



ASSOCIAZIONE NAZIONALE DEMOLITORI AUTOVEICOLI

Milano, 30 marzo 2016

Prot. 46/2/cv

A TUTTI I SOCI della Province di

Milano e Monza e Brianza

LORO SEDI

-----  
Oggetto: Incontro con funzionari Aci-Pra di Milano.

Si è tenuto in data odierna l'incontro del quale vi abbiamo già accennato con precedente email presso gli uffici ACI PRA di Milano al quale A.D.A. è stata invitata a partecipare.

Il Conservatore, Dott. Masoni, dopo aver illustrato il quadro generale della situazione relativa all'Acì e ai progetti in divenire, ha presentato gli argomenti per i quali ha ritenuto di organizzare l'incontro.

In prima battuta ha dato evidenza al fatto che, nell'ambito del progetto "semplific@uto" (lo stesso progetto che ha introdotto il CDP digitale) a partire dal prossimo 9 maggio gli studi di consulenza e le agenzie STA daranno avvio alla fase di dematerializzazione ossia alla gestione delle pratiche auto, comprese le formalità di radiazione per demolizione, in via totalmente digitalizzata. Questa fase dovrebbe quindi portare vantaggio anche ai centri di demolizione in quanto, a partire da maggio ed entro fine anno, le agenzie dovrebbero vedersi completamente informatizzato l'operato e quindi ridotta, fino ad essere completamente azzerata, la presentazione agli sportelli di pratiche da parte delle agenzie stesse.

Chiaramente A.D.A. ha fatto presente che ci si auspica che anche per i centri di demolizione, in quanto operatori professionali e qualificati a farlo, si possa arrivare a gestire le pratiche di radiazione senza doversi recare presso gli sportelli a favore di una maggior professionalità anche nei confronti degli utenti e di un notevole risparmio di tempo e risorse. Anche da parte dei funzionari presenti è stata condivisa la posizione dell'Associazione pur avendo ammesso che a causa di problematiche tecniche presentatesi, il progetto semplific@uto per i demolitori, al momento, non presenta innovazioni.

Il Dott. Masoni, è passato poi ad illustrare le nuove modalità di presentazione delle pratiche di radiazione per demolizione presso gli sportelli, motivando la scelta del cambiamento con la necessità di maggiore efficientamento e riduzione delle dispersioni delle risorse. Fatte alcune importanti premesse e cioè che le pratiche presentate dai demolitori/agenzie rappresentano circa il 60% delle pratiche totali gestite dagli sportelli ma che in termini temporali per gestire la pratica presentata da un privato serve indicativamente lo stesso tempo che richiede la gestione di 5 radiazioni per demolizione (un turno del demolitore), le nuove modalità (già applicate in via sperimentale fin dallo scorso 8 marzo) prevedono:

- l'eliminazione degli sportelli esclusivamente dedicati ai demolitori/agenzie;
- l'apertura della totalità degli sportelli (che ci hanno confermato essere 16 e tutti sempre operativi, contro i 3 precedenti) indifferentemente dal tipo di utenza (privati/demolitori/agenzie).

Ci è stato spiegato che anche se la prenotazione è suddivisa in base al tipo di richiedente (lettera A – privati; lettera B - agenzie/demolitori), la chiamata avviene esclusivamente seguendo il criterio dell'ora di arrivo: le differenti lettere sono solo funzionali a valutazioni statistiche interne e non all'ordine di chiamata. Pertanto, se agli sportelli non dovessero essere presenti operatori (demolitori/agenzie) in



## ASSOCIAZIONE NAZIONALE DEMOLITORI AUTOVEICOLI

coda ma dovessero esserci già utenti privati in attesa, il demolitore dovrà comunque aspettare che vengano serviti i privati in coda, prima di essere chiamato. Gli sportelli utili non sono però solo 3 ma 16.

A supporto della validità di questo sistema sono stati presentati dati elaborati dal software interno che danno evidenza dei vantaggi apportati da queste modifiche (numero di pratiche lavorate maggiore, tempi medi di attesa minori, chiusura anticipata degli sportelli). Si tratta evidentemente di dati statistici che non possono tenere conto dei casi singoli o di parametri non controllabili, come ad esempio il maggiore afflusso in un particolare giorno della settimana (es. giovedì) o un maggior numero di utenti privati in una certa fascia oraria (es. dopo le 9,30).

Durante l'incontro ci è stato inoltre e purtroppo segnalato che alcuni operatori adottano comportamenti provocatori e intimidatori nei confronti degli sportellisti. Non volendo entrare nel merito dei comportamenti personali che, per quanto si possano anche comprendere i molteplici motivi dei disagi, si ritiene debbano comunque essere sempre rispettosi del prossimo, vi chiediamo, qualora doveste riscontrare situazioni di difficoltà o anomalie perduranti, e non riconducibili ad episodi per i quali non vi è la possibilità di intervenire, di darcene segnalazione così da agire tempestivamente in qualità di vostri rappresentanti nei confronti della direzione.

A disposizione per eventuali necessità, porgiamo cordiali saluti.

La Segreteria