

CARTA DEI SERVIZI
DIREZIONE DI AREA SVILUPPO ECONOMICO E PROMOZIONE
DIREZIONE SERVIZI PER IL COMMERCIO E ARTIGIANATO
ANNO 2024



Direzione di Area Sviluppo Economico e Promozione
Direzione Servizi per il Commercio e Artigianato

Via di Francia 1 – 12° piano-Matitone-16149 Genova

Telefono 010 5573771 - Fax 010 5573898

e-mail: commercio@comune.genova.it

INDICE

INTRODUZIONE.....	3
VALIDITÀ DELLA CARTA.....	3
PRINCIPI FONDAMENTALI	4
SERVIZI EROGATI.....	5
STANDARD DI QUALITÀ.....	17
AZIONI DI MIGLIORAMENTO	18
DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE.....	18
DIRITTI DEGLI UTENTI	18
RIMBORSI	19
DOVERI DEGLI UTENTI	19
CONCILIAZIONE	19

INTRODUZIONE

La Direzione Servizi per il Commercio e Artigianato, inserita nell'Area Sviluppo Economico e Promozione, si occupa dei procedimenti abilitativi, autorizzatori e concessori, relativi alle attività commerciali, di somministrazione di alimenti e bevande, artigianali e di servizi, favorendo, nel centro storico cittadino e in quello di Sampierdarena, tramite l'adozione di criteri e parametri qualitativi, l'insediamento di attività armonizzate con le primarie esigenze di tutela del patrimonio storico e architettonico e, ai residenti, le condizioni di vivibilità (Intesa tra Regione e Comune per il Centro Storico, DGC nn. 136/2018 e s.m.i, e per l'area di Sampierdarena, DGC 185/2019 e s. m. e i.).

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>.

La Direzione svolge, in particolare, le seguenti attività:

- Garantire l'attività di informazione e consulenza;
- Promozione delle iniziative tese al sostegno delle attività dell'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;
- Coordinamento delle iniziative atte a promuovere il prodotto tipico;
- Valorizzazione dei prodotti tipici (riconoscimento ed elenco ufficiale delle Botteghe Storiche di Genova, in collaborazione con Camera di Commercio e Sovrintendenza e locali di pregio).
- Gestione delle attività connesse ai Centri Integrati di Via in particolare con lo Sportello Unico dei C.I.V.
- Elaborare, adottare, adeguare o aggiornare gli atti di regolamentazione e programmazione relativi alle attività economiche e commerciali.

Nell'ambito della Direzione è, altresì, incardinato lo Sportello Unico delle Attività Produttive, punto di riferimento per il cittadino e le imprese per la presentazione delle pratiche per l'avvio di nuove attività produttive.

Una parte rilevante dell'attività interna al Servizio è dedicata all'orientamento dei cittadini, professionisti alla corretta presentazione delle istanze attraverso lo sportello.

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>

SERVIZI EROGATI

SPORTELLO UNICO ATTIVITÀ PRODUTTIVE

A CHI È RIVOLTO:

A soggetti imprenditoriali e a coloro che esercitano o intendono esercitare professionalmente un'attività produttiva per fini di lucro con le forme previste dal codice civile (ditta individuale, società di persone, società di capitali, cooperative, ecc.).

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 nel rispetto dei tempi previsti dalla legge.

Il SUAP si occupa ad oggi dei procedimenti abilitativi, autorizzatori e concessori relativi alle attività commerciali, artigianali, produttive e di ricettività turistica.

I procedimenti amministrativi necessari per l'insediamento di un'attività sono presentati tramite lo Sportello Unico.

Dove al contrario l'attività economica è stata semplificata nelle sue procedure attraverso l'applicazione della segnalazione certificata dell'articolo 19 della legge n. 241/90, lo Sportello Unico provvede a ricevere tali segnalazioni ed a inviarle agli enti ed amministrazioni competenti.

In tal modo è il SUAP a comunicare con gli altri enti per rilevare i loro pareri, le loro autorizzazioni, le loro certificazioni, i loro nulla-osta e utilizzarli per rilasciare gli atti conclusivi, nel rispetto dei termini temporali previsti dalle normative vigenti.

Per il tramite del SUAP oggi sono gestiti principalmente i procedimenti delle attività di:

- Acconciatori, barbieri, estetisti;
- Agenzie d'affari;
- Attività ricettiva alberghiere ed extra alberghiera;
- Agriturismo e ittiturismo;
- Commercio al dettaglio in area privata (esercizio di vicinato, medie e grandi strutture di vendita, centri commerciali, parco commerciale, vendite straordinarie e temporanee);
- Commercio al dettaglio – Forme speciali di vendita;
- Commercio – Altre attività;
- Commercio su area pubblica;
- Giochi leciti e/o installazione di new slot e apparecchi da divertimento e intrattenimento;
- Impianti di distribuzione di carburanti
- Occupazioni di suolo pubblico con dehors;
- Panificio;
- Parafarmacia;
- Servizio alla persona (es. palestre...);
- Sale giochi (ex art. 86 T.U.L.P.S.);
- Somministrazione di alimenti e bevande (bar, ristoranti, pizzerie, osterie; circoli aderenti o non aderenti a organizzazioni nazionali; al domicilio del consumatore; interna a particolari strutture o attività; per mezzo di distributori automatici; temporanea in occasione di manifestazioni, eventi e simili;
- Trattenimento danzante (discoteche).

Il SUAP è competente per:

- ✓ Messa a disposizione dell'utenza della modulistica e della documentazione necessaria;
- ✓ Assistenza nella soluzione di quesiti, richieste di informazione ecc. relative alla presentazione delle domande e delle segnalazioni certificate di inizio attività,
- ✓ Ricevimento delle domande o delle segnalazioni di inizio, cessazione e modifica dell'attività;
- ✓ Istruttoria delle pratiche (ricognizione, valutazione ed acquisizione dei documenti e delle informazioni necessarie per l'adozione del provvedimento);
- ✓ Fornitura di informazioni, anche sullo stato di avanzamento delle pratiche;
- ✓ Rapporti con le amministrazioni esterne e con gli altri uffici comunali coinvolti.

COME FARE:

Tutte le comunicazioni, istanze e le segnalazioni devono essere trasmesse a mezzo portale "Impresainungiorno" di Infocamere, utilizzando il seguente link: <https://www.impresainungiorno.gov.it/>

L'accesso al portale è consentito 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>

Per quanto concerne il termine previsto dalla vigente normativa per la conclusione dei procedimenti amministrativi va precisato che:

- in caso di AUTORIZZAZIONE/CONCESSIONE l'operatore economico presenta apposita domanda/istanza. L'attività può essere avviata solamente dopo il rilascio del provvedimento autorizzatorio/concessorio per il quale è previsto un termine che varia in relazione al tipo di procedimento;
- in caso di presentazione di SCIA l'operatore economico è immediatamente legittimato all'esercizio dell'attività. L'Amministrazione dispone di un termine di 60 giorni per effettuare la verifica istruttoria della documentazione e per adottare, ricorrendone i presupposti, un provvedimento di diniego all'esercizio dell'attività, in caso di carenza non sanabile di uno o più requisiti essenziali, o una motivata richiesta di conformazione dell'attività in presenza di irregolarità sanabili;
- nel caso di presentazione di una SCIA CONDIZIONATA l'operatore economico, per avviare l'attività, deve attendere il rilascio degli atti autorizzatori;
- la COMUNICAZIONE produce effetto al momento della sua presentazione allo Sportello Unico. Anche in questo caso l'Amministrazione, ricorrendone i presupposti, può dichiararla inefficace, ovvero improduttiva di effetti giuridici.

NORMATIVA DI RIFERIMENTO:

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

Responsabile Direzione Servizi per il Commercio e Artigianato e Responsabile SUAP

Dott.ssa D'Oca Mariagrazia

Responsabile in PO

Arch. Egle De Ferrari Rolleri

Telefono: 010 5573799

e-mail: edeferrarirolleri@comune.genova.it

DOVE RIVOLGERSI:

Direzione Servizi per il Commercio e Artigianato [mappa](#)

Via di Francia 1 – 12° piano

Telefono:

010 5576640

010 5573757

010 5576654

e-mail: suap@comune.genova.it

Apertura al pubblico: l'ufficio può essere contattato per informazioni telefoniche o tramite e-mail, utilizzando i numeri e l'indirizzo sopra riportato.

UFFICIO COMMERCIO E ARTIGIANATO

A CHI È RIVOLTO:

I destinatari dell'attività sono:

- titolari di attività, società, enti e professionisti, in genere il mondo imprenditoriale interessato all'attività commerciale;
- associazioni di categoria;
- cittadini interessati ad ottenere informazioni o visionare documenti e/o pratiche nel rispetto della normativa in materia di accesso agli atti e di accesso generalizzato.

COSA OFFRE:

Si effettuano le seguenti prestazioni:

- informazioni generali e tecniche;
- consulenza sulle attività e sulle modalità di presentazione delle richieste, sull'iter del procedimento ed i normali tempi di conclusione;
- indicazioni per la trasparenza nell'iter di una pratica e sui diritti di partecipazione e di accesso alla documentazione;
- gestione delle procedure e verifica dei requisiti morali e professionali nonché dei locali, laddove necessario, per:
 - o apertura, subingresso, ampliamento, trasferimento e modifica esercizi di vicinato fuori dalle zone tutelate;
 - o autorizzare apertura, subingresso, ampliamento, trasferimento e modifica esercizi di vicinato nelle zone tutelate;
 - o autorizzare grandi e medie strutture di vendita, centri e parchi commerciali;
 - o attività artigianali di acconciatori, barbieri, estetisti;
 - o attività di agenzia d'affari;
 - o impianti di distributori di carburante;
 - o panifici;
 - o parafarmacia;
 - o servizi alla persona (es. palestre...);
 - o vendita al dettaglio per mezzo di apparecchi automatici
 - o vendita al dettaglio per corrispondenza, televisione e altri sistemi di comunicazione, compreso il commercio online;

- o vendita di quotidiani e periodici;
 - o vendita di funghi freschi epigei o porcini secchi sfusi;
 - o vendita di cose antiche e usate;
 - o vendita in spacci interni;
 - o vendita presso il domicilio del consumatore
 - o vendite straordinarie (saldi – liquidazioni);
 - o vendite temporanee;
 - o vendite varie;
- Statistiche per C.C.I.A.A. e Regione Liguria.

COME FARE:

Le pratiche possono essere presentate (direttamente o tramite un procuratore), secondo una modulistica unificata e standardizzata a livello nazionale e regionale, solo per via telematica tramite lo Sportello Unico delle Attività Produttive (S.U.A.P.).

Responsabile Direzione Servizi per il Commercio e Artigianato Dott.ssa D'Oca Mariagrazia

Responsabile in PO

Arch. Egle De Ferrari Rolleri

Telefono: 010 5573799

e-mail: edeferrarirolleri@comune.genova.it

Responsabile Ufficio

Dott.ssa De Ramundo Valentina

Telefono: 010 5577041

e-mail: vderamundo@comune.genova.it

Telefono:

010 5573261 (commercio zone tutelate)

010 5573753 (acconciatori, barbieri, estetisti)

010 5577930 (acconciatori, barbieri, estetisti)

010 5573741 (impianti di distributori di carburante)

DOVE RIVOLGERSI:

Direzione Servizi per il Commercio e Artigianato

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

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

UFFICIO DEHORS E CHIOSCHI

A CHI È RIVOLTO:

I destinatari dell'attività sono:

- titolari di attività di pubblico esercizio che vogliono conseguire la concessione per installare un dehors;
- titolari di attività di commercio per periodici e quotidiani su area pubblica (chiosco per edicola);
- associazioni di categoria;
- cittadini interessati ad ottenere informazioni o visionare documenti e/o pratiche nel rispetto della normativa in materia di accesso agli atti e di accesso generalizzato.

COSA OFFRE:

Si effettuano le seguenti prestazioni:

- informazioni generali e tecniche;
- consulenza sulle attività e sulle modalità di presentazione delle richieste, sull'iter del procedimento ed i normali tempi di conclusione;
- indicazioni per la trasparenza nell'iter di una pratica e sui diritti di partecipazione e di accesso alla documentazione;
- gestione delle procedure per:
 - rilasciare una concessione a chi gestisce un bar/ristorante e intende occupare lo spazio pubblico o l'area privata sottoposta a servitù di passaggio, antistante la propria attività, per installare un dehors permanente, stagionale o temporaneo;
 - ampliamento, modifica, rinnovo e/o subingresso nelle concessioni rilasciate per dehors;
 - installazione, rinnovo e/o subingresso nelle concessioni rilasciate per edicole per la vendita di quotidiani e periodici.

COME FARE:

Le pratiche possono essere presentate (direttamente o tramite un procuratore) solo per via telematica tramite lo Sportello Unico delle Attività Produttive (S.U.A.P.).

Responsabile Direzione Servizi per il Commercio e Artigianato
Dott.ssa D'Oca Mariagrazia

Responsabile in PO

Arch. Egle De Ferrari Rolleri

Telefono: 010 5573799

e-mail: edeferrarirolleri@comune.genova.it

DOVE RIVOLGERSI:**Direzione Servizi per il Commercio e Artigianato**

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

Telefono:

010 5573866

010 5573760

010 5577038

010 5573793

e-mail: dehorschioschi@comune.genova.it

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

UFFICIO PUBBLICI ESERCIZI

A CHI È RIVOLTO:

I destinatari dell'attività sono:

- titolari di attività, società, enti e professionisti, in genere il mondo imprenditoriale;
- associazioni di categoria;
- cittadini interessati ad ottenere informazioni o visionare documenti e/o pratiche nel rispetto della normativa in materia di accesso agli atti e di accesso generalizzato.

COSA OFFRE:

Si effettuano le seguenti prestazioni:

- informazioni generali e tecniche;
- consulenza sulle attività e sulle modalità di presentazione delle richieste, sull'iter del procedimento ed i normali tempi di conclusione;
- indicazioni per la trasparenza nell'iter di una pratica e sui diritti di partecipazione e di accesso alla documentazione;
- gestione delle procedure e verifica dei requisiti morali e professionali nonché dei locali, laddove necessario, per:
 - o autorizzare apertura, subingresso, ampliamento, trasferimento e modifica esercizi di somministrazione nelle zone tutelate (zona 1);
 - o apertura, subingresso, ampliamento, trasferimento e modifica esercizi di somministrazione (zona 2);
 - o attività ricettiva alberghiera e extra alberghiera (alberghi, hotel, affittacamere, case per ferie, ostelli per la gioventù, case per vacanze, rifugi escursionistici ed alpini);
 - o attività agriturismo e ittiturismo;

- o attività di giochi leciti e/o installazione di new slot e apparecchi da divertimento e intrattenimento;
 - o esercizi di somministrazione annessa a Circoli;
 - o esercizi di somministrazione temporanea in occasione di sagre, fiere e manifestazioni temporanee;
 - o esercizi di somministrazioni annesse ad altre attività principali previste (discoteche, aree di servizio, al domicilio del consumatore, mense aziendali, in scuole, ospedali, case di riposo, cinema, musei, complessi sportivi ecc.);
 - o sale da ballo e discoteche;
- Statistiche per C.C.I.A.A. e Regione Liguria.

COME FARE:

Le pratiche possono essere presentate (direttamente o tramite un procuratore), secondo una modulistica unificata e standardizzata a livello nazionale e regionale, solo per via telematica tramite lo Sportello Unico delle Attività Produttive (S.U.A.P.).

Responsabile Direzione Servizi per il Commercio e Artigianato Dott.ssa D'Oca Mariagrazia

Responsabile in PO

Arch. Egle De Ferrari Rolleri

Telefono: 010 5573799

e-mail: edeferrarirolleri@comune.genova.it

Responsabile d'Ufficio

Dott.ssa Maura Armosino

Telefono: 010 5573897

e-mail: marmosino@comune.genova.it

DOVE RIVOLGERSI:

Direzione Servizi per il Commercio e Artigianato

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

Telefono:

010 5573752

010 5573768

010 5573769

010 5573756

010 5573935

e-mail: suap@comune.genova.it

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

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

A CHI È RIVOLTO:

Associazioni di categoria maggiormente rappresentate in Camera di Commercio, Centri Integrati di Via, Pro Loco, commercianti, artigiani, piccoli imprenditori, che ricercano coordinamento e supporto per la realizzazione di eventi finalizzati alla promozione culturale, commerciale e produttiva del proprio territorio di riferimento.

COSA OFFRE:

Le principali attività offerte sono le seguenti:

- Valorizzazione del Commercio e dell'Artigianato tramite il coordinamento, il supporto organizzativo ed il rilascio di atti autorizzativi finalizzati allo sviluppo di iniziative promozionali di prodotti tipici genovesi e liguri, e/o di prodotti di artigianato artistico e creativo legati alle tradizioni cittadine;
- 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 e stesura degli atti amministrativi relativi al riconoscimento ufficiale delle Botteghe Storiche, Locali di Tradizione ed Esercizi di Pregio della città di Genova in collaborazione con Camera di Commercio e Soprintendenza;
- emissione di Bandi per l'assegnazione di contributi a sostegno dei Civ (Centri Integrati di Via), delle Pro Loco e delle Associazioni di Categoria maggiormente rappresentate in Camera di Commercio, finalizzati alla promozione e valorizzazione della Città anche per l'installazione di luminarie e/o addobbi natalizi;
- 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 o dalle PRO LOCO con rilascio delle relative autorizzazioni tra cui la 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, etc.);
- 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 5573563/4553 o via e-mail ai seguenti indirizzi di posta elettronica valorizzazione@comune.genova.it e sportellounicociv@comune.genova.it.

Responsabile Direzione Servizi per il Commercio e Artigianato
Dott.ssa D'Oca Mariagrazia

Responsabile in PO

Dott.ssa Margherita Pavacci

Tel. 010 5573563

E-mail: mpavacci@comune.genova.it

Apertura al pubblico: l'ufficio riceve, previo appuntamento, da fissarsi telefonando allo 010 5573563/4553 o con e-mail a valorizzazione@comune.genova.it e sportellounicociv@comune.genova.it.

QUANTO COSTA:

Nella seguente tabella sono indicati i costi dei procedimenti e attività di competenza della Direzione Servizi per il Commercio e l'Artigianato.

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 anche per la zona grigia del centro storico	€ 59,00
Esercizi di vicinato - variazione soggetti anche per la zona del centro storico e zona Sampierdarena	
Esercizi di vicinato - comunicazione di subingresso- art.132 L.R.1/2007 anche per la zona grigia del centro storico e zona Sampierdarena	€ 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 attività -subingresso trasferimento di sede, modifiche superficie e settore merceologico	€ 59,00
Esercizi di vicinato - dichiarazione di vendita usato al dettaglio: attualmente per l'auto vidimazione del registro dei beni usati non è previsto nessun pagamento	€ 0,00
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 (nuova apertura 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 (nuova apertura 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 e 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	€ 409,00

espressamente elencate	
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

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
Concessione di occupazione suolo pubblico per dehors emergenziali	<i>Tempestività, semplificazione e innovazione</i>	tempo di rilascio della concessione dalla data di richiesta	45 giorni
Concessione di occupazione suolo pubblico per consorzi di operatori (CIV)	<i>Tempestività, semplificazione e innovazione</i>	tempo di rilascio della concessione dalla data di richiesta	30 giorni
Autorizzazione all'esercizio di attività di somministrazione alimenti e bevande	<i>Tempestività nell'erogazione del servizio</i>	tempo di rilascio della concessione dalla data di richiesta	60 giorni
Autorizzazione al trasferimento di sede di attività di somministrazione alimenti e bevande in zona 1	<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) Progetto semplificazione dei processi con:

- mappatura di più di 170 procedimenti per la loro reingegnerizzazione con analisi delle evoluzioni normative, Benchmark best practice diffuse sul territorio nazionale (Milano; Venezia; Roma) e introduzione di elementi di semplificazione;
- aggiornamento della modulistica lato I1G sui procedimenti oggetto di reingegnerizzazione

2) Implementazione di progetti di informatizzazione della Direzione:

- Geo.Works: mapperà gli eventi di tutte le Direzioni nonché le occupazioni suolo rilasciate per la realizzazione di de hors. Il vantaggio è la possibilità di verificare le aree ove vengono svolti eventi e manifestazioni e se le stesse siano libere o interessate da altre occupazioni;
- 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 della Direzione (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 vi è 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 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 Euro 2.000. 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, 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 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.

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.