



# Carta dei Servizi del Reparto Contravvenzioni, Contenzioso e Ruoli della Direzione Corpo Polizia Locale ANNO 2020



## PREMESSE GENERALI

**Direzione Polizia Locale  
Reparto Contravvenzioni, Contenzioso e  
Ruoli: Via di Francia, 1 – 16149 GENOVA**

Il Reparto Contravvenzioni, Contenzioso e Ruoli gestisce tutti i verbali che sanzionano le violazioni al Codice della Strada e alle altre Leggi e Regolamenti nazionali e locale; Per informazioni di dettaglio e modulistica è disponibile il sito <http://www.pmgenova.it>

## VALIDITA' DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal **1 gennaio 2020** e vengono aggiornati annualmente. In ogni caso, essa conserva la sua efficacia fino alla conclusione dei procedimenti di approvazione della successiva versione della Carta dei servizi. Tutte le informazioni sul servizio (numeri telefonici, orari, recapiti, ecc.) sono costantemente aggiornate nella versione on-line della Carta, così come tutta la modulistica in uso, scaricabile all'indirizzo

<http://www.pmgenova.it>

## PRINCIPI FONDAMENTALI

Le attività prestate dal Reparto Contravvenzioni, Contenzioso e Ruoli non rientrano nell'ambito dei servizi pubblici ex art. 112 D.Lgs. 267/2000,

bensì fanno parte dell'attività autoritativa della Pubblica Amministrazione disciplinata dalla Legge.

I servizi sono erogati secondo principi di eguaglianza, imparzialità, semplificazione, continuità, efficienza, efficacia e partecipazione e nel rispetto delle Norme di riferimento, salvaguardando i diritti alla privacy e perseguendo il miglioramento continuo.

---

Gli standard di prestazione qualitativi e quantitativi sono individuati anche in collaborazione con le Associazioni di Tutela dei Consumatori e degli Utenti.

L'adeguatezza e il rispetto degli standard sono garantiti da idonei controlli interni.

Sulle metodologie ed i criteri impiegati viene data adeguata informazione preventiva alla Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova.

I dati relativi al monitoraggio degli standard, nonché le azioni di miglioramento, sono pubblicati ogni anno, entro il mese di marzo, e consultabili ai seguenti indirizzi:

[www.comune.genova.it/servizi/qualita](http://www.comune.genova.it/servizi/qualita)  
[www.comune.genova.it](http://www.comune.genova.it)

---

## SERVIZI EROGATI

### **Reparto Contravvenzioni**

Matitone – Via di Francia, 1 – 9° piano

Tel. 010 5577949 - fax 5577944

[pmcontravvenzioni@comune.genova.it](mailto:pmcontravvenzioni@comune.genova.it)

Il reparto contravvenzioni informa annualmente i cittadini dei debiti pendenti, saldabili prima della formazione del ruolo esattoriale.

La comunicazione avviene tramite recapito, presso la residenza, di avviso bonario entro 36 mesi dall'accertamento.

Comune di Genova | Direzione Polizia Municipale  
e-mail: [pmcontravvenzioni@comune.genova.it](mailto:pmcontravvenzioni@comune.genova.it); tel. 010/5577949

Tutti i giorni, 24 ore su 24, il risponditore automatico fornisce informazioni generali sul funzionamento degli uffici e sulle procedure standard; per informazioni più dettagliate è previsto il contatto con un operatore dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle 13

## **Responsabili e Contatti**

### **Segreteria** Reparto Contravvenzioni:

Comm. Angela Bartolo, Centralino Tel.010 5577949

e-mail: [pmcontravvenzioni@comune.genova.it](mailto:pmcontravvenzioni@comune.genova.it) ;

p.e.c.: [pmge.contravvenzioni@postecert.it](mailto:pmge.contravvenzioni@postecert.it)

### **Ufficio Relazioni con il Pubblico**

Comm. Giuseppe Anello - Tel. 0105577948

### **Ufficio Ruoli Esattoriali**

Comm. Laura Miserocchi - Tel. 0105577045

### **Ufficio Sanzioni Accessorie**

Comm. Massimo Ottonello - Tel. 0105573916

### **Ufficio Contenzioso**

Comm. Paolo Giovannini – Tel. 0105575049

## **Ufficio Relazioni con il Pubblico**

Matitone – Via di Francia, 1 – 2° piano

Tel. 0105577948 fax 0105577056

Orario:

Lunedì 12,30 – 17,00

Martedì, Giovedì e Venerdì 8,00 – 12,00

Mercoledì 8,00 – 17,00

Nei giorni prefestivi lo sportello riceverà il pubblico con orario 8,00 – 12,00 anche il lunedì.

Nel periodo tra il 15/08 e il 31/08 lo sportello riceverà il pubblico con orario 8,00 – 12,00 eccettuato il lunedì.

In occasione dell'invio delle lettere di avviso bonario lo sportello rimarrà aperto con orario continuato 8,00/17,00 anche i due giorni precedenti la scadenza del pagamento indicata nella lettera; nello stesso periodo sarà

attiva una specifica casella di posta elettronica tramite la quale sarà possibile richiedere e ricevere informazioni e presentare eventuali istanze e richieste relative ai verbali di cui all'avviso bonario.

Presso gli sportelli è possibile:

- pagare i verbali
- esibire i documenti di circolazione di cui non si era in possesso al momento dell'accertamento
- dichiarare le generalità del conducente per la decurtazione dei punti
- richiedere le copie dei verbali, delle relative notifiche e delle fotografie quando previste
- richiedere informazioni sui verbali e sugli avvisi bonari
- consegnare le richieste di rimborso o storno (su verbali non saldati) per le somme erroneamente pagate
- consegnare ricorsi al Prefetto
- consegnare scritti difensivi per verbali di competenza di uffici o enti diversi dalla Prefettura
- pagare ordinanze ingiunzioni emesse dalla Prefettura o dalla Direzione Polizia Locale
- pagare sanzioni a seguito di sentenze emesse dal Giudice di Pace a seguito di ricorsi C.d.S.
- consegnare istanze di archiviazione in autotutela (**1**)
- consegnare istanze di registrazione o regolarizzazione del pagamento
- chiedere le dilazioni di pagamento per i verbali per i quali è prevista la rateazione ai sensi del Codice della Strada
- richiedere informazioni sulle cartelle esattoriali
- consegnare le istanze di sgravio delle cartelle esattoriali
- richiedere relazioni di servizio

Il giovedì dalle 14,00 alle 18,00 un operatore è a disposizione dell'utenza per informazioni telefoniche al n° 0105577948.

In casi particolarmente complessi è inoltre possibile ricevere informazioni più dettagliate, previa richiesta di appuntamento.

Le richieste di informazioni sui verbali e sugli avvisi bonari possono essere altresì inoltrate per posta ordinaria e via e-mail all'indirizzo

[pmfrontoffice@comune.genova.it](mailto:pmfrontoffice@comune.genova.it)

N.B. le istanze devono essere corredate di eventuali fotocopie della documentazione che si intende presentare, in caso contrario il costo delle eventuali fotocopie potrà venire addebitato.

**(1)** Per ulteriori chiarimenti vedasi il sito [pmgenova.it/contenzioso](http://pmgenova.it/contenzioso)

## **Rilascio di atti e/o fotogrammi**

### **Indicatore**

Tempo di consegna di atti e/o fotogrammi dalla richiesta

Valore garantito

30 giorni

Costi

€ 10.60

ricerca atto non immediatamente disponibile e visualizzabile nell'archivio informatico contravvenzionale, ovvero richiesto in copia conforme. (D.Giunta n. 286/2013)

€. 0.30 a copia

rilascio fotogrammi in bianco e nero

€. 0.50 a copia

rilascio fotogrammi a colori (autovelox e telelaser)

€. 0.30 a copia

Fotocopie

€. 0.50 a copia

rimborso costi di riproduzione di atti: verbali, cartoline di notifica, ecc.

## **Rilascio di fotogrammi relativi ai transiti**

### **Indicatore**

Tempo di consegna di fotogrammi relativi ai transiti in ZTL

Valore garantito

entro i 5 fotogrammi : consegna in tempo reale

oltre i 5 fotogrammi : previo appuntamento nei successivi 7 gg

Costi

€. 0.30 per ciascun fotogramma

## **Rilascio informazioni sui verbali e sugli avvisi bonari**

### **Indicatore**

Tempo di risposta a richiesta di informazioni sui verbali e sugli avvisi bonari

Valore garantito

- In tempo reale direttamente allo sportello, per richieste semplici  
- 30 gg per richieste complesse o presentate per posta, fax, email  
all'indirizzo pmfrontoffice@comune.genova.it  
(nei periodi di invio delle lettere di avviso bonario anche all'indirizzo  
avvisibonarichiarimenti@comune.genova.it )

Costi

Nessuno, salvo i costi per rilascio atti (*vedi sopra*)

### **Indicatore**

Tempo di chiusura delle richieste di storno su verbali non saldati o per somme erroneamente pagate  
(in presenza di altro debito la quota versata in eccesso viene utilizzata a compensazione di quanto dovuto)

Valore garantito

15 giorni

Costi

Nessuno

---

### **Rimborso di somme erroneamente pagate**

### **Indicatore**

Tempo di invio all'ufficio "liquidazione e mandati" delle richieste di rimborso di somme erroneamente pagate

Valore garantito indicativo

30 giorni

Poiché il presente procedimento viene attivato a causa di errore dell'utente, il ristoro economico di cui all'art. 8 del d.l. n. 1/2012 non è previsto

Costi

Nessuno

### **Istanze di archiviazione in autotutela**

### **Indicatore**

Tempo di inoltro all'Ufficio Contenzioso della Polizia Municipale – Via XX Settembre, 7/1A - dell'istanza di archiviazione in autotutela

Valore garantito  
10 giorni  
Costi  
Nessuno

### **Richiesta di rateazione**

#### **Indicatore**

Tempo di evasione della richiesta di rateazione

Valore garantito  
30 giorni  
Costi  
15 € di spese di procedimento e notifica

### **Rilascio informazioni semplici sulle cartelle esattoriali**

#### **Indicatore**

Tempo di risposta a richiesta di informazioni semplici sulle cartelle esattoriali

Valore garantito  
- In tempo reale direttamente allo sportello  
Costi  
Nessuno

## **Ufficio Ruoli Esattoriali**

Matitone – Via di Francia, 1 – 2° piano  
Tel 0105577045 fax 0105577044

Presso il Comparto è possibile tramite fax, posta e via e-mail all'indirizzo:  
[\*\*pmruoli@comune.genova.it\*\*](mailto:pmruoli@comune.genova.it)

- richiedere informazioni sulle cartelle esattoriali
- inviare le istanze di sgravio o sospensione delle cartelle esattoriali

Dalle 14,00 alle 18,00 del giovedì un operatore è a disposizione dell'utenza per informazioni telefoniche al n.0105577948.

In casi particolarmente complessi è inoltre possibile richiedere un appuntamento per ricevere informazioni più dettagliate.

## **Rilascio informazioni complesse sulle cartelle esattoriali**

### **Indicatore**

Tempo di risposta a richiesta di informazioni sulle cartelle esattoriali

Valore garantito

- 30 gg per richieste complesse e presentate per posta, fax, e-mail
- 45 gg per istanze particolari che prevedano acquisizione di informazione presso altri enti/uffici

Costi

Nessuno

## **Ufficio Sanzioni Accessorie**

Matitone – Via di Francia, 1 – 9° piano  
tel 0105573916 fax 5577947  
[pmsequestri@comune.genova.it](mailto:pmsequestri@comune.genova.it)

Orario dal lunedì al venerdì 8,00 - 13,00

Presso gli sportelli vengono dissequestrati i veicoli e restituiti, in tempo reale, i documenti di circolazione.

Dalle 8,00 alle 13,00 dal lunedì al venerdì un operatore è anche a disposizione dell'utenza per informazioni telefoniche.

- 10 gg dal completamento e deposito del rapporto di incidente da parte del redattore

Costi

€ 39,90 se ritirato presso il Front - Office

€ 27,80 se rilasciato on -line

## **Ufficio Contenzioso**

- *Responsabile: Paolo Giovannini*

*Contenzioso amministrativo*

- *Servizi erogati*

*Ricezione e gestione ricorsi per l'Autorità Amministrativa*

Comune di Genova | Direzione Polizia Municipale  
e-mail: [pmcontravvenzioni@comune.genova.it](mailto:pmcontravvenzioni@comune.genova.it); tel. 010/5577949

**Indicatore:** i tempi di risposta non riguardano l'utenza ma sono relativi alla sola definizione procedimento di contenzioso amministrativo.  
Valore garantito: non quantificabile

Contenzioso giudiziario

- Servizi erogati

Ricezione e Gestione ricorsi avverso giudice penale

**Indicatore:** tempi di risposta non riguardano l'utenza ma la sola definizione procedimento di contenzioso giudiziario  
Valore garantito non quantificabile

Autotutela

- Servizi erogati

Valutazione e successiva gestione in autotutela istanze di annullamento su procedimenti amministrativi;

**Indicatore :** tempi di risposta in termini di definizione procedimento a fronte di istanza annullamento in autotutela;  
Valore garantito: 30 giorni dalla presentazione istanza, con riscontro scritto all'istante solo in caso di esito negativo.

**L'organizzazione persegue il miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza dei propri servizi a beneficio di tutte le parti interessate.**

**Nel rispetto di questo principio sono avviate per l'anno 2020 le seguenti azioni di miglioramento:**

*Progetto PagoPA che consentirà al cittadino di rivolgersi per il pagamento dei verbali d'infrazione ai Prestatori di Servizio di Pagamento che aderiscono al progetto(banche, poste, tabaccai, servizi comunali online etc.);il beneficio atteso consiste nella migliorata certezza del pagamento effettuato con conseguente abbattimento del ricorso all'istanza di rimborso per pagamento in esubero.*

## **DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE**

Copia cartacea della presente Carta dei servizi può essere richiesta al Comparto Cassa e Informazioni del Reparto Contravvenzioni, Contenzioso e Ruoli Via di Francia 1, p. 2° presso i quali Uffici è affisso un estratto, ovvero alla Segreteria del Reparto tramite l'indirizzo e-mail [pmcontravvenzioni@comune.genova.it](mailto:pmcontravvenzioni@comune.genova.it);

In caso di impossibilità totale o parziale di erogazione del servizio, la Direzione Polizia Locale, tramite il Reparto Contravvenzioni, Contenzioso e Ruoli ha l'obbligo, ove possibile, di darne preavviso con un minimo di 24 ore tramite informativa su quotidiani, TV locali e sito internet nonché alle Associazioni dei Consumatori della Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova.

## **DIRITTI DEGLI UTENTI**

I cittadini hanno diritto di formulare richieste, proposte, segnalazioni e osservazioni, nonché reclami per inadempienze rispetto agli impegni assunti con la presente Carta dei Servizi. Il Settore ha l'obbligo di rispondere entro un tempo massimo di 10 giorni. Qualora sia necessario un tempo maggiore per la complessità della segnalazione il Settore nel termine anzidetto risponde all'utente indicando lo stato di avanzamento della pratica e il relativo Responsabile.

E' disponibile un modulo predisposto reperibile presso la segreteria o scaricabile all'indirizzo [www.comune.genova.it](http://www.comune.genova.it)

Le segnalazioni potranno essere inoltrate al responsabile del Reparto Contravvenzioni, Dott. Renato Lembo:

- tramite posta elettronica all'indirizzo e-mail [pmcontravvenzioni@comune.genova.it](mailto:pmcontravvenzioni@comune.genova.it);

- per telefono al n. 0105577949

- di persona, il lunedì dalle ore 14 alle ore 17 tramite l'Ufficio Relazioni con il pubblico, Via di Francia, 1 - 2° piano

- nonché presso gli Sportelli del Cittadino.

## **DOVERI DEGLI UTENTI**

L'erogazione del servizio è subordinata alla completezza della documentazione presentata dal cittadino; in caso di necessità d'integrazione di documentazione o informazioni, l'ufficio, entro 15 gg dall'acquisizione dell'istanza, ne dà comunicazione al cittadino, che è tenuto a fornire quanto richiesto nei tempi indicati, pena l'archiviazione della pratica.

## **CONCILIAZIONE NON GIUDIZIALE**

Nel caso in cui il cittadino non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può aderire ad un tentativo di definizione stragiudiziale di risoluzione della controversia rivolgendosi alle Associazioni dei Consumatori della Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova.

E' fatta salva la possibilità di rivolgersi alle competenti autorità giurisdizionali.

**GBnov18**