

Come cambiano i servizi al cittadino

Svolta digitale sull'auto ACI ci lavora da 20 anni

L'Automobile Club d'Italia pioniere dell'utilizzo del web per semplificare la vita agli utenti. Oggi per pagamenti, certificati e avvisi basta un clic

IL PROGETTO

ACI sta lavorando alla creazione di una Piattaforma di Aggregazione Nazionale per la fiscalità dell'auto

IL PRA

Il Certificato di Proprietà digitale ha consentito di semplificare il servizio ed eliminare il rischio di frodi

PAGOPA

Grazie alla capillarità di pagoPA c'è stato un aumento significativo dei punti di servizio per pagare il bollo

GLI ENTI LOCALI

Le Regioni e le Province autonome non hanno più il problema di recuperare i pagamenti fuori zona

LUIGI MERANO

Il sogno, anche se l'ACI preferisce chiamarla «ambizione», è quello di sviluppare una «Piattaforma di Aggregazione Nazionale per la fiscalità dell'auto», superando le attuali eterogeneità e puntando a un sistema più efficace ed efficiente a livello Paese. Si tratta di una piattaforma organizzativa e tecnologica, unica ed omogenea a livello Nazionale, erogata «as a service» e condivisa tra tutte le Regioni, Province autonome e gli altri soggetti della Pubblica Amministrazione coinvolti come, ad esempio, pagoPA S.p.A. L'obiettivo finale è quello di ottimizzare la gestione della fiscalità dell'auto, pur garantendo la piena autonomia delle Regioni nella manovrabilità fiscale e amministrativa dei propri tributi. Un beneficio diretto grazie al raggiungimento di economie di scala nel costo di gestione dei sistemi e dei processi e la contestuale riduzione dei costi amministrativi è stimabile a livello nazionale in oltre 100 milioni l'anno. A ciò si aggiunge un beneficio indiretto in termini di incremento del gettito fiscale quale differenziale nella riscossione che si può stimare in ben oltre 270 milioni l'anno, come differenza di redditività per veicolo fra le

Regioni gestite da ACI rispetto a quelle a gestione autonoma.

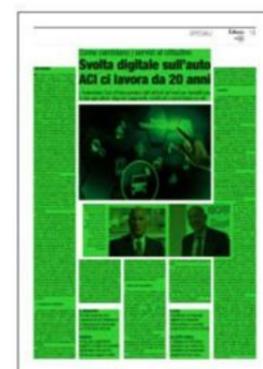
In quest'ottica lo scorso febbraio l'ACI si è incontrata con le Regioni e le Province Autonome per condividere l'impostazione del progetto e concordare il piano di rilascio di un nuovo e moderno sistema di gestione della tassa automobilistica, realizzato da ACI Informatica con tecnologia a microservizi, denominato NSTAR, che verrà installato in tutte le Regioni attualmente convenzionate con ACI entro il 2023.

Ma al di là della piattaforma e della nuova modalità di gestione delle tasse, sono tanti i passi avanti fatti dalla società grazie alla digitalizzazione e alle nuove tecnologie. Storicamente, l'ACI, che dal 2012 è guidata dal presidente Angelo Sticchi Damiani (che è pure a capo di ACI Informatica), ha sempre avuto l'obiettivo di semplificare la vita ai cittadini ed è stata la prima Pubblica Amministrazione che, ormai più di 20 anni fa, ha portato la riscossione del bollo auto su Internet. Il servizio si chiamava (e si chiama...) Bollonet ed è stato uno dei primi servizi di pagamento in collegamento in tempo reale con le banche dati sulle quali veniva effettuato il calcolo del dovuto. Il «paradigma» di riferimento

era che solo in questo modo il cittadino avrebbe avuto la garanzia della definizione del suo rapporto con il fisco, al momento del pagamento del tributo. Un bel salto in avanti, sia per i cittadini che per le Amministrazioni che hanno ridotto drasticamente i costi amministrativi della gestione del contenzioso.

IL PUBBLICO REGISTRO

Anche per quanto riguarda la gestione delle pratiche del Pubblico registro automobilistico (PRA), gestito dall'ACI, nel 2015 è stato completamente digitalizzato il sistema informativo, sempre coinvolgendo oltre ai cittadini anche le imprese (in particolare le agenzie di pratiche automobilistiche, che in Italia sono più di 7.000) in un mix pubblico-privato fra Uffici Pubblici dell'Ente ed imprenditori sul





Libero



29-LUG-2023

da pag. 19 / foglio 2 / 3

Quotidiano - Dir. Resp.: Alessandro Sallusti
Tiratura: 61922 Diffusione: 23217 Lettori: 212000 (0002019)

www.datastampa.it

territorio.

In questo caso, l'innovazione tecnologica è stata un fattore critico di successo perché l'atto digitale e la firma digitale hanno consentito di semplificare e digitalizzare completamente il servizio, pur mantenendo i criteri ed il rigore procedurale che deve caratterizzare la tenuta di un registro pubblico come il **PRA** che è la base fiscale di riferimento per due importanti tributi che valgono circa 8 miliardi l'anno.

In termini di vantaggi e semplificazione per i cittadini ci sono poi il Certificato di Proprietà Digitale (CDPD) del veicolo, il successivo Attestato Digitale e oggi il Documento Unico di Circolazione, frutto di una innovativa e positiva cooperazione con il Ministero delle Infrastrutture e Trasporti. Documenti a cui l'utente può accedere in modo semplice anche dal proprio smartphone. In tal modo sono stati eliminati anche il rischio di frodi ed i disagi causati da un eventuale smarrimento del certificato cartaceo.

NODO DEI PAGAMENTI

Più recentemente, nel 2019, è stato avviato il progetto pagoBollo realizzato in cooperazione con le Regioni e Province Autonome, l'Agenzia per l'Italia Digitale e pagoPA S.p.A. Sostanzialmente è stata realizzata un'estensione funzionale del nodo dei pagamenti pagoPA specializzata per il "bollo auto" e, grazie ad **ACI/ACI Informatica**, sono stati messi in comunicazione gli archivi Regionali ed il **PRA** per identificare il proprietario del veicolo e la Regione di residenza a cui riversare il tributo.

I vantaggi sono stati molteplici:

- Per il cittadino, grazie alla capillarità garantita da pagoPA, un aumento significativo dei punti di servizio (fisici e virtuali) a cui rivolgersi per il pagamento del bollo

- Per le imprese, in questo caso i prestatori di servizio di pagamento (PSP), che hanno potuto incassare il bollo

- Per le Regioni/ Province Autonome che grazie alla "riscossione per competenza" hanno eliminato il problema delle compensazioni (per fare un esempio pratico: prima di pagoBollo, se un residente in Lombardia pagava il bollo auto a Roma, il tributo veniva versato "erroneamente" nelle casse della Regione Lazio ed era necessaria una successiva compensazione economica fra le Regioni)

La digitalizzazione del CDP e la scelta di **ACI** di utilizzare PagoPA hanno generato un fenomeno emulativo a cascata nella Pubblica Amministrazione per cui, per molti versi, **l'ACI** è stato uno dei volani più efficaci per la piattaforma pubblica dei pagamenti.

I NUMERI

I numeri dell'impegno di **ACI** sulla digitalizzazione parlano chiaro. **ACI SPACE**, l'app di **ACI** con tante funzionalità per gli automobilisti e per i Soci dell'**Automobile Club d'Italia** conta 2,21 milioni di download dall'attivazione (luglio 2017). E le cifre sono in costante incremento. Ogni mese si registrano circa 800.000 interazioni (sessioni) mensili con l'app.

Avvisaci su IOapp, il servizio che avvisa il proprietario di veicoli se c'è una novità giuridica sui suoi veicoli: passaggio di proprietà, iscrizione o cancellazione di un fermo amministrativo conta ad oggi (da marzo 2020) oltre 12,5 milioni di utenti attivi con oltre 7.600.000 notifiche inviate (circa 90.000 notifiche settimanali).

Scadenza bollo su IO app: il servizio di notifica per ricordare l'imminente scadenza del bollo auto è stato attivato da oltre 12.500.000 gli utenti con circa 9.000.000 di notifiche di scadenza bollo inviate.

Ma non è finita, perché nel 2022 sono stati circa 8.700.000 gli accessi ai servizi digitali **ACI** con Identità Digitale (SPID/CIE/CNS ed eIDAS). Mentre nella classifica PagoPA per i pagamenti, **ACI**, sempre nel 2022, risulta al terzo posto con 46.000.000 di transazioni

su un totale di 332.000.000 di transazioni complessive della PA.

Insomma, la digitalizzazione e le nuove tecnologie sono da tempo nel dna dell'**ACI**. Ma la tecnologia non basta. È un potente strumento di cambiamento, una risorsa che abilita il cambiamento auspicato. Però c'è qualcosa di più e di precedente. La digitalizzazione provoca la trasformazione di processi, informazioni e attività tradizionalmente analogiche, consente una

gestione più efficiente, una condivisione rapida delle informazioni e una maggiore connettività. «Ma prima ancora», spiega il Direttore Centrale dei Sistemi Informativi e dell'Innovazione di **ACI**, Vincenzo Pensa, «c'è e deve esserci il convincimento che bisogna partire dalle esigenze dei cittadini, metterli al centro del processo di riformulazione dell'offerta dei servizi a loro dedicati». In altre parole, «serve un cambiamento culturale».

Un paradigma che per **l'ACI** si traduce nello sfruttare le tecnologie consolidate (web, mobile) ed emergenti, (intelligenza artificiale, Blockchain, realtà estesa/Metaverso) per offrire un'esperienza di qualità al cittadino; nel garantire un accesso facilitato ai servizi in ottica omnicanale, mediante diversi canali: fisici, web, mobile; nel cambiare il modello di erogazione dei servizi. Per esempio, assumendo un approccio proattivo nei confronti dei cittadini, anticipando i possibili bisogni. Ed è infatti **ACI** che oggi informa il cittadino attraverso i propri canali (web e mobile ricordando scadenze fiscali e non), notificando aggiornamenti sulla situazione giuridica dei veicoli. Tanta strada da fare. Tanta già fatta.

© RIPRODUZIONE RISERVATA