



**CITTA' DI TORINO**

**DIPARTIMENTO DECENTRAMENTO E SERVIZI CIVICI**

**Divisione Servizi Civici**

**CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI**

**SERVIZI ANAGRAFICI**

**Certificazioni**

**Carte d'identità**

**Iscrizioni anagrafiche**

**Cambi indirizzo**

[www.comune.torino.it/anagrafe](http://www.comune.torino.it/anagrafe)



**Maggio  
2024**

## DESCRIZIONE DEI SERVIZI

L'Anagrafe raccoglie le informazioni riguardanti le caratteristiche della popolazione residente sul territorio comunale.

Presso gli Uffici Anagrafici è possibile:

- ottenere **certificazioni** desumibili dagli atti anagrafici e di Stato Civile (fatte salve le limitazioni di legge);
- ottenere **carte d'identità**: per tutti i cittadini residenti o temporaneamente dimoranti nel Comune;
- presentare istanza di **iscrizione anagrafica** (cambio di residenza da altro Comune o dall'estero);
- presentare istanza per il **cambio di indirizzo**.

Qualsiasi istanza di iscrizione anagrafica o cambio di indirizzo implica che contestualmente si svolgano le seguenti operazioni:

- dichiarazione per l'applicazione della tassa raccolta rifiuti;
- aggiornamento dell'indirizzo su patenti e libretti di circolazione di auto-veicoli, rimorchi, motoveicoli, ciclo-motori.

I cittadini hanno il dovere di comunicare il cambiamento di residenza o di indirizzo entro 20 giorni dal verificarsi dell'evento. Il servizio è gratuito.

## DESTINATARI DEI SERVIZI

Possono usufruire dei servizi di certificazione tutti i cittadini residenti e non in Torino. Possono usufruire dei servizi di carte d'identità tutti i cittadini residenti in Torino o temporaneamente dimoranti nel Comune per particolari motivi.

Possono usufruire dei servizi di iscrizione anagrafica e cambio indirizzo tutti i cittadini, residenti e non.

## RILASCIO CERTIFICATI

E' vietata la presentazione di certificazioni alle Pubbliche Amministrazioni e ai gestori o esercenti di servizi pubblici (es. Trenitalia, Telecom, Enel, Poste, ecc.). Inoltre anche presso i soggetti privati, è possibile sostituire con una autocertificazione le attestazioni amministrative relative a fatti, stati e qualità risultanti da registri pubblici.

L'autocertificazione è una semplice dichiarazione resa e sottoscritta dal cittadino: può essere presentata in carta semplice, utilizzando l'apposita modulistica reperibile presso gli sportelli o scaricabile da:

[www.comune.torino.it/autocertificazione/moduli](http://www.comune.torino.it/autocertificazione/moduli)

e

[www.torinofacile.it](http://www.torinofacile.it)

Su ogni certificato è apposta la dicitura "Il presente certificato non può essere prodotto agli organi della P.A. o ai privati gestori di pubblico servizio".

Per richiedere il rilascio di certificati è possibile:

- **rivolgersi agli sportelli** degli Uffici Anagrafici della Città di Torino;
- stampare i certificati anagrafici dal Portale **dell'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente (ANPR)**:

[www.anagrafenazionale.interno.it/servizi-al-cittadino/](http://www.anagrafenazionale.interno.it/servizi-al-cittadino/)

- stampare direttamente dal sito [www.torinofacile.it](http://www.torinofacile.it) tutti i certificati di Stato Civile e il certificato storico di residenza;
- richiedere i certificati all'**indirizzo e-mail**:

[posta.servizicivici@comune.torino.it](mailto:posta.servizicivici@comune.torino.it).

Il costo del servizio è di 2,50 euro in caso di spedizione sul territorio nazionale o di 13,00 euro in caso di spedizione internazionale. L'invio della certificazione viene effettuata tramite **posta raccomandata**. Il pagamento dell'importo dovuto può avvenire tramite PagoPA;

- rivolgersi alle edicole e agli altri esercizi convenzionati, limitatamente ai certificati di stato civile e al certificato storico di residenza:

[www.comune.torino.it/anagrafe/](http://www.comune.torino.it/anagrafe/)

Tipo di certificato rilasciato	Documentazione da presentare
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Residenza</b></li> <li>• <b>Stato di famiglia</b></li> <li>• <b>Cittadinanza</b></li> <li>• <b>Stato libero</b></li> <li>• <b>Esistenza in vita</b></li> <li>• <b>Godimento dei diritti politici</b></li> <li>• <b>Iscrizione liste elettorali</b></li> <li>• <b>Certificati cumulativi</b></li> </ul> <p>Certificati anagrafici storici di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Residenza</b></li> <li>• <b>Stato di famiglia</b></li> </ul>	<p>Documento di identità del richiedente.</p> <p>Per il rilascio a terze persone: delega in carta semplice sottoscritta dall'interessato e fotocopia di un suo documento di identificazione, previa compilazione del modulo di richiesta.</p> <p>Per certificati di stato di famiglia e di residenza (esclusi gli storici) non è necessaria la delega.</p>

**I certificati anagrafici sono soggetti a imposta di bollo di 16,00 euro più 0,52 euro diritti di segreteria (salvo esenzioni previste da disposizioni di legge: in questo caso sarà indicato in calce al certificato l'uso e l'articolo di legge di riferimento).**

Per ottenere **certificati anagrafici storici anteriori allo 01/11/1989** non informatizzati è necessaria la **prenotazione presso lo sportello** .

I certificati storici di famiglia anteriori allo 01/11/1989 sono soggetti al pagamento di 5,16 euro per nominativo oltre 16,00 euro di bollo o, in caso di esenzione, di 2,58 euro per ogni nominativo.

Tipo di certificato rilasciato	Documentazione da presentare
<p>Certificati di Stato Civile</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Nascita</b></li> <li>• <b>Matrimonio</b></li> <li>• <b>Unione civile</b></li> <li>• <b>Morte</b></li> </ul>	<p>Documento di identità del richiedente</p>
<p>Estratti di Stato Civile</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Estratti aggiornati con annotazioni a margine</b></li> <li>• <b>Estratti emessi su modelli plurilingue</b></li> <li>• <b>Estratti con paternità e maternità</b></li> </ul>	<p>Documento di identità del richiedente;</p> <p>Rilascio a terze persone: delega in carta semplice sottoscritta dall'interessato corredata dalla fotocopia di un suo documento di identificazione, previa compilazione del modulo di richiesta.</p>

Per ottenere **certificati di Stato Civile di eventi anteriori allo 01/01/1971** non informatizzati è **necessaria la prenotazione** presso lo sportello.

Le copie integrali degli atti, previa richiesta scritta e salvo le limitazioni di legge, possono essere rilasciate esclusivamente agli interessati, o a persona munita di delega, o a chi ne abbia un interesse giuridicamente rilevante.

I certificati, gli estratti e le copie integrali di Stato Civile sono esenti sia dall'imposta di bollo che dai diritti di segreteria.

## **RILASCIO CARTA D'IDENTITÀ**

La **carta d'identità** può essere richiesta presso tutti gli Uffici Anagrafici della Città.

Per informazioni sulla validità della carta di identità per l'espatrio consultare il sito internet del Ministero degli Affari Esteri o [www.viaggiare Sicuri.it](http://www.viaggiare Sicuri.it).

La **carta d'identità elettronica** può essere richiesta esclusivamente dai cittadini residenti o temporaneamente dimoranti a Torino (non iscritti all'A.I.R.E.) previa prenotazione sul portale Torino Facile al link

[www.servizi.torinofacile.it](http://www.servizi.torinofacile.it)

Il costo del documento è di **22,21 euro**; la consegna viene effettuata a domicilio al titolare o suo delegato tramite il servizio postale entro 6 giorni lavorativi.

La **Carta d'Identità cartacea** può essere richiesta rivolgendosi agli sportelli senza prenotazione esclusivamente nei casi di documentata urgenza per viaggi all'estero. Il costo del documento è di **5,42 euro**.

Servizio	Documentazione da presentare
<p><b>Rilascio a maggiorenni</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Rilascio</b> validità 10 anni dalla data del rilascio*; scadenza alla data del compleanno precedente validità 3 anni e rilascio in formato cartaceo per persone richiedenti protezione internazionale</li> <li>• <b>Rinnovo</b> a partire dal sesto mese antecedente alla scadenza</li> <li>• <b>Duplicato</b> in caso di deterioramento, smarrimento o furto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 foto-tessera recente in formato cartaceo per documento elettronico; 3 foto-tessere recenti, uguali e senza copricapo (eccetto per motivi religiosi) per documento cartaceo;</li> <li>• carta d'identità scaduta (se non più idonea per l'identificazione, un documento di riconoscimento; in mancanza, occorre la presenza di due persone maggiorenni munite di documento di riconoscimento che dichiarino di conoscere personalmente l'interessato)</li> <li>• eventuale denuncia di smarrimento o furto</li> <li>• cittadini stranieri: documento di identità e permesso/carta di soggiorno</li> <li>• persone inabilite: dichiarazione che non vi sono impedimenti all'espatrio sottoscritta anche dal curatore</li> </ul>
<p><b>Rilascio a minori o interdetti</b></p> <p>validità 10 anni dalla data del rilascio*; scadenza alla data del compleanno precedente per persone maggiorenni interdette</p> <p>validità 3 anni dalla data di emissione per minori con meno di 3 anni</p> <p>validità 5 anni per minori con età compresa tra 3 e 18 anni</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 foto-tessera recente in formato cartaceo per documento elettronico; 3 foto-tessere recenti, uguali e senza copricapo (eccetto per motivi religiosi) per documento cartaceo;</li> <li>• modulo richiesta per minori</li> <li>• eventuale altro documento in corso di validità</li> <li>• eventuale denuncia di smarrimento o furto</li> <li>• presenza di un genitore o tutore munito di documento di riconoscimento</li> </ul> <p>per la validità all'espatrio occorre l'assenso di entrambi i genitori o del tutore o autorizzazione del Giudice Tutelare. In caso di impossibilità di un genitore a recarsi presso l'ufficio è sufficiente il modulo di richiesta di validità all'espatrio firmato dal genitore assente, o la richiesta in carta semplice: in entrambi i casi occorre anche la fotocopia del documento d'identità del dichiarante.</p>

\*La CIE rilasciata a cittadini impossibilitati temporaneamente al rilascio delle impronte digitali ha una validità di 12 mesi.

Servizio	Documentazione da presentare
	<ul style="list-style-type: none"> <li>per l'identificazione, in assenza di altro documento da cui il minore sia riconoscibile, occorre la presenza di entrambi i genitori, oppure di un genitore e di un testimone</li> </ul>
<p><b>Rilascio a cittadini non deambulanti</b></p> <p>La consegna avviene in Torino presso il domicilio o luogo di degenza dell'interessato tramite personale addetto. E' possibile procedere esclusivamente al rilascio del documento in formato cartaceo.</p>	<p>La documentazione standard necessaria per la richiesta può essere presentata tramite terzi.</p>
<p><b>Rilascio a cittadini temporaneamente dimoranti nel Comune di Torino.</b></p>	<p>Oltre ai documenti già indicati, compilazione di apposito modulo di richiesta motivata</p>

## ISCRIZIONI ANAGRAFICHE

Le richieste di iscrizione anagrafica possono essere presentate:

- ONLINE, tramite il servizio TorinoFacile, accessibile con credenziali SPID, CIE, CNS;
- presso una delle sedi CAF convenzionate con la Città di Torino.

Maggiori informazioni sono disponibili alla pagina web

[www.comune.torino.it/anagrafe/](http://www.comune.torino.it/anagrafe/)

Ricevuta l'istanza l'Amministrazione verifica, tramite i vigili urbani, che il cittadino abbia effettivamente la residenza indicata; in caso di dichiarazione non conforme alla realtà dei fatti, l'Ufficio potrà effettuare segnalazione all'Autorità di P.S.

In caso di accertamento negativo da parte dei Vigili Urbani con conseguente annullamento dell'istanza presentata, o nel caso di pratiche eseguite

d'ufficio, il cittadino può presentare ricorso in carta da bollo al Prefetto della Provincia di Torino presso gli uffici di piazza Castello 205, entro 30 giorni dal ricevimento della comunicazione.

## **CAMBI INDIRIZZO**

Le richieste di cambio di indirizzo possono essere presentate:

- **ONLINE**, tramite il servizio TorinoFacile, accessibile con credenziali SPID, CIE, CNS;
- presso una delle sedi **CAF** convenzionate con la Città di Torino.

Maggiori informazioni sono disponibili alla pagina web

[www.comune.torino.it/anagrafe/](http://www.comune.torino.it/anagrafe/)

L'Amministrazione verifica tramite i vigili urbani che il cittadino abbia effettivamente trasferito la residenza.

In caso di accertamento negativo da parte dei Vigili Urbani con conseguente annullamento dell'istanza presentata, o nel caso di pratiche eseguite d'ufficio, il cittadino può presentare ricorso in carta da bollo al Prefetto della Provincia di Torino presso gli uffici di piazza Castello 205, entro 30 giorni dal ricevimento della comunicazione.

## **DOVE SI OTTENGONO INFORMAZIONI ED ASSISTENZA**

Le informazioni sui servizi offerti dagli uffici anagrafici possono essere reperite direttamente presso gli sportelli dell'Anagrafe Centrale e degli Uffici Decentrati presso le Circoscrizioni oppure **telefonticamente** contattando il numero **011 01125380** nei seguenti orari:

dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.00, o sul sito internet

[www.comune.torino.it/anagrafe.](http://www.comune.torino.it/anagrafe.)

## SEGNALAZIONI E RECLAMI

L'Amministrazione è a disposizione del cittadino per ascoltare, accettare e registrare eventuali suggerimenti e/o reclami riguardanti i disservizi o il mancato rispetto degli impegni fissati nella presente Carta della Qualità, nonché per recepire le richieste d'incontro con il funzionario/dirigente.

Il personale di sportello è pronto ad assistere l'utente nella presentazione di una segnalazione, un suggerimento o un reclamo.

La segnalazione, in forma verbale, può essere fatta telefonicamente o presso gli sportelli dell'ufficio di riferimento ottenendo immediato riscontro. Per riscontro scritto a quanto segnalato, il cittadino è invitato a formalizzare la segnalazione per iscritto.

Un eventuale reclamo deve essere formulato in forma precisa, per iscritto e con tutte le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato.

I reclami possono essere presentati:

- agli sportelli degli Uffici Anagrafici utilizzando l'apposito modulo;
- compilando il modulo disponibile sul sito [www.comune.torino.it/anagrafe](http://www.comune.torino.it/anagrafe) ed inviandolo tramite email a [info.anagrafe@comune.torino.it](mailto:info.anagrafe@comune.torino.it) o per posta ordinaria all'indirizzo della Divisione Servizi Civici : via C.I. Giulio 22, 10122 Torino;
- attraverso l'URP della Città di Torino: piazza Palazzo di Città 9/a 10122 Torino; e-mail: [urp@comune.torino.it](mailto:urp@comune.torino.it)  
[piu@comune.torino.it](mailto:piu@comune.torino.it)

Entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo sarà fornita risposta scritta.

## STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

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

Servizio	Aspetto di qualità		Standard di qualità
Rilascio carte d'identità	Tempi di appuntamento		Entro 40 giorni (1)
Rilascio certificazioni anagrafiche e di Stato Civile	Tempi di rilascio		Consegna immediata (2)
Iscrizioni anagrafiche e Cambi indirizzo	Tempi di definizione delle pratiche	Istanza presentata allo sportello	Consegna immediata (3)
		Istanza presentata online	Entro 2 giorni lavorativi dalla presentazione (3)

(1) All'atto della richiesta della carta d'identità elettronica viene rilasciato un documento di riconoscimento provvisorio valido sul territorio nazionale in attesa del ricevimento della carta d'identità elettronica che avverrà entro 6 giorni lavorativi (consegna a cura di Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato tramite Poste Italiane).

(2) Per il rilascio di certificazioni di Stato Civile di eventi anteriori all'01/01/1971 riferiti a persone nate o emigrate prima del 01/01/1971 o per uso pubblicazione matrimonio, i tempi di attesa dalla data di prenotazione sono di 20 giorni per il ritiro allo sportello e di 30 giorni per l'invio tramite email o servizio postale. Relativamente alle certificazioni storiche, il rilascio avviene entro 30 giorni per i certificati storici di residenza e cittadinanza ed entro 60 giorni per il certificato storico di famiglia.

(3) La definizione della pratica avviene entro 45 giorni nei casi in cui sia sottoposta a controllo da parte dei Vigili Urbani e si intende andata a buon fine se entro tale termine non viene inviata comunicazione di preavviso di rigetto o invito a regolarizzare la documentazione.

Il Sistema di gestione Qualità per i servizi anagrafici erogati presso gli Uffici Anagrafici è conforme alla norma **UNI EN ISO 9001**. Per l'elenco degli uffici certificati consultare [www.comune.torino.it/anagrafe](http://www.comune.torino.it/anagrafe).

I risultati relativi al rispetto degli standard di qualità sono pubblicati sul sito [www.comune.torino.it/cartaqualita](http://www.comune.torino.it/cartaqualita)