



Anno 2025

CARTA DEI SERVIZI PUBBLICI

PRA E TASSE AUTOMOBILISTICHE



Sommario

Sommario	1
1. CARTA DEI SERVIZI PUBBLICI DELL'ACI - PRA E TASSE AUTOMOBILISTICHE	1
1.1 Obiettivi e impegni	1
1.2 Principi guida dei servizi descritti nella Carta	2
1.3 La Carta dei servizi pubblici: il percorso dell'utente	2
1.4 L'impegno dell'ACI nel valutare la qualità dei servizi	3
1.5 Casi frequenti: percorsi	4
2. CONOSCERE L'ACI	5
2.1 Domande chiave che favoriscono la conoscenza dell'universo ACI	5
Cos'è l'ACI (Automobile Club d'Italia)?	5
Cos'è l'Ufficio ACI PRA?	6
Cos'è l'Automobile Club provinciale/locale?	6
Cos'è una Delegazione ACI?	6
Cos'è un'agenzia di pratiche automobilistiche?	6
Cos'è lo STA - Sportello Telematico dell'Automobilista?	6
Cos'è la Motorizzazione Civile?	7
Cos'è il Documento Unico?	7
2.2 Impegno per l'accessibilità, la sostenibilità e l'innovazione	7
3. COSA FARE IN CASO DI...	9
1: Passaggio di proprietà di un veicolo usato	9
Controlli, azioni, costi	9
Processo	9
Mappa mentale del servizio integrato	10
2: Acquisto auto nuova (prima iscrizione)	11
Controlli, azioni, costi	11
Processo	11
Mappa mentale del servizio integrato	12
3: Perdita di possesso (es. furto del veicolo)	13
Azioni, costi	13
Processo	13
Mappa mentale del servizio integrato	13
4: Rottamazione di un veicolo	14
Controlli, azioni, costi	14
Processo	14
Mappa mentale del servizio integrato	15
5: Fermo amministrativo	16
Controlli, azioni e costi	16
Processo	16
Mappa mentale del servizio integrato	16

6: Pagamento del Bollo auto	17
Controlli, azioni e costi	17
Processo	17
Mappa mentale del servizio integrato	17
4. SERVIZI DEL PUBBLICO REGISTRO AUTOMOBILISTICO (PRA)	18
SCHEDA 1: Visura dati del PRA	18
Scopo del servizio	18
Scoperta	18
Informazioni	18
Accesso	18
Erogazione	19
Relazione e servizi correlati	19
Feedback e qualità percepita	19
Reclami	20
Qualità progettata ed erogata	20
SCHEDA 2: Estratto cronologico del PRA	21
Scopo del servizio	21
Scoperta	21
Informazioni	21
Accesso	21
Erogazione	22
Relazione e servizi correlati	22
Feedback e qualità percepita	22
Reclami	23
Qualità progettata ed erogata	23
SCHEDA 3: Visura ed estratto cronologico del PRA per stranieri non muniti di SPID, CIE, eIDAS	24
Scopo del servizio	24
Scoperta	24
Informazioni	24
Accesso	24
Erogazione	25
Relazione e servizi correlati	25
Feedback e qualità percepita	25
Reclami	26
Qualità progettata ed erogata	26
SCHEDA 4: Visura nominativa attuale e storica dal PRA riservata ai soggetti previsti per legge	27
Scopo del servizio	27
Scoperta	27
Informazioni	27
Accesso	28
Erogazione	28

Relazione e servizi correlati	28
Feedback e qualità percepita	29
Reclami	29
Qualità progettata ed erogata	29
SCHEDA 5: Annotazione nel PRA della perdita di possesso del veicolo e del rientro in possesso	31
Scopo del servizio	31
Scoperta	31
Informazioni	31
Accesso	31
Erogazione	32
Relazione e servizi correlati	32
Feedback e qualità percepita	33
Reclami	33
Qualità progettata ed erogata	33
SCHEDA 6: Trascrizione nel PRA del passaggio di proprietà del veicolo	34
Scopo del servizio	34
Scoperta	34
Informazioni	34
Accesso	34
Erogazione	35
Relazione e servizi correlati	35
Feedback e qualità percepita	36
Reclami	36
Qualità progettata ed erogata	36
SCHEDA 7: Trascrizione nel PRA del passaggio di proprietà a vario titolo	38
Scopo del servizio	38
Scoperta	38
Informazioni	38
Accesso	39
Erogazione	39
Relazione e servizi correlati	39
Feedback e qualità percepita	40
Reclami	40
Qualità progettata ed erogata	41
SCHEDA 8: Radiazione dal PRA per definitiva esportazione del veicolo all'estero	42
Scopo del servizio	42
Scoperta	42
Informazioni	42
Accesso	42
Erogazione	43

Relazione e servizi correlati	43
Feedback e qualità percepita	44
Reclami	44
Qualità progettata ed erogata	44
SCHEDA 9: Iscrizione, modifica e cancellazione dell'annotazione di vincoli (es. pignoramento, ipoteca giudiziale) sul veicolo nel PRA	46
Scopo del servizio	46
Scoperta	46
Informazioni	46
Accesso	46
Erogazione	47
Relazione e servizi correlati	47
Feedback e qualità percepita	48
Reclami	48
Qualità progettata ed erogata	48
SCHEDA 10: Trascrizione e cancellazione nel PRA delle sentenze di fallimento e delle procedure concorsuali	50
Scopo del servizio	50
Scoperta	50
Informazioni	50
Accesso	51
Erogazione	51
Relazione e servizi correlati	52
Feedback e qualità percepita	52
Reclami	52
Qualità progettata ed erogata	53
SCHEDA 11: Richiesta di rimborso dell'imposta provinciale di trascrizione (IPT), degli emolumenti ACI e dell'imposta di bollo versati agli Uffici ACI PRA	54
Scopo del servizio	54
Scoperta	54
Informazioni	54
Accesso	54
Erogazione	55
Relazione e servizi correlati	55
Feedback e qualità percepita	56
Reclami	56
Qualità progettata ed erogata	56
SCHEDA 12: Fornitura dati PRA	58
Scopo del servizio	58
Scoperta	58
Informazioni	58

Accesso	58
Erogazione	58
Relazione e servizi correlati	59
Feedback e qualità percepita	59
Reclami	59
Qualità progettata ed erogata	59
5. SERVIZI TASSE AUTOMOBILISTICHE	61
SCHEDA 1: Servizio informativo in materia di tasse automobilistiche il cui gettito è destinato alle Regioni/Province autonome convenzionate con l'ACI	61
Scopo del servizio	61
Scoperta	61
Informazioni	61
Accesso	62
Erogazione	62
Relazione e servizi correlati	62
Feedback e qualità percepita	63
Reclami	63
Qualità progettata ed erogata	63
SCHEDA 2: Servizio esenzioni delle tasse automobilistiche	65
Scopo del servizio	65
Scoperta	65
Informazioni	65
Accesso	65
Erogazione	66
Relazione e servizi correlati	66
Feedback e qualità percepita	67
Reclami	67
Qualità progettata ed erogata	67
SCHEDA 3: Servizio memorie difensive in materia di tasse automobilistiche	68
Scopo del servizio	68
Scoperta	68
Informazioni	68
Accesso	68
Erogazione	69
Relazione e servizi correlati	69
Feedback e qualità percepita	70
Reclami	70
Qualità progettata ed erogata	70
SCHEDA 4: Servizio rimborso delle tasse automobilistiche	71
Scopo del servizio	71
Scoperta	71

Informazioni	71
Accesso	71
Erogazione	72
Relazione e servizi correlati	72
Feedback e qualità percepita	73
Reclami	73
Qualità progettata ed erogata	73
6. RIFERIMENTI NORMATIVI	74

1. CARTA DEI SERVIZI PUBBLICI DELL'ACI - PRA E TASSE AUTOMOBILISTICHE

1.1 Obiettivi e impegni

La Carta dei Servizi dell'Automobile Club d'Italia (ACI) è uno strumento di trasparenza e dialogo con i cittadini. Ha lo scopo di facilitare l'accesso degli utenti ai **servizi pubblici** riferiti al **Pubblico Registro Automobilistico (PRA)** e alle **Tasse automobilistiche**, indicando come usufruirne e quali sono i diritti degli utenti, inclusi quelli legati all'accessibilità.

Con la Carta, l'ACI si impegna a:

- garantire a tutti l'accesso alle informazioni e ai servizi
- offrire canali di ascolto e di partecipazione attiva
- rispettare standard di qualità.

La Carta, quale patto con la collettività, rafforza il rapporto di fiducia tra l'ACI e i cittadini perché:

- descrive i principali servizi in modo semplice e accessibile
- indica come inviare segnalazioni, suggerimenti e reclami per migliorare i servizi
- integra il sistema di gestione della qualità.

La Carta è valida sul territorio nazionale, viene aggiornata periodicamente e pubblicata in formato accessibile, consultabile su diverse piattaforme.

La Carta è elaborata secondo quanto indicato dall'UNI, Ente Italiano di Normazione, nel documento [Comunicazione inclusiva: Linee guida per la redazione di documenti accessibili](#) pubblicato a settembre 2024.

Il formato digitale della Carta rispetta i criteri delle Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1 – livello AA. In particolare:

- è compatibile con tecnologie assistive (screen reader – ossia applicazioni che facilitano gli utenti con difficoltà visive)
- consultabile online
- può essere stampata.

La Carta è risultata **conforme** ai criteri di accessibilità, dalla verifica effettuata con lo strumento di Word.

1.2 Principi guida dei servizi descritti nella Carta

L'ACI ispira la propria azione ai principi di:

- accessibilità
- inclusione
- qualità
- sostenibilità
- trasparenza.

Questi principi si traducono in valori che guidano il processo di elaborazione delle diverse tipologie di servizi: dalla progettazione all'erogazione.

L' ACI si impegna a:

- **garantire** accesso pieno e autonomo a informazioni, servizi e canali di contatto con attenzione alle disabilità
- **eliminare** le barriere digitali e fisiche che ostacolano l'uso dei servizi
- **favorire** la partecipazione dei cittadini con strumenti accessibili.

L'ACI considera l'accessibilità come un diritto di cittadinanza digitale e un fattore essenziale di equità sociale. Per questo promuove iniziative di inclusione, innovazione tecnologica, formazione del personale e controlli costanti sulla conformità agli standard previsti.

La Carta riflette i principi di ispirazione e l'impegno nell'accessibilità dell'ACI. Per questo si è scelto di inserire pochi colori, nessuna fotografia e poche immagini solo per illustrare graficamente alcuni percorsi utili all'Utente.

1.3 La Carta dei servizi pubblici: il percorso dell'utente

La Carta dei Servizi guida l'utente nella scoperta dei molteplici servizi ACI ad alto valore pubblico, offrendo una nuova e più ampia prospettiva di conoscenze al cittadino.

L'attenzione è centrata sui bisogni delle persone:

- ogni servizio è sinteticamente illustrato dal punto di vista del percorso dell'utente
- l'esperienza rileva i punti di contatto digitali e fisici utilizzabili (siti, sportelli, telefono, e-mail).

La struttura della Carta dei servizi ACI è ideata e costruita attorno alle esigenze e all'esperienza del cittadino, seguendo il modello del viaggio dell'utente (User Journey) che è articolato in sette fasi:

1. **Scoperta** – come l'utente conosce l'ACI e i suoi servizi

2. **Informazioni** – come trova ciò che gli serve (sito, FAQ, URP, video)
3. **Accesso** – come presenta una richiesta o una pratica
4. **Erogazione** – come interagisce con l'ACI mentre riceve il servizio
5. **Relazione e servizi correlati** – come interagisce con l'ACI nel tempo e nella scoperta dei molteplici servizi ACI
6. **Feedback e qualità percepita** – come invia suggerimenti o valutazioni
7. **Reclami** – come difende i propri diritti in caso di disservizio.

Le fasi del percorso utente rispettano i criteri di accessibilità universale e possono essere supportate da strumenti di assistenza. Le **schede dei servizi** contengono istruzioni sintetiche e link ai siti tematici ACI.

1.4 L'impegno dell'ACI nel valutare la qualità dei servizi

La qualità erogata è un obiettivo prioritario dell'ACI: per questo, ogni servizio è descritto anche attraverso gli **indicatori** con cui se ne misurano le prestazioni.

La metodologia di valutazione della qualità adottata considera due assi complementari. Il primo è l'asse progettuale: la **qualità progettata** ed erogata è definita a monte mediante indicatori misurabili e target chiari, che guidano il dimensionamento del servizio e la verifica dei risultati. A titolo di esempio, fra gli indicatori di qualità, la **tempestività** nell'erogazione costituisce un impegno nei confronti dell'utente. Il secondo è l'asse della **qualità percepita** che questa Carta dei servizi valorizza: l'utente può esprimere il suo **gradimento** con riferimento alla chiarezza delle informazioni, alla semplicità dei passaggi e alla facilità d'uso dei canali descritti nella Carta.

Le due prospettive - progettuale ed esperienziale - sono congiunte, così da allineare ciò che l'ACI si propone di realizzare con ciò che le persone sperimentano nel concreto. L'esito delle rilevazioni confluisce in **report periodici** di monitoraggio, pubblici e accessibili, orientati al miglioramento continuo e all'aggiornamento dei target per il miglioramento dei servizi.

Dal 2011 diverse strutture della Federazione ACI hanno ottenuto certificazioni CEF (CAF External Feedback) dopo aver applicato il modello CAF (Common Assessment Framework) secondo il programma europeo per la qualità totale delle Pubbliche Amministrazioni.

I Processi di progettazione e assistenza dei servizi della fiscalità automobilistica delegati all'ACI sono certificati ISO 9001/2015. I processi informatici relativi alle tasse automobilistiche sono certificati ISO 20000-1:2018.

1.5 Casi frequenti: percorsi

Le situazioni più comuni della vita di un veicolo quali **acquistare, vendere, demolire, subire un furto o pagare il bollo auto**, sono qui descritte per guidare il cittadino nella **risoluzione** più

rapida ed efficace, offrendo un **ampio panorama di servizi progettati e proposti** per facilitare l'utente.

Gli esempi riportati illustrano la casistica più frequente riferita anche ai servizi correlati in un unico percorso esperienziale utile per orientarsi facilmente e ottenere l'esito atteso.

Nella descrizione sono utilizzate **mappe mentali** per rappresentare in modo fotografico e sintetico i servizi, favorendone l'individuazione ed eventuali percorsi correlati.

Ogni mappa ha un **nodo centrale** (il servizio di interesse) e si divide in **rami** e **sotto-rami** che indicano controlli (es. visure), azioni (es. passaggio di proprietà) e costi da sostenere.

La struttura a raggiera si sviluppa da un servizio centrale in senso orario (partendo da rami a sinistra del nodo centrale per arrivare ai rami a destra).

Le **etichette** sui rami riportano parole chiave di facile individuazione.

2. CONOSCERE L'ACI

2.1 Domande chiave che favoriscono la conoscenza dell'universo ACI

Cos'è l'ACI (Automobile Club d'Italia)?

L'ACI è un ente pubblico non economico a base associativa senza scopo di lucro, che non grava sul bilancio dello Stato, preposto a servizi di pubblico interesse ai sensi della Legge n.70/1975. È la Federazione che associa i 98 Automobile Club provinciali/locali distribuiti su tutto il territorio nazionale. In base allo Statuto e alle norme di settore si occupa della tutela degli interessi degli automobilisti e dei diversi aspetti della mobilità.

I tre ruoli dell'ACI:

- **Ruolo istituzionale:** rappresenta e tutela gli interessi generali dell'automobilismo italiano, promuove l'educazione e la sicurezza stradale, il turismo automobilistico, nonché attività di studio e ricerca nel settore automotive i cui dati sono reperibili online. Rappresenta lo sport automobilistico italiano presso gli organismi sportivi internazionali: è la Federazione Sportiva Nazionale riconosciuta dal CONI (Comitato Olimpico Nazionale Italiano) e dalla FIA (Fédération Internationale de l'Automobile) per la gestione e la promozione delle attività sportive automobilistiche.
- **Ruolo Associativo:** rappresenta gli interessi dei Soci cui fornisce assistenza e servizi dedicati per soddisfare le loro esigenze anche con attenzione alle realtà locali.
- **Ruolo Pubblico:** in qualità di Pubblica Amministrazione gestisce servizi amministrativi di rilevanza giuridica in ambito automobilistico. Sin dall'istituzione nel 1927 all'Ente è stata normativamente attribuita la funzione di gestione della regolarità delle registrazioni richieste al Pubblico Registro Automobilistico (PRA), istituto ideato per tutelare la proprietà dei veicoli e la collettività. Gestisce altresì il REVE (Registro dei veicoli immatricolati all'estero e circolanti temporaneamente in Italia per l'espletamento dell'attività lavorativa). In collaborazione con le Regioni/Province autonome convenzionate - destinatarie del gettito fiscale - eroga alcuni servizi riferiti alle tasse automobilistiche.

Gli **Organi dell'ACI** che definiscono gli indirizzi strategici sono composti da rappresentanti delle Amministrazioni Pubbliche, inclusi i Ministeri vigilanti e gli Enti territoriali, delle associazioni rappresentative e dei Soci.

Una Struttura centrale gestisce l'**Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)** con le sue articolazioni presso gli Uffici ACI PRA.

Cos'è l'Ufficio ACI PRA?

È l'ufficio territoriale dell'ACI deputato alla tenuta del PRA ed eroga, ove previsti, i servizi delle tasse automobilistiche. La rete prevede n.103 sedi.

Cos'è l'Automobile Club provinciale/locale?

È un autonomo ente pubblico non economico a base associativa, federato all'ACI, dotato di un proprio patrimonio e di autonomia economica, giuridica e organizzativa. Opera nella circoscrizione territoriale di competenza (es. Automobile Club di Torino, Automobile Club di Milano, Automobile Club di Roma, Automobile Club di Napoli) svolgendo sul territorio attività ed iniziative in favore dei Soci e dei Cittadini.

Cos'è una Delegazione ACI?

È un'agenzia di pratiche automobilistiche autorizzata dalla Provincia/Città metropolitana (Legge 264/91), responsabile in proprio delle pratiche affidategli dal cliente (es. pratiche PRA, pagamento bollo auto, patenti). Per il servizio reso la delegazione richiede, oltre agli importi previsti per legge, ulteriori costi in regime di libero mercato.

La delegazione espone il marchio ACI in virtù di un contratto stipulato con il locale Automobile Club per svolgere in particolare attività in favore dei Soci (es. rilascio tessere ACI).

Cos'è un'agenzia di pratiche automobilistiche?

È un'agenzia autorizzata dalla Provincia/Città metropolitana (Legge 264/91), responsabile in proprio delle pratiche affidategli dal cliente (es. pratiche PRA, pagamento bollo auto, patenti). Per il servizio reso l'agenzia richiede, oltre agli importi previsti per legge, ulteriori costi in regime di libero mercato.

Cos'è lo STA - Sportello Telematico dell'Automobilista?

Lo STA è uno sportello al servizio del cittadino per il rilascio delle targhe e del Documento Unico di Circolazione e di Proprietà (DU) di un veicolo.

Gli STA sono presenti sul territorio nazionale presso:

- gli Uffici ACI PRA (Pubblica Amministrazione)
- gli Uffici provinciali della Motorizzazione Civile (UMC) (Pubblica Amministrazione)
- le delegazioni degli Automobile Club
- le agenzie di pratiche automobilistiche.

Cos'è la Motorizzazione Civile?

È una struttura del Ministero delle infrastrutture e dei trasporti (MIT) distinta dall'ACI che ha specifiche competenze in materia di mobilità, come ad esempio la gestione dell'Archivio Nazionale Veicoli (ANV), degli aspetti tecnici dei veicoli (incluse le revisioni) e delle patenti.

Cos'è il Documento Unico?

Dal 1° gennaio 2020, il Documento Unico di circolazione e di proprietà (DU) ha unificato in un unico documento la Carta di Circolazione e il Certificato di Proprietà, riportando dati tecnici e giuridici.

Fino al 2019 il PRA aveva curato gli aspetti amministrativi, giuridici e finanziari dei veicoli con l'emissione del Certificato di proprietà, mentre la Motorizzazione gli aspetti tecnici, con il rilascio della Carta di Circolazione.

2.2 Impegno per l'accessibilità, la sostenibilità e l'innovazione

L'ACI promuove la transizione digitale, l'inclusione e la sostenibilità ambientale:

- **Accessibilità:** garantisce a tutti i cittadini la fruizione dei servizi erogati, eliminando progressivamente barriere fisiche e digitali
- **Digitalizzazione inclusiva e interoperabilità:** i servizi web ACI sono progettati in conformità al Codice dell'Amministrazione Digitale e alle linee guida AgID sul Modello di Interoperabilità (ModI) e sulla Piattaforma Digitale Nazionale Dati (PDND), assicurando integrazione con SPID, pagoPA e gli standard nazionali/europei di interoperabilità (European Interoperability Framework)
- **Accessibilità fisica:** adegua progressivamente i livelli di accessibilità delle sedi
- **Sostenibilità:** si impegna a ridurre l'uso della carta e delle emissioni indirette, seguendo le linee guida europee e il Green Public Procurement (GPP - Piano d'azione per la sostenibilità ambientale dei consumi della pubblica amministrazione)
- **Formazione e inclusione:** aggiorna costantemente il Personale e coinvolge le associazioni rappresentative degli utenti con disabilità nella progettazione dei servizi.

L'ACI si impegna a garantire il miglioramento del livello di accessibilità digitale, così come intesa nella Direttiva UE 2016/2102, attraverso un lavoro costante di analisi e correzione di possibili anomalie, come previsto dalla normativa e indicato nelle Dichiarazioni di accessibilità pubblicate nei siti istituzionali.

Sul sito è pubblicata una sezione denominata Disabilità e diritto alla mobilità con indicazioni in materia, link [Disabilità e diritto alla mobilità](#).

Il 29 aprile 2025 l'ACI ha ottenuto la **prima Stella dell'accreditamento Ambientale FIA** per la sede centrale di Roma. Il risultato, certificato dalla società BSI (British Standards Institution) e ufficializzato dalla FIA, conferma l'impegno concreto dell'ACI per un futuro più verde. Il riconoscimento premia le iniziative adottate dall'ACI in tema di sostenibilità, tra cui l'efficienza energetica, le soluzioni innovative per il riscaldamento, i prodotti a basso impatto e la gestione dei rifiuti.

3. COSA FARE IN CASO DI...

1: Passaggio di proprietà di un veicolo usato

Controlli, azioni, costi

Il passaggio di proprietà rappresenta un momento rilevante nella gestione del veicolo. L'ACI propone un percorso in cui sono suggeriti i controlli preliminari per un acquisto sicuro.

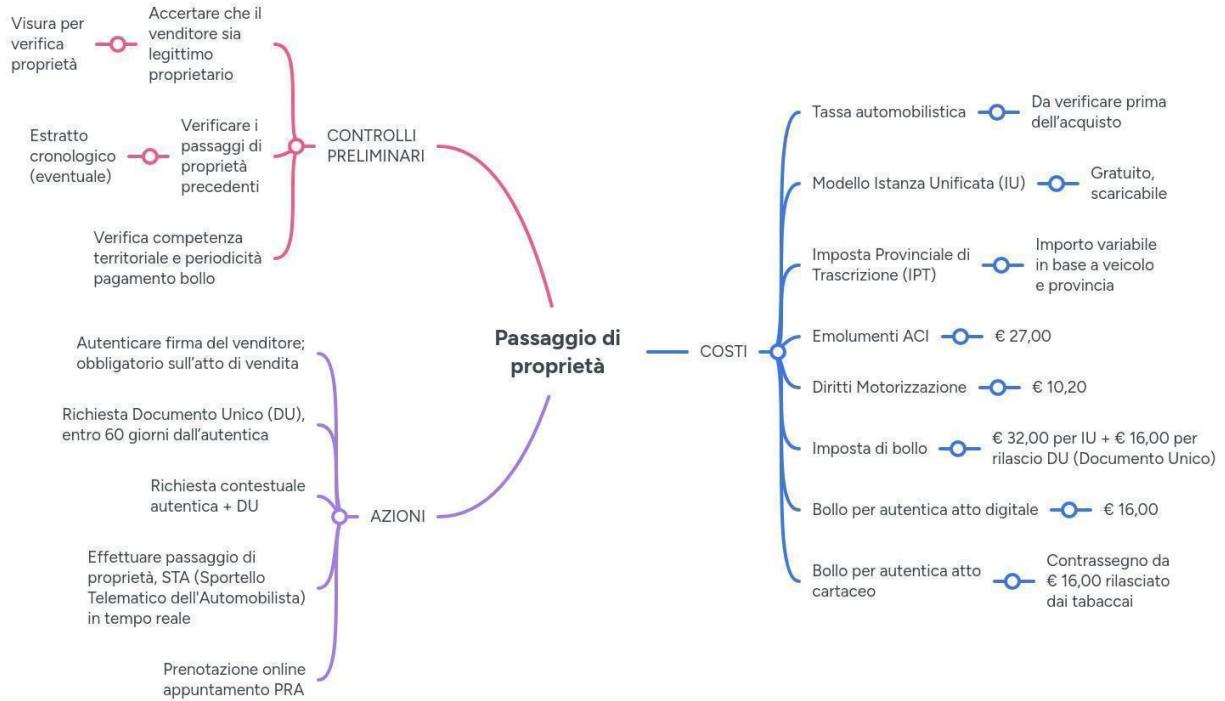
Processo

- Prima dell'acquisto, effettuare una **visura del veicolo** per verificare l'ultima situazione giuridico-amministrativa registrata al PRA (es. eventuale presenza di fermi amministrativi) e accertarsi che il venditore sia il legittimo proprietario
- Richiedere un **estratto cronologico** nel caso in cui si voglia conoscere la storia giuridico-amministrativa di un veicolo (proprietà, gravami, ecc.) sin dalla prima immatricolazione
- Controllare **l'importo dell'IPT (Imposta Provinciale di Trascrizione)** dovuto alla Provincia/Città metropolitana di residenza dell'acquirente e **la periodicità** del pagamento del **bollo auto** prevista dalla Regione/Provincia autonoma cui è dovuto
- Richiedere la **trascrizione dell'atto di vendita** presso gli Sportelli Telematici dell'Automobilista (STA) - Uffici pubblici ACI PRA o gli Uffici pubblici della Motorizzazione con i costi previsti per legge, oppure presso le Agenzie di pratiche auto, incluse le Delegazioni ACI, con l'aggiunta dei costi per il servizio reso in regime di libero mercato. Le pratiche vengono lavorate in tempo reale, salvo imprevisti tecnici.

Link informativi:

- [Acquisto di un veicolo usato: consigli e cautele – ACI.Gov](#)
- [Passaggio di proprietà: informazioni utili – ACI.Gov](#)

Mappa mentale del servizio integrato



2: Acquisto auto nuova (prima iscrizione)

Controlli, azioni, costi

Al momento dell'acquisto di un veicolo nuovo, l'ACI garantisce un percorso di orientamento per facilitare l'iscrizione del veicolo da parte del concessionario auto con il conseguente rilascio del Documento Unico (DU) di circolazione e di proprietà che riporta i dati tecnici e giuridici del veicolo registrati nel PRA e nell'Archivio Nazionale dei Veicoli, in collaborazione con il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti.

Le pratiche sono richieste dal concessionario auto per il tramite di uno Sportello Telematico dell'Automobilista (STA) attivo presso gli Uffici pubblici ACI PRA o gli Uffici pubblici della Motorizzazione con i costi previsti per legge, oppure presso le Agenzie di pratiche auto, incluse le Delegazioni ACI, con l'aggiunta dei costi per il servizio reso in regime di libero mercato.

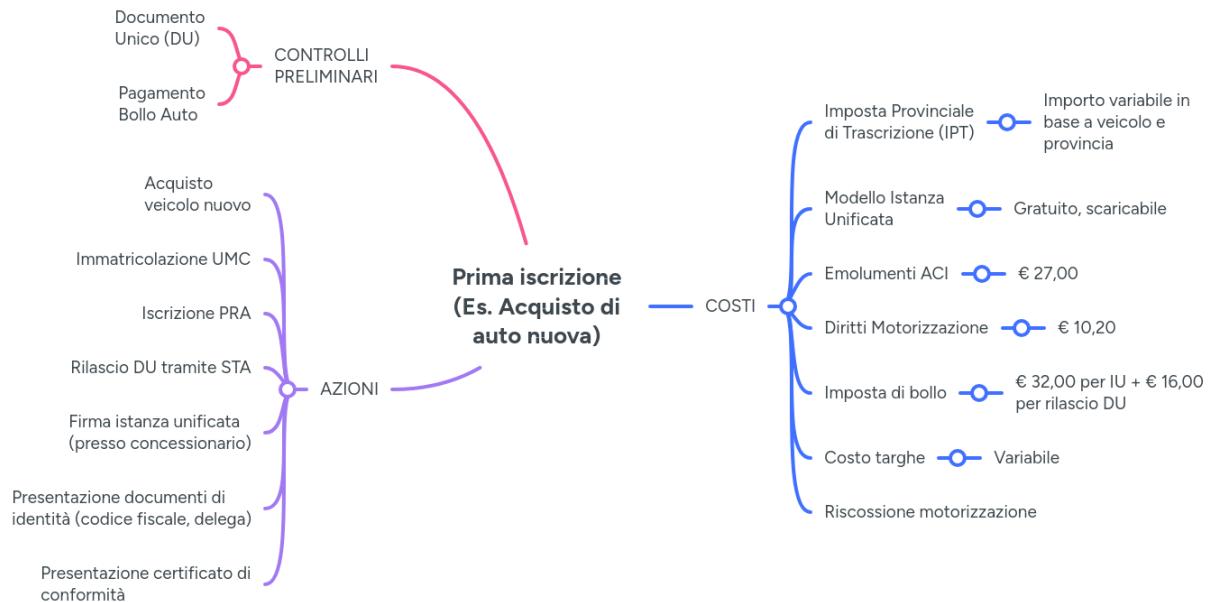
Processo

- Controllare **l'importo dell'IPT (Imposta Provinciale di Trascrizione)** dovuto alla Provincia/Città metropolitana di residenza dell'acquirente e la **periodicità** del pagamento del **Bollo Auto** prevista dalla Regione/Provincia autonoma cui è dovuto
- Verifica della documentazione: documento di identità/riconoscimento, codice fiscale, eventuale delega, se cittadino extraeuropeo anche permesso/carta di soggiorno
- Richiesta da parte del concessionario del Documento Unico.

Link informativo:

- [Acquisto veicolo nuovo: cosa fare? – ACI.Gov](#)

Mappa mentale del servizio integrato



3: Perdita di possesso (es. furto del veicolo)

Azioni, costi

In caso di furto o per altra causa di perdita di possesso del veicolo, l'ACI propone un percorso di orientamento dalla denuncia all'annotazione nel PRA, fino agli effetti sul pagamento del bollo auto.

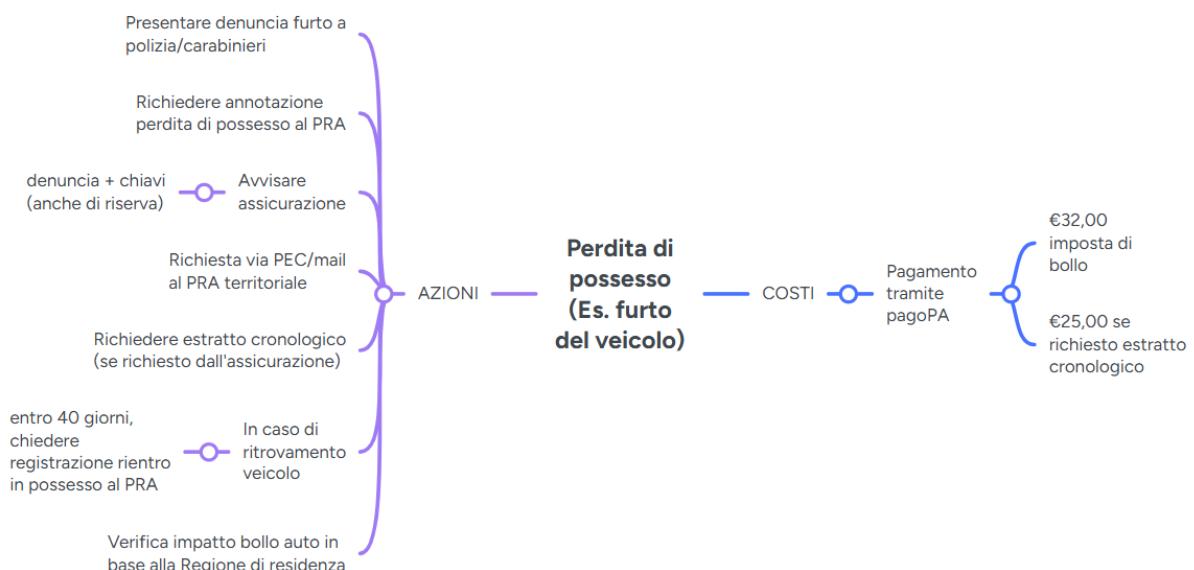
Processo

- Presentare la denuncia alla stazione della Polizia o dei Carabinieri
- Richiedere l'**annotazione della perdita di possesso** nel PRA via PEC o e-mail alla sede dell'ufficio ACI PRA della propria Provincia di residenza, link: [Sedi ACI sul territorio](#) con il pagamento dell'imposta di bollo dovuta allo Stato. Va allegata la modulistica, il documento di identità/riconoscimento, la denuncia o dichiarazione sostitutiva di resa denuncia, la ricevuta del pagamento dell'imposta di bollo, l'eventuale delega con copia dei documenti del delegato e del delegante. Per questa pratica non sono previsti emolumenti ACI
- La richiesta di annotazione della perdita di possesso è indispensabile per sospendere l'obbligo di pagamento della tassa automobilistica (bollo auto) alla Regione/Provincia autonoma di residenza.

Link informativi:

- [Furto del veicolo: cosa fare – ACI.Gov](#)
- [Annotazione della perdita di possesso di un veicolo – ACI.Gov](#)

Mappa mentale del servizio integrato



4: Rottamazione di un veicolo

Controlli, azioni, costi

La radiazione di un veicolo dal PRA può avvenire per rottamazione presso un demolitore autorizzato. L'elenco dei demolitori autorizzati è disponibile nei siti degli Uffici ACI PRA della Provincia in cui si trova il veicolo al link: [Unità Territoriali ACI](#) pagina Servizi.

Il demolitore deve provvedere alla cancellazione del veicolo dal PRA per demolizione.

Processo

- Richiedere tramite un demolitore autorizzato (dalla Provincia/Città metropolitana) la **radiazione del veicolo dal PRA** allegando le targhe (o relativa denuncia di smarrimento/furto), il documento unico del veicolo o la carta di circolazione e il certificato di proprietà (o relativa denuncia di smarrimento/furto)
- Se è iscritto un fermo amministrativo (da verificare tramite visura) il veicolo non può essere radiato: occorre provvedere al pagamento dell'importo dovuto al concessionario della riscossione che ha richiesto l'iscrizione del fermo e che provvederà a richiederne al PRA la cancellazione
- Rilascio del certificato di rottamazione del veicolo da parte del centro autorizzato che entro 30 giorni è tenuto a richiedere la cancellazione del veicolo dal PRA e dall'Archivio Nazionale Veicoli (ANV). Il certificato di rottamazione può essere utile in caso di contestazione del pagamento della tassa automobilistica, a seconda delle disposizioni della Regione/Provincia autonoma di residenza dell'intestatario al PRA del veicolo
- Verificare la **periodicità** del pagamento del **bollo auto** prevista dalla Regione/Provincia autonoma cui è dovuto
- Eventuale registrazione all'app IO e/o al servizio AvvisACI per ricevere notizia dell'avvenuta radiazione al PRA tramite e-mail o sms.

Link informativo:

- [**Demolizione di un veicolo – ACI.Gov**](#)

Mappa mentale del servizio integrato



5: Fermo amministrativo

Controlli, azioni e costi

A seguito dell'iscrizione nel PRA del fermo amministrativo di un veicolo da parte del concessionario per la riscossione perché, ad esempio, non si è pagata una tassa/tributo, l'ACI propone un percorso per risolvere la situazione: dalla verifica dell'iscrizione nel PRA del vincolo alla sua cancellazione.

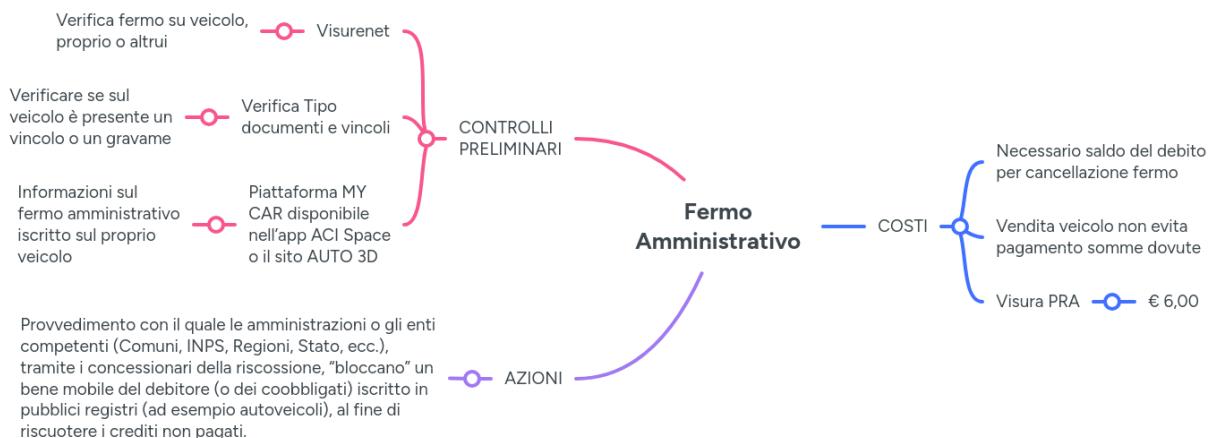
Processo

- Verificare la presenza del **fermo amministrativo** con una visura al PRA
- Contattare il concessionario della riscossione o il soggetto impositore per la regolarizzazione della propria posizione fiscale
- A seguito della regolarizzazione della posizione fiscale, il concessionario della riscossione o il soggetto impositore che ha richiesto l'iscrizione del fermo ne richiede al PRA la **cancellazione** (o revoca in caso di errore del concessionario)
- Attivare il servizio **AvvisACI** per essere sempre aggiornato sullo stato giuridico del tuo veicolo; puoi anche attivare l'**app IO**, l'**app ACI Space** per informazioni sulla proprietà e sul bollo auto.

Link informativo:

- [**Fermo amministrativo: informazioni utili – ACI.Gov**](#)

Mappa mentale del servizio integrato



6: Pagamento del Bollo auto

Controlli, azioni e costi

Il percorso suggerito è pensato per ottimizzare la fruizione dei servizi, in un'ottica di chiarezza, prevenzione e supporto, riferiti anche ad omessi versamenti e a prescrizioni.

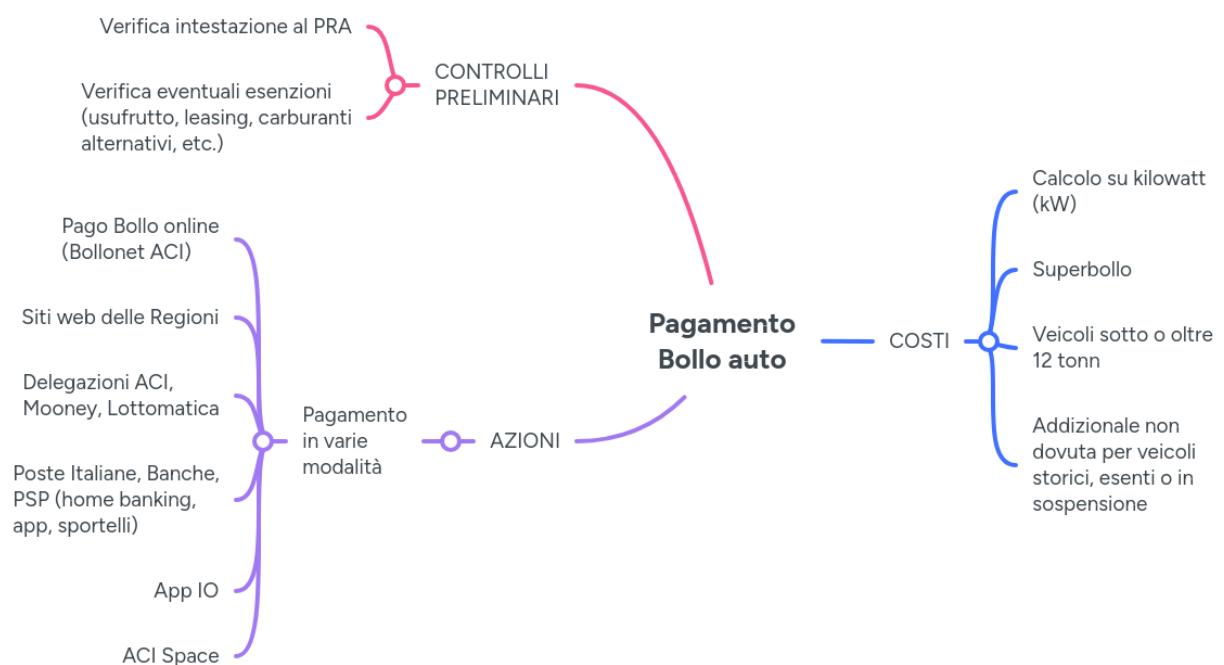
Processo

- Verificare **scadenze e modalità di pagamento** del bollo auto, secondo la Regione/Provincia autonoma di residenza destinataria del gettito fiscale
- Regolarizzare eventuali omissioni e calcolare eventuali interessi e sanzioni
- Utilizzare i **servizi online dell'ACI** e delle **Regioni/Province autonome** per informazioni specifiche (esenzioni, prescrizioni, ecc.).

Link informativo:

- [**Guida al bollo auto – ACI.Gov**](#)

Mappa mentale del servizio integrato



4. SERVIZI DEL PUBBLICO REGISTRO AUTOMOBILISTICO (PRA)

SCHEDA 1: Visura dati del PRA

Scopo del servizio

A cosa serve la visura della banca dati del PRA?

Ottieni sulla base del numero di targa, le informazioni relative al veicolo (intestatario, eventuali vincoli/gravami) risultanti dal Pubblico Registro Automobilistico (PRA).

Scoperta

Come vieni a conoscenza del servizio di visura dei dati del veicolo nel PRA?

- sul sito istituzionale [ACI.Gov](#)
- presso gli Uffici ACI PRA e l'URP
- sull'app [ACI Space](#)
- canali informativi ACI: [Rivista Giuridica della Circolazione e dei Trasporti](#), [ACI Radio](#), [Riviste ACI](#), [Comunicati stampa](#), [ACI Storico](#).

Informazioni

Dove trovi le informazioni che ti servono per la visura?

- sulla pagina ufficiale [Visurennet](#)
- tramite il contact center URP-ACI (n. verde 800.18.34.34; dal lunedì al venerdì ore 8:30 - 12:30)
- presso gli Uffici ACI PRA [Sedi ACI sul territorio](#)
- via e-mail degli Uffici ACI PRA della Provincia di residenza [Sedi ACI sul territorio](#).

Accesso

Come puoi richiedere una visura?

- **online su Visurennet** usando SPID, CIE, CNS o eIDAS. Il costo è € 6,00 pagabile con pagoPA
- tramite **e-mail/PEC** all'**Ufficio ACI PRA** della Provincia della tua residenza o in cui ha sede la tua attività professionale nei casi residuali di veicoli i cui dati non risultano ancora digitalizzati, allegando copia del documento di identità/riconoscimento e la ricevuta di pagamento pagoPA.

La visura può essere richiesta anche presso le Agenzie di pratiche auto incluse le Delegazioni ACI, con l'aggiunta dei costi per il servizio reso in regime di libero mercato.

Erogazione

Cosa ottieni dal servizio?

- i dati giuridici del veicolo sulla base del numero di targa: intestatario, vincoli e gravami (es. ipoteche)
- la visura è inviata, all'indirizzo e-mail indicato, in tempo reale o al massimo entro il giorno lavorativo successivo se richiesta via Visurennet; entro 3 - 5 giorni lavorativi se richiesta con e-mail/PEC nei casi residuali non gestiti con Visurennet.

La visura in formato digitale - che non costituisce certificazione - è inviata in formato PDF conformemente ai requisiti di accessibilità, compatibile con screen reader e strumenti assistivi. Viene garantita un'assistenza specifica.

Relazione e servizi correlati

Come puoi fruire agevolmente dei servizi correlati e personalizzati, attraverso percorsi veloci?

- per più veicoli puoi utilizzare il servizio in modo ricorrente
- puoi accedere a **servizi integrati** relativi alla gestione amministrativa del veicolo, come la consultazione della cronologia delle pratiche, la verifica dello stato delle richieste inviate, la ricezione di comunicazioni e la possibilità di prenotare comodamente online il tuo appuntamento allo sportello. Di conseguenza puoi attivare:
 - l'**app IO**, l'app **ACI Space** (con verifica del bollo auto, attestazione di proprietà digitale, eventuali vincoli o gravami)
 - **AvvisACI** con aggiornamenti via e-mail o sms sullo stato giuridico del veicolo.

Feedback e qualità percepita

Come puoi esprimere suggerimenti, apprezzamenti o osservazioni?

- con un modulo da inviare all'[URP – ACI.Gov](#)
- se usufruisci del servizio ACI online Visurennet, puoi valutarlo dopo averlo utilizzato. I risultati delle rilevazioni sono pubblicati nella sezione Trasparenza: [Rilevazione gradimento servizi online – ACI.Gov](#)
- rispondi al sondaggio di customer satisfaction sulle informazioni che trovi su questa Carta cliccando al link [Sondaggio: Visura della banca dati del PRA](#).

Reclami

Come puoi tutelare i tuoi diritti in caso di disservizio?

Compila e invia un modulo al [form URP – ACI.Gov](#). Il reclamo viene gestito tempestivamente in relazione al caso rappresentato.

Qualità progettata ed erogata

DIMENSIONE QUALITÀ Visure	INDICATORE/STANDARD DI QUALITÀ	VALORE PROGRAMMATO/ FRUIZIONE
Tempestività	Tempo di rilascio della documentazione richiesta	<ul style="list-style-type: none">• con Visurennet in tempo reale, al massimo 1 giorno• 3-5 giorni lavorativi se richiesta con e-mail/PEC nei casi residuali non gestiti da Visurennet
Accessibilità fisica	Giornate di apertura al pubblico	<ul style="list-style-type: none">• dal lunedì al venerdì esclusi festivi (previa prenotazione), orari al link Sedi ACI sul territorio
Accessibilità digitale	Informazioni web sull'erogazione del servizio	<ul style="list-style-type: none">• servizio disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7, inclusi i festivi, accesso in tempo reale• 100% contenuti di servizio in formato accessibile
Efficacia e conformità	Richieste lavorate	<ul style="list-style-type: none">• accesso multiplattaforma (PC, mobile)• 100% richieste
Soddisfazione	Verifica soddisfazione servizio e qualità percepita	<ul style="list-style-type: none">• iniziative URP• valutazione del servizio• questionari online previsti in questa Carta dei servizi

SCHEDA 2: Estratto cronologico del PRA

Scopo del servizio

A cosa serve l'estratto cronologico del PRA?

Ottieni un documento ufficiale che attesta la storia giuridica di un veicolo (proprietà, eventuali precedenti passaggi di proprietà, gravami e vincoli come fermi amministrativi, ecc.) dalla prima immatricolazione alla data della richiesta, tramite l'estrazione dal PRA di dati e informazioni previste per legge.

Scoperta

Come vieni a conoscenza del servizio di estratto cronologico dei dati del veicolo nel PRA?

- sul sito istituzionale [ACI.Gov](#)
- presso gli Uffici ACI PRA e l'URP
- sull'app [ACI Space](#)
- canali informativi ACI: [Rivista Giuridica della Circolazione e dei Trasporti](#), [ACI Radio](#), [Riviste ACI](#), [Comunicati stampa](#), [ACI Storico](#).

Informazioni

Dove trovi le informazioni che ti servono per l'estratto cronologico?

- sulla pagina ufficiale [Crononet](#)
- tramite il contact center URP-ACI (n. verde 800.18.34.34; dal lunedì al venerdì ore 8:30 - 12:30)
- presso gli Uffici ACI PRA [Sedi ACI sul territorio](#)
- via e-mail degli Uffici ACI PRA della Provincia di residenza [Sedi ACI sul territorio](#).

Accesso

Come puoi richiedere un estratto cronologico?

- online su [Crononet](#) usando SPID, CIE, CNS o eIDAS. Il costo è di € 25,00 (di cui € 16,00 per imposta di bollo e € 9,00 per emolumenti PRA per ogni certificato richiesto), pagabile tramite pagoPA
- tramite **e-mail/PEC all'Ufficio ACI PRA** della Provincia della tua residenza o in cui ha sede la tua attività professionale, allegando copia del documento di identità/riconoscimento e la ricevuta di pagamento pagoPA.

L'estratto cronologico può essere richiesto anche presso le Agenzie di pratiche auto incluse le Delegazioni ACI, con l'aggiunta dei costi per il servizio reso in regime di libero mercato.

Erogazione

Cosa ottieni dal servizio?

- il certificato rilasciato dall'archivio del PRA contenente l'elenco di tutte le formalità annotate sul veicolo (ad es. trasferimento di proprietà, casi limite come la perdita di possesso) a partire dalla sua prima iscrizione
- l'estratto cronologico è inviato, all'indirizzo e-mail indicato, in tempo reale o al massimo entro il giorno lavorativo successivo per richieste via Crononet; entro 3 - 5 giorni lavorativi se richiesto con e-mail/PEC nei casi residuali non gestiti con Crononet.

L'estratto cronologico è inviato in formato PDF conformemente ai requisiti di accessibilità, compatibile con screen reader e strumenti assistivi. In tutte le modalità di richiesta è garantita un'assistenza specifica.

Relazione e servizi correlati

Come puoi fruire agevolmente dei servizi correlati e personalizzati, attraverso percorsi veloci?

- per più veicoli puoi utilizzare il servizio in modo ricorrente
- puoi accedere a **servizi integrati** relativi alla gestione amministrativa del veicolo, come la consultazione della cronologia delle pratiche, la verifica dello stato delle richieste inviate, la ricezione di comunicazioni e la possibilità di prenotare comodamente online il tuo appuntamento allo sportello. Di conseguenza puoi attivare:
 - l'**app IO**, l'app **ACI Space** (con verifica del bollo auto, attestazione di proprietà digitale, eventuali vincoli o gravami)
 - **AvvisACI** con aggiornamenti via e-mail o sms sullo stato giuridico del veicolo.

Feedback e qualità percepita

Come puoi esprimere suggerimenti, apprezzamenti o osservazioni?

- con un modulo da inviare all'[URP – ACI.Gov](#)
- se usufruisci del servizio ACI online Crononet, puoi valutarlo dopo averlo utilizzato. I risultati delle rilevazioni sono pubblicati nella sezione Trasparenza: [Rilevazione gradimento servizi online – ACI.Gov](#)
- rispondi al sondaggio di customer satisfaction sulle informazioni che trovi su questa Carta cliccando al link [Sondaggio: Estratto cronologico della banca dati del PRA](#).

Reclami

Come puoi tutelare i tuoi diritti in caso di disservizio?

Compila e invia un modulo al [form URP – ACI.Gov](#). Il reclamo viene gestito tempestivamente in relazione al caso rappresentato.

Qualità progettata ed erogata

DIMENSIONE QUALITÀ Estratto cronologico	INDICATORE/STANDARD DI QUALITÀ	VALORE PROGRAMMATO/ FRUIZIONE
Tempestività	Tempo di rilascio della documentazione richiesta	<ul style="list-style-type: none"> • con Crononet in tempo reale, al massimo 1 giorno • 3-5 giorni lavorativi se richiesto con e-mail/PEC nei casi residuali non gestiti da Crononet
Accessibilità fisica	Giornate di apertura al pubblico	<ul style="list-style-type: none"> • dal lunedì al venerdì esclusi festivi (previa prenotazione), orari al link Sedi ACI sul territorio
Accessibilità digitale	Informazioni web sull'erogazione del servizio	<ul style="list-style-type: none"> • servizio disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7, inclusi i festivi, accesso in tempo reale • 100% contenuti di servizio in formato accessibile
Efficacia e conformità	Richieste lavorate	<ul style="list-style-type: none"> • accesso multipiattaforma (PC, <i>mobile</i>) • 100% richieste
Soddisfazione	Verifica soddisfazione servizio e qualità percepita	<ul style="list-style-type: none"> • iniziative URP • valutazione del servizio • questionari online previsti in questa Carta dei servizi

SCHEDA 3: Visura ed estratto cronologico del PRA per stranieri non muniti di SPID, CIE, eIDAS

Scopo del servizio

Come fanno i soggetti non muniti di SPID, CIE, eIDAS ad ottenere la visura o l'estratto cronologico?

Se non sei in possesso delle credenziali di identità digitale italiana o europea, richiedi via PEC/e-mail, visure ed estratti cronologici del PRA.

Scoperta

Come vieni a conoscenza del servizio visure/estratto cronologico dei dati del veicolo nel PRA dedicato a chi non ha le credenziali di identità digitale?

- sul sito istituzionale [ACI.Gov](#)
- presso gli Uffici ACI PRA e l'URP
- sull'app [ACI Space](#)
- canali informativi ACI: [Rivista Giuridica della Circolazione e dei Trasporti](#), [ACI Radio](#), [Riviste ACI](#), [Comunicati stampa](#), [ACI Storico](#).

Informazioni

Dove trovi le informazioni che ti servono per visura/estratto cronologico?

- sulle pagine ufficiali:
 - [Crononet](#)
 - [Visurennet](#)
- tramite il contact center URP-ACI (n. verde 800.18.34.34; dal lunedì al venerdì ore 8:30 - 12:30)
- presso gli Uffici ACI PRA [Sedi ACI sul territorio](#)
- via e-mail degli Uffici ACI PRA della Provincia di residenza [Sedi ACI sul territorio](#).

Accesso

Come puoi richiedere una visura/estratto cronologico se sei un cittadino straniero non munito di SPID CIE eIDAS?

Se sei:

- cittadino UE di Paesi non abilitati eIDAS
- cittadino straniero senza permesso di soggiorno

- cittadino residente all'estero.

Puoi accedere al servizio tramite:

- operatori professionali esteri del settore automotive
- via e-mail/PEC all'Ufficio ACI PRA della Provincia della tua residenza o in cui ha sede la tua attività professionale, allegando copia del documento di identità/riconoscimento e la ricevuta di pagamento pagoPA/bonifico. Il costo per ogni visura è di € 6,00. Il costo per ogni estratto cronologico è di € 25,00 (€ 9 emolumenti PRA + € 16 imposta di bollo).

La visura e/o l'estratto cronologico possono essere richiesti anche presso le Agenzie di pratiche auto incluse le Delegazioni ACI, con l'aggiunta dei costi per il servizio reso in regime di libero mercato.

Erogazione

Cosa ottieni dal servizio?

L'operatore dell'Ufficio ACI PRA identifica il richiedente e rilascia il documento richiesto (visura o estratto cronologico) via **e-mail/PEC entro** 3-5 giorni lavorativi dal pagamento del costo del servizio.

Relazione e servizi correlati

Come puoi fruire agevolmente dei servizi correlati e personalizzati, attraverso percorsi veloci?

- puoi utilizzare il servizio in modo ricorrente anche dall'estero (sono consentite fino a tre visure nello stesso giorno) per più veicoli
- puoi ricevere assistenza tramite canale e-mail/PEC per la gestione di più pratiche
- puoi accedere ad altri servizi digitali PRA anche in assenza di SPID/CIE
- puoi accedere a **servizi integrati** relativi alla gestione amministrativa del veicolo, come la consultazione della cronologia delle pratiche, la verifica dello stato delle richieste inviate, la ricezione di comunicazioni e la possibilità di prenotare comodamente online il tuo appuntamento allo sportello. Di conseguenza puoi attivare:
 - **l'app IO**, l'app **ACI Space** (con verifica del bollo auto, attestazione di proprietà digitale, eventuali vincoli o gravami)
 - **AvvisACI** con aggiornamenti via e-mail o sms sullo stato giuridico del veicolo.

Feedback e qualità percepita

Come puoi esprimere suggerimenti, apprezzamenti o osservazioni?

- con un modulo da inviare all'[URP – ACI.Gov](#)

- rispondi al sondaggio di customer satisfaction sulle informazioni che trovi su questa Carta cliccando al link [Sondaggio: Visura ed estratto cronologico della banca dati PRA per stranieri non muniti di SPID, CIE, eIDAS.](#)

Reclami

Come puoi tutelare i tuoi diritti in caso di disservizio?

Compila e invia un modulo al [form URP – ACI.Gov](#). Il reclamo viene gestito tempestivamente in relazione al caso rappresentato.

Qualità progettata ed erogata

DIMENSIONE QUALITÀ Visure ed estratti senza SPID	INDICATORE/STANDARD DI QUALITÀ	VALORE PROGRAMMATO/ FRUIZIONE
Tempestività	Tempo di rilascio della documentazione richiesta	<ul style="list-style-type: none"> • 3-5 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta • dal lunedì al venerdì, esclusi festivi
Accessibilità fisica	Giornate di apertura al pubblico	<ul style="list-style-type: none"> • dal lunedì al venerdì esclusi festivi (previa prenotazione), orari al link <u>Sedi ACI sul territorio</u>
Accessibilità digitale	Informazioni web sull'erogazione del servizio	<ul style="list-style-type: none"> • servizio disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7, inclusi festivi, accesso in tempo reale • 100% contenuti di servizio in formato accessibile
Efficacia e conformità	Richieste lavorate	<ul style="list-style-type: none"> • accesso multipiattaforma (PC, mobile) • 100% richieste
Soddisfazione	Verifica soddisfazione servizio e qualità percepita	<ul style="list-style-type: none"> • iniziative URP • questionari online previsti in questa Carta dei servizi

SCHEMA 4: Visura nominativa attuale e storica dal PRA riservata ai soggetti previsti per legge

Puoi richiedere una visura nominativa esclusivamente se sei un soggetto previsto per legge, ossia:

- un concessionario della riscossione
- un avvocato, un notaio, un curatore fallimentare
- un investigatore privato autorizzato dalla Prefettura
- un organismo di composizione delle crisi da sovraindebitamento
- una persona fisica o giuridica limitatamente alle visure riferite al proprio codice fiscale/partita IVA (anche gli eredi possono richiederla).

Scopo del servizio

A cosa serve la visura nominativa dal PRA?

- **visura nominativa attuale:** ottieni, tramite codice fiscale/partita IVA, i numeri di targa di tutti i veicoli intestati dal 1993 (data di inizio dell'informatizzazione PRA) a un determinato soggetto (persona fisica o giuridica), mediante l'estrazione dei dati e delle informazioni dal PRA. In caso di leasing include i dati di locatori e locatari.
- **visura nominativa storica:** ottieni, alla data della richiesta, una visura aggiornata contenente l'elenco di tutti i veicoli intestati a un determinato soggetto (persona fisica o giuridica), inclusi quelli radiati o per i quali è annotata la perdita di possesso. È utile per finalità legali, amministrative, successorie, fiscali o per esigenze documentali. In caso di leasing include i dati di locatori e locatari.

Scoperta

Come vieni a conoscenza del servizio di visura nominativa attuale e storica?

- sul sito istituzionale [ACI.Gov](#)
- presso gli Uffici ACI PRA e l'URP
- sull'app [ACI Space](#)
- canali informativi ACI: [Rivista Giuridica della Circolazione e dei Trasporti](#), [ACI Radio](#), [Riviste ACI](#), [Comunicati stampa](#), [ACI Storico](#).

Informazioni

Dove trovi le informazioni che ti servono per la visura nominativa?

- sulla pagina ufficiale [Visura nominativa – ACI.Gov](#)

- tramite il contact center URP-ACI (n. verde 800.18.34.34; dal lunedì al venerdì ore 8:30 - 12:30)
- presso gli Uffici ACI PRA [Sedi ACI sul territorio](#)
- via e-mail degli Uffici ACI PRA della Provincia di residenza [Sedi ACI sul territorio](#).

Accesso

Come puoi chiedere una visura nominativa?

- tramite **e-mail/PEC** all'**Ufficio ACI PRA** della Provincia della tua residenza o in cui ha sede la tua attività professionale, allegando la documentazione necessaria e la ricevuta del pagamento pagoPA. È necessario il codice fiscale del soggetto per il quale è richiesta e la documentazione giustificativa (es. ordinanza del giudice)
- tramite **PEC** per i soggetti titolati (concessionari della riscossione, avvocati, notai, investigatori privati in possesso dell'autorizzazione della Prefettura, organismi di composizione della crisi da sovra indebitamento, curatori fallimentari)
- il costo della **visura nominativa attuale** è di € 6,00 per nominativo e di ulteriori € 6,00 per ogni targa estratta, pagabile con pagoPA
- il costo della **visura nominativa storica** è di € 25,63 per nominativo, pagabile con pagoPA.

La Visura PRA nominativa può essere richiesta anche presso le Agenzie di pratiche auto incluse le Delegazioni ACI, con l'aggiunta dei costi per il servizio reso in regime di libero mercato.

Erogazione

Cosa ottieni dal servizio?

Ricevi tramite PEC o e-mail la visura nominativa attuale o storica aggiornata in formato PDF, in 3-5 giorni lavorativi dalla richiesta.

Relazione e servizi correlati

Come puoi fruire agevolmente dei servizi correlati e personalizzati, attraverso percorsi veloci?

- puoi ricostruire nel tempo la cronologia dei veicoli intestati a uno stesso soggetto per fini legali, amministrativi o successori
- puoi richiedere visure storiche per diversi soggetti o in momenti successivi, ad esempio in caso di verifiche su più eredi o aziende
- puoi effettuare visure periodiche su più soggetti (per esigenze personali o professionali)
- puoi attivare il servizio **AvvisACI** per ricevere notifiche ogni volta che cambia lo stato giuridico del/dei propri veicolo/i

- integra il servizio con altri strumenti di verifica e documentazione (es. certificati, notifiche, AvvisACI)
- puoi accedere a **servizi integrati** relativi alla gestione amministrativa del veicolo, come la consultazione della cronologia delle pratiche, la verifica dello stato delle richieste inviate, la ricezione di comunicazioni e la possibilità di prenotare comodamente online il tuo appuntamento allo sportello.

Feedback e qualità percepita

Come puoi esprimere suggerimenti, apprezzamenti o osservazioni?

- con un modulo da inviare all'[URP – ACI.Gov](#)
- puoi valutare l'utilità delle informazioni online nella pagina informativa del servizio al link [Visura nominativa – ACI.Gov](#)
- rispondi al sondaggio di customer satisfaction sulle informazioni che trovi su questa Carta cliccando al link [Sondaggio: Visura nominativa attuale e storica della banca dati PRA](#).

Reclami

Come puoi tutelare i tuoi diritti in caso di disservizio?

Compila e invia un modulo al [form URP – ACI.Gov](#). Il reclamo viene gestito tempestivamente in relazione al caso rappresentato.

Qualità progettata ed erogata

DIMENSIONE QUALITÀ Visure nominative	INDICATORE/STANDARD DI QUALITÀ	VALORE PROGRAMMATO/ FRUIZIONE
Tempestività	Tempo di rilascio della documentazione richiesta	<ul style="list-style-type: none"> • 3-5 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta
Accessibilità fisica	Giornate di apertura al pubblico	<ul style="list-style-type: none"> • dal lunedì al venerdì esclusi festivi (previa prenotazione), orari al link Sedi ACI sul territorio
Accessibilità digitale	Informazioni web sull'erogazione del servizio	<ul style="list-style-type: none"> • servizio disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7, inclusi i festivi, accesso in tempo reale • 100% contenuti di servizio in formato accessibile
Efficacia e conformità	Richieste lavorate	<ul style="list-style-type: none"> • accesso multipiattaforma (PC, mobile) • 100% richieste

Soddisfazione	Verifica soddisfazione servizio e qualità percepita	<ul style="list-style-type: none">• iniziative URP• valutazione utilità delle informazioni del sito internet istituzionale• questionari online previsti in questa Carta dei servizi
---------------	---	---

SCHEMA 5: Annotazione nel PRA della perdita di possesso del veicolo e del rientro in possesso

Scopo del servizio

A cosa serve annotare la perdita/rientro in possesso?

- ottieni l'annotazione nel PRA della perdita del possesso del veicolo a seguito di varie cause (furto, appropriazione indebita, sequestri, sentenze, ecc.) o anche del rientro in possesso
- hai la certezza giuridica e amministrativa della tua posizione per le connesse responsabilità civili, amministrative e fiscali.

Scoperta

Come vieni a conoscenza dell'annotazione di perdita/rientro in possesso del veicolo?

- sul sito istituzionale [ACI.Gov](#)
- presso gli Uffici ACI PRA e l'URP
- sull'app [ACI Space](#)
- canali informativi ACI: [Rivista Giuridica della Circolazione e dei Trasporti](#), [ACI Radio](#), [Riviste ACI](#), [Comunicati stampa](#), [ACI Storico](#).

Informazioni

Dove trovi le informazioni che ti servono?

- sulle pagine ufficiali:
 - [Annotazione della perdita di possesso di un veicolo – ACI.Gov](#)
 - [Annotazione del rientro in possesso di un veicolo – ACI.Gov](#)
- tramite il contact center URP-ACI (n. verde 800.18.34.34; dal lunedì al venerdì ore 8:30 - 12:30)
- negli Uffici ACI PRA [Sedi ACI sul territorio](#)
- via e-mail all'Ufficio ACI PRA della Provincia di residenza [Sedi ACI sul territorio](#).

Accesso

Come puoi presentare una richiesta di perdita/rientro in possesso del veicolo?

- tramite **e-mail/PEC** all'**Ufficio ACI PRA** della Provincia della tua residenza o in cui ha sede la tua attività professionale, allegando copia del documento di identità/riconoscimento e la ricevuta del pagamento pagoPA
- presso le sedi degli Uffici ACI PRA

- è prevista in fase sperimentale, solo per alcune Province, la possibilità di utilizzare il servizio [Sportello Online](#); la procedura ti guiderà nella digitazione di alcuni dati, sarà necessario allegare i documenti in formato PDF e pagare gli importi previsti con pagoPA
- la documentazione prevede:
 - denuncia di furto oppure in caso di rientro in possesso, il provvedimento di riconsegna del veicolo. In alternativa, dichiarazione sostitutiva di resa denuncia o rientro nella disponibilità del veicolo
 - nota libera modello NP-3C compilata e firmata
 - copia del documento di identità/riconoscimento
 - Il costo è di € 32,00
 - Il pagamento va effettuato tramite la piattaforma pagoPA per le richieste effettuate via PEC, allo sportello con contante o carta di debito previa [Prenotazione servizi](#).

Le pratiche PRA possono essere effettuate anche presso le Agenzie di pratiche auto incluse le Delegazioni ACI, con l'aggiunta dei costi per il servizio reso in regime di libero mercato.

Erogazione

Come e cosa ottieni dal servizio?

- l'Ufficio ACI PRA riceve, controlla e lavora la pratica, verificando la congruenza della documentazione con la banca dati PRA anche attraverso lo Sportello online se attivato nella tua Provincia
- ottieni il servizio a vista presso gli Uffici ACI PRA ed entro 2-4 giorni lavorativi dalla richiesta via e-mail/PEC.

Relazione e servizi correlati

Come puoi fruire agevolmente dei servizi correlati e personalizzati, attraverso percorsi veloci?

- puoi accedere a **servizi integrati** relativi alla gestione amministrativa del veicolo, come la consultazione della cronologia delle pratiche, la verifica dello stato delle richieste inviate, la ricezione di comunicazioni e la possibilità di prenotare comodamente online il tuo appuntamento allo sportello. Di conseguenza puoi:
 - attivare **AvvisACI** per ricevere aggiornamenti sullo stato giuridico del tuo veicolo
 - accedere ad altri servizi complementari, come la richiesta di visure, rimborsi o certificazioni connessi al veicolo.

Feedback e qualità percepita

Come puoi esprimere suggerimenti, apprezzamenti o osservazioni?

- con un modulo da inviare all'[URP – ACI.Gov](#)
- puoi valutare l'utilità delle informazioni online nella pagina informativa del servizio ai link
 - [Anotazione della perdita di possesso di un veicolo – ACI.Gov](#)
 - [Anotazione del rientro in possesso di un veicolo – ACI.Gov.](#)
- rispondi al sondaggio di customer satisfaction sulle informazioni che trovi su questa Carta cliccando al link [Sondaggio: Annotazione nel PRA della perdita di possesso del veicolo e del rientro in possesso.](#)

Reclami

Come puoi tutelare i tuoi diritti in caso di disservizio?

Compila e invia un modulo al [form URP – ACI.Gov](#). Il reclamo viene gestito tempestivamente in relazione al caso rappresentato.

Qualità progettata ed erogata

DIMENSIONE QUALITÀ Annotazioni sul possesso	INDICATORE/STANDARD DI QUALITÀ	VALORE PROGRAMMATO/ FRUIZIONE
Tempestività	Tempo di rilascio della documentazione richiesta	<ul style="list-style-type: none">• 2-4 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta
Accessibilità fisica	Giornate di apertura al pubblico	<ul style="list-style-type: none">• dal lunedì al venerdì esclusi festivi (previa prenotazione), orari al link Sedi ACI sul territorio
Accessibilità digitale	Informazioni web sull'erogazione del servizio	<ul style="list-style-type: none">• servizio disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7, inclusi i festivi, accesso in tempo reale• 100% contenuti di servizio in formato accessibile
Efficacia e conformità	Richieste lavorate	<ul style="list-style-type: none">• accesso multipiattaforma (PC, <i>mobile</i>)
Soddisfazione	Verifica soddisfazione servizio e qualità percepita	<ul style="list-style-type: none">• iniziative URP• valutazione utilità delle informazioni del sito internet istituzionale• questionari online previsti in questa Carta dei servizi

SCHEDA 6: Trascrizione nel PRA del passaggio di proprietà del veicolo

Scopo del servizio

A cosa serve la trascrizione del passaggio di proprietà?

- come acquirente, registri nel Pubblico Registro Automobilistico (PRA) la compravendita
- ottieni il Documento Unico di circolazione e di proprietà (DU) aggiornato che riporta in un unico documento i dati tecnici e giuridici del veicolo (ex carta di circolazione ed ex documento di proprietà)
- ottieni certezze su chi è il proprietario e responsabile del veicolo anche a fini fiscali.

Scoperta

Come vieni a conoscenza del passaggio di proprietà del veicolo?

- sul sito istituzionale [ACI.Gov](#)
- presso gli Uffici ACI PRA e l'URP
- sull'app [ACI Space](#)
- canali informativi ACI: [Rivista Giuridica della Circolazione e dei Trasporti](#), [ACI Radio](#), [Riviste ACI](#), [Comunicati stampa](#), [ACI Storico](#).

Informazioni

Dove trovi le informazioni che ti servono?

- sulla pagina ufficiale [Passaggio di proprietà: informazioni utili – ACI.Gov](#)
- tramite il contact center URP-ACI (n. verde 800.18.34.34; dal lunedì al venerdì ore 8:30 - 12:30)
- presso Uffici ACI PRA [Sedi ACI sul territorio](#)
- via e-mail agli Uffici ACI PRA della Provincia di residenza [Sedi ACI sul territorio](#).

Accesso

Come puoi presentare una richiesta di registrazione del passaggio di proprietà?

L'accesso avviene **solo in presenza** presso:

- gli Uffici ACI PRA, prenotando su [PrenotACI – ACI.Gov](#)
- uno Sportello Telematico dell'Automobilista (STA) ossia un Ufficio ACI PRA o un Ufficio della Motorizzazione con i costi previsti per legge, oppure presso le Agenzie di pratiche

auto abilitate incluse le Delegazioni ACI con l'aggiunta dei costi per il servizio reso in regime di libero mercato.

- la documentazione prevede:
 - modello di istanza unificata
 - certificato di Proprietà (CDP) o Certificato di Proprietà Digitale (CDPD) e Carta di circolazione o Documento Unico (DU) del veicolo. Qualora sprovvisti, a seguito di smarrimento o furto, occorre presentare denuncia o dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà di resa denuncia
 - atto di proprietà eventualmente non trascritto al PRA
 - copia del documento di identità/riconoscimento in corso di validità e codice fiscale dell'acquirente(i)
 - i costi prevedono l'IPT (Imposta Provinciale di Trascrizione) variabile a seconda del tipo di veicolo e in base alla Provincia/Città metropolitana di residenza destinataria del gettito, € 10,20 di diritti Motorizzazione (cui vanno aggiunti i costi di riscossione per i versamenti), € 27,00 di emolumenti ACI, € 32,00 di imposta di bollo per l'istanza e € 16,00 per il Documento Unico. L'autentica di firma sull'atto prevede € 16,00 di imposta di bollo
 - quanto più specificamente descritto al link: [Passaggio di proprietà: informazioni utili – ACI.Gov.](#)

L'ACI garantisce il progressivo adeguamento delle infrastrutture fisiche per consentire l'accesso da parte di anziani e persone con disabilità agli Uffici ACI PRA.

Erogazione

Come e cosa ottieni dal servizio?

- il funzionario ACI PRA verifica la validità e la congruenza dei documenti con i dati del PRA e dell'Archivio Nazionale Veicoli e predisponde l'atto
- il pagamento si effettua sul posto con contante o carta di debito [Prenotazione servizi](#)
- viene rilasciato il nuovo Documento Unico (DU) che attesta la proprietà del veicolo a nome dell'acquirente.

Relazione e servizi correlati

Come puoi fruire agevolmente dei servizi correlati e personalizzati, attraverso percorsi veloci?

- presso gli **Uffici ACI PRA** grazie ad un processo standardizzato, presidiato e garantito da Personale qualificato

- per informarti preventivamente su costi, documentazione e modalità operative, in modo consapevole e proattivo, puoi utilizzare strumenti digitali complementari come il **sito ACI e i siti territoriali degli Uffici ACI PRA**
- tramite il numero verde URP e la rete territoriale degli Uffici ACI PRA, che garantisce assistenza dedicata e **continuità di contatto**
- puoi **partecipare attivamente** al miglioramento del servizio attraverso il processo di ascolto continuo attivato dall'ACI e la personalizzazione dell'offerta
- puoi accedere a **servizi integrati** relativi alla gestione amministrativa del veicolo, come la consultazione della cronologia delle pratiche, la verifica dello stato delle richieste inviate, la ricezione di comunicazioni e la possibilità di prenotare comodamente online il tuo appuntamento allo sportello. Di conseguenza puoi attivare:
 - l'**app IO**, l'app **ACI Space** (con verifica del bollo auto, attestazione di proprietà digitale, eventuali vincoli o gravami)
 - **AvvisACI** con aggiornamenti via e-mail o sms sullo stato giuridico del veicolo.

Feedback e qualità percepita

Come puoi esprimere suggerimenti, apprezzamenti o osservazioni?

- con un modulo da inviare all'[URP – ACI.Gov](#)
- puoi valutare l'utilità delle informazioni online nella pagina informativa del servizio al link [Passaggio di proprietà: informazioni utili – ACI.Gov](#)
- rispondi al sondaggio di customer satisfaction sulle informazioni che trovi su questa Carta cliccando al link [Sondaggio: Trascrizione nel PRA del passaggio di proprietà del veicolo](#).

Reclami

Come puoi tutelare i tuoi diritti in caso di disservizio?

Compila e invia un modulo al [form URP – ACI.Gov](#). Il reclamo viene gestito tempestivamente in relazione al caso rappresentato.

Qualità progettata ed erogata

DIMENSIONE QUALITÀ	INDICATORE/STANDARD DI QUALITÀ	VALORE PROGRAMMATO/ FRUIZIONE
Passaggio di proprietà		
Tempestività	Tempo di rilascio del Documento Unico di circolazione e proprietà (DU)	<ul style="list-style-type: none"> • contestuale presso gli Sportelli Telematici dell'Automobilista

Accessibilità fisica	Giornate di apertura al pubblico degli uffici ACI / PRA	<ul style="list-style-type: none"> dal lunedì al venerdì esclusi festivi (previa prenotazione), orari al link Sedi ACI sul territorio
Accessibilità digitale	Informazioni web sull'erogazione del servizio	<ul style="list-style-type: none"> servizio disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7, inclusi i festivi, accesso in tempo reale 100% contenuti di servizio in formato accessibile
Efficacia e conformità	Rilascio documento unico di circolazione e proprietà (DU)	<ul style="list-style-type: none"> verifica congruenza dati e rilascio DU a norma di legge
Soddisfazione	Verifica soddisfazione servizio e qualità percepita	<ul style="list-style-type: none"> iniziativa URP valutazione utilità delle informazioni del sito internet istituzionale questionari online previsti in questa Carta dei servizi

SCHEDA 7: Trascrizione nel PRA del passaggio di proprietà a vario titolo

Scopo del servizio

A cosa serve la trascrizione del passaggio di proprietà in casi particolari?

- registri l'accettazione dell'eredità, la sentenza, l'atto di vendita da proprietario non intestatario o altro atto eccezionalmente non trascritto
- ottieni il Documento Unico di circolazione e di proprietà (DU) aggiornato che riporta i dati tecnici e giuridici del veicolo (ex carta di circolazione ed ex documento di proprietà)
- ottieni certezze su chi è il proprietario e responsabile del veicolo.

Scoperta

Come vieni a conoscenza del passaggio di proprietà del veicolo?

- sul sito istituzionale [ACI.Gov](#)
- presso gli Uffici ACI PRA e l'URP
- sull'app [ACI Space](#)
- canali informativi ACI: [Rivista Giuridica della Circolazione e dei Trasporti](#), [ACI Radio](#), [Riviste ACI](#), [Comunicati stampa](#), [ACI Storico](#).

Informazioni

Dove trovi le informazioni che ti servono?

- sulle pagine ufficiali:
 - [Eredità: passaggio di proprietà per successione – ACI.Gov](#)
 - [Passaggio di proprietà a tutela del venditore: in base al provvedimento giudiziario \(anche con provvedimento d'urgenza ex art. 700 cpc\) – ACI.Gov](#)
 - [Passaggio di proprietà a tutela del venditore: ricorso all'autorità giudiziaria – ACI.Gov](#)
 - [Acquisto di un veicolo: da proprietario non intestatario \(art. 2688 c.c.\) – ACI.Gov](#)
 - [Passaggio di proprietà: informazioni utili – ACI.Gov](#)
- tramite il contact center URP-ACI (n. verde 800.18.34.34; dal lunedì al venerdì ore 8:30 - 12:30)
- presso gli Uffici ACI PRA [Sedi ACI sul territorio](#)
- via e-mail all'Ufficio ACI PRA della Provincia di residenza [Sedi ACI sul territorio](#).

Accesso

Come puoi presentare una richiesta di registrazione del passaggio di proprietà?

- L'accesso avviene **solo in presenza** in base alla legge al fine di autenticare la firma dell'erede/proprietario non intestatario, presso:
 - gli Uffici ACI PRA, prenotando su [PrenotACI – ACI.Gov](#)
 - uno Sportello Telematico dell'Automobilista (STA) ossia un Ufficio ACI PRA o un Ufficio della Motorizzazione con i costi previsti per legge, oppure presso le Agenzie di pratiche auto abilitate incluse le Delegazioni ACI con l'aggiunta dei costi per il servizio reso in regime di libero mercato
- tramite e-mail/PEC all'Ufficio ACI PRA per i provvedimenti giudiziari
- la documentazione e i costi a seconda della fattispecie sono specificati ai link sopra indicati
- i costi, in via generale, prevedono IPT (Imposta Provinciale di Trascrizione) variabile a seconda del tipo di veicolo e della Provincia/Città metropolitana di residenza destinataria del gettito, € 10,20 di diritti Motorizzazione (cui vanno aggiunti i costi di riscossione per i versamenti), € 27,00 di emolumenti ACI, € 32,00 di imposta di bollo per l'istanza e € 16,00 per il Documento Unico. L'autentica della firma sull'atto prevede € 16,00 di imposta di bollo.

Erogazione

Come e cosa ottieni dal servizio?

- il funzionario ACI PRA verifica la validità e la congruenza dei documenti con i dati del PRA e dell'Archivio Nazionale Veicoli e predisponde l'atto
- il pagamento si effettua sul posto con contante o carta di debito [Prenotazione servizi](#)
- viene rilasciato il nuovo Documento Unico (DU) che attesta la radiazione del veicolo per esportazione all'estero.

Relazione e servizi correlati

Come puoi fruire agevolmente dei servizi correlati e personalizzati, attraverso percorsi veloci?

- presso gli **Uffici ACI PRA** grazie ad un processo standardizzato, presidiato e garantito da Personale qualificato
- per informarti preventivamente su costi, documentazione e modalità operative, in modo consapevole e proattivo, puoi utilizzare strumenti digitali complementari come il **sito ACI**, e i siti territoriali degli Uffici ACI PRA tramite il numero verde URP e la rete territoriale degli Uffici ACI PRA, che garantisce assistenza dedicata e **continuità di contatto**

- **partecipazione attiva** al miglioramento del servizio, contribuendo così a un processo di ascolto continuo e personalizzazione dell'offerta
- puoi accedere a **servizi integrati** relativi alla gestione amministrativa del veicolo, come la consultazione della cronologia delle pratiche, la verifica dello stato delle richieste inviate, la ricezione di comunicazioni e la possibilità di prenotare comodamente online il tuo appuntamento allo sportello. Di conseguenza puoi attivare:
 - l'**app IO**, l'app **ACI Space** (con verifica del bollo auto, attestazione di proprietà digitale, eventuali vincoli o gravami)
 - **AvvisACI** con aggiornamenti via e-mail o sms sullo stato giuridico del veicolo.

Feedback e qualità percepita

Come puoi esprimere suggerimenti, apprezzamenti o osservazioni?

- con un modulo da inviare all'[URP – ACI.Gov](#)
- puoi valutare l'utilità delle informazioni online nella pagina informativa del servizio ai link
 - [Eredità: passaggio di proprietà per successione – ACI.Gov](#)
 - [Passaggio di proprietà a tutela del venditore: in base al provvedimento giudiziario \(anche con provvedimento d'urgenza ex art. 700 cpc\) – ACI.Gov](#)
 - [Passaggio di proprietà a tutela del venditore: ricorso all'autorità giudiziaria – ACI.Gov](#)
 - [Acquisto di un veicolo: da proprietario non intestatario \(art. 2688 c.c.\) – ACI.Gov](#)
 - [Passaggio di proprietà: informazioni utili – ACI.Gov](#)
- rispondi al sondaggio di customer satisfaction sulle informazioni che trovi su questa Carta cliccando al link [Sondaggio: Trascrizione nel PRA del passaggio di proprietà a vario titolo.](#)

Reclami

Come puoi tutelare i tuoi diritti in caso di disservizio?

Compila e invia un modulo al [form URP – ACI.Gov](#). Il reclamo viene gestito tempestivamente in relazione al caso rappresentato.

Qualità progettata ed erogata

DIMENSIONE QUALITÀ Passaggio di proprietà a vario titolo	INDICATORE/STANDARD DI QUALITÀ	VALORE PROGRAMMATO/ FRUIZIONE
Tempestività	Tempo di rilascio del Documento Unico di circolazione e proprietà (DU)	<ul style="list-style-type: none"> • contestuale presso gli Sportelli Telematici dell'Automobilista

Accessibilità fisica	Giornate di apertura al pubblico degli uffici ACI PRA	<ul style="list-style-type: none"> dal lunedì al venerdì esclusi festivi (previa prenotazione), orari al link Sedi ACI sul territorio
Accessibilità digitale	Informazioni web sull'erogazione del servizio	<ul style="list-style-type: none"> servizio disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7, inclusi i festivi, accesso in tempo reale 100% contenuti di servizio in formato accessibile
Efficacia e conformità	Rilascio documento unico di circolazione e proprietà (DU)	<ul style="list-style-type: none"> verifica congruenza dati e rilascio DU a norma di legge
Soddisfazione	Verifica soddisfazione servizio e qualità percepita	<ul style="list-style-type: none"> iniziativa URP valutazione utilità delle informazioni del sito internet istituzionale questionari online previsti in questa Carta dei servizi

SCHEDA 8: Radiazione dal PRA per definitiva esportazione del veicolo all'estero

Scopo del servizio

A cosa serve la definitiva esportazione del veicolo all'estero?

- cancelli il veicolo dal Pubblico Registro Automobilistico (PRA) e dall'Archivio Nazionale Veicoli
- ottieni il Documento Unico (DU), non valido per la circolazione, che attesta la radiazione del veicolo dal PRA per esportazione
- registri la corretta cessazione della circolazione del veicolo sul territorio nazionale e la regolarità documentale secondo la normativa vigente.

Scoperta

Come vieni a conoscenza della radiazione per esportazione?

- sul sito istituzionale [ACI.Gov](#)
- presso gli Uffici ACI PRA e l'URP
- sull'app [ACI Space](#)
- canali informativi ACI: [Rivista Giuridica della Circolazione e dei Trasporti](#), [ACI Radio](#), [Riviste ACI](#), [Comunicati stampa](#), [ACI Storico](#).

Informazioni

Come trovi le informazioni che ti servono?

- sulla pagina ufficiale [Radiazione di un veicolo: esportazione all'estero – ACI.Gov](#)
- tramite il contact center URP-ACI (n. verde 800.18.34.34; dal lunedì al venerdì ore 8:30 - 12:30)
- presso Uffici ACI PRA [Sedi ACI sul territorio](#)
- via e-mail agli Uffici ACI PRA della Provincia di residenza [Sedi ACI sul territorio](#).

Accesso

Come puoi presentare una richiesta di registrazione di esportazione?

L'accesso avviene **solo in presenza** presso:

- gli Uffici ACI PRA, prenotando su [PrenotACI – ACI.Gov](#)
- uno Sportello Telematico dell'Automobilista (STA) ossia un Ufficio ACI PRA o un Ufficio della Motorizzazione con i costi previsti per legge, oppure presso le Agenzie di pratiche

auto abilitate incluse le Delegazioni ACI con l'aggiunta dei costi per il servizio reso in regime di libero mercato

- la documentazione da presentare prevede:
 - istanza unificata
 - targhe del veicolo o in caso di smarrimento, denuncia o dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà di resa denuncia, nel caso di smarrimento
 - Certificato di Proprietà (CDP) o Certificato di Proprietà Digitale (CDPD) e carta di circolazione o Documento Unico del veicolo (DU); in caso di smarrimento del documento, denuncia o dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà di resa denuncia
 - atto di vendita eventualmente preesistente
 - copia del documento di identità/riconoscimento in corso di validità e codice fiscale dell'acquirente(i)
 - i costi includono € 13,50 di emolumenti ACI, € 10,20 di diritti Motorizzazione (cui vanno aggiunti i costi di riscossione per i versamenti), € 32,00 di imposta di bollo
 - quanto più specificamente descritto al link [Radiazione di un veicolo: esportazione all'estero – ACI.Gov.](#).

L'ACI garantisce il progressivo adeguamento delle infrastrutture fisiche per consentire l'accesso da parte di anziani e persone con disabilità agli Uffici ACI PRA.

Erogazione

Come e cosa ottieni dal servizio?

- Il funzionario ACI PRA verifica la validità e la congruenza dei documenti con i dati del PRA e dell'Archivio Nazionale Veicoli
- la pratica viene lavorata a vista
- viene rilasciato il Documento Unico (DU) aggiornato, non valido per la circolazione
- il pagamento si effettua sul posto con contante o carta di debito [Prenotazione servizi.](#)

Relazione e servizi correlati

Come puoi fruire agevolmente dei servizi correlati e personalizzati, attraverso percorsi veloci?

- puoi utilizzare il servizio in modo ricorrente
- puoi accedere ad altri **servizi integrati** (es. cronologia, rimborsi, notifiche)
- puoi utilizzare strumenti digitali complementari come il **sito ACI**, l'**app ACI Space** e i **siti territoriali degli Uffici ACI PRA** per informarsi preventivamente su costi, documentazione e modalità operative, in modo consapevole e proattivo

- puoi ricevere comunicazioni e prenotare comodamente online il tuo appuntamento allo sportello
- presso gli **Uffici ACI PRA** grazie ad un processo standardizzato, presidiato e garantito da Personale qualificato
- tramite il numero verde URP e la rete territoriale degli Uffici ACI PRA, che garantisce assistenza dedicata e **continuità di contatto**
- puoi partecipare attivamente al miglioramento del servizio contribuendo così a un processo di ascolto continuo e di personalizzazione dell'offerta.

Feedback e qualità percepita

Come puoi esprimere suggerimenti, apprezzamenti o osservazioni?

- con un modulo da inviare all'[URP – ACI.Gov](#)
- puoi valutare l'utilità delle informazioni online nella pagina informativa del servizio al link [Radiazione di un veicolo: esportazione all'estero – ACI.Gov](#)
- rispondi al sondaggio di customer satisfaction sulle informazioni che trovi su questa Carta cliccando al link [Sondaggio: Radiazione dal PRA per definitiva esportazione del veicolo all'estero](#).

Reclami

Come puoi tutelare i tuoi diritti in caso di disservizio?

Compila e invia un modulo al [form URP – ACI.Gov](#). Il reclamo viene gestito tempestivamente in relazione al caso rappresentato.

Qualità progettata ed erogata

DIMENSIONE QUALITÀ Radiazione per esportazione	INDICATORE/STANDARD DI QUALITÀ	VALORE PROGRAMMATO/ FRUIZIONE
Tempestività	Tempo di rilascio del Documento Unico di circolazione e proprietà (DU)	<ul style="list-style-type: none"> • contestuale presso gli Sportelli Telematici dell'Automobilista
Accessibilità fisica	Giornate di apertura al pubblico degli uffici ACI / PRA	<ul style="list-style-type: none"> • dal lunedì al venerdì esclusi festivi (previa prenotazione), orari al link Sedi ACI sul territorio
Accessibilità digitale	Informazioni web sull'erogazione del servizio	<ul style="list-style-type: none"> • servizio disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7, inclusi i festivi, accesso in tempo reale • 100% contenuti di servizio in formato accessibile

Efficacia e conformità	Rilascio documento unico (DU) non valido per la circolazione	<ul style="list-style-type: none"> ● verifica congruenza dati e rilascio DU a norma di legge
Soddisfazione	Verifica soddisfazione servizio e qualità percepita	<ul style="list-style-type: none"> ● iniziative URP ● valutazione utilità delle informazioni del sito internet istituzionale ● questionari online previsti in questa Carta dei servizi

SCHEDA 9: Iscrizione, modifica e cancellazione dell'annotazione di vincoli (es. pignoramento, ipoteca giudiziale) sul veicolo nel PRA

Scopo del servizio

A cosa serve annotare i vincoli nel PRA?

Ottieni quale persona titolata (avvocato, curatore fallimentare, ecc.) l'annotazione di vincoli, le eventuali modifiche e la successiva cancellazione dell'annotazione del provvedimento (es. pignoramento, ipoteca giudiziale) nel PRA, garantendo legalità e pubblicità dell'atto.

Scoperta

Come vieni a conoscenza dell'iscrizione, modifica e cancellazione dell'annotazione di vincoli nel PRA?

- sul sito istituzionale [ACI.Gov](#)
- presso gli Uffici ACI PRA e l'URP
- sull'app [ACI Space](#)
- canali informativi ACI: [Rivista Giuridica della Circolazione e dei Trasporti](#), [ACI Radio](#), [Riviste ACI](#), [Comunicati stampa](#), [ACI Storico](#).

Informazioni

Dove trovi le informazioni che ti servono?

- sulle pagine ufficiali:
 - [Annotazione del pignoramento o del sequestro – ACI.Gov](#)
 - [Cancellazione o sospensione del pignoramento – ACI.Gov](#)
 - [Iscrizione di ipoteca giudiziale – ACI.Gov](#)
 - cancellazione vincoli
- tramite il contact center URP-ACI (n. verde 800.18.34.34; dal lunedì al venerdì ore 8:30 - 12:30)
- presso gli Uffici ACI PRA [Sedi ACI sul territorio](#)
- via e-mail all'Ufficio ACI PRA della Provincia di residenza [Sedi ACI sul territorio](#).

Accesso

Come puoi presentare una richiesta per l'annotazione di vincoli?

- tramite **e-mail/PEC all'Ufficio ACI PRA** della tua Provincia o in cui ha sede la propria attività professionale (solo PEC), nell'oggetto dovrà essere indicata la tipologia di pratica richiesta
- uno Sportello Telematico dell'Automobilista (STA) ossia un Ufficio ACI PRA o un Ufficio della Motorizzazione con i costi previsti per legge, oppure presso le Agenzie di pratiche auto abilitate incluse le Delegazioni ACI con l'aggiunta dei costi per il servizio reso in regime di libero mercato
- la documentazione da presentare prevede:
 - nota libera (modello NP-3C) compilata e firmata (olografa/digitale)
 - copia del documento di identità/riconoscimento in corso di validità e codice fiscale
 - provvedimento relativo al vincolo
 - il costo totale per l'annotazione dei vincoli sul veicolo è di € 59,00 (di cui € 27,00 per gli emolumenti ACI e € 32,00 per l'imposta di bollo) pagabile tramite pagoPA. Nel caso di ipoteca si aggiunge il costo dell'IPT (Imposta Provinciale di Trascrizione) relativo alla Provincia/Città metropolitana di competenza destinataria del gettito fiscale
 - Il pagamento va effettuato tramite la piattaforma pagoPA per le richieste effettuate via PEC, allo sportello con contante o carta di debito previa [Prenotazione servizi](#).

In caso di particolare urgenza, la pratica può essere richiesta all'Ufficio ACI PRA senza prenotazione.

L'ACI garantisce il progressivo adeguamento delle infrastrutture fisiche per consentire l'accesso da parte di anziani e persone con disabilità agli Uffici ACI PRA.

Erogazione

Come e cosa ottieni dal servizio?

- Il funzionario PRA verifica la validità e la congruenza dei documenti con i dati del PRA, rilascia l'attestazione dell'avvenuto espletamento della pratica
- ottieni il servizio a vista presso gli Uffici ACI PRA ed entro 2-4 giorni lavorativi dalla richiesta via PEC.

Relazione e servizi correlati

Come puoi fruire agevolmente dei servizi correlati e personalizzati, attraverso percorsi veloci?

- puoi utilizzare il servizio in modo ricorrente, ad es. per la gestione di più pratiche di pignoramento su veicoli diversi o per richiedere successive annotazioni su altri veicoli o per altri eventi (es. riduzione ipoteca, cancellazione sequestro)
- puoi accedere ad altri **servizi integrati** e digitali PRA, come visure e certificazioni, consultazione del fascicolo digitale delle formalità, con miglioramento dell'efficienza e riduzione dei tempi di gestione
- puoi accedere all'app [ACI Space](#) (per la presenza di vincoli e gravami).

Feedback e qualità percepita

Come puoi esprimere suggerimenti, apprezzamenti o osservazioni?

- con un modulo da inviare all'[URP – ACI.Gov](#)
- puoi valutare l'utilità delle informazioni online nella pagina informativa del servizio ai link
 - [Annotazione del pignoramento o del sequestro – ACI.Gov](#)
 - [Cancellazione o sospensione del pignoramento – ACI.Gov](#)
 - [Iscrizione di ipoteca giudiziale – ACI.Gov](#)
- rispondi al sondaggio di customer satisfaction sulle informazioni che trovi su questa Carta cliccando al link [Sondaggio: Iscrizione, modifica e cancellazione dell'annotazione di vincoli \(es. pignoramento, ipoteca giudiziale\) sul veicolo nel PRA.](#)

Reclami

Come puoi tutelare i tuoi diritti in caso di disservizio?

Compila e invia un modulo al [form URP – ACI.Gov](#). Il reclamo viene gestito tempestivamente in relazione al caso rappresentato.

Qualità progettata ed erogata

DIMENSIONE QUALITÀ Annotazione vincoli	INDICATORE/STANDARD DI QUALITÀ	VALORE PROGRAMMATO/ FRUIZIONE
Tempestività	Tempo di rilascio della documentazione richiesta	<ul style="list-style-type: none"> • contestuale presso gli Uffici ACI PRA • 2-4 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta, esclusi sabato e festivi
Accessibilità fisica	Giornate di apertura al pubblico	<ul style="list-style-type: none"> • dal lunedì al venerdì esclusi festivi (previa prenotazione), orari al link Sedi ACI sul territorio
Accessibilità digitale	Informazioni web sull'erogazione del servizio	<ul style="list-style-type: none"> • servizio disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7, inclusi i festivi, accesso in tempo reale

		<ul style="list-style-type: none"> • 100% contenuti di servizi in formato accessibile
Efficacia e conformità	Rilascio documento	<ul style="list-style-type: none"> • verifica congruenza dati secondo le norme di legge
Soddisfazione	Verifica soddisfazione servizio e qualità percepita	<ul style="list-style-type: none"> • iniziative URP • valutazione utilità delle informazioni del sito internet istituzionale • questionari online previsti in questa Carta dei servizi

SCHEDA 10: Trascrizione e cancellazione nel PRA delle sentenze di fallimento e delle procedure concorsuali

Scopo del servizio

A cosa serve annotare le sentenze di fallimento e le procedure concorsuali?

Ottieni la trascrizione/cancellazione delle sentenze di fallimento e delle procedure concorsuali, assicurando tracciabilità giuridica e aggiornamento nel PRA. Il servizio è riservato ai curatori fallimentari, ai commissari giudiziali e agli altri soggetti titolati (es. intestatario del veicolo, acquirente del veicolo sottoposto a procedura concorsuale, legale incaricato).

Scoperta

Come vieni a conoscenza della trascrizione delle sentenze di fallimento e delle procedure concorsuali sui veicoli?

- sul sito istituzionale [ACI.Gov](#)
- presso gli Uffici ACI PRA e l'URP
- sull'app [ACI Space](#)
- canali informativi ACI: [Rivista Giuridica della Circolazione e dei Trasporti](#), [ACI Radio](#), [Riviste ACI](#), [Comunicati stampa](#), [ACI Storico](#).

Informazioni

Dove trovi le informazioni che ti servono?

- sulle pagine ufficiali:
 - [Procedure concorsuali: cancellazione della sentenza di apertura – ACI.Gov](#)
 - [Cancellazione liquidazione giudiziale/controllata, concordato – ACI.Gov](#)
 - [Trascrizione di liquidazione giudiziale – ACI.Gov](#)
 - [Trascrizione decreto di apertura del concordato preventivo – ACI.Gov](#)
 - [Trascrizione della sentenza di apertura della liquidazione controllata – ACI.Gov](#)
 - [Trascrizione decreto di apertura del concordato minore – ACI.Gov](#)
 - [Trascrizione sentenza di omologa del concordato minore – ACI.Gov](#)
 - [Trascrizione della sentenza di apertura della liquidazione controllata – ACI.Gov](#)
 - [Trascrizione Piano di Ristrutturazione soggetto ad Omologazione \(PRO\) – ACI.Gov](#)
- tramite il contact center URP-ACI (n. verde 800.18.34.34; da lunedì a venerdì ore 8:30 - 12:30)
- presso gli Uffici ACI PRA [Sedi ACI sul territorio](#)

- via e-mail all'Ufficio ACI PRA della Provincia di residenza [Sedi ACI sul territorio](#).

Accesso

Come puoi presentare una richiesta di trascrizione/cancellazione delle sentenze di fallimento?

- tramite **e-mail/PEC all'Ufficio ACI PRA** della tua Provincia o in cui ha sede la propria attività professionale, nell'oggetto della PEC dovrà essere indicata la tipologia di pratica richiesta
- uno Sportello Telematico dell'Automobilista (STA) ossia un Ufficio ACI PRA o un Ufficio della Motorizzazione con i costi previsti per legge, oppure presso le Agenzie di pratiche auto abilitate incluse le Delegazioni ACI con l'aggiunta dei costi per il servizio reso in regime di libero mercato
- la documentazione da presentare prevede:
 1. copia del documento di identità/riconoscimento in corso di validità del soggetto nel cui interesse viene richiesta la pratica, nonché del curatore o del legale incaricato
 2. nota libera (modello NP-3C) compilata e firmata (con firma olografa/digitale)
 3. provvedimento di cui si chiede la trascrizione in originale o copia conforme all'originale firmata (olografa/digitale) digitalmente (formato PAdES)
 4. i documenti che necessitano di sottoscrizione devono essere firmati digitalmente in formato PAdES
 5. Il costo complessivo per il servizio comprende l'IPT (Imposta Provinciale di Trascrizione) dovuta in misura fissa, eventualmente maggiorata fino al 30% secondo quanto deliberato dalla Provincia/Città metropolitana destinataria del gettito, € 27,00 per gli emolumenti ACI, € 32,00 di imposta di bollo per l'istanza
 6. Il pagamento va effettuato tramite la piattaforma pagoPA per le richieste effettuate via PEC, allo sportello con contante o carta di debito previa [Prenotazione servizi](#).

Erogazione

Come e cosa ottieni dal servizio?

- Il funzionario ACI PRA verifica la validità e la congruenza dei documenti con i dati del PRA, rilascia l'attestazione dell'avvenuto espletamento della pratica che viene inviata all'utente con e-mail/PEC
- la pratica viene svolta in 2-4 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta, esclusi sabato e festivi.

Relazione e servizi correlati

Come puoi fruire agevolmente dei servizi correlati e personalizzati, attraverso percorsi veloci?

- puoi utilizzare il servizio in modalità digitale tramite e-mail/PEC consolidando un canale diretto, efficiente e ricorrente per l'utenza professionale
- puoi accedere ad altri **servizi integrati** digitali PRA, come visure e certificazioni, consultazione del fascicolo digitale delle formalità, con miglioramento dell'efficienza e riduzione dei tempi di gestione
- puoi accedere agli **Uffici ACI PRA** con le stesse modalità di accesso e tempi di lavorazione
- puoi consultare l'archivio PRA con l'aggiornamento della posizione del veicolo.

Feedback e qualità percepita

Come puoi esprimere suggerimenti, apprezzamenti o osservazioni?

- con un modulo da inviare all'[URP – ACI.Gov](#)
- puoi valutare l'utilità delle informazioni online nella pagina informativa del servizio ai link
 - [Procedure concorsuali: cancellazione della sentenza di apertura – ACI.Gov](#)
 - [Cancellazione liquidazione giudiziale/controllata, concordato – ACI.Gov](#)
 - [Trascrizione di liquidazione giudiziale – ACI.Gov](#)
 - [Trascrizione decreto di apertura del concordato preventivo – ACI.Gov](#)
 - [Trascrizione della sentenza di apertura della liquidazione controllata – ACI.Gov](#)
 - [Trascrizione decreto di apertura del concordato minore – ACI.Gov](#)
 - [Trascrizione sentenza di omologa del concordato minore – ACI.Gov](#)
 - [Trascrizione della sentenza di apertura della liquidazione controllata – ACI.Gov](#)
 - [Trascrizione Piano di Ristrutturazione soggetto ad Omologazione \(PRO\) – ACI.Gov](#)
- rispondi al sondaggio di customer satisfaction sulle informazioni che trovi su questa Carta cliccando al link [Sondaggio: Trascrizione e cancellazione nel PRA delle sentenze di fallimento e delle procedure concorsuali](#).

Reclami

Come puoi tutelare i tuoi diritti in caso di disservizio?

Compila e invia un modulo al [form URP – ACI.Gov](#). Il reclamo viene gestito tempestivamente in relazione al caso rappresentato.

Qualità progettata ed erogata

DIMENSIONE QUALITÀ Procedure concorsuali	INDICATORE/STANDARD DI QUALITÀ	VALORE PROGRAMMATO/ FRUIZIONE
Tempestività	Tempo di rilascio della documentazione richiesta	<ul style="list-style-type: none"> • contestuale presso gli Uffici ACI PRA • 2-4 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta, esclusi sabato e festivi
Accessibilità fisica	Giornate di apertura al pubblico	<ul style="list-style-type: none"> • dal lunedì al venerdì esclusi festivi (previa prenotazione), orari al link Sedi ACI sul territorio
Accessibilità digitale	Informazioni web sull'erogazione del servizio	<ul style="list-style-type: none"> • servizio disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7, inclusi i festivi, accesso in tempo reale • 100% contenuti di servizio in formato accessibile
Efficacia e conformità	Rilascio documento	<ul style="list-style-type: none"> • verifica congruenza dati secondo le norme di legge
Soddisfazione	Verifica soddisfazione servizio e qualità percepita	<ul style="list-style-type: none"> • iniziative URP • valutazione utilità delle informazioni del sito internet istituzionale • questionari online previsti in questa Carta dei servizi

SCHEMA 11: Richiesta di rimborso dell'imposta provinciale di trascrizione (IPT), degli emolumenti ACI e dell'imposta di bollo versati agli Uffici ACI PRA

Scopo del servizio

A cosa serve la richiesta di rimborso?

Ricevi il rimborso delle somme non dovute agli Uffici ACI PRA (IPT, emolumenti ACI, imposta di bollo sui moduli di presentazione al PRA) in caso di errori o duplicazioni.

L'IPT destinata alla Provincia/Città metropolitana di competenza si prescrive in 5 anni, gli emolumenti ACI in 10 anni, l'imposta di bollo destinata allo Stato in 3 anni.

Puoi, invece, rivolgerti all'Agenzia delle Entrate competente per territorio entro tre anni (termine prescrizionale) per richiedere il rimborso dell'imposta di bollo pagata sull'istanza presentata in modo virtuale per una pratica respinta e non ripresentata.

Scoperta

Come vieni a conoscenza della possibilità di ottenere il rimborso dell'imposta provinciale di trascrizione (IPT), degli emolumenti ACI e dell'imposta di bollo?

- sul sito istituzionale [ACI.Gov](#)
- presso gli Uffici ACI PRA e l'URP
- sull'app [ACI Space](#)
- canali informativi ACI: [Rivista Giuridica della Circolazione e dei Trasporti](#), [ACI Radio](#), [Riviste ACI](#), [Comunicati stampa](#), [ACI Storico](#).

Informazioni

Dove trovi le informazioni che ti servono?

- sulla pagina ufficiale [Rimborsi: IPT, emolumenti PRA e imposta di bollo – ACI.Gov](#)
- tramite il contact center URP-ACI (n. verde 800.18.34.34; dal lunedì al venerdì ore 8:30 - 12:30)
- presso gli Uffici ACI PRA [Sedi ACI sul territorio](#)
- via e-mail all'Ufficio ACI PRA della Provincia di residenza [Sedi ACI sul territorio](#).

Accesso

Come puoi presentare una richiesta di rimborso?

- tramite **e-mail/PEC** all'**Ufficio ACI PRA** della tua Provincia, la richiesta deve essere inviata unitamente alla documentazione prevista
- presso Uffici ACI PRA
- è possibile chiedere il rimborso dell'**IPT** versata alla Provincia/Città metropolitana non dovuta (es. cause di esenzione) oppure relativa a pratiche respinte dal PRA e mai più ripresentate dall'interessato
- è possibile richiedere il rimborso degli **emolumenti**
- il rimborso dell'**imposta di bollo** destinata allo Stato può essere richiesto al PRA solo se relativa al mancato rilascio del Certificato di Proprietà (CDP) su pratiche respinte e non più ripresentate oppure per pagamento errato o in eccesso
- occorre rivolgersi all'**Agenzia delle Entrate** competente per territorio per il rimborso dell'imposta di bollo assolta sull'istanza presentata (respinta e non ripresentata). L'importo dell'imposta di bollo può essere rimborsato solo in caso di somme pagate in modo virtuale, cioè senza l'apposizione materiale della marca da bollo o del contrassegno telematico
- la documentazione viene specificata al link [Rimborsi: IPT, emolumenti PRA e imposta di bollo – ACI.Gov.](#)

Erogazione

Come e cosa ottieni dal servizio?

- il funzionario ACI PRA verifica la validità e la congruenza dei documenti con i dati d'archivio e predispone l'atto
- il servizio [Consultazione online esito istanza di rimborso – ACI.Gov](#) permette la consultazione dello stato di lavorazione della pratica protocollata
- ove previsto, l'Ufficio ACI PRA procede al rimborso delle somme spettanti.

Relazione e servizi correlati

Come puoi fruire agevolmente dei servizi correlati e personalizzati, attraverso percorsi veloci?

- tramite il sito internet ACI dove trovi l'elenco dei documenti necessari, riducendo i tempi ed eventuali errori
- puoi accedere a **servizi integrati** relativi alla gestione amministrativa del veicolo, ad esempio integrando il servizio di richiesta rimborsi con altri servizi ACI PRA come la consultazione della cronologia delle pratiche, la verifica dello stato delle richieste inviate, la possibilità di prenotare comodamente online il tuo appuntamento allo sportello
- puoi accedere agli **Uffici ACI PRA**, grazie ad un processo standardizzato, presidiato e garantito da personale qualificato

- assistenza dedicata tramite il numero verde URP, la rete territoriale degli Uffici ACI PRA, che garantisce una **continuità di contatto** e la possibilità di costruire una relazione fiduciaria con l'ACI
- puoi **partecipare attivamente** al miglioramento del servizio, contribuendo così a un processo di ascolto continuo e personalizzazione dell'offerta.

Feedback e qualità percepita

Come puoi esprimere suggerimenti, apprezzamenti o osservazioni?

- con un modulo da inviare all'[URP – ACI.Gov](#)
- puoi valutare l'utilità delle informazioni online nella pagina informativa del servizio al link [Rimborsi: IPT, emolumenti PRA e imposta di bollo – ACI.Gov](#)
- rispondi al sondaggio di customer satisfaction sulle informazioni che trovi su questa Carta cliccando al link [Sondaggio: Richiesta di rimborso dell'imposta provinciale di trascrizione \(IPT\), degli emolumenti ACI e dell'imposta di bollo versati agli Uffici ACI PRA.](#)

Reclami

Come puoi tutelare i tuoi diritti in caso di disservizio?

Compila e invia un modulo al [form URP – ACI.Gov](#). Il reclamo viene gestito tempestivamente in relazione al caso rappresentato.

Qualità progettata ed erogata

DIMENSIONE QUALITÀ Richieste di rimborso	INDICATORE/STANDARD DI QUALITÀ	VALORE PROGRAMMATO/ FRUIZIONE
Tempestività	Tempo di rimborso	<ul style="list-style-type: none"> • entro 90 giorni dalla data di presentazione della domanda
Accessibilità fisica	Giornate di apertura al pubblico	<ul style="list-style-type: none"> • dal lunedì al venerdì esclusi festivi (previa prenotazione), orari al link Sedi ACI sul territorio
Accessibilità digitale	Informazioni web sull'erogazione del servizio	<ul style="list-style-type: none"> • servizio disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7, inclusi i festivi, accesso in tempo reale • 100% contenuti di servizio in formato accessibile
Efficacia e conformità	Rilascio rimborso	<ul style="list-style-type: none"> • 100% dei casi previsti

Soddisfazione	Verifica soddisfazione servizio e qualità percepita	<ul style="list-style-type: none">● iniziative URP● valutazione utilità delle informazioni del sito internet istituzionale● questionari online previsti in questa Carta dei servizi
---------------	---	---

SCHEDA 12: Fornitura dati PRA

Scopo del servizio

Cosa ottieni dalla fornitura dati PRA?

Ottieni dati analitici e/o aggregati estratti dal PRA. Il servizio, finalizzato ad analisi statistiche, gestione di scadenze o iniziative di settore, è rivolto a operatori del mercato automotive e a pubbliche amministrazioni.

Scoperta

Come vieni a conoscenza del servizio fornitura dati PRA?

- sul sito istituzionale [ACI.Gov](#) o tramite motori di ricerca
- canali informativi ACI: [Rivista Giuridica della Circolazione e dei Trasporti](#), [ACI Radio](#), [Riviste ACI](#), [Comunicati stampa](#), [ACI Storico](#).

Informazioni

Dove trovi le informazioni che ti servono per la fornitura dati?

- sulla pagina ufficiale [Forniture Dati PRA](#)
- via e-mail aci-fdautomotive@aci.it.

Accesso

Come puoi presentare una richiesta?

- **online**: tramite registrazione al sito istituzionale, accesso all'area riservata e inserimento della richiesta
- Previa stipula di **convenzione** via e-mail.

Il pagamento dei costi previsti e riportati nelle fatture per i servizi di fornitura dati avviene mediante la piattaforma pagoPA.

Erogazione

Come e cosa ottieni dal servizio?

- in formato digitale tramite area riservata online
- entro 7 (sette) giorni lavorativi per le richieste una tantum (come quelle per le scadenze della revisione o per estrazioni specifiche)
- secondo le tempistiche concordate per le forniture in convenzione (anche statistiche aggregate).

Relazione e servizi correlati

Come puoi fruire agevolmente dei servizi correlati e personalizzati, attraverso percorsi veloci?

- puoi instaurare un rapporto continuativo attraverso l'attivazione di convenzioni per forniture periodiche, in particolare operatori del settore automotive e pubbliche amministrazioni, che garantiscono un accesso ricorrente e strutturato ai dati
- puoi utilizzare l'area riservata per gestire agevolmente le richieste, monitorare lo stato delle forniture e accedere a servizi personalizzati
- puoi ricevere assistenza dedicata, consultare report aggregati per finalità statistiche o analitiche
- puoi disporre di un servizio sempre aggiornato e allineato alle esigenze operative e di business.

Feedback e qualità percepita

Come puoi esprimere suggerimenti, apprezzamenti o osservazioni?

- con un modulo da inviare all'[URP – ACI.Gov](#)
- rispondi al sondaggio di customer satisfaction sulle informazioni che trovi su questa Carta cliccando al link [Sondaggio: Fornitura dati PRA](#).

Reclami

Come puoi tutelare i tuoi diritti in caso di disservizio?

Compila e invia un modulo al [form URP – ACI.Gov](#). Il reclamo viene gestito tempestivamente in relazione al caso rappresentato.

Qualità progettata ed erogata

DIMENSIONE QUALITÀ Fornitura dati PRA	INDICATORE/STANDARD DI QUALITÀ	VALORE PROGRAMMATO/ FRUIZIONE
Tempestività	Tempo di rilascio del documento	<ul style="list-style-type: none">• entro 7 giorni lavorativi per le richieste una tantum• secondo le tempistiche concordate per le forniture in convenzione
Accessibilità digitale	Informazioni web sull'erogazione del servizio	<ul style="list-style-type: none">• servizio disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7, inclusi i festivi, accesso in tempo reale

		<ul style="list-style-type: none"> • 100% contenuti di servizio in formato accessibile
Efficacia e conformità	Rilascio fornitura	<ul style="list-style-type: none"> • verifica congruenza dati
Soddisfazione	Verifica soddisfazione servizio e qualità percepita	<ul style="list-style-type: none"> • iniziative URP • questionari online previsti in questa Carta dei servizi

5. SERVIZI TASSE AUTOMOBILISTICHE

SCHEDA 1: Servizio informativo in materia di tasse automobilistiche il cui gettito è destinato alle Regioni/Province autonome convenzionate con l'ACI

Scopo del servizio

A cosa serve il servizio informativo tasse automobilistiche?

- ottieni supporto e assistenza in merito alla gestione tasse automobilistiche per le Regioni/Province autonome destinate del gettito e convenzionate con l'ACI
- ottieni informazioni complete e aggiornate
- ricevi il corretto trattamento delle richieste relative a calcoli, esenzioni, rimborsi e contestazioni per le Regioni/Province autonome convenzionate con l'ACI.

Scoperta

Come vieni a conoscenza del servizio informativo?

- sul sito istituzionale [ACI.Gov](#)
- presso gli Uffici ACI PRA e l'URP
- sull'app [ACI Space](#)
- canali informativi ACI: [Rivista Giuridica della Circolazione e dei Trasporti](#), [ACI Radio](#), [Riviste ACI](#), [Comunicati stampa](#), [ACI Storico](#).

Informazioni

Dove trovi le informazioni che ti servono per il bollo auto?

- sulle pagine ufficiali:
 - [Bollo auto – ACI.Gov](#)
 - [Portale di Assistenza ai Servizi ACI](#)
- sulle pagine dei siti istituzionali delle Regioni link [Recapiti per l'assistenza – ACI.Gov](#)
- tramite il contact center URP-ACI (n. verde 800.18.34.34; dal lunedì al venerdì ore 8:30 - 12:30)
- presso Uffici ACI PRA [Sedi ACI sul territorio](#)
- via e-mail agli Uffici ACI PRA della Provincia di residenza [Sedi ACI sul territorio](#)
- app [ACI Space](#).

Accesso

Come puoi presentare una richiesta, avviare una procedura o semplicemente accedere a informazioni?

- **Online:** [Portale di Assistenza ai Servizi ACI](#) e/o [Bollo auto – ACI.Gov](#), per accedere al servizio occorre autenticarsi con le credenziali SPID, CIE, CNS o eIDAS
- presso gli **Uffici ACI PRA** (per le Regioni o Province Autonome che hanno aderito al servizio), l'utente può presentare richieste o avviare pratiche
- tramite **e-mail/PEC** o raccomandata AR **all'Ufficio ACI PRA** della tua Provincia (per le Regioni o Province Autonome che hanno aderito al servizio)
- i servizi relativi alle tasse automobilistiche, laddove previsto dalla Regione/Provincia autonoma di riferimento destinataria del gettito, possono essere richiesti presso gli Uffici pubblici ACI PRA oppure presso le Agenzie di pratiche auto incluse le Delegazioni ACI.

Erogazione

Come e cosa ottieni dal servizio?

L'operatore gestisce le richieste di assistenza, secondo tempistiche definite che variano per Regione/Provincia autonoma e in relazione al tipo di richiesta.

Relazione e servizi correlati

Come puoi fruire agevolmente dei servizi correlati e personalizzati, attraverso percorsi veloci?

- puoi utilizzare il servizio in modo ricorrente, ad es. per la gestione delle tasse di più veicoli
- puoi attivare canali preferenziali di assistenza che consentano una gestione più rapida e personalizzata delle richieste, in linea con le specifiche disposizioni delle singole Regioni e Province autonome, secondo gli accordi di cooperazione con l'ACI
- puoi ricevere aggiornamenti e notifiche relativi allo stato delle pratiche, ad esempio tramite strumenti digitali (come servizi di *alert* via e-mail o SMS), che informano tempestivamente su eventuali cambiamenti nella posizione tributaria o sulle scadenze di pagamento del bollo auto
- puoi accedere a **servizi integrati** aggiuntivi, quali la consultazione della cronologia delle richieste, il monitoraggio di rimborsi, o la possibilità di presentare contestazioni in maniera semplificata e guidata, grazie a una piattaforma multicanale (sportelli, e-mail, PEC, raccomandata AR)
- puoi mantenere un contatto continuativo con gli Uffici ACI PRA, sfruttando anche la capillarità degli sportelli e il supporto diretto, con attenzione alle esigenze di ogni

Regione o Provincia autonoma e alle particolarità normative locali. Di conseguenza puoi attivare:

- [Ricorda La Scadenza](#), servizio di promemoria della scadenza del bollo auto, ove previsto dagli accordi con la Regione o la Provincia autonoma
- l'**app IO**, l'app **ACI Space** (con verifica del bollo auto, attestazione di proprietà digitale, eventuali vincoli o gravami)
- **AvvisACI** con aggiornamenti via e-mail o sms sullo stato giuridico del veicolo.

Feedback e qualità percepita

Come puoi esprimere suggerimenti, apprezzamenti o osservazioni?

- con un modulo da inviare all'[URP – ACI.Gov](#)
- se usufruisci del servizio ACI online Calcolo Bollo puoi valutarlo dopo averlo utilizzato. I risultati delle rilevazioni sono pubblicati nella sezione Trasparenza: [Rilevazione gradimento servizi online – ACI.Gov](#)
- rispondi al sondaggio di customer satisfaction sulle informazioni che trovi su questa Carta cliccando al link [Sondaggio: Servizio informativo in materia di tasse automobilistiche](#).

Reclami

Come puoi tutelare i tuoi diritti in caso di disservizio?

Compila e invia un modulo al [form URP – ACI.Gov](#). Il reclamo viene gestito tempestivamente in relazione al caso rappresentato.

Qualità progettata ed erogata

DIMENSIONE QUALITÀ Servizio informativo bollo	INDICATORE/STANDARD DI QUALITÀ	VALORE PROGRAMMATO/ FRUIZIONE
Tempestività	Tempo di rilascio di informazioni	<ul style="list-style-type: none">● secondo tempistiche definite che variano per Regione/Provincia autonoma
Accessibilità fisica	Giornate di apertura al pubblico	<ul style="list-style-type: none">● dal lunedì al venerdì esclusi festivi (previa prenotazione), orari al link Sedi ACI sul territorio
Accessibilità digitale	Informazioni web sull'erogazione del servizio	<ul style="list-style-type: none">● servizio disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7, inclusi i festivi, accesso in tempo reale● 100% contenuti di servizio in formato accessibile

Efficacia e conformità	Rilascio informazioni	<ul style="list-style-type: none"> • verifica congruenza dati secondo le norme di legge
Soddisfazione	Verifica soddisfazione servizio e qualità percepita	<ul style="list-style-type: none"> • iniziative URP • valutazione del servizio • questionari online previsti in questa Carta dei servizi

SCHEMA 2: Servizio esenzioni delle tasse automobilistiche

Scopo del servizio

A cosa serve il servizio esenzioni tasse automobilistiche?

Ottieni supporto e una procedura per richiedere l'esenzione della tassa automobilistica, nei casi previsti per legge, ad esempio per i veicoli intestati a una persona disabile o a un soggetto di cui il disabile è fiscalmente a carico, in possesso dei requisiti previsti da disposizioni nazionali o delle Regioni/Province Autonome di competenza destinatarie del gettito qualora convenzionate con ACI.

Scoperta

Come vieni a conoscenza del servizio per l'esenzione del bollo auto?

- sul sito istituzionale [ACI.Gov](#)
- presso gli Uffici ACI PRA e l'URP
- sull'app [ACI Space](#)
- canali informativi ACI: [Rivista Giuridica della Circolazione e dei Trasporti](#), [ACI Radio](#), [Riviste ACI](#), [Comunicati stampa](#), [ACI Storico](#).

Informazioni

Dove trovi le informazioni che ti servono per l'esenzione del bollo auto?

- sulle pagine ufficiali:
 - [Portale di Assistenza ai Servizi ACI](#)
 - [Bollo auto – ACI.Gov](#)
 - [Guida al bollo auto](#)
 - [my.aci.it assistenza istanze](#)
 - [my.aci.it istanze/regimi speciali](#)
- sulle pagine dei siti istituzionali delle Regioni/Province autonome al link [Recapiti per l'assistenza – ACI.Gov](#)
- tramite il contact center URP-ACI (n. verde 800.18.34.34; dal lunedì al venerdì ore 8:30 - 12:30)
- presso Uffici ACI PRA [Sedi ACI sul territorio](#)
- via e-mail agli Uffici ACI PRA della Provincia di residenza [Sedi ACI sul territorio](#)
- app [ACI Space](#) (per la presenza di vincoli e gravami).

Accesso

Come ottieni il servizio?

- **Online** con le credenziali SPID, CIE, CNS o eIDAS
 - [Portale di Assistenza ai Servizi ACI](#)
 - [my.aci.it istanze/regimi speciali](#)
- presso gli **Uffici ACI PRA** per le Regioni o Province Autonome che hanno aderito al servizio
- tramite **e-mail/PEC** o raccomandata AR **all'Ufficio ACI PRA** della tua Provincia per le Regioni o Province Autonome che hanno aderito al servizio.

I servizi informativi relativi alle tasse automobilistiche, laddove previsti dalla Regione/Provincia autonoma cui spetta il gettito in base alla residenza dell'intestatario del veicolo, possono essere richiesti presso gli Uffici pubblici ACI PRA. Presso le agenzie di pratiche auto incluse le Delegazioni ACI con eventuale aggiunta dei costi per il servizio reso in regime di libero mercato.

Erogazione

Come e cosa ottieni dal servizio?

L'operatore gestisce le richieste di assistenza secondo tempistiche definite che variano per Regione/Provincia autonoma e in relazione al tipo di richiesta.

Relazione e servizi correlati

Come puoi fruire agevolmente dei servizi correlati e personalizzati, attraverso percorsi veloci?

- attraverso aggiornamenti personalizzati con la possibilità di ricevere comunicazioni dirette attraverso e-mail, PEC o raccomandata AR
- mantenendo un contatto continuativo con gli Uffici ACI PRA, grazie alla capillarità degli sportelli, con attenzione alle esigenze di ogni Regione o Provincia autonoma e alle normative locali
- puoi accedere ad altri **servizi integrati** digitali PRA e relativi alla gestione amministrativa del veicolo, come la consultazione della cronologia delle pratiche, la verifica dello stato delle richieste inviate, la ricezione di comunicazioni, la possibilità di prenotare comodamente, online, il tuo appuntamento allo sportello. Di conseguenza puoi attivare:
 - [Ricorda La Scadenza](#), servizio di promemoria della scadenza del bollo auto, ove previsto dagli accordi con la Regione o la Provincia autonoma
 - **l'app IO**, l'app **ACI Space** (con verifica del bollo auto, attestazione di proprietà digitale, eventuali vincoli o gravami)
 - **AvvisACI** con aggiornamenti via e-mail o sms sullo stato giuridico del veicolo.

Feedback e qualità percepita

Come puoi esprimere suggerimenti, apprezzamenti o osservazioni?

- con un modulo da inviare all'[URP – ACI.Gov](#)
- rispondi al sondaggio di customer satisfaction sulle informazioni che trovi su questa Carta cliccando al link [Sondaggio: Servizio esenzioni per le tasse automobilistiche.](#)

Reclami

Come puoi tutelare i tuoi diritti in caso di disservizio?

Compila e invia un modulo al [form URP – ACI.Gov](#). Il reclamo viene gestito tempestivamente in relazione al caso rappresentato.

Qualità progettata ed erogata

DIMENSIONE QUALITÀ Servizio esenzioni	INDICATORE/STANDARD DI QUALITÀ	VALORE PROGRAMMATO/ FRUIZIONE
Tempestività	Tempo di rilascio del documento	<ul style="list-style-type: none">• secondo tempistiche definite che variano per Regione/Provincia autonoma
Accessibilità fisica	Giornate di apertura al pubblico	<ul style="list-style-type: none">• dal lunedì al venerdì esclusi festivi (previa prenotazione), orari al link Sedi ACI sul territorio
Accessibilità digitale	Informazioni web sull'erogazione del servizio	<ul style="list-style-type: none">• servizio disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7, inclusi i festivi, accesso in tempo reale• 100% contenuti di servizio in formato accessibile
Efficacia e conformità	Riscontro	<ul style="list-style-type: none">• verifica congruenza dati secondo le norme di legge
Soddisfazione	Verifica soddisfazione servizio e qualità percepita	<ul style="list-style-type: none">• iniziative URP• questionari online previsti in questa Carta dei servizi

SCHEDA 3: Servizio memorie difensive in materia di tasse automobilistiche

Scopo del servizio

A cosa serve il servizio per le memorie difensive in materia di tasse automobilistiche?

Ottieni un supporto nella presentazione della richiesta di riesame della tua posizione fiscale a seguito della comunicazione di pagamento (avviso bonario, atto di accertamento, ingiunzione) per la risoluzione di pendenze tributarie in materia di tassa automobilistica, contenzioso ed eventuali disallineamenti d'archivio.

Scoperta

Come vieni a conoscenza del servizio?

- sul sito istituzionale [ACI.Gov](#)
- presso gli Uffici ACI PRA e l'URP
- sull'app [ACI Space](#)
- canali informativi ACI: [Rivista Giuridica della Circolazione e dei Trasporti](#), [ACI Radio](#), [Riviste ACI](#), [Comunicati stampa](#), [ACI Storico](#).

Informazioni

Dove trovi le informazioni che ti servono?

- sulle pagine ufficiali:
 - [Portale di Assistenza ai Servizi ACI](#)
 - [Bollo auto – ACI.Gov](#)
 - [Guida al bollo auto](#)
- sulle pagine dei siti istituzionali delle Regioni/Province autonome al link [Recapiti per l'assistenza – ACI.Gov](#)
- presso Uffici ACI PRA [Sedi ACI sul territorio](#)
- via e-mail agli Uffici ACI PRA della Provincia di residenza [Sedi ACI sul territorio](#)
- app [ACI Space](#) (per la presenza di vincoli e gravami).

Accesso

Come ottieni il servizio?

- **Online** con le credenziali SPID, CIE, CNS ed eIDAS:
 - [Portale di Assistenza ai Servizi ACI](#)
 - [istanze memorie difensive](#)

- presso gli **Uffici ACI PRA** (per le Regioni o Province Autonome che al momento hanno aderito al servizio), l'utente può presentare richieste o avviare pratiche
- tramite **e-mail/PEC** o raccomandata AR **all'Ufficio ACI PRA** della tua Provincia (per le Regioni o Province Autonome che al momento hanno aderito al servizio).

I servizi relativi alle tasse automobilistiche, laddove previsti dalla Regione/Provincia autonoma cui spetta il gettito in base alla residenza dell'intestatario del veicolo, possono essere richiesti presso gli Uffici pubblici ACI PRA e presso le agenzie di pratiche auto incluse le Delegazioni ACI con eventuale aggiunta dei costi per il servizio reso in regime di libero mercato.

Erogazione

Come e cosa ottieni dal servizio?

L'operatore gestisce le richieste di assistenza secondo tempistiche definite che variano per Regione/Provincia autonoma e in relazione al tipo di richiesta.

Relazione e servizi correlati

Come puoi fruire agevolmente dei servizi correlati e personalizzati, attraverso percorsi veloci?

- mediante aggiornamenti personalizzati con la possibilità di ricevere comunicazioni dirette, attraverso e-mail, PEC o raccomandata AR
- mantenendo un contatto continuativo con gli Uffici ACI PRA, grazie alla capillarità degli sportelli, con attenzione alle esigenze di ogni Regione o Provincia autonoma e alle normative locali
- puoi accedere ad altri **servizi integrati** digitali PRA e relativi alla gestione amministrativa del veicolo, come la consultazione della cronologia delle pratiche, la verifica dello stato delle richieste inviate, la ricezione di comunicazioni, la possibilità di prenotare comodamente, online, il tuo appuntamento allo sportello. Di conseguenza puoi attivare:
 - [Ricorda La Scadenza](#), servizio di promemoria della scadenza del bollo auto, ove previsto dagli accordi con la Regione o la Provincia autonoma
 - **l'app IO**, l'app **ACI Space** (con verifica del bollo auto, attestazione di proprietà digitale, eventuali vincoli o gravami)
 - **AvvisACI** con aggiornamenti via e-mail o sms sullo stato giuridico del veicolo.

Feedback e qualità percepita

Come puoi esprimere suggerimenti, apprezzamenti o osservazioni?

- con un modulo da inviare all'[URP – ACI.Gov](#)

- se usufruisci del servizio ACI online Memorie Difensive, puoi valutarlo dopo averlo utilizzato. I risultati delle rilevazioni sono pubblicati nella sezione Trasparenza: [Rilevazione gradimento servizi online – ACI.Gov](#)
- rispondi al sondaggio di customer satisfaction sulle informazioni che trovi su questa Carta cliccando al link [Sondaggio: Servizio Memorie Difensive in materia di tasse automobilistiche.](#)

Reclami

Come puoi tutelare i tuoi diritti in caso di disservizio?

Compila e invia un modulo al [form URP – ACI.Gov](#). Il reclamo viene gestito tempestivamente in relazione al caso rappresentato.

Qualità progettata ed erogata

DIMENSIONE QUALITÀ Memorie difensive	INDICATORE/STANDARD DI QUALITÀ	VALORE PROGRAMMATO/ FRUIZIONE
Tempestività	Tempo di rilascio del documento	<ul style="list-style-type: none"> • secondo tempistiche definite che variano per Regione/Provincia autonoma
Accessibilità fisica	Giornate di apertura al pubblico	<ul style="list-style-type: none"> • dal lunedì al venerdì esclusi festivi (previa prenotazione), orari al link <u>Sedi ACI sul territorio</u>
Accessibilità digitale	Informazioni web sull'erogazione del servizio	<ul style="list-style-type: none"> • servizio disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7, inclusi i festivi, accesso in tempo reale • 100% contenuti di servizio in formato accessibile
Efficacia e conformità	Riscontro	<ul style="list-style-type: none"> • verifica congruenza dati secondo le norme di legge
Soddisfazione	Verifica soddisfazione servizio e qualità percepita	<ul style="list-style-type: none"> • iniziative URP • valutazione del servizio • questionari online previsti in questa Carta dei servizi

SCHEDA 4: Servizio rimborso delle tasse automobilistiche

Scopo del servizio

A cosa serve il servizio per il rimborso tasse automobilistiche?

Ottieni supporto e assistenza nella presentazione della richiesta per il rimborso della tassa automobilistica, nei casi in cui sia stato effettuato un doppio pagamento, un pagamento in eccesso, o un pagamento non dovuto (ad esempio a seguito di furto o demolizione del veicolo in data antecedente all'inizio del periodo tributario) destinato alla Regione/Provincia autonoma di residenza.

Scoperta

Come vieni a conoscenza del servizio informativo?

- sul sito istituzionale [ACI.Gov](#)
- presso gli Uffici ACI PRA e l'URP
- sull'app [ACI Space](#)
- canali informativi ACI: [Rivista Giuridica della Circolazione e dei Trasporti](#), [ACI Radio](#), [Riviste ACI](#), [Comunicati stampa](#), [ACI Storico](#).

Informazioni

Dove trovi le informazioni che ti servono?

- sulle pagine ufficiali:
 - [Portale di Assistenza ai Servizi ACI](#)
 - [Bollo auto – ACI.Gov](#)
 - [Guida al bollo auto](#)
- sulle pagine dei siti istituzionali delle Regioni/Province autonome al link [Recapiti per l'assistenza – ACI.Gov](#)
- tramite il contact center URP-ACI (n. verde 800.18.34.34; dal lunedì al venerdì ore 8:30 - 12:30)
- presso Uffici ACI PRA [Sedi ACI sul territorio](#)
- via e-mail agli Uffici ACI PRA della Provincia di residenza [Sedi ACI sul territorio](#)
- app [ACI Space](#) (per la presenza di vincoli e gravami).

Accesso

Come puoi presentare una richiesta di rimborso bollo auto?

- **Online** con le credenziali SPID, CIE, CNS o eIDAS:

- [Portale di Assistenza ai Servizi ACI](#)
- [my.aci.it istanze rimborsi](#)
- agli **Sportelli degli Uffici ACI PRA** (per le Regioni o Province Autonome che hanno aderito al servizio), l'utente può presentare richieste o avviare pratiche
- tramite **e-mail/PEC** o raccomandata AR **all'Ufficio ACI PRA** (per le Regioni o Province Autonome che hanno aderito al servizio).

I servizi relativi alle tasse automobilistiche, laddove previsti dalla Regione/Provincia autonoma cui spetta il gettito in base alla residenza dell'intestatario del veicolo, possono essere richiesti presso gli Uffici pubblici ACI PRA e presso le agenzie di pratiche auto incluse le Delegazioni ACI con eventuale aggiunta dei costi per il servizio reso in regime di libero mercato.

Erogazione

Come e cosa ottieni dal servizio?

L'operatore gestisce le richieste di assistenza secondo tempistiche definite che variano per Regione/Provincia autonoma e in relazione al tipo di richiesta.

Relazione e servizi correlati

Come puoi fruire agevolmente dei servizi correlati e personalizzati, attraverso percorsi veloci?

- mediante aggiornamenti personalizzati con la possibilità di ricevere comunicazioni dirette, attraverso e-mail, PEC o raccomandata AR
- mantenendo un contatto continuativo con gli Uffici ACI PRA, grazie alla capillarità degli sportelli, con attenzione alle esigenze di ogni Regione o Provincia autonoma e alle normative locali
- puoi accedere ad altri **servizi integrati** digitali PRA e relativi alla gestione amministrativa del veicolo, come la consultazione della cronologia delle pratiche, la verifica dello stato delle richieste inviate, la ricezione di comunicazioni, la possibilità di prenotare comodamente online il tuo appuntamento allo sportello. Di conseguenza puoi attivare:
 - [Ricorda La Scadenza](#), servizio di promemoria della scadenza del bollo auto, ove previsto dagli accordi con la Regione o la Provincia autonoma
 - **l'app IO**, l'app **ACI Space** (con verifica del bollo auto, attestazione di proprietà digitale, eventuali vincoli o gravami)
 - **AvvisACI** con aggiornamenti via e-mail o sms sullo stato giuridico del veicolo.

Feedback e qualità percepita

Come puoi esprimere suggerimenti, apprezzamenti o osservazioni?

- con un modulo da inviare all'[URP – ACI.Gov](#)
- rispondi al sondaggio di customer satisfaction sulle informazioni che trovi su questa Carta cliccando al link [Sondaggio: Servizio Rimborso in materia di tasse automobilistiche](#).

Reclami

Come puoi tutelare i tuoi diritti in caso di disservizio?

Compila e invia un modulo al [form URP – ACI.Gov](#). Il reclamo viene gestito tempestivamente in relazione al caso rappresentato.

Qualità progettata ed erogata

DIMENSIONE QUALITÀ Rimborsi Bollo auto	INDICATORE/STANDARD DI QUALITÀ	VALORE PROGRAMMATO/ FRUIZIONE
Tempestività	Tempo di rilascio del documento	<ul style="list-style-type: none"> • secondo tempistiche definite che variano per Regione/Provincia autonoma
Accessibilità fisica	Giornate di apertura al pubblico	<ul style="list-style-type: none"> • dal lunedì al venerdì esclusi festivi (previa prenotazione), orari al link Sedi ACI sul territorio
Accessibilità digitale	Informazioni web sull'erogazione del servizio	<ul style="list-style-type: none"> • servizio disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7, inclusi i festivi, accesso in tempo reale • 100% contenuti di servizio in formato accessibile
Efficacia e conformità	Riscontro	<ul style="list-style-type: none"> • verifica congruenza dati secondo le norme di legge
Soddisfazione	Verifica soddisfazione servizio e qualità percepita	<ul style="list-style-type: none"> • iniziative URP • questionari online previsti in questa Carta dei servizi

6. RIFERIMENTI NORMATIVI

Nella redazione della Carta, in aderenza alle norme di riferimento, l'ACI rende noti i principi adottati in materia di efficienza, qualità e trasparenza. Le fonti includono le seguenti disposizioni:

- **1994.** Direttiva Presidente Consiglio Ministri del 27 gennaio 1994 - Principi sull'erogazione dei servizi pubblici;
- **1995.** Legge n.273/1995 - Qualità dei servizi pubblici recante misure per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni;
- **1999.** Decreto Legislativo n.286/1999 - Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'art. 11 della L. n. 15/1997 - Capo III Qualità dei servizi pubblici e carte dei servizi;
- **2004.** Legge n.4/2004 - Disposizioni per favorire e semplificare l'accesso degli utenti e, in particolare, delle persone con disabilità agli strumenti informatici;
Direttiva Presidenza Consiglio Ministri 24 marzo 2004 - Rilevazione della qualità percepita dai cittadini;
- **2005.** Direttiva Presidenza Consiglio Ministri 27 luglio 2005 - Qualità dei servizi online e misurazione della soddisfazione degli utenti;
Decreto Legislativo n.206/2005 - Codice del Consumo;
- **2009.** Legge n.15/2009 - Delega al Governo finalizzata all'ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e all'efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni nonché disposizioni integrative delle funzioni attribuite al Consiglio Nazionale dell'Economia e del Lavoro e alla Corte dei conti;
Decreto Legislativo n.150/2009, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle PA;
Decreto Legislativo n.198/2009 - in materia di ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici;
- **2010.** Delibera CiVIT n.88/2010 - Linee guida per la definizione degli standard di qualità;
Delibera CiVIT n.89/2010 - Indirizzi in materia di parametri e modelli di riferimento del Sistema di misurazione e valutazione della performance;
- **2012.** Delibera CiVIT n.3/2012 - Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici;
- **2013.** Decreto Legislativo n.33/2013 Capo IV - Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle PA;
- **2014.** Decreto-legge n.90/2014, convertito nella Legge n.114/2014 - recante misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa e per l'efficienza degli uffici giudiziari;
- **2023.** Decreto Legislativo n.222/2023 - Disposizioni in materia di riqualificazione dei servizi pubblici per l'inclusione e l'accessibilità, in attuazione dell'articolo 2, comma 2, lettera e), della legge n.227/2021.