



REGIONE LAZIO

MINUTA

SEGRETARIATO GENERALE  
SEGRETARIA DELLA GIUNTA

AREA .....

ECMA .....

SERVIZIO .....

Al Sig. Direttore - Direzione Regionale  
"Bilancio e Tributi"

PROT. N. 22089

Oggetto: Invio copia conforme  
delibera G.R., esecutiva

Al Sig. Direttore - Direzione Regionale  
"Bilancio e Tributi"

Al Collegio dei Revisori dei Conti

e p.c.

Al Sig. Direttore del  
Dipartimento "Economico e Occupazionale"

Loro Sedi

Allegata alla presente, si trasmette, per il seguito di competenza, una copia conforme per ciascuna delle seguenti deliberazioni, esecutive:

- |    |                    |                    |           |           |
|----|--------------------|--------------------|-----------|-----------|
| 1) | Del. n. <u>111</u> | del <u>14/2/05</u> | comune al | Area Prop |
| 2) | " " <u>113</u>     | " "                | "         | "         |
| 3) | " " _____          | " _____            | "         | "         |
| 4) | " " _____          | " _____            | "         | "         |
| 5) | " " _____          | " _____            | "         | "         |
| 6) | " " _____          | " _____            | "         | "         |
| 7) | " " _____          | " _____            | "         | "         |

Ove le stesse siano soggette a pubblicazione, unitamente agli eventuali allegati individuati da codesta Struttura proponente, si prega di provvedere, ai sensi dell'art. 65, comma 6 del R.R. 6 settembre 2002, n. 1, a rimetterne copia al competente Servizio del Bollettino Ufficiale della Regione Lazio.

Il Segretario della Giunta Regionale  
(Tommaso Nardini)

9

GIUNTA REGIONALE DEL LAZIO

oooooooooooooooooooo

14 FEB. 2005

ESTRATTO DAL PROCESSO VERBALE DELLA SEDUTA DEL \_\_\_\_\_

ADDI' 14 FEB. 2005

NELLA SEDE DELLA REGIONE LAZIO, IN VIA CRISTOFORO COLOMBO, 212 ROMA, SI E' RIUNITA LA GIUNTA REGIONALE COSI' COSTITUITA:

STORACE	Francesco	Presidente	IANNARILLI	Antonello	Assessore
SIMEONI	Giorgio	Vice Presidente	PRESTAGIOVANNI	Bruno	"
AUGELLO	Andrea	Assessore	ROBILOTTA	Donato	"
CIARAMELLETTI	Luigi	"	SAPONARO	Francesco	"
CIOCCHETTI	Luciano	"	SARACENI	Vincenzo Maria	"
FORMISANO	Anna Teresa	"	VERZASCHI	Marco	"
GARGANO	Giulio	"			

ASSISTE IL SEGRETARIO Tommaso NARDINI  
.....OMISSIS

ASSENTI: CIARAMELLETTI - CIOCCHETTI - FORMISANO - VERZASCHI -

DELIBERAZIONE N. - 111 -

OGGETTO:

Tasse automobilistiche - Autorizzazione alla sottoscrizione del rinnovo della convenzione Regione Lazio - ACI per il periodo 2005 - 2007.



111 14 FEB. 2005

Oggetto: Tasse automobilistiche – Autorizzazione alla sottoscrizione del rinnovo della convenzione Regione Lazio - ACI per il periodo 2005 – 2007.

LA GIUNTA REGIONALE DEL LAZIO

su proposta dell' Assessore al Bilancio, Programmazione, Risorse Comunitarie



- VISTO l' art. 17 della L. 449/1997 che ha trasferito alle Regioni dal 1° gennaio 1999 le competenze in materia di tasse automobilistiche ;
- VISTO il D.M. 418 del 25 novembre 1998 ed in particolare l'art 2 comma 1 che prevede che per il controllo, la riscossione e l' accertamento delle tasse automobilistiche le regioni possano avvalersi dell' istituto dell' avvalimento ;
- VISTA la D.G.R. n° 186 del 15/02/2002 concernente la convenzione con l' ACI per la gestione delle tasse automobilistiche per il periodo 2002/2004 che viene a scadenza il 31/12/2004 ;
- VISTA la ~~propria~~ <sup>Dirigente</sup> Determinazione n° C0693 del 30/04/2004, di integrazione della convenzione per quanto riguarda il contenzioso tributario ;
- RAVVISATA la necessità di continuare ad avvalersi della struttura operativa dell' ACI, quale ente pubblico non economico, per il servizio di riscossione, controllo ed accertamento delle tasse automobilistiche ;
- VISTA la nota. n. 5952/P del 05/11/2004 con cui l' ACI ha presentato la proposta dello schema di convenzione, comprensivo degli allegati A, B e C che ne formano parte integrante, per il prosieguo del rapporto di collaborazione per la gestione delle tasse automobilistiche mediante la procedura dell' avvalimento, contenente una diminuzione dei costi pari a circa il 20% rispetto al costo della convenzione in scadenza ;
- VISTA la L.R. n° 19 del 23/12/2004 concernente " Autorizzazione all' esercizio provvisorio del bilancio per l' anno finanziario 2005 " ;
- VISTO l'art 10 della D.G.R. n° 1189 del 30/12/2004 concernente " Bilancio di previsione della Regione Lazio – esercizio finanziario 2005 ;
- RITENUTO, per assicurare la continuità di gestione delle tasse automobilistiche ed in presenza di condizioni economicamente convenienti, di affidare all' ACI, per il periodo 1° gennaio 2005 – 31 dicembre 2007 le attività sottoriportate : da a) a j) di competenza dell' Area Tributi : k) di competenza dell' Area Contenzioso ;
- Gestione degli archivi regionali
  - Organizzazione e gestione dei collegamenti telematici
  - Riscossione
  - Gestione contabile
  - Controllo di merito
  - Gestione delle comunicazioni ai contribuenti in sede di precontenzioso
  - Organizzazione e gestione dei servizi di assistenza ai contribuenti
  - Gestione delle istanze di rimborso
  - Gestione delle esenzioni disabili



111

6

- j) Gestione dei regimi speciali ( veicoli in regime di esenzione : temporanea importazione, storici e giacenze rivenditori );
- k) Gestione delle attività di supporto operativo all' attività di accertamento svolta dalla Regione Lazio per il recupero della tassa automobilistica

VISTA la L.R. 25 del 20 novembre 2001;

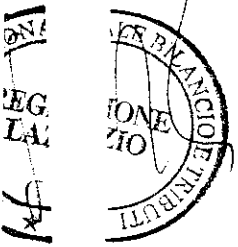
CONSIDERATO che il presente provvedimento non è soggetto alla procedura di concertazione con le parti sociali ;

ALL' UNANIMITA'

DELIBERA

per quanto rappresentato in premessa che si intende integralmente richiamato :

- 1) di approvare lo schema della convenzione, comprensivo degli allegati A, B e C, allegato alla presente deliberazione e che ne forma parte integrante tra la Regione Lazio e l' ACI ;
- 2) di autorizzare il Direttore del Dipartimento Economico e Occupazionale , in attuazione della normativa regionale vigente a stipulare e sottoscrivere con l' ACI la convenzione allegata alla presente deliberazione e che ne forma parte integrante ;
- 3) di affidare all' ACI l' attività di gestione della tassa automobilistica secondo le modalità stabilite nello schema di convenzione allegato.

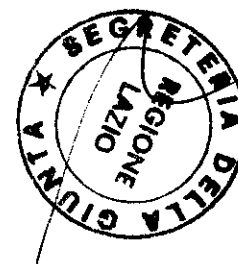


IL PRESIDENTE: F.to Francesco STORACE  
IL SEGRETARIO: F.to Tommaso Nardini

14 FEB. 2005



ALLEG. alla DELIB. N. 111  
DEL 14 FEB. 2005



**ALLEGATO B**

**ALLA CONVENZIONE TRA**


**LA Regione Lazio**

**E**

**L'AUTOMOBILE CLUB D'ITALIA**

**PER L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI**

**IN MATERIA TRIBUTARIA**

  
IL PRESENTE ALLEGATO  
SI COMPONE DI  
7 PAGINE

## CORRISPETTIVI PER I SERVIZI A REGIME

Per il triennio 2005-2007, il costo annuo a forfait dell'offerta alla Regione Lazio per la riscossione ed il controllo delle tasse automobilistiche ammonta a 2.481.500 Euro oltre ad IVA, e comprende i seguenti servizi:

### Corrispettivi a forfait annuali

<i>Servizi a forfait</i>	<i>Servizi</i>	<i>Personale</i>	<i>Totale</i>
1) Gestione degli archivi regionali	203.000	285.000	488.000
2) Gestione dei collegamenti telematici	74.000	147.500	221.500
3) Gestione contabile	64.500	246.500	311.000
4) Controllo di merito e gestione delle istanze di rimborso	273.000	249.500	522.500
5) Gestione delle comunicazioni ai contribuenti	111.000	215.500	326.500
6) Gestione dei servizi di assistenza ai contribuenti	39.000	351.500	390.500
7) Gestione dei regimi speciali	44.500	177.000	221.500
<b>Totale (1) (2)</b>	<b>809.000</b>	<b>1.672.500</b>	<b>2.481.500</b>



(1) Soggetto a rivalutazione ISTAT a decorrere dal 1 gennaio 2006

(2) A decorrere dal 1 gennaio 2005 le spese per il personale ACI saranno rivalutate annualmente in dipendenza dell'adozione dei provvedimenti che saranno emanati in stretta osservanza delle disposizioni di legge per la regolamentazione del trattamento economici.

## Corrispettivi a consumo

E' inoltre previsto il rimborso delle attività di riscossione della tassa presso gli sportelli dei delegati, di acquisizione in formato magnetico delle ricevute dei pagamenti effettuati su supporto cartaceo, di spedizione dei questionari informativi (avvisi bonari), di gestione delle pratiche di assistenza ai contribuenti in fase di precontenzioso, di gestione delle pratiche rivenditori auto, di rilascio di visure tributarie, applicando i seguenti costi unitari oltre ad IVA se ed in quanto dovuta:

<i>Servizi a consumo</i>	<i>Unità di misura</i>	<i>Costo unitario</i>
Acquisizione versamenti postali (1) (6)	N. ricevute	0,080
Gestione richieste di esenzione o rimborso, ricorsi in sede precontenziosa (1)	N. pratiche	10,220
Gestione richieste di sospensione (1)	N. pratiche	1,533
Predisposizione comunicazioni ai contribuenti (1)	N. prototipi	153,300
Spedizione avvisi bonari e comunicazioni ai contribuenti (3)	N. questionari	0,620
Operazioni di riscossione - Quota a carico del contribuente (4) (5)	N. operazioni	1,550
Visure tributarie (1) (3)	N. operazioni	3,066

Per lo svolgimento delle attività connesse all'esecuzione dei servizi a forfait è previsto un impegno annuo di personale equivalente a 23,50 anni/persona così ripartito:

- 8,00 anni/persona per attività di coordinamento, controllo qualità dei servizi e rapporti con la Regione;
- 6,00 anni/persona per l'attività informatica;
- 9,50 anni/persona per le attività di backoffice (ricezione, verifica e correzione dei dati acquisiti, analisi e gestione delle anomalie, ecc.) e assistenza diretta.

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

- 
- (1) Soggetto a rivalutazione ISTAT a decorrere dal 1 gennaio 2006
  - (2) A decorrere dal 1 gennaio 2005 le spese per il personale ACI saranno rivalutate annualmente in dipendenza dell'adozione dei provvedimenti che saranno emanati in stretta osservanza delle disposizioni di legge per la regolamentazione del trattamento economico.
  - (3) Posta ordinaria - fino a 3 fogli - Salvo variazione tariffaria servizi Postel
  - (4) Salvo diversa normativa regionale o nazionale
  - (5) Costi a carico del contribuente non fatturabili alla Regione
  - (6) Salvo diverso risultato in sede di aggiudicazione gara



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

### 1) Gestione degli archivi regionali

<b>Attività</b>	<b>U/M</b>	<b>Quantità</b>	<b>Costo unitario</b>	<b>Importo</b>	<b>Servizi</b>	<b>Personale</b>
Attività di coordinamento	a/p	1,50	70.480	105.719		105.719
Attività di backoffice	a/p	1,50	68.040	102.060		102.060
Attività di gestione informatica	a/p	1,00	77.080	77.080		77.080
Ricevute di versamento	n.	3.900.000	0,00891	34.745	34.745	
Servizi di elaborazione	ksu	720.000	0,14075	101.343	101.343	
Canone manutenzione software	%	20%	168.820	33.764	33.764	
Canone aggiornamento tecnologico	%	30%	110.731	33.219	33.219	
<b>Totale (arrotondato ai 500 Euro)</b>				<b>488.000</b>	<b>203.000</b>	<b>285.000</b>

### 2) Gestione dei collegamenti telematici

<b>Attività</b>	<b>U/M</b>	<b>Quantità</b>	<b>Costo unitario</b>	<b>Importo</b>	<b>Servizi</b>	<b>Personale</b>
Attività di coordinamento	a/p	1,00	70.480	70.480		70.480
Attività di gestione informatica	a/p	1,00	77.080	77.080		77.080
Linee di trasmissione	n.	1,00	4.100	4.100	4.100	
Linee di trasmissione UUPP	n.	5,0	7.300	36.500	36.500	
Canone aggiornamento tecnologico	%	30%	110.731	33.219	33.219	
<b>Totale (arrotondato ai 500 Euro)</b>				<b>221.500</b>	<b>74.000</b>	<b>147.500</b>

### 3) Gestione contabile

<b>Attività</b>	<b>U/M</b>	<b>Quantità</b>	<b>Costo unitario</b>	<b>Importo</b>	<b>Servizi</b>	<b>Personale</b>
Attività di coordinamento	a/p	1,50	70.480	105.719		105.719
Attività di backoffice	a/p	1,50	68.040	102.060		102.060
Attività di gestione informatica	a/p	0,50	77.080	38.540		38.540
Servizi di elaborazione	ksu	144.000	0,14075	20.269	20.269	
Canone manutenzione software	%	20%	56.273	11.255	11.255	
Canone aggiornamento tecnologico	%	30%	110.731	33.219	33.219	
<b>Totale (arrotondato ai 500 Euro)</b>				<b>311.000</b>	<b>64.500</b>	<b>246.500</b>





**4) Controllo di merito e gestione delle istanze di rimborso**

<b>Attività</b>	<b>U/M</b>	<b>Quantità</b>	<b>Costo unitario</b>	<b>Importo</b>	<b>Servizi</b>	<b>Personale</b>
Attività di coordinamento	a/p	1,00	70.480	70.480		70.480
Attività di backoffice	a/p	1,50	68.040	102.060		102.060
Attività di gestione informatica	a/p	1,00	77.080	77.080		77.080
Servizi di elaborazione	ksu	1.584.000	0,14075	222.955	222.955	
Canone manutenzione software	%	20%	84.410	16.882	16.882	
Canone aggiornamento tecnologico	%	30%	110.731	33.219	33.219	
<b>Totale (arrotondato al 500 Euro)</b>				<b>522.500</b>	<b>273.000</b>	<b>249.500</b>

**5) Gestione delle comunicazioni ai contribuenti**

<b>Attività</b>	<b>U/M</b>	<b>Quantità</b>	<b>Costo unitario</b>	<b>Importo</b>	<b>Servizi</b>	<b>Personale</b>
Attività di coordinamento	a/p	1,00	70.480	70.480		70.480
Attività di backoffice	a/p	1,00	68.040	68.040		68.040
Attività di gestione informatica	a/p	1,00	77.080	77.080		77.080
Servizi di elaborazione per avvisi bonari	ksu	432.000	0,14075	60.806	60.806	
Canone manutenzione software	%	20%	84.410	16.882	16.882	
Canone aggiornamento tecnologico	%	30%	110.731	33.219	33.219	
<b>Totale (arrotondato al 500 Euro)</b>				<b>326.500</b>	<b>111.000</b>	<b>215.500</b>

**6) Gestione dei servizi di assistenza ai contribuenti**

<b>Attività</b>	<b>U/M</b>	<b>Quantità</b>	<b>Costo unitario</b>	<b>Importo</b>	<b>Servizi</b>	<b>Personale</b>
Attività di coordinamento	a/p	1,00	70.480	70.480		70.480
Attività di backoffice	a/p	3,00	68.040	204.120		204.120
Attività di gestione informatica	a/p	1,00	77.080	77.080		77.080
Canone manutenzione software	%	20%	28.137	5.627	5.627	
Canone aggiornamento tecnologico	%	30%	110.731	33.219	33.219	
<b>Totale (arrotondato al 500 Euro)</b>				<b>390.500</b>	<b>39.000</b>	<b>351.500</b>

**7) Gestione dei regimi speciali**

<b>Attività</b>	<b>U/M</b>	<b>Quantità</b>	<b>Costo unitario</b>	<b>Importo</b>	<b>Servizi</b>	<b>Personale</b>
Attività di coordinamento	a/p	1,00	70.480	70.480		70.480
Attività di backoffice	a/p	1,00	68.040	68.040		68.040
Attività di gestione informatica	a/p	0,50	77.080	38.540		38.540
Canone manutenzione software	%	20%	56.273	11.255	11.255	
Canone aggiornamento tecnologico	%	30%	110.731	33.219	33.219	
<b>Totale (arrotondato al 500 Euro)</b>				<b>221.500</b>	<b>44.500</b>	<b>177.000</b>

## GESTIONE CONTENZIOSO

Per la gestione del contenzioso sono previsti dei servizi di back-office e dei servizi di front-office.

I primi consistono nella ricezione delle memorie difensive avverso gli atti di accertamento, il loro esame e definizione da parte di 2 operatori qualificati, la comunicazione al contribuente dell'esito a mezzo posta ordinaria, la restituzione alla Regione del materiale cartaceo opportunamente inscatolato.

I secondi consistono nella messa a disposizione di due operatori telefonici qualificati e di due linee telefoniche dedicate per la fornitura ai contribuenti di informazioni relative agli atti di accertamento.

I costi applicati, al netto di IVA, sono i seguenti:

### Servizi di back-office

#### 1) Corrispettivi a forfait annui

Attività	U/M	Quantità	Costo unitario	Importo	Servizi	Personale
Gestione e supporto operativo	a/p	0,35	68.040	23.814		23.814
Lavorazione pratica	m/p	24	3.461	83.073		83.073
Attività di elaborazione dati	g/p	11	336	3.696		3.696
Attività di modifica software	g/p	2	336	672		672
Ritiro e riconsegna pratiche	UN	52	14	750	750	
<b>Totale (arrotondato al 100 euro) (1) (2)</b>				<b>112.000</b>	<b>700</b>	<b>111.300</b>

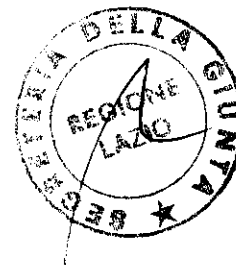
#### 2) Corrispettivi a consumo

Servizi a consumo	Unità di misura	Costo unitario
Postalizzazione risposta al contribuente (3)	N° lettere	0,620



- (1) Soggetto a rivalutazione ISTAT a decorrere dal 1 gennaio 2006
- (2) A decorrere dal 1 gennaio 2005 le spese per il personale ACI saranno rivalutate annualmente in dipendenza dell'adozione dei provvedimenti che saranno emanati in stretta osservanza delle disposizioni di legge per la regolamentazione dei trattamenti economici.
- (3) Posta ordinaria - fino a 3 fogli - Salvo variazione tariffaria servizi Postel

ALLEG. SPO DUCED. N. 111  
DEL 14 FEB. 2005



**ALLEGATO C**

**ALLA CONVENZIONE TRA**

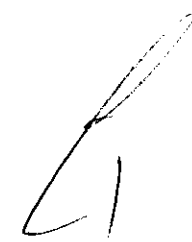
**LA Regione Lazio**

**E**

**L'AUTOMOBILE CLUB D'ITALIA**

**PER L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI**

**IN MATERIA TRIBUTARIA**

  
IL PRESENTE ALLEGATO  
SI COMPONE DI :  
8 PAGINE

## **SPORTELLI DI RISCOSSIONE**

L'Automobile Club d'Italia è presente nel territorio della Regione Lazio attraverso 183 Delegazioni dedicate al servizio di riscossione delle tasse automobilistiche oltre a 3 Delegazioni virtuali che curano i servizi di Telebollo, Bollonet e Grandi Flotte.

La tabella allegata riproduce i dati salienti identificativi delle suddette Delegazioni.

Allo scopo di fornire un'informativa sempre aggiornata alla Regione Lazio, Acì provvederà a trasmettere il presente prospetto aggiornato con cadenza semestrale.



Automobile Club d'Italia



Regione Lazio

04114	LT	APRILIA	VIA MEUCCI
04115	LT	LATINA	VIA CALATAFIMI
04116	LT	SONNINO	VIA SASSA
04117	LT	ROCCAGORGA	VIA BORGOMADONIA 29
04118	LT	ITRI	VIA B. PAOLO BURALI D'AREZZO 22
04122	LT	GIULIANELLO DI CORI	VIA VELLETRI ANZIO 75
07101	RI	RIETI	VIA FUNDANIA SNC
07104	RI	AMATRICE	P.ZZA SAN FRANCESCO 1
07201	RM	ROMA	VIA C. COLOMBO 261
07202	RM	ROMA	V.LE A. CIAMARRA N. 61
07203	RM	ROMA	VIA EZIO 21
07204	RM	ROMA	V.LE MANZONI N.67
07205	RM	ROMA	VIA PINEROLO 5 00172
07206	RM	ROMA	VIA DI TORREVECCHIA, 590
07207	RM	ROMA	VIA NEMORENSE
07208	RM	ROMA	VIA CELIMONTANA 10-12
07209	RM	ROMA	VIA DELLA GIUSTINIANA , 209/211
07210	RM	ROMA	VIA L. RESPIGHI, 2
07211	RM	ROMA	V.LE SOMALIA 252
07214	RM	ROMA	VIA JASPERS 44/46
07215	RM	ROMA	VIA TIBURTINA 644/C
07216	RM	ROMA	VIA CASILINA 367/A-369
07217	RM	ROMA	VIA LODOVICO PAVONI N. 167 A/B
07218	RM	ANZIO	VIA G. MATTEOTTI 6/C
07219	RM	ROMA	V.LE DEI ROMANISTI 239
07220	RM	ROMA	VIA DI TORRENOVA 118
07221	RM	ROMA	VIA LATINA 67/E
07222	RM	ROMA	VIA TUSCOLANA 668
07223	RM	ROMA	VIA CINA 336
07226	RM	ROMA	VIA DEL TRULLO 455/A
07228	RM	ROMA	V.LE DON P. BORGHI 218/220
07229	RM	ROMA	V.LE C. RESISTENZA , 79
07230	RM	ROMA	VIA DI TOR SAPIENZA 80B

gennaio 2005

lung 3 da 8

Deleg	Provincia Delegation	Comune Delegation	Indirizzo Delegation
03401	FR	FROSINONE	VIA FIRENZE, 51/57
03404	FR	SORA	VIA TRIESTE 12/A
03405	FR	ANAGNI	VIA R. AMBROSETTI 22
03406	FR	PALIANO	VIA F.LLI BEGUJINOT 1
03407	FR	ISOLA DEL LIRI	CORSO ROMA, 63/65
03410	FR	ATINA	VIA DEI SANNITI N.942
03411	FR	FERENTINO	VIA CASILINA , 108
03412	FR	ALATRI	VIA S.S. 155 KM 4.200
03413	FR	PONTECORVO	VIA DELLA VITTORIA , 7
03414	FR	ARCE	VIA BORGO MURATA N. 239/A
03415	FR	FROSIINONE	VIA MONTI LEPINI 194
03418	FR	CECCANO	PIAZZA XXV LUGLIO N.24
03419	FR	VEROLI	VIA MARIA KM 12,400
03421	FR	FIUGGI	VIA A DIAZ 416
03422	FR	BOVILLE ERNICA	VIA FONTANA ROSA SNC
03423	FR	CASSINO	VIA G.DI BIASIO 58/A
03424	FR	CEPRANO	VIA DELLO SCALO
03426	FR	MONTE SAN GIOVANNI CAMPANO	VIA PORRINO N.83
03427	FR	SAN VITTORE DEL LAZIO	VIA CASILINA SUD, 13
03428	FR	PICO	VIA MARCONI N.12
03429	XX	VNI	VNI
04101	LT	LATINA	VIA A. SAFFI 23
04102	LT	APRILIA	VIA A. ROSSETTI 21
04103	LT	FONDI	VIALE MARCONI 29
04105	LT	GAETA	VILLA DELLE SIRENE 24
04106	LT	TERRACINA	P.LE LIDO 26
04107	LT	PRIVERNO	VIA REGINA CAMILLA, 03
04108	LT	CISTERNA DI LATINA	L.GO VOLPI , 4
04109	LT	SABAUDIA	CORSO VITTORIO EMANUELE III N. 16
04110	LT	MINTURNO	VIA APPIA 328
04113	LT	FORMIA	VIA DEL CASTELLO 19-21



Automobile Club d'Italia

07231 RM  
07232 RM  
07233 RM  
07234 RM  
07235 RM  
07236 RM  
07237 RM  
07238 RM  
07239 RM  
07240 RM  
07241 RM  
07242 RM  
07243 RM  
07244 RM  
07245 RM  
07246 RM  
07247 RM  
07248 RM  
07249 RM  
07250 RM  
07251 RM  
07252 RM  
07253 RM  
07255 RM  
07256 RM  
07257 RM  
07258 RM  
07259 RM  
07260 RM  
07261 RM  
07262 RM  
07264 RM  
07265 RM

ROMA  
ROMA  
ROMA  
FIUMICINO  
PAVONA  
ROMA  
ROMA  
ROMA  
ROMA  
ROMA  
ROMA  
ROMA  
ROMA  
ROMA  
ROMA  
ROMA  
ROMA  
ROMA  
ROMA  
ALBANO LAZIALE  
ARDEA  
BRACCIANO  
CIVITAVECCHIA  
COLLEFERRO  
GENZANO DI ROMA  
ANGUILLARA SABAZIA  
LAVINIO - ANZIO -  
FIANO ROMANO  
MONTEROTONDO  
NETTUNO  
POMEZIA  
ROMA  
TIVOLI  
CIAMPINO  
VILLALBA

VIA PRASSILLA 41  
V. F. DONATI 55/B  
V. MACCHIA SAPONARA 80A  
VIA PORTO ROMANO 44/A  
VIA NETTUNENSE 1  
VIA G.BAGNERA 21-23  
VIA PORTUENSE 381/A  
VIA BRAVETTA 20  
VLE COLLI PORTUENSI 348/354  
VIA FONTEIANA 67/B  
VIALE TRASTEVERE 120  
VIA ARRIGO DAVILA N. 30/B  
VIA DEI GIORNALISTI 62  
VIA BALDO DEGLI UBALDI 87  
VIA CASAL DEL MARMO 154  
VIA U. DE CAROLIS 80/B  
VIA FLAMINIA VECCHIA 593  
VIA RISORGIMENTO 59  
VIA SILLA 24  
VIA S. F. D'ASSISI 17  
P.LE DEGLI EROI 6  
VIA LAURENTI 3  
VIA G. DI VITTORIO  
VIA ANGUILLARESE 77  
C.SO S. FRANCESCO  
VIA TIBERINA N.110/A  
VIA A. SAFFI 4/6  
VIA E. VISCA 2/A  
VIA PLINIO 3B  
P.ZZAGASPARE AMBROSINI 24  
VIALE P. TOMEI 41  
VIA P. PIGNATELLI 52-54  
CORSO ITALIA N.71/73



Regione Lazio

gennaio 2005

32 S. 01 S



07266 RM	ROMA	VIA TUSCOLANA 1810/D
07268 RM	ROMA	VIA SESTIO CALVINO 105/107/109
07269 RM	ROMA	VIA COLOGNO MONZESE 12/B
07270 RM	ROMA	VIA TERESA GNOLI 6
07271 RM	ROMA	VIA INNOCENZO XI 40
07273 RM	ROMA	VIA MERULANA 70
07275 RM	ROMA	OSTERIA DEL FINOCCHIO N. 15
07276 RM	ROMA	VIA DELLA GIULIANA 75/77
07277 RM	LADISPOLI	VIA ODESCALCHI, 81
07278 RM	ROMA	VIALE SCALO DI SAN LORENZO 29
07279 RM	ROMA	VIA ANGUILLARESE 104 106
07280 RM	VELLETRI	VIA DELLE MURA 5
07281 RM	ROMA	VIA MARSALA, 14/A
07282 RM	ROMA	VIA ABETONE 4C
07283 RM	ROMA	VIA MONTEBUONO 16/A
07284 RM	ROMA	VIA DEL MANCINO 11
07285 RM	ROMA	VIA LUGNANO IN TEVERINA 29
07286 RM	ROMA	VIA DEI DUE PONTI 222
07287 RM	ROMA	V.LE DELLA MARINA 26
07288 RM	OSTIA LIDO -RM-	VIA TAGASTE N.87/89
07289 RM	ARTENA	VIA G. MARCONI 9/11
07290 RM	GUIDONIA MONTECELIO	VIA ROSATA 43
07291 RM	ROMA	VIA DAMETA 3SD
07292 RM	ROMA	VIA CASAL S. BASILIO 212/214
07293 RM	ROMA	VIA DELL'IMBRECCIATO 125
07295 RM	FRASCATI	VIA GREGORIANO 45
07296 RM	VALMONTONE	VIA CASILINA 259
07297 RM	ROMA	P.ZZA NICOSIA 21-22
07298 RM	ROMA	VIA DELLA MAGLIANA 250
09401 VT	VITERBO	VIA A. MARINI 16
09402 VT	TARQUINIA	VIA DOMENICA EMANUELLI
09403 VT	ACQUAPENDENTE	VIA CASSIA 25
09404 VT	RONCIGLIONE	P.ZZA P.PE DI PIEMONTE 5





09405 VT	CIVITA CASTELLANA	VIA DELLA REPUBBLICA 24
09409 VT	FABRICA DI ROMA	VIALE DEGLI EROI S.N.C. INT. 3
09412 VT	VIGNANELLO	VIA SAN ROCCO N. 9
09413 VT	ORTE SCALO	C.SO GARIBALDI 13
09414 VT	BAGNOREGIO	P.ZZA TRENTO E TRIESTE
09415 VT	VITERBO	VIA A. MARINI 16
09417 VT	TUSCANIA	VIA DELL'OLIVO SNC
09418 VT	CANINO	VIA GARIBALDI 6/C
09419 VT	NEPI	VIA TERMO LARTE N. 15
09420 VT	SORIANO CIMINO	V.LE V. EMANUELE III 11
09421 VT	SUTRI	P.ZZA SAN FRANCESCO8
09422 VT	MONTEFIASCONE	VIA DANTE ALIGHIERI, 29
09424 VT	VETRALLA	S.S. CASSIA SUD KM 67,300
09425 VT	VITERBO	VIA MARINI 16
09426 VT	MONTALTO DI CASTRO	VIA ROMA 17
09427 VT	BOLSENA	VIALE S. MARIA 11
09428 VT	VNI	VNI
17201 RM	ROMA	VIA S. CROCE IN GERUSALEMME 13
17202 RM	MORLUPO	VIA SAN MICHELE 24/A
17203 RM	ROMA	VIA DI CASAL BERTONE 165/B
17204 RM	ROMA	VIA F. DI BENEDETTO , 212/214
17205 RM	ROMA	V.LE EROI DI CEFALONIA 153
17206 RM	ROMA	VIA GALVANI
17209 RM	ROMA	VIA CASSIA 934
17210 RM	RIANO	VIA DELLA REPUBBLICA 20/22
17211 RM	ROMA	VIA CASETTA MATTEI 239
17213 RM	ROMA	VIA DELLE VIGNE NUOVE 636
17214 RM	ROMA	VIA AGLIANA 2 - 4 - 6
17215 RM	ROMA	VIA SALARIA 1462/A/B
17216 RM	VILLA ADRIANA	VIA IMPERATORE ADRIANO 10/A
17218 RM	ROMA	VIA PASSERINI 14
17219 RM	ROMA	C.NE TRIONFALE 53/D
17220 RM	ARICCIA	VIA NETTUNENSE KM. 7,350



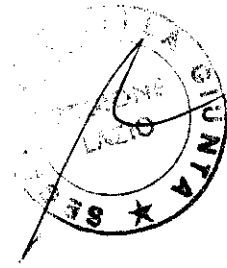
Automobile Club d'Italia



Regione Lazio

17222 RM	ROMA	VIA DI CASALOTTI 181
17224 RM	GUIDONIA MONTECELIO	VIALE ROMA N. 95
17225 RM	TIVOLI	VIA 2 GIUGNO 7/HRM
17226 RM	ROMA	VIA E. FRANCESCHINI
17227 RM	MENTANA	VIA NOMETANA 728
17228 RM	MARINO - FRAZIONE DI S. MARIA DELLE MOLE -	VIA G. PRATI 5
17229 RM	ROMA	VIA GIACOMO BONI, 9
17230 RM	ROMA	ROMA
17231 RM	ROMA	ROMA
17232 RM	ROMA	V.LE JONIO 62/64
17233 RM	ROMA	V.LE ALESSANDRINO 183
17234 RM	ROMA	VIA CASILINA 1031
17235 RM	ROMA	VIA DE GASPERI 1/3
17236 RM	ROMA	ROMA
17237 RM	ROMA	VIA FIUME DELLE PERLE 24
17239 RM	ROMA	VIA DOMENICA OLIVA 42
17240 RM	ROMA	VIA GIOACCHINO VOLPE 18
17244 RM	CERVETERI	VIA G. VALERI 10 12
17245 RM	ROMA	VIA GALLIA 110
17246 RM	ROMA	VIA VAL MAGGIA 20-22
17247 RM	ROMA	VIA PIOLA CASELLI 38
17249 RM	FONTENUOVA S. LUCIA	VIA MARCHE 10
17251 RM	ROMA	VIA CASILINA 1665

*leg. 8.4.8*



gennaio 2005

ALLEG. alla DELIB. N. 111  
DEL 14 FEB. 2005

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

tra

la REGIONE LAZIO, di seguito denominata Regione, con sede in Via  
Cristoforo Colombo n. 212 - 00147 Roma, codice fiscale e partita IVA  
80143490581, rappresentata dal \_\_\_\_\_ nato il  
\_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_, domiciliato presso la sede  
dell'Ente, il quale interviene nella sua qualità di  
\_\_\_\_\_, nominato con  
\_\_\_\_\_ ed autorizzato, ai sensi della  
Deliberazione della Giunta Regionale n. \_\_\_\_\_, alla  
sottoscrizione della presente convenzione



e

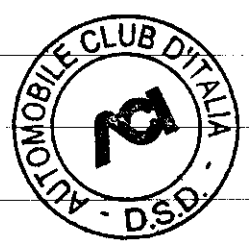
l'Automobile Club d'Italia, di seguito denominato ACI, con sede in Via Marsala  
n. 8 - 00185 Roma, codice fiscale 00493410583, partita IVA 00907501001,  
rappresentato dal \_\_\_\_\_, nato a  
\_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_, in qualità di  
\_\_\_\_\_ della  
\_\_\_\_\_ dell'ACI, con sede in Roma, Via Magenta n. 5,  
domiciliato per la carica presso l'ACI,

*[Handwritten signature]*

IL PRESENTE SCHEMA  
SI COMPONE DI  
23 PAGINE

premesso

a) che la legge 449/97, "misure per la stabilizzazione della finanza pubblica",  
all'art. 17, comma 10, stabilisce che, a decorrere dal 1° gennaio 1999, la



riscossione, l'accertamento, il recupero, i rimborsi, l'applicazione delle sanzioni ed il contenzioso amministrativo relativo alle tasse automobilistiche non erariali siano demandati alle regioni a statuto ordinario e svolti con le modalità stabilite con decreto da emanarsi a cura del Ministero delle Finanze;

b) che il Decreto Ministeriale 418/98, all'art. 2, comma 1, stabilisce che il controllo e la riscossione delle tasse automobilistiche sono effettuati direttamente dalle regioni, "anche ricorrendo all'istituto giuridico dell'avvalimento";

c) che con delibera della Giunta Regionale n° \_\_\_\_\_ è stato approvato il testo della presente convenzione;

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

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

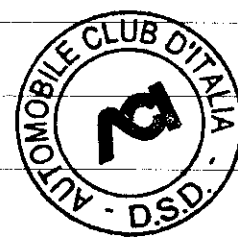
**TUTTO CIÒ PREMESSO LE PARTI CONVENGONO**

**ESPRESSAMENTE**

**Art. 1 - Attività oggetto della convenzione**

1. Le attività per il cui esercizio la Regione si avvale dell'ACI sono le seguenti:

A. Gestione degli archivi regionali;



B. Organizzazione e gestione dei collegamenti telematici;

C. Riscossione;

D. Gestione contabile;

E. Controllo di merito;

F. Gestione delle comunicazioni ai contribuenti in sede di precontenzioso;

G. Organizzazione e gestione dei servizi di assistenza ai contribuenti;

H. Gestione delle istanze di rimborso;

I. Gestione delle esenzioni disabili;

J. Gestione dei regimi speciali (veicoli in regime di esenzione: disabili, storici e giacenze rivenditori, etc.);

K. Gestione delle attività di supporto operativo all'attività di accertamento svolta dalla Regione per il recupero della tassa automobilistica.

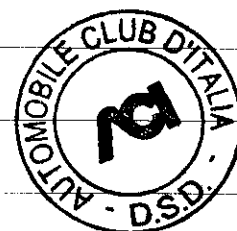
2. I contenuti delle attività, di seguito sommariamente descritti, sono esplicitati nell'allegato tecnico A, che assieme agli allegati B, C e D costituiscono parti integranti e sostanziali della presente convenzione.

### **1.1. Gestione degli archivi Regionali**

#### **I. Ruolo tributario**

a) L'ACI collabora alla gestione, aggiornamento e implementazione dell'archivio regionale delle tasse automobilistiche, secondo quanto previsto all'art. 5, comma 1 e successivi, del decreto ministeriale 418/98, provvedendo al contestuale aggiornamento dell'archivio nazionale, in ottemperanza allo stesso decreto ministeriale 418/98, secondo le procedure e le modalità definite nel protocollo d'intesa di cui al sopra citato decreto.

b) L'ACI provvede alla validazione di tutti i dati presenti sul ruolo tributario, anche sulla base di standard concordati tra la Regione e l'organismo di



gestione del protocollo d'intesa, di cui alla lettera precedente.

c) Il ruolo sarà gestito secondo le indicazioni della Regione.

d) L'ACI provvederà altresì alle necessarie personalizzazioni dell'archivio in quanto compatibili con le precedenti lettere a), b) e c).

e) L'archivio, come sopra costituito, è di esclusiva proprietà regionale e la Regione ne ha la piena ed incondizionata disponibilità, secondo quanto predisposto dall'allegato D; l'ACI assicura il pieno accesso all'archivio, a tutti i soggetti, pubblici e privati, individuati dalla Regione.

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

## **II. Archivio versamenti**

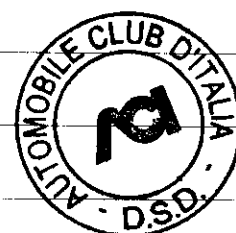
a) L'archivio dei versamenti sarà costituito dai dati provenienti in via telematica o in altre forme dai soggetti abilitati alla riscossione. Costituiscono parte integrante dell'archivio i dati relativi alle risultanze dei pagamenti derivanti dall'attività di precontenzioso e contenzioso tributario.

## **III. Archivio esenzioni**

a) L'ACI provvederà alla gestione dell'archivio delle esenzioni, di cui al punto IX successivo.

## **IV. Organizzazione e gestione dei collegamenti telematici**

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



## V. Intermediari della riscossione

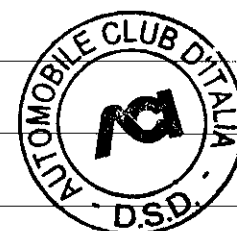
- a) Sono intermediari della riscossione, per conto della Regione: le Delegazioni ACI, i Tabaccai autorizzati, le Poste Italiane, gli Studi di consulenza automobilistica autorizzati, le Banche tesoriere ed eventuali altri soggetti che la Regione potrà autorizzare in forza di disposizioni normative statali o regionali.

## VI. Riscossione

- a) L'ACI provvederà al servizio di riscossione tramite l'utilizzo dei punti di esazione costituiti presso le Delegazioni ACI e gli altri soggetti facenti parte della propria organizzazione federativa o con essa convenzionati.
- b) Acì, previa definizione dei maggiori costi e previa autorizzazione della Regione, potrà altresì attivare sistemi di riscossione della tassa automobilistica regionale su reti virtuali non assistite anche non proprietarie (es. sportelli ATM), garantendo le medesime procedure contabili e di riversamento e i medesimi livelli di qualità della riscossione garantita dalle proprie delegazioni.
- c) I punti di riscossione di cui ai precedenti punti a) e b) saranno dotati di sistemi collegati con il sistema centrale ACI, per la consultazione del ruolo tributario e l'acquisizione in tempo reale dei versamenti effettuati.

## VII. Riversamenti

- a) Le somme incassate dalle Delegazioni ACI sono prelevate direttamente dalla Regione, a mezzo procedura RID, il mercoledì successivo alla settimana contabile di riferimento.
- b) In caso di insoluto, non giustificato da cause di forza maggiore, per cause non ascrivibili alla responsabilità della Regione o del suo Tesoriere, la



delegazione è tenuta a corrispondere, per ogni giorno di ritardo, una penalità pari al tasso degli interessi legali maggiorato di 8 punti, con maturazione giorno per giorno.

c) Alla regolarizzazione delle relative posizioni dovrà procedersi tramite versamento con bonifico bancario. Il calcolo delle penalità è effettuato computando gli interessi fino al giorno dell'operazione di riversamento a favore della Regione come riportato sul bonifico bancario senza riconoscimento della valuta.

d) In caso di insoluto, non giustificato da cause di forza maggiore, decorsi 30 giorni senza che la Delegazione vi abbia provveduto ai sensi dei precedenti commi b) e c), il riversamento della somma corrispondente è effettuato da ACI.

e) L'insoluto comporta, a carico della delegazione, la sospensione dal servizio con effetto immediato fino alla completa regolarizzazione della posizione contabile. Nel caso in cui si verificano 3 insoluti nell'anno solare, la Regione richiede all'ACI la revoca dei servizi di riscossione e assistenza, della singola agenzia o delegazione inadempiente.

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

### **VIII. Gestione contabile**

a) Tale attività consiste:

I. nella contabilizzazione, controllo e riversamento alla Regione delle somme direttamente incassate dalle Delegazioni ACI;

II. nel riscontro contabile dei dati dei versamenti ricevuti dagli altri





intermediari della riscossione.

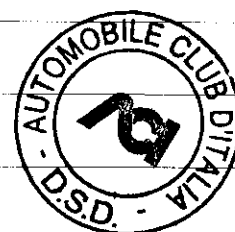
- b) I quadri contabili derivanti dal trattamento dei dati di tutti i versamenti effettuati dovranno essere inviati alla Regione, nei tempi e con le modalità stabiliti nell'allegato tecnico.

#### **IX. Controllo di merito**

- a) Il controllo di merito consiste nella verifica incrociata tra ruolo tributario, archivio dei versamenti, archivio delle sospensioni ed archivio delle esenzioni di imposta; al fine di promuovere il tempestivo accertamento delle eventuali evasioni totali o parziali del tributo, il sollecito rimborso delle somme pagate in eccedenza o il recupero delle minori somme versate, la correzione degli errori formali commessi nell'espletamento delle singole operazioni di pagamento.
- b) Il controllo di merito è effettuato nei tempi e con le modalità stabiliti nell'allegato tecnico.
- c) Il controllo di merito dovrà evidenziare i versamenti di spettanza di altre amministrazioni ai fini dell'attività di compensazione.

#### **X. Gestione delle comunicazioni ai contribuenti in sede di precontenzioso**

- a) L'ACI, attraverso il controllo di merito identificherà:
- I. i versamenti omessi;
  - II. i versamenti insufficienti e/o tardivi;
  - III. i versamenti eccedenti, duplicati o non dovuti.
- b) Al compimento delle operazioni di cui alla precedente lettera a), l'ACI provvederà, previa autorizzazione della Regione, ad inviare ai contribuenti che risultino non in regola con il pagamento, in base al controllo di cui al



punto precedente, un questionario informativo denominato “Avviso Bonario”, invitandoli alla regolarizzazione della posizione debitoria o all'esibizione, produzione o trasmissione dei documenti comprovanti l'eventuale erronea contestazione.

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

#### **XI. Organizzazione e gestione dei servizi di assistenza ai contribuenti**

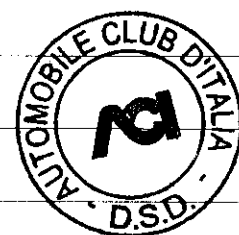
- a) L'ACI cura la realizzazione, organizzazione e gestione di un adeguato sistema di assistenza diretta ai contribuenti, distribuito sul territorio ed in grado di assicurare dettagliate e corrette informazioni sia di carattere generale, in sede di pagamento, sulle scadenze e gli importi delle tasse per singola tipologia di veicolo, sia di carattere specifico, come la consulenza e l'assistenza relative alle posizioni fiscali, ai pagamenti, all'invio del questionario informativo, con conseguente rilascio ai contribuenti di eventuali certificazioni comprovanti la propria posizione tributaria.

- b) ACI provvede inoltre, su istanza di parte, al rilascio di duplicati o attestati di pagamento su richiesta dei contribuenti.

#### **XII. Gestione diretta delle Istanze di rimborso**

- a) ACI istruisce e definisce le istanze di rimborso presentate presso le proprie sedi periferiche, le Delegazioni ACI e gli altri soggetti giuridici esterni alla Federazione, entro 90 giorni dalla presentazione dell'istanza.

- b) ACI provvederà a curare l'attività di produzione, stampa e postalizzazione delle lettere di risposta agli Utenti in seguito al mancato accoglimento della



domanda.

- c) Aci cura per conto della Regione anche l'attività di istruzione delle richieste di rimborso presentate dagli intermediari della riscossione.

### **XIII. Gestione delle Esenzioni disabili**

- a) ACI riceve ed istruisce le domande di esenzione dei disabili presentate presso le proprie sedi periferiche, le Delegazioni ACI e gli altri soggetti giuridici esterni alla Federazione di cui al successivo articolo 3, comma 4.

### **XIV. Gestione dei regimi speciali**

- a) L'ACI, anche avvalendosi della propria struttura periferica per la ricezione delle domande presentate a termini di legge dai contribuenti, cura la gestione dei permanenti regimi speciali delle tasse automobilistiche, costituiti in ragione di particolari condizioni di agevolazione tributaria.

### **XV. Gestione delle attività di supporto operativo alla attività di accertamento svolta dalla Regione per il recupero della tassa automobilistica.**

- a) Al fine di procedere all'espletamento dell'attività di cui alla precedente lettera K, art. 1, L'ACI a seguito degli esiti derivanti dagli accertamenti bonari, trasmette alle POSTE ITALIANE apposito "file" contenente tutte le posizioni degli utenti riguardanti i mancati pagamenti delle tasse automobilistiche regionali al fine della predisposizione ed invio dei successivi atti di accertamento e contestuale irrogazione di sanzioni. L'ACI, inoltre, a seguito delle comunicazioni degli incassi da parte di POSTE ITALIANE, provvederà tramite flusso ON-LINE alla registrazione contabile degli incassi pervenuti sull'apposito conto corrente postale da comunicarsi a cura della Regione.



b) Sarà compito di Aci curare l'apertura di una casella postale attivata per la ricezione delle contestazioni, il ritiro presso la stessa o presso la Regione, l'istruzione (sulla base dei dati presenti presso gli archivi magnetici regionali e la documentazione prodotta dalla parte), la restituzione delle pratiche relative alle contestazioni, nonché la generazione di un file contenente i dati per la stampa delle lettere di risposta ai contribuenti.

c) Nelle ipotesi di rigetto della contestazione, il file di cui al comma precedente conterrà, in ottemperanza a quanto previsto dalla legge, anche la motivazione codificata sulla base delle direttive che dovranno essere impartite dalla Regione Lazio.

d) Aci provvederà a curare l'attività di produzione, stampa e postalizzazione delle lettere di risposta ai contribuenti.

e) Aci provvederà a curare l'apposito call center per l'attività di assistenza telefonica agli utenti raggiunti da atto di accertamento o cartella esattoriale e a procedere agli eventuali sgravi scaturenti dall'invio delle cartelle esattoriali da parte del Consorzio Nazionale degli Esattori.

f) L'attività di cui alla precedente lettera K, art. 1, è garantita su base annua con riferimento a tutte le contestazioni postali o telefoniche pervenute dal 1° gennaio al 31 dicembre; a tal fine fa fede la data di chiamata e quella del timbro postale d'arrivo o, in assenza, di protocollo assegnato dalla Regione.

g) Aci garantisce una produttività massima potenziale di ca. 1000 pratiche lavorate al mese a condizione che, nello stesso periodo, venga assicurato un approvvigionamento costante.

h) L'orario di attività del call center è, compatibilmente con i contratti collettivi di lavoro vigenti, dalle 9 alle 13 e dalle 14 alle 18 dal lunedì al



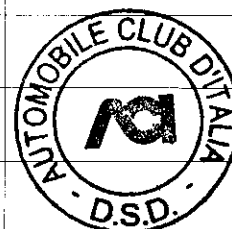
venerdi, con esclusione dei giorni festivi.

## **Art. 2 - Allegati**

- a) La presente convenzione comprende gli allegati A, B, C che ne sono parti integranti e sostanziali e che specificamente definiscono:
- Allegato A) Modello di riferimento per la gestione delle attività;
  - Allegato B) Offerta Economica;
  - Allegato C) Strutture territoriali di servizio.

## **Art. 3 - Organizzazione e modalità di espletamento delle attività**

1. L'ACI si impegna ad eseguire i servizi oggetto della presente convenzione secondo i principi di efficienza, efficacia, economicità e trasparenza amministrativa.
2. Per l'espletamento di tali servizi, l'ACI utilizzerà strutture, personale e tecnologie idonee a fornire, all'utenza, adeguata assistenza e informazione all'atto del pagamento, garantendo procedimenti semplici, rapidi ed efficaci, anche al fine di ridurre il contenzioso tributario, indotto da errori involontari commessi da parte dei contribuenti.
3. Per l'espletamento delle attività di cui all'art. 1 della presente convenzione, l'ACI si avvarrà di personale specializzato, espressamente deputato a tali servizi, facente parte della propria organizzazione centrale e periferica e dei punti di servizio dislocati sul territorio regionale e nazionale, nella misura e nei termini di volta in volta ritenuti necessari.
4. L'ACI assicurerà un'adeguata, costante ed efficace copertura del territorio, anche allargando la propria rete di riscossione ed assistenza a soggetti giuridici esterni alla propria federazione, che fruiscono di contratti e accordi di collaborazione con l'ACI e che presentano caratteristiche di affidabilità e



professionalità adeguate agli standard richiesti dalla presente convenzione.

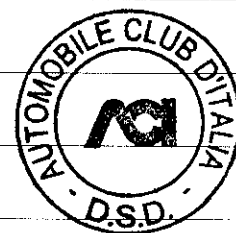
Resta inteso che di tali rapporti risponde in via esclusiva l'ACI, sotto i profili del corretto adempimento e delle responsabilità civili, amministrative e contabili. Ogni ampliamento della rete di gestione dei servizi a soggetti esterni alla federazione ACI, sarà assoggettato alla previa autorizzazione della Regione ed alle disposizioni della convenzione.

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

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

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

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



#### **Art. 4 - Controlli**

1. La Regione provvederà ad organizzare attività di controllo sui servizi affidati con la presente convenzione. Tali attività riguarderanno sia la rispondenza del servizio agli standard definiti negli allegati, sia le modalità di svolgimento del servizio, in relazione ai rapporti con i contribuenti.
2. L'ACI agevolerà le attività di controllo e monitoraggio del servizio effettuate dalla Regione; a tal fine, renderà disponibili rapporti periodici, con struttura e cadenza concordata. La Regione potrà, inoltre, disporre controlli mirati alla verifica di specifici aspetti delle prestazioni convenzionate. Resta fermo il principio che detti controlli non dovranno interferire nella organizzazione e funzionalità delle attività di servizio.
3. Le risposte ai rilievi concernenti l'esecuzione dei servizi, saranno inoltrate dall'ACI all'ufficio regionale competente, a mezzo lettera raccomandata.
4. In ogni caso ACI e la Regione favoriscono l'uso della posta elettronica per lo scambio di ogni tipo di informazione per garantire tempestività d'informazione ed economicità di gestione.

#### **Art. 5 - Obblighi a carico dell'ACI**

1. L'ACI, nell'esecuzione della presente convenzione, si impegna al rispetto delle norme regionali e in via complementare di quelle nazionali che regolano il compendio delle attività che svolge per conto della Regione. In particolare, l'ACI è tenuto all'applicazione puntuale delle norme che regolano i rapporti di lavoro ed implicitamente dei contratti nazionali e locali applicati ai dipendenti.
2. Qualora l'ACI si avvalga, a sua volta, di strutture di consulenza o servizio, è tenuto a garantirsi sulla corretta applicazione della normativa vigente in



materia di lavoro da parte delle suddette strutture.

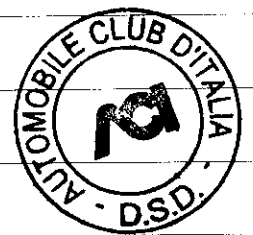
3. L'ACI si impegna a mantenere riservati i dati degli archivi e quelli relativi alle attività prestate per la Regione, nonché tutti quelli di cui verrà in possesso e/o a conoscenza nell'esecuzione del presente contratto, nel rispetto delle leggi vigenti in materia di tutela della salute, sicurezza sui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

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

#### **Art. 6 - Obblighi a carico della Regione**

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

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





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

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

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

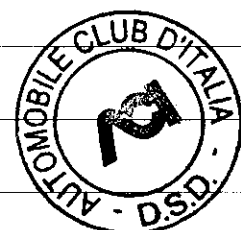
#### **Art. 7 - Decorrenza e durata del rapporto di avalimento**

1. Il rapporto di Convenzione ha durata triennale; tale rapporto decorre dal 1° gennaio 2005.

2. L'attività di riscossione inizierà, inderogabilmente, dal 1° gennaio 2005.

3. La riscossione del tributo presso gli uffici ACI terminerà il 31 dicembre 2007.

4. Il rapporto e gli effetti anche economici della presente convenzione si



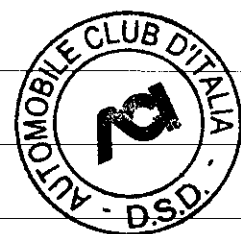
interrompono nel caso in cui il tributo automobilistico venga soppresso. In tale caso vengono portate a termine le sole attività che si trascinano temporalmente e corrisposti i relativi costi di esercizio.

#### **Art. 8 - Modificazioni delle attività.**

1. La Regione si riserva la facoltà di procedere alla modificazione, integrazione, rinuncia, di una o più delle attività di cui all'art. 1, quando il loro mantenimento ed il modello organizzativo e gestionale non siano ritenuti funzionali o non rispondano più ai principi di efficienza, efficacia, economicità e tutela dell'interesse pubblico.
2. In caso di rinuncia ad una o più attività, saranno diminuiti i corrispettivi dovuti ad ACI della relativa quota parte di costo corrispondente, come risultante dal quadro economico concordato tra le parti.
3. In caso di modificazione o integrazione, di una o più attività della presente Convenzione si procederà ad una separata ridefinizione dei costi, ricorrendo, ove necessario, alle procedure di cui al successivo articolo 17.

#### **Art. 9 - Modifiche normative**

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



sulle prestazioni, in aumento o diminuzione, le parti concorderanno nuovi corrispettivi, ricorrendo, ove necessario, alle procedure di cui all'art. 17.

#### **Art. 10 - Formazione ed aggiornamento del personale**

1. La Regione e l'ACI collaborano, ai fini della migliore esecuzione delle attività, anche mediante la formazione e l'aggiornamento costante del personale regionale adibito alla gestione delle tasse automobilistiche.

#### **Art. 11 - Costi di esercizio**

Il corrispettivo a forfait, erogato ad ACI a titolo di rimborso, relativo all'esecuzione delle attività di cui alla presente convenzione è stabilito in complessivi **Euro 8.080.500,00** per il primo triennio, oltre IVA se ed in quanto dovuta:

anno **2005**: Euro 2.693.500,00 (2.481.500,00 + 212.000,00) oltre IVA;

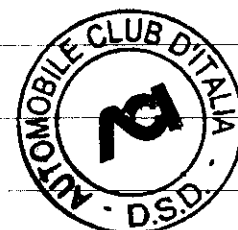
anno **2006**: Euro 2.693.500,00 (2.481.500,00 + 212.000,00) oltre IVA;

anno **2007**: Euro 2.693.500,00 (2.481.500,00 + 212.000,00) oltre IVA.

L'importo, come ripartito annualmente, è dedotto dalla proposta economica (allegato B) formulata da ACI (che si allega alla presente convenzione a costituirne parte integrante).

1. Oltre all'importo di cui al primo comma, sono riconosciuti ad ACI, a consumo, i corrispettivi per l'attività di riscossione, per l'acquisizione dei versamenti postali, per la gestione delle richieste di esenzione, di rimborso e delle contestazioni in sede precontenziosa, per la gestione delle richieste di sospensione, per la predisposizione dei prototipi delle comunicazioni ai contribuenti, per la spedizione degli Avvisi Bonari, come da allegato B, tabella dei "Corrispettivi a consumo".

2. Il compenso per ogni singola operazione di riscossione è stabilito in Euro



1,55 IVA esente, ed è posto a carico del contribuente, incrementato con gli aumenti del compenso che saranno eventualmente riconosciuti, successivamente alla stipula della presente convenzione, a livello nazionale ai Tabaccai ed alle Agenzie di pratiche auto autorizzati alla riscossione delle tasse automobilistiche ai sensi della L. 449/97 e del DM 13/09/99. Sono esclusi, dal compenso riconosciuto, per ogni singola operazione di riscossione, gli eventuali maggiori costi derivanti dall'attivazione della riscossione mediante internet, moneta elettronica o rete virtuale.

3. L'importo per l'acquisizione in formato magnetico delle ricevute di pagamento su supporto cartaceo è stabilito in Euro 0,080 al netto di IVA.

4. L'importo per l'accettazione, acquisizione e istruzione delle richieste di esenzione, delle domande di rimborso presentate dai contribuenti o dagli intermediari della riscossione autorizzati dalla Regione e dei ricorsi presentati dai contribuenti in sede precontenziosa avverso gli Avvisi Bonari è stabilito in Euro 10,220 al netto di IVA.

5. L'importo per l'accettazione, acquisizione e istruzione delle domande di sospensione è stabilito in Euro 1,533 al netto di IVA.

6. L'importo per la predisposizione dei prototipi delle comunicazioni ai contribuenti è stabilito in Euro 153,300 al netto di IVA.

7. L'importo per la spedizione delle comunicazioni postali agli utenti previste nella presente Convenzione è fissato sulla base delle tariffe postali praticate nell'anno di riferimento in relazione alla tipologia di comunicazione prescelta dalla Regione incrementate delle spese generali e dell'IVA se ed in quanto dovuta.

8. Gli importi, come stabiliti dai commi precedenti, sono onnicomprensivi di



tutte le spese dirette ed indirette che l'ACI possa sostenere per l'espletamento delle attività affidate con la presente convenzione.

9. Gli importi del presente articolo, sono soggetti a rivalutazione annuale, con esclusione di quelli relativi all'attività di riscossione, di cui al comma 3, e di quelli relativi all'invio delle comunicazioni postali, di cui al comma 8. Tale rivalutazione viene effettuata sulla base del tasso di inflazione programmata stabilito dal DPFR relativo al triennio di vigenza della presente convenzione. I nuovi importi si applicano a decorrere dal 1° gennaio dell'anno successivo.

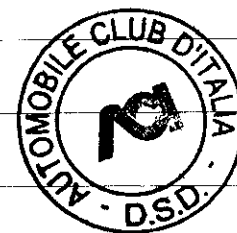
#### **Art. 12 - Modalità di fatturazione e pagamento**

1. Gli oneri di esercizio, come sopra dedotti, saranno corrisposti ad ACI entro l'anno di riferimento, in tre soluzioni quadrimestrali con pagamento entro 60 giorni.
2. Il corrispettivo degli oneri per la riscossione diretta del tributo, presso le delegazioni ACI ed i soggetti individuati secondo la procedura di cui all'art. 3, comma 4, sarà corrisposto trimestralmente.
3. Il corrispettivo del costo dei servizi a consumo previsti dalla presente convenzione, sarà corrisposto trimestralmente, con pagamento entro 30 giorni.
4. La fatturazione dei costi di cui ai commi 2 e 3 sarà effettuata previa consuntivazione dei relativi consumi.

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

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

A tale fine, operano un coordinamento delle attività, nominando una



direzione comune con i seguenti compiti:

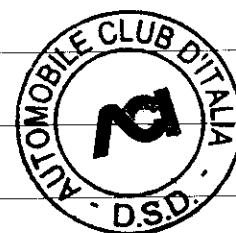
- coordinamento generale delle attività di progetto;
- gestione archivio documentale;
- amministrazione e contabilità;
- rapporti con la Regione;
- servizio di monitoraggio.

L'ACI con separata comunicazione renderà noto il responsabile per le funzioni di cui sopra e interlocutore tecnico-amministrativo verso la Regione. A tale persona è affidato l'obbligo di effettuare il costante monitoraggio e la verifica delle attività oggetto di concessione e di segnalare alla Regione eventuali situazioni non rispondenti ai principi di gestione delle attività, come sopra stabiliti, alle normative vigenti, ed agli obblighi assunti con la sottoscrizione della presente convenzione. Le eventuali anomalie saranno tempestivamente segnalate alla Regione, mediante comunicazione scritta al Referente incaricato dalla Regione.

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

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

Il costo di acquisto in licenza d'uso sarà determinato sulla base dei costi di



investimento, valorizzando gli investimenti immateriali, e detraendo gli eventuali oneri sostenuti dalla Regione per effetto della presente convenzione.

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

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

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

#### **Art. 15 Tributi Aggiuntivi**

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

#### **Art. 16 - Inadempienze contrattuali**

Qualora la Regione riscontri inadempienze nella conduzione dei servizi convenzionati, provvederà sulla base di rapporti circostanziati, a richiedere



all'ACI tramite lettera raccomandata, l'immediato ripristino delle condizioni contrattuali.

Qualora il contraente non ottemperi alla richiesta, la Regione sospenderà i pagamenti per la quota parte dei corrispettivi relativi ai servizi in contestazione, sino al momento in cui gli stessi non saranno restituiti alla funzionalità contrattualmente prevista.

Qualora ciò non avvenga, la Regione potrà interrompere la convenzione entro 30 giorni senza alcun onere aggiuntivo.

Resta fermo il principio che se uno o più servizi convenzionati saranno temporaneamente interrotti per inadempienze dell'ACI, i corrispettivi periodici saranno decurtati in misura proporzionale.

#### **Art. 17 - Commissione paritetica**

Al fine di evitare l'insorgere del contenzioso ed offrire ai contraenti elementi per migliorare il servizio, sarà costituita una commissione paritetica composta da quattro membri (due nominati dall'ACI e due dalla Regione) che avrà il compito di valutare e proporre la soluzione in via bonaria dei possibili conflitti tra le parti.

#### **Art. 18 - Foro competente**

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

#### **Art. 19 - Spese contrattuali**

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

#### **Art. 20 - Norme finali**



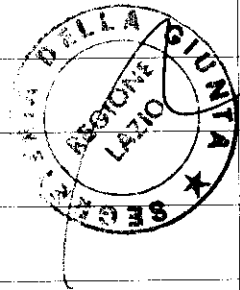


Per quanto non espressamente previsto nella presente convenzione si rinvia alle disposizioni normative vigenti.

Letta, approvata e sottoscritta in Roma, li \_\_\_\_\_

Per la Regione

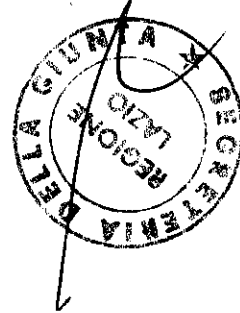
Per l'Automobile Club d'Italia



A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized letter 'L' or similar shape.



ALLEG. alla DELIB. N. 111  
DEL 4 FEB. 2005



**ALLEGATO A**

**ALLA CONVENZIONE TRA**

**LA REGIONE Lazio E**

**L'AUTOMOBILE CLUB D'ITALIA**

**PER L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI**

**IN MATERIA TRIBUTARIA**

IL PRESENTE ALLEGATO  
SI COMPONE DI  
75 PAGINE

<b>1. INTRODUZIONE</b>	<b>4</b>
1.1 PREMESSA	4
1.2. METODOLOGIA ESPOSITIVA	4
<b>2. SERVIZI PROPOSTI</b>	<b>6</b>
2.1. COSTITUZIONE E GESTIONE DEGLI ARCHIVI REGIONALI	6
2.1.1. <i>Introduzione</i>	6
2.1.2. <i>Ruolo Tributario</i>	6
2.1.2.1. Tabella Attività/Processo Gestione Ruolo regionale	10
2.1.2.2. Tabella Prodotti/Funzioni erogati alla Regione	12
2.1.2.3. Ruolo tributario. Livello di servizio	13
2.1.3. <i>Costituzione e gestione dell'Archivio dei Versamenti.</i>	14
2.1.3.1. Tabella Attività/Processo Gestione dell'archivio dei versamenti	16
2.1.3.2. Tabella Prodotti/Funzioni erogati alla Regione	18
2.1.3.3. Costituzione e gestione archivio versamenti. Livello di servizio	19
2.1.4. <i>Integrazione dei sistemi informativi</i>	20
2.2. ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DEI COLLEGAMENTI TELEMATICI	20
2.2.1. Tabella Attività/Processo Collegamenti Telematici	22
2.2.2. Tabella Prodotti/Funzioni erogati alla Regione	23
2.2.3. Organizzazione e gestione dei collegamenti telematici. Livello di servizio	24
2.3. RISCOSSIONE	25
2.3.1. <i>Epica</i>	25
2.3.2. Tabella Attività/Processo Riscossione	27
2.3.3. Tabella Prodotti/Funzioni erogati alla Regione	29
2.3.4. Riscossione. Livello di servizio	30
2.4. GESTIONE CONTABILE	31
2.4.1. <i>Contabilizzazione dei versamenti Utente</i>	31
2.4.2. <i>Contabilizzazione dei riversamenti dell'ACI e degli intermediari della riscossione</i>	31
2.4.3. Tabella Attività/Processo Gestione contabile	34
2.4.4. Tabella Prodotti/Funzioni erogati alla Regione	35
2.4.5. Gestione Contabile. Livello di servizio	36
2.5. CONTROLLO DI MERITO	37
2.5.1. <i>Introduzione</i>	37
2.5.2. <i>Il controllo di merito</i>	37
2.5.2.1. Tabella Attività/Processo Controllo di merito	40
2.5.2.2. Tabella Prodotti/Funzioni erogati alla Regione	41
2.5.2.3. Controllo di merito. Livello di servizio	42
2.5.3. <i>Gestione delle istanze di rimborso</i>	43
2.5.3.1. Tabella Attività/Processo Gestione Istanze di Rimborso	45
2.5.3.2. Tabella Prodotti/Funzioni erogati alla Regione	46
2.5.3.3. Gestione delle istanze di rimborso Livello di servizio	47
2.6. GESTIONE DELLE COMUNICAZIONI AI CONTRIBUENTI IN SEDE DI PRECONTENZIOSO	48
2.6.1. Tabella Attività/Processo Gestione delle comunicazioni ai Contribuenti in sede di precontenzioso	50
2.6.2. Tabella Prodotti/Funzioni erogati alla Regione	51

2.6.3. Gestione delle comunicazioni ai Contribuenti in sede di precontenzioso. Livelli di servizio...	52
<b>2.7. GESTIONE DEI SERVIZI DI ASSISTENZA AI CONTRIBUENTI</b> .....	<b>53</b>
2.7.1. <i>Contenuto dei servizi</i> .....	53
2.7.2. <i>Assistenza diretta</i> .....	54
2.7.3. <i>Assistenza indiretta</i> .....	54
2.7.4. Tabella Attività/Processo Gestione dei servizi di assistenza ai Contribuenti.....	56
2.7.5. Tabella Prodotti/Funzioni erogati alla Regione .....	57
2.7.6. Gestione dei servizi di assistenza ai Contribuenti. Livelli di servizio.....	58
<b>2.8. GESTIONE DEI REGIMI SPECIALI</b> .....	<b>59</b>
2.8.1. <i>Esenzioni</i> .....	59
2.8.2. <i>Sospensive d'imposta</i> .....	60
2.8.3. <i>Pagamenti cumulativi per autobus di linea adibiti al servizio postale</i> .....	61
2.8.4. Tabella Attività/Processo - Gestione dei regimi speciali. ....	65
2.8.5. Tabella Prodotti/Funzioni erogati alla Regione .....	67
2.8.6. Gestione dei regimi speciali. Livelli di servizio .....	68
<b>2.9. ASSISTENZA ALLA REGIONE</b> .....	<b>69</b>
2.9.1. <i>Assistenza diretta</i> .....	69
2.9.2. <i>Assistenza indiretta</i> .....	69
2.9.3. Tabella Attività/Processo Assistenza alla Regione .....	70
2.9.4. Tabella Prodotti/Funzioni erogati alla Regione .....	71
2.9.5. Analisi statistiche. Livelli di servizio.....	72
<b>2.10. SERVIZI AGGIUNTIVI</b> .....	<b>73</b>
2.10.1. <i>Introduzione e caratteristiche del servizio</i> .....	73
2.10.2. <i>Riscossione tramite Internet</i> .....	73
2.10.3. <i>Riscossione telefonica</i> .....	73
2.10.4. <i>Riscossione tramite terminale bancomat</i> .....	74
2.10.5. <i>Analisi degli scenari ambientali</i> .....	74
2.10.6. <i>Gestione del contenzioso</i> .....	75

## 1. INTRODUZIONE

### 1.1 PREMESSA

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

I servizi descritti sono indipendenti dal sistema di riscossione adottato nell'ambito regionale; presso gli Uffici ACI 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.**

### 1.2. METODOLOGIA ESPOSITIVA

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

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

La descrizione dei servizi si articola su 6 livelli:

**1° livello:** breve e sintetica presentazione descrittiva

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

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

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

**3° livello:** "Tabella attività processo"

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

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

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

**4° livello:** "Tabella Prodotti/Funzioni"

In questa tabella sono definiti i **prodotti** che scaturiscono dai sottoprocessi descritti nella "Tabella attività processo". Per ogni prodotto sono descritte le funzioni implementate (Ad

esempio: per i prodotti informatici le funzioni supportate dall'applicazione – consultazione, modifica, stampa ecc...). Per ogni prodotto è fornita una descrizione sintetica.

I prodotti/servizi corrispondono alle obbligazioni contrattuali dell'ACI.

**5° livello:** "Indicazione del Livello di servizio"

Sono individuati, per funzioni od in generale, i livelli di prestazione del servizio erogato e la relativa unità di misura utilizzata.

**6° livello:** "Tabella riepilogativa risorse/quantità".

In questa tabella, **inserita nell'allegato economico all'offerta**, sono individuate, ai fini della loro misurazione le attività e le risorse umane quali elementi del processo organizzativo del servizio, l'unità di misura utilizzata e le quantità attese (in numero o percentuale).

## 2. SERVIZI PROPOSTI

### 2.1. Costituzione e Gestione degli Archivi Regionali

#### 2.1.1. Introduzione

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

Con successivo Decreto di attuazione (418/98) è stato disposto che tali dati confluiscono in un unico archivio regionale delle tasse automobilistiche.

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

#### 2.1.2. Ruolo Tributario

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

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

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

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

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

**Al termine del periodo transitorio previsto dal Decreto 418/98, durante il quale la gestione dei regimi speciali è assicurata dal Ministero delle Finanze, saranno acquisiti direttamente dall'ACI i dati relativi alle esenzioni e ad alcuni regimi speciali dell'obbligazione tributaria, in particolare:**

- Esenzioni giacenze rivenditori auto;
- Esenzioni disabili;
- Altri pagamenti in concessione.

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

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

FONTE	PRA	DTT	Regione	Minist. Interni	Minist. Finanze	Rivend. Auto	Risc. Epica	Utente
-------	-----	-----	---------	-----------------	-----------------	--------------	-------------	--------

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

DATI/EVENTI targhe prova								
Schede tecniche								
Titolare/Disponibilità								

DATI/EVENTI ciclomotori								
Schede tecniche								
Titolare/Disponibilità								

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

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

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

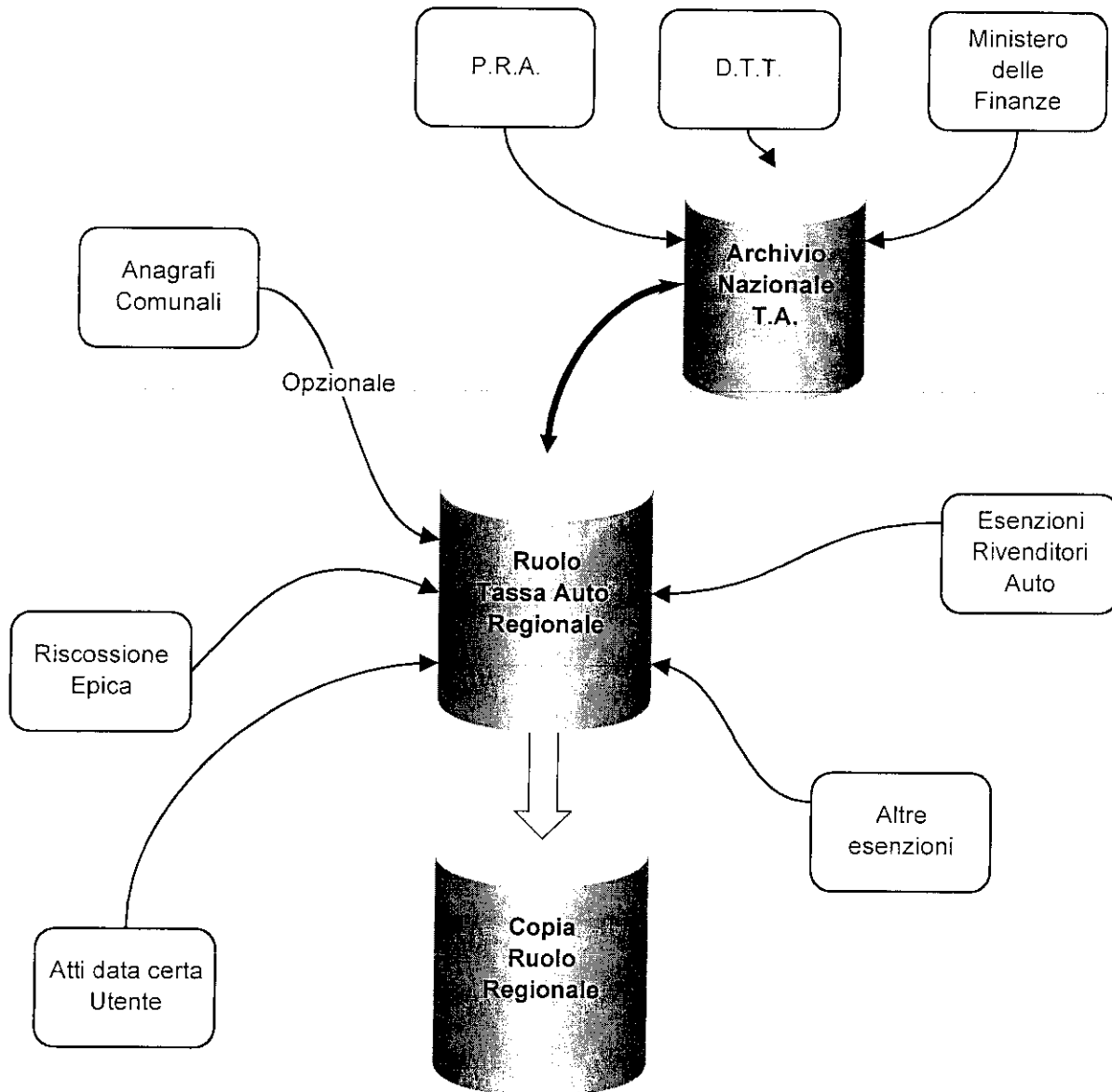
Tutti i dati e le relative procedure di acquisizione sono assoggettati a periodici controlli di qualità.

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



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

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



**2.1.2.1. Tabella Attività/Processo Gestione Ruolo regionale**

<b>PROCESSO - GESTIONE RUOLO REGIONALE</b>				
<b>Sottoprocessi</b>	<b>Attività</b>	<b>Frequenza</b>	<b>Risultati</b>	<b>Descrizione attività</b>
1. Acquisizione dati ruolo regionale da archivio nazionale	1. Ricezione dati	Giornaliero	Archivio di lavoro	Acquisizione dai dati concernenti veicoli, e targhe prova intestati a residenti nella Regione dall'archivio nazionale dei veicoli.
	2. Controllo di qualità	Giornaliero	Report	Verifica e validazione dei dati trasmessi. Le informazioni mancanti o incongruenti sono implementate da quelle desunte dai PRA. Le anomalie non ripristinabili sono inviate all'ente competente (DTT) per una successiva acquisizione del dato corretto.
	3. Aggiornamento ruolo regionale (RR)	Quindicinale	RR	Aggiornamento del RR.
2. Acquisizione dati Rivenditori Auto	1. Ricezione tabulati esenzioni	Quadrimestrale	Protocollo	Gli elenchi dei veicoli presi in carico dai rivenditori vengono trasmessi all'ACI e da questo ricevuti e protocollati.
	2. Acquisizione dati in magnetico	Quadrimestrale	Archivio esenzioni rivenditori	L'ACI dopo la verifica formale dei documenti procede alla acquisizione dei dati.
	3. Controllo di qualità	Quadrimestrale	Report	Verifica sulla qualità dell'attività di acquisizione dati in magnetico. Soglia di accettazione: 0,1 % di caratteri errati. Il controllo viene effettuato sui documenti originali trasmessi.
	4. Integrazione RR	Quadrimestrale	RR	Aggiornamento del RR sulla base dei dati contenuti negli elenchi di presa in carico.
3. Acquisizione dati da riscossione	1. Ricezione dati	Giornaliera	Archivio di lavoro contabile	Ricezione dei dati modificati in fase di riscossione.
	2. Controllo di qualità	Giornaliera	Report	Controllo qualitativo e contabile dei dati ricevuti.
	3. Validazione modifiche e integrazioni	Giornaliera	Aggiornamento RR	I dati modificati o integrati (es. primo pagamento veicolo nuovo) in sede di riscossione su richiesta del versante o per assenza dei dati in archivio vengono verificati con i dati presenti sull'archivio nazionale delle tasse automobilistiche e/o con quelli presenti sulla documentazione amministrativa o negoziale esibita dalla parte e, ove necessario, con l'amministrazione tenutaria dei registri di immatricolazione. Il processo si chiude con l'aggiornamento del ruolo e dell'archivio dei versamenti o, in caso di esito negativo delle verifiche, con l'invio di una segnalazione di recupero o di rimborso al Contribuente.
	4. Integrazione RR	Quindicinale	RR aggiornato	Aggiornamento del RR sulla base dei dati validati.
4. Acquisizione dati atti di data certa (articolo 94 C.d.S.)	1. Acquisizione dati in magnetico	Tempo reale	Archivio atti	Acquisizione manuale dei dati fiscali rilevati dagli atti di data certa inviati o esibiti dagli Utenti.
	2. Controllo di qualità	Settimanale	Report	Controllo di idoneità del documento ad essere considerato atto di data certa.
	3. Integrazione RR	Settimanale	RR	Le eventuali correzioni vengono integrate nel Ruolo Regionale.
	4. Archiviazione documentazione		Archivio cartaceo	Presso l'ACI è costituito il relativo archivio cartaceo.
5. Costituzione Copia Ruolo Regionale	1. Costituzione Copia Ruolo Regionale	Annuale	Archivio di Copia	E costituita una copia del Ruolo Regionale
	2. Trasmissione e aggiornamento dati	Mensile	Copia Ruolo Regionale	La copia costituita è trasmessa alla Regione. La copia è periodicamente aggiornata

<b>PROCESSO - GESTIONE RUOLO REGIONALE</b>				
<b>Sottoprocessi</b>	<b>Attività</b>	<b>Frequenza</b>	<b>Risultati</b>	<b>Descrizione attività</b>
6. Aggiornamento Archivio Nazionale Veicoli	1. Trasmissione dati	Settimanale	Posizione aggiornata	Ogni settimana l'ACI provvede per conto della Regione ad aggiornare l'Archivio Nazionale dei Veicoli con i dati presenti sul Ruolo Regionale modificati o aggiunti rispetto ai dati di cui all'archivio costituito
7. Coordinamento e controllo attività del Sistema Informativo	1. Coordinamento e monitoraggio	Giornaliera	Report mensile	Coordinamento monitoraggio e gestione del processo.
	2. Controllo	Giornaliera	Relazione mensile	Verifica del regolare adempimento degli obblighi normativi e contrattuali e del regolare svolgimento delle attività del processo.

**2.1.2.2. Tabella Prodotti/Funzioni erogati alla Regione**

<b>PROCESSO – GESTIONE RUOLO REGIONALE</b>		
<b>Prodotto</b>	<b>Funzioni</b>	<b>Descrizione funzioni</b>
1. RUOLO REGIONALE	1. Consultazione	Chiavi di ricerca: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Targa</li> <li>• Nome Cognome e data di nascita o Denominazione sociale</li> <li>• Telaio</li> <li>• Codice fiscale o Partita IVA.</li> </ul>
	2. Aggiornamento	Abilitazione con parola chiave rilasciata dall'ACI. L'aggiornamento è chiuso 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. COPIA RUOLO REGIONALE	1. Copia archivio	Ricezione flusso archivio regionale

### 2.1.2.3. Ruolo tributario. Livello di servizio

PROCESSO – GESTIONE RUOLO REGIONALE		
Attività	Unità di misura	Livello di servizio
Acquisizione informazioni magnetiche	Correttezza del dato	Verifica e validazione dei dati magnetici trasmessi. Le informazioni mancanti o incongruenti sono implementate da quelle desunte dal PRA. Le anomalie non ripristinabili sono inviate al soggetto competente per una successiva acquisizione del dato corretto.
Acquisizione documenti cartacei	Percentuale di errore	Verifica sulla qualità di acquisizione dati da documenti cartacei. Soglia di accettazione: 0,1 % di caratteri errati. Il controllo viene effettuato sui documenti originali trasmessi.
Costituzione archivio	Frequenza	Schedulazione automatica, nel rispetto della frequenza prevista, dei processi per: <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'acquisizione delle informazioni</li> <li>- l'aggiornamento degli archivi regionali</li> <li>- la trasmissione delle informazioni alle unità organizzative competenti</li> </ul>

---

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

---

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

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

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

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

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

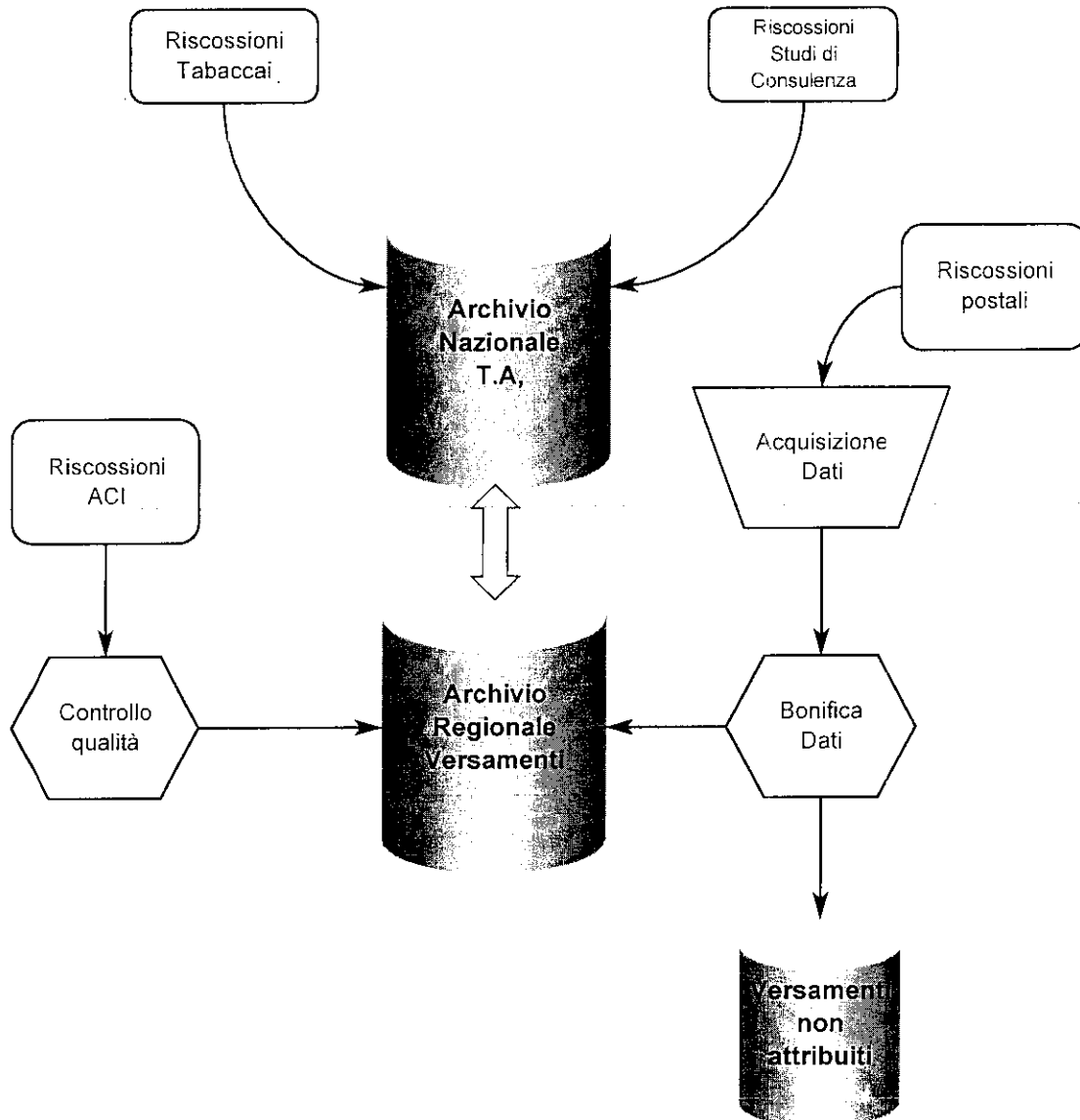
I dati di provenienza esterna all'ACI debbono essere trasmessi in formato magnetico.

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

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

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

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





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

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

(segue)

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

**2.1.3.2. Tabella Prodotti/Funzioni erogati alla Regione**

PROCESSO – COSTITUZIONE E GESTIONE DELL'ARCHIVIO DEI VERSAMENTI		
Prodotto	Funzioni	Descrizione funzioni
1. ARCHIVIO VERSAMENTI	1.Consultazione	<p>L'archivio è ordinato per anno. Chiavi di ricerca:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Targa</li> <li>• Nome Cognome (solo per i versamenti postali privi di targa)</li> <li>• Telaio (solo per i ciclomotori)</li> <li>• Progressivo versamento</li> <li>• Data, importo</li> <li>• codice intermediario</li> </ul> <p>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.</p>
	2.Aggiornamento	<p>Abilitazione con parola chiave rilasciata dall'ACI.</p> <p>L'aggiornamento è chiuso con l'inserimento del codice giustificativo della fonte dei dati.</p>
	3. Stampa	Stampa della videata.

**2.1.3.3. Costituzione e gestione archivio versamenti. Livello di servizio**

PROCESSO – COSTITUZIONE E GESTIONE DELL'ARCHIVIO DEI VERSAMENTI		
Attività	Unità di misura	Livello di servizio
Acquisizione informazioni magnetiche	Correttezza del dato	Verifica della congruenza tra le riscossioni effettuate ed i riepiloghi giornalieri trasmessi.
Acquisizione documenti cartacei	Percentuale di errore	Verifica sulla qualità di acquisizione dati da documenti cartacei. Soglia di accettazione: 0,1 % di caratteri errati. Il controllo viene effettuato sui documenti originali trasmessi.
Costituzione archivio	Frequenza	Schedulazione automatica, nel rispetto della frequenza prevista, dei processi per: - l'acquisizione delle informazioni - l'aggiornamento dell'archivio regionale - la trasmissione delle informazioni alle unità organizzative competenti

---

#### **2.1.4. Integrazione dei sistemi informativi**

---

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

Per maggiori dettagli sul servizio si rimanda all'allegato D.

---

#### **2.2. Organizzazione e gestione dei collegamenti telematici**

---

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

- Sportelli per la riscossione EPICA
- Uffici Provinciali ACI
- Gestore Archivio Nazionale
- Regione

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

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

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

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

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

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

analiticamente registrate e monitorate avvalendosi di specifici strumenti software (Support-Magic).

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

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

### 2.2.2. Tabella Prodotti/Funzioni erogati alla Regione

PROCESSO – COLLEGAMENTI TELEMATICI		
Prodotto	Funzioni	Descrizione funzioni
1. Avviso telematico o telefonico	1. Conoscenza	Comunicazione di chiusura dei guasti
2. Report mensile	1. Conoscenza	Contenuto: problemi aperti; livello dei problemi; tempestività di risoluzione



### 2.2.3. Organizzazione e gestione dei collegamenti telematici. Livello di servizio

PROCESSO - COLLEGAMENTI TELEMATICI		
Attività	Unità di misura	Livello di servizio
Help desk	Tempo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presa in carico della chiamata: entro 5 minuti</li> <li>- capacità di risoluzione dei problemi: 75% risolti a livello 1; 20% risolti a livello 2; 5% risolti a livello 3</li> <li>- tempestività di risoluzione dei problemi: 80% dei problemi di livello 1 entro 4 ore; 80% dei problemi di livello 2 entro 24 ore; 80% dei problemi di livello 3 entro 48 ore</li> </ul>

---

## **2.3. Riscossione**

---

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

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

La riscossione effettuata presso i tabaccai e presso gli studi di consulenza automobilistica è gestita dalla So.Ge.I.

---

### **2.3.1. Epica**

---

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

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 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 dell'ACI.

#### **Procedura organizzativa**

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

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

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

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

#### **Contestazione dei dati presenti in archivio da parte del Contribuente**

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

- Residenza
- Codice fiscale

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

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

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

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

### **Assenza del veicolo nell'archivio Regionale**

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

### 2.3.2. Tabella Attività/Processo Riscossione

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

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

### 2.3.3. Tabella Prodotti/Funzioni erogati alla Regione

PROCESSO – RISCOSSIONE		
Prodotto	Funzioni	Descrizione funzioni
1. 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
2. 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 stampi sulla bozza tipografica
3. MODULISTICA	1. Consultazione	Consultazione della modulistica in uso Ricevute pagamento bollo Epica personalizzate Regione Bollettini di c.c.p. personalizzati Regione
	2. Approvazione	Approvazione della modulistica mediante apposizione del visto si stampi sulla bozza tipografica.

**2.3.4. Riscossione. Livello di servizio**

PROCESSO – RISCOSSIONE		
Attività	Unità di misura	Livello di servizio
Riscossione ACI	Operatività	Operatività del punto di riscossione anche in presenza di anomalie su collegamento telematico con il sistema informativo centrale
	Controllo informazioni	Esecuzione del controllo di merito in tempo reale. Verifica e segnalazione di eventuali pagamenti già effettuati.
	Adattabilità ai cambiamenti	Rapida gestione dei cambiamenti normativi, realizzata attraverso la distribuzione software automatizzata.

---

## **2.4. Gestione Contabile**

---

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

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

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

---

### ***2.4.1. Contabilizzazione dei versamenti Utente***

---

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

Le somme incassate dalla Regione tramite:

- circuito postale
- tabaccai
- studi di consulenza

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

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

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

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

---

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

---

Le somme incassate direttamente dall'ACI sono riversate alla Regione con periodicità settimanale mediante l'utilizzo di procedura RID.

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



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

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

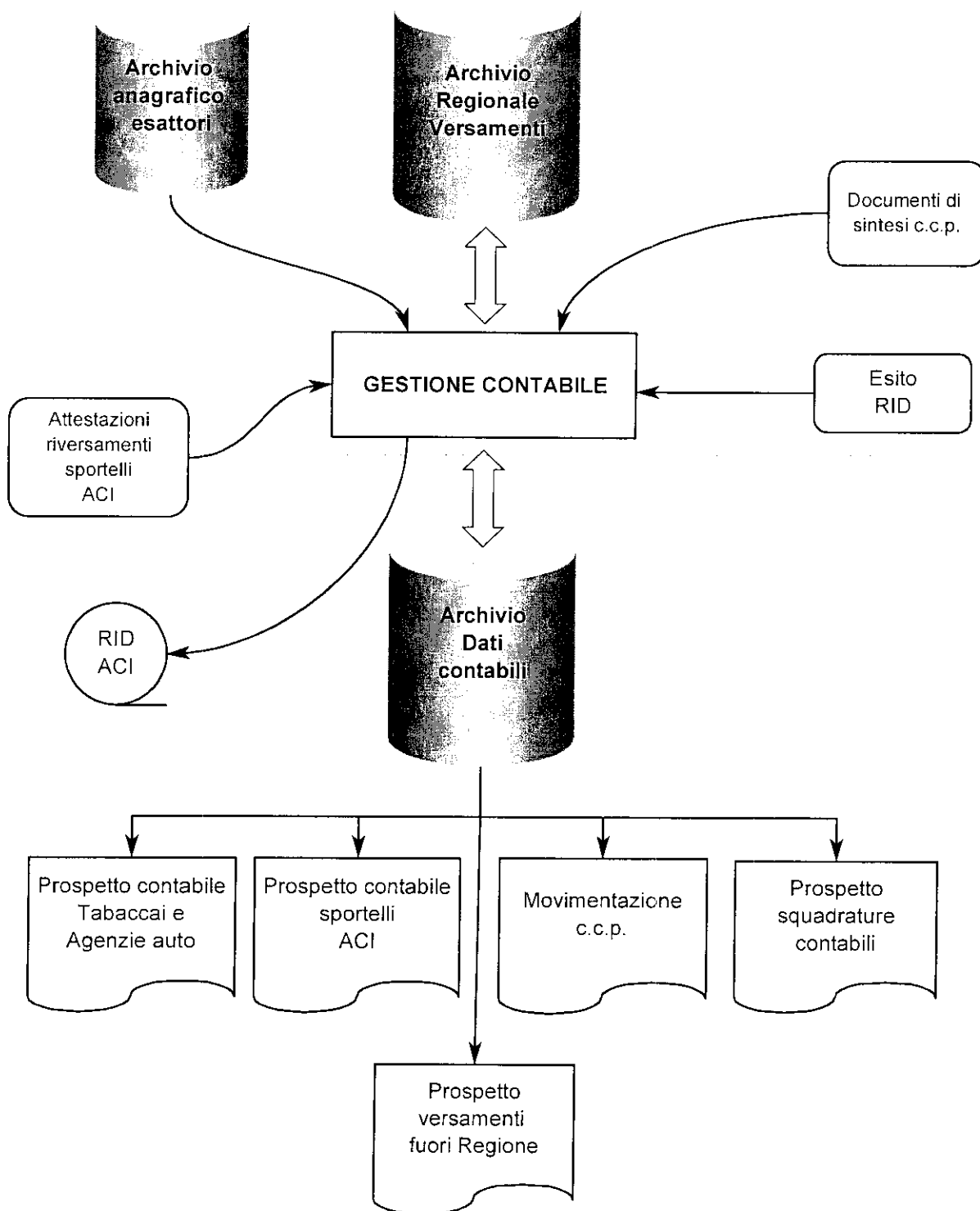
Il riversamento riguarderà solo le somme versate dalle persone fisiche o giuridiche aventi residenza nella Regione o nelle Regioni con le quali la questa abbia stretto accordi di reciprocità.

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

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

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

Input ed output del processo "Gestione contabile"



**2.4.3. Tabella Attività/Processo Gestione contabile**

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

### 2.4.4. Tabella Prodotti/Funzioni erogati alla Regione

PROCESSO - GESTIONE CONTABILE		
Prodotto	Funzioni	Descrizione funzioni
1. ARCHIVIO MOVIMENTAZIONI C.C.P. REGIONALE	1. Consultazione	Chiavi di ricerca nell'ambito di ciascun conto corrente: giornata 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 degli importi dichiarati dalle Poste ed i relativi riscontri effettuati in base ai singoli certificati di accreditamento. A margine vengono segnalate le eventuali squadrature contabili.
4. ARCHIVIO CONTABILE VERSAMENTI SPORTELLI ACI	1. Consultazione	Chiavi di ricerca: Ufficio Accettante, data contabile, progressivo versamento, targa.
	2. Elaborazione	Importi incassati elaborazione per Ufficio Accettante e/o giornata o mese contabile. Importi versati elaborazione per Ufficio Accettante e/o giornata o mese contabile. Squadrature contabili per Ufficio Accettante e/o giornata o mese contabile e codici giustificativi.
	3. Stampa	Stampa della videata. Stampa delle elaborazioni.
5. PROSPETTO CONTABILE VERSAMENTI SPORTELLI ACI	1. Consultazione	Elaborato cartaceo che riporta ordinati per giornata contabile ed Ufficio Accettante 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 (TABACCAI E STUDI DI CONSULENZA)	1. Consultazione	Chiavi di ricerca: Ufficio Accettante, data contabile, progressivo versamento, targa.
	2. Elaborazione	Importi incassati elaborazione per Ufficio Accettante e/o giornata o mese contabile. Importi versati elaborazione per Ufficio Accettante e/o giornata o mese contabile. Squadrature contabili per Ufficio Accettante 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 Accettante 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. E' 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.
9. ARCHIVIO ANAGRAFICO ESATTORI	1. Consultazione	Chiavi di ricerca: Codice identificativo, Codice fiscale, Anagrafico
	2. Stampa	Stampa videata.
10. PROSPETTO SQUADRATURE CONTABILI	1. Consultazione	Elaborato cartaceo che riporta ordinati per giornata contabile ed Ufficio Accettante le discordanze tra gli importi incassati e quelli riversati alla Regione.

**2.4.5. Gestione Contabile. Livello di servizio**

PROCESSO GESTIONE CONTABILE		
Attività	Unità di misura	Livello di servizio
Generazione archivi contabili	Frequenza	La generazione degli archivi contabili avviene con frequenza giornaliera, attraverso la schedulazione automatica dei processi, permettendo una visione tempestiva della situazione contabile.

---

## 2.5. Controllo di Merito

---

### 2.5.1. Introduzione

---

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

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

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

---

### 2.5.2. Il controllo di merito

---

Il controllo di merito si svolge in due fasi.

#### **Fase 1): Controllo in presenza di versamento.**

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

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

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

Vincoli:

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

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

#### **Fase 2): Controllo periodico in assenza di versamento.**

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

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

Vincoli

- ricezione tempestiva del certificato di accreditamento (10 giorni dalla data di versamento) da parte delle Poste Italiane S.p.A.;
- presenza dei dati necessari all'imputazione del versamento al veicolo;

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

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

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

### **Esiti del controllo**

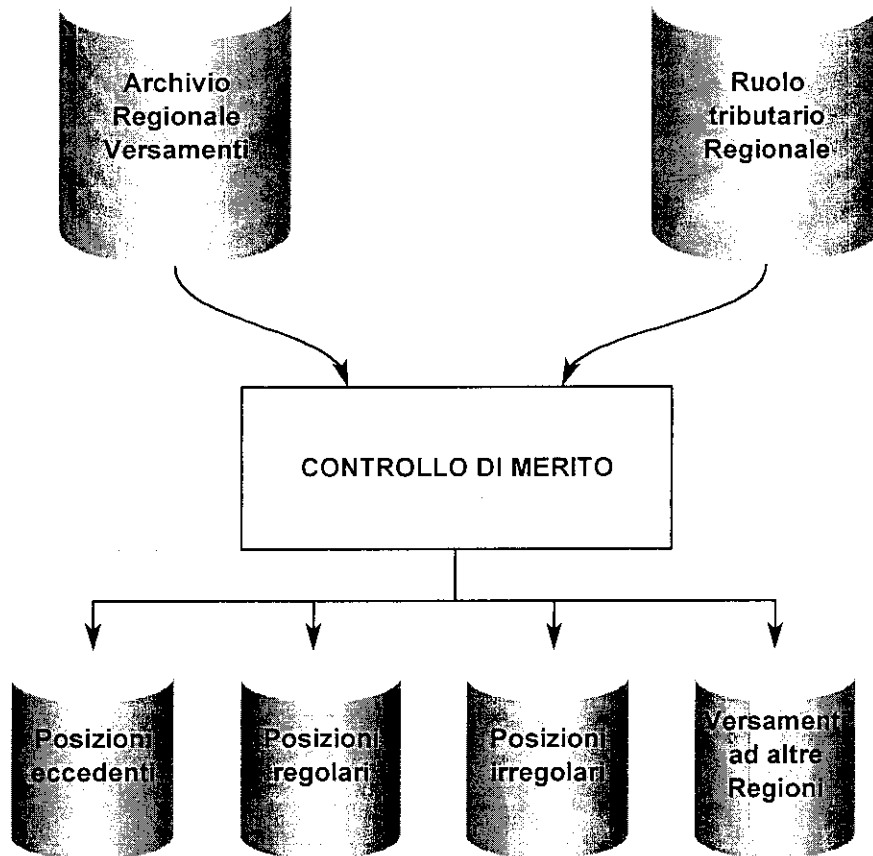
La procedura di controllo di merito assegna ad ogni posizione in ruolo uno o più dei seguenti esiti:

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

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

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

Input ed output del processo "Controllo di merito".





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

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

**2.5.2.2. Tabella Prodotti/Funzioni erogati alla Regione**

<b>PROCESSO – CONTROLLO DI MERITO</b>		
<b>Prodotto</b>	<b>Funzioni</b>	<b>Descrizione funzioni</b>
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 IRREGOLARI	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), identificativi ver. postale (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.

**2.5.2.3. Controllo di merito. Livello di servizio**

<b>PROCESSO - CONTROLLO DI MERITO</b>		
<b>Attività</b>	<b>Unità di misura</b>	<b>Livello di servizio</b>
Costituzione archivio tributario regionale	Frequenza	Schedulazione automatica, nel rispetto della frequenza prevista, del processo di attribuzione dei versamenti alle posizioni del ruolo regionale
Controllo di merito	Frequenza	Schedulazione automatica, nel rispetto della frequenza prevista, dei processi del controllo di merito
Generazione posizioni tributarie	Correttezza del dato	Attività di verifica sulle risultanze del controllo di merito. Generazione elenco situazioni anomale per dati mancanti e/o incongruenti.

---

**2.5.3. Gestione delle istanze di rimborso**

---

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

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

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

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

Prodotti erogati alla Regione:

- archivio on line dei versamenti eccedenti o non dovuti
- parere tecnico sulle Istanze di Rimborso
- erogazione del rimborso
- procedura di gestione

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

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

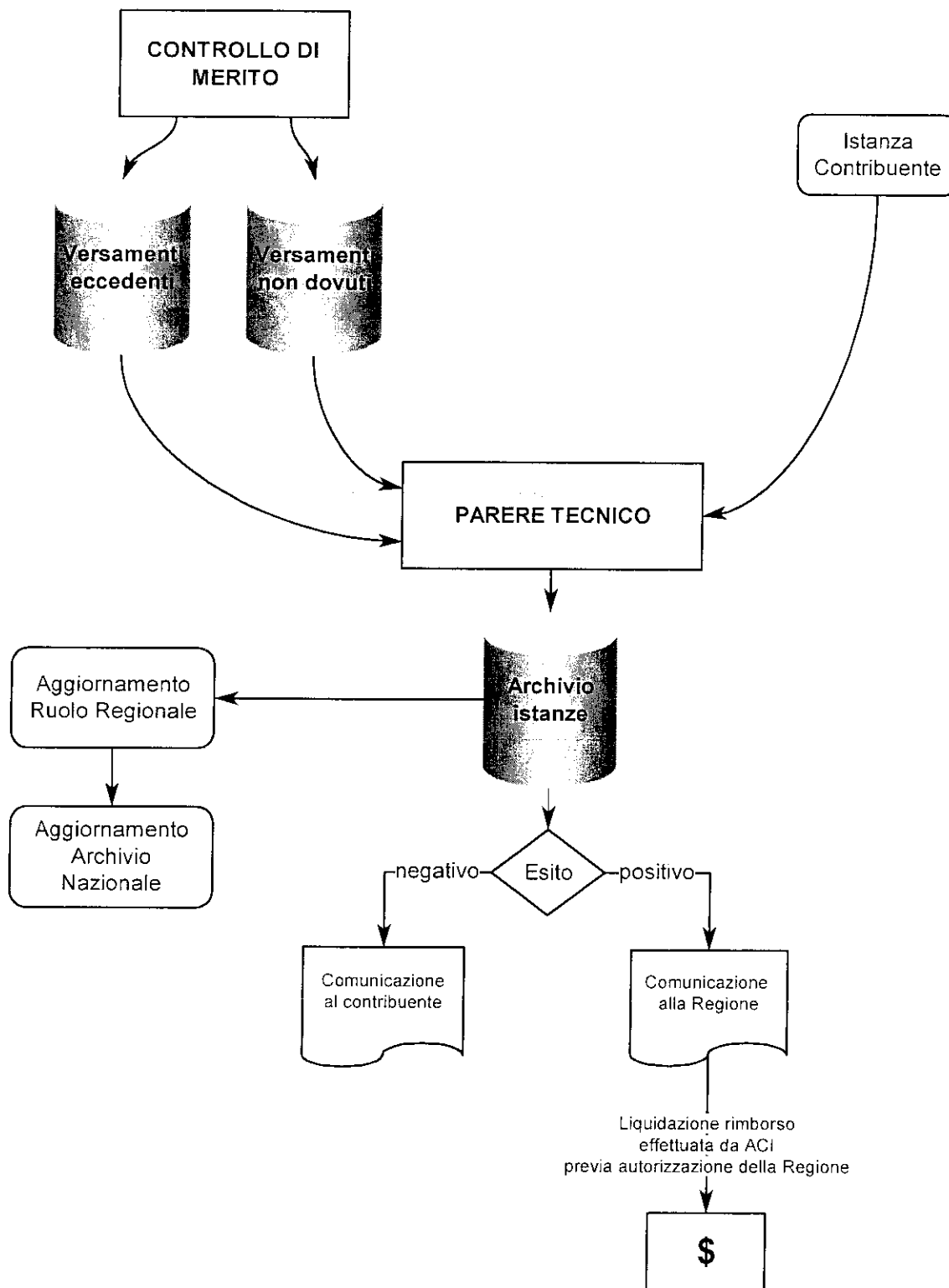
---

**2.5.4. Gestione delle richieste di rimborso da parte degli intermediari della riscossione**

---

L'ACI cura l'istruzione delle Richieste di Rimborso inoltrate dagli intermediari della Riscossione con le stesse metodologie adottate per l'istruzione delle Richieste Presentate dai contribuenti e di cui al precedente paragrafo 2.5.3.

Input ed output del processo "Istanze di Rimborso".



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

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

**2.5.3.2. Tabella Prodotti/Funzioni erogati alla Regione**

<b>PROCESSO – GESTIONE ISTANZE DI RIMBORSO</b>		
<b>Prodotto</b>	<b>Funzioni</b>	<b>Descrizione funzioni</b>
1. PARERE TECNICO (archivio delle posizioni rimborsabili)	1. Consultazione	E' emesso il parere tecnico in base alle risultanze degli archivi tributari (ruolo regionale e archivio dei versamenti).
	2. Stampa	Stampa del parere tecnico..
2. ARCHIVIO DELLE ISTANZE DI RIMBORSO	1. Consultazione	Chiavi di ricerca: targa, anagrafico, protocollo istanza. L'archivio contiene tutti i dati relativi alle istanze presentate dei Contribuenti (anagrafico, targa, data presentazione ecc...), ai pareri tecnici emessi dall'ACI, al decreto di rimborso o al provvedimento di rigetto, alla data di invio del titolo del rimborso ed allo stato do avanzamento della pratica (data protocollo di accettazione, data richiesta parere tecnico, data emissione parere, data emissione decreto di rimborso, data emissione provvedimento di rigetto, data invio titolo di rimborso).
	2. Aggiornamento	Abilitazione con parola chiave rilasciata dall'ACI dell'archivio. L'aggiornamento è chiuso con l'inserimento del codice giustificativo della fonte dei dati.
	3. Elaborazione dati	Elaborazioni per periodi predefiniti dal richiedente e per esito, per stato di avanzamento, categoria veicolo, importo, tempo di gestione della pratica.
	4. Stampa	Stampa delle elaborazioni.
3. PROCEDURA DI GESTIONE	1. Gestione pratiche di rimborso.	La procedura consente l'acquisizione dei dati relativi alla pratica presentata dalla parte, l'acquisizione del parere tecnico, la definizione del parere e la definizione dell'istanza.

**2.5.3.3. Gestione delle istanze di rimborso Livello di servizio**

<b>PROCESSO – GESTIONE ISTANZE DI RIMBORSO</b>		
<b>Attività</b>	<b>Unità di misura</b>	<b>Livello di servizio</b>
Emissione parere tecnico	Frequenza	La schedulazione automatica del processo permette di elaborare tempestivamente le pratiche di rimborso pervenute.



---

**2.6. Gestione delle comunicazioni ai Contribuenti in sede di precontenzioso**

---

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

Il procedimento prevede un primo contatto con il Contribuente che abbia omesso o versato in modo irregolare la tassa automobilistica mediante questionario informativo da predisporre entro 3 mesi dalla data del controllo di merito. Tale questionario permetterà altresì la verifica della correttezza dei dati fiscali del veicolo sul Ruolo Regionale.

Con la comunicazione di cui sopra è inviato alla parte anche un bollettino precompilato di conto corrente postale per agevolare il Contribuente nella regolarizzazione della posizione tributaria mediante il pagamento in via bonaria che potrà essere effettuato presso gli uffici postali o presso gli sportelli dell'ACI.

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

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

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

Scaduti i termini indicati nel questionario informativo, l'ACI provvede ad inviare alla Regione, mediante flusso informatico, i dati relativi ai contribuenti che non abbiano provveduto a regolarizzare la propria posizione tributaria, al fine di consentire l'avvio della fase di recupero coattivo.

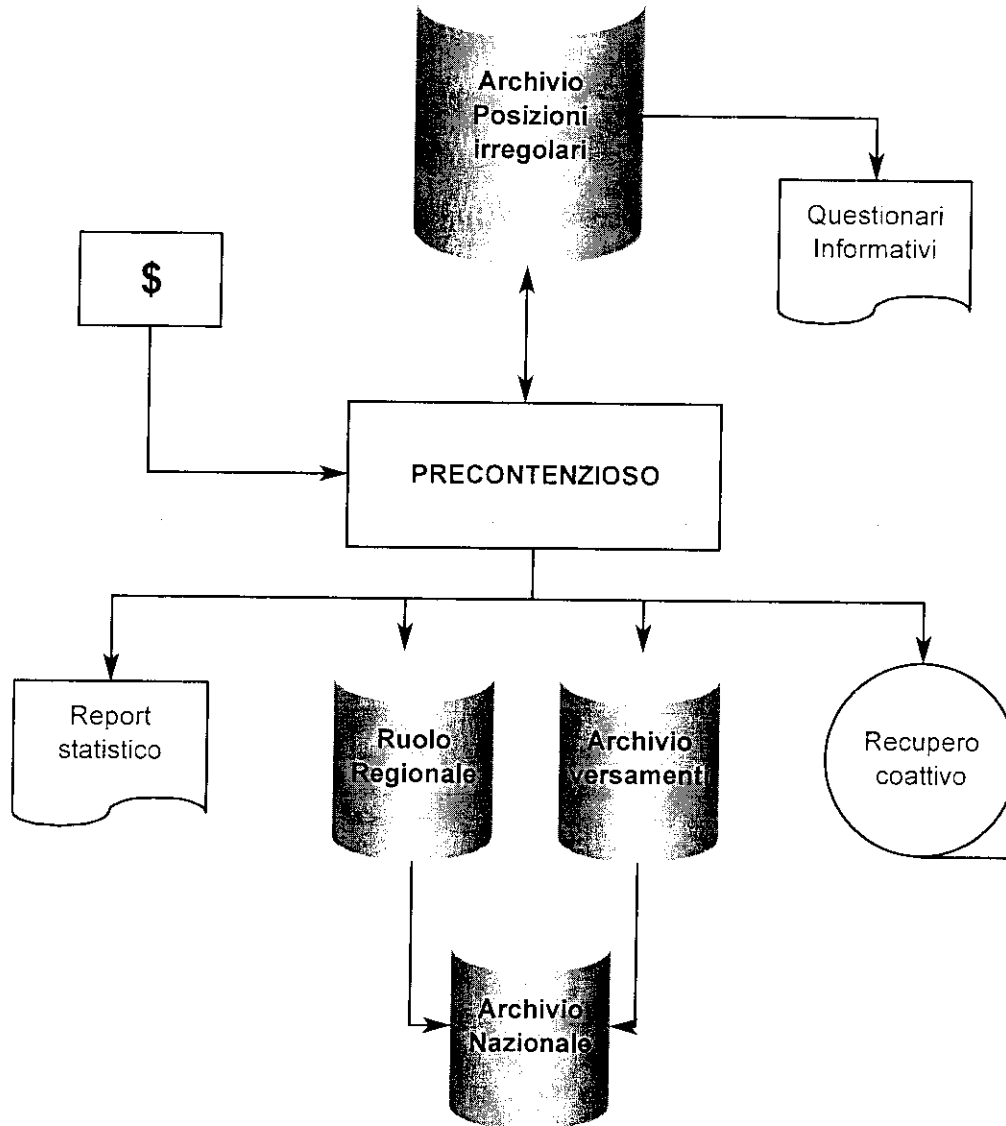
Su richiesta della Regione, in collaborazione con la struttura deputata al recupero coattivo e tramite connessione telematica, sarà possibile l'aggiornamento delle posizioni iscritte a ruolo mediante indicazione dello stato di avanzamento della pratica.

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

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

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

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



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

PROCESSO - GESTIONE RAPPORTI UTENZA IN FASE CONTENZIOSA				
Sottoprocessi	Attività	Frequenza	Risultati	Descrizione attività
1. Questionario informativo	1. Costituzione archivio pratiche fiscali	Mensile	Archivio lavoro	Tutte le posizioni che dal controllo di merito fossero risultate irregolari sono raggruppate in un apposito archivio a base annuale, con funzioni di ricerca per targa, codice fiscale, nome e progressivo pratica
	2. Studio, approvazione modulistica	Annuale	Produzione modulistica	Autorizzazione alla produzione della modulistica e richiesta forniture.
	3. Generazione questionari informativi e bollettini di cc.	Mensile	Bollettino precompilato e questionario informativo	Per ogni pratica fiscale è prodotta un questionario informativo standard (per tipologia di infrazione) con l'indicazione della pratica fiscale, dell'importo da versare (indicando la tassa la sanzione e gli interessi), del termine di pagamento e dell'uff. per le contestazioni, degli elementi fiscali del veicolo ecc...
	4. Controllo di qualità	Mensile	Report	Verifica a campione della correttezza delle informazioni contenute nelle comunicazioni. Livello di servizio: inoltro delle comunicazioni entro 15 giorni dall'effettuazione del controllo di merito
	5. Invio questionario informativo	Mensile	Protocollo	Trasmissione delle comunicazioni e dei relativi bollettini.
2. Flusso per recupero coattivo.	1. Ricezione esiti contestazioni questionari informativi	Mensile	Aggiornamenti o archivi	Tramite il servizio di assistenza diretta ai contribuenti sono acquisite e lavorate le contestazioni promosse dai contribuenti a fronte dei questionari informativi.
	2. Ricezione dati pagamenti	Mensile	Aggiornamenti o archivi	Tramite il servizio di gestione dell'archivio dei versamenti sono acquisiti i versamenti effettuati dai contribuenti a seguito della ricezione del questionario informativo.
	3. Generazione e trasmissione flusso informatico	Mensile	Flusso informatico	Generazione e trasmissione del flusso informatico contenente i dati relativi alle posizioni non sanate.
	4. Controllo di qualità	Giornaliera	Report	Monitoraggio sul tempo medio di aggiornamento delle pratiche. Livello di servizio: <ul style="list-style-type: none"> <li>aggiornamento pratica indiretta entro 15 giorni dalla ricezione della contestazione</li> <li>aggiornamento pratica diretta entro 15 min dalla contestazione del contribuente allo sportello.</li> </ul>
3. Statistiche attività di recupero	1. Generazione e trasmissione statistiche	Annuale	Report	Generazione di statistiche concernenti l'attività di recupero svolta dall'ACI. Il report è inviato alla Regione per le attività di verifica e controllo sull'attività di recupero svolta dall'ACI
4. Coordinamento e controllo attività del Sistema Informativo	1. Coordinamento e monitoraggio	Giornaliera	Report mensile	Coordinamento monitoraggio e gestione del processo.
	2. Controllo	Giornaliera	Relazione mensile	Verifica del regolare adempimento degli obblighi normativi e contrattuali e del regolare svolgimento delle attività del processo.

**2.6.2. Tabella Prodotti/Funzioni erogati alla Regione**

<b>PROCESSO - GESTIONE DEI RAPPORTI CON L'UTENZA IN SEDE DI CONTENZIOSO</b>		
<b>Prodotto</b>	<b>Funzioni</b>	<b>Descrizione funzioni</b>
1. ARCHIVIO PRATICHE FISCALI	1. Consultazione	L'archivio contiene tutti i dati relativi alle pratiche fiscali ordinate per anno di emissione, la causa (irregolare, omesso ecc..) lo stato di avanzamento della pratica espresso in chiaro (nota informale, nota formale, pagamento, annullamento, contestazione, iscrizione a ruolo 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 videata.
2. 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 predefiniti dall'operatore
	3. Stampa	Stampa della videata e delle elaborazioni.
3. RESOCONTO ANNUALE	1. Consultazione	Riepilogo statistico delle attività svolte nell'anno di riferimento: N° Questionari inviati N° Contestazioni ricevute N° Contestazioni accolte N° Contestazioni respinte Somme incassate N° Posizioni inviate al recupero coattivo Mancati recapiti Ecc..
4. FLUSSO PER RECUPERO COATTIVO	1. Elaborazione	Flusso informatico delle posizioni tributarie non sanate.

**2.6.3. Gestione delle comunicazioni ai Contribuenti in sede di precontenzioso. Livelli di servizio**

PROCESSO - GESTIONE DEI RAPPORTI CON L'UTENZA IN SEDE DI CONTENZIOSO		
Attività	Unità di misura	Livello di servizio
Generazione questionari informativi	Frequenza	Inoltro delle comunicazioni entro 3 mesi dall'effettuazione del controllo di merito
Aggiornamento pratiche di precontenzioso	Frequenza	Aggiornamento pratica di precontenzioso: entro 15 giorni dalla ricezione della contestazione indiretta entro 15 min dalla contestazione diretta (front office)

---

## 2.7. Gestione dei servizi di assistenza ai Contribuenti

---

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

---

### 2.7.1. Contenuto dei servizi

---

Il servizio è destinato a fornire:

- informazioni concernenti le modalità di definizione dell'obbligazione tributaria (quanto, quando e dove pagare la tassa automobilistica);
- informazioni sulla normativa tributaria;
- verifica dello stato fiscale e attestazione di pagamento;
- modifica o variazione dei dati del versamento (su esibizione di idonea documentazione da acquisire agli atti);
- modifica o variazione dati ruolo regionale (su esibizione di idonea documentazione da acquisire agli atti);
- informazioni concernenti lo stato di avanzamento della pratica fiscale (recupero o rimborso) e l'ufficio procedente;
- assistenza nella fase precontenziosa (notizie sulla posizione tributaria, sulle irregolarità riscontrate, sulle modalità di definizione e definizione della pratica);
- assistenza nella fase contenziosa (notizie sulla posizione tributaria, sulle irregolarità riscontrate, sulle modalità di definizione della pratica);
- informazioni sulla procedura di rimborso, di esenzione (per i casi previsti) e di sospensione dell'obbligazione tributaria e assistenza alla compilazione e ricezione (ove consentito dalla legge) delle relative domande;
- assistenza ai Rivenditori auto per la procedura di messa in esenzione dei veicoli e ricezione delle relative richieste.

Il servizio di assistenza si articola su due livelli:

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

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

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

---

**2.7.2. Assistenza diretta**

---

Il servizio, attivo dal lunedì al venerdì, esclusi i festivi, è destinato a fornire, mediante un call center dedicato e le strutture della rete ACI assistenza diretta su tutte le problematiche concernenti la tassa automobilistica regionale ed elencate nel paragrafo precedente.

---

**2.7.3. Assistenza indiretta**

---

Il servizio prevede l'attivazione di:

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

attivi tutto l'anno;

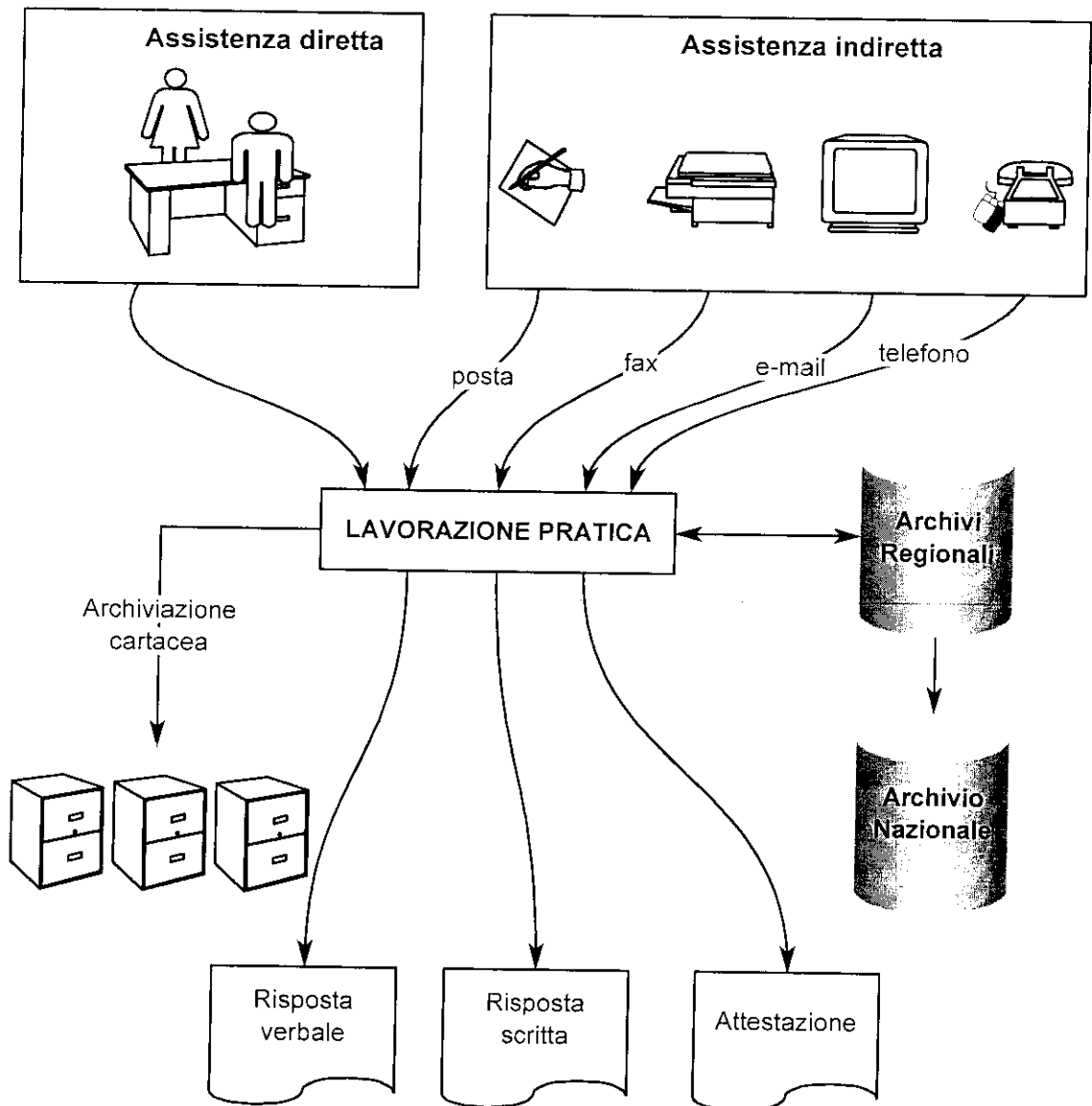
- un numero di telefono dedicato (con addebito all'utenza della tariffa vigente prevista dalla Tabella D del D.M. 28/2/1997, in G.U. S. Generale n° 50/97), attivo dal lunedì al venerdì, dalle 9 alle 13 e dalle 14 alle 18, esclusi i festivi.

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

- informazioni di carattere tributario e normativo attraverso i propri siti Internet
- manifesti informativi sugli importi della tassa automobilistica
- questionari informativi
- brochure informative presso gli sportelli dell'ACI
- bollettini di conto corrente personalizzati destinati esclusivamente al pagamento della tassa automobilistica presso gli Uffici Postali
- informazioni agli organi di stampa e radiotelevisivi attraverso l'Ufficio Stampa dell'ACI, mediante campagne che si intensificano nei periodi di scadenza

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

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





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

PROCESSO - GESTIONE SERVIZI DI ASSISTENZA AGLI UTENTI				
Sottoprocessi	Attività	Frequenza	Risultati	Descrizione attività
1. Assistenza telefonica	1. Assistenza telefonica all'utenza tasse	Tempo reale	Verbale	Servizio di assistenza su richiesta telefonica del Contribuente destinato ai residenti nella Regione.
	2. Gestione collegamenti telematici e telefonici	Giornaliera	Report	Controllo del flusso dei dati e della continuità del collegamento con il CED
	3. Controllo di qualità	Giornaliera	Report	Monitoraggio dei contatti telefonici. Livello di servizio: - risposta alla chiamata entro 10 secondi - contatto utente per chiamate non risposte, entro la giornata
	4. Aggiornamento professionale operatori call centre	Trimestrale	Manuale di aggiornamento	Attività di formazione normativa e tecnica volta al continuo aggiornamento professionale degli operatori.
2. Servizio di assistenza indiretta (posta, posta elettronica, fax)	1. Ricezione contestazioni e protocollo	Giornaliera	Protocollo	Ricezione delle contestazioni postali e loro protocollazione anche magnetica.
	2. Analisi dei casi e predisposizione note di risposta	Giornaliera	Lettera	Le contestazioni vengono analizzate con l'ausilio delle risultanze degli archivi magnetici regionali e dei documenti trasmessi dalla parte, sulla base delle disposizioni normative e regolamentari regionali e statali.
	3. Trasmissione note	Giornaliera	Protocollo	Trasmissione delle note di risposta.
	4. Gestione collegamenti telematici	Giornaliera	Report	Controllo del flusso dei dati e della continuità del collegamento con il CED
	5. Controllo di qualità	Trimestrale	Report	Monitoraggio sui tempi di risposta. Livello di servizio: - 48 ore per contatti di posta elettronica - 20 giorni per comunicazioni postali
	6. Aggiornamento professionale operatori	Trimestrale	Manuale di aggiornamento	Attività di formazione normativa e tecnica volta al continuo aggiornamento professionale degli operatori.
3. Assistenza diretta (Sportelli dell'ACI)	1. Assistenza front-office	Tempo reale	Aggiornamento o posizione e certificazione esito	Assistenza diretta di tipo specialistico su richiesta del Contribuente.
	2. Gestione collegamenti telematici e telefonici	Mensile	Report	Controllo del flusso dei dati e della continuità del collegamento con il CED
	3. Aggiornamento professionale operatori periferici	Trimestrale	Manuale di aggiornamento	Attività di formazione normativa e tecnica volta al continuo aggiornamento professionale degli operatori.
4. Attestazioni	1. Rilascio attestazioni di avvenuto pagamento e esiti contestazioni	A richiesta utente	Attestazione	Attività amministrativa di accertamento della posizione fiscale e rilascio della relativa documentazione.
5. Coordinamento e controllo attività del Sistema Informativo	1. Coordinamento e monitoraggio	Giornaliera	Report mensile	Coordinamento monitoraggio e gestione del processo.
	2. Controllo	Giornaliera	Relazione mensile	Verifica del regolare adempimento degli obblighi normativi e contrattuali e del regolare svolgimento delle attività del processo.

**2.7.5. Tabella Prodotti/Funzioni erogati alla Regione**

PROCESSO - GESTIONE SERVIZI DI ASSISTENZA AGLI UTENTI		
Prodotto	Funzioni	Descrizione funzioni
1. Report statistico	1. Conoscenza	Contenuto: contestazioni ricevute distinte per tipologia di ingresso (postali, telefoniche, e-mail, fax) e Ufficio accettante e contestazioni evase nel periodo di riferimento. Pratiche fiscali chiuse e relativo esito.

**2.7.6. Gestione dei servizi di assistenza ai Contribuenti. Livelli di servizio**

PROCESSO - GESTIONE SERVIZI DI ASSISTENZA AGLI UTENTI		
Attività	Unità di misura	Livello di servizio
Assistenza diretta	Tempi di risposta	-tempo reale
Assistenza telefonica	Tempi di risposta	- risposta alla chiamata entro 10 secondi-contatto utente per chiamate non risposte, entro 12 ore
Assistenza indiretta	Tempi di risposta	- entro le 48 ore per contatti di posta elettronica - entro 20gg per comunicazioni postali

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

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

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

La documentazione relativa al punto 3 viene acquisita da ACI, per il tramite delle proprie strutture periferiche, su incarico della Regione.

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

---

### **2.8.2. Sospensive d'imposta**

---

#### 1) Giacenze rivenditori.

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

A tal fine le imprese devono annotare presso il pubblico registro automobilistico il passaggio di proprietà del veicolo mediante le procedure di cui alla legge regionale n.10 del 14 luglio 2003 ed effettuare apposita comunicazione alla Regione, per il tramite delle strutture dell'A.C.I., nei periodi previsti e nel rispetto dei formalismi di rito.

La comunicazione di cui al paragrafo precedente è ricevuta dall'ACI. I dati relativi alle c.d minivolture sono acquisiti dal PRA e costituiti in apposito archivio magnetico da utilizzarsi in sede di assistenza ai Contribuenti e per le funzioni statistiche.

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

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

#### 2) Esenzione per temporanea esportazione di veicoli industriali

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

---

## **2.8. Gestione dei regimi speciali**

---

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

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

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

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

---

### **2.8.1. Esenzioni**

---

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

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

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

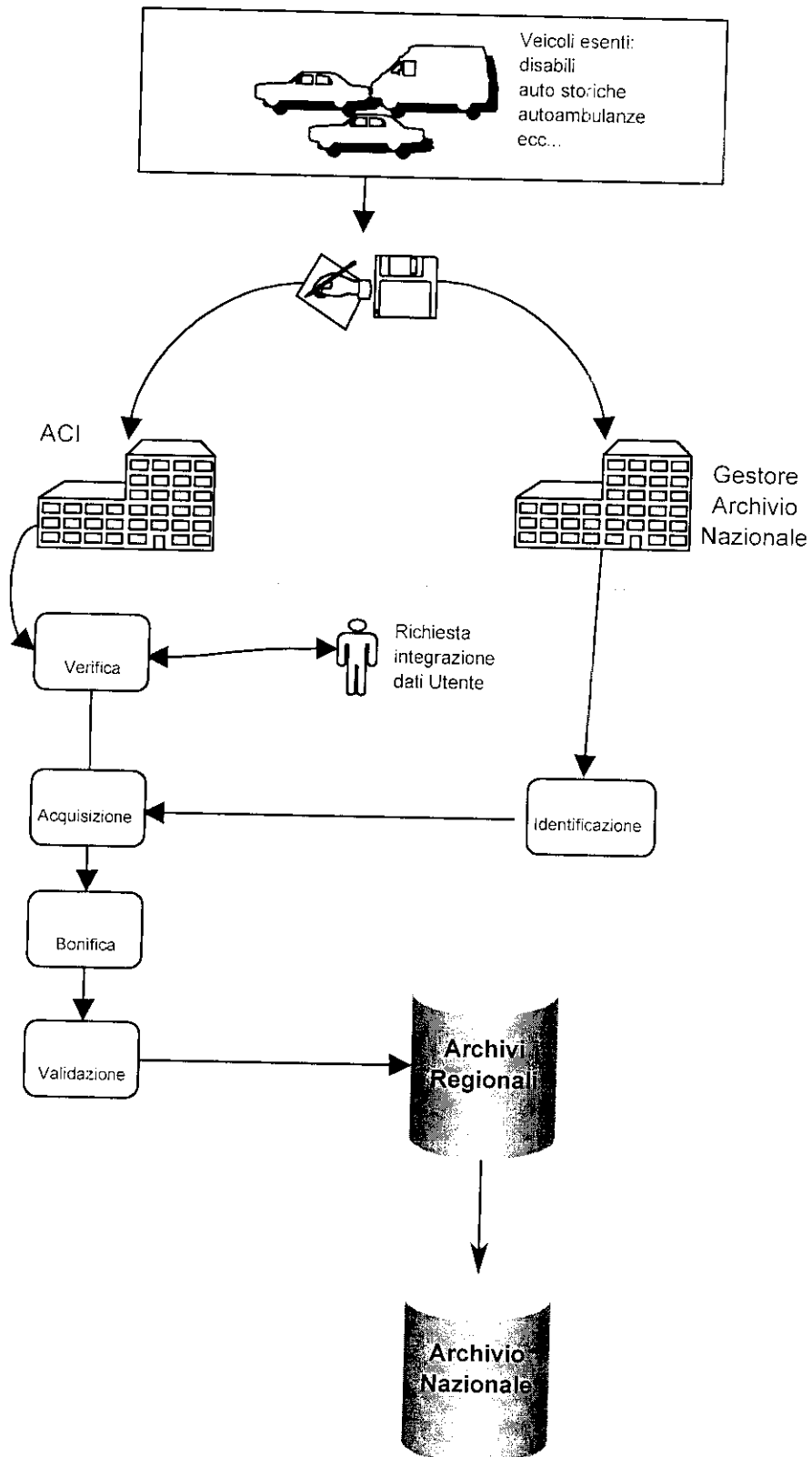
Il servizio prevede l'acquisizione e la verifica dei presupposti (categoria veicolo, durata esportazione) dei dati dalla bolla doganale di uscita ed entrata inviata a cura dell'interessato all'ACI e l'aggiornamento del Ruolo Regionale e dell'Archivio nazionale.

### **2.8.3. Pagamenti cumulativi per autobus di linea adibiti al servizio postale**

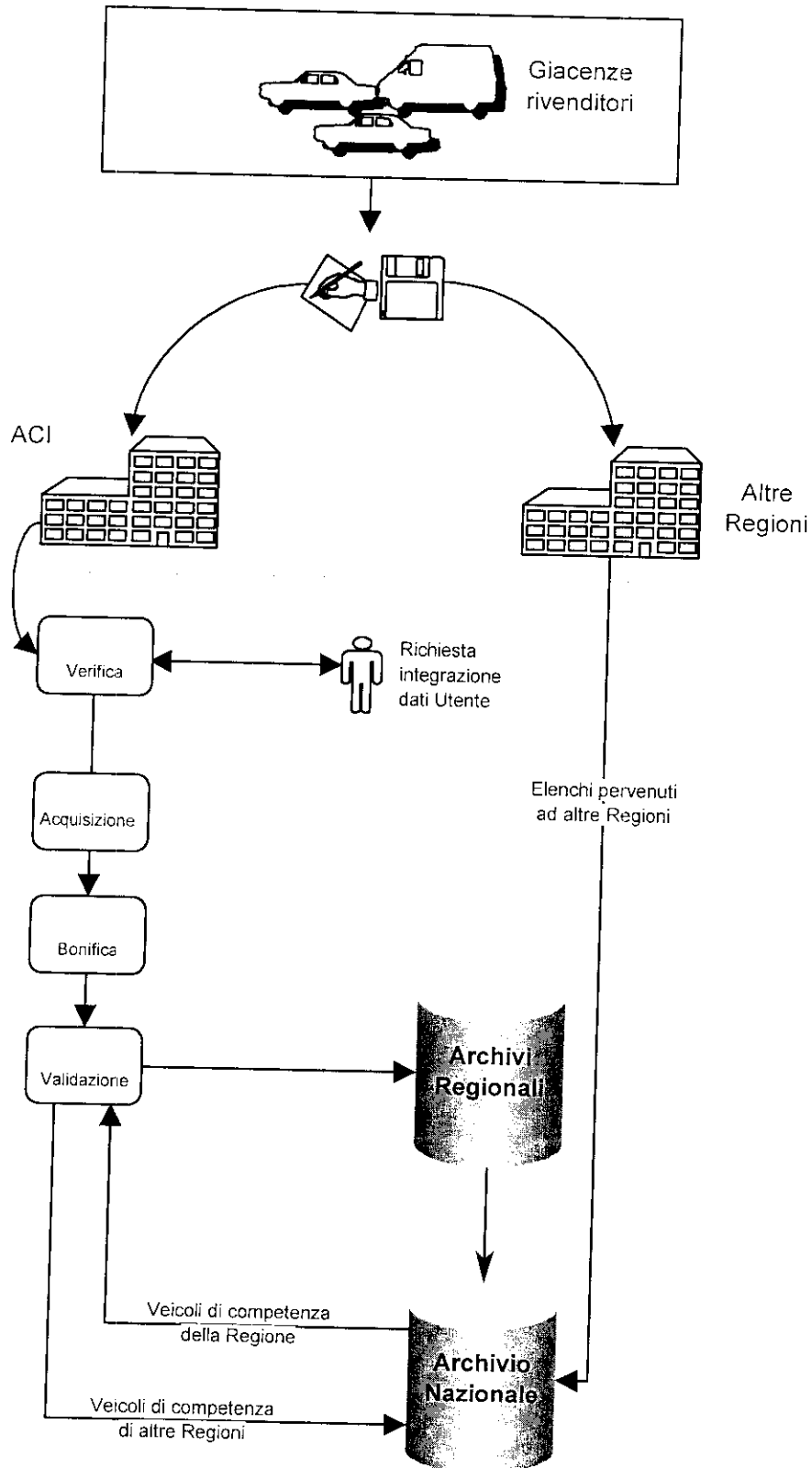
Le aziende proprietarie di autobus di linea destinati a servizio postale possono stipulare con le Direzioni Regionali delle Entrate apposite convenzioni per il pagamento cumulativo agevolato delle tasse automobilistiche.

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

*Input ed output del processo "Esenzioni".*

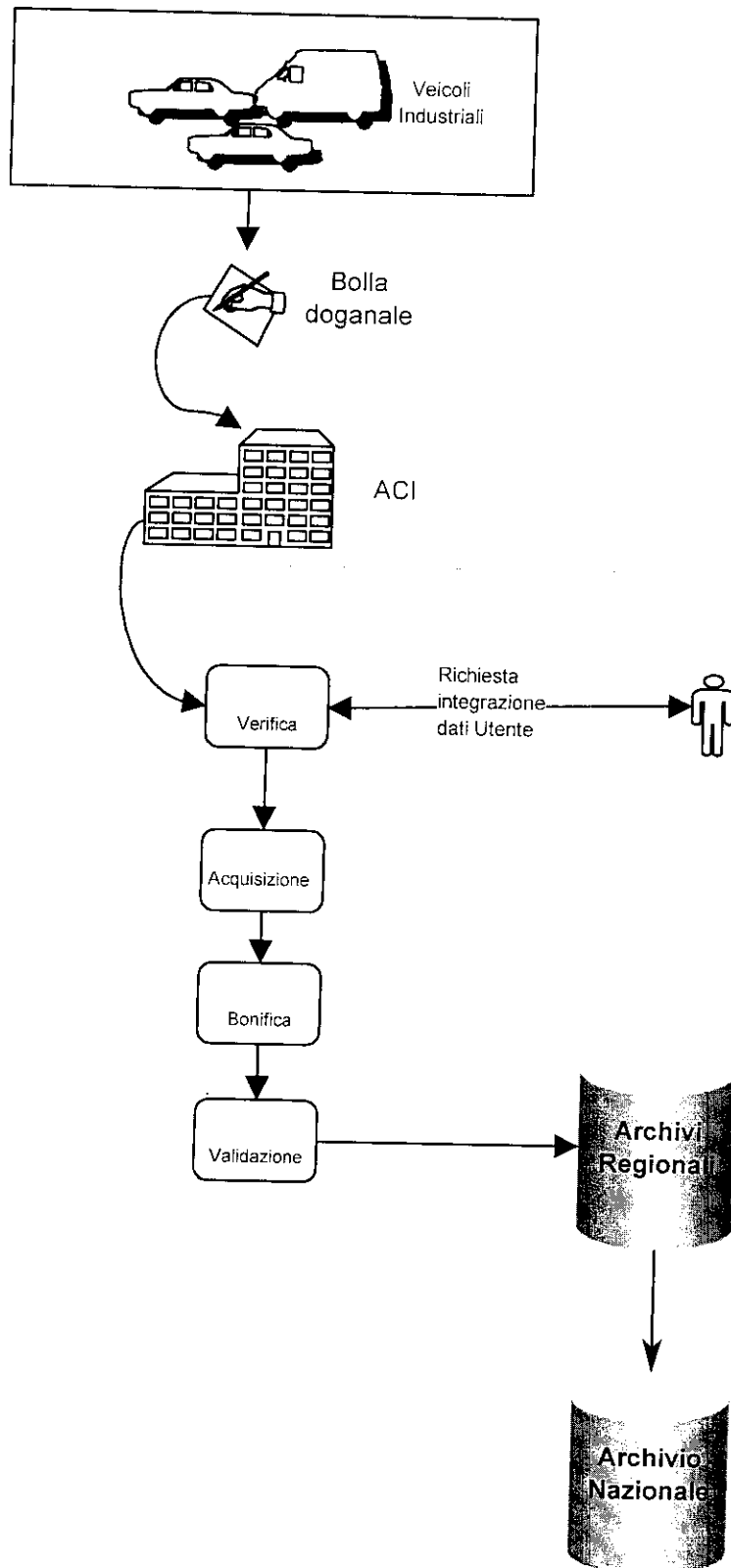


*Input ed output del processo "Giacenze rivenditori".*





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



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

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

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

**2.8.5. Tabella Prodotti/Funzioni erogati alla Regione**

PROCESSO - GESTIONE DEI REGIMI SPECIALI		
Prodotto	Funzioni	Descrizione funzioni
1. ARCHIVIO ESENZIONI	1.Consultazione	Chiavi di ricerca: targa, anagrafico. L'archivio contiene anche i dati relativi data presentazione e la casuale dell'esenzione.
	2. Aggiornamento	Abilitazione con parola chiave rilasciata dall'ACI dell'archivio. L'aggiornamento è chiuso con l'inserimento del codice giustificativo della fonte dei dati.
	3. Stampa	Stampa della videata.
2. ARCHIVIO GIACENZE RIVENDITORI	1.Consultazione	Chiavi di ricerca: targa, anagrafico rivenditore. L'archivio contiene i dati relativi al rivenditore, agli estremi degli elenchi inviati e ai pagamenti da questi dovuti. L'archivio è strutturato per targa ed elenchi. Per ogni targa è visualizzata la cronologia storica di tutte le date di ingresso ed uscita dal regime speciale, con l'indicazione del titolo (procura speciale, atto d vendita) e delle altre informazioni necessarie per l'istruttoria della pratica.
	2. Aggiornamento	Abilitazione con parola chiave rilasciata dall'ACI dell'archivio. L'aggiornamento è chiuso con l'inserimento del codice giustificativo della fonte dei dati.
	3. Stampa	Stampa della videata.
3. ARCHIVIO CUMULATIVI	1.Consultazione	Archivio cartaceo.
4. ARCHIVIO TEMPORANEE ESPORTAZIONI VEICOLI INDUSTRIALI	1.Consultazione	Archivio cartaceo.

**2.8.6. Gestione dei regimi speciali. Livelli di servizio**

PROCESSO - GESTIONE DEI REGIMI SPECIALI		
Attività	Unità di misura	Livello di servizio
Acquisizione documenti cartacei	Correttezza del dato	Verifica sulla qualità di acquisizione dati da documenti cartacei. Soglia di accettazione: 0.1 % di caratteri errati. Il controllo viene effettuato sui documenti originali trasmessi.
Costituzione archivio	Frequenza	Schedulazione automatica, nel rispetto della frequenza prevista, dei processi per: - l'acquisizione delle informazioni - l'aggiornamento dell'archivio Regionale

---

## **2.9. Assistenza alla Regione**

---

### **2.9.1. Assistenza diretta**

---

L'ACI mette a disposizione della Regione:

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

### **2.9.2. Assistenza indiretta**

---

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

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

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

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

**2.9.3. Tabella Attività/Processo Assistenza alla Regione**

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

**2.9.4. Tabella Prodotti/Funzioni erogati alla Regione**

PROCESSO - ASSISTENZA ALLE POLITICHE TRIBUTARIE		
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 SISTEM (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.



### 2.9.5. Analisi statistiche. Livelli di servizio

PROCESSO - ASSISTENZA ALLE POLITICHE TRIBUTARIE		
Attività	Unità di misura	Livello di servizio
Generazione report	Tempo di risposta	La generazione della reportistica contenente le risultanze dell'analisi dati generata, avviene in tempo reale direttamente presso la postazione utente, attraverso l'utilizzo di front-end di query e reporting.
	Dettaglio di analisi	L'utilizzo di sistemi di Data Warehouse permette il massimo dettaglio di analisi delle informazioni.

---

## **2.10. Servizi aggiuntivi**

---

---

### **2.10.1. Introduzione e caratteristiche del servizio**

---

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

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

---

### **2.10.2. Riscossione tramite Internet**

---

Il servizio è attivo per la Regione Lazio.

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

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

#### **Aspetti organizzativi**

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

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

Al contribuente è inviata, entro 15 giorni circa, al domicilio dichiarato, mediante servizio postale, la ricevuta di pagamento e una nota di accompagnamento.

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

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

Restano a carico del contribuente la commissione bancaria e i costi di spedizione della ricevuta.

---

### **2.10.3. Riscossione telefonica**

---

Il servizio è attivo per la Regione Lazio.

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

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

### **Aspetti organizzativi**

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

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

Al contribuente è inviata, entro 15 giorni circa, al domicilio dichiarato, mediante servizio postale, la ricevuta di pagamento e una nota di accompagnamento.

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

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

Restano a carico del contribuente la commissione bancaria e i costi di spedizione della ricevuta.

---

### ***2.10.4. Riscossione tramite terminale bancomat***

---

Questa soluzione prevede l'utilizzo per il pagamento dei terminali bancomat esistenti sul territorio con modalità simili a quelle esistenti presso i tabaccai, **previo accordo con gli Istituti di credito appositamente autorizzati dalla Regione:**

- Identificazione del cliente tramite codice personale
- Inserimento targa e tipologia del veicolo
- Stampa di ricevuta su carta semplice

Vincoli di realizzazione:

- Validità legale della ricevuta stampata dal terminale
- Tastiere alfanumeriche

---

### ***2.10.5. Analisi degli scenari ambientali***

---

Al fine di favorire una più ampia visibilità dei fenomeni automobilistici connessi alla circolazione, l'ACI fornisce, su richiesta della Regione, statistiche e studi relativi:

- ai veicoli immatricolati
- alle operazioni PRA (rottamazione, trasferimenti di proprietà ecc.)
- alla incidentalità delle strade
- ai flussi di traffico

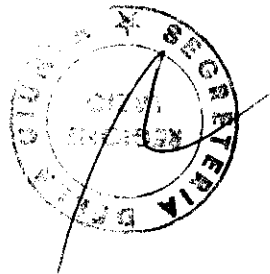
- • ecc...

---

### **2.10.6. Gestione del contenzioso**

---

Il servizio è attivo per la Regione Lazio ed è denominato "Gestione delle attività di supporto operativo alla attività di accertamento svolta dalla Regione per il recupero della tassa automobilistica" per i cui dettagli si rimanda all'articolo 1, comma XV della Convenzione).



A large, stylized handwritten signature in black ink, located in the bottom right corner of the page.