

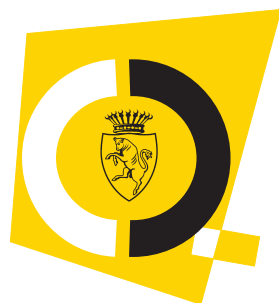


CITTA' DI TORINO

DIVISIONE SERVIZI TRIBUTARI E CATASTO

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI
SERVIZIO AUTORIZZAZIONI
IMPIANTI PUBBLICITARI

www.comune.torino.it/cimp



CARTA DELLA QUALITÀ

SERVIZIO AUTORIZZAZIONI IMPIANTI PUBBLICITARI

FINALITÀ DEL SERVIZIO

Il Servizio Autorizzazioni Impianti Pubblicitari ha la duplice funzione di:

- rilasciare l'autorizzazione necessaria per l'effettuazione, sul territorio della Città, di iniziative pubblicitarie
- gestire il relativo canone sulla base delle disposizioni previste dal "Regolamento per l'applicazione del canone sulle iniziative pubblicitarie" (Regolamento n. 335).

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E DESTINATARI

Il Servizio gestisce le attività relative a:

1. autorizzazioni pubblicitarie
2. canone sulle iniziative pubblicitarie (CIMP).

1. Autorizzazioni pubblicitarie

L'autorizzazione è l'atto formale che il Comune rilascia per consentire di effettuare iniziative pubblicitarie sul proprio territorio.

Può avere carattere:

- **permanente**, se la durata è superiore all'anno (ad es. per insegne di esercizio e impianti di cartellonistica);
- **temporaneo**, se la durata è inferiore all'anno (ad es. per volantinaggio e paline).

L'ufficio rilascia l'autorizzazione ad installare un impianto pubblicitario, dietro presentazione di domanda, a chiunque (persona fisica o giuridica) intenda porre in essere un'iniziativa pubblicitaria.

L'attività istruttoria può comportare l'acquisizione di pareri /autorizzazioni da parte di Settori Tecnici interni ed esterni all'Amministrazione comunale.

- Autorizzazioni permanenti - Rilascio di una nuova autorizzazione

Il rilascio dell'autorizzazione permanente può avvenire mediante:

- procedura ORDINARIA

per impianti di cartellonistica ed insegne di esercizio da collocarsi in aree sottoposte a vincolo paesaggistico/ambientale (art. 5 comma 2 Regolamento n. 335);

- procedura SEMPLIFICATA

per insegne di esercizio collocate in aree non vincolate o su edifici con vincolo monumentale per le quali sia stato preventivamente acquisito il parere favorevole della competente Soprintendenza.

CARTA DELLA QUALITÀ

SERVIZIO AUTORIZZAZIONI IMPIANTI PUBBLICITARI

La procedura semplificata consente l'immediata collocazione dell'insegna di esercizio dietro rilascio di un'autorizzazione provvisoria della durata di 100 giorni (art. 9 del Regolamento n. 335).

La domanda, da redigere in bollo, utilizzando l'apposita **modulistica** disponibile sul sito internet **www.comune.torino.it/cimp** o presso gli **uffici**, corredata dalla documentazione e dagli allegati previsti dall' art. 2 del Piano Generale degli Impianti Pubblicitari (Regolamento n. 248), può essere presentata:

- di **persona** presso l'ufficio Pubblicità permanente INSEGNE - Accettazione domande
- a **mezzo posta** (solo per domande con procedura ordinaria) all'indirizzo indicato nella tabella "Modalità di accesso".

All'utente viene rilasciata una ricevuta comprovante il ricevimento dell'istanza.

L'autorizzazione è rilasciata entro la scadenza dei termini previsti (vedere la tabella degli standard di qualità del servizio) se tutti i Settori Tecnici comunali coinvolti nell'istruttoria si esprimono con parere favorevole.

L'esito della domanda viene comunicato all'utente con lettera raccomandata a/r. In caso di accoglimento è indicato l'importo dovuto a titolo di canone, diritti amministrativi e bollo, da pagare all'atto del ritiro dell'autorizzazione presso gli sportelli di SORIS S.p.A. (vedere tabella sulle modalità di pagamento del canone).

Voltura dell'autorizzazione

In caso di subentro nell'attività oppure di cessione dell'attività ovvero di trasformazione, fusione della società titolare dell'autorizzazione, deve essere presentata, entro 90 giorni, domanda di voltura in bollo, utilizzando l'apposita **modulistica** disponibile sul **sito internet** o presso gli **uffici**, con le seguenti modalità:

- di **persona** presso l'ufficio Pubblicità permanente INSEGNE - Accettazione domande
- a **mezzo posta** (solo per domande con procedura ordinaria) all'indirizzo indicato nella tabella "Modalità di accesso".

Non è necessario effettuare la voltura dell'autorizzazione relativa ad un'insegna nel caso in cui l'esercizio sia concesso in gerenza o locazione.

Cessazione dell'autorizzazione

Su richiesta dell'interessato, l'ufficio provvede a cessare l'autorizzazione relativa ad impianti pubblicitari precedentemente autorizzati.

CARTA DELLA QUALITÀ

SERVIZIO AUTORIZZAZIONI IMPIANTI PUBBLICITARI

La denuncia di cessazione deve essere presentata entro il 31 gennaio di ogni anno per gli impianti pubblicitari rimossi entro il 31 dicembre dell'anno precedente:

- di **persona**, presso l'ufficio Pubblicità permanente INSEGNE – Accettazione domande
- a **mezzo posta**, all'indirizzo indicato nella tabella "Modalità di accesso".

L'apposito **modulo** è disponibile sul **sito internet** o presso gli **uffici**. All'utente viene rilasciata una ricevuta comprovante il ricevimento dell'istanza. In caso di mancato rispetto dei termini di cessazione, l'autorizzazione si intende prorogata e dovrà essere corrisposto il canone per l'intero anno.

- Autorizzazioni temporanee

L'ufficio rilascia l'autorizzazione all'effettuazione di un'iniziativa pubblicitaria a carattere temporaneo in seguito alla presentazione di apposita domanda.

La domanda di autorizzazione deve essere presentata in bollo utilizzando la modulistica disponibile sul sito internet o presso gli uffici, con le seguenti modalità:

- di **persona** presso l'ufficio Pubblicità TEMPORANEA
- a **mezzo posta**: Divisione Servizi Tributarî e Catasto Servizio Autorizzazioni Impianti Pubblicitari - Corso Racconigi, 49 - 10139 Torino.

All'utente viene rilasciata una ricevuta comprovante il ricevimento dell'istanza. Per le informazioni di dettaglio è possibile contattare l'ufficio Pubblicità TEMPORANEA all'indirizzo di posta elettronica: cimp@comune.torino.it

2. Gestione del canone

Il canone è il corrispettivo, annuale o giornaliero, che deve essere pagato a fronte di un provvedimento amministrativo di autorizzazione rilasciato dal Comune di Torino.

L'importo del canone è commisurato alla superficie del mezzo pubblicitario (determinata con le modalità descritte dall'art. 18 del Regolamento n. 335) a cui sono applicate specifiche tariffe definite annualmente dall'Amministrazione sulla base dei seguenti elementi:

- a) il maggiore o minore impatto ambientale dei mezzi pubblicitari autorizzati (dipendente dalla superficie o dall'illuminazione dell'impianto);
- b) per le insegne di esercizio, la maggiore o minore importanza delle vie, strade, piazze ed aree pubbliche.

Ai sensi della legge 75/2002, art. 2 bis comma 1, il canone non è dovuto per le insegne di esercizio delle attività commerciali e di produzione di beni

CARTA DELLA QUALITÀ

SERVIZIO AUTORIZZAZIONI IMPIANTI PUBBLICITARI

o servizi che contraddistinguono la sede ove si svolge l'attività cui si riferisco per la superficie complessiva fino a 5 metri quadri, oltre che nei casi di esenzione disciplinati dall'art. 21 del Regolamento n. 335.

I casi di riduzione e agevolazione del canone sono previsti rispettivamente dagli artt. 22 e 23 del Regolamento n. 335.

Pubblicità permanente

All'atto del ritiro dell'autorizzazione, l'utente è tenuto al pagamento dell'importo dovuto a titolo di canone di primo accoglimento, comprensivo dei diritti amministrativi e del bollo, da effettuarsi presso gli sportelli di SORIS S.p.A.

A partire dall'anno successivo a quello di rilascio dell'autorizzazione, l'utente è tenuto al pagamento di un canone annuale che è calcolato come previsto dagli artt. 15 e seguenti del Regolamento n. 335.

Ogni anno, per tutta la durata dell'autorizzazione, l'utente riceve l'avviso di pagamento che viene recapitato all'indirizzo della sede dell'attività, se richiesto, o presso la sede legale, in tempo utile per poter eseguire i pagamenti e comunque entro 20 giorni dalla data di scadenza della prima o unica rata.

Eventuali anomalie o inesattezze sull'avviso possono essere segnalate:

- di **persona** presso l'ufficio Gestione CANONE
- a mezzo **posta, fax, e-mail** ai contatti indicati nella tabella "Modalità di accesso".

L'ufficio, effettuate le dovute verifiche, emette i provvedimenti eventualmente necessari. Ad ogni segnalazione pervenuta l'ufficio fornisce all'utente riscontro scritto circa l'esito delle verifiche svolte.

Pubblicità temporanea

All'atto del ritiro dell'autorizzazione temporanea, l'utente è tenuto al pagamento dell'importo dovuto a titolo di canone giornaliero, diritti amministrativi e bollo, da effettuarsi presso gli sportelli di SORIS S.p.A.

Pagamento del canone

Il titolare dell'autorizzazione è tenuto ad eseguire i pagamenti dovuti entro i termini previsti dall'Amministrazione Comunale con la deliberazione annuale di approvazione delle tariffe e indicati nell'avviso di pagamento.

La riscossione del canone è affidata alla società concessionaria SORIS S.p.A

CARTA DELLA QUALITÀ

SERVIZIO AUTORIZZAZIONI IMPIANTI PUBBLICITARI

MODALITÀ DI PAGAMENTO

- pubblicità temporanea e pubblicità permanente - primo anno

Dove si paga	Come si paga	Spese di commissione
Sportelli Soris S.p.A. Via Vigone, 80 - Torino Lunedì - venerdì: 8,30 – 13,30	Esibendo il documento rilasciato dall'ufficio competente, in contanti o con carta <i>Pagobancomat</i>	Nessuna

- pubblicità permanente a partire dal secondo anno

Dove si paga	Come si paga	Spese di commissione
Uffici postali	Bollettino postale allegato all'avviso di pagamento	Normale bollettino
Sportelli Soris S.p.A. Via Vigone, 80 Torino Lunedì - venerdì: 8,30 – 13,30	Esibendo l'avviso di pagamento, in contanti o con carta <i>Pagobancomat</i>	Nessuna
Sportelli delle banche convenzionate (per l'elenco: www.soris.torino.it)	Esibendo l'avviso di pagamento, in contanti o con carta <i>Pagobancomat</i>	Secondo convenzione
Chioschi e sportelli bancomat "Unicredit"	Utilizzando carte <i>Pagobancomat</i> emesse da qualsiasi banca con la funzione "Pagamenti Convenzionati"	Nessuna
Tabaccherie e ricevitorie convenzionate che espongono il marchio " Punto LIS " (www.puntolis.it per individuare il "Punto LIS" più vicino)	Esibendo l'avviso di pagamento	Euro 1,55
On line sul sito internet: www.soris.torino.it	Con Carta di Credito - BankPass - PayPal	Condizioni economiche sul sito internet

- mancato pagamento del canone

Se il canone dovuto non viene pagato nei termini previsti l'utente riceve un'intimazione al pagamento con aggravio degli interessi e delle spese postali.

Il mancato pagamento dell'intimazione genera l'emissione dell'ingiunzione al pagamento, con aggravio degli interessi, delle penalità previste dall'art. 26 del Regolamento (n. 335) e delle spese.

La rateazione del pagamento a seguito di ingiunzione può essere richiesta dal contribuente che si trovi in temporanea situazione di difficoltà economica alla Società incaricata della riscossione che ha inviato il provvedimento (SORIS S.p.A.). I riferimenti degli uffici a cui rivolgersi sono indicati sui singoli provvedimenti.

La rateazione è consentita per importi superiori a Euro 300,00. La durata del

piano rateale non può eccedere i tre anni se l'importo dovuto è inferiore a Euro 7.000,00 ed i cinque anni se superiore.

Rimborsi

Il rimborso di somme non dovute e già pagate dall'utente del servizio può essere richiesto entro cinque anni dal versamento o dalla data in cui è stato accertato il diritto alla restituzione del canone.

L'istanza può essere presentata in carta libera:

- di **persona** presso l'ufficio Gestione CANONE
- tramite **posta**: Divisione Servizi Tributari e Catasto Servizio Autorizzazioni Impianti Pubblicitari - Corso Racconigi, 49 - 10139 Torino.

L'istanza deve essere accompagnata dalla documentazione attestante il diritto al rimborso e dalla fotocopia del documento di identità del richiedente in caso di presentazione a mezzo posta.

MODALITÀ DI ACCESSO - ORARI DI SERVIZIO DOVE SI OTTENGONO INFORMAZIONI E ASSISTENZA

Modalità di accesso		Indirizzi di riferimento Numeri di telefono	Orari
Di persona	Publicità permanente INSEGNE – <i>Accettazione domande</i>	Palazzo dei Tributi Divisione Servizi Tributari e Catasto C.so Racconigi, 49 10139 Torino (piano 3°)	Lunedì - venerdì: 8,30 – 12,30
	Publicità permanente INSEGNE – <i>Rilascio autorizzazioni</i>		
	Publicità TEMPORANEA		
	Gestione CANONE		
	Publicità permanente CARTELLONISTICA	Palazzo dei Tributi Divisione Servizi Tributari e Catasto C.so Racconigi, 49 10139 Torino (piano 4°)	Lunedì - venerdì: 8,30 – 12,30 previo appuntamento telefonico
Telefono	Publicità permanente INSEGNE	011 4424641 011 4424630	Lunedì - giovedì: 8,30 – 16,00 Venerdì: 8,30 – 12,30
	Publicità TEMPORANEA	011 4424840 011 4424643	
	Gestione CANONE	011 4424613 011 4424641	
	Publicità permanente CARTELLONISTICA	011 4420408 011 4420405 011 4420406	
Fax	011 4424801	24 ore su 24	
Posta	Divisione Servizi Tributari e Catasto Servizio Autorizzazioni Impianti Pubblicitari C.so Racconigi, 49 - 10139 Torino		
E-mail	cimp@comune.torino.it		
Sito internet	www.comune.torino.it/cimp		

CARTA DELLA QUALITÀ

SERVIZIO AUTORIZZAZIONI IMPIANTI PUBBLICITARI

Le informazioni sui servizi offerti dagli uffici possono essere reperite direttamente presso gli **sportelli** del Settore, per **telefono** o sul sito internet **www.comune.torino.it/cimp**

Tutto il personale di contatto possiede le competenze e l'esperienza necessaria per fornire risposte efficaci ed assicurare che il rapporto con l'utente sia sempre improntato al rispetto ed alla cortesia.

Gli operatori a contatto col pubblico sono identificabili tramite cartellino di riconoscimento personale mentre gli addetti all'assistenza telefonica si identificano tramite codice operatore.

Il **Regolamento Comunale**, la modulistica, le tariffe e le categorie per la determinazione del canone sono disponibili sul sito internet **www.comune.torino.it/cimp**

SEGNALAZIONI, RECLAMI E RICORSI

Il Servizio Autorizzazioni Pubblicitarie è a disposizione per ascoltare, accettare e registrare eventuali suggerimenti e/o reclami riguardanti disservizi o il mancato rispetto degli impegni fissati nella presente Carta. Il personale di sportello è adeguatamente formato per assistere l'utente nella presentazione di una segnalazione, un reclamo o un ricorso.

Le **segnalazioni** e i **reclami** devono essere formulati in forma precisa, per iscritto e con tutte le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato.

I reclami possono essere presentati:

- agli **sportelli**, utilizzando l'apposito modulo
- per **e-mail** all'indirizzo: cimp@comune.torino.it
- per **posta**

Servizio Autorizzazioni Pubblicitarie - C.so Racconigi, 49 - 10139 Torino

- attraverso l'**URP** della Città di Torino: piazza Palazzo di Città, 9/a - 10122 Torino; e-mail: **urp@comune.torino.it**

Entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo sarà fornita risposta scritta.

Il **ricorso** può essere presentato avverso:

1. avvisi di pagamento e atti di accertamento relativi al canone
2. provvedimenti di diniego dell'autorizzazione

CARTA DELLA QUALITÀ

SERVIZIO AUTORIZZAZIONI IMPIANTI PUBBLICITARI

1. Ricorso avverso avvisi di pagamento e atti di accertamento relativi al canone

- In **via amministrativa (autotutela)** il ricorso si propone alla Divisione Servizi Tributarî e Catasto - Settore Servizi Pubblicitari - Corso Racconigi, 49 - 10139 Torino nel termine di 30 giorni dal ricevimento o dalla notifica dell'atto, al fine di richiederne l'annullamento totale o parziale. L'istanza deve essere motivata e corredata della necessaria documentazione a supporto delle motivazioni addotte.
- In **via giudiziaria** è possibile contestare la legittimità degli avvisi di pagamento e degli atti di accertamento relativi al canone mediante ricorso da formularsi dinanzi alla Commissione Tributaria Provinciale di Torino (con sede a Torino in Strada Antica di Collegno 259) entro il termine di 60 giorni dalla notifica/ricevimento dell'atto (con facoltà di richiedere anche la sospensiva).

2. Ricorso avverso provvedimenti di diniego dell'autorizzazione

Il ricorso in sede giurisdizionale è proposto in prima istanza al Tribunale Amministrativo Regionale del Piemonte con sede a Torino in Corso Stati Uniti 45 . Può essere presentato entro il termine di 60 giorni dal ricevimento dell'atto da impugnare.

CARTA DELLA QUALITÀ

SERVIZIO AUTORIZZAZIONI IMPIANTI PUBBLICITARI

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

La Divisione Servizi Tributarî e Catasto, nel perseguire l'obiettivo di un costante miglioramento dei servizi offerti ai cittadini, ha individuato alcuni indicatori ("standard") che quantificano e misurano il livello di qualità garantito nell'erogazione dei servizi.

Servizio	Aspetto di qualità	Standard di qualità	Risultati Anno 2009
Presentazione domande procedura ordinaria	Tempo di attesa allo sportello	Inferiore a 60 minuti	Standard rispettato nel 97,5% dei casi
	Tempo di rilascio dell'autorizzazione definitiva / diniego	Entro 90 giorni dalla richiesta salvo i casi in cui siano richiesti pareri di enti esterni e/o autorizzazione paesaggistica	Standard rispettato nel 100% dei casi
Presentazione domande procedura semplificata	Tempo di attesa allo sportello	Inferiore a 60 minuti	Standard rispettato nel 97,5% dei casi
	Tempo di rilascio dell'atto autorizzazione provvisoria	Contestualmente alla richiesta	Standard rispettato nel 100% dei casi
	Tempo di rilascio autorizzazione definitiva/ diniego	Entro 90 giorni dalla richiesta	Standard rispettato nel 100% dei casi
Presentazione domande pubblicità temporanea	Tempo di attesa allo sportello	Inferiore a 30 minuti	Standard rispettato nel 84,9% dei casi
	Tempo di rilascio dell'autorizzazione	Contestualmente alla richiesta <i>se non sono necessari pareri tecnici</i> In caso contrario entro 30 giorni dalla richiesta	Standard rispettato nel 100% dei casi
Presentazione domande di cessazione	Tempo di attesa allo sportello e rilascio atto conseguente	Inferiore a 30 minuti	Standard rispettato nel 91,5% dei casi
Emissione avvisi di pagamento	Rispetto del calendario di distribuzione avvisi di pagamento	20 giorni prima della scadenza della 1ª rata	Standard rispettato

Il Sistema Qualità del Servizio Autorizzazioni Impianti Pubblicitari è certificato ISO 9001.