



AUTOMOBILE CLUB DI CAGLIARI

CARTA DEI SERVIZI

Anno 2012

Indirizzo	Via Palomba n. 64 - 09122 Cagliari
Telefono	070 3495374
Fax	070 4042447
Indirizzo email	automobileclub@cagliari.aci.it
Sito:	www.cagliari.aci.it

INDICE

PREMESSA	3
I PARTE: CHI SIAMO	4
1 La nostra storia	4
2 La nostra organizzazione	5
3 Le nostre finalità	7
4 Il nostro impegno	7
5 Le società partecipate	8
II PARTE: PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI	9
1 La normativa di riferimento	9
2 Tutela del cittadino	9
3 Modalità di misurazione e valutazione della qualità percepita dai cittadini rispetto ai servizi dell'A.C.	10
4 Revisione della carta	10
III PARTE: LA TIPOLOGIA DI SERVIZI EROGATI DALL'A.C.	11
1 I servizi associativi	11
2 Altri prodotti e servizi offerti	12
3 Licenze sportive	12
3.1 Modalità di rinnovo della licenza	13
4 Pratiche automobilistiche	13
5 Tasse automobilistiche	14
6 Servizi assicurativi	15
7 Altri servizi legati alla particolare vocazione dell'AC	15
7.1 Carnet de Passages en Douane	15
7.2 Avviso scadenza patente	17
TABELLE DEGLI STANDARD	18
A STANDARD QUALITATIVI	18
B STANDARD QUANTITATIVI	20
C TUTELA DEI DIRITTI DELL'UTENZA	20
APPENDICE: Rete delegazioni dell'AC Cagliari e dati di accessibilità	21

PREMESSA

Questa Carta dei Servizi è stata elaborata dall'Automobile Club Cagliari per fornire, ai soci ed ai non soci, informazioni sui propri servizi erogati secondo i principi della trasparenza, imparzialità, uguaglianza e declinati secondo le dimensioni e gli indicatori che ne perseguono la qualità ed il miglioramento.

La Carta è suddivisa in più parti.

Nella **parte prima** descriviamo chi siamo, la nostra organizzazione funzionale e sul territorio ed il contesto istituzionale ed organizzativo in cui operiamo.

Nella **parte seconda** descriviamo i servizi che offriamo e le modalità per utilizzarli; se per alcuni di essi sono necessari particolari requisiti, li indichiamo in dettaglio o rinviamo a schede specifiche disponibili presso i punti d'accesso sul territorio provinciale.

Nella **parte terza** descriviamo gli standard di qualità che ci impegniamo a rispettare nell'esecuzione dei servizi, indicando altresì le modalità con cui gli utenti possono far valere i diritti derivanti dal mancato rispetto degli standard di qualità, nonché i modi per partecipare al miglioramento dei servizi; nella stessa parte indichiamo le modalità per contattare i nostri uffici e la nostra organizzazione.

PARTE PRIMA

CHI SIAMO

1. La nostra storia

L'Automobile Club Cagliari è il più antico degli Automobile Club della Sardegna: nasce infatti il 29 giugno 1926.

Sin dalle sue origini si è occupato di riunire intorno ad un'unica associazione gli automobilisti cagliaritari, iniziando una vasta attività di promozione dell'Automobilismo che ha portato alla realizzazione di numerose gare sportive, gincane dimostrative e manifestazioni di altro genere.

Tra le altre attività di cui si è occupato nel periodo tra i due conflitti mondiali rientra anche la vendita di carburante, attività commerciale che all'epoca non era certo appetibile come oggi ma che costituiva un supporto essenziale per i pochi automobilisti dell'epoca.

Il secondo dopoguerra è inizialmente caratterizzato dalla ricostruzione, mentre sulle strade circolano, e raramente corrono, veicoli di concezione prebellica. La prima gara cagliaritana da segnalare è datata 2 ottobre 1949, si tratta della gara eliminatoria della 15° zona del campionato nazionale ACI, l'anno dopo nasce la San Gregorio Burcei, allora denominata Quartu Sant'Elena Campuomu, che è tuttora la più antica corsa sarda disputata. Negli anni successivi vedranno la luce nel cagliaritano corse come la Cagliari Sassari Cagliari, il Rally della Sardegna, e poi cronoscalate come la Teulada - Domus De Maria o la Iglesias - Sant'Angelo.

Sotto la guida del Presidente Enrico Pernis, nel secondo dopoguerra, l'Automobile Club Cagliari ha dato un contributo determinante alla ripresa dell'automobilismo in provincia: l'associazione si è sviluppata soprattutto a partire dalla metà degli anni '50, quando raggiunse il numero, allora ragguardevole, di 5.000 soci, cosa che indusse i dirigenti dell'epoca a spostare la sede dell'Ente, trasferendolo dallo storico edificio di Via Sassari ai nuovi locali di Via Carboni Boi, angolo Via Palomba.

L'Ente ha conosciuto un periodo di crisi negli anni '90, che ha portato al commissariamento dell'Automobile Club cagliaritano nel 1997; successivamente, con la nomina dell'On. Giorgio Ladu alla Presidenza, è ricominciato un periodo di espansione e di ripresa delle attività, sia sportive che di servizio ai soci.

Con i suoi 7.831 soci (dato al 31 dicembre 2011) l'Automobile Club Cagliari è il più grande Automobile Club della Sardegna.

2. La nostra organizzazione.

L'Automobile Club Cagliari è un Ente pubblico non economico, a base associativa, riunito in Federazione con l'Automobile Club d'Italia e, con quest'ultimo, inserito nella categoria di "enti di altissimo rilievo, preposti a servizi di pubblico interesse"¹.

L'Automobile Club è rappresentativo, nell'ambito provinciale di competenza, degli interessi generali dell'automobilismo e svolge, nella propria circoscrizione territoriale ed in armonia con le direttive dell'Ente federante, le attività che rientrano nei fini istituzionali dell'Automobile Club d'Italia², presidiando sul territorio, a favore della collettività e delle Istituzioni, i molteplici versanti della mobilità.

L'Automobile Club è posto sotto la vigilanza del Dipartimento per lo Sviluppo e la Competitività del Turismo ed è assoggettato al controllo della Corte dei Conti.

Sono Organi dell'Automobile Club l'Assemblea dei Soci, il Presidente e il Consiglio Direttivo.

Il controllo generale dell'amministrazione è affidato ad un Collegio dei Revisori dei Conti composto da tre revisori effettivi ed un supplente.

La titolarità gestionale della struttura organizzativa è affidata al Direttore, nominato dalle competenti strutture centrali dell'ACI.

Il Direttore assicura la corretta gestione tecnico-amministrativa dell'Automobile Club e garantisce, sulla base degli indirizzi strategici definiti dagli Organi politici dell'Automobile Club e della Federazione, delle direttive del Segretario Generale e delle linee di coordinamento del Direttore Regionale - il cui ruolo è di seguito descritto - la puntuale attuazione degli indirizzi strategici, dei programmi, degli obiettivi e dei piani di attività in materia dei servizi e prestazioni rese dalla Federazione ai Soci ed agli automobilisti in genere assicurando, nel contempo, il rispetto degli accordi di collaborazione posti in essere dalla Federazione stessa. Il Direttore, inoltre, provvede all'attuazione degli ulteriori programmi definiti dal locale Consiglio Direttivo.

L'Automobile Club è rappresentato dal proprio Presidente, così come tutti gli altri AACC della Regione, nell'omonimo Comitato, al quale è affidata la cura dei rapporti con la Regione stessa. Il Comitato Regionale, inoltre, ha competenza esclusiva per tutte le iniziative regionali in materia di sicurezza ed educazione stradale, mobilità, trasporto pubblico locale, turismo e sport automobilistico.

Le funzioni di segretario del Comitato Regionale sono assolve dal Direttore Regionale, così come previsto dall'Ordinamento dell'ACI³. Il Direttore Regionale svolge funzioni di raccordo tra gli Automobile Club della Regione e le Strutture Centrali dell'ACI, di coordinamento degli Automobile Club nella regione di competenza nonché di attuazione e gestione di obiettivi,

¹ Fonti normative: L. 70/75, DPR 665/77, DPR 244/78.

² V. artt. 4 e 38 dello Statuto Aci, consultabile sul sito www.aci.it

³ consultabile sul sito www.aci.it

priorità, piani, programmi e direttive generali definiti dal Comitato Regionale. In tale ambito svolge il ruolo primario di interlocutore con le Pubbliche Amministrazioni operanti sul territorio per le materie di competenza.

Al fine di assicurare la massima capillarità sul territorio dei servizi resi ed intercettare efficacemente le esigenze dell'utenza, l'Automobile Club offre assistenza ai propri Soci, nonché agli automobilisti in genere, attraverso una rete di delegazioni, a marchio congiunto ACI ed AC provinciale, prevalentemente costituite da soggetti privati non dipendenti dall'Automobile Club, con i quali sono stati stipulati accordi e convenzioni che prevedono il rispetto di precisi standard e modalità operative. Qualora le delegazioni effettuino attività di assistenza in pratiche automobilistiche (trasferimenti di proprietà, patenti, ecc.), i titolari sono dotati dell'autorizzazione provinciale prevista dalla legge n. 264/91.

Di seguito viene riportata la configurazione grafica della rete di delegazioni dell'Automobile Club Cagliari:



Ubicazione, orari di apertura e servizi offerti dalle singole delegazioni sono riportati in Appendice a pag. 21 e nell'apposita sezione del sito istituzionale dell'Ente: www.cagliari.aci.it.

3. Le nostre finalità

L'Automobile Club esplica sul territorio le attività dell'Ente federante, di cui al citato art. 4 dello Statuto, qui di seguito richiamate:

- a) studia i problemi automobilistici, formula proposte, dà pareri in tale materia su richiesta delle competenti Autorità ed opera affinché siano promossi e adottati provvedimenti idonei a favorire lo sviluppo dell'automobilismo;
- b) presidia i molteplici versanti della mobilità, diffondendo una cultura dell'auto in linea con i principi della tutela ambientale e dello sviluppo sostenibile, della sicurezza e della valorizzazione del territorio;
- c) nel quadro dell'assetto del territorio collabora con le Autorità e gli organismi competenti all'analisi, allo studio ed alla soluzione dei problemi relativi allo sviluppo ed alla organizzazione della mobilità delle persone e delle merci, nonché allo sviluppo ed al miglioramento della rete stradale, dell'attrezzatura segnaletica ed assistenziale, ai fini della regolarità e della sicurezza della circolazione;
- d) promuove e favorisce lo sviluppo del turismo degli automobilisti interno ed internazionale, attuando tutte le provvidenze all'uopo necessarie;
- e) promuove, incoraggia ed organizza le attività sportive automobilistiche, esercitando i poteri sportivi che gli provengono dalla Fédération Internationale de l'Automobile - F.I.A.; assiste ed associa gli sportivi automobilistici; è la Federazione sportiva nazionale per lo sport automobilistico riconosciuta dalla F.I.A. e componente del CONI;
- f) promuove l'istruzione automobilistica e l'educazione dei conducenti di autoveicoli allo scopo di migliorare la sicurezza stradale;
- g) attua le forme di assistenza tecnica, stradale, economica, legale, tributaria, assicurativa, ecc., dirette a facilitare l'uso degli autoveicoli;
- h) svolge, direttamente ed indirettamente, ogni attività utile agli interessi generali dell'automobilismo.

4. Il nostro impegno

La storia dell'Automobile Club Cagliari è la storia di un Ente che lavora da sempre con professionalità ed entusiasmo ai fini del raggiungimento dei propri obiettivi istituzionali: dall'associazionismo all'assistenza automobilistica, dall'educazione, quale base per la sicurezza stradale, al valore della mobilità, dall'automobilismo storico a quello sportivo.

Nello svolgimento delle proprie attività a favore dei clienti, l'Automobile Club ha come obiettivo principale quello di erogare servizi al cittadino migliorando costantemente la propria capacità di soddisfazione delle relative esigenze.

Ente Pubblico non economico e al tempo stesso associazione, l'Automobile Club Cagliari è impegnato in molte attività prive di fini di lucro, tra le quali si segnalano, oltre all'attività sportiva nel campo dell'automobilismo, quelle relative all'educazione stradale nelle scuole e ad iniziative culturali e celebrative, quale l'organizzazione, in collaborazione con gli altri Automobile Club Sardi, della "Carovana del Centenario" del 2006, manifestazione di auto storiche conclusiva dei festeggiamenti per il centenario dell'ACI, o le conferenze nelle scuole per l'ottantesimo anniversario del Pubblico Registro Automobilistico, gestito dall'ACI, occasione per la divulgazione della storia dell'auto a livello nazionale e internazionale.

L'Automobile Club ha anche organizzato corsi gratuiti di guida sicura e ha partecipato a importanti iniziative legislative, quali la raccolta di firme per la legge di iniziativa popolare sull'uso obbligatorio del casco (che è stato l'elemento propulsore della normativa attualmente in vigore) e per la legge sull'obbligatorietà dell'educazione stradale nelle scuole.

5. Le società partecipate

L'Automobile Club Cagliari detiene il 100% del capitale sociale di Petrolsarda Srl, l'80% del capitale sociale di STAI Srl e il 20% del capitale sociale di Ichnusa Rent.

Le società operano sul mercato in ambiti specifici. Per maggiori informazioni consultare il sito istituzionale dell'Ente all'indirizzo www.cagliari.aci.it.

PARTE SECONDA

CHI SIAMO

1. La normativa di riferimento

La Carta dei servizi è stata redatta secondo i principi contenuti:

- nel Decreto Legislativo n. 286/1999;
- nella Direttiva P.C.M. 27/1/1994, concernente il rispetto, nell'erogazione dei servizi pubblici, dei principi di **Eguaglianza, Imparzialità, Continuità, Diritto di scelta, Partecipazione, Efficienza, Efficacia.**
- nel Decreto Legislativo n. 150/2009;
- nella Delibera CIVIT n. 88 del 2010 "Linee guida per la definizione degli standard di qualità" emanata ai sensi dell'articolo 1 del Decreto Legislativo n. 198/2009 e costituente il primo passo verso la costruzione di un sistema di controllo diffuso della qualità dell'azione amministrativa.

L'osservanza degli standard, costruiti secondo le specifiche di cui sopra, verrà costantemente monitorata, nell'ambizione di un loro continuo miglioramento per soddisfare i diritti degli utenti e dei consumatori sanciti dalla Legge n. 281 del 1998 e dai regolamenti associativi disciplinanti le attuali, diverse tipologie di tessere ACI.

2. Tutela del cittadino

L'Automobile Club garantisce una efficiente ed efficace gestione dei reclami e delle segnalazione di eventuali scostamenti dagli standard indicati nella presente Carta.

Negli orari di apertura al pubblico i cittadini potranno rivolgere richieste di informazioni od esporre eventuali reclami a ciascuno degli operatori di riferimento. Reclami e segnalazioni potranno essere rivolti, inoltre, sia per iscritto - per posta cartacea o elettronica - o tramite fax. Essi saranno trattati dalla struttura con la massima celerità e comunque non oltre 30 gg. dalla presentazione del reclamo. Trascorsi 15 giorni l'utente sarà informato sullo stato di avanzamento della istruttoria.

3. Modalità di misurazione e valutazione della qualità percepita dai cittadini rispetto ai servizi dell'A.C.

L'Automobile Club Cagliari adotta strumenti di rilevazione della qualità percepita dei cittadini sui servizi erogati (questionari) e di interlocuzione con gli stakeholders locali per la definizione di prestazioni in linea con le esigenze dell'utenza. Peraltro questa attività specifica, in particolar modo per quanto concerne il confronto con gli stakeholders, ha una sede istituzionale periodica di analisi in occasione delle Giornate della Trasparenza.

Inoltre il sito istituzionale dell'Ente dispone di una sessione di gradimento sui contenuti e la comprensibilità del sito in generale ed in particolare della sezione Trasparenza, Valutazione e Merito. Lo strumento informatico consente di esprimere direttamente il parere compilando telematicamente il questionario di gradimento.

I risultati ed i suggerimenti ricevuti, così come la loro elaborazione, saranno pubblicati in apposita sezione sul sito dell'AC.

4. Revisione della Carta

La Carta dei Servizi sarà aggiornata con periodicità biennale o contestualmente a fattori particolarmente rilevanti e modificativi delle informazioni in essa contenute.

PARTE TERZA

LA TIPOLOGIA DI SERVIZI EROGATI DALL'AC

1. I servizi associativi

Quale Club degli automobilisti, l'Automobile Club Cagliari si impegna ad offrire ai propri soci ed ai propri familiari, la possibilità di muoversi in sicurezza, sia in Italia che all'estero, anche grazie agli accordi ed alle collaborazioni da sempre in essere con gli altri Club europei.

Nella gamma dei servizi offerti al socio, che mirano a garantire un'assistenza completa per tutto l'anno e non più limitata alla specifica emergenza del soccorso stradale, si collocano, tra gli altri, i seguenti servizi:

- medico pronto per l'associato e i suoi familiari;
- tutela e consulenza legale;
- interventi a domicilio in situazioni di emergenza domestica;
- rivista sociale;
- soccorso stradale gratuito;
- domiciliazione bancaria gratuita dell'operazione di rinnovo della tessera e di pagamento delle tasse auto;
- corso recupero punti patente;
- funzione di carta di credito prepagata inserita nella tessera associativa;
- servizi aventi una natura più spiccatamente commerciale che, in virtù del vincolo associativo che lega il socio all'Automobile Club, vengono proposti a speciali condizioni di favore e privilegio rispetto alle tariffe normalmente praticate sul mercato, quali:
 - il **nolegg**io di autovetture;
 - la sosta in **parche**ggi in concessione.

Una vasta gamma di offerte consente ai soci di scegliere la tessera più adatta alle proprie esigenze:

- **Aci Gold**, la più ricca e la più completa di servizi;
- **Aci Sistema**, la più diffusa, quella "storica";
- **Aci Okkey**, ideata per i più giovani;
- **Aci One**, riservata a chi utilizza l'auto o la moto in ambito regionale;
- **Aci Club**, la più economica, per entrare a far parte del Club;

- **Acì Vintage**, dedicata agli amanti delle auto e moto d'epoca.

2. Altri prodotti e servizi offerti

Altri prodotti e servizi offerti dall'Automobile Club Cagliari sono i seguenti:

- **Bollo facile**, spazio riservato ai soci Acì per eliminare ogni disagio legato al pagamento della tassa automobilistica: il costo del bollo e del rinnovo della tessera vengono addebitati direttamente sul c/c bancario del socio alle rispettive scadenze⁴.
- **Ricariche carte prepagate.**

3. Licenze sportive

Presso l'Automobile Club Cagliari è possibile procedere direttamente al rilascio e/o rinnovo delle licenze sportive oltre che a frequentare il corso di aggiornamento erogato dal Delegato Sportivo Provinciale CSAI. Infatti, per ottenere la licenza CSAI per partecipare a manifestazioni sportive automobilistiche in qualità di conduttore di veicoli è necessario frequentare un corso teorico. I corsi sono organizzati periodicamente (in base al numero di iscritti) presso la sede dell'Automobile Club Cagliari.

Il corso non ha esami finali e viene programmato, secondo la disponibilità del delegato, quando sussiste un congruo numero di persone interessate a frequentarlo. Il corso è gratuito e al termine di quest'ultimo verrà rilasciato un attestato. Per ottenere la licenza occorre, in aggiunta al suddetto attestato, produrre la seguente documentazione:

- Tessera ACI-CSAI del costo di Euro 49,00 (l'associazione può essere sottoscritta all'atto dell'emissione della licenza direttamente presso uno sportello ACI);
- Certificato medico-sportivo (da ottenersi presso un medico sportivo di Sua fiducia);
- Fotocopia della patente di guida;
- Vaccinazione antitetanica;
- Attestazione del bollettino pagato in posta sul c/c 12036000 intestato ad "ACI-COMMISSIONE SPORTIVA - VIA MARSALA 8 - 00185 ROMA". L'importo del bollettino varia a seconda del tipo di licenza della quale si chiede il rilascio.

⁴ Regolamento e info presso l'Ufficio Soci e sul sito dell'AC.

3.1. Modalità di rinnovo della licenza

Per richiedere il rinnovo della licenza CSAI occorre produrre la seguente documentazione:

- Certificato medico del centro di medicina dello Sport;
- Fotocopia patente di guida;
- Licenza anno precedente;
- Versamento in c/c postale n. 12036000 intestato a: ACI - Commissione Sportiva - Via Marsala 8 - 00185 Roma⁵;
- Tessera ACI-CSAI del costo di Euro 49,00 (l'associazione può essere sottoscritta all'atto dell'emissione della licenza direttamente presso uno sportello ACI);

Attenzione: le richieste di rilascio o rinnovo licenza non saranno accettate se non verrà presentato il modello "Dichiarazione ex art. 12.5 del Regolamento dell'Attività Antidoping" regolarmente compilato e firmato.

4. Pratiche automobilistiche

L'attività di assistenza automobilistica è volta a fornire una completa assistenza nei confronti dei cittadini - e dei soci a condizioni più vantaggiose - per il disbrigo di qualsiasi pratica automobilistica presso il Pubblico Registro Automobilistico e il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti e le altre Amministrazioni interessate.

L'attività non è svolta direttamente dall'Automobile Club Cagliari: ad essa provvedono le delegazioni nell'ambito di un contratto di affiliazione commerciale.

Quasi tutte le delegazioni dell'Automobile Club Cagliari sono abilitate come Sportello Telematico dell'Automobilista. Ciò significa che le pratiche ricomprese nell'elenco stilato dal D.P.R. 358/2000 sono effettuabili con collegamento on line agli archivi del Dipartimento Trasporti Terrestri e del Pubblico Registro Automobilistico con rilascio immediato dei documenti aggiornati.

In genere sono effettuabili presso gli sportelli delle delegazioni le seguenti pratiche (elenco non esaustivo):

- 1) immatricolazione e prima iscrizione di veicolo nuovo;
- 2) reimmatricolazione di veicolo proveniente dall'estero;
- 3) passaggio di proprietà;

⁵ Per i costi delle licenze (da versare con bollettini postali) può essere consultato direttamente il sito della CSAI: www.csai.aci.it.

- 4) accettazione di eredità;
- 5) radiazione;
- 6) cancellazione fermo amministrativo;
- 7) convalida patente;
- 8) patente internazionale;
- 9) iscrizione e modifiche macchine agricole;
- 10) collaudi e prenotazioni revisioni;
- 11) cambio uso e destinazione veicolo;
- 12) modifica ragione sociale e trascrizione variazioni societarie;
- 13) perdita di possesso per furto o altre motivazioni previste dalla legge;
- 14) rientro in possesso;
- 15) reimmatricolazione veicoli storici radiati d'ufficio;
- 16) duplicato certificato di proprietà;
- 17) duplicato patente;
- 18) duplicato carta di circolazione;
- 19) reinscrizione a seguito smarrimento targhe;
- 20) iscrizione e cancellazione ipoteche;
- 21) rilascio targhe ciclomotori;
- 22) annotazioni cambi proprietà ciclomotori;
- 23) declassamento patente di guida;
- 24) conversioni patente estere.

5. Tasse automobilistiche

Il titolare del tributo è lo Stato che con propri atti ha disciplinato e regolamentato le caratteristiche, gli importi e le modalità di riscossione delle tasse.

Le delegazioni dell'Automobile Club Cagliari sono abilitate alla riscossione in quanto svolgenti attività di consulenza alla circolazione dei mezzi di trasporto.

Le delegazioni dell'Automobile Club Cagliari operano attraverso piattaforme informatiche ACI.

6. Servizi assicurativi

In coerenza con le finalità istituzionali, l'Automobile Club agisce quale agente generale della SARA Assicurazioni, gestendo con la propria rete il portafoglio SARA per offrire un'ampia gamma di prodotti destinati a soddisfare tutte le esigenze di sicurezza degli individui e delle famiglie, non solo in relazione all'auto, ma anche alla casa, al tempo libero, alle attività professionali, alla previdenza per il futuro, con condizioni particolarmente vantaggiose per i Soci ACI. L'Agenzia Generale opera nei locali dell'Automobile Club in Via Carboni Boi n. 4 a Cagliari, Agente Capo e Agenti principali sono presenti in molti centri delle province di Cagliari, Carbonia-Iglesias e Medio Campidano.

7. Altri servizi legati alla particolare vocazione dell'A.C.

Nell'ambito dei servizi turistici l'Automobile Club Cagliari propone alla clientela la possibilità di ottenere i Carnet de Passages en Douane.

Altro servizio offerto è quello relativo all'avviso di scadenza della patente.

Di seguito una breve descrizione delle modalità di erogazione di tali servizi.

7.1. Carnet de Passages en Douane

Il Carnet de Passages en Douane (CPD) è il documento doganale internazionale, obbligatorio in molti paesi del mondo, che permette l'importazione temporanea in franchigia doganale di veicoli privati e commerciali. E' il "titolo di importazione temporanea" dei veicoli privati e commerciali adottato dai paesi aderenti alla Convenzione Doganale di New York (4 giugno 1954) sulla base delle risoluzioni prese dalla Conferenza delle Nazioni Unite sul trasporto stradale e automobilistico (Convenzione sulla Circolazione Stradale, Ginevra 1949), per favorire lo sviluppo del turismo internazionale.

Il Governo Italiano ha recepito le disposizioni della Convenzione Doganale di New York con la Legge n. 1163 del 27 ottobre 1957.

Il Carnet de Passages en Douane è rilasciato dall'Automobile Club d'Italia tramite gli Automobile Club Provinciali.

Il Carnet de Passages garantisce al paese nel quale il veicolo è importato, in regime di transito, il pagamento dei dazi qualora il mezzo non sia esportato nei termini previsti dai regolamenti che ne disciplinano la materia doganale. In questo modo, il documento permette di importare temporaneamente il veicolo iscritto, senza depositare l'ammontare dei corrispondenti diritti doganali al paese ospite.

Come si è visto, l'importazione temporanea in franchigia doganale di un mezzo privato o commerciale è, in numerosi paesi del mondo, vincolata al Carnet de Passages en Douane. Molti di essi, pur non richiedendolo ufficialmente, ne riconoscono la validità internazionale. Per tutti questi paesi, il carnet è fortemente consigliato, perché rende più agevoli le procedure di importazione del veicolo.

La tabella che segue riporta i paesi nei quali il CPD è richiesto. Tale elenco non è esaustivo e non è quello che compare sul retro di copertina del CPD, nel quale sono riportati solo i paesi nei quali esiste un'associazione AIT/FIA garante.

Inoltre, vi sono paesi, che potrebbero accettare il CPD, ma che ricadono fuori dalla rete doganale garantita dall'AIT/FIA. Alcuni paesi potrebbero comparire in questo elenco, ma non nella copertina del CPD, nello specifico tutti quelli nei quali non esiste un'associazione garante della rete AIT/FIA.

Paesi nei quali il CPD è richiesto⁶:

AFRICA (1)	*Benin, Bophuthatswana, Botswana, *Burkina Faso, Burundi(3), *Camerun, *Ciad, Ciskei, *Congo,*Costa d'Avorio, Egitto, *Gabon, Gambia(3), *Ghana(3), *Guinea Bissau, Guinea(3), Guinea Equatoriale(3), Kenya, *Isole Comore, Lesotho, Liberia(3), Libia, Malawi, *Mauritania, Namibia, *Niger, Nigeria(3), *Rep. Centrafricana, Rep. Sudafricana, Rwanda(3), *Somalia(3), Sudan, Swaziland, *Tanzania(3), *Togo, *Uganda(3), Zambia(3), Zimbabwe.
ASIA	Bangladesh, Emirati Arabi Uniti, Giappone, Giordania, India, Indonesia, Iran, *Iraq, Kuwait, Libano, Malesia, *Myanmar(3), Nepal(3), Oman, Pakistan, Qatar, Singapore, Sri Lanka, Siria, *Yemen.
OCEANIA	Australia, Nuova Zelanda, *Vanuatu.
AMERICA	*Antille Olandesi, Argentina, Canada, Cile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, *Giamaica, Paraguay, Perù, *Surinam, Trinidad & Tobago, Uruguay, Venezuela.
EUROPA (2)	Belgio, Danimarca, Finlandia, Grecia, Olanda, Turchia.

Avvertenze:

(1) In alcuni paesi africani il CPD non è ufficialmente richiesto, ma spesso viene utilizzato per facilitare l'importazione temporanea di un veicolo.

(2) Nei paesi europei elencati il CPD è richiesto solo per alcune specifiche categorie di veicoli (auto da corsa, ambulanze, ecc.), non per i veicoli privati.

⁶ La tabella è un'elaborazione ACI, tratta da fonti AIT/FIA.

(3) In questi paesi il CPD può essere utilizzato esclusivamente sotto la sola garanzia del club che lo emette.

* In questi paesi non esiste un'associazione garante appartenente alla rete AIT/FIA.

7.2. Avviso scadenza patente

Il servizio, completamente gratuito, consente di evitare le pericolose conseguenze legate al mancato rinnovo della validità della patente. Per ricevere gratuitamente una mail o un sms di promemoria è sufficiente esibire agli sportelli della delegazione la patente di guida. La scadenza viene annotata su un sistema automatico di gestione scadenze e, con un congruo anticipo, viene recapitato un messaggio di promemoria con le istruzioni per procedere al rinnovo.

TABELLE DEGLI STANDARD

A. STANDARD QUALITATIVI

DIMENSIONI		INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ
ACCESSIBILITA' (fruizione diretta e facilitata delle prestazioni e dei servizi)	Accessibilità Fisica Punti di servizio	Capillarità Possibilità di accesso per il cittadino alle prestazioni erogate dall'AC presso più punti di servizio (vedi mappa della Rete a pag. 6)
		Utilizzo effettivo: Con l'adozione di questo standard l'organizzazione consente al cittadino di accedere più facilmente ai servizi servendosi del punto Rete più vicino (fruizione diretta nel minor tempo possibile)
		Obiettivo di miglioramento: Monitoraggio periodico della segnalazione e dei contenuti informativi a disposizione del pubblico per una effettiva agevole individuazione del punto ove richiedere ed ottenere il servizio.
	Accoglienza	Fasce orarie di accesso ai servizi: Vedi Appendice a pag. 21
		Utilizzo effettivo: Con l'adozione di questo standard l'organizzazione si impegna a consentire al cittadino di accedere ai servizi su più fasce orarie.
		Obiettivo di miglioramento: Mantenere gli attuali standard temporali.
		Possibilità di accesso immediato ai servizi attraverso la contrazione significativa dei tempi di percorrenza all'interno degli uffici: Elementi declinanti tale standard sono: <ul style="list-style-type: none"> ➤ personale formato per ricevere i cittadini con cortesia, professionalità e attenzione alle diverse loro istanze ed esigenze (queste ultime con particolare riferimento alle fasce deboli: accesso facilitato e/o servizi su appuntamento); ➤ accesso ai portatori di handicap; ➤ servizi diretti ad una maggiore inclusione sociale nella fruibilità delle prestazioni offerte.
	Accessibilità multicanale	Possibilità di accedere ai servizi dell'AC attraverso: - sito istituzionale dell'AC: www.cagliari.aci.it
		Utilizzo effettivo: Con l'adozione di questo standard l'organizzazione si impegna ad offrire al cittadino l'accessibilità ai servizi attraverso canali informativi moderni.
		Obiettivo di miglioramento: Elementi declinanti lo standard in esame sono: <ul style="list-style-type: none"> ➤ risposta ai quesiti presentati attraverso modulo web entro le 24 ore lavorative successive; ➤ manutenzione del sito sia sotto il profilo della tempestività di aggiornamento che di verifica della sua sempre maggiore e migliore fruibilità da parte degli utenti.
		Oltre al sito AC Cagliari, i cittadini possono utilizzare: - sito ACI - www.aci.it - per l'accessibilità ai servizi on line (Bollonet , per il pagamento della tassa automobilistica; Internet banking , per il pagamento bollo auto tramite il sito internet dei principali Istituti di Credito; Calcolo bollo auto , il servizio che permette di conoscere gratuitamente l'importo del bollo auto da pagare, inserendo la targa e il tipo di veicolo; Visuren , per richiedere e ottenere la visura PRA con pagamento del servizio tramite carta di credito; Portale dei disabili , sezione web interamente dedicata ai disabili, fornisce informazioni su agevolazioni, servizi, iniziative ed eventi a favore della mobilità dei cittadini portatori di

		<p>handicap; <u>Verifica l'Euro</u>, per verificare il codice EURO (Euro 0, Euro 1, Euro 2, ecc.) relativo alla normativa CEE, sulle emissioni inquinanti, rispettata da un veicolo.</p> <ul style="list-style-type: none"> - casella di posta elettronica: automobileclub@cagliari.aci.it - casella infosoci@aci.it, valida su tutto il territorio nazionale; - Posta Elettronica Certificata (PEC): automobileclubcagliari@pec.aci.it. <p>Utilizzo effettivo: Corrispondere alle istanze della società digitale, ottimizzando nel contempo i tempi di interlocuzione tra cittadini e Amministrazione.</p> <p>Obiettivo di miglioramento: Incrementare il ricorso all'accessibilità multicanale.</p>
TRASPARENZA	<p>disponibilità e diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono di conoscere chiaramente a chi e come richiedere un servizio, i suoi costi, i suoi tempi di erogazione</p>	<p>Disponibilità delle informazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> - presso ogni punto della Rete; - on line (sito AC www.cagliari.aci.it e sito ACI www.aci.it) <p>Utilizzo effettivo: Con questi standard l'organizzazione si impegna a dare al cittadino una serie di informazioni che gli consentono, di conoscere i servizi e le modalità di richiesta ed ottenimento.</p> <p>Obiettivo di miglioramento: Aggiornamento costante delle informazioni sui diversi canali di accesso.</p>
EFFICACIA	<p>rispondenza del servizio o della prestazione alle esigenze del richiedente</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Corrispondenza del servizio o della prestazione erogata con le specifiche regolamentate o formalmente previste; - Coerenza del servizio o della prestazione erogata con le specifiche dichiarate al cittadino; - Completezza del servizio o della prestazione erogata rispetto alle attese del cliente. <p>Utilizzo effettivo: Con l'adozione di questi standard l'organizzazione si impegna sulla propria capacità di erogare servizi e prestazioni coerenti alla qualità promessa.</p> <p>Obiettivo di miglioramento: Monitoraggio periodico della qualità erogata dalla Rete propedeutico ad eventuali azioni di miglioramento.</p>
TEMPESTIVITA'	<p>effettuazione del servizio e delle prestazioni entro i tempi indicati dalla Carta dei Servizi</p>	<p>Effettuazione del servizio e delle prestazioni entro i tempi indicati dalla Carta dei Servizi.</p> <p>Utilizzo effettivo: Con l'adozione di questo standard l'AC si impegna ad erogare servizi e prestazioni entro limiti temporali predefiniti a tutta la collettività di riferimento.</p> <p>Obiettivi di miglioramento: Pianificazione di attività conseguenti una ulteriore, possibile contrazione dei tempi di attesa.</p>

B. STANDARD QUANTITATIVI (tempi di erogazione dei servizi)

TIPOLOGIA DEL SERVIZIO	TEMPI DI ATTESA	TEMPI DI EROGAZIONE
SERVIZI ASSOCIATIVI: Tessera Socio ACI Domiciliazione Bollo Auto	2 minuti 5 minuti	A vista - in tempo reale A vista - in tempo reale
TASSE AUTOMOBILISTICHE: Pagamento Tasse Automobilistiche	7 minuti	A vista - in tempo reale
ALTRI SERVIZI: Licenze CSAI Carnet de Passages en Douane Polizza Assicurative	10 minuti 10 minuti 10 minuti	A vista - in tempo reale A vista - in tempo reale A vista - in tempo reale

C. TUTELA DEI DIRITTI DELL'UTENZA

Il cittadino, qualora riscontri il mancato rispetto degli standard qualitativi indicati nella presente Carta dei Servizi, può inoltrare relativa segnalazione alla Direzione dell'Automobile Club Cagliari, sia in formato cartaceo, che via email o fax. La struttura si attiverà per il loro immediato ripristino e fornirà, al riguardo, idonea comunicazione.

APPENDICE

RETE DELEGAZIONI AC CAGLIARI E DATI DI ACCESSIBILITA'



Automobile Club Cagliari - Uffici di sede

Via Palomba, 4
09100 CAGLIARI (CA)
Tel. 070 4071822
Fax 070 4042447
e-mail: soci@cagliari.aci.it

Orario uffici: dal lunedì al venerdì 9,00-13,00 / 16,00-18,30
Chiusura per Santo Patrono: 30 ottobre - San Saturnino

Servizi offerti:

- Tessere Associative ACI
- Pratiche Automobilistiche
- Tasse Automobilistiche
- Rilascio licenze ACI / CSAI per partecipare alle gare automobilistiche
- Costi e distanze chilometriche
- Ricariche telefoniche.

Delegazione di Cagliari STAI srl

Via Carboni Boi,64
09100 CAGLIARI (CA)
Tel. 070 482264
Fax 070 482264
e-mail: ca001@delegazioni.aci.it

Orario uffici: dal lunedì al venerdì 9,00-13,00 / 16,00-18,30
Chiusura per Santo Patrono: 30 ottobre – San Saturnino

Servizi offerti:

- Tessere Associative ACI
- Pratiche Automobilistiche
- Tasse Automobilistiche
- Rilascio licenze ACI / CSAI per partecipare alle gare automobilistiche
- Costi e distanze chilometriche
- Ricariche telefoniche

Delegazione di Cagliari Viale Monastir

Viale Monastir, 224
09121 CAGLIARI Viale Monastir (CA)
Tel. 070 530656
Fax 070 530656
e-mail: ca040@delegazioni.aci.it

Orario uffici: dal lunedì al venerdì 9,00-13,00 / 16,00-18,30
Chiusura per Santo Patrono: 30 ottobre – San Saturnino

Servizi offerti:

- Tessere Associative ACI
- Pratiche Automobilistiche
- Tasse Automobilistiche
- Rilascio licenze ACI / CSAI per partecipare alle gare automobilistiche
- Costi e distanze chilometriche
- Ricariche telefoniche

Delegazione di Capoterra

Via Ischia, 4
09012 Capoterra (CA)
Tel. 070 710835
Fax 070 710835
e-mail: ca048@delegazioni.aci.it

Orario uffici: dal lunedì al venerdì 9,00-13,00 / 16,00-18,30
Chiusura per Santo Patrono: 15 gennaio – Sant’Efisio

Servizi offerti:

- Tessere Associative ACI
- Pratiche Automobilistiche
- Tasse Automobilistiche
- Rilascio licenze ACI / CSAI per partecipare alle gare automobilistiche

- Costi e distanze chilometriche
- Ricariche telefoniche

Delegazione di Carbonia

Piazza Iglesias, 22
09013 CARBONIA (CI)
Tel. 078 1661088
Fax 078 1661576
e-mail: ca036@delegazioni.aci.it

Orario uffici: dal lunedì al venerdì 9,00-13,00 / 16,00-18,30
Chiusura per Santo Patrono: giovedì successivo alla seconda domenica di maggio - San Ponziano

Servizi offerti:

- Tessere Associative ACI
- Pratiche Automobilistiche
- Tasse Automobilistiche
- Rilascio licenze ACI / CSAI per partecipare alle gare automobilistiche
- Costi e distanze chilometriche
- Ricariche telefoniche

Delegazione di Quartu Sant'Elena

Via San Benedetto, 5
09045 QUARTU SANT'ELENA (CA)
Tel. 070 8675971
Fax 070 8675971
e-mail: ca051@delegazioni.aci.it

Orario uffici: dal lunedì al venerdì 9,00-13,00 / 16,00-18,30
Chiusura per Santo Patrono: 21 maggio - Sant'Elena Imperatrice

Servizi offerti:

- Tessere Associative ACI
- Pratiche Automobilistiche
- Tasse Automobilistiche
- Rilascio licenze ACI / CSAI per partecipare alle gare automobilistiche
- Costi e distanze chilometriche
- Ricariche telefoniche

Delegazione di San Gavino Monreale

Via Umberto, 38
09037 SAN GAVINO MONREALE (VS)
Tel. 070 9375592
Fax 070 9376307
e-mail: ca031@delegazioni.aci.it

Orario uffici: dal lunedì al venerdì 9,00-13,00 / 16,00-18,30

Chiusura per Santo Patrono: 12 agosto – San Gavino Monreale

Servizi offerti:

- Tessere Associative ACI
- Pratiche Automobilistiche
- Tasse Automobilistiche
- Rilascio licenze ACI / CSAI per partecipare alle gare automobilistiche
- Costi e distanze chilometriche
- Ricariche telefoniche

Delegazione di Sanluri

Viale Trieste, 34
09025 Sanluri (VS)
Tel. 070 9307171
Fax. n.d.
e-mail: ca041@delegazioni.aci.it

Orario uffici: dal lunedì al venerdì 9,00-13,00 / 16,00-18,30
Chiusura per Santo Patrono: 31 maggio – Nostra Signora delle Grazie

Servizi offerti:

- Tessere Associative ACI
- Pratiche Automobilistiche
- Tasse Automobilistiche
- Rilascio licenze ACI / CSAI per partecipare alle gare automobilistiche
- Costi e distanze chilometriche
- Ricariche telefoniche

Delegazione di Sant'Anna Arresi

Via Italia, 261
09010 SANT'ANNA ARRESI (CI)
Tel. 0781 966830
Fax 0781 966830 e-mail: ca053@delegazioni.aci.it

Orario uffici: dal lunedì al venerdì **9,00-12,30 / 16,00-19,00**
Gli uffici sono chiusi **mercoledì** mattina.

Servizi offerti:

- Tessere Associative ACI
- Pratiche Automobilistiche
- Rinnovo patenti guida
- Tasse Automobilistiche
- Rilascio licenze ACI / CSAI per partecipare alle gare automobilistiche
- Costi e distanze chilometriche
- Ricariche telefoniche

Delegazione di Selargius

Via Peretti, 2
00010 SELARGIUS (CA)
Tel. 328.7298155
Fax. n.d
e-mail: ca052@delegazioni.aci.it

Orario uffici: dal lunedì al venerdì 9,00-13,00 / 16,00-18,30
Chiusura per Santo Patrono: 15 agosto – Maria Vergine Assunta

Servizi offerti

- Tessere Associative ACI
- Pratiche Automobilistiche
- Tasse Automobilistiche
- Rilascio licenze ACI / CSAI per partecipare alle gare automobilistiche
- Costi e distanze chilometriche
- Ricariche telefoniche.

Delegazione di Sestu

Via G. Cesare, 11
09028 Sestu (CA)
Tel. 347.6646818
Fax 070 2310028
e-mail: ca046@delegazioni.aci.it

Orario uffici:
dal lunedì al venerdì 9,00-13,00 / 16,00-18,30
Chiusura per Santo Patrono: 23 aprile – San Giorgio Martire

Servizi offerti

- Tessere Associative ACI
- Pratiche Automobilistiche
- Tasse Automobilistiche
- Rilascio licenze ACI / CSAI per partecipare alle gare automobilistiche
- Costi e distanze chilometriche
- Ricariche telefoniche