

## ESTRATTO DAL VERBALE DEL CONSIGLIO DIRETTIVO DELL'AUTOMOBILE CLUB VARESE

Riunione del 28 settembre 2020

---

Oggi, lunedì 28 settembre 2020, alle ore 13.00, a seguito della convocazione Prot. n.1520/20 del 21 settembre 2020, si è riunito presso la sede sociale il Consiglio Direttivo dell'Automobile Club Varese per trattare il seguente ordine del giorno:

### O M I S S I S

Sono presenti i signori:

- |                          |                 |
|--------------------------|-----------------|
| - Redaelli dr. Giuseppe  | Presidente      |
| - Testa Alberto          | Vice Presidente |
| - Ogliari dr. Giacomo    | Consigliere     |
| - Tibiletti Alessandro   | Consigliere     |
| - Stocchetti rag. Enrico | Consigliere     |

Partecipano alla riunione il Presidente del Collegio, dr.ssa Daniela Conti ed i Revisori rag. Emanuela Tamborini e rag. Dario Colombo.

Esercita le funzioni di segretario del Consiglio Direttivo il dr. Eugenio Roman, Direttore dell'Ente.

Il Presidente, constatata la presenza del numero legale, dichiara aperta e valida la seduta: prima di affrontare gli argomenti all'ordine del giorno, passa la parola al direttore.

### O M I S S I S

**Delibera n. 27/2020**

#### **4) Budget 2021 – Piano Generale delle Attività**

Il dr. Roman illustra il Piano Generale delle Attività sulla cui base verrà redatto il Budget per l'anno 2021.

#### **PIANO GENERALE DELLE ATTIVITA' ANNO 2021**

##### **INTRODUZIONE**

Gli uffici dell'ACI (Automobile Club o Unità Territoriali - PRA) sono riconosciuti da Soci e da privati cittadini punto di riferimento per ottenere informazioni su materie quali l'applicazione e l'interpretazione del Codice della strada, la circolazione, le tasse automobilistiche: in particolare, la complessità della normativa di riferimento su quest'ultimo argomento fa sì che risulti frequentemente richiesta e molto apprezzata la consulenza in materia.

Il riconoscimento di tale ruolo deve costituire opportunità per cercare il consolidamento della compagine associativa, proponendo un'offerta di servizi che vada incontro anche alle nuove esigenze dei cittadini in materia di mobilità.

##### **LINEE GUIDA**

##### **ASSOCIAZIONI**

## a) Prodotti rivolti ai privati.

La gamma di prodotti associativi offerti presenta una struttura che si è consolidata negli ultimi anni e di recente è stata aggiornata con l'introduzione per i soci privati di nuove assistenze e condizioni più favorevoli su alcune prestazioni già riconosciute.

Quanto accaduto nel corso del 2020 rende però necessario un riesame dei contenuti dell'offerta e delle modalità di proposizione dei prodotti associativi: la Direzione Attività Associate e Gestione e Sviluppo Reti dovrà valutare come intervenire, tenendo conto dei nuovi modelli di mobilità che si andranno ad affermare e delle esigenze ad essi collegate.

**ACI Club**, tessera entry level, garantisce al Socio un soccorso stradale in Italia per qualsiasi mezzo sul quale si trovi a viaggiare, tutela legale, rimborso corsi recupero punti, sconti e agevolazioni varie.

**ACI Sistema**, tessera che offre tutti i servizi di assistenza tecnica in Italia e nei paesi dell'Unione Europea sull'auto o moto associata, estendendo la prestazione del soccorso stradale in Italia a qualunque veicolo sul quale il socio si trovi a viaggiare, con prestazione di soccorso illimitata nel corso dell'anno riferita al solo veicolo associato.

**ACI Gold**, che include tutti i servizi di assistenza tecnica in Italia, nei paesi dell'Unione Europea e anche in Svizzera, alla persona oltre che sull'auto o moto associata, prodotto di punta che prevede la prestazione di soccorso illimitata nel corso dell'anno riferita al solo veicolo associato ed anche il rimborso spese per pulizia del serbatoio a seguito di errato rifornimento carburante.

**ACI Storico, nelle tipologie Fondatore, Aderente, Affiliato**, pensate per i possessori di auto d'epoca (fino a 10 veicoli), che offre oltre alle assistenze tecniche classiche, il servizio Passione d'Epoca per il trasporto dei veicoli storici e la possibilità di ottenere condizioni assicurative privilegiate con la polizza SARA.

ACI Informatica attraverso la Direzione Territorio & Network ACI in accordo con la Direzione Attività Associate e Gestione e Sviluppo Reti garantisce l'attività di formazione per gli operatori di front office, curando lo sviluppo delle tematiche commerciali e l'implementazione delle eventuali novità intervenute nei contenuti dei diversi prodotti.

L'impiego delle nuove tecnologie consentirà la prestazione del servizio attraverso la creazione di aule digitali che, evitando la necessità di spostamento degli interessati, ridurrà i tempi da dedicare all'attività e darà la possibilità di ampliare il numero dei destinatari.

Come già per gli anni passati, l'Account di ACI Informatica destinato ad operare in provincia assicurerà il supporto tecnico-commerciale, operativo, di pratica produttiva e di politica delle vendite oltre che la gestione commerciale della rete di vendita.

## b) Progetto "Delegazioni Più"

La Direzione Attività Associate e Gestione e Sviluppo Reti ha avviato il progetto "Delegazioni Più" a favore di un gruppo ristretto di punti vendita (Delegazioni di Sede e migliori 200 delegazioni in termini di produzione associativa) con l'obiettivo di dare supporto alle attività della Rete mettendo a disposizione strumenti e servizi per fornire un sostegno alle azioni di vendita, per valorizzare le attività della Rete e per incrementare le opportunità di business.

Il progetto ha subito un rallentamento rispetto ai tempi previsti a causa dell'emergenza sanitaria verificatasi: avviato nel corso del 2020, verrà realizzato compiutamente nel 2021.

## c) ACI Storico

L'Automobile Club Varese è Socio Fondatore di ACI Storico dal dicembre 2014: con la collaborazione della A.S.D. Laghi si sono programmate le rievocazioni storiche del Rally di Varese, organizzato tra il 1979 e il 1989, dal 2015 con la formula della gara di regolarità per auto storiche con svolgimento a media, e dal 2017 anche nella formula Rally Auto Storiche.

Le Manifestazioni non si sono potute svolgere nel 2020: verrà valutata la possibilità di riprenderne in futuro l'organizzazione.

#### **d) Progetto Customer Relationship Management – Portale del Delegato**

Per quanto riguarda il CRM, nel corso del 2020 è stata rilasciata la nuova versione della procedura che offre molte potenzialità e un migliore aspetto grafico rispetto alla versione precedente.

Verrà inoltre configurata una nuova home come Portale del Delegato connessa a Titano che comprenderà anche il CRM: dopo una prima fase, in cui alcune delegazioni distribuite sul territorio svolgeranno un'attività di test, il nuovo sistema verrà reso disponibile.

#### **e) Progetto analisi potenzialità di sviluppo delle reti ACI**

Il Consiglio Generale dell'Automobile Club d'Italia nella seduta del 10 aprile 2018 ha deliberato il progetto "Analisi potenzialità di sviluppo delle reti della federazione", incaricando ACI Informatica dello svolgimento delle attività inerenti.

Il progetto prevede l'esame annuale dei mercati, così da evidenziare i cambiamenti intervenuti, cercando di identificare le reti e le risorse su cui concentrare l'attenzione.

#### **f) Mailing**

Proseguirà l'attività di mailing mensile relativo alle associazioni in scadenza, riorganizzata alla luce delle novità intervenute a seguito dell'entrata in vigore del Regolamento UE 2016/679 sulla privacy: l'invio è curato dal ACI Informatica, mentre a livello locale si provvede all'invio di sms ad ulteriore sostegno.

#### **g) Multicanalità**

Anche nel 2020 i prodotti associativi collegati all'attività assicurativa, in particolare le Assistenze tecniche emesse nell'ambito del progetto Facilesarà, confermano il trend negativo già evidenziato negli ultimi anni, per altro più che compensato dai risultati raggiunti nello stesso periodo dagli ACI Point attivati nelle Agenzie SARA della provincia, alternativa riconosciuta dalla stessa Compagnia ai fini degli obiettivi quantitativi in materia associativa fissati a ciascuna Agenzia.

Si conferma quindi la validità dell'iniziativa che garantisce tra l'altro agli assicurati associati prestazioni di servizi più completi rispetto a quelli offerti dalle Assistenze tecniche.

### **FIDELIZZAZIONE COMPAGINE ASSOCIATIVA**

Proseguirà la proposta di sottoscrizione del contratto di rinnovo automatico dell'associazione ai soci: negli ultimi 2 anni, su impulso della Direzione Attività Associative e Gestione e Sviluppo Reti, l'offerta ha potuto beneficiare di tariffe di favore, particolarmente convenienti nell'anno di sottoscrizione.

Nella fase di presentazione del servizio si propone ancora il pagamento della tassa automobilistica in quanto, nonostante l'offerta di Regione Lombardia di riconoscere uno sconto sul bollo ai residenti che sottoscrivono la domiciliazione bancaria della stessa ne abbia ridotto l'appetibilità, alcuni soci preferiscono lasciare la gestione dei pagamenti in capo all'Automobile Club.

### **SERVIZI ASSICURATIVI**

L'emergenza sanitaria verificatasi nei primi mesi del 2020 ha sollevato grande attenzione sui temi della salute e della protezione.

SARA Assicurazioni intende quindi rispondere a queste esigenze e, allo scopo, è stato di recente presentato il progetto "AssicurarCI migliora la vita" che vedrà coinvolti nel 2021 gli AA.CC. e le agenzie sul territorio.

L'iniziativa interesserà quindi il comparto sanitario con polizze specifiche ed il comparto vita, con forme di investimento assicurativo che garantiscano nel tempo il capitale.

Per superare le problematiche legate alla normativa sulla privacy conseguente all'entrata in vigore del Regolamento UE 2016/679, alla luce degli ottimi risultati conseguiti con il progetto "Sinergia ACI/SARA, avviato nel 2019, che prevede il

coinvolgimento dell'AC e delle delegazioni nella raccolta di dati anagrafici mediante un coupon che consenta la proposta di prodotti assicurativi, è indispensabile la collaborazione dell'AC nella presentazione del progetto ai possibili interessati.

## **TASSE AUTOMOBILISTICHE**

Prosegue l'affinamento della procedura SINTA di ACI, utilizzata per effettuare tutte le operazioni di esazione tasse automobilistiche, bonifiche, richieste di esenzione e di rimborso.

Per quanto riguarda in particolare la prestazione dei servizi di assistenza (bonifiche, richieste di esenzione e di rimborso) è recente l'introduzione dell'applicativo Ge.D.I. (Gestione digitale integrata) TASSE, che prevede l'acquisizione digitale e la conservazione a norma della documentazione necessaria alla gestione delle pratiche inerenti le tasse automobilistiche.

## **ASSISTENZA AUTOMOBILISTICA**

La complessità delle procedure necessarie all'introduzione del Documento Unico degli Autoveicoli e le problematiche conseguenti all'emergenza sanitaria verificatasi, hanno determinato un rinvio dell'entrata in vigore a regime delle disposizioni relative rispetto a quanto previsto.

La digitalizzazione delle pratiche, che verranno sottoposte alle verifiche di conformità degli uffici competenti (PRA e DTT) solo in formato elettronico, è comunque avviata e dovrebbe concludersi nel corso del 2021.

L'attività di rinnovo validità delle patenti di guida proseguirà, con prestazioni garantite il lunedì ed il mercoledì nella fascia oraria della pausa di mezzogiorno, il sabato nella mattinata.

## **SERVIZIO POSTEGGI**

A conclusione della procedura di affidamento del servizio avviata da ACV, negli ultimi mesi del 2020 la gestione dell'impianto di Varese è stata assegnata ad una nuova società che, sulla base di quanto richiesto nel bando di gara, ha potenziato il sistema automatizzato che regola l'accesso all'impianto tramite l'uso della tessera, installando una seconda cassa automatica, introducendo la possibilità di pagare tramite moneta elettronica e di accedere e pagare utilizzando il sistema Telepass.

## **SICUREZZA ED EDUCAZIONE STRADALE**

Durante il periodo di chiusura obbligatoria degli uffici, Automobile Club Varese ha avviato sul sito istituzionale un'iniziativa di "Educazione stradale" dal titolo #TORNEREMOINSTRADA rivolta ai bambini: la prima fase del progetto ha portato alla realizzazione di una sorta di Gioco dell'Oca utilizzato per introdurre argomenti di educazione stradale per i più piccoli.

Publicizzata anche su Facebook, ha registrato importanti risultati di diffusione.

La seconda fase ha affrontato temi riguardanti la circolazione sulle strade delle biciclette, con il coinvolgimento molto attivo del campione di ciclismo su strada Ivan Basso, testimonial dell'iniziativa.

Si dovrà valutare la possibilità di proseguire l'iniziativa, sviluppando altri argomenti di interesse generale.

Verrà ripreso il progetto dell'Automobile Club Varese avviato nel 2017 che interessa il rapporto pedone/automobilista, innanzi tutto con l'esposizione sulle transenne salvapedone in corrispondenza di alcuni attraversamenti pedonali di pannelli informativi in materiale plastico, riassuntivi dei comportamenti virtuosi che pedoni e automobilisti devono alle occorrenze assumere, valutando quindi la possibilità di realizzare nuovi attraversamenti pedonali luminosi.

Nel corso del 2020 non è stato possibile svolgere attività di educazione stradale in presenza, determina la necessità di svolgere tale tipo di attività utilizzando la formazione a distanza, che garantirebbe la possibilità di raggiungere un maggior numero di istituti.

## **ATTIVITA' SPORTIVA**

La regolamentazione dell'attività sportiva motoristica individua gli Automobile Club come Delegazioni provinciali sul territorio di ACI, Federazione Sportiva Nazionale.

L'Ufficio Soci della sede provvederà come d'abitudine al rilascio delle licenze nazionali, utilizzando le nuove procedure messe a disposizione, nel caso organizzando con la collaborazione del referente sportivo locale il corso propedeutico previsto per il primo rilascio di una prima licenza.

Dopo la forzata sospensione dell'attività su strada del 2020, l'Automobile Club Varese intende confermare il patrocinio alle manifestazioni, sia competitive che turistiche, organizzate in provincia sotto l'egida della Federazione: manifestazione di punta sul territorio è il Rally dei Laghi.

## **FORMAZIONE DEL PERSONALE**

ACI Informatica assicura da tempo l'attività di aggiornamento e formazione del personale dell'Ente e degli uffici periferici sia in campo associativo che per quanto attiene le tecniche commerciali.

Per quanto riguarda invece altre esigenze, i progetti sviluppati dalle singole Direzioni Centrali interessano argomenti specifici, attività amministrative in genere, contabili e di controllo: le esigenze di formazione in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro saranno curati in parte da ACI Progei, incaricata dall'Automobile Club Varese dei Servizi di Prevenzione e Protezione: anche in questo caso verrà privilegiata, nel limite del possibile, la formazione a distanza, ricorrendo a piattaforme di e learnig presenti anche in CONSIP.

Il Consiglio Direttivo approva il Piano Generale delle Attività nella forma sopra esposta.