

AUTOMOBILE CLUB ROMA - PROCEDURA DI GESTIONE DEI RECLAMI

DOCUMENTO DI SINTESI PERIODO 2012

OGGETTO	N. DELEGAZIONI INTERESSATE	N. UTENTI COINVOLTI	TEMPO MEDIO DI RISPOSTA AC (GG.)	AZIONI INTRAPRESE PER LA RISOLUZIONE	AZIONI CORRETTIVE PER IL MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO
Ritardi o mancati trasferimenti di proprietà	0	6	2,5	Suggerito esposto ad Ufficio Vigilanza Provincia di Roma con recapiti	L'AC comunica d'ufficio i reclami pervenuti per le questioni in oggetto alla Provincia di Roma
Costo delle pratiche automobilistiche	1	3	2,5	Inviati all'utente i chiarimenti richiesti	L'AC fornisce all'utente informazioni precisando le componenti di costo fisse ed i diritti di agenzia
Iter sul rilascio dei documenti di circolazione	3	5	1	Inviati agli utenti i chiarimenti richiesti	L'AC fornisce le informazioni richieste
Informazioni su iter trasferimenti ex art. 2688 c.c.	0	1	1	Inviati all'utente i chiarimenti richiesti	L'AC fornisce le informazioni richieste
Modalità di pagamento per tasse automobilistiche e commissioni bancomat	8	12	0	Inviati agli utenti i chiarimenti richiesti	L'AC precisa che spetta alla Delegazione stabilire le modalità di pagamento e che, in caso di bancomat il ricarico è ammesso a seconda delle clausole previste nel contratto con il proprio Istituto di Credito
Reclami in materia di tasse automobilistiche ed esenzioni	13	18	1,7	Inviati agli utenti i chiarimenti richiesti	L'AC fornisce i chiarimenti agli utenti anche fornendo gratuitamente le risultanze d'archivio
Comportamento del personale di <i>front office</i>	6	8	1,8	Inviati agli utenti i chiarimenti richiesti	L'AC chiede chiarimenti al titolare della Delegazione informando l'utente, a tutela dell'immagine dell'ACI sul territorio
Associazione all'ACI	1	1	1	Inviati all'utente i chiarimenti richiesti	L'AC fornisce le informazioni richieste
TOTALE	32	54			
MEDIA			1,4		

Documento compilato il 25 febbraio 2013a cura del Responsabile della Trasparenza Riccardo Alemanno