



Automobile Club d'Italia

ALLEGATO A

ALLA CONVENZIONE TRA

LA REGIONE CAMPANIA E

L'AUTOMOBILE CLUB D'ITALIA

PER L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI

IN MATERIA TRIBUTARIA



Automobile Club d'Italia

1. INTRODUZIONE.....	3
2. SERVIZI PROPOSTI	4

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 SINTA.

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

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

1.2. METODOLOGIA ESPOSITIVA

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

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

La descrizione dei servizi si articola su 3 livelli:

1° livello: breve e sintetica presentazione descrittiva

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

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

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

3° livello: "Tabella attività processo"

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

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

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

2. SERVIZI PROPOSTI

2.1. Costituzione e Gestione degli Archivi Regionali

2.1.1. Introduzione

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

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

2.1.2. Ruolo Tributario

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

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

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

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

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

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

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

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

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

DATI/EVENTI targhe prova								
Schede tecniche								
Titolare/ Disponibilità								

DATI/EVENTI ciclomotori								
Schede tecniche								
Titolare/ Disponibilità								

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

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

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

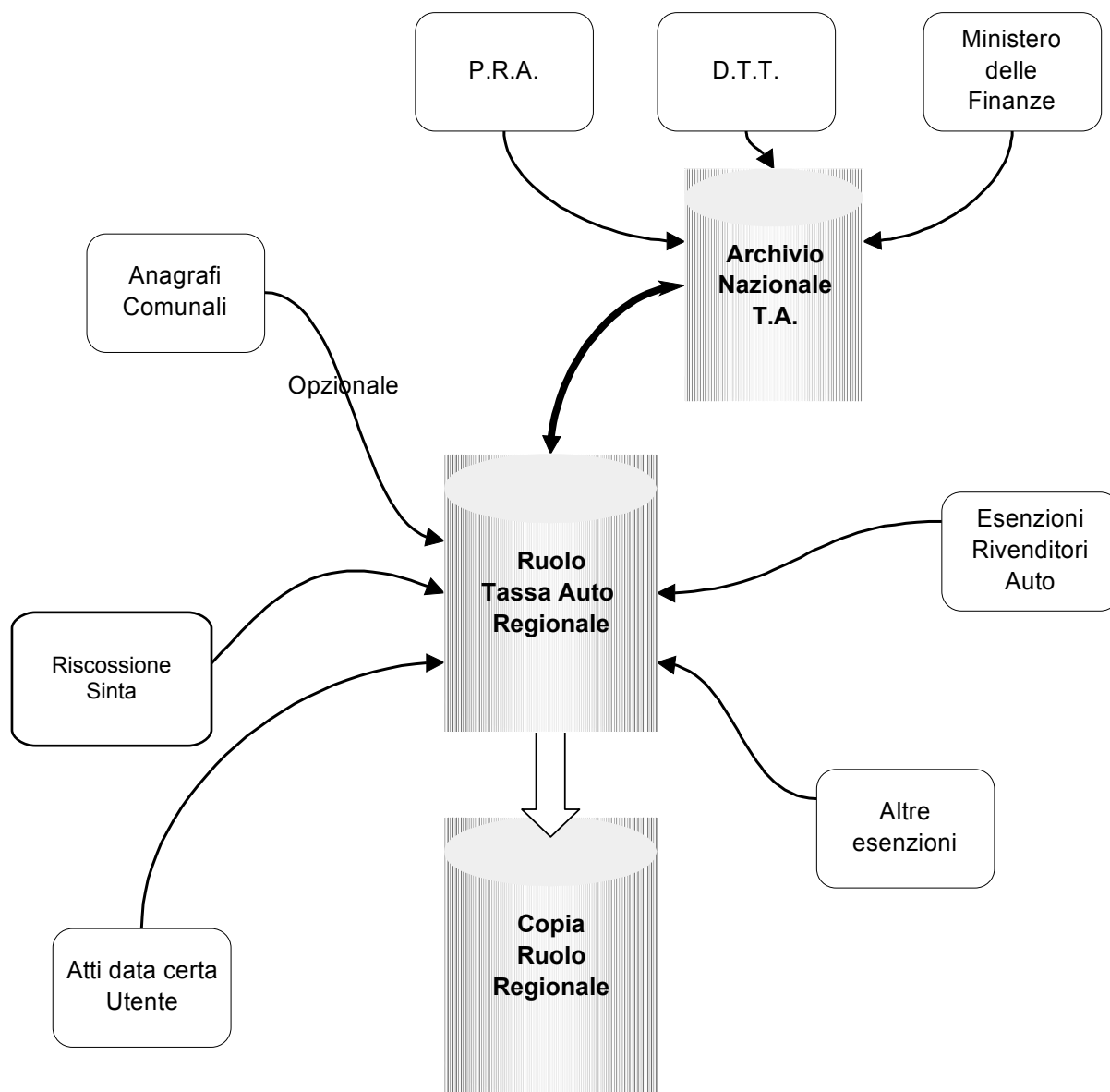
Tutti i dati e le relative procedure di acquisizione sono assoggettati a periodici controlli di qualità.

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



Automobile Club d'Italia

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



2.1.2.1. Tabella Attività/Processo Gestione Ruolo Regionale

PROCESSO – GESTIONE RUOLO REGIONALE				
Sottoprocessi	Attività	Frequenza	Risultati	Descrizione attività
1. Acquisizione dati ruolo Regionale da archivio nazionale	1.Ricezione dati	Giornaliero	Archivio di lavoro	Acquisizione 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 dal 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	A richiesta annualmente	Archivio di Copia	E costituita una copia del Ruolo Regionale
	2. Trasmissione e aggiornamento dati	A richiesta	Copia Ruolo Regionale	La copia costituita è trasmessa alla Regione. La copia è periodicamente aggiornata.

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

2.1.3. Costituzione e gestione dell'Archivio dei Versamenti.

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

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

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

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

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

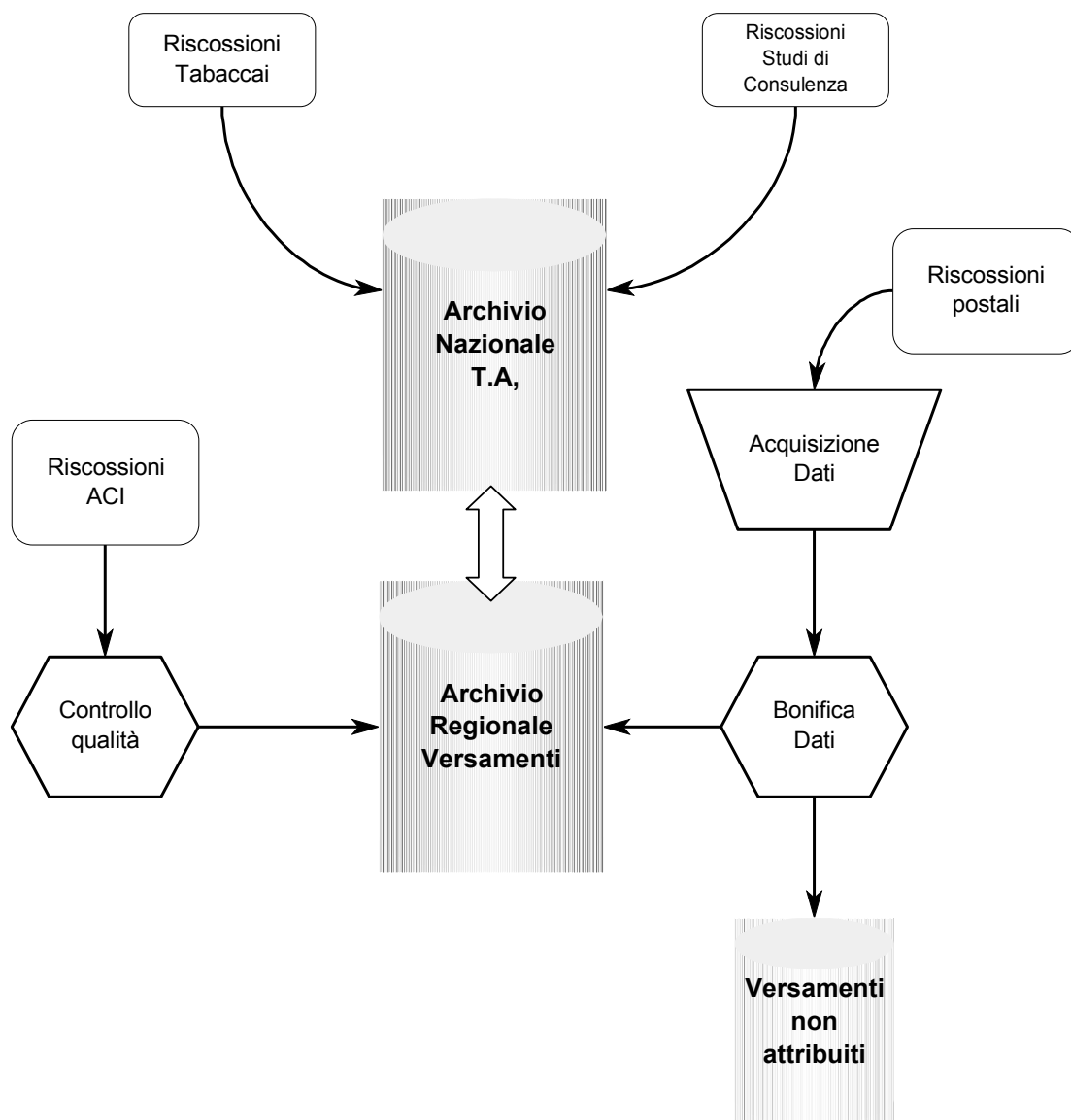
I dati di provenienza esterna all'ACI debbono essere trasmessi in formato magnetico.

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

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

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

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



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

PROCESSO - COSTITUZIONE E GESTIONE DELL'ARCHIVIO DEI VERSAMENTI				
Sottoprocessi	Attività	Frequenza	Risultati	Descrizione attività
1. Acquisizione versamenti ACI	1.Ricezione dati	Giornaliera	Archivio di lavoro	I dati relativi ad ogni singola operazione di incasso vengono trasmessi al CED contestualmente alla chiusura della transazione.
	2.Controllo di qualità	Giornaliera	Report	Strumenti di monitoraggio delle transazioni effettuate. Verifica della congruenza tra le riscossioni effettuate ed i riepiloghi giornalieri trasmessi.
	3.Validazione modifiche e integrazioni	Giornaliera	Aggiornamenti o ruolo	I dati modificati o integrati (es. primo pagamento veicolo nuovo) in sede di riscossione su richiesta del versante o per assenza dei dati in archivio vengono verificati con i dati presenti sull'archivio nazionale delle tasse automobilistiche e/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 squadrature sono segnalate in un apposito report.
	8.Riscontro con Poste Italiane S.p.A.	Mensile	Giustificativi Poste	Richiesta a Poste Italiane dei giustificativi delle squadrature.
(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	Aggiornamento o archivio dei versamenti	Acquisizione dei dati relativi ai versamenti effettuati dai tabaccai e dagli studi di consulenza.
	2. Controllo di qualità	Settimanale	Report	Verifica della congruenza tra le riscossioni effettuate ed i riepiloghi giornalieri trasmessi.
	3. Popolamento archivio versamenti	Settimanale	Posizione tributaria aggiornata	I dati dei versamenti dopo la bonifica vengono fatti confluire nell'archivio dei versamenti, ordinato per anno.
4. Coordinamento e controllo attività del Sistema Informativo	1. Coordinamento e monitoraggio	Giornaliera	Report mensile	Coordinamento monitoraggio e gestione del processo.
	2. Controllo	Giornaliera	Relazione mensile	Verifica del regolare adempimento degli obblighi normativi e contrattuali e del regolare svolgimento delle attività del processo.
5. Costituzione archivio versamenti	1. Costituzione archivio versamenti	Annuale	Archivio magnetico	Viene costituita la base dati con tutte le informazioni acquisite dai versamenti.
	2. Costituzione archivio versamenti non attribuiti	Annuale	Archivio magnetico	Viene costituita la base dati con tutte le informazioni acquisite dai versamenti non attribuiti.
	3. Aggiornamento	G/M	Posizione aggiornata	Ordinaria attività di aggiornamento dell'archivio dei versamenti.
6. Aggiornamento archivio nazionale dei veicoli	1. Trasmissione dati	Settimanale	Archivio aggiornato	Ordinaria attività di aggiornamento dell'archivio nazionale dei veicoli.

2.1.4. Integrazione dei sistemi informativi

Allo scopo di garantire alla Regione l'adeguato sviluppo di un autonomo sistema di controllo diretto sui dati e sulle informazioni contenute negli archivi tributari, a richiesta, ACI fornisce, con frequenza 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.

2.2. Organizzazione e gestione dei collegamenti telematici

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

- ◆ Sportelli per la riscossione SINTA
- ◆ Uffici 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 SINTA	ACI	On-line	Transazionale
9.Consultazione tariffario	1.Regione	ACI	On-line	Transazionale
	2.Sportelli dell'ACI	ACI	On-line	Transazionale
10.Controllo attività di riscossione	1.Uffici dell'ACI	ACI	On-line	Transazionale
11.Gestione contabile - Consultazione - Stampa	1.Regione	ACI	On-line	Transazionale
12.Consultazione 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

2.3. Riscossione

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

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

L'ACI garantisce la riscossione cd "a Lista" mediante codice numerico assegnato univoco presso i PdR fisici e virtuali Sinta.

La riscossione effettuata presso i tabaccai aderenti alla Rete ITB e presso gli Uffici Postali è gestita in connessione con gli archivi regionale dall'IT ACI in modalità on line.

La riscossione presso gli studi di consulenza automobilistica è gestita dai Poli Telematici in connessione con gli archivi regionali, ovvero in alternativa SINTA.

2.3.1. Sinta

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

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

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

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

Procedura organizzativa

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

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

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

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

Contestazione dei dati presenti in archivio da parte del Contribuente

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

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

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

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

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

Assenza del veicolo nell'archivio Regionale

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

2.3.2. Tabella Attività/Processo Riscossione

PROCESSO – RISCOSSIONE				
Sottoprocessi	Attività	Frequenza	Risultati	Descrizione attività
1. 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 Sinta ACI	1. Gestione e manutenzione collegamenti telematici	Giornaliera	Verbale di manutenzione	Attivazione delle rete telematica per i collegamenti degli sportelli esattori con il CED.
	2. Gestione e manutenzione posti di lavoro automatizzati	Giornaliera	Verbale di manutenzione Archivio dell'HW e del SW distribuito	Attività di gestione delle apparecchiature HW e del SW in dotazione agli sportelli dell'ACI.
	3. Gestione dei rapporti interni all'ACI	Giornaliera	Comunicazioni formali	Attività di controllo. Attività amministrative
	4. Versamento delle somme incassate	Settimanale	Attestazione di 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 Sinta. Determinazione quantitativi.
	2. Distribuzione modulistica e materiale EDP	Annuale e su richiesta	Lista di distribuzione	Distribuzione della modulistica e gestione dei fabbisogni
	3. Archiviazione documentazione	Annuale	Archivio cartaceo	Archiviazione cartacea di tutti i pagamenti

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

2.4. Gestione Contabile

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

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

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

2.4.1. Contabilizzazione dei versamenti Utente

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

Le somme incassate dalla Regione tramite:

- ◆ circuito postale
- ◆ tabaccai
- ◆ studi di consulenza

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

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

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

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

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

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

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



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

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

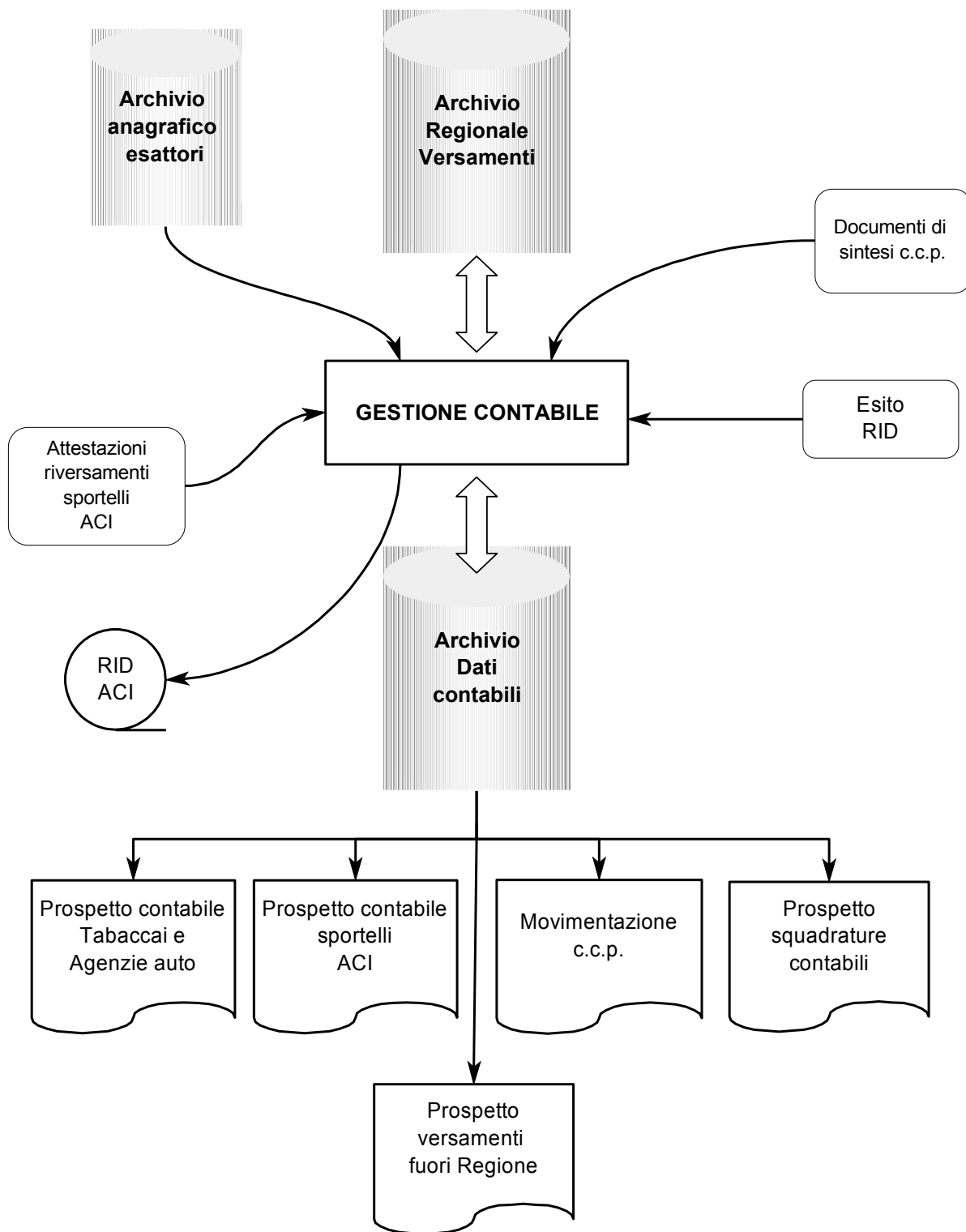
Il riversamento riguarderà solo le somme versate dalle persone fisiche o giuridiche aventi residenza nella Regione o nelle Regioni con le quali la questa abbia stretto accordi di reciprocità.

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

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

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

Input ed output del processo "Gestione contabile"



2.4.3. Tabella Attività/Processo Gestione contabile

PROCESSO - GESTIONE CONTABILE				
Sottoprocessi	Attività	Frequenza	Risultati	Descrizione attività
1. Costituzione e gestione archivio anagrafico esattori	1. Costituzione ed aggiornamento archivio	Ad evento	Archivio esattori	Viene costituito e gestito l'archivio contenente tutti i dati identificativi e bancari di ogni singolo esattore.
2. Risccontro contabile versamenti Sinta ACI	1. Raggruppamento dei versamenti per giornata e sportello	Giornaliera	Archivio contabile	Viene costituito l'archivio magnetico dei versamenti raggruppati per giornata contabile e sportello.
	2. Generazione flusso RID	Settimanale	Flusso magnetico	Viene generato il flusso di informazioni necessario alla Regione per il prelevamento delle somme introitate dall'ACI.
	3. Prospetto contabile per giornata e sportello	Settimanale	Prospetto contabile	Trasmissione alla Regione del prospetto contabile contenente i dati relativi alle operazioni di incasso degli sportelli dell'ACI.
	4. Comunicazione esito controlli alla Regione	Settimanale	Prospetto contabile	Risccontro 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.

2.5. Controllo di Merito

2.5.1. Introduzione

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

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

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

2.5.2. Il controllo di merito

Il controllo di merito si svolge in due fasi.

Fase 1): Controllo in presenza di versamento.

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

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

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

Vincoli:

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

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

Fase 2): Controllo periodico in assenza di versamento.

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

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

Vincoli

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

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

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

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

Esiti del controllo

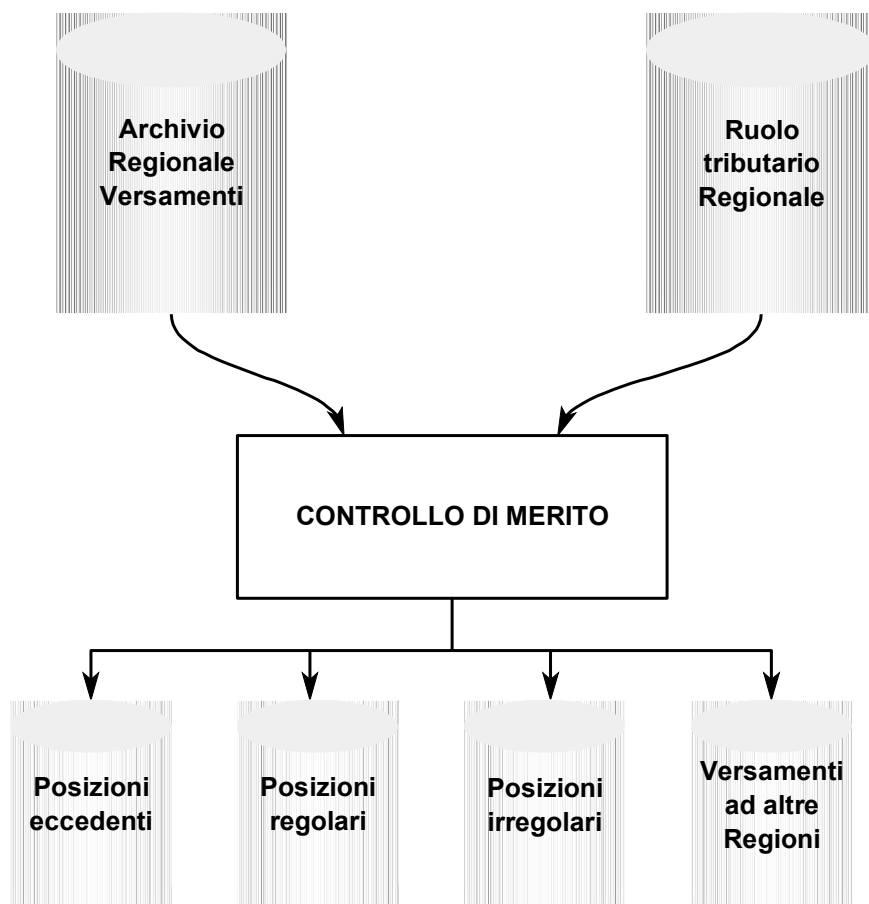
La procedura di controllo di merito assegna ad ogni posizione in ruolo uno o più dei seguenti esiti:

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

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

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

Input ed output del processo "Controllo di merito".



2.5.2.1. Tabella Attività/Processo Controllo di merito

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

2.5.3. Gestione delle istanze di rimborso

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

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

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

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

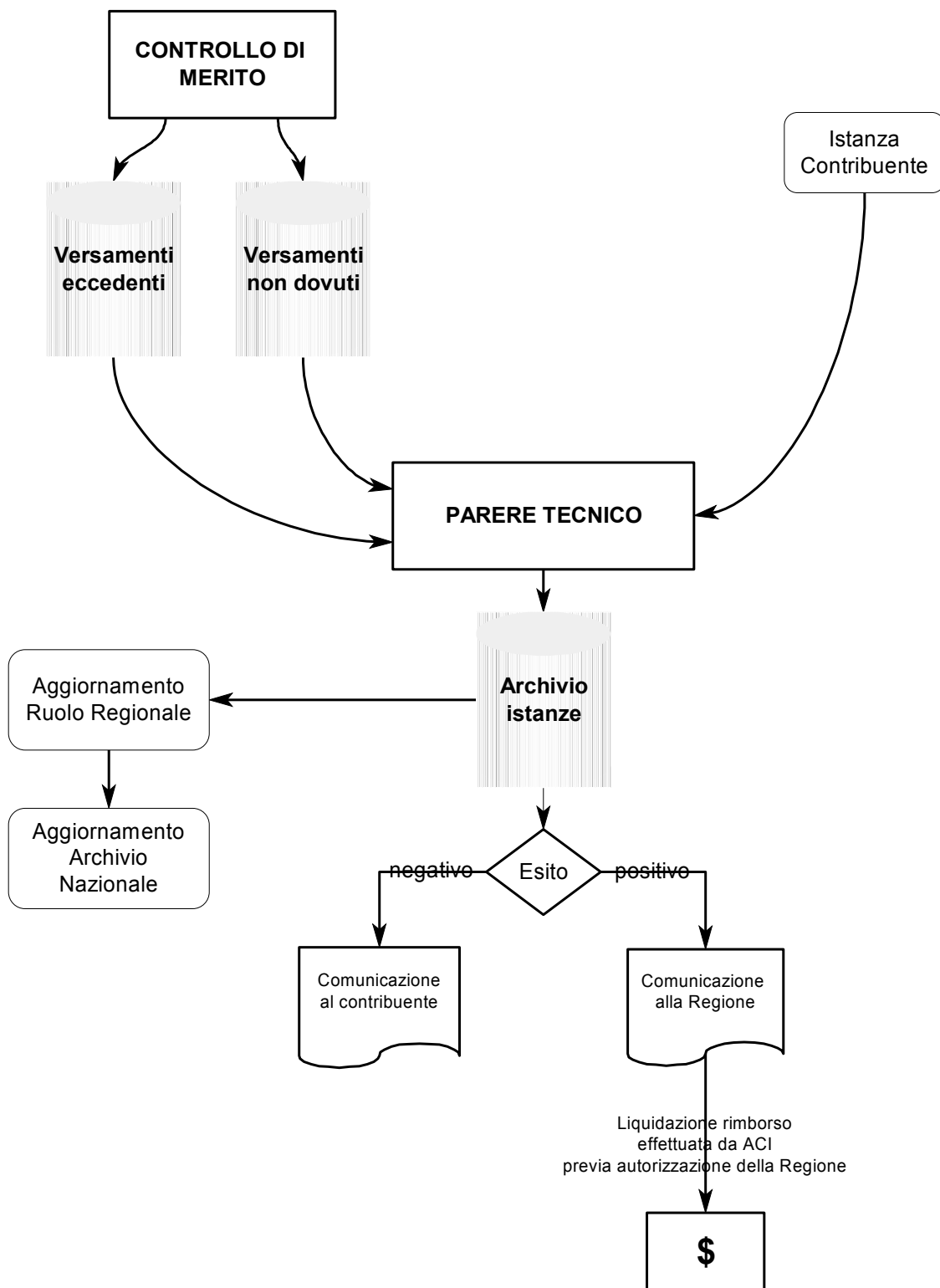
Prodotti erogati alla Regione:

- ◆ parere tecnico sulle Istanze di Rimborso
- ◆ procedura di gestione
- ◆ predisposizione liste rimborsi per le attività di liquidazione.

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

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

Input ed output del processo "Istanze di Rimborso".



2.5.3.1. Tabella Attività/Processo Gestione Istanze di Rimborso

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

2.6. Gestione delle comunicazioni ai Contribuenti

L'ACI, effettua per conto della Regione la gestione delle attività di contatto con i Contribuenti:

- in sede di sollecitazione al pagamento puntuale e tempestivo, mediante servizi ricorda scadenza e note di cortesia;
- la cui posizione tributaria risulti, al controllo di merito, irregolare, in fase bonaria (precontenzioso) ed in fase di accertamento.

2.6.1 Gestione delle comunicazioni ai Contribuenti in sede di cortesia

Il procedimento prevede l'invio della comunicazione "Nota di cortesia" al Contribuente invitandolo al regolare e tempestivo pagamento della tassa automobilistica indicando:

- Targhe e dati tecnico-giuridici del veicolo interessato;
- Importi da pagare
- Modalità e canali di pagamento e di assistenza.

Sarà inoltre allegata una scheda tecnica che permetterà altresì la verifica della correttezza dei dati fiscali del veicolo sul Ruolo Regionale. Infatti il Contribuente potrà utilizzarla, compilare e inviare ad ACI per le necessarie azioni correttive, ove rilevi scostamenti e disallineamenti rispetto alla situazione tecnico-giuridica del veicolo.

Il Contribuente registrato al portale ovvero al servizio ricorda scadenza, potrà inoltre ricevere alternativamente un sms o una mail all'indirizzo/utenza indicata, nella quale sono indicati: targa, data di scadenza ed importo da regolarizzare.

Alla Regione sarà fornito in linea l'archivio delle posizioni postalizzate,

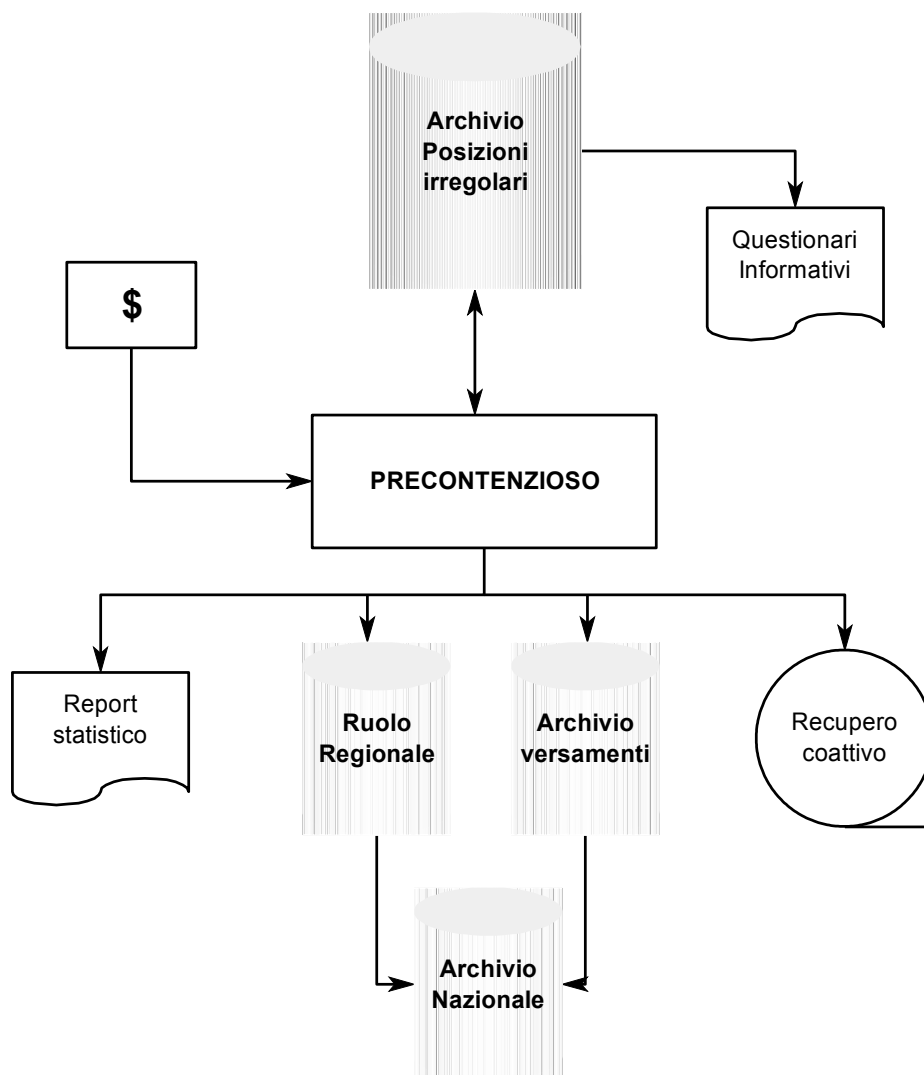
L'aggiornamento periodico dell'archivio consente di rispondere ai principi di trasparenza e partecipazione al procedimento amministrativo della parte interessata, di cui alla L. 241/90.

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

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

Le attività di incasso delle somme richieste 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 delle note, sono comprese nel servizio 7 “ Assistenza ai contribuenti”.



2.6.2 Gestione delle comunicazioni ai Contribuenti in sede di precontenzioso

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

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

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

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

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

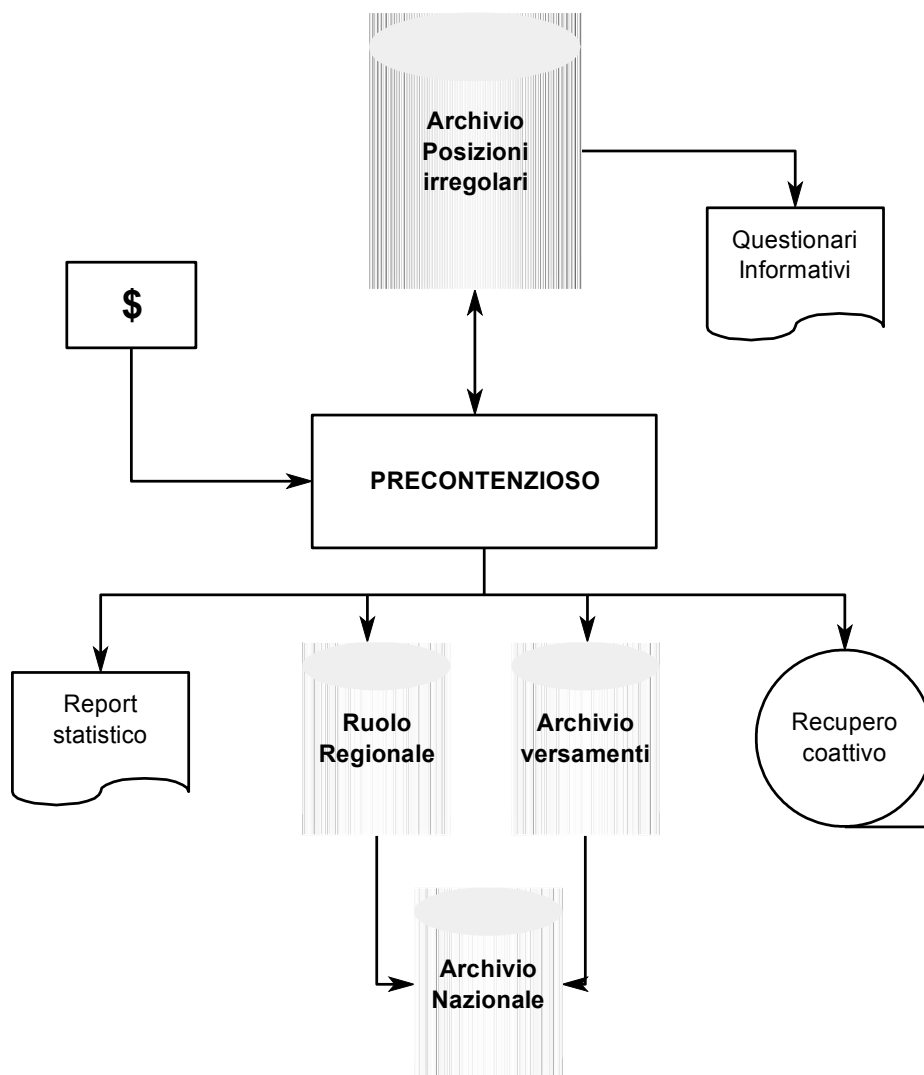
I testi delle comunicazioni di cui al precedente capoverso sono approvati dalla Regione

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”.



PROCESSO - GESTIONE RAPPORTI UTENZA IN FASE CONTENZIOSA				
Sottoprocessi	Attività	Frequenza	Risultati	Descrizione attività
1. Avviso Bonario (Questionario Informativo)	1. Costituzione archivio pratiche fiscali	Mensile	Archivio lavoro	Tutte le posizioni che dal controllo di merito fossero risultate irregolari sono raggruppate in un apposito archivio a base annuale, con funzioni di ricerca per targa, codice fiscale, nome e progressivo pratica
	2. Studio, approvazione modulistica	Annuale	Produzione modulistica	Autorizzazione alla produzione della modulistica e richiesta forniture.
	3. Generazione Avvisi Banari 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 Avviso Bonario	Mensile	Protocollo	Trasmissione delle comunicazioni e dei relativi bollettini.
2. Risposta alle contestazioni postali.	1. Generazione flusso contestazioni postali con esito	Periodica	Archivio lavoro	Sono selezionate le contestazioni postali lavorate ed il relativo codice esito.
	2. Abbinamento flusso con modelli di risposta	Periodica	Archivio lavoro	Mediante il codice esito si provvede ad abbinare ad ogni contestazione la risposta (personalizzata con motivazione in caso di rigetto).
	3. Invio comunicazioni	Periodica	Protocollo	L'archivio di cui al punto precedente è consegnato a Postel per la postalizzazione.
3. Flusso per recupero coattivo.	1. Ricezione esiti contestazioni questionari informativi	Mensile	Aggiornamenti o archivi	Tramite il servizio di assistenza diretta ai contribuenti sono acquisite e lavorate le contestazioni promosse dai contribuenti a fronte dei questionari informativi.
	2. Ricezione dati pagamenti	Mensile	Aggiornamenti o archivi	Tramite il servizio di gestione dell'archivio dei versamenti sono acquisiti i versamenti effettuati dai contribuenti a seguito della ricezione del questionario informativo.
	3. Generazione e trasmissione flusso informatico	Mensile	Flusso informatico	Generazione e trasmissione del flusso informatico contenente i dati relativi alle posizioni non sanate.
	4. Controllo di qualità	Giornaliera	Report	Monitoraggio sul tempo medio di aggiornamento delle pratiche. Livello di servizio: - aggiornamento pratica indiretta entro 15 giorni dalla ricezione della contestazione - aggiornamento pratica diretta entro 15 min dalla contestazione del contribuente allo sportello.
4. Statistiche attività di recupero	1. Generazione e trasmissione statistiche	Annuale	Report	Generazione di statistiche concernenti l'attività di recupero svolta dall'ACI. Il report è inviato alla Regione per le attività di verifica e controllo sull'attività di recupero svolta dall'ACI
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.

2.6.3 Gestione delle comunicazioni ai Contribuenti in sede di Accertamento

Il procedimento prevede l'invio al Contribuente che abbia omesso o versato in modo irregolare la tassa automobilistica un questionario informativo formale, Avviso di Accertamento, inviato e gestito mediante spedizione in forma di raccomandate con avviso di ricezione, monitoraggio e rendicontazione delle attività, ed archiviazione ottica e fisica delle ricevute di avvenuta consegna e delle inesitate ai contribuenti. Tale Avviso permetterà altresì la verifica della correttezza dei dati fiscali del veicolo sul Ruolo Regionale.

La notifica dell'Avviso di Accertamento prevede le seguenti fasi:

- Elaborazione posizioni
- Approvazione testi da Regione
- Postalizzazione
- Rendicontazione esiti
- Rendicontazione pagamenti
- Gestione ottica e fisica del cartaceo

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

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

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

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

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

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”.

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 precedente;
- ◆ assistenza nella fase precontenziosa (notizie sulla posizione tributaria, sulle irregolarità riscontrate, sulle modalità di definizione e definizione della pratica);
- ◆ assistenza nella fase contenziosa (notizie sulla posizione tributaria, sulle irregolarità riscontrate, sulle modalità di definizione della pratica);
- ◆ informazioni sulla procedura di rimborso, di esenzione (per i casi previsti) e di sospensione dell'obbligazione tributaria e assistenza alla compilazione e ricezione (ove consentito dalla legge) delle relative domande;
- ◆ assistenza ai Rivenditori auto per la procedura di messa in esenzione dei veicoli e ricezione delle relative richieste.

Il servizio di assistenza si articola su due livelli:

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

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

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

2.7.2. Assistenza diretta

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

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

2.7.3. Assistenza indiretta

Il servizio prevede l'attivazione di:

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

attivi tutto l'anno;

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

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

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

2.7.4 Assistenza attiva

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

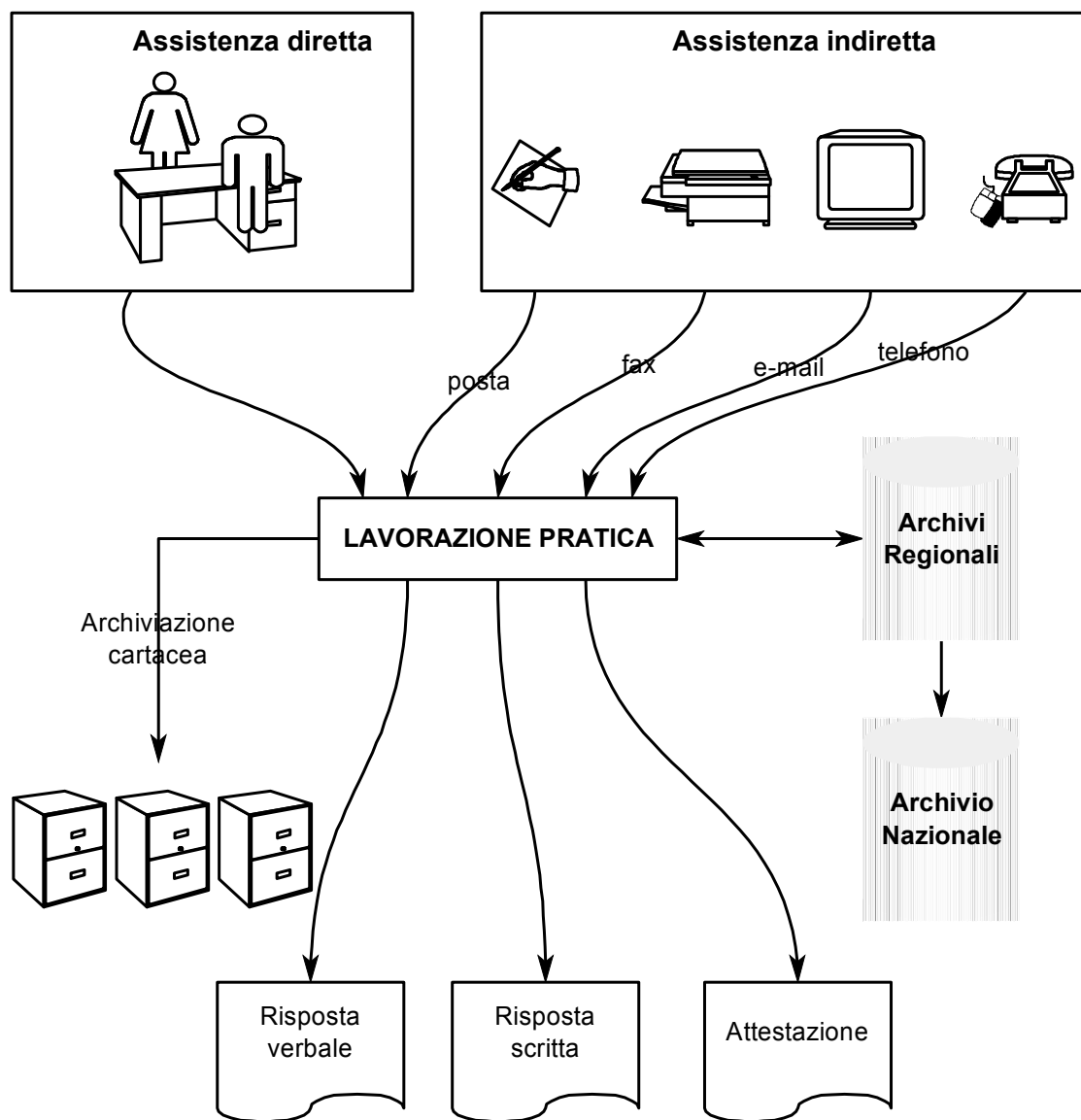
2.7.4.1 Note informative di cortesia

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

2.7.4.2 Ricorda la scadenza (non compresa nell'offerta economica)

Tutti gli utenti interessati potranno accedere al servizio ricorda la scadenza attivato su internet dall'ACI. Il servizio prevede l'invio all'utente, che preventivamente abbia fornito i propri dati, compilando le apposite maschere presenti su internet, di una e.mail o SMS (a scelta del contribuente) contenente le stesse o, in caso di SMS, le principali informazioni presenti nelle note informative di cui al precedente punto 2.7.4.1.

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. Assistenza attiva (non compresa nell'offerta economica)	1. Nota informativa ai contribuenti	Quadrimestrale	Protocollo	Tramite Postel è inviata a tutti i contribuenti con tassa automobilistica in scadenza una nota informativa contenente tutte le indicazioni necessarie per effettuare correttamente e tempestivamente il pagamento della tassa automobilistica Regionale. Le note vengono postalizzate ogni quadrimestre raggruppando più scadenze.
	2. Prenota la scadenza	A richiesta	E. mail o sms	Su richiesta del contribuente la nota informativa di cui al punto precedente è trasmessa via e.mail o sms (con testo ridotto).
5. Coordinamento e controllo attività del Sistema Informativo	1.Coordinamento e monitoraggio	Giornaliera	Report mensile	Coordinamento monitoraggio e gestione del processo.



Automobile Club d'Italia

	2. Controllo	Giornaliera	Relazione mensile	Verifica del regolare adempimento degli obblighi normativi e contrattuali e del regolare svolgimento delle attività del processo.
--	--------------	-------------	-------------------	---

2.8. Gestione dei 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 e delle specifiche normative Regionali sono esenti dal pagamento della tassa automobilistica i seguenti veicoli:

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

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

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

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

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

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

2.8.2. 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 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, ed effettuare apposita comunicazione alla Regione, per il tramite dell'applicativo messo a disposizione dall'ACI e avvalendosi dell'assistenza 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.

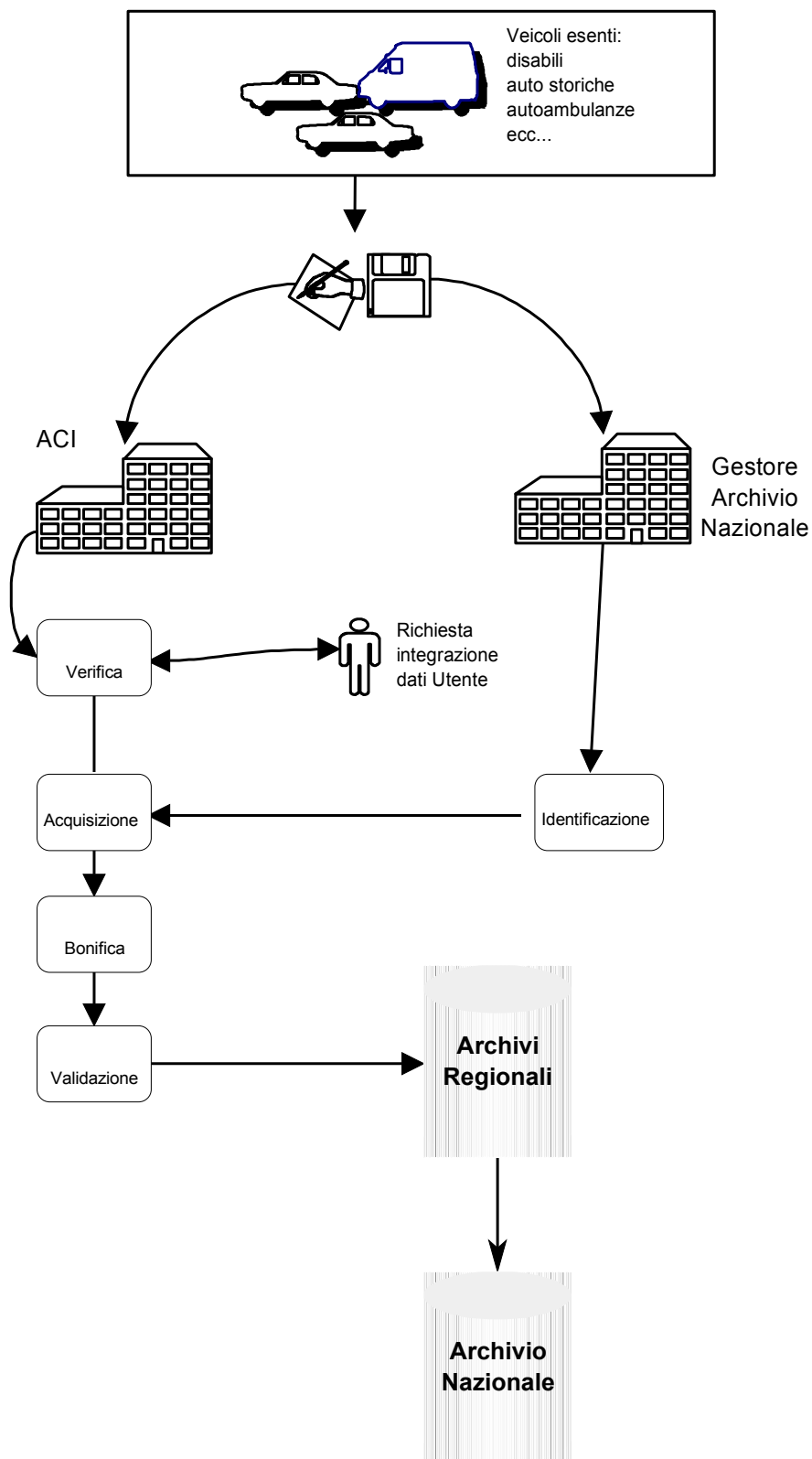
2) Esenzione per temporanea esportazione di veicoli industriali



Automobile Club d'Italia

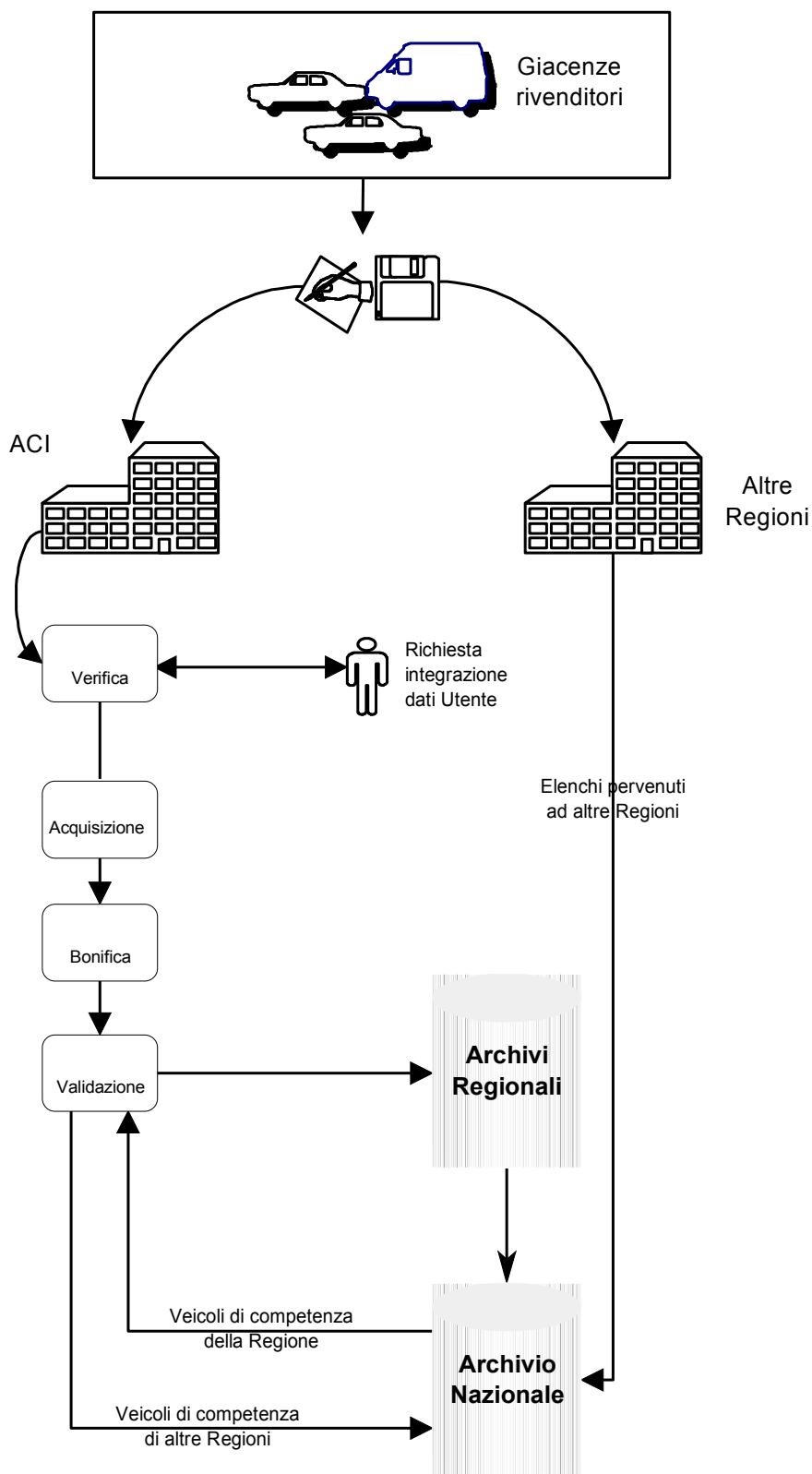
I veicoli industriali, temporaneamente esportati all'estero, hanno diritto all'esenzione del pagamento di tributo a far data dal periodo successivo a quello dell'avvenuta esportazione e fino al momento del rientro sul territorio nazionale. Tale periodo non può essere inferiore ad un anno.

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

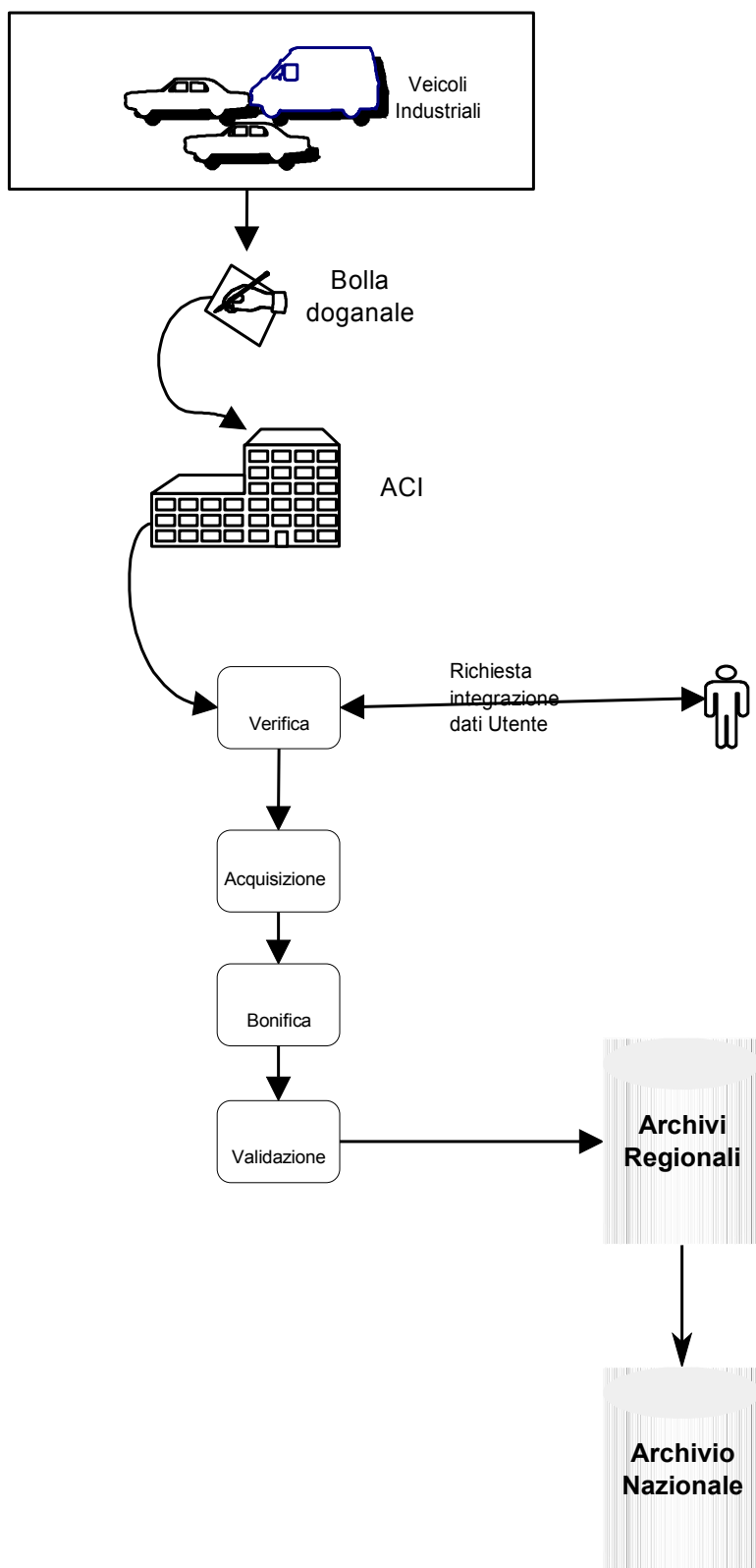


Input ed output del processo "Esenzioni".

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	Sttimanale	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 motocarrozze destinati alla deambulazione di invalidi;
	4. Ricezione ed esame delle domande di esenzione presentate da disabili	Ad evento	Ricezione e verifica e accettazione domande.	Gli Uffici dell'ACI ricevono la documentazione, istruiscono la pratica (anche contattando gli Uffici della Regione) e prestano assistenza e consulenza.
	5. Trasmissione pareri domande di esenzione disabili	Mensile	Protocollo	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 sospensiva 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
	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.

PROCESSO – GESTIONE DEI REGIMI SPECIALI

Sottoprocessi	Attività	Frequenza	Risultati	Descrizione attività
	8.Temporanee 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.Temporanee 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.

2.9. Assistenza alla Regione

2.9.1. Assistenza diretta

L'ACI mette a disposizione della Regione:

- ♦ un proprio referente, con funzioni di consulenza ed assistenza normativa, amministrativa, contabile, finanziaria e fiscale;
- ♦ un proprio referente con funzione di Demand (gestore delle richieste della Regione e responsabile della loro analisi e definizione) per ogni richiesta da parte di Regione;
- ♦ 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

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

2.10. Servizi aggiuntivi

2.11.1. Introduzione e caratteristiche del servizio

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

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

2.10.2. Riscossione tramite Internet

Il servizio è già attivo.

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

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

Aspetti organizzativi

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

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

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

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

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

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

2.10.3. Riscossione tramite terminale bancomat

Il servizio è attivo.

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

Tale soluzione consentirebbe di limitare ulteriormente il problema delle code nei periodi punta senza il bisogno dell'utilizzo di contante.

2.10.3. Riscossione tramite Smartphone

Il servizio non è attivo.

Questa soluzione prevede l'utilizzo per il pagamento degli Smartphone:

- ♦ Identificazione del cliente tramite codice personale
- ♦ Inserimento targa e tipologia del veicolo
- ♦ Invio ricevuta in PDF

Vincoli di realizzazione:

- ♦ Validità legale del pagamento e della ricevuta

Tale soluzione consentirebbe di limitare ulteriormente il problema delle code nei periodi punta senza il bisogno dell'utilizzo di contante.

2.10. Gestione rendicontazioni postali

L'ACI curerà direttamente e/o indirettamente tutte le attività di: ritiro documentazione presso il CMP di Napoli, rendicontazione eisit, archiviazione ottica e fisica, generazione file per esito, messa a disposizione della piattaforma web per la consultazione copia e stampa delle immagini caricate a sistema sulla base dei cartaei disponibili.

La piattaforma web e software è accessibile via Web a tutti gli utenti autorizzati attraverso l'assegnazione di USER ID e PASSWORD. La piattaforma consente di rilevare lo stato e l'esito del recapito/notifica (data, tipo procedimento, etc) sia per ciascuna posizione sia massivamente per fini statistici e di report. Sarà pienamente possibile assegnare ad ogni utente autorizzato un profilo specifico che consenta di differenziare le operazioni e le visualizzazioni eseguibili da ciascun utenter

La piattaforma Archi Web consente di rilevare la cronostoria di ogni singola comunicazione a seconda della specificità e dell'esito della forma di recapito o notifica adottate, ossia:

- Per ogni comunicazione prodotta e da recapitare a mezzo posta massiva prodotta:
 - la Immagine integrale pdf della comunicazione prodotta,
 - la immagine dell'eventuale ritorno del cartaceo non recapitato ossia inesitato;
- Per ogni comunicazione prodotta e da recapitare/notificare a mezzo raccomandata a.r.:

- la Immagine integrale pdf della comunicazione prodotta,
- la immagine dell'eventuale ritorno del cartaceo non recapitato ossia inesitato,
- la immagine della cartolina a.r. ritornata;

La piattaforma consente:

- ◆ la ricerca di specifici e singoli documenti mediante apposite chiavi di ricerca univoche e abbinate ai dati variabili componenti la singola comunicazione, sia per la gestione corrente che per quella pregressa;
- ◆ la consultazione, copia in locale, e stampa, di ogni singolo documento gestito;
- ◆ la elaborazione di statistiche per il monitoraggio delle attività.

La procedura Archi Web inoltre consente di quadrare, rilevare e reportizzare:

- le comunicazioni per posta massiva generate con le comunicazioni per posta massiva inesitate con la specifica causale, e per differenza quelle esitate;
- le comunicazioni per posta raccomandata a.r., con i ritorni (esitati ed inesitati) di ognuna di esse, con evidenza delle comunicazioni per le quali non via stato un ritorno cartaceo;
- le comunicazioni per le quali vi è un ritorno atteso ma non verificatosi.