



AUTOMOBILE CLUB CATANZARO

CARTA DEI SERVIZI

INDICE

Premessa

- 1. La nostra storia pag. 3
- 2. Il nostro impegno pag. 3

Presentazione della Carta dei Servizi

pag. 4

Parte Prima

pag. 5

I Principi Fondamentali

pag. 5

Fattori di Qualità e Standard

pag. 5

- 1. Comunicazione pag. 5
- 2. Accessibilità pag. 5
- 3. Affidabilità pag. 6
- 4. Tempestività pag. 6
- 5. Trasparenza pag. 6
- 6. Uguaglianza ed imparzialità di trattamento pag. 6

Parte Seconda

pag.7

Tutela degli Utenti

- 1. Reclami
- 2. Valutazione del grado di soddisfazione del cliente

Parte Terza

Servizi agli utenti

pag. 8

- 1. Servizi associativi- Tessere ACI
- 2. Servizi PRA pag. 9
- 3. Tasse automobilistiche pag.12

Premessa

1. La nostra storia

Nel 1922 nacque a Catanzaro, con sezioni distaccate a Cosenza e a Reggio Calabria, l'Automobile Club di Calabria, libera associazione tra pochi appassionati, con competenza regionale, avente per scopo la propaganda e la diffusione dell'uso dell'automobile.

Nel 1928 l'Automobile Club di Calabria divenne sede provinciale del R.A.C.I. retto con Statuto formulato secondo lo spirito di quello generale del Reale Automobile Club d'Italia, approvato con R.D. n. 2029 del 10 agosto 1928.

Gli scopi, tra gli altri, erano i seguenti:

- promuovere, promulgare e difendere gli interessi generali dell'automobilismo;
- promuovere e coordinare l'azione degli enti, delle associazioni e delle persone che si occupano di automobilismo e dei suoi problemi;
- collaborare con le autorità per migliorare lo stato delle strade e della circolazione;
- provvedere alle segnalazioni stradali;
- promuovere, dirigere e controllare le corse, i concorsi e tutte le altre manifestazioni automobilistiche.

Dopo un periodo di blocco delle attività dovuto allo scoppio del secondo conflitto mondiale, superata la crisi e riorganizzato l'Ente, l'Automobile Club Catanzaro ha ripreso a tutelare e rappresentare gli interessi degli automobilisti, interpretandone le aspettative e soddisfacendone le esigenze.

Oggi, l'Automobile Club Catanzaro radicato in tutto il territorio provinciale attraverso una capillare rete di Delegazioni, è diventato l'Ente di riferimento per i servizi sulla mobilità e le iniziative in tema di sicurezza ed educazione stradale, automobilismo sportivo e promozione turistica del territorio della provincia di Catanzaro.

2. Il nostro impegno

La storia di questo ente si intreccia con le problematiche territoriali che riguardano lo sviluppo della mobilità, la guida responsabile, la cultura della legalità, la crescita professionale; per questi motivi si sostengono e promuovono attività che vanno dall'associazionismo, all'assistenza automobilistica, dall'educazione stradale, quale base per la sicurezza stradale, al valore della mobilità come strumento di progresso sociale ed economico, dall'automobilismo storico a quello sportivo al fine di migliorare la performance del territorio provinciale.

Presentazione della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi dell'Automobile Club Catanzaro è rivolta a tutti.
E' uno strumento di informazione rivolto "a chi si muove" per lavoro o nel tempo libero, a chi utilizza l'auto, la moto o altri mezzi di trasporto.
A chi svolge attività di automobilismo sportivo e a chi partecipa a raduni di veicoli storici.
Ai cittadini italiani e agli stranieri.
A chi necessita soltanto di una informazione e a chi vuole avvalersi di un servizio.

La Carta dei Servizi, inoltre, costituisce uno strumento idoneo a garantire lo standard di qualità dei servizi offerti.

La Carta dei Servizi dell'Automobile Club Catanzaro è stata pubblicata ed è presente in forma integrale sul sito internet www.catanzaro.aci.it al fine di consentire a tutti di accedervi in qualsiasi momento.

Parte Prima

I PRINCIPI FONDAMENTALI

L'Automobile Club Catanzaro, Ente pubblico non economico, si impegna a fornire un servizio che rispetti i principi fondamentali di amministrazione enunciati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994: eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia.

FATTORI DI QUALITÀ E STANDARD

I fattori che l'Automobile Club Catanzaro ha individuato come maggiormente significativi ai fini della valutazione della qualità dei servizi offerti sono:

- Comunicazione;
- Accessibilità;
- Affidabilità;
- Tempestività e continuità dell'erogazione;
- Trasparenza;
- Uguaglianza ed imparzialità di trattamento;

In relazione a ciascun fattore sono stati individuati degli indicatori di qualità ed i relativi standard che l'Automobile Club Catanzaro si impegna a rispettare nell'erogazione dei servizi.

Gli standard sono stati formulati in ordine sia all'aspetto della qualità formale che in relazione alla qualità sostanziale, dove possibile quantificarli.

1. Comunicazione

La comunicazione con gli utenti viene garantita attraverso:

- l'attività di informazione agli sportelli
- il servizio telefonico di informazione sempre attivo negli orari di apertura al pubblico dell'ufficio: 0961/750000
- la pubblicazione della Carta dei Servizi
- il costante aggiornamento del sito internet: www.catanzaro.aci.it
- la reperibilità e la chiarezza dei moduli
- (per la comunicazione rivolta i Soci): il numero verde dell'Automobile Club D'Italia per informazioni sulle tessere associative ed altri servizi ai Soci: 803.116
- (con riferimento a particolari servizi): leaflet esposti al pubblico;
- la presenza sul territorio delle Delegazioni/Aci Point e degli uffici di rappresentanza

2. Accessibilità

L'accessibilità al servizio viene garantita attraverso:

- orari di apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì: dalle ore 8,30 alle 12,30 e dalle 14,00 alle 18,30

- adeguamento del sito alla Legge n.4 del 9/1/2004 in materia di accessibilità;
 - la presenza di un Ufficio Assistenza Soci nella Città Capoluogo di Provincia e di numerose delegazioni dislocate in diversi comuni della provincia.

3. Affidabilità

L'affidabilità del servizio viene garantita attraverso:

- competenza del personale, costantemente ed adeguatamente formato
- informatizzazione delle procedure
- riservatezza delle informazioni, secondo quanto previsto dal Documento Programmatico sulla Sicurezza dell'Ente redatto in ottemperanza a quanto previsto dal D.Lgs 196/2003

4. Tempestività

La tempestività del servizio viene garantita attraverso:

- la semplificazione dei processi, ottenuta mediante:
 - a) l'informatizzazione dei processi
 - b) lo Sportello Telematico dell'Automobilista
- il rispetto dei tempi di esecuzione allo sportello e di erogazione del servizio.

In caso di ritardi nell'esecuzione del servizio dovuti al sovraffollamento dell'ufficio l'Automobile Club si impegna a ridurre la durata ed a contenere il disagio aprendo nuovi sportelli;

5. Trasparenza

La trasparenza del servizio viene garantita attraverso:

- chiarezza e completezza delle informazioni
- il personale dedicato a ciascuno sportello, il quale costituisce il punto di riferimento per il cliente dall'inizio al termine dell'erogazione di ciascun servizio
- i tempi e le condizioni del servizio che vengono esplicitati, oltre che nella presente Carta dei Servizi, anche all'inizio di ogni pratica. Qualora i tempi e/o le condizioni del servizio, per qualche motivazione, dovessero venire modificati in corso di esecuzione di un servizio, si dà immediata comunicazione al cliente dei nuovi termini e delle motivazioni.

6. Uguaglianza ed imparzialità di trattamento

L'Automobile Club si impegna a garantire lo stesso trattamento a tutti i clienti senza discriminazione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e di condizioni personali e sociali.

Parte Seconda

Tutela degli utenti

Reclami

L'Automobile Club garantisce un'efficace ed efficiente gestione dei reclami.

Negli orari di apertura dell'ufficio ciascun cliente può sempre rivolgere domande o esporre reclami a ciascuno degli addetti allo sportello in relazione a quanto di competenza.

I reclami possono sempre essere presentati con i seguenti mezzi :

- e-mail: segreteria@catanzaro.aci.it
- PEC: automobileclubcatanzaro@pec.aci.it
- Telefonicamente: 0961-750000
 - scheda in sala pubblico da consegnare in apposito box
 -

Al momento della presentazione del reclamo l'addetto allo sportello indirizza il cliente a parlare con un responsabile del servizio, il quale si incarica della gestione del reclamo ed indica al cliente i tempi previsti per l'espletamento dello stesso.

L'incaricato alla gestione del reclamo riferisce all'utente con la massima celerità e comunque non oltre 30 giorni dalla presentazione del reclamo.

Trascorsi 15 giorni l'incaricato informa comunque l'utente circa lo stato di avanzamento dei lavori.

La Direzione dell'Ente, inoltre, è sempre disponibile a risolvere eventuali situazioni di incompatibilità con quanto indicato.

VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Al fine di arricchire, perfezionare e migliorare costantemente i propri servizi l'Automobile Club valuta il grado di soddisfazione del cliente attraverso l'elaborazione di sondaggi con garanzia di:

- valorizzazione dei suggerimenti ottenuti
- risoluzione di eventuali insoddisfazioni rilevate
- pubblicazione dei risultati.

Parte Terza

Servizi agli utenti

1) SERVIZI ASSOCIATIVI- TESSERE ACI

I nostri servizi associativi consistono nei servizi incorporati nella tessera di Socio e si differenziano a seconda della tipologia di tessera sottoscritta. In particolare:

- medico pronto per l'associato ed i suoi familiari,
- tutela e consulenza legale;
- interventi a domicilio in situazioni di emergenza (falegname, fabbro, idraulico ed elettricista);
- rivista sociale mensile;
- soccorso stradale gratuito (vedi regolamento sul sito ACI)
- Auto sostitutiva a seguito di guasto e o trasporto dell'auto a casa
- Servizi accessori: albergo, taxi, spese di viaggio
- Rimborso corsi per recupero punti patente
- Show your Card!_sconti in Italia e all'estero in tutti gli esercizi commerciali aderenti;
- Tariffe di soccorso stradale scontate per i soci per interventi di soccorso e assistenza stradale non inclusi nella tessera.

La sottoscrizione delle tessere è curata dalla rete di Delegazioni sparse sul tutto territorio Catanzarese (attualmente n.19) in forza di un contratto di affiliazione con l'Automobile Club Catanzaro; i servizi all'interno della sede dell'AC CZ vengono erogati attraverso la Cooperativa Sociale Arcobaleno Multiservizi dietro il coordinamento dell'AC.

2) SERVIZI PRA

Il Pubblico Registro Automobilistico Il Pubblico Registro Automobilistico è regolato dal Codice Civile (artt. 2683 e ss.) ed assicura la certezza e la sicurezza della circolazione giuridica dei veicoli, assolvendo la funzione di pubblicità legale della proprietà e degli altri diritti reali aventi ad oggetto i veicoli stessi. Il PRA, quale patrimonio informativo di dati, è a disposizione delle Autorità giudiziarie e dei soggetti preposti alla tutela dell'ordine pubblico per consentire l'accertamento delle responsabilità civili, amministrative e penali connesse alla proprietà e alla circolazione dei veicoli. Costituisce, inoltre, fonte di riferimento per i soggetti istituzionali che possono attingere alla banca dati PRA per studi e ricerche sul fenomeno automobilistico, a fini statistici, assicurativi nonché per le attività connesse alla programmazione ambientale. 10 Il PRA riveste, inoltre, un ruolo fondamentale per la finanza pubblica: - mette a disposizione di altre Pubbliche Amministrazioni, degli Organi di Polizia e di Pubblica Sicurezza le informazioni contenute nella banca dati PRA ai fini delle attività di repressione di violazioni amministrative, nonché per agevolare gli accertamenti mirati alla prevenzione dell'evasione fiscale; - assicura, grazie all'attività di riscossione svolta dalle proprie Strutture Territoriali, entrate tributarie allo Stato ed alle Province; - costituisce il "ruolo tributario" delle Tasse Automobilistiche per i veicoli in esso iscritti. Il PRA ha fornito negli anni supporto alle politiche ambientali in materia di smaltimento dei rifiuti, con la corretta gestione delle pratiche di radiazione, partecipando attivamente alle campagne di sostituzione dei veicoli inquinanti promosse dal Legislatore "ecoincentivi" e agevolando l'individuazione degli intestatari dei veicoli abbandonati e inquinanti. In tale contesto, dal 2011 l'ACI presiede il Comitato PFU (Pneumatici Fuori Uso), istituito dal Ministero dell'Ambiente per regolamentare lo smaltimento degli pneumatici fuori uso. Le norme su cui si basa il funzionamento del PRA sono: il R.D. n. 1814 del 29 luglio 1927, la Legge n. 187 del 9 luglio 1990 e il correlato regolamento di attuazione D.M. n. 514 del 2 ottobre 1992, per la disciplina delle modalità e procedure concernenti il funzionamento degli uffici del PRA, la tenuta degli archivi, la conservazione della documentazione prescritta, l'elaborazione e la fornitura dei dati e delle statistiche dei veicoli iscritti, la forma, il contenuto e le modalità di utilizzo della modulistica occorrente per il funzionamento degli uffici nonché i tempi di attuazione delle nuove procedure. Con il D.P.R. n. 358 del 19 settembre 2000, istitutivo dello "Sportello Telematico dell'Automobilista" (STA), l'accesso ai servizi PRA è stato reso più semplice ed efficace per l'utenza. Il sistema STA, basato sul sofisticato ed efficiente apparato tecnologico e informatico, realizzato in collaborazione con il Ministero delle Infrastrutture e Trasporti, permette, infatti, di ottenere la definizione ed il rilascio Carta dei Servizi 11 contestuale sia del documento di proprietà (competenza PRA) che dei documenti di circolazione e delle targhe (competenza Dipartimento Trasporti). In questo modo viene consentito ai cittadini/utenti di presentare le pratiche automobilistiche presso un unico punto di servizio (alternativamente PRA - DT - Studi di consulenza automobilistica ove è attivato lo STA), indipendentemente dalla provincia in cui è iscritto il veicolo e dalla residenza del richiedente. Risulta in tal modo ampliata sul territorio l'offerta dei punti di servizio PRA, garantita in maniera capillare da una rete che opera in modo omogeneo su tutto il territorio nazionale, connotata dall'esposizione di uno specifico logo.

L'Automobile Club di Catanzaro, quale Pubblica Amministrazione particolarmente attenta alla semplificazione e sicurezza dei servizi erogati, ha applicato le disposizioni normative in materia PRA con costante attenzione alla qualità del servizio reso ai cittadini in termini di chiarezza e trasparenza delle informazioni, tutela dei dati, semplicità di erogazione, equità di trattamento, efficienza ed efficacia del processo di fornitura del servizio. In questa prospettiva di continua innovazione e semplificazione trova fondamento l'attuazione del progetto strategico "Semplific@auto", che determina la rivoluzione digitale per il mondo

dell'automobilista nella fruizione dei servizi amministrativi. 12 Il punto di partenza di tale rivoluzione è la nascita del Certificato di Proprietà digitale (CDPD) che ha sostituito il Certificato di proprietà (CDP) cartaceo.

Dal 5 ottobre 2015, infatti, il Certificato di Proprietà del veicolo viene rilasciato dal PRA esclusivamente in modalità digitale, come già previsto per l'Attestato di rischio (in formato digitale già dal 1° luglio 2015) ed il Contrassegno assicurativo (a decorrere dal 18 ottobre 2015) rilasciati dalle Imprese di assicurazione. Tra i vantaggi del nuovo Certificato di Proprietà digitale c'è la conservazione presso i sistemi informatici ACI, senza alcun rischio di smarrimento, furto o deterioramento dello stesso. Il Certificato di Proprietà digitale, inoltre, elimina tutte le categorie di frodi legate alla riproduzione fisica del documento e, quindi, contribuisce ad elevare i livelli di efficienza e sicurezza delle transazioni di proprietà.

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

Visure PRA

consente di richiedere ed ottenere la visura PRA con pagamento del servizio in contanti o tramite POS

Verifica estratto cronologico

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

A. Gli utenti dei servizi PRA

Gli utenti dei servizi PRA sono, anzitutto, i privati cittadini che si rivolgono direttamente alle Strutture Territoriali dell'ACI, oppure si rivolgono all'ACI tramite telefono, mail, pec, web. Fruiscono, inoltre, dei servizi del PRA i soggetti di seguito indicati: le Istituzioni (Ministeri, Enti territoriali, Magistratura, Prefetture, Tribunali); i soggetti preposti alla tutela dell'ordine pubblico (Forze dell'Ordine); i centri di studio e ricerca (Atenei Universitari, Istituto Istat); l'utenza professionale qualificata (avvocati, curatori fallimentari); i centri autorizzati dei veicoli avviati alla demolizione; i concessionari per la riscossione di tributi; le case costruttrici, i concessionari e le compagnie assicurative.

B. Accesso ai servizi PRA

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

La Direzione Territoriale di Catanzaro

L'utente può accedere ai servizi PRA recandosi direttamente presso la Direzione Territoriale di Catanzaro. In ogni Unità territoriale operano gli sportelli "multifunzione" che semplificano gli adempimenti degli utenti dando loro la possibilità di richiedere ed ottenere, tempestivamente, qualsiasi istanza o pratica amministrativa relativa alla vita giuridica del veicolo. L'utente può, inoltre, delegare un altro soggetto per la richiesta dei servizi PRA allo sportello, previa compilazione e sottoscrizione della modulistica scaricabile dal sito istituzionale dell'ACI (<http://www.aci.it/i-servizi/guideutili/guida-pratiche-auto/modulistica-pra.html>).

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

Al fine di agevolare il cittadino la Direzione Territoriale di Catanzaro è dotata per la gestione dei servizi PRA del servizio di cassa che consente agli utenti di utilizzare diverse modalità di pagamento (contanti, moneta elettronica, assegni circolari).

E' inoltre a disposizione degli utenti un Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), cui compete, istituzionalmente il compito di favorire lo scambio comunicativo tra l'ACI e gli utenti. Una sorta di interfaccia privilegiata che fornisce informazioni sui servizi offerti promuove l'immagine dell'Ente ed attua i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stesi da parte degli utenti.

I Servizi a domicilio

I soggetti diversamente abili e le persone in condizioni di particolare disagio o comunque impossibilitate a raggiungere la sede della Struttura Territoriale (ad esempio, ricoverati in ospedale o in strutture di lunga degenza, detenuti), possono richiedere taluni servizi dell'Ente tramite prenotazione telefonica o via Internet. Per usufruire del servizio, che non comporta ulteriori costi per l'utente, è necessario esibire la documentazione attestante il possesso dei requisiti. La definizione della pratica viene effettuata presso il domicilio concordato a cura di un funzionario ACI munito di cartellino identificativo, con l'ausilio di idonei supporti tecnologici

C. Il certificato di proprietà digitale- CDPD

Ai nuovi acquirenti di veicoli e a chi ha effettuato dal 5 ottobre in poi trascrizioni o annotazioni successive viene rilasciata unicamente la ricevuta dell'avvenuta registrazione nel PRA. Sulla ricevuta è presente il Codice di Accesso con il quale il proprietario del veicolo potrà visualizzare da subito il Certificato di Proprietà in completa autonomia ed in qualsiasi momento, utilizzando una delle modalità di seguito descritte: • attraverso la lettura mediante smartphone o altro dispositivo idoneo del QR-code presente sulla ricevuta; • collegandosi all'indirizzo web indicato nella ricevuta e digitando il codice di accesso; • tramite la funzione Consulta il Certificato di Proprietà Digitale <https://iservizi.aci.it/consultacdpc/> disponibile sul sito istituzionale ACI. Le eventuali modifiche intervenute sullo stato giuridico successivamente all'emissione del CDPD, (es. iscrizione di fermo amministrativo), vengono segnalate dal sistema ACI all'utente al momento della consultazione web con l'invito ad approfondire la tipologia di variazione mediante visura al PRA. La digitalizzazione del certificato inoltre annulla il rischio di smarrimento e l'eventuale manomissione per attività illecite e si traduce, in sostanza, in una radicale semplificazione per il cittadino ed in un significativo aumento dei livelli di servizio e di sicurezza già garantiti dal PRA.

3. Tasse automobilistiche

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

Con la legge n. 449 del 27 dicembre 1997, la gestione della Tassa Automobilistica è stata interamente trasferita alle Regioni a Statuto Ordinario, e con successive leggi regionali e provinciali alle Province Autonome ed alla Valle d'Aosta. Allineandosi all'evoluzione normativa, l'ACI ha tempestivamente avviato e condotto a regime un virtuoso processo di adeguamento dei processi funzionali al fine di mantenere alto l'impegno a garantire elevati standard di qualità nell'erogazione dei servizi previsti da ciascun accordo convenzionale. Nelle Regioni e Province Autonome che hanno affidato all'ACI la gestione dei servizi di assistenza automobilistica, gli utenti possono usufruire degli stessi con la massima accessibilità e semplicità procedurale.

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

- le esenzioni per soggetti diversamente abili;
- le sospensioni dal pagamento per veicoli destinati alla rivendita (servizio specifico per gli operatori del settore, quali i concessionari auto);
- le istanze di rimborso delle tasse auto versate ma non dovute o in eccesso, o doppie;

L'istruttoria della documentazione prodotta dall'utente, svolta con specifica competenza e professionalità dai funzionari dell'Ente, è supportata dal sofisticato sistema informatico di ACI che assicura risultati qualitativamente elevati. Salvo in casi in cui la pratica, presentata allo sportello, possa essere gestita "a vista" con il rilascio immediato dell'esito, in generale l'istruttoria svolta dai funzionari costituisce solo una fase del procedimento amministrativo interessato, come per le istanze di rimborso delle tasse automobilistiche.

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

Le diverse tipologie di pratiche e i diversi gradi di complessità istruttoria, possono modificare la tempistica di risoluzione: in ogni caso il presupposto fondamentale per la gestione nei tempi dichiarati della pratica è la completezza della documentazione prodotta dall'utente. In alcuni casi è possibile presentare la pratica direttamente, mentre per altre tipologie di pratiche, come ad esempio le domande di "sospensione dal pagamento" (veicolo in rivendita), le domande di esenzione (diversamente abili) e le istanze di rimborso, l'istruttoria viene definita, salvo casi particolarmente semplici, in un secondo momento, successivo al ritiro della documentazione.