

**CARTA DEI SERVIZI
AREA C.F.O. (SERVIZI FINANZIARI)
CANONI - UFFICIO AFFISSIONI
ANNO 2024**



Area C.F.O. (Servizi Finanziari) - CANONI - Ufficio Affissioni
Indirizzo: Via Cantore 3, piano 10° - 16149 - Genova
Tel 010 5575307/411/408

e-mail: affissioni@comune.genova.it
PEC: comunegenova@postemailcertificata.it

<https://smart.comune.genova.it/node/13784>

Responsabile:
Dott.ssa Giorgia Maria Casabona

INDICE

INTRODUZIONE.....	3
VALIDITA' DELLA CARTA.....	3
PRINCIPI FONDAMENTALI	4
AFFISSIONI	6
SERVIZI EROGATI	7
STANDARD QUALITATIVI	17
AZIONI DI MIGLIORAMENTO	18
DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE	18
DIRITTI DEGLI UTENTI	18
DOVERI DEGLI UTENTI.....	19
INFORMATIVA RELATIVA AI RIMBORSI	19
CONCILIAZIONE.....	19

INTRODUZIONE

La Carta dei servizi è un impegno che la pubblica amministrazione assume con i cittadini per garantire la qualità dei servizi nella prospettiva del miglioramento continuo. Esprime un "patto" per una qualità esplicita, controllabile, esigibile.

La Carta dei Servizi è un mezzo di comunicazione fondamentale per aiutare il cittadino a scoprire le attività del Comune e, in modo particolare, a conoscere gli strumenti disponibili per ricevere informazioni e/o servizi. Rappresenta quindi il sistema di comunicazione istituzionale attraverso il quale il Comune, si impegna a fornire ai propri portatori di interesse informazioni sempre più accessibili, immediate, trasparenti e complete promuovendo la conoscenza dei servizi e dei relativi standard qualitativi.

VALIDITA' DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal **1° gennaio 2023** 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.

Eguaglianza dei diritti degli utenti

Il Comune si impegna a garantire parità di condizioni di fruizione e uguaglianza di trattamento nell'erogazione dei servizi verso tutti gli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali dei sistemi infrastrutturali gestiti.

Imparzialità

L'erogazione del servizio, l'interpretazione delle clausole generali e specifiche dei documenti di regolazione dello stesso e la normativa di settore vengono espletati adottando criteri di obiettività, neutralità e imparzialità.

Continuità del servizio erogato

Il Comune si impegna a garantire la continuità e la regolarità di erogazione dei servizi ai propri utenti. Eventuali interruzioni nella normale erogazione dei servizi saranno considerate giustificate unicamente se conseguenti a situazioni imprevedibili o a cause di forza maggiore. In tali casi il Comune si impegna a garantire un'efficace e tempestiva comunicazione di tali interruzioni nei confronti della propria utenza e si impegna a ridurre al minimo, per quanto possibile e nel rispetto delle normative vigenti, i tempi di disservizio.

Efficienza ed efficacia

Il servizio è erogato in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali a tale scopo conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

Partecipazione

Il Comune garantisce sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, che per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente può presentare reclami, memorie e documenti, prospettare osservazioni, cui il Comune e/o il gestore è tenuto a dare riscontro.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il Comune, nel redigere qualsiasi documento e/o messaggio nei confronti degli utenti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

Privacy

Il Comune e il gestore si impegnano a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", come modificato da ultimo dal D.lgs. 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016. In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al Comune, anche attraverso soggetti terzi, e al gestore la corretta erogazione del servizio e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy.

Standard di prestazione qualitativi e quantitativi

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 nell'apposita sezione "Monitoraggi"

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

AFFISSIONI

Il servizio delle pubbliche affissioni è inteso a garantire l'affissione a cura del Comune, su appositi impianti a ciò destinati, di manifesti che devono essere realizzati in materiale prevalentemente cartaceo, contenenti comunicazioni aventi finalità istituzionali, sociali e comunque privi di rilevanza economica nonché di quei messaggi diffusi nell'esercizio di attività economiche. Chiunque, persona fisica, giuridica, ente e altri, è interessato ad affiggere manifesti sugli spazi sopra individuati è soggetto a farne richiesta al Comune e a pagare, se dovuto, il corrispettivo importo.

Le pubbliche affissioni nel territorio del Comune di Genova si distinguono in:

- affissioni denominate "commerciali" relative a manifesti di vario formato la cui durata può essere o di quattordici giorni o di ventotto giorni o di quarantadue giorni o di cinquantasei giorni con decorrenza convenzionale a lunedì alternati. Sono effettuate su specifici impianti, all'uopo destinati e individuati dall'ufficio, denominati "poster" (cm 600x300 e cm 600x600), "stendardo" (cm 100x140, cm 140x100, cm 200x140 e cm 140x200) e "altri impianti commerciali" di varie metrature.
- affissioni denominate "volanti" relative a manifesti di formato cm 70x100 e cm 100x140 la cui durata massima è di sessanta giorni. Esse sono effettuate su specifici impianti, all'uopo destinati (lamiere), e individuati dall'ufficio, dal lunedì al venerdì eccetto i giorni festivi ed i lunedì e martedì della settimana in cui escono le affissioni denominate "commerciali".
- affissioni denominate "funebri" relative a manifesti di formato cm 50x70 o 70 x 50 la cui durata massima è di 5 giorni.

Dove trovare informazioni e documentazione di riferimento

Il Regolamento comunale, le Deliberazioni di determinazione delle aliquote, i prospetti esplicativi di applicazione delle stesse nonché tutte le informazioni sugli adempimenti a carico dei cittadini e la modulistica sono disponibili sul sito internet del Comune di Genova cliccando sui link:

- [Area tematica affissioni](#)
- [Regolamento Canone - Affissioni](#)
- [Piano Generale degli Impianti Pubblicitari](#)
- [Tariffe Canone](#)
- [Richiesta Affissione](#)

SERVIZI EROGATI

RICHIESTA DI AFFISSIONE

A CHI É RIVOLTO

Alle persone fisiche, giuridiche, enti e altri che abbiano interesse ad affiggere manifesti negli appositi spazi a ciò destinati.

COSA OFFRE

L'affissione a cura del Comune, su appositi impianti a ciò destinati, di manifesti contenenti comunicazioni aventi finalità istituzionali, sociali e comunque privi di rilevanza economica nonché di quei messaggi diffusi nell'esercizio di attività economiche.

COME FARE

Come richiedere l'affissione dei manifesti

Il Comune mette a disposizione dei Cittadini, sul sito istituzionale, il servizio di prenotazione on line, appositamente predisposto al fine di consentire l'accesso in qualsiasi momento tramite il proprio PC, smartphone, tablet, ecc., al link:

[Richiesta Affissione](#)

L'accesso è consentito unicamente con le credenziali SPID, con Carta d'Identità Elettronica (CIE) e Carta Nazionale dei Servizi (CNS).

Per garantire il servizio nel periodo prescelto dall'utente, la richiesta dovrà essere corredata dalla documentazione prevista, ed in particolare dall'immagine definitiva del manifesto e **presentata almeno 5 giorni lavorativi antecedenti al giorno richiesto per l'esposizione e non prima dei tre mesi a far data dall'inizio della prevista affissione.**

Quando e dove consegnare i manifesti

Per garantire la decorrenza dell'affissione dalla data prenotata, **i manifesti dovranno essere consegnati non oltre il terzo giorno lavorativo precedente a quello previsto per l'affissione** presso:

Magazzino Affissioni
Via di Francia, 1 R
Torre Nord - Piastra Est - Piano Terra - 1r
lunedì-giovedì 8.30-16.00 venerdì 8.30-14.00

I manifesti verranno affissi dopo l'apposizione del timbro datario a cura del Servizio ed eventuali ritardi nella consegna non daranno diritto ad alcun rimborso/risarcimento per i giorni di mancata affissione.

Come presentare domanda di rinuncia all'affissione

In caso di rinuncia all'affissione, che deve essere presentata con le modalità stabilite dall'ufficio non oltre le ore 12.00 del giorno lavorativo antecedente la data di esposizione, si riconosce il diritto al rimborso della metà del canone versato; la rinuncia comunicata a partire dal termine sopra esposto non darà diritto ad alcun rimborso.

La domanda di rinuncia all'affissione deve essere presentata mediante mail all'indirizzo affissioni@comune.genova.it indicando i dati del richiedente e il protocollo della richiesta di affissione.

Come pagare

Il pagamento del canone affissioni deve avvenire a completamento dell'inserimento della richiesta esclusivamente mediante avviso PagoPA generato automaticamente dal programma.

L'avviso di pagamento PagoPA potrà essere pagato: online sul sito del Comune di Genova, home banking, o anche fisicamente presso sportelli bancari, postali, tabacchi, etc entro un tempo massimo stabilito in due ore dall'emissione.

Decorso tale arco di tempo senza che si sia versato il dovuto, l'avviso PagoPA scade, la richiesta viene automaticamente cancellata e sarà quindi necessario procedere con l'inserimento di una nuova domanda.

Come richiedere la riduzione o esenzione dal pagamento del canone affissioni

E' possibile richiedere l'applicazione della **riduzione del 50% della tariffa base** del Canone sulle pubbliche affissioni nei casi previsti dall'articolo 49 del Regolamento Canone – Affissioni: per i manifesti riguardanti in via esclusiva lo Stato e gli Enti Pubblici territoriali e non rientranti nei casi per cui è prevista l'esenzione; per i manifesti di comitati, associazioni, fondazioni ed ogni altro ente che non abbia scopo di lucro, previa acquisizione di probante documentazione (Statuto redatto con atto notarile); per i manifesti per la promozione di iniziative, manifestazioni e/o attività, da chiunque realizzate con il patrocinio o la partecipazione – da comprovarsi con adeguata documentazione – degli Enti Pubblici territoriali o oggetto di accordo di collaborazione, approvato con delibera di Giunta, che preveda espressamente la predetta riduzione, anche se comprendenti nomi di sponsor privati, la cui grafica risulti dimensionalmente ridotta rispetto alla globalità del messaggio; per i manifesti relativi ai festeggiamenti patriottici, religiosi e spettacoli viaggianti e di beneficenza; per gli annunci mortuari.

E' possibile richiedere **l'esenzione del Canone sulle pubbliche affissioni** nei casi previsti dall'art. 50 del Regolamento Canone – Affissioni: per i manifesti riguardanti le attività istituzionali del Comune da esso svolte in via esclusiva, esposti nell'ambito del proprio territorio; per i manifesti delle autorità militari relativi alle iscrizioni nelle liste

di leva, alle chiamate ed ai richiami alle armi; per i manifesti dello Stato, delle Regioni, e delle Province in materia di tributi; per i manifesti delle autorità di Polizia in materia di Pubblica Sicurezza; per i manifesti relativi ad adempimenti di legge in materia di referendum, elezioni politiche, per il parlamento europeo, regionali, amministrative; per ogni altro manifesto la cui affissione sia obbligatoria per legge; per i manifesti concernenti corsi scolastici di scuole statali e/o paritarie finalizzati a consentire il conseguimento di un titolo di studio di scuola primaria, scuola secondaria di primo grado e scuola secondaria superiore e corsi professionali gratuiti regolarmente autorizzati; i manifesti per la promozione di iniziative, manifestazioni e/o attività, da chiunque realizzate con il patrocinio del Comune e per le quali sia espressamente prevista l'esenzione con delibera di Giunta del Comune di Genova o oggetto di accordo di collaborazione, approvato con delibera di Giunta, che preveda espressamente la predetta esenzione anche se comprendenti nomi di sponsor privati, la cui grafica risulti dimensionalmente ridotta rispetto alla globalità del messaggio.

Per richiedere la riduzione o l'esenzione occorre allegare, contestualmente all'inserimento della richiesta di affissione telematica, la documentazione comprovante il diritto alla riduzione o esenzione.

QUANTO COSTA *

Tariffa base per i manifesti composti da 1 foglio fino a cm 70x100 Affissioni fino a 1 m2	
Per i primi 10 giorni	Per ogni periodo successivo di 5 giorni o frazione
Euro 1,65	Euro 0,49

Tariffa base per i manifesti composti da 2 o più fogli cm 70x100 per ciascun foglio Affissioni oltre 1 m2	
Per i primi 10 giorni	Per ogni periodo successivo di 5 giorni o frazione
Euro 1,98	Euro 0,59

* Delibera di Giunta Comunale n. 2023-213 "Determinazione delle tariffe del Canone Unico patrimoniale di concessione, autorizzazione o esposizione pubblicitaria per l'anno 2024"

RESPONSABILE

Dott.ssa Federica Campo Antico
fcampoantico@comune.genova.it
Tel. 010 5575442

DOVE RIVOLGERSI

Area C.F.O. (Servizi Finanziari) CANONI - Ufficio Affissioni

Via A. Cantore 3, 10° piano - 16149 Genova
[mappa](#)

e-mail: affissioni@comune.genova.it
PEC: comunegenova@postemailcertificata.it

Come raggiungere gli Uffici di Via A. Cantore 3:

- **In autobus:** linee 1 - 3 - 9 - 18 - 20 e altri (www.amt.genova.it)
- **In metro:** fermata di Piazza Dinegro
- **In treno:** fermata Genova Sampierdarena + autobus diretti a levante oppure fermata Genova Piazza Principe + autobus diretti a ponente
- **In auto:** parcheggio auto su strada a pagamento o libero

Magazzino Affissioni

Via di Francia, 1 R - Torre Nord - Piastra Est - Piano Terra 1r
[mappa](#)

Apertura la pubblico: lunedì-giovedì 8.30-16.00 venerdì 8.30-14.00

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Link: [Regolamento Canone - Affissioni](#)

Link: [Piano Generale degli Impianti Pubblicitari](#)

RICHIESTA DI RIMBORSO

A CHI È RIVOLTO

Al committente che, in caso di ritardo causato dalle avverse condizioni atmosferiche o accertata impossibilità nell'effettuazione delle affissioni, annulli la richiesta di affissione senza oneri a suo carico e voglia richiedere il rimborso delle somme versate. Al committente che rinuncia all'affissione secondo le modalità stabilite dal vigente Regolamento Affissioni e voglia richiedere il rimborso del 50 % previsto dal medesimo Regolamento.

COSA OFFRE

Il committente può richiedere il rimborso delle somme versate entro **cinque anni** dall'indebito versamento.

Il tempo di conclusione del procedimento è di **80 giorni** dalla data di presentazione dell'istanza.

Qualsiasi richiesta di chiarimenti e/o integrazioni da parte dell'ufficio sospende il termine di 80 giorni fino al ricevimento di quanto richiesto.

COME FARE

Le richieste di rimborso possono essere inoltrate alternativamente con le seguenti modalità:

- in via telematica accedendo all'apposita sezione del sito istituzionale dedicata ai "Servizi on line" (Genova Digitale | Comune di Genova | Sito Istituzionale) e selezionando in ricerca per "Argomenti" l'item "Tasse e tributi" dal menu a tendina e successivamente "CANONI - Ufficio Affissioni". L'accesso è consentito unicamente con

le credenziali SPID, con Carta d'Identità Elettronica (CIE) e Carta Nazionale dei Servizi (CNS);

Link: [Richiesta di rimborso](#)

- utilizzando il modulo di rimborso, scaricabile dal sito istituzionale del Comune di Genova (link: [modulo di rimborso](#)), cui allegare copia del documento di identità del richiedente in corso di validità e copia attestante il versamento di cui si chiede il rimborso da trasmettere via mail ad affissioni@comune.genova.it o alla PEC comunegenova@postemailcertificata.it

QUANTO COSTA

Nessun onere a carico del richiedente

RESPONSABILE

Dott.ssa Federica Campo Antico
fcampoantico@comune.genova.it
Tel. 010 5575442

DOVE RIVOLGERSI

Area C.F.O. (Servizi Finanziari)
CANONI - Ufficio Affissioni

Via A. Cantore 3, 10° piano - 16149 Genova
[mappa](#)

e-mail: affissioni@comune.genova.it
PEC : comunegenova@postemailcertificata.it

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Link: [Regolamento Canone - Affissioni](#)

SEGNALAZIONE DISSERVIZI

A CHI È RIVOLTO

Al committente che ravvisi disservizi riguardanti l'attuazione pratica delle affissioni.

COSA OFFRE

Il committente può inviare eventuali segnalazioni, adeguatamente documentate e necessariamente corredate da riscontri fotografici che evidenzino la data dello scatto, **riguardanti l'attuazione pratica delle affissioni, entro i tre giorni lavorativi antecedenti la scadenza del termine di validità dell'affissione** al fine di rendere possibile la verifica.

COME FARE

Le segnalazioni possono essere inoltrate alternativamente con le seguenti modalità:

- in via telematica accedendo all'apposita sezione del sito istituzionale dedicata ai "Servizi on line" (Genova Digitale | Comune di Genova | Sito Istituzionale) e selezionando in ricerca per "Argomenti" l'item "Tasse e tributi" dal menu a tendina e successivamente "CANONI - Ufficio Affissioni". L'accesso è consentito unicamente con le credenziali SPID, con Carta d'Identità Elettronica (CIE) e Carta Nazionale dei Servizi (CNS);

Link: [Segnalazione disservizi](#)

- trasmettendo il [modulo di segnalazione disservizi](#), scaricabile dal sito istituzionale del Comune di Genova, unitamente a copia del documento di identità del richiedente in corso di validità e fotografie datate comprovanti il disservizio

lamentato via mail ad affissioni@comune.genova.it o via PEC a comunegenova@postemailcertificata.it

La mancata presentazione del reclamo con le modalità e le tempistiche sopra riportate comporta accettazione del servizio, nonché l'impossibilità da parte dell'Ufficio Affissioni di riconoscere rimborsi.

QUANTO COSTA

Nessun onere a carico del richiedente

RESPONSABILE

Dott.ssa Federica Campo Antico
fcampoantico@comune.genova.it
Tel. 010 5575442

DOVE RIVOLGERSI

Area C.F.O. (Servizi Finanziari)
CANONI - Ufficio Affissioni

Via A. Cantore 3, 10° piano - 16149 Genova
[mappa](#)

e-mail: affissioni@comune.genova.it
PEC: comunegenova@postemailcertificata.it

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Link: [Regolamento Canone - Affissioni](#)

INFORMAZIONI E ASSISTENZA

A CHI É RIVOLTO

Al cittadino che necessita di assistenza o voglia ricevere informazioni sulle pubbliche affissioni.

COSA OFFRE

Ulteriori informazioni rispetto a quelle contenute sul sito istituzionale (link: [Affissioni: Cosa e Chi](#)) e nel Portale Affissioni (link: [Tasse - Richiesta Affissioni](#)).

L'Ufficio si impegna a garantire la correttezza, la completezza e la chiarezza delle informazioni fornite; gli addetti operano con la massima cortesia e disponibilità all'ascolto degli utenti con l'impegno di agevolare questi ultimi nell'adempimento dei loro obblighi e nell'esercizio dei diritti loro riconosciuti dalla legge o dai regolamenti.

COME FARE

Il cittadino può contattare l'Ufficio Affissioni all'indirizzo mail affissioni@comune.genova.it.

QUANTO COSTA

Nessun onere a carico del richiedente

RESPONSABILE

Dott.ssa Federica Campo Antico
fcampoantico@comune.genova.it
Tel. 010 5575442

DOVE RIVOLGERSI

Area C.F.O. (Servizi Finanziari)
CANONI - Ufficio Affissioni

Via A. Cantore 3, 10° piano - 16149 Genova
[mappa](#)

e-mail: affissioni@comune.genova.it
PEC: comunegenova@postemailcertificata.it

STANDARD QUALITATIVI

Servizio erogato	Fattore di qualità	Indicatore	Valore garantito
Richiesta affissione	<i>Tempestività</i>	Garanzia dell'affissione nel periodo prescelto dall'utente	100%
Rinuncia affissione	<i>Tempestività</i>	Tempo massimo di evasione della richiesta	Entro 20 giorni dalla presentazione dell'istanza
Rimborsi su istanza del richiedente	<i>Tempestività</i>	Tempo massimo di conclusione dell'istruttoria ed emissione del provvedimento di diniego o di liquidazione del rimborso	Entro 80 giorni dalla presentazione dell'istanza
Gestione segnalazioni disservizi	<i>Tempestività</i>	Tempo massimo per risposte scritte	Entro 20 giorni dalla presentazione della segnalazione
Informazioni relative alla specifica situazione del richiedente	<i>Tempestività</i>	Tempo intercorrente tra la richiesta informazioni da parte dell'utente e la risposta scritta da parte dell'ufficio affissioni	Entro 20 giorni
	<i>Accessibilità</i>	Numero canali attivi di informazione	3 canali di informazione (sito istituzionale,

			piattaforma affissioni, email)
--	--	--	-----------------------------------

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 2024 le seguenti azioni di miglioramento:

Verranno sviluppate nuove funzionalità del portale di richiesta affissioni.

Le nuove funzionalità previste sono:

- 1) Messaggi pop-up di ausilio nell'inserimento dell'affissione;
- 2) Inserimento documenti relativi alla richiesta di affissione nella sezione "Le mie pratiche";

DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

Copia cartacea della presente Carta dei Servizi può essere richiesta alla Segreteria del Servizio (tel. 010 5575437 – e-mail segreteriatributi@comune.genova.it), presso via A. Cantore 3 al 10° e 11° piano.

La Carta è pubblicata all'indirizzo:

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

DIRITTI DEGLI UTENTI

Dal 2023 i cittadini possono formulare **suggerimenti e segnalazioni relativi ai servizi presenti nella Carta** attraverso la piattaforma **SegnalaCi** al seguente indirizzo:

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

La risposta alle segnalazioni 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.

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 giorni dall'acquisizione dell'istanza, ne dà comunicazione al cittadino, che è tenuto a fornire quanto richiesto nei tempi indicati, pena l'archiviazione della pratica.

INFORMATIVA RELATIVA AI RIMBORSI

La Carta dei Servizi impegna il soggetto emittente al rispetto dei principi e delle regole in essa contenuti.

Le previsioni seguenti sono definite in conformità alla legge 69/2009, al Codice del consumo ed alla legge 24 marzo 2012, n. 27.

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.