

**CARTA DEI SERVIZI  
DIREZIONE SVILUPPO DEL COMMERCIO  
ANNO 2022**



**Direzione Sviluppo del Commercio**

Via di Francia 1 – 12° piano  
Segreteria di Direzione - Tel 010-5573771 / Fax 010-5573898  
[commercio@comune.genova.it](mailto:commercio@comune.genova.it)  
Numero unico **010 10 10**, il martedì e il giovedì dalle 11 alle 12.  
Dal menù guida selezionare  
il tasto 7 "altri servizi" e successivamente il tasto 2 "commercio".

## INDICE

Introduzione .....	3
Validita' della carta .....	4
Principi fondamentali.....	4
Servizi erogati.....	4
Standard di qualita'.....	11
Azioni di miglioramento .....	12
Diffusione e comunicazione .....	12
Diritti degli utenti .....	12
Rimborsi .....	13
Doveri degli utenti .....	13
Conciliazione.....	13

## INTRODUZIONE

La Direzione Sviluppo del Commercio è impegnata nelle attività di:

- Supporto e coordinamento a tutte le iniziative dell'Amministrazione in campo economico per lo sviluppo cittadino nei seguenti settori: strutture ricettive; commercio; artigianato.
- Promozione di iniziative volte alla costruzione di una rete di relazioni e sedi di consultazione e confronto con le associazioni di categoria dell'imprenditoria e del lavoro.
- Gestione dello Sportello Unico delle Attività Produttive di interfaccia di tutti gli Uffici del Comune interessate e Enti Pubblici che interferiscono nel procedimento autorizzativo.
- Sanzioni amministrative in materia di commercio, artigianato, igiene annonaria e Rappresentanza legale dell'Ente nel primo grado delle opposizioni a sanzioni amministrative.
- Promozione delle iniziative tese al sostegno delle attività dell'artigianato.
- Gestione dei mercati e delle concessioni e relativi canoni, o delle autorizzazioni funzionali all'operatività dei mercati, dei rapporti con la vigilanza e l'esazione delle tariffe.
- Partecipazione alle Commissioni sulle tematiche di competenza e alla progettazione di nuovi mercati.
- Elaborazione di nuovi regolamenti comunali dei Mercati e del Commercio, analisi di ipotesi di autogestione mercatale.
- Gestione delle manifestazioni fieristiche, degli spettacoli viaggianti e del commercio itinerante per i quali vengono rilasciate autorizzazioni, concessioni e sub-concessioni.
- Gestione del commercio sul suolo pubblico.
- Rilascio di autorizzazioni commerciali in aree di demanio marittimo.
- Coordinamento delle iniziative atte a promuovere il prodotto tipico.
- Organizzazione di eventi e manifestazioni legate all'enogastronomia e alla promozione delle attività produttive in ambito economico.
- Riconoscimento ed elenco ufficiale delle botteghe storiche di Genova, in collaborazione con Camera di Commercio e Sovrintendenza.
- Ricerca e progettazione di soluzioni organizzative "Smart" relative a ottimizzazione degli spazi, gestione dei rifiuti e contenimento dei consumi energetici negli immobili destinati ai Mercati.
- Recupero di Finanziamenti Europei finalizzati al consumo consapevole ed alla valorizzazione dei prodotti a "Km 0".
- Promozione delle iniziative tese al sostegno delle attività dell'artigianato.
- Gestione delle attività connesse ai Centri Integrati di Via in particolare con lo Sportello Unico dei C.I.V.
- Predisposizione di regolamenti e di atti programmatori e gestionali.

## VALIDITA' DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal **01/01/2022** e vengono aggiornati annualmente. In ogni caso, essa conserva la sua efficacia fino alla conclusione dei procedimenti di approvazione della successiva versione della Carta dei servizi.

Tutte le informazioni sul servizio (numeri telefonici, orari, recapiti, ecc.) sono costantemente aggiornate nella versione on-line della Carta all'indirizzo:

<https://smart.comune.genova.it/contenuti/carta-dei-servizi>

## PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi sono erogati secondo principi di eguaglianza, imparzialità, semplificazione, continuità, efficienza, efficacia e partecipazione e nel rispetto delle Norme di riferimento, salvaguardando i diritti alla privacy e perseguendo il miglioramento continuo.

Gli standard di prestazione qualitativi e quantitativi sono individuati anche in collaborazione con le Associazioni di Tutela dei Consumatori e degli Utenti.

L'adeguatezza e il rispetto degli standard sono garantiti da idonei controlli interni.

Su metodologie e criteri impiegati viene data adeguata informazione preventiva alla Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova.

I dati relativi al monitoraggio degli standard, nonché le azioni di miglioramento, sono pubblicati ogni anno, entro il mese di marzo, e consultabili ai seguenti indirizzi:

<https://smart.comune.genova.it/contenuti/carta-dei-servizi>

## SERVIZI EROGATI

### SERVIZIO SUAP - SPORTELLO UNICO ATTIVITA' PRODUTTIVE

Il servizio si occupa delle attività commerciali in sede fissa, della somministrazione al pubblico di alimenti e bevande, delle attività artigianali (es. acconciatori ed estetisti), della distribuzione carburanti, delle attività ricettive alberghiere ed extra alberghiere, delle palestre. Come da Intesa Regione-Comune per il Centro Storico (ex DGC nn. 136/2018 e s.m.i) e da Intesa Regione-Comune per l'area di Sampierdarena (ex DGC 185/2019), qualora l'attività economica sia ubicata all'interno delle aree perimetrate, essa deve essere conforme ai sensi delle Intese stesse. Nel caso in cui l'esercizio conforme sia collocato in area perimetrata occorre presentare una SCIA; nel caso in cui sia collocato in zona rossa occorre presentare apposita ISTANZA. Per maggiori informazioni sulle Delibere e sulle Intese: <https://smart.comune.genova.it/node/8737>

Per verificare la collocazione sul Geoportale del Comune di Genova:  
<https://mappe.comune.genova.it/MapStore2/#/viewer/openlayers/37>

Ai sensi della normativa sull'inquinamento acustico, qualora la segnalazione/istanza necessitasse in allegato il nulla osta l'eventuale modulistica è reperibile al link  
<https://smart.comune.genova.it/content/modulistica-acustica-ambientale>

**Apertura al pubblico:** causa emergenza sanitaria da COVID19, previo appuntamento telefonico

Ufficio Dehors e Chioschi:

Il servizio si occupa della gestione delle domande relative a rinnovi, variazioni, rinunce, cessazioni dei dehors e dei chioschi esistenti, del rilascio dei dehors in emergenza sanitaria e dei dehors e chioschi in regime ordinario.

Indirizzo mail di riferimento: [dehorschioschi@comune.genova.it](mailto:dehorschioschi@comune.genova.it)

<b>Servizi erogati</b>	<b>Costi</b>
Autorizzazione nuova apertura, trasferimento di sede, aumento superficie e modifica settore merceologico in zona tutelata ex art. 52 DLgs 42/2004	<b>€ 234,00</b>
SCIA Esercizi di vicinato - nuova apertura, trasferimento di sede, modifiche superficie e settore merceologico - art. 18 LR 1/2007	<b>€ 59,00</b>
Esercizi di vicinato - comunicazione di subingresso- art.132 L.R.1/2007	<b>€ 59,00</b>
Medie e grandi strutture di vendita e centri commerciali -rilascio autorizzazioni nuova apertura, trasferimento, ampliamento, concentrazione, accorpamento, modifica quantitativa o qualitativa di settore merceologico- art. 19- 20- 22 LR 1/2007	<b>€ 409,00</b>
Medie strutture di vendita - subingresso	<b>€ 59,00</b>
Vendita dell'usato all'ingrosso - SCIA inizio attività' -subingresso	<b>€ 59,00</b>
Esercizi di vicinato - dichiarazione di vendita usato al dettaglio	<b>€ 59,00</b>
Commercio in sede fissa, edicole, somministrazione, agenzie d'affari - richiesta di proroga	<b>€ 234,00</b>
Rivendite quotidiani e periodici - nuova apertura, trasferimento di sede e ampliamento art. 68 L.R. 1/2007	<b>€ 234,00</b> in zona 1 <b>€ 59,00</b> in zona 2
Rivendita di stampa in strutture diverse - diffusione gratuita di stampa - SCIA per nuova apertura- artt. 69 e 73 L.R. 1/2007	<b>€ 59,00</b>
Distributori carburanti - istanza collaudo distributori carburanti - art. 87 L.R. 1/2007	<b>€ 409,00</b>

Distributori carburanti – istanza installazione/esercizio nuovo impianto - art. 79 L.R. 1/2007	<b>€ 409,00</b>
Distributori carburanti - comunicazione di sub ingresso e altre variazioni - art. 136 L.R. 1/2007	<b>€ 59,00</b>
Distributori carburanti - istanza aggiunta di prodotto, servizio notturno e esercizio provvisorio	<b>€ 234,00</b>
Distributori carburanti - istanza mutamento dislocazione parti costitutive impianto	<b>€ 234,00</b>
Distributori carburanti - comunicazione modifica - art.81 c. 1 lett. B-C-D-F-G-H-I -J L.R. 1/2007	<b>€ 234,00</b>
Distributori carburanti - attestazione prelievo carburanti in recipienti mobili - art. 86 L.R. 1/2007	<b>€ 59,00</b>
Distributori carburanti - istanza autorizzazione proroga termini per sospensione volontaria dell'attività' e per richiesta collaudo	<b>€ 234,00</b>
Forme speciali di vendita (artt. 103 e ss. L.R. 1/2007)	<b>€ 59,00</b>
Esercizi di vicinato – SCIA di affido di reparto - art. 133 L.R. 1/2007	<b>€ 59,00</b>
Agenzie d'affari - SCIA per la nuova apertura, il trasferimento, l'ampliamento, il subingresso e la rettifica di ragione/denominazione sociale	<b>€ 59,00</b>
Panificatori - SCIA per nuova apertura, trasferimento, cambio responsabile di panificazione, subingresso, variazione ragione sociale e superficie art. 4 D.L. 223/2006	<b>€ 59,00</b>
Produttori diretti - comunicazione di nuova apertura - trasferimento – variazione superficie e subingresso	<b>€ 59,00</b>
Esercizi di vicinato e agenzie d'affari - cambio preposto	<b>€ 59,00</b>
Pubblici esercizi - autorizzazione nuova apertura, ampliamento e trasferimento di sede - L.R. 287/2001	<b>€ 409,00</b> in zona 1
	<b>€ 59,00</b> in zona 2
Pubblici esercizi – SCIA affido di reparto	<b>€ 59,00</b>
SCIA Pubblici esercizi - circoli - forme limitate - comunicazione di subingresso - art. 132 L.R. 1/2007	<b>€ 59,00</b>
Circoli – SCIA di nuova apertura	<b>€ 59,00</b>
Somministrazioni a domicilio, in locali di intrattenimento, mense e affini, lett. C, forme limitate - subingressi	<b>€ 59,00</b>
Somministrazioni temporanee - SCIA	<b>€ 59,00</b>
Somministrazioni - SCIA di cambio rappresentanti - rettifiche di ragione sociale, cambio delegato - variazione di superficie – esclusi cambi presidente e rappresentanti nei circoli	<b>€ 59,00</b>
Somministrazioni - proroghe per sospensione attività'	<b>€ 234,00</b>
SCIA nuova apertura Strutture alberghiere, bagni, strutture ricettive, sale giochi	<b>€ 59,00</b>
Strutture alberghiere - comunicazione di variazione capacità ricettiva o cambio di classificazione alberghiera	<b>€ 59,00</b>
Agriturismo - subingresso semplice - SCIA variazione ragione sociale, cambio legale rappresentante	<b>€ 59,00</b>

Strutture alberghiere - comunicazione di subingresso e rettifica ragione sociale - rappresentanti	<b>€ 59,00</b>
Acconciatori, SCIA di nuova apertura, subingresso, trasferimento di sede, variazione del responsabile tecnico, variazione ragione sociale	<b>€ 59,00</b>
Estetisti, SCIA di nuova apertura, subingresso, trasferimento di sede, variazione del responsabile tecnico, variazione ragione sociale	<b>€ 59,00</b>
Acconciatori ed estetisti - autorizzazione nuova apertura. Trasferimento, ampliamento in zona tutelata ex art. 52 D.Lgs 42/2004	<b>€ 234,00</b>
Acconciatori ed estetisti - SCIA per affitto poltrona - cabina	<b>€ 59,00</b>
Acconciatori ed estetisti - proroghe	<b>€ 234,00</b>
Palestre, SCIA di nuova apertura, subingresso, variazione di denominazione sociale	<b>€ 59,00</b>
Noleggiatori di videogiochi - SCIA	<b>€ 59,00</b>
Bed & breakfast - SCIA	<b>€ 59,00</b>
Attività extra-alberghiera - comunicazione variazione capacità ricettiva	<b>€ 59,00</b>
Affittacamere, case per ferie, ostelli per la gioventù, case per vacanze- agriturismo - rifugi escursionistici ed alpini - SCIA nuova attività	<b>€ 59,00</b>
Scia per giochi ex art. 110 comma 7 TULPS e biliardi	<b>€ 59,00</b>
Autorizzazione giochi ex art. 110 comma 6 lett. a) TULPS e subingresso	<b>€ 409,00</b>
Chioschi e dehors - nuova richiesta	<b>€ 409,00</b>
Chioschi e dehors - subingresso	<b>€ 59,00</b>
Chioschi e dehors - modifica concessione	<b>€ 59,00</b>
Autorizzazione con controllo in loco - altre attività non espressamente elencate	<b>€ 409,00</b>
Autorizzazione con controllo documentale - altre attività non espressamente elencate	<b>€ 234,00</b>
Scia - altre attività non espressamente elencate	<b>€ 59,00</b>

**Responsabile del SUAP - Settore servizi per il commercio**  
**Dott.ssa Sandra Perego - Dirigente Settore Servizi per il commercio**

**Responsabile del procedimento**

Arch. Egle De Ferrari Rolleri

tel. 010 5573799

e-mail: [edeferrarirolleri@comune.genova.it](mailto:edeferrarirolleri@comune.genova.it)

## **ATTIVITA' GIURIDICHE, PROCEDIMENTI SANZIONATORI**

Il servizio sanzioni permette al sanzionato di presentare scritti difensivi e richiedere audizioni in via preliminare per la partecipazione al relativo procedimento che, qualora si definisca con l'emissione di ordinanza-ingiunzione al pagamento o altri provvedimenti di natura ablatoria, può essere opposto innanzi all'autorità giudiziaria competente (Giudice di Pace, Tribunale Civile, TAR).

**Apertura al pubblico:** causa emergenza sanitaria da COVID19, previo appuntamento telefonico da fissarsi telefonando allo 010 5573710 o con e-mail a [comsanzioni@comune.genova.it](mailto:comsanzioni@comune.genova.it)

### **Responsabile**

Giulia Caffarena

tel. 010 5573452

e-mail: [gcaffarena@comune.genova.it](mailto:gcaffarena@comune.genova.it)

## **VALORIZZAZIONE COMMERCIO E ARTIGIANATO - SPORTELLO CIV**

L'ufficio cura in particolare:

- Valorizzazione del Commercio e dell'Artigianato tramite coordinamento, supporto organizzativo e rilascio di relativa Concessione per lo sviluppo di iniziative promozionali di prodotti tipici genovesi e liguri, e/o di prodotti di artigianato artistico e creativo;
- Attività di coordinamento, supporto, assistenza al settore economico cittadino per lo sviluppo di eventi di animazione e promozione commerciale-turistica del territorio con rilevanza sull'intero territorio comunale;
- Riconoscimento ed elenco ufficiale delle botteghe storiche di Genova in collaborazione con Camera di Commercio e Soprintendenza;
- Partecipazione a Bandi di finanziamenti europei tesi alla valorizzazione e innovazione delle imprese, e loro gestione autonoma;
- Attività di coordinamento, supporto, assistenza al settore economico cittadino per lo sviluppo di attività di animazione e promozione commerciale-turistica del territorio, organizzate dai CIV, dalle Associazioni di categoria Commercio ed Artigianato o dalle PRO LOCO e rilascio delle relative autorizzazioni e della Concessione di Occupazione Suolo;
- Relazioni con gli Uffici del Comune e Enti terzi che partecipano al procedimento autorizzativo propedeutico al rilascio della Concessione di Occupazione Suolo, (es. Polizia Municipale, SUAP, Demanio Marittimo, Municipi, Soprintendenza Beni Culturali, SIAE, ecc);
- Sviluppo di progetti per la riqualificazione del territorio (es: arredo urbano, addobbi, ecc) e l'ottimizzazione della vivibilità e della sicurezza.

**Costi:** nessuno



**Apertura al pubblico:** causa emergenza sanitaria da COVID19, previo appuntamento telefonico da fissarsi telefonando allo 010 5573563 o con e-mail a [valorizzazione@comune.genova.it](mailto:valorizzazione@comune.genova.it)

**Responsabile**

Margherita Pavacci

tel. 010 5573563

e-mail: [mpavacci@comune.genova.it](mailto:mpavacci@comune.genova.it)

**AUTORIZZAZIONE/CONCESSIONE AL COMMERCIO SU SUOLO PUBBLICO (AMBULANTI, POSTEGGI E CHIOSCHI IN FIERE E SU STRADA, SPETTACOLO VIAGGIANTE, MERCATI MERCI VARIE)**

Il servizio si occupa di:

- Nuove autorizzazioni per commercio itinerante su aree pubbliche (licenze commercio ambulante)
- Subingresso in autorizzazioni itineranti
- Subingresso in autorizzazioni di fiere e posteggi fuori mercato
- Rilascio di concessioni per l'esposizione di merce all'esterno di esercizi commerciali
- Partecipazione a fiere per il commercio al dettaglio su aree pubbliche
- Concessione di occupazione di suolo pubblico per manifestazioni in cui si svolgono attività commerciali;
- Concessione di occupazione suolo pubblico per attività di spettacolo viaggiante luna park, circo, giostre su piazza e altri
- Mercati di merci varie che si svolgono con cadenza settimanale o bisettimanale;
- Segreteria della Commissione Operatori Proprio Ingegno (OPI) ed istruttoria delle domande di ammissione al relativo Registro.

**Apertura al pubblico:** causa emergenza sanitaria da COVID19, previo appuntamento telefonico

<b>Servizi erogati</b>	<b>Costi</b>
Itineranti – rilascio nuova autorizzazione	<b>€ 234,00</b>
Fiere ed itineranti - subingresso ad esclusione delle affittanze e riottenimenti	<b>€ 59,00</b>
Hobbysti/OPI – rilascio tessera degli Hobbysti/OPI	<b>€ 234,00</b>
Occupazioni di suolo pubblico fuori mercato - subingresso su autorizzazione	<b>€ 59,00</b>
Tariffe per rilascio concessione posteggi mercati merci varie settimanali e bisettimanali	<b>€ 105,00</b>
Mercati scoperti - rilascio concessione posteggi	<b>€ 234,00</b>

## **Responsabile**

Luca Curletto

tel. 010 5573861

e-mail: [lcurletto@comune.genova.it](mailto:lcurletto@comune.genova.it)

[commersuolo@comune.genova.it](mailto:commersuolo@comune.genova.it)

[commambulanti@comune.genova.it](mailto:commambulanti@comune.genova.it)

[commerfiere@comune.genova.it](mailto:commerfiere@comune.genova.it)

## **AUTORIZZAZIONE E CONCESSIONE POSTEGGI NEI MERCATI RIONALI AL MINUTO**

Il servizio gestisce i mercati rionali coperti e scoperti con svolgimento giornaliero. L'utilizzo commerciale di ogni spazio pubblico necessita di un atto di concessione correlato all'obbligo di versare un canone parametrato al tipo di utilizzo e alla superficie occupata.

Nei mercati comunali viene concesso l'uso dei posteggi il cui regime di pagamento cambia a seconda che il mercato sia su strada o all'interno di un edificio comunale e, da mercato a mercato.

In caso di cessione di ramo di azienda, costituito dall'attività di mercato, il canone del bimestre compete:

- per attività nei Mercati Scoperti, all'intestatario della concessione al primo giorno del bimestre (bimestre non frazionabile)
- per attività all'interno di Mercati Coperti, al nuovo intestatario dal giorno della comunicazione al Comune (bimestre frazionabile)

### **Apertura al pubblico:**

lunedì 9 - 12

attualmente sospeso

mercoledì 9 - 12 e 14.30 - 16

attualmente sospeso

A seguito pandemia COVID 19, l'ufficio riceve tutti i venerdì mattina previo appuntamento telefonico al numero 0105573783

<b>Servizi erogati</b>	<b>Costi</b>
Mercati coperti - rilascio concessione posteggi	<b>€ 234,00</b>
Mercati scoperti - rilascio concessione posteggi	<b>€ 234,00</b>

## **Responsabile**

Cinzia Dall'Osso

tel. 010 5574298

E-mail: [cdallosso@comune.genova.it](mailto:cdallosso@comune.genova.it)

## **CONCESSIONE POSTEGGI NEI MERCATI ALL'INGROSSO**

Il Comune di Genova gestisce direttamente il Mercato Ittico all'ingrosso e il Mercato Florovivaistico all'ingrosso. L'attività mercatale è esercitata dagli operatori grossisti che sono concessionari dei posteggi mercatali e dagli operatori acquirenti al dettaglio.

<b>Servizi erogati</b>	<b>Costi</b>
Mercati ingrosso - rilascio concessione posteggi	<b>€ 234,00</b>

### Apertura ai privati:

Mercato Ingrosso Ittico - NON CONSENTITA

Mercato Ingrosso Florovivaistico

Sabato dalle ore 8,30 alle ore 10,00 - attualmente sospesa

A seguito pandemia COVID 19 e, sino a cessata emergenza:

Accesso consentito ai privati:

Venerdì dalle ore 16,00 alle ore 17,00

### Responsabile

Cinzia Dall'Osso

tel. 010 5574298

E-mail: cdallosso@comune.genova.it

## STANDARD DI QUALITA'

<b>SERVIZIO EROGATO</b>	<b>FATTORE DI QUALITA'</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>VALORE GARANTITO</b>
<b>Servizio SUAP - sportello Unico Attivita' Produttive</b>	<i>Tempestività nell'erogazione del servizio</i>	percentuale di controlli entro 60 giorni dalla comunicazione sulle SCIA presentate	100% controllo formale
<b>Attivita' giuridiche, procedimenti sanzionatori</b>	<i>Tempestività nell'erogazione del servizio</i>	tempo di riscontro alla richiesta del soggetto sanzionato	30 giorni
<b>Valorizzazione commercio e artigianato - Sportello CIV</b>	<i>Tempestività, semplificazione e innovazione</i>	tempo di ottenimento delle autorizzazioni necessarie allo svolgimento di attività promozionali e di animazione e di marketing territoriale	30 giorni
<b>Autorizzazione/concessione e al commercio su suolo pubblico (ambulanti, posteggi e chioschi in fiere e su strada, spettacolo viaggiante, mercati merci varie)</b>	<i>Tempestività nell'erogazione del servizio</i>	tempo di rilascio della concessione dalla data di richiesta	45 giorni
<b>Autorizzazione e concessione posteggi nei mercati rionali al minuto</b>	<i>Tempestività nell'erogazione del servizio</i>	tempo di rilascio dell'autorizzazione/concessione dalla data di richiesta	90 giorni

<b>Concessione posteggi nei mercati all'ingrosso</b>	<i>Tempestività nell'erogazione del servizio</i>	tempo di rilascio della concessione dalla data di richiesta	60 giorni
--	--	---	-----------

## AZIONI DI MIGLIORAMENTO

**L'organizzazione persegue il miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza dei propri servizi a beneficio di tutte le parti interessate.**

**Nel rispetto di questo principio sono avviate per l'anno 2022 le seguenti azioni di miglioramento:**

- 1) Consolidamento procedura on line dello sportello SUAP**
- 2) Implementazione del progetto di informatizzazione della Direzione**
- 3) Formazione specialistica ed aggiornamento continuo del personale**

## DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

Copia cartacea della presente Carta dei Servizi può essere richiesta alla Segreteria del Servizio (tel. 010-5573771 – e-mail [commercio@comune.genova.it](mailto:commercio@comune.genova.it)), presso cui è comunque depositata una copia.

La Carta si trova all'indirizzo:

<https://smart.comune.genova.it/contenuti/carta-dei-servizi>

In caso di impossibilità totale o parziale di erogazione del servizio, il Servizio ha l'obbligo, ove possibile, di darne preavviso il giorno precedente tramite informativa su quotidiani, TV locali e sito internet, nonché alle Associazioni dei Consumatori della Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova.

## DIRITTI DEGLI UTENTI

Dal 2022 i cittadini possono formulare **suggerimenti, segnalazioni e reclami** relativi agli indicatori presenti nella Carta dei servizi attraverso la piattaforma **SegnalaCi** al seguente indirizzo:

<https://segnalazioni.comune.genova.it/>

La risposta alle segnalazioni ed ai reclami sarà fornita entro un tempo massimo **di 10 giorni**. Qualora, per la complessità dell'argomento, dovesse essere necessario un tempo maggiore, entro tale termine verrà fornita comunicazione all'utente indicando le azioni già svolte e il tempo stimato entro il quale sarà fornito completo riscontro.

## RIMBORSI

La Direzione Sviluppo del Commercio non eroga servizi pubblici locali a domanda individuale e pertanto l'eventuale interruzione dell'attività degli uffici non è presupposto di rimborso agli operatori commerciali.

Tuttavia, il D.L. n. 69 del 2013 (c.d. Decreto del Fare) ha introdotto una forma di indennizzo pari ad Euro 30,00 per ogni giorno di ritardo da versare al cittadino per la mancata conclusione del procedimento amministrativo nei termini stabiliti dalla legge.

Perché sussista questo obbligo deve trattarsi di un procedimento iniziato su richiesta del cittadino nel quale la P.A. ha l'obbligo di pronunciarsi. La somma massima dell'indennizzo è stabilita in 2.000 Euro. In ogni caso se dal ritardo deriva un danno al privato le somme ottenute a titolo di risarcimento vengono decurtate dall'indennizzo.

Per potere ottenere l'indennizzo il privato deve provvedere a richiederlo in forma scritta, a pena di decadenza, entro 20 giorni dal termine previsto per la conclusione del procedimento, al Direttore Generale del Comune di Genova (soggetto titolare del c.d. potere sostitutivo), email [dirgen@comune.genova.it](mailto:dirgen@comune.genova.it), telefono 010 5572564. Dalla richiesta possono decorrere i tempi tecnici per l'impegno dei fondi necessari al risarcimento. Il versamento verrà effettuato con bonifico bancario alle coordinate iban indicate dall'utente.

## DOVERI DEGLI UTENTI

L'erogazione del servizio è subordinata alla completezza della documentazione presentata dal cittadino; in caso di necessità di integrazione di documentazione o informazioni, l'ufficio, entro 15 gg dall'acquisizione dell'istanza, ne dà comunicazione al cittadino, che è tenuto a fornire quanto richiesto nei tempi indicati, pena l'archiviazione della pratica.

## CONCILIAZIONE

Nel caso in cui il cittadino non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può aderire ad un tentativo di definizione stragiudiziale di risoluzione della controversia rivolgendosi alle Associazioni dei Consumatori della Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova.

È fatta salva la possibilità di rivolgersi alle competenti autorità giurisdizionali.