



COMUNE DI GENOVA

CARTA DEI SERVIZI DIREZIONE SVILUPPO ECONOMICO ANNO 2016

Direzione Sviluppo Economico
Via di Francia 1 – 16149 Genova
0105573771 fax 0105573898. commercio@comune.genova.it



La Direzione Sviluppo Economico ha la missione istituzionale di autorizzare le attività commerciali cittadine, sia in area pubblica che in area privata. Inoltre gestisce l'amministrazione dei mercati rionali e all'ingrosso, e delle fiere comunali. Svolge compiti di promozione delle attività in sinergia con i Centri Integrati di Via e promuove Patti d'area per lo sviluppo economico delle aree cittadine. Svolge infine un ruolo importante nel coordinamento degli inserimenti lavorativi di soggetti disagiati.

VALIDITA' DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal **1/1/2016** 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, così come tutta la modulistica in uso, scaricabile all'indirizzo

<http://www.comune.genova.it/servizi/commercio>

PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi sono erogati secondo principi di eguaglianza, imparzialità, semplificazione, continuità, efficienza, efficacia e partecipazione e nel rispetto delle Norme di

GENOVA
MORE THAN THIS

Comune di Genova | Direzione Sviluppo economico
e-mail: commercio@comune.genova.it; tel. 010/5573771



COMUNE DI GENOVA

riferimento, salvaguardando i diritti alla privacy e perseguendo il miglioramento continuo.

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

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

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

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

www.comune.genova.it/servizi/qualita www.comune.genova.it

SERVIZI EROGATI

Attività commerciali e somministrazione al pubblico di alimenti e bevande

- Segnalazione Certificata di Inizio Attività (SCIA) per attività di commercio al dettaglio in sede fissa su superfici di vendita fino a mq.250 e forme speciali di vendita (via internet, a domicilio, per corrispondenza);
- Autorizzazione per attività di commercio in sede fissa su superfici superiori a mq.250 (medie strutture)
- Autorizzazione per impianti di distribuzione carburanti e rivendite Giornali e riviste
- SCIA per agenzie d'affari, panificatori, acconciatori, estetisti.
- Rilascio autorizzazione per nuove aperture e trasferimenti attività di somministrazione alimenti e bevande in zona 1 del Piano dei Pubblici Esercizi
- Rilascio autorizzazione per installazione giochi
- SCIA circoli, per attività di somministrazione in zona 2, o ai soli soci, abbinata ad altre attività, temporanea, mense.
- SCIA per attività ricettive alberghiere ed extra alberghiere
- SCIA per produttore diretto e spaccio interno.
- SCIA per cessazione attività
- Comunicazione vendite di liquidazione per cessazione, trasferimento attività commerciali in sede fissa e vendite sottocosto.



COMUNE DI GENOVA

Orario di apertura al pubblico: lunedì, martedì e giovedì dalle 9.00 alle 12.

Fattore di qualità: tempestività

Indicatore: percentuale di controlli entro 60 giorni dalla comunicazione sulle SCIA presentate

Valore garantito: 100% controllo formale

Costi:

COMMERCIO IN AREA PRIVATA	
ESERCIZI DI VICINATO - SCIA DI NUOVA APERTURA, TRASFERIMENTO DI SEDE, MODIFICHE SUPERFICIE E SETTORE MERCEOLOGICO - ART. 18 LR 1/2007	€ 59,00
ESERCIZI DI VICINATO - SCIA DI SUBINGRESSO - ART. 132 LR 1/2007	€ 59,00
MEDIE E GRANDI STRUTTURE DI VENDITA E CENTRI COMMERCIALI - NUOVA APERTURA , TRASFERIMENTO, AMPLIAMENTO, CONCENTRAZIONE, ACCORPAMENTO, MODIFICA QUANTITATIVA O QUALITATIVA DI SETTORE MERCEOLOGICO- ART. 19- 20- 22 LR 1/2007	€ 409,00
MEDIE STRUTTURE DI VENDITA - SUBINGRESSO	€ 59,00
VENDITA DELL'USATO ALL'INGROSSO - SCIA INIZIO ATTIVITA' - SUBINGRESSO	€ 59,00
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 LR 1/2007	€ 409,00
RIVENDITA DI STAMPA IN STRUTTURE DIVERSE - DIFFUSIONE GRATUITA DI STAMPA - SCIA PER NUOVA APERTURA- ARTT. 69 E 73 LR. 1/2007	€ 59,00
DISTRIBUTORI CARBURANTI - ISTANZA COLLAUDO DISTRIBUTORI CARBURANTI - ART. 87 LR 1/2007	€ 409,00



COMUNE DI GENOVA

DISTRIBUTORI CARBURANTI - ISTANZA INSTALLAZIONE/ESERCIZIO NUOVO IMPIANTO - ART. 79 LR 1/2007	€	409,00
DISTRIBUTORI CARBURANTI - SCIA DI SUBINGRESSO E ALTRE VARIAZIONI - ART. 136 LR 1/2007	€	59,00
DISTRIBUTORI CARBURANTI - ISTANZA AGGIUNTA DI PRODOTTO, SERVIZIO NOTTURNO E ESERCIZIO PROVVISORIO	€	234,00
DISTRIBUTORI CARBURANTI - ISTANZA MUTAMENTO DISLOCAZIONE PARTI COSTITUTIVE IMPIANTO	€	234,00
DISTRIBUTORI CARBURANTI - COMUNICAZIONE MODIFICA - ART. 81 C)1 LETT. B-C-D-F-G-H-I -J LR 1/2007	€	234,00
DISTRIBUTORI CARBURANTI - ATTESTAZIONE PRELIEVO CARBURANTI IN RECIPIENTI MOBILI - ART. 86 LR 1/2007	€	59,00
DISTRIBUTORI CARBURANTI - ISTANZA AUTORIZZAZIONE PROROGA TERMINI PER SOSPENSIONE VOLONTARIA DELL'ATTIVITA' E PER RICHIESTA COLLAUDO	€	234,00
FORME SPECIALI DI VENDITA (ARTT. 103 E SS. LR 1/2007)	€	59,00
ESERCIZI DI VICINATO - SCIA DI AFFIDO DI REPARTO - ART. 133 LR 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
COMMERCIO IN AREA PRIVATA E AGENZIE D'AFFARI - - COMMERCIO ALL'INGROSSO - VIDIMAZIONE REGISTRI, PER OGNI DOCUMENTO FINO A 105 FOGLI, E PER I SUCCESSIVI MULTIPLI DI 200 FOGLI	€	19,00
PANIFICATORI - SCIA PER NUOVA APERTURA, TRASFERIMENTO, SUBINGRESSO, VARIAZIONE RAGIONE SOCIALE E SUPERFICIE - ART. 4 DL 223/2006	€	59,00
PANIFICATORI - CAMBIO RESPONSABILE DI PANIFICAZIONE	€	59,00
PRODUTTORI DIRETTI - SCIA DI NUOVA APERTURA - TRASFERIMENTO – VARIAZIONE SUPERFICIE E SUBINGRESSO	€	59,00



COMUNE DI GENOVA

ESERCIZI DI VICINATO E AGENZIE D'AFFARI - CAMBIO PREPOSTO	€ 59,00
SOMMINISTRAZIONE E STRUTTURE RICETTIVE	
PUBBLICI ESERCIZI E DISTRIBUTORI AUTOMATICI DI SOMMINISTRAZIONE - SCIA NUOVA APERTURA E TRASFERIMENTO DI SEDE IN ZONA 2	€ 59,00
PUBBLICI ESERCIZI E DISTRIBUTORI AUTOMATICI DI SOMMINISTRAZIONE - SCIA NUOVA APERTURA E TRASFERIMENTO DI SEDE IN ZONA 1	€ 409,00
PUBBLICI ESERCIZI - SCIA AFFIDO DI REPARTO	€ 59,00
PUBBLICI ESERCIZI - CIRCOLI - FORME LIMITATE - SCIA DI SUBINGRESSO - ART. 132 LR 1/2007	€ 59,00
SOMMINISTRAZIONI A DOMICILIO, IN LOCALI DI INTRATTENIMENTO, MENSE E AFFINI, LETT. C, FORME LIMITATE - SUBINGRESSI	€ 59,00
CIRCOLI - SCIA DI NUOVA APERTURA	€ 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 ATTIVITA'	€ 234,00
STRUTTURE ALBERGHIERE , BAGNI, STRUTTURE RICETTIVE, SALE GIOCHI - SCIA NUOVA APERTURA	€ 59,00
STRUTTURE ALBERGHIERE - COMUNICAZIONE DI VARIAZIONE CAPACITA' RICETTIVA O CAMBIO DI CLASSIFICAZIONE ALBERGHIERA	€ 59,00
AGRITURISMO - SUBINGRESSO SEMPLICE - SCIA VARIAZIONE RAGIONE SOCIALE, CAMBIO LEGALE RAPPRESENTANTE	€ 59,00
STRUTTURE ALBERGHIERE - SCIA DI SUBINGRESSO E RETTIFICA RAGIONE SOCIALE - RAPPRESENTANTI	€ 59,00
NOLEGGIATORI DI VIDEOGIOCHI - SCIA	€ 59,00
BED & BREAKFAST - SCIA	€ 59,00

Comune di Genova | Direzione Sviluppo economico
e-mail: commercio@comune.genova.it; tel. 010/5573771

GENOVA
MORE THAN THIS



COMUNE DI GENOVA

ATTIVITA' EXTRA-ALBERGHIERA - COMUNICAZIONE VARIAZIONE CAPACITA' RICETTIVA	€	59,00
AFFITTACAMERE, CASE PER FERIE, OSTELLI PER LA GIOVENTU', CASE PER VACANZE- AGRITURISMO - RIFUGI ESCURSIONISTICI ED ALPINI - SCIA NUOVA ATTIVITA'	€	59,00
NUOVA AUTORIZZAZIONE GIOCHI EX TULPS ART. 110 C. 6 LETT. A, NUOVA SALA GIOCHI E SUBINGRESSO	€	409,00
SCIA PER GIOCHI EX ART. 110 C. 7 E BILIARDI	€	59,00

Responsabile

Dott. Angelo Musso

tel. 010 557 3702 – fax 010 557 3898

e-mail commercio@comune.genova.it

Autorizzazione unica ambientale

Attività di supporto e coordinamento adempimenti per l'ottenimento dell'autorizzazione unica ambientale e la semplificazione di adempimenti amministrativi in materia ambientale gravanti sulle piccole e medie imprese e sugli impianti non soggetti ad autorizzazione integrata ambientale, a norma dell'articolo 23 del decreto- legge 9 febbraio 2012, n. 5, convertito, con modificazioni, dalla legge 4 aprile 2012, n. 35.

Orario di apertura al pubblico: lunedì, martedì e giovedì dalle 9.00 alle 12 o su appuntamento da concordarsi previo inoltrare email all'indirizzo seap@comune.genova.it

Fattore di qualità: tempestività

Indicatore: tempistica in rispetto della normativa

Costi: nessuno

Responsabile

Dr.ssa Luisa Gallo tel. 010 557 3771

e-mail commercio@comune.genova.it



COMUNE DI GENOVA

email Pec: comunegenova@postemailcertificata.it

.....

Autorizzazione commercio ambulante, concessione posteggi e chioschi in fiere e su strada spettacolo viaggiante

Apertura al pubblico: lunedì e mercoledì dalle 9.00 alle 12.00

Fattore di qualità: tempestività

Indicatore: tempo di rilascio della concessione dalla data di richiesta

Valore garantito: 45 gg.

Costi:

CHIOSCHI E DEHORS -ESAME PROGETTO	€	409,00
CHIOSCHI E DEHORS - RILASCIO CONCESSIONE SUOLO	€	59,00
ITINERANTI - NUOVA APERTURA	€	234,00
FIERE ED ITINERANTI - SUBINGRESSO AD ESCLUSIONE DELLE AFFITTANZE E RIOTTENIMENTI	€	59,00
OCCUPAZIONI DI SUOLO PUBBLICO FUORI MERCATO CHIOSCHI E DEHORS - SUBINGRESSO SU AUTORIZZAZIONE	€	59,00

Responsabile

Sig. Franco LOIACONO

tel. 010557 3861 - fax 010557 3744

e-mail floiacono@comune.genova.it

.....

Autorizzazione e concessione posteggi nei mercati rionali al minuto, sia coperti che su strada

Apertura al pubblico: lunedì e mercoledì dalle 9.00 alle 12.00.

Fattore di qualità: tempestività

Indicatore: tempo di rilascio dell'autorizzazione/concessione dalla data



COMUNE DI GENOVA

di richiesta

Valore garantito: 120 gg.

Costi:

TARIFFE PER RILASCIO CONCESSIONE POSTEGGI MERCATI MERCI VARIE SETTIMANALI E BISETTIMANALI	€	105,00
MERCATI SCOPERTI - RILASCIO CONCESSIONE POSTEGGI	€	234,00
MERCATI COPERTI - RILASCIO CONCESSIONE POSTEGGI	€	234,00
MERCATI SU STRADA -RILASCIO CONCESSIONE POSTEGGI	€	105,00

Responsabile

Dott. Angelo Musso

tel. 0105573702 fax 0105573898

e-mail amusso@comune.genova.it

.....
Concessione posteggi nei mercati all'ingrosso

Il Comune di Genova gestisce direttamente il mercato ittico all'ingrosso e il mercato florovivaistico all'ingrosso. L'attività mercatale è esercitata dagli operatori grossisti che sono concessionari dei posteggi mercatali e dagli operatori acquirenti al dettaglio. Dopo lo svolgimento delle operazioni mercatali tipiche, è consentito l'accesso ai privati consumatori.

Apertura al pubblico: lunedì e mercoledì dalle 7.45 alle 8.30 per mercato ittico.
Sabato dalle 8.45 alle 10.00 per mercato fiori.

Fattore di qualità: tempestività

Indicatore: tempo di rilascio della concessione dalla data di richiesta

Valore garantito: 60 gg.

Costi:

CANONE MENSILE CONCESSIONE CELLE FRIGO ITTICO A MQ	€ 10,06
---	---------



COMUNE DI GENOVA

CANONE MENSILE CONCESSIONE POSTEGGIO VENDITA ITTICO A MQ	€ 67,40
CANONE MENSILE CONCESSIONE POSTEGGIO VENDITA FIORI A MQ	€ 14,14
CANONE MENSILE CONCESSIONE CELLE FRIGO FIORI A MQ	€ 9,04
TESSERA ANNUALE DI ACCESSO PER OPERATORI COMMERCIALI AL MERCATO ITTICO	€ 36,80
TESSERA ANNUALE DI ACCESSO PER GROSSISTI MERCATO FIORI	€ 368,60
TESSERA ANNUALE DI ACCESSO PER DIPENDENTI DEI GROSSISTI MERCATO FIORI	€ 107,87
TESSERA ANNUALE DI ACCESSO PER DETTAGLIANTI MERCATO FIORI	€ 107,87
TESSERA ANNUALE DI ACCESSO PER DIPENDENTI DI DETTAGLIANTI MERCATO FIORI	€ 35,60
TESSERA GIORNALIERA DI ACCESSO PER DETTAGLIANTI E PRODUTTORI MERCATO FIORI	€ 11,52

Responsabile

Dott. Sergio Valentino

tel. 01055 73793 fax 0105573898

e-mail svalentino@comune.genova.it

.....

Attività di supporto e coordinamento di iniziative di promozione commerciale e di animazione promosse dai CIV, e di attività legate al marketing territoriale. Disbrigo delle relative pratiche burocratiche.

Apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì ore 9-13

Fattore di qualità: tempestività

Indicatore: tempo di ottenimento delle autorizzazioni necessarie allo svolgimento di attività promozionali e di animazione.

Valore garantito: giorni 15



COMUNE DI GENOVA

Costi: nessuno.

Responsabile

Dott.ssa Margherita Pardini

Tel. 010/5573346 - fax 010/5573898

Email: mpardini@comune.genova.it

sportellounicociv@comune.genova.it

Erogazione contributi imprese

Onde incentivare la nascita di nuove imprese e sostenere quelle esistenti (piccole imprese produttive, commerciali e artigianali), soprattutto in ambiti territoriali oggetto di programmi di riqualificazione, sono utilizzate principalmente risorse statali della Legge 266/97, ma anche risorse provenienti da progetti europei o programmi di riqualificazione (Contratti di Quartiere, POR).

Apertura al pubblico: su appuntamento

Fattore di qualità: tempestività

Indicatore: tempistica di erogazione dei contributi

Valore garantito:

- avvio del procedimento con comunicazione al richiedente: entro 15 giorni dalla ricezione della domanda;
- richiesta di integrazioni: entro 10 giorni della ricezione della domanda;
- conclusione della fase di valutazione e provvedimento definitivo: entro 90 giorni dall'avvio del procedimento;
- comunicazione all'impresa dell'esito: entro 15 giorni dall'adozione del provvedimento.

Costi: nessuno.

Responsabile

Wilma Bona



COMUNE DI GENOVA

tel. 010 557 7536 – fax 010 557 3898
e-mail wbona@comune.genova.it

Coordinamento progetti di addestramento lavorativo per persone con vario grado di difficoltà relazionale e sociale.

Queste persone non accedono direttamente al Servizio ma sono inviate dai Servizi sanitari e sociali territoriali, per aiutarle a riavvicinarsi al mondo del lavoro. L'UCIL (Ufficio Coordinamento Inserimento Lavorativo) offre percorsi di riqualificazione e rivalutazione professionale grazie a strumenti come le borse lavoro e i tirocini formativi. I progetti si articolano in:

Programma BUS: rivolto ai clienti del Servizio di Salute Mentale della ASL3 genovese; Progetto P.A. G.A.: rivolto a donne italiane e straniere di età superiore ai 20 anni in condizioni di particolare difficoltà; Progetto P.A. S. S.: rivolto a persone con pregressi problemi di varie dipendenze, disoccupate da lungo periodo o in cerca di prima occupazione; Programma PIL: rivolto a giovani in difficoltà di età tra i 16 e i 24 anni; Progetto CEL : centri di educazione al lavoro, strutture formative a frequenza diurna rivolte a giovani tra i 16 ed i 20 anni. Tali Centri, coordinati dall'UCIL, sono gestiti dalle cooperative sociali convenzionate. Le attività svolte nei Centri comprendono: addestramento artigianale, progetti integrati per l'assolvimento dell'obbligo scolastico e formativo, tirocini pratici in azienda, orientamento scolastico e professionale , didattica del lavoro. Vedi anche www.celgenova.it

Apertura al pubblico: solo previo invio concordato con i servizi territoriali, Servizi Sociali o Sanitari che hanno in carico la persona che necessita dell'intervento: Ambiti Territoriali Sociali (ATS) - Distretti Sanitari (ASL) - Assistenza Disabili, ecc.

Fattore di qualità: efficacia dell'attività di orientamento

Indicatore: n. persone avviate all'addestramento lavorativo

Valore garantito: 800

Costi: nessuno

Responsabile

Dr.ssa Emilia PALOMBA

GENOVA
MORE THAN THIS

Comune di Genova | Direzione Sviluppo economico
e-mail: commercio@comune.genova.it; tel. 010/5573771



COMUNE DI GENOVA

tel. 010 557 8472 – fax 010 557 8477
e-mail epalomba@comune.genova.it

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 2016 le seguenti azioni di miglioramento:

- 1) Accesso pubblico delle procedure per la domanda on line (sportello Suap)**
- 2) Interventi di controllo per la tutela dei consumatori all'interno dei mercati rionali**
- 3) Miglioramento del servizio mercatale all'ingrosso con l'adeguamento del Mercato Ittico ai requisiti di igiene alimentare**

DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

Copia cartacea della presente Carta dei Servizi può essere richiesta alla Segreteria del Servizio (tel. 0105573771 – e-mail commercio@comune.genova.it) presso cui è comunque affisso un estratto

La Carta è pubblicata all'indirizzo: www.comune.genova.it

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 hanno diritto di formulare richieste, proposte, segnalazioni e osservazioni, nonché reclami per inadempienze rispetto agli impegni assunti con la presente Carta dei Servizi. Il Settore ha l'obbligo di rispondere entro un tempo massimo di 10 giorni. Qualora sia necessario un tempo maggiore per la complessità della segnalazione il Settore nel termine anzidetto risponde all'utente indicando lo stato di avanzamento della pratica e il relativo Responsabile.



COMUNE DI GENOVA

Sono disponibili i moduli predisposti, l'uno per le segnalazioni, l'altro per i reclami, reperibili all'indirizzo

www.comune.genova.it

Segnalazioni e reclami potranno essere inoltrati al responsabile della Carta dei Servizi, Sig. **Luca Traverso**:

- tramite posta elettronica all'indirizzo e-mail ltraverso@comune.genova.it
- per telefono al n. **0105573777**
 - via fax al n. 0105573898
 - di persona nei giorni **lunedì e martedì** dalle ore 9.00 alle ore 11.00 c/o l'Ufficio sito in Via di Francia 1 piano 12 sala 16

RIMBORSI

La Direzione Sviluppo Economico 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 c.d. Decreto del Fare (D.L. n. 69 del 2013) ha introdotto una forma di indennizzo pari ad Euro 30 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 dal risarcimento.

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, a chiedere al Comune di Genova, Direzione Generale Area Servizi – Comune di Genova – Via di Francia 1 – 16149 Genova (che è il soggetto titolare del c.d. potere sostitutivo). 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.



COMUNE DI GENOVA

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.