



CITTA' DI TORINO

DIVISIONE CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI RATEIZZAZIONI

www.comune.torino.it/vigliurbani/rateizzazioni



CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

RATEIZZAZIONI

FINALITÀ DEL SERVIZIO

Il servizio gestisce le istanze di rateizzazione formulate dai cittadini aventi per oggetto i Verbali Codice della Strada; effettua inoltre il controllo di morosità del richiedente rateizzazioni aventi per oggetto i solleciti o le ingiunzioni di pagamento presentate presso gli sportelli della Polizia Municipale.

DESCRIZIONE E DESTINATARI DEL SERVIZIO

Ogni utente che riceve un verbale da infrazione del Codice della Strada, un sollecito o un'ingiunzione di pagamento può richiedere la rateizzazione della sanzione per importi superiori a 50 euro.

Il numero di rate mensili e l'importo di ciascuna rata dipende dall'importo della sanzione e dalla situazione economica del richiedente (determinata dall'indicatore I.S.E.E.).

L'istanza di rateizzazione **per verbali del Codice della Strada** deve essere presentata all'Ufficio Rateizzazioni del Corpo di Polizia Municipale.

Le istanze di rateizzazione **per solleciti e ingiunzioni di pagamento** possono essere presentate presso l'Ufficio Rateizzazioni del Corpo di Polizia Municipale o presso gli sportelli della Società Soris S.p.a.

La richiesta di rateizzazione avente per oggetto i Verbali, può essere presentata anche prima del decorso dei termini di cui all'art. 203 del Codice della Strada (il trasgressore è ammesso a pagare, entro sessanta giorni dalla contestazione o dalla notificazione, una somma pari al minimo fissato dalle singole norme) ma l'importo di riferimento da considerare nel piano di ammortamento sarà comunque quello

previsto in caso di mancato pagamento in misura ridotta (ovvero il doppio della sanzione indicata nel verbale più le eventuali spese di notifica).

Per procedere alla concessione della rateizzazione l'Amministrazione esegue un controllo di morosità del richiedente. La rateizzazione **non sarà consentita**:

- quando si è iniziata la procedura esecutiva, coincidente con il pignoramento mobiliare o immobiliare;
- quando il richiedente risulti moroso relativamente a precedenti rateizzazioni;
- quando il richiedente risulti già inadempiente per debito nei confronti della Città di Torino.

MODALITÀ DI ACCESSO, ORARI DI SERVIZIO

L'istanza di rateizzazione può essere presentata dall'interessato (munito di copia del documento di identità valido) o da un delegato (con delega scritta e fotocopia del documento del delegante).

L'istanza può essere presentata in **carta semplice** o attraverso apposita **modulistica** presente presso gli sportelli del Corpo di Polizia Municipale o sul sito della Polizia Municipale

www.comune.torino.it/vigiliurbani/rateizzazioni.

Per richiedere la **rateizzazione per un verbale Codice della strada o un sollecito di pagamento**, insieme all'istanza è necessario presentare:

- **per un massimo di 30 rate**: autocertificazione attestante lo stato di temporanea difficoltà;
- **oltre 30 rate con un massimo di 60 rate**:
il modello I.S.E.E;
- copia del/dei verbali del sollecito/i;

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

RATEIZZAZIONI

- copia della/delle ingiunzioni di pagamento o del sollecito/i.

A seguire vengono riportate le tabelle relative a importo rateizzazione/numero rate.

TABELLA PER RATEIZZAZIONE SINO A 30 RATE

Importo sanzioni		Numero rate
Inferiore a 50,00		non concedibile
da 50,00	a 500,00	max 12 rate
da 500,01	a 1000,00	max 15 rate
da 1000,01	a 1500,00	max 20 rate
da 1500,01	a 4000,00	max 25 rate
Oltre 4000,00		max 30 rate

TABELLA PER RATEIZZAZIONE OLTRE 30 RATE

Indicatore ISEE		Importo sanzioni		
Da	A	Da 50 a 1500	Da 1500 a 4000	Oltre 4000
0	5900,00	max 40 rate	max 50 rate	max 60 rate
5900,01	8270,00	max 30 rate	max 40 rate	max 50 rate
8270,01	13430,00	max 30 rate	max 35 rate	max 40 rate
Oltre 13430,00		max 20 rate	max 25 rate	max 30 rate

ULTERIORE DISAGIO ECONOMICO

In caso di ulteriore disagio economico, compiutamente documentato, il debitore non moroso può ottenere in alternativa o una sospensione di 12 mesi o un incremento del proprio piano di 12 rate.

RATEIZZAZIONI

I casi di ulteriore disagio previsti dalla delibera 09187/048 del 15/12/09 sono:

- difficoltà economica dovuta alla recente perdita del posto di lavoro
- difficoltà economica dovuta alla collocazione in cassa integrazione
- rate di mutuo prima casa
- altre rateizzazioni da pagare
- rate di prestiti personali con banche o finanziarie, stipulati prima di accedere alla rateizzazione
- altri debiti che gravano sull'utente (sentenze o decreti ingiuntivi aventi caratteri esecutivi).

Se l'istanza viene accettata:

• **per verbali Codice della Strada**, entro 60 giorni dalla presentazione dell'istanza, l'utente (o un suo delegato munito di delega scritta e fotocopia di un documento del richiedente) può ritirare allo sportello il provvedimento di rateizzazione con allegati i bollettini per il pagamento. È possibile richiedere la consegna a domicilio del provvedimento e dei bollettini che avviene entro 60 giorni dalla presentazione;

• **per solleciti ed ingiunzioni di pagamento**, entro 60 giorni dalla presentazione dell'istanza, il richiedente riceverà per posta presso il proprio indirizzo il provvedimento di rateizzazione, con allegati i bollettini per il pagamento, emesso dalla Società Soris. S.p.A.. Altresì, su espressa richiesta, l'utente potrà ritirare il provvedimento presso gli sportelli della Soc. Soris S.p.A..

Se la rateizzazione non viene concessa, viene data comunicazione all'utente entro 45 giorni dalla presentazione dell'istanza.

Il **pagamento** delle rate può essere effettuato esclusivamente mediante i **bollettini postali inclusi nel piano d'ammortamento o presso gli Sportelli Cassa della Polizia Municipale**, Via Bologna 74 (solo per i Verbali Codice della strada) o gli Sportelli Soris (costo di un normale bollettino).

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

RATEIZZAZIONI

Servizio	Dove presentare l'istanza	Orari
<i>Istanza di rateizzazione per</i> VERBALI CODICE DELLA STRADA	Sportelli Verbali / Dispositivi Polizia Municipale via Bologna 74 Torino	Lun - mar - giov - ven: 9.15 - 15.00 Merc: 9.15 - 18.30 Sab e prefestivi: 8.30 - 13.00 <i>Orario estivo 1 - 31 agosto:</i> Lun - ven: 9.15 - 15.00 Sab e prefestivi: 8.30 - 13.00
	Posta <ul style="list-style-type: none">• Ufficio Verbali - Settore Rateizzazioni via Bologna 74 - 10152 Torino	
	E-mail <ul style="list-style-type: none">• ufficioverbali@comune.torino.it	
	Fax: 011 4427119	

È utile sapere che:

- le spese di procedimento ammontano a Euro 15,00;
- il calcolo delle rate è effettuato utilizzando il piano di ammortamento alla francese (importo della rata costante) che prevede l'applicazione della percentuale di interesse specificata a partire dalla prima rata;
- l'interesse legale da corrispondere per rateizzazioni su Verbali Codice della Strada e solleciti di pagamento è del 3% annuo, per rateizzazioni su ingiunzioni di pagamento è del 5% annuo;
- per rateizzazioni inferiori o pari a 12 mesi non sono previsti interessi.

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

RATEIZZAZIONI

Servizio	Dove presentare l'istanza	Orari
<i>Istanza di rateizzazione per</i>	Sportelli Verbali / Dispositivi Polizia Municipale via Bologna 74 Torino	Lun - mar - giov - ven: 9.15 - 15.00 Merc: 9.15 - 18.30 Sab e prefestivi: 8.30 - 13.00 <i>Orario estivo 1 - 31 agosto:</i> Lun - ven: 9.15 - 15.00 Sab e prefestivi: 8.30 - 13.00
SOLLECITI E INGIUNZIONI DI PAGAMENTO	Sportelli Soris S.p.a. via Vigone 80 10139 Torino	Lun - ven: 8.30 - 13.30
	Posta <ul style="list-style-type: none">• Soris S.p.a. - via Vigone 80 - 10139 Torino• Ufficio Verbali - Settore Rateizzazioni via Bologna 74 - 10152 Torino	
	E-mail <ul style="list-style-type: none">• info@soris.torino.it• ufficioverbali@comune.torino.it	
	Fax: 011 4427119	

DOVE SI OTTENGONO INFORMAZIONI

Le informazioni inerenti al servizio fornito, possono essere reperite attraverso:

- il **SITO INTERNET** all'indirizzo:
www.comune.torino.it/vigiliurbani/rateizzazioni;
- la presente **CARTA DEI SERVIZI**;
- il **CALL CENTER** del Comune di Torino telefonando ai numeri
011 4427114 - 011 4427136
(lunedì - venerdì 8.00 - 18.00; sabato 8.30 - 12.30);
- il **CALL CENTER SORIS S.P.A.** al numero **848.800.141**
(lunedì - venerdì 8.00 - 20.00; sabato e prefestivi 8.00 - 14.00);
- **E-MAIL** all'indirizzo di posta elettronica:
ufficioverbali@comune.torino.it;

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

RATEIZZAZIONI

- la **CARTELLONISTICA**.

Il personale a contatto con il pubblico, se appartenente al Corpo di Polizia Municipale, è identificabile tramite la placca riportante il numero di matricola, gli altri operatori tramite il badge di riconoscimento.

RECLAMI E SEGNALAZIONI SUL SERVIZIO

Eventuali reclami sul servizio Rateizzazioni devono essere inoltrati tramite lettera all'indirizzo Corpo di Polizia Municipale di Torino, Contact Center, via Bologna 74 - 10152 Torino o via e-mail all'indirizzo contactcenterpm@comune.torino.it.

Il cittadino dovrà fornire indicazioni precise circa le proprie generalità e rilasciare un recapito utile per la successiva risposta che sarà fornita entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo.

Il personale dell'Ufficio Contact Center è a disposizione per assistere l'utente nella presentazione di una segnalazione e/o di un reclamo al n. **011 4426495**.

STANDARD DI QUALITÀ

Il Servizio Rateizzazioni, nel perseguire l'obiettivo di un costante miglioramento dei servizi offerti ai cittadini, ha individuato alcuni standard che quantificano e misurano il livello di qualità garantito nell'erogazione dei servizi.

DISPONIBILITÀ DEL PIANO DI RATEIZZAZIONE E DEI

BOLLETTINI POSTALI: entro 60 giorni dalla presentazione dell'istanza.

EVENTUALE RISPOSTA NEGATIVA ALL'ISTANZA DI

RATEIZZAZIONE: entro 45 giorni dal deposito.

Il Sistema di Gestione Qualità del servizio Rateizzazioni è conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2008.