene rilasciato dal PRA esclusivamente in modalità digitale, come già previsto per l'Attestato di rischio (in formato digitale già dal 1° luglio 2015) ed il Contrassegno assicurativo (a decorrere dal 18 ottobre 2015) rilasciati dalle Imprese di assicurazione.

Tra i vantaggi del nuovo Certificato di Proprietà digitale c'è la conservazione presso i sistemi informatici ACI, senza alcun rischio di smarrimento, furto o deterioramento dello stesso.

Il Certificato di Proprietà digitale, inoltre, elimina tutte le categorie di frodi legate alla riproduzione fisica del documento e, quindi, contribuisce ad elevare i livelli di efficienza e sicurezza delle transazioni di proprietà.

L'obiettivo di **Semplific@auto** è attuare una completa digitalizzazione dei processi di registrazione della proprietà dei veicoli, in applicazione dei principi del Codice dell'Amministrazione Digitale: una radicale semplificazione per i cittadini che aumenterà ulteriormente i livelli di servizio e la sicurezza già garantiti dal PRA.

A. Gli utenti dei servizi PRA

Gli utenti dei servizi PRA sono, anzitutto, i privati cittadini che si rivolgono direttamente alle Strutture Territoriali dell'ACI, oppure si rivolgono all'ACI tramite telefono, mail, pec, web.

Fruiscono, inoltre, dei servizi del PRA i soggetti di seguito indicati: le Istituzioni (Ministeri, Enti territoriali, Magistratura, Prefetture, Tribunali); i soggetti preposti alla tutela dell'ordine pubblico (Forze dell'Ordine); i centri di studio e ricerca (Atenei Universitari, Istituto Istat); l'utenza professionale qualificata (avvocati, curatori fallimentari); i centri autorizzati dei veicoli avviati alla demolizione; i concessionari per la riscossione di tributi; le case costruttrici, i concessionari e le compagnie assicurative.

B. Accesso ai servizi PRA

Molteplici sono i canali di accesso ai servizi PRA a disposizione dell'utenza.

Le Strutture Territoriali dell'ACI

L'utente può accedere ai servizi PRA recandosi direttamente presso la Struttura Territoriale più vicina, il cui indirizzo è riportato sul sito istituzionale dell'ACI (www.aci.it - sedi e punti di servizio), presente in ogni capoluogo di provincia.

In ogni Unità territoriale operano gli sportelli "multifunzione" che semplificano gli adempimenti degli utenti dando loro la possibilità di richiedere ed ottenere, tempestivamente, qualsiasi istanza o pratica amministrativa relativa alla vita giuridica del veicolo.

Presso dette Strutture può essere richiesta gratuitamente l'autenticazione della firma sugli atti da registrare ove la stessa risulti necessaria per i servizi PRA richiesti.

L'utente può, inoltre, delegare un altro soggetto per la richiesta dei servizi PRA allo sportello, previa compilazione e sottoscrizione della modulistica scaricabile dal sito istituzionale dell'ACI (<http://www.aci.it/i-servizi/guide-utili/guida-pratiche-auto/modulistica-pra.html>).

I costi previsti sono solo quelli normativamente definiti (imposta provinciale di trascrizione se applicabile, emolumento PRA e imposta di bollo), senza alcun onere aggiuntivo per l'utente.

Al fine di agevolare il cittadino le 106 Strutture Territoriali dell'ACI sono dotate per la gestione dei servizi PRA del servizio di cassa che consente agli utenti di utilizzare diverse modalità di pagamento (contanti, moneta elettronica, assegni circolari).

Presso tutte le Strutture Territoriali dell'ACI è inoltre a disposizione degli utenti un Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), cui compete, istituzionalmente il compito di favorire lo scambio comunicativo tra l'ACI e gli utenti. Una sorta

di interfaccia privilegiata che fornisce informazioni sui servizi offerti promuove l'immagine dell'Ente ed attua i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stesi da parte degli utenti.

I Servizi a domicilio

I soggetti diversamente abili e le persone in condizioni di particolare disagio o comunque impossibilitate a raggiungere la sede della Struttura Territoriale (ad esempio, ricoverati in ospedale o in strutture di lunga degenza, detenuti), possono richiedere taluni servizi dell'Ente tramite prenotazione telefonica o via Internet.

Per usufruire del servizio, che non comporta ulteriori costi per l'utente, è necessario esibire la documentazione attestante il possesso dei requisiti.

La definizione della pratica viene effettuata presso il domicilio concordato a cura di un funzionario ACI munito di cartellino identificativo, con l'ausilio di idonei supporti tecnologici.

Altri punti di servizio STA

Taluni servizi PRA possono essere richiesti dagli utenti anche avvalendosi dell'attività professionale di intermediazione a titolo oneroso effettuata sul territorio dagli studi di consulenza che espongono lo specifico logo STA.

I servizi on line: "Visure PRA" e "Guide utili"

Tramite il servizio visure PRA, disponibile sul sito ACI, è possibile richiedere i dati e le informazioni sulla situazione giuridico-amministrativa relativa a qualsiasi veicolo iscritto al PRA.

Il pagamento degli importi dovuti per le visure può essere effettuato, sempre on-line, tramite carta di credito.

Nella sezione del sito istituzionale dell'ACI "<http://www.aci.it/i-servizi/guide-utili.html>" sono inoltre presenti delle "Guide utili" per orientare il cittadino/utente nell'espletamento delle operazioni PRA più ricorrenti.

Nell'ambito della stessa sezione è inoltre disponibile la Guida pratiche auto - <http://www.aci.it/i-servizi/guide-utili/guida-pratiche-auto.html>, che fornisce informazioni dettagliate in merito ai vari aspetti connessi alla vita giuridica e amministrativa del veicolo.

C. Il certificato di proprietà digitale - CDPD

Ai nuovi acquirenti di veicoli e a chi ha effettuato dal 5 ottobre in poi trascrizioni o annotazioni successive viene rilasciata unicamente la ricevuta dell'avvenuta registrazione nel PRA.

Sulla ricevuta è presente il Codice di Accesso con il quale il proprietario del veicolo potrà visualizzare da subito il Certificato di Proprietà in completa autonomia ed in qualsiasi momento, utilizzando una delle modalità di seguito descritte:

- attraverso la lettura mediante smartphone o altro dispositivo idoneo del QR-code presente sulla ricevuta;
- collegandosi all'indirizzo web indicato nella ricevuta e digitando il codice di accesso;
- tramite la funzione *Consulta il Certificato di Proprietà Digitale* <https://iservizi.aci.it/consultacdpg/> disponibile sul sito istituzionale ACI.

Le eventuali modifiche intervenute sullo stato giuridico successivamente all'emissione del CDPD, (es. iscrizione di fermo amministrativo), vengono segnalate dal sistema ACI all'utente al momento della consul-

tazione web con l'invito ad approfondire la tipologia di variazione mediante visura al PRA.

La digitalizzazione del certificato inoltre annulla il rischio di smarrimento e l'eventuale manomissione per attività illecite e si traduce, in sostanza, in una radicale semplificazione per il cittadino ed in un significativo aumento dei livelli di servizio e di sicurezza già garantiti dal PRA.



D. Tariffe PRA

La gestione del PRA si finanzia interamente attraverso gli emolumenti versati dagli utenti all'atto della richiesta di formalità e determinati con decreto del Ministro delle Finanze secondo quanto indicato nella seguente tabella:

**TABELLA DEGLI EMOLUMENTI DI COMPETENZA ACI
IN BASE AL D.M. 21 MARZO 2013**

TIPOLOGIA DI SERVIZIO PRA (FORMALITA')	Emolumenti di competenza ACI
PRIMA ISCRIZIONE	€ 27,00
TRASFERIMENTO DI PROPRIETÀ	€ 27,00
TRASCRIZIONE A FAVORE DI RIVENDITORI DI VEICOLI USATI (MINIVOLTURA)	€ 13,50
PERDITA DI POSSESSO	€ 0,00
RIENTRO IN POSSESSO	€ 0,00
RINNOVO DI ISCRIZIONE	€ 27,00
DUPLICATO (Certificato di Proprietà o Foglio Complementare)	€ 13,50
REVOCA FERMO AMMINISTRATIVO	€ 0,00
CESSAZIONE DELLA CIRCOLAZIONE PER DEMOLIZIONE O DEFINITIVA ESPORTAZIONE ALL'ESTERO	€ 13,50
ISCRIZIONE DI IPOTECA	€ 27,00
CANCELLAZIONE DI IPOTECA	€ 27,00
TRASCRIZIONE PROVVEDIMENTO GIUDIZIARIO SU ISTANZA DI PARTE (AD ES. FALLIMENTO, PIGNORAMENTO)	€ 27,00
RETTIFICA DELL'INTESTAZIONE	€ 27,00
VISURA	€ 6,00
ESTRATTO CRONOLOGICO	€ 9,00
TUTTE LE FORMALITA' A FAVORE DEI DISABILI	€ 0,00

In base a quanto previsto dalle norme, l'utente, al momento della richiesta di formalità, è tenuto anche al versamento di altri importi, a titolo di: Imposta Provinciale di Trascrizione (IPT), nei casi e secondo gli importi stabiliti dal D.M. n.435/1998 e da ciascun Regolamento provinciale; Imposta di Bollo, di competenza statale; in caso di formalità STA, diritti DT (Dipartimento per i Trasporti, la Navigazione, gli Affari Generali ed il Personale del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti) per l'aggiornamento della carta di circolazione.

3.2 I servizi di gestione delle tasse automobilistiche nelle Regioni e nelle Province autonome convenzionate

A. La riscossione ed il riversamento delle tasse automobilistiche

Gli adempimenti connessi all'individuazione dei soggetti tenuti al pagamento della tassa automobilistica, la riscossione della stessa ed il riversamento agli Enti destinatari del tributo è una attività svolta dall'ACI fin dal 1953, con modalità sempre più evolute di automazione, finalizzata alla rapidità e correttezza dell'esazione.

Con la legge n. 449 del 27 dicembre 1997, la gestione della Tassa Automobilistica è stata interamente trasferita alle Regioni a Statuto Ordinario, e con successive leggi regionali e provinciali alle Province Autonome ed alla Valle d'Aosta.

Allineandosi all'evoluzione normativa, l'ACI ha tempestivamente avviato e condotto a regime un virtuoso processo di adeguamento dei processi funzionali al fine di mantenere alto l'impegno a garantire elevati standard di qualità nell'erogazione dei servizi previsti da ciascun accordo convenzionale.

B. L'assistenza al Cittadino: il "valore aggiunto" di ACI

Nelle Regioni e Province Autonome che hanno affidato all'ACI la gestione dei servizi di assistenza automobilistica, gli utenti possono usufruire degli stessi con la massima accessibilità e semplicità procedurale, rivolgendosi a ben 1.350 punti di assistenza, su tre livelli: Strutture Territoriali dell'Ente, Studi di consulenza automobilistica e CATA (Centro Assistenza Tasse Automobilistiche).

Si tratta di un servizio ad ampio raggio, che si sostanzia nell'erogazione di informazioni, assistenza gratuita ed istruttoria delle pratiche che riguardano:

- le esenzioni per soggetti diversamente abili;
- le sospensioni dal pagamento per veicoli destinati alla rivendita (servizio specifico per gli operatori del settore, quali i concessionari auto);
- le istanze di rimborso delle tasse auto versate ma non dovute o in eccesso, o doppie;
- le opposizioni avverso gli "Avvisi Bonari";
- le memorie difensive avverso gli "Atti di accertamento";
- le opposizioni alle cartelle esattoriali.

L'istruttoria della documentazione prodotta dall'utente, svolta con specifica competenza e professionalità dai funzionari dell'Ente, è supportata dal sofisticato sistema informatico di ACI che assicura risultati qualitativamente elevati.

Salvo in casi in cui la pratica, presentata allo sportello, possa essere gestita "a vista" con il rilascio immediato dell'esito, in generale l'istruttoria svolta dai funzionari costituisce solo una fase del procedimento amministrativo interessato, come per le istanze di rimborso delle tasse automobilistiche.

L'istruttoria svolta dai funzionari ACI generalmente (salvo quindi diversa volontà della Regione/Provincia Autonoma titolare del tributo) non si conclude direttamente con l'erogazione al cittadino del rimborso eventualmente dovuto; il rimborso materiale sarà infatti erogato dalla Regione/Provincia autonoma una volta ricevuto l'esito dell'istruttoria (vedi sito Regione/Provincia Autonoma interessata).

Le diverse tipologie di pratiche e i diversi gradi di complessità istruttoria, possono modificare la tempistica di risoluzione: in ogni caso il presupposto fondamentale per la gestione nei tempi dichiarati della pratica è la completezza della documentazione prodotta dall'utente.

In alcuni casi è possibile presentare la pratica direttamente, mentre per altre tipologie di pratiche, come ad esempio le domande di "sospensione dal pagamento" (veicolo in rivendita), le domande di esenzione (diversamente abili) e le istanze di rimborso, l'istruttoria viene definita, salvo casi particolarmente semplici, in un secondo momento, successivo al ritiro della documentazione.

Con particolare riferimento alle contestazioni avverso le attività di recupero bonario o coattivo avviate dalle Regioni per il tramite dell'ACI, trattandosi di una gestione informale le domande vengono ricevute (oltre che allo sportello) tramite "form internet", posta elettronica e fax.

Talune pratiche possono essere presentate, oltre che allo sportello, direttamente tramite posta: si tratta delle contestazioni avverso "atti di accertamento" ed avverso "cartelle esattoriali": l'istruttoria ACI avverrà entro 60 giorni e l'esito è comunicato al cittadino direttamente dall'Ente titolare del tributo (Regione/Provincia Autonoma).

B.1. Gli utenti in materia di servizi Tasse Automobilistiche

Gli utenti dei servizi ACI sono di tre tipi:

- Le Amministrazioni titolari del tributo per i servizi di gestione (costituzione e gestione dei ruoli tributari, assistenza tecnica e procedurale, ricezione, istruzione e definizione delle pratiche di contenzioso, esenzione e sospensione di imposta e rimborso, statistiche elaborazione e analisi dei dati, integrazione banche dati e riscossione).
- Gli operatori professionali nel settore automotive, gli studi di consulenza automobilistica e le banche per i servizi di polo telematico, elaborazione e analisi dei dati, assistenza e riscossione.
- I cittadini per i servizi di riscossione e assistenza.

B.2. Accesso ai servizi in materia di tasse automobilistiche

L'ACI garantisce il servizio di riscossione in modalità multicanale, mettendo a disposizione di tutti i cittadini diversi sistemi di accesso per garantire la massima capillarità del servizio. I canali attualmente attivi sono:

Bollonet

E' il servizio di riscossione mediante internet messo a disposizione da ACI a tutte le Amministrazioni titolari del tributo che intendano offrirlo ai propri cittadini. Alla data di pubblicazione della presente Carta il servizio è attivo 365 giorni l'anno per 24 ore su 24 per le seguenti amministrazioni: Valle D'Aosta, Liguria, Lombardia, Provincia Autonoma di Bolzano, Provincia Autonoma di Trento, Emilia Romagna, Toscana, Umbria, Marche, Abruzzo, Lazio, Campania, Molise, Puglia, Basilicata e Calabria, i pagamenti avvengono con carta di credito.

Internet Banking

Anche in questo caso si tratta di un servizio erogato attraverso i siti internet delle banche aderenti e di norma destinato ai clienti correntisti delle singole banche la cui adesione è aperta. Alla data di pubblicazione della presente Carta le Amministrazioni in cui il servizio è attivo 365 giorni l'anno per 24 ore su 24 sono le stesse di cui al punto precedente. I pagamenti sono effettuati con carta di credito o direttamente come correntista.

ATM

E' il servizio di riscossione offerto da ACI per il tramite delle reti ATM delle singole banche aderenti. Anche in questo caso l'adesione delle banche è aperta a tutti. Le Amministrazioni per le quali il servizio è attivo 365 giorni l'anno per 24 ore su 24 sono le stesse di cui ai due punti precedenti. I pagamenti sono effettuati con bancomat.

Riscossione allo sportello

E' il servizio di riscossione allo sportello effettuato per il tramite delle 1350 Delegazioni ACI. Esso è disciplinato dal Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze del 13 settembre 1999. Il servizio è erogato durante il normale orario di apertura delle Delegazioni.

Per tutti i canali di riscossione attivi è previsto un servizio di assistenza dedicato.

4. QUALITÀ DEI SERVIZI PUBBLICI ACI

Accessibilità fisica: capillarità

Le Strutture Territoriali ACI in cui sono attivi sportelli STA, sono dislocate presso 106 capoluoghi di provincia.

Nel sito istituzionale dell'ACI sono riportate le informazioni utili per contattare ciascuna delle Strutture Territoriali: l'indirizzo, il numero di telefono e di fax, l'indirizzo e-mail, l'indirizzo di posta elettronica certificata (PEC). Sono riportati inoltre gli orari di apertura degli sportelli ed il giorno di chiusura di ciascun Ufficio per la festività del Santo patrono. Nel sito sono altresì riportati i link ai siti gestiti da ciascuna Struttura Territoriale ACI, contenenti informazioni utili sui servizi e sulle modalità con cui essi vengono erogati.

D'intesa con i Comuni, l'apposizione di un'adeguata segnaletica stradale per un'agevole individuazione delle Strutture Territoriali.

Accessibilità fisica: Ricevimento e accoglienza utenti

Le Strutture Territoriali ACI assicurano un orario di apertura al pubblico per un totale complessivo di 20 ore settimanali, con un'articolazione giornaliera soggetta ad approvazione da parte di ciascuna Procura della Repubblica competente ACI e del percorso da seguire per raggiungerle.

Gli sportelli, la loro tipologia e gli orari di apertura al pubblico sono chiaramente identificabili. Gli operatori sono tenuti all'esibizione di cartellino identificativo.

Le Strutture Territoriali ACI sono dotate di sistemi eliminacode, per la riduzione dei tempi di attesa.

La modulistica per la presentazione delle pratiche è a disposizione del pubblico unitamente a fac-simile di richieste che aiutano alla compilazione.

Ai soggetti appartenenti alle fasce deboli è dedicata l'attivazione di un servizio PRA erogato, su richiesta, direttamente a

domicilio. A seguito della richiesta – espressa dall'utente tramite telefono o via Internet – la Struttura Territoriale ACI di riferimento effettua una preventiva istruttoria della pratica e dispone la successiva visita al domicilio indicato dall'utente ove la pratica viene definita da parte di un funzionario ACI, munito delle attrezzature necessarie (PC portatile, scanner e stampante laser) e di idoneo cartellino identificativo.

In via prioritaria per determinate categorie di utenti (diversamente abili, anziani, etc.) ai quali offrire un'attività dedicata è inoltre previsto un servizio di prenotazione telefonica per concordare un appuntamento di approfondimento con il personale abilitato della Struttura Territoriale ACI, facendo riferimento ai numeri che sono riportati nel sito di ciascuna struttura.

Accessibilità: multicanalità

L'utente può accedere ai servizi di seguito indicati sia presso gli sportelli delle Strutture Territoriali ACI che via WEB attraverso il collegamento al sito istituzionale dell'ACI (www.aci.it):

Calcola bollo:

Consente di conoscere l'importo del bollo auto inserendo la targa del veicolo e il tipo di pagamento (servizio valido per i residenti in tutte le Regioni).

Paga il bollo:

Servizio disponibile alla data della presente Carta per i residenti nelle Province Autonome di Bolzano e di Trento e nelle Regioni Abruzzo, Basilicata, Emilia Romagna, Lazio, Lombardia, Puglia, Toscana, Valle d'Aosta e Umbria.

Assistenza Bollo:

Servizio disponibile alla data della presente Carta per i residenti nelle Regioni: Abruzzo, Basilicata, Calabria, Campania, Emilia Romagna, Lazio, Liguria, Marche, Puglia, Toscana, Umbria e nelle Province Autonome di Trento e Bolzano attraverso

il quale è possibile contestare eventuali richieste di pagamento della tassa automobilistica, allegando idonea documentazione.

Visure PRA:

consente di richiedere ed ottenere la visura PRA con pagamento del servizio tramite carta di credito.

Verifica Estratto Cronologico PRA:

consente di controllare l'autenticità dei certificati cronologici dei veicoli, verificandone l'effettiva provenienza dall'archivio del PRA.

Consulta Certificato di Proprietà digitale:

consente la visualizzazione dello stato giuridico del veicolo, risultante dal Certificato di Proprietà digitale memorizzato nella Banca Dati PRA; se, successivamente all'emissione del Certificato di Proprietà digitale, sono intervenute modifiche sullo stato giuridico del veicolo (es. iscrizione di fermo amministrativo), al momento della consultazione web, il sistema segnalerà che sono intervenute variazioni.

Verifica Tipo CDP:

consente di verificare la tipologia (cartaceo/digitale) dell'ultimo Certificato di proprietà rilasciato.

Verifica codice Euro:

Il Servizio consente all'utente di verificare il codice EURO (convenzionalmente indicato come Euro 0, Euro 1, Euro 2 etc.) relativo alla normativa CEE/CE, sulle emissioni inquinanti, rispettata dal veicolo.

Posta Elettronica Certificata (PEC):

L'ACI mette a disposizione dei cittadini le caselle di posta elettronica certificata presso ogni Direzione/Servizio Centrale e presso ciascuna delle Strutture Territoriali dell'ACI. Gli indirizzi sono riportati nell'apposita sezione PEC del sito web istituzionale (www.aci.it).

Gli utenti possono utilizzare le caselle istituzionali di posta elettronica per contattare l'ACI ponendo quesiti o chiedendo informazioni su tutti gli ambiti relativi ai servizi ACI.

Indirizzi mail attivi per i servizi on line:

- **urp@aci.it**, per i cittadini che vogliono rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, per ricevere informazioni, consulenza e assistenza di carattere generale, per essere orientati verso le altre strutture ACI, per inviare osservazioni e suggerimenti;
- **visurennet@aci.it** per informazioni ed assistenza per le visure effettuate tramite Internet;
- **infobollo@aci.it** per informazioni di carattere generale in materia di tasse automobilistiche;
- **bollonet@aci.it** per informazioni ed assistenza per i pagamenti di tasse automobilistiche effettuati tramite Internet.

Tramite il sito istituzionale dell'ACI è possibile inviare un quesito o una richiesta di informazioni sulle pratiche da richiedere alle Strutture Territoriali ACI inerenti la proprietà e gli altri diritti reali sul veicolo, nonché informazioni specifiche su singoli veicoli, la loro storia e la relativa documentazione, oltre ad informazioni sulle richieste di visure e certificazioni.

All'interno del sito gli utenti possono in ogni caso trovare tutte le informazioni utili al disbrigo delle pratiche automobilistiche ed al pagamento del bollo auto (solo per Regioni e Province Autonome convenzionate).

Sempre on line è disponibile la modulistica in formato PDF, che l'utente può scaricare, stampare e utilizzare per presentare le richieste (formalità) al Pubblico Registro Automobilistico.

Sul sito istituzionale dell'ACI e sui siti delle Strutture Territoriali ACI è stata realizzata una sezione denominata **Mobilità & disabili**, interamente dedicata alle persone con disabilità,

che fornisce informazioni su agevolazioni, servizi, iniziative ed eventi a favore della mobilità dei cittadini con disabilità, soprattutto nell'ambito della propria realtà locale. Tutti i siti web appartenenti al dominio ACI sono stati resi accessibili ed hanno ottenuto la certificazione di DigitPA, con il diritto ad esporre il relativo bollino.

Tempestività

Grazie alla dotazione tecnologica (recentemente rinnovata nei sistemi HW/SW e di Rete) ed alla disponibilità di procedure informatiche specificatamente sviluppate per la gestione dei servizi del PRA, i tempi di lavorazione sono fortemente contenuti e consentono agli sportelli delle Strutture Territoriali ACI di evadere le richieste, di norma, lo stesso giorno della presentazione (vedi tabella tempi).

Efficacia - Conformità

L'errore più frequente – e più facilmente risolvibile – riguarda la digitazione dei dati, che vengono corretti senza alcun costo aggiuntivo per l'utente, con l'aggiornamento dello stato giuridico del veicolo.

Per migliorare la qualità dei dati in Archivio PRA viene effettuato un costante e continuo monitoraggio mirato all'adozione di eventuali interventi correttivi sulle procedure e sull'organizzazione.

Trasparenza

Tutte le informazioni e gli esiti delle formalità richieste al PRA sono verificabili dai cittadini/utenti in quanto residenti in pubblici registri. Con il certificato di proprietà digitale, il cittadino può accedere direttamente agli archivi attraverso la digitazione del codice di accesso presente sulla ricevuta rilasciata all'atto dell'esecuzione della formalità.

4.1 Standard dei Servizi PRA

Tra gli standard formulati per la misurazione e la valutazione del servizio, l'ACI ha individuato anche standard qualitativi rispettati nelle Strutture Territoriali a beneficio degli utenti e specificatamente elaborati per l'erogazione dei propri servizi.

Le tabelle che seguono riportano, distinti per tipologia, i termini fissati per le formalità più ricorrenti e garantiti a fronte di richiesta singola.

TIPOLOGIA DI SERVIZIO ALLO SPORTELLLO PRA		STANDARD QUALITÀ (tempi di risposta*)
Iscrizione/trascrizione/annotazione di formalità tramite lo Sportello Telematico dell'Automobilista (C.C. artt. 2683 e sgg.; R.D. n. 436/1927; R.D. n. 1814/1927; DPR n. 358/2000, art. 2 comma 1 e art. 7)		Stesso giorno della richiesta
Iscrizione/trascrizione/annotazione di formalità al PRA al di fuori dello Sportello Telematico dell'Automobilista (C.C. artt. 2683 e sgg.; R.D. n. 436/1927; R.D. n. 1814/1927; D. lgs. 82/2005)		Stesso giorno della richiesta
Rilascio certificazioni/visure/ (R.D. n. 1814/1927 artt.20, D.M. Finanze n. 514/1992, art. 17)		Stesso giorno della richiesta
Copia fascicolo		Stesso giorno della richiesta
Rimborso emolumenti PRA (R.D. n. 436/1927, art. 28; D.M. Finanze dell'1/09/1994; D.M. Finanze n. 514/1992, art. 1, comma 5)		90 gg
Forniture di dati e statistiche da parte del Sistema Informativo Centrale (D.M. Finanze n. 514/1992, artt.22 e 23)		60 gg
Servizi a domicilio	I tempi di espletamento del servizio a domicilio sono concordati con l'utente di norma entro una settimana a partire dal ricevimento della richiesta	

*** I tempi di risposta indicati sono assicurati dalle Strutture Territoriali nel 95% dei casi, fatti salvi, in ogni caso, imprevedibili impedimenti tecnici.**

Uno dei principali indicatori dell'efficacia è costituito anche dal contenimento degli errori al di sotto di una soglia minima (0,05%) delle formalità gestite.

4.2 Standard dei Servizi Tasse Automobilistiche

Nella tabella sotto riportata si esemplifica esclusivamente la tempistica delle varie attività svolte dalle Strutture Territoriali dell'ACI, ricordando che, tranne nei casi di rilascio dell'esito a vista, l'iter procedimentale si conclude con un provvedimento dell'Amministrazione titolare del tributo (Regione/Provincia Autonoma).

TIPOLOGIA DI SERVIZIO	FASI	STANDARD QUALITÀ (tempi di risposta*)
Domande di sospensione	Ritiro domanda	Ricevuta a vista
	Istruttoria	5 gg
Istanza di rimborso	Ritiro domanda	Ricevuta a vista
	Istruttoria	45 gg
Domande di esenzione	Ritiro domanda	Ricevuta a vista
	Istruttoria	60 gg
Contestazione avverso avvisi bonari	Istruttoria pratica presentata in front-office	Esito a vista
	Istruttoria in back-office (invio per fax, form Internet, email)	60 gg
Contestazione avverso atti di accertamento	Istruttoria pratica presentata in front-office	Esito a vista
	Istruttoria in back-office (pratica spedita per posta)	60 gg
Contestazione avverso cartelle esattoriali	Ritiro pratica presentata in front-office	Ricevuta a vista
	Istruttoria pratica	60 gg
	Istruttoria in back-office (pratica spedita per posta)	60 gg
Richieste attestazioni di pagamento	Istruttoria in front-office	Esito a vista

5. MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ EROGATA

L'Automobile Club d'Italia pone costante attenzione alle valutazioni degli utenti quale prioritario strumento per un miglioramento continuo dei servizi resi.

Le osservazioni, sia in termini positivi che negativi, sono oggetto di attento esame da parte dell'Ente che, da tempo, ha intrapreso un virtuoso percorso di ascolto delle esigenze degli utenti, dando loro la possibilità di presentare osservazioni, suggerimenti o reclami avvalendosi di specifiche procedure dedicate.

Gli utenti possono effettuare segnalazioni, proposte, osservazioni e reclami sia al personale preposto agli sportelli che agli addetti URP tramite l'apposito modulo disponibile presso ogni Struttura Territoriale.

L'ACI, inoltre, ha messo a punto - a cura dell'URP Centrale - la procedura di gestione "Reclami e ringraziamenti", come strumento di misurazione e valutazione della qualità erogata da ciascuna Struttura territoriale e con la finalità di promuovere azioni volte a rispondere a nuove esigenze emerse nelle aree percepite come critiche dall'utenza.

Quali ulteriori modalità di ricezione delle opinioni e dei giudizi degli utenti si segnalano:

- rilevazioni annuali della soddisfazione dell'utente al fine di accertare l'indice di gradimento rispetto ai servizi dell'ACI;
- analisi delle segnalazioni e opinioni giunte all'organizzazione;
- autovalutazioni organizzative secondo il modello europeo di eccellenza CAF volte ad evidenziare i punti di forza e correlati punti di debolezza;
- verifica periodica sul rispetto degli standard contenuti nella presente Carta.

La raccolta delle segnalazioni degli utenti, secondo le modalità sopra indicate, arricchisce il "Sistema di Qualità ACI". Nello specifico:

- tutti i servizi disciplinati nella presente Carta sono costantemente monitorati, sia sotto il profilo della regolarità tecnico funzionale, sia rispetto ai tempi di esecuzione;

- la qualità complessivamente erogata dalle strutture è oggetto di periodiche rilevazioni (audit, verifiche e controlli ispettivi, sistema dei controlli).

6. TUTELA DEI DIRITTI DELL'UTENZA

L'intera struttura ACI e i suoi dipendenti sono impegnati ad assistere gli utenti con rispetto e cortesia, agevolandoli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi; tali principi comportamentali costituiscono oggetto di specifica disciplina sia nel codice etico della Federazione che nel Codice di comportamento ACI.

Il sito istituzionale ACI e i siti istituzionali delle Strutture Territoriali offrono indicazioni su servizi on line, recapiti (numeri telefonici, indirizzi telematici e logistici) delle predette Strutture, nonché una serie di opuscoli e moduli scaricabili che agevolano gli utenti nella fruizione dei servizi resi dall'Ente.

L'Automobile Club d'Italia è a disposizione per ascoltare eventuali reclami e segnalazioni di disservizi o di mancato rispetto degli impegni fissati nella Carta.

L'utente dovrà formulare il reclamo per iscritto, con tutte le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato.

Per presentare il reclamo l'utente, nel più ampio rispetto della privacy, può:

- utilizzare l'apposito modulo disponibile presso ciascuna delle Strutture Territoriali dell'ACI;
- indirizzare un reclamo alla casella di posta elettronica o PEC delle predette Strutture Territoriali oppure alla Regione/Provincia Autonoma interessata, in relazione alle attività di assistenza erogate dalle Strutture Territoriali dell'ACI.

Delibera del Consiglio Generale del 29 ottobre 2015