

2. Il personale

In ordine alle iniziative intese ad adeguare l'ordinamento dell'Automobile Club d'Italia alle disposizioni introdotte dal decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29, recante razionalizzazione dell'organizzazione delle amministrazioni pubbliche e revisione della disciplina in materia di pubblico impiego, ed alle successive norme correttive, si rammenta che l'Ente ha proceduto ad una prima rideterminazione della pianta organica, deliberata il 29/11/1993, operando, sulla base della norma transitoria di cui all'art. 32, la stabilizzazione, ai sensi della legge 236/93, del personale precario già assunto in base alla legge 554/88.

Nel settembre del 1995 la Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento del turismo ha approvato la nuova pianta organica del personale rideterminata, in attuazione delle disposizioni del citato n. 29 e della legge 24 dicembre 1993 n. 537, con delibera del Consiglio Generale dell'ACI in data 24 maggio 1995.

La nuova dotazione organica delle strutture centrali e periferiche dell'A.C.I. consta di 4.317 unità in totale, di cui 4.157 appartenenti alle qualifiche funzionali e 160 alle qualifiche dirigenziali.

Con la suindicata rideterminazione si è ridotto del 10% circa l'organico complessivo della dirigenza, in osservanza del dettato dell'art. 31 del più volte citato decreto legislativo 29/93. La definizione del nuovo organico delle qualifiche funzionali ha tenuto conto del fatto che - secondo i piani a breve e medio termine predisposti dall'ACI - la sempre più avanzata automazione dei servizi forniti dall'Ente all'utenza sta portando ad una minore esigenza di risorse nei profili meno elevati.

La situazione del personale in servizio alla data del 31/12/95 presenta 3.972 posti ricoperti, di cui 142 dirigenti, con una differenza in meno rispetto all'organico pari a 345 dipendenti, tra cui 18 dirigenti.

Detta carenza dipende anche dal fatto che le cessazioni dal servizio registratesi nel 1995 (n. 185 dipendenti) sono state assorbite solo in parte dalle nuove assunzioni effettuate durante lo stesso anno (n. 27). Il dato meno positivo è costituito, peraltro,

dalla circostanza che i settori nei quali più accentuata è la carenza di organico e, cioè, la ottava e la settima qualifica, hanno maggiormente risentito delle cessazioni dal servizio.

Nell'esercizio 1996, le cessazioni dal servizio di n. 230 dipendenti, assorbite solo in parte da n. 66 nuove assunzioni, hanno portato il numero dei posti ricoperti in organico al 31 dicembre 1996 a 3.810 (a fronte di 3.972 dipendenti alla data del 31 dicembre 1995 e n. 4.132 al 31 dicembre 1994).

Hanno concorso alla spesa per il personale n. 10 dipendenti con contratto di lavoro a tempo determinato, nonché n. 24 dipendenti degli Automobile Club provinciali e locali in posizione di temporaneo utilizzo, ai sensi dell'art. 68 del regolamento organico.

Sotto il profilo della spesa, i seguenti prospetti dimostrano come gli oneri finanziari occorrenti per la remunerazione del personale - quali si desumono dalla categoria II, spese per il personale in servizio, relativa al conto consuntivo dell'Automobile Club d'Italia - siano andati crescendo, sostanzialmente in corrispondenza - a partire dal 1991 - con la copertura dei posti in organico:

Spesa complessiva, in milioni, per il personale comunque in servizio ed onere medio per unità di personale nell'ultimo triennio

	1994	1995	Diff %	1996	Diff %
Spesa complessiva (*) (in milioni)	197.098	202.351	2,67	209.680	3,62
Posti coperti in organico	4.132	3.972	-3,87	3.810	-4,08
Personale non di ruolo, temporaneo, distaccato (**)	37	52	40,54	34	-34,62
Totale personale	4.169	4.024	-3,48	3.844	-4,47
Onere medio per unità di personale (in mil.)	47,28	50,29	6,36	54,55	8,47

(*) Comprende le seguenti voci, tutte relative alla Cat. 2 del bilancio: stipendi, indennità integrativa speciale, straordinario, incentivi, spese per indennità di missione, assegni per nucleo familiare, oneri per il servizio mensa, contributi a carico dell'amministrazione per oneri previdenziali ed assistenziali. Sono escluse le altre spese che trovano allocazione in altre categorie del bilancio, quali gli interventi assistenziali al personale in servizio (Cat. VI - trasferimenti passivi) e gli oneri finanziari a carico dell'Ente su prestiti al personale dipendente (Cat VII - oneri finanziari).

(**) Si tratta, in particolare, di dipendenti con rapporto di lavoro a tempo determinato assunti ai sensi delle leggi 554/88 e 537/93, nonché di dipendenti degli Automobile Club in posizione di temporaneo utilizzo ex art. 68 del regolamento organico.

In ordine alla gestione delle risorse umane, l'ACI si è posto obiettivi in materia di razionalizzazione dei servizi, snellimento delle procedure e, in genere, miglioramento dell'azione amministrativa, sui quali si riferisce in particolare nel successivo paragrafo 5) dedicato all'attività di gestione del pubblico registro automobilistico.

3. L'attività svolta nell'ambito dei servizi istituzionali

Le quote associative costituiscono pressochè l'unica fonte di entrata di tale gestione; pertanto l'impegno dell'Ente per migliorare il rapporto soci/circolante si è incentrato nel difficile compito di coniugare l'esigenza di una rigida e rigorosa conduzione aziendale, imposto dalla scarsità delle risorse, con la necessità di svolgere ricerche e realizzare iniziative intese a rendere più efficienti i servizi resi e quindi ad allargare la base contributiva.

Lo sforzo compiuto è stato opportunamente indirizzato verso un'impostazione in chiave aziendalistica dell'organizzazione e delle attività, cercando di rendere un insieme di servizi che, attraverso un'offerta modulare ed integrata, fosse in grado di soddisfare le varie esigenze dei potenziali soci e degli automobilisti in genere.

Tale impegno ha avuto un positivo riscontro nell'ulteriore, sia pur moderata, ripresa dell'andamento associazionistico.

Una analisi dettagliata dei prodotti e servizi che la Federazione attraverso la sua organizzazione sul territorio rende ai soci ed in generale agli automobilisti è stata condotta nella precedente relazione della Corte al Parlamento.

Nella presente sede si intende fornire solo un quadro sintetico dell'attività svolta dall'Ente per migliorare i propri prodotti e servizi, nonchè i risultati ottenuti, nel periodo in riferimento (1995-1996), con aggiornamenti ai primi mesi del 1998.

Con un nuovo approccio metodologico in chiave di marketing, l'Ente, a partire dal 1995, ha rivolto maggiore attenzione all'analisi del mercato ed all'esame delle diverse componenti della domanda.

L'ACI, infatti, avendo rilevato alcuni limiti di espansione nel prodotto "Tessera Italia"⁽¹²⁾, ha portato a compimento una serie di ricerche sui servizi forniti dalla Federazione.

¹² Con l'istituzione nel 1993 della tessera Europa, la tessera sociale valida su tutto il territorio nazionale è stata denominata tessera Italia.

Risulta che, in una nuova concezione della campagna sociale, sono state svolte sia rilevazioni quantitative e qualitative sul gradimento dei soci, sia sui risultati di vendita ottenuti dagli Automobile Club locali e provinciali.

Sono state inoltre oggetto di particolare valutazione le politiche associative degli Automobile Club europei, le quali si vanno sempre più ad incentrare su posizionamenti vicini alle aree della mobilità e del turismo, accompagnando i servizi per gli automobilisti all'offerta di servizi turistici ed editoriali, anche con tipologie differenziate a seconda delle caratteristiche dei mezzi di trasporto posseduti dai soci. In ogni caso, per la maggior parte degli enti europei, il pacchetto dei servizi relativi al soccorso stradale continua a costituire il "core business" aziendale, tanto che ad esso è dedicata la massima attenzione al fine di elevarne i livelli qualitativi e la professionalità degli addetti.

Un'altra comune caratteristica riscontrata negli Automobile Club europei riguarda la struttura organizzativa, nella quale si cerca di mantenere una netta separazione tra uffici di tipo amministrativo ed unità operative destinate al front-line o con responsabilità di business, sia che queste ultime assumano la forma di unità interne all'Automobile Club oppure quella autonoma di società collegate.

E' infine comunemente adottato lo strumento del budget per la definizione di obiettivi e di conseguenti responsabilità gestorie.

La necessità di un più approfondito raffronto con i più importanti Club automobilistici europei, i quali, nonostante una dinamica non sempre positiva assunta dal mercato, sostanzialmente non dissimile da quella che caratterizza il nostro Paese, hanno pur fatto registrare negli ultimi tempi incrementi associativi con costante miglioramento della percentuale soci-circolante, era stata sottolineata dalla Corte nell'ultima relazione sull'Automobile Club d'Italia. Dal confronto, infatti, pur tenendo conto delle diverse caratteristiche, economiche e di costume delle aree geografiche prese a riferimento, erano emerse profonde differenze, probabilmente dovute a diversi moduli organizzativi, meno burocratici e maggiormente mirati al mercato associativo ed all'efficienza dei relativi servizi.

Alle ricerche di cui sopra è cenno ha fatto seguito l'ideazione ed il lancio sul mercato di nuovi prodotti e servizi ritenuti più coerenti e maggiormente rispondenti alle esigenze degli utenti. Tra questi merita un cenno la formula "Aci Charta", documento associativo che unisce ai servizi tradizionalmente offerti al socio i servizi di una carta di credito espressamente progettata per l'automobilista.

Proprio in considerazione della valenza strategica della suesposta iniziativa, l'impegno dell'Ente si è rivolto a supportare al meglio il lancio del nuovo prodotto e la sua commercializzazione da parte degli Automobile Club provinciali e locali. L'obiettivo prioritario dell'ultima campagna sociale promossa dall'Ente è quindi essenzialmente il consolidamento di Aci Charta, individuata come il principale ed il più completo tra i prodotti associativi.

Nel contempo, l'ACI ha attivato anche un ampio processo di revisione dei prodotti tradizionali, quali "Tessera Italia", "Europa", "Trasportatori", ecc., svolgendo anche per tali prodotti, ricerche mirate ad una compiuta valutazione della loro validità.

Dette ricerche hanno posto il luce l'esigenza di un recupero della connotazione distintiva del socio ACI per l'esclusività dei servizi ad esso offerti, di una assistenza tecnica e sanitaria meglio calibrata alle reali esigenze del socio, di una maggiore flessibilità dei servizi, nonché della creazione di nuove aree di assistenza connesse all'uso dell'automobile.

In tale direzione si è mossa, tra l'altro, l'istituzione del servizio di "Depannage" relativo all'assistenza ed alla eventuale riparazione del veicolo direttamente sul luogo del soccorso.

L'Ente, infine, si è impegnato nella ricerca di accordi con partner esterni qualificati per incrementare la gamma dell'offerta dei servizi resi. In particolare, è proseguito il rapporto di collaborazione con l'AGIP, mentre si è conclusa con l'Olivetti Telemidia la nuova iniziativa denominata "Movitrack", consistente in un sistema di telerilevazione satellitare degli autoveicoli in difficoltà.

L'A.C.I., poi, nella sua qualità di Club affiliato all'Alleanza Internazionale del Turismo (A.I.T.) e alla Federazione Internazionale dell'Automobile (F.I.A.) ha

concorso alle attività dell'Ufficio A.I.T./F.I.A. di Bruxelles (l'A.I.T. and F.I.A. European Bureau"), creato congiuntamente dai due organismi internazionali al fine di rappresentare il punto di vista degli automobilisti e dei turisti come consumatori presso gli organi di governo dell'Unione europea. Attraverso tale Ufficio, l'Ente ha partecipato all'elaborazione di Libri Bianchi e Libri Verdi su materie afferenti l'ambiente, l'energia, il turismo, l'auto, i trasporti e la mobilità in genere.

L'ACI, infine, nel corso dell'anno 1995, ha partecipato alla realizzazione di un Atlante stradale europeo, individuando standard qualitativi e grafici nuovi e comuni a tutti gli Automobile e Touring Club dei paesi interessati affiliati all'A.I.T..

Sul versante, poi, della gestione integrata della mobilità e della sosta nelle aree urbane, l'Ente, in collaborazione con la Compagnia Nazionale Parcheggi, ha iniziato a porre in essere con alcune Aziende di trasporto ed Enti locali convenzioni relative alla gestione di parcheggi regolamentati a tariffa. Inizia, così, ad attuarsi un progetto che vede coinvolte, da un lato, le strutture centrali dell'ACI - anche attraverso le conoscenze tecnico ingegneristiche messe a disposizione dalle Società collegate - e, dall'altro lato, le strutture periferiche dell'ACI stesso e degli AC provinciali che cureranno gli aspetti operativi del Piano parcheggi.

Nel corso del 1995 è stato avviato anche un progetto per l'introduzione dell'educazione stradale nelle scuole di ogni ordine e grado approvato dal Comitato di programmazione e controllo dell'Ente, sulla base di quanto previsto in materia dal nuovo codice della strada e dai relativi decreti ministeriali.

In particolare, l'ACI dispone di tre programmi di educazione stradale - rispettivamente, per la scuola materna elementare e media predisposti per la formazione di un gruppo di referenti scolastici, i quali a loro volta debbono tenere i corsi di aggiornamento per tutti gli insegnanti. Nel 1995 si sono svolti, presso la Sede Centrale dell'ACI, tre corsi per referenti, ai quali hanno partecipato circa 80 docenti e capi d'istituto provenienti da 25 città.

Per il 1996 è proseguita l'attuazione del progetto di formazione, anche attraverso la predisposizione e la stampa di testi per i docenti che debbono seguire i corsi di

aggiornamento (10.000 copie) e per gli studenti delle scuole elementari e medie (70.000 copie).

Per quel che concerne l'attività sportiva, l'Ente, attraverso la relativa Commissione Sportiva Automobilistica (C.S.A.I.) ha operato nel campo dell'automobilismo sportivo, organizzando tra l'altro, nel corso degli anni in riferimento, numerose competizioni in campo nazionale.

Secondo quanto ha riferito l'Automobile Club d'Italia, tra le altre attività istituzionali, presso il Centro assistenza telefonica e comunicazione, che ha svolto nel corso del 1995 la sua attività di informazione ricevendo 313.500 telefonate circa ed elaborando 226.000 informazioni, vi è stato un incremento dei carichi di lavoro rispetto all'anno precedente di circa il 18%. L'ACI ha fatto presente che al 75% delle telefonate è stata fornita risposta entro 10 secondi.

A tale ultimo riguardo, anche se nel settore pubblico risulta appena abbozzata l'adozione di "standard" intesi a fissare i valori ottimali attesi, si deve notare come nell'ambito dei servizi il tempo medio di risposta all'utenza da parte dei centralini telefonici, anche con instradamento al settore operativo competente, oltre a costituire uno degli elementi di valutazione della qualità in generale tenuto presente nei sistemi di certificazione internazionale (ISO) ed europeo e nazionale (EN)⁽¹³⁾, trova ormai anche puntuali riferimenti normativi nell'ambito dei principi per il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico (art. 12 del decreto legislativo n. 29 del 1993 e direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 11 ottobre 1994)⁽¹⁴⁾.

L'Ente riferisce poi - come si dirà più dettagliatamente al paragrafo 5 - di aver attivato a supporto dell'applicazione dei nuovi criteri di calcolo delle tasse

¹³ Prova ne è che il tempo medio di risposta ai centralini rientra tra i fattori di indagine frequentemente prescelti dai ricercatori che operano nel campo della qualità dei servizi. Com'è noto, infatti, tra gli strumenti di misurazione della qualità adottati dai modelli organizzativi più avanzati, che si basano, essenzialmente, sugli schemi americani che si rifanno al TQM (Total Quality Management) e su quelli giapponesi, riassumibili nella sigla CWQC (Company Wide Quality Control), per la rappresentazione dei tempi medi di risposta ai centralini viene correntemente usato l'istogramma, riportando in ascissa il tempo di attesa in secondi tra i confini di classe e in verticale il numero di risposte, che rappresenta la frequenza.

¹⁴ In G.U. 8 novembre 1994, n. 261.

automobilistiche, a partire dal 2/1/98, sia un servizio di "call center" associato ad un numero telefonico nazionale (199-114477) per fornire assistenza telefonica agli automobilisti, cui si sono rivolti nel mese di gennaio 1998 circa 203.500 utenti; sia servizi telematici tramite internet (web e e-mail), che hanno consentito ad altri 345.000 automobilisti di effettuare il calcolo dell'importo esatto del bollo auto, con una media di 23.000 contatti al giorno.

In un settore affine di attività, la Centrale operativa "Onda Verde" ha garantito i consueti 60 notiziari giornalieri su Radio Uno, Radio Due, Radio Tre ed in isofrequenza.

In ordine alle prestazioni rese dalla rete delle società di soccorso stradale per gli anni 1995-97 il prospetto che segue contiene alcune informazioni, sia sul numero degli interventi effettuati, sia sulla tipologia dei soggetti in favore dei quali sono stati effettuati gli interventi stessi.

		1995	1996	1997
Viabilità ordinaria				
	Soci	109.282	115.716	113.690
	Non soci	120.588	116.012	124.417
Viabilità autostradale				
	Soci	31.177	34.898	30.143
	Non soci	213.950	226.810	207.710
Totale		474.997	493.436	475.960

Uno dei punti essenziali sui quali si dovrebbe misurare la capacità di risposta al mercato della Federazione appare il servizio del soccorso stradale, la cui efficienza organizzativa, specie con il venir meno dell'esclusiva nel settore autostradale¹⁵, si confronta ora con strutture private che operano in autostrada attraverso centri delegati e non come quelli della Federazione stessa, che svolgono direttamente il servizio pubblico.

¹⁵ La liberalizzazione è avvenuta a seguito dell'istruttoria avviata ai sensi degli artt. 14 e 3 della legge n. 287/90 dall'Autorità garante della concorrenza e del mercato nei confronti della Società Concessioni e Costruzioni Autostrade S.p.A. con decisione del 18 gennaio 1996 (provvedimento n. 3527 -A84).

4. I servizi relativi alla riscossione delle tasse automobilistiche

4.1 L'assetto organizzativo del servizio di riscossione delle tasse automobilistiche è stato tratteggiato nel paragrafo 1), dedicato ai profili organizzativi dell'Automobile Club d'Italia.

In questa sede si espongono di seguito alcuni dati globali acquisiti dall'ACI e relativi all'attività espletata dall'Ente nel settore con riguardo all'arco di tempo considerato nella presente relazione (1995-1996) e con aggiornamenti a data corrente.

1995

Gettito globale tasse automobilistiche	L. 6.767.804.338.756
Riscossioni ACI	L. 2.536.966.704.500
Riscossioni Poste	L. 4.230.837.634.256
Numero operazioni di riscossione ACI	13.853.882
Numero Libretti fiscali emessi (periferia)	4.460.166
Unità esattoriali ACI (Automobile Club, Delegazioni, Frontiera)	1.177
Istanze di rimborso gestite Direzione Centrale	25.000

Gli Uffici provinciali esattori (in luogo della cosiddetta attività di assistenza bollo) ⁽¹⁶⁾ hanno svolto le attività connesse al condono delle tasse previsto dalla legge 22 marzo 95, n. 85, prestando anche assistenza ai contribuenti.

¹⁶ A fronte di irregolari, insufficienti od omessi pagamenti, viene attivata la fase successiva finalizzata al recupero del tributo, che comporta una preventiva attività dall'Ente definita «assistenza bollo». Tale attività - che dovrebbe consentire, da un lato, uno snellimento dei rapporti con il contribuente e, dall'altro, un alleggerimento dei carichi di lavoro dell'amministrazione finanziaria - consiste nella preventiva comunicazione al contribuente, da parte dell'ACI, della irregolarità riscontrate a seguito delle verifiche svolte e nell'invito ad un accertamento della posizione tributaria presso gli stessi Uffici dell'ACI. Le situazioni che non vengono bonariamente definite in tale fase, sia con il versamento delle somme dovute, sia con l'annullamento del rilievo a seguito della verifica svolta in contraddittorio con l'interessato, sono poi comunicate all'Amministrazione finanziaria per l'attivazione delle procedure di recupero coattivo.

Sul conto corrente n. 32082000, appositamente aperto dall'ACI, sono affluiti n. 825.549 operazioni di versamento in condono, pari a lire 280.987.044.436 contabilizzati e riversati all'Erario.

1996

Gettito globale tasse automobilistiche	L. 6.755.008.056.032
Riscossioni ACI	L. 2.721.930.170.720
Riscossioni Poste	L. 4.033.077.855.312
Numero operazioni di riscossione ACI	14.870.213
Numero Libretti fiscali emessi (periferia)	4.736.545
Unità esattoriali ACI (Automobile Club, Delegazioni, Frontiera)	1.160
Istanze di rimborso	77.000
Numero rilievi per amministrazione finanziaria (anno 1993)	3.845.856

Non è stata espletata l'attività di "assistenza bollo".

1997

Gettito globale tasse automobilistiche	lire 7.132.442.403.375
Riscossioni ACI	lire 3.189.367.371.780
Riscossioni Poste	lire 3.943.075.031.595
Numero operazioni di riscossione ACI	17.095.405
Numero Libretti fiscali emessi (periferia)	(circa)4.110.000
Unità esattoriali ACI (Automobile Club, Delegazioni, Frontiera)	1.167
Istanze di rimborso	67.000
Numero avvisi bonari spediti per assistenza bollo anno 1995	4.489.070
Importi incassati in via bonaria	lire 94.670.169.821
Numero invio rilievi per amministrazione finanziaria 1994	4.065.634
Numero invio rilievi per amministrazione finanziaria 1995	4.268.387

Operazioni di riscossione effettuate presso gli uffici ACI nel periodo 1992-1997

Tabella di sintesi

1992	1993	1994	1995	1996	1997
13.593.807	13.273.417	13.576.521	13.853.882	14.870.213	17.095.405

Dal raffronto tra il numero di operazioni effettuato a gennaio '97 (4.315.761) e quelle effettuate a gennaio '98 (5.500.000)⁽¹⁷⁾ l'Ente stima un incremento del 28%, con un trend di crescita che consentirebbe di ipotizzare per la fine dell'anno un numero di operazioni verosimilmente pari a circa 22.000.000 (+5.000.000 rispetto al 1997).

La Convenzione tra il Ministero delle Finanze e l'ACI prevede che i punti di riscossione dell'Automobile Club d'Italia effettuino, in ciascun anno, un numero complessivo di 5.000.000 di operazioni.

Ulteriore elemento da considerare ai fini della presente analisi è la ripartizione delle operazioni di riscossione tra gli Uffici postali, con circa 15.000 sportelli, e le unità esattoriali dell'ACI, con 1.143 unità esattoriali, pari a circa 1.500 punti di riscossione.

La tabella sottostante riporta la ripartizione dei versamenti tra Ente Poste ed ACI nel '97 e nel '98 (dato stimato).

	POSTE	ACI
ANNO 1997	24.000.000	17.000.000
ANNO 1998	19.000.000	22.000.000

I dati riportati sembrano espressivi, nell'arco di tempo considerato, di una maggiore propensione -che va comunque verificata nel tempo per accertare se essa assuma il

¹⁷ I dati relativi al 1997 ed al 1998 non sono ancora definitivi.

carattere di una vera e propria tendenza - da parte degli automobilisti verso il servizio offerto dall'ACI, in quanto comprensivo di una qualificata assistenza tecnica nella effettuazione delle operazioni di pagamento della tassa automobilistica.

Sotto tale profilo appare utile esporre alcuni elementi informativi che la Corte, nella sede istruttoria del controllo, ha raccolto al fine di una prima valutazione del contributo operativo fornito dall'ACI, e dei relativi costi, in occasione dell'avvio del nuovo sistema di tassazione nella materia automobilistica entrato in vigore il 1° gennaio 1998.

Tra i servizi di assistenza e di informazione all'utenza a supporto dell'applicazione dei nuovi criteri di riscossione, una prima forma di assistenza è stata fornita dalla rete dei punti di riscossione ACI dal 2 gennaio 1998, attraverso chiarimenti agli utenti sul meccanismo della tassa ⁽¹⁸⁾.

E' stato realizzato poi un opuscolo denominato "Bollo facile", introdotto come inserto pubblicitario all'interno del numero di gennaio 98 della rivista L'Automobile

¹⁸ Ai sensi dell'art. 17, comma 16, della legge 27 dicembre 1997, n. 449, recante misure per la stabilizzazione della finanza pubblica, a decorrere dal 1° gennaio 1998, i veicoli a motore (con esclusione di quelli assoggettati a tassa in base alla portata e di quelli di cui al decreto legislativo 24 febbraio 1997, n. 43), sono soggetti a tassazione in base alla potenza effettiva anziché ai cavalli fiscali.

Eguale, per effetto dell'art. 17, comma 17, della richiamata legge n. 449, a decorrere dal 1° luglio 1988 gli atti e le formalità relativi ai veicoli a motore soggetti all'imposta di registro, sono assoggettati a tassazione in base alla potenza effettiva anziché ai cavalli fiscali.

In attuazione del disposto contenuto nel comma 16 del soprarichiamato art. 17, con decreto in data 27 dicembre 1997, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 303 in data 31 dicembre 1997, del Ministro delle finanze, di concerto con il Ministro dei trasporti e della navigazione, sono state determinate le nuove tariffe delle tasse automobilistiche per tutte le regioni, comprese quelle a statuto speciale, in uguale misura. La tassa viene determinata moltiplicando il valore attribuito ad un kW o ad un CV dalla tabella unita al decreto per il numero dei kW o CV di ciascun veicolo. Ad esempio, per le autovetture e autoveicoli per trasporto promiscuo, per i pagamenti effettuati per l'intero anno solare, il valore annuo del kW è stato fissato in lire 5.000 e quello del CV in lire 3.680.

Inoltre, in attuazione di detta disposizione e dell'art. 18 della legge 21 maggio 1955, n. 463, con il quale viene data facoltà al Ministro delle finanze di stabilire nuovi termini e modalità di pagamento delle tasse automobilistiche e di modificare le forme, i termini e le modalità di pagamento dello stesso tributo, con decreto del Ministro delle finanze in pari data, pubblicato nello stesso numero della Gazzetta Ufficiale, sono stati fissati i termini di pagamento per la corresponsione delle tasse automobilistiche dal 1° gennaio 1988 e per gli autoveicoli immatricolati per la prima volta. Con detto decreto è stato inoltre stabilito che per i veicoli per i quali a norma di legge è consentita l'interruzione dell'obbligo del pagamento delle tasse i tributi devono essere corrisposti dal mese in cui avviene l'annotazione del riacquisto del possesso o della disponibilità del veicolo o la rivendita da parte delle imprese autorizzate al loro commercio. Tra le norme transitorie, infine, è disposto che il versamento delle tasse automobilistiche da corrispondere nel 1998 può essere effettuato presso gli uffici esattori dell'ACI oppure presso gli uffici postali.

diretta a tutti i soci ACI e diffuso capillarmente sul territorio. Lo scopo è stato quello di costituire un ausilio per gli automobilisti nell'applicazione della nuova normativa sul bollo auto e a determinare l'esatto importo da pagare.

L'analisi dei costi esterni di questa attività è riportata nella tabella che segue:

Attività	Quantità	Prezzo
Progettazione e produzione opuscolo		10.000.000
Stampa opuscolo "Soci ACI"	1.100.000	83.600.000
Stampa opuscolo "Automobilisti"	200.000	15.200.000
Consegna inserto	1.058.000	8.500.000
Distribuzione inserto	1.058.000	12.696.000
Totale		129.996.000

Complessivamente il costo sostenuto è stato di circa lire 130.000.000.

A partire dal 2/1/98 è stato attivato un servizio di "call center" associato ad un numero nazionale (199-114477) per fornire assistenza telefonica agli automobilisti, a cui si sono rivolti nel mese di gennaio 1998 n. 203.500 utenti. Il servizio è volto a fornire, a mezzo del telefono, attraverso la consultazione di un archivio informatico, l'importo da pagare a titolo di tassa agli automobilisti che ne facciano richiesta.

Il servizio, il cui costo complessivo è stato calcolato dall'ACI in lire 700.000.000, ha comportato dal 2/1/98 al 2/3/98 l'impiego di circa 50 operatrici. Limitatamente al periodo 2/1/98 - 31/1/98 il servizio ha soddisfatto le seguenti richieste dell'utenza: