



CITTA' DI TORINO

DIVISIONE CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE

CARTA DELLA QUALITÀ SGRAVI

www.comune.torino.it/vigiliurbani/sgravi



FINALITÀ DEL SERVIZIO

Il cittadino che ritiene infondato l'addebito riportato in una cartella esattoriale può richiederne l'annullamento tramite **istanza di sgravio**. Il servizio offerto dalla Polizia Municipale gestisce le richieste di sgravio relative a cartelle esattoriali, solleciti e ingiunzioni di pagamento.

DESCRIZIONE E DESTINATARI DEL SERVIZIO

Quando si riceve una **cartella di pagamento**, un **sollecito** o un'**ingiunzione** di pagamento è possibile **chiederne lo sgravio** per motivi che decretano l'annullamento della sanzione (es.: vizi di notifica, decesso dell'intestatario dell'atto, trasferimento di proprietà, pregresso del verbale prima dell'emissione degli atti coattivi, etc...). Contemporaneamente è possibile richiedere l'archiviazione della violazione.

L'Ufficio Ruoli e Crediti del Corpo di Polizia Municipale valuta l'istanza, acquisendo l'eventuale documentazione. Possono verificarsi due possibilità:

- **l'istanza di sgravio viene accettata**: il cittadino riceve una lettera di concessione dello sgravio;
- **l'istanza di sgravio non viene accettata**: il cittadino riceve una lettera di diniego.

MODALITÀ DI ACCESSO, ORARI DI SERVIZIO

Il cittadino o un suo delegato (con delega scritta e fotocopia del documento del delegante) può presentare l'istanza di sgravio in carta semplice o utilizzando la **modulistica disponibile presso gli sportelli** o reperibile su internet sul sito **www.comune.torino.it/vigiliurbani/sgravi**.

CARTA DELLA QUALITÀ

SGRAVI

Servizio	Dove presentare l'istanza	Orari
<i>Presentazione</i> ISTANZA DI SGRAVIO	Sportelli Verbali/Dispositivi Tecnici 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
	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 Sgravi via Bologna 74 - 10152 Torino	
	E-mail <ul style="list-style-type: none">• info@soris.torino.it• ufficioverbali@comune.torino.it	
	Fax: 011 4433637	

(*) Attenzione: è possibile rivolgersi a Soris S.p.a. solo per documenti emessi dalla stessa.

DOVE SI OTTENGONO INFORMAZIONI

Le informazioni inerenti l'accesso e l'utilizzo del Servizio possono essere reperite attraverso:

- il **SITO INTERNET** all'indirizzo:
www.comune.torino.it/vigliurbani/sgravi;
- 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;
- **E-MAIL** all'indirizzo di posta elettronica:
ufficioverbali@comune.torino.it;

SGRAVI

• la **CARTELLONISTICA**.

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

Il cittadino che vuole contestare il diniego ad una istanza di sgravio può ricorrere al Giudice di Pace entro **30 giorni dalla notifica** e solo in presenza di una **ingiunzione**.

Si suggerisce di prendere preventivo contatto telefonico con la cancelleria del giudice al numero **011 4329522**, per verificare sia l'orario di apertura, che per ottenere ulteriori chiarimenti in merito alle modalità di proposizione della opposizione che può essere inviata a mezzo posta o depositata alla Cancelleria del Giudice presso la sua sede di **Viale dei Mughetti 22**.

RECLAMI E SEGNALAZIONI SUL SERVIZIO

Eventuali reclami sul servizio Sgravi 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 DEL SERVIZIO

Il Servizio Sgravi, 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.

GESTIONE DELLE ISTANZE DI SGRAVIO: risposta **entro 40 giorni** dal ricevimento dell'istanza.

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