

**CARTA DEI SERVIZI
DIREZIONE SVILUPPO DEL COMMERCIO
ANNO 2023**



**Area Sviluppo Economico
Direzione Sviluppo del Commercio**

Via di Francia 1 – 12° piano-Matitone-1649 Genova
Telefono 010 5573771 / Fax 010 5573898
e-mail: commercio@comune.genova.it

Gli uffici rispondono al numero unico 010 10 10 il martedì e il giovedì dalle 11 alle 12.
Dal menù guida selezionare il tasto 8 "altri servizi" e successivamente il tasto 2
"commercio".

INDICE

INTRODUZIONE.....	3
VALIDITÀ DELLA CARTA	4
PRINCIPI FONDAMENTALI	4
SERVIZI EROGATI	6
STANDARD DI QUALITÀ.....	20
AZIONI DI MIGLIORAMENTO	20
DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE	21
DIRITTI DEGLI UTENTI	21
RIMBORSI	21
DOVERI DEGLI UTENTI.....	22
CONCILIAZIONE.....	22

INTRODUZIONE

Il Comune di Genova sviluppa le politiche relative allo Sviluppo del Commercio mediante le seguenti attività:

- 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 e artigianato, 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.

VALIDITÀ DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal **01/01/2023** 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 uguaglianza di trattamento senza alcun tipo di discriminazione per tutte le persone che richiedono l'accesso ai servizi, garantendo parità di condizioni di accesso, fruizione e uguaglianza di trattamento nell'erogazione dei servizi stessi.

Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse categorie o fasce di utenti secondo le norme vigenti.

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 nell'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 stesso, 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 si impegna 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 la corretta erogazione del servizio, in collaborazione anche con soggetti terzi.

Per l'erogazione dei servizi, le necessarie operazioni effettuate sui dati sono le seguenti: 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 al seguente indirizzo:

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

SERVIZIO SUAP - SPORTELLO UNICO ATTIVITÀ PRODUTTIVE

A CHI È RIVOLTO:

A soggetti imprenditoriali, piccola-imprenditoria ed a coloro che esercitano o intendono esercitare professionalmente un'attività produttiva, commerciale, artigianale per fini di lucro con le forme previste dal codice civile (ditta individuale, società di persone, società di capitali, cooperative, ecc). con eccezione delle grandi strutture di vendita (esercizi con superficie netta di vendita superiore a mq.1500).

L'attività del SUAP è altresì indirizzata verso i soggetti che pur non avendo la qualifica imprenditoriale, svolgono in ogni modo un'attività produttiva di beni e servizi (es. soggetti pubblici, circoli privati, associazioni ONLUS, ordini religiosi...).

COSA OFFRE:

A norma del D.P.R. n. 160/2010 e della disciplina regionale di attuazione, la L.R. n. 10/2012, lo Sportello Unico Attività Produttive (**SUAP**) è lo strumento che permette di presentare e gestire in modo semplice, sicuro e veloce le pratiche relative alle attività commerciali nel rispetto dei tempi previsti dalla legge.

Il servizio si occupa delle attività commerciali in sede fissa, del commercio su area pubblica, 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 e trattenimenti danzanti. 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 quanto riguarda la somministrazione di alimenti e bevande il Piano dei Pubblici Esercizi (DCC 14/2014), oltre quanto previsto dalle Intese, se l'attività è ubicata all'interno della Zona 1 (in rosa sul Geoportale) occorre presentare una 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>

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 e-mail di riferimento: dehorschioschi@comune.genova.it

COME FARE:

Le comunicazioni, le istanze e le segnalazioni riguardanti il SUAP (Sportello Unico Attività Produttive) del Comune di Genova devono essere trasmesse a mezzo portale "[Impresainungiorno](#)" di Infocamere, utilizzando il seguente link:

<https://www.impresainungiorno.gov.it/>

L'accesso al portale è consentito – analogamente alla precedente modalità operativa – con **l'utilizzo delle credenziali SPID, CIE, CNS, eIDAS (per cittadini europei) Telemaco (per imprese e professionisti).**

Per eventuali dubbi relativi alla compilazione della pratica sarà comunque possibile consultare il manuale utente al seguente link:

<http://www.vv.camcom.it>

QUANTO COSTA:

Nella seguente tabella sono indicati i servizi offerti dallo Sportello Unico Attività Produttive e i relativi costi.

Servizi erogati	Costi
Autorizzazione nuova apertura, subingresso, trasferimento di sede, aumento superficie e modifica settore merceologico in zona tutelata (centro storico – zona rossa) ex art. 52 D.Lgs 42/2004	€ 234,00
Autorizzazione nuova apertura, trasferimento di sede, aumento superficie e modifica settore merceologico in zona tutelata (zona Sampierdarena) ex art. 52 D.Lgs 42/2004	€ 234,00
SCIA Esercizi di vicinato - nuova apertura, trasferimento di sede, modifiche superficie e settore merceologico - art. 18 LR 1/2007	€ 59,00
Esercizi di vicinato - comunicazione di subingresso- art.132 L.R.1/2007	€ 59,00
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	€ 409,00
Medie e grandi strutture di vendita - subingresso	€ 59,00
Vendita all'ingrosso di nuovo e usato - COMUNICAZIONE inizio	€ 59,00

attività -subingresso trasferimento di sede, modifiche superficie e settore merceologico	
Esercizi di vicinato - dichiarazione di vendita usato al dettaglio	€ 59,00
Commercio in sede fissa, edicole, somministrazione, agenzie d'affari - richiesta di proroga	€ 234,00
Rivendite quotidiani e periodici - nuova apertura, trasferimento di sede e ampliamento art. 68 L.R. 1/2007	€ 234,00 (centro storico – zona rossa e zona Sampierdarena) € 59,00 tutte le altre casistiche
Rivendita di stampa in strutture diverse – diffusione gratuita di stampa - SCIA per nuova apertura	€ 59,00
Distributori carburanti - istanza collaudo distributori carburanti - art. 81 ter L.R. 1/2007	€ 409,00
Distributori carburanti – istanza installazione/esercizio nuovo impianto ad uso privato - art. 84 L.R. 1/2007	€ 409,00
Distributori carburanti - comunicazione di sub ingresso e altre variazioni - art. 132 L.R. 1/2007	€ 59,00
Distributori carburanti - istanza aggiunta di prodotto (art. 81 c. 1 lett. a) e esercizio provvisorio (art. 81 quinquies) L.R. 1/2007	€ 234,00
Distributori carburanti - istanza ristrutturazione totale impianto ad uso privato – art. 81 bis L.R. 1/2007	€ 409,00
Distributori carburanti - comunicazione modifica - art.81 c. 1 lett. B-C-D-E-F-G-H-I-L-bis L.R. 1/2007	€ 234,00
Distributori carburanti - attestazione prelievo carburanti in recipienti mobili - art. 86 L.R. 1/2007	€ 59,00
Distributori carburanti - istanza autorizzazione proroga termini per sospensione volontaria dell'attività' e per richiesta collaudo	€ 234,00
Forme speciali di vendita (artt. 103 e ss. L.R. 1/2007)	€ 59,00
Esercizi di vicinato, Medie e grandi strutture di vendita – SCIA di affido di reparto - art. 133 L.R. 1/2007	€ 59,00
Agenzie d'affari - SCIA per la nuova apertura, il trasferimento, l'ampliamento, il subingresso e la rettifica di ragione/denominazione sociale	€ 59,00
Panificatori - SCIA per nuova apertura, trasferimento, cambio responsabile di panificazione, subingresso, variazione ragione sociale e superficie art. 4 D.L. 223/2006	€ 234,00 (centro storico – zona rossa e zona Sampierdarena) € 59,00 tutte le altre casistiche
Produttori diretti - comunicazione di nuova apertura - trasferimento – variazione superficie e subingresso	€ 59,00
Esercizi di vicinato, Medie e grandi strutture di vendita e agenzie d'affari - cambio preposto	€ 59,00
Pubblici esercizi - autorizzazione nuova apertura, ampliamento e trasferimento di sede - L.R. 287/2001	€ 409,00 in zona 1

Pubblici esercizi - SCIA nuova apertura, ampliamento e trasferimento di sede	€ 59,00 in zona 2
Pubblici esercizi - SCIA affido di reparto	€ 59,00
SCIA Pubblici esercizi - forme limitate - comunicazione di subingresso - art. 132 L.R. 1/2007	€ 59,00
Circoli - SCIA di nuova apertura, gestioni	€ 59,00
Somministrazioni a domicilio, in locali di intrattenimento, mense e affini, lett. C, forme limitate - subingressi	€ 59,00
Somministrazioni temporanee - SCIA	€ 59,00
Somministrazioni - SCIA di cambio rappresentanti - rettifiche di ragione sociale, cambio delegato - variazione di superficie - esclusi cambi presidente e rappresentanti nei circoli	€ 59,00
Somministrazioni - proroghe per sospensione attività	€ 234,00
SCIA nuova apertura Strutture alberghiere, bagni, strutture ricettive, sale giochi virtuali e/o comma 7	€ 59,00
Strutture alberghiere - comunicazione di variazione capacità ricettiva o cambio di classificazione alberghiera	€ 59,00
Agriturismo - subingresso - SCIA variazione ragione sociale, cambio legale rappresentante	€ 59,00
Strutture alberghiere - bagni, strutture ricettive, sale giochi virtuali e/o comma 7 - comunicazione di subingresso e rettifica ragione sociale - rappresentanti	€ 59,00
Trattenimenti danzanti nuova autorizzazione, subingresso, modifiche	€ 234,00
Acconciatori, SCIA di nuova apertura, subingresso, trasferimento di sede, variazione del responsabile tecnico, variazione ragione sociale, variazioni strutturali (escluso modifiche di orario attività)	€ 59,00
Estetisti, SCIA di nuova apertura, subingresso, trasferimento di sede, variazione del responsabile tecnico, variazione ragione sociale, variazioni strutturali	€ 59,00
Acconciatori ed estetisti - autorizzazione nuova apertura. Trasferimento, ampliamento in zona tutelata ex art. 52 D.Lgs 42/2004 (centro storico - zona rossa e zona Sampierdarena)	€ 234,00
Acconciatori ed estetisti - SCIA per affitto poltrona - cabina	€ 59,00
Acconciatori ed estetisti - proroghe	€ 234,00
Palestre, SCIA di nuova apertura, subingresso, variazione di denominazione sociale	€ 59,00
Noleggiatori di videogiochi - SCIA	€ 59,00
Bed & breakfast - SCIA	€ 59,00
Attività extra-alberghiera - comunicazione variazione capacità ricettiva	€ 59,00
Affittacamere, case per ferie, ostelli per la gioventù, case per vacanze- agriturismo - rifugi escursionistici ed alpini - SCIA nuova attività	€ 59,00
Scia per giochi ex art. 110 comma 7 TULPS e biliardi	€ 59,00
Autorizzazione giochi ex art. 110 comma 6 lett. a) TULPS e subingresso	€ 409,00

Chioschi e dehors - nuova richiesta	€ 409,00
Chioschi e dehors - subingresso	€ 59,00
Chioschi e dehors - modifica concessione	€ 59,00
Dehors - rinnovo	€ 59,00
Autorizzazione con controllo in loco - altre attività non espressamente elencate	€ 409,00
Autorizzazione con controllo documentale - altre attività non espressamente elencate	€ 234,00
Scia - altre attività non espressamente elencate	€ 59,00
Palestre, SCIA di nuova apertura, subingresso, variazione di denominazione sociale	€ 59,00
Noleggiatori di videogiochi - SCIA	€ 59,00

Responsabile del SUAP - Settore servizi per il commercio
Dott.ssa D'Oca Mariagrazia - Dirigente Settore servizi per il commercio

Responsabile del procedimento

Arch. Egle De Ferrari Rolleri

Telefono: 010 5573799

e-mail: edeferrarirolleri@comune.genova.it

DOVE RIVOLGERSI:

Direzione Sviluppo del Commercio

Via di Francia 1 – 12° piano [mappa](#)

Uffici SUAP – Tel. 010 5573220/76640/73757

e-mail: suap@comune.genova.it

Ufficio Dehors e Chioschi:

e-mail: dehorschioschi@comune.genova.it

Apertura al pubblico: l'ufficio riceve, previo appuntamento telefonico o via e-mail, da fissarsi utilizzando i numeri e gli indirizzi e-mail sopra riportati.

Il servizio potrà anche svolgersi tramite modalità alternative a quelle in presenza, ad esempio tramite videochiamata/call.

NORMATIVA DI RIFERIMENTO:

Link: [Normativa generale e specifica Suap](#)

ATTIVITÀ GIURIDICHE, PROCEDIMENTI SANZIONATORI

A CHI È RIVOLTO:

A coloro che hanno ricevuto una sanzione amministrativa commerciale, o all'eventuale soggetto obbligato in solido (se ha ricevuto un'apposita notifica successiva all'accertamento), che di solito è la società, l'impresa o il datore di lavoro.

COSA OFFRE:

Il servizio consente 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).

COME FARE:

Entro 30 giorni dalla notifica del verbale, possono essere presentati scritti difensivi all'Autorità amministrativa comunale, con le giustificazioni o le attenuanti relative al fatto contestato, e facoltativamente chiedere di essere sentiti di persona.

Gli scritti difensivi non hanno alcuna formalità di legge, e pertanto sono acquisiti dall'ufficio comunale preposto via posta elettronica comsanzioni@comune.genova.it o via fax 010 5573898 o per posta ordinaria - Direzione Sviluppo del Commercio - Ufficio Sanzioni - via di Francia 1 -12° piano - 16149 Genova.

Agli scritti non viene inviata risposta diretta, ma vengono acquisiti nell'istruttoria di verifica della sanzione e quando necessario viene ascoltato l'Agente accertatore.

Terminata l'istruttoria, il funzionario responsabile di procedimento predispose l'ordinanza con cui viene annullata o convalidata la sanzione con una motivazione correlata alle argomentazioni difensive eventualmente proposte.

L'ordinanza-ingiunzione può stabilire anche una riduzione o una maggiorazione della sanzione, in base ai criteri definiti dall'art. 11 Legge 689/81 che garantiscono equità e parità di trattamento.

L'importo della sanzione deve essere versato con le modalità previste nell'ordinanza-ingiunzione o dal sanzionato o dall'obbligato in solido in un'unica soluzione entro 30 giorni.

Si potrà richiedere la rateizzazione della sanzione, su istanza motivata, nella misura da un minimo di 3 a un massimo di 30 rate di importo non inferiore a € 100,00, con applicazione degli interessi legali. In caso di concessione del beneficio della rateizzazione, il mancato pagamento anche di una sola rata, comporta la decadenza dal beneficio stesso (Art. 26 legge 689/81).

Link: <https://smart.comune.genova.it/node/7610>

QUANTO COSTA:

La presentazione di scritti difensivi non prevede oneri a carico del sanzionato.

RESPONSABILE:

Dott.ssa Giulia Caffarena

Telefono 010 5573452

E-mail: gcaffarena@comune.genova.it

DOVE RIVOLGERSI:

Direzione Sviluppo del Commercio

Via di Francia 1 – 12° piano [mappa](#)

Segreteria di Direzione – Tel. 010 5573220

E-mail: commercio@comune.genova.it

Apertura al pubblico: l'ufficio riceve previo appuntamento telefonico allo 010 5577214 – 010 5573867 o e-mail a comsanzioni@comune.genova.it.

NORMATIVA DI RIFERIMENTO:

Link: [Norme in materia di procedimento amministrativo – Legge 241/90](#)

Link: [LEGGE 24 novembre 1981, n. 689-art16](#)

VALORIZZAZIONE COMMERCIO E ARTIGIANATO SPORTELLI CENTRI INTEGRATI DI VIA (CIV)

A CHI È RIVOLTO:

Associazioni di categoria, Centri Integrati di Via, Pro loco, commercianti, artigiani, piccoli imprenditori, che ricercano coordinamento e supporto per la promozione culturale, commerciale e produttiva.

COSA OFFRE:

Le principali attività offerte sono le seguenti:

- 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;

- 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;
- 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.

COME FARE:

Per richiedere informazioni e accedere ai servizi offerti è possibile contattare lo Sportello Unico CIV ai numeri telefonici 010 5573563/5574553 o alle e-mail valorizzazione@comune.genova.it e sportellounicociv@comune.genova.it.

RESPONSABILE:

Dott.ssa Margherita Pavacci

Tel. 010 5573563

E-mail: mpavacci@comune.genova.it

DOVE RIVOLGERSI:

Direzione Sviluppo del Commercio

Via di Francia 1 – 12° piano [mappa](#)

Segreteria di Direzione – Tel. 010 5573220

E-mail: commercio@comune.genova.it

Apertura al pubblico: l'ufficio riceve, previo appuntamento, da fissarsi telefonando allo 010 5573563/5574553 o con e-mail a valorizzazione@comune.genova.it e sportellounicociv@comune.genova.it.

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

A CHI È RIVOLTO:

Ambulanti, esercenti, hobbysti, Operatori Proprio Ingegno (OPI) che desiderano svolgere attività commerciale su area pubblica.

COSA OFFRE:

Il servizio erogato consente ai destinatari di ottenere, rispetto all'attività svolta, i titoli abilitativi necessari allo svolgimento dell'attività commerciale su area pubblica. Nello specifico:

- Nuove autorizzazioni per commercio itinerante su aree pubbliche (licenze commercio ambulante);
- Subingresso in autorizzazioni itineranti;
- Subingresso in autorizzazioni di fiere e posteggi fuori mercato;
- 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. Per i soggetti non titolari è consentita l'assegnazione del posteggio giornaliero (c.d. spunta) tramite consegna al Vigile del mercato di Tickets;
- Segreteria della Commissione Operatori Proprio Ingegno (OPI) ed istruttoria delle domande di ammissione al relativo Registro.

COME FARE:

Le richieste possono essere presentate con le seguenti modalità:

- in via telematica accedendo all'area tematica "Commercio e Impresa" – Commercio su Aree Pubbliche - del Sito istituzionale e selezionando il servizio desiderato ai seguenti link:

Ambulanti: <https://smart.comune.genova.it/pages/ambulanti-commercio>

Fiere: <https://smart.comune.genova.it/pages/fiere>

Manifestazioni: <https://smart.comune.genova.it/pages/manifestazioni>

Mercati: <https://smart.comune.genova.it/pages/mercati>

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

- tramite mail certificata (PEC) a comunegenova@postemailcertificata.it

In caso di inoltro della domanda tramite PEC, la **modulistica** è disponibile sul sito istituzionale alle pagine summenzionate.

Per i soggetti non titolari la consegna dei Tickets per partecipare alla spunta sui mercati merci varie avviene presso il Matitone - via di Francia 1, Torre Nord, piano 12° - Ufficio Mercati.

Il pagamento avviene attraverso il sistema **PagoPA** accedendo al servizio online tramite il link che segue:

<https://pagamenti.comune.genova.it/mip-portale/InitServizio.do?idServizio=PATAR>

QUANTO COSTA:

I costi relativi agli specifici servizi erogati sono indicati nella tabella seguente.

Servizi erogati	Costi
Itineranti – rilascio nuova autorizzazione	€ 234,00
Fiere ed itineranti - subingresso ad esclusione delle affittanze e riottenimenti	€ 59,00
Hobbysti/OPI – rilascio tessera degli Hobbysti/OPI	€ 234,00
Occupazioni di suolo pubblico fuori mercato - subingresso su autorizzazione	€ 59,52
Tariffe per rilascio concessione posteggi mercati merci varie settimanali e bisettimanali	€ 105,00
Mercati scoperti - rilascio concessione posteggi	€ 234,00

Le istanze per l'occupazione di suolo pubblico comunale necessitano di una marca da bollo di Euro 16,00. Le tariffe relative all'occupazione suolo sono comunicate prima del rilascio della concessione. Con il rilascio della concessione occorre l'applicazione di un'altra marca da bollo di Euro 16,00.

RESPONSABILE:

Luca Curletto

tel. 010 5573861

E-mail: lcurlletto@comune.genova.it

DOVE RIVOLGERSI:

Direzione Sviluppo del Commercio

Via di Francia 1 – 12° piano [mappa](#)

Segreteria di Direzione – Tel. 010 5573220

E-mail e recapiti telefonici uffici:

Ufficio Occupazione suolo pubblico

E-mail commersuolo@comune.genova.it; Tel. 010 5573702

Ufficio Ambulanti

E-mail: commambulanti@comune.genova.it; Tel. 010 5573857/859/772

Ufficio Fiere – Spettacoli viaggianti

E-mail: commerfiere@comune.genova.it; Tel. 010 5573749 – 010 5573754

Ufficio Mercati merci varie

E-mail: mercatimercivarie@comune.genova.it; Tel. 010 5573329 – 010 5577235

Apertura al pubblico: l'ufficio riceve, previo appuntamento telefonico o via e-mail, da fissarsi utilizzando i numeri e gli indirizzi e-mail sopra riportati.

NORMATIVA DI RIFERIMENTO:

Link: [Deliberazione G.C 9/2011 – Regolamento in materia di commercio \(indicazione delle Aree Vietate al Commercio Ambulante\)](#)

Link: [Testo Unico in materia di commercio – Legge Regione Liguria 1/2007](#)

Link: [Riforma della disciplina relativa al settore commercio – D. Lgs. 114/1998](#)

Link: [Attuazione della direttiva 2006/123/CE relativa ai servizi nel mercato interno – D. Lgs. 59/2010](#)

Link: [Regolamento Comunale in materia di Commercio e Polizia Annonaria, approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale n. 57 del 20/07/2010 e ss.mm.ii](#)

Link: [Regolamento per l'applicazione del canone patrimoniale di concessione, autorizzazione o esposizione pubblicitaria \(denominato "Canone"\), approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale n. 39 del 29/04/2021](#)

Link: [Delibera di Giunta Comunale n. 114 del 30/04/2021 avente ad oggetto la "Determinazione delle tariffe del canone patrimoniale di concessione, autorizzazione o esposizione pubblicitaria \(denominato "Canone"\) per l'anno 2021 ulteriori misure di sostegno al tessuto economico della città a seguito dell'emergenza epidemiologica da Covid-19"](#)

AUTORIZZAZIONE E CONCESSIONE POSTEGGI NEI MERCATI RIONALI AL MINUTO

A CHI È RIVOLTO:

A esercenti che desiderano svolgere attività commerciale in mercati rionali coperti e scoperti al dettaglio con svolgimento giornaliero.

COSA OFFRE:

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.

Il rilascio dell'autorizzazione/concessione è subordinato alla comunicazione di subingresso o alla partecipazione a specifico Bando pubblico.

Nei mercati comunali viene concesso l'uso dei posteggi il cui regime di pagamento cambia a seconda che il mercato sia Scoperto 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).

COME FARE:

- La domanda di partecipazione ai bandi per l'assegnazione di posteggi all'interno dei mercati coperti dovrà essere inviata, a pena di inammissibilità, al Comune di Genova, tramite PEC all'indirizzo comunegenova@postemailcertificata.it, e, per conoscenza, all'indirizzo e-mail mercatirionali@comune.genova.it

I bandi verranno pubblicati nell'Albo Pretorio e sul sito Istituzionale del Comune di Genova al Link: <https://smart.comune.genova.it/pages/mercati> sezione Bandi.

Le domande inviate oltre il termine indicato dal bando non produrranno alcun effetto e saranno considerate, quindi, irricevibili anche se sostitutive o modificative di un'istanza già presentata.

A seguito dell'istruttoria del bando viene approvata una graduatoria ed effettuata la comunicazione di assegnazione ai richiedenti vincitori.

- La comunicazione di subingresso per cessione di azienda o ramo di essa, dovrà essere presentata tramite il portale Impresa in un giorno raggiungibile al link: <https://www.impresainungiorno.gov.it/>

QUANTO COSTA:

Nei mercati scoperti, le tariffe sono disposte dal Regolamento Canone e sono esenti IVA. I mercati coperti sono soggetti a fatturazione con IVA ordinaria.

Il rilascio di concessioni prevede i seguenti pagamenti:

Servizi erogati	Costi per singola autorizzazione / concessione	Diritti di segreteria
Mercati coperti - rilascio concessione posteggi	€ 234,00	€ 0,52
Mercati scoperti - rilascio concessione posteggi	€ 234,00	€ 0,52

RESPONSABILE:

Geom. Cinzia Dall'Osso
 Telefono: 010 5574298
 e-mail: cdallosso@comune.genova.it

DOVE RIVOLGERSI:

**Direzione Sviluppo del Commercio
 Ufficio Mercati Coperti, Scoperti e Ingrosso**
 Via di Francia 1 – 12° piano [mappa](#)
 Telefono: 010 5573782/83/73784
 e-mail: mercatirionali@comune.genova.it

Gli uffici rispondono al numero unico 010 10 10 il martedì e il giovedì dalle 11 alle 12. Dal menù guida selezionare il tasto 8 "altri servizi" e successivamente il tasto 2 "commercio".

Apertura al pubblico: l'ufficio riceve, previo appuntamento, da fissarsi telefonando ai 010/5573782/83/73784 o con e-mail a mercatirionali@comune.genova.it.

NORMATIVA DI RIFERIMENTO:

Link: [Testo Unico in materia di commercio – Legge Regione Liguria 1/2007](#)
 Link: [Riforma della disciplina relativa al settore commercio – D. Lgs. 114/1998](#)
 Link: [Attuazione della direttiva 2006/123/CE relativa ai servizi nel mercato interno – D. Lgs. 59/2010](#)

CONCESSIONE POSTEGGI NEI MERCATI ALL'INGROSSO

A CHI È RIVOLTO:

Imprese che desiderano svolgere attività commerciale all'ingrosso nelle aree mercatali comunali

COSA OFFRE:

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

COME FARE:

Per accedere all'interno dell'area mercati comunali è richiesta agli operatori all'ingrosso e agli acquirenti titolari **una tessera personale**, che può essere acquisita previa domanda e semplice istruttoria amministrativa all'addetto all'ufficio amministrativo del mercato.

La comunicazione di subingresso per cessione di azienda o ramo di essa, nel Mercato ingrosso Ittico, dovrà essere presentata tramite il portale Impresa in un giorno raggiungibile al link: <https://www.impresainungiorno.gov.it/>

QUANTO COSTA:

Il rilascio della tessera personale prevede un costo annuale di Euro 29,36 + IVA
Il rilascio della concessione prevede il seguente pagamento:

Servizi erogati	Costi per singola giornata di mercato	Diritti di Segreteria
Mercati ingrosso - rilascio concessione posteggi	€ 234,00	€ 0,52

RESPONSABILE:

Geom. Cinzia Dall'Osso
Tel. 010 5574298
E-mail: cdallosso@comune.genova.it

DOVE RIVOLGERSI:

Direzione Sviluppo del Commercio
Ufficio Mercato Ingrosso Ittico
Via di Francia 1 – 12° piano [mappa](#)
Telefono: 010 5576444 - 010 5573784
e-mail: mercatirionali@comune.genova.it

Apertura ai privati:

Mercato Ingrosso Ittico - NON CONSENTITA

NORMATIVA DI RIFERIMENTO:

Link: [Testo Unico in materia di commercio – Legge Regione Liguria 1/2007](#)
Link: [Riforma della disciplina relativa al settore commercio – D. Lgs. 114/1998](#)
Link: [Attuazione della direttiva 2006/123/CE relativa ai servizi nel mercato interno – D. Lgs. 59/2010](#)

STANDARD DI QUALITÀ

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Servizio SUAP - sportello Unico Attività Produttive	<i>Tempestività nell'erogazione del servizio</i>	percentuale di controlli entro 60 giorni dalla comunicazione sulle SCIA presentate	100% controllo formale
Attività giuridiche, procedimenti sanzionatori	<i>Tempestività nell'erogazione del servizio</i>	tempo di riscontro alla richiesta del soggetto sanzionato	30 giorni
Valorizzazione commercio e artigianato - Sportello CIV	<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
Autorizzazione/concessione al commercio su suolo pubblico (ambulanti, posteggi e chioschi in fiere e su strada, spettacolo viaggiante, mercati merci varie)	<i>Tempestività nell'erogazione del servizio</i>	tempo di rilascio della concessione dalla data di richiesta	45 giorni
Autorizzazione e concessione posteggi nei mercati rionali al minuto	<i>Tempestività nell'erogazione del servizio</i>	tempo di rilascio dell'autorizzazione/concessione dalla data di richiesta	80 giorni
Concessione posteggi nei mercati all'ingrosso	<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 2023 le seguenti azioni di miglioramento:

- 1) Previsione di utilizzo della procedura on line dello sportello SUAP per tutte le attività della Direzione
- 2) Implementazione di progetti di informatizzazione della Direzione:
 - Geo.Works: lo Sportello Unico Eventi (SUE) raccoglierà le istanze degli eventi di tutte le Direzioni, e ogni istanza verrà assegnata alla Direzione competente (per la

Direzione Sviluppo del Commercio, allo Sportello Unico CIV). Il vantaggio per il richiedente è la semplificazione del procedimento e la possibilità di verificare se la zona di interesse è libera o occupata;

- VBG: nuovo applicativo che sostituirà ERMES e Italysolution, si interfacerà direttamente con Impresainungiorno e consentirà la creazione di atti in uscita, semplificando e riducendo il lavoro degli uffici, con benefici anche sull'utente finale.

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), presso cui è comunque depositata una copia.

La Carta è pubblicata 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

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, 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.