



## **Municipio Roma XII**

# **Carta della qualità dei servizi**

**“Il tuo Municipio ..... a portata di mano”**

## **1. Cos'è la Carta della qualità dei servizi**

*La realtà sempre più completa ed articolata delle pubbliche amministrazioni, se da un lato consente di offrire servizi diversificati alla cittadinanza, dall'altro si presenta spesso come un mondo di difficile accesso da parte del cittadino.*

In questo contesto, la Carta della qualità dei servizi, svincolandosi definitivamente dal carattere di mera guida ai servizi, diventa uno strumento con cui il Municipio assicura, mediante lo sviluppo di standard di qualità, la massima trasparenza nei confronti dei cittadini-utenti, al fine di garantire il rispetto dei reciproci diritti e doveri, attraverso un confronto costante con le aspettative degli utenti.

*La Carta, intesa come documento "dinamico" tendente al miglioramento continuo delle relazioni tra la Pubblica Amministrazione e l'utenza, è un "patto" tra Amministrazione e Cittadini che risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra la prima che eroga servizi e i secondi che ne usufruiscono.*

*La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 (c.d. Direttiva Ciampi) rappresenta la prima regolamentazione, nel nostro ordinamento, di tale istituto.<sup>1</sup>*

*In particolare la Carta dei Servizi:*

- *definisce principi, criteri e modalità per l'erogazione dei servizi al cittadino;*
- *assicura la partecipazione dei cittadini nelle scelte del Municipio, il diritto di accesso alle informazioni e la facoltà di giudizio sul suo operato;*
- *stabilisce con standard verificabili, per i servizi regolamentati, le caratteristiche e i tempi di intervento/risposta a fronte di specifiche situazioni o richieste;*
- *indica riferimenti precisi per l'inoltro di reclami e segnalazioni da parte del cittadino e per le modalità di risposta da parte del Municipio.*

## **2. I Principi fondamentali**

*La Carta della Qualità dei Servizi si ispira ai principi di seguito descritti.*

### **Uguaglianza**

*Roma Capitale eroga i servizi nel rispetto del principio di uguaglianza di tutti i cittadini.*

*I rapporti tra i cittadini e i Municipi di Roma Capitale si fondano su criteri e comportamenti non discriminatori.*

*Il Municipio si impegna a prestare particolare attenzione ai soggetti portatori di handicap, agli anziani e ai cittadini appartenenti alle fasce sociali più deboli.*

### **Imparzialità**

*Nei confronti dei cittadini sono adottati criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.*

---

<sup>1</sup> La norma individua i principi a cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione o mediante convenzione.

Le altre fonti legislative che possiamo ricordare sono: la **Costituzione** (art. 118, ultimo comma); il **D.P.C.M. 11 ottobre 1994** "Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico"; il **D. L. 12 maggio 1995, n. 163 convertito con la L. 11 luglio 1995, n. 273** "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle P.A."; la **L. 8 novembre 2000, n. 328** "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"; la **L. 244/2007** (legge finanziaria del 2008), art. 2 c. 461; la **L. 4 marzo 2009, n. 15** "Delega al Governo finalizzata all'ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e alla efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni nonché disposizioni integrative delle funzioni attribuite al Consiglio Nazionale dell'Economia e del Lavoro e alla Corte dei Conti"; il **D. Lgs. 20 dicembre 2009, n. 198** "Attuazione dell'articolo 4 della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici".

### **Continuità**

*E' garantito l'impegno ad erogare i servizi in maniera continuativa e senza interruzioni, fatte salve eventuali ed improvvise cause di forza maggiore. In ogni caso sono adottati i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata di eventuali disservizi.*

### **Partecipazione**

*E garantita la partecipazione dei cittadini alla prestazione dei servizi, sia per tutelare il diritto alla verifica della corretta erogazione, sia per favorire la collaborazione con la cittadinanza.*

### **Chiarezza e trasparenza**

*E' garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi ed in merito ai diritti e alle opportunità ad essi correlati.*

### **Efficacia ed efficienza**

*Roma Capitale e i Municipi di Roma Capitale si impegnano a perseguire l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi erogati, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee al conseguimento di quest'obiettivo.*

## **3. Standard di Qualità del servizio**

*Roma Capitale considera determinanti, per la qualità dei servizi erogati, i seguenti fattori:*

- a) Soddisfacimento delle esigenze dei cittadini sul territorio;*
- b) Completezza ed accessibilità alle informazioni;*
- c) Continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi;*
- d) Rapporto con i cittadini e capacità di risposta.*

### **a) Soddisfacimento delle esigenze dei cittadini sul territorio**

*Per assicurare una copertura sul territorio, funzionale alle esigenze dei cittadini, il Municipio definisce gli standard per ogni servizio, a partire dall'analisi delle esigenze rilevate attraverso uno specifico sistema di indagine. Il cittadino può, inoltre, esprimere le proprie esigenze servendosi delle indicazioni contenute nella Carta della Qualità dei Servizi e attraverso gli strumenti di monitoraggio periodico.*

### **b) Completezza ed accessibilità alle informazioni**

*Periodicamente sono effettuate indagini a campione per verificare il grado di completezza dei requisiti relativi ai servizi erogati rispetto alle esigenze dei cittadini.*

*Per favorire la conoscenza dei servizi erogati, il Municipio mette a disposizione dei cittadini, presso le sedi URP e degli uffici competenti, le informazioni sul servizio prestato e le indicazioni in merito alle modalità, ai criteri e ai tempi di erogazione.*

### **c) Continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi**

*Il Municipio si impegna a garantire la continuità e la regolarità del servizio secondo le modalità e i tempi previsti e, per l'erogazione dei servizi, può impiegare la propria struttura organizzativa o servirsi di fornitori esterni.*

*Il conseguimento degli obiettivi di continuità e regolarità, è perseguito tramite la programmazione degli interventi che il Municipio è tenuto a realizzare e attraverso la pianificazione dei controlli sulla regolarità di erogazione del servizio.*

### **d) Rapporto con i cittadini e capacità di risposta**

*Il personale dipendente, i fornitori e il personale esterno, sono un veicolo importante dell'immagine del Municipio; pertanto il personale è tenuto a rapportarsi con l'utenza con rispetto e cortesia, e, nel limite delle proprie competenze, a rispondere alle esigenze espresse, a favorire l'esercizio dei diritti e l'adempimento degli obblighi.*

#### **4. Informazione al cittadino**

*Il Municipio utilizza gli strumenti di comunicazione di cui dispone, al fine di garantire l'informazione sulle procedure e le iniziative di interesse per il cittadino.*

*Esso comunica attraverso:*

- *Ufficio Relazioni con il Pubblico;*
- *contact center 060606;*
- *portale di Roma Capitale e relativo accesso al sito internet istituzionale;*
- *pubblicazione mediante affissione o distribuzione di documenti e materiale informativo (pubblicazioni, bandi, avvisi, ecc.);*
- *campagne informative a carattere locale;*
- *comunicazioni e confronti con Associazioni e Rappresentanze dei cittadini.*

#### **5. Valutazione e monitoraggio del servizio**

*Per assicurare la maggiore rispondenza possibile tra gli effettivi bisogni e le scelte operate, il Municipio realizzerà iniziative di consultazione dei cittadini e dei portatori di interesse.*

*Per i servizi regolamentati, il Municipio si impegna ad effettuare, almeno ogni due anni, un'indagine, rivolta ad un campione di utenza, sulla qualità percepita e sul grado di soddisfazione rilevato.*

*L'indagine può essere realizzata attraverso l'impiego di questionari, interviste dirette o telefoniche e di altri strumenti.*

*I risultati delle rilevazioni saranno impiegati per l'individuazione di specifici obiettivi di miglioramento dei servizi erogati.*

*Il Municipio, ferma restando l'assicurazione del livello minimo e tenendo conto delle risorse economiche, tecniche ed organizzative disponibili, garantisce il perseguimento di obiettivi di miglioramento anche in sede di pianificazione annuale.*

*L'URP è a disposizione dell'utenza per accogliere eventuali suggerimenti per il miglioramento dei servizi erogati.*

#### **6. Validità della Carta della Qualità dei Servizi**

*La Carta della qualità dei servizi ha validità annuale. Il presente documento deve comunque essere aggiornato a seguito di modifiche o aggiornamenti della normativa di riferimento, degli strumenti e degli atti formali di pianificazione annuale e delle modalità di erogazione dei servizi.*

#### **7. Trasparenza**

*Il presente documento prevede, per fasi successive, l'estensione della regolamentazione ai servizi di maggiore rilevanza per l'utenza di riferimento. In questo processo di sviluppo del rapporto tra il Municipio e l'utenza, sono garantiti la trasparenza e il coinvolgimento delle Associazioni e delle Rappresentanze dei cittadini.*

*Il Municipio, nei limiti definiti dalle disponibilità economiche e fatti salvi eventi non prevedibili di carattere tecnico-organizzativo, si impegna a garantire la realizzazione dei servizi nel rispetto di quanto previsto nella propria Carta della Qualità dei Servizi.*

La **Direzione Tecnica** è attualmente articolata nei sotto indicati Servizi, le cui competenze sono definite dal Regolamento del Decentramento Amministrativo approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale n. 10/1999 s.m.i.

# DIREZIONE TECNICA



## Manutenzione del territorio

## Urbanistica ed edilizia privata

**La Direzione Tecnica** è attualmente articolata nei sotto indicati Servizi, le cui competenze sono definite dal Regolamento del Decentramento Amministrativo approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale n. 10/1999 s.m.i.

**Manutenzione del Territorio:** si occupa della manutenzione stradale e della riqualificazione urbana, del controllo del territorio per la transitabilità delle strade, dello smaltimento delle acque, dei transennamenti, dell'apertura passi carrabili, dei cavi privati e delle aziende/ società pubblici servizi, della gestione dei sinistri.

**Urbanistica ed Edilizia Privata:** si occupa di istruttoria e vigilanza in materia di interventi di edilizia privata, accertamenti tecnico-edilizi, controlli e sopralluoghi, nonché rilascio attestazioni di idoneità alloggiativa; cura altresì il rilascio di pareri in materia urbanistico-edilizia, nonché gli accertamenti di conformità e l'attività sanzionatoria prevista dalla vigente normativa di settore.

<b><u>Indice Manutenzione del territorio</u></b>	<b>pag. 6</b>
<b>Indice Urbanistica ed edilizia privata</b>	<b>pag. 16</b>

## Indice - Manutenzione del territorio

<u>Sinistri su suolo pubblico stradale</u>	pag. 7
<u>Concessione temporanea di suolo pubblico</u>	pag. 8
<u>Passi carrabili</u>	pag. 9
<u>Apertura cavi privati</u>	pag. 12
<u>Standard di qualità</u>	pag. 15
<u>Tutela, procedura di reclamo, ristoro eventuale</u>	pag. 31

## 1. Sinistri su suolo pubblico stradale

**Direttore: Roberto Caporossi**

**Responsabile del Servizio: Paolo Fantini**

**Tel.: 06-69616951**

**E-mail: [paolo.fantini@comune.roma.it](mailto:paolo.fantini@comune.roma.it)**

**Sede: Via di Donna Olimpia 43**

**Orario di ricevimento al pubblico: martedì e giovedì dalle ore 09:00 alle ore 12:00**

L'Ufficio Tecnico Municipale riceve la denuncia dell'avvenuto sinistro e fornisce gli elementi per l'individuazione del soggetto a cui rivolgersi per l'eventuale risarcimento dei danni.

### **Destinatari del servizio**

Chiunque abbia subito un danno e voglia richiedere un risarcimento.

### **Quando fare la richiesta**

In caso di sinistro su suolo pubblico stradale.

### **Dove presentare la richiesta**

All'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) per il ritiro del modulo di denuncia del sinistro o direttamente scaricato dal portale di Roma Capitale [www.comune.roma.it](http://www.comune.roma.it), modulistica o servizi al cittadino.

Per danni causati da essenze arboree in aree pubbliche, le domande di rimborso vanno presentate direttamente al Dipartimento Tutela Ambiente e del Verde (Servizio Giardini Ufficio Sinistri - Via di Porta Metronia, 2 - 00183 Roma - tel. 06 67109423/5).

### **Documentazione**

- Denuncia dell'avvenuto sinistro, su apposito modulo (è necessario allegare copia fronte/retro di un documento di identità).
- Se è stato redatto il verbale dei Vigili Urbani è consigliabile presentarlo insieme alla denuncia o dichiararlo se non fosse stato ancora redatto.

Non è necessaria la consegna di referti medici, quantificazione danni, fatture riparazioni, ecc., in quanto i suddetti documenti saranno richiesti solo nelle fasi successive (conciliazione, assicurazione, ecc.).

### **Tempi di risposta**

L'Ufficio Sinistri scriverà direttamente al domicilio del richiedente fornendo chiarimenti circa l'iter dell'istanza entro 30 giorni.

### **Modulistica**

Reperibile presso l'U.R.P. del Municipio o scaricabile dal portale di Roma Capitale [www.comune.roma.it](http://www.comune.roma.it), modulistica o servizi al cittadino.

### **Norme di riferimento**

Delibera Consiglio Comunale n. 126/1996; Deliberazione Giunta Comunale n. 622/1999.

## **2. Concessione temporanea di suolo pubblico**

**Direttore: Roberto Caporossi**

**Responsabile del Servizio: Paolo Fantini**

**Tel.: 06-69616951**

**E-mail: [paolo.fantini@comune.roma.it](mailto:paolo.fantini@comune.roma.it)**

**Sede: Via di Donna Olimpia 43**

**Orario di ricevimento al pubblico: martedì e giovedì dalle ore 09:00 alle ore 12:00**

### **Destinatari del servizio**

Tutti i cittadini e/o enti privati che devono eseguire dei lavori che comportano un'occupazione di suolo pubblico di varia natura (esempio: lavori edilizi, traslochi, potatura alberi).

### **Documentazione**

- Domanda in carta da bollo;
- Elaborati grafici e relazione tecnica firmati dal richiedente e da un tecnico abilitato;
- Per le occupazioni fino a tre giorni e di limitate dimensioni è sufficiente un disegno illustrativo dello stato di fatto recante indicazioni precise circa l'ubicazione, la dimensione della sede stradale e della superficie da occuparsi, la tipologia e le caratteristiche tecniche della struttura da installare;
- Fotografie dei luoghi oggetto dei lavori;
- Titolo comprovante la proprietà della porzione immobiliare o autocertificazione;
- Documentazione specifica in base al tipo di lavoro;
- Eventuali nulla osta preventivi Ufficio Giardini, Dipartimento Sviluppo Impianti Manutenzione Urbana (S.I.M.U.), Ente preposto per gli immobili vincolati;
- Copia calcolo statico quando l'altezza del ponteggio supera i mt. 20;
- Nel caso di Occupazione Suolo Pubblico Edilizia per manutenzione straordinaria o di ristrutturazione edilizia è necessaria copia del titolo edilizio o indicare gli estremi;
- Nel caso in cui l'occupazione venga effettuata con autoscala o autocarro è necessario allegare il libretto di circolazione;
- Distinta comprovante il pagamento dei diritti di istruttoria;
- Distinta versamento Canone Occupazione Suolo Pubblico (COSAP) successivo all'esito dell'istruttoria;
- Versamento deposito cauzionale per eventuali danni, successivo all'esito dell'istruttoria.

### **L'Occupazione di Suolo Pubblico senza concessione è considerata abusiva.**

### **Modulistica**

Reperibile presso gli uffici del Municipio o scaricabile dal portale di Roma Capitale [www.comune.roma.it](http://www.comune.roma.it) e dai siti Municipali.

### **Tempi di risposta**

Il tempo di rilascio del titolo autorizzativo è di 30 giorni. Il termine è suscettibile di variazione dovuta all'acquisizione dei pareri per le aree vincolate per legge e al rispetto dei tempi di pagamento.

### Costo del servizio

- Diritto fisso € 4,82
  - Rimborso spese di istruttoria € 51,42
  - Sopralluogo € 17,14
  - Rimborso S.S.N.- proventi destinati alla lotta tubercolare € 5,62
- 
- Due marche da bollo (da acquistare presso le tabaccherie): una di € 16,00 da apporre sulla domanda e una di € 16,00 da portare al momento del ritiro dell'atto di autorizzazione;
  - Canone variabile in funzione della durata e della superficie dell'Occupazione Suolo Pubblico (O.S.P.) e della categoria stradale su cui insiste (successivo all'esito dell'istruttoria);
  - Versamento di un deposito cauzionale variabile in relazione all'entità dell'occupazione per eventuali danni o in alternativa polizza fideiussoria (eventuale e successivo all'esito dell'istruttoria).

E' possibile nei casi di forza maggiore, per motivi urgenti, speciali e imprevedibili di rilevante interesse pubblico o quando occorre provvedere senza indugio all'esecuzione di lavori, occupare il suolo pubblico senza autorizzazione, con l'obbligo di darne immediata comunicazione all'ufficio competente e di chiedere concessione in sanatoria entro il settimo giorno lavorativo seguente l'inizio dell'occupazione (art. 11 della Deliberazione Assemblea Capitolina n. 39/2014). Al termine dell'occupazione concessa in sanatoria, deve essere inviata all'Ufficio una dichiarazione di Fine Lavori da cui risulti l'eliminazione dello stato di pericolo.

### Norme di riferimento

Deliberazione Assemblea Capitolina n. 39/2014.

## 3. Passi carrabili

**Direttore: Roberto Caporossi**

**Responsabile del Servizio: Paolo Fantini**

**Tel.: 06-69616951**

**E-mail: [paolo.fantini@comune.roma.it](mailto:paolo.fantini@comune.roma.it)**

**Sede: Via di Donna Olimpia 43**

**Orario di ricevimento al pubblico: martedì e giovedì dalle ore 09:00 alle ore 12:00**

Esclusivamente per le strade ricadenti all'interno del territorio del Municipio, l'Ufficio Passi Carrabili rilascia le concessioni per l'apertura di nuovi passi carrabili, per la chiusura, la voltura e la regolarizzazione di quelli esistenti.

### Destinatari del servizio

- Il Proprietario
- L'affittuario con esplicita autorizzazione del proprietario.

### Quando fare la richiesta

- **Voltura:** quando cambia la proprietà e permangono i motivi al rilascio

- **Apertura:** richiesta di apertura di un nuovo passo carrabile (normalmente apertura di un accesso sul marciapiede).
- **Chiusura:** chiusura di un passo carrabile (normalmente chiusura dell'accesso sul marciapiede, in assenza revoca della concessione suolo pubblico).
- **Regolarizzazione:** chiunque abbia un accesso laterale su strada pubblica deve regolarizzare lo stesso presso l'ente proprietario della strada. Per esporre il cartello di divieto di sosta, per gli accessi privi di marciapiede, è necessario chiedere la concessione (occupazione di suolo pubblico).

### Documentazione

Per l'apertura di un nuovo passo carrabile e/o per la sua regolarizzazione, il richiedente deve presentare, su apposito modulo, una domanda corredata dei seguenti documenti:

- 1) **documento d'identità del richiedente;**
- 2) **relazione tecnico-esplicativa** firmata da tecnico abilitato, con verifica statica dell'agibilità delle coperture delle intercapedini, griglie, lucernai eventualmente sottostanti l'accesso del locale e comunque interessanti il passo carrabile. Dovrà essere inserita inoltre la seguente dicitura: "Quanto richiesto non è in contrasto con il Decreto Legislativo 285 del 30/4/1992. ed il regolamento di esecuzione ed attuazione Decreto Presidente Repubblica 495 del 16/12/1992 e rispetta le norme di sicurezza di cui agli art. 22, 18 del Decreto Legislativo 285/92 e agli art. 44, 45, 46 del Decreto Presidente Repubblica 495 del 16/12/1992". Nella relazione inoltre il tecnico dovrà certificare la conformità dello stato dei luoghi al titolo abilitativo presentato (o dichiarato) e alle planimetrie;
- 3) **tre planimetrie quotate** scala 1:100 dell'area in cui si richiede il passo carrabile e del locale destinato al ricovero dei mezzi (nelle planimetrie devono essere indicati dimensione del passo carrabile; larghezza del marciapiede, se esiste; eventuali chiusini, griglie, lucernai; distanza del passo carrabile dagli incroci; distanza del passo carrabile più vicino), con l'indicazione dello stato *ante e post operam* firmate da tecnico abilitato;
- 4) **tre planimetrie generali** di inquadramento anche in rapporto alla viabilità circostante, in scala non minore di 1:5000, con l'indicazione dell'esatta ubicazione 10 dell'immobile, in triplice copia, firmate da tecnico abilitato;
- 5) **tre fotografie** del prospetto dell'edificio timbrate e firmate dal tecnico;
- 6) **certificato catastale del terreno** (in caso di accesso a fondo agricolo);
- 7) in caso di necessità di lavori per l'apertura del passo carrabile e/o di cambio d'uso di spazi esterni, copia del titolo abilitativo previsto dalla normativa vigente in materia di Comunicazione inizio lavori (C.I.L.), Segnalazione certificata di inizio attività (S.C.I.A.);
- 8) **certificato di assegnazione numero civico** rilasciato dal Dipartimento Cultura - Servizio Coordinamento di Toponomastica - Via della Greca 5 (in caso in cui l'apertura sia sprovvista di civico);
- 9) **preesistenza urbanistico-edilizia** abitabilità, licenza edilizia, concessione, concessione in sanatoria, permesso di costruire, Denuncia Inizio Attività (D.I.A.), Segnalazione certificata di inizio attività (S.C.I.A.) o autocertificazione;
- 10) in caso di attività soggette a prevenzione incendi, **S.C.I.A. antincendio o certificato di prevenzione incendi** (D.P.R. n. 151/2011);
- 11) **copia dell'atto di proprietà o contratto di locazione** (con atto di assenso del proprietario dell'immobile con allegato documento di identità comprovante la disponibilità della porzione immobiliare interessata dalla richiesta);
- 12) **copia della deliberazione** dell'assemblea del condominio attestante la volontà di regolarizzazione o modifica (nel caso in cui il richiedente sia un condominio);

- 13) **copia del titolo abilitante** all'esercizio dell'attività imprenditoriale (autorizzazione/ S.C.I.A.);
- 14) **nulla osta** di enti statali e/o regionali preposti alla tutela in caso di vincoli insistenti sull'area oggetto dell'intervento;
- 15) **autorizzazione dell'ente proprietario della strada** ai sensi dell'art. 22, comma 1, Decreto Legislativo n. 285/1992 e s.m.i. e **nomina del Direttore dei lavori** (in caso di strada privata aperta a pubblico transito);
- 16) **autorizzazione in carta legale**, in caso vengano interessate aree di altra **proprietà, con firma autenticata** del proprietario delle aree medesime;
- 17) pagamento del costo di chiusura secondo i calcoli della Direzione Tecnica del Municipio (se i lavori sono effettuati da Roma Capitale);
- 18) pagamenti di COSAP temporanea per lavori di apertura e chiusura eseguiti dal richiedente calcolato in base alle dimensioni del lavoro per i giorni e tariffa strada (eventuale e successiva);
- 19) deposito cauzionale per eventuali danni (eventuale e successiva).

#### **Voltura (rilascio di nuova concessione per subentro)**

- 1) Domanda di rilascio di nuova concessione per subentro con allegata copia del documento di identità;
- 2) Determinazione Dirigenziale in originale o denuncia di smarrimento;
- 3) Titolo di disponibilità o estremi del titolo giuridico della porzione immobiliare interessata dalla richiesta.

#### **Chiusura di un passo carrabile**

Determinazione Dirigenziale di passo carrabile in originale o denuncia di smarrimento con allegata copia del documento d'identità.

- 1) Domanda di chiusura;
- 2) Pagamento del costo di chiusura secondo i calcoli della Direzione Tecnica del Municipio (se i lavori sono effettuati da Roma Capitale);
- 3) Pagamenti di COSAP temporanea per lavori di apertura e chiusura eseguiti dal richiedente calcolato in base alle dimensioni del lavoro per i giorni e tariffa strada (eventuale e successiva);
- 4) Deposito cauzionale per eventuali danni (eventuale e successiva).

#### **Tempi di risposta**

30 giorni per l'apertura e la regolarizzazione (per istruttoria tecnico-amministrativa) salvo quanto disposto dagli artt. 4 e 4 bis della Deliberazione Assemblea Capitolina n. 39/2014.

30 giorni per la voltura salvo quanto disposto dall'art. 4 della Deliberazione Assemblea Capitolina n. 39/2014.

#### **Costo del servizio**

- |  |         |
|--|---------|
| • Diritto fisso  | € 4,82  |
| • Rimborso spese di istruttoria                              | € 51,42 |
| • Sopralluogo  | € 17,14 |
| • Rimborso S.S.N.- proventi destinati alla lotta tubercolare | € 5,62  |

- due marche da bollo (da acquistare presso le tabaccherie): una di € 16,00 da apporre sulla domanda ed una di € 16,00 da portare al momento del ritiro dell'atto di autorizzazione;
- il pagamento di un canone annuo calcolato sulla base delle dimensioni del passo carrabile e della tariffa stradale.

#### **Modulistica**

Reperibile presso gli uffici del Municipio o scaricabile dal portale di Roma Capitale [www.comune.roma.it](http://www.comune.roma.it) e dai siti Municipali.

#### **Norme di riferimento**

Nuovo Codice della Strada approvato con Decreto Legislativo n. 285/1992 Regolamento di attuazione del Codice della Strada D.P.R. n. 495/1992 e s.m.i.; Regolamento sulla concessione e sul canone per l'occupazione di spazi ed aree pubbliche approvato con Deliberazione Assemblea Capitolina n. 39/2014 e n. 83/2010; Decreto Presidente Repubblica n. 495/1992; Decreto Legislativo n. 267/2000.

## **4. Apertura scavi - Privati** **Allaccio / scarico alla pubblica fognatura**

**Direttore: Roberto Caporossi**

**Responsabile del Servizio: Paolo Fantini**

**Tel.: 06-69616951**

**E-mail: [paolo.fantini@comune.roma.it](mailto:paolo.fantini@comune.roma.it)**

**Sede: Via di Donna Olimpia 43**

**Orario di ricevimento al pubblico: martedì e giovedì dalle ore 09:00 alle ore 12:00**

Le richieste di allaccio alla fognatura pubblica - Gestore ACEA ATO 2 - devono essere presentate al Municipio competente per zona.

Il Municipio territorialmente competente provvederà ad attestare la regolarità urbanistica dell'immobile e ad inoltrare la richiesta al Gestore ACEA ATO 2.

Nei casi di urgenza riguardanti guasti da ricercare o riparare, gli interessati potranno aprire gli scavi o chiusini solo inviando contestuale comunicazione via fax/telegramma sotto la responsabilità del firmatario che dovrà fare esplicita dichiarazione d'urgenza ai sensi dell'art. 15 del Regolamento Cavi Stradali (R.C.S.) n. 105/2009 e s.m.i. alla Direzione Tecnica Municipale competente territorialmente, al Gruppo di Polizia locale Roma Capitale competente territorialmente, alla Soprintendenza Archeologica di Stato e, ove necessario, al Dipartimento Mobilità e Trasporti, al Dipartimento Tutela Ambientale e del Verde e al Dipartimento Sviluppo Infrastrutture Manutenzione Urbana (S.I.M.U.).

Tale modalità dovrà essere regolarizzata entro tre giorni lavorativi.

#### **Destinatari del servizio**

Utenti privati e/o enti pubblici e privati, che hanno necessità di realizzare uno scavo sul suolo pubblico.

**Documentazione**

La domanda, corredata da marca da bollo, deve essere redatta da un tecnico abilitato (geometra, ingegnere od architetto) presentata al Municipio competente di zona con allegata specifica documentazione.

- Elaborati grafici;
- Relazione tecnica esplicativa asseverata (redatta da un tecnico abilitato: geometra, ingegnere, architetto);
- Scheda informativa sullo stato dei luoghi oggetto dell'intervento;
- Copia del documento d'identità in corso di validità del richiedente;
- Titolo comprovante la proprietà dell'immobile che deve essere allacciato;
- Regolarità urbanistica dell'immobile oggetto dell'intervento, attestata dal Municipio territorialmente competente;
- Eventuale nulla osta di Enti e Amministrazioni diverse dall'Amministrazione Capitolina preposti alla tutela di vincoli insistenti sull'area oggetto dell'intervento;
- Ricevute del pagamento dei diritti di istruttoria, COSAP, depositi cauzionali (regolare esecuzione dei lavori, eventuali penalità), spese di ripristino.

**Tempi di risposta**

30 giorni è il tempo di rilascio del titolo autorizzativo di apertura cavi, salvo quanto disposto dagli artt. 4 e 4bis della Deliberazione Assemblea Capitolina n. 39/2014, decorrenti dal giorno di ricevimento del nulla osta tecnico rilasciato dal gestore ACEA 13 ATO 2 che è di quaranta giorni lavorativi. L'invio della richiesta del nulla osta tecnico rilasciato al gestore ACEA ATO 2 è subordinato alla verifica della conformità urbanistica dell'immobile.

**Costo del servizio**

- Due marche da bollo (da acquistare presso le tabaccherie): una di € 16,00 da apporre sulla domanda, una di € 16,00 da portare al momento del ritiro del titolo di autorizzazione;

1) AUTORIZZAZIONE/CONCESSIONE – Richiesta da privati per apertura cavi privati per imbocco in fogna:

- |  |         |
|--|---------|
| • Diritto fisso  | € 4,82  |
| • Rimborso spese di istruttoria  | € 51,42 |
| • Sopralluogo  | € 17,14 |
| • Diritti imbocco in fogna   | € 31,48 |
| • Rimborso S.S.N. Rimborso S.S.N.- proventi destinati alla lotta tubercolare | € 5,62  |

2) AUTORIZZAZIONE/CONCESSIONE – Richiesta da privati per apertura cavi:

- |  |         |
|--|---------|
| • Diritto fisso  | € 4,82  |
| • Rimborso spese di istruttoria                              | € 51,42 |
| • Sopralluogo  | € 17,14 |
| • Rimborso S.S.N.- proventi destinati alla lotta tubercolare | € 5,62  |

- Canone occupazione suolo pubblico variabile in funzione del tempo, della superficie e della categoria stradale;

## VERSIONE SPERIMENTALE

- Versamento di un deposito cauzionale per eventuali danni.

### **Modulistica**

Reperibile presso gli uffici del Municipio o scaricabile dal portale di Roma Capitale [www.comune.roma.it](http://www.comune.roma.it) e dai siti Municipali.

### **Norme di riferimento**

D. Lgs. n. 285/1992 e ss.mm.ii. (Nuovo Codice della strada); D.P.R. n. 495/1992 e ss.mm.ii.;  
D. Lgs. n. 152/2006; Deliberazione Consiglio Comunale n. 105/2009; Deliberazione  
Assemblea Capitolina n. 39/2014.

**STANDARD DI QUALITA'**

Per garantire una buona erogazione dei servizi sono stati individuati alcuni "standard". Con il termine "standard" si intende il livello di qualità minimo che il Municipio garantisce agli utenti. Nella tabella che segue sono stati indicati i fattori da cui dipende la qualità di ciascun servizio erogato, gli indicatori con i quali la stessa è misurata ed i relativi standard. Il rimborso degli utenti sarà effettuato relativamente ai soli standard per i quali è indicato il valore positivo "SI" alla colonna "rimborso". Gli standard di qualità dovranno essere aggiornati e migliorati progressivamente negli anni successivi.

**TABELLA DEGLI STANDARD DI QUALITA' - Manutenzione del territorio**

<b>servizio</b>	<b>fattori di qualità</b>	<b>indicatori</b>	<b>standard</b>	<b>rimborso</b>
Tutti i servizi	Accessibilità	ore di apertura al pubblico sul totale delle ore di servizio	non inferiore al 25%	NO
Sinistri su suolo pubblico stradale	Tempestività	intervallo di tempo dalla richiesta al rilascio della documentazione	n. 30 giorni	SI
Concessione temporanea di suolo pubblico	Tempestività	intervallo di tempo dalla richiesta all'esito dell'istruttoria	n. 30 giorni	SI
Passi carrabili (apertura - regolarizzazione; voltura)	Tempestività	intervallo di tempo dalla richiesta al rilascio del titolo autorizzativo	n. 30 giorni (salvo disposizioni Deliberazione Assemblea Capitolina n. 39/2014)	SI
Apertura cavi privati	Tempestività	intervallo di tempo dal N.O. di ACEA ATO 2 al rilascio del titolo autorizzativo	n. 30 giorni (salvo disposizioni Deliberazione Assemblea Capitolina n. 39/2014))	SI

## Indice - Urbanistica ed edilizia privata

<u>Attività edilizia libera</u>	pag. 17
<u>Comunicazione di inizio lavori</u>	pag. 18
<u>Comunicazione inizio lavori asseverata</u>	pag. 19
<u>Segnalazione certificata d'inizio attività</u>	pag. 21
<u>Procedura abilitativa semplificata</u>	pag. 23
<u>Denuncia inizio attività</u>	pag. 25
<u>Parere consultivo monetizzazione standard urbanistici e parcheggi privati</u>	pag. 27
<u>Realizzazione di strutture sanitarie e socio-sanitarie - Autorizzazione</u>	pag. 29
<u>Standard di qualità</u>	pag. 30
<u>Tutela, procedura di reclamo, ristoro eventuale</u>	pag. 31

## 1. Attività edilizia completamente libera - A.E.L.

**Direttore: Roberto Caporossi**

**Responsabile del Servizio: Maurizio Di Biase**

**Tel.: 06-69616805**

**E-mail: [maurizio.dibiase@comune.roma.it](mailto:maurizio.dibiase@comune.roma.it)**

**Sede: Via di Donna Olimpia 43**

**Orario di ricevimento al pubblico: martedì e giovedì dalle ore 09:00 alle ore 12:00  
eventuali informazioni possono essere richieste via E-mail**

**[urbanisticaediliziaprivata.mun12@comune.roma.it](mailto:urbanisticaediliziaprivata.mun12@comune.roma.it)**

Per questa tipologia di interventi edilizi non è richiesto alcun titolo abilitativo né è prevista alcuna specifica comunicazione. Qualora l'immobile oggetto d'intervento sia sottoposto a vincolo e/o limitazioni, il soggetto destinatario del servizio dovrà acquisire preventivamente i nulla osta, pareri o atti di assenso.

### **Destinatari del servizio**

Il proprietario dell'immobile o il soggetto legittimato che sia titolare di diritto reale e/o titolare di altro negozio giuridico (es: usufruttuario, conduttore, compromissario acquirente, ecc.), con specifica autorizzazione all'esecuzione dei lavori conferita dalla proprietà.

### **Quando fare la comunicazione**

Per gli interventi edilizi inerenti la procedura di che trattasi, è possibile fare riferimento a quanto previsto dall'art. 6 comma 1 del Testo Unico dell'Edilizia - T.U.E. "D.P.R. n. 380/2001 s.m.i." ed alle Circolari esplicative pubblicate sul sito di Roma Capitale [www.comune.roma.it](http://www.comune.roma.it) - Sezione del portale / Struttura Organizzativa / Dipartimento Programmazione e Attuazione Urbanistica / Atti e Delibere / Urbanistica e Edilizia.

### **Documentazione**

Presentazione dell'eventuale comunicazione inizio lavori, in carta semplice, da parte del soggetto interessato.

### **Tempi di risposta**

I lavori possono iniziare subito, trattandosi di attività completamente libera.

### **Costo del servizio**

Gratuito.

### **Modulistica**

Reperibile presso l'Ufficio o scaricabile dal portale di Roma Capitale [www.comune.roma.it](http://www.comune.roma.it), modulistica o servizi al cittadino.

### **Principali norme di riferimento**

Testo Unico dell'Edilizia art. 6 comma 1 D.P.R. n. 380/2001 s.m.i.; Circolari esplicative pubblicate sulla pagina web del Dipartimento Programmazione e Attuazione Urbanistica; Regolamento Edilizio di Roma.

## 2. Comunicazione di inizio lavori - C.I.L.

**Direttore: Roberto Caporossi**

**Responsabile del Servizio: Maurizio Di Biase**

**Tel.: 06-69616805**

**E-mail: [maurizio.dibiase@comune.roma.it](mailto:maurizio.dibiase@comune.roma.it)**

**Sede: Via di Donna Olimpia 43**

**Orario di ricevimento al pubblico: martedì e giovedì dalle ore 09:00 alle ore 12:00**

**eventuali informazioni possono essere richieste via E-mail**

**[urbanisticaediliziaprivata.mun12@comune.roma.it](mailto:urbanisticaediliziaprivata.mun12@comune.roma.it)**

Il procedimento inizia con la comunicazione di inizio lavori, presentata da parte del soggetto destinatario del servizio. Qualora l'immobile oggetto d'intervento sia sottoposto a vincolo e/o limitazioni, il soggetto destinatario del servizio dovrà acquisire preventivamente i nulla osta, pareri o atti di assenso, che dovranno essere allegati alla comunicazione.

### **Destinatari del servizio**

Il proprietario dell'immobile o il soggetto legittimato che sia titolare di diritto reale e/o titolare di altro negozio giuridico (es: usufruttuario, conduttore, compromissario acquirente, ecc.), con specifica autorizzazione all'esecuzione dei lavori conferita dalla proprietà.

### **Quando fare la comunicazione**

Gli interventi edilizi sono eseguibili senza alcun titolo abilitativo ma previa comunicazione inizio lavori. L'interessato entro trenta giorni dalla conclusione dei lavori, nei casi previsti dalle disposizioni vigenti in materia, provvede ad aggiornare gli atti catastali presso l'Agenzia delle Entrate – Ufficio Provinciale di Roma Territorio.

Per gli interventi edilizi inerenti la procedura di che trattasi, è possibile fare riferimento a quanto previsto dall'art. 6 comma 2 - con l'esclusione delle lett. a) ed e bis) - del D.P.R. n. 380/2001 s.m.i. e alle Circolari esplicative pubblicate sul sito di Roma Capitale <http://www.comune.roma.it> - Sezione del portale / Struttura Organizzativa / Dipartimento Programmazione e Attuazione Urbanistica / Atti e Delibere / Urbanistica e Edilizia, raggiungibile direttamente all'indirizzo internet: <http://www.urbanistica.comune.roma.it/atti-urbanistica-edilizia.html>

### **Come fare la comunicazione**

Le comunicazioni devono essere inoltrate esclusivamente per via telematica mediante la piattaforma SUET (Sportello Unico per l'Edilizia Telematico) raggiungibile dal banner SUET sulla home page del sito di Roma Capitale, oppure dal seguente indirizzo internet: <http://www.urbanistica.comune.roma.it/suet.html>

Per accedere al SUET bisogna essere identificati al portale di Roma Capitale ed è necessario dotarsi di strumenti software per la lettura di file in formato .pdf e .p7m.

Per identificarsi al portale bisogna seguire la procedura descritta all'indirizzo internet: [www.comune.roma.it/pcr/it/identificazione\\_al\\_portale.page](http://www.comune.roma.it/pcr/it/identificazione_al_portale.page)

**Tempi di risposta**

I lavori possono iniziare subito dopo aver depositato la C.I.L. ovvero solo dopo l'avvenuta acquisizione degli eventuali nulla osta, pareri, o atti di assenso qualora l'immobile sia sottoposto a vincolo e/o a limitazioni. L'Amministrazione si riserva la facoltà di effettuare le verifiche necessarie e in caso riscontri carenza documentale e/o contrasti tra l'intervento in progetto e le norme vigenti in materia urbanistica/edilizia, notifica alla parte privata nelle forme di legge, la richiesta di documentazione ovvero l'ordine motivato di non effettuare il previsto intervento.

**Costo del servizio**

€ 251,24 di diritti di segreteria da pagare on line dal portale di Roma Capitale <http://www.comune.roma.it>, selezionando il link Servizi on line/elenco servizi on line/servizi di riscossioni reversali.

**Sanzioni**

La mancata comunicazione dell'inizio lavori comporta, ai sensi dell'art. 6 comma 7 del D.P.R. n. 380/2001 s.m.i., il pagamento di una sanzione pecuniaria pari ad € 1.000,00. Tale sanzione è ridotta di due terzi quando la comunicazione, se pure tardiva, viene fatta spontaneamente e l'intervento è in corso di esecuzione.

**Principali norme di riferimento**

Testo Unico dell'Edilizia art. 6 comma 2 con l'esclusione delle lett. a) ed e bis) del D.P.R. n. 380/2001 s.m.i.; Circolari esplicative pubblicate sulla pagina web del Dipartimento Programmazione e Attuazione Urbanistica; Regolamento di Igiene ed Edilizio di Roma.

**3. Comunicazione di inizio lavori asseverata - C.I.L.A.**

**Direttore: Roberto Caporossi**

**Responsabile del Servizio: Maurizio Di Biase**

**Tel.: 06-69616805**

**E-mail: [maurizio.dibiase@comune.roma.it](mailto:maurizio.dibiase@comune.roma.it)**

**Sede: Via di Donna Olimpia 43**

**Orario di ricevimento al pubblico: martedì e giovedì dalle ore 09:00 alle ore 12:00**

**eventuali informazioni possono essere richieste via E-mail**

**[urbanisticaediliziaprivata.mun12@comune.roma.it](mailto:urbanisticaediliziaprivata.mun12@comune.roma.it)**

Il procedimento inizia con la comunicazione di inizio lavori asseverata, presentata da parte dal soggetto destinatario del servizio. Qualora l'immobile oggetto d'intervento sia sottoposto a vincolo e/o limitazioni, il soggetto destinatario del servizio dovrà acquisire preventivamente i nulla osta, pareri o atti di assenso, che dovranno essere allegati alla comunicazione, ovvero dovrà depositare, nei soli casi che gli stessi siano da rendere da uffici interni all'Amministrazione Capitolina, la documentazione necessaria affinché lo Sportello Unico

dell'Edilizia della Direzione Tecnica possa provvedere all'acquisizione degli stessi (art. 23-bis comma 3 del D.P.R. n. 380/2001 s.m.i. (T.U.E.).

### **Destinatari del servizio**

Il proprietario dell'immobile o il soggetto legittimato che sia titolare di diritto reale e/o titolare di altro negozio giuridico (es: usufruttuario, conduttore, compromissario acquirente), con specifica autorizzazione all'esecuzione dei lavori conferita dalla proprietà.

### **Quando fare la comunicazione**

Gli interventi edilizi sono eseguibili senza alcun titolo abilitativo ma previa comunicazione inizio lavori asseverata (C.I.L.A.), che differisce dalla C.I.L. per la necessità di documentazione asseverata di un tecnico professionista. L'interessato entro trenta giorni dalla conclusione dei lavori, nei casi previsti dalle disposizioni vigenti in materia, provvede ad aggiornare gli atti catastali presso l'Agenzia delle Entrate – Ufficio Provinciale di Roma - Territorio.

Per gli interventi edilizi inerenti la procedura di che trattasi, è possibile fare riferimento a quanto previsto dall'art. 6 comma 2 lett. a) ed e bis) del D.P.R. n. 380/2001 s.m.i. (T.U.E.) ed alle Circolari esplicative pubblicate sul sito di Roma Capitale <http://www.comune.roma.it> - Sezione del portale / Struttura Organizzativa / Dipartimento Programmazione e Attuazione Urbanistica / Atti e Delibere / Urbanistica e Edilizia, raggiungibile direttamente all'indirizzo internet: <http://www.urbanistica.comune.roma.it/atti-urbanistica-edilizia.html>

### **Come fare la comunicazione**

Le comunicazioni devono essere inoltrate esclusivamente per via telematica mediante la piattaforma SUET (Sportello Unico per l'Edilizia Telematico) raggiungibile dal banner SUET sulla home page del sito di Roma Capitale, oppure dal seguente indirizzo internet: <http://www.urbanistica.comune.roma.it/suet.html>

Per accedere al SUET bisogna essere identificati al portale di Roma Capitale ed è necessario dotarsi di strumenti software per la lettura di file in formato .pdf e .p7m.

Per identificarsi al portale bisogna seguire la procedura descritta all'indirizzo internet: [www.comune.roma.it/pcr/it/identificazione\\_al\\_portale.page](http://www.comune.roma.it/pcr/it/identificazione_al_portale.page)

Inoltre, i tecnici devono accreditarsi al SUET come "professionisti" attraverso l'apposita funzionalità del menù. Il Dipartimento Programmazione e Attuazione Urbanistica, dopo averne verificato i requisiti, abiliterà il tecnico a operare sulla piattaforma telematica.

### **Tempi di risposta**

I lavori possono iniziare subito dopo aver depositato la C.I.L.A. L'Amministrazione si riserva la facoltà di effettuare le verifiche necessarie e qualora riscontri carenza documentale e/o contrasti tra l'intervento in progetto e le norme vigenti in materia urbanistica/edilizia, notifica alla parte privata nelle forme di legge, la richiesta di documentazione o l'ordine motivato di non effettuare il previsto intervento.

### **Costo del servizio**

€ 251,24 di diritti di segreteria da pagare on line dal portale di Roma Capitale [www.comune.roma.it](http://www.comune.roma.it), selezionando il link Servizi on line/elenco servizi on line/servizi di riscossioni reversali.

### **Sanzioni**

La mancata comunicazione dell'inizio lavori o la mancata trasmissione della relazione tecnica comporta nell'ambito della stessa procedura a sanatoria, ai sensi dell'art. 6 comma 7 del D.P.R. n. 380/2001 s.m.i. (T.U.E.), il pagamento di una sanzione pecuniaria pari ad € 1.000,00.

Tale sanzione è ridotta di due terzi quando la comunicazione, se pure tardiva, viene fatta spontaneamente e l'intervento è in corso di esecuzione.

#### **Principali norme di riferimento**

Testo Unico dell'Edilizia art. 6 comma 2 lett. a) ed e bis) del D.P.R. n. 380/2001 s.m.i.; Circolari esplicative pubblicate sulla pagina web del Dipartimento Programmazione e Attuazione Urbanistica; Regolamento di Igiene ed Edilizio di Roma.

## **4. Segnalazione certificata di inizio attività - S.C.I.A.**

**Direttore: Roberto Caporossi**

**Responsabile del Servizio: Maurizio Di Biase**

**Tel.: 06-69616805**

**E-mail: [maurizio.dibiase@comune.roma.it](mailto:maurizio.dibiase@comune.roma.it)**

**Sede: Via di Donna Olimpia 43**

**Orario di ricevimento al pubblico: martedì e giovedì dalle ore 09:00 alle ore 12:00**

**eventuali informazioni possono essere richieste via E-mail**

**[urbanisticaediliziaprivata.mun12@comune.roma.it](mailto:urbanisticaediliziaprivata.mun12@comune.roma.it)**

Il procedimento permette di far iniziare i lavori subito dopo aver depositato la S.C.I.A. ovvero decorsi trenta giorni dalla data di presentazione della Segnalazione stessa, per gli immobili ricadenti all'interno della zona omogenea "A" di cui al D.M. 1444/1968 (art. 23-bis commi 2 e 4 del Testo Unico dell'Edilizia - T.U.E. "D.P.R. n. 380/2001 s.m.i.) ed è sottoposta al termine massimo di efficacia pari a tre anni. La S.C.I.A. dovrà essere corredata da eventuali nulla osta, pareri, o atti di assenso comunque denominati qualora l'immobile sia sottoposto a vincolo e/o a limitazioni ovvero depositare la documentazione necessaria affinché lo Sportello Unico dell'Edilizia della U.O.T. possa provvedere all'acquisizione degli stessi (art. 23-bis comma 3 del Testo Unico dell'Edilizia - T.U.E. "D.P.R. n. 380/2001 s.m.i.).

#### **Destinatari del servizio**

Il proprietario dell'immobile o il soggetto legittimato titolare di diritto reale e/o titolare di altro negozio giuridico (es: usufruttuario, conduttore, compromissario acquirente), con specifica autorizzazione all'esecuzione dei lavori conferita dalla proprietà.

#### **Quando fare la segnalazione**

Gli interventi edilizi sono eseguibili previa S.C.I.A., per la quale non costituisce motivo ostativo al deposito della stessa il mancato visto eventualmente apposto dall'Ufficio. L'interessato è comunque tenuto a comunicare all'Ufficio la data di ultimazione dei lavori.

Con la stessa procedura è possibile realizzare interventi di manutenzione straordinaria - art. 3 comma 1 lett. b), con l'esclusione di quelli di cui all'art. 6 comma 2 lett. a) ed e bis) del D.P.R. n. 380/2001 s.m.i. questi ultimi realizzabili con procedura della C.I.L.A.-, interventi di restauro e risanamento conservativo - art. 3 comma 1 lett. c) D.P.R. n. 380/2001 s.m.i. – nonché

interventi di demolizione e ricostruzione nei limiti di cui all'art. 23.bis comma 4 del Testo Unico dell'Edilizia - T.U.E. "D.P.R. n. 380/2001 s.m.i.

### **Documentazione**

Presentazione della S.C.I.A., in carta semplice in triplice copia (di cui una viene restituita all'interessato con il numero di protocollo e la data di presentazione), da parte del soggetto destinatario del servizio, unitamente alla relazione tecnica ed agli opportuni elaborati grafici progettuali firmati e timbrati da un tecnico abilitato all'esercizio della professione. Alla conclusione dei lavori (nel termine massimo di efficacia della S.C.I.A. pari a tre anni), l'interessato ne comunica l'ultimazione, presentando:

- la comunicazione di fine lavori unitamente al certificato di collaudo finale, (con il quale il progettista o un tecnico abilitato attesta la conformità delle opere realizzate al progetto presentato con la S.C.I.A.);
- la ricevuta dell'avvenuta presentazione della variazione catastale conseguente alle opere realizzate, o la dichiarazione resa dal tecnico abilitato, che le stesse non hanno comportato modificazione del classamento;
- l'attestato di prestazione energetica ovvero dichiarazione di esclusione dall'obbligo di detto attestato;
- il formulario di identificazione dei rifiuti prodotti dall'intervento edilizio ovvero dichiarazione della non necessità dello stesso formulario, in quanto l'intervento edilizio non ha prodotti rifiuti

### **Tempi di risposta**

I lavori possono iniziare subito dopo aver depositato la S.C.I.A. o decorsi trenta giorni dalla data di presentazione della stessa, per gli immobili ricadenti all'interno della zona omogenea "A" di cui al D.M. 1444/1968 (art. 23-bis commi 2 e 4 del Testo Unico dell'Edilizia - T.U.E. "D.P.R. n. 380/2001 s.m.i.). L'Amministrazione nei trenta giorni successivi al deposito si riserva la facoltà di effettuare le verifiche necessarie e qualora riscontri carenza documentale e/o contrasti tra l'intervento in progetto e le norme vigenti in materia urbanistica/edilizia, notifica nelle forme di legge comunicazione di completare la pratica e/o l'ordine motivato di non effettuare il previsto intervento, anche in autotutela, qualora ne ricorrano i presupposti.

### **Costo del servizio**

€ 251,24 (€ 126,24 per varianti in corso d'opera per istanze già presentate) di diritti di segreteria da pagare all'Ufficio Cassa del Municipio dopo aver ritirato la reversale compilata a cura dell'Ufficio Tecnico oppure attraverso pagamento on line dal portale di Roma Capitale [www.comune.roma.it](http://www.comune.roma.it), selezionando il link Servizi on line / elenco servizi on line / servizi di riscossioni reversali. Se si tratta di S.C.I.A. in sanatoria i diritti di segreteria da pagare sono € 501,24.

Il pagamento può essere effettuato in contanti o con assegno circolare intestato a: "TESORERIA ROMA CAPITALE".

### **Sanzioni**

In caso di lavori, in corso d'opera o già ultimati, realizzati in assenza di S.C.I.A. è possibile legittimare gli interventi, depositando una S.C.I.A. in sanatoria soggetta al pagamento a titolo di oblazione di una somma variabile in relazione alla tipologia degli abusi (comunque in misura non inferiore a € 1.000,00) così come definiti dalla Delibera dell'Assemblea Capitolina n. 44/2011.

In assenza del certificato di collaudo finale e della documentazione catastale si applica una sanzione pari a € 516,00.

### **Principali norme di riferimento**

Art. 19 L. n. 241/1990 s.m.i. (come modificato da L. n. 122/2010 e L. n. 106/2011); Testo Unico dell'Edilizia art. 23-bis del D.P.R. n. 380/2001 s.m.i.; Circolari esplicative pubblicate sulla pagina web del Dipartimento Programmazione e Attuazione Urbanistica; Regolamento di Igiene ed Edilizia di Roma; Legge Regionale n. 15/2008 art. 22 s.m.i.; Delibera Assemblea Capitolina n. 44/2011; Norme Tecniche di Attuazione del Piano Regolatore vigente o di altro Strumento urbanistico esecutivo.

## **5. Procedura abilitativa semplificata - P.A.S.**

**Direttore: Roberto Caporossi**

**Responsabile del Servizio: Maurizio Di Biase**

**Tel.: 06-69616805**

**E-mail: [maurizio.dibiase@comune.roma.it](mailto:maurizio.dibiase@comune.roma.it)**

**Sede: Via di Donna Olimpia 43**

**Orario di ricevimento al pubblico: martedì e giovedì dalle ore 09:00 alle ore 12:00**

**eventuali informazioni possono essere richieste via E-mail**

**[urbanisticaediliziaprivata.mun12@comune.roma.it](mailto:urbanisticaediliziaprivata.mun12@comune.roma.it)**

Gli interventi edilizi sono eseguibili previo deposito della procedura abilitativa semplificata, per la quale non costituisce motivo ostativo al deposito della stessa il mancato visto eventualmente apposto dall'Ufficio. Il termine massimo di efficacia è pari a tre anni.

Con la stessa procedura è possibile realizzare interventi relativi agli impianti alimentati da energia rinnovabile - artt. 2 e 6 del D. L.vo n. 28/2011 s.m.i. - come meglio descritti nelle Circolari esplicative pubblicate sul sito di Roma Capitale [www.comune.roma.it](http://www.comune.roma.it)- Sezione del portale / Struttura Organizzativa / Dipartimento Programmazione e Attuazione Urbanistica / Atti e Delibere / Urbanistica e Edilizia.

### **Destinatari del servizio**

Il proprietario dell'immobile o il soggetto legittimato che sia titolare di diritto reale e/o titolare di altro negozio giuridico (es: usufruttuario, conduttore, compromissario acquirente, ecc.), con specifica autorizzazione all'esecuzione dei lavori conferita dalla proprietà.

### **Quando fare la procedura**

Almeno trenta giorni prima dell'effettivo inizio dei lavori.

### **Documentazione**

Presentazione della procedura abilitativa semplificata in carta semplice in triplice copia (di cui una viene restituita all'interessato con il numero di protocollo e la data di presentazione), da parte del soggetto destinatario del servizio, unitamente alla relazione tecnica ed agli opportuni elaborati grafici progettuali a firma di un tecnico abilitato. Alla P.A.S. vanno allegati gli elaborati

tecnici per la connessione redatti dal gestore della rete e gli eventuali nulla osta, pareri, o atti di assenso, qualora l'immobile sia sottoposto a vincolo e/o a limitazioni.

Alla conclusione dei lavori (nel termine massimo di efficacia della P.A.S. pari a tre anni), l'interessato ne comunica l'ultimazione, presentando:

- la comunicazione di fine lavori unitamente al certificato di collaudo finale, (con il quale il progettista o un tecnico abilitato attesta la conformità delle opere realizzate al progetto presentato con la P.A.S.);
- la ricevuta dell'avvenuta presentazione della variazione catastale conseguente alle opere realizzate, o la dichiarazione resa dal tecnico abilitato, che le stesse non hanno comportato modificazione del classamento;
- l'attestato di prestazione energetica ovvero dichiarazione di esclusione dall'obbligo di detto attestato;
- il formulario di identificazione dei rifiuti prodotti dall'intervento edilizio ovvero dichiarazione della non necessità dello stesso formulario, in quanto l'intervento edilizio non ha prodotti rifiuti.

### **Tempi di risposta**

L'Amministrazione nei trenta giorni successivi al deposito si riserva la facoltà di effettuare le verifiche necessarie e qualora riscontri carenza documentale e/o contrasti tra l'intervento in progetto e le norme vigenti in materia urbanistica/edilizia, notifica nelle forme di legge comunicazione di completare la pratica e/o l'ordine motivato di non effettuare il previsto intervento, anche in autotutela, qualora ne ricorrano i presupposti.

### **Costo del servizio**

I diritti di segreteria, pari allo 0,03 per cento del costo dell'investimento, si versano all'Ufficio Cassa del Municipio dopo aver ritirato la reversale compilata a cura dell'Ufficio Tecnico oppure attraverso pagamento on line dal portale di Roma Capitale [www.comune.roma.it](http://www.comune.roma.it), selezionando il link Servizi on line / elenco servizi on line / servizi di riscossioni reversali.

Il pagamento può essere effettuato in contanti o con assegno circolare intestato a: "TESORERIA ROMA CAPITALE".

### **Sanzioni**

In caso di lavori, in corso d'opera o già ultimati, realizzati in assenza di P.A.S. si applicano le sanzioni previste per la procedura della Dichiarazione Inizio Attività (D.I.A.) ovvero qualora trattasi di interventi, in corso d'opera o già ultimati, realizzabili con C.I.L./C.I.L.A./S.C.I.A. si applicano le sanzioni previste da dette procedure.

In assenza del certificato di collaudo finale e della documentazione catastale, per la procedura della P.A.S. si applica una sanzione pari a € 516,00.

### **Modulistica**

Reperibile presso l'Ufficio o scaricabile dal portale di Roma Capitale [www.comune.roma.it](http://www.comune.roma.it), modulistica o servizi al cittadino.

### **Principali norme di riferimento**

Testo Unico dell'Edilizia art. 6 comma 2 lett. d) del D.P.R. n. 380/2001 s.m.i.; Decreto Legislativo n. 28/2011; Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 5 maggio 2011; Circolari esplicative pubblicate sulla pagina web del Dipartimento Programmazione e Attuazione Urbanistica; Art. 22 L. R. n. 15/2008 s.m.i.; Legge Regionale n. 6/2008 s.m.i.;

Legge Regionale n. 16/2011 s.m.i.; Delibera Assemblea Capitolina n. 44/2011; Regolamento Edilizio di Roma; Norme Tecniche di Attuazione del Piano Regolatore vigente o di altro Strumento urbanistico esecutivo.

## **6. Denuncia di inizio attività - D.I.A.**

**Direttore: Roberto Caporossi**

**Responsabile del Servizio: Maurizio Di Biase**

**Tel.: 06-69616805**

**E-mail: [maurizio.dibiase@comune.roma.it](mailto:maurizio.dibiase@comune.roma.it)**

**Sede: Via di Donna Olimpia 43**

**Orario di ricevimento al pubblico: martedì e giovedì dalle ore 09:00 alle ore 12:00**

**eventuali informazioni possono essere richieste via E-mail**

**[urbanisticaediliziaprivata.mun12@comune.roma.it](mailto:urbanisticaediliziaprivata.mun12@comune.roma.it)**

Con la presentazione della D.I.A. è possibile realizzare, per quanto di competenza del Municipio, interventi di ristrutturazione edilizia - art. 3 comma 1 lett. d) del D.P.R. n. 380/2001 s.m.i. - in alternativa al permesso di costruire - art. 10 comma 1 lett. c) del D.P.R. n. 380/2001 s.m.i. - come meglio descritti nelle Circolari esplicative pubblicate sul sito di Roma Capitale [www.comune.roma.it](http://www.comune.roma.it) - Sezione del portale / Struttura Organizzativa / Dipartimento Programmazione e Attuazione Urbanistica / Atti e Delibere / Urbanistica e Edilizia. Non costituisce motivo ostativo al deposito della D.I.A. il mancato visto eventualmente apposto dall'Ufficio.

Sono di competenza della Direzione Tecnica del Municipio le denunce di inizio attività - incluso le varianti a precedenti titoli edilizi nei limiti previsti dall'art. 22 comma 2 del D.P.R. n. 380/01 s.m.i.-, per interventi di cui all'art. 22 comma 3 lett. a) del D.P.R. n. 380/01 s.m.i., ivi comprese quelle di cui all'art. 6 della L. R. n. 21/2009 s.m.i. "c.d. Piano Casa", con l'esclusione di quelle che interessano immobili oggetto di domanda di condono edilizio per i quali non è stata ancora rilasciata la relativa concessione in sanatoria ed immobili ricadenti all'interno dei Piani di Zona L. n. 167/1962 s.m.i., la cui competenza è del Dipartimento Programmazione e Attuazione Urbanistica - U.O. Coordinamento Permessi di Costruire e Vigilanza ed U.O. Edilizia Sociale -, sito in Roma Viale Civiltà del Lavoro n. 10.

### **Destinatari del servizio**

Il proprietario dell'immobile o il soggetto legittimato che sia titolare di diritto reale e/o titolare di altro negozio giuridico (es: usufruttuario, conduttore, compromissario acquirente, ecc.), con specifica autorizzazione all'esecuzione dei lavori conferita dalla proprietà.

### **Quando fare la denuncia**

La denuncia di inizio attività va presentata da parte dal soggetto destinatario del servizio, almeno trenta giorni prima dell'effettivo inizio dei lavori ed è sottoposta al termine massimo di efficacia pari a tre anni.

**Documentazione**

Presentazione della D.I.A. in carta semplice in triplice copia (di cui una viene restituita all'interessato con il numero di protocollo e la data di presentazione), da parte del soggetto destinatario del servizio, unitamente alla relazione tecnica ed agli opportuni elaborati grafici progettuali firmati e timbrati da un tecnico abilitato all'esercizio della professione. Qualora l'immobile oggetto d'intervento sia sottoposto a vincolo e/o limitazioni, il soggetto destinatario del servizio dovrà acquisire preventivamente i nulla osta, pareri o atti di assenso o depositare la documentazione necessaria affinché lo Sportello Unico dell'Edilizia della U.O.T. possa provvedere all'acquisizione degli stessi.

Alla conclusione dei lavori (nel termine massimo di efficacia della D.I.A. pari a tre anni), l'interessato ne comunica l'ultimazione, presentando:

- la comunicazione di fine lavori unitamente al certificato di collaudo finale, (con il quale il progettista o un tecnico abilitato attesta la conformità delle opere realizzate al progetto presentato con la D.I.A.);
- la ricevuta dell'avvenuta presentazione della variazione catastale conseguente alle opere realizzate, o la dichiarazione resa dal tecnico abilitato, che le stesse non hanno comportato modificazione del classamento;
- l'attestato di prestazione energetica ovvero dichiarazione di esclusione dall'obbligo di detto attestato;
- il formulario di identificazione dei rifiuti prodotti dall'intervento edilizio ovvero dichiarazione della non necessità dello stesso formulario, in quanto l'intervento edilizio non ha prodotti rifiuti

Trattandosi di procedura semplificata attivata dal soggetto destinatario del servizio in alternativa alla domanda di permesso di costruire, è previsto il calcolo ed il versamento del contributo di costruzione ai sensi dell'art. 16 e 19 D.P.R. n. 380/2001 s.m.i. (afferente gli oneri di urbanizzazione primaria, secondaria e sul costo di costruzione), dell'eventuale contributo straordinario di urbanizzazione previsto dall'art. 20 delle norme tecniche di attuazione del Piano Regolatore Generale e della monetizzazione degli standard urbanistici e dei parcheggi privati non reperiti, nei limiti previsti dalla Delibera Consiglio Comunale n. 73/2010 s.m.i.

**Tempi di risposta**

L'Amministrazione nei trenta giorni successivi al deposito si riserva la facoltà di effettuare le verifiche necessarie e qualora riscontri carenza documentale e/o contrasti tra l'intervento in progetto e le norme vigenti in materia urbanistica/edilizia, notifica nelle forme di legge comunicazione di completare la pratica e/o l'ordine motivato di non effettuare il previsto intervento, anche in autotutela, qualora ne ricorrano i presupposti.

**Costo del servizio**

I diritti di segreteria da pagare all'Ufficio Cassa del Municipio previo ritiro della reversale compilata a cura dell'Ufficio Tecnico oppure attraverso pagamento on line dal portale di Roma Capitale [www.comune.roma.it](http://www.comune.roma.it), selezionando il link Servizi on line / elenco servizi on line / servizi di riscossioni reversali, risultano così articolati:

Progetti con superficie lorda	fino a mq.	200 = €	401,24
Progetti con superficie lorda	fino a mq.	500 = €	601,24
Progetti con superficie lorda	fino a mq.	1.000 = €	801,24
Progetti con superficie lorda	oltre mq.	1.000 = €	1.001,24

Per le varianti in corso d'opera non essenziali ad istanze già presentate, i diritti di segreteria devono essere corrisposti nella misura pari al 50% in funzione del tipo di intervento.

Il pagamento può essere effettuato in contanti o con Assegno Circolare intestato a "TESORERIA ROMA CAPITALE". Per i pagamenti di entità superiore a €. 999,99 (D. Lgs. n. 231 del 21/11/2007 e al D. L. n. 201 del 06/12/2011 convertito in Legge n. 214/2011) l'utente deve compilare un questionario in triplice copia da consegnare alla cassa, unitamente ai documenti validi richiesti ai sensi dell' art. 2 della normativa antiriciclaggio.

#### **Modulistica**

Reperibile presso l'Ufficio o scaricabile dal portale di Roma Capitale [www.comune.roma.it](http://www.comune.roma.it), modulistica o servizi al cittadino.

#### **Sanzioni**

In caso di lavori in corso d'opera o già ultimati, realizzati in assenza di D.I.A., conformi alla normativa urbanistica ed edilizia sia al momento dell'esecuzione degli stessi sia al momento della presentazione, è possibile legittimare gli interventi depositando una D.I.A. in sanatoria "Accertamento di conformità". In questo caso, il pagamento (a titolo di oblazione) è pari al doppio dell'incremento del valore di mercato dell'immobile conseguente alla esecuzione delle opere; qualora, in relazione alla tipologia di abuso accertato, non sia possibile determinare l'incremento del valore di mercato, si applica un'oblazione pari al triplo del costo di costruzione, delle opere realizzate o in corso di realizzazione, determinato dal computo metrico estimativo delle opere calcolate in base al Tariffario Regionale dei Prezzi vigente, così come meglio definito dalla Deliberazione dell'Assemblea Capitolina n. 44/2011. In assenza del certificato di collaudo finale e della documentazione catastale si applica una sanzione pari a € 516,00.

#### **Principali norme di riferimento**

Testo Unico dell'Edilizia artt. 22 e 23 del D.P.R. n. 380/2001 s.m.i.; Circolari esplicative pubblicate sulla pagina web del Dipartimento Programmazione e Attuazione Urbanistica; Legge Regionale n. 15/2008 art. 22 s.m.i.; Delibera Assemblea Capitolina n. 44/2011; Delibera Consiglio Comunale n. 2961/1978; Delibera Consiglio Comunale n. 2966/1978; Delibera Commissario Straordinario n. 19/2001; Delibera Consiglio Comunale n. 73/2010 s.m.i.; Delibera Assemblea Capitolina n. 31/2012; Regolamento di Igiene ed Edilizio di Roma; Norme Tecniche di Attuazione del Piano Regolatore vigente o di altro Strumento urbanistico esecutivo.

## **7. Parere consultivo monetizzazione standard urbanistici e parcheggi privati**

**Direttore: Roberto Caporossi**

**Responsabile del Servizio: Maurizio Di Biase**

**Tel.: 06-69616805**

**E-mail: [maurizio.dibiase@comune.roma.it](mailto:maurizio.dibiase@comune.roma.it)**

**Sede: Via di Donna Olimpia 43**

**Orario di ricevimento al pubblico: martedì e giovedì dalle ore 09:00 alle ore 12:00  
eventuali informazioni possono essere richieste via E-mail**

**[urbanisticaediliziaprivata.mun12@comune.roma.it](mailto:urbanisticaediliziaprivata.mun12@comune.roma.it)**

Il parere consultivo va richiesto per tutti quegli interventi edilizi che determinano una dotazione di standard urbanistici o parcheggi privati che di fatto non vengono reperiti, nei limiti previsti dalla Delibera Consiglio Comunale n. 73/2010 s.m.i.

Il procedimento inizia con la richiesta da parte del soggetto interessato del parere consultivo, prima del deposito della D.I.A. o da parte del responsabile del procedimento nel caso di domanda di permesso di costruire.

#### **Destinatari del servizio**

Il proprietario dell'immobile o il soggetto legittimato che sia titolare di diritto reale e/o titolare di altro negozio giuridico (es: usufruttuario, conduttore, compromissario acquirente, ecc.), con specifica autorizzazione all'esecuzione dei lavori conferita dalla proprietà.

#### **Documentazione**

Presentazione della richiesta di parere consultivo da parte del soggetto interessato, unitamente ad una relazione tecnica a firma di un tecnico abilitato, riportante l'individuazione della Tariffa unitaria di monetizzazione (T.U.M.), il calcolo analitico degli standard urbanistici e/o dei parcheggi privati non reperiti da monetizzare e l'importo totale della monetizzazione da versare a Roma Capitale.

#### **Tempi di risposta**

La monetizzazione è autorizzata previo parere consultivo del Municipio, che deve esprimersi entro trenta giorni dal ricevimento della richiesta da parte del soggetto interessato, nel caso di denuncia di inizio attività oppure da parte dell'Ufficio procedente, nel caso di domanda di permesso di costruire; decorso tale termine, si prescinde dal parere del Municipio medesimo, come meglio chiarito nella Circolare esplicativa prot. n. 99440 del 30/11/2012, pubblicata sul sito di Roma Capitale [www.comune.roma.it](http://www.comune.roma.it) - Sezione del portale / Struttura Organizzativa / Dipartimento Programmazione e Attuazione Urbanistica / Atti e Delibere / Urbanistica e Edilizia.

#### **Costo del servizio**

Gratuito.

#### **Modulistica**

Reperibile presso l'Ufficio o scaricabile dal portale di Roma Capitale [www.comune.roma.it](http://www.comune.roma.it), modulistica o servizi al cittadino.

#### **Principali norme di riferimento**

Norme Tecniche di Attuazione del P.R.G. vigente ed in particolare artt. 7 e 8; Delibera Consiglio Comunale n. 73/2010; Delibera Giunta Capitolina n. 115/2011; Circolare esplicativa "Interventi in modalità diretta. Disciplina della monetizzazione degli standard non reperiti ai sensi dell'art. 7, comma 20, delle norme tecniche di attuazione del Piano Regolatore" prot. n. 99440 del 30/11/2012.

## 8. **REALIZZAZIONE DI STRUTTURE SANITARIE E SOCIO SANITARIE - AUTORIZZAZIONE**

**Direttore: Roberto Caporossi**

**Responsabile del Servizio: Maurizio Di Biase**

**Tel.: 06-69616805**

**E-mail: [maurizio.dibiase@comune.roma.it](mailto:maurizio.dibiase@comune.roma.it)**

**Sede: Via di Donna Olimpia 43**

**Orario di ricevimento al pubblico: martedì dalle ore 08:30 alle ore 13:00 e giovedì dalle ore 08:30 alle ore 13:00**

Richiesta autorizzatoria, da presentare al Municipio nel quale è situata la struttura e per la quale sono necessari interventi edilizi subordinati alla CILA o alla SCIA, per l'ampliamento, la trasformazione, il trasferimento di sede o per una nuova struttura sanitaria o socio/sanitaria, preordinata al rilascio della autorizzazione conclusiva all'esercizio, da parte della Regione Lazio.

### **Destinatari del servizio**

Il proprietario dell'immobile o altro soggetto legittimato che sia titolare di diritto reale e/o titolare di altro negozio giuridico (es: usufruttuario, conduttore, compromissario acquirente, ecc.), purché in possesso di specifica autorizzazione all'esecuzione dei lavori conferita dalla proprietà.

### **Documentazione**

La domanda di autorizzazione alla realizzazione delle strutture sanitarie e sociosanitarie viene chiesta da parte del soggetto destinatario del servizio, nel caso in cui si sono resi necessari interventi edilizi subordinati a C.I.L.A., S.C.I.A. depositate presso il Municipio.

Per la documentazione necessaria si rinvia alla scheda procedimentale

<http://www.comune.roma.it/pcr/it/newsview.page?contentId=NEW698652>

### **Tempi di risposta**

30 giorni

### **Costo del servizio**

Non sono previsti pagamenti perché l'utente ha già versato la somma corrispondente ai diritti di istruttoria previsti dalle connesse procedure edilizie.

### **Modulistica**

Reperibile presso l'Ufficio.

### **Principali norme di riferimento**

D.lgs. n. 502 del 1992 e ss.mm.ii. (artt.8 bis e 8 ter); L.R. n. 4 del 3 marzo 2003 e ss.mm.ii.: Regolamento Regionale Lazio 26 gennaio 2007, n.2 e ss.mm.ii. D.lgs. n.222/2016

**STANDARD DI QUALITA'**

Per garantire una buona erogazione dei servizi sono stati individuati alcuni "standard". Con il termine "standard" si intende il livello di qualità minimo che il Municipio garantisce agli utenti. Nella tabella che segue sono stati indicati i fattori da cui dipende la qualità di ciascun servizio erogato, gli indicatori con i quali la stessa è misurata ed i relativi standard. Il rimborso sarà effettuato relativamente ai soli standard per i quali è indicato il valore positivo "SI" alla colonna "rimborso". Gli standard di qualità dovranno essere aggiornati e migliorati progressivamente negli anni successivi.

**TABELLA DEGLI STANDARD DI QUALITA' - Urbanistica ed edilizia privata**

<b>servizio</b>	<b>fattori di qualità</b>	<b>indicatori</b>	<b>standard</b>	<b>rimborso</b>
Tutti i servizi	Accessibilità	ore di apertura al pubblico sul totale delle ore di servizio	non inferiore al 25%	NO
Procedura abilitativa semplificata	Tempestività	intervallo di tempo dalla richiesta al rilascio della documentazione	n. 30 giorni	SI
Parere consuntivo monetizzazione standard urbanistici e parcheggi privati	Tempestività	intervallo di tempo dalla richiesta al rilascio della documentazione	n. 30 giorni	SI
Realizzazione di strutture sanitarie e socio sanitarie- autorizzazione	Tempestività	intervallo di tempo dalla richiesta al rilascio del titolo autorizzativo	n. 30 giorni	SI

## TUTELA, PROCEDURA DI RECLAMO, RISTORO EVENTUALE

Se lo standard di qualità/quantità (es. tempistica) non è rispettato e le prestazioni si discostano, senza valido e giustificato motivo, da quanto descritto nella carta della qualità dei servizi, i cittadini/utenti, o persona munita di apposita delega, possono presentare un reclamo in forma scritta, in modo chiaro e puntuale, che contenga un'indicazione dettagliata dei fatti e delle circostanze su cui si fonda, dei principi della carta della qualità che si presumono essere stati violati.

Il reclamo può essere presentato tramite i seguenti canali:

- **U.R.P. (Ufficio relazioni con il pubblico)** del Municipio; via Fabiola 14 - piano terra
- **posta elettronica:** [ld.mun12@comune.roma.it](mailto:ld.mun12@comune.roma.it);
- **posta elettronica certificata:** [protocollo.municipioroma12@pec.comune.roma.it](mailto:protocollo.municipioroma12@pec.comune.roma.it)
- **call center** 06.06.06;
- **tel.:** 06 69616200;
- **lettera** al Municipio: Via Fabiola 14 - 00152 Roma;
- **modulistica** presente sul portale web [www.comune.roma.it](http://www.comune.roma.it)

Nel caso in cui il reclamo venga fatto telefonicamente, il cittadino dovrà comunicare anche le proprie generalità.

L'U.R.P. del Municipio interessato prenderà in carico il reclamo e provvederà all'inoltro dello stesso agli uffici competenti. Questi ultimi, valutata la posizione del cittadino/utente, dovranno fornire, sempre tramite U.R.P., una risposta entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo, attivando, se il caso in questione lo richiede, forme di ristoro forfettarie, non monetarie, secondo le disponibilità e compatibilmente con le risorse in bilancio.

Il Municipio non ha alcuna responsabilità se il disservizio è dovuto a causa di forza maggiore o a fatto imputabile al cittadino/utente.

Accertata la responsabilità del Municipio, il ristoro si potrà ottenere presentandosi all'U.R.P. dalla data di comunicazione dell'esito del reclamo.

I cittadini/utenti possono comunque, in ogni momento, presentare all'U.R.P. segnalazioni, proposte e suggerimenti per l'organizzazione e l'erogazione dei servizi, nell'ottica del miglioramento continuo, condiviso e partecipato.

### Forme di indennizzo/ristoro

Nel caso di mancato rispetto degli standard garantiti, si prevede, al momento, la seguente forma di ristoro:

- *coupon* per entrate gratuite nei Musei Capitolini.