



## **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.