



GIUNTA REGIONALE

ESTRATTO DAL PROCESSO VERBALE DELLA SEDUTA DEL 06/07/2012

=====

ADDE' 06/07/2012 NELLA SEDE DELLA REGIONE LAZIO, VIA CRISTOFORO COLOMBO 212 ROMA, SI E' RIUNITA LA GIUNTA REGIONALE COSI' COMPOSTA:

POLVERINI	Renata	Presidente	FORTE	Aldo	Assessore
CIOCCHETTI	Luciano	Vice Presidente	LOLLOBRIGIDA	Francesco	"
ARMENI	Fabio	Assessore	MALCOTTI	Luca	"
BIRINDELLI	Angela	"	MATTEI	Marco	"
BUONTEMPO	Teodoro	"	SANTINI	Fabiana	"
CANGEMI	Giuseppe Emanuele	"	SENTINELLI	Gabriella	"
CETICA	Stefano	"	ZAPPALA'	Stefano	"
DI PAOLANTONIO	Pietro	"	ZEZZA	Maria	"

ASSISTE IL SEGRETARIO: Paolo IACONIS

***** OMISSIS

ASSENTI: TUTTI PRESENTI

DELIBERAZIONE N. 333

Oggetto:

L.N.449/97- Tasse Automobilistiche - Approvazione dello schema di convenzione tra Regione Lazio e ACI per le annualità 2012 - 2013.



Oggetto: L.N.449/97- Tasse Automobilistiche - Approvazione dello schema di convenzione tra Regione Lazio e ACI per le annualità 2012 -2013.

LA GIUNTA REGIONALE DEL LAZIO

Su Proposta dell'Assessore al Bilancio, Programmazione Economico - Finanziaria e Partecipazione

VISTO l' art. 17 della L.N 449/1997 che ha trasferito alle Regioni dal 1° gennaio 1999 le competenze in materia di tasse automobilistiche ;

VISTO il D.M. 418 del 25 novembre 1998 ed in particolare l'art 2 comma 1 che prevede che per il controllo, la riscossione delle tasse automobilistiche le Regioni possano avvalersi dell' istituto dell' avvalimento ;

VISTA La L.R.n. 57/1998 art.21 comma 3, che stabilisce che la Giunta Regionale può affidare, con apposita convenzione, i servizi di riscossione e di controllo, in materia di tasse automobilistiche regionali, all'Automobile Club d'Italia (ACI), riconosciuto dalla legge 20 marzo 1970, n. 75 ente pubblico non economico preposto a servizi di pubblico interesse;

VISTA la L.R. N. 25 del 20 novembre 2001 "*Norme in materia di programmazione, bilancio e contabilità della Regione*";

VISTA la L.R. n. 10 del 10 maggio 2001, in particolare l'art. 29;

VISTA la D.G.R. n° 214 del 13/05/2011 concernente la convenzione con l' ACI per la gestione delle tasse automobilistiche per l'anno 2011 che viene a scadenza il 31/12/2011 ;

RAVVISATA la necessità di continuare ad avvalersi della struttura operativa dell' ACI, quale ente pubblico non economico, per il servizio di riscossione, controllo ed accertamento delle tasse automobilistiche ;

VISTO l'art.6 della L.R. n.19/2011 concernente la "*Legge Finanziaria Regionale per l'esercizio 2012*" in cui la Giunta Regionale è autorizzata a rinnovare per le annualità 2012-2013 la convenzione di cui all'articolo 29 della legge regionale 10 maggio 2001, n. 10, relativa alle tasse automobilistiche;

CONSIDERATO che con la nota pervenuta in sede il 28/05/2012 con cui l' ACI ha presentato la proposta dello schema di convenzione comprensivo degli allegati A ,B ,C, che ne formano parte integrante, per il prosieguo del rapporto di collaborazione per la gestione delle tasse automobilistiche mediante la procedura dell'avvalimento ;

RITENUTO, per assicurare la continuità di gestione delle tasse automobilistiche ed in presenza di condizioni economicamente convenienti, di affidare all' ACI, per il periodo 1° Gennaio 2012 - 31 Dicembre 2013 le attività sotto riportate :

- a) Gestione degli archivi regionali
- b) Organizzazione e gestione dei collegamenti telematici



333 - 6 LUG. 2012 R

- c) Riscossione
- d) Supporto operativo alla gestione contabile
- e) Controllo di merito
- f) Gestione delle comunicazioni ai contribuenti in sede di precontenzioso
- g) Organizzazione e gestione dei servizi di assistenza ai contribuenti
- h) Gestione delle istanze di rimborso
- i) Gestione delle esenzioni disabili
- j) Gestione, su apposita delega della Regione delle attività di accertamento
- k) Gestione delle sospensioni di imposta;
- l) Servizi accessori di assistenza e consulenza
- m) Gestione dei ruoli esecutivi

VISTO

lo schema della convenzione tra la Regione Lazio ed ACI per le annualità 2012 - 2013 per la gestione delle attività di riscossione e controllo delle tasse automobilistiche regionali, comprensivo degli allegati A, B e C, parte integrante e sostanziale della presente deliberazione;

All'unanimità

DELIBERA

per quanto rappresentato in premessa che si intende integralmente richiamato :

di approvare lo schema della convenzione tra Regione Lazio ed ACI per la gestione delle attività di riscossione e controllo delle tasse automobilistiche regionali comprensivo degli allegati A, B e C, allegato alla presente deliberazione della quale ne forma parte integrante e sostanziale per le annualità 2012 -2013.

LA PRESIDENTE : F.to Renata POLVERINI
IL SEGRETARIO : F.to Paolo IACONIS

ROMA 09 LUG. 2012





SCHEMA DI DEL. - 6 LUG. 2012

CONVENZIONE PER LA GESTIONE DELLE ATTIVITA' DI RISCOSSIONE E CONTROLLO DELLE TASSE AUTOMOBILISTICHE REGIONALI



tra

la REGIONE LAZIO, di seguito denominata Regione, con sede in Via Cristoforo Colombo n. 212 - 00147 Roma, codice fiscale e partita IVA 80143490581, rappresentata da domiciliato presso la sede dell'Ente, il quale interviene nella sua qualità, alla sottoscrizione della presente convenzione

e

l'Automobile Club d'Italia, di seguito denominato ACI, con sede in Via Marsala 8, 00185 Roma, codice fiscale 00493410583, partita IVA 00907501001, rappresentata dal, domiciliato per la carica presso l'ACI, il quale interviene nella sua qualità di

premesse

- a) che la legge 449/97, "misure per la stabilizzazione della finanza pubblica", all'art. 17, comma 10, stabilisce che, a decorrere dal 1° gennaio 1999, la riscossione, l'accertamento, il recupero, i rimborsi, l'applicazione delle sanzioni ed il contenzioso amministrativo relativo alle tasse automobilistiche non erariali siano demandati alle regioni a statuto ordinario e svolti con le modalità stabilite con decreto da emanarsi a cura del Ministero delle Finanze;
- b) che il Decreto Ministeriale 418/98, all'art. 2, comma 1, stabilisce che il controllo e la riscossione delle tasse automobilistiche sono effettuati direttamente dalle regioni, "anche ricorrendo all'istituto giuridico dell'avvalimento";
- c) che la Legge Regionale n. 15 del 6/8/2007, articolo 41, comma 1 stabilisce che: " I servizi di riscossione e di controllo, in materia di tasse automobilistiche regionali, sono affidati, con apposita convenzione, all'Automobile Club d'Italia riconosciuto dalla legge 20 marzo 1975, n° 70 [...] ente pubblico non economico preposto a servizi di pubblico interesse mantenendo la compatibilità dei medesimi servizi con l'archivio unitario





nazionale e gli archivi regionali, relativi alla tassa automobilistica, costituiti presso le altre Regioni e Province Autonome, fino all'espletamento delle procedure di gara per l'affidamento dei servizi di riscossione e controllo in materia di tasse automobilistiche regionali."

d) che l'art. 6 della Legge Regionale n° 19 del 23/12/2011 ha autorizzato la Giunta Regionale a rinnovare per le annualità 2012 e 2013 la Convenzione con l'Automobile club d'Italia (ACI), di cui all'art. n° 29 della Legge Regionale 10/5/2001 n° 10, relativo alla riscossione delle tasse automobilistiche.

e) che con delibera della Giunta Regionale n° ___ del _____ è stata approvata lo schema di convenzione.

f) che l'ACI, ente pubblico non economico, dispone della necessaria organizzazione amministrativa e strumentale e della esperienza pluriennale di gestione del servizio e detiene le tecnologie idonee a garantire la continuità del servizio stesso in corrispondenza con le aspettative regionali;

g) che l'ACI è disposto a garantire, alla Regione, attraverso le proprie strutture centrali e periferiche, la gestione delle attività strumentali alle funzioni di riscossione e controllo delle tasse automobilistiche, assicurando al contempo i necessari e connessi servizi accessori, finalizzati alla verifica del regolare assolvimento dell'obbligo tributario, nonché i servizi di assistenza e consulenza ai contribuenti.

TUTTO CIÒ PREMESSO LE PARTI CONVENGONO ESPRESSAMENTE

Art. 1 - Attività oggetto della convenzione

1.1 Attività

1.1.1 Le attività, strumentali ed ausiliarie alla riscossione della tassa automobilistica per il cui esercizio la Regione si avvale dell'ACI sono le seguenti:

- A. Gestione degli archivi regionali
- B. Organizzazione e gestione dei collegamenti telematici
- C. Riscossione
- D. Supporto operativo alla gestione contabile
- E. Controllo di merito
- F. Gestione delle comunicazioni ai contribuenti
- G. Organizzazione e gestione dei servizi di assistenza ai contribuenti





- H. Gestione delle istanze di rimborso
- I. Gestione delle esenzioni disabili
- J. Gestione, su apposita delega scritta della Regione, delle attività di accertamento
- K. Gestione, su apposita delega scritta della Regione, delle attività di recupero in sede di ruoli esecutivi
- L. Gestione delle sospensioni di imposta
- I. Servizi accessori di assistenza e consulenza
- J. Supporto nella rilevazione e nel monitoraggio delle attività di gestione del tributo.

1.1.2 La Regione si avvale di ACI nella sua integrale configurazione federativa. L'ACI potrà altresì avvalersi, sotto la propria responsabilità, anche delle reti di operatori autorizzati all'intermediazione automobilistica ai sensi della legge 264/1991 e contrattualizzati con ACI, coordinati e monitorati da ACI.

1.1.3 I contenuti delle attività, di seguito sommariamente descritti, sono esplicitati nell'allegato tecnico A, che assieme agli allegati B, C costituiscono parti integranti e sostanziali della presente convenzione.

1.2 **Gestione degli archivi Regionali**

1.2.1 **Ruolo tributario**

1.2.1.1 L'ACI gestisce, aggiorna ed implementa per conto della Regione l'archivio regionale delle tasse automobilistiche, secondo quanto previsto all'art. 5, comma 1 e successivi, del decreto ministeriale 418/98, provvedendo al contestuale aggiornamento dell'archivio nazionale, in ottemperanza allo stesso decreto ministeriale 418/98, secondo le procedure e le modalità definite nel protocollo d'intesa di cui al sopra citato decreto.

1.2.1.2 L'ACI provvede alla validazione di tutti i dati presenti sul ruolo tributario, tecnici di provenienza SOGEI ed anagrafici di provenienza PRA, anche sulla base di standard concordati tra la Regione e l'organismo di gestione del protocollo d'intesa, di cui alla lettera precedente.

1.2.1.3 L'ACI provvede ad effettuare, su richiesta della Regione Lazio, l'aggiornamento del Ruolo regionale a fronte della lavorazione delle pratiche di contenzioso effettuate dalle Strutture regionali e dalla stessa ACI con le proprie strutture in relazione al recupero in sede di ruoli esecutivi. La Regione Lazio a





riguardo invierà ad ACI, di volta in volta, tramite e-mail, impegnandosi non appena fattibile all'uso reciproco della posta elettronica certificata, la documentazione relativa alle singole pratiche ricevuta dal contribuente ai fini dell'aggiornamento del Ruolo Regionale con l'elenco periodico riepilogativo delle stesse. L'ACI provvede a rendicontare trimestralmente alla Regione Lazio l'attività svolta e soggetta a fatturazione a consumo.

1.2.1.4 L'ACI predispone un archivio delle residenze anagrafiche fornite dalla Regione Lazio, da utilizzarsi ai fini della postalizzazione delle note di cortesia, degli avvisi bonari e delle eventuali segnalazioni di recupero che dovessero avvenire con atto di accertamento.

1.2.1.5 Il ruolo sarà gestito secondo le indicazioni della Regione, nonché secondo quanto eventualmente disposto dall'organismo di gestione di cui al precedente comma 1.2.1.2, per quanto concerne i flussi informativi tra i soggetti interessati, con l'obiettivo di garantire agli archivi regionali omogeneità di impianto, aggiornamento e gestione in un quadro unitario.

1.2.1.6 L'ACI provvederà altresì alle necessarie personalizzazioni dell'archivio in quanto compatibili con i precedenti articoli 1.2.1.1, 1.2.1.2 ed 1.2.1.4.

1.2.1.7 L'archivio, come sopra costituito, è di esclusiva proprietà regionale e la Regione ne ha la piena ed incondizionata disponibilità; l'ACI assicura il pieno accesso all'archivio, a tutti i soggetti, pubblici e privati, individuati dalla Regione. In tali casi gli eventuali costi di connessione sono a carico del richiedente.

1.2.1.8 Per assicurare le attività di cui ai punti precedenti, la Regione potrà mettere a disposizione le proprie o altrui banche dati, integrando i flussi informativi resi disponibili tramite gli archivi nazionali allestiti da parte dell'Agenzia delle Entrate.

1.2.2 Archivio versamenti

1.2.2.1 L'archivio dei versamenti sarà costituito dai dati provenienti in via telematica, o in altre forme, dai soggetti abilitati alla riscossione. Costituiscono parte integrante dell'archivio i dati relativi alle risultanze dei pagamenti derivanti dall'attività di precontenzioso e contenzioso tributario.





1.2.3 Archivio esenzioni

1.2.3.1 L'ACI provvederà alla gestione dell'archivio delle esenzioni, di cui al punto 1.10 successivo.

1.3 Organizzazione e gestione dei collegamenti telematici

1.3.1 L'ACI cura l'organizzazione e la gestione dei collegamenti telematici e dei flussi informativi tra la Regione, gli intermediari della riscossione che riscuotono in connessione telematica con l'archivio regionale, ed il gestore dell'archivio nazionale.

1.3.2 Sono intermediari della riscossione, per conto della Regione, le categorie di soggetti di seguito elencati:

- a) le Delegazioni AC;
- b) i Tabaccai autorizzati;
- c) le Poste Italiane;
- d) gli Studi di consulenza automobilistica autorizzati ai sensi della Legge 264/1991;
- e) l'ACI;
- f) eventuali altri soggetti che la Regione potrà autorizzare in forza di disposizioni normative statali o regionali.

1.4 Riscossione e riversamento

1.4.1 Riscossione

1.4.1.1 Con riferimento ai soggetti di cui alla lettera a) del precedente punto 1.3.2 (le Delegazioni AC), l'ACI assicura il controllo delle attività da loro espletate, il coordinamento ed il monitoraggio del servizio di riscossione e raccoglie per conto della Regione la documentazione prevista dal D.M. 13/9/1999, e di quella eventualmente richiesta dagli Uffici regionali o prevista da altre disposizioni regionali, ai fini del rilascio e del mantenimento dell'autorizzazione alla riscossione della tassa automobilistica da parte di ogni Delegazione AC, verificando nello specifico la correttezza dei massimali garantiti dalle polizze fideiussorie prestate in favore della Regione, per l'attività di riscossione, e delle relative scadenze, potendo anche provvedere in nome e per conto della Regione alla immediata disattivazione del servizio di riscossione nelle ipotesi di irregolarità. Le delegazioni AC, direttamente o tramite ACI,





dovranno far pervenire presso gli uffici della Regione gli originali dei rinnovi delle polizze fideiussorie prestate a garanzia della riscossione delle tasse automobilistiche, almeno 10 gg. prima della scadenza delle stesse, per consentire agli Uffici competenti della Regione di poter effettuare i dovuti controlli. In caso di scadenza della polizza fideiussoria, senza che sia stata presentato l'originale del rinnovo o non siano rispettati i massimali richiesti, le relative Delegazioni AC saranno disattivate dalla riscossione delle tasse automobilistiche. Al fine di semplificare l'operatività inerente alla gestione e ai controlli da parte della Regione e della stessa ACI, si stabilisce che le scadenze delle fideiussioni delle Delegazioni AC, oggi diverse da Delegazione a Delegazione, dovranno essere uniformate dalle stesse, a scelta, alle date del 30 giugno o del 30 novembre. L'adeguamento delle fideiussioni alle citate scadenze da parte delle Delegazioni AC, dovrà avvenire entro il 30 novembre dell'anno 2014, sulla base di apposita disposizione adottata e comunicata dalla Regione. L'ACI e gli Uffici Provinciali ACI provvederanno, ognuno per quanto di competenza, a comunicare alle singole Delegazioni AC, le nuove scadenze, fornendo alle stesse il necessario supporto operativo. L'ACI assicura altresì in favore della Regione la tempestività delle comunicazioni inerenti gli eventuali esiti negativi dei controlli effettuati in materia di tasse automobilistiche che saranno eseguiti dall'ACI in osservanza della convenzione per i servizi di riscossione ed assistenza stipulata tra l'ACI, l'AC Provinciale e la Delegazione AC (mandato trilaterale). I controlli di cui al presente articolo sono effettuati anche su richiesta della Regione.

1.4.1.2 L'ACI provvede al servizio di riscossione tramite internet, con il servizio denominato "bollonet", e tramite ATM ed Internet Banking, mediante appositi contratti stipulati con gli Istituti di Credito aderenti, autorizzati ad operare a termine di legge e collegati con il ruolo regionale. In tal caso, i costi aggiuntivi al costo di esazione derivanti dalla diversa organizzazione del servizio, dall'uso di internet, dell'ATM e dell'Internet Banking sono posti a carico degli utenti. La Regione si riserva la facoltà di veto, adeguatamente motivata, in ordine alle singole adesioni.

1.4.1.3 L'ACI garantisce l'attività di riscossione di cui al precedente comma 1.3.2. lettera e) (l'ACI) con la propria ed intera dotazione patrimoniale.



1.4.1.4 L'ACI garantisce il costante aggiornamento delle procedure di riscossione utilizzate dai soggetti collegati con l'archivio regionale sulla base delle normative statali e regionali.

1.4.1.5 Al fine del miglioramento qualitativo dell'attività e delle performance di riscossione e di contrasto all'evasione, i punti di esazione di cui all'articolo 1.3.2. precedente, dovranno dotarsi, a propria cura e spese, di sistemi collegati con il sistema centrale ACI, per la consultazione del ruolo tributario e l'acquisizione in tempo reale dei versamenti effettuati. L'ACI garantirà con proprie risorse la capacità di risposta dell'Archivio Regionale col corretto calcolo del dovuto.

1.4.2. Riversamento

1.4.2.1 Le disposizioni RID, relative alle somme incassate dalle Delegazioni AC e dagli intermediari della riscossione che riscuotono in connessione telematica con l'archivio regionale, sono trasmesse da ACI direttamente alla Regione il mercoledì successivo alla settimana contabile di riferimento.

L'invio da ACI alla Regione Lazio dei dati del "dovuto", dovrà avvenire o attraverso il circuito SOGEI con distinzione per Delegazione AC oppure direttamente alla Regione in formato CBI.

1.4.2.2 Per quanto riguarda le modalità di trattamento degli insoluti e di recupero delle somme non riversate alla Regione dai singoli punti di esazione di cui al precedente comma 1.3.2 lettera a) (le Delegazioni AC) e dagli intermediari della riscossione che riscuotono in connessione telematica con l'archivio regionale, verranno applicate le disposizioni previste dal Decreto del Ministero delle Finanze del 13/9/1999 e quelle emanate in merito dalla Regione Lazio.

1.4.2.3 Alla regolarizzazione delle relative posizioni dovrà procedersi tramite versamento con bonifico bancario.

1.4.2.4 L'insoluto comporta, a carico della Delegazione AC, la sospensione cautelativa dal servizio con effetto immediato fino alla completa regolarizzazione della posizione contabile. Fino all'emanazione delle disposizioni regionali, nel caso si verifichino insoluti a carico delle Delegazioni AC e dagli intermediari della riscossione che riscuotono in connessione telematica con l'archivio regionale, la Regione richiederà all'ACI la sospensione





cautelativa dei servizi di riscossione, della singola agenzia o Delegazione AC inadempiente, alla quale verrà inviata apposita comunicazione in merito.

1.4.2.5 I costi sostenuti dal Tesoriere della Regione per il prelevamento, mediante procedura Rid, delle somme incassate dalle Delegazioni AC sono a carico della Regione.

1.5 Supporto operativo alla gestione contabile

1.5.1 Tale attività consiste:

– nella contabilizzazione, controllo e nella messa a disposizione dei dati inerenti il gettito incassato dalle Delegazioni AC e degli altri intermediari della riscossione collegati con il ruolo regionale da riversare alla Regione;

– nel riscontro contabile dei dati dei versamenti ricevuti dagli altri intermediari della riscossione.

1.5.2 I quadri contabili derivanti dal trattamento dei dati di tutti i versamenti effettuati saranno inviati alla Regione, nei tempi e con le modalità stabiliti nell'allegato tecnico.

1.6 Controllo di merito

1.6.1 Il controllo di merito consiste nella verifica incrociata tra ruolo tributario, archivio dei versamenti, archivio delle sospensioni ed archivio delle esenzioni di imposta, al fine di promuovere il tempestivo accertamento delle eventuali evasioni totali o parziali del tributo, il sollecito rimborso delle somme pagate in eccedenza o il recupero delle minori somme versate, la correzione degli errori formali commessi nell'espletamento delle singole operazioni di pagamento.

1.6.2 Il controllo di merito è effettuato nei tempi e con le modalità stabiliti nell'allegato tecnico.

1.6.3 Il controllo di merito dovrà evidenziare i versamenti di spettanza di altre amministrazioni ai fini dell'attività di compensazione.

1.7 Gestione delle comunicazioni ai contribuenti

1.7.1 L'ACI cura la gestione integrata di comunicazioni ai contribuenti in materia di tasse automobilistiche, come di seguito indicato.

1.7.2 Avvisi bonari

1.7.2.1 L'ACI, attraverso il controllo di merito identificherà:

– i versamenti omessi;





- i versamenti insufficienti e/o tardivi;
- i versamenti eccedenti, duplicati o non dovuti.

1.7.2.2 Al compimento delle operazioni di cui al comma precedente, l'ACI provvederà, previa autorizzazione della Regione, ad inviare ai contribuenti che risultino non in regola con il pagamento, in base al controllo di cui al punto precedente, un questionario informativo denominato ai fini interni "Avviso Bonario", invitandoli alla regolarizzazione della posizione debitoria o all'esibizione, produzione o trasmissione dei documenti comprovanti l'eventuale erronea contestazione. La documentazione prodotta dalla parte comprovante l'erronea contestazione servirà ad aggiornare il ruolo tributario.

1.7.2.3 L'esito dell'esame delle contestazioni promosse dai contribuenti che siano risultati, ai sensi del presente articolo, non in regola con i pagamenti è comunicato all'interessato con nota scritta motivata, solo in caso di rigetto, denominata "Esito Avviso Bonario".

1.7.3 Note di Cortesia e Servizio Ricorda Scadenza

1.7.3.1 L'ACI, per favorire l'adempimento spontaneo, regolare e tempestivo dell'obbligazione tributaria, e per garantire il massimo e puntuale aggiornamento del ruolo regionale,

- individua, elabora, produce e postalizza in favore dei contribuenti (persone fisiche e giuridiche con posizione esigibile), le note informative sulla scadenza del termine utile di versamento della tassa automobilistica regionale denominate "note di cortesia", sulla base di apposita e condivisa pianificazione in merito a tempi, soggetti destinatari, modalità di servizio e composizione grafica; l'ACI cura ed espleta altresì le richieste di aggiornamento sul ruolo regionale che dovessero pervenire dai contribuenti, previa idonea documentazione, e l'acquisizione delle comunicazioni inesitate, trasmettendo alla Regione i flussi delle posizioni per una eventuale e successiva bonifica anagrafica che sarà effettuata dalla Regione ed i cui risultati saranno messi a disposizione di ACI per le successive postalizzazioni. La calendarizzazione delle attività è così definita, salvo ripianificazione condivisa tra ACI e Regione in corso di attività:

Decorrenza Tassa
Febbraio 2012

Postalizzazione
26/27 Gennaio 2012





Maggio 2012	26/27 Aprile 2012
Agosto 2012	26/27 Luglio 2012
Settembre 2012	27/28 Agosto 2012.
Gennaio 2013	27/28 Dicembre 2012
Febbraio 2013	26/27 Gennaio 2013
Maggio 2013	26/27 Aprile 2013
Agosto 2013	26/27 Luglio 2013
Settembre 2013	27/28 Agosto 2013.
Gennaio 2014	27/28 Dicembre 2013

- gestisce e mette a disposizione della Regione e dei contribuenti un servizio di messaggistica in modalità informatica denominato "Ricorda Scadenza", tramite il quale i soggetti accreditati sul sito della Regione Lazio e/o dell'ACI, possano ricevere messaggi a mezzo mail ed sms sulla scadenza del termine utile di versamento della tassa automobilistica regionale per i veicoli di cui sono intestatari, in luogo dell'invio delle note di cortesia, sulla base di testi predefiniti e condivisi;
- previa specifica richiesta della Regione, individua, elabora, produce e postalizza in favore dei contribuenti (persone fisiche e giuridiche) i cui veicoli siano assoggettati al vincolo del "fermo amministrativo", le note informative, invitandoli alla cancellazione del fermo amministrativo presso il P.R.A. nel caso abbiano già regolarizzato il debito tributario o informando i Contribuenti delle disposizioni normative specifiche adottate dalla Regione per la riesigibilità della tassa automobilistica, ovvero ogni altra notizia ritenuta utile dalla Regione.

1.8 Organizzazione e gestione dei servizi di assistenza ai contribuenti

1.8.1 L'ACI cura la realizzazione, l'organizzazione e la gestione di un adeguato sistema di assistenza diretta ai contribuenti, distribuito sul territorio, ed in grado di assicurare dettagliate e corrette informazioni sulla tassa automobilistica, come segue:

- Informazioni ed assistenza di carattere generale sul tributo in questione
- Informazioni ed assistenza relative al pagamento, alle scadenze e agli importi delle tasse per singola tipologia di veicolo;
- Informazioni ed assistenza di carattere specifico, come la consulenza e l'assistenza relative alle posizioni fiscali, ai pagamenti, all'invio del



questionario informativo, con conseguente rilascio ai contribuenti di eventuali certificazioni comprovanti la propria posizione tributaria con costo a carico dei richiedenti.

1.8.2 L'ACI provvede inoltre, su istanza di parte, al rilascio di duplicati o attestati di pagamento su richiesta e con costo a carico dei richiedenti.

1.8.3 L'ACI, per soddisfare l'esigenza della massima capillarità di servizio in favore dei contribuenti, potrà avvalersi per l'erogazione dei servizi di assistenza sul territorio anche della collaborazione di altre Reti di operatori specializzati e contrattualizzati, autorizzati ai sensi della Legge 264/1991, previa attività formativa, della quale la Regione sarà informata, per garantire gli standard di qualità e professionalità richiesti dalla materia trattata.

1.8.4 Nell'ambito delle attività di monitoraggio e di controllo operato dai Funzionari dell'ACI sulle performance della Rete ACI e degli altri soggetti giuridici contrattualizzati esterni alla Federazione, qualora emergano pratiche e comportamenti non legittimi, che possano causare danni all'immagine dell'ACI e della Regione, oltre che finanziari, l'ACI darà immediata comunicazione alla Regione per tutti gli adempimenti del caso.

1.9 **Gestione diretta delle Istanze di rimborso**

1.9.1 L'ACI istruisce e definisce le istanze finalizzate alla richiesta di rimborso presentate presso le proprie sedi periferiche, le Delegazioni AC e gli altri soggetti giuridici contrattualizzati esterni alla Federazione, entro 60 giorni perentori dalla presentazione dell'istanza.

1.9.2 L'ACI provvederà a curare l'attività di produzione, stampa e postalizzazione delle lettere di risposta agli Utenti in seguito al mancato accoglimento della domanda.

1.10 **Gestione delle Esenzioni disabili e Esenzioni servizi esenti**

1.10.1 Esenzioni Disabili

1.10.1.1 L'ACI riceve ed istruisce le domande di esenzione dei disabili presentate presso le proprie sedi periferiche, le Delegazioni A.C. e gli altri soggetti giuridici contrattualizzati esterni alla Federazione entro 90 giorni perentori.





1.10.1.2 L'ACI provvederà a curare l'attività di produzione, stampa e postalizzazione delle lettere di risposta agli Utenti. In caso di mancato accoglimento della domanda, invierà la comunicazione agli interessati mediante Raccomandata con Avviso di ricevimento.

1.10.2 Esenzioni servizi esenti

1.10.2.1 L'ACI riceve ed istruisce le domande di esenzione servizi esenti, secondo la normativa nazionale e regionale, presentate presso le proprie sedi periferiche, le Delegazioni A.C. e gli altri soggetti giuridici contrattualizzati esterni alla Federazione, entro 90 giorni perentori.

1.10.2.2 L'ACI provvederà a curare l'attività di produzione, stampa e postalizzazione delle lettere di risposta agli Utenti. In caso di mancato accoglimento della domanda, invierà la comunicazione agli interessati mediante Raccomandata con Avviso di ricevimento.

1.11 Gestione, su delega della Regione, dell'assistenza connessa all'attività di accertamento

1.11.1 L'ACI nella sua integrale configurazione federativa e con l'ausilio dei soggetti professionali di cui all'articolo 1.8.3, su delega scritta della Regione, cura i servizi di assistenza ai contribuenti in fase di contenzioso, derivante da atti di accertamento, provvedendo alla ricezione delle documentazione presentata dai contribuenti, all'istruttoria della eventuale memoria difensiva, all'esito della stessa ed al contestuale aggiornamento del Ruolo regionale.

1.11.2 Per la massima capillarità di servizio in favore dei contribuenti, tale attività di assistenza è espletata, se autorizzata, congiuntamente agli Uffici della Regione Lazio.

1.12 Gestione, su apposita delega scritta della Regione, delle attività di recupero in sede di ruoli esecutivi

1.12.1 L'ACI nella sua integrale configurazione federativa e con l'ausilio dei soggetti professionali di cui all'articolo 1.8.3, su delega scritta della Regione, con la quale definirà anche i dettagli della stessa delega, cura i servizi di informazione ed assistenza ai contribuenti in fase di recupero su ruolo esecutivo, provvedendo con l'organizzazione ed i processi di seguito descritti:

- L'ACI, per la massima capillarità di servizio in favore dei contribuenti, congiuntamente agli Uffici della Regione Lazio, ed anche per il tramite





della Rete delle proprie Delegazioni AA. CC ed i soggetti professionali di cui all'articolo 1.8.3, provvede a fornire assistenza e informazioni ai contribuenti che hanno ricevuto cartelle esattoriali e alla ricezione delle memorie difensive, e/o osservazioni, e della relativa documentazione allegata, presentate dagli stessi, con contestuale produzione e rilascio al contribuente dell'attestazione di presa in carico della documentazione con indicazione della data e dell'Ufficio ricevente;

- L'ACI, tramite i propri Uffici Provinciali, assicura altresì la lavorazione e definizione delle memorie difensive e/o delle osservazioni e della relativa documentazione allegata, trasmessa dal concessionario della riscossione (Equitalia Sud SpA) con la tempistica e le modalità concordate congiuntamente tra la Regione, ACI ed il concessionario della riscossione;
- L'ACI, tramite i propri Uffici Provinciali, assicura altresì la lavorazione e definizione delle memorie difensive e/o delle osservazioni e della relativa documentazione allegata, trasmessa eventualmente dalla Regione Lazio (la Regione Lazio, si riserva, comunque la possibilità di lavorare direttamente le memorie difensive presentate presso i propri Uffici con l'organizzazione che riterrà più opportuna);
- L'ACI, con l'ausilio di Funzionari dei propri Uffici Provinciali, provvede all'istruttoria ed alla definizione del relativo esito delle memorie difensive raccolte ed acquisite tramite i soggetti di cui sopra (Delegazioni AC, Altri operatori professionali autorizzati, Regione Lazio ed Equitalia Sud Spa), provvedendo all'aggiornamento del ruolo regionale e alla predisposizione ed invio con cadenza di norma settimanale alla Regione, di un flusso informatico, tramite ACI Informatica, con gli esiti delle singole pratiche lavorate, secondo le specifiche tecniche riportate nell'Allegato A. La Regione può effettuare controlli a campione sulla correttezza dell'istruttoria condotta dagli Uffici Provinciali ACI, anche mediante i servizi forniti da Società in house, richiedendo copia della documentazione a supporto relativa al campione da controllare, che dovrà essere fornita tempestivamente dall'Ufficio Provinciale interessato, al massimo entro 24 ore dalla richiesta. Qualora il controllo evidenzia una pratica errata, il relativo





flusso dell'Ufficio Provinciale ACI di riferimento sarà respinto, con l'obbligo di rivedere tempestivamente tutte le pratiche del flusso respinto, prima del successivo invio dello stesso per un nuovo controllo. La Regione ed ACI potranno concordare una periodicità differente per la trasmissione dei flussi informatici al fine di ottimizzare l'operatività.

- La Regione a seguito dell'esito positivo dei controlli effettuati sulle pratiche campionate, provvede, tramite la Lait, all'inserimento del flusso nei sistemi di Equitalia, ai fini dell'aggiornamento delle relative pratiche, e ad alimentare il SW Regionale;
- Successivamente, la Regione, provvede ad inviare le lettere di comunicazione dell'esito ai contribuenti.

1.12.2 Tempistica e livelli di servizio per la lavorazione dei ruoli esecutivi.


1.12.2.1 L'ACI garantisce in relazione al tipo di attività prestata i seguenti volumi di produttività:

- Numero di memorie difensive accettate/ritirate per mese solare: Numero 30.000. Qualora il numero di memorie difensive superasse questo numero, l'ACI definirà con la Regione le azioni necessarie da attivare per far fronte all'eccedenza;
- Numero di memorie difensive definite (sgravi totali e/o parziali, conferme, ricalcoli o sospensioni) per mese solare: Numero 10.000. Qualora il numero di ricorsi da definire superasse questo numero, l'ACI definirà con la Regione le azioni necessarie da attivare per far fronte all'eccedenza;

1.13 Gestione delle esenzioni e sospensioni di imposta

1.13.1 L'ACI, anche avvalendosi dei propri Uffici Provinciali, delle Delegazioni AC e gli altri soggetti giuridici esterni alla Federazione di cui all'articolo 1.8.3, per la ricezione delle domande presentate a termini di legge dai contribuenti, cura la gestione dei regimi speciali delle tasse automobilistiche, costituiti in ragione di particolari condizioni di agevolazione tributaria.






1.13.2 I concessionari dovranno inviare i registri di carico e scarico, in formato elettronico, direttamente ad ACI o per il tramite delle Delegazioni o degli altri soggetti giuridici esterni alla Federazione cui all'articolo 1.8.3. L'ACI provvede secondo le modalità stabilite nell'allegato tecnico.

1.14 Servizi accessori di assistenza e consulenza.

1.14.1 La Regione può avvalersi degli Automobile Club Provinciali della Regione per le attività di specifica divulgazione delle informazioni sulla normativa che regola la tassa automobilistica, anche tramite l'attivazione di call center locali. I costi dell'eventuale affidamento tramite call center sono determinati in accordo tra le parti.

1.14.2 L'ACI assicura la gestione dei servizi di cui alla presente convenzione secondo metodologie che ne assicurino la qualità ed il costante controllo e monitoraggio.

1.14.3 In aggiunta all'iniziativa denominata "Nota di Cortesia" e "Ricorda scadenza" già avviata a fine 2011, l'ACI mette a disposizione della Regione, nel termine di 90 giorni dalla richiesta, un sistema per il calcolo della tassa automobilistica regionale via web, da ricondurre in una più ampia campagna di sensibilizzazione, appunto denominata "Occhio al Bollo", rivolta al contribuente regionale per il corretto pagamento del Bollo Auto ed al fine di ridurre gli errori, evitare l'applicazione delle sanzioni, ed ottimizzare ed economizzare le risorse per la lotta all'evasione mediante l'adozione di uno strutturato piano di prevenzione comunicativa. L'applicazione web sarà consultabile da tutti i contribuenti, consentirà di calcolare l'importo dovuto, semplicemente digitando la targa del proprio veicolo. Nel caso di veicoli nuovi l'accesso al Servizio potrà essere effettuato al momento del ritiro dell'auto anche per il tramite del concessionario/rivenditore e, nel caso in cui il veicolo non sia ancora presente nell'archivio regionale, l'applicazione consente il calcolo del bollo mediante l'inserimento manuale di alcuni dati tecnici del veicolo (data di immatricolazione, potenza e classe di emissione). La Campagna "Occhio al Bollo" prevede anche la pubblicazione di un vademecum (rivolto principalmente ai rivenditori e ai concessionari) e di un pieghevole (destinato a tutti i cittadini ed è reperibile presso i centri autorizzati alla riscossione della tassa automobilistica) forniti da ACI, la cui composizione grafica e testuale sarà



condivisa da ACI e Regione, ed i cui relativi costi di produzione e distribuzione sono posti a carico della Regione previa preventiva accettazione dell'offerta tecnico-economica, contenenti tutte le informazioni relative al corretto adempimento dell'obbligo tributario con differenti livelli di approfondimento.

1.15 Supporto nella rilevazione e nel monitoraggio delle attività di gestione del tributo

1.15.1 L'ACI mette a disposizione della Regione, entro 60 giorni dalla sottoscrizione della presente Convenzione, una piattaforma informativa per il rilevamento e l'analisi statistica in materia di tasse automobilistiche, denominata Datamart, il cui accesso, tramite username e password, sarà garantito agli incaricati dell'Amministrazione regionale indicati dalla competente Struttura Dirigenziale. In alternativa, e comunque fino alla completa operatività del Datamart, l'ACI metterà a disposizione della Regione files contenenti i dati estratti direttamente dagli archivi sulla base delle richieste e specifiche della Regione nei tempi e modi da concordare.

1.15.2 L'ACI e la Regione, con la stipula della presente convenzione, prevedono l'istituzione di un Gruppo di Lavoro congiunto, la cui composizione sarà da definirsi, per monitorare l'andamento delle attività e per la rilevazione ed analisi dei dati, pianificazione e programmazione economico-finanziaria, monitoraggio dell'andamento delle attività anche al fine di garantire il riscontro delle attività riportate nell'allegato A.

1.15.3 Il suddetto Gruppo di Lavoro strutturerà apposite "query" con finalità economico-finanziaria che saranno in autonoma disponibilità dell'Amministrazione Regionale.

Art. 2 - Allegati

2.1 La presente convenzione comprende gli allegati A, B, C che ne sono parti integranti e sostanziali e che specificamente definiscono:

- Allegato A) Modello di riferimento per la gestione delle attività;
- Allegato B) Offerta Economica;
- Allegato C) Strutture territoriali di servizio.

Art. 3 - Organizzazione e modalità di espletamento delle attività






3.1 L'ACI si impegna ad eseguire i servizi oggetto della presente convenzione secondo i principi di efficienza, efficacia, economicità e trasparenza amministrativa.

3.2 L'ACI assicura la gestione dei servizi di riscossione, compresi quelli erogati tramite internet e ATM; di controllo di merito e di assistenza e istruzione delle Istanze di Rimborso, Esenzioni Disabili, Sospensive di Imposta e Avvisi bonari, Avvisi di accertamento e Ruoli esecutivi, secondo metodologie che ne assicurino la qualità ed il costante controllo e monitoraggio. A questo riguardo, ACI effettuerà controlli sulle pratiche trattate dalle Delegazioni AC e dagli altri soggetti giuridici esterni alla Federazione di cui all'articolo 1.8.3, comunicando agli Uffici Regionali eventuali esiti negativi dei citati controlli, per le decisioni del caso. Per le Delegazioni AC e gli altri soggetti giuridici esterni alla Federazione di cui all'articolo 1.8.3 che riscuotono le tasse automobilistiche per conto della Regione Lazio, nel caso si verificassero insoluti nel riversamento tramite Rid delle relative somme incassate, che non vengono regolarizzati dalle stesse tramite bonifico nei tempi previsti, dando origine all'escussione della polizza fideiussoria, la Regione Lazio procederà alla revoca dell'autorizzazione alla riscossione. Inoltre, alle medesime Agenzie sarà preclusa ogni attività oggetto della presente convenzione, elencate all'art. 1. Dal momento del ricevimento della lettera di escussione, ACI dovrà provvedere tempestivamente a far interrompere ogni servizio prestato dall'Agenzia per le attività citate e vigilare affinché ciò avvenga, e provvedere al ritiro della documentazione cartacea acquisita ma non ancora definita al fine della pronta definizione delle pratiche inevase. Analogamente, ai soggetti non autorizzati dalla Regione alla riscossione della tassa automobilistica sarà preclusa ogni attività oggetto della presente convenzione, elencate all'art. 1.

3.3 Per l'espletamento di tali servizi, l'ACI utilizzerà strutture, personale e tecnologie idonee a fornire, all'utenza, adeguata assistenza e informazione all'atto del pagamento, garantendo procedimenti semplici, rapidi ed efficaci, anche al fine di ridurre il contenzioso tributario, indotto da errori involontari commessi da parte dei contribuenti.

3.4 Per l'espletamento delle attività di cui all'art. 1 della presente convenzione, l'ACI si avvarrà di personale specializzato, espressamente deputato a tali servizi, facente parte della propria organizzazione centrale e





periferica e dei punti di servizio dislocati sul territorio regionale e nazionale, nella misura e nei termini di volta in volta ritenuti necessari.

3.5 L'ACI assicurerà un'adeguata, costante ed efficace copertura del territorio, anche allargando la propria rete di riscossione ed assistenza a soggetti giuridici esterni alla propria federazione, che fruiscono di contratti e accordi di collaborazione con l'ACI e che presentano caratteristiche di affidabilità e professionalità adeguate agli standard richiesti dalla presente convenzione.

3.6 I servizi assicurati, sulla base del comma precedente, da soggetti giuridici esterni alla federazione ACI, sono erogati alle stesse condizioni e secondo le stesse modalità previste dalla presente convenzione.

3.7 L'ACI garantirà un'apertura giornaliera al pubblico, delle proprie strutture, adeguata alle esigenze del servizio, concordando eventualmente con la Regione orari di apertura straordinaria, in ragione a particolari criticità che dovessero manifestarsi nel calendario delle riscossioni.

3.8 L'ACI, inoltre, senza oneri aggiuntivi, d'intesa con la Regione, potrà introdurre nuovi servizi, ovvero sostituire programmi o procedure, o apportare modifiche a quelle esistenti. Le modifiche dovranno, comunque, essere concordate e garantire funzionalità e utilità almeno pari a quelle precedenti per quantità, qualità, tipologia e tempi.

3.9 L'ACI garantisce la consulenza e assistenza normativa, amministrativa, contabile, tributaria, finanziaria, fiscale e informatica alla Regione e la partecipazione, su richiesta della Regione, in veste di rappresentanza diretta o assistenza, ai comitati, riunioni tecniche, accordi, protocolli ecc. tra Regioni, Ministero, Enti e soggetti terzi, in materia di tasse automobilistiche sui servizi oggetto della presente Convenzione, con proprio personale esperto, in relazione all'oggetto della materia.

Art. 4 - Controlli

4.1 La presente convenzione comprende gli allegati A, B, C che ne sono parti integranti.

4.2 La Regione provvederà ad organizzare attività di controllo sui servizi affidati con la presente convenzione. Tali attività riguarderanno la rispondenza del servizio agli standard definiti negli allegati e alle disposizioni emanate dalla Regione Lazio. Eventuali circolari di dettaglio, dovranno essere compatibili con



livelli di servizio e le modalità organizzative definite nella presente convenzione e negli Allegati A B C.

4.3 L'ACI agevolerà le attività di controllo e monitoraggio del servizio effettuati, alla Regione; a tal fine, renderà disponibili rapporti periodici, con struttura e cadenza concordata. La Regione potrà, inoltre, disporre controlli mirati alla verifica di specifici aspetti delle prestazioni convenzionate. Resta fermo il principio che detti controlli non dovranno interferire nella organizzazione e funzionalità delle attività di servizio.

4.4 Le risposte ai rilievi concernenti l'esecuzione dei servizi, saranno inoltrate dall'ACI all'ufficio regionale competente, a mezzo lettera raccomandata.

4.5 In ogni caso ACI e la Regione favoriscono l'uso della posta elettronica per lo scambio di ogni tipo di informazione per garantire tempestività d'informazione ed economicità di gestione.

Art. 5 - Obblighi a carico dell'ACI

5.1 L'ACI, nell'esecuzione della presente convenzione, si impegna al rispetto delle norme regionali e in via complementare di quelle nazionali che regolano il compendio delle attività che svolge per conto della Regione. In particolare, l'ACI è tenuto all'applicazione puntuale delle norme che regolano i rapporti di lavoro ed implicitamente dei contratti nazionali e locali applicati ai dipendenti.

5.2 Qualora l'ACI si avvalga, a sua volta, di strutture di consulenza o servizio, è tenuto a garantirsi sulla corretta applicazione della normativa vigente in materia di lavoro da parte delle suddette strutture.

5.3 L'ACI si impegna a mantenere riservati i dati degli archivi e quelli relativi alle attività prestate per la Regione, nonché tutti quelli di cui verrà in possesso e/o a conoscenza nell'esecuzione del presente contratto, nel rispetto delle leggi vigenti in materia di tutela della salute, sicurezza sui posti di lavoro e di protezione dei dati personali.

5.4 Le cause di forza maggiore sollevano l'ACI da qualsiasi responsabilità per la mancata prestazione, anche parziale di uno o più servizi. Tuttavia, in tale eventualità, l'ACI si impegna a dare immediata notizia al Responsabile Regionale, con il mezzo più rapido (posta elettronica o fax) non appena abbia conoscenza di tali eventi.





Art. 6 - Obblighi a carico della Regione

6.1 La Regione si impegna a predisporre le migliori condizioni per l'esecuzione dei servizi, con l'adeguato standard di qualità, e a far pervenire tempestivamente all'ACI direttive, documenti, autorizzazioni a ciò necessarie. A tal fine, la Regione metterà a disposizione un proprio ufficio di riferimento e provvederà a nominare un responsabile che dovrà relazionarsi con le strutture dell'ACI e assicurare anche quanto previsto al successivo comma.

6.2 La Regione può rendere disponibili all'ACI, anche mediante idonei strumenti organizzativi previsti dall'ordinamento regionale e statale, la fornitura e la qualità dei dati necessari allo svolgimento dei servizi di riscossione e controllo di merito. L'ACI verifica la correttezza dei dati e comunica alla Regione le eventuali anomalie riscontrate, entro trenta giorni successivi alla acquisizione dei suddetti dati.

6.3 Nell'ipotesi di modifiche normative che determinino variazioni nell'erogazione dei servizi in oggetto, la Regione concorderà con l'ACI tempi, modalità ed eventuali costi di adeguamento delle procedure organizzative ed informatiche, definendo altresì anche nell'interesse dei contribuenti, gli aspetti interpretativi ed applicativi delle nuove norme in vigore.

6.4 I dati presenti nell'archivio regionale e quelli raccolti in funzione dei servizi oggetto della presente convenzione sono di proprietà della Regione, quale titolare del trattamento dei dati, ai sensi della L. 196/03. Con la sottoscrizione della presente convenzione, la Regione nomina l'ACI responsabile del trattamento dei dati personali affidatigli, riservandosi di formulare, con separata comunicazione, le ulteriori istruzioni necessarie.

6.5 La Regione si impegna a mantenere indenne i responsabili del trattamento dei dati dalle conseguenze di ogni ricorso, azione o sanzione promossi o comminati nei loro confronti dal Garante per il trattamento dei dati personali, dall'Autorità Giudiziaria e dai singoli interessati, dovute al mancato rispetto della normativa vigente in materia da parte della Regione medesima.

Art. 7 - Decorrenza e durata del rapporto di avvalimento

7.1 Il rapporto di Convenzione ha durata biennale, decorre dal 01/01/2012 e termina il 31/12/2013, con possibilità, di rinnovo per un ulteriore biennio tramite sottoscrizione di nuova convenzione.



7.2 Il rapporto e gli effetti anche economici della presente convenzione si interrompono nel caso in cui il tributo automobilistico venga soppresso, e su richiesta di una delle parti da comunicarsi a mezzo raccomandata con a/r almeno 6 mesi prima della decorrenza dell'interruzione. In tale caso vengono portate a termine le sole attività che si trascinano temporalmente e corrisposti i relativi costi di esercizio.

Art. 8 - Modificazioni delle attività

8.1 La Regione si riserva la facoltà di procedere alla modificazione, integrazione, rinuncia, di una o più delle attività di cui all'art. 1, quando il loro mantenimento ed il modello organizzativo e gestionale non siano ritenuti funzionali o non rispondano più ai principi di efficienza, efficacia, economicità e tutela dell'interesse pubblico.

8.2 In caso di rinuncia ad una o più attività, saranno diminuiti i corrispettivi dovuti ad ACI della relativa quota parte di costo corrispondente, come risultante dal quadro economico concordato tra le parti.

8.3 In caso di modificazione o integrazione, di una o più attività della presente Convenzione si procederà ad una separata ridefinizione dei costi, ricorrendo, ove necessario, alle procedure di cui al successivo articolo 17.


Art. 9 - Modifiche normative

9.1 Nel caso in cui norme primarie o secondarie, atti amministrativi statali o regionali apportino modifiche alla gestione degli archivi regionali e nazionali, al regime tariffario, ai regimi agevolativi e speciali, alla disciplina giuridica, contabile, amministrativa, al contenzioso amministrativo e tributario al sistema sanzionatorio tributario, al sistema delle scadenze di pagamento, alle situazioni contributive pregresse o in corso, relative alle tasse automobilistiche, ACI sarà tenuto ad assicurarne l'adeguamento in relazione alle norme emanate.

9.2 Ove le norme emanate abbiano diretta incidenza e rilevanza economica sulle prestazioni, in aumento o diminuzione, le parti concorderanno nuovi corrispettivi.

9.3 In particolare, la convenzione potrà essere sottoposta a revisione in seguito all'entrata in vigore del regime di compartecipazione al gettito delle tasse automobilistiche previsto dalla Legge 5 maggio 2009 n.42 recante





"Delega al Governo in materia di federalismo fiscale, in attuazione dell'articolo 119 Costituzione", nonché dei relativi decreti attuativi.

Art. 10 - Formazione ed aggiornamento del personale

10.1 La Regione e l'ACI collaborano, ai fini della migliore esecuzione delle attività, anche mediante la formazione e l'aggiornamento costante sia del personale di cui si avvale ACI che quello di cui si avvale la Regione adibito alla gestione delle tasse automobilistiche, anche attraverso il confronto con le strutture operanti nelle altre regioni convenzionate con ACI.

10.2 La Regione e l'ACI, al fine di attuare il costante miglioramento della operatività e per la massimizzazione dei risultati di gestione, anche sulla base delle risultanze rilevate dalla Regione in sede di controllo sulle attività e sulle pratiche, possono attivare specifici "Percorsi di Qualità" condivisi incentrati su predeterminate tipologie di casistiche e/o di operatori, mediante le tecniche della formazione, dei corsi specialistici, della condivisione e divulgazione di Manuali della Qualità ed ogni altra azione ritenuta congrua ed efficiente. L'attivazione di tali Percorsi di Qualità non comportano costi aggiuntivi a carico della Regione.

Art. 11 - Costi di esercizio

11.1 Il corrispettivo annuo a forfait, erogato ad ACI a titolo di rimborso, relativo all'esecuzione delle attività di cui alla presente convenzione è stabilito in Euro 2.870.850,00. L'importo è dedotto dalla proposta economica (allegato B) formulata da ACI che si allega alla presente convenzione a costituirne parte integrante.

11.2 Oltre all'importo di cui al primo comma sono riconosciuti ad ACI, a consumo, i corrispettivi per l'attività di riscossione, per l'acquisizione dei versamenti postali, per la gestione delle richieste di esenzione, di rimborso (anche se presentate dagli intermediari della riscossione autorizzati dalla Regione) e delle memorie difensive in sede precontenziosa, per la gestione delle memorie difensive presentate dai contribuenti in sede di attività di accertamento (c.d. contenzioso) e di recupero su ruolo esecutivo (cartella esattoriale), per l'aggiornamento del Ruolo da effettuarsi sulla base della documentazione trasmessa dalla Regione e su richiesta dei contribuenti sulla base di Nota di Cortesia, per la gestione delle richieste di sospensione, per la





predisposizione dei prototipi delle comunicazioni ai contribuenti, per la spedizione delle comunicazioni ai contribuenti come da allegato B tabella dei "Corrispettivi a consumo".

- a) Il compenso per ogni singola operazione di riscossione è stabilito in Euro 1,87, IVA esente, incrementato con gli aumenti del compenso che saranno eventualmente riconosciuti, successivamente alla stipula della presente convenzione, a livello nazionale ai Tabaccai ed alle Agenzie di pratiche auto autorizzati alla riscossione delle tasse automobilistiche ai sensi della L. 449/97 e del DM 13/9/99. L'onere per la riscossione, come sopra stabilito, presso l'ACI e presso le Delegazioni AC, è totalmente a carico del contribuente.
- b) L'importo per l'acquisizione in formato magnetico delle ricevute di pagamento su supporto cartaceo è stabilito in Euro 0,130.
- c) L'importo per l'accettazione, acquisizione e istruzione delle richieste di esenzione, delle domande di rimborso presentate dai contribuenti o dagli intermediari della riscossione autorizzati dalla Regione e delle memorie difensive presentate dai contribuenti in sede precontenziosa avverso gli Avvisi Bonari è stabilito in Euro 11,73 nel rispetto dei termini di convenzione, compreso il relativo aggiornamento del Ruolo.
- d) L'importo per l'accettazione, acquisizione e istruzione delle memorie difensive presentate dai contribuenti in sede di attività di accertamento e di recupero su ruolo esecutivo, effettuate su richiesta e delega scritta della Regione, è stabilito in Euro 12,50, compreso il relativo aggiornamento del Ruolo.
- e) Per l'aggiornamento del Ruolo da effettuarsi sulla base della documentazione trasmessa dalla Regione, e riferite a pratiche diverse da quelle precedentemente indicate, è stabilito un importo in Euro 5,50.
- f) Per ciascun contatto (mail, telefono e fax) del Call Center Centralizzato ai fini dell'assistenza specialistica conseguente alla postalizzazione di avvisi bonari e/o note di cortesia, un corrispettivo a consumo pari a € 5,50..
- g) Per l'aggiornamento del Ruolo regionale da effettuarsi sulla base della documentazione presentata dai Contribuenti sulla base di ricezione di Nota di cortesia ed allegata idonea documentazione, è stabilito un importo in Euro 5,50.



- h) L'importo per l'accettazione, acquisizione e istruzione delle domande di sospensione è stabilito in Euro 1,76. La predisposizione dei prototipi delle comunicazioni ai contribuenti è offerto da ACI senza addebito alla Regione.
- i) L'importo per la spedizione delle comunicazioni postali agli utenti previste nella presente Convenzione mediante posta massiva omologata (Avvisi Bonari, Esiti Avvisi Bonari, Esiti Memorie Accertamenti in posta massiva ordinaria massiva, Note di Cortesia) in modalità Bianco/Nero è fissato in Euro 0,752, e in modalità Full Color è fissato in Euro 0,772; per la spedizione con raccomandata ordinaria a/r con servizio di archiviazione ottica in modalità Bianco/Nero è fissato in Euro 5,00, e in modalità Full Color è fissato in Euro 5,20, salvo variazione tariffaria del fornitore del servizio postale nazionale.
- j) L'importo per ogni singolo SMS inviato per il servizio "Ricorda La Scadenza" è stabilito in Euro 0,160, mentre resta gratuito il servizio a mezzo mail.

11.3 Gli importi, come stabiliti dai commi precedenti, sono da intendersi al netto dell'IVA, che verrà applicata, se e quando dovuta, e sono onnicomprensivi di tutte le spese dirette ed indirette che l'ACI possa sostenere per l'espletamento delle attività affidate con la presente convenzione.

11.4 Gli importi di cui al presente articolo sono soggetti a rivalutazione a decorrere dal 01.01.2013, sulla base dell'indice dei costi al consumo rilevato dall'Istituto Centrale di Statistica al mese di Dicembre 2012. Il medesimo meccanismo di adeguamento sarà utilizzato in caso di rinnovo biennale con rilevazione ai mesi di Dicembre 2013 (per l'anno 2014) e Dicembre 2014 (per l'anno 2015).

Art. 12 - Modalità di fatturazione e pagamento

12.1 Gli oneri di esercizio di cui all'articolo 11 comma 1, come sopra dedotti, saranno corrisposti ad ACI entro l'anno di riferimento, in tre soluzioni quadrimestrali. La fatturazione sarà effettuata quadrimestralmente, con saldo a 60 giorni data fattura.

12.2 Il corrispettivo del costo dei servizi a consumo articolo 11 comma 2, ad esclusione dei servizi inerenti la produzione e l'invio di Avvisi Bonari e Note di Cortesia, sarà corrisposto trimestralmente in ottemperanza al seguente processo:





1. Al termine del trimestre di riferimento l'ACI fornirà e certificherà i dati analitici e di rendicontazione delle attività espletate e soggette a fatturazione a consumo, suddivise secondo l'ordine di cui al precedente punto 11.2, ufficialmente in via informatica per mezzo di opportuno supporto magnetico spedito a mezzo raccomandata a/r (es. CD o DVD) ovvero a mezzo mail con avviso di ricevimento;
2. La Regione effettuerà, sulle attività a consumo rendicontate di cui al punto 1 precedente, un controllo a campione secondo la metodologia condivisa preliminarmente con ACI, e dovrà dare esito delle proprie verifiche con comunicazione scritta (anche a mezzo mail) all'ACI entro 45 giorni dalla fornitura dei dati di cui al punto precedente;
3. Trascorsi comunque 45 giorni dall'invio dei dati di cui al punto 1:
 - i. In presenza di esito favorevole da parte della Regione o senza che sia pervenuto alcun esito da parte della Regione, l'ACI procederà alla fatturazione delle attività espletate, rendicontate e certificate, con saldo a 30 giorni data fattura;
 - ii. In presenza di contestazioni scritte da parte della Regione con indicazione analitica delle attività e delle pratiche oggetto di contestazione, intesa quale violazione di una disposizione scritta, precisa ed inequivocabile. La Regione dovrà indicare analiticamente il campione statistico oggetto di rilevazione e controllo ed i risultati delle verifiche con indicazione della percentuale di scostamento (anche mediante un allargamento del campione soggetto a controllo); in tal caso la percentuale di scostamento rilevata ed analiticamente rendicontata dalla Regione sarà decurtata al complessivo della stessa tipologia di pratiche rendicontate e in fatturazione, comunque demandando alla Commissione paritetica di cui al successivo articolo 17, un approfondimento delle attività di controllo ora menzionate, al fine di addivenire ad una procedura di conciliazione relativa ai dati contestati. La Commissione sarà convocata di diritto su richiesta di una delle parti entro 10 giorni dalla data della contestazione, e dovrà portare a termine i lavori entro entro i successivi 60 giorni.





12.3 Il corrispettivo del costo dei servizi a consumo articolo 11 comma 2 inerenti i servizi relativi alla produzione ed invio di Avvisi Bonari e Note di Cortesia, sarà corrisposto in via anticipata con le seguenti modalità:

1. Avvisi Bonari: Entro il giorno 5 del mese dell'effettiva postalizzazione come pianificato e condiviso tra ACI e Regione;
2. Note di Cortesia: Entro il giorno 5 del mese di postalizzazione, come definito nella tabella di cui al punto 1.7.3.1.

Art. 13 - Rapporti tra gli Enti, rappresentanza, direzione lavori

13.1 La Regione e l'ACI collaborano costantemente per garantire la migliore qualità delle prestazioni.

13.2 A tale fine le parti si impegnano a garantire, mediante le rispettive competenti strutture centrali, un costante coordinamento delle attività oggetto della presente convenzione.

13.3 Per garantire l'attuazione della presente convenzione ed in particolare le disposizioni di cui ai precedenti commi 1 e 2 ACI indica quale referente per la Regione la competente Direzione Centrale Servizi Delegati nella persona del Dirigente dell'Ufficio Servizi Tributarî.

13.4 Al Referente di cui al precedente comma 3 è affidato il compito di effettuare il costante monitoraggio e la verifica delle attività oggetto di convenzione e di segnalare alla Regione eventuali situazioni non rispondenti ai principi di gestione delle attività - come sopra stabiliti - alle normative vigenti ed agli obblighi assunti con la sottoscrizione della presente convenzione. Le eventuali anomalie saranno tempestivamente segnalate alla Regione, mediante comunicazione scritta al Referente incaricato dalla Regione. La citata Direzione Centrale Servizi Delegati, in ottemperanza alle disposizioni del nuovo Ordinamento dei Servizi adottato dall'Ente, si avvarrà della collaborazione del Direttore Regionale della Direzione Regionale ACI per il Lazio per il coordinamento e monitoraggio delle attività operative di competenza delle strutture territoriali dell'Ente.

13.5 Il referente della Regione è il Dirigente Responsabile della Struttura competente in materia tributaria.

Art. 14 - Proprietà dei mezzi e programmi. Licenze d'uso



14.1 Al fine di eseguire i servizi previsti all'art. 1, l'ACI metterà a disposizione, in via non esclusiva, tutti i mezzi hardware diversi da quelli necessari agli eventuali intermediari per la riscossione ed i programmi applicativi (software), attuali e futuri, che sono e resteranno di sua esclusiva proprietà. Resteranno, altresì, di proprietà dell'ACI tutte le procedure automatizzate e non, utilizzate per la resa dei servizi, ivi compresi i programmi applicativi sviluppati congiuntamente alla Regione ai fini dell'erogazione dei servizi medesimi, salvo la facoltà di acquisto in licenza d'uso da parte della Regione.

14.2 Il costo di acquisto in licenza d'uso sarà determinato sulla base dei costi di investimento, valorizzando gli investimenti immateriali, e detraendo gli eventuali oneri sostenuti dalla Regione per effetto della presente convenzione.

14.3 Eventuali programmi di proprietà dell'ACI che dovessero essere installati su elaboratori di proprietà della Regione, di suoi enti o intermediari della riscossione dovranno intendersi concessi in licenza d'uso non esclusiva, per il solo tempo di durata della presente Convenzione.

14.4 La Regione non ha facoltà di modificare, elaborare, decompilare, disassemblare o alterare i programmi o parte di essi e, salvo quanto inderogabilmente disposto dalla legge, non potrà riprodurre o duplicare i programmi concessi in licenza d'uso. Inoltre, la Regione non potrà dare in visione a terzi o, comunque, divulgare il contenuto dei programmi, delle relative analisi e della relativa documentazione e ciò anche nel caso in cui ACI abbia dato in visione o provvisoriamente in uso alla Regione medesima copia dei programmi, delle analisi e della documentazione, per la valutazione della fornitura dei servizi.

14.5 I programmi di terze parti, anche se oggetto di modifiche per esigenze di interoperabilità, di cui ACI abbia ottenuto la disponibilità ai fini dei servizi, le relative analisi e documentazioni dovranno essere restituiti all'ACI, negli stessi termini e con le medesime modalità previste per i programmi di proprietà ACI.

Art. 15 - Tributi Aggiuntivi

15.1 Le norme della presente Convenzione si applicano anche ai tributi che dovessero essere istituiti, nell'ambito delle tasse automobilistiche regionali, in aggiunta o sostituzione a quelli previsti dalle vigenti norme.





15.2 L'ACI e la Regione si impegnano ad esaminare ogni ulteriore ambito di collaborazione al fine di migliorare la qualità, l'efficienza, l'efficacia, l'economicità e la trasparenza dei servizi erogati ai cittadini in materia di tasse automobilistiche e le modalità di accesso ad essi nel rispetto della tutela della privacy e dei diritti degli automobilisti. A tal fine, entro 60 giorni dalla sottoscrizione della presente convenzione, in linea con gli orientamenti espressi a livello comunitario, ACI si impegna a presentare un progetto, nel rispetto degli obiettivi di cui sopra, finalizzato alla sperimentazione sul territorio di modalità di gestione e calcolo della tassa automobilistica, che sfruttando la tecnologia satellitare, siano basate sulla effettiva percorrenza chilometrica del veicolo e sulle emissioni di CO2. La presentazione del progetto non obbliga la Regione Lazio all'approvazione dello stesso.

Art. 16 - Inadempienze contrattuali

16.1. Inadempienze dell'ACI.

- a. Qualora la Regione riscontri inadempienze nella conduzione dei servizi convenzionati, provvederà sulla base di rapporti circostanziati, a richiedere all'ACI tramite lettera raccomandata, l'immediato ripristino delle condizioni contrattuali.
- b. Qualora il contraente non ottemperi alla richiesta, la Regione sospenderà i pagamenti per la quota parte dei corrispettivi relativi ai servizi in contestazione, sino al momento in cui gli stessi non saranno restituiti alla funzionalità contrattualmente prevista.
- c. Resta fermo il principio che se uno o più servizi convenzionati saranno temporaneamente interrotti per inadempienze dell'ACI, i corrispettivi periodici saranno decurtati dagli importi fatturati e l'ACI riconoscerà alla Regione i maggiori costi da questa sostenuti per gestire il servizio in altra forma.

16.2. Inadempienze della Regione:

- a. Qualora la Regione, su esplicita richiesta di ACI, non dia nei tempi utili riscontri e/o indicazioni e/o di direttive di servizio in merito alla corretta esecuzione dei servizi di cui alla presente convenzione, l'articolo 16.1 non potrà trovare applicazione, con completo esonero di ACI da ogni relativa responsabilità.





b. Qualora l'ACI, pur avendo inviato nei termini concordati la rendicontazione e le informazioni di dettaglio relative ai servizi espletati e fatturati secondo i termini e le procedure concordati, riscontri ritardi nei pagamenti delle fatture di cui all'articolo 11, sarà addebitato e separatamente fatturato alla Regione, con contestuale comunicazione di dettaglio, l'interesse sugli importi non regolarizzati, come segue:

- i. interesse legale, calcolato giorno per giorno, se il pagamento sarà effettuato dai 31° al 180° giorno successivo al ricevimento della fattura da parte della Regione;
- ii. nella misura del tasso di interesse legale vigente, calcolato giorno per giorno, con maggiorazione di due punti percentuali, se il pagamento sarà effettuato dalla Regione oltre il 180° giorno dal ricevimento della fattura da parte della Regione.

Trascorsi 30 giorni dalla comunicazione di calcolo ed addebito di interessi, senza l'avvenuta liquidazione del richiesto, l'ACI richiederà alla Regione di detrarre detto importo dalle somme incassate per la tassa automobilistica (tassa, sanzioni ed interessi) mediante i servizi Bolionet, ATM ed Internet Banking, fino a concorrenza dell'importo dovuto; in tale caso, previa autorizzazione scritta rilasciata dalla Regione, l'ACI provvederà ad effettuare detta detrazione e provvederà a versare con bonifico bancario l'eventuale importo residuo delle tassa automobilistiche da riversare alla Regione entro i termini di legge ed a comunicare la riconciliazione degli importi trattati.

Art. 17 - Commissione paritetica

17.1 Al fine di evitare l'insorgere del contenzioso ed offrire ai contraenti elementi per migliorare il servizio, entro 15 giorni dalla sottoscrizione della presente convenzione, sarà costituita una commissione paritetica composta da sei membri (tre nominati dall'ACI e tre dalla Regione) che avrà il compito di valutare e proporre la soluzione in via bonaria dei possibili conflitti tra le parti. La Commissione sarà nominata con Determina del Direttore della Direzione Regionale Bilancio, Ragioneria, Finanza e Tributi, a seguito della designazione dei tre rappresentanti ACI da parte dell'organo competente.

17.2 La Commissione inoltre potrà individuare, e quindi sviluppare:



REGIONE LAZIO
10/10

- a. Innovative modalità di riscossione della tassa automobilistica;
- b. Innovative modalità di riversamento della tassa automobilistica, finalizzate alla limitazione del rischio di insolvenza ;
- c. Nuovi strumenti di comunicazione con i contribuenti;
- d. Nuove tecnologie e metodologie di commisurazione del tributo dovuto;
- e. Eseguirà, previa convocazione, la procedura di conciliazione relativa ai dati contestati in sede di rendicontazione dei corrispettivi a consumo.

Art. 18 - Foro competente

18.1 Per qualsiasi controversia derivante o connessa alla presente convenzione, ove la Regione sia parte attrice o convenuta, è competente il Foro di Roma con espressa rinunzia a qualsiasi altro.

Art. 19 - Spese contrattuali

19.1 Tutte le spese derivanti dal presente atto, in caso di registrazione, sono a totale carico della parte richiedente.

Art. 20 - Norme finali

20.1 Per quanto non espressamente previsto nella presente convenzione si rinvia alle disposizioni normative vigenti.

Letta, approvata e sottoscritta in _____ il _____

Per la Regione Lazio

Per l'Automobile Club d'Italia



CONVENZIONE ACI REGIONE LAZIO 2012-2013

Art. 1 - Attività oggetto della convenzione.....	2
Art. 2 - Allegati.....	16
Art. 3 - Organizzazione e modalità di espletamento delle attività.....	16
Art. 4 - Controlli.....	18
Art. 5 - Obblighi a carico dell'ACI.....	19
Art. 6 - Obblighi a carico della Regione.....	20
Art. 7 - Decorrenza e durata del rapporto di avvalimento.....	20
Art. 8 - Modificazioni delle attività.....	21
Art. 9 - Modifiche normative.....	21
Art. 10 - Formazione ed aggiornamento del personale.....	22
Art. 11 - Costi di esercizio.....	22
Art. 12 - Modalità di fatturazione e pagamento.....	24
Art. 13 - Rapporti tra gli Enti, rappresentanza, direzione lavori.....	26
Art. 14 - Proprietà dei mezzi e programmi. Licenze d'uso.....	26
Art. 15 - Tributi Aggiuntivi.....	27
Art. 16 - Inadempienze contrattuali.....	28
Art. 17 - Commissione paritetica.....	29
Art. 18 - Foro competente.....	30
Art. 19 - Spese contrattuali.....	30
Art. 20 - Norme finali.....	30





Automobile Club d'Italia



ALLEG. alla D'LEG. N. 333 *R*
DEL - 6 LUG 2012



ALLEGATO A
ALLA CONVENZIONE TRA
LA REGIONE LAZIO
E
L'AUTOMOBILE CLUB D'ITALIA
PER L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI
IN MATERIA TRIBUTARIA





1. INTRODUZIONE 4

1.1 PREMESSA 4

1.2. METODOLOGIA ESPOSITIVA..... 4

2. SERVIZI PROPOSTI 5

2.1. COSTITUZIONE E GESTIONE DEGLI ARCHIVI REGIONALI 5

2.1.1. *Introduzione* 5

2.1.2. *Ruolo Tributario* 5

2.1.2.1. Tabella Attività/Processo Gestione Ruolo Regionale 9

2.1.3. *Costituzione e gestione dell'Archivio dei Versamenti*..... 11

2.1.3.1. Tabella Attività/Processo Gestione dell'archivio dei versamenti 13

2.1.4. *Integrazione dei sistemi informativi*..... 14

2.2. ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DEI COLLEGAMENTI TELEMATICI 14

2.2.1. Tabella Attività/Processo Collegamenti Telematici..... 16

2.3. RISCOSSIONE 17

2.3.1. *Sinta* 17

2.3.2. Tabella Attività/Processo Riscossione..... 19

2.4. GESTIONE CONTABILE..... 21

2.4.1. *Contabilizzazione dei versamenti Utente*..... 21

2.4.2. *Contabilizzazione dei riversamenti dell'ACI e degli intermediari della riscossione*..... 21

2.4.3. Tabella Attività/Processo Gestione contabile 24

2.5. CONTROLLO DI MERITO 25

2.5.1. *Introduzione*..... 25

2.5.2. *Il controllo di merito*..... 25

2.5.2.1. Tabella Attività/Processo Controllo di merito..... 29

2.5.3. *Gestione delle istanze di rimborso*..... 30

2.5.3.1. Tabella Attività/Processo Gestione Istanze di Rimborso..... 32

2.6. GESTIONE DELLE COMUNICAZIONI AI CONTRIBUENTI IN SEDE DI PRECONTENZIOSO 33

2.6.1. Tabella Attività/Processo Gestione delle comunicazioni ai Contribuenti in sede di precontenzioso..... 35

2.7. GESTIONE DELLE COMUNICAZIONI AI CONTRIBUENTI IN SEDE DI CONTENZIOSO 36

2.7.1. Tabella Attività/Processo Gestione delle comunicazioni ai Contribuenti in sede di contenzioso 39

2.8. GESTIONE DEI SERVIZI DI ASSISTENZA AI CONTRIBUENTI 41

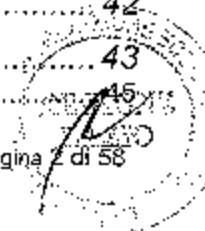
2.8.1. *Contenuto dei servizi* 41

2.8.2. *Assistenza diretta* 42

2.8.3. *Assistenza indiretta*..... 42

2.8.4 *Assistenza attiva*..... 43

2.8.4. Tabella Attività/Processo Gestione dei servizi di assistenza ai Contribuenti 45





2.9. GESTIONE DEI REGIMI SPECIALI	47
2.9.1. <i>Esenzioni</i>	47
2.9.2. <i>Sospensive d'imposta</i>	48
2.9.3. <i>Pagamenti cumulativi per autobus di linea adibiti al servizio postale</i>	49
2.9.4. Tabella Attività/Processo - Gestione dei regimi speciali	53
2.10. ASSISTENZA ALLA REGIONE	55
2.10.1. <i>Assistenza diretta</i>	55
2.10.2. <i>Assistenza indiretta</i>	55
2.10.3. Tabella Attività/Processo Assistenza alla Regione	56
2.11. SERVIZI AGGIUNTIVI	57
2.11.1. <i>Introduzione e caratteristiche del servizio</i>	57
2.11.2. <i>Riscossione tramite Internet</i>	57
2.11.4. <i>Riscossione tramite terminale bancomat ed internet banking</i>	57



1. INTRODUZIONE

1.1 PREMESSA

Con la legge 449/97 sono attribuite alle Regioni a Statuto Ordinario dal 1 gennaio 1999 tutte le funzioni in materia di tasse automobilistiche, con competenza autonoma nell'ambito del territorio.

I servizi descritti sono indipendenti dal sistema di riscossione adottato nell'ambito Regionale; presso gli Uffici ACI ed i soggetti professionali convenzionati con ACI, la riscossione sarà effettuata mediante le procedure del progetto SINTA.

I processi che definiscono i servizi proposti sono finalizzati al conseguimento degli obiettivi di trasparenza, economicità ed efficacia dell'azione.

Nel corpo del documento il gestore del servizio è denominato ACI; il titolare del servizio è denominato Regione.

1.2. METODOLOGIA ESPOSITIVA

La definizione dei singoli servizi come processi e la loro scomposizione in sottoprocessi, corrisponde all'organizzazione del lavoro adottata dall'ACI.

L'organizzazione per processi, attuata secondo le più moderne teorie della scienza dell'organizzazione, consente un più efficiente utilizzo delle risorse umane, la loro continua riqualificazione professionale, l'orientamento al cliente ed alla qualità totale delle singole unità produttive e dell'intera struttura organizzativa.

La descrizione dei servizi si articola su 3 livelli:

1° livello: breve e sintetica presentazione descrittiva

Descrizione del servizio dal punto di vista generale: scopo, finalità, struttura, contenuti, caratteristiche generali, modalità e termini di erogazione.

2° livello: schema esemplificativo del flusso dei dati necessari alla gestione di servizio

Lo schema definisce le entità e/o i dati coinvolti nel processo e le loro reciproche relazioni logico organizzative.

3° livello: "Tabella attività processo"

In questa tabella il servizio è stato suddiviso in **sottoprocessi** (macrofunzioni) ed attività elementari, per ogni attività elementare è indicato un parametro di misurazione interno al processo: la frequenza (elemento di valutazione per la quantificazione dei carichi di lavoro conseguenti e del numero di risorse necessarie alla sua esecuzione); ed un parametro di valutazione dell'efficacia: il risultato. Per ogni attività elementare è fornita una descrizione sintetica.

Per ogni sottoprocesso è prevista l'attività "**controllo di qualità**" all'interno della quale sono evidenziate sinteticamente le procedure di controllo ed i **livelli di prestazione del servizio**.

Le attività elementari sono utilizzate anche per la definizione dei costi del servizio.



2. SERVIZI PROPOSTI

2.1. Costituzione e Gestione degli Archivi Regionali

2.1.1. Introduzione

Per effetto del trasferimento di funzioni e competenze in materia di riscossione e gestione delle tasse automobilistiche operato dalla legge 449/97 la Regione Lazio, dal 1° gennaio 1999, ha la disponibilità dei dati relativi ai veicoli intestati alle persone fisiche o giuridiche in essa residenti.

La struttura logica dell'archivio proposta risente della modalità di acquisizione e della destinazione funzionale dei dati in esso accolti, che suggeriscono la divisione dell'archivio Regionale in Ruolo Tributario ed Archivio dei Versamenti.

2.1.2. Ruolo Tributario

Il ruolo tributario è l'elenco dei veicoli, dei ciclomotori e delle targhe prova (qualora questo sia reso possibile dalla disciplina che ne regola la messa in circolazione), soggetti al pagamento delle tasse automobilistiche Regionali e dei dati relativi al periodo di imposta ed alle cause di sospensione od interruzione dell'obbligazione tributaria.

I dati raccolti nel ruolo tributario consentono, inoltre, la predisposizione del bilancio di previsione per le voci concernenti la tassa automobilistica, la rilevazione delle irregolarità e delle omissioni commesse dai contribuenti in sede di pagamento ed infine la corretta attribuzione fra gli aventi titolo delle somme incassate.

Il ruolo tributario Regionale è costituito presso il Sistema Informativo dell'ACI. Una sua copia è fornita, a richiesta, alla Regione ed aggiornata periodicamente tramite l'invio di flussi telematici (vedi paragrafo "Integrazione dei sistemi informativi").

L'allegato tecnico al protocollo d'intesa tra Stato e Regioni prevede che tutti i titolari dei dati connessi con la gestione delle tasse automobilistiche Regionali (PRA, DTT, Ministero delle Finanze, ecc.) forniscano periodicamente tali dati allo SGATA (o al CITA).

Tali informazioni sono periodicamente prelevate e validate dall'ACI, ai fini dell'aggiornamento del ruolo tributario Regionale.

Ai fini dell'aggiornamento del ruolo tributario, sono inoltre utilizzati dall'ACI gli atti di data certa esibiti dagli Utenti, in attuazione dell'articolo 94 del C.d.S., ed i riscontri effettuati in sede di riscossione in ambiente SINTA.

I dati necessari alla costituzione del ruolo e le relative fonti sono illustrati nella tabella seguente





FORTE	PRA	DTT	Regione	Minist. Interni	Minist. Finanze	Rivend. Auto	Risc. Sinta	Utente
-------	-----	-----	---------	-----------------	-----------------	--------------	-------------	--------

DATI/EVENTI veicoli								
Targa								
Intestatario								
Disponibilità								
Residenza								
Elementi fiscali								
Var. elementi fiscali								
Variazione residenza								

DATI/EVENTI targhe prova								
Schede tecniche								
Titolare/								
Disponibilità								

DATI/EVENTI ciclomotori								
Schede tecniche								
Titolare/								
Disponibilità								

DATI/EVENTI esenzioni								
Giacenze rivenditori								
Auto storiche								
Servizi esenti								
Temp. Esportazione								
Corpo diplomatico								
Protezione civile								
Disabili								

Tutti i dati sono acquisiti, bonificati e lavorati in formato magnetico.

I dati di provenienza esterna all'ACI debbono essere trasmessi in formato magnetico (ad esclusione dei versamenti postali).

Tutti i dati e le relative procedure di acquisizione sono assoggettati a periodici controlli di qualità.

In attesa delle determinazioni del CITA (organismo interregionale deputato alla definizione delle regole comuni in materia di tasse automobilistiche), gli aggiornamenti apportati al ruolo Regionale vengono riportati sull'archivio nazionale con la frequenza e le modalità attualmente in vigore. **Qualora il CITA dovesse stabilire diverse modalità e frequenze di scambio si procederà alla modificazione delle procedure previo accordo con la Regione circa i tempi, i modi ed i costi dei relativi interventi.**



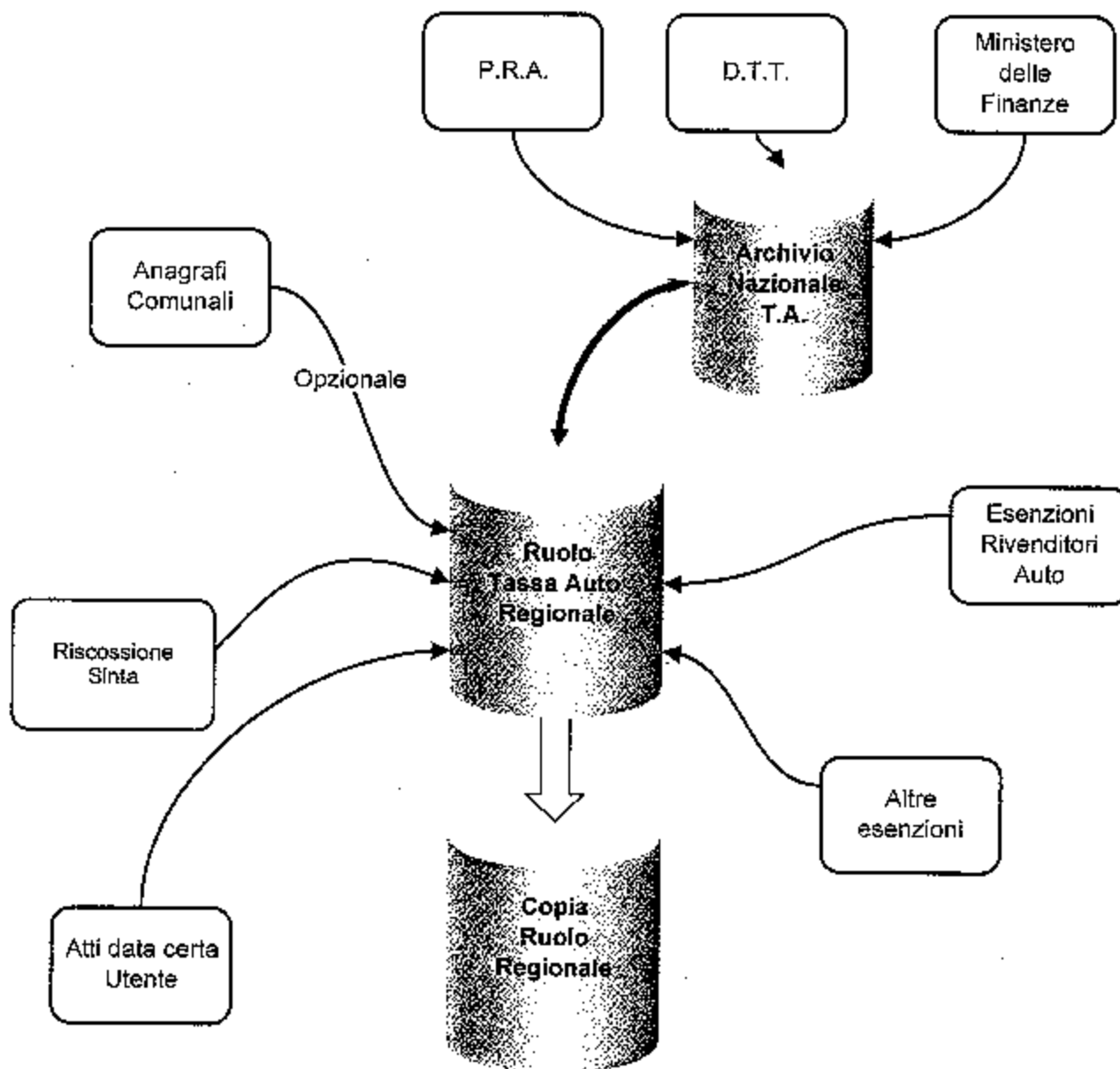
Automobile Club d'Italia



Entro il termine stabilito dalla Convenzione l'archivio è a disposizione della Regione che ne è comunque titolare.



Schema esemplificativo del flusso dei dati necessari alla gestione del Ruolo Tassa Auto Regionale.



2.1.2.1. Tabella Attività/Processo Gestione Ruolo Regionale

PROCESSO - GESTIONE RUOLO REGIONALE				
Sottoprocessi	Attività	Frequenza	Risultati	Descrizione attività
1. Acquisizione dati ruolo Regionale da archivio nazionale	1. Ricezione dati	Giornaliero	Archivio di lavoro	Acquisizione dei dati concernenti veicoli e targhe prova intestati a residenti nella Regione dall'archivio nazionale dei veicoli.
	2. Controllo di qualità	Giornaliero	Report	Verifica e validazione dei dati trasmessi. Le informazioni mancanti o incongruenti sono implementate da quelle desunte dai PRA. Le anomalie non ripristinabili sono inviate all'ente competente (DTT) per una successiva acquisizione del dato corretto.
	3. Aggiornamento ruolo Regionale (RR)	Quindicinale	RR	Aggiornamento del RR.
2. Acquisizione dati Rivenditori Auto	1. Ricezione tabulati esenzioni	Quadrimestrale	Protocollo	Gli elenchi dei veicoli presi in carico dai rivenditori vengono trasmessi all'ACI e da questo ricevuti e protocollati.
	2. Acquisizione dati in magnetico	Quadrimestrale	Archivio esenzioni rivenditori	L'ACI dopo la verifica formale dei documenti procede alla acquisizione dei dati.
	3. Controllo di qualità	Quadrimestrale	Report	Verifica sulla qualità dell'attività di acquisizione dati in magnetico. Soglia di accettazione : 0,1 % di caratteri errati. Il controllo viene effettuato sui documenti originali trasmessi.
	4. Integrazione RR	Quadrimestrale	RR	Aggiornamento del RR sulla base dei dati contenuti negli elenchi di presa in carico.
3. Acquisizione dati da riscossione	1. Ricezione dati	Giornaliera	Archivio di lavoro contabile	Ricezione dei dati modificati in fase di riscossione.
	2. Controllo di qualità	Giornaliera	Report	Controllo qualitativo e contabile dei dati ricevuti.
	3. Validazione modifiche e integrazioni	Giornaliera	Aggiornamento RR	I dati modificati o integrati (es. primo pagamento veicolo nuovo) in sede di riscossione su richiesta del versante o per assenza dei dati in archivio vengono verificati con i dati presenti sull'archivio nazionale delle tasse automobilistiche e/o con quelli presenti sulla documentazione amministrativa o negoziale esibita dalla parte e, ove necessario, con l'amministrazione tenutaria dei registri di immatricolazione. Il processo si chiude con l'aggiornamento del ruolo e dell'archivio dei versamenti o, in caso di esito negativo delle verifiche, con l'invio di una segnalazione di recupero o di rimborso al Contribuente.
	4. Integrazione RR	Quindicinale	RR aggiornato	Aggiornamento del RR sulla base dei dati validati.





PROCESSO - GESTIONE RUOLO REGIONALE				
Subprocessi	Attività	Frequenza	Risultati	Descrizione attività
4. Acquisizione dati atti di data certa (articolo 94 C.d.S.)	1. Acquisizione dati in magnetico	Tempo reale	Archivio atti	Acquisizione manuale dei dati fiscali rilevati dagli atti di data certa inviati o esibiti dagli Utenti.
	2. Controllo di qualità	Settimanale	Report	Controllo di idoneità del documento ad essere considerato atto di data certa.
	3. Integrazione RR	Settimanale	RR	Le eventuali correzioni vengono integrate nel Ruolo Regionale.
	4. Archiviazione documentazione		Archivio cartaceo	Presso l'ACI è costituito il relativo archivio cartaceo.
5. Costituzione Copia Ruolo Regionale	1. Costituzione Copia Ruolo Regionale	A richiesta annualmente	Archivio di Copia	E' costituita una copia del Ruolo Regionale
	2. Trasmissione e aggiornamento dati	A richiesta	Copia Ruolo Regionale	La copia costituita è trasmessa alla Regione. La copia è periodicamente aggiornata.
6. Aggiornamento Archivio Nazionale Veicoli	1. Trasmissione dati	Settimanale	Posizione aggiornata	Ogni settimana l'ACI provvede per conto della Regione ad aggiornare l'Archivio Nazionale dei Veicoli con i dati presenti sul Ruolo Regionale modificati o aggiunti rispetto ai dati di cui all'archivio costituito
7. Coordinamento e controllo attività del Sistema Informativo	1. Coordinamento e monitoraggio	Giornaliera	Report mensile	Coordinamento monitoraggio e gestione del processo.
	2. Controllo	Giornaliera	Relazione mensile	Verifica del regolare adempimento degli obblighi normativi e contrattuali e del regolare svolgimento delle attività del processo.





2.1.3. Costituzione e gestione dell'Archivio dei Versamenti.

L'archivio dei versamenti è costituito da tutti i dati relativi alle singole riscossioni effettuate nel corso dell'anno, per il pagamento della tassa automobilistica.

L'archivio dei versamenti è utilizzato per i riscontri contabili, il controllo di merito e le attività di certificazione.

I dati necessari al popolamento dell'archivio sono per ogni singola posizione:

- Tipo veicolo e Targa
- Importo versato
- Data del versamento
- Periodo di imputazione
- Ente esattore
- Tipo esattore
- Identificativo esattore
- Ente beneficiario (o Regione di residenza dell'intestatario)
- Progressivo univoco del versamento
- Codice fiscale dell'intestatario del veicolo
- N° Conto Corrente Postale

Tutti i dati sono trattati in formato magnetico, indipendentemente dal sistema di riscossione adottato.

I dati di provenienza esterna all'ACI debbono essere trasmessi in formato magnetico.

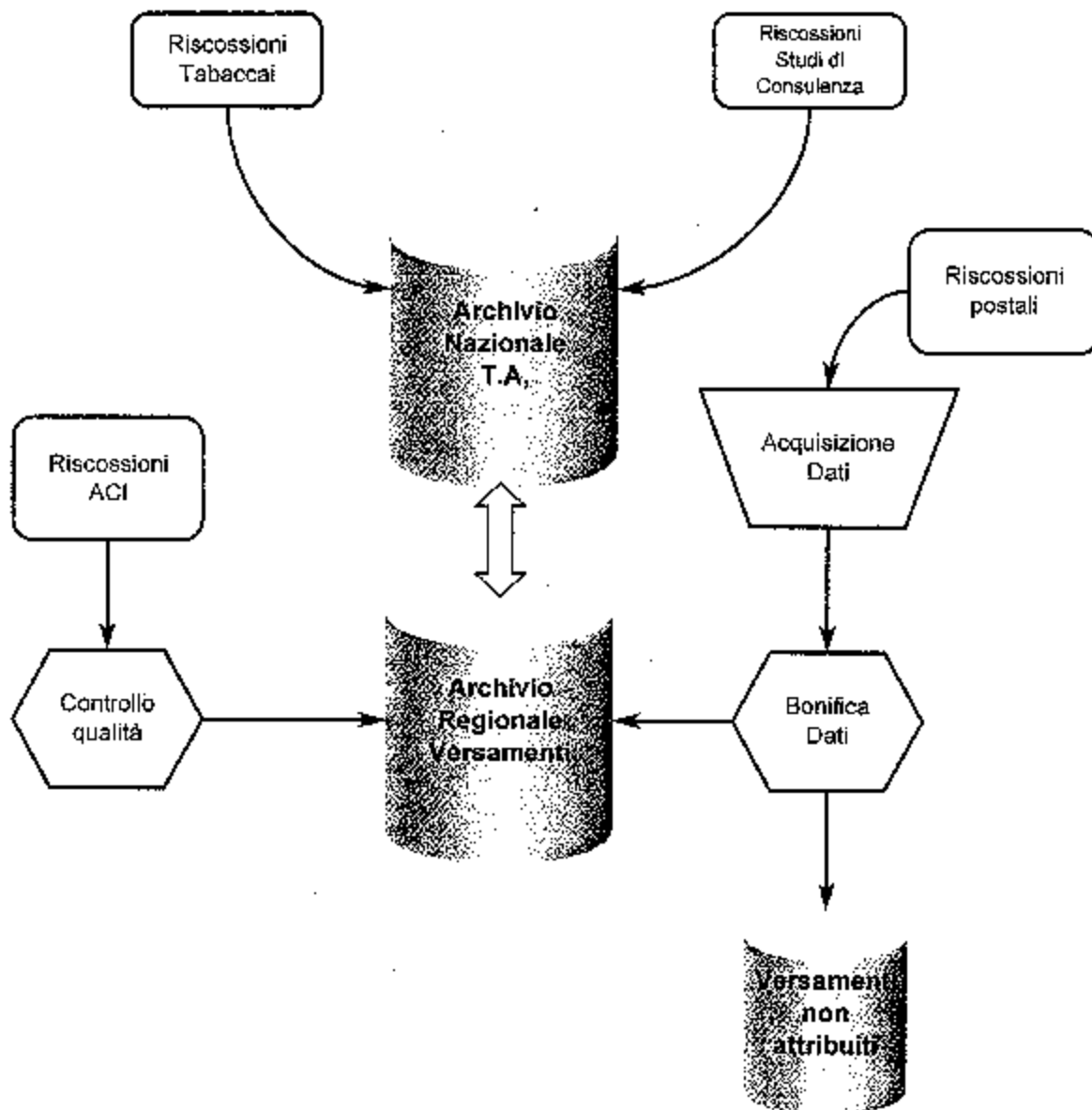
Tutti i dati e le relative procedure di acquisizione sono assoggettati a periodici controlli di qualità.

In attesa delle determinazioni del CITA (organismo interregionale deputato alla definizione delle regole comuni in materia di tasse automobilistiche), gli aggiornamenti apportati all'archivio Regionale dei versamenti vengono riportati sull'archivio nazionale con la frequenza e le modalità attualmente in vigore. **Qualora il CITA dovesse stabilire diverse modalità e frequenze di scambio si procederà alla modificazione delle procedure previo accordo con la Regione circa i tempi, i modi ed i costi dei relativi interventi.**

Entro il termine stabilito dalla Convenzione l'archivio è a disposizione della Regione che ne è comunque titolare.



Schema esemplificativo del flusso dei dati necessari alla gestione dell'archivio versamenti.





2.1.3.1. Tabella Attività/Processo Gestione dell'archivio dei versamenti

PROCESSO - COSTITUZIONE E GESTIONE DELL'ARCHIVIO DEI VERSAMENTI				
Sottoprocessi	Attività	Frequenza	Risultati	Descrizione attività
1. Acquisizione versamenti ACI	1. Ricezione dati	Giornaliera	Archivio di lavoro	I dati relativi ad ogni singola operazione di incasso vengono trasmessi al CED contestualmente alla chiusura della transazione.
	2. Controllo di qualità	Giornaliera	Report	Strumenti di monitoraggio delle transazioni effettuate. Verifica della congruenza tra le riscossioni effettuate ed i riepiloghi giornalieri trasmessi.
	3. Validazione modifiche e integrazioni	Giornaliera	Aggiornamenti o ruolo	I dati modificati o integrati (es. primo pagamento veicolo nuovo) in sede di riscossione su richiesta del versante o per assenza dei dati in archivio vengono verificati con i dati presenti sull'archivio nazionale delle tasse automobilistiche e con quelli presenti sulla documentazione amministrativa o negoziale esibita dalla parte e, ove necessario, con l'amministrazione tenutaria dei registri di immatricolazione. Il processo si chiude con l'aggiornamento del ruolo e dell'archivio dei versamenti o, in caso di esito negativo delle verifiche, con l'invio di una segnalazione di recupero o di rimborso al Contribuente.
	4. Popolamento archivio versamenti	Giornaliera	Posizione tributaria aggiornata	I dati dei versamenti vengono fatti confluire nell'archivio dei versamenti, ordinato per anno.
2. Acquisizione versamenti postali	1. Ricezione certificati di allibramento e liste analitiche	Quindicinale	Protocollo	La documentazione relativa alle operazioni di incasso (certificati di accreditamento e lista analitica) viene protocollata e presa in carico dall'ACI
	2. Riscontro formale dei certificati e delle liste analitiche	Quindicinale	Testa pacco Nota di richiesta alle Poste Italiane S.p.A.	Tutti i certificati di accreditamento vengono raggruppati in mazzette da 180 pezzi corredati da testa pacco riportante tutti i dati contabili della mazzetta. Le mazzette vengono poi raggruppate per giornata di accredito e per Ufficio accettante.
	3. Acquisizione dati in magnetico	Mensile	Archivio magnetico dei versamenti postali	I certificati di accreditamento sono progressivati e acquisiti su supporto ottico (CD ROM) e i dati relativi acquisiti in magnetico.
	4. Controllo di qualità	Mensile	Report	Controllo a campione (non inferiore allo 0,1 % sul totale dei certificati) della correttezza delle informazioni registrate: soglia di accettabilità di errore - 0,1 %
	5. Bonifica dati	Mensile	Versamento bonificato	I dati acquisiti in magnetico vengono assoggettati a controllo formale automatico. Le segnalazioni di incongruenza vengono riscontrate sui documenti originali e, in caso errore di acquisizione, si procede alla bonifica del versamento.
	6. Costituzione archivio versamenti non attribuiti	Trimestrale	Archivio di lavoro	I versamenti non attribuiti per carenza di dati (assenza o illeggibilità della targa e del nominativo) a specifiche posizioni tributarie sono archiviati in un apposito archivio magnetico.
	7. Riscontro contabile	Mensile	Report	Le informazioni relative agli importi versati vengono riscontrati con i dati di riepilogo dei testa pacco (vedi attività 2). Le squadrature sono segnalate in un apposito report.

PROCESSO - COSTITUZIONE E GESTIONE DELL'ARCHIVIO DEI VERSAMENTI				
Sottoprocessi	Attività	Frequenza	Risultati	Descrizione attività
(segue)	8. Riscontro con Poste Italiane S.p.A.	Mensile	Giustificativi Poste	Richiesta a Poste Italiane dei giustificativi della squadratura.
	9. Popolamento archivio versamenti.	Mensile	Posizione tributaria aggiornata	I dati dei versamenti, dopo la bonifica, vengono fatti confluire nell'archivio dei versamenti, ordinato per anno.
3. Acquisizione versamenti tabaccai e studi consulenza (Non SINTA)	1. Acquisizione dati magnetici da archivio nazionale delle tasse automobilistiche	Settimanale	Aggiornamenti o archivio dei versamenti	Acquisizione dei dati relativi ai versamenti effettuati dai tabaccai e dagli studi di consulenza.
	2. Controllo di qualità	Settimanale	Report	Verifica della congruenza tra le riscossioni effettuate ed i riepiloghi giornalieri trasmessi.
	3. Popolamento archivio versamenti	Settimanale	Posizione tributaria aggiornata	I dati dei versamenti dopo la bonifica vengono fatti confluire nell'archivio dei versamenti, ordinato per anno.
4. Coordinamento e controllo attività del Sistema Informativo	1. Coordinamento e monitoraggio	Giornaliera	Report mensile	Coordinamento monitoraggio e gestione del processo.
	2. Controllo	Giornaliera	Relazione mensile	Verifica del regolare adempimento degli obblighi normativi e contrattuali e del regolare svolgimento delle attività del processo.
5. Costituzione archivio versamenti	1. Costituzione archivio versamenti	Annuale	Archivio magnetico	Viene costituita la base dati con tutte le informazioni acquisite dai versamenti.
	2. Costituzione archivio versamenti non attribuiti	Annuale	Archivio magnetico	Viene costituita la base dati con tutte le informazioni acquisite dai versamenti non attribuiti.
	3. Aggiornamento	G/M	Posizione aggiornata	Ordinaria attività di aggiornamento dell'archivio dei versamenti.
6. Aggiornamento archivio nazionale dei veicoli	1. Trasmissione dati	Settimanale	Archivio aggiornato	Ordinaria attività di aggiornamento dell'archivio nazionale dei veicoli.

2.1.4. Integrazione dei sistemi informativi

Allo scopo di garantire alla Regione l'adeguato sviluppo di un autonomo sistema di controllo diretto sui dati e sulle informazioni contenute negli archivi tributari, a richiesta, ACI fornisce, con frequenza trimestrale, copia integrale o parziale (solo gli aggiornamenti rispetto l'ultima fornitura) degli archivi tributari in un formato sequenziale adatto ad essere recepito dal Sistema Informativo Regionale senza vincoli di compatibilità con il sistema informativo ACI.

2.2. Organizzazione e gestione dei collegamenti telematici

Per erogare i servizi proposti l'ACI dovrà gestire collegamenti telematici con:

- Sportelli per la riscossione SINTA
- Uffici Regionali ACI
- Gestore Archivio Nazionale
- Regione





Per tutte le connessioni telematiche vengono garantiti i servizi di progettazione e realizzazione del collegamento, comprese le attività di installazione degli apparati terminali di rete e delle applicazioni.

Qualora i soggetti per cui è realizzato il collegamento svolgano tramite proprie strutture le attività sopra elencate, su richiesta può essere fornita assistenza specialistica alle fasi di progettazione e installazione.

L'ACI, oltre alle canoniche attività di gestione degli apparati e delle interconnessioni telematiche localizzate presso il proprio sito, garantisce anche l'assistenza di primo e di secondo livello, sino all'assistenza specialistica in caso di anomalie di funzionamento o interruzione del servizio.

Vengono altresì garantite le attività di monitoraggio e di supervisione complessiva della struttura telematica.

Per lo svolgimento delle attività sopra descritte l'ACI si avvale di tre specifici reparti specialistici:

- **reparto sistemistico:** per le attività di progettazione, di disegno e di assistenza di livello superiore
- **reparto telecomunicazioni:** per le attività di installazione, supervisione e monitoraggio delle strutture di interconnessione telematica nonché delle applicazioni locali. Questo reparto inoltre pilota gli interventi specialistici di terze parti (fornitore della interconnessione telematica, fornitore degli apparati di rete)
- **reparto help desk:** per la ricezione delle chiamate di intervento e per l'attivazione dei reparti preposti alla risoluzione dei problemi. E' cura di questo reparto fornire tempestiva ed esauriva informativa sui tempi di risoluzione e sulle comunicazioni di chiusura del guasto. Tutte le chiamate di richiesta di assistenza vengono analiticamente registrate e monitorate avvalendosi di specifici strumenti software (Support-Magic).



2.2.1. Tabella Attività/Processo Collegamenti Telematici

PROCESSO - COLLEGAMENTI TELEMATICI				
PROCESSO	Attività		Frequenza	Descrizione Modalità
	Trasmissione	Ricezione		
1. Acquisizione dati ruolo Regionale da archivio nazionale	1. Gestore Archivio Nazionale	ACI	Settimanale	File transfer
2. Acquisizione versamenti di competenza Regionale da archivio nazionale	1. Gestore Archivio Nazionale	ACI	Settimanale	File transfer
3. Trasmissione dati ruolo Regionale per archivio nazionale	1. ACI	Gestore Archivio Nazionale	Settimanale	File transfer
4. Trasmissione versamenti per archivio nazionale	1. ACI	Gestore Archivio Nazionale	Giornaliero	File transfer
5. Trasmissione copia archivio Regionale	1. ACI	Regione	Mensile	File transfer
6. Gestione ruolo Regionale: - consultazione - aggiornamento - stampa	1. Regione	ACI	On-line	Transazionale
7. Gestione archivio versamenti: - consultazione - aggiornamento - stampa	1. Regione	ACI	On-line	Transazionale
8. Riscossione	1. Punti di riscossione SINTA	ACI	On-line	Transazionale
9. Consultazione tariffario	1. Regione	ACI	On-line	Transazionale
	2. Sportelli dell'ACI	ACI	On-line	Transazionale
10. Controllo attività di riscossione	1. Uffici dell'ACI	ACI	On-line	Transazionale
11. Gestione contabile: - Consultazione - Stampa	1. Regione	ACI	On-line	Transazionale
12. Consultazione risultati controllo di merito	1. Regione	ACI	On-line	Transazionale
13. Gestione rimborsi	1. Regione	ACI	On-line	Transazionale
14. Gestione contenzioso	1. Regione	ACI	On-line	Transazionale
	2. Sportelli dell'ACI	ACI	On-line	Transazionale
15. Assistenza ai Contribuenti	1. Sportelli dell'ACI	ACI	On-line	Transazionale
	2. Utente	ACI	On-line	Internet / E-MAIL
16. Analisi statistiche	1. Regione	ACI	On-line	Transazionale





2.3. Riscossione

L'ACI eroga il servizio di riscossione attraverso i propri sportelli mediante la procedura denominata SINTA e gestisce il servizio di riscossione su conto corrente postale mediante la produzione dei bollettini di c.c.p., l'acquisizione dei versamenti e la tenuta dell'archivio cartaceo dei certificati di accreditamento.

L'ACI garantisce la disponibilità di **sportelli dedicati al servizio di riscossione** presso le sedi degli Automobile Club Regionali della Regione e presso tutte le Delegazioni ACI plurisportello.

La riscossione effettuata presso i tabaccai, presso gli Uffici Postali in modalità on line e presso gli studi di consulenza automobilistica è gestita dalla So.Ge.I. salvo i casi in cui gli operatori utilizzino il modulo SINTA fatta salva la possibilità di cooperazione tecnologica fornita dall'ACI sulla base di apposito atto tecnico-economico integrativo.

2.3.1. Sinta

SINTA è una procedura totalmente informatizzata che si avvale di apparati elettronici fissi allocati presso il Sistema Informativo Centrale dell'ACI e presso gli sportelli dei suoi uffici periferici e di una struttura di rete, per la connessione con gli archivi Regionali, attraverso la quale sono erogati i servizi di controllo di merito e calcolo dell'importo.

SINTA, su richiesta della Regione, potrà essere attivata presso qualsiasi altra organizzazione delegata dalla stessa Regione al servizio di riscossione. Il sistema inoltre potrà essere attivato e gestito sia presso sportelli automatizzati non assistiti (kioscar), sia su Internet.

SINTA effettua il controllo di merito all'atto del pagamento, elabora resoconti contabili in formato magnetico e consente l'acquisizione centralizzata, in tempo reale, di tutte le informazioni relative alle operazioni di riscossione.

I dati relativi agli importi incassati, aggiornati in tempo reale, ed i documenti contabili sono resi disponibili alla Regione mediante accesso alla rete dell'ACI.

Procedura organizzativa

La riscossione presso gli sportelli dell'ACI è attivata con il collegamento con l'Archivio Regionale presso l'ACI, che autorizza l'apertura della giornata contabile dopo aver effettuato il riconoscimento dello sportello.

La singola operazione di riscossione è attivata dalla richiesta del Contribuente che dovrà fornire la targa e la tipologia (autovettura, autocarro, motoveicolo ecc) del veicolo, per l'individuazione della posizione nell'archivio Regionale.

Sulla base della targa e della tipologia del veicolo Sinta individua la posizione nell'Archivio Regionale e fornisce l'importo dovuto ed il periodo di validità del versamento.

La transazione si chiude con l'incasso della somma dovuta e la contestuale trasmissione dei dati del versamento al Sistema Informativo dell'ACI, che effettuati i controlli di qualità entro 24 ore trasferisce il versamento negli Archivi Regionali.

Contestazione dei dati presenti in archivio da parte del Contribuente

La procedura consente la variazione su richiesta del Contribuente ed esibizione di idonea documentazione, dei seguenti dati:



- Residenza
- Codice fiscale
- Elemento fiscale (KW, portata, n° posti)
- Alimentazione
- Uso
- Periodo di validità.

In tal caso il calcolo dell'importo è determinato sulla base delle variazioni.

I dati variati sono memorizzati in un apposito archivio di lavoro e, prima del loro inserimento nell'archivio Regionale, verificati con il detentore e validati dall'ACI.

Presso il punto di riscossione è archiviata copia fotostatica della documentazione esibita dal Contribuente per la verifiche ed i controlli che saranno effettuati dall'ACI.

Assenza del veicolo nell'archivio Regionale

Nell'ipotesi di assenza del veicolo nell'archivio Regionale, Sinta consente comunque la riscossione mediante inserimento manuale di tutti i dati necessari al calcolo della tassa desunti dalla Carta di Circolazione o da dichiarazione scritta dal Contribuente.



2.3.2. Tabella Attività/Processo Riscossione

PROCESSO - RISCOSSIONE				
Sottoprocessi	Attività	Frequenza	Risultati	Descrizione attività
1. Procedura	1. Generazione e gestione archivio di lavoro (Ruolo Regionale)	Annuale	Archivio magnetico di lavoro	Costituzione archivio dei veicoli, ciclomotori e targhe prova soggetti al pagamento della tassa automobilistica.
	2. Determinazione regole (normativa)	A seguito emanazione norme	Specifiche normative	Sulla base degli atti normativi e regolamentari della Regione e dello Stato (nei limiti della loro applicabilità) vengono definite le regole in base alle quali verificare la regolarità della posizione tributaria.
	3. Specifiche funzionali	Come sopra	Specifiche organizzative	Specifiche per la realizzazione e l'aggiornamento delle procedure automatizzate.
	4. Generazione del tariffario Regionale	Annuale	Tariffario	Generazione della tariffe, su carta e magnetico, per categoria o codice tariffa, elemento fiscale suddiviso per mesi.
	5. Approvazione tariffario	Annuale	Verbale di approvazione	Il tariffario è sottoposto a verifica ed approvazione formale da parte della Regione
	6. Realizzazione, manutenzione, aggiornamento procedure	A seguito emanazione norme	Modifica delle specifiche organizzative	Realizzazione e agglomeramento del software sulla base della normativa vigente. Manutenzione evolutiva e ottimizzazione delle procedure.
	7. Collaudo procedure	Come sopra	Verbale di approvazione	Verifica della rispondenza delle procedure alle specifiche funzionali.
2. Riscossione Sinta ACI	1. Gestione e manutenzione collegamenti telematici	Giornaliera	Verbale di manutenzione	Attivazione delle rete telematica per i collegamenti degli sportelli esattori con il CED.
	2. Gestione e manutenzione posti di lavoro automatizzati	Giornaliera	Verbale di manutenzione Archivio dell'HW e del SW distribuito	Attività di gestione delle apparecchiature HW e del SW in dotazione agli sportelli dell'ACI.
	3. Gestione dei rapporti interni all'ACI	Giornaliera	Comunicazioni formali	Attività di controllo. Attività amministrative
	4. Versamento delle somme incassate	Settimanale	Attestazione di prelievamento	Accredito automatico anche a mezzo RID sul conto Regionale delle somme incassate dagli esattori nella settimana.
	5. Assistenza tecnica	Giornaliera	Verbale	Assistenza diretta, telefonica e in telediagnosi software e hardware degli apparati hardware e di rete deputati alla riscossione.
	6. Controllo attività esattoriale	Giornaliera	Report	Verifica del corretto adempimento degli obblighi contabili e amministrativi.
	7. Controllo di qualità	Mensile	Report	Controllo sulla operatività dei punti di riscossione (sportelli non attivi e relative causali) Monitoraggio delle transazioni (tempo medio di transazione, picchi, ecc.)
3. Riscossione postale a mezzo c.c.p.	1. Predisposizione materiale informativo	Annuale	Manifesti murali Brochure	Ideazione e realizzazione di manifesti murali, brochure e simili, contenenti le istruzioni per il corretto pagamento della tassa automobilistica e le relative tariffe.
	2. Distribuzione materiale informativo	Annuale	Piano di distribuzione	Distribuzione del materiale informativo presso i punti di riscossione e di informazione.
	3. Controllo di qualità	Annuale	Report	Monitoraggio sulla distribuzione del materiale informativo. Controllo delle informazioni contenute sul materiale
4. Modulistica	1. Approvvigionamento modulistica e materiale EDP	Annuale	Bozza moduli Moduli di c.c.p. approvati Lista fabbisogni	Progettazione, realizzazione bollettini c.c.p., ricevute di versamento Sinta, Determinazione quantitativi.
	2. Distribuzione modulistica e materiale EDP	Annuale e su richiesta	Lista di distribuzione	Distribuzione della modulistica e gestione dei fabbisogni
	3. Archiviazione documentazione	Annuale	Archivio cartaceo	Archiviazione cartacea di tutti i pagamenti



PROCESSO - RISCOSSIONE				
Sottoprocessi	Attività	Frequenza	Risultati	Descrizione attività
5. Coordinamento e controllo attività del Sistema Informativo	1. Coordinamento e monitoraggio	Giornaliera	Report mensile	Coordinamento monitoraggio e gestione del processo.
	2. Controllo	Giornaliera	Relazione mensile	Verifica del regolare adempimento degli obblighi normativi e contrattuali e del regolare svolgimento delle attività del processo.





2.4. Gestione Contabile

Ai fini di una corretta gestione contabile, presso l'ACI, sono costituiti gli archivi dei soggetti autorizzati dalla Regione alla riscossione delle tasse automobilistiche contenenti i dati anagrafici e, **per i soli sportelli connessi alla propria rete**, bancari.

L'ACI cura l'aggiornamento e la gestione degli archivi dei soggetti autorizzati alla riscossione.

Gli archivi sono messi a disposizione della Regione mediante procedure di consultazione on line.

2.4.1. Contabilizzazione dei versamenti Utente

Le somme incassate dall'ACI tramite gli sportelli connessi alla propria rete sono riscontrate e contabilizzate in tempo reale.

Le somme incassate dalla Regione tramite:

- circuito postale
- tabaccai
- studi di consulenza

sono riscontrate e contabilizzate entro 3/5 giorni **dalla data di ricezione del versamento in forma magnetica.**

Tutti i dati contabili relativi ai versamenti dei Contribuenti, aggiornati in tempo reale sulla base dei dati confluiti all'ACI dai propri punti di esazione e dagli intermediari della riscossione autorizzati dalla Regione, attualmente, per il tramite della Società Sogei, sono messi a disposizione della Regione mediante procedure di consultazione on line, ordinati per giornata/settimana/mese incasso e sportello.

Entro la fine del mese di febbraio saranno forniti i riepiloghi annuali di tutti i versamenti pervenuti sino al 31 dicembre dell'anno precedente per ciascuno dei conti Regionali, con particolare evidenza ai dati relativi:

- alle operazioni effettuate
- agli importi incassati
- alle operazioni annullate
- alle somme stornate ad altri beneficiari
- alle somme di competenza versate su altri c.c.p. Regionali

2.4.2. Contabilizzazione dei riversamenti dell'ACI e degli intermediari della riscossione

Le somme incassate presso le Delegazioni ACI sono riversate alla Regione, al netto degli importi incassati mediante bancomat con accredito immediato su conto corrente della Regione, con periodicità settimanale mediante l'utilizzo di procedura RID.





Le somme introitate nella settimana contabile di riferimento sono rese disponibili alla Regione per il prelievo entro il terzo giorno successivo alla chiusura della settimana stessa.

L'ACI provvederà con cadenza settimanale, entro il terzo giorno successivo alla chiusura della settimana stessa, a trasmettere alla Tesoreria della Regione il flusso telematico dei dati per il prelievo delle somme incassate a titolo di tasse automobilistiche.

I relativi prospetti contabili, con l'indicazione di eventuali squadrature e relative causali (errore materiale, inadempimento, recupero somme versate in ritardo, ecc.) saranno messi a disposizione della Regione on line.

Il riversamento riguarderà solo le somme versate dalle persone fisiche o giuridiche aventi residenza nella Regione o nelle Regioni con le quali la questa abbia stretto accordi di reciprocità.

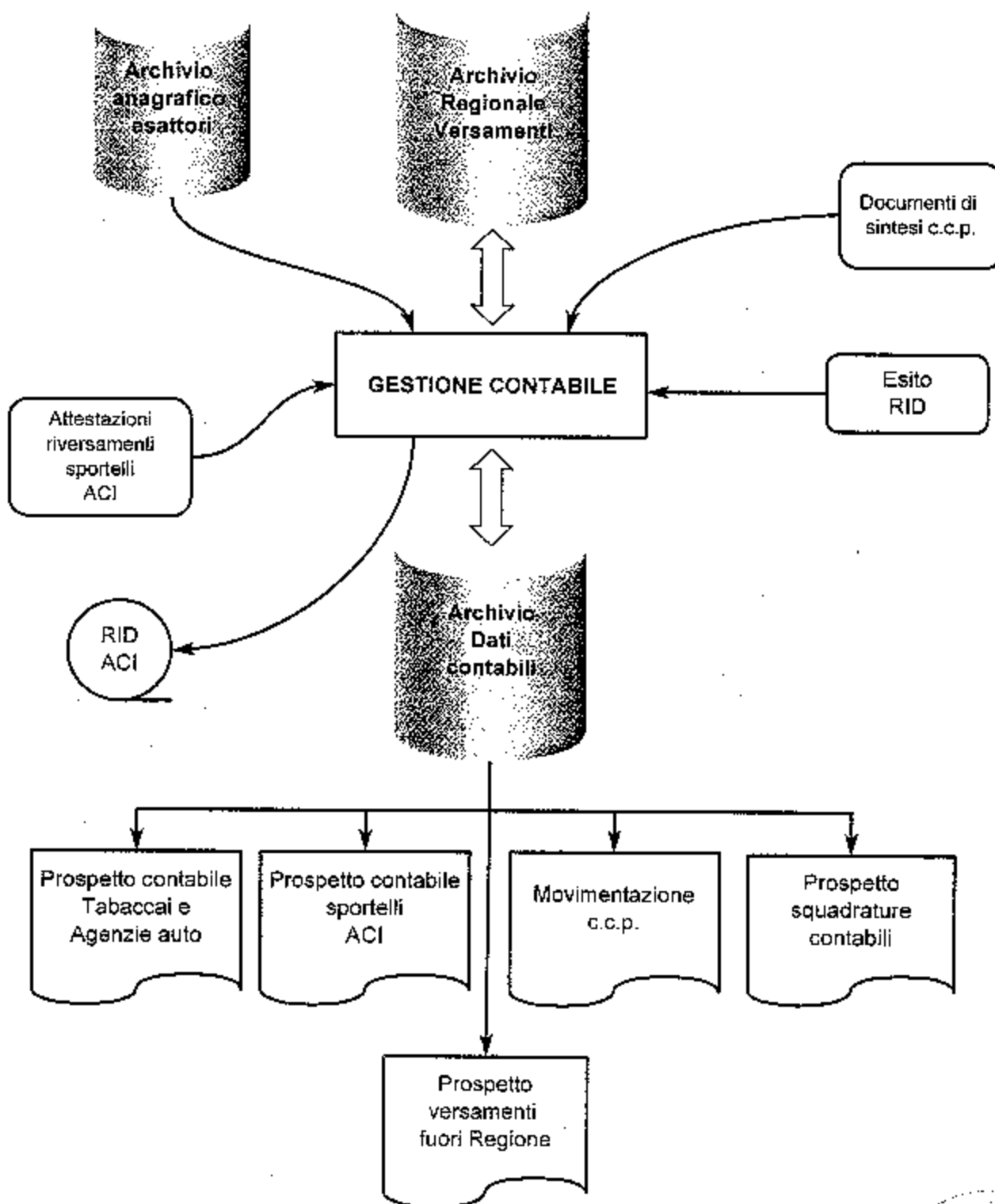
Le somme incassate dagli **altri intermediari della riscossione** sono riversate alla Regione mediante procedura RID, attualmente, gestita dalla società So.Ge.I..

L'ACI attuerà il controllo contabile dei suddetti intermediari abbinando i dati relativi ai RID attivati dalla Regione, e dalla stessa forniti ad ACI, con i dati relativi alle operazioni di riscossione effettuate nella settimana contabile di riferimento, evidenziando le irregolarità e le eventuali squadrature contabili.

Su richiesta della Regione o sulla base di eventuali future determinazioni da parte del CITA, l'ACI potrà provvedere all'emissione dei flussi RID settimanali anche per i predetti intermediari, utilizzando le informazioni provenienti dall'Archivio Nazionale.



Input ed output del processo "Gestione contabile"





2.4.3. Tabella Attività/Processo Gestione contabile

PROCESSO - GESTIONE CONTABILE				
Sottoprocessi	Attività	Frequenza	Risultati	Descrizione attività
1. Costituzione e gestione archivio anagrafico esattori	1. Costituzione ed aggiornamento archivio	Ad evento	Archivio esattori	Viene costituito e gestito l'archivio contenente tutti i dati identificativi e bancari di ogni singolo esattore.
2. Riscontro contabile versamenti Sinta ACI	1. Raggruppamento dei versamenti per giornata e sportello	Giornaliera	Archivio contabile	Viene costituito l'archivio magnetico dei versamenti raggruppati per giornata contabile e sportello.
	2. Generazione flusso RID	Settimanale	Flusso magnetico	Viene generato il flusso di informazioni necessario alla Regione per il prelevamento delle somme introitate dall'ACI.
	3. Prospetto contabile per giornata e sportello	Settimanale	Prospetto contabile	Trasmissione alla Regione del prospetto contabile contenente i dati relativi alle operazioni di incasso degli sportelli dell'ACI.
	4. Comunicazione esito controlli alla Regione	Settimanale	Prospetto contabile	Riscontro contabile tra le somme incassate presso gli sportelli dell'ACI e gli importi prelevati dalla Regione.
3. Riscontro contabile versamenti Tabaccai e Studi di consulenza automobilistica	1. Raggruppamento dei versamenti per giornata e sportello	Giornaliera	Archivio contabile	Viene costituito l'archivio magnetico dei versamenti raggruppati per giornata contabile e sportello.
	2. Prospetto contabile per giornata e sportello	Settimanale	Prospetto contabile	Trasmissione alla Regione del prospetto contabile contenente i dati relativi alle operazioni di incasso degli altri soggetti autorizzati alla riscossione.
	3. Comunicazione esito controlli alla Regione	Settimanale	Prospetto contabile	Riscontro contabile tra le somme incassate presso gli intermediari e gli importi prelevati dalla Regione.
4. Gestione conti correnti postali	1. Acquisizione dati movimenti ccp	Mensile	Archivio contabile	Acquisizione dati dai documenti ripilogativi prodotti dalle Poste Italiane S.p.A.
	2. Produzione estratto conto mensile	Mensile	Estratto conto	Elaborazione dei dati di cui all'attività 1, estrazione e stampa dell'estratto conto mensile.
	3. Trasmissione estratto conto	Mensile	Protocollo	Invio dell'estratto conto e messa in rete dei dati relativi per la consultazione da parte della Regione.
5. Gestione versamenti fuori Regione	1. Comunicazione somme da stornare	Mensile	Prospetto contabile	Viene prodotta ed inviata alla Regione la lista analitica delle somme versate da soggetti residenti in altre Regioni e la lista degli storni da effettuare verso le singole Regioni o Province autonome.
6. Coordinamento e controllo attività del Sistema Informativo	1. Coordinamento e monitoraggio	Giornaliera	Report mensile	Coordinamento monitoraggio e gestione del processo.
	2. Controllo	Giornaliera	Relazione mensile	Verifica del regolare adempimento degli obblighi normativi e contrattuali e del regolare svolgimento delle attività del processo.





2.5. Controllo di Merito

2.5.1. Introduzione

Scopo del controllo di merito è la verifica della rispondenza dell'importo versato al dovuto (secondo le norme in vigore nell'ambito della singola Regione), determinato in base alle risultanze del ruolo tributario.

La verifica sulle posizioni tributarie consente l'accertamento delle posizioni il cui versamento risulta insufficiente od omesso e le posizioni tributarie il cui versamento risulta eccedente o non dovuto.

Dal controllo di merito si determina l'archivio delle posizioni regolari, l'archivio delle posizioni irregolari (utilizzato per l'emissione delle comunicazioni di recupero) e l'archivio delle posizioni tributarie rimborsabili (utilizzato dalla procedura rimborsi).

2.5.2. Il controllo di merito

Il controllo di merito si svolge in due fasi.

Fase 1): Controllo in presenza di versamento.

Contestualmente alla ricezione del versamento in formato magnetico è attivata sulla singola posizione la procedura di controllo di merito e di archiviazione.

Il controllo di merito è effettuato sulla base dei dati presenti sul ruolo, abbinati ai dati del versamento.

Con la procedura SINTA (utilizzata dall'ACI) il controllo è contestuale al momento del pagamento da parte del Contribuente.

Vincoli:

- presenza di tutti i dati fiscali nell'archivio Regionale delle tasse automobilistiche;
- assenza di modifiche richieste dall'Utente in sede di riscossione od effettuate dall'operatore sulla base dei documenti esibiti dal Contribuente.

Il verificarsi di una soltanto delle due condizioni non consente l'effettuazione del controllo di merito contestualmente alla riscossione, ma solo dopo la fase di acquisizione dei dati mancanti o la fase di accertamento e controllo sulla variazione, condotta, in relazione alla tipologia di dato variato, d'ufficio o in collaborazione con il Contribuente secondo le modalità di cui alla "Tabella attività processo Costituzione e gestione dell'archivio dei versamenti".

Fase 2): Controllo periodico in assenza di versamento.

Tale fase è subordinata, nei tempi di definizione, alla scelta del sistema di riscossione.

Nel caso di adozione di sistemi di pagamento che prevedono l'acquisizione manuale dei dati, la seconda fase ha inizio entro 6 mesi dalla data di scadenza del versamento.

Vincoli

- ricezione tempestiva del certificato di accreditamento (10 giorni dalla data di versamento) da parte delle Poste Italiane S.p.A.;





- presenza dei dati necessari all'imputazione del versamento al veicolo;
- presenza dei dati necessari all'imputazione del versamento al periodo di imposta (quando non altrimenti desumibili dall'archivio Regionale);
- trasmissione ed acquisizione dei dati relativi alle esenzioni, sospensioni ed interruzioni dell'obbligazione tributaria.

Il verificarsi di una soltanto delle quattro condizioni non consente l'effettuazione del controllo di merito secondo i tempi indicati, ma solo dopo la fase di eventuale acquisizione dei dati mancanti o la fase di accertamento e controllo condotta, in relazione alla tipologia di dato assente o illeggibile, in collaborazione con il Contribuente secondo le modalità di cui alla "Tabella attività processo Costituzione e gestione dell'archivio dei versamenti", alla "Tabella attività processo Gestione dei rapporti con l'Utenza in fase contenziosa" ed alla "Tabella attività processo Gestione dei servizi di assistenza agli Utenti".

In questi casi il Contribuente chiamato per omesso pagamento, con l'esibizione del certificato di accreditamento in suo possesso consentirà, in sede di assistenza di aggiornare l'archivio dei versamenti, di effettuare il controllo di merito e di sanare la sua posizione tributaria.

Esiti del controllo

La procedura di controllo di merito assegna ad ogni posizione in ruolo uno o più dei seguenti esiti:

- versamento regolare
- versamento irregolare (ritardato o insufficiente)
- versamento eccedente o non dovuto
- versamento fuori Regione
- versamento omesso

Nelle ipotesi di "versamento fuori Regione" (versamento effettuato su un c.c.p. di una Regione diversa da quella di residenza alla data di insorgenza dell'obbligo) la procedura procede alla segnalazione alla Regione della somma da stornare e dei dati del veicolo concernenti la targa, il nominativo e la residenza dell'intestatario risultanti dal Ruolo Regionale.

Per le riscossioni effettuate con sistemi informatizzati collegati alla rete dell'ACI, il controllo di merito è effettuato in tempo reale. Per le riscossioni effettuate con sistemi informatizzati estranei alla rete dell'ACI non appena ricevuto il dato in forma magnetica. Per le riscossioni effettuate con sistemi tradizionali dopo l'acquisizione manuale dei dati ed il controllo di qualità.

Su richiesta della Regione, l'ACI, per la massimizzazione dell'efficacia e dell'efficienza delle attività inerenti l'invio delle segnalazioni di recupero bonario mediante recapito posta massiva ordinaria e, se separatamente disciplinato anche per la gestione delle segnalazioni di recupero in accertamento con gestione integrata del servizio di notifica da parte ACI, genera alimenta e detiene un apposito Archivio, ai soli fini della postalizzazione delle comunicazioni ai contribuenti (con integrazione-sostituzione dell'indirizzo del destinatario). Detto archivio sarà popolato ed alimentato sulla base delle informazioni e dei flussi di dati messi a disposizione e forniti dalla Regione secondo processi e procedure.



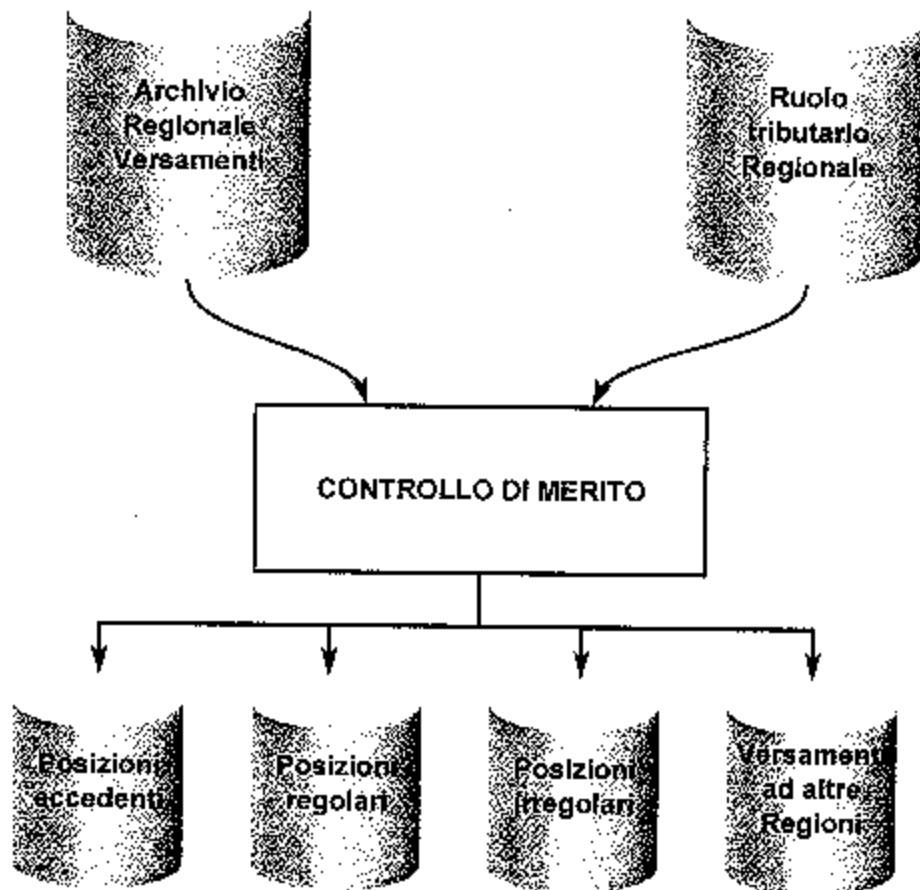
Automobile Club d'Italia



condivise con ACI, con la specifica degli ultimi indirizzi ritenuti validi per la Regione e da utilizzarsi per l'invio delle comunicazioni come sopra definite.



Input ed output del processo "Controllo di merito".





2.5.2.1. Tabella Attività/Processo Controllo di merito

PROCESSO - CONTROLLO DI MERITO				
Sottoprocessi	Attività	Frequenza	Risultati	Descrizione attività
1. Costituzione archivio di lavoro	1. Abbinamento archivio Ruolo Regionale con archivio versamenti	Mensile	Archivio di lavoro	Viene costituito l'archivio di lavoro per le procedure di controllo di merito.
2. Controllo di merito:	1. Determinazione regole (normativa)	A seguito emanazione norme	Specifiche normative	Sulla base degli atti normativi e regolamentari della Regione e dello Stato (nei limiti della loro applicabilità) vengono definite le regole in base alle quali verificare la regolarità della posizione tributaria.
	2. Generazione del tariffario Regionale	Annuale	Tariffario	Generazione delle tariffe, su carta e magnetico, per categoria o codice tariffa, potenza fiscale e mesi
	3. Controllo di merito SINTA	Tempo reale	Esito posizione	Attivazione della procedura di controllo di merito prima del calcolo importi della procedura di riscossione.
	4. Controllo di merito versamenti postali	Mensile	Esito posizione	Attivazione della procedura di controllo di merito previa acquisizione in magnetico dei versamenti.
	5. Generazione archivio posizioni irregolari	Mensile	Archivio di lavoro	E' costituito l'archivio delle posizioni irregolari e sono realizzate le relative procedure di consultazione. L'archivio è disponibile in rete.
	6. Generazione archivio posizioni eccedenti	Mensile	Archivio di lavoro	E' costituito l'archivio delle posizioni eccedenti e sono realizzate le relative procedure di consultazione. L'archivio è disponibile in rete.
	7. Generazione archivio posizioni regolari	Mensile	Archivio di lavoro	E' costituito l'archivio delle posizioni regolari e sono realizzate le relative procedure di consultazione. L'archivio è disponibile in rete.
	8. Generazione archivio versamenti fuori Regione	Mensile	Archivio di lavoro	E' costituito l'archivio dei versamenti fuori Regione e sono realizzate le relative procedure di consultazione. L'archivio è disponibile in rete.
	9. Controllo qualità	Mensile	Report	Attività di verifica a campione sulle risultanze del controllo di merito. Generazione elenco situazioni anomale per dati mancanti e/o incongruenti. Verifica del rispetto dei termini per l'effettuazione del controllo di merito (90 giorni) in assenza di pagamento.
3. Costituzione archivio esiti	1. Costituzione archivio	Mensile	Archivio magnetico	Gli esiti del controllo di merito confluiscono in un unico archivio. Vengono realizzate le procedure di consultazione ed estrazione dati.
	2. Aggiornamento	Giornaliero/Periodico	Posizione aggiornata	L'archivio degli esiti è costantemente aggiornato con i dati provenienti dall'attività di assistenza ai Contribuenti e controllo di qualità. E' realizzata la procedura di aggiornamento dei dati.
4. Coordinamento e controllo attività del Sistema Informativo	1. Coordinamento e monitoraggio	Giornaliera	Report mensile	Coordinamento monitoraggio e gestione del processo.
	2. Controllo	Giornaliera	Relazione mensile	Verifica del regolare adempimento degli obblighi normativi e contrattuali e del regolare svolgimento delle attività del processo.



2.5.3. Gestione delle istanze di rimborso

L'ACI effettua la gestione automatizzata delle Istanze di Rimborso.

Tutte le posizioni rimborsabili (versamenti eccedenti o non dovuti), rilevate dal controllo di merito, confluiscono in un apposito archivio elettronico. Tale archivio è messo a disposizione della Regione, tramite connessione telematica.

Presso gli sportelli dell'ACI è disponibile una procedura automatizzata per la ricezione e la gestione delle Istanze di Rimborso presentate nelle forme di legge dai contribuenti.

E' cura dell'ACI rilevare le informazioni relative alle posizioni rimborsate dalla Regione e dall'Archivio Nazionale delle Tasse Automobilistiche e con esse procedere all'aggiornamento degli Archivi.

Prodotti erogati alla Regione:

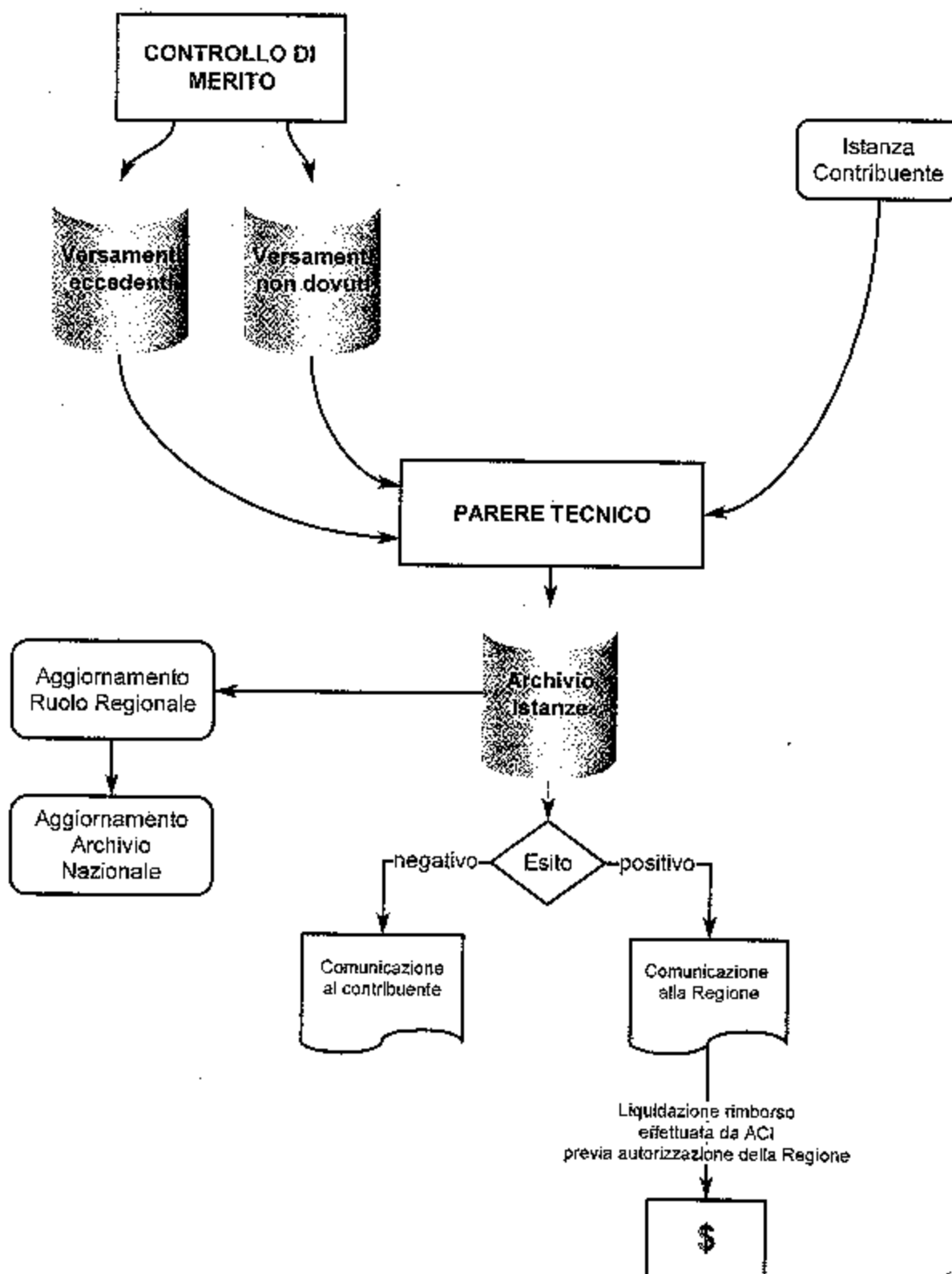
- parere tecnico sulle Istanze di Rimborso
- erogazione del rimborso
- procedura di gestione

Presso l'ACI è costituito l'archivio documentale delle istanze di rimborso.

Tutte le posizioni istruite sono messe a disposizione della Regione con il relativo esito.



Input ed output del processo "Istanze di Rimborso".





2.5.3.1. Tabella Attività/Processo Gestione Istanze di Rimborso

PROCESSO - GESTIONE ISTANZE DI RIMBORSO				
Sottoprocesso	Attività	Frequenza	Risultati	Descrizione attività
1. Parere tecnico	1. Generazione archivio versamenti eccedenti o non dovuti	Mensile	Archivio magnetico	Costituzione dell'archivio magnetico delle posizioni fiscali interessate da versamenti eccedenti o non dovuti con funzioni di consultazione ed aggiornamento su targa, nominativo, pratica fiscale.
	2. Gestione collegamenti telematici	Continuo	Report	Controllo del flusso dei dati e della continuità del collegamento con l'ACI
2. Gestione pratica	1. Gestione delle istanze di rimborso.	Giornaliera	Generazione pratica di rimborso	Procedura di gestione delle istanze di rimborso (acquisizione dati istanza, acquisizione parere tecnico on line, lavorazione pratica, esito, aggiornamento archivi).
	2. Generazione elenco posizioni rimborsabili	Mensile	Generazione elenco	Tutti i pareri con le relative somme da rimborsare sono trasmessi alla Regione per l'approvazione.
	3. Approvazione elenco da parte della Regione (eventuale)	Mensile	Decreto di Autorizzazione	La Regione esamina l'elenco di cui al punto precedente e mette a disposizione di ACI le somme relative ai pareri approvati.
	4. Liquidazione del rimborso (eventuale)	Mensile	Provvedimento di accredito	Sulla base delle autorizzazioni di cui al punto precedente ACI, verificata la disponibilità delle somme messe a disposizione dalla Regione liquidare i rimborsi.
3. Costituzione archivio istanze di Rimborso	1. Ricezione telematica esiti istanze	Mensile	Archivio di lavoro	La Regione trasmette all'ACI i dati dei rimborsi effettuati o rigettati.
	2. Costituzione e popolamento archivio esiti	Mensile	Archivio magnetico	Viene costituito e aggiornato l'archivio magnetico delle istanze di rimborso definite dalla Regione.
4. Aggiornamento Archivi magnetici Nazionale e Regionale	1. Aggiornamento Archivi Regionali	Mensile	Posizione tributaria aggiornata	Sulla base dei dati relativi alle istanze di rimborso accolte dalla Regione è aggiornato il Ruolo Tributario e l'Archivio dei versamenti mediante marcatura del versamento oggetto di rimborso e rinvio all'archivio delle posizioni rimborsate.
	2. Aggiornamento Archivio Nazionale	Mensile	Posizione tributaria aggiornata	Sulla base dei dati relativi alle istanze di rimborso accolte dalla Regione è aggiornato l'Archivio Nazionale.
5. Gestione delle richieste di rimborso degli intermediari della riscossione.	1. Ricezione richiesta	Mensile	Protocollo	ACI riceve dalla Regione o dall'intermediario la richiesta di rimborso con la documentazione allegata.
	2. Istruzione richiesta	Mensile	Parere tecnico	ACI istruisce la pratica, richiedendo se necessario l'integrazione della documentazione.
	3. Trasmissione parere	Mensile	Protocollo	Il parere è trasmesso alla Regione per la liquidazione del rimborso.
6. Coordinamento e controllo attività del Sistema Informativo	1. Coordinamento e monitoraggio	Giornaliera	Report mensile	Coordinamento monitoraggio e gestione del processo.
	2. Controllo	Giornaliera	Relazione mensile	Verifica del regolare adempimento degli obblighi normativi e contrattuali e del regolare svolgimento delle attività del processo.





2.6. Gestione delle comunicazioni ai Contribuenti in sede di precontenzioso

L'ACI, effettua per conto della Regione la gestione delle attività di contatto con i Contribuenti la cui posizione tributaria risulti, al controllo di merito, irregolare.

Il procedimento prevede l'invio al Contribuente che abbia omesso o versato in modo irregolare la tassa automobilistica un questionario informativo (Avviso Bonario) da predisporre entro 3 mesi dalla data del controllo di merito. Tale questionario permetterà altresì la verifica della correttezza dei dati fiscali del veicolo sul Ruolo Regionale.

Alla Regione sarà fornito in linea l'archivio delle posizioni irregolari, con indicazione codificata dello stato di avanzamento della pratica di recupero, secondo lo schema seguente:

- Versamento irregolare
- Versamento omesso
- Inviato questionario informativo
- Pagamento effettuato
- Contestazione della parte
- Annullamento
- Conferma
- Avvio recupero coattivo

L'aggiornamento periodico dell'archivio consente di rispondere ai principi di trasparenza e partecipazione al procedimento amministrativo della parte interessata, di cui alla L. 241/90.

L'ACI, scaduti i termini indicati nell'Avviso Bonario ed acquisiti i versamenti postali pervenuti, su richiesta della Regione, invia ai contribuenti che abbiano presentato una contestazione a mezzo posta la comunicazione di accoglimento o di rigetto della contestazione. In caso di rigetto la comunicazione al contribuente è motivata e provvede a trasmettere alla Regione, mediante flusso informatico, i dati relativi ai contribuenti che non abbiano provveduto a regolarizzare la propria posizione tributaria, al fine di consentire l'avvio della fase di recupero coattivo.

I testi delle comunicazioni di cui al precedente capoverso sono approvati dalla Regione.

Con periodicità annuale è inviato alla Regione un report statistico sui risultati della gestione del servizio.

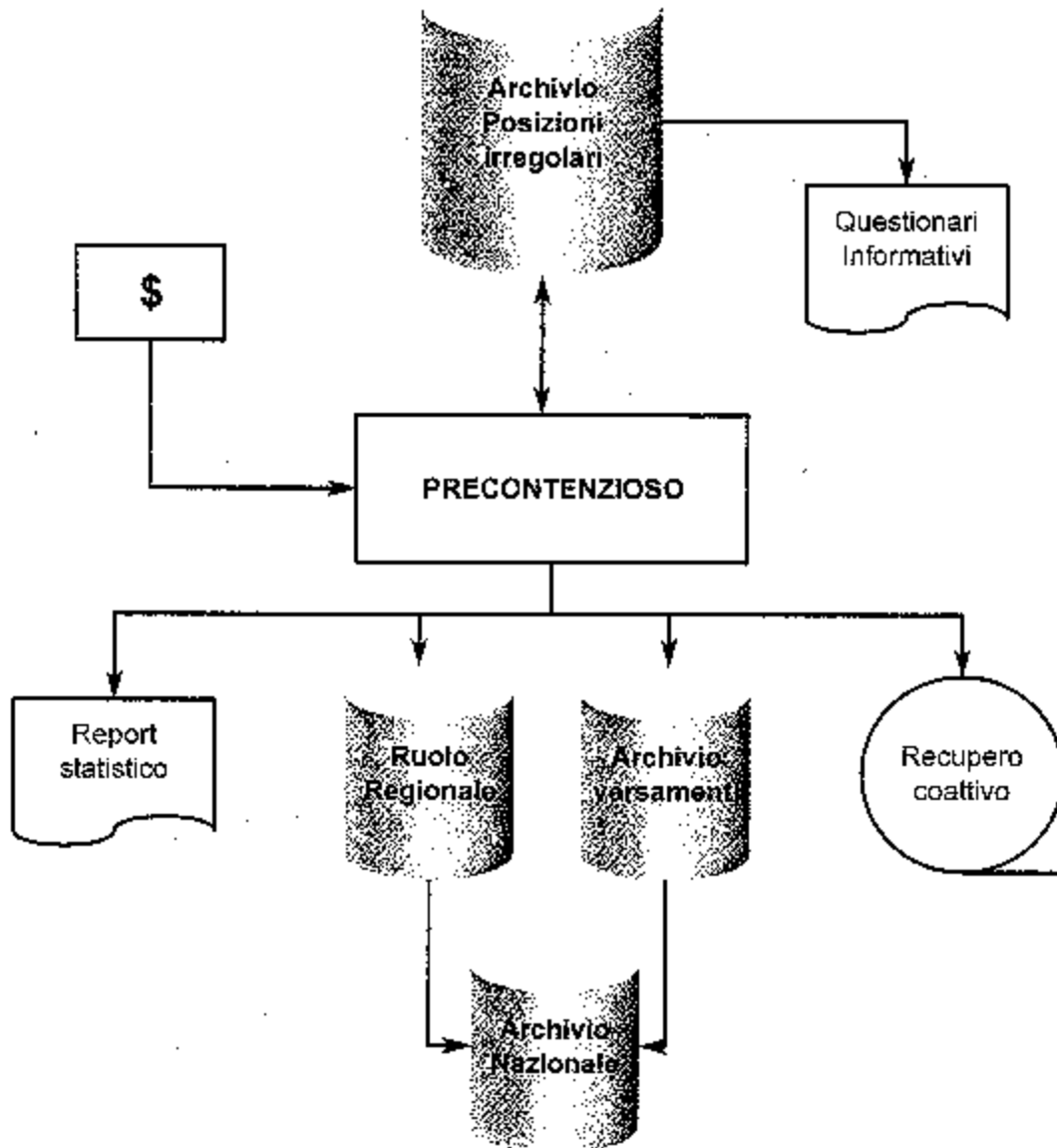
Le attività di recupero delle somme evase sono comprese nei servizi 1 "Gestione dell'archivio dei versamenti", 3 "Riscossione" e 4 "Gestione Contabile".

Le attività di assistenza ai contribuenti, conseguenti all'invio dei questionari informativi, sono comprese nel servizio 7 " Assistenza ai contribuenti".





Input ed output del processo " Gestione delle comunicazioni ai Contribuenti in sede di precontenzioso "





2.6.1. Tabella Attività/Processo Gestione delle comunicazioni ai Contribuenti in sede di precontenzioso

PROCESSO GESTIONE RAPPORTI UTENZA IN FASE PRECONTENZIOSA				
Sottoprocesso	Attività	Frequenza	Risultati	Descrizione attività
1. Avviso Bonario (Questionario Informativo)	1. Costituzione archivio pratiche fiscali	Mensile	Archivio lavoro	Tutte le posizioni che dal controllo di merito fossero risultate irregolari sono raggruppate in un apposito archivio a base annuale, con funzioni di ricerca per targa, codice fiscale, nome e progressivo pratica
	2. Studio, approvazione modulistica	Annuale	Produzione modulistica	Autorizzazione alla produzione della modulistica e richiesta fornitura.
	3. Generazione Avvisi Banari e bollettini di cc.	Mensile	Questionario informativo	Per ogni pratica fiscale è prodotta un questionario informativo standard (per tipologia di infrazione) con l'indicazione della pratica fiscale, dell'importo da versare (indicando la tassa la sanzione e gli interessi), del termine di pagamento e dell'uff. per le contestazioni, degli elementi fiscali del veicolo ecc...
	4. Controllo di qualità	Mensile	Report	Verifica a campione della correttezza delle informazioni contenute nelle comunicazioni. Livello di servizio: inoltre delle comunicazioni entro 15 giorni dall'effettuazione del controllo di merito
	5. Invio Avviso Bonario	Mensile	Protocollo	Trasmissione delle comunicazioni e dei relativi bollettini.
2. Risposta alle contestazioni postali	1. Generazione flusso contestazioni postali con esito	Periodica	Archivio lavoro	Sono selezionate le contestazioni postali lavorate ed il relativo codice esito.
	2. Abbinamento flusso con modelli di risposta	Periodica	Archivio lavoro	Mediante il codice esito si provvede ad abbinare ad ogni contestazione la risposta (personalizzata con motivazione in caso di rigetto)
	3. Invio comunicazioni	Periodica	Protocollo	L'archivio di cui al punto precedente è consegnato a Postel per la postalizzazione.
3. Flusso per recupero coattivo.	1. Ricezione esiti contestazioni questionari informativi	Mensile	Aggiornamenti o archivi	Tramite il servizio di assistenza diretta ai contribuenti sono acquisite e lavorate le contestazioni promosse dai contribuenti a fronte dei questionari informativi.
	2. Ricezione dati pagamenti	Mensile	Aggiornamenti o archivi	Tramite il servizio di gestione dell'archivio dei versamenti sono acquisiti i versamenti effettuati dai contribuenti a seguito della ricezione del questionario informativo.
	3. Generazione e trasmissione flusso informatico	Mensile	Flusso informatico	Generazione e trasmissione del flusso informatico contenente i dati relativi alle posizioni non sanate.
	4. Controllo di qualità	Giomaliera	Report	Monitoraggio sul tempo medio di aggiornamento delle pratiche. Livello di servizio: <ul style="list-style-type: none"> aggiornamento pratica indiretta entro 15 giorni dalla ricezione della contestazione aggiornamento pratica diretta entro 15 min dalla contestazione del contribuente allo sportello.
4. Statistiche attività di recupero	1. Generazione e trasmissione statistiche	Annuale	Report	Generazione di statistiche concernenti l'attività di recupero svolta dall'ACI. Il report è inviato alla Regione per le attività di verifica e controllo sull'attività di recupero svolta dall'ACI

PROCESSO - GESTIONE RAPPORTI UTENZA IN FASE PRECONTENZIOSA				
Sottoprocessi	Attività	Frequenza	Risultati	Descrizione attività
6. Coordinamento e controllo attività del Sistema Informativo	1. Coordinamento e monitoraggio	Giornaliera	Report mensile	Coordinamento monitoraggio e gestione del processo.
	2. Controllo	Giornaliera	Relazione mensile	Verifica del regolare adempimento degli obblighi normativi e contrattuali e del regolare svolgimento delle attività del processo.

2.7. Gestione delle comunicazioni ai Contribuenti in sede di contenzioso

L'ACI, effettua per conto della Regione ed a supporto delle sue strutture di assistenza, la gestione delle attività di contatto con i Contribuenti la cui posizione tributaria risulti irregolare, al controllo di merito, anche successivamente all'eventuale fase di recupero bonario.

Il procedimento prevede l'invio al Contribuente, che abbia omesso o versato in modo irregolare la tassa automobilistica, di un questionario "atto formale" Avviso di Accertamento da predisporre entro 3 mesi dalla data del controllo di merito, ovvero di una cartella esattoriale da predisporre e notificare da parte della Regione e/o del concessionario della riscossione. Tale procedimento permetterà altresì la verifica della correttezza dei dati fiscali del veicolo sul Ruolo Regionale. La postalizzazione ed il ciclo di notifica, rendicontazione e archiviazione ottica possono essere gestiti in autonomia dalla Regione o avvalendosi dell'ACI, sulla base di distinta offerta tecnico-economica.

Alla Regione sarà fornito in linea l'archivio delle posizioni irregolari oggetto di "accertamento o recupero coattivo", con indicazione codificata dello stato di lavorazione della pratica

L'aggiornamento periodico dell'archivio consente di rispondere ai principi di trasparenza e partecipazione al procedimento amministrativo della parte interessata, di cui alla L. 241/90.

L'ACI, scaduti i termini indicati nell'Avviso di Accertamento ed acquisiti i versamenti postali pervenuti su richiesta della Regione invia ai contribuenti che abbiamo presentato una contestazione a mezzo posta la comunicazione di accoglimento o di rigetto della contestazione. In caso di rigetto la comunicazione al contribuente è motivata. I dati relativi ai contribuenti la cui istanza sia stata rigettata e di quelli che non abbiano provveduto a regolarizzare la propria posizione tributaria sono trasmessi alla Regione, mediante flusso informatico, al fine di consentire l'avvio della fase di recupero coattivo. In sede di recupero coattivo la generazione, trasmissione e postalizzazione delle risposte ai contribuenti è espletata direttamente dalla Regione, anche sulla base dei dati settimanalmente trasmessi da ACI inerenti l'andamento e l'aggiornamento delle lavorazioni.

I testi delle comunicazioni inerenti i processi di avvisi di accertamento sono approvati dalla Regione.

Con periodicità annuale è inviato alla Regione un report statistico sui risultati della gestione del servizio.



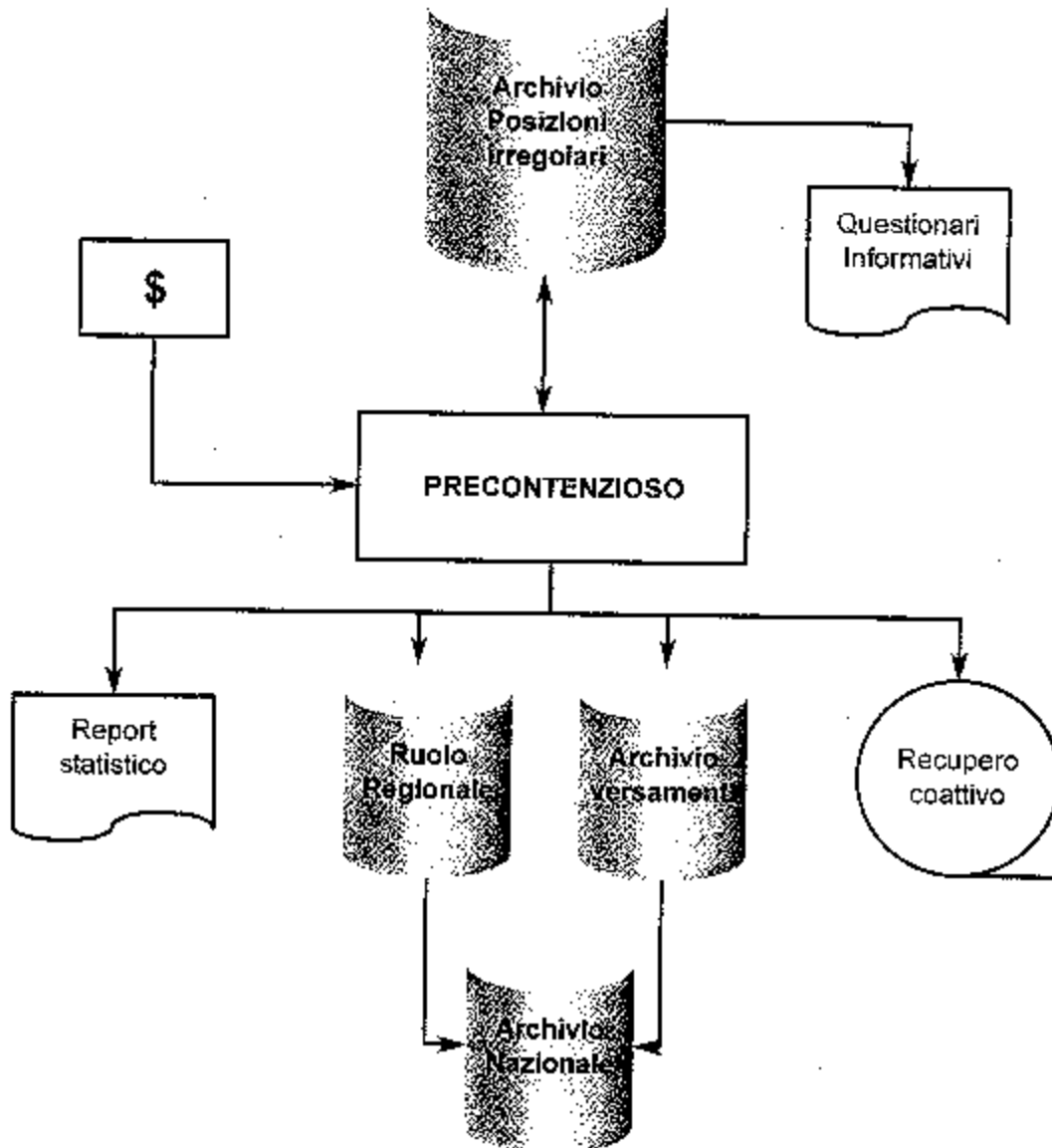
Le attività di recupero delle somme evase sono comprese nei servizi 1 "Gestione dell'archivio dei versamenti", 3 "Riscossione" e 4 "Gestione Contabile".

Le attività di assistenza ai contribuenti, conseguenti all'invio dei questionari o notifica dei ruoli, sono comprese nel servizio 7 " Assistenza ai contribuenti".

L'eventuale avvalimento di ACI anche per la fase di gestione integrata di notifica, archiviazione ottica e monitoraggio degli esiti, sarà regolamentata in un distinto documento tecnico-economico proposto alla Regione.



Input ed output del processo " Gestione delle comunicazioni ai Contribuenti in sede di contenzioso "



2.7.1. Tabella Attività/Processo Gestione delle comunicazioni ai Contribuenti in sede di contenzioso

PROCESSO - GESTIONE RAPPORTI UTENZA IN FASE CONTENZIOSA (ACCERTAMENTO)				
Sottoprocessi	Attività	Frequenza	Risultati	Descrizione attività
1. Avviso di Accertamento (Questionario atto formale)	1. Costituzione archivio pratiche fiscali	Mensile	Archivio lavoro	Tutte le posizioni che dal controllo di merito fossero risultate irregolari sono raggruppate in un apposito archivio a base annuale, con funzioni di ricerca per targa, codice fiscale, nome e progressivo pratica
	2. Studio, approvazione modulistica	Annuale	Produzione modulistica	Autorizzazione alla produzione della modulistica e richiesta forniture.
	3. Generazione Avvisi	Mensile	Questionario atto formale	Per ogni pratica fiscale è prodotta un questionario informativo standard (per tipologia di infrazione) con l'indicazione della pratica fiscale, dell'importo da versare (indicando la tassa la sanzione e gli interessi), del termine di pagamento e dell'uff. per le contestazioni, degli elementi fiscali del veicolo ecc...
	4. Controllo di qualità	Mensile	Report	Verifica a campione della correttezza delle informazioni contenute nelle comunicazioni. Livello di servizio: inoltre delle comunicazioni entro 15 giorni dall'effettuazione del controllo di merito
	5. Invio Avviso	Mensile	Protocollo	Trasmissione delle comunicazioni (ad eventuale gestione integrata delle notifiche)
2. Risposta alle contestazioni postali.	1. Generazione flusso contestazioni postali con esito	Periodica	Archivio lavoro	Sono selezionate le contestazioni postali lavorate ed il relativo codice esito.
	2. Abbinamento flusso con modelli di risposta	Periodica	Archivio lavoro	Mediante il codice esito si provvede ad abbinare ad ogni contestazione la risposta (personalizzata con motivazione in caso di rigetto).
	3. Invio comunicazioni	Periodica	Protocollo	L'archivio di cui al punto precedente è consegnato a Postel per la postalizzazione.
3. Flusso per recupero coattivo.	1. Ricezione esiti contestazioni questionari atti formali	Mensile	Aggiornamenti o archivi	Tramite il servizio di assistenza diretta ai contribuenti sono acquisite e lavorate le contestazioni promosse dai contribuenti a fronte dei questionari informativi.
	2. Ricezione dati pagamenti	Mensile	Aggiornamenti o archivi	Tramite il servizio di gestione dell'archivio dei versamenti sono acquisiti i versamenti effettuati dai contribuenti a seguito della ricezione del questionario informativo.
	3. Generazione e trasmissione flusso informatico	Mensile	Flusso informatico	Generazione e trasmissione del flusso informatico contenente i dati relativi alle posizioni non sanate.
	4. Controllo di qualità	Giornaliera	Report	Monitoraggio sul tempo medio di aggiornamento delle pratiche. Livello di servizio: <ul style="list-style-type: none"> aggiornamento pratica indilketta entro 15 giorni dalla ricezione della contestazione aggiornamento pratica diretta entro 15 min dalla contestazione del contribuente allo sportello.
4. Statistiche attività di recupero.	1. Generazione e trasmissione statistiche	Annuale	Report	Generazione di statistiche concernenti l'attività di recupero svolta dall'ACI. Il report è inviato alla Regione per le attività di verifica e controllo sull'attività di recupero svolta dall'ACI

PROCESSO - GESTIONE RAPPORTI UTENZA IN FASE CONTENZIOSA (ACCERTAMENTO)				
Sottoprocessi	Attività	Frequenza	Risultati	Descrizione attività
5. Coordinamento e controllo attività del Sistema Informativo	1. Coordinamento e monitoraggio	Giornaliera	Report mensile	Coordinamento monitoraggio e gestione del processo.
	2. Controllo	Giornaliera	Relazione mensile	Verifica del regolare adempimento degli obblighi normativi e contrattuali e del regolare svolgimento delle attività del processo.

PROCESSO - GESTIONE RAPPORTI UTENZA IN FASE CONTENZIOSA (RUOLI ESECUTIVI)				
Sottoprocessi	Attività	Frequenza	Risultati	Descrizione attività
1. Generazione file	1. Costituzione archivio pratiche fiscali	Annuale	Archivio di lavoro	Tutte le posizioni che dal controllo di merito fossero risultate irregolari sono raggruppate in un apposito archivio a base annuale, con funzioni di ricerca per targa, codice fiscale, nome e progressivo pratica
	2. Studio, approvazione modulistica	Annuale	Produzione modulistica	Autorizzazione alla produzione della modulistica e richiesta forniture.
	3. Trasmissione File (finalizzata alla notifica)	Annuale	File inerenti le posizioni da recuperare	I file prodotti sono trasmessi alla Regione.
2. Assistenza	1. Accettazione e definizione memorie difensive lavorabili in autotutela	Giornaliera	Generazione pratica	<p>I contribuenti potranno presentare le proprie memorie difensive attraverso: UUPP ACI, Delegazioni AACC, Agenzie Sernetra Autorizzate, Equitalia Sud.</p> <ul style="list-style-type: none"> Gli UUPP ACI definiscono le pratiche presentate allo sportello in tempo reale o in back office, o ricevute a mezzo mail, mail pec e fax. Delegazioni AACC, Agenzie Sernetra accettano la documentazione e consegnano al contribuente ricevuta di presentazione, per la successiva definizione da parte dell'UP ACI competente. Equitalia Sud raccoglie e mette a disposizione al corrispondente UP ACI la documentazione accettata con cadenza di norma settimanale. Potranno essere definiti ulteriori accordi per il miglior svolgimento del servizio e per la successiva istruttoria e definizione (Equitalia non effettua variazioni di stato a sistema) Gli UUPP ACI, le Delegazioni AACC, le Agenzie Sernetra autorizzate ed Equitalia, raccolgono le memorie difensive presentate dai contribuenti per le annualità diverse dal solo 2009 e le trasmettono alla Regione Lazio per la relativa istruttoria. Le modalità di trasmissione saranno definite con appositi accordi tra le parti.

PROCESSO - GESTIONE RAPPORTI UTENZA IN FASE CONTENZIOSA (RUOLI ESECUTIVI)				
Sottoprocessi	Attività	Frequenza	Risultati	Descrizione attività
3. Flusso per recupero coattivo.	2. Informativa:	Giornaliera	Risposte ai contribuenti	L'informativa ai contribuenti è garantita tramite sportello (UJPP ACI, Delegazioni AACC, Agenzie Semastra Autorizzate, Equitalia Sud); call center AcI, mail, mail pec e fax.
	1. Generazione e trasmissione flusso informatico	Settimanale	Flusso informatico	Generazione e trasmissione del flusso informatico contenente i dati relativi alle posizioni fiscali: <ul style="list-style-type: none"> • Accettate con stato "sospesa" • Definite con stato "confermato" o "disarcato" (parziale o totale)
4. Statistiche attività di recupero	1. Generazione e trasmissione statistiche	Annuale	Report	Generazione di statistiche concernenti l'attività di recupero svolta dall'ACI. Il report è inviato alla Regione per le attività di verifica e controllo sull'attività di recupero svolta dall'ACI.
5. Coordinamento controllo attività del Sistema Informativo	1. Coordinamento e monitoraggio	Giornaliera	Report mensile	Coordinamento monitoraggio e gestione del processo.
	2. Controllo	Giornaliera	Relazione mensile	Verifica del regolare adempimento degli obblighi normativi e contrattuali e del regolare svolgimento delle attività del processo.

2.8. Gestione dei servizi di assistenza ai Contribuenti

Il servizio di assistenza ai Contribuenti è l'insieme delle attività finalizzate a soddisfare il fabbisogno informativo dell'utenza relativo al corretto adempimento dell'obbligo di pagare la tassa automobilistica Regionale e delle eventuali attività connesse e conseguenti alla gestione del contenzioso.

2.8.1. Contenuto dei servizi

Il servizio è destinato a fornire:

- informazioni concernenti le modalità di definizione dell'obbligazione tributaria (quanto, quando e dove pagare la tassa automobilistica);
- informazioni sulla normativa tributaria;
- verifica dello stato fiscale e attestazione di pagamento;
- modifica o variazione dei dati del versamento (su esibizione di idonea documentazione da acquisire agli atti);
- modifica o variazione dati ruolo Regionale (su esibizione di idonea documentazione da acquisire agli atti);
- informazioni concernenti lo stato di avanzamento della pratica fiscale (recupero o rimborso) e l'ufficio procedente;
- assistenza nella fase precontenziosa (notizie sulla posizione tributaria, sulle irregolarità riscontrate, sulle modalità di definizione e definizione della pratica);
- assistenza nella fase contenziosa (notizie sulla posizione tributaria, sulle irregolarità riscontrate, sulle modalità di definizione della pratica);



- informazioni sulla procedura di rimborso, di esenzione (per i casi previsti) e di sospensione dell'obbligazione tributaria e assistenza alla compilazione e ricezione (ove consentito dalla legge) delle relative domande;
- assistenza ai Rivenditori auto per la procedura di messa in esenzione dei veicoli e ricezione delle relative richieste.

Il servizio di assistenza si articola su due livelli:

- **servizio di assistenza diretta** distribuito omogeneamente su tutto il territorio della Regione, con punti di accesso presso tutti gli sportelli dell'ACI, destinato alla ricezione delle richieste di assistenza di front office;
- **servizio di assistenza indiretta** per la gestione delle richieste inoltrate a mezzo posta, posta elettronica, fax, telefono.

Tutto il **personale** dedicato al servizio di assistenza si caratterizza per l'elevata **capacità professionale**, la provata **conoscenza delle problematiche** concernenti la gestione amministrativa e tributaria dei veicoli (oggetto della loro attività di impresa) e l'**attitudine al contatto** con l'utenza automobilistica.

A **supporto delle attività di assistenza** diretta ed indiretta, al fine di soddisfare le richieste dei contribuenti anche nei casi particolarmente complessi, le strutture deputate si avvalgono del **personale specializzato** disponibile presso le strutture centrali e Regionali dell'ACI.

2.8.2. Assistenza diretta

Il servizio, attivo dal lunedì al venerdì, esclusi i festivi, è destinato a fornire, mediante un call center dedicato (con numero di telefono esclusivo e addebito all'utenza della tariffa vigente prevista dalla Tabella D del D.M. 28/2/1997, in G.U. S. Generale n° 50/97) e le strutture della rete ACI assistenza diretta su tutte le problematiche concernenti la tassa automobilistica Regionale ed elencate nel paragrafo precedente.

Il numero di telefono dedicato è attivo dal lunedì al venerdì, dalle 9 alle 13 e dalle 14 alle 18, esclusi i festivi.

2.8.3. Assistenza indiretta

Il servizio prevede l'attivazione di:

- una casella postale;
- una casella di posta elettronica;
- un numero di fax,

attivi tutto l'anno;

Oltre ai servizi di assistenza attivati dal singolo Contribuente o dalla Regione, l'ACI effettua forme di assistenza generalizzata quali:

- informazioni di carattere tributario e normativo attraverso i propri siti Internet
- manifesti informativi sugli importi della tassa automobilistica
- questionari informativi



- brochure informative presso gli sportelli dell'ACI
- bollettini di conto corrente personalizzati destinati esclusivamente al pagamento della tassa automobilistica presso gli Uffici Postali
- informazioni agli organi di stampa e radiotelevisivi attraverso l'Ufficio Stampa dell'ACI, mediante campagne che si intensificano nei periodi di scadenza

L'insieme di tali servizi fornisce una informativa diffusa e puntuale a carattere preventivo o su richiesta del contribuente utilizzando tutti i canali di accesso alle informazioni resi disponibili dalle attuali tecnologie.

2.8.4 Assistenza attiva

Le attività di assistenza attiva agli utenti sono finalizzate a fornire ai cittadini adeguate informazioni relativamente alla tassa automobilistica, con particolare riferimento alla scadenza, al corretto periodo tributario, all'importo da pagare, alle modalità di versamento ecc... prima della scadenza tributaria. I servizi implementati oltre a realizzare i principi della efficace amministrazione puntano alla prevenzione degli errori più frequenti commessi in sede di riscossione ed a garantire la continuità e la correttezza dei versamenti.

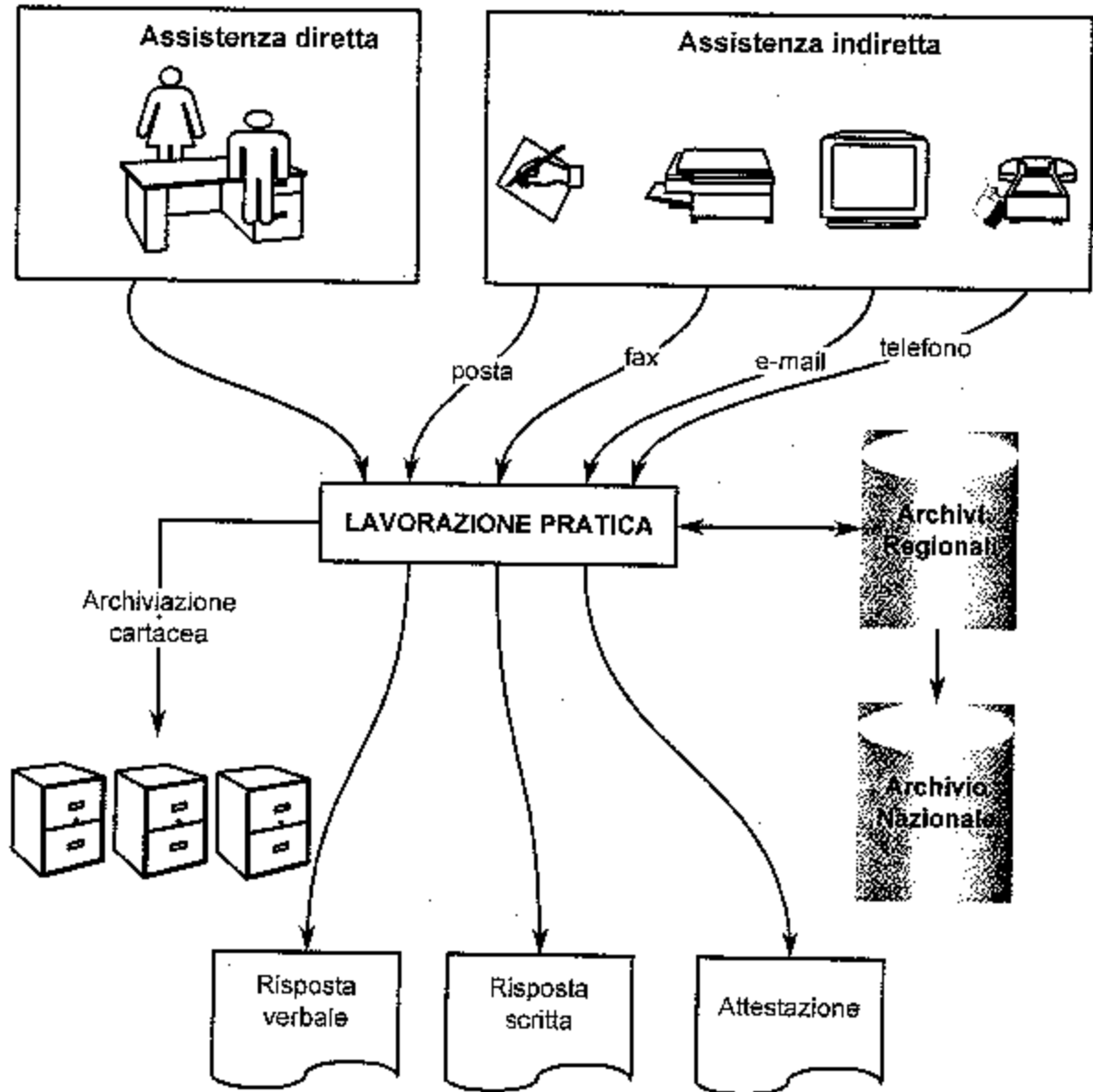
2.8.4.1 Note informative

ACI provvede ad inviare, di norma entro il 15 del mese precedente a quello di scadenza della tassa automobilistica Regionale, una nota informativa a tutti i contribuenti interessati e presenti sul ruolo, contenente tutte le istruzioni necessarie per effettuare in maniera tempestiva e congrua il pagamento della tassa automobilistica. Nella nota sono indicati i soggetti abilitati alla riscossione.

2.8.4.2 Ricorda la scadenza

Tutti gli utenti interessati potranno accedere al servizio ricorda la scadenza attivato su internet dall'ACI. Il servizio prevede l'invio all'utente, che preventivamente abbia fornito i propri dati, compilando le apposite maschere presenti su internet, di una e.mail o SMS (a scelta del contribuente) contenente le stesse o, in caso di SMS, le principali informazioni presenti nelle note informative di cui al precedente punto 2.8.4.1.

Input ed output del processo "Servizio di assistenza ai Contribuenti".



2.8.4. Tabella Attività/Processo Gestione dei servizi di assistenza ai Contribuenti

PROCESSO - GESTIONE SERVIZI DI ASSISTENZA AGLI UTENTI				
Sottoprocessi	Attività	Frequenza	Risultati	Descrizione attività
1. Assistenza telefonica	1. Assistenza telefonica all'utenza tasse	Tempo reale	Verbale	Servizio di assistenza su richiesta telefonica del Contribuente destinato ai residenti nella Regione.
	2. Gestione collegamenti telematici e telefonici	Giornaliera	Report	Controllo del flusso dei dati e della continuità del collegamento con il CED
	3. Controllo di qualità	Giornaliera	Report	Monitoraggio dei contatti telefonici. Livello di servizio: - risposta alla chiamata entro 10 secondi - contatto utente per chiamate non risposte, entro la giornata
	4. Aggiornamento professionale operatori call centre	Trimestrale	Manuale di aggiornamento	Attività di formazione normativa e tecnica volta al continuo aggiornamento professionale degli operatori.
2. Servizio di assistenza indiretta (posta, posta elettronica, fax)	1. Ricezione contestazioni e protocollo	Giornaliera	Protocollo	Ricezione delle contestazioni postali e loro protocollazione anche magnetica.
	2. Analisi dei casi e predisposizione note di risposta	Giornaliera	Lettera	Le contestazioni vengono analizzate con l'ausilio delle risultanze degli archivi magnetici Regionali e dei documenti trasmessi dalla parte, sulla base delle disposizioni normative e regolamentari Regionali e statali.
	3. Trasmissione note	Giornaliera	Protocollo	Trasmissione delle note di risposta.
	4. Gestione collegamenti telematici	Giornaliera	Report	Controllo del flusso dei dati e della continuità del collegamento con il CED
	5. Controllo di qualità	Trimestrale	Report	Monitoraggio sui tempi di risposta. Livello di servizio: - 48 ore per contatti di posta elettronica - 20 giorni per comunicazioni postali
	6. Aggiornamento professionale operatori	Trimestrale	Manuale di aggiornamento	Attività di formazione normativa e tecnica volta al continuo aggiornamento professionale degli operatori.
3. Assistenza diretta (Sportelli dell'ACI ed altri Soggetti professionali convenzionati ed autorizzati)	1. Assistenza front-office	Tempo reale	Aggiornamento o posizione e certificazione esito	Assistenza diretta di tipo specialistico su richiesta del Contribuente.
	2. Gestione collegamenti telematici e telefonici	Mensile	Report	Controllo del flusso dei dati e della continuità del collegamento con il CED
	3. Aggiornamento professionale operatori periferici	Trimestrale	Manuale di aggiornamento	Attività di formazione normativa e tecnica volta al continuo aggiornamento professionale degli operatori.
4. Attestazioni	1. Rilascio attestazioni di avvenuto pagamento e esiti contestazioni	A richiesta utente	Attestazione	Attività amministrativa di accertamento della posizione fiscale e rilascio della relativa documentazione.
5. Assistenza attiva	1. Nota informativa ai contribuenti "Nota di Cortesia"	Entro il mese precedente delle principali scadenze	Protocollo	Viene generata ed inviata a tutti i contribuenti con tassa automobilistica in scadenza una nota informativa contenente tutte le indicazioni necessarie per effettuare correttamente e tempestivamente il pagamento della tassa automobilistica Regionale, ovvero per richieste di aggiornamento del ruolo regionale in caso di rilevazione di dati difformi. Le note vengono postalizzate alle principali scadenze.



	2. Prenota la scadenza	Entro il mese precedente delle principali scadenze	E. mail o sms	Su richiesta del contribuente la nota informativa di cui al punto precedente è trasmessa via e.mail o sms (con testo ridotto approvato dalla Regione).
5. Coordinamento e controllo attività del Sistema Informativo	1. Coordinamento e monitoraggio	Giornaliera	Report mensile	Coordinamento monitoraggio e gestione del processo.
	2. Controllo	Giornaliera	Relazione mensile	Verifica del regolare adempimento degli obblighi normativi e contrattuali e del regolare svolgimento delle attività del processo.





2.9. Gestione dei regimi speciali

Tutte le attività conseguenti a particolari agevolazioni disposte dalla normativa vigente e che risultano ad oggi di competenza Regionale rientrano nell'ambito delle attività di gestione dei regimi speciali.

L'eterogeneità delle fonti indicate di volta in volta, nei paragrafi successivi, non consente una gestione sincronica dei dati.

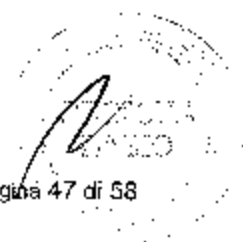
Le attività previste dal servizio, oltre a comportare l'acquisizione in formato magnetico dei dati, la costituzione dei relativi database e l'aggiornamento del ruolo ai fini della corretta esecuzione dell'attività di riscossione e del successivo controllo di merito, consentono la gestione degli archivi ed il loro utilizzo nell'ambito del servizio di assistenza ai Contribuenti.

E' prevista la gestione amministrativa delle attività connesse alle giacenze rivenditori auto, ai pagamenti in convenzione e, in armonia con le disposizioni della Legge sulla tutela della privacy, alle richieste di esenzione presentate ai sensi della L.449/97, della L.342/00 e della L.388/00.

2.9.1. Esenzioni

1. Ai sensi del DPR n.39 del 5 febbraio 1953 e delle specifiche normative Regionali sono esenti dal pagamento della tassa automobilistica i seguenti veicoli:

- a) Gli autoveicoli del Presidente della Repubblica e quelli in dotazione permanente del Segretario generale della Presidenza;
- b) I veicoli di ogni specie in dotazione fissa dei corpi armati dello Stato, provvisti delle speciali targhe di riconoscimento e condotti da militari ed agenti in divisa o muniti di un distintivo facilmente riconoscibile;
- c) Gli autobus che, in base a concessione del Ministero delle Comunicazioni, effettuano servizio postale su linee in servizio pubblico regolarmente concesso o autorizzato dal Ministero dei Trasporti;
- d) A condizioni di reciprocità di trattamento, gli autoveicoli degli Agenti Diplomatici e Consolari regolarmente accreditati in Italia;
- e) Esenzione trimestrale per autoveicoli in temporanea importazione appartenenti a persone residenti stabilmente all'estero a condizione di reciprocità;
- f) Esenzione per autoveicoli e motoveicoli elettrici per il periodo di cinque anni dalla data di immatricolazione;
- g) Gli autocarri esclusivamente destinati per conto dei Comuni o di associazioni umanitarie al servizio di estinzione degli incendi;
- h) Gli autoveicoli esclusivamente destinati da enti morali ospedalieri o da associazioni umanitarie al trasporto di persone bisognose di cure mediche o chirurgiche quando siano muniti di apposita licenza;
- i) I velocipedi con motore ausiliario, i motocicli leggeri e le motocarrozze leggere destinati alla deambulazione di mutilati ed invalidi per qualsiasi causa;





2. I veicoli ad uso non professionale con anzianità di costruzione superiore ai trenta anni nonché i veicoli con anzianità di costruzione compresa tra i venti ed i trenta anni se di particolare interesse storico o collezionistico.

3. Le autovetture, i motocicli e gli autoveicoli per trasporto promiscuo adattati in funzione delle limitazioni della capacità motoria dei soggetti portatori di handicap; i veicoli intestati a ciechi o sordomuti o a persona cui questi siano fiscalmente a carico; i veicoli destinati al trasporto dei disabili con handicap psichico o mentale nonché i veicoli destinati al trasporto di invalidi con gravi limitazioni della capacità di deambulazione o affetti da pluriamputazioni.

I dati relativi alle informazioni di cui al punto 1 lettera a,c,d,f ed al punto 2 vengono rilevati dall'archivio nazionale delle tasse automobilistiche a seguito degli aggiornamenti forniti dal competente Ministero delle Finanze, dal PRA e dal DTT.

La documentazione relativa al punto 1 lettere g,h,i viene fornita dalla Regione all'ACI ai fini dell'acquisizione magnetica dei dati e del successivo aggiornamento dell'archivio Regionale.

Sulla base di tali risultanze si procede all'aggiornamento mensile dell'archivio Regionale e dell'archivio nazionale.

2.9.2. Sospensive d'imposta

1) Giacenze rivenditori.

I veicoli consegnati per la rivendita alle imprese autorizzate al commercio di veicoli, sono esentate dal pagamento delle tasse automobilistiche e dei tributi connessi a decorrere dal periodo fisso immediatamente successivo a quello della presa in carico e comunque a quello di scadenza di validità delle tasse corrisposte e fino al mese precedente a quello in cui in cui avviene la rivendita.

La comunicazione di cui al paragrafo precedente è ricevuta dall'ACI. I dati relativi alle richieste di esenzione sono acquisiti, bonificati, anche attraverso la richiesta di ulteriore documentazione all'ACI richiedente e costituiti in apposito archivio magnetico da utilizzarsi in sede di assistenza ai Contribuenti e per le funzioni statistiche.

La bonifica e validazione precede la loro acquisizione presso il Ruolo Regionale.

I dati relativi alle giacenze dei rivenditori presenti nell'Archivio Nazionale delle tasse automobilistiche (relativi a veicoli intestati a soggetti residenti nella Regione comunicati da rivenditori auto con sede fuori Regione) sono acquisiti al Ruolo Regionale quadrimestralmente (salvo diverse future disposizioni normative). Con la stessa periodicità sarà aggiornato l'Archivio Nazionale con i dati presenti nel Ruolo Regionale e con i dati relativi a veicoli intestati a soggetti non residenti nella Regione comunicati da rivenditori auto con sede nella Regione.

2) Esenzione per temporanea esportazione di veicoli industriali

I veicoli industriali, temporaneamente esportati all'estero, hanno diritto all'esenzione del pagamento di tributo a far data dal periodo successivo a quello dell'avvenuta esportazione e fino al momento del rientro sul territorio nazionale. Tale periodo non può essere inferiore ad un anno.



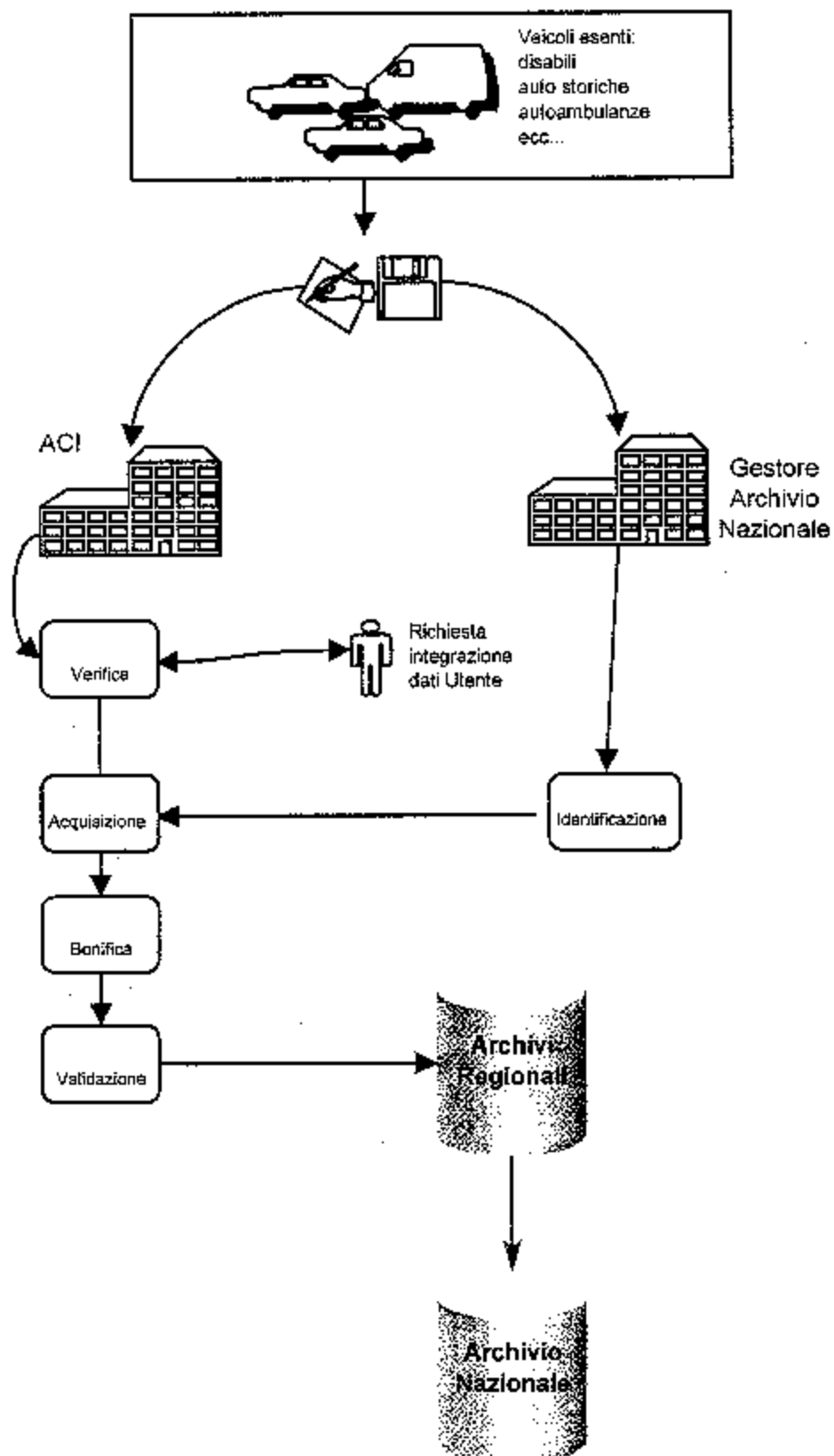
Il servizio prevede l'acquisizione e la verifica dei presupposti (categoria veicolo, durata esportazione) dei dati dalla bolla doganale di uscita ed entrata inviata a cura dell'interessato all'ACI e l'aggiornamento del Ruolo Regionale e dell'Archivio nazionale.

2.9.3. Pagamenti cumulativi per autobus di linea adibiti al servizio postale

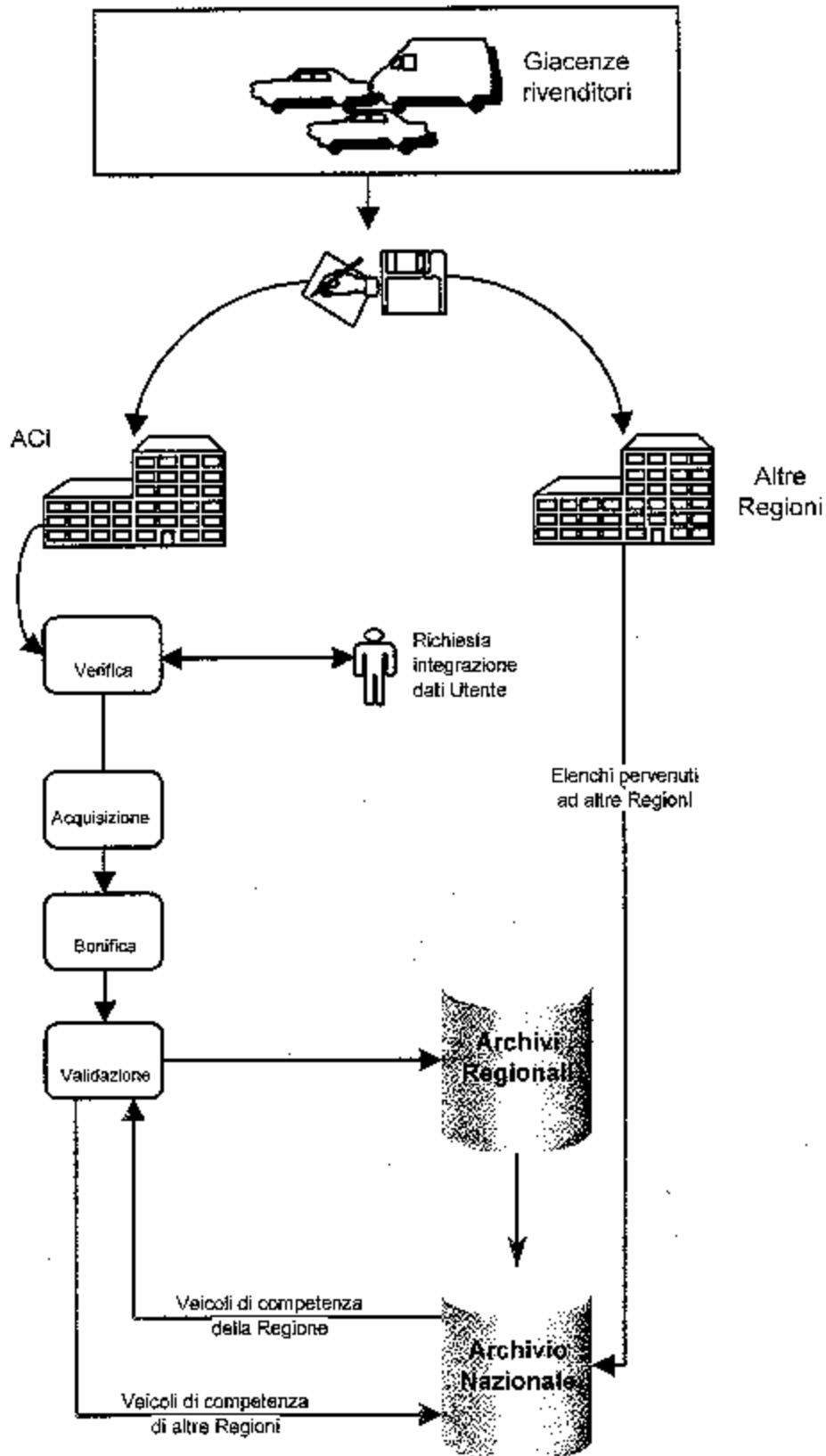
Le aziende proprietarie di autobus di linea destinati a servizio postale possono stipulare con le Direzioni Regionali delle Entrate apposite convenzioni per il pagamento cumulativo agevolato delle tasse automobilistiche.

Il servizio prevede la gestione dei pagamenti cumulativi mediante la procedura di riscossione Sinta, l'acquisizione, la verifica dei presupposti e l'archiviazione della relativa documentazione.

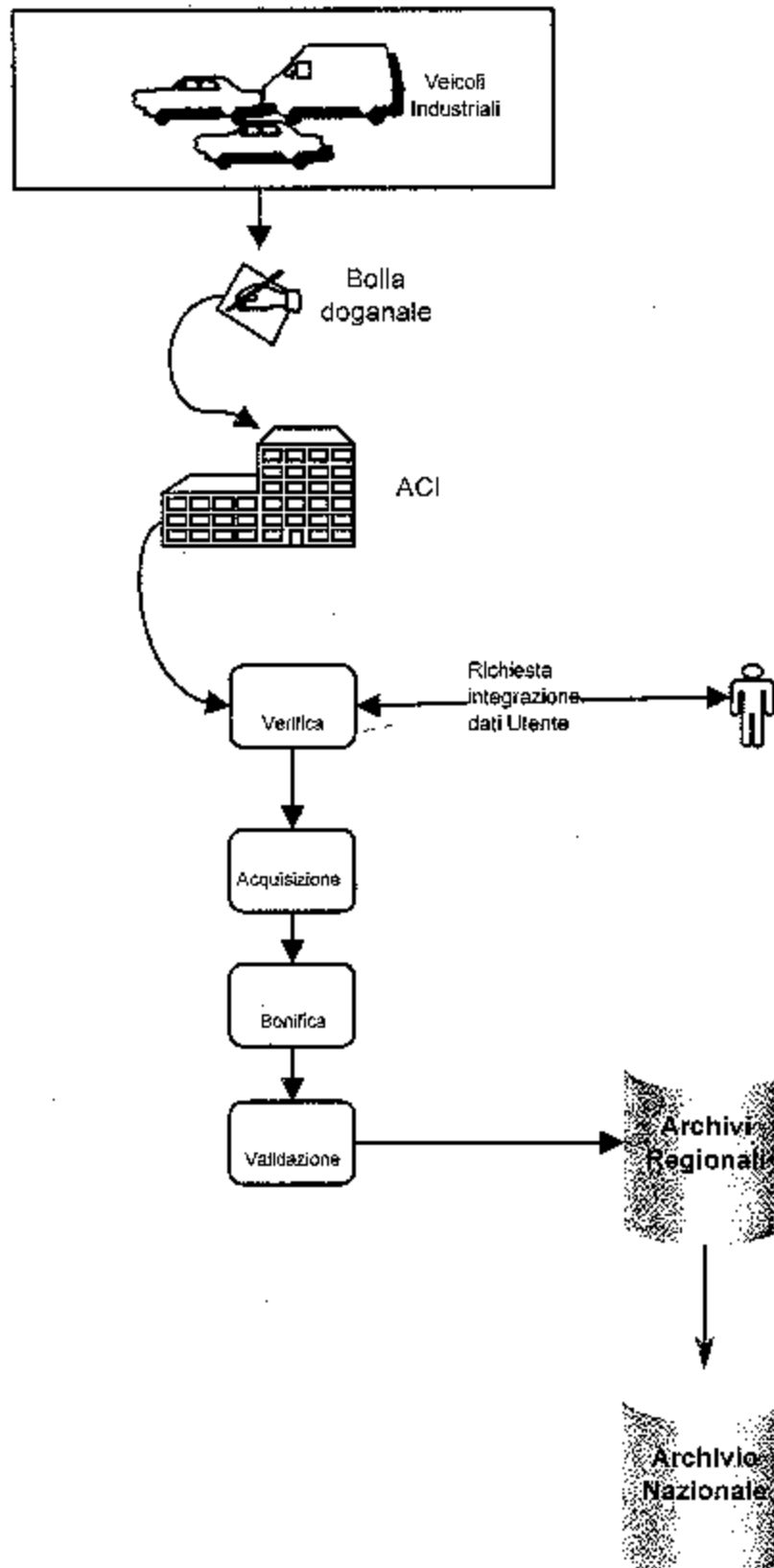
Input ed output del processo "Esenzioni"



Input ed output del processo "Giacenze rivenditori".



Input ed output del processo "Temporanea esportazione veicoli industriali".



2.9.4. Tabella Attività/Processo - Gestione dei regimi speciali.

PROCESSO - GESTIONE DEI REGIMI SPECIALI				
Sottoprocessi	Attività	Frequenza	Risultati	Descrizione attività
1. Esenzioni	1. Acquisizione dei dati provenienti da: DTT	Settimanale	Protocollo	Aggiornamento del ruolo Regionale con i dati relativi ai veicoli con propulsione elettrica.
	2. Acquisizione dei dati provenienti da: Archivio nazionale.	Mensile	Protocollo	Ricezione dei dati relativi a: 1. Gli autoveicoli del Presidente della Repubblica e quelli in dotazione al Segretario generale della Presidenza; 2. Gli autobus che effettuano servizio postale su linea in servizio pubblico; 3. Gli autoveicoli degli agenti diplomatici e consolari a condizione di reciprocità; 4. I veicoli iscritti nei registri storici
	3. Acquisizione dei dati provenienti da: Regione.	Mensile	Protocollo	Ricezione dei dati relativi a: a. Gli autoveicoli destinati al servizio di estinzione degli incendi; b. Autoveicoli, muniti di apposita licenza, destinati da enti ospedalieri al trasporto di persone bisognose di cure; c. Ciclomotori, motocicli leggeri e motocarrozette destinati alla deambulazione di invalidi;
	4. Ricezione ed esame delle domande di esenzione presentate da disabili	Ad evento	Ricezione e verifica e accettazione domande.	Gli Uffici dell'ACI ricevono la documentazione, istruiscono la pratica (anche contattando gli Uffici della Regione) e prestano assistenza e consulenza.
	5. Trasmissione pareri domande di esenzione disabili	Mensile	Protocollo	Ad trasmette alla Regione per l'adozione del provvedimento l'elenco delle domande presentate e dei relativi esiti.
	6. Ricezione provvedimento Regionale di esenzione disabili	Periodico	File	La Regione trasmette ad ACI i provvedimenti di riconoscimento dell'esenzione disabili.
	7. Acquisizione domande	Ad evento	Protocollo	Archiviazione domande.
	8. Aggiornamento dell'archivio Regionale e nazionale.	Settimanale	Posizione tributaria aggiornata	Sulla base dei dati pervenuti all'ACI e sulla base dei dati gestiti dall'archivio nazionale sono aggiornati gli archivi Regionali e l'archivio nazionale.
	9. Controllo di qualità	Giornaliera	Report	Verifica della congruenza tra i documenti acquisiti e quanto riportato nelle posizioni tributarie, sia in termini quantitativi che qualitativi.
2. Sospensive d'Imposta	1. Giacenze rivenditori. Ricezione elenchi concessionari.	Quadrimestrale	Protocollo	Ricezione degli elenchi predisposti dai Concessionari autorizzati alla rivendita contenenti i veicoli in ingresso ed i veicoli in uscita esenzione. Verifica conformità formale (data invio, pagamento contributo).
	2. Ricezione dati giacenze rivenditori da archivio nazionale.	Quadrimestrale	Protocollo	Ricezione dei dati relativi alle posizioni tributarie in entrata o uscita dal regime di sospensione gestite dall'archivio nazionale. Verifica conformità formale (data invio, pagamento contributo).
	3. Costituzione ed aggiornamento archivio concessionari.	Quadrimestrale	Archivio magnetico	Sulla base degli elenchi inviati, delle informazioni fornite dalla Regione è costituito l'archivio dei concessionari e delle ditte abilitate alla rivendita di veicoli usati.
	4. Giacenze rivenditori. Verifica elenchi concessionari.	Quadrimestrale	Accettazione domanda esenzione.	E' verificata la sussistenza dei requisiti richiesti dalla legge per la messa in esenzione del veicolo.
	5. Giacenze rivenditori. Gestione rapporti Concessionari	Quadrimestrale	Corrispondenza.	Attività di gestione dei rapporti con i concessionari per l'aggiornamento del relativo archivio, la definizione delle posizioni dubbie, mediante la richiesta di integrazione della documentazione a corredo delle domande di esenzione, consulenza ed assistenza.
	6. Giacenze rivenditori. Acquisizione e bonifica dei dati forniti dai concessionari abilitati al commercio di veicoli alla Regione.	Quadrimestrale	Aggiornamento dell'archivio Regionale e nazionale	I dati vengono forniti su supporto magnetico dai concessionari abilitati alla vendita dei veicoli, sono poi acquisiti e bonificati dall'ACI

PROCESSO - GESTIONE DEI REGIMI SPECIALI				
Sottoprocessi	Attività	Frequenza	Risultati	Descrizione attività
	7. Temporanea esportazione. Ricezione bolle doganali.	Ad evento	Protocollo	Ricezione e protocollo dei documenti doganali inviati dagli interessati e comprovanti l'esportazione o la reintroduzione in Italia del veicolo industriale.
	8. Temporanea esportazione. Verifica bolle doganali.	Ad evento	Accettazione domande di esenzione.	E' verificata la sussistenza dei requisiti richiesti dalla legge per la messa in esecuzione del veicolo.
	9. Temporanea esportazione. Acquisizione dati.	Ad evento	Aggiornamento dell'archivio Regionale e nazionale.	I dati vengono forniti su supporto magnetico dalla Regione, sono poi acquisiti e bonificati dall'ACI
	10. Aggiornamento dell'archivio Regionale e nazionale.	Mensile	Posizione tributaria aggiornata	Sulla base dei dati pervenuti all'ACI sono aggiornati gli archivi Regionali e l'archivio nazionale.
	11. Controllo di qualità	Giornaliera	Report	Verifica della congruenza tra i documenti acquisiti e quanto riportato nelle posizioni tributarie, sia in termini quantitativi che qualitativi.
3. Pagamenti cumulativi	1. Ricezione ed esame delle domande di convenzioni tra l'azienda e le DRE.	Ad evento	Ricezione e verifica e accettazione domande.	Le aziende interessate presentano domanda di Convenzione presso DRE. Gli Uffici dell'ACI prestano assistenza e consulenza.
	2. Acquisizione convenzioni	Ad evento	Protocollo	Archiviazione convenzioni.
	3. Aggiornamento dell'archivio Regionale e nazionale.	Settimanale	Posizione tributaria aggiornata	Sulla base dei dati pervenuti all'ACI e sulla base dei dati gestiti dall'archivio nazionale sono aggiornati gli archivi Regionali e l'archivio nazionale.
	4. Controllo di qualità	Giornaliera	Report	Verifica della congruenza tra i documenti acquisiti e quanto riportato nelle posizioni tributarie, sia in termini quantitativi che qualitativi.
4. Coordinamento e controllo attività del Sistema Informativo	1. Coordinamento e monitoraggio	Giornaliera	Report mensile	Coordinamento monitoraggio e gestione del processo.
	2. Controllo	Giornaliera	Relazione mensile	Verifica del regolare adempimento degli obblighi normativi e contrattuali e del regolare svolgimento delle attività del processo.



2.10. Assistenza alla Regione

2.10.1. Assistenza diretta

L'ACI mette a disposizione della Regione:

- un proprio referente con sede presso l'Ufficio Regionale ACI di del capoluogo di Regione, con funzioni di consulenza ed assistenza normativa, amministrativa, contabile, finanziaria e fiscale;
- personale esperto, presso la sede centrale dell'ACI, per la consulenza ed assistenza informatica
- personale esperto, presso la sede centrale dell'ACI, per la partecipazione, su richiesta della Regione, in veste di rappresentanza diretta o assistenza, ai comitati, riunioni tecniche, accordi, protocolli, ecc. tra Regioni, Ministeri, Enti e soggetti terzi in materia di tasse automobilistiche.

2.10.2. Assistenza indiretta

L'ACI, nell'ambito delle attività di assistenza alla Regione, per la gestione della Tassa Automobilistica Regionale, fornisce, mediante l'utilizzo di applicazioni e strumenti grafici evoluti (Decision Support System), dati ed informazioni di supporto decisionale riferiti:

- al parco circolante
- all'andamento del gettito
- ai comportamenti fiscalmente rilevanti (evasione, ricorrenza errori, distribuzione sul territorio dell'evasione).

L'ACI, su richiesta della Regione, elabora inoltre:

- stime utili al bilancio di previsione (budget);
- simulazioni degli effetti delle variazioni tariffarie, delle fluttuazioni dell'evasione, dell'incidenza di nuove disposizioni tributarie sul gettito.



2.10.3. Tabella Attività/Processo Assistenza alla Regione

PROCESSO - ASSISTENZA ALLA REGIONE				
Sottoprocessi	Attività	Frequenza	Risultati	Descrizione Attività
1. Referente Regionale	1. Rappresentanza ACI in ambito Regionale.	A richiesta	Relazione semestrale	Intrattiene i rapporti con la Regione.
2. Assistenza normativa, amministrativa, fiscale, ecc.	1. Consulenza	A richiesta	Relazione a richiesta	Attività di consulenza normativa sulle tematiche di interesse tributario concernenti la tassazione dei veicoli a motore.
3. Assistenza informatica	1. Consulenza	A richiesta	Relazione a richiesta	Attività di consulenza informatica.
4. Rappresentanza della Regione presso Enti terzi.	1. Rappresentanza	A richiesta	Relazione a richiesta	Partecipazione, su richiesta della Regione, in veste di rappresentanza diretta o assistenza, ai comitati, riunioni tecniche, accordi, protocolli, ecc. tra Regioni, Ministeri, Enti e soggetti terzi in materia di tasse automobilistiche.
5. Stime	1. Realizzazione e aggiornamento procedure	A richiesta	Procedura di estrazione ed aggregazione dei dati.	Realizzazione e aggiornamento delle procedure.
	2. Predisposizione delle specifiche funzionali	A richiesta	Specifiche funzionali	Definizione delle esigenze e dei bisogni statistici della Regione. Predisposizione delle specifiche tecniche.
	3. Produzione stime	A richiesta	Report	Report contenente le stime richieste
6. Decision support system	1. Realizzazione e aggiornamento procedure	A richiesta	Procedura di estrazione ed aggregazione dei dati.	Realizzazione e aggiornamento delle procedure.
	2. Specifiche funzionali	A richiesta	Specifiche funzionali	Definizione delle esigenze e dei bisogni statistici della Regione. Predisposizione delle specifiche tecniche
	3. Elaborazione delle simulazioni	Tempo reale	Report	Reportistica contenente le risultanze delle simulazioni effettuate
7. Coordinamento e controllo attività del Sistema Informativo	1. Coordinamento e monitoraggio	Giornaliero	Report mensile	Coordinamento monitoraggio e gestione del processo.
	2. Controllo	Giornaliero	Relazione mensile	Verifica del regolare adempimento degli obblighi normativi e contrattuali e del regolare svolgimento delle attività del processo.





2.11. Servizi aggiuntivi

2.11.1. Introduzione e caratteristiche del servizio

In questo paragrafo sono descritte alcune funzioni, non necessariamente comprese nell'offerta economica allegata alla Convenzione, la cui realizzazione ed **attivazione** - pur rimessa ad una successiva ed eventuale valutazione di utilità ed economicità, nella maggioranza dei casi, basandosi su tecnologie di supporto già ampiamente collaudate, potrà essere **immediata**. I servizi proposti, pur fortemente innovativi, sono infatti già attivi in numerose Amministrazioni.

I servizi proposti sono essenzialmente destinati allo sviluppo ed alla ottimizzazione delle funzioni strategiche connesse all'esercizio della **funzione di riscossione** e gestione della **tassa automobilistica** mediante la implementazione di sistemi **semplificati di accesso ai servizi** e strumenti di **overview complessiva**, volti al miglioramento delle capacità di analisi e decisionali delle strutture Regionali.

2.11.2. Riscossione tramite Internet

Il servizio è già attivo e non prevede costi a carico della Regione.

Lo scopo del servizio è l'ampliamento delle modalità di erogazione della funzione di riscossione delle tasse automobilistiche, mediante l'utilizzo delle tecnologie Internet e POS virtuale e della moneta elettronica.

Il servizio è già attivo in tutte le Regioni che hanno stipulato con ACI una convenzione per l'affidamento dei servizi relativi alle Tasse Automobilistiche.

Aspetti organizzativi

La riscossione tramite Internet è curata da un punto di riscossione appositamente attivato presso l'ACI.

Le richieste di pagamento sono ricevute via Internet dal punto di riscossione, che provvede a verificare i dati del veicolo, del cliente e della carta di credito ed inoltrare la richiesta di autorizzazione al pagamento a mezzo carta di credito ai servizi interbancari. Con l'autorizzazione si perfeziona l'operazione di pagamento.

Al contribuente è inviata, entro 15 giorni circa, all'e.mail dichiarata, la ricevuta di pagamento e una nota di accompagnamento.

La procedura di riscossione utilizzata è Sinta, con conseguente controllo di merito on line e contestuale contabilizzazione delle somme incassate ed archiviazione del versamento.

Contabilità e gestione dei versamenti alla Regione sono disciplinati analogamente al servizio di riscossione tradizionale.

I costi del servizio pari al 1,2% dell'importo transato sono a carico dell'Utente.

2.11.4. Riscossione tramite terminale bancomat ed internet banking

Questa soluzione prevede l'utilizzo per il pagamento della **tassa automobilistica** dei terminali bancomat esistenti sul territorio e delle procedure di internet banking, **previa convenzione standard stipulata tra ACI e gli Istituti di credito**:

- Identificazione del cliente tramite codice personale



Automobile Club d'Italia



- Inserimento targa e tipologia del veicolo
- Stampa di ricevuta su carta semplice

Vincoli di realizzazione:

- Validità legale della ricevuta stampata dal terminale

Tale soluzione consente di limitare ulteriormente il problema delle code nei periodi punta senza il bisogno dell'utilizzo di contante in uno ai vantaggi dell'on line su ruolo regionale.





Automobile Club d'Italia



ALLEG. alla DELIB. N. 333 *or*

DEL - 6 LUG. 2012



ALLEGATO **B**

ALLA CONVENZIONE TRA

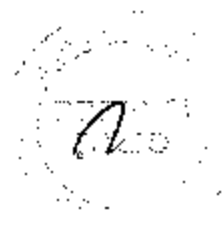
LA Regione Lazio

E

L'AUTOMOBILE CLUB D'ITALIA

PER L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI

IN MATERIA TRIBUTARIA



**CORRISPETTIVI PER I SERVIZI A REGIME**

Il costo annuo a forfait dell'offerta 2012-2013 alla Regione Lazio per la riscossione ed il controllo delle tasse automobilistiche ammonta a 2.870.850,00 Euro oltre ad IVA, e comprende i seguenti servizi:

Corrispettivi a forfait annuali

<i>Servizi a forfait</i>	<i>Servizi</i>	<i>Personale</i>	<i>Totale</i>
1) Gestione degli archivi regionali	209.805	217.882	427.487
2) Gestione dei collegamenti telematici	78.426	114.338	192.764
3) Supporto nella Gestione contabile, e nella Pianificazione e Monitoraggio delle attività	82.584	129.458	212.043
4) Controllo di merito	305.169	304.852	610.021
5) Gestione delle comunicazioni ai contribuenti	191.909	165.813	357.722
6) Gestione dei servizi di assistenza ai contribuenti	322.216	311.812	634.028
7) Gestione dei regimi speciali	97.776	93.784	191.560
8) Gestione delle attività in contenzioso (accertamenti/ruoli esecutivi)	20.755	224.472	245.227
Totale (1) (2).	1.308.439	1.562.411	2.870.850

Per lo svolgimento delle attività connesse all'esecuzione dei servizi a forfait è previsto un impegno annuo di personale equivalente a 17,95 anni/persona così ripartito:

- 2,95 anni/persona per attività di coordinamento, controllo qualità dei servizi e rapporti con la Regione;
- 6,75 anni/persona per l'attività informatica;
- 8,25 anni/persona per le attività di backoffice (ricezione, verifica e correzione dei dati acquisiti, analisi e gestione delle anomalie, ecc.) e assistenza diretta.

Per le attività di assistenza telefonica ai contribuenti è inoltre previsto, già compreso nel costo unitario, un impiego di personale centrale e periferico adeguato ai carichi di lavoro nei diversi periodi dell'anno.

(1) Soggetto a rivalutazione ISTAT a decorrere dal 1 gennaio 2013

(2) A decorrere dal 1 gennaio 2013 le spese per il personale ACI saranno rivalutate annualmente in dipendenza dell'adozione dei provvedimenti che saranno emanati in stretta osservanza delle disposizioni di legge per la regolamentazione del trattamento economico.

(3) Posta massiva ordinaria - fino a 3 fogli - Salvo variazione tariffaria servizi

(4) Salvo diversa normativa regionale o nazionale

(5) Costi a carico del contribuente non fatturabili alla Regione



Servizio	Coordinam.	Inform.	Backoffice	Totale
1) Gestione degli archivi regionali	0,50	1,00	0,85	2,35
2) Gestione dei collegamenti telematici	0,35	0,85	-	1,20
3) Supporto nella Gestione contabile, e nella Pianificazione e Monitoraggi	0,30	0,55	0,55	1,40
4) Controllo di merito	0,80	1,20	1,30	3,30
5) Gestione delle comunicazioni ai contribuenti in sede di precontenzioso	0,30	1,25	0,20	1,75
6) Gestione dei servizi di assistenza ai contribuenti	0,50	2,90	3,00	6,40
7) Gestione dei regimi speciali	0,20	0,50	0,85	1,55
Totale	2,95	8,25	6,75	17,95

* Esclusa la gestione delle attività contenzioso

Corrispettivi a consumo

E' inoltre previsto il rimborso delle attività di riscossione della tassa presso gli sportelli dei delegati (a carico contribuente), di acquisizione in formato magnetico delle ricevute dei pagamenti effettuati su supporto cartaceo, di produzione e spedizione delle comunicazioni (avvisi bonari, note di cortesia, note di risposta), di gestione delle pratiche di assistenza ai contribuenti in fase di precontenzioso e di cortesia ed in fase di contenzioso (avvisi di accertamento e ruoli esecutivi), di gestione delle pratiche rivenditori auto, di rilascio di visure tributarie (a carico contribuente), applicando i seguenti costi unitari oltre ad IVA se ed in quanto dovuta:

Servizi a consumo	Unità di misura	Costo unitario
Acquisizione versamenti postali (1)	N. ricevute	0,130
Gestione pratiche di assistenza (escluso pratiche contenzioso)	N. pratiche	11,730
Gestione ricorsi in sede di contenzioso (Avvisi di accertamento) (1)	N. pratiche	12,500
Gestione ricorsi in sede di contenzioso (Ruoli esecutivi) (1)	N. pratiche	12,500
Gestione richieste di sospensione (1)	N. pratiche	1,760
Contatti Call Center Contenzioso	N. contatti	5,500
Aggiornamento/Variazione ruolo	N. pratiche	5,500
Predisposizione comunicazioni ai contribuenti (1)	N. prototipi	-
Produzione e Postalizzazione Comunicazioni raccomandata a/r Full Color	N. comunicazioni	5,200
Produzione e Postalizzazione Comunicazioni raccomandata a/r Bianco Nero	N. comunicazioni	5,000
Produzione e Postalizzazione Comunicazioni posta massiva a/r Full Color (3)	N. comunicazioni	0,772
Produzione e Postalizzazione Comunicazioni posta massiva a/r Bianco nero (3)	N. comunicazioni	0,752
Messaggi sms Ricorda La Scadenza	N. invii	0,160
Visure tributarie (1) (5)	N. operazioni	3,500

Nelle tabelle seguenti viene mostrata, per ogni servizio, l'articolazione dei costi.

1) Gestione degli archivi regionali

Attività	U/M	Quantità	Costo unitario	Importo	Servizi	Personale
Attività di coordinamento	a/p	0,50	93.204	46.602		46.602
Attività di backoffice	a/p	0,85	88.403	75.143		75.143
Attività di gestione informatica	a/p	1,00	96.137	96.137		96.137
Ricevuta di versamento	n.	500.000	0,03993	19.965	19.965	
Cartellonistica	n.	2.403	0,63048	1.515	1.515	
Servizi di elaborazione	Ksu	720.000	0,15731	113.260	113.260	
Canone manutenzione software	%	20%	188.677	37.735	37.735	
Canone aggiornamento tecnologico	%	30%	123.764	37.129	37.129	
Totale				427.487	209.605	217.882

2) Gestione dei collegamenti telematici

Attività	U/M	Quantità	Costo unitario	Importo	Servizi	Personale
Attività di coordinamento	a/p	0,35	93.204	32.622		32.622
Attività di gestione informatica	a/p	0,85	96.137	81.717		81.717
Linee di trasmissione	n.	1,00	2.417	2.417	2.417	
Linee di trasmissione UUPP	n.	5,0	7.776	38.880	38.880	
Canone aggiornamento tecnologico	%	30%	123.764	37.129	37.129	
Totale				192.764	78.426	114.338

3) Supporto nella Gestione contabile, e nella Pianificazione e Monitoraggio delle attività

Attività	U/M	Quantità	Costo unitario	Importo	Servizi	Personale
Attività di coordinamento	a/p	0,30	93.204	27.961		27.961
Attività di backoffice	a/p	0,55	88.403	48.622		48.622
Attività di gestione informatica	a/p	0,85	96.137	52.875		52.875
Servizi di elaborazione	Ksu	209.000	0,15731	32.877	32.877	
Canone manutenzione software	%	20%	62.893	12.579	12.579	
Canone aggiornamento tecnologico	%	30%	123.764	37.129	37.129	
Totale				212.043	82.584	129.458

4) Controllo di merito


Attività	U/M	Quantità	Costo unitario	Importo	Servizi	Personale
Attività di coordinamento	a/p	0,80	93.204	74.563		74.563
Attività di backoffice	a/p	1,30	88.403	114.924		114.924
Attività di gestione informatica	a/p	1,20	96.137	115.365		115.365
Servizi di elaborazione	Ksu	1.584.000	0,15731	249.172	249.172	
Canone manutenzione software	%	20%	94.339	18.868	18.868	
Canone aggiornamento tecnologico	%	30%	123.764	37.129	37.129	
Totale				610.021	305.169	304.852

5) Gestione delle comunicazioni ai contribuenti

Attività	U/M	Quantità	Costo unitario	Importo	Servizi	Personale
Attività di coordinamento	a/p	0,30	93.204	27.961		27.961
Attività di backoffice	a/p	0,20	88.403	17.681		17.681
Attività di gestione informatica	a/p	1,25	96.137	120.171		120.171
Servizi di elaborazione	Ksu	432.000	0,15731	67.956	67.956	
Flussi per aggiornamento anagrafico	Ksu	432.000	0,15731	67.956	67.956	
Canone manutenzione software	%	20%	94.339	18.868	18.868	
Canone aggiornamento tecnologico	%	30%	123.764	37.129	37.129	
Totale				357.722	191.909	165.813

6) Gestione dei servizi di assistenza ai contribuenti

Attività	U/M	Quantità	Costo unitario	Importo	Servizi	Personale
Attività di coordinamento	a/p	0,50	93.204	46.602		46.602
Attività di backoffice	a/p	3,00	88.403	265.209		265.209
Attività di gestione informatica	a/p	2,90	96.137	278.798	278.798	
Canone manutenzione software	%	20%	31.446	6.289	6.289	
Canone aggiornamento tecnologico	%	30%	123.764	37.129	37.129	
Totale				634.028	322.216	311.812





7) Gestione dei regimi speciali

Attività	U/M	Quantità	Costo unitario	Importo	Servizi	Personale
Attività di coordinamento	a/p	0,20	93.204	18.641		18.641
Attività di backoffice	a/p	0,85	88.403	75.143		75.143
Attività di gestione informatica	a/p	0,50	96.137	48.069	48.069	
Canone manutenzione software	%	20%	62.893	12.579	12.579	
Canone aggiornamento tecnologico	%	30%	123.764	37.129	37.129	
Totale				191.560	97.776	93.784

8) Gestione delle attività in contenzioso (accertamenti/ruoli esecutivi)

Attività	U/M	Quantità	Costo unitario	Importo	Servizi	Personale
Gestione e supporto operativo	B/O a/p	0,30	88.403	26.521		26.521
Aggiornamento Flussi (anag)	B/O Ksu	875.000	0,15731	137.642		137.642
Archivio e aggiornamento anag.	B/O %	33%	62.893	20.755	20.755	
Lavorazione flussi	B/O m/p	12	3.869	46.429		46.429
Attività di elaborazione dati	B/O g/p	35	375	13.130		13.130
Attività di modifica software	B/O g/p	2	375	750		750
Totale				245.227	20.755	224.472

*****FINE DOCUMENTO*****





Automobile Club d'Italia



ALLEG. alla DELIB. N. **333** *gr*

DEL **6 LUG. 2012**

ALLEGATO C

ALLA CONVENZIONE TRA

LA

REGIONE LAZIO

E

L'AUTOMOBILE CLUB D'ITALIA

PER L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI

IN MATERIA TRIBUTARIA



**SPORTELLI DI ASSISTENZA**

L'Automobile Club d'Italia è presente nel territorio della Regione attraverso i propri Uffici Provinciali, le Delegazioni AC e gli altri Soggetti professionali autorizzati e convenzionati con ACI dedicati al servizio di assistenza per le tasse automobilistiche regionali.

Le tabelle allegate riproducono i dati salienti identificativi degli Uffici Provinciali, delle Delegazioni AC e degli altri Soggetti professionali autorizzati e convenzionati con ACI

UFFICIO PROVINCIALE ACI	INDIRIZZO
FROSINONE	VIA FABI, 339
LATINA	VIA DUCA DEL MARE, 19
RIETI	VIA FUNDANIA SNC C/O C. COMMERCIALE PERSEO
ROMA	VIA CINA, 413
VITERBO	VIA A. MARINI, 16

Codice Deleg.	Nome	Prov.	Comune	Indirizzo
03401	A.C. Frosinone	FR	FROSINONE	VIA A. FABI, 339 339
03404	AUTO CLUB SORA DI R. IARUSCI E C. SAS	FR	SORA	VIA TRIESTE, 12/A
03405	LIBERATORI GIUSEPPE	FR	ANAGNI	VIA R. AMBROSETTI, 22
03407	AUTO CLUB ISOLA SERVICE S.R.L.	FR	ISOLA DEL LIRI	VIA ROMA
03410	AMATA ALDO	FR	ATINA	VIA DEI SANNITI, 942
03411	SPRINT DI GRICIA MAURO SRL UNIPERSONALE	FR	FERENTINO	VIA CASILINA 108
03412	COVINI FABRIZIO	FR	ALATRI	VIA SS 155, SNC KM. 4.200
03415	ACI -AUTOSERVICE FROSINONE SNC	FR	FROSINONE	VIA MONTI LEPINI, 194
03418	MARCONA TIZIANA	FR	CECCANO	PIAZZA XXV LUGLIO, 24
03419	Centro Gestione Servizi S.N.C.	FR	Veroli	Via Maria km 12.400
03421	FIUGGI	FR	Fiuggi	Via A. Diaz, 416/418
03422	VISELLI ELISA	FR	BOVILLE ERNICA	VIA CASAVITOLA, SNC
03427	SAN VITTORE DEL LAZIO	FR	s. vittore del lazio	VIA CASILINA SUD 13
03428	CARNEVALE MARIA RITA	FR	PICO	VIA MARCONI 12
03430	AUTOSERVICE FROSINONE SNC DI BIANCHINI EMILIANO - VIA TIBURTINA	FR	FROSINONE	VIA TIBURTINA 18
03434	DITTA FRAGIOTTA SANTE	FR	MONTE S.GIOVANNI CAMPANO	VIA MARIA 102
03435	DI MEO ANGELA	FR	SAN GIORGIO A LIRI	VIA CAVALIERI DI VITT.VENETO N. 10



03437	ELLE SERVICE DI EMANUELA LIA	FR	PIEDIMONTE SAN GERMANO	VIA CALATAFIMI 29
03438	OVER SERVICE SNC DI CAPOBIANCO DAVIDE E IVANO	FR	SORA	VIA PONTE RICCIOTTO SNC
03440	DI MEO ANGELA - V. LE EUROPA	FR	CASSINO	V. LE EUROPA 36
03442	S.A.V. SRL	FR	PALIANO	VIALE SAN FRANCESCO D ASSISI 1
03443	LA FENICE SRL	FR	CASSINO	VIA G. DI BIASIO 58/A
03444	COOP. LUNA SOCIETA COOPERATIVA	FR	ARCE	VIA BORGO MURATA 135
03445	A E D DI LIGUORI DIANA E C. SAS	FR	PONTECORVO	VIA DELLA VITTORIA 7
04102	ACI CRISCUOLI LUCIA E CARMINE MARIA SNC	LT	APRILIA	VIA ROSSETTI N.21
04107	POLISERVICE 2001 SNC DI PALMA TOMMASO E FICAROLA FELICETTA	LT	PRIVERNO	VIA REGINA CAMILLA N.3
04109	ACI CONSULSERVICE SAS DI TAVIANO SALVATORE A.C. SABAUDIA	LT	SABAUDIA	CORSO V. EMANUELE III N.16
04113	ZERRI LODOVICO	LT	FORMIA	VIA MARANGIO I SNC
04123	ACI LATINA SERVICE SRL	LT	LATINA	VIA A. SAFFI N.23
04126	P. E D. MULTISERVIZI DI PIERO CONTESTABILE SAS	LT	MONTE SAN BIAGIO	VIA PROVINCIALE SAN MAGNO N.2
04127	DOMUS LEPINA SRL	LT	SEZZE	VIA ROCCAGORGA SNC C/O CENTRO COMM. LE FONTANE
04128	AGENZIA LIVORNESE DI LIVORNESE ANTONELLA	LT	MINTURNO	VIA APPIA 382
04131	APRILIA 2 - STUDIO AUTOMOBILISTICO C.R. SNC	LT	APRILIA	VIA DELLE MARGHERITE 158/160
04132	PERSONAL SERVICE DI GROSSI GIOVANNI	LT	LATINA	VIA CAPOGRASSA 502
04133	SANGUIGNI ALESSANDRA ILIA - TERRACINA 2	LT	TERRACINA	VIA LA NEVE 17
04134	CONSULENZA AUTOMOBILISTICA SNC DI DE MEO MARIA R GHIROTTO MIRIAM	LT	TERRACINA	PIAZZALE LIDO 26/29
04135	CISTERNA SERVIZI SRL	LT	CISTERNA DI LATINA	VIA TRIESTE SNC
04136	313 SNC DI LUCCI F. E PECORA R.	LT	PONTINIA	VIA G.CESARE 34
04137	ZERRI LODOVICO	LT	GAETA	VIA E. FILIBERTO 7
07104	ANIBALLI ROBERTO - AMATRICE	RI	AMATRICE	P.ZZA SAN FRANCESCO,1
07109	AGENZIA STIMIGLIANO	RI	STIMIGLIANO	VIA 1° MAGGIO 23
07110	BERNARDINI LUISA	RI	Magliano Sabina	Via Angelo Orsolini n. 2
07111	AGENZIA DI NELSON BRENNAN ELIAS	RI	POGGIO MIRTETO	PIAZZA MARTIRI DELLA LIBERTA N 25
07113	G.E.P.R.A. SRL - OSTERIA	RI	POGGIO MOIANO	VIALE EUROPA 12



	NUOVA			
07114	G.E.P.R.A. SRL - FARA SABINA	RI	FARA IN SABINA	VIA GARIBALDI 72
07201	A.C. ROMA GE.SER. SRL	RM	ROMA	VIA CRISTOFORO COLOMBO, 261
07202	PIEFFE SERVIZI S.R.L.	RM	ROMA	VIALE ANTONIO CIAMARRA N. 61
07203	CIMAGLIA SERGIO	RM	ROMA	VIA POMPEO MAGNO 90/92
07205	A.C. PINEROLO DELEG. 12	RM	ROMA	VIA PINEROLO, 5
07206	TORREVECCHIA - SOC. E.GLOBALNET SRL	RM	ROMA	VIA DI TORREVECCHIA N. 590
07207	CI.TA. S.R.L.	RM	ROMA	VIA NEMORENSE 14/16
07208	AC CELIMONTANA DELEG. 143	RM	ROMA	VIA CELIMONTANA 10/12 A
07209	PRIMA PORTA SERVICE S.R.L.	RM	ROMA	VIA DELLA GIUSTINIANA N.209
07210	AC PARIOLI 33	RM	ROMA	VIA LORENZO RESPIGHI 2
07211	AC CER 041	RM	ROMA	VIALE SOMALIA, 208
07214	G.E.P.R.A. SRL - VIA JASPERS	RM	ROMA	VIA JASPERS 44/46
07215	AC TIBURTINA DEL. 040	RM	ROMA	VIA TIBURTINA 644 C/D
07216	AC SERVICES 44	RM	ROMA	VIA CASILINA N.367/A - 369
07219	ALLEGRI MARIA SABRINA	RM	ROMA	V.LE DEI ROMANISTI 239
07220	A.C.I. 2000 SNC	RM	ROMA	Via di Torrenova 118
07221	LATINA SRL	RM	ROMA	Via Latina 67/e
07222	A.C.T. 92 DI OTTAVIANI ALESSANDRO E C. SAS	RM	ROMA	VIA TUSCOLANA 668A/B
07223	AC RO.LA DELEG.200	RM	ROMA	VIA CINA 336
07225	AUTOMOTIVE SERVICE SAS DI ENZO PELLEGRINI	RM	ROMA	VIA LORENZO NERUCCI 10
07226	AC TRULLO 180	RM	ROMA	VIA DEL TRULLO 455/A
07227	AC 113 VIA VENETO AUTO DI CAPPELLARI M.EC. SAS	RM	ROMA	L.GO L. DA VINCI 4
07228	AC. 045 ROAD 2000 SNC DI CLEMENTINI E MARTINI	RM	ROMA	VIALE DON P. BORGHESI 218
07229	CENTRO SERVIZI NAUTILUS SRL	RM	ROMA	V. CADUTI PER LA RESISTENZA 79
07237	AC PORTUENSE 35	RM	ROMA	VIA PORTUENSE 381/A
07238	AC BRAVETTA	RM	ROMA	VIA BRAVETTA 20M/N
07239	MOTOR SERVICE S.R.L.	RM	ROMA	VIALE COLLI PORTUNESI 348
07240	FERRI MARIA CRISTINA	RM	ROMA	VIA FONTEIANA, 67/B
07241	F.C. SERVICE 2005 SRL	RM	ROMA	VIALE TRASTEVERE 120
07243	SPORTENI SERENA	RM	ROMA	VIA DEI GIORNALISTI 62
07244	AC BOCCEA DEL 022	RM	ROMA	VIA BALDO DEGLI UBALDI 87
07246	GESTIONE DELEGAZIONE ACR BALDUINA DI MARCO CESAREO SAS	RM	ROMA	VIA DE CAROLIS 80/B
07247	Tor di Quinto	RM	ROMA	Via Flaminia Vecchia 593
07248	VALLE GIANCARLO	RM	ALBANO LAZIALE	VIA RISORGIMENTO 59
07249	AC SOLELUNA SERVIZI DELEG. 135	RM	ROMA	VIA SILLA 24
07251	MORI ALESSANDRA	RM	CIVITAVECCHIA	PIAZZALE DEGLI EROI N. 6
07253	GENZANO DI ROMA	RM	GENZANO DI ROMA	VIA DI VITTORIO IUSEPPE 46



07254	TOMACELLI 96 SRL	RM	ROMA	VIA CASSETTA MATTEI 81
07257	FIANO ROMANO- FIN.AS. SRL	RM	FIANO ROMANO	VIA TIBERINA 110/A
07258	AC A. E F. DI ABBONDANZA FUSI FIORAVANTE E C. S.A.S.	RM	MONTEROTONDO	VIA A. SAFFI 4/6
07259	AC NETTUNO DELEG. 93	RM	NETTUNO	VIA E. VISCA 2/A
07260	STUDIO AUTOMOBILISTICO RONDINELLI	RM	POMEZIA	VIA FILIPPO RE 66/68
07262	Tivoli Tomei	RM	TIVOLI	Viale Tomei 41
07264	TR.AMA. DI TRAVAGLINI CATIA E C. SAS	RM	CIAMPINO	VIA P. PIGNATELLI 52/54
07267	PIERRE TRE S.R.L.	RM	ROMA	VIA PIER SILVERIO LEICHT 116-118
07268	STUDIO CINECITTA SRL	RM	ROMA	VIA SESTIO CALVINO,105-107-109- ANGOLO V.LE ANICIO GALLO 105- 107
07269	AC COLOGNO MONZESE DEL 172	RM	ROMA	VIA COLOGNO MONZESE 12/B
07273	PALOMBA MARINA	RM	ROMA	VIA MERULANA 70
07275	CIL III DI SORCI ROSITA E CILIBERTI GIUSEPPE E C. SAS	RM	ROMA	VIA OSTERIA DEL FINOCCHIO N. 1
07276	Prati p.le Clodio	RM	ROMA	Via della Giuliana 75/77
07277	CO.E.SE.A. DI DI BENEDETTO MARCO E MASSIMO E C. S.A.S. - LADISPOLI	RM	LADISPOLI	VIA ODESCALCHI N.81/83
07278	INTESA SERVICE SRL	RM	ROMA	VIA DELLO SCALO DI S. LORENZO 29
07280	AC PONENTE DELEG. 183	RM	VELLETRI	VIA DELLE MURA 5
07281	SAMA SRL	RM	ROMA	VIA MARSALA 18
07284	SO.COM.IM. SRL	RM	ROMA	VIA DEL MANCINO 4
07285	D ANDREA SIMONA	RM	ROMA	VIA LUGNANO IN TEVERINA 29
07289	CIPRIANI ANNA LINA	RM	ARTENA	VIA G. MARCONI, N.9/11
07290	COSTANZI ENRI	RM	GUIDONIA MONTECELIO	VIA ROSATA 43
07291	AC RUSTICAR SERVICE DEL. 254	RM	ROMA	VIA DAMETA 3/C - 3/D
07293	AC 2 BIEMME DELEG. 199	RM	ROMA	VIA DELL'IMBRECCIATO N.125
07294	EMME EMME DI MATTACCINI S. E C. SNC	RM	ROMA	VIA INNOCENZO XI 40
07297	ANGELINI CLAUDIO PONTE GALERIA	RM	ROMA	VIA PORTUENSE 1499/C
07299	OMNIA 38 SRL	RM	ROMA	VIA DELLA MAGLIANA 250
09401	A.C. Viterbo	VT	VITERBO	VIA A. MARINI, 16
09403	ACI PRUDENZI AQUESIO DI SFORZA C. E BANDA S. SNC	VT	ACQUAPENDENTE	VIA CASSIA 25/27
09409	ACI SCA SERAPIDE DI DE SANTIS GIUSEPPINA	VT	FABRICA DI ROMA	VIALE DEGLI EROI SNC
09413	ANPA DI CROCCOLI FRANCESCA E C. SAS	VT	ORTE	CORSO GARIBALDI 156
09414	AGENZIA PRATICHE AUTO DI PATASSINI GIOVANNI	VT	BAGNOREGIO	PIAZZA TRENTO E TRIESTE, 6



09415	ACI DEA SERVIZI SNC DI D. PAGLIACCIA E A.TAVANI	VT	VITERBO	V A.MARINI 16
09417	ACI DELEGAZIONE TUSCANIA	VT	TUSCANIA	VIA DELL'OLIVO SNC
09419	ACI AUTOPRATICHE SAS DI ORAZI CARLO DEL.NEPI	VT	NEPI	PIAZZA DEI CADUTI 2
09420	AGENZIA CIMINO DI PAZIENZA ANNA RITA	VT	SORIANO NEL CIMINO	PIAZZA VITTORIO EMANUELE II 12
09421	AGENZIA DB AUTIPRATICHE DI BRUNETTI DANIELA - SUTRI	VT	SUTRI	P.ZZA S.FRANCESCO 8
09422	ACI MGR SAS DI MOSCETTI ROBERTO E C.	VT	MONTEFIASCONE	VI DANTE ALIGHIERI 29
09425	Viterbo - AcI Service	VT	Viterbo	Via Marini, 16
09427	BOLSENA - STUDIO DI CONSULENZA VULSINEA DI DI PIETRO PAOLA	VT	BOLSENA	V.LE SANTA MARIA 11
09429	STUDIO TRE SAS DI BONANNI RITA E C	VT	RONCIGLIONE	PIAZZA PRINCIPE DI PIEMONTE 5
09431	MULTISERVICE G.B. DI BAIOTTO GIANNI	VT	CANINO	VIA GARIBALDI 6/C
09434	AL.MO. SERVIZI S.N.C. DI DEL BUFALO ALESSIA E C.	VT	FABRICA DI ROMA	VIA DEGLI EROI 8
09435	AUTOSCUOLE ALTO LAZIO DI ANDREINI DANIELE E SFORZA GIOACCHINO E C. SAS	VT	ACQUAPENDENTE	VIA CASSIA 25A/25B
09436	DRIVER POINT DI CALANCA ALESSIA	VT	VETRALLA	VIA S.S. CASSIA KM 67,300
09437	EMMEGI SERVICES SNC	VT	CIVITA CASTELLANA	VIA DELLA REPUBBLICA 24
09438	DOMINIONI ADRIANO	VT	CAPRANICA	VIA XX SETTEMBRE 4
09439	AGENZIA GALLI PATRIZIA	VT	BLERA	VIALE ETRURIA 9
09440	AUTOFFICINA ROCCHI SNC DI PELOSI CARLO ROCCHI PAOLO E POPPI MARTINA	VT	ACQUAPENDENTE	VIA MARIA GRAZIA CUTULI 1
17202	G.P. DI LUCIANI GABRIELLA E C. SNC	RM	MORLUPO	VIA SAN MICHELE. 24/A
17203	AC OTA SERVICE DEL 175	RM	ROMA	VIA DI CASAL BERTONE 165/B
17204	A.C.R. SERVICE SRL	RM	ROMA	VIA F. DI BENEDETTO 208-214
17214	BRACCHETTI ANTONIO E C. SAS	RM	ROMA	VIA AGLIANA 2-4-6
17215	AGENZIA SETTEBAGNI SRL	RM	ROMA	VIA SALARIA 1462 A/B
17216	NUOVA TIBUR SRL	RM	TIVOLI	VIA I. ADRIANO 10/A
17219	AGENZIA LO GIUDICE SAS DI LAMBERTO LO GIUDICE	RM	ROMA	C.NE TRIONFALE 53/D
17222	AC CASALOTTI DELEG. 122	RM	ROMA	VIA DI CASALOTTI, N. 181
17226	Page 82 di BOVE MASSIMILIANO e Bove Sabrina	RM	ROMA	VIALE E. FRANCESCHINI N. 51
17228	UNIVERSITY S.R.L.	RM	MARINO	VIA G. PRATI 5
17229	AC BELLAGGIO DEL.262	RM	ROMA	VIA GIACOMO BONI 9/13
17231	Delegazione Virtuale Regione Lazio	RM		



17232	AC SERVICE CLUB DELEG. 103	RM	ROMA	VIALE JONIO 62/64
17235	BALLABIO ALESSANDRA	RM	ROMA	VIA ALCIDE DE GASPERI 1/3
17241	AC SUBIACO DEL 260 GE.CO.SER.	RM	SUBIACO	C.SO C. BATTISTI N.9
17244	CO.E.SE.A. DI DI BENEDETTO MARCO E MASSIMO E C. S.A.S.	RM	CERVETERI	VIA GIULIO VALERI 10/12
17246	EUROSERVICE SRL	RM	ROMA	VIA DEI PRATI FISCALI 285,287
17247	AC. ASSICLUB OSTIA DEL 318	RM	ROMA	VIA PIOLA CASELLI 38/40
17250	ACI DRAGONA SRL	RM	ROMA	VIA F.DONATI 55/B
17251	STUDIO GROTTI CELONI SRL	RM	ROMA	VIA CASILINA 1665
17252	ACI AG. SERVICE LINE SRL	RM	ROMA	VIALE BEETHOVEN 22/24
17256	PENTA SERVICE SRL	RM	ROMA	VIA VEDANA 47
17257	G.L. CENTER SRL	RM	ROMA	VIA ERIK SATIE 10
17258	AC A.M.G. DI MIRANDA GLORIA - S. BASILIO	RM	ROMA	VIA C. S. BASILIO 212
17259	AGENZIA JET SERVICE S.N.C.	RM	MONTE PORZIO CATONE	VIA DEL TUSCOLO 17
17260	ACR 328 - BELLAGGIO	RM	ROMA	VIA TREVISO 9/11
17263	SCARPELLINI E FIGLI S.R.L.	RM	TIVOLI	VIA DUE GIUGNO 7/H
17264	AGENZIA CASSAR DI CASSAR MARIA	RM	GUIDONIA MONTECELIO	VIA DELL'UNIONE N. 34
17265	CONSULTPOINT SRL	RM	ROMA	VIA DEI FRASSINI 157/159
17266	FIGOCIELLO MARA - DITTA INDIVIDUALE	RM	SAN CESAREO	VIA F. CORRIDONI 112
17267	AGENZIA NEWTON 2 DI AUTOSCUOLA NEWTON SRL	RM	ROMA	VIA ALBERTO ASCARI 172
17268	VARLOTTA RENATO	RM	ROMA	VIA GALVANI 15
17271	MONTEMARIO SERVICE SRL	RM	ROMA	VIA A. GABELLI 4/6
17272	PALMA S.R.L.	RM	FIUMICINO	VIA GIORGIO GIORGIS 12
17273	GRAUX 2 SNC	RM	FIUMICINO	VIA FRANCAVILLA A MARE, 12
17275	GIOVECAR S.R.L.	RM	LANUVIO	VIA NETTUNENSE, 36
17277	DAVILA S.A.S. DI DARIO FIORI	RM	ROMA	VIA ARRIGO DAVILA 30/B
17278	STUDIO A SRL	RM	ROMA	P.ZZA NICOSIA 21/22
17279	SAV S.R.L.	RM	VALMONTONE	VIA CASILINA N. 259
17284	ROSATI SILVANA	RM	FRASCATI	VIA GREGORIANA 45
17285	COLOMBO DI PRINCIPESSA OMBRETTA E C. SAS	RM	ROMA	CIRC.NE OSTIENSE 141/143
17286	GRAZIANO SRL	RM	ROMA	VIA TAGASTE 87/89
17287	STUDIO DI CONSULENZA AZIENDALE E FORMAZIONE PROFESSIONALE STUDIO A SRL	RM	ROMA	P.ZZA NICOSIA 21/22
17288	DELEGAZIONE A. C. ROMA DI CORTELLESA GIORGIO	RM	ROMA	VIALE MANZONI 67
17289	CENTRO SERVIZI AUTOMOBILISTICI DI MINGOZZI MORENA E C. SAS	RM	MONTEROTONDO	VIA DELLE FORNACI 213
17291	MONTE MARIO SERVICE SRL	RM	ROMA	VIA SIMONE MOSCA 38



17296	STUDIO LUDOVICO DALONI AUTOSCUOLE COLETTI SRL	RM	FORTE NUOVA	VIA MARCHE 10
17297	STUDIO AUTOMOBILISTICO TOR SAN LORENZO SRL	RM	ARDEA	VIALE SAN LORENZO 145
17298	SPIGONI SAS DI PESCARA ELEONORA E C.	RM	POMEZIA	VIA DANIMARCA 4 -4A
50003	A.C. ROMA	RM	ROMA	VIA C. COLOMBO, 261 261

Codice Op.Prof.	Nome	Prov.	Comune	Indirizzo
73401	D ERMO GABRIELLA	FR	CASSINO	VIA LOMBARDIA 43
73402	90 DI TESTANI LUCIA	FR	FROSINONE	VIA PIAVE 91
73403	ROMANO SNC	FR	ALATRI	VIA MADONNA DELLA SANITA 76
73404	UNIVERSO 3 DI BRUNI ANTONIETTA E C SAS	FR	CECCANO	VIA PER FROSINONE 40
73405	STUDIO SERVICE S DI LOMBARZOZZI ENZO E C SAS	FR	SORA	VIA NAPOLI 3
73406	AG. ROMANO SNC DI ROMANO PAOLO E C	FR	ALATRI	SS COLLETRAIANO 73/B
74101	ALBANO GIOVANNI S.N.C. DI ALBANO ALESSANDRA E ANNALISA E C.	LT	FORMIA	VIA RUBINO 143 - 145
74102	AGENZIA DI PIETRO DI DI PIETRO ALCIBIADE S.A.S.	LT	LATINA	P.ZZA DELLA LIBERTA 50
74103	JPA DI CASUMARO E. E CO. SNC	LT	LATINA	VIA NEGHELLI 16
74104	RIDOLFI GIANLUCA	LT	TERRACINA	P.ZZA REPUBBLICA 50
74105	RAJANI GIOVANNI	LT	APRILIA	VIA G. MATTEOTTI 148/152
74106	AGENZIA D AFFARI EPOCA DI CAPPELLI SERGIO E PIERRO DONATO S.N.C.	LT	SANTI COSMA E DAMIANO	VIA F. BARACCA 50/52
74107	LOMBARDI IOLANDA	LT	FORMIA	STRADA STATALE 7 APPIA LATO NAPOLI
74108	A QUATTRO DI CARPENTIERO LUCIANO, AGGIO TIZIANA E C. SNC	LT	LATINA	VIA MAMELI 44
74109	SANI ALBERTA	LT	LATINA	PIAZZA ALDO MORO CENTRO COMMERCIALE
74110	TRANI GIOVANNI	LT	FONDI	VIA MARCO POLO 12
74111	APOLLO 11 SRL	LT	LATINA	VIA PIAVE KM 68.800 SNC
74112	RITAROSSO DANIELE	LT	TERRACINA	VIA BOTTASSO 5
74113	LEPINCAR FAI S.R.L.	LT	LATINA	V.LE DELLO STATUTO 24
74114	APOLLO 11 SRL-LT2	LT	LATINA	VIA DON C. TORELLO 59
77201	AGENZIA GEMMA SRL	RM	ROMA	VIA ADIGE 28
77202	AGENZIA TERRACINA	RM	ROMA	VIA SILVIO SPAVENTA 20



77203	AG. DE ANGELIS ANNA	RM	ROMA	VIA DEGLI SCIPIONI 123
77204	GALLIA	RM	ROMA	VIA GALLIA 40/42
77205	AGENZIA SALARIA SRL	RM	ROMA	VIA SALARIA 181-183
77206	AG. PRATICHE AUTO ENNIO IZZO	RM	ROMA	VIA Q. SELLA 59
77207	AG. TORRE MAURA DI SCARANGELLA ROBERTO E FRATELLI SNC	RM	ROMA	VIA DEI COLOMBI 78/A
77208	AGENZIA PALESTRO SRL	RM	ROMA	VIA LIVORNO, 88
77209	AG. ZEPPIERI	RM	VELLETRI	VIA DEI VOLSCI 161
77210	AG ACI ASS.NI DI DI GIROLAMO U. E C. SAS	RM	ROMA	LARGO PANNONIA 25
77211	APOLLO 11	RM	VELLETRI	VIA DEL MATTATOIO 22/26/28
77212	AGENZIA CICERONI SRL	RM	ROMA	VIAG. B VALENTE 11
77213	AG. P.A.M.A.S. SNC DI MARCO SPOSITO	RM	ROMA	VIA ACCADEMIA DEL CIMENTO 105
77214	AGENZIA PARTENOPE 2000 SRL	RM	ROMA	VIA MARCIANISE 5/7
77215	AG. CONSUL AUTO 95 SRL	RM	ROMA	VIA DEI RADIO TELEGRAFISTI 28
77216	AUTOSCUOLE SIGMA SRL	RM	ROMA	V. NOSTRA SIGNORA DI LOURDES 7
77217	AGENZIA APPIA	RM	ROMA	VIA APPIA NUOVA 589
77218	AG. LOMBARDI SRL	RM	ROMA	VIA S. CROCE IN GERUSALEMME 85
77219	M.A. SERVICES SRL	RM	ROMA	VIA TINA PICA 50/54
77220	STUDIO DI CONSULENZA GALLERIA SAS	RM	ROMA	V.LE PALMIRO TOGLIATTI 1608/E
77221	CASTEL SRL	RM	ROMA	VIA RAPAGNANO 34/40
77222	AUTOMOTIVE SERVICE S.R.L.	RM	ROMA	VIA TIBURTINA 1166
77223	APOLLO 11 - SEDE SECONDARIA	RM	VELLETRI	VIA LATA 107/109
77224	AGENZIA TRAFORO	RM	ROMA	VIA RASELLA 42/43
77225	AG. CICCARONE E C. SRL	RM	ROMA	CIRCONVALLAZIONE CORNELIA 293
77226	APOLLO 11 LARIANO	RM	LARIANO	VIA NAPOLI 121-123
77227	ANDREA CLAZZER SRL	RM	POMEZIA	VIA DEI CASTELLI ROMANI 22
77228	AGENZIA ACCA SRL	RM	ROMA	VIA CASTRO DEI VOLSCI 6/8
77229	AG.UNO SRL	RM	ROMA	VIA TELEGONO 20/A
77230	AGENZIA OMNIA SNC	RM	GROTTAFERRATA	VIALE I MAGGIO 5/B
77231	VILLO DI DI FABIO ROSSELLA	RM	SACROFANO	VIA DELLO STADIO 14
77232	AG.MODERNA DI CURRELI MARIA ANTONIETTA	RM	CIVITAVECCHIA	CORSO MARCONI 14A
77233	AG. NEMEA SRL	RM	ROMA	VIA DEL GOLF 6/8
77234	AUTOSCUOLE SIGMA SRL	RM	ROMA	VIA DI MACCHIA SAPONARA 80/A
79401	AGENZIA VIOLA SAS DI MESSINEO SARA E C	VT	TARQUINIA	VIALE IGEA 5
79402	SPRINT CONSULENZA	VT	VITERBO	VIA IGINO GARBINI 100



Automobile Club d'Italia



	AUTOMOBILISTICA SRL			
79403	TAM DI CAMBRIA G. E FEBBRARO M. SNC	VT	VITERBO	VIA VILLANOVA 24
79404	S.C.A. AZZOLINI SRL	VT	VITERBO	VIA F. RICCI 87



A handwritten signature or mark in the bottom right corner of the page.