

**CARTA DEI SERVIZI  
REPARTO SANZIONI CONTENZIOSO E RUOLI  
DIREZIONE POLIZIA LOCALE  
ANNO 2024**



**Corpo Polizia Locale**

**Reparto Sanzioni, Contenzioso e Ruoli**

Matitone – Via di Francia, 1 – 22° piano -16149 Genova

Segreteria Tel. 010 5573489

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

PEC: [pmge.contravvenzioni@postecert.it](mailto:pmge.contravvenzioni@postecert.it)

Per informazioni di dettaglio e modulistica è disponibile il sito

<https://smart.comune.genova.it/polizia-locale>

**Funzionario Responsabile del Reparto  
Primo Commissario Michele Scazzola**

## INDICE

INTRODUZIONE.....	3
VALIDITA' DELLA CARTA .....	3
PRINCIPI FONDAMENTALI .....	3
SERVIZI EROGATI.....	5
STANDARD DI QUALITA' .....	16
AZIONI DI MIGLIORAMENTO .....	18
DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE.....	18
DIRITTI DEGLI UTENTI .....	18
RIMBORSI .....	18
DOVERI DEGLI UTENTI .....	19
CONCILIAZIONE .....	19

## INTRODUZIONE

La Carta dei servizi è un impegno che la pubblica amministrazione assume con i cittadini per garantire la qualità dei servizi nella prospettiva del miglioramento continuo.

Esprime un "patto" per una qualità esplicita, controllabile, esigibile.

La Carta dei Servizi è un mezzo di comunicazione fondamentale per aiutare il cittadino a scoprire le attività del Comune e, in modo particolare, a conoscere gli strumenti disponibili per ricevere informazioni e/o servizi. Rappresenta quindi il sistema di comunicazione istituzionale attraverso il quale il Comune, si impegna a fornire ai propri portatori di interesse informazioni sempre più accessibili, immediate, trasparenti e complete promuovendo la conoscenza dei servizi e dei relativi standard qualitativi.

## VALIDITA' DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal **01/01/2024** 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 scaricabile all'indirizzo:

<https://smart.comune.genova.it/contenuti/carta-dei-servizi>

## PRINCIPI FONDAMENTALI

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

### **Eguaglianza dei diritti degli utenti**

Il Comune si impegna a garantire uguaglianza di trattamento senza alcun tipo di discriminazione per tutte le persone che richiedono l'accesso ai servizi, garantendo parità di condizioni di accesso, fruizione e uguaglianza di trattamento nell'erogazione dei servizi stessi.

Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse categorie o fasce di utenti secondo le norme vigenti.

### **Imparzialità**

L'erogazione del servizio, l'interpretazione delle clausole generali e specifiche dei documenti di regolazione dello stesso e la normativa di settore vengono espletati adottando criteri di obiettività, neutralità e imparzialità.

## **Continuità del servizio erogato**

Il Comune si impegna a garantire la continuità e la regolarità nell'erogazione dei servizi ai propri utenti. Eventuali interruzioni nella normale erogazione dei servizi saranno considerate giustificate unicamente se conseguenti a situazioni imprevedibili o a cause di forza maggiore.

In tali casi il Comune si impegna a garantire un'efficace e tempestiva comunicazione di tali interruzioni nei confronti della propria utenza e si impegna a ridurre al minimo, per quanto possibile e nel rispetto delle normative vigenti, i tempi di disservizio.

## **Efficienza ed efficacia**

Il servizio è erogato in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali a tale scopo conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

## **Partecipazione**

Il Comune garantisce sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio stesso, che per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente può presentare reclami, memorie e documenti, prospettare osservazioni, cui il Comune e/o il gestore è tenuto a dare riscontro.

## **Chiarezza e comprensibilità dei messaggi**

Il Comune, nel redigere qualsiasi documento e/o messaggio nei confronti degli utenti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

## **Privacy**

Il Comune si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", come modificato da ultimo dal D.lgs. 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016. In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al Comune la corretta erogazione del servizio, in collaborazione anche con soggetti terzi.

Per l'erogazione dei servizi, le necessarie operazioni effettuate sui dati sono le seguenti: raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy.

## **Standard di prestazione qualitativi e quantitativi**

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.

Su metodologie e 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 al seguente indirizzo:

<https://smart.comune.genova.it/contenuti/carta-dei-servizi>

## SERVIZI EROGATI

Il **Reparto Sanzioni, Contenzioso e Ruoli** informa gli interessati, con un "avviso bonario" dei debiti pendenti dovuti a sanzioni amministrative non pagate nei termini, ma ancora saldabili prima della formazione del ruolo esattoriale – che comporta un consistente aggravio di costi - con le seguenti tempistiche e modalità:

1. Quadrimestralmente, mediante un messaggio sulla piattaforma informatica "AppIo";
2. Annualmente, tramite recapito di lettera ordinaria alla residenza dell'interessato, in caso non sia stato inviato (all'interessato) il messaggio sulla piattaforma "Appio".

Tutti i giorni, 24 ore su 24, il risponditore automatico (**010 5577949**) fornisce informazioni generali sul funzionamento degli uffici e sulle procedure standard; per informazioni più dettagliate è previsto il contatto con un operatore il lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 8 alle 13 il martedì e il giovedì dalle 12,30 alle 18,30.

**Per informazioni di dettaglio è disponibile il sito**

<https://smart.comune.genova.it/node/15215>

## REPARTO SANZIONI, CONTENZIOSO E RUOLI

**Presso lo sportello (in Genova Via B. Partigiane, 1) è possibile:**

- pagare i verbali
- dichiarare le generalità del conducente per la decurtazione dei punti dalla patente
- 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
- 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

### **Attraverso il Fascicolo del cittadino è possibile:**

- consultare i verbali: possibilità di verificare in tempo reale, direttamente da casa con accesso sicuro, tutti i verbali in carico ottenendo le stesse informazioni disponibili allo sportello;
- presentare istanze: richiesta di annullamento in autotutela dei verbali nei casi tassativamente previsti ed elencati nel sito ufficiale della Polizia Locale consultabile al seguente link - <https://smart.comune.genova.it/contenuti/annullamento-dufficio>;
- consultare istanze: è possibile seguire le fasi delle istanze di annullamento in autotutela dei verbali potendone così conoscere potenzialmente l'esito in tempo reale;
- l'obbligato in solido può dichiarare i dati patente: permette al cittadino proprietario di un veicolo con il quale sia stata commessa una violazione che prevede la decurtazione dei punti patente, di comunicare direttamente da casa il nominativo del conducente, le istruzioni dettagliate si potranno trovare sul sito della Polizia Locale consultabile al seguente link - <https://smart.comune.genova.it/contenuti/verbali-che-prevedono-decurtazione-punti>
- il conducente diverso dall'obbligato in solido può dichiarare i dati patente: permette al cittadino conducente di un veicolo che, pur non avendo ricevuto a casa un verbale che prevede la decurtazione di punti dalla patente poiché, ad esempio, il veicolo è di altra persona, le istruzioni dettagliate si potranno trovare sul sito della Polizia Locale consultabile al seguente link - <https://smart.comune.genova.it/contenuti/verbali-che-prevedono-decurtazione-punti>

### **Attraverso messaggistica inviata su AppIo è possibile ricevere:**

- avviso di accertamento di infrazione: permette all'interessato di ricevere l'informazione che è stata accertata una violazione a suo carico che non è ancora stata inviata in notifica e, pertanto, è pagabile senza le relative spese tramite la stessa AppIo;
- avviso di pagamento insufficiente di una sanzione: permette all'interessato di ricevere l'informazione che il pagamento di una sanzione è stato effettuato per un importo inferiore al dovuto e pertanto potrà regolarizzare il pagamento con la differenza prima che trascorrono 60 giorni dalla data di notifica che determinano il "raddoppio" dell'importo (metà del massimo);
- avviso veicolo rimosso: permette all'interessato di ricevere l'informazione che il suo veicolo è stato rimosso in conseguenza di una sanzione per divieto sosta, ovvero per ragioni di pubblica incolumità, sicurezza o ordine pubblico.

## **UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

### **RILASCIO INFORMAZIONI SUI VERBALI E SUGLI AVVISI BONARI**

#### **A CHI É RIVOLTO:**

A tutti coloro che intendano richiedere informazioni sui verbali e sugli avvisi bonari.

#### **COSA OFFRE:**

Il servizio offre informazioni sui verbali e sugli avvisi bonari.

#### **COME FARE:**

Gli utenti possono effettuare la richiesta con le seguenti modalità:

- telefonicamente presso il **Centralino del Reparto Contravvenzioni** che risponde al numero **010 5577949**: il lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 08.00 alle ore 13.00 e il martedì e il giovedì dalle 12.30 alle 18.30 (escluso festivi)

L'operatore risponderà alle domande limitandosi a riferire le risultanze dell'archivio contravvenzioni, indirizzando quando possibile il cittadino agli uffici competenti per le questioni di dettaglio.

- mandando una richiesta tramite posta elettronica al seguente indirizzo e-mail [plinfosanzioni@comune.genova.it](mailto:plinfosanzioni@comune.genova.it)
- recandosi, previo appuntamento, presso lo sportello dedicato nei seguenti giorni e orari: da lunedì a venerdì dalle ore 8,30 alle ore 16,30

Link: <https://genovaparcheggi.com/it/>

Per fissare un appuntamento utilizzare il seguente servizio di prenotazione:  
Link:

<https://outlook.office365.com/owa/calendar/SportelloPoliziaLocaleComunedigenova@gepark.com/bookings/>

#### **QUANTO COSTA:**

Nessun onere a carico del richiedente, salvo i costi per rilascio atti.

#### **RESPONSABILE:**

Comm. Capo Francesco Marino

Telefono: 010 5577940

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

PEC: [pmge.contravvenzioni@postecert.it](mailto:pmge.contravvenzioni@postecert.it)

#### **DOVE RIVOLGERSI:**

Lo sportello per il pubblico è stato affidato alla società partecipata Genova Parcheggio S.p.a. - Viale Brigate Partigiane 1 [mappa](#)

**Centralino: 010 5577949** il lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 08.00 alle ore 13.00 e il martedì e il giovedì dalle 12.30 alle 18.30 (escluso festivi)

#### **NORMATIVA DI RIFERIMENTO:**

LEGGE 24 novembre 1981, n. 689 Codice della Strada

## **RILASCIO DI ATTI E/O FOTOGRAMMI**

### **A CHI É RIVOLTO:**

A tutti coloro che intendano richiedere le copie dei verbali, delle relative notifiche e di fotogrammi relative all'accertamento di una violazione.

### **COSA OFFRE:**

Il servizio offre il rilascio di copie dei verbali, delle relative notifiche e dei fotogrammi qualora presenti, relative all'accertamento di una violazione.

Il verbale può prevedere dei fotogrammi se:

- riguarda un semaforo rosso negli incroci controllati da telecamere (il numero del verbale è preceduto da una W)
- riguarda un eccesso di velocità media rilevato dalle telecamere (Celeritas) (il numero del verbale è preceduto da una T)
- riguarda un eccesso di velocità istantanea rilevato dalle telecamere (il numero del verbale è preceduto da una F)

### **COME FARE:**

Gli utenti possono effettuare la richiesta con le seguenti modalità:

- recandosi, previo appuntamento, presso lo sportello dedicato nei seguenti giorni e orari: da lunedì a venerdì dalle ore 8,30 alle ore 16,30  
(Link: <https://genovaparcheggi.com/it/>)
- Per fissare un appuntamento utilizzare il seguente servizio di prenotazione:  
(Link: [agenda sportello polizia locale](#))  
mandando una richiesta tramite posta elettronica al seguente indirizzo e-mail [plinfosanzioni@comune.genova.it](mailto:plinfosanzioni@comune.genova.it)

### **QUANTO COSTA:**

Ricerca atto non immediatamente disponibile e visualizzabile nell'archivio informatico contravvenzionale, ovvero richiesto in copia conforme. (D.G. C. n. 286/2013)	€ 13.00
Rilascio fotogrammi in bianco e nero	€. 0.50 a copia
Rilascio fotogrammi a colori (autovelox e telelaser)	€. 1.00 a copia
Fotocopie	€. 0.50 a copia
Rimborso costi di riproduzione di atti: verbali, cartoline di notifica, ecc.	€. 1.00 a copia

### **RESPONSABILE:**

Comm. Capo Francesco Marino

Telefono: 010 5577940

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

PEC: [pmge.contravvenzioni@postecert.it](mailto:pmge.contravvenzioni@postecert.it)



**DOVE RIVOLGERSI:**

Lo sportello per il pubblico è stato affidato alla società partecipata Genova Parcheggi S.p.a. - Viale Brigate Partigiane 1 [mappa](#)

**Centralino: 010 5577949** il lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 08.00 alle ore 13.00 e il martedì e il giovedì dalle 12.30 alle 18.30 (escluso festivi)

**RILASCIO DI FOTOGRAMMI RELATIVI AI TRANSITI****A CHI É RIVOLTO:**

A tutti coloro che intendano richiedere il rilascio di fotogrammi relativi ai transiti.

**COSA OFFRE:**

Il servizio offre il rilascio di fotogrammi relativi ai transiti ad un accesso nella ZTL.

**COME FARE:**

Gli utenti possono effettuare la richiesta con le seguenti modalità:

- recandosi, previo appuntamento, presso lo sportello dedicato nei seguenti giorni e orari: da lunedì a venerdì dalle ore 8,30 alle ore 16,30  
(Link: <https://genovaparcheggi.com/it/> )
- Per fissare un appuntamento utilizzare il seguente servizio di prenotazione:  
(Link: [agenda sportello polizia locale](#))  
mandando una richiesta tramite posta elettronica al seguente indirizzo e-mail  
[plinfosanzioni@comune.genova.it](mailto:plinfosanzioni@comune.genova.it)

La sola visualizzazione on-line dei fotogrammi relativi ad infrazione sulla strada Aldo Moro (sopraelevata), Guido Rossa e Corso Europa, è al momento sospesa.  
Per la visualizzazione dei fotogrammi per un transito nella corsia bus, è possibile consultare il seguente link:

<https://www.amt.genova.it/amt/trasporto-multimodale/corsie-riservate/>

**QUANTO COSTA:**

€. 0.50 per ciascun fotogramma

**RESPONSABILE:**

Comm. Francesco Marino

Telefono: 010 5577940

e-mail: [pl sanzioni@comune.genova.it](mailto:pl sanzioni@comune.genova.it)

PEC: [pmge.contravvenzioni@postecert.it](mailto:pmge.contravvenzioni@postecert.it)

**DOVE RIVOLGERSI:**

Lo sportello per il pubblico è stato affidato alla società partecipata Genova Parcheggi S.p.a.

Viale Brigate Partigiane 1 [mappa](#)

**Centralino: 010 5577949** il lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 08.00 alle ore 13.00 e il martedì e il giovedì dalle 12.30 alle 18.30 (escluso festivi)

**RICHIESTE DI STORNO SU VERBALI NON SALDATI O PER SOMME ERRONEAMENTE**

## **PAGATE**

### **A CHI É RIVOLTO:**

A tutti coloro che intendano richiedere il rimborso o lo storno di verbali per somme erroneamente pagate.

### **COSA OFFRE:**

Presso lo sportello è possibile richiedere il rimborso o lo storno (su verbali non saldati) per le somme erroneamente pagate.

In presenza di debito a favore del Comune la quota versata in eccesso viene utilizzata a compensazione di quanto dovuto.

### **COME FARE:**

Gli utenti possono effettuare la richiesta con le seguenti modalità:

- recandosi, previo appuntamento, presso lo sportello dedicato nei seguenti giorni e orari: da lunedì a venerdì dalle ore 8,30 alle ore 16,30  
(Link: <https://genovaparcheggi.com/it/> )
- Per fissare un appuntamento utilizzare il seguente servizio di prenotazione:  
(Link: [agenda sportello polizia locale](#))
- mandando una richiesta tramite posta elettronica al seguente indirizzo e-mail [plinfosanzioni@comune.genova.it](mailto:plinfosanzioni@comune.genova.it)

### **QUANTO COSTA:**

Nessun onere a carico del richiedente, salvo i costi per rilascio atti.

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.

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.

### **RESPONSABILE:**

Comm. Capo Francesco Marino

Telefono: 010 5577940

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

PEC: [pmge.contravvenzioni@postecert.it](mailto:pmge.contravvenzioni@postecert.it)

### **DOVE RIVOLGERSI:**

Lo sportello per il pubblico è stato affidato alla società partecipata Genova Parcheggi S.p.a.

Viale Brigate Partigiane 1 [mappa](#)

**Centralino: 010 5577949** il lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 08.00 alle ore 13.00 e il martedì e il giovedì dalle 12.30 alle 18.30 (escluso festivi)

### **NORMATIVA DI RIFERIMENTO:**

LEGGE 24 novembre 1981, n. 689 Codice della Strada

<https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:legge:1981-11-24;689!vig=>

## **RIMBORSO DI SOMME ERRONEAMENTE PAGATE**

### **A CHI É RIVOLTO:**

A tutti coloro che intendano richiedere il rimborso di somme erroneamente pagate per una sanzione amministrativa e che abbiano i seguenti requisiti:

-essere l'intestatario del verbale e/o della ricevuta che dimostri il pagamento **eccedente**

- essere l'intestatario del verbale e/o della ricevuta che dimostri il pagamento **non dovuto** perché effettuato più volte o in eccesso o perché pagato per un verbale che è stato successivamente annullato o relativo ad un verbale di un altro Comune o di un'altra forza di polizia, o perché effettuato alla P.L. ma di altra natura.

### **COSA OFFRE:**

Il servizio offre la possibilità di richiedere il rimborso\* delle somme erroneamente pagate.

\*In presenza di altro debito la quota versata in eccesso viene utilizzata a compensazione di quanto dovuto.

### **COME FARE:**

- in via telematica accedendo al Fascicolo del Cittadino attraverso il seguente Link: <https://smart.comune.genova.it/fascicolo-del-cittadino>
- tramite raccomandata a/r al seguente indirizzo: Corpo di Polizia Locale –Reparto Sanzioni, Contenzioso e Ruoli via di Francia n. 1, piano 22°, 16149 Genova GE,
- tramite posta certificata (PEC) a [pmge.contravvenzioni@postecert.it](mailto:pmge.contravvenzioni@postecert.it).
- recandosi, previo appuntamento, presso lo sportello dedicato nei seguenti giorni e orari: da lunedì a venerdì dalle ore 8,30 alle ore 16,30  
(Link: <https://genovaparcheggi.com/it/>)
- Per fissare un appuntamento utilizzare il seguente servizio di prenotazione:  
(Link: [agenda sportello polizia locale](#))

### **QUANTO COSTA:**

Nessun onere a carico del richiedente, salvo i costi per rilascio atti.

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.

### **RESPONSABILE:**

Comm. Capo Laura Miserocchi

Telefono:010 5577137

e-mail: [pl sanzioni@comune.genova.it](mailto:pl sanzioni@comune.genova.it)

PEC: [pmge.contravvenzioni@postecert.it](mailto:pmge.contravvenzioni@postecert.it)

### **DOVE RIVOLGERSI:**

Lo sportello per il pubblico è stato affidato alla società partecipata Genova Parcheggi S.p.a.

Viale Brigate Partigiane 1 [mappa](#)

**Centralino: 010 5577949** il lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 08.00 alle ore 13.00 e il martedì e il giovedì dalle 12.30 alle 18.30 (escluso festivi)

e-mail: [pl sanzioni@comune.genova.it](mailto:pl sanzioni@comune.genova.it)

PEC: [pmge.contravvenzioni@postecert.it](mailto:pmge.contravvenzioni@postecert.it)

## **NORMATIVA DI RIFERIMENTO:**

[Codice della Strada](#)

## **RICHIESTA DI RATEAZIONE**

### **A CHI É RIVOLTO:**

Ai tutti coloro che intendano richiedere la rateazione di una sanzione amministrativa e che abbiano i seguenti requisiti:

- essere titolare del verbale (trasgressore, proprietario/persona fisica obbligato in solido)
- avere un reddito imponibile (risultante dal modello ISEE) non superiore a euro 10.628,16 aumentato di euro 1.032.91 per ogni familiare convivente.

Il verbale deve prevedere il pagamento in misura ridotta della sanzione amministrativa pecuniaria.

### **COSA OFFRE:**

È possibile richiedere la rateazione delle sanzioni di importo superiore ai 200 Euro, prevista dal Codice della Strada.

L'istanza di rateizzazione e la relativa documentazione deve essere presentata entro trenta giorni dalla data di contestazione o di notificazione della violazione.

Al seguente link è possibile calcolare in modo indicativo il prospetto delle rate.

<https://polizialocale.comune.genova.it/rateazione/calcola.aspx>

### **COME FARE:**

Gli utenti possono effettuare la richiesta con le seguenti modalità:

- recandosi, previo appuntamento, presso lo sportello dedicato nei seguenti giorni e orari: da lunedì a venerdì dalle ore 8,30 alle ore 16,30  
(Link: <https://genovaparcheggi.com/it/>)
- Per fissare un appuntamento utilizzare il seguente servizio di prenotazione:  
(Link: [agenda sportello polizia locale](#))  
tramite raccomandata a/r al seguente indirizzo: Corpo di Polizia Locale –Reparto Sanzioni, Contenzioso e Ruoli via di Francia n. 1, piano 22°, 16149 Genova GE,
- tramite posta certificata (PEC) a [pmge.contravvenzioni@postecert.it](mailto:pmge.contravvenzioni@postecert.it).

### **QUANTO COSTA:**

15 € di spese di procedimento e notifica

### **RESPONSABILE:**

Primo Comm. Michele Scazzola

Telefono:010 5573489

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

PEC: [pmge.contravvenzioni@postecert.it](mailto:pmge.contravvenzioni@postecert.it)

### **DOVE RIVOLGERSI:**

Lo sportello per il pubblico è stato affidato alla società partecipata Genova Parcheggi S.p.a.

Viale Brigate Partigiane 1 [mappa](#)

**Centralino: 010 5577949** il lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 08.00 alle ore 13.00 e il martedì e il giovedì dalle 12.30 alle 18.30 (escluso festivi)

## **UFFICIO RUOLI ESATTORIALI**

Presso il Comparto è possibile richiedere informazioni sulle cartelle esattoriali ed inviare le istanze di sgravio o sospensione delle cartelle esattoriali.

### **RILASCIO INFORMAZIONI COMPLESSE SULLE CARTELLE ESATTORIALI**

#### **A CHI É RIVOLTO:**

Ai tutti coloro che intendano richiedere informazioni sulle cartelle esattoriali relative a sanzioni amministrative.

#### **COSA OFFRE:**

Il servizio offre informazioni sulle cartelle esattoriali e riceve le istanze di sgravio delle cartelle esattoriali

#### **COME FARE:**

Gli utenti possono chiedere informazioni con le seguenti modalità:

- mandando una richiesta tramite posta elettronica al seguente indirizzo e-mail [plruoli@comune.genova.it](mailto:plruoli@comune.genova.it)
- in casi particolarmente complessi è inoltre possibile richiedere un appuntamento per ricevere informazioni più dettagliate

**Per fissare un appuntamento:**

**Tel. 010 5577045**

**e-mail [plruoli@comune.genova.it](mailto:plruoli@comune.genova.it)**

#### **DOVE RIVOLGERSI:**

Lo sportello per il pubblico è stato affidato alla società partecipata Genova Parcheggio S.p.a.

Viale Brigate Partigiane 1 [mappa](#)

**Centralino: 010 5577949** il lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 08.00 alle ore 13.00 e il martedì e il giovedì dalle 12.30 alle 18.30 (escluso festivi)

#### **QUANTO COSTA:**

Nessun onere a carico del richiedente, salvo i costi per rilascio atti.

#### **RESPONSABILE:**

Comm. Capo Laura Miserocchi

Tel. 010 5577045

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

#### **DOVE RIVOLGERSI:**

**Ufficio Contenzioso e Ruoli**

Via di Francia 1 (Matitone) - Piano 22° [mappa](#)

Tel. 0105577045

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

## **UFFICIO SANZIONI ACCESSORIE**

### **A CHI É RIVOLTO:**

Ai tutti coloro che hanno subito il sequestro o il fermo del veicolo quale sanzione accessoria ed intendano ottenerne il dissequestro o l'eliminazione del fermo.

### **COSA OFFRE:**

Presso gli sportelli:

- vengono fornite consulenze e rilasciate informazioni circa il dissequestro dei veicoli e la restituzione dei documenti di circolazione
- vengono dissequestrati i veicoli e restituiti, in tempo reale, i documenti di circolazione.

### **COME FARE:**

Gli utenti possono chiedere informazioni con le seguenti modalità:

- mandando una richiesta tramite posta elettronica al seguente indirizzo e-mail [plsequestri@comune.genova.it](mailto:plsequestri@comune.genova.it)
- telefonando al numero **010 5573916** nelle giornate dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 13.00
- modalità di riconsegna documenti di circolazione: tramite appuntamento nelle giornate di lunedì – mercoledì – venerdì dalle ore 15:30.

### **RESPONSABILE:**

Vice Comm. Lorenzo Luigi Reggiardo

Tel. 010 5573916

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

### **DOVE RIVOLGERSI:**

#### **Ufficio Sanzioni Accessorie**

Via di Francia 1 (Matitone) - Piano 22° [mappa](#)

Tel. 010 5573916

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

## **UFFICIO CONTENZIOSO**

### **Annullamento in autotutela**

#### **A CHI É RIVOLTO:**

A tutti coloro che, avendo ricevuto una sanzione ritenuta irregolare, secondo l'elenco dei casi previsti dalla specifica Determinazione Dirigenziale, intendono proporre istanza di annullamento.

La presentazione dell'istanza non sospende i termini per la presentazione del ricorso.

#### **COSA OFFRE:**

L'annullamento d'ufficio dell'atto nel caso risulti irregolare a causa degli errori espressamente previsti.

L'elenco dei casi per cui è prevista la possibilità di annullamento in autotutela potrà essere consultato sul sito della Polizia Locale Genova:

<https://smart.comune.genova.it/contenuti/annullamento-dufficio>

#### **COME FARE:**

Gli utenti possono chiedere **informazioni** con le seguenti modalità:

- mandando una richiesta tramite posta elettronica al seguente indirizzo e-mail [plautotutela@comune.genova.it](mailto:plautotutela@comune.genova.it)
- [plcontenzioso@comune.genova.it](mailto:plcontenzioso@comune.genova.it)
- telefonando al numero **010 5573489** nelle giornate dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 13.00

Per **presentare l'istanza di annullamento** è possibile utilizzare le seguenti modalità:

- recandosi, previo appuntamento, presso lo sportello dedicato nei seguenti giorni e orari: da lunedì a venerdì dalle ore 8,30 alle ore 16,30  
(Link: <https://genovaparcheggi.com/it/> )
- Per fissare un appuntamento utilizzare il seguente servizio di prenotazione:  
(Link: [agenda sportello polizia locale](#))
- tramite posta certificata (PEC) a [pmge.contravvenzioni@postecert.it](mailto:pmge.contravvenzioni@postecert.it).
- tramite raccomandata a/r al seguente indirizzo: Corpo di Polizia Locale –Via di Francia n. 1, 16149 Genova

#### **RESPONSABILE:**

Comm. Capo Giuseppe Anello

Tel. 010 5577939

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

#### **DOVE RIVOLGERSI:**

##### **Ufficio Contenzioso**

Via di Francia 1 (Matitone) - Piano 22° [mappa](#)

Tel. 010 5575044

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

## STANDARD DI QUALITA'

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
<b>Rilascio informazioni sui verbali e sugli avvisi bonari</b>	<i>Tempestività nell'erogazione del servizio</i>	Tempo di risposta a richiesta di informazioni sui verbali e sugli avvisi bonari	Max 10 giorni per le richieste semplici pervenute con email
			30 giorni per richieste complesse o presentate per posta, email all'indirizzo <a href="mailto:plinfosanzioni@comune.genova.it">plinfosanzioni@comune.genova.it</a> (nei periodi di invio delle lettere di avviso bonario anche all'indirizzo <a href="mailto:avvisibonarichiarimenti@comune.genova.it">avvisibonarichiarimenti@comune.genova.it</a> )
<b>Rilascio di atti e/o fotogrammi</b>	<i>Tempestività nell'erogazione del servizio</i>	Tempo di consegna di atti e/o fotogrammi dalla richiesta	30 giorni
<b>Rilascio di fotogrammi relativi ai transiti</b>	<i>Tempestività nell'erogazione del servizio</i>	Tempo di consegna di fotogrammi relativi ai transiti in ZTL	<b>entro i 5 fotogrammi:</b> consegna in tempo reale
			<b>oltre i 5 fotogrammi:</b> previo appuntamento nei successivi 7 giorni
<b>Richieste di storno su verbali non saldati o per somme erroneamente e pagate</b>	<i>Tempestività nell'erogazione del servizio</i>	Tempo di chiusura delle richieste di storno su verbali non saldati o per somme erroneamente e pagate (in presenza di altro debito la quota versata in eccesso viene utilizzata a compensazione di quanto	15 giorni



		dovuto)	
<b>Rimborso di somme erroneamente e pagate</b>	<i>Tempestività nell'erogazione del servizio</i>	Tempo di invio all'ufficio "liquidazione e mandati" delle richieste di rimborso di somme erroneamente e pagate	30 giorni
<b>Richiesta di rateazione</b>	<i>Tempestività nell'erogazione del servizio</i>	Tempo di evasione della richiesta di rateazione	30 giorni
<b>Rilascio informazioni complesse sulle cartelle esattoriali</b>	<i>Tempestività nell'erogazione del servizio</i>	Tempo di risposta a richiesta di informazioni sulle cartelle esattoriali	30 giorni per richieste complesse e presentate per posta e-mail
			45 giorni per istanze particolari che prevedano acquisizione di informazione presso altri enti/uffici
<b>Valutazione e successiva gestione in autotutela istanze di annullamento o su procedimenti amministrativi</b>	<i>Tempestività nell'erogazione del servizio</i>	tempi di risposta in termini di definizione procedimento a fronte di istanza annullamento in autotutela	20 giorni dalla presentazione istanza, con riscontro scritto all'istante solo in caso di esito negativo

## AZIONI DI MIGLIORAMENTO

**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 2024 le seguenti azioni di miglioramento:**

1. Introduzione della possibilità di presentazione ricorso al prefetto tramite fascicolo del cittadino;
2. Introduzione dell'invio di messaggio tramite AppIo in merito alle sanzioni diverse dal Codice della Strada;
3. Introduzione dell'invio di messaggio tramite AppIo in merito alle ordinanze di pagamento di sanzioni amministrative di competenza della Direzione di Area Polizia Locale
4. Notifica delle sanzioni emesse dal personale di Polizia Locale – tipo 2 e 6 – e non direttamente contestate a mezzo della Piattaforma Nazionale delle Notifiche (SEND) anche a mezzo di AppIo

## DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

Copia cartacea della presente Carta dei servizi può essere richiesta alla segreteria del Reparto Sanzioni, Contenzioso e Ruoli, Via di Francia 1, p. 22° tramite l'indirizzo e-mail [plsanzioni@comune.genova.it](mailto:plsanzioni@comune.genova.it); presso la Segreteria è comunque affisso un estratto.

La Carta è pubblicata all'indirizzo:

<https://smart.comune.genova.it/contenuti/carta-dei-servizi>

In caso di impossibilità totale o parziale di erogazione del servizio, il Servizio ha l'obbligo, ove possibile, di darne preavviso il giorno precedente 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

Dal 2022 i cittadini possono formulare **suggerimenti, segnalazioni e reclami** relativi agli indicatori presenti nella Carta dei servizi attraverso la piattaforma **SegnalaCi** al seguente indirizzo: <https://segnalazioni.comune.genova.it/>

La risposta alle segnalazioni ed ai reclami sarà fornita entro un tempo massimo **di 10 giorni**.

Qualora, per la complessità dell'argomento, dovesse essere necessario un tempo maggiore, entro tale termine verrà fornita comunicazione all'utente indicando le azioni già svolte e il tempo stimato entro il quale sarà fornito completo riscontro

## RIMBORSI

La Carta dei Servizi impegna il soggetto emittente al rispetto dei principi e delle regole in essa contenuti.

Le previsioni seguenti sono definite in conformità alla legge 69/2009, al Codice del consumo ed alla legge 24 marzo 2012, n. 27.

## **DOVERI DEGLI UTENTI**

L'erogazione del servizio è subordinata alla completezza della documentazione presentata dal cittadino; in caso di necessità di 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**

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.

È fatta salva la possibilità di rivolgersi alle competenti autorità giurisdizionali.