



Il test della multa: le risposte delle prefetture

A cura dell'Osservatorio sui Conti Pubblici Italiani
23 aprile 2021

Questa nota riporta i risultati di un esperimento condotto per valutare i tempi di risposta a una semplice richiesta di informazioni alle oltre 100 prefetture italiane. Le abbiamo chiamate ponendo alcune domande su un tema di loro competenza, ovvero il ricorso al prefetto contro una multa per violazione del codice della strada. Per circa un terzo delle prefetture la risposta è stata rapida e corretta, ma per oltre un terzo non è stato possibile avere una risposta. I risultati delle restanti prefetture sono stati invece di qualità intermedia. Questo esercizio è stato condotto anche come esempio di quello che la pubblica amministrazione dovrebbe fare regolarmente per evidenziare aree di miglioramento nella qualità dei servizi forniti ai cittadini.

* * *

Abbiamo chiamato le 106 prefetture d'Italia chiedendo: (i) quali sono i termini per presentare ricorso al prefetto contro una multa per violazione del codice della strada; e (ii) quali sono le modalità per inoltrare tale ricorso. Ai sensi del codice della strada è infatti possibile contestare una multa presentando ricorso al prefetto.¹ Il ricorso deve essere inoltrato alla prefettura del luogo dove è avvenuta la violazione entro 60 giorni dalla contestazione o notificazione per tramite di una raccomandata con ricevuta di ritorno, di posta elettronica certificata (PEC) o recandosi di persona in prefettura.²

L'esperimento

Per ottenere risposta alle domande abbiamo seguito una procedura uguale per tutte le prefetture. Abbiamo chiamato l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) negli orari di apertura riportati nei siti internet dedicati; nel caso non fosse disponibile un recapito, abbiamo invece chiamato il centralino generico. Da notare che gli URP sono generalmente aperti soltanto al mattino, il che, già di

¹ Il ricorso contro una multa può essere presentato anche al Giudice di Pace, seguendo però una procedura diversa.

² Articoli 203 e 204 del Codice della Strada.

per sé, rappresenta un ostacolo a ricevere rapide risposte. Si è scelto di contattare gli URP perché questi dovrebbero essere, stando a quanto riportato nei siti internet delle prefetture, il punto di incontro con i cittadini, per guidarli e facilitarli nell'accesso ai servizi offerti, fornendo loro direttamente prestazioni e informazioni o indirizzandoli verso gli uffici preposti a farlo.

Gli URP (o i centralini) di ciascuna prefettura sono stati chiamati per un massimo di tre volte, registrando l'informazione del numero di chiamate necessarie prima di avere una risposta.³ La qualità dell'informazione ricevuta (se ricevuta!) è stata poi classificata come:

- “adeguata” se la risposta era precisa per entrambe le domande;
- “intermedia” se la risposta era precisa per una domanda e imprecisa per l'altra;⁴
- “insufficiente” se è stata data una risposta imprecisa a entrambe le domande, oppure, cosa frequente, se nessuno ha risposto alle telefonate nonostante i tre tentativi.⁵

Risultati

Le prefetture possono essere suddivise in tre gruppi (Tav. 1):

- Il primo è composto da 42 prefetture (circa il 40 per cento del totale) con risposte del tutto insufficienti (ultima colonna della tavola 1). Per 37 di queste non è stato possibile ricevere risposta (vertice in basso a destra della tavola), mentre 5 prefetture hanno fornito risposte imprecise (prime due celle dell'ultima colonna della tavola).⁶ Rientrano in questa categoria le prefetture di tutte le prime sette province italiane come numero di abitanti (Roma, Milano, Napoli, Bologna, Genova e Palermo), tranne Torino. Queste 42 province coprono circa la metà della popolazione italiana.
- Il secondo gruppo comprende le 19 prefetture, le cui province rappresentano quasi il 14 per cento della popolazione italiana, che hanno

³ Nel caso in cui una chiamata veniva inoltrata questa non veniva conteggiata come una nuova chiamata.

⁴ Un esempio di risposta imprecisa è indicare in 30 giorni, invece di 60, il termine di presentazione per il ricorso (questo è il termine per il ricorso al Giudice di Pace), oppure suggerire una sola tra raccomandata e PEC come possibile modalità di inoltrato.

⁵ Sono state considerate insufficienti anche le risposte di rimando ai siti internet delle prefetture. Nell'effettuare le chiamate il telefono è stato lasciato squillare fintantoché non è caduta la linea, o comunque per un massimo di 5 minuti.

⁶ Tra le 37 prefetture da cui non è stato possibile avere una risposta, per 11 il telefono è squillato a vuoto, per 5 è risultato sempre occupato, per 21 le chiamate hanno dato vita a una serie di inoltri del tutto inconcludenti.

fornito informazioni di qualità intermedia. Le risposte avute da queste, per quanto imperfette, sono state ottenute al primo tentativo da 12 prefetture, mentre nei restanti casi si sono rese necessarie due o tre telefonate.

- Il terzo gruppo è formato dalle prefetture che hanno dato una risposta adeguata (prima colonna), anche se non tutte al primo tentativo. Si tratta di 45 prefetture le cui province rappresentano il 35 per cento della popolazione italiana. Tra queste, le migliori sono 29 prefetture (che coprono quasi il 23 per cento della popolazione) che hanno fornito informazioni esatte al primo tentativo. In 16 casi è stato invece necessario chiamare due o tre volte.

Tutto sommato, gli spazi di miglioramento sono notevolissimi. Il fatto che risposte al primo tentativo e di qualità adeguata siano state ricevute da prefetture che coprono solo il 23 per cento della popolazione italiana è chiaramente insufficiente. Le carenze appaiono uniformemente distribuite sul territorio nazionale, senza particolari differenze tra macroregioni.

Tav. 1: Risultati delle chiamate alle prefetture

Prefetture con:	Valutazione adeguata	Valutazione intermedia	Valutazione insufficiente
Risposta alla prima chiamata	Aosta, Trento, Trieste, Pordenone, Vercelli, Novara, Torino, Cremona, Varese, Treviso, La Spezia, Rimini, Forlì-Cesena, Modena, Grosseto, Prato, Firenze, Terni, Ascoli Piceno, Ancona, Isernia, Teramo, Chieti, Matera, Barletta-Andria-Trani, Taranto, Lecce, Crotone, Messina.	Biella, Padova, Savona, Ravenna, Macerata, Viterbo, L'Aquila, Reggio Calabria, Cosenza, Enna, Trapani, Oristano.	Rovigo, Palermo.
Risposta alla seconda chiamata	Udine, Alessandria, Pavia, Brescia, Belluno, Parma, Reggio Emilia, Lucca, Perugia, Campobasso, Brindisi.	Mantova, Benevento, Avellino, Salerno.	Lodi, Ferrara, Pistoia.
Risposta alla terza chiamata	Siena, Pisa, Latina, Potenza, Caltanissetta.	Asti, Caserta, Catanzaro.	
Nessuna risposta			Bolzano, Gorizia, Verbano-Cusio-Ossola, Cuneo, Sondrio, Lecco, Como, Monza-Brianza, Bergamo, Milano, Venezia, Vicenza, Verona, Imperia, Genova, Piacenza, Bologna, Massa Carrara, Livorno, Arezzo, Fermo, Pesaro-Urbino, Rieti, Frosinone, Roma, Pescara, Napoli, Foggia, Bari, Vibo Valentia, Ragusa, Siracusa, Agrigento, Catania, Nuoro, Cagliari, Sassari.