



## **Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti**

Dipartimento per i Trasporti la Navigazione  
ed i Sistemi Informativi e Statistici  
Direzione Generale per la Motorizzazione  
Divisione 7- CED

Prot. 0018260/RU  
(Allegato 1)

Roma, 12 luglio 2013

Alle Direzioni Generali Territoriali  
**LORO SEDI**

Agli Uffici della Motorizzazione Civile  
**LORO SEDI**

All'Assessorato ai Trasporti  
Turismo Comunicazione della  
Regione Sicilia  
Direzione Trasporti  
Via Notarbartolo, 9  
**90141 PALERMO**

Alla Provincia Autonoma di Trento  
Servizio Comunicazioni e Trasporti  
Motorizzazione Civile  
Lungo Adige San Nicolò, 14  
**38100 TRENTO**

Alla Provincia Autonoma di Bolzano  
Ripartizioni Traffico e Trasporti  
Via Crispi 8  
**39100 BOLZANO**

Alle Province della Regione del Friuli di Venezia Giulia  
Servizi motorizzazione civile  
**LORO SEDI**

Alla Regione Valle D'Aosta  
Servizio motorizzazione civile  
**SEDE**

### **Oggetto: nuove procedure di stampa centralizzata e recapito all'utenza delle patenti di guida**

Si informa che dal 1 luglio u.s. è stato attivato, presso il nuovo centro stampa nella sede dell'Amministrazione in via di settebagni in Roma, il servizio di personalizzazione centralizzata delle

patenti di guida. Il servizio prevede, in questa prima fase, la produzione delle patenti di competenza degli uffici della motorizzazione civile e dell'ufficio centrale operativo ( come già avviene dal 19 gennaio 2013 ) e soltanto a regime anche delle patenti rilasciate per conferma di validità delle stesse. L'attivazione delle nuove modalità operative ha reso necessaria la ridefinizione di alcuni aspetti procedurali, in conseguenza delle mutate condizioni contrattuali, di seguito riportate.

## **1. Recapito all'ufficio della motorizzazione civile**

Rispetto al servizio attivato dal 19 gennaio 2013 l'Amministrazione ritiene possibile la riduzione di un giorno rispetto ai tempi attuali di consegna agli uffici della motorizzazione civile. Le patenti emesse a seguito di esame e per altre causali di competenza dell'ufficio, continueranno a pervenire giornalmente agli Uffici della Motorizzazione Civile in apposite scatole (plichi), tramite spedizione postale, aventi le stesse caratteristiche di quelli attuali.

Il plico conterrà una distinta accompagnatoria riportante: l'UMC destinatario, il "Numero assicurata" quale identificativo univoco dell'invio postale, la data di stampa, il totale delle patenti contenute, i dati identificativi della patente (numero patente, numero seriale del supporto, nome e cognome del titolare, numero verbale, tipologia patente e causale del rilascio).

Le patenti saranno ordinate e suddivise (per verbale, codice autoscuola, ecc...), nella fase di avviamento, attraverso l'utilizzo di appositi separatori. Entro il mese di luglio p.v. sarà attivata l'apparecchiatura impacchettatrice che consentirà di gestire una più efficace ed automatizzata separazione dei documenti di guida.

Dal 1 luglio è attivo un nuovo servizio di assistenza telefonica, con operatore, dedicato agli UMC, che risponde su problematiche relative alla consegna dei plichi contenenti le patenti presso gli Uffici.

Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 13:00 ed è contattabile al numero 06 77264450.

Il servizio di assistenza potrà inoltre essere contattato tramite fax al numero 06 9097 0823 e via e-mail all'indirizzo [hdcsp@dedem.it](mailto:hdcsp@dedem.it)

I riferimenti sopra riportati sostituiscono quelli comunicati con precedente comunicazione e in uso nel periodo transitorio gennaio – luglio 2013.

Per chiarimenti di natura operativa, dovrà essere utilizzato il Call center del CED al numero 06.4173.9929 (negli orari consueti) o la casella mail [assistenza.patenti@mit.gov.it](mailto:assistenza.patenti@mit.gov.it)

Nel caso di problematiche di particolare rilevanza si ritiene opportuno che tale segnalazioni vengano indirizzate agli indirizzi mail degli incaricati della divisione 7: in particolare alla signora Bruna Broglia ed al signor Giovanni Nastasi per le procedure patenti in uso agli uffici periferici; alla dott.ssa Gisella Morini ed al signor Umberto Cerchi per gli aspetti legati ai duplicati rilasciati dall'UCO.

## **2. Recapito al cittadino delle patenti emesse a seguito di smarrimento/furto/distruzione**

Il servizio di recapito delle patenti ai cittadini prevede la spedizione delle patenti emesse per duplicato a seguito di smarrimento, furto o distruzione all'indirizzo di residenza del titolare.

## 2.1 Modalità di recapito/consegna all'indirizzo di residenza

Il servizio di recapito dell'invio in assicurazione contenente la patente di guida, è svolto con modalità tali da massimizzare la possibilità della consegna presso l'indirizzo indicato dal titolare e comunque agevolandone il ritiro, in caso di mancato recapito, presso gli Uffici Postali che effettuano il servizio di giacenza.

Il servizio prevede un primo tentativo di recapito all'indirizzo di residenza. Nel caso di impossibilità di recapito per le seguenti motivazioni: rifiuto, indirizzo inesatto, indirizzo insufficiente, indirizzo inesistente, destinatario irreperibile, destinatario deceduto, destinatario sconosciuto, destinatario trasferito, la patente viene rispedita all'UMC di competenza, indicato nel mittente della busta, corrispondente alla provincia dell'indirizzo di destinazione. La motivazione dell'impossibilità del recapito è riportata sul retro della busta. Le patenti restituite all'UMC per impossibilità di recapito saranno annullate centralmente sul sistema SIMOT , ma dovranno essere distrutte a cura dell'UMC competente.

Nel caso in cui, sempre al primo tentativo di recapito, non sia possibile consegnare la patente per assenza del destinatario, l'addetto al recapito lascia un apposito avviso di mancata consegna (*1° avviso di mancata consegna*), nella cassetta postale del titolare. Il titolare in questo caso avrà la possibilità di concordare il giorno del recapito chiamando il Contact Center di Poste Italiane al numero 803.160. Tutte le informazioni utili per usufruire del servizio di recapito concordato (modalità e orari del servizio) sono riportate nel 1° avviso di mancata consegna.

Nel caso in cui il destinatario risultasse assente al momento del recapito “concordato”, l'addetto al recapito lascia un apposito “Avviso di cortesia”, nella cassetta postale del titolare, che riporta espressamente il tentativo di consegna della patente di guida.

Se il titolare non contatta il numero verde per concordare una data di recapito, o risulta assente in sede di recapito concordato, sarà comunque effettuato un secondo tentativo di recapito, che avverrà trascorsi 10 giorni naturali e consecutivi dalla data del primo tentativo e entro 30 giorni dallo stesso.

Se il titolare della patente dovesse risultare assente anche al secondo tentativo di recapito, la patente viene depositata presso l'Ufficio Postale di riferimento, dove rimarrà in giacenza per i successivi **60 giorni naturali e consecutivi dalla data del secondo tentativo di recapito**, e dove potrà essere ritirata dal titolare o suo delegato.

In questo caso, l'addetto al recapito lascia nella cassetta postale del destinatario il 2° avviso di mancata consegna, sul quale sarà riportato l'Ufficio Postale di riferimento, le modalità di pagamento all'atto del ritiro presso l'Ufficio Postale, le istruzioni e le modalità di pagamento per il ritiro della patente presso l'UMC di competenza, trascorsi i 60 giorni di giacenza previsti.

## 2.2 Pagamento in caso di recapito a domicilio o presso l'Ufficio Postale

Il pagamento sarà in contrassegno all'atto della consegna della patente a domicilio o al momento del ritiro presso l'Ufficio Postale.

L'importo del contrassegno a carico del cittadino è visibile sulla busta ed è pari alla somma della quota dovuta per il servizio di recapito e dell'importo, vigente alla data, dei diritti DTT comprensivo della commissione applicata per il riversamento, per conto del cittadino, dei suddetti diritti sul c/c 9001 intestato

al DTT (Euro 6,80 + 9,00 + 1,70). Il riversamento è svolto in modalità tale da garantire l'associazione univoca tra il numero di patente/titolare e gli estremi di pagamento.

Per i successivi 60 giorni, a partire dalla data del secondo mancato recapito, il titolare o suo delegato potrà ritirare la patente presso l'Ufficio Postale indicato sul 2°avviso di mancata consegna, previo pagamento a sportello dell'importo previsto, senza oneri aggiuntivi per il servizio di giacenza.

### **2.3 Ritiro della patente presso gli UMC e relativo pagamento**

Le patenti che, al 60° giorno dalla data del secondo tentativo di recapito non sono ritirate presso l'Ufficio Postale dal titolare o suo delegato, sono trasferite presso gli UMC di competenza. Tale UMC è indicato nel mittente della busta, e corrisponde alla provincia dell'indirizzo di destinazione della patente.

Presso gli UMC le patenti potranno essere ritirate dal titolare a partire dal 65° giorno dalla data del secondo tentativo di recapito, e per i successivi 240 giorni naturali e consecutivi.

Il titolare, prima del ritiro presso l'UMC, dovrà provvedere al pagamento dell'importo previsto, con le modalità di seguito indicate.

Qualora il titolare non provveda al ritiro presso l'Ufficio Postale nei 60 giorni di giacenza previsti, sarà inviato al rispettivo domicilio, un apposito bollettino di c/c postale, precompilato in ogni sua parte (tipologia 896), che riporterà l'importo da corrispondere per il servizio di recapito maggiorato del 100% (6,80+6,80 comprensivo di IVA vigente alla data).

Il titolare dovrà inoltre provvedere al pagamento dei diritti DTT, per un importo vigente alla data pari a Euro 9,00, utilizzando l'apposito bollettino (tipologia 674) su c/c 9001 intestato al DTT, reperibile presso tutti gli Uffici Postali.

Per il pagamento dei suddetti diritti DTT, come è noto, è ammesso il pagamento esclusivamente tramite l'utilizzo del bollettino suindicato (tipologia 674).

Per il pagamento dell'importo dovuto per il servizio di recapito è ammesso il caso in cui il titolare non utilizzi il bollettino precompilato inviato al proprio domicilio. In questo caso il titolare potrà comunque ritirare la patente, previo pagamento presso Ufficio Postale, dell'importo previsto (6,80+6,80 comprensivo di IVA vigente alla data) sul c/c dedicato, utilizzando un bollettino bianco (tipologia 123), compilato in ogni sua parte a propria cura.

Le modalità e le istruzioni operative per il pagamento dovuto per il ritiro presso l'UMC, sono indicate nella lettera di accompagnamento del bollettino inviato al domicilio del titolare e sono pubblicate sul sito [www.ilportaledellautomobilista.it](http://www.ilportaledellautomobilista.it).

### **2.4 Gestione delle patenti “inesitate” presso gli UMC**

Le buste (invii) contenenti le patenti destinate ai cittadini riportano quale “mittente” l'UMC di competenza, corrispondente alla provincia dell'indirizzo di destinazione.

Pertanto in caso di mancato recapito perverranno presso gli Uffici le seguenti due tipologie di “inesitate”, di cui si riportano di seguito le rispettive modalità di gestione:

a) Inesitata per “impossibilità di recapito”

La patente indirizzata alla residenza del cittadino viene rispedita all’UMC in caso di impossibilità di recapito per le seguenti motivazioni: rifiuto, indirizzo inesatto, indirizzo insufficiente, indirizzo inesistente, destinatario irreperibile, destinatario deceduto, destinatario sconosciuto, destinatario trasferito.

Tali inesitate sono riconoscibili in quanto la motivazione dell’impossibilità del recapito è riportata sul retro della busta.

Modalità di gestione: per le patenti restituite all’UMC per impossibilità di recapito non è prevista giacenza né possibilità di ritiro presso l’UMC da parte dell’utente. Pertanto tali patenti saranno annullate centralmente sul sistema SIMOT in automatico, mentre l’UMC dovrà procedere periodicamente alla distruzione fisica delle stesse con le modalità operative già in uso.

Sul Portale Web - Sistema Integrato di Monitoraggio (SIM) tali patenti si trovano nello stato “Reinviata all’UMC - Inesitata” e, accedendo al dettaglio dello stato, sarà visibile la motivazione dell’impossibilità del recapito

b) Inesitata per mancato ritiro presso l’Ufficio Postale

In caso di mancata consegna della patente per assenza del destinatario, dopo il secondo tentativo di recapito è prevista una giacenza presso l’Ufficio Postale per 60° giorni dalla data dello stesso.

Qualora il titolare non provveda al ritiro presso l’Ufficio Postale nei 60 giorni di giacenza previsti, la patente viene restituita all’UMC di competenza.

Modalità di gestione: le patenti restituite all’UMC per mancato ritiro all’Ufficio Postale (compiuta giacenza) potranno essere ritirate dal titolare a partire dal 65° giorno dalla data del secondo tentativo di recapito, e per i successivi 240 giorni naturali e consecutivi.

Il titolare, prima del ritiro presso l’UMC, dovrà provvedere al pagamento dell’importo previsto, con le modalità indicate al punto Ritiro della patente presso gli UMC e relativo pagamento.

L’UMC prima della consegna al titolare dovrà procedere con la verifica delle ricevute di pagamento dei bollettini previsti e con la tracciatura della consegna sul SIM, come indicato al punto seguente

**3. Tracciatura delle patenti ritirate presso UMC sul Sistema Integrato di Monitoraggio**

Al momento del ritiro della patente presso l’UMC, l’operatore procede alla tracciatura della stessa tramite apposita funzionalità “Gestione Ritiro Patenti in Giacenza” sul Sistema Integrato di Monitoraggio (SIM). La procedura, guidata dal sistema, sarà differente in base alla tipologia di bollettino utilizzato dal titolare per il pagamento dell’importo previsto per il servizio di recapito e relativa maggiorazione (ossia pervenuto al domicilio del titolare precompilato, o bianco, compilato a cura del titolare), che lo stesso dovrà

presentare a sportello ai fini del ritiro della patente, unitamente alla ricevuta del pagamento dei diritti DTT sul ccp 9001

L'operatore, per procedere alla tracciatura, seleziona la tipologia di bollettino, intestato al Consorzio "PatentiviaPoste", presentato dal titolare per il pagamento dell'importo dovuto per il servizio di recapito (6,80+6,80 comprensivo di IVA vigente alla data)

Nel caso di utilizzo del bollettino precompilato (896) l'operatore dovrà verificare esclusivamente che gli estremi del pagamento, riportati sulla ricevuta cartacea del bollettino presentata dal titolare, corrispondano con quelli riportati a video dal SIM.

Nel caso di utilizzo di un bollettino bianco, l'operatore dovrà inserire manualmente gli estremi identificativi del pagamento, al fine di riconciliare lo stesso con la patente in consegna.

Per quanto riguarda l'attestazione di pagamento dei diritti DTT, l'operatore dovrà inserire a sistema gli estremi identificativi del bollettino (quarto campo e codice di controllo).

Al termine della procedura sopra descritta, la patente può essere consegnata al titolare e risulterà sul SIM nello stato "Ritirata presso UMC".

#### **4. Tracciatura delle patenti da distruggere sul Sistema Integrato di Monitoraggio**

Tramite la funzionalità del SIM "Gestione patenti da distruggere", l'UMC potrà accedere ai dati relativi alle patenti destinate al cittadino "inesitate", di entrambe le tipologie (per "impossibilità di recapito" o per mancato ritiro presso l'Ufficio Postale), in carico all'Ufficio.

a) Nel caso di inesitata per "impossibilità di recapito", l'Ufficio dovrà periodicamente procedere:

- alla distruzione fisica delle patenti, essendo l'annullamento sull'Archivio Centrale della Motorizzazione effettuato centralmente;
- alla tracciatura della distruzione sul SIM tramite accesso alla funzionalità "Gestione patenti da distruggere", utilizzando il comando "Distruggi" nella schermata dei risultati della ricerca effettuata per "Range Temporale di Data Reinvio".

b) Nel caso di inesitata per mancato ritiro presso l'Ufficio Postale, l'Ufficio dovrà procedere, dopo i 240 giorni di giacenza previsti presso l'UMC:

- all'annullamento sull'Archivio Centrale della Motorizzazione;
- alla distruzione fisica delle patenti;
- alla tracciatura della distruzione sul SIM tramite accesso alla funzionalità "Gestione patenti da distruggere", utilizzando il comando "Distruggi" nella schermata dei risultati della ricerca effettuata per "N° Giorni residui di Giacenza"

In entrambi i casi l'UMC, utilizzando il comando "Download" nella schermata dei risultati della ricerca, potrà scaricare il report delle patenti da distruggere.

## **5. Accesso al Portale Web – Sistema Integrato di Monitoraggio (SIM)**

Gli UMC accedono al SIM tramite il sito intranet: <http://sim.csp.dtt/jod-portal/>

Allegato alla presente viene fornito il Manuale utente del Portale Web. Le utenze per gli uffici saranno caratterizzate dalla user-id MCTC-PV ( dove PV indica la sigla provincia) e per tutte le utenze fornite la password sarà configurata con il valore “password” e dovrà essere modificata al primo accesso.

Le utenze consentiranno in una prima fase l’accesso alle sole funzionalità consultative del Portale Web tramite le quali è possibile visionare lo stato delle spedizioni (sia le spedizioni relative ai plachi contenenti le patenti di prima emissione/duplicato di competenza, sia quelle relative alle patenti destinate ai cittadini) e lo storico delle spedizioni.

Il Portale Web, nelle funzionalità consultative, consente di effettuare le seguenti ricerche:

- **Ricerca Lotto:** per la consultazione dell’avanzamento degli stati di stampa e consegna dei lotti di competenza (per quanto attiene ai plachi destinati all’Ufficio);
- **Ricerca Puntuale:** per la consultazione dell’avanzamento degli stati di stampa e consegna delle singole patenti di competenza (sia per i plachi destinati all’Ufficio, sia per le patenti destinate ai cittadini);

Con successiva circolare sarà comunicata la data dalla quale sarà consentito l’accesso alle funzionalità di modifica (oltre a quelle in visualizzazione già disponibili) del SIM da parte degli uffici in indirizzo.

## **6. Istruzioni in caso di recapito al cittadino di patente non conforme**

Nel caso in cui la patente ricevuta presenti dati errati o di scarsa qualità, il titolare potrà richiedere il duplicato della patente, senza alcun ulteriore onere a suo carico, ad un qualunque ufficio della motorizzazione civile.

f.to IL DIRETTORE GENERALE  
( Arch Maurizio Vitelli)