



Automobile Club d'Italia
SERVIZIO GESTIONE PRA
GB/RBN

Sigg. DIRETTORI
COMPARTIMENTALI

Sigg. DIRIGENTI/RESPONSABILI
UFFICI DI AREA METROPOLITANA
DIREZIONI E UNITA' TERRITORIALI

e, p.c. Sigg. DIRETTORI/RESPONSABILI
AUTOMOBILE CLUB

LORO SEDI

LETTERA CIRCOLARE

OGGETTO: Nuove modalità di accesso agli Sportelli del PRA. Attivazione del servizio di accesso obbligatorio per appuntamento.

Come noto, in previsione dell'entrata in vigore del D. Lgs. n. 98/2017 dal 1° gennaio 2020, è in atto presso tutti gli Uffici del PRA la diffusione delle nuove procedure digitalizzate, propedeutiche alla gestione del Documento Unico (DU).

La normativa in questione, infatti, prevede che la richiesta di rilascio del DU avvenga mediante una procedura totalmente telematica dove, sia l'Istanza unificata, prevista dall'art. 2 c.1 del citato D.Lgs., attraverso la quale viene richiesto il rilascio del DU, che la relativa documentazione a corredo, nonché l'eventuale atto di vendita, vengono predisposti in formato digitale.

La gestione del processo telematico così come disciplinato dal D. Lgs. in argomento e, quindi, anche le procedure di digitalizzazione propedeutiche all'avvio del DU in corso di diffusione negli Uffici periferici ACI, sono possibili solo attraverso l'istituzione di Sportelli cosiddetti "multifunzione" presso i quali il cittadino svolge l'intero processo.

A differenza dell'attuale sistema in cui alcune delle attività vengono effettuate in modalità di back office, il nuovo sistema prevede una continua interazione con il Funzionario PRA per la predisposizione dei documenti necessari alla costituzione del fascicolo, per l'apposizione della firma digitale, per l'incasso, ecc.,

In estrema sintesi, a regime, l'utente, apponendo, tramite tablet, una Firma Elettronica Avanzata (FEA) sull'Istanza unificata presenta la richiesta di formalità, con FEA firma anche l'eventuale atto di vendita che viene autenticato, con Firma Digitale Remota (FDR), dal



Funzionario PRA ex art. 7 L. n. 248/2006, paga gli importi dovuti anche con moneta elettronica e ottiene al termine il rilascio del Documento Unico.

Sia la FEA (che è una firma di scopo, finalizzata all'operazione che viene richiesta dall'utente), che la FDR sono integrate nell'architettura del nuovo sistema.

L'introduzione di questi nuovi processi determina necessariamente una revisione delle modalità di accesso agli Uffici del PRA finalizzata a razionalizzare l'interazione con l'utenza e a minimizzare i tempi di attesa agli Sportelli.

Pertanto, dopo una fase di test attivata dal 15 aprile presso alcuni Uffici periferici, a partire **dal 6 maggio 2019 sarà progressivamente introdotto un sistema di accesso agli Sportelli su appuntamento**, gestito tramite un'applicazione attraverso la quale l'interessato (privato cittadino o operatore professionale), mediante SPID o previa registrazione al sito ACI, può prenotare il giorno in cui presentare la formalità al PRA.

La prenotazione potrà essere effettuata direttamente sul sito www.aci.it, tramite il sito degli Uffici del PRA e, in un secondo momento, anche mediante l'App ACI Space; sarà possibile, inoltre, effettuare la prenotazione direttamente presso gli Uffici del PRA fornendo un documento di riconoscimento, senza necessità di possedere SPID o credenziali rilasciate da ACI.

Al termine della prenotazione verrà inviato un messaggio via mail e SMS nel quale vengono confermati data e orario dell'appuntamento e fornito un codice appuntamento; inoltre, nella comunicazione inviata via mail, saranno presenti *link* :

- al sito dell'Ufficio del PRA dove si intende espletare la formalità per la consultazione dell'indirizzo e degli orari di Sportello;
- a un documento in formato pdf contenente informazioni specifiche sulla pratica da eseguire (quali ad es. modalità di pagamento, documenti necessari da presentare, informazioni sulle modalità di sottoscrizione dell'atto digitale ecc.), utili a far sì che vengano accelerati i tempi di espletamento della pratica;

Inoltre, il sistema ricorderà preventivamente, tramite i contatti forniti dall'utente in fase di prenotazione, l'approssimarsi del giorno dell'appuntamento consentendo al cittadino, eventualmente, di annullarlo.

Il giorno dell'appuntamento l'utente dovrà recarsi presso l'Ufficio del PRA dove inserirà nel totem elimina code il QR code riportato nella ricevuta di conferma della prenotazione e ritirerà il numero con il quale verrà chiamato presso lo Sportello.

Le modalità di funzionamento operativo del sistema sono comunque descritte più dettagliatamente nella scheda allegata (**AII. 1**) alla quale si rinvia.



Accesso agli Sportelli da parte degli Operatori professionali

Anche gli Operatori professionali quali ad es. Centri di rottamazione, Studi di Consulenza Automobilistica che non hanno attivato lo STA, Concessionari auto, ecc., dovranno utilizzare il sistema di prenotazione per richiedere le formalità allo Sportello del PRA.

Per tali categorie di soggetti, il sistema di prenotazione gestirà l'accesso nelle stesse modalità sopra descritte, consentendo per ogni giorno di appuntamento la presentazione di un numero di formalità predeterminato nei quantitativi di seguito indicati:

- **Centri di rottamazione**, anche in considerazione del fatto che il D. Lgs. n. 209/2003 e succ. mod. prevede il termine di 30 giorni dalla data di ritiro del veicolo per la richiesta di radiazione al PRA : **nr. 6** formalità/giorno.
- **Concessionari auto** per eventuali formalità di "minivoltura" a loro favore o radiazioni di veicoli da essi ritirati: **nr. 2** formalità/giorno.
- **Studi di Consulenza Automobilistica** : **nr. 1** formalità/ giorno.

Al fine di non alterare il rapporto tra carichi di lavoro degli Uffici e dotazione organica, **gli Operatori professionali dovranno prenotare l'appuntamento solo presso l'Ufficio PRA della Provincia dove hanno la sede dell'impresa**, secondo le regole attualmente vigenti fissate con Lettera circolare n 10375 del 13/12/2002.

Operazioni di Sportello che sono escluse dalla prenotazione

Verranno effettuate senza necessità di preventiva prenotazione, durante l'orario di apertura dello Sportello ritirando il numero di accesso rilasciato dal sistema elimina code, le seguenti operazioni:

- formalità aventi carattere di urgenza ai fini della trascrizione quali formalità ipotecarie, annotazioni relative a sequestri, pignoramenti, domande giudiziali;
- formalità a favore di soggetti affetti da disabilità;
- formalità la cui prenotazione sia stata annullata d'ufficio per cause di forza maggiore;
- richieste di certificazioni e visure.

Avvio del servizio di prenotazione

Il servizio di prenotazione verrà attivato in concomitanza con l'introduzione presso l'Ufficio del PRA delle nuove procedure digitalizzate pedepedeutiche all'avvio del DU.



Nello specifico

- a partire dal **15 al 19 aprile** il servizio sarà avviato in test non vincolante per la presentazione delle formalità presso gli Uffici di Ascoli Piceno, Rieti e Bologna; presso i suddetti Uffici sarà possibile prenotare a partire dal giorno **8 aprile p.v.**;
- dal **6 maggio p.v.** il servizio sarà attivo presso i restanti 26 Uffici già attivati con le nuove procedure presso i quali è possibile prenotare a partire dal **15 aprile p.v.**

Il servizio, sarà poi attivato progressivamente nei restanti Uffici secondo l'allegato piano di diffusione (**All.2**).

Per le restanti sedi gli utenti potranno iniziare a prenotare gli appuntamenti **15 giorni prima della data di attivazione delle nuove procedure digitalizzate** presso l'Ufficio dove intendono effettuare l'operazione di Sportello.

L'introduzione progressiva di tale nuovo sistema sarà adeguatamente e, con anticipo, pubblicizzata sia attraverso il sito ACI e i siti degli Uffici PRA, che attraverso media nazionali e locali, nonché utilizzando le piattaforme social, ecc.

Tuttavia, appare opportuno anche una informativa effettuata in ogni Ufficio attraverso l'**affissione** (sulla porta di ingresso, nella zona del pubblico e in tutti gli spazi ritenuti utili) **dell'allegato Avviso al pubblico (All.3), che si suggerisce di far plastificare per garantirne l'integrità.**

Inoltre, durante la progressiva attivazione della nuova modalità di accesso ai servizi degli Sportelli PRA sarà cura di questo Servizio, attraverso la Rete dei propri Referenti sul territorio, effettuare un costante monitoraggio sulla efficacia e la efficienza del sistema di prenotazione allo scopo di apportare tutti i miglioramenti che l'applicazione pratica potrà suggerire, anche sulla base di segnalazioni provenienti dagli Uffici periferici e dalla stessa utenza.

La presente lettera circolare sarà trasmessa a tutte le Associazioni di categoria interessate e pubblicata sul sito www.aci.it nella sezione Amministrazione trasparente/ Disposizioni generali/Atti generali ACI, sul Portale interno e sul Portale STA.

Nel rimanere a disposizione per eventuali ulteriori elementi informativi o chiarimenti per i quali si prega di fare riferimento al Servizio scrivente, si ringrazia per la collaborazione e si inviano cordiali saluti .

All. 3

IL DIRETTORE
F.to digitalmente
GIORGIO BRANDI

Firmato il 29/03/2019



Sistema di Prenotazione delle Formalità agli Sportelli del PRA

Dove si prenota

- ✓ dal sito ACI – previa registrazione o SPID dell'utente che effettua la prenotazione;
- ✓ dai siti del Network UU.TT. – con link verso servizio sito su ACI;
- ✓ dall'Ufficio Territoriale - presso l'URP utilizzando un profilo specifico per l'accesso al calendario.

Cosa si prenota

L'applicazione consente la prenotazione di un appuntamento per una formalità PRA.

Chi prenota

L'applicazione gestisce linee di prenotazioni differenziate per:

- ✓ I cittadini privati
- ✓ Gli operatori professionali.

Come si prenota

La prenotazione può essere effettuata esclusivamente dal giorno successivo alla data di richiesta della prenotazione.

Ogni soggetto può effettuare la prenotazione a proprio nome; non è, infatti previsto, di poter prenotare, con le proprie credenziali di accesso, a nome di altro soggetto.

L'utente seleziona il giorno desiderato e le informazioni necessarie per effettuare la prenotazione. Prima di completare l'operazione di prenotazione il sistema restituisce l'orario in cui è fissato l'appuntamento. Se l'orario è di gradimento l'utente conferma la prenotazione:

La prenotazione del Cittadino Privato dal Sito ACI

Per effettuare la prenotazione un cittadino privato deve essere in possesso dello SPID oppure delle credenziali ACI se già registrato sul sistema, dopo aver confermato mail e numero di telefono. In alternativa l'utente dovrà provvedere alla registrazione.

Per ogni richiesta di prenotazione deve essere indicata la targa, la formalità che si intende presentare (è disponibile una lista per la selezione).

Al termine della prenotazione il sistema rilascia un appuntamento inviando una mail e un SMS che contiene una serie di informazioni :

- ✓ Giorno e Orario di prenotazione;
- ✓ Durata della pratica;
- ✓ Nr. prenotazione e QR code



Automobile Club d'Italia

- ✓ link al sito dell'Ufficio del PRA dove si deve eseguire la pratica per informazioni su orari di sportello, indirizzi, ecc;
- ✓ link a una scheda pdf che elenca la documentazione necessaria per eseguire la pratica.

La prenotazione del Cittadino Privato presso l'Ufficio periferico ACI

Un cittadino privato può effettuare la prenotazione anche presso l'Ufficio periferico ACI pur non avendo SPID, né credenziali rilasciate da ACI

L' addetto URP, procede alla prenotazione per conto del cittadino, accedendo direttamente al calendario delle prenotazioni disponibili.

Le prenotazioni devono essere prese durante l'orario di apertura dell'Ufficio e l'operatore del PRA, può cancellare le sole prenotazioni prese dall'ufficio stesso.

L'addetto URP deve inserire la formalità (selezionandola da una lista proposta), l'indirizzo mail e/o il numero di telefono dell'utente che richiede la prenotazione ed il riferimento di un documento di riconoscimento.

Se non disponibile l'indirizzo mail deve essere indicato almeno un numero di telefono cellulare.

Al termine della prenotazione il sistema rilascia un appuntamento inviando una mail e un SMS che contiene una serie di informazioni (dove recarsi, orario di apertura dell'Ufficio; modalità di pagamento, modalità di annullamento della prenotazione, informazioni per la presentazione della pratica indicata in fase di prenotazione),

Se non è stata inserita la mail nella registrazione l'applicazione rilascia una ricevuta cartacea da consegnare all'utente analoga a quella inviata via e mail.

La prenotazione dell'Utente Professionale dal Sito ACI

Per effettuare la prenotazione un utente professionale deve essere in possesso dello SPID (se impresa individuale) oppure delle credenziali ACI se già registrato sul sistema, dopo aver confermato e-mail e numero di telefono.

In alternativa l'utente deve provvedere alla registrazione.

L'utente professionale viene identificato tramite il profilo dell'utenza, quindi anche se in possesso dello SPID, deve inserire:

- ✓ Tipo di account*
- ✓ Tipo di ente, società o operatore*
- ✓ Tipo di Operatore professionale*

Per ogni richiesta di prenotazione deve essere indicata la targa, la formalità che si intende presentare (è disponibile una lista per la selezione), l'indirizzo e mail e/o il numero di telefono dell'utente che richiede la prenotazione.

Al termine della prenotazione il sistema rilascia un appuntamento inviando una mail e/o un SMS che contiene una serie di informazioni (dove recarsi, orario di apertura dell'Ufficio, modalità di pagamento, modalità di annullamento della prenotazione, ecc.).

Per ogni prenotazione è indicato un quantitativo predefinito di pratiche; può essere prenotato un unico appuntamento per giornata.



Comunicazioni inerenti l'appuntamento

In fase di definizione della prenotazione l'utente deve indicare il canale che preferisce utilizzare per comunicazioni riguardanti la prenotazione (mail o telefono).

In prossimità dell'appuntamento il sistema invia all'utente, via sms, un promemoria dell'appuntamento fornendo anche indicazioni per un eventuale annullamento.

Se l'appuntamento deve essere annullato da parte dell'Ufficio per motivi straordinari viene inviata una comunicazione all'utente al recapito che ha indicato come preferito.

Erogazione della prestazione il giorno dell'appuntamento

Il giorno dell'appuntamento l'utente si reca presso l'Ufficio periferico ACI.

L'utente inserisce, tramite il QR Code riportato sulla ricevuta di appuntamento, nel totem eliminacode il codice del proprio appuntamento e il sistema di eliminacode restituisce il numero con il quale l'utente viene servito in base all'appuntamento ed agli sportelli disponibili.

Il totem "chiama" solo le prenotazioni per le quali è stato effettuato il checkin rispettando l'ordine del progressivo appuntamento.

E' previsto un massimo di tolleranza di 15 minuti di ritardo dall'orario fissato per l'appuntamento, fermo restando che se il cittadino arriva con un ritardo superiore a 30 minuti il totem non farà il checkin.

Attivazione del nuovo sistema di accesso per appuntamento

Il nuovo sistema di accesso per appuntamento viene attivato contemporaneamente alla diffusione delle nuove procedure digitalizzate negli Uffici periferici.

Nello specifico:

- ✓ a partire dal **15 al 19 aprile** il servizio è avviato in test non vincolante per la presentazione delle formalità presso gli Uffici di Ascoli Piceno, Rieti e Bologna; presso i suddetti Uffici è possibile prenotare a partire dal giorno **8 aprile p.v.**;
- ✓ dal **6 maggio p.v.** il servizio è attivo nei restanti 26 Uffici già attivati con le nuove procedure, presso i quali è possibile prenotare a partire dal 15 aprile p.v..

Il servizio, viene poi attivato progressivamente nei restanti Uffici secondo il piano di diffusione (All.2). Per le restanti sedi gli utenti possono iniziare a prenotare gli appuntamenti **15 giorni prima della data di attivazione delle nuove procedure digitalizzate** presso l'Ufficio dove intendono effettuare l'operazione di Sportello.

PIANO AVVIAMENTO SERVIZIO DI PRENOTAZIONE APPUNTAMENTO

UFFICIO PRA	PRENOTAZIONE APPUNTAMENTO ATTIVA DAL	PRIMO APPUNTAMENTO ATTIVO DAL
AGRIGENTO	29 aprile	14 maggio
ALESSANDRIA	20 maggio	04 giugno
ANCONA	13 maggio	28 maggio
AOSTA	15 aprile	06 maggio
AREZZO	23 aprile	07 maggio
ASCOLI PICENO	08 aprile	15 aprile
ASTI	29 aprile	14 maggio
AVELLINO	03 giugno	18 giugno
BARI	27 maggio	11 giugno
BELLUNO	15 aprile	06 maggio
BENEVENTO	20 maggio	04 giugno
BERGAMO	13 maggio	28 maggio
BIELLA	23 aprile	07 maggio
BOLOGNA	08 aprile	15 aprile
BOLZANO	03 giugno	18 giugno
BRESCIA	23 aprile	07 maggio
BRINDISI	15 aprile	06 maggio
CAGLIARI	06 maggio	21 maggio
CALTANISSETTA	27 maggio	11 giugno
CAMPOBASSO	15 aprile	06 maggio
CASERTA	29 aprile	14 maggio
CATANIA	06 maggio	21 maggio
CATANZARO	15 aprile	06 maggio
CHIETI	23 aprile	07 maggio
COMO	20 maggio	04 giugno
COSENZA	23 aprile	07 maggio
CREMONA	06 maggio	21 maggio
CROTONE	15 aprile	06 maggio
CUNEO	27 maggio	11 giugno
ENNA	15 aprile	06 maggio
FERRARA	20 maggio	04 giugno
FIRENZE	06 maggio	21 maggio
FOGGIA	23 aprile	07 maggio
FORLI	13 maggio	28 maggio
FROSINONE	29 aprile	14 maggio
GENOVA	29 aprile	14 maggio
GORIZIA	20 maggio	04 giugno
GROSSETO	15 aprile	06 maggio
IMPERIA	23 aprile	07 maggio
ISERNIA	13 maggio	28 maggio
LA SPEZIA	06 maggio	21 maggio
L'AQUILA	15 aprile	06 maggio
LATINA	15 aprile	06 maggio
LECCE	13 maggio	28 maggio
LECCO	06 maggio	21 maggio
LIVORNO	23 aprile	07 maggio
LODI	15 aprile	06 maggio
LUCCA	15 aprile	06 maggio
MACERATA	03 giugno	18 giugno
MANTOVA	13 maggio	28 maggio
MASSA CARRARA	03 giugno	18 giugno
MATERA	06 maggio	21 maggio
MESSINA	23 aprile	07 maggio
MILANO	15 aprile	06 maggio
MODENA	15 aprile	06 maggio

PIANO AVVIAMENTO SERVIZIO DI PRENOTAZIONE APPUNTAMENTO

UFFICIO PRA	PRENOTAZIONE APPUNTAMENTO ATTIVA DAL	PRIMO APPUNTAMENTO ATTIVO DAL
NAPOLI	06 maggio	21 maggio
NOVARA	03 giugno	18 giugno
NUORO	20 maggio	04 giugno
ORISTANO	29 aprile	14 maggio
PADOVA	23 aprile	07 maggio
PALERMO	03 giugno	18 giugno
PARMA	27 maggio	11 giugno
PAVIA	03 giugno	18 giugno
PERUGIA	20 maggio	04 giugno
PESARO	27 maggio	11 giugno
PESCARA	29 aprile	14 maggio
PIACENZA	15 aprile	06 maggio
PISA	15 aprile	06 maggio
PISTOIA	20 maggio	04 giugno
PORDENONE	13 maggio	28 maggio
POTENZA	27 maggio	11 giugno
PRATO	15 aprile	06 maggio
RAGUSA	15 aprile	06 maggio
RAVENNA	29 aprile	14 maggio
REGGIO CALABRIA	03 giugno	18 giugno
REGGIO EMILIA	29 aprile	14 maggio
RIETI	08 aprile	15 aprile
RIMINI	15 aprile	06 maggio
ROMA	15 aprile	06 maggio
ROVIGO	06 maggio	21 maggio
SALERNO	20 maggio	04 giugno
SASSARI	27 maggio	11 giugno
SAVONA	15 aprile	06 maggio
SIENA	20 maggio	04 giugno
SIRACUSA	15 aprile	06 maggio
SONDRIO	15 aprile	06 maggio
TARANTO	15 aprile	06 maggio
TERAMO	06 maggio	21 maggio
TERNI	27 maggio	11 giugno
TORINO	20 maggio	04 giugno
TRAPANI	20 maggio	04 giugno
TRENTO	15 aprile	06 maggio
TREVISO	27 maggio	11 giugno
TRIESTE	03 giugno	18 giugno
UDINE	23 aprile	07 maggio
VARESE	29 aprile	14 maggio
VENEZIA	06 maggio	21 maggio
VERBANIA	13 maggio	28 maggio
VERCELLI	15 aprile	06 maggio
VERONA	27 maggio	11 giugno
VIBO VALENTIA	13 maggio	28 maggio
VICENZA	29 aprile	14 maggio
VITERBO	13 maggio	28 maggio

AVVISO AL PUBBLICO

NUOVO SISTEMA DI ACCESSO AGLI UFFICI PRA

Si informa che **dal 6 maggio 2019** la presentazione delle formalità agli Uffici del PRA potrà essere effettuata **solo** tramite preventivo appuntamento sia da parte degli utenti privati, che da parte degli operatori professionali.

Il sistema automatizzato che gestirà la prenotazione sarà attivato dal 15 aprile 2019 per gli Uffici PRA che, a quella data, saranno già operativi con le nuove procedure/processi di digitalizzazione.

Il Servizio sarà avviato in via sperimentale a partire dal 15 aprile presso gli Uffici di Ascoli Piceno, Bologna e Rieti. Per tali sedi sarà possibile prenotarsi a partire dall'8 aprile 2019.

Per le restanti sedi la prenotazione potrà essere effettuata 15 gg. prima della data di attivazione delle nuove procedure.

Il funzionamento del sistema e il relativo piano di progressiva attivazione sono descritti nella circolare n. 821 del 29/03/2019 consultabile sul sito www.aci.it nella sezione Amministrazione trasparente/Disposizioni generali/Atti generali.

Cordiali saluti.

AUTOMOBILE CLUB D'ITALIA