

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

Come posto in evidenza nelle precedenti relazioni, le quote associative costituiscono pressoché l'unica fonte di entrata della gestione riguardante i servizi istituzionali; e ciò in quanto su tale gestione vengono a gravare anche attività che l'ACI deve svolgere a favore della collettività (quali quelle concernenti il settore della sicurezza e dell'educazione stradale) che vanno a ridurre le risorse da destinare al miglioramento delle attività associative; pertanto l'impegno dell'Ente per migliorare il rapporto soci/circolante è ancora consistito nel contemperare l'esigenza di una rigorosa conduzione aziendale, imposta dalla scarsità delle risorse, con la necessità di realizzare iniziative intese a rendere più efficienti i servizi resi e quindi ad allargare la base contributiva.

Il percorso verso una progressiva ripresa dell'andamento associativo è stato opportunamente indirizzato verso un'impostazione in chiave aziendalistica dell'organizzazione e delle attività, capace 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.

Occorre anche tenere presente che dal 1997 il mercato dei servizi di assistenza automobilistica è caratterizzato da una evoluzione rapida e da una marcata spinta verso una concorrenza sempre più agguerrita.

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 servizi, nonché i risultati ottenuti nel 1997 e nel 1998, con qualche aggiornamento ai primi mesi del 1999.

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

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.

Alle ricerche di cui sopra è cenno ha fatto seguito l'ideazione ed il lancio sul mercato di nuovi prodotti e servizi ritenuti 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. Il documento è stato arricchito da una serie di prodotti e di servizi esclusivi, resi al Socio in quanto tale, ovunque si trovi, e quindi anche alla guida di un veicolo non di sua proprietà.

In considerazione della valenza strategica dell'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 delle ultime campagne sociali promosse dall'Ente è quindi essenzialmente il consolidamento di Aci Charta, individuata come il prodotto di punta, per completezza e qualità dei servizi offerti, destinato ad un "target" di utenza dalle esigenze avanzate.

Nel quadro di una rivisitazione complessiva della sua azione editoriale, la Società partecipata LEA ha predisposto un progetto che prevede il lancio di una nuova rivista mensile che, per contenuti ed impostazione grafica, intende porsi come autorevole concorrente delle pubblicazioni specializzate attualmente esistenti in campo automobilistico. La rivista, mirata a qualificarsi come "house organ", è destinata, da un lato, alla commercializzazione presso le edicole e, dall'altro, ad arricchire il contenuto del pacchetto di servizi riservato ai titolari ACI CHARTA. Allo scopo di

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

promuovere la conversione a tale formula associativa, è previsto inoltre l'invio, in occasione della scadenza associativa, ai Soci titolari della Tessera Italia.

Un'altra iniziativa intesa ad una adeguata qualificazione dell'immagine pubblica dell'ACI è rappresentata dall'istituzione e dal potenziamento dell'Area comunicazione integrata.

Le ricerche effettuate dall'Ente hanno posto in 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, nell'ambito di una riorganizzazione strutturale di tutto il complesso delle attività rese dalle società collegate, secondo un'impostazione di gruppo intesa a perseguire logiche di integrazione e di riqualificazione dei servizi.

Tale processo avrebbe già prodotto i primi positivi risultati e dovrebbe tradursi a breve in ulteriori interventi di riorganizzazione degli assetti societari delle società partecipate, mirati anche all'autofinanziamento delle relative attività, come premessa necessaria per incrementare la qualità e la quantità dei servizi resi ai Soci.

Tra le società partecipate, "ACI 116" risulta sino ad oggi la Società più di ogni altra interessata da un piano di riorganizzazione interna e di riordino delle sue attività, necessitato anche dall'ingresso sulla rete autostradale di operatori concorrenti in precedenza esclusi.

In tale contesto si inserisce, tra l'altro, l'ulteriore previsto potenziamento del servizio di controllo interno, istituito dal 1993 in coerenza con il decreto legge n.29/1993, ora elevato a Direzione Centrale, e finalizzato alla corretta ed economica gestione delle risorse, con riferimento sia alle strutture interne sia, in prospettiva, alle Società controllate.

L'obiettivo che l'Ente si è dato al riguardo consiste principalmente nell'assicurare un quadro di riferimento globale e dinamico, tale da consentire una più puntuale e tempestiva adozione delle necessarie azioni di coordinamento e controllo delle attività.

In tale prospettiva, dai primi mesi del 1997, il Dipartimento Marketing ha avviato uno studio dei profili critici inerenti al rapporto tra la Federazione ACI ed il mercato. In particolare, si è proceduto ad una analisi a livello europeo, in merito alle attuali tendenze del mercato dell'assistenza, alle scelte strategiche dei concorrenti ACI, nonché ai punti di forza e di criticità peculiari della presenza commerciale della Federazione.

Tale analisi ha posto in evidenza la necessità di un nuovo posizionamento strategico sul mercato nonché l'esigenza di un rapido superamento degli attuali punti di debolezza dell'organizzazione, individuabili soprattutto nella frammentarietà dell'azione delle strutture operative, al fine di conseguire una più razionale impostazione di gruppo, che richiede, da parte degli Automobile Club, e delle Società collegate uno sforzo per adeguare l'attuale organizzazione verso una visione più coordinata ed unitaria.

Alcune iniziative sono state già avviate al fine di pervenire ad una definizione dei programmi e delle attività secondo orientamenti comuni in termini di piani di sviluppo e di budget e, in uno scenario di medio termine, anche dei sistemi informativi e delle strutture operative.

Tra l'altro è allo studio la realizzazione del "Progetto Mosaico" volto a realizzare l'integrazione di tutti i sistemi informativi della Federazione (ACI AC - Società collegate - Delegazioni).

In tale prospettiva, come si dirà appresso, va considerata anche l'azione di normalizzazione dei rapporti economici con gli AC, avviata anche a seguito delle sollecitazione dei revisori dei conti e della stessa Corte.

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 Telemedia la nuova iniziativa denominata "Movitrack", consistente in un sistema di telerilevazione satellitare degli autoveicoli in difficoltà. Le possibili applicazioni da porre a disposizione dell'utenza sono molteplici e vanno dalla progettazione di sistemi

di gestione di flotte per Aziende di trasporto di passeggeri e merci e da una gamma di prestazioni per migliorare la sicurezza ed il comfort dei viaggiatori, come a titolo esemplificativo la segnalazione di incidenti e guasti ad una centrale di soccorso, fino ad arrivare ai servizi antirapina e antifurto ed al "tutor" che aiuta l'automobilista ad evitare gli ingorghi e lo conduce a destinazione. Recentemente è stata affidata a Movitrack la responsabilità del nuovo progetto "Informazioni sul traffico", per l'attivazione di un servizio di informazioni locali sul traffico, sulla base della tecnologia satellitare, destinato sia alla diffusione su emittenti radiofoniche e televisive sia alla erogazione in forma individuale, tramite terminali veicolari.

Ritorni in termini di servizi l'ACI si attende nel settore turistico. Il prestigio acquisito in materia dall'Ente ha tra l'altro consentito di ottenere la rielezione del Presidente dell'ACI alla presidenza della Regione 1 dell'Alliance Internationale de Tourisme, costituita dall'Europa, dall'Africa e dal Medio Oriente.

Prosegue infine l'attività dell'Ente all'interno della Società paneuropea ARC TRANSISTANCE che detiene una quota pari a circa il 30% del mercato collettivo delle case automobilistiche, di cui l'ACI è azionista.

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 concernenti l'ambiente, l'energia, il turismo, l'auto, i trasporti e la mobilità in genere.

Per quel che concerne l'attività sportiva, l'Ente, attraverso la 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. Una spinta anche in termini associativi dovrebbe derivare dalla presenza della Federazione nel settore sportivo.

Sul piano operativo, l'Ente ha inoltre avviato una revisione dei servizi di assistenza resi al Socio che ha consentito l'istituzione dell'assistenza informativa a mezzo di un numero verde e che si articolerà a breve in interventi volti ad adeguare l'assistenza tecnica e quella sanitaria alle reali esigenze degli automobilisti.

In funzione della riqualificazione dei servizi di assistenza tecnica si colloca, poi, un progetto di estensione del servizio "depannage" a tutti i capoluoghi di provincia.

Oltre a tale iniziativa, va segnalato il processo di progressiva implementazione delle attività di supporto alla rete commerciale, quali la formazione ai rapporti sulla concorrenza, l'informazione all'istituzione delle figure di gestori commerciali sotto il controllo diretto degli Automobile Club o del Dipartimento Marketing, in grado di guidare le delegazioni verso una operatività improntata all'orientamento al cliente ed alla vendita attiva.

Nell'ottica dell'associazionismo, l'ACI intende recuperare infatti la funzione della rete commerciale, la cui potenzialità finora non risulta completamente utilizzata.

Per effetto del processo di semplificazione amministrativa previsto nel settore, vanno ricercate alternative alla tradizionale attività di assistenza nelle pratiche automobilistiche.

Per un radicale riposizionamento dell'immagine dell'ACI rispetto ai media ed alla pubblica opinione, l'Ente ha dato avvio ad una "Area Comunicazione Integrata" tale da costituire non solo il punto di coordinamento di tutte le realtà interne cointeressate alle attività di comunicazione, ma anche il luogo di elaborazione e definizione di una vera e propria politica di comunicazione dell'Ente, che consenta di svolgere un'azione propositiva più incisiva e sistematica, in grado di dare giusto risalto e di valorizzare a pieno le attività e i servizi svolti dall'Ente.

Sono proseguite, inoltre, le iniziative per favorire condizioni di sempre più efficiente funzionamento dei servizi di gestione della sosta nelle aree urbane e per offrire alle Amministrazioni comunali ed agli automobilisti nuove modalità di pagamento del servizio secondo avanzate tecnologie basate sull'introduzione di sistemi elettronici di pagamento della sosta ricaricabili a mezzo di borsellino

elettronico, rientranti nel sistema "Minipay", integrando così il *know-how* dell'Ente con i servizi offerti da partner esterni.

Si rammenta, poi, l'Accordo Quadro di collaborazione con il Ministero dei Lavori pubblici nel settore della sicurezza e dell'educazione stradale sottoscritto in data 17 dicembre 1997.

L'intesa prevede che le singole iniziative vengano realizzate secondo un programma annuale stabilito da una Commissione paritetica e finalizzato a radicare nel tessuto sociale la cultura della sicurezza stradale.

In ordine alla Convenzione con il Ministero dei Lavori Pubblici che disciplina il servizio "Onda Verde - Viaggiare Informati", l'ACI ha ottenuto una proroga dell'Accordo fino al 31 dicembre 2001.

L'ACI inoltre ha ricevuto l'incarico di studiare un progetto per la costituzione di Centri informativi a livello locale e per integrare le attuali funzioni della Centrale Operativa. L'Ente in tale settore sta cercando di orientare l'offerta verso le esigenze degli utenti, oggi sempre più interessate a informazioni sul traffico a carattere locale nonché per promuovere la diffusione di sistemi di radiolocalizzazione satellitare e di telecomunicazione mobile in grado di fornire risposte differenziate e personalizzate agli automobilisti.

Un nuovo impulso è stato inoltre dato al servizio di informazione concernente la diffusione di notizie relative alle zone internazionali a rischio per la mobilità turistica, a seguito della sottoscrizione, il 2 dicembre 1997, di una Convenzione con il Ministero degli Affari Esteri che prevede il potenziamento delle prestazioni da rendere all'utenza.

Tenuto conto dell'importanza che le elaborazioni statistiche in materia di incidentalità hanno per la prevenzione e la sicurezza stradale, l'Ente ha poi in corso, in collaborazione con l'ISTAT, un'analisi della metodologia e delle fonti di valutazione dei costi sociali degli incidenti stradali, al fine di pervenire ad un criterio di stima e di previsione dei benefici delle strategie in materia di sicurezza.

Nell'ambito delle problematiche sulla sicurezza e la prevenzione, è stato infine recentemente raggiunto un accordo con la statunitense "Association for the Advancement of Automotive Medicine" (AAAM) per l'istituzione in Italia di corsi di valutazione dei danni fisici da trauma secondo la metodologia AIS. Detti corsi, organizzati dall'ACI e svolti da istruttori italiani sotto la diretta supervisione dell'AAAM, sono stati inaugurati nel mese di aprile 1998 e sono mirati alla preparazione di operatori sanitari, di operatori di polizia e del mondo assicurativo che troverà nella metodologia AIS un indispensabile supporto per l'assolvimento di alcuni propri compiti professionali.

Per quel che concerne l'erogazione dei servizi in campo turistico, si è confermata la presenza dell'ACI, ai massimi livelli, negli Organismi internazionali AIT e FIA, nell'ambito dell'Euroboard, organo di direzione politica che comprende tutti gli Automobile ed i Touring Club dei Paesi U.E., e nei gruppi permanenti di lavoro di ARC Transistance.

Sempre a livello europeo va segnalata la collaborazione stabilmente avviata nell'ambito del progetto ERIC 2000 (European Road Information Center), al quale aderiscono 16 Automobile Club e Touring Club europei, per la realizzazione di un sistema telematico di elaborazione e diffusione di dati ed informazioni stradali, statiche e dinamiche, che hanno rilevanza dal punto di vista dei flussi turistici e commerciali, e quella che il "4477" offre al progetto OTA/CIRT, rivolto ai più importanti Club della FIA e dell'AIT e finalizzato alla costituzione di un archivio informatico per la raccolta, l'elaborazione e la diffusione di notizie turistico-doganali ed amministrative riguardanti i viaggi nei diversi Paesi del mondo.

L'Ente riferisce poi di aver attivato a supporto dell'applicazione dei nuovi criteri di calcolo delle tasse 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, a 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.

Per quel che concerne le prestazioni rese dalla rete delle società di soccorso stradale nell'ultimo triennio, nel prospetto che segue sono riportati dati, sia sul numero degli interventi effettuati, sia sulla tipologia dei soggetti in favore dei quali sono stati effettuati gli interventi stessi.

		1995	1996	1997	1998
Viabilità ordinaria					
	Soci	109.282	115.716	113.690	106.004
	Non soci	120.588	116.012	124.417	153.224
Viabilità autostradale					
	Soci	31.177	34.898	30.143	28.137
	Non soci	213.950	226.810	207.710	199.422
Totale		474.997	493.436	475.960	486.787

L'andamento del servizio del soccorso stradale, che dovrebbe costituire un elemento di rilievo sul quale misurare la capacità di risposta al mercato dell'Ente, dimostra come la efficienza organizzativa non sia ancora adeguata a fronteggiare le organizzazioni private che espletano tale servizio in un area di concorrenza in costante aumento.

4. I servizi relativi alla riscossione delle tasse automobilistiche

In relazione agli adempimenti connessi alla gestione delle tasse automobilistiche, la struttura esattoriale della Federazione, attestatasi nel corso del 1997 intorno a circa 1.165 unità di personale, ha effettuato oltre 17 milioni di operazioni (in rapporto a 15 milioni del 1996), riscuotendo importi per oltre 3.189 miliardi, con un incremento di oltre il 17% rispetto all'anno precedente. Nel corso del 1998 la struttura ha realizzato quasi 19 milioni di operazioni, incassando 4.214 miliardi, con un incremento del 32% rispetto al 1997.

Ciò, a fronte di un gettito complessivo del tributo pari, per il 1998, a 8.558 miliardi, con un incremento del 20% rispetto all'anno precedente (7.132 miliardi per il 1997, che a sua volta aveva registrato un aumento del 5,6% circa rispetto al 1996 (6.755 miliardi). L'incremento è ascrivibile agli aumenti tariffari intervenuti dal 1° gennaio 1997 ed alle nuove modalità di calcolo della tassa intervenute con decorrenza 1° gennaio 1998.

Sulla base di notizie fornite dall'Ente, l'attività di assistenza bollo svolta nel corso dell'anno, riferita alla tassa automobilistica 1995, ha consentito il recupero in via bonaria a favore dell'Erario di oltre 194 miliardi.

A seguito della introduzione delle nuove modalità di pagamento delle tasse automobilistiche disciplinate dal provvedimento collegato alla finanziaria 1998, le strutture centrali e periferiche della Federazione si sono trovate a far fronte, in margini di tempo tempi ristretti, ad un flusso di utenti notevolmente incrementato rispetto al mese di gennaio 1997.

Le iniziative assunte a tal fine, attivate già a partire dal mese di gennaio, sono consistite essenzialmente: nell'aggiornamento dei programmi elettronici per porre in condizione tutti gli uffici di riscuotere il bollo; nell'avvio di un servizio di "call-center" associato ad un numero nazionale per fornire assistenza telefonica a tutti gli automobilisti; nell'attivazione di servizi telematici tramite "internet", al fine di porre

gli utenti in condizione di effettuare direttamente ed in tempo reale il calcolo dell'importo del bollo dovuto.

Le iniziative dell'Ente a supporto dell'introduzione del nuovo sistema di calcolo del tributo sono state ulteriormente arricchite nel mese di marzo 1997 con il lancio dell'operazione "bollo no problem". Il progetto è finalizzato a fornire strumenti semplici ed efficaci per chiarire le discordanze che emergono in sede di controllo attraverso un'analisi incrociata dei dati dell'archivio PRA. In sostanza viene offerta agli automobilisti che ricevono la richiesta di chiarimento sul tributo versato la possibilità di fornire le necessarie informazioni attraverso un'apposita linea telefonica nazionale, via fax o tramite una casella di posta elettronica, senza doversi recare presso gli uffici dell'ACI. Le competenti strutture dell'Ente hanno il compito di provvedere poi a fornire a tutti gli automobilisti una comunicazione scritta circa l'esito del riesame della propria posizione.

5. La gestione del pubblico registro automobilistico

Negli ultimi anni, presso gli Uffici provinciali ACI si è registrato un aumento dei carichi di lavoro relativi al pubblico registro automobilistico, le cui "formalità" sono passate da 9.165.007 nel 1995 a 9.663.177 nel 1996. L'incremento, poi, è divenuto più consistente nel 1997, anno in cui le formalità hanno superato gli undici milioni. Un ulteriore rilevante aumento si è registrato nel 1998, in cui le formalità lavorate sono passate a 12.296.025, con un aumento dell'8,7%.

Per una visione più completa dell'attività relativa al PRA, nel prospetto che segue viene riportato l'andamento delle formalità annue dal 1953 al 1998.

ANNO	FORMALITA' ANNUE
1953	578.040
1958	1.301.180
1963	3.777.566
1968	4.506.538
1973	5.761.557
1978	5.441.906
1983	8.099.361
1984	8.228.661
1985	8.155.054
1986	8.521.489
1987	9.045.119
1988	10.242.521
1989	10.689.072
1990	10.971.311
1991	10.229.788
1992	10.658.489
1993	9.658.757
1994	8.600.000
1995	9.165.007
1996	9.663.177
1997	11.311.323
1998	12.296.025

La crescita del numero delle formalità, interrottasi negli anni 1993 e 1994 per il calo delle iscrizioni dovuto anche alle modifiche introdotte dal nuovo codice della strada, è ripresa nel biennio 1995-96, proseguendo con maggiore intensità nel 1997,

per effetto degli incentivi governativi alla rottamazione e del conseguente acquisto di veicoli nuovi.

Gli incentivi governativi alla rottamazione degli autoveicoli, rimasti in vigore sino a tutto il mese di luglio 1998, nonché quelli legati alla rottamazione dei motoveicoli, hanno contribuito al mantenimento di un elevato livello di entrate per l'Ente. E' sufficiente considerare al riguardo che sul totale delle radiazioni, il 32% di esse ha usufruito degli incentivi in discorso, mentre sul totale di prime iscrizioni, circa il 33% è da ascrivere agli incentivi medesimi.

Nel 1988 il calo delle formalità di radiazione, che sono passate da circa 2.200.000 del 1997 a circa 1.700.000 (circa il 23% in meno) per effetto della cessazione degli incentivi di cui è cenno, è stato compensato da un sostanzioso incremento (+6,5%) delle prime iscrizioni. Secondo l'ACI, i positivi risultati delle prime immatricolazioni e dei trasferimenti di proprietà dell'usato fanno ipotizzare una sostanziale tenuta o quantomeno un lieve calo dell'attuale livello delle entrate PRA, nonostante la cessazione del contingente e rilevante fenomeno delle agevolazioni governative alla rottamazione.

Alla procedura di iscrizione dei veicoli nel PRA sono, poi, connesse le operazioni di esazione, riscontro e contabilizzazione, pure gestite dagli Uffici dell'ACI, dell'imposta erariale di trascrizione, (IET), istituita con la legge n. 952/1977. Nuovi adempimenti sono stati attribuiti all'Ente in materia di riscossione, gestione e contabilizzazione dell'APIET (addizionale provinciale IET) dall'art. 3, comma 48, della legge n. 549/1995, modificata dall'art. 17, comma 19, della legge 27 dicembre 1997, n. 449, recante misure per la stabilizzazione della finanza pubblica.

Per quel che concerne le risorse umane applicate al settore, per effetto sia del blocco delle assunzioni, sia del pensionamento anticipato di molti dipendenti, le unità assegnate agli Uffici provinciali dell'Ente nell'arco di tempo considerato si sono progressivamente ridotte di numero, come si evince nello schema sotto indicato:

Anno	Personale in forza
1995	3.105
1996	2.964
1997	2.780
1998	2.738

Ponendo a raffronto le unità di personale degli Uffici provinciali con il numero di formalità prodotte in ciascun anno, può ricavarsi una sorta di indice di produttività, che segna - come mostra il prospetto che segue - un andamento in ascesa nel quadriennio 1995-98.

	1995	1996	1997	1998
Unità personale	3.105	2.964	2.780	2.738
Formalità	9.165.007	9.663.177	11.311.323	12.296.025
Indice di produttività	0,66	0,69	0,75	0,78

Ovviamente, come tutti gli indicatori, pur costituendo un valido indizio di un fenomeno, esso va letto nel più ampio contesto della realtà organizzativa del pubblico registro automobilistico, che indubbiamente si giova anche dell'estensione e del miglioramento progressivo degli assetti e delle procedure automatizzate.

L'organizzazione e la gestione del P.R.A. sono finanziate dagli utilizzatori attraverso i diritti e gli emolumenti dagli stessi corrisposti all'atto della richiesta di ogni singola formalità. Tali importi sono determinati sulla base di tariffe approvate con decreto del Ministro delle finanze e commisurate ai costi di gestione del servizio, sia di funzionamento che di sviluppo dello stesso, ivi compresi quelli connessi alla progettazione ed alla implementazione del relativo sistema informatico.

L'accertamento delle entrate correnti per emolumenti e diritti, comprensivo del compenso per la riscossione dell'imposta erariale di trascrizione e della relativa addizionale provinciale, è stato per il 1998 pari a 345,13 miliardi, con un aumento del 4,5% rispetto al 1997, che aveva fatto registrare 330,22 miliardi (+11,43% rispetto al precedente esercizio).

Occorre ricordare che, come accennato, dal 1° gennaio 1996 è stata istituita l'APIET (addizionale provinciale dell'imposta erariale di trascrizione), sostitutiva dell'addizionale regionale sull'imposta erariale di trascrizione (ARIET) e dell'imposta provinciale sulle prime iscrizioni (IPI).

Tra le entrate figura altresì la rivalutazione in base all'indice ISTAT per gli anni 1995 e 1996 dei compensi per l'imposta erariale di trascrizione e relativa addizionale.

Come già riferito nella precedente relazione, le procedure di gestione del PRA sono state completamente automatizzate in attuazione della legge n. 187/1990. Le linee

fondamentali della riforma sono costituite dalla sostituzione dei registri cartacei con archivi magnetici e dalla semplificazione della documentazione, attuata mediante l'introduzione del "certificato di proprietà" in luogo del "foglio complementare".

Secondo dettagliate notizie fornite dall'ACI sul funzionamento del servizio, l'integrale automazione del pubblico registro automobilistico consente in atto agli Uffici dell'Ente di operare in condizioni di costante e completo aggiornamento e di provvedere allo svolgimento dei compiti ad esso relativi in tempo reale, con rilascio a vista agli utenti del certificato di proprietà, nel termine massimo di 10 minuti dalla presentazione della formalità allo sportello. Tale adempimento, di media, riguarda il 10% degli utenti che giornalmente accedono agli sportelli degli Uffici in questione. Relativamente, invece, alle richieste di formalità "plurime", presentate principalmente dalle agenzie di pratiche automobilistiche, gli Uffici sono in grado di porre a disposizione della stessa agenzia i certificati di proprietà nell'arco della stessa giornata di presentazione o, al più tardi, nelle prime ore lavorative del giorno successivo.

In particolare, come precisa l'ACI, le nuove procedure hanno determinato semplificazioni operative e gestionali, con riferimento anche alla gestione della targa unica nazionale.