

**CARTA DEI SERVIZI  
DIREZIONE DI AREA SVILUPPO ECONOMICO E PROMOZIONE  
DIREZIONE COMMERCIO AREA PUBBLICA  
ANNO 2024**



**Direzione di Area Sviluppo Economico e Promozione  
Direzione Commercio Area Pubblica**

Via di Francia 1 – 12° piano-Matitone-16149 Genova  
Telefono 010 5573771 - Fax 010 5573898  
e-mail: [commercio@comune.genova.it](mailto:commercio@comune.genova.it)

## INDICE

INTRODUZIONE.....	3
VALIDITÀ DELLA CARTA .....	3
PRINCIPI FONDAMENTALI .....	3
SERVIZI EROGATI .....	6
STANDARD DI QUALITÀ.....	13
AZIONI DI MIGLIORAMENTO .....	14
DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE .....	14
DIRITTI DEGLI UTENTI .....	15
RIMBORSI .....	15
DOVERI DEGLI UTENTI.....	16
CONCILIAZIONE.....	16

## 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.
- 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.
- Sanzioni amministrative in materia di commercio e artigianato.
- Gestione dei mercati e delle concessioni e relativi canoni, o delle autorizzazioni funzionali all'operatività dei mercati, dei rapporti con la vigilanza e esazione delle tariffe.
- Partecipazione alle Commissioni sulle tematiche di competenza.
- 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.
- 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.
- 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 **01/01/2024** 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>

### 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 di 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 i quali il sanzionato indica le giustificazioni o le attenuanti relative al fatto contestato e può, facoltativamente, chiedere di essere sentito.

Gli scritti difensivi possono essere inviati per il tramite della Polizia Locale, in via alternativa, nelle seguenti modalità:

- consegna agli Sportelli della Polizia Locale presso Genova Parcheggi in viale Brigate Partigiane 1;
- raccomandata al Comando Polizia Locale – Via di Francia n. 1 – 16149 Genova;
- PEC all'indirizzo [pmge.contravvenzioni@postecert.it](mailto:pmge.contravvenzioni@postecert.it)

Gli scritti difensivi vengono acquisiti nell'istruttoria svolta dall'ufficio e, quando necessario, viene ascoltato l'Agente accertatore.

Terminata l'istruttoria, il funzionario responsabile del procedimento predispone l'ordinanza con cui viene archiviato il verbale o confermata 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 entro 30 giorni con le modalità previste nell'ordinanza-ingiunzione dal sanzionato o dall'obbligato in solido in un'unica soluzione. Trasmettendo istanza motivata alla pec [comunegenova@postemailcertificata.it](mailto:comunegenova@postemailcertificata.it) e alla mail [comsanzioni@comune.genova.it](mailto:comsanzioni@comune.genova.it) si

potrà richiedere la rateizzazione della sanzione con rate di importo non inferiore a 100,00 € (con applicazione degli interessi legali qualora dovuti) per una durata massima di dodici mesi, con possibilità per il Responsabile della specifica entrata di prevedere, in particolari ed eccezionali situazioni, un periodo di dilazione più prolungato, comunque proporzionato all'importo del debito da rateizzare e di norma non superiore a 24 mesi. La concessione di un periodo di dilazione superiore a 12 mesi deve, in ogni caso, essere adeguatamente motivata nel provvedimento di concessione della dilazione (art. 34 Regolamento generale delle entrate tributarie e non tributarie approvato con delibera del Consiglio Comunale n. 6 del 24/02/2020)

In caso di concessione del beneficio della rateizzazione, il mancato pagamento di due rate nel termine previsto comporta la decadenza dal beneficio stesso (Art. 34 Regolamento generale delle entrate tributarie e non tributarie approvato con delibera del Consiglio Comunale n. 6 del 24/02/2020).

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](mailto:gcaffarena@comune.genova.it)

**Apertura al pubblico:** l'ufficio riceve previo appuntamento telefonico allo 010 5577214 o e-mail a [comsanzioni@comune.genova.it](mailto: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](#)

Link: [Regolamento generale delle entrate tributarie e non tributarie approvato con delibera del Consiglio Comunale n. 6 del 24/02/2020](#)

## **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, hobbisti, 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 isolati;
- Partecipazione a fiere per il commercio al dettaglio su aree pubbliche;
- Concessione di occupazione di suolo pubblico per manifestazioni commerciali ovvero attività di vendita o di somministrazione all'interno di manifestazioni ed iniziative sindacali, religiose, assistenziali, celebrative e del tempo libero;
- Concessione di occupazione suolo pubblico per attività di spettacolo viaggiante, luna park, circo, giostre su piazza e altri;
- Concessione nei 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) svolta dagli operatori di Polizia Locale tramite APP;
- Segreteria della Commissione Operatori Proprio Ingegno (OPI) ed istruttoria delle domande di ammissione al relativo Registro.

## **COME FARE:**

Tutte le istanze di subingresso e le richieste di rilascio di nuove autorizzazioni di tipo B devono essere trasmesse a mezzo portale "Impresainungiorno" di Infocamere, utilizzando il seguente link:

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

L'accesso al portale è consentito unicamente con l'utilizzo delle credenziali SPID, CIE, CNS, eIDAS (per cittadini europei) Telemaco (per imprese e professionisti).

Le altre richieste, comunicazioni e/o segnalazioni possono essere presentate tramite Posta Elettronica Certificata (PEC) a [comunegenova@postemailcertificata.it](mailto:comunegenova@postemailcertificata.it) seguendo le indicazioni disponibili sul sito del Comune di Genova, selezionando il servizio desiderato ai seguenti link:

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

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

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

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

Spettacoli viaggianti: <https://smart.comune.genova.it/pages/spettacoli-viaggianti-commercio>



I soggetti non titolari possono partecipare alla spunta giornaliera sui mercati merci varie occupando i posteggi rimasti liberi. L'assegnazione del posteggio giornaliero è svolta dagli operatori di Polizia Locale tramite APP. Il pagamento avviene tramite un sistema di pagamento automatizzato.

### **QUANTO COSTA:**

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

<b>Servizi erogati</b>	<b>Costi</b>
Itineranti – rilascio nuova autorizzazione	<b>€ 234,00</b>
Itineranti - subingresso ad esclusione delle affittanze e riottenimenti	<b>€ 59,00</b>
Hobbisti/OPI – rilascio tessera degli Hobbisti/OPI	<b>€ 234,00</b>
Occupazioni di suolo pubblico posteggi isolati e fiere - subingresso su autorizzazione	<b>€ 59,52</b>
Tariffe per rilascio concessione posteggi mercati merci varie settimanali e bisettimanali	<b>€ 105,00</b>

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/autorizzazione occorre l'applicazione di un'altra marca da bollo di Euro 16,00.

### **RESPONSABILE:**

Luca Curletto

tel. 010 5573861

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

E-mail e recapiti telefonici uffici:

Ufficio Suolo pubblico

E-mail [commersuolo@comune.genova.it](mailto:commersuolo@comune.genova.it); Tel. 010 5573702/016/761- 010 5573016 - 010 5573761

Ufficio Ambulanti

E-mail: [commambulanti@comune.genova.it](mailto:commambulanti@comune.genova.it); Tel. 010 5573857 - 010 55859 - 010 55772

Ufficio Fiere – Spettacoli viaggianti

E-mail: [commerfiere@comune.genova.it](mailto:commerfiere@comune.genova.it); Tel. 010 5573749 - 010 5573754

Ufficio Mercati merci varie

E-mail: [mercatimercevarie@comune.genova.it](mailto:mercatimercevarie@comune.genova.it); Tel. 010 5573329 - 010 5577235 - 010 5573443

**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 e ss.mm.ii](#)

Link: [Regolamento per l'applicazione del canone patrimoniale di concessione, autorizzazione commerciale su suolo pubblico, approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale n.41 del 29/04/2021 e ss.mm.ii](#)

Link: [Delibera di Giunta Comunale n. 140 del 27/05/2021 avente ad oggetto la "Determinazione delle tariffe del canone unico patrimoniale dei mercati \(denominato "Canone"\) per l'anno 2021 – Integrazione](#)

Link: [Delibera di Giunta Comunale n. 38 del 10/03/2023 avente ad oggetto la "Presenza d'atto del sistema tariffario e dei canoni mercatali per l'anno 2023".](#)

Regolamento per la disciplina della tassa sui rifiuti (TARI) approvato con deliberazione del Consiglio comunale n. 34 del 22/07/2014 e ss.mm.ii.

Link: [Regolamento TARI](#)

[Determinazione Deliberazione Giunta Comunale n.298 del 15/12/2022 avente ad oggetto la Determinazione delle tariffe del canone patrimoniale di concessione, autorizzazione o esposizione pubblicitaria per l'anno 2023.](#)

## **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](mailto:comunegenova@postemailcertificata.it), e, per conoscenza, all'indirizzo e-mail [mercatirionali@comune.genova.it](mailto: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 per l'applicazione del canone patrimoniale di concessione, autorizzazione commerciale su suolo pubblico e sono esenti IVA. I mercati coperti sono soggetti a fatturazione con IVA ordinaria.

Il rilascio di concessioni prevede i seguenti pagamenti:

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

#### **RESPONSABILE:**

Geom. Cinzia Dall'Osso

Telefono: 010 5574298

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

**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](mailto: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](#)

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](#)

## **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 mercatali 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:

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

**RESPONSABILE:**

Geom. Cinzia Dall'Osso  
Tel. 010 5574298  
E-mail: [cdallosso@comune.genova.it](mailto:cdallosso@comune.genova.it)

**DOVE RIVOLGERSI:**

**Direzione Commercio Area Pubblica**  
**Ufficio Mercato Ingrosso Ittico**  
Via di Francia 1 – 12° piano [mappa](#)  
Telefono: 010 5576444 - 010 5573784  
e-mail: [mercatirionali@comune.genova.it](mailto: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](#)  
Link: [Nuovo regolamento per il mercato all'ingrosso dei prodotti ittici del Comune di Genova](#)

**STANDARD DI QUALITÀ**

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI	INDICATORE	VALORE
------------------	------------	------------	--------

	<b>QUALITÀ</b>		<b>GARANTITO</b>
<b>Attività giuridiche, procedimenti sanzionatori</b>	<i>Tempestività nell'erogazione del servizio</i>	tempo di riscontro alla richiesta del soggetto sanzionato	30 giorni
<b>Autorizzazione/concessione 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	80 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
<b>Concessione suolo pubblico per piante ornamentali</b>	<i>Tempestività nell'erogazione del servizio</i>	tempo di rilascio della concessione dalla data di richiesta	20 giorni
<b>Concessione suolo pubblico per manifestazioni</b>	<i>Tempestività nell'erogazione del servizio</i>	tempo di rilascio della concessione dalla data di richiesta	40 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 2024 le seguenti azioni di miglioramento:**

- 1) Previsione di utilizzo della procedura online dello sportello SUAP per tutte le attività della Direzione
- 2) Implementazione di progetti di informatizzazione della Direzione:
  - 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](mailto: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

Le Direzioni Commercio Area Pubblica e Servizi per il Commercio e Artigianato non erogano 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 dell'Area Sviluppo Economico e Promozione Dott.ssa Geronima Pesce (soggetto titolare del c.d. potere sostitutivo), e-mail [commercio@comune.genova.it](mailto:commercio@comune.genova.it), telefono 010 5573727/ 010 5573771. 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.