

GIUNTA REGIONALE DEL LAZIO
.....

ESTRATTO DAL PROCESSO VERBALE DELLA SEDUTA DEL 23 FEB. 1999

23 FEB. 1999

ADDI' 23 FEB. 1999 NELLA SEDE DELLA REGIONE LAZIO, IN VIA CRISTOFORO COLOMBO, 212 SI E' RIUNITA LA GIUNTA REGIONALE, COSI' COSTITUITA:

BADALONI	Pietro	Presidente	GWASCO	Romolo	Assessore
COSENTINO	Lionello	Vice Presidente	FERRARINI	Giovanni	"
AMATI	Martino	Assessore	LUCESANO	Pietro	"
CONRADONIA	Salvatore	"	MARRONI	Angiolo	"
CIOFFARELLI	Francesco	"	META	Michèle	"
FERRARO	Maurizio	"	PIZZUTELLI	Vincenzo	"

ASSISTE IL SEGRETARIO Dott. Saverio Guccione
..... CHIESTE

ASSENTI: CIOFFARELLI, META E PIZZUTELLI.

DELIBERAZIONE N° 128

Oggetto: - Tasse automobilistiche - Approvazione schema di convenzione ACI - Regione Lazio. Cap. 16210 - Es. 1999.



Oggetto: Tasse automobilistiche - approvazione schema di convenzione REGIONE.



REGIONE LAZIO

VISTO l'art. 17 comma 10 della legge 27.12.97 n. 449 che ha trasferito alle Regioni a statuto ordinario dall'1.1.99 la gestione delle tasse automobilistiche;

VISTO il decreto del Ministro delle Finanze del 25.11.98 n. 418 che, nel regolamentare le modalità di gestione delle predette tasse, prevede che le regioni possono ricorrere all'istituto dell'avvalimento per l'esercizio delle funzioni inerenti la gestione del tributo in questione;

VISTO l'art. 21 della legge regionale 21.12.98, n. 57, secondo cui la Regione può affidare con apposita convenzione, per un periodo massimo di tre anni, i servizi di riscossione e di controllo delle tasse automobilistiche all'Automobile Club d'Italia (ACI);

PRESO ATTO che la gestione delle tasse automobilistiche, per la rilevanza del gettito del tributo e per l'ampiezza della base imponibile, richiede mezzi e strutture particolarmente complesse di cui l'Amministrazione regionale non è dotata;

RITENUTO necessario, pertanto, affidare la gestione delle tasse automobilistiche all'Automobile Club d'Italia che ha acquisito nel campo un'esperienza pluriennale, dal momento che ha gestito le tasse automobilistiche per conto del Ministero delle Finanze;

RILEVATO che il pagamento delle tasse automobilistiche è rapportato ad anno per cui è necessario dare alla convenzione con l'ACI cadenza quanto meno annuale; Per tali ragioni la fattispecie rientra nella deroga ai limiti dei dodicesimi consentita dal 2° comma art. 10 della legge regionale del 12 aprile 1977, n. 15

DELIBERA

Di affidare per un periodo di 3 anni fino al 31.12.2001 all'Automobile Club d'Italia i seguenti servizi per la gestione delle tasse automobilistiche: costituzione e gestione del ruolo tributario; costituzione e gestione dell'archivio dei versamenti; controllo di merito; gestione contabile; gestione contenzioso assistenza diretta alla Regione; assistenza agli utenti e riscossione.

Di approvare lo schema di convenzione tra la Regione Lazio e l'Automobile Club d'Italia per l'affidamento dei servizi di riscossione e controllo in materia di tassa automobilistica ai sensi dell'art. 21 della legge regionale n. 57 del 21.12.98 nonché l'allegato tecnico (allegato a) e la proposta economica (allegato b).

Di autorizzare il Presidente della Regione a stipulare la convenzione;

Di autorizzare la spesa annuale di lire 8.684.000.000 più 1.736.800.000 per IVA pari a una spesa complessiva di lire 10.420.800.000 che graverà sul capitolo di spesa 16210 del bilancio di previsione per l'anno 1999, 2000, 2001.

Alla formalizzazione dell'impegno si provvederà al momento della ratifica della convenzione.

IL PRESIDENTE: F.lli. PIETRO BADALONI

IL SEGRETARIO: F.lli. Dott. Saverio GIACCIONE

5 MAR 1999



ALLEG. alla DELIB. N. *428*
DEL *23* FEB. 1999

cu

CONVENZIONE
TRA LA REGIONE LAZIO E L'AUTOMOBILE
CLUB D'ITALIA PER L'AFFIDAMENTO DEI
SERVIZI DI RISCOSSIONE E CONTROLLO IN
MATERIA DI TASSA AUTOMOBILISTICA AI
SENSI DELL'ART. 21 DELLA LEGGE
REGIONALE N°57 DEL 21/12/98

Am



La REGIONE LAZIO, nella persona del Presidente della Giunta Regionale Dott. Pietro Badaloni, a ciò autorizzato con apposita delibera della Giunta Regionale (qui di seguito Regione Lazio) – da una parte –

E

L'AUTOMOBILE CLUB D'ITALIA, nella persona del suo Segretario Generale Dott. Giuseppe Spizuoco (qui di seguito ACI) – dall'altra parte –

PREMESSO CHE

- l'art. 17 della L. n. 449/1997 ha dal 1° gennaio 1999 trasferito alle Regioni le competenze in materia di tasse automobilistiche;
- l'ACI, riconosciuto con L. 20 marzo 1970, n. 75, Ente Pubblico non economico preposto a servizi di pubblico interesse, dispone della struttura territoriale, delle conoscenze ed esperienze in materia di riscossione e controllo delle tasse automobilistiche;
- l'ACI anche attraverso la sua controllata ACINFORMATICA S.p.A. dispone delle conoscenze tecnologiche per l'effettuazione dei servizi oggetto della presente Convenzione avendo, fra l'altro sviluppato un prodotto/servizio denominato EPICA, dettagliatamente descritto nell'allegato A, e che la Regione Lazio dichiara di ben conoscere ritenendolo di propria soddisfazione e che l'ACI si impegna ad attivare presso i propri uffici esattori, dislocati nel territorio Regionale entro e non oltre il 31 maggio dell'anno 1999;

la Regione Lazio intende avvalersi di un Ente Pubblico non economico, in applicazione del disposto dell'art. 2 comma 1 del Regolamento approvato con Decreto del Ministro delle Finanze n.418 del 25.11.98, per i servizi di riscossione e controllo delle tasse automobilistiche regionali e prestazioni



Am₂
Lu *De*

connesse, ai sensi dell'articolo 21 della Legge regionale n° 57 del 21/12/98

TUTTO CIO' PREMESSO LE PARTI, TRA LORO, CONVENGONO

ESPRESSAMENTE

Art. 1 (Premesse, allegati e definizioni)

1 - Le premesse e gli allegati costituiscono parte integrante della presente Convenzione

2 - Nella presente Convenzione salvo che il contesto richieda diversamente, il riferimento a:

a) ACI comprende: l'Automobile Club d'Italia, gli Automobile Club Provinciali e relative Delegazioni dirette ed indirette nonché ACINFORMATICA S.p.A

b) Il termine "soggetti" comprende una persona fisica, un'impresa, una società, un'associazione con o senza personalità giuridica, un ente pubblico o non, una qualsiasi associazione o società di persone o Joint-venture (con o senza personalità giuridica)

Art. 2 (Oggetto)

1 - La Regione Lazio nell'attività di riscossione e controllo delle tasse automobilistiche regionali e prestazioni connesse si avvale dell'ACI, in quanto Ente Pubblico non economico, che si impegna ed obbliga ad eseguire i seguenti servizi con le modalità previste nell'Allegato A, nel rispetto delle esigenze della Regione e dell'utenza.

2 - In particolare l'ACI dovrà:

a) Collaborare alla costituzione dell'archivio regionale delle tasse automobilistiche regionali e gestirlo per conto e nell'interesse della Regione Lazio, provvedendo al suo aggiornamento, ed a rimetterlo nella disponibilità



Handwritten signatures and initials, including a large "Su" and a stylized "D".

della Regione Lazio unica titolare del medesimo archivio. Dovrà essere garantita la compatibilità, sia in fase di costituzione che in fase di aggiornamento, dell'archivio regionale con gli archivi previsti dall'art.5 del Regolamento approvato con Decreto del Ministro delle Finanze n.418 del 25/11/98.

- b) Costituire, gestire e aggiornare per tutta la durata della Convenzione l'archivio dei versamenti, conservarlo per tutta la durata della presente Convenzione, rimetterlo nella disponibilità della Regione Lazio unica titolare dell'archivio medesimo
- c) Effettuare, anche attraverso procedure automatizzate e telematiche, il riscontro ed il controllo di merito sul regolare assolvimento dell'obbligo tributario da parte degli intestatari dei veicoli, autoscali e targhe prova assoggettati al pagamento della tassa sopramdicata
- d) Provvedere alla gestione contabile di tutti gli importi incassati
- e) Garantire alla Regione l'assistenza tecnica, organizzativa e normativa per tutte le attività connesse alle tasse automobilistiche regionali
- f) Collaborare con la Regione nella gestione dei rapporti con l'utenza in sede di contenzioso.
- g) Collaborare con la Regione nei servizi di assistenza agli utenti
- h) Assistere e supportare la Regione nella elaborazione di politiche tributarie connesse alle tasse automobilistiche regionali.
- i) Fornire analisi statistiche degli scenari ambientali connessi alle tasse automobilistiche Regionali.
- j) Predispone la struttura tecnologica ed organizzativa per la riscossione e garantire ad eventuali altri soggetti, dei quali la Regione intenda



Er

CD

servirsi, la connessione telematica con gli archivi regionali. La connessione deve risultare compatibile con gli standard tecnici di ACI e, comunque, con quelli definiti ed adottati dall'AJPA.

k) Riscuotere, attraverso la propria struttura federata ed i propri punti di servizio dislocati sul territorio nazionale e regionale, le tasse automobilistiche regionali ed ogni altro tributo aggiuntivo o sostitutivo di queste, in vigore durante il periodo di validità della presente Convenzione.

Art. 3 (Organizzazione e modalità di espletamento delle attività)

1- L'ACI si impegna ad eseguire i servizi oggetto della presente Convenzione con efficienza, efficacia ed economicità, secondo i principi di trasparenza amministrativa, utilizzando strutture, personale e tecnologie idonee ad assicurare, nell'interesse dell'utente, procedimenti semplici e rapidi.

2 - In particolare per l'espletamento delle attività di cui all'art. 2, l'ACI si avvarrà di personale specializzato espressamente deputato a tali servizi, della propria organizzazione centrale e periferica e di punti di servizio dislocati sul territorio regionale e nazionale nella misura e nei termini di volta in volta ritenuti necessari e comunque in coerenza con i livelli di prestazione indicati nell'allegato A. Inoltre, ferma restando la sua responsabilità nei confronti della Regione per i servizi resi, l'ACI potrà avvalersi della collaborazione degli Automobile Club federati e della loro organizzazione locale, per la corretta applicazione delle disposizioni regolanti la riscossione delle tasse automobilistiche e di tutte le obbligazioni assunte con la presente Convenzione, nonché di ACTINFORMATICA S.p.A. per tutte le attività informatiche e per quelle di assistenza e di consulenza previste nell'oggetto della presente Convenzione.



Handwritten signatures and initials, including a large "Au" and a smaller "Lu".

3 - Anche per far fronte a particolari, momentanee e motivate esigenze nell'esecuzione dei servizi di cui all'art.2, l'ACI è fin d'ora espressamente autorizzato ad avvalersi, oltre che di propri dipendenti o di società del gruppo, di personale di società esterne o di professionisti senza oneri aggiuntivi per la Regione Lazio.

Art. 4 (Controlli, verifiche e convalidazioni)

1 - L'ACI si impegna a favorire le attività di controllo e monitoraggio della Regione concordando di volta in volta specifici controlli da parte del personale Regionale nel rispetto delle rispettive esigenze operative e anche attraverso la fornitura di specifici strumenti di rilevazione automatica delle prestazioni e della qualità dei servizi erogati

2 - La Regione Lazio verifica e convalida preventivamente le procedure e le specifiche operative per il controllo di merito e le comunicazioni agli utenti in sede di contenzioso nell'ambito dell'ordinamento statale e regionale

3 - Per ciascun anno solare, entro il mese di febbraio successivo, l'ACI comunica alla Regione Lazio i risultati dell'attività di recupero svolta in nome e per conto della Regione medesima, dettagliando il numero di notifiche effettuate, l'importo totale richiesto e quello recuperato, nonché il numero di richieste annullate e le relative motivazioni.

Art. 5 (Obblighi a carico dell'ACI - responsabilità)

1 - L'ACI si impegna a mantenere riservati i dati degli archivi e quelli relativi alle attività prestate per la Regione Lazio, nonché tutti quelli di cui verrà in possesso e/o a conoscenza nell'esecuzione del presente contratto, nel rispetto della legge 31 dicembre 1996 n. 675 e successive modificazioni ed integrazioni.



ACI
lu 6 *24*

2 - Le cause di forza maggiore, come definite dal Codice Civile, 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 darne immediata notizia al Dirigente del settore tributi competente, a mezzo fax non appena abbia conoscenza della loro attuazione o programmazione;

3 - L'ACI si impegna a mantenere indenne il personale della Regione Lazio, responsabile del trattamento dei dati nell'esercizio delle proprie funzioni, dalle conseguenze di ogni sanzione, azione, ricorso e domanda conformati o promossi nei suoi confronti dal Garante per il trattamento dei dati personali, dall'Autorità Giudiziaria e dagli interessati del trattamento, dovute al mancato rispetto della normativa da parte dell'ACI medesimo

4 - L'ACI sarà responsabile per danni che costituiscano conseguenza immediata e diretta dei propri comportamenti determinati da colpa grave o dolo e dell'inesatto adempimento delle prestazioni ai sensi dell'art. 1218 del c.c. La Regione Lazio si riserva, altresì, di sospendere il pagamento del 12% dovuto nel periodo in oggetto fino al ripristino delle garanzie contrattuali.

Articolo 6 (Modalità di riversamento delle somme incassate dalle Delegazioni ACI)

1. Le somme direttamente riscosse dall'ACI sono riversate alla Regione Lazio su conto corrente postale o sul conto del tesoriere non oltre il terzo giorno successivo non festivo a quello dell'avvenuto incasso.

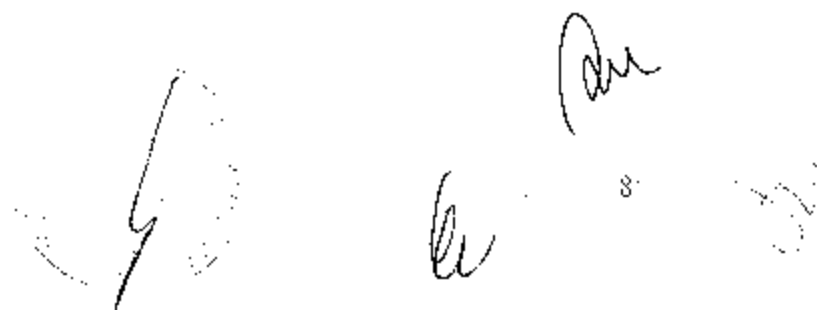
2. In caso di ritardo nei versamenti di cui al comma precedente, non giustificato da cause di forza maggiore, l'ACI è tenuto a corrispondere, per ogni giorno di ritardo, una penalità pari all'interesse calcolato al tasso legale, maggiorato di 8 punti percentuali, con maturazione giorno per giorno



Lu *Am*

Art. 7 (Obblighi a carico della Regione - Responsabilità)

- 1 - La Regione Lazio nell'avvalersi dell'ACI si impegna a predisporre le condizioni di migliore esecuzione dei servizi con l'adeguato standard di qualità e pertanto a far pervenire tempestivamente all'ACI tutti i documenti, le autorizzazioni e deleghe a ciò necessarie, ivi comprese quelle previste dalla L. n. 675/96 e successive modificazioni ed integrazioni. A tal fine metterà a disposizione un proprio ufficio di riferimento e provvederà a designare un proprio responsabile che dovrà relazionarsi con le strutture dell'ACI e assicurare anche quanto previsto al successivo comma 2.
- 2 - La Regione Lazio garantisce, anche mediante idonei strumenti organizzativi reperibili nell'ordinamento statale e regionale, la fornitura e la qualità dei dati necessari allo svolgimento dei servizi di riscossione e controllo di merito. L'ACI, in tal caso, verifica la correttezza dei dati ed entro 30 giorni successivi comunica alla Regione le eventuali anomalie riscontrate.
- 3 - Nell'ipotesi di modifiche normative che determinino variazioni nell'erogazione dei servizi in oggetto, la Regione Lazio concorderà con l'ACI tempi e modalità di adeguamento delle procedure organizzative ed informatiche, predefinendo altresì, anche nell'interesse dell'utenza, gli aspetti interpretativi ed applicativi delle nuove norme entrate in vigore.
- 4 - I dati presenti nell'archivio regionale e quelli raccolti in funzione dei servizi in oggetto della presente Convenzione sono di proprietà della Regione. A tal fine, con la sottoscrizione della presente Convenzione la Regione Lazio, in qualità di titolare dei trattamenti ai sensi della L. n. 675/1996, nomina l'ACI responsabile del trattamento dei dati personali affidatigli ai sensi dell'art. 2 della presente Convenzione.



The bottom of the page contains several handwritten signatures and stamps. On the left, there is a large, stylized signature. To its right, there is a smaller signature. Further right, there is a signature that appears to be 'Am'. Below these signatures, there are some faint, illegible markings and a small number '8'.

5 - La Regione Lazio si impegna a mantenere indenne il personale dell'ACI, responsabile del trattamento dei dati nell'esercizio delle proprie funzioni, dalle conseguenze di ogni sanzione, azione, ricorso e domanda comminati o promossi nei suoi confronti dal Garante per il trattamento dei dati personali, dall'Autorità Giudiziaria e dagli interessati del trattamento, dovute al mancato rispetto della normativa da parte della Regione medesima.

Art. 8 (Corrispettivi e rimborso dei costi)

1 - Per la prestazione dei servizi di cui all'art. 2, comma 2, lett. a), b), c), d), e), f), g), h) i) j) garantiti dall'ACI a norma della presente Convenzione, viene riconosciuto all'ACI un importo forfettario annuale nella misura di LIT 8.584.000,000 (ottomiliardiscicentottantaquattromilioni) più IVA a titolo di rimborso dei costi sostenuti, dettagliatamente descritti nell'allegato B.

2 - Per la prestazione dei servizi di cui all'art. 2, comma 2, lett. k) garantiti dall'ACI a norma della presente Convenzione, viene riconosciuto all'ACI un importo, a titolo di rimborso dei costi sostenuti, pari a lire 2.000 esenti da IVA per ciascuna operazione effettuata. Tali somme dovranno essere versate contestualmente dall'utente al momento dell'esazione.

3 - Le somme di cui al comma 1 non comprendono i costi per la notifica delle comunicazioni agli utenti necessarie per l'espletamento del servizio di cui all'art. 2, comma 2, lett. f) della presente Convenzione. Tali costi, qualora sostenuti dall'ACI, verranno calcolati e rendicontati dall'ACI medesima mensilmente e rimborsati dalla Regione Lazio entro 90 giorni dal ricevimento di tali rendiconti.

4 - La Regione Lazio corrisponderà mensilmente all'ACI una somma pari ad 1/12 di quanto previsto al comma 1. Gli importi sono corrisposti entro 90



ku

Am

h

giorni dal ricevimento della fattura.

5 - Tutti i versamenti dovuti dalla Regione Lazio a norma dei commi precedenti saranno eseguiti mediante accredito sul conto corrente postale intestato all'ACI che sarà comunicato alla Regione entro 30 gg dalla stipula della presente Convenzione.

Art. 9 (Servizi aggiuntivi - ampliamento, riduzione, introduzione e sostituzione delle prestazioni)

1 - Per ogni ulteriore adempimento da espletarsi dall'ACI, a qualsiasi titolo disposto, non previsto dalla presente Convenzione e, comunque, direttamente o indirettamente riferibile alle attività oggetto della stessa che comporti oneri aggiuntivi a carico dell'ACI le parti dovranno concordare i tempi, le modalità, le procedure di attuazione, nonché i relativi rimborsi.

2 - A sua volta l'ACI potrà introdurre, in accordo con la Regione e senza oneri aggiuntivi, nuovi servizi ovvero sostituire un programma o una procedura con un'altra identica per finalità e qualitativamente migliore, o apportare modifiche a quelle esistenti. L'introduzione di nuovi programmi o procedure, aggiuntivi o sostitutivi dei precedenti, e le modifiche dovranno comunque garantire funzioni e utilità almeno pari a quelle precedenti per quantità, qualità, tipologia e tempi.

Art. 10 (Proprietà dei mezzi e programmi - Licenze d'uso)

1 - Tutti i mezzi hardware ed i programmi applicativi (software) attuali e futuri che l'ACI metterà a disposizione per l'esecuzione dei servizi di cui all'art. 2, comma 2, della presente Convenzione, sono e resteranno di sua esclusiva proprietà, così come tutte le procedure, automatizzate e non, utilizzate per la resa dei servizi, salvo facoltà di acquisto in licenza d'uso dei



10

programmi applicativi da parte della Regione Lazio, a condizioni da concordarsi entro un anno dalla stipula della presente Convenzione.

2 - Eventuali programmi di proprietà dell'ACI che dovessero essere installati su elaboratori di proprietà della Regione Lazio o 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.

Art. 11 (Entrata in vigore, durata e ambito di applicazione)

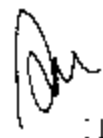
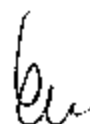
1 - La presente Convenzione ha inizio a tutti gli effetti a partire dal 1° gennaio 1999 ed è valida sino al 31 dicembre 2001

2 - Le norme della presente Convenzione si applicano anche ai tributi che dovessero essere istituiti in luogo di quelli regolamentati con la medesima, purché comparibili con i servizi previsti nella presente Convenzione

3 - La volontà di rinnovo per i successivi periodi dovrà essere comunicata per iscritto dalla Regione Lazio almeno 6 mesi prima della scadenza della Convenzione. Trascorso infruttuosamente tale periodo l'ACI dovrà comunque garantire alla Regione Lazio la propria collaborazione, per tutte le azioni relative ai periodi di imposta la cui gestione è regolamentata dalla presente Convenzione ed è obbligata a restituire alla Regione Lazio tutti gli archivi inerenti la presente Convenzione giacenti presso di essa nonché a distruggere eventuali copie di archivio ed alla defrazione delle partite tributarie ancora pendenti.

Art. 12 (Norme finali)

1 - Per la presente Convenzione non vi è obbligo di registrazione ai sensi dell'art. 5 della tabella allegata al Testo Unico dell'imposta di registro, approvata con DPR 26/4/1986 n° 131, per quanto riguarda l'attività di



riscossione, e dell'art. 5 dello stesso Testo Unico per le restanti attività contemplate nell'art. 2 della Convenzione medesima

Fatta, letta e sottoscritta in..... li.....

PER L'AUTOMOBILE CLUB D'ITALIA

PER LA REGIONE LAZIO

IL SEGRETARIO GENERALE

IL PRESIDENTE

DOTT. GIUSEPPE SPIZUOCO

DOTT. PIETRO BADALONI



Lu *Am* 12 *Di*

ALLEG. alla DELIB. N. 928
DEL 23 FEB. 1996 *Luigi Di*

ALLEGATO A

(allegato tecnico)

ALLA CONVENZIONE TRA
LA REGIONE LAZIO E L'AUTOMOBILE CLUB D'ITALIA
PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI
RISCOSSIONE E CONTROLLO
IN MATERIA DI TASSA AUTOMOBILISTICA





ARGOMENTI TRATTATI

0. INTRODUZIONE.....	3
1. COSTITUZIONE E GESTIONE DEL ARCHIVIO REGIONALE.....	4
2. COSTITUZIONE E GESTIONE DELL'ARCHIVIO DEI VERSAMENTI.....	10
3. CONTROLLO DI MERITO.....	14
3.1 CONTROLLO DI MERITO.....	15
3.2 ESITI DEL CONTROLLO.....	15
4. GESTIONE CONTABILE.....	18
5. ASSISTENZA DIRETTA ALLA REGIONE.....	23
5.1 REFERENTE REGIONALE.....	25
5.2 TUTORE REGIONALE.....	25
5.3 ASSISTENZA TECNICO - ORGANIZZATIVA.....	25
5.4 ASSISTENZA NORMATIVA.....	25
6. GESTIONE DEI RAPPORTI CON L'UTENZA IN SEDE DI CONTENZIOSO.....	27
7. GESTIONE DEI SERVIZI DI ASSISTENZA AGLI UTENTI.....	31
7.1 ASSISTENZA TELEFONICA.....	32
7.2 SERVIZIO ASSISTENZA CON ATTIVAZIONE CASELLA POSTALE, CASELLA DI POSTA ELETTRONICA, FAX.....	32
7.3 ASSISTENZA PERIFERICA.....	32
8. ASSISTENZA ALLE POLITICHE TRIBUTARIE.....	36
9. ANALISI DEGLI SCENARI AMBIENTALI.....	39
10. RISCOSSIONE.....	42
10.1 EPICA.....	42
10.1.1 Riscossione tramite Internet.....	42
10.1.2 Riscossione tramite postazioni mobili senza operatore.....	42



0. INTRODUZIONE

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 la riscossione sarà effettuata mediante le procedure del progetto EPICA.

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. COSTITUZIONE E GESTIONE DELL'ARCHIVIO REGIONALE

L'archivio regionale è l'elenco dei veicoli, degli autoscafi e delle targhe prova soggetti al pagamento delle tasse automobilistiche.

I dati raccolti nel archivio 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.

L'archivio regionale è di proprietà della Regione Lazio che si avvale dell'ACI per la sua costituzione e gestione ed è continuamente aggiornato dall'ACI sulla base delle informazioni desunte dal PRA.

L'archivio regionale risiede presso il sistema informativo dell'ACI.

Le informazioni necessarie all'aggiornamento del archivio non presenti sul PRA sono periodicamente fornite in formato magnetico dalla Regione.

Ai fini dell'aggiornamento dell'archivio regionale, 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 EPICA, dai Delegati ACI.

I dati necessari alla costituzione dell'archivio e le relative fonti sono illustrati nella tabella A.

TABELLA A

		MCTC	Regione	Maria M.nte	M Interni	M. Finanze			
FONTE	PRA	Archivio Centrale Tasse Automobilistiche				Conces sionari	Fisc. Epica	Utente	
DATI/EVENTI veicoli									
Targa									
Intestatario									
Disponibilità									
Residenza									
Elementi fiscali									
Var. elementi fiscali									
Variazione residenza									
DATI/EVENTI autoscafi									
Schede tecniche									
Intestatario/Disponibilità									
DATI/EVENTI targhe prova									
Schede tecniche									
Titolare/Disponibilità									

DATI/EVENTI esenzioni

Giacenze rivenditori								
Auto storiche								
Servizi esenti								
Temp. esportazione								
Corpo diplomatico								
Protezione civile								
Disabili								

La Regione fornisce l'elenco dei soggetti residenti nell'ambito del proprio territorio, qualora disponibile, per garantire una migliore rispondenza tra l'Archivio Regionale ed effettive titolarità del tributo.

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

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

Le attività di acquisizione e bonifica di dati trasmessi in formato diverso sono considerati come servizio accessorio.

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

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 Archivio Tassa Auto Regionale

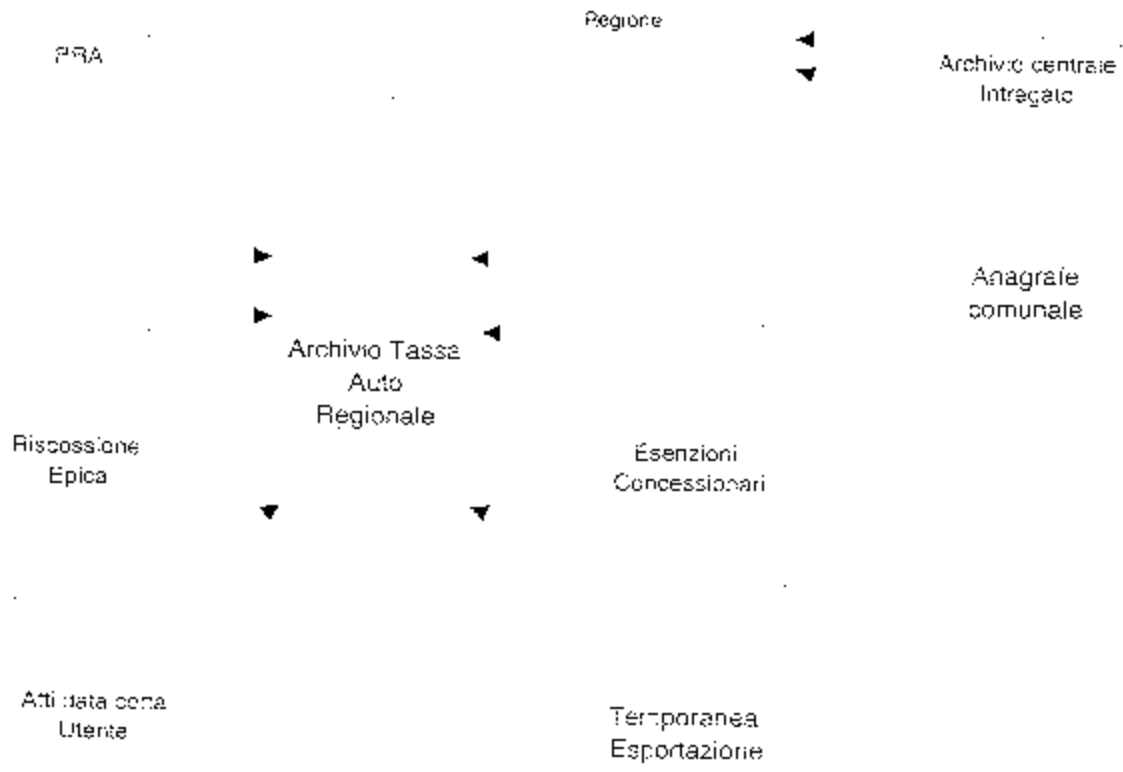


Tabella attività processo Gestione Archivio regionale

Sottoprocessi	Attività	Frequenza	Risultati	Descrizione attività
1. Acquisizione dati archivio regionale da archivio nazionale	1. Ricezione dati	Mensile	Archivio di lavoro BDR	Acquisizione dati dei veicoli intestati a residenti nella Regione dall'archivio nazionale dei veicoli.
	2. Controllo di qualità	Mensile	Report	Verifica della qualità del processo secondo i parametri definiti.
	3. Costituzione banca dati regionale (BLIF)	Mensile	BDR	Costituzione della BDR e realizzazione delle procedure di gestione, consultazione e aggiornamento.
2. Acquisizione dati PRA	1. Trasmissione dati	Giornaliera	Posizione aggiornata	Trasmissione on line dei dati relativi alle formalità PRA aventi ad oggetto veicoli intestati a residenti nella Regione.
	2. Ricezione dati	Giornaliera	BDR	Acquisizione on line dei dati relativi alle formalità PRA aventi ad oggetto veicoli intestati a residenti nella Regione.
	3. Controllo di qualità	Giornaliera	Report	Verifica della qualità del processo secondo i parametri definiti.
	4. Integrazione BDR	Settimanale	BDR	Aggiornamento della BDR sulla base dei dati contenuti nella formalità.
3. Acquisizione dati Concessionari Auto	1. Ricezione tabella esenzioni	Quadrimestrale	Protocollo	Gli elenchi dei veicoli pres. in carico dai concessionari per la rivendita vengono trasmessi all'ACI e da questa ricevuti e protocollati.
	2. Acquisizione dati in magnetico	Quadrimestrale	Archivio esenzioni concessionari	L'ACI dopo la verifica formale dei documenti procede alle acquisizioni dei dati.
	3. Controllo di qualità	Quadrimestrale	Report	Verifica della qualità del processo secondo i parametri definiti.
	4. Integrazione BDR	Quadrimestrale	BDR	Aggiornamento della BDR sulla base dei dati contenuti negli elenchi di presa in carico.
4. Acquisizione dati da riscossione	1. Ricezione dati	Giornaliera	Archivio di lavoro contabile	Aggiornamento dell'archivio sulla base dei dati modificati in fase di riscossione e validati mediante la procedura 2.2.3.
	2. Controllo di qualità	Giornaliera	Report	Controllo qualitativo e contabile dei dati ricevuti.
	3. Integrazione BDR	Giornaliera	BDR	Aggiornamento della BDR sulla base dei dati riscontrati in sede di riscossione. Predecessore 2.2.3.
5. Acquisizione dati atti di data certa (art. 94 cds)	1. Acquisizione dati in magnetico	Tempo reale	Archivio atti	Acquisizione manuale dei dati fiscali rilevati dagli atti di data certa inviati o esposti dagli Utenti.
	2. Controllo di qualità	Settimanale	Report	Controllo di idoneità del documento ad essere considerato atto di data certa.
	3. Integrazione BDR	Settimanale	BDR	Le eventuali correzioni vengono integrate nella Banca Dati Regionale.
	4. Ricezione dati atti di data certa acquisiti dalla Regione	-	Posizione aggiornata	Sono ricevuti in formato magnetico ed acquisiti al Archivio Regionale i dati relativi alle posizioni tributarie aggiornate dalla stessa Regione sulla base degli atti di data certa trasmessi dagli utenti.
	5. Ricezione e archiviazione documentazione	-	Archivio cartaceo	Sono ricevuti gli atti di data certa utilizzati dalla Regione per l'aggiornamento del Archivio Regionale. Presso ACI è costituito il relativo l'archivio cartaceo.
6. Costituzione Archivio regionale	1. Costituzione archivio	Giornaliera	Archivio Regionale delle Tasse Automobilistiche	Costituzione dell'archivio Regionale delle Tasse Automobilistiche da utilizzarsi per la riscossione in ambiente Epica ed il controllo di merito.
	2. Aggiornamento	G/M/Q	Posizione aggiornata	Ordinaria attività di aggiornamento del Archivio Tasse.



Am



Sottoprocessi	Attività	Frequenza	Risultati	Descrizione attività
7. Aggiornamento Archivio Nazionale Veicoli	1. Trasmissione dati	Mensile	Relazione aggiornata	Ogni mese ACI provvede per conto della Regione ad aggiornare l'Archivio Nazionale dei Veicoli con i dati presenti sul Archivio Regionale modificati o aggiunti rispetto ai dati di cui all'archivio costituito con l'attività 1.1.3. (Predecessore 1.1.3 - 1.2.4 - 1.3.4 - 1.5.3 - 1.5.2)
8. Coordinamento e controllo attività del Sistema Informativo	1. Coordinamento e monitoraggio	Gior. a settimana	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.

Handwritten signature

Tabella Prodotti/Funzioni erogati alla Regione

Prodotto	Funzioni	Descrizione funzioni
1. ARCHIVIO REGIONALE	1 Consultazione	Chiavi di ricerca: Targa, Nome Cognome e data di nascita, Telaio.
	2 Aggiornamento	Abilitazione con parola chiave rilasciata dal gestore del Archivio. L'aggiornamento è causato con l'inserimento del codice giustificativo della fonte dei dati (atto data certa, carta di circolazione, autocertificazione ove ammessa, certificato di proprietà, rinuncia all'eredità, certificato di morte, portatore di handicap, esenzione concessionari, auto storica ecc..)
	3 Stampa	Stampa della videata.

2. 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
- Ente beneficiario (o provincia di residenza dell'intestatario)
- Progressivo versamento
- Codice fiscale dell'intestatario del veicolo (solo per i versamenti effettuati con ccp)
- N° Conto Corrente

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

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

Le attività di acquisizione e bonifica di dati trasmessi in formato diverso, esclusi quelli concernenti i versamenti postali, sono considerati come servizio accessorio.

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



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





Tabella attività processo Costituzione e gestione dell'archivio dei versamenti

2. PROCESSO - COSTITUZIONE E GESTIONE DELL'ARCHIVIO DEI VERSAMENTI				
Sottoprocessi	Attività	Frequenza	Risultati	Descrizione attività
1. Acquisizione versamenti EPICA ACI	1. Ricezione dati	Tempo reale	Archivio di lavoro versamenti Epica ACI	I dati relativi ad ogni singola operazione di incasso vengono trasmessi al CED contestualmente alla chiusura della transazione.
	2. Controllo di qualità	Giornaliera	Report	Verifica della qualità del processo secondo i parametri definiti.
	3. Validazione modifiche	Mensile	Aggiornamento archivio	I dati modificati in sede di riscossione su richiesta del versante vengono verificati con i dati presenti sull'archivio nazionale dei veicoli e, ove necessario, con l'amministrazione tenutaria dei registri di immatricolazione.
	4. Popolamento archivio versamenti	Giornaliera	Posizione tributaria aggiornata	I dati dei versamenti Epica ACI dopo la bonifica vengono fatti confluire nell'archivio dei versamenti, ordinato per anno.
2. Acquisizione versamenti EPICA altri	1. Ricezione dati	Tempo reale	Archivio di lavoro versamenti Epica altri	I dati relativi ad ogni singola operazione di incasso vengono trasmessi al CED contestualmente alla chiusura della transazione.
	2. Controllo di qualità	Giornaliera	Report	Verifica della qualità del processo secondo i parametri definiti.
	3. Validazione modifiche	Giornaliera	Aggiornamento archivio	I dati modificati in sede di riscossione su richiesta del versante vengono verificati con i dati presenti sull'archivio nazionale dei veicoli e, ove necessario, con l'amministrazione tenutaria dei registri di immatricolazione.
	4. Popolamento archivio versamenti	Giornaliera	Posizione tributaria aggiornata	I dati dei versamenti Epica ACI dopo la bonifica vengono fatti confluire nell'archivio dei versamenti, ordinato per anno.
3. Acquisizione versamenti postali	1. Ricezione certificati di addebitamento e liste analitiche	Giornaliera	Protocollo	La documentazione relativa alle operazioni di incasso (certificati di accreditamento o lista analitica) viene protocollata e posta in carico dall'Ufficio AcI competente.
	2. Riscontro formale dei certificati e delle liste analitiche	Giornaliera	Testa pacco Nota di richiesta o l'EPI	Tutti i certificati di accreditamento vengono raggruppati in mazzette da 180 pezzi contraddati da testa pacco riportante tutti i dati contabili della mazzetta. Le mazzette vengono poi raggruppate per giornata di accredito e per Ufficio accantonate.
	3. Acquisizione dati in magnetico	Mensile	Archivio magnetico dei versamenti postali	I certificati di accreditamento sono progressivi e microfilmati e dati relativi acquisiti in magnetico.
	4. Controllo di qualità	Mensile	Report	Verifica della qualità del processo secondo i parametri definiti.
	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 riscontrate con i dati di riepilogo dei testa pacco (vedi attività 2). Le squadrature sono segnalate in un apposito report.
	8. Riscontro con EPI	Mensile	Giustificativi EPI	Richiesta ad EPI dei giustificativi delle squadrature.
	9. Popolamento archivio versamenti	Mensile	Posizione tributaria aggiornata	I dati dei versamenti Epica ACI dopo la bonifica vengono fatti confluire nell'archivio dei versamenti, ordinato per anno.





2. PROCESSO - COSTITUZIONE E GESTIONE DELL'ARCHIVIO DEI VERSAMENTI				
Sottoprocessi	Attività	Frequenza	Risultati	Descrizione attività
4. Acquisizione versamenti tabaccai	1. Acquisizione dati magnetici	Da definire	Aggiornamento archivio dei versamenti	Acquisizione dei dati relativi ai versamenti effettuati dai tabaccai ai sensi delle legge 449/97.
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.
6. Costituzione archivio versamenti	1. Costituzione archivio versamenti	Annuale	Archivio magnetico	Viene costituita la base dati con tutte le informazioni acquisite dai versamenti o in sede di riscossione EPLCA.
	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.
7. Aggiornamento archivio nazionale dei veicoli	1. Trasmissione dati	Mensile	Archivio aggiornato	Ordinaria attività di aggiornamento dell'archivio nazionale dei veicoli.





Tabella Prodotti/Funzioni erogati alla Regione

Prodotto	Funzioni	Descrizione funzioni
1. ARCHIVIO VERSAMENTI	1. Consultazione	L'archivio è ordinato per anno. Chiavi di ricerca: Targa, Nome Cognome (solo per i versamenti privi di targa), Telaio (solo per i ciclomotori), Progressivo versamento (solo riscossioni Epica o Dirette), Data, importo, n° di DMT. L'archivio contiene i versamenti effettuati a termini di legge, in fase di contenzioso ed in regime di sanatoria. Nell'archivio sono evidenziati i versamenti oggetto di provvedimento di rimborso totale o parziale.
	2. Stampa	Stampa della videata.

3. CONTROLLO DI MERITO

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 dell'archivio tributario.

3.1 Controllo di merito

Il controllo di merito si svolge in due fasi.

I fase

Controllo in presenza di versamento.

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

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

Con la procedura EPICA (riscossione intelligente) il controllo è contestuale al momento del pagamento da parte dell'utente.

II fase

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 decorre 90 giorni dal termine ultimo di pagamento.

3.2 Esiti del controllo

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

- versamento regolare
- versamento irregolare (ritardato o insufficiente)
- versamento eccedente
- versamento fuori regione
- versamento omesso

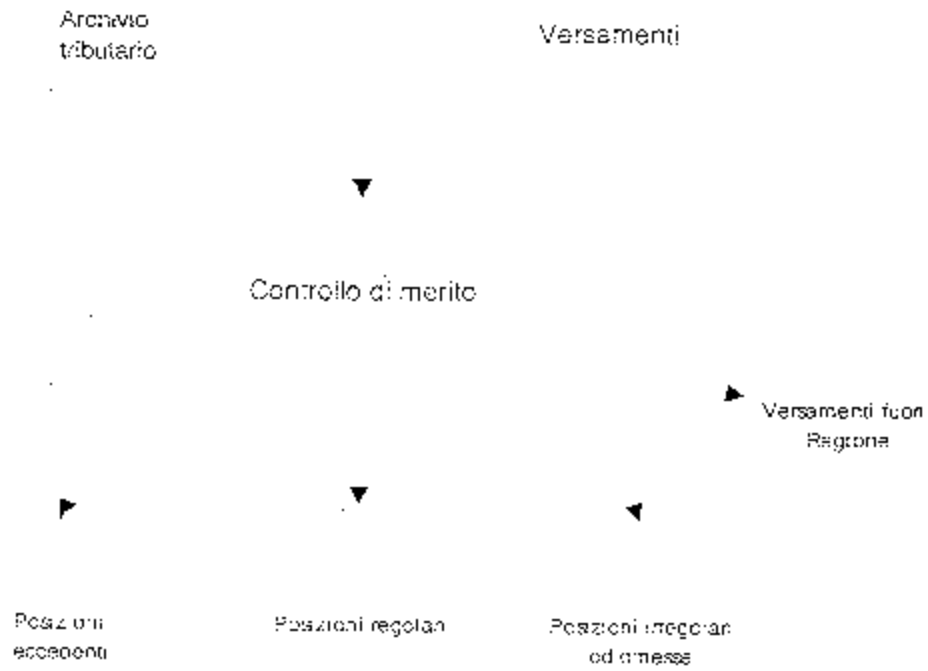
Nelle ipotesi di "versamento fuori Regione" (versamento effettuato su un c.c.p. di una Regione diversa da quella di residenza alla data di insorgenza dell'obbligo) la procedura procede alla segnalazione alle Regioni interessate della somma da stornare e dei dati del veicolo concernenti la targa, il nominativo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

Per le riscossioni effettuate con sistemi informatizzati collegati alla rete ACI, il controllo di merito è effettuato in tempo reale. Per le riscossioni effettuate con sistemi informatizzati estranei alla rete 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.





Input ed output del processo "Controllo di merito".



Am



Tabella attività processo Controllo di merito

Sotto processi	Attività	Frequenza	Risultati	Descrizione attività
1. Costituzione archivio tributario regionale	1. Abbinamento archivio Archivio Regionale con archivio versamenti	Trimestrale	Archivio di lavoro	Viene costituito l'archivio di lavoro per le procedure di controllo di merito. Tale archivio è utilizzato per le transazioni in ambiente Edica. (Predecessori 1.6.1, 2.5.1)
	2. Controllo di qualità	Trimestrale	Report	Verifica della qualità del processo secondo i parametri definiti.
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. Specifiche funzionali	Come sopra	Specifiche funzionali	Specifiche per la realizzazione e l'aggiornamento delle procedure automatizzate.
	3. Aggiornamento procedure	Come sopra	Procedura	Definizione delle specifiche tecniche, scrittura delle procedure e realizzazione della procedura
	4. Collaudo procedure	Come sopra	Verbale di collaudo	L'attività di collaudo è condotta secondo metodologie standard
	5. Generazione del tariffario regionale	Annuale	Tarifario	Generazione delle tariffe, su carta e magnetico, per categoria o codice tariffa, potenza fiscale e mes. (attività condivisa con 9.1.4 e subordinata ad esito positivo attività 9.1.5)
	6. Controllo di merito EPICA	Tempo reale	Esito posizione	Attivazione della procedura di controllo di merito prima del calcolo importi della procedura di riscossione (predecessore 1.6.1, 3.1.1, 3.2.1).
	7. Controllo di merito versamenti postali	Mensile	Esito posizione	Attivazione della procedura di controllo di merito previa acquisizione in magnetico dei versamenti. (predecessore 1.6.1, 2.3.8, 3.1.1, 3.2.1)
	8. 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.
	9. 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.
	10. 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.
	11. 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.
	12. Controllo qualità archivi	Mensile	Report	Verifica della qualità del processo secondo i parametri definiti.
3. Costituzione archivio esiti	1. Costituzione archivio	Trimestrale	Archivio magnetico	Gli esiti del controllo di merito confluiscono in un unico archivio. Vengono realizzate le procedure di consultazione e estrazione dati
	2. Aggiornamento	Giornaliero/Periodico	Posizione aggiornata	L'archivio degli esiti è costantemente aggiornato con i dati provenienti dall'attività di assistenza agli utenti 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.



Tabella Prodotti/Funzioni erogati alla Regione

Prodotto	Funzioni	Descrizione funzioni
1. ARCHIVIO POSIZIONI REGOLARI	1. Consultazione	L'archivio è ordinato per anno. Chiavi di ricerca: Targa, Nome Cognome e data di nascita.
	2. Aggiornamento	
	3. Stampa	Stampa della videata.
2. ARCHIVIO POSIZIONI IRRREGOLARI	1. Consultazione	L'archivio è ordinato per anno. Chiavi di ricerca: Targa, Nome Cognome e data di nascita.
	2. Aggiornamento	
	3. Stampa	Stampa della videata.
3. ARCHIVIO POSIZIONI ECCEDENTI	1. Consultazione	L'archivio è ordinato per anno. Chiavi di ricerca: Targa, Nome Cognome e data di nascita.
	2. Aggiornamento	
	3. Stampa	Stampa della videata.
4. ARCHIVIO VERSAMENTI FUORI REGIONE	1. Consultazione	L'archivio è ordinato per numero di conto, giornata, mese e anno contabile. Chiavi di ricerca: targa, anagrafico (solo per i versamenti privi di targa), n° versamento (solo versamenti Epica), identificativo versamento (OMT, data, importo).
	2. Elaborazione	Elaborazioni per regione di competenza, provincia in cui è stato effettuato il versamento.
	3. Stampa	Stampa della videata. Stampa delle elaborazioni.



4. GESTIONE CONTABILE

Tutte le somme incassate a titolo di tasse automobilistiche confluiscono su conti correnti postali o bancari intestati alla Regione.

Le somme incassate tramite i sistemi connessi alla rete ACI sono riscontrate e contabilizzate in tempo reale.

Le somme incassate tramite circuito postale e bancario (bancomat, domiciliazione bancaria, contante) sui conti correnti intestati alla Regione e presso le altre strutture che utilizzano sistemi di riscossione e contabilizzazione informatica sono riscontrate e contabilizzate entro 3/5 gg. dalla data di ricezione del versamento in forma magnetica.

E' previsto il monitoraggio giornaliero dei punti di riscossione informatizzati estranei alla rete ACI nei limiti delle prestazioni garantite dalle strutture abilitate alla riscossione, ed il monitoraggio in tempo reale dei punti di accesso alla riscossione collegati alla rete ACI.

Le operazioni contabili sono effettuate contestualmente al controllo di merito.

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, contenenti i dati relativi:

1. alle operazioni effettuate
2. agli importi incassati
3. alle operazioni annullate
4. alle somme stornate ad altri beneficiari
5. alle somme di competenza versate su altri c.c.p. Regionali

Tutti i documenti contabili sono resi disponibili in rete o in formato magnetico.



Input ed output del processo "Gestione contabile"

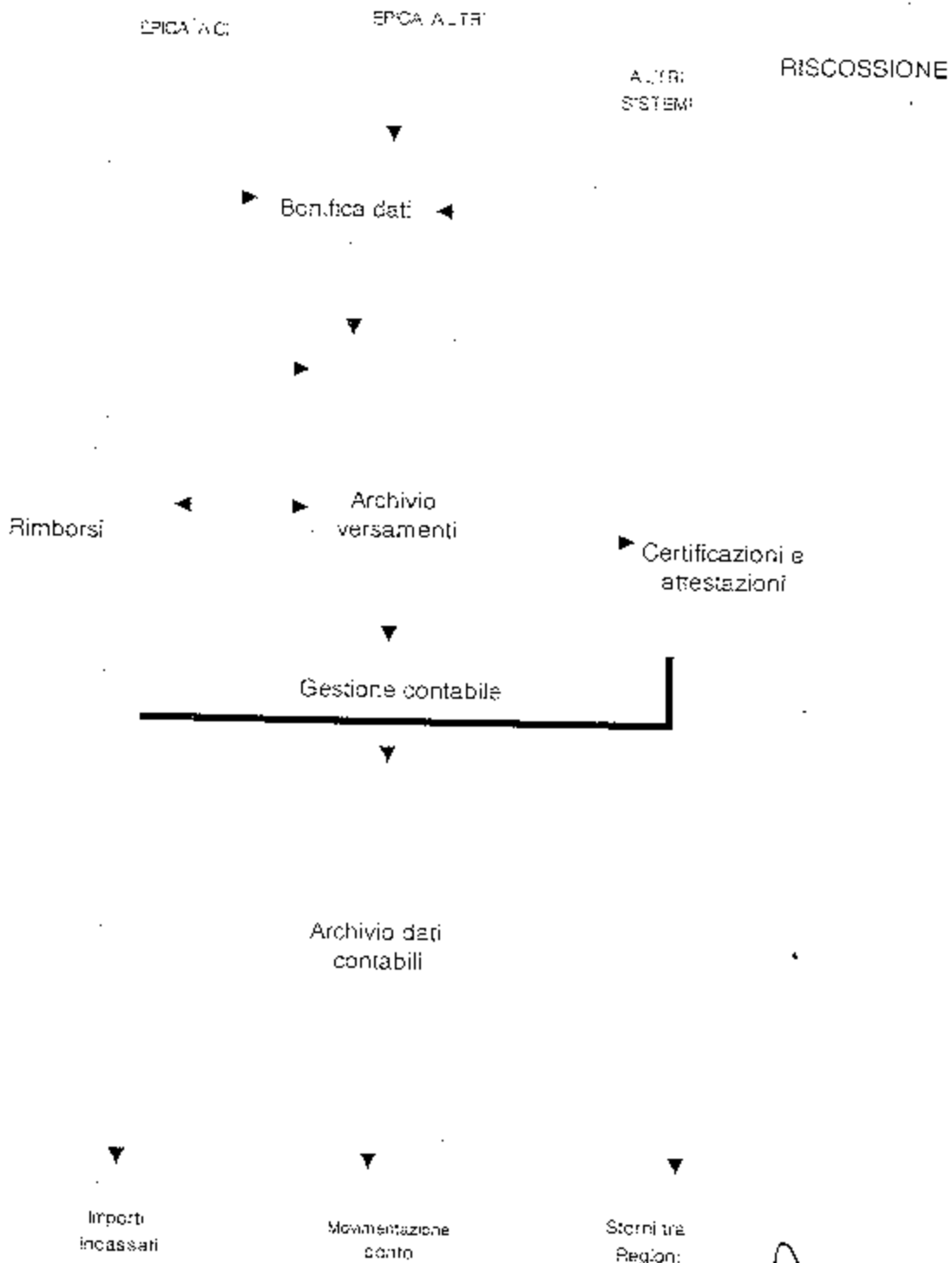


Tabella attività processo Gestione contabile

Sotto processi	Attività	Frequenza	Risultati	Descrizione attività
1. Costituzione archivio contabile Regionale	1. Ricezione dei versamenti postali o bancari uffici delegati alla riscossione	Giornaliera	Protocollo	I certificati di allibramento e le ricevute bancarie dei versamenti effettuati dai Delegati per le somme giornalmente incassate, vengono presi in carico dall'Ufficio protocollo
	2. Acquisizione dei versamenti postali o bancari uffici delegati alla riscossione	Giornaliera	Archivio versamenti riscossione Uffici Delegati	I dati contenuti nei documenti postali e bancari vengono acquisiti in formato magnetico.
	3. Controllo di qualità	Giornaliera	Report	Verifica della qualità del processo secondo parametri definiti.
	4. Bonifica dati	Giornaliera	Versamento bonificato	I dati acquisiti in magnetico vengono assoggettati a controllo formato automatico. Le segnalazioni di incongruenza vengono riscontrate sui documenti originali e, in caso di errore di acquisizione, si procede alla bonifica del versamento.
	5. Comunicazione esito riscontro alla Regione	Mensile	Prospetto contabile	Trasmissione alla Regione del prospetto contabile contenente, per ciascun Ufficio Conto della Poste Italiane SpA, i dati relativi alle operazioni di riscatto effettuate mettendo a raffronto i dati delle singole operazioni di versamento con i dati relativi agli addebiti effettuati dal relativo Ufficio Postale sul conto corrente Regionale. I dati sono ordinati per Ufficio Conto, data di accredito. In allegato è fornito un riepilogo mensile regionale con i singoli accrediti effettuati da ciascun Ufficio conto sul conto corrente Regionale.
2. Risconto contabile versamenti Epica ACI ed altri	1. Raggruppamento dei versamenti bollo auto per giornata ed ufficio accettante	Giornaliera	Archivio di lavoro	Viene costituito l'archivio magnetico dei versamenti Epica raggruppati per giornata contabile ed Ufficio accettante.
	2. Risconto contabile per giornata e delegazione	Giornaliera	Tabulato risconti	Risconto contabile tra le somme incassate giornalmente presso i delegati e gli importi versati sia presso gli uffici postali che presso le banche.
	3. Comunicazione esito riscontro alla Regione	Mensile	Prospetto contabile	Trasmissione alla Regione del prospetto contabile contenente i dati relativi alle operazioni di incasso dei soggetti delegati alla riscossione messi a raffronto con i dati relativi ai versamenti effettuati sul conto corrente regionale. I dati sono ordinati per Ufficio Esetore, Giornata contabile. In allegato è fornito un riepilogo mensile regionale con dettaglio di giornata.
3. Risconto contabile versamenti Tabaccai	1. Raggruppamento dei versamenti bollo auto per giornata e identificativo tabaccaio accettante	Da verificare	Archivio di lavoro	Viene costituito l'archivio magnetico dei versamenti effettuati presso i tabaccai raggruppati per giornata contabile ed identificativo tabaccaio accettante.
	2. Risconto contabile per giornata e identificativo tabaccaio	Da verificare	Tabulato risconti	Risconto contabile tra le somme incassate giornalmente presso i tabaccai e gli importi versati sia presso gli uffici postali che presso le banche.
	3. Comunicazione esito riscontro alla Regione	Da verificare	Prospetto contabile	Trasmissione alla Regione del prospetto contabile contenente i dati relativi alle operazioni di incasso dei soggetti delegati alla riscossione messi a raffronto con i dati relativi ai versamenti effettuati sul conto corrente regionale. I dati sono ordinati per identificativo tabaccaio Giornata contabile.

Am



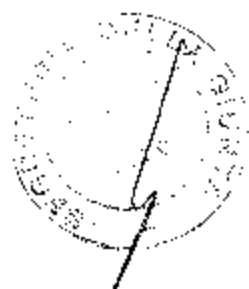
Sottoprocassi	Attività	Frequenza	Risultati	Descrizione attività
4. Generazione archivi contabili	1. Generazione archivio riscossioni Epica giornata/ufficio esattore	Giornaliera	Archivio contabile	I dati dei versamenti Epica vengono raggruppati per giornata ed ufficio esattore.
	2. Generazione archivio riscossioni Epica giornata incassato/versato	Mensile	Archivio contabile	A completamento delle attività di controllo contabile viene generato l'archivio delle giornate contabili delle attività di riscossione in ambiente Epica.
	3. Generazione archivio riscossioni postale giornata/ufficio conto	Giornaliera	Archivio contabile	I dati dei versamenti postal vengono raggruppati per data di accredito ed ufficio conto.
	4. Controllo di qualità	Giornaliera	Report	Verifica della qualità del processo secondo parametri definiti.
5. Gestione versamenti fuori Regione	1. Comunicazione somme da stornare	Mensile	F prospetto contabile	Viene prodotta ed inviata alla Regione la lista analitica delle somme versate sul proprio c.c. da soggetti residenti in altre Regioni e la lista degli storni da effettuare verso le singole Regioni e Province autonome. (Predecessori 3,2,6 - 3,2 -3,7)
6. Gestione conti correnti postali e bancari Regionali	1. Acquisizione dati movimenti cc	Mensile	Archivio magnetico movimentazioni cc.	Acquisizione dei dati dai documenti recapitativi prodotti dalle Poste SpA o dai Istituti Bancari (estratti conto ecc.)
	2. Produzione estratto conto mensile	Mensile	Estratto conto	Elaborazione dei dati di cui all'attività 1, estrazione e stampa del 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.
7. Coordinamento controllo attività Sistema Informativo	1. Coordinamento di 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

Am



Tabella Prodotti/Funzioni erogati alla Regione

Prodotto	Funzioni	Descrizione funzioni
1. ARCHIVIO MOVIMENTAZIONI C.C. REGIONALE	1. Consultazione	Chiavi di ricerca nell'ambito di ciascun conto corrente: giornate contabile, mese ed anno.
	2. Elaborazione	Elaborazioni a livello giornata (riepilogo delle singole operazioni ed i relativi totali), a livello mensile (riepilogo delle singole giornate), e livello annuale (riepilogo dei singoli mesi).
	3. Stampa	Stampa della videata. Stampa delle elaborazioni.
2. ARCHIVIO CONTABILE VERSAMENTI POSTALI	1. Consultazione	Chiavi di ricerca: Ufficio conto e giornata di accredito
	2. Elaborazione	Per giornata di accredito, Ufficio conto, mese ed anno.
	3. Stampa	Stampa della videata. Stampa delle elaborazioni.
3. PROSPETTO CONTABILE VERSAMENTI POSTALI	1. Consultazione	Elaborato cartaceo che riporta ordinati per data di accredito ed Ufficio Conto i dati: pegli importi dichiarati dalle Poste ed i relativi ascontri ottenuti in base ai singoli certificati di accreditamento. A margine vengono segnalate le eventuali squadrature contabili.
4. ARCHIVIO CONTABILE VERSAMENTI EPICA	1. Consultazione	Chiavi di ricerca: Ufficio Esattore, data contabile, progressivo versamento, terga.
	2. Elaborazione	Importi incassati elaborazione per delegazione e/o giornata o mese contabile. Importi versati elaborazione per delegazione e/o giornata o mese contabile. Squadrature contabili per delegazione e/o giornata o mese contabile.
	3. Stampa	Stampa della videata. Stampa delle elaborazioni.
5. PROSPETTO CONTABILE VERSAMENTI EPICA	1. Consultazione	Elaborato cartaceo che riporta ordinati per giornata contabile ed Ufficio Esattore gli importi incassati e quelli versati sul conto corrente regionale. L'elaborato è corredato da un riepilogo provinciale e regionale mensile.
6. ARCHIVIO CONTABILE VERSAMENTI ALTRI INTERMEDIARI	1. Consultazione	Chiavi di ricerca: Ufficio Esattore, data contabile, progressivo versamento, terga.
	2. Elaborazione	Importi incassati elaborazione per delegazione e/o giornata o mese contabile. Importi versati elaborazione per delegazione e/o giornata o mese contabile. Squadrature contabili per delegazione e/o giornata o mese contabile.
	3. Stampa	Stampa della videata. Stampa delle elaborazioni.
7. PROSPETTO CONTABILE VERSAMENTI ALTRI INTERMEDIARI	1. Consultazione	Elaborato cartaceo che riporta ordinati per giornata contabile ed Ufficio Esattore gli importi incassati e quelli versati sul conto corrente regionale. L'elaborato è corredato da un riepilogo provinciale e regionale mensile.
8. TABULATO STORNI	1. Consultazione	Prospetto contabile cartaceo. È inviato alla Regione mensilmente. Il prospetto si compone di una lista analitica delle somme versate sul cc regionale da soggetti residenti in altre Regioni o Province autonome e di un riepilogo delle somme da stornare distinte per Regione di competenza.



Am

Prodotto	Funzioni	Descrizione funzioni
9. S.I.B. (Situazione Incasso Bolla)	1. Consultazione	Applicazione che consente il monitoraggio delle attività di riscossione Epica in tempo reale mediante la visualizzazione di un contatore del numero di operazioni di versamento e dei relativi importi incassati. Possono essere aggregati tutti i versamenti effettuati in una delegazione, in una provincia nella giornata o in un determinato arco temporale ed inoltre per regione di destinazione del versamento effettuato. L'applicazione consente le stesse operazioni per i versamenti postali e quelli effettuati fuori dal circuito Epica, con tempi di aggiornamento legati alla disponibilità dei dati in archivio magnetico.
10. OPERAZIONI DI RISCOSSIONE ANNULLATE	2. Stampa	Stampa videata.
	1. Consultazione	Chiavi di ricerca: targa, Ufficio Esattore, giornata contabile, progressivo operazione.
	2. Elaborazione	Elaborazioni per Ufficio Esattore, giornata o mese contabile, importi annullati.
	3. Stampa	Stampa della videata. Stampa delle elaborazioni.

Am



5. ASSISTENZA DIRETTA ALLA REGIONE

5.1 Referente regionale

ACI mette a disposizione delle Amministrazioni Regionali un proprio referente con sede presso l'Ufficio Provinciale ACI del capoluogo di Regione, con funzioni di:

- rappresentante dell'ACI presso la Regione per tutti gli aspetti concernenti l'applicazione della Convenzione.

5.2 Tutore regionale

ACI mette a disposizione delle Amministrazioni Regionali un proprio tutore con sede di norma nel capoluogo di Regione, con funzioni di:

- manager della produzione e della qualità dei servizi erogati e di responsabile del monitoraggio.

5.3 Assistenza tecnico - organizzativa

ACI svolge funzioni di assistenza tecnica software; svolge funzioni di assistenza hardware per le componenti di proprietà di ACI o AcI Informatica.

E' garantito il costante monitoraggio della rete e delle interconnessioni telematiche.

Sotto il profilo organizzativo ACI svolge funzioni di consulenza, monitoraggio e controllo della efficienza, efficacia ed economicità delle procedure adottate

5.4 Assistenza normativa.

Consulenza ed assistenza tecnica sulla normativa tributaria ed automobilistica in generale.



Tabella attività processo Assistenza diretta alla Regione

Sottoprocesso	Attività	Frequenza	Risultati	Descrizione attività
1. Referente Regionale	1. Rappresentanza ACI in ambito regionale	A richiesta	Relazione semestrale	Intrattiene i rapporti con la Regione, in sintonia con le direttive strategiche della Direzione Generale.
2. Tutore Regionale	1. Controllo produzione servizi	Giornaliera	Report mensile	Controlla e verifica l'erogazione dei servizi nella Regione. Interviene a segnalare anomalie ed interruzioni. Verifica la soddisfazione dei committenti. Misura il gap tra prestazione commissionata e prestazione erogata. Propone ottimizzazioni.
	2. Controllo di qualità dei servizi erogati	Giornaliera	Report mensile	Controlla e verifica il livello di qualità dei servizi erogati nella Regione. Interviene a segnalare anomalie o disfunzioni. Verifica il livello di soddisfazione del cliente. Misura il gap tra prestazione attesa ed erogata. Propone ottimizzazioni.
3. Assistenza tecnico organizzativa	1. Assistenza hardware	A richiesta	Rapporto intervento	Assistenza hardware diretta, in tutti i casi in cui non vi provveda direttamente la casa costruttrice.
	2. Assistenza software	A richiesta	Rapporto intervento	Assistenza software, diretta ed indiretta (teleassistenza): passiva (su richiesta utente) ed attiva (monitoraggio periodico).
	3. Verifica efficienza ed economicità procedure organizzative	Annuale	Relazione annuale	Attività svolta dal coordinatore del processo allo scopo di verificare l'efficienza, l'efficacia e l'economicità delle procedure organizzative adottate. Propone modifiche ed integrazioni.
4. Assistenza normativa	1. Consulenza tecnica	A richiesta	Relazione a richiesta	Attività di consulenza normativa sulle tematiche di interesse tributario concernenti la tassazione dei veicoli a motore.
5. Coordinamento e controllo generale	1. Coordinamento e monitoraggio	Giornaliera	Report mensile	Coordinamento monitoraggio centrale 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.

Am





Tabella Prodotti/Funzioni erogati alla Regione

Prodotto	Funzioni	Descrizione funzioni
1. RELAZIONE SEMESTRALE	1. Conoscenza	E' predisposta dal Referente Regionale ed e' approvata dalla struttura centrale. Verifica lo stato di attuazione della Convenzione. E' inoltrata per conoscenza alla Regione a cura del Referente.
	2. Parere	La Regione fa pervenire al Referente Regionale il proprio parere sullo stato di attuazione.
2. REPORT MENSILE SULLA PRODUZIONE E SULLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI	1. Conoscenza	E' predisposta dal Responsabile della qualita' e della produzione ed e' approvata dal Referente Regionale. Verifica la qualita' e l'erogazione dei servizi in Convenzione. E' inoltrata per conoscenza alla Regione a cura del Referente.
	2. Parere	La Regione fa pervenire al Referente Regionale il proprio parere sullo stato di attuazione.
3. RELAZIONE ANNUALE SULLA EFFICIENZA ED ECONOMICITA' DELLE PROCEDURE ORGANIZZATIVE	1. Conoscenza	E' predisposta dal S.I. Verifica l'efficienza e l'economicita' delle procedure organizzative. A cura del sistema informatico e inoltrata per conoscenza alla Regione.
	2. Parere	La Regione fa pervenire al Referente Regionale il proprio parere sullo stato di attuazione.
4. RELAZIONE SULLE RICHIESTE DI CONSULENZA		

Pa



6. GESTIONE DEI RAPPORTI CON L'UTENZA IN SEDE DI CONTENZIOSO

ACI, nelle ipotesi di contenzioso, effettua la gestione per conto della Regione delle attività di contatto con l'utenza.

Il procedimento prevede, l'invio, su richiesta della Regione, di una comunicazione formale, in nome e per conto della stessa Regione, a carattere ingiuntivo, con la richiesta di pagamento, delle somme evase all'utente che abbia versato in modo irregolare la tassa automobilistica.

Alle Regioni 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
- Inviata comunicazione formale
- Pagamento effettuato
- Contestazione di parte formale
- Contestazione accolta
- Contestazione respinta
- Chiusura 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.

Mensilmente potrà essere fornito alla Regione, l'elenco delle posizioni da iscrivere a archivio su supporto magnetico. Su richiesta della Regione, ACI procede, in collaborazione con la struttura deputata al recupero coattivo e tramite connessione telematica, all'aggiornamento delle posizioni iscritte a archivio mediante indicazione dello stato di avanzamento della pratica.





Tabella attività processo Gestione dei rapporti con l'Utenza in fase contenziosa

5. PROCESSO - GESTIONE RAPPORTI UTENZA IN FASE CONTENZIOSA				
Attività	Frequenza	Risultati	Descrizione attività	
1. Comunicazione formale	1. Generazione comunicazioni formali	Periodico	Comunicazione utenze	Per ogni pratica fiscale non chiusa è generata una comunicazione formale a carattere ingiuntivo standard con l'indicazione della pratica fiscale dell'importo da versare e relativa causale e dell'ufficio competente per il ricorso.
	2. Generazione bollettini di pagamento	Periodico	Bollettino precompilato	Per ogni pratica fiscale è generato e stampato relativo bollettino di conto corrente postale recante tutti i dati identificativi e l'importo da versare con relativa causale.
	3. Controllo di qualità	Mensile	Report	Verifica della qualità del processo secondo parametri definiti.
	4. Notifica note	Mensile	Protocollo	Notifica a mezzo posta delle comunicazioni (attività 1) e dei relativi bollettini (attività 2), anche mediante postel e simili.
	5. Generazione elenchi notifica ex art. 143 cdc	Mensile	Tabulato	Generazione e stampa degli elenchi riportanti gli estremi dell'atto da notificare ex art. 143 cdc.
	6. Trasmissione elenchi ex art 143 cdc	Mensile	Protocollo	Trasmissione elenchi suddivisi per il Comune di residenza. (predecessori 5.3.2)
2. Monitoraggio pratica fiscale	1. Ricezione esito comunicazioni formali ed informali	Mensile	Protocollo	Ricezione esito comunicazioni formali ed informali acquisizione cartoline di ritorno attività 5.2.4
	2. Aggiornamento archivio pratiche fiscali	Mensile	Posizione fiscale aggiornata	Acquisizione dati contestazioni utenti raccolte e dati dei pagamenti attività 5.4.1 Acquisizione dei dati relativi alle comunicazioni informali e formali trasmesse
	3. Controllo di qualità	Giornaliera	Report	Verifica della qualità del processo secondo parametri definiti.
3. Gestione dei versamenti effettuati su contestazione	1. Acquisizione versamenti	Mensile	Archivio di lavoro	Acquisizione ottica dei dati dei versamenti effettuati con i bollettini allegati alle comunicazioni formali ed informali
	2. Recupero scarti	Mensile	Archivio di lavoro aggiornato	Acquisizione manuale dei dati non acquisiti otticamente attività 5.4.1
	3. Riscontro contabile	Mensile	Report	Le informazioni relative agli importi versati vengono riscontrati con i dati di riepilogo dei testis bacco (vedi attività 2.3.2). Le squadrature sono segnalate in un apposito record.
	4. Generazione resoconto contabile Regionale	Mensile	Resoconto contabile	Resoconto contabile di riepilogo dei versamenti effettuati in sede di contestazione.
	5. Aggiornamento archivio pratiche fiscali	Mensile	Posizione fiscale aggiornata	
	6. Popolamento archivio versamenti	Mensile	Posizione fiscale aggiornata	
	7. Controllo di qualità	Mensile	Report	Verifica della qualità del processo secondo parametri definiti.
4. Statistiche attività di recupero	1. Generazione statistiche	Annuale	Tabulato	Generazione di statistiche concernenti l'attività di recupero svolta da ACI.
	2. Trasmissione statistiche	Annuale	Protocollo	Il tabulato è inviato alla Regione per la attività di verifica e controllo sull'attività di recupero svolta da ACI.

Attività	Frequenza	Risultati	Descrizione attività	
5. Generazione e gestione archivio ingiunzioni	1. Generazione del flusso.	Semestrale	Archivio magnetico	Produzione nastri contenenti dati identificativi del veicolo, il periodo di riferimento, i dati anagrafici e fiscali dell' intestatario, gli importi richiesti e gli interessi maturati alla data della elaborazione.
	2. Trasmissione archivio.	Semestrale		Trasmissione, anche telematica dell'archivio ingiunzioni alla Regione o al consorzio degli esattori indicato dalla Regione stessa.
	3. Aggiornamento ed integrazione archivio ingiunzioni.	Semestrale	Aggiornamento archivio ingiunzioni	Il consorzio fornisce alla Regione gli elenchi per l'apposizione del visto di esecutività.
	4. Aggiornamento ed integrazione dei dati sull'archivio.	Mensile	Aggiornamento archivio ingiunzioni	
	5. Aggiornamento ed integrazione dei dati sull'archivio.	Mensile	Aggiornamento archivio ingiunzioni	Aggiornamento archivio e identificazione parti insolute.
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.

du



Tabella Prodotti/Funzioni erogati alla Regione

Prodotto	Funzioni	Descrizione funzioni
1. ARCHIVIO PRATICHE FISCALI	1. Consultazione	L'archivio contiene tutti i dati relativi alle pratiche fiscali ordinate per anno di emissione, la causa (irregolare omessa ecc.) lo stato di avanzamento della pratica espresso in chiaro (nota informale, nota formale, pagamento, annullamento, contestazione, iscrizione a archivio ecc.). Chiavi di ricerca: Targa, anagrafico, progressivo rilievo.
	2. Elaborazione dati	I dati presenti nell'archivio delle pratiche fiscali sono aggregabili per: Stato di avanzamento, comune di residenza, periodo di emissione, importo.
	3. Aggiornamento	Potranno essere inseriti i dati relativi allo stato di avanzamento della pratica. Potranno essere effettuate operazioni di annullamento e modifica della causa di emissione della pratica fiscale.
	4. Stampa	Stampa della vicenda.
2. ARCHIVIO INGIUNZIONI	1. Consultazione	L'archivio contiene tutti i dati relativi alle ingiunzioni emesse. Chiavi di ricerca: targa, anagrafico, progressivo ingiunzione. Stampa della vicenda.
	2. Stampa	Stampa della vicenda.
3. RESOCONTO CONTABILE	1. Consultazione	Archivio riepilogativo delle somme incassate in fase di contenzioso. Contiene tutti i dati relativi alle somme incassate ordinate con criteri contabili. Chiave di ricerca giornata e mese contabile.
	2. Elaborazione dati	I dati presenti nell'archivio sono aggregabili per giornata, mese contabile e per periodi diversi predefinitibili dall'operatore.
	3. Stampa	Stampa della vicenda e delle elaborazioni.

Am



7. GESTIONE DEI SERVIZI DI ASSISTENZA AGLI UTENTI

7.1 Assistenza telefonica

Il servizio (con addebito all'utenza della tariffa vigente prevista dalla Tabella D del D.M. 28/2/1997, in G.U. S. Generale n° 50/97), attivo dal lunedì al venerdì, dalle 9 alle 13 e dalle 14 alle 18, esclusi i festivi, è destinato a fornire:

- informazioni di carattere generale circa le modalità di pagamento (tariffe, tempi, modi, luoghi) e la normativa (esenzioni, riduzioni, sospensioni, proroghe) della tassa automobilistica regionale;
- informazioni concernenti lo stato di avanzamento della pratica fiscale (recupero o rimborso) e l'ufficio precedente;
- assistenza nella fase precontenziosa (notizie sulla posizione tributaria, sulle irregolarità riscontrate, sulle modalità di definizione e immediata definizione telefonica delle pratiche più semplici);
- assistenza nella fase contenziosa (notizie sulla posizione tributaria, sulle irregolarità riscontrate, sulle modalità di definizione e immediata definizione telefonica delle pratiche più semplici).

7.2 Servizio assistenza con attivazione casella postale, casella di posta elettronica, fax.

Il servizio, attivo tutto l'anno, è destinato a fornire a mezzo posta o posta elettronica:

- informazioni concernenti lo stato di avanzamento della pratica fiscale (recupero o rimborso) e l'ufficio precedente;
- 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 e definizione della pratica).

7.3 Assistenza periferica

Il servizio, attivo dal lunedì al venerdì, esclusi i festivi, è destinato a fornire assistenza diretta di tipo specialistico, su questioni concernenti la tassa automobilistica regionale.

Il personale preposto, con esperienza di front-office, è abilitato a prestare assistenza anche nella fase di contenzioso.

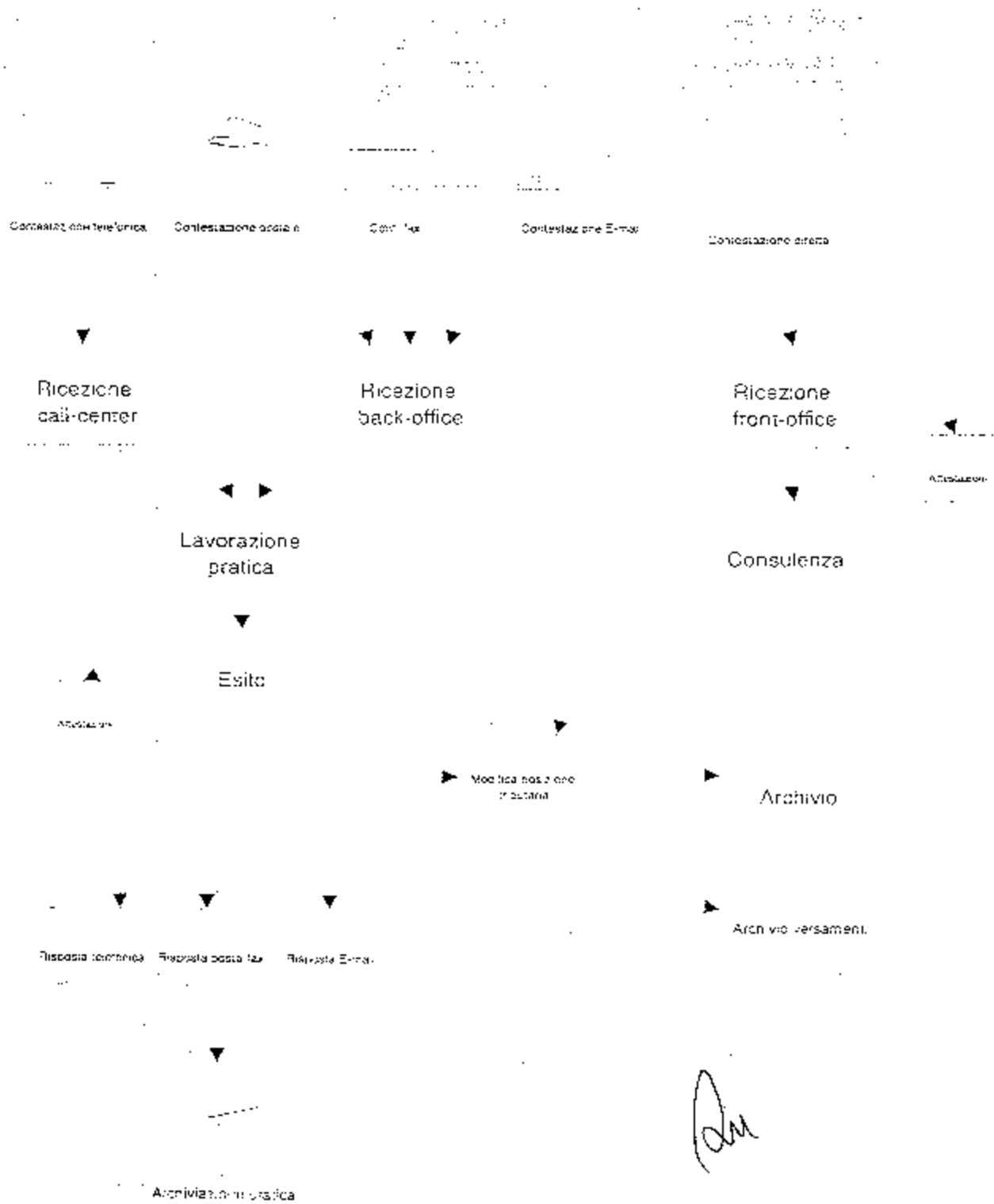
Il servizio è attivato presso ogni Ufficio Provinciale ACI.

Attagno_A_Tecnico

12/02/99



Input ed output del processo "Servizio di assistenza agli utenti".



Handwritten signature



Tabela attività in processo Gestione dei servizi di assistenza agli Utenti

Processo	Attività	Frequenza	Risultati	Descrizione attività
1. Assistenza telefonica	1. Assistenza telefonica all'utenza tasse	Tempo reale	Verbale	Servizio di assistenza su richiesta telefonica dell'utente 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	Verifica della qualità del processo secondo parametri definiti.
	4. Aggiornamento professionale operatori call center	Trimestrale	Manuale di aggiornamento	Attività di formazione normativa e tecnica volta al continuo aggiornamento professionale degli operatori.
2. Servizio di assistenza back office	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 usanze degli archivi magnetici regionali e dei documenti trasmessi dalla parte, sulla base delle disposizioni normative e regolamentari regionali o statali.
	3. Trasmissione note	Giornaliera	Protocollo	Trasmissione delle note di risposta anche con l'ausilio dei servizi postali.
	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	Verifica della qualità del processo secondo parametri definiti.
	6. Aggiornamento professionale operatori	Trimestrale	Manuale di aggiornamento	Attività di formazione normativa e tecnica volta al continuo aggiornamento professionale degli operatori.
3. Assistenza periferica	1. Assistenza front-office	Tempo reale	Aggiornamento posizione e richiesta dell'utente. Certificazione esito.	Assistenza diretta di tipo specialistico su richiesta dell'utente. E' prestata presso tutte le sedi provinciali dell'ACI.
	2. Gestione collegamenti telematici e telefonici	Mensile	Report	Controllo del flusso dei dati e della continuità del collegamento con il ced.
	3. Controllo di qualità	Giornaliera	Report	Verifica della qualità del processo secondo parametri definiti.
	4. Aggiornamento professionale operatori periferici	Trimestrale	Manuale di aggiornamento	Attività di formazione normativa e tecnica volta al continuo aggiornamento professionale degli operatori.
4. Attestazioni	1. Realizzazione e aggiornamento procedura.	Una tantum e su modifiche normative.	Specifiche organizzative tecniche. Procedura informatica.	Definizione delle esigenze informative ed amministrative. Predisposizione delle specifiche tecniche ed organizzative. Realizzazione della procedura.
	2. Collaudo	Una tantum e su modifiche normative.	Verbale collaudo	Collaudo delle procedure (attività 1)
	3. Rilascio attestazioni di avvenuto pagamento	A richiesta utente	Attestazione	Attività amministrativa di accertamento della posizione fiscale e rilascio della relativa documentazione.
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.

Tabella Prodotti/Funzioni erogati alla Regione

Prodotto	Funzioni	Descrizione funzioni
Report mensile	Conoscenza	Contenuto: contestazioni ricevute distinte per tipologia di ingresso (postali, telefoniche, E-mail, fax) e Ufficio accettante (call-center, UpAGI) e contestazioni evase nel periodo di riferimento. Pratiche fiscali chiuse e relativo esito.



8. ASSISTENZA ALLE POLITICHE TRIBUTARIE

L'ACI, attraverso le proprie strutture centrali, nell'ambito delle attività di assistenza e supporto alla Regione, per la gestione della Tassa Automobilistica Regionale, fornisce i seguenti servizi:

- stime utili al bilancio di previsione (budget);
- supporto alle decisioni (simulazione degli effetti sul gettito delle variazioni tariffarie, fluttuazioni dell'evasione, incidenza di nuove disposizioni tributarie sul comportamento dell'utenza) mediante l'utilizzo di applicazioni e strumenti grafici evoluti.

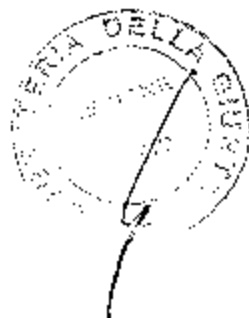


Tabella attività processo Assistenza alle politiche tributarie

Sottoprocessi	Attività	Risultati	Descrizione Attività
1. Stime	Realizzazione e aggiornamento procedure	Procedura di estrazione ed aggregazione dei dati.	Realizzazione e aggiornamento delle procedure.
	Predisposizione delle specifiche funzionali	Specifiche funzionali	Definizione delle esigenze e dei bisogni statistici dell'utente. Predisposizione delle specifiche tecniche.
	Collaudo procedure	Verbale di collaudo	Collaudo procedura. Collaudo aggiornamento.
	Produzione stime	Tabulato	Tabulato cartaceo contenente le stime richieste
	Controllo di qualità	Report	Verifica della qualità del processo secondo i parametri definiti.
2. Decisione support system	Realizzazione e aggiornamento procedure	Procedura di estrazione ed aggregazione dei dati.	Realizzazione e aggiornamento delle procedure.
	Specifiche funzionali	Specifiche funzionali	Definizione delle esigenze e dei bisogni statistici dell'utente. Predisposizione delle specifiche tecniche.
	Collaudo procedure	Verbale di collaudo	Collaudo procedura. Collaudo aggiornamento.
	Elaborazione delle simulazioni	Tabulato	
	Controllo di qualità	Report	Verifica della qualità del processo secondo i parametri definiti.
3. Coordinamento e controllo attività del Sistema Informativo	1. Coordinamento e monitoraggio	Report mensile	Coordinamento monitoraggio e gestione del processo.
	2. Controllo	Relazione mensile	Verifica del regolare adempimento degli obblighi normativi e contrattuali e del regolare svolgimento delle attività del processo.




Tabella Prodotti/Funzioni erogati alla Regione

Prodotto	Funzioni	Descrizione funzioni
1. STIME	1. Consultazione	Consultazione, anche da terminale, delle stime richieste prodotte su tabulato cartaceo.
	2. Stampa	Stampa della videata Stampa del tabulato
2. DECISION SUPPORT SYSTEM (SIMULAZIONI)	1. Consultazione	Consultazione degli esiti delle simulazioni (report, aggregazioni di dati ecc...)
	2. Elaborazione dati	Elaborazioni dei dati sulla base dei fattori di aggregazioni disponibili.
	3. Stampa	Stampa della videata. Stampa degli esiti Stampa delle elaborazioni.




9. ANALISI DEGLI SCENARI AMBIENTALI

Al fine di favorire una corretta gestione della Tassa Automobilistica Regionale e fornire strumenti di analisi ambientale l'ACI fornisce, su richiesta della Regione, statistiche relative:

- al parco circolante
- ai veicoli immatricolati
- alle operazioni PRA (rottamazione, trasferimenti di proprietà ecc.)
- alla incidentalità delle strade
- ai flussi di traffico
- ai comportamenti fiscalmente rilevanti (evasione, ricorrenza errori, distribuzione sul territorio dell'evasione)

Fornisce, inoltre, sempre su richiesta della Regione, statistiche riepilogative attraverso l'utilizzo di moderni strumenti grafici per l'aggregazione/visualizzazione dei dati.



Tabella attività processo Analisi degli scenari ambientali

Sottoprocessi	Attività	Risultati	Descrizione Attività
1. Statistiche	1. Predisposizione delle specifiche funzionali	Specifiche funzionali	Definizione delle esigenze e dei bisogni statistici dell'utente. Predisposizione delle specifiche tecniche.
	2. Realizzazione e aggiornamento procedure	Procedura di estrazione ed aggregazione dei dati.	Realizzazione ed aggiornamento della procedura informatica.
	3. Collaudo procedure	Verbale di collaudo	Collaudo procedura. Collaudo aggiornamento.
	4. Produzione statistiche	Tabulato Foglio elettronico	Elaborazione ed estrazione dei dati aggregati stampa del tabulato messa in linea dell'informazione per la consultazione telematica da parte della Regione.
	5. Controllo di qualità	Report	Verifica del processo secondo i parametri definiti.
2. Coordinamento e controllo attività del Sistema Informativo	1. Coordinamento e monitoraggio	Report mensile	Coordinamento monitoraggio e gestione del processo.
	2. Controllo	Relazione mensile	Verifica del regolare adempimento degli obblighi normativi contrattuali e del regolare svolgimento delle attività del processo.

[Handwritten signature]



Tabella Prodotti/Funzioni erogati alla Regione

Prodotto	Funzioni	Descrizione funzioni
1. STATISTICHE	1. Consultazione	Consultazione, anche da terminale, delle statistiche richieste prodotte su tabulato cartaceo.
	2. Stampa	Stampa della videata Stampa del tabulato
2. TARIFFARIO REGIONALE	1. Consultazione	Consultazione da terminale del tariffario regionale. Trasmissione del tariffario cartaceo.
	2. Approvazione	Approvazione del tariffario da parte della Regione
	3. Stampa	Stampa della videata Stampa del tariffario
3. MATERIALE INFORMATIVO	1. Consultazione	Consultazione del materiale informativo. Tabelloni murali Brochure informative generali Opuscoli informativi
	2. Approvazione	Approvazione del materiale mediante apposizione del visto si stampra sulla bozza tipografica
4. MODULISTICA	1. Consultazione	Consultazione della modulistica in uso Ricevute pagamento bollo Epica personalizzate Regione Bollettini di ccc personalizzati Regione
	2. Approvazione	Approvazione della modulistica mediante apposizione del visto si stampra sulla bozza tipografica.

Am



10. RISCOSSIONE

La riscossione può essere gestita con modalità, procedura e strumenti diversi che implicano l'adozione di strategie organizzative, investimenti e qualità del prodotto diverse.

L'ACI eroga il servizio di riscossione attraverso le proprie Delegazioni mediante la procedura denominata EPICA e gestisce il servizio di riscossione su conto corrente postale mediante la produzione dei bollettini di ccp, l'acquisizione dei versamenti e la tenuta dell'archivio cartaceo dei certificati di accreditamento.

10.1 EPICA

EPICA è una procedura totalmente informatizzata che si avvale di apparati elettronici fissi allocati presso le Delegazioni, presso gli Uffici Provinciali e presso il Sistema Informativo Centrale dell'ACI e di una struttura di rete, per la connessione con gli archivi centrali, attraverso la quale sono erogati i servizi di controllo di merito e calcolo dell'importo.

EPICA, 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 dall'ACI sia presso sportelli automatizzati non assistiti (kioscar), sia su internet.

EPICA 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 ACI.

10.1.1 Riscossione tramite Internet:

Le caratteristiche di EPICA consentono la sua attivazione su INTERNET.

In questo caso sono previsti:

- l'adozione di particolari sistemi di sicurezza per garantire la segretezza delle transazioni effettuate tramite la rete;
- il pagamento con moneta elettronica;
- la stampa della ricevuta su stampante locale e/o invio a casa dell'attestazione di pagamento.

10.1.2 Riscossione tramite postazioni mobili senza operatore

Le caratteristiche di EPICA consentono la sua attivazione su postazione mobile non assistita.

In questo caso sono previsti:

- l'adozione di particolari sistemi di sicurezza per garantire la segretezza delle transazioni effettuate tramite postazione non assistita;
- il pagamento con moneta elettronica;
- la stampa della ricevuta su stampante locale e/o invio a casa dell'attestazione di pagamento.



Tabella attività processo Riscossione

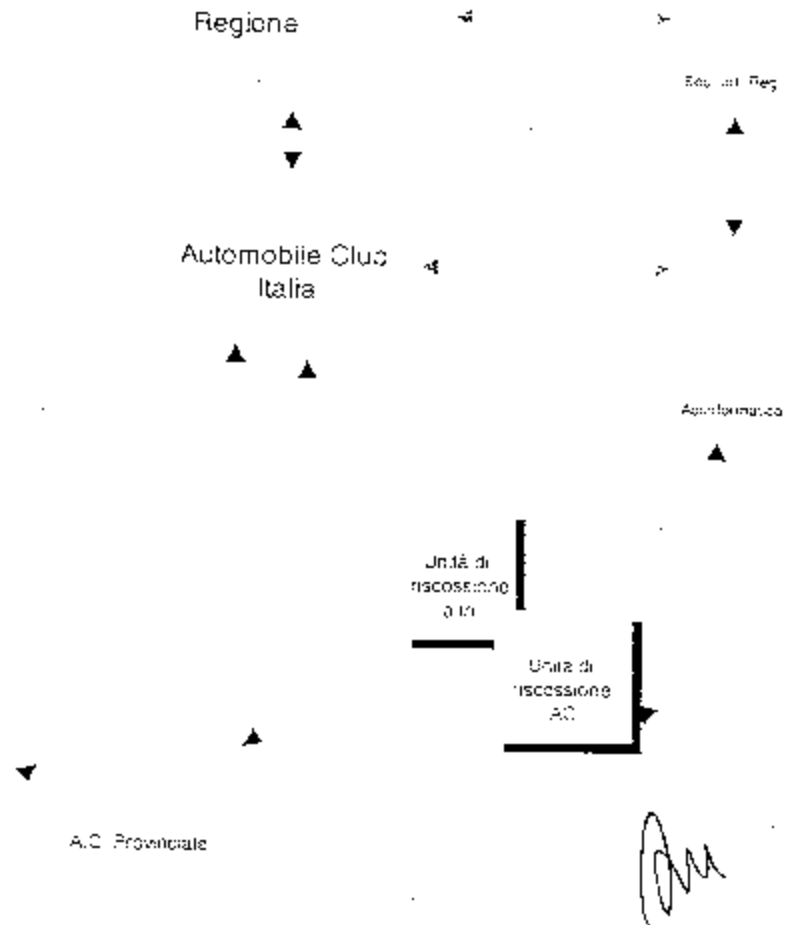
Sottoprocesso	Attività	Frequenza	Risultati	Descrizione attività
1. Procedure	1. Generazione e gestione archivio di lavoro (Archivio Regionale)	Annuale	Archivio magnetico di lavoro	Costruzione archivio dei veicoli soggetti al pagamento della tassa automobilistica.
	2. Determinazione regole (normativa)	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 delle tariffe, su carta e magnetico, per categoria e codice tariffa, potenza fiscale e 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 aggiornamento 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.
	8. Controllo di qualità	Mensile	Report	Verifica della qualità del processo secondo i parametri definiti.
2. Riscossione Epica ACI	1. Gestione e manutenzione collegamenti telematici	Giornaliera	Verbale di manutenzione	Attivazione delle rete telematica per i collegamenti degli Uffici Esattori con il CED.
	2. Gestione e manutenzione PDL automatizzati	Giornaliera	Verbale di manutenzione Archivio dell'HW e del SW distribuito	Attività di gestione delle apparecchiature HW e del SW in dotazione alle Delegazioni ACI e di manutenzione dei PDL.
	3. Gestione dei rapporti con gli AC provinciali	Giornaliera	Comunicazioni formali	Attività di controllo. Attività amministrative.
	4. Versamento delle somme incassate	Giornaliera	Ricevuta di versamento	Versamento sul conto regionale delle somme incassate dagli esattori nella giornata.
	5. Assistenza tecnica	Giornaliera	Verbale	Assistenza diretta, telefonica e intelodiagnosi software o hardware degli apparati hardware e di rete deputati alla riscossione.
	6. Controllo di qualità	Mensile	Report	Verifica della qualità del processo secondo i parametri definiti.
3. Riscossione Epica altri	1. Gestione e manutenzione collegamenti telematici	Giornaliera	Verbale di manutenzione	Attivazione del collegamento con il CED per l'utilizzo della procedura di calcolo.
	2. Gestione dei rapporti con gli esattori	Giornaliera	Comunicazioni formali	Attività di controllo. Attività amministrative.
	3. Controllo attività esattoriale	Giornaliera	Report	Verifica del corretto adempimento degli obblighi contabili e amministrativi.
	4. Controllo di qualità	Mensile	Report	Verifica della qualità del processo secondo i parametri definiti.
4. Riscossione postale a mezzo ccp	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	Verifica della qualità del processo secondo i parametri definiti.

Sottoprocessi	Attività	Frequenza	Prodotti	Descrizione attività
5. Modulistica	1. Approvvigionamento modulistica e materiale EDP	Annuale	Bozza moduli Moduli di cop approvati Lista fabbisogni	Preparazione, realizzazione bollettino, ricevute di versamento Epica. Determinazione quantitativa.
	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
	4. Controllo di qualità	Mensile	Report	Verifica dello stato del processo secondo i parametri definiti
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.

Am



Schema funzionale generale del sistema di gestione dei servizi tasse automobilistiche regionali

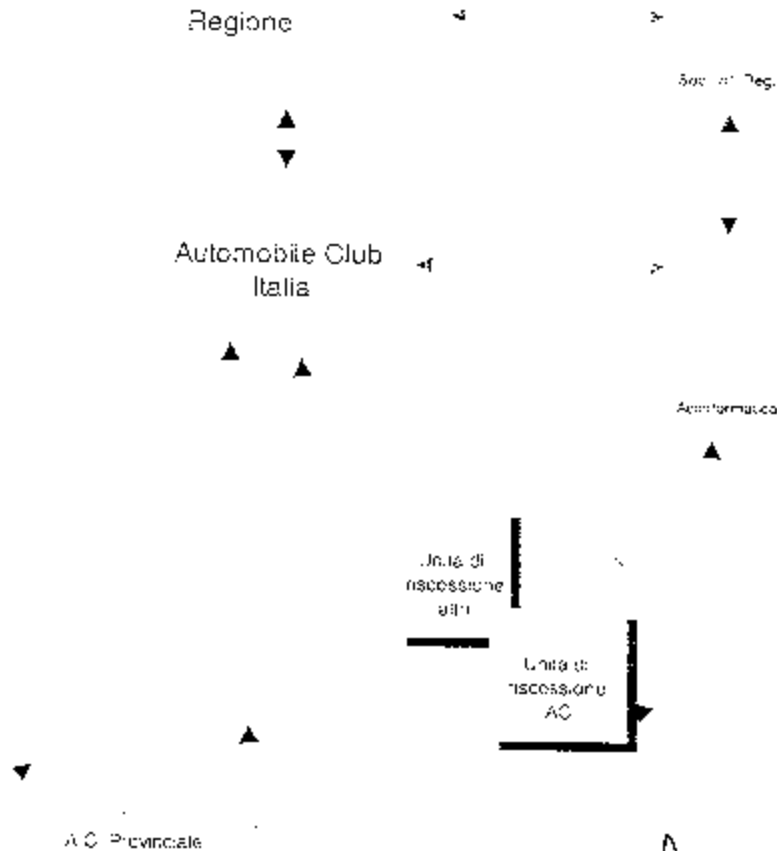


Legenda

- ▶ Flusso dati amministrativi ed informativi
- ▶ Flusso dati informativi
- ▶ Flusso dati amministrativi



Schema funzionale generale del sistema di gestione dei servizi tasse automobilistiche regionali



Legenda

- ▶ Flusso dati amministrativi ed informatici
- ▶ Flusso dati informatici
- ▶ Flusso dati amministrativi



ALLEG. alla DELIB. N. *428*

DEL 23 FEB. 1999

la

ALLEGATO B
(proposta economica)

ALLA

CONVENZIONE

TRA LA REGIONE LAZIO E L'AUTOMOBILE CLUB D'ITALIA
PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI
DI RISCOSSIONE E CONTROLLO
IN MATERIA DI TASSA AUTOMOBILISTICA


Gennaio 1999

Am *la*



SOMMARIO

0. COSTI COMPLESSIVI DELLA CONVENZIONE.....	3
1. COSTITUZIONE E GESTIONE DEL RUOLO TRIBUTARIO.....	5
2. COSTITUZIONE E GESTIONE DELL'ARCHIVIO DEI VERSAMENTI.....	6
3. CONTROLLO DI MERITO.....	7
4. GESTIONE CONTABILE.....	8
5. ASSISTENZA DIRETTA ALLA REGIONE.....	9
6. GESTIONE DEI RAPPORTI CON L'UTENZA IN SEDE DI CONTENZIOSO.....	10
7. GESTIONE DEI SERVIZI DI ASSISTENZA AGLI UTENTI.....	11
8. SERVIZI PER LA RISCOSSIONE.....	12





0. COSTI COMPLESSIVI DELLA CONVENZIONE

Il costo complessivo a forfait dell'offerta alla Regione per la riscossione ed il controllo delle tasse automobilistiche ammonta a 8.684 milioni di Lire più IVA 20%, per un totale di 10.420 milioni di Lire, ed è così composto:

- 3.550 milioni di Lire (4.260 con IVA) come costo a forfait per la remunerazione dei seguenti servizi:
 - Costituzione e gestione del Ruolo Tributario;
 - Costituzione e gestione dell'Archivio Versamenti;
 - Controllo di merito;
 - Gestione contabile;
 - Assistenza diretta alla Regione;
- 981 milioni di Lire (1.177 con IVA) come costo a forfait per la remunerazione del servizio di Gestione dei rapporti con l'utenza in sede di contenzioso;
- 2.690 milioni di Lire (3.228 con IVA) come costo a forfait per la remunerazione del servizio di Assistenza agli utenti;
- 1.463 milioni di Lire (1.756 con IVA) come costo a forfait per la remunerazione dei Servizi per la Riscossione (di cui Lire 262 milioni più IVA per i posti di lavoro EPICA).




Nei corrispettivi a forfait sopra esposti **non sono compresi**:

- i costi per l'acquisto, la spedizione e l'invio dei supporti e bollettini per le notifiche in sede di contenzioso (costo stimato in circa 2.992 milioni di lire): per il rimborso di tali costi si fa riferimento a quanto stabilito dalla Convenzione;
- il rimborso delle operazioni di esazione della tassa automobilistica effettuate da ACI tramite le sue Delegazioni in qualità di incaricato alla riscossione, per le quali viene richiesto un corrispettivo di 2.000 Lire per ogni operazione effettuata.

Il corrispettivo a forfait comprende l'uso e la manutenzione ordinaria dei sistemi informativi necessari alla elaborazione elettronica delle informazioni. Inoltre nel corrispettivo a forfait sono compresi per ogni anno di convenzione la personalizzazione (manutenzione straordinaria) o lo sviluppo di nuove funzionalità (manutenzione evolutiva) di circa il 20% del sistema misurato in punti funzione. In ogni servizio viene perciò indicato il numero massimo dei punti funzione di cui si garantisce lo sviluppo o la personalizzazione. La manutenzione straordinaria o evolutiva verrà effettuata secondo modalità e tempi di volta in volta stabiliti tra le parti, e verrà effettuata a fronte della consegna delle specifiche dei requisiti fornite dalla Regione. Su tali specifiche verrà effettuata una valutazione di fattibilità e dimensionale (secondo la metrica standard dei Punti Funzione) al fine di definire la quantità di prodotto realizzate.



Gennaio 1999



Riepilogo corrispettivi convenzione

Servizi	Servizi	Procciti	Personale	FORFAIT	IVA (20%)	TOTALE
1 Costituzione e gestione del ruolo tributario	442	7	328	775	159	901
2 Costituzione e gestione dell'archivio versamenti	718	7	328	1.053	211	1.263
3 Controllo di merito	542	7	328	877	175	1.052
4 Gestione contabile	164	5	202	370	74	444
5 Assistenza diretta alle regioni	115	7	355	474	95	569
6 Gestione dei rapporti con l'utenza in sede di contenzioso	645	7	325	981	196	1.177
7 Gestione dei servizi di assistenza agli utenti	648	51	1.991	2.590	538	3.228
8 Servizi per la riscossione	776	27	416	1.463	293	1.756
TOTALE (*)	4.061	261	4.272	8.584	1.737	10.420

(*) Nel corrispettivo a forfait non sono comprese le somme riconosciute ad ACI per l'esazione presso le proprie delegazioni, che sono quantificate in 2000 Lire ad esazione. Sono invece compresi i costi dei posti di lavoro EPICA pari a 262 milioni di Lire più IVA.

Nel corrispettivo a forfait non sono inoltre comprese le spese di notifiche per mancanti o irregolari pagamenti, il cui costo è stimato in circa 2992 milioni di Lire

Riepilogo risorse convenzione

Servizi	Coord. e CO	Inform.	Frontoffice	Backoffice	TOTALE
1 Costituzione e gestione del ruolo tributario	1,00	1,00		1,00	3,00
2 Costituzione e gestione dell'archivio versamenti	1,00	1,00		1,00	3,00
3 Controllo di merito	1,00	1,00		1,00	3,00
4 Gestione contabile	1,00	1,00		1,00	3,00
5 Assistenza diretta alle regioni	1,00			1,00	2,00
6 Gestione dei rapporti con l'utenza in sede di contenzioso	2,00	1,00			3,00
7 Gestione dei servizi di assistenza agli utenti	1,00	1,00		1,00	3,00
8 Servizi per la riscossione	2,00		15,00	5,00	22,00
	1,00	1,00	1,00	1,00	4,00
TOTALE	10,00	6,00	16,00	11,00	43,00



Handwritten signatures and initials

1. COSTITUZIONE E GESTIONE DEL RUOLO TRIBUTARIO

La finalità del servizio consiste nella costituzione e nell'aggiornamento del Ruolo Tributario attraverso l'elaborazione delle informazioni provenienti dal Ministero delle Finanze (Sogei), dai Pra e dalla Motorizzazione Civile, integrate con le informazioni sulle esenzioni comunicate dai concessionari. La dimensione dell'archivio è di circa 3,3 milioni di informazioni (i veicoli circolanti nella Regione stimati per il 1999).

Il servizio comprende:

- l'attività di coordinamento e controllo qualità del servizio
- l'acquisizione ed il controllo dei dati relativi alle esenzioni ed alle temporanee esportazioni
- l'acquisizione ed il controllo dei dati relativi agli atti di data certa (art. 94 C.d.S.)
- la gestione informatica dell'archivio del Ruolo Tributario, relativa all'aggiornamento del Ruolo con i dati provenienti dall'Archivio Unitario Nazionale e dal Pra; è compreso il personale e l'utilizzo del software e dei sistemi di elaborazione necessari
- la personalizzazione dell'applicazione software di gestione del Ruolo Tributario (fino ad un massimo di 58 punti funzione all'anno)
- il personale di back office necessario alla ricezione, controllo e analisi dei dati provenienti dai concessionari e dai privati

Complessivamente per la realizzazione del servizio verranno utilizzate 3 risorse umane, di cui 1 destinata al coordinamento ed al controllo qualità delle attività, 1 destinata alla gestione informatica e 1 dedicata alle attività di back office.

Il corrispettivo a forfait di tale servizio è di 776 milioni di Lire di cui 442 per servizi, 7 per il canone di prodotti hardware e software e 328 per il personale.

Tale corrispettivo a forfait non comprende le eventuali attività di acquisizione e bonifica di dati, diversi dalle esenzioni, trasmessi in formato cartaceo.

La tabella seguente mostra la costruzione del costo del servizio:

	Voci di ricavo	Q.tà	C.U.	Totale	Servizi	Prodotti	Personale
c (num)	Supporti cartacei						
c (num)	Spedizione ed invio						
s (rek)	Acquisizione dati (esenzioni 200 req - 1001 controllo)	140.000	0,000315	44	44		
s (ksul)	Servizi di elaborazione	432.000	0,000221	95	95		
s (pag)	Servizi di stampa						
s (ro)	Servizi di rete						
s (pi)	Locazione applicazione per la gestione ruolo tributario	290	0,23	68	68		
s (p)	Personalizzazione applicazione gestione ruolo tributario	58	2,1	122	122		
i (num)	Posti di lavoro e sistemi di elaborazione	3	6	19			7
p (a/p)	Attività di coordinamento	1,0	113	113			113
p (a/p)	Attività di gestione informatica	1,0	126	126			126
o (a/p)	Attività di backoffice per la creazione del ruolo	1,0	88	88			88
s (%)	Spese generali, oneri finanziari e assicurativi (12-3-2)	17%	663	113	113		
TOTALE		776			442	7	328



2. COSTITUZIONE E GESTIONE DELL'ARCHIVIO DEI VERSAMENTI

La finalità del servizio è quella di costituire l'archivio dei Versamenti attraverso l'acquisizione ed il controllo dei versamenti effettuati tramite posta o con altre modalità di pagamento. La consistenza dell'archivio è stimata in oltre 3,5 milioni di informazioni.

Il servizio comprende:

- l'attività di coordinamento e controllo qualità del servizio
- la ricezione, l'acquisizione dati e la bonifica dei versamenti postali
- la gestione informatica dell'archivio dei Versamenti, comprendente il personale e l'utilizzo del software e dei sistemi di elaborazione necessari
- la personalizzazione dell'applicazione software di gestione dell'archivio dei Versamenti (fino ad un massimo di 16 punti funzione all'anno)
- il personale di back office necessario alla ricezione, controllo e analisi dei dati relativi ai versamenti

Complessivamente per la realizzazione del servizio verranno utilizzate 3 risorse umane di cui 1 destinata al coordinamento e al controllo qualità delle attività, 1 destinata alla gestione informatica e 1 dedicata alle attività di back office.

Il corrispettivo a forfait di tale servizio è di 1.053 milioni di Lire di cui 718 per servizi, 7 per il canone di prodotti hardware e software e 328 per il personale.

La tabella seguente mostra la costruzione del costo del servizio:

Voci di costo	Q.tà	C.M.	Totale	Servizi	Prodotti	Personale
s (num) Supporti cartacei (foglietti liberi per EM)	10.352.000	0,000015	155	155		
s (num) Spedizione ed invio						
s (rek) Acquisizione dati versamenti postali	1.400.000	0,000210	294	294		
s (rsu) Servizi di elaborazione	288.000	0,000221	64	64		
s (pag) Servizi di stampa						
s (re) Servizi di rete						
l (pl) Locazione applicazione per la gestione versamenti	80	0,23	19	19		
s (pl) Personalizzazione applicazione gestione dei versamenti	16	2,1	34	34		
l (num) Posti di lavoro e sistemi di elaborazione	3	6	19			7
o (arp) Attività di coordinamento	1,0	113	113			113
o (arp) Attività di gestione informatica	1,0	125	125			125
p (arp) Attività di backoffice acquisizione o bonifica versamenti	1,0	88	88			88
s Spese generali, oneri finanziari e assicurativi (12+3+2)	17%	900	153	153		
TOTALE	1.053			718	7	328



Gennaio 1995

Lu
An
Carly



3. CONTROLLO DI MERITO

La finalità del servizio consiste nella determinazione della situazione tributaria dei veicoli a ruolo attraverso l'elaborazione incrociata del Ruolo Tributario e dell'archivio dei Versamenti. Vengono complessivamente elaborate oltre 6,5 milioni di informazioni.

Il servizio comprende:

- l'attività di coordinamento e controllo qualità del servizio
- la gestione informatica dell'attività, comprendente il personale e l'utilizzo del software e dei sistemi di elaborazione necessari all'esecuzione del controllo di merito sui versamenti effettuati e sull'archivio del Ruolo Tributario
- la personalizzazione dell'applicazione software del controllo di merito (fino ad un massimo di 20 punti funzione all'anno)
- il personale di back office necessario allo svolgimento delle attività di verifica delle operazioni di controllo di merito, con particolare riferimento all'individuazione e gestione di situazioni anomale difficilmente gestibili automaticamente ed alla gestione dei versamenti fuori regione

Complessivamente per la realizzazione del servizio verranno utilizzate 3 risorse umane di cui 1 destinata al coordinamento ed al controllo qualità delle attività, 1 destinata alla gestione informatica e 1 dedicata alle attività di back office.

Il corrispettivo a forfait di tale servizio è di 877 milioni di Lire di cui 542 per servizi, 7 per il canone di prodotti hardware e software e 328 per il personale.

La tabella seguente mostra la costruzione del costo del servizio:

Voci di costo		Q.ta	C.U.	Totale	Servizi	Prodotti	Personale
c (num)	Supporti cartacei						
c (num)	Spedizione ed. nivo						
s (rel)	Acquisizione dati						
s (ksu)	Servizi di elaborazione	1.581.500	0.000271	349	349		
s (pag)	Servizi di stampa						
s (lo)	Servizi di rete						
s (al)	Locazione applicazione controllo di merito	100	0,23	23	23		
s (pl)	Personalizzazione applicazione controllo di merito	20	2,1	42	42		
l (num)	Posti di lavoro e sistemi di elaborazione	3	6	19			7
p (ep)	Attività di coordinamento	1,0	113	113			113
p (sp)	Attività di gestione informatica	1,0	126	126			126
p (av)	Attività di backoffice	1,0	88	88			88
s	Spese generali, oneri finanziari e assicurativi (12-3+2)	17%	749	127	127		
TOTALE		877			542	7	328



Handwritten signature

Handwritten mark

4. GESTIONE CONTABILE

Il servizio fornisce una rendicontazione completa attraverso l'elaborazione dei versamenti effettuati e l'analisi e controllo dei documenti contabili prodotti dagli esattori. Verranno quindi forniti report giornalieri, settimanali o mensili (in funzione della rete di riscossione adottata) sui versamenti effettuati e sull'incassato, per ogni singolo esattore e aggregati per provincia; con diversa periodicità verranno prodotti riepiloghi contabili. Viene inoltre fornito un riepilogo annuale contenente, oltre al consuntivo delle operazioni e degli incassi, i dati sulle somme stornate ad altri beneficiari o di competenza di altre Regioni.

Il servizio comprende:

- l'attività di coordinamento e controllo qualità del servizio
- la gestione informatica dell'attività, comprendente il personale e l'utilizzo del software e dei sistemi di elaborazione necessari alla gestione contabile
- la personalizzazione dell'applicazione software di gestione contabile (fino ad un massimo di 24 punti funzione all'anno)
- il personale di back office necessario allo svolgimento delle attività di controllo dei documenti contabili degli intermediari (EPI compresa), l'analisi delle squadrature contabili e la gestione dei rapporti amministrativi.

Complessivamente per la realizzazione del servizio verranno utilizzate 2 risorse umane di cui 1 destinata al coordinamento ed al controllo qualità delle attività e 1 dedicata alle attività di back office.

Il corrispettivo a forfait di tale servizio è di 370 milioni di Lire di cui 164 per servizi, 5 per il canone di prodotti hardware e software e 202 per il personale.

La tabella seguente mostra la costruzione del costo del servizio:

Voci di costo	Q.tà	C.U.	Totale	Servizi	Prodotti	Personale
c (num) Supporti cartacei						
o (num) Spedizione ed invio						
s (tek) Acquisizione dati						
s (ksu) Servizi di elaborazione	144.000	0.000221	32	32		
s (pac) Servizi di stampa						
s (fo) Servizi di rete						
s (bf) Locazione applicazione gestione contabile	120	0.23	28	28		
s (pl) Personalizzazione applicazione gestione contabile	24	2.1	50	50		
l (num) Posti di lavoro e sistemi di elaborazione	?	6	13			5
p (aip) Attività di coordinamento	1.0	113	113			113
p (aip) Attività di frontoffice						
p (aip) Attività di backoffice	1.0	88	88			88
s Spese generali, crediti finanziari e assicurativi (12-5-2)	17%	116	54	54		
TOTALE			370	164	5	202



Handwritten signature

Handwritten mark



5. ASSISTENZA DIRETTA ALLA REGIONE

Il servizio è finalizzato ad offrire alla Regione assistenza e consulenza tecnica in materia di normativa tributaria e automobilistica, e a verificare la bontà delle soluzioni adottate attraverso il monitoraggio della produzione, della qualità dei servizi e dell'efficienza dei sistemi. Verrà fornito un rapporto mensile sullo stato dei servizi.

Questo servizio comprende:

- l'attività di coordinamento
- l'assistenza continua presso la Regione per tutti gli aspetti concernenti l'applicazione della Convenzione
- l'assistenza di uno staff con sede presso l'Ufficio Provinciale ACI del capoluogo di Regione con compiti di:
 - monitoraggio della produzione e della qualità dei servizi erogati
 - consulenza, monitoraggio e controllo della efficienza, efficacia ed economicità delle procedure organizzative adottate
 - consulenza ed assistenza tecnica sulla normativa tributaria ed automobilistica in generale
 - monitoraggio del sistema informatico e telematico
- la gestione informatica dell'attività, comprendente il personale e l'utilizzo del sistema di monitoraggio
- la personalizzazione dell'applicazione software di monitoraggio (fino ad un massimo di 14 punti funzione all'anno)
- il personale di back office per le attività di supporto

Inoltre comprende anche i corrispettivi per i servizi 9. Assistenza alle politiche tributarie e 10. Analisi degli scenari ambientali.

Complessivamente per la realizzazione del servizio verranno utilizzate 3 risorse umane di cui 1 destinata al coordinamento e monitoraggio delle attività, 1 esperto destinato all'assistenza diretta agli uffici della Regione competenti in materia di tasse automobilistiche e 1 destinata all'assistenza informatica.

Il corrispettivo a forfait di tale servizio è di 474 milioni di Lire di cui 115 per servizi, 7 per il canone di prodotti hardware e software e 353 per il personale.

La tabella seguente mostra la costruzione del costo del servizio:

Voci di costo		Q.tà	C.U.	Totale	Servizi	Prodotti	Personale
c (num)	Supporti cartacei						
c (num)	Spedizione ed invio						
s (freq)	Acquisizione dati						
s (ksu)	Servizi di elaborazione						
s (pag)	Servizi di stampa						
s (fo)	Servizi di rete						
s (pf)	Locazione sistema di monitoraggio	70	0,23	16	16		
s (pf)	Personalizzazione sistema di monitoraggio	14	2,1	29	29		
i (num)	Posti di lavoro e sistemi di elaborazione	3	6	19			7
o (a/p)	Attività di coordinamento	2,0	113	227			227
p (a/p)	Attività di gestione informatica	1,0	126	126			126
p (a/p)	Attività di backoffice		88				
s	Spese generali, oneri finanziari e assicurativi (12-31-2)	17%	405	69	69		
TOTALE		474			115	7	353



6. GESTIONE DEI RAPPORTI CON L'UTENZA IN SEDE DI CONTENZIOSO

Il servizio gestisce il precontenzioso con gli utenti (con esclusione dell'assistenza telefonica) attraverso l'acquisizione e controllo dei dati sui versamenti e sui documenti relativi al contenzioso, la gestione epistolare. La quantità di posizioni tributarie anomale, e quindi probabili oggetto di contenzioso, è stimata in circa 313.000 posizioni.

Il servizio comprende:

- l'attività di coordinamento e controllo qualità del servizio
- l'acquisizione dati dei pagamenti per ingiunzioni
- l'acquisizione dati tramite lettura ottica con integrazione dei documenti relativi al contenzioso
- la stampa, l'invio e la gestione delle comunicazioni scritte agli utenti
- la gestione informatica dell'attività, comprendente il personale, l'utilizzo del software e dei sistemi di elaborazione necessari alla gestione dei rapporti epistolari con l'utenza in sede di contenzioso
- la personalizzazione dell'applicazione software di gestione del contenzioso (fino ad un massimo di 30 punti funzione all'anno)
- il personale di back office necessario alla gestione del contenzioso (con esclusione dell'assistenza telefonica)

Complessivamente per la realizzazione del servizio verranno utilizzati 3 risorse umane di cui 1 destinata al coordinamento ed il controllo qualità delle attività, 1 destinata alla gestione informatica e 1 dedicata alle attività di back office.

Il corrispettivo a forfait di tale servizio è di 981 milioni di Lire di cui 646 per servizi, 7 per il canone di prodotti hardware e software e 328 per il personale.

Non sono compresi nel corrispettivo a forfait le seguenti voci (il cui costo complessivo è stimato in 2.992 milioni di Lire):

- supporti cartacei per l'ingiunzione
- spedizione ed invio ingiunzione
- spedizione ed invio pacchi ai comuni per albo pretorio

La tabella seguente mostra la costruzione del costo del servizio:

Voci di costo		Q.12	C.U.	Totale	Servizi	Prodotti	Personale
o (num)	Supporti cartacei per ingiunzioni	-	-	-	-	-	-
s (num)	Spedizione ed invio bollettino	313.600	0,000500	251	251	-	-
s (num)	Spedizione ed invio ingiunzione	-	-	-	-	-	-
s (num)	Spedizione ed invio pacchi per albo pretorio	-	-	-	-	-	-
s (rek)	Acquisizione dati (pagamenti per ingiunzioni)	66.640	0,000053	3	3	-	-
s (rek)	Acquisizione dati (lettura ottica con integrazione)	366.500	0,000210	56	56	-	-
s (ksu)	Servizi di elaborazione	432.500	0,000721	95	95	-	-
s (pag)	Servizi di stampa (albo pretorio)	-	-	-	-	-	-
s (fo)	Servizi di rete	-	-	-	-	-	-
s (pl)	Locazione applicazione rapporti con l'utenza	150	0,23	35	35	-	-
s (pl)	Personalizzazione applicazione rapporti con l'utenza	30	2,	63	63	-	-
f (num)	Posti di lavoro e sistemi di elaborazione	3	6	19	-	-	7
p (sep)	Attività di coordinamento	1,0	113	113	-	-	113
p (alp)	Attività di gestione informatica	1,0	126	126	-	-	126
p (alp)	Attività di backoffice	1,0	88	88	-	-	88
s	Spese generali, oneri finanziari e assicurativi (1-2-3-2)	17%	838	142	142	-	-
TOTALE					646		328



7. GESTIONE DEI SERVIZI DI ASSISTENZA AGLI UTENTI

Il servizio prevede l'assistenza agli utenti nelle diverse modalità (assistenza telefonica, diffusione di informazioni tramite WEB, corrispondenza, posti di consulenza presso gli uffici provinciali). Si prevedono:

- 60.000 contatti telefonici
- 27.000 contatti diretti di consulenza
- 28.000 risposte scritte
- 10.000 contatti WEB

Il servizio comprende:

- l'attività di coordinamento e controllo qualità del servizio
- la stampa delle comunicazioni in risposta alla richiesta di informazioni dei cittadini
- la creazione e la gestione di un sito WEB per la diffusione di informazioni
- la gestione informatica dell'attività, comprendente il personale e l'utilizzo del sistema di supporto ai servizi di assistenza
- la personalizzazione dell'applicazione software di supporto all'assistenza (fino ad un massimo di 10 punti funzione all'anno)
- il personale di front office necessario all'assistenza telefonica comprensivi delle apparecchiature necessarie e dei servizi telefonici "in uscita".
- il personale front office dislocato presso i capoluoghi di provincia destinato al supporto all'utente
- il personale di back office necessario all'assistenza dell'utente

Complessivamente per la realizzazione del servizio verranno utilizzate 22 risorse umane di cui 2 destinata al coordinamento ed il controllo qualità delle attività, 11 destinate all'assistenza diretta (dislocati in ogni capoluogo di provincia), 4 dedicate all'assistenza telefonica e 5 dedicate alle attività di back office.

Il corrispettivo a forfait di tale servizio è di 2.690 milioni di Lire di cui 648 per servizi, 51 per il canone di prodotti hardware e software e 1.991 per il personale.

Non è compreso nel corrispettivo a forfait il costo del servizio telefonico in entrata, nel caso che la Regione non voglia caricare il costo della telefonata sull'utente utilizzando numeri verde o servizi similari.

La tabella seguente mostra la costruzione del costo del servizio:

Voci di costo	Q.ta	C.U.	Totale	Servizi	Prodotti	Personale
0 (num) Supporti cartacei						
15 (num) Spedizione ed invio	28.224	0,000800	23	23		
16 (tot) Acquisizione dati						
17 (ksu) Servizi di elaborazione						
18 (pag) Servizi di stampa	26.224	0,000124	3	3		
19 (fo) Servizi di hosting WEB	50%	210	105	105		
20 (fo) Servizi di rete e telefonici	3,13%	0,000250	16	16		
21 (pf) Locazione applicazione gestione contenzioso	50	0,23	12			12
22 (pf) Personalizzazione applicazione gestione contenzioso	10	2,1	21			21
23 (num) Centralino e sistemi di telecomunicazione	50%	420	210	77		
24 (num) Posti di lavoro front office	22	6	139			51
25 (ap) Attività di coordinamento	2,0	113	227			227
26 (ar) Attività di frontoffice diretta (UPB)	11,0	88	970			970
27 (ap) Attività di frontoffice telefonica	4,0	88	353			353
28 (ar) Attività di backoffice	5,0	88	441			441
29 Spese generali, oneri finanziari e assicurativi (21,3-2)	17%	2,080	354	354		
TOTALE				648	51	1.991



Handwritten signatures and initials



8. SERVIZI PER LA RISCOSSIONE

Il servizio prevede l'utilizzo di una rete di 136 punti di esazione costituiti presso le delegazioni ACI e coordinati a livello provinciale tramite le strutture periferiche dell'Ente. I punti di esazione saranno dotati di sistemi collegati con il sistema centrale ACI e con i sistemi dipartimentali ACI per la consultazione del Ruolo Tributario e l'acquisizione in tempo reale dei versamenti effettuati. Inoltre il servizio offre la possibilità a terzi intermediari di collegarsi tramite un proprio sistema centrale con il sistema centrale dell'ACI per la consultazione in tempo reale del Ruolo Tributario (il costo del collegamento è a carico dell'intermediario).

Il servizio comprende:

- l'attività di coordinamento e controllo qualità del servizio
- la gestione informatica dell'attività, comprendente il personale e l'utilizzo del software e dei sistemi di elaborazione necessari alla gestione centrale e periferica della riscossione
- la personalizzazione dell'applicazione software di riscossione (fino ad un massimo di 32 punti funzione all'anno)
- il canone e la diffusione delle apparecchiature necessarie alla riscossione presso le delegazioni ACI
- il personale di back office necessario allo svolgimento delle attività di gestione della riscossione
- il personale di front office per il supporto ai delegati nell'utilizzo delle procedure e delle applicazioni EPICA

Complessivamente per la realizzazione del servizio verranno utilizzate 4 risorse umane di cui 1 destinata al coordinamento ed il controllo qualità, 1 destinata alla gestione informatica, 1 destinata al supporto dei delegati ACI per le attività di riscossione e 1 dedicata alle attività di back office.

Il corrispettivo a forfait di tale servizio è di 1.463 milioni di Lire di cui 776 per servizi, 271 per il canone di prodotti hardware e software (posti di lavoro EPICA e centrali), e 416 per il personale.

La tabella seguente mostra la costruzione del costo del servizio:

Voci di costo	Q.tà	C.U.	Totale	Servizi	Prodotti	Personale
s (num) Supporti cartacei						
s (rex) Acquisizione dati						
s (ksu) Servizi di elaborazione (versamenti EPICA/CXSU)	1.645.000	0,000221	363	363		
s (pag) Servizi di stampa						
s (fol) Servizi di rete						
s (ip) Locazione applicazione di riscossione	150	0,2	37	37		
s (pf) Personalizzazione applicazione di riscossione	32	2,1	67	67		
h (num) Sistemi di elaborazione (CSN)	50%	525,0	263	95		
h (num) Posti di lavoro riscossione (EPICA)	136	5,3	714		262	
h (num) Posti di lavoro e sistemi di elaborazione	4	6,3	25		9	
p (a/p) Attività di coordinamento	1,0	113	113			113
p (a/p) Attività di gestione informatico	1,0	125	125			125
p (a/p) Attività di front office (per delegati)	1,0	88	88			88
p (a/p) Attività di back office	1,0	88	88			88
s Spese generali, oneri finanziari e assicurativi (12+3+2)	17%	1.250	213	213		
TOTALE			1.463	776	271	416

Non è compresa nel corrispettivo a forfait l'esazione presso le delegazioni ACI, che verrà remunerata con Lire 2.000 per ogni operazione effettuata.



Handwritten signature

Handwritten signature