

CARTA DEI SERVIZI DI MOBILITÀ ANNO 2026



Direzione di Area Sviluppo del Territorio

Direzione Mobilità Urbana

Via di Francia 1- 11° piano
16149 GENOVA

E-mail: direzionemobilita@comune.genova.it

Settore Regolazione

Via di Francia 1- 11° piano
16149 GENOVA

Tel. 010 5573548 - 77051

E-mail: regolazionemobilita@comune.genova.it

Settore Smart Mobility

Via di Francia 1- 11° piano
16149 GENOVA

DD n. 1019 del 24/02/2026

INDICE

INDICE	2
INTRODUZIONE	3
VALIDITÀ DELLA CARTA	4
PRINCIPI FONDAMENTALI	4
SERVIZI IN AFFIDAMENTO ESTERNO	5
SERVIZI EROGATI	6
STANDARD DI QUALITÀ	19
AZIONI DI MIGLIORAMENTO	22
DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE.....	22
DIRITTI DEGLI UTENTI	22
RIMBORSI	23
DOVERI DEGLI UTENTI	23
CONCILIAZIONE.....	23
VERIFICA PERIODICA CON ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI	23

INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi è uno strumento di garanzia e tutela per il cittadino: definisce un rapporto trasparente tra la Pubblica Amministrazione e i suoi utenti, basato su regole e impegni rispetto alla prestazione di servizi offerta.

Con la Carta dei Servizi, la Civica Amministrazione si impegna formalmente in merito alle caratteristiche essenziali dei servizi erogati, alle modalità previste per accedervi e fruirne e allo standard di qualità che si intende garantire.

Con la Carta dei Servizi, infine, si realizza un costante controllo della qualità del servizio reso, sia rispetto agli obiettivi prefissati, sia rispetto alle aspettative dell'utenza, si individuano obiettivi di miglioramento e si attivano le necessarie azioni correttive.

Il Comune di Genova sviluppa le **politiche di mobilità urbana** pianificando e programmando le azioni relative in coerenza con gli atti di pianificazione urbanistica. In particolare:

- ✓ concorre alla formazione di programmi di trasformazione urbana che comportano la realizzazione di **nuove infrastrutture o modifiche a quelle esistenti**;
- ✓ cura i rapporti con i Ministeri e gli altri soggetti istituzionali per **ottenere i finanziamenti** per le infrastrutture e per le opere di mobilità e di trasporto pubblico e sovrintende alla loro **progettazione e realizzazione**;
- ✓ collabora con Città Metropolitana nella gestione dei **servizi erogati da AMT** e gestisce **il contratto di servizio con Genova Parcheggi** e con gli altri gestori privati di strutture di sosta;
- ✓ promuove le **azioni per il Mobility Management**, coordinando i rapporti tra Enti/imprese e le aziende di TPL per la mobilità sistematica casa-lavoro e casa-scuola;
- ✓ sviluppa e promuove **iniziative di mobilità sostenibile e di Smart Mobility** curando i relativi progetti;
- ✓ collabora con Città Metropolitana nella **redazione del PUMS** - Piano Urbano della Mobilità Sostenibile;
- ✓ partecipa agli Osservatori Nazionali ed internazionali in tema di PUMS, Mobility Management, Sharing Mobility, e-mobility, logistica urbana e ciclabilità;
- ✓ collabora, in modalità inter-direzionale, alla redazione del PUC ea altri piani settoriali quali piano del verde, piano del marketing, Piano della qualità dell'aria e SECAP, urbanistica tattica, programmi di attuazione della mobilità ciclistica;
- ✓ gestisce **viabilità e circolazione cittadina**, predisponendo i piani del traffico curando i sistemi tecnologici di gestione e controllo del traffico, la segnaletica stradale ed emanando le relative ordinanze, svolge funzioni tecniche e amministrative in materia di **servizi di trasporto e mobilità di competenza comunale**.

VALIDITÀ DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal **1° gennaio 2026** 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, all'indirizzo:

<https://www.comune.genova.it/tutti-gli-argomenti/qualita>

PRINCIPI FONDAMENTALI

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.

Eguaglianza dei diritti degli utenti

Il Comune si impegna a garantire parità di condizioni di fruizione e uguaglianza di trattamento nell'erogazione dei servizi verso tutti gli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali dei sistemi infrastrutturali gestiti.

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 di 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, 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 e il gestore si impegnano 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, anche attraverso soggetti terzi, e al gestore la corretta erogazione del servizio e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali 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 nell'apposita sezione "Monitoraggi"

<https://www.comune.genova.it/tutti-gli-argomenti/qualita/monitoraggi-standard-qualitativi>

SERVIZI IN AFFIDAMENTO ESTERNO

Al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità, e l'economicità delle relative prestazioni, in sede di stipula o rinnovo dei contratti di servizio con le imprese dirette erogatrici, la Civica Amministrazione darà applicazione alle disposizioni previste nella [Legge 24/2007 n. 244 – art. 2 comma 461](#).

PARCHEGGI DISABILI PERSONALIZZATI

A CHI È RIVOLTO:

Titolari di Contrassegno Unificato Disabili Europeo (CUDE) rilasciato a carattere permanente, che si trovino in condizioni di gravissimo disagio deambulatorio o non deambulazione e necessitino di un'area di sosta riservata in prossimità della propria residenza e, in caso di persone con disabilità guidatori, presso la sede di lavoro. Può presentare richiesta chi effettua frequenti spostamenti con veicolo privato e non dispone, a qualsiasi titolo, di box o posto auto accessibile, privo di barriere architettoniche, nelle immediate vicinanze della propria residenza o sede di lavoro.

DESCRIZIONE:

Richiesta di un parcheggio riservato per la sosta dei veicoli al servizio o in uso alle persone con disabilità, in possesso del Contrassegno Unificato Disabili Europeo (CUDE), personalizzato tramite apposita segnaletica verticale riportante gli estremi identificativi del CUDE dell'assegnatario. Conclusione del procedimento e comunicazione al richiedente: entro 60 giorni dalla presentazione dell'istanza.

COME FARE:

Per richiedere l'assegnazione di uno spazio di sosta riservato e personalizzato, contrassegnato con il numero identificativo del proprio (CUDE), puoi presentare domanda attraverso una delle seguenti modalità:

- **Servizio Online** (accessibile anche da Fascicolo del Cittadino)
- **Posta Elettronica Certificata (PEC)**, inviando la documentazione all'indirizzo comunegenova@postemailcertificata.it
- **Di persona, presso gli sportelli dei Municipi** abilitati alla ricezione delle richieste.

La domanda deve essere redatta utilizzando l'apposita modulistica disponibile nella sezione Documenti della pagina del sito del Comune di Genova relativa a questo servizio. (link <https://www.comune.genova.it/servizi/mobilita-e-trasporti/gestione-sosta-parcheggi-disabili-personalizzati>)

Come ottenere il CUDE

L'avente diritto può ottenere il CUDE presentando, presso gli sportelli della società Genova Parcheggi S.p.A., idonea certificazione medica rilasciata dall'ufficio medico legale della ASL 3 Genovese o verbale ASL Legge 104/92 o verbale INPS L.102/09 unitamente al documento d'identità del richiedente con disabilità (che si deve presentare di persona presso l'ufficio preposto per il rilascio del contrassegno), eventuale documento d'identità del curatore/tutore, n. 2 fotografie recenti in formato fototessera (una da apporre sul retro dell'autorizzazione e una sull'istanza) presso gli sportelli della società Genova Parcheggi S.p.A.

Costo € 5.00 a titolo di rimborso per il costo della plastificazione.
(Delibera di Giunta Comunale n ° 163/2014)

Rilascio immediato

Genova Parcheggio S.p.A.

Viale Brigate Partigiane, 1

16129 – Genova

Tel. 010 539871

Fax 010 5398885

Orario continuato 8.30 – 16.30 dal lunedì al venerdì

Link: <https://genovaparcheggi.com/it/disabili1.html>

QUANTO COSTA:

La richiesta di istituzione dell'area di sosta è soggetta all'imposta bollo da 16 euro.

RESPONSABILE:

Dott. Alberto Cappato

e-mail direzionemobilita@comune.genova.it

DOVE RIVOLGERSI

Ufficio Regolamentazione Sosta Disabili

Indirizzo: Via di Francia, 1 - Matitone 11° piano 16149 Genova [mappa](#)

Telefono: 0105573341

E-mail: parcheggidisabili@comune.genova.it

Apertura al pubblico: L'ufficio riceve solo su appuntamento

Informazioni telefoniche:

- mercoledì dalle ore 10:00 alle ore 12:00 con **operatore**
- tutti i giorni un **risponditore automatico** fornirà informazioni di carattere generale
-

Faq consultabili sul sito del Comune di

Genova (link: https://www.comune.genova.it/servizi/mobilita-e-trasporti/gestione-sosta-parcheggi-disabili-personalizzati#field_faq)

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

- Link: [D.Lgs n. 285/1992 \(Nuovo Codice della Strada\)](#)
- Link: [D.P.R. n. 495/1992 \(Regolamento di attuazione nuovo codice della strada\)](#)
- Link: [Legge n. 104/1992](#)
- Link: [Legge n. 118/1971](#)

INTERVENTI DI MANUTENZIONE DI SEGNALETICA DI SOSTA E CIRCOLAZIONE

A CHI È RIVOLTO:

Chiunque (cittadini e imprese) noti segnaletica stradale, orizzontale o verticale, usurata, danneggiata o poco visibile, e desideri segnalarla al Comune per richiederne il ripristino.

DESCRIZIONE

Il cittadino che vuole richiedere un intervento di ripristino della segnaletica di sosta e circolazione, orizzontale o verticale, può inviare una segnalazione al Comune che dopo aver effettuato ad una valutazione tecnica, in caso di esito positivo, procede all'intervento.

Tempistiche previste: valutazione tecnica, riscontro al richiedente, esecuzione e conclusione in caso di accoglimento intervento entro 40 giorni dalla data della richiesta.

COME FARE:

L'interessato può richiedere un intervento di manutenzione di segnaletica di sosta, con le seguenti modalità:

- accedendo alla piattaforma **SegnalaCi** sul sito istituzionale (Link: <https://segnalazioni.comune.genova.it>).
L'accesso è consentito unicamente con le credenziali SPID, con Carta d'Identità Elettronica (CIE) o previa registrazione al portale tramite mail certificata (PEC) a comunegenova@postemailcertificata.it

Per informazioni

- attraverso mail dedicata regolazionemobilita@comune.genova.it
- per casi complessi appuntamento presso la Struttura Regolazione telefonando ai numeri 010 5573548 - 77051

QUANTO COSTA:

Nessun onere a carico del richiedente.

RESPONSABILE:

Dott. Gianluca Giurato

e-mail: regolazionemobilita@comune.genova.it

DOVE RIVOLGERSI:

Direzione Mobilità Urbana
Settore Regolazione

Indirizzo: Via di Francia, 1 - Matitone 11° piano 16149 Genova [mappa](#)

Telefono: 010 5573548 - 77051

E-mail: regolazionemobilita@comune.genova.it

Apertura al pubblico: L'ufficio riceve unicamente su appuntamento.

INTERVENTI DI MODIFICA SOSTA E/O CIRCOLAZIONE

A CHI È RIVOLTO:

Cittadini ed imprese che necessitino di interventi di modifica riguardanti la segnaletica orizzontale e verticale, gli impianti semaforici, le opere civili e le infrastrutture, l'istituzione e cancellazione stalli auto, merci, moto ed altre tipologie.

DESCRIZIONE

Gli interessati possono richiedere interventi di modifica riguardanti la segnaletica orizzontale e verticale, l'istituzione e la cancellazione degli stalli auto, merci, moto e altre tipologie al Comune che dopo aver effettuato ad una valutazione tecnica, in caso di esito positivo, procede all'intervento.

Tempistiche previste: riscontro al richiedente, in caso di accoglimento, adozione di ordinanza e inoltro richiesta di intervento al gestore entro 40 giorni dalla data della richiesta.

COME FARE:

L'interessato può richiedere un intervento di modifica alla sosta con le seguenti modalità:

- accedendo alla piattaforma **SegnalaCi** sul sito istituzionale (Link: <https://segnalazioni.comune.genova.it>).
L'accesso è consentito unicamente con le credenziali SPID, con Carta d'Identità Elettronica (CIE) e Carta Nazionale dei Servizi (CNS).
- tramite mail certificata (PEC) a comunegenova@postemailcertificata.it

Per informazioni

- attraverso mail dedicata regolazionemobilita@comune.genova.it
- per casi complessi appuntamento presso la Struttura Regolazione telefonando ai numeri 010 5573548 - 77051

QUANTO COSTA:

Nessun onere a carico del richiedente.

RESPONSABILE:

Dott. Gianluca Giurato

e-mail: regolazionemobilita@comune.genova.it

DOVE RIVOLGERSI:

Direzione Regolazione

Indirizzo: Via di Francia, 1 - Matitone 11° piano 16149 Genova [mappa](#)

Telefono: 010 5573548 - 77051

E-mail: regolazionemobilita@comune.genova.it

Apertura al pubblico: L'ufficio riceve su appuntamento.

INTERVENTI DI MODIFICA TEMPORANEA DEL TRAFFICO PER CANTIERI O MANIFESTAZIONI

A CHI È RIVOLTO:

Ente o impresa che ha l'esigenza di apportare modifiche temporanee alla disciplina della circolazione (sosta o transito), ad esempio per un trasloco, per insediamento cantieri autorizzati, svolgimento eventi, fiere, movimentazione autogrù, e altri mezzi pesanti.

COSA OFFRE:

L'emissione di un'ordinanza che disciplini la circolazione in seguito alla richiesta del cittadino, dell'ente o della ditta che ha ottenuto un'autorizzazione per poter effettuare attività che comportino una modifica al traffico ad es. apertura cantieri, svolgimento eventi, fiere, movimentazione autogrù, etc.

Il luogo ed il periodo di durata della richiesta di modifica temporanea della viabilità e/o della sosta nell'area interessata all'intervento sono comunicati nella richiesta, alla quale deve essere allegato il Piano di Segnalamento i cui criteri devono rispondere a specifico disciplinare tecnico. Nel caso di manifestazioni o fiere, il provvedimento finale, ovvero ordinanza, riprenderà le valutazioni della Polizia Locale competente nella zona di interesse.

Conclusione del procedimento e comunicazione al richiedente: entro 10 giorni dalla presentazione dell'istanza.

Le ordinanze sono disponibili sull'albo pretorio (Link: [Albo pretorio on-line](#)).

COME FARE:

Puoi richiedere un intervento di modifica temporanea del traffico scegliendo una delle seguenti modalità:

- in via telematica accedendo all'apposita sezione del sito istituzionale dedicata ai "Servizi on line" Gestione viabilità - Interventi di modifica temporanea del traffico per cantieri o manifestazioni
Link: <https://www.comune.genova.it/servizi/mobilita-e-trasporti/gestione-viabilita-interventi-di-modifica-temporanea-del-traffico>

- per cantieri che necessitino anche di autorizzazione occupazione suolo, rottura suolo, suolo, utilizzando piattaforma dedicata GEO.Works
<https://geoworks.comune.genova.it/permits>

L'accesso è consentito unicamente con le credenziali SPID, con Carta d'Identità Elettronica (CIE) e Carta Nazionale dei Servizi (CNS);

- tramite mail certificata (PEC) a comunegenova@postemailcertificata.it

Per informazioni:

- attraverso mail dedicata regolazionemobilita@comune.genova.it
- per casi complessi appuntamento presso la Struttura Regolazione telefonando ai numeri 0105573548 - 77051

In caso di inoltro della domanda tramite PEC la **modulistica** è scaricabile dal sito istituzionale del Comune di Genova (Link: [Modifica temporanea della viabilità](#))

QUANTO COSTA:

Nessun onere a carico del richiedente.

RESPONSABILE:

Dott. Gianluca Giurato

e-mail: regolazionemobilita@comune.genova.it

DOVE RIVOLGERSI:**Ufficio Ordinanze - Direzione Regolazione**

Indirizzo: Via di Francia, 1 - Matitone 11° piano 16149 Genova [mappa](#)

Telefono: 010 5573548 - 77051

E-mail: regolazionemobilita@comune.genova.it

Apertura al pubblico: L'ufficio riceve su appuntamento

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

- Link: [D.Lgs n. 285/1992 \(Nuovo Codice della Strada\)](#)
- Link: [D.P.R. n. 495/1992 \(Regolamento di attuazione nuovo codice della strada\)](#)

GESTIONE CONTRATTO DI SERVIZIO CON GENOVA PARCHEGGI S.p.A.

DESCRIZIONE:

Il Comune di Genova è contraente del contratto di servizio con Genova Parcheggi S.p.A. a cui è stata affidata la gestione dei servizi di regolazione della domanda di mobilità, di bike sharing (link al [Servizio bike sharing](#)), di rilascio CUDE e autorizzazioni transiti corsie bus, e ne monitora il rispetto dei parametri contrattuali.

Il Comune di Genova monitora il rispetto dei parametri contrattuali e pubblica i risultati del monitoraggio sul sito istituzionale al seguente link: [monitoraggio-contratti-di-servizio](#)

RESPONSABILE:

Dott. Alberto Cappato

e-mail direzionemobilita@comune.genova.it

DOVE RIVOLGERSI:

Direzione Mobilità Urbana

Indirizzo: Via di Francia, 1 - Matitone 11° piano 16149 Genova [mappa](#)

e-mail: direzionemobilita@comune.genova.it

Apertura al pubblico: L'ufficio riceve su appuntamento.

GESTIONE CONTRATTO DI SERVIZIO CON AMT S.p.A

DESCRIZIONE:

Nell'ambito del contratto di servizio tra AMT (Azienda Mobilità e Trasporti) e Città Metropolitana, la Direzione Mobilità e Trasporti rappresenta il Comune di Genova, principale Ente Locale cliente del servizio di trasporto pubblico locale, prendendo parte alle decisioni sul servizio e contribuendo alle valutazioni tecniche in merito (nell'ambito del comitato tecnico di gestione del contratto).

RESPONSABILE:

Dott. Alberto Cappato

e-mail direzionemobilita@comune.genova.it

DOVE RIVOLGERSI:

Direzione Mobilità Urbana

Indirizzo: Via di Francia, 1 - Matitone 11° piano 16149 Genova [mappa](#)

E-mail: direzionemobilita@comune.genova.it

Apertura al pubblico: L'ufficio riceve su appuntamento.

GESTIONE CONTRATTO CON GENOVA CAR SHARING S.r.l.

DESCRIZIONE:

La Direzione Mobilità e Trasporti ha affidato a Genova Car Sharing l'effettuazione del servizio di car sharing sul territorio comunale.

Il car sharing è un servizio di mobilità flessibile che consente di acquistare l'uso dell'auto solo per il tempo effettivamente necessario, anziché l'auto stessa. Le vetture appartenenti alla flotta car sharing si trovano parcheggiate in strada o in stalli dedicati e riconoscibili da opportuna segnaletica.

Link al servizio <https://www.elettracarsharing.com/>

Il Comune di Genova monitora il rispetto dei parametri contrattuali e pubblica i risultati del monitoraggio sul sito istituzionale al seguente link: [monitoraggio-contratti-di-servizio](#)

RESPONSABILE:

Dott. Alberto Cappato

E-mail direzionemobilita@comune.genova.it

DOVE RIVOLGERSI:

Direzione Mobilità Urbana

Indirizzo: Via di Francia, 1 - Matitone 11° piano 16149 Genova [mappa](#)

E-mail: direzionemobilita@comune.genova.it

Apertura al pubblico: L'ufficio riceve su appuntamento.

SMART MOBILITY

Il **Comune di Genova**, attraverso il mobility manager di area incaricato, promuove interventi per organizzare e gestire la domanda di mobilità, delle persone e delle merci, finalizzati alla riduzione strutturale e permanente dell'impatto ambientale derivante dal traffico nelle aree urbane e metropolitane, tramite l'attuazione di politiche di mobilità sostenibile cercando di disincentivare l'uso dell'auto individuale privata, in particolare nella mobilità scolastica e negli spostamenti sistematici casa-lavoro dei dipendenti.

Per le aziende, il mobility manager di area supporta i mobility manager **aziendali** in termini di formazione e coordinamento al fine di adottare strumenti come il **Piano spostamenti casa-lavoro (Pscl)**, con l'obiettivo di ridurre l'utilizzo dell'auto privata in favore di soluzioni di trasporto alternativo a ridotto impatto ambientale (trasporto pubblico, car pooling, car sharing, bike sharing, trasporto a chiamata, navette, ecc.).

Per le scuole, il mobility manager di area offre sostegno ai mobility manager **scolastici** in termini di formazione e coordinamento per supportare lo sviluppo di azioni di indirizzo degli **spostamenti casa-scuola** del personale scolastico e degli alunni, disincentivando l'uso dell'auto privata.

In particolare, con regia ASL3 e patrocinio del Comune, stati attivati presso le scuole coinvolte, i servizi pedibus, con accompagnamento a piedi in gruppo dei bambini verso scuola.

A supporto di queste iniziative si stanno sperimentando interventi di **URBANISTICA TATTICA** per valorizzare, rendere attrattive e mettere in sicurezza aree in prossimità degli edifici scolastici ove la pedonalità, soprattutto in determinate fasce orarie, è il carattere prevalente ed i cittadini interessati sono quelli a maggiore vulnerabilità.

La prima sperimentazione riguarda 2 siti nel territorio di Sampierdarena (Municipio 2) ma il programma prevede l'estensione progressiva su tutto il territorio comunale secondo un modello operativo standardizzato, monitorato e adattato in riferimento ai riscontri raccolti.

RESPONSABILE:

Mobility Manager d'Area e Aziendale

Arch. Carla Gerbaudi

tel. 010 55 77803

E-mail mobilitymanager@comune.genova.it

DOVE RIVOLGERSI:

Direzione Mobilità Urbana

Settore Smart Mobility

Indirizzo: Via di Francia, 1 - Matitone 11° piano 16149 Genova [mappa](#)

SUPPORTO ALL'IMPLEMENTAZIONE DEL PROGETTO PEDIBUS

A CHI È RIVOLTO:

A tutte le famiglie e gli insegnanti che desiderano coordinarsi nella propria scuola per attivare percorsi Pedibus in forma partecipata. Il Pedibus è un "autobus a piedi" composto dai bimbi che si recano a scuola a piedi percorrendo un tragitto condiviso, composto da alcune fermate, di lunghezza variabile dai 300 ai 1500 mt. I bimbi sono scortati da accompagnatori volontari (genitori, nonni, volontari di associazioni del territorio, volontari di protezione civile, volontari del Servizio Civile e consiglieri municipali) che godono della fiducia dei genitori e, in accordo con la scuola, beneficiano della copertura assicurativa da parte della Scuola in virtù di aver approvato il progetto PEDIBUS all'interno del PTOF (Piano Triennale dell'Offerta Formativa).

DESCRIZIONE:

Direzione Smart Mobility coordina i rapporti tra ogni scuola interessata, ASL 3 Genovese e Uffici preposti per l'attivazione del Servizio Pedibus tramite la formazione di docenti e genitori, l'individuazione dei percorsi casa scuola sicuri sia con riferimento alla progettazione delle linee convergenti verso scuola che alla messa in sicurezza dei percorsi. Grazie alla figura del Mobility Manager Scolastico nominato dal Dirigente Scolastico, viene effettuata una analisi preventiva dei bisogni e attivata una rete di condivisione per informare i genitori e sperimentare i percorsi tramite un percorso di partecipazione e co-progettazione tra le parti

Al momento attivi i pedibus per i seguenti istituti:

1. IC Oregina
2. IC Voltri 1
3. IC Castelletto
4. IC Centro storico
5. IC Albaro
6. IC Molassana
7. IC Quarto
8. Convitto Colombo
9. IC Cornigliano
10. IC Barabino
11. IC Maddalena Bertani
12. IC Montaldo

COME FARE:

Il Dirigente Scolastico formalizza la richiesta di attivazione del progetto Pedibus tramite richiesta inoltrata ad ASL 3 per il tramite della modulistica presente sul portale di Alisa alla sezione OFFERTA FORMATIVA PROGETTI PER LE SCUOLE. Successivamente viene preso contatto con la scuola che, grazie alla figura del Mobility Manager Scolastico nominato dal Dirigente Scolastico, concorda con ASL 3 e Comune di Genova il percorso di partecipazione ai fini della definizione del percorso che porta all'attivazione del servizio Pedibus della Scuola e il relativo coinvolgimento della comunità educante.

Link alla descrizione del servizio: <https://www.alisa.liguria.it/scuole-che-promuovono-salute/scuole-in-movimento.html>

QUANTO COSTA:

Nessun onere a carico del richiedente.

RESPONSABILE:

Dott. Alberto Cappato

E-mail smartmobility@comune.genova.it

DOVE RIVOLGERSI:

Direzione Mobilità Urbana

Settore Smart Mobility

Indirizzo: Via di Francia, 1 - Matitone 11° piano 16149 Genova [mappa](#)

tel. 010 55 73683

E-mail smartmobility@comune.genova.it

ASCOLTO ATTIVO NEI CONFRONTI DELLE ASSOCIAZIONI

È attivo un tavolo di confronto e ascolto delle associazioni e dei comitati cittadini impegnati sul tema della mobilità sostenibile.

Le tematiche toccate sono quelle riguardanti non solo la mobilità attiva (ciclabilità e pedonalità) ma anche possibile ridisegno degli spazi urbani nonché nuove norme di regolamentazione della circolazione, compresi nuovi limiti di accesso e velocità.

Le attività del Tavolo sono considerate propedeutiche ad altri processi di partecipazione, introdotti dal Comune di Genova, e ad azioni mirate di co-progettazione in sincrono tra Ente e cittadini.

RESPONSABILE:

Dott. Alberto Cappato

E-mail smartmobility@comune.genova.it

DOVE RIVOLGERSI:

Direzione Mobilità Urbana

Settore Smart Mobility

Indirizzo: Via di Francia, 1 - Matitone 11° piano 16149 Genova [mappa](#)

tel. 010 55 73683

E-mail smartmobility@comune.genova.it

EVENTI SUL TEMA DI MOBILITÀ SOSTENIBILE

L'Amministrazione comunale è impegnata nella promozione di corretti stili di vita per incidere sulla salute, fisica e mentale dei cittadini. Fondamentale è il contributo di associazioni, scuole, università, imprese e famiglie attraverso cui veicolare il cambiamento dei comportamenti dei singoli nella scelta del modo di trasporto che sia consono alle esigenze di mobilità e meno impattante sull'ambiente e sul contesto urbano.

In questo contesto, a valle delle attività di informazione e promozione di abitudini di vita e di mobilità virtuosi, l'Amministrazione comunale sostiene, cura, coordina e patrocina eventi che favoriscono la crescita della cultura della mobilità sostenibile, dando rilevanza a iniziative organizzate in collaborazione con la cittadinanza e con le associazioni, anche di respiro nazionale o internazionale, quali:

Settimana Europea della Mobilità: ogni anno, da più di 20 anni, il Comune di Genova partecipa agli eventi finalizzati a promuovere la mobilità sostenibile e in particolare la **"European Mobility Week"**, **"Il Giretto d'Italia"**, la **"Giornata nazionale del Bike to work"** (monitoraggio dei ciclisti in alcune sezioni della rete ciclistica genovese), la **"Car Free Day"** (giornata di chiusura al traffico di un'area o una strada abitualmente interessata dal traffico veicolare) ed il **"Parking Day"** (occupazione simbolica per una giornata di stalli sosta auto per attività conviviali e spontanee a carattere sociale ed educativo organizzate da cittadini e associazioni)

Premio Federica Picasso, si ripete ogni anno il concorso di idee, istituito nel 2021, con l'obiettivo di stimolare le nuove generazioni al rispetto in strada per tutti e per promuovere la cultura della sicurezza stradale e della mobilità sostenibile. Gli alunni delle classi quarte e quinte degli Istituti comprensivi genovesi sono invitati a inviare i propri elaborati, testi, disegni o video sul tema **"BIMBINCITTÀ: mi muovo sicuro nel mio quartiere!"**. Dal 2023 è stata istituita la sezione progettuale, dove le classi sono chiamate a riprogettare gli spazi antistanti i propri edifici scolastici secondo i propri desideri e la propria immaginazione

Vengono premiate le prime 5 classi classificate per ogni sezione. I premi riguardano attività educative e ricreative ma anche buoni acquisto per le scuole e incontri di educazione stradale con la partecipazione della Polizia Locale.

Gli elaborati progettuali premiati vengono raccolti e sistematizzati per dare spunto e avvio a progetti di ri-progettazione delle strade scolastiche, caratterizzanti interventi di URBANISTICA TATTICA

RESPONSABILE:

Dott. Alberto Cappato

E-mail smartmobility@comune.genova.it

DOVE RIVOLGERSI:

Direzione Mobilità Urbana

Settore Smart Mobility

Indirizzo: Via di Francia, 1 - Matitone 11° piano 16149 Genova [mappa](#)

tel. 010 55 73683

E-mail: smartmobility@comune.genova.it

SHARING MOBILITY

La Direzione Mobilità e Trasporti promuove e coordina i servizi di sharing mobility quali soluzioni orientate alla mobilità sostenibile.

In particolare, sono attivi i servizi di:

- **Car sharing**, operatore Elettra Car Sharing S.r.l. dal 2021
<https://www.elettracarsharing.com/>;
- **Bike sharing**, servizio rinnovato dal 2022, gestito da Genova Parcheggi S.p.A. ed erogato da Bicincitta Italia S.r.l. con il marchio Zena by bike
<https://api.weelo.it/urlguide/Genova/ita.html>

Rispetto alla promozione dei servizi:

Elettra Car Sharing, in base al contratto di servizio è responsabile delle attività di informazione e comunicazione finalizzate alla diffusione della conoscenza del servizio. In particolare, ha l'impegno a predisporre campagne informative, sviluppare gli strumenti di comunicazione più efficaci, supportare le azioni promosse dal Comune.

Genova Parcheggi, secondo il contratto di servizio provvede all'attività di informazione, di iscrizione e distribuzione dei titoli di utilizzo del servizio, provvedendo, in particolare, ad allestire sul territorio cittadino idonei pannelli informativi ed al rilancio del servizio attraverso attività di comunicazione dello stesso.

STANDARD DI QUALITÀ

GESTIONE SOSTA E VIABILITÀ

Servizio erogato	Fattore di qualità	Indicatore	Valore garantito
PARCHEGGI DISABILI PERSONALIZZATI istituzione, abrogazione e manutenzione degli stalli personalizzati riservati ai disabili, in possesso di CUDE e requisiti	<i>Tempestività</i>	Numero giorni per la conclusione del procedimento e comunicazione al richiedente	Entro 60 giorni dalla presentazione dell'istanza
	<i>Accessibilità</i>	Numero di canali attivi per la presentazione istanza	n. 3 canali attivi (Municipi, Fascicolo del cittadino, PEC)
	<i>Trasparenza</i>	Numero di canali di informazione attivi	n. 4 canali attivi (Sito internet, indirizzo e-mail, telefono, appuntamento)
INTERVENTI DI MANUTENZIONE DI SEGNALETICA DI SOSTA E DI CIRCOLAZIONE (ripristino stalli auto, merci, moto ed altre tipologie, segnaletica orizzontale e verticale)	<i>Tempestività</i>	Valutazione tecnica, riscontro al richiedente, esecuzione e conclusione in caso di accoglimento intervento	Entro 40 giorni dalla richiesta
	<i>Accessibilità</i>	Numero di canali attivi per richiesta/segnalazione interventi	n. 2 canali attivi (Segnalaci, PEC)
	<i>Trasparenza</i>	Numero di canali attivi d'informazione	n. 4 canali attivi (Sito internet, indirizzo e-mail, telefono, appuntamento)
INTERVENTI DI MODIFICA ALLA SOSTA E ALLA CIRCOLAZIONE (istituzione e cancellazione stalli auto, merci, moto ed altre tipologie, segnaletica orizzontale e verticale, impianti semaforici, opere civili e infrastrutture)	<i>Tempestività</i>	Riscontro al richiedente, in caso di accoglimento, adozione di ordinanza e inoltro richiesta di intervento al gestore	Entro 40 giorni dalla richiesta
	<i>Accessibilità</i>	Numero di canali attivi per la presentazione istanza	n. 2 canali attivi (Segnalaci, PEC)
	<i>Trasparenza</i>	Numero di canali attivi di informazione	n. 4 canali attivi (Sito internet, indirizzo e-mail, telefono, appuntamento)

INTERVENTI DI MODIFICA TEMPORANEA DEL TRAFFICO PER CANTIERI O MANIFESTAZIONI	<i>Tempestività</i>	Numero giorni necessari per emissione ordinanza o comunicazione diniego dalla presentazione dell'istanza	Entro 10 giorni
	<i>Accessibilità</i>	Numero canali attivi per presentazione istanza	n. 3 canali attivi (Servizio On Line, GEO.Works, PEC)
	<i>Trasparenza</i>	Numero di canali attivi d'informazione	n. 4 canali attivi (Sito internet, indirizzo e-mail, telefono, appuntamento)
	<i>Accessibilità</i>	Numero di canali attivi per richiesta/segnalazione interventi	n. 2 canali attivi (Segnalaci, PEC)
	<i>Trasparenza</i>	Numero di canali attivi d'informazione	n. 4 canali attivi (Sito internet, indirizzo e-mail, telefono, appuntamento)

PROGETTO PEDIBUS			
SUPPORTO ALL'IMPLEMENTAZIONE DEL PROGETTO PEDIBUS	<i>Accessibilità</i>	Numero di canali attivi per la presentazione istanza	n. 2 canali attivi (indirizzi e-mail) • smartmobility@comune.genova.it; • stradescolastiche@comune.genova.it
	<i>Tempestività</i>	Riscontro all'istituto scolastico richiedente	Entro 30 giorni dalla data della richiesta
	<i>Tempestività</i>	Realizzazione interventi: • individuazione dei percorsi pedonali su linee convergenti verso la scuola; • tratti stradali su cui concentrare interventi infrastrutturali o di segnaletica per la messa in sicurezza e/o abbattimento barriere	Entro 60 giorni dalla richiesta
GESTIONE CONTRATTI			
CONTRATTO DI SERVIZIO CON GENOVA PARCHEGGI	<i>Efficacia</i>	Numero di incontri periodici di coordinamento	Almeno n. 3/anno
	<i>Efficacia</i>	Monitoraggio del rispetto dei parametri contrattuali	Trimestrale
	<i>Trasparenza</i>	Pubblicazione report risultati monitoraggio sul sito istituzionale	Annuale
CONTRATTO DI SERVIZIO CON GENOVA CAR SHARING	<i>Efficacia</i>	Numero di incontri periodici di coordinamento	Almeno n. 3/anno
	<i>Efficacia</i>	Monitoraggio del rispetto degli impegni contrattuali	Trimestrale
	<i>Trasparenza</i>	Pubblicazione risultati monitoraggio	Annuale

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 2026 le seguenti azioni di miglioramento:

- Realizzazione del nuovo software gestionale per i parcheggi per persone con disabilità, con la finalità di ottimizzare il processo e migliorare il servizio all'utenza
- Attività con le altre direzioni dell'Ente finalizzato alla realizzazione di interventi di urbanistica tattica applicata a strade scolastiche e/o alla realizzazione di interventi di urbanistica tattica applicata a due strade scolastiche cittadine
- Incremento del numero di pedibus attivi e selezione accompagnatori

DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

La Carta è pubblicata all'indirizzo:

<https://www.comune.genova.it/tutti-gli-argomenti/qualita/carte-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.

Copia della presente Carta dei Servizi in forma digitale può essere richiesta alla Segreteria della Direzione Mobilità - Settore Regolazione - Settore Smart Mobility, Via di Francia 1- 11° piano, 16149 Genova

E-mail: direzionemobilita@comune.genova.it

E-mail: regolazionemobilita@comune.genova.it

E-mail: smartmobility@comune.genova.it

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. La Direzione ha l'obbligo di rispondere entro un tempo massimo di 10 giorni. Qualora sia necessario un tempo maggiore per la complessità della segnalazione il Direzione nel termine anzidetto risponde all'utente indicando lo stato di avanzamento della pratica e il relativo Responsabile.

Segnalazioni e reclami dovranno essere inoltrati al responsabile della Carta dei Servizi, attraverso la piattaforma **SegnalaCi** sul Sito internet Istituzionale

<https://segnalazioni.comune.genova.it>

L'accesso è consentito con le credenziali SPID, con carta d'identità elettronica o previa registrazione al portale.

E' possibile rivolgersi ad Associazioni dei consumatori in caso di risposta non esaustiva alle segnalazioni.

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.

VERIFICA PERIODICA CON ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

Con riferimento alla Legge n. 244/2007 (art.2 comma 461 lettera c e d), il Comune di Genova e Genova Parcheggio S.p.a. si impegnano ad organizzare annualmente una sessione di confronto con le associazioni dei consumatori al fine di verificare l'adeguatezza dei parametri quali-quantitativi fissati nel contratto di servizio. Il Comune si impegna ad attuare un monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel

contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte della qualità dei servizi con la partecipazione delle associazioni dei consumatori ed aperto alla ricezione di osservazioni e proposte da parte di ogni singolo cittadino che può rivolgersi, allo scopo, sia all'ente locale, sia ai gestori dei servizi, sia alle Associazioni dei consumatori.