

## Carta dei Servizi della Direzione Sviluppo Economico e Commercio Anno 2012

### PREMESSE GENERALI



Direzione Sviluppo Economico e  
Commercio  
Via di Francia 1  
16149 GENOVA

Segreteria Tel. 0105573771

La Direzione gestisce i procedimenti amministrativi di interesse degli operatori commerciali quali il rilascio di autorizzazioni per i negozianti e la concessione di suolo pubblico, anche all'interno dei mercati comunali, per l'installazione di banchi di vendita.

Promuove il coordinamento degli operatori commerciali nei Centri Integrati di Via (CIV), esercita funzioni di controllo amministrativo su tutto quanto autorizzato e concesso, ai fini della tutela della regolare concorrenza e della garanzia delle condizioni igienico-sanitarie e di trasparenza dei prezzi, nell'interesse dei consumatori.

All'interno della Direzione è stato attivato uno Sportello Unico (**SUAP** – Sportello Unico per le Attività Produttive) che è l'unico canale di trasmissione degli atti per l'avvio di attività produttive, anche per attività non autorizzate dal Comune.

#### **Responsabile SUAP**

Dr. Giacomo Tinella  
tel. 010 557 3306/3559/3866

fax 010 557 7735

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

#### **APERTURA AL PUBBLICO SEAP:**

lunedì, martedì e giovedì dalle 9.00 alle 12.00

**I contenuti di questa Carta dei Servizi sono stati condivisi con le Associazioni di Categoria degli Operatori Commerciali maggiormente rappresentative a livello regionale ASCOM e CONFESERCENTI e con le Associazioni di Tutela dei Consumatori [LINK 2]**

### **VALIDITÀ DELLA CARTA**

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal **1° gennaio 2012** e vengono aggiornati annualmente; tutte le informazioni sul servizio (numeri telefonici, orari, recapiti, ecc.) sono costantemente aggiornate nella versione on-line della Carta e nelle copie cartacee al momento della consegna da parte degli uffici competenti.

### **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

Gli standard di prestazione qualitativi e quantitativi sono individuati anche in collaborazione con le Associazioni di Tutela dei Consumatori, gli Utenti e l’Autorità sui Servizi Pubblici Locali.

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 e all’Autorità per i Servizi Pubblici Locali.

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:

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

[www.comune.genova.it](http://www.comune.genova.it)

### **SERVIZI EROGATI**

Presso la Direzione Sviluppo Economico e Commercio sono disponibili principalmente questi servizi:

- presentazione di Segnalazioni (SCIA – Segnalazioni Certificate di Inizio Attività) per il commercio itinerante su aree pubbliche
- presentazione di Segnalazioni (SCIA – Segnalazioni Certificate di Inizio Attività) per la somministrazione di bevande e alimenti;
- presentazione di Segnalazioni (SCIA – Segnalazioni Certificate di Inizio Attività) per aprire negozi, agenzie d'affari, e forme speciali di vendita;
- rilascio concessioni di suolo pubblico per il commercio sulla strada e nei mercati comunali e nelle fiere.
- presentazioni di difese per contestazioni di violazione amministrative in materia di commercio e igiene annonaria.

### **Autorizzazione commercio ambulante, concessione posteggi e chioschi in fiere e su strada**

#### **APERTURA AL PUBBLICO:**

lunedì e mercoledì dalle 8.30 alle 12.00

#### **Responsabile**

Sig. Franco Loiacono  
tel. 010557 3861 – fax 010557 3744  
e-mail [floiacono@comune.genova.it](mailto:floiacono@comune.genova.it)

#### **Indicatore**

Tempo di rilascio della concessione dalla data di richiesta (presentata per via telematica tramite SUAP)

#### **Valore garantito**

a seconda della procedura secondo il vigente regolamento ai sensi della L. 241/1990 (vedi [www.comune.genova.it](http://www.comune.genova.it) in: il comune/statuto, regolamenti, bilancio/**regolamenti**)

#### **Costi**

versamento c/c UNICREDIT IBAN IT08T0200801459000100880807  
€ 59,00 per autorizzazione itinerante (Una tantum)  
€ 454,50 per chioschi e dehors (Una tantum)

### **Supporto e incentivazione alle iniziative di coordinamento della promozione commerciale all'interno dei Centri Integrati**

## di Via (CIV)

### **APERTURA AL PUBBLICO:**

lunedì e mercoledì dalle 8.30 alle 16.00

### **Responsabile**

Dott.ssa Margherita Pardini  
tel. 010557 2889 – fax 010557 2902  
e-mail [mpardini@comune.genova.it](mailto:mpardini@comune.genova.it)

### **Indicatore**

Tempo di rilascio delle concessioni di suolo pubblico dalla data di richiesta (presentata per via telematica tramite SUAP)

### **Valore garantito**

30 giorni

### **Costi**

nessuno

## **Autorizzazione e concessione posteggi nei mercati rionali al minuto, sia coperti che su strada, e nei mercati all'ingrosso**

### **APERTURA AL PUBBLICO:**

lunedì e mercoledì dalle 8.30 alle 16.00

### **Responsabile**

Sig.ra Stefania Vidale  
tel. 010557 3776 – fax 010557 3744  
e-mail [svidale@comune.genova.it](mailto:svidale@comune.genova.it)

### **Indicatore**

Tempo di rilascio di autorizzazione/concessione dalla data di richiesta (presentata per via telematica tramite SUAP)

### **Valore garantito**

a seconda della procedura secondo il vigente regolamento ai sensi della L. 241/1990 (vedi [www.comune.genova.it](http://www.comune.genova.it) in: il comune/statuto, regolamenti, bilancio/**regolamenti**).

### **Costi**

versamento c/c UNICREDIT IBAN IT08T0200801459000100880807  
€ 101,50 per mercati merci varie settimanali (Una tantum)  
€ 227,00 per mercati coperti e scoperti (Una tantum)

Durante il periodo di concessione è dovuto un canone di concessione mensile variabile a seconda del potenziale commerciale del mercato.

**Somministrazione di alimenti e bevande in bar e ristoranti, circoli privati, fiere etc. esercizi di accoglienza come alberghi, bed & breakfast, agriturismi, etc.**

Ai sensi del Decreto Legge 78/2010 con la presentazione della Segnalazione Certificata di Inizio Attività (SCIA) è possibile avviare immediatamente l'attività

L'organizzazione effettua controlli amministrativi sulle dichiarazioni contenute nelle domande di autorizzazione e concessione, e sulle Segnalazioni di Inizio Attività. In caso di irregolarità delle dichiarazioni sono previste sanzioni da € 50,00 a € 15.000,00.

**APERTURA AL PUBBLICO:**

lunedì, martedì e giovedì dalle 9.00 alle 12.00

**Responsabile**

Sig.ra Patrizia Alberti  
tel. 010557 7048 – fax 010557 3744  
e-mail [palberti@comune.genova.it](mailto:palberti@comune.genova.it)

**Indicatore**

percentuale di controlli entro i 60 giorni sulle SCIA presentate

**Valore garantito**

100% controllo formale  
almeno 10% su veridicità di quanto dichiarato

**Costi**

versamento di € 59,00  
su c/c UNICREDIT IBAN IT08T0200801459000100880807

## **Commercio di vicinato (negozi), agenzie d'affari, distributori di carburante e vendite per corrispondenza e affini, acconciatori ed estetisti**

Ai sensi del Decreto Legge 78/2010 con la presentazione della Segnalazione Certificata di Inizio Attività (SCIA) è possibile avviare immediatamente l'attività

L'organizzazione effettua controlli amministrativi sulle dichiarazioni contenute nelle domande di autorizzazione e concessione, e sulle Segnalazioni di Inizio Attività. In caso di irregolarità delle dichiarazioni sono previste sanzioni da € 50,00 a € 15.000,00.

### **APERTURA AL PUBBLICO:**

lunedì, martedì e giovedì dalle 9.00 alle 12.00

### **Responsabile**

Sig.ra Patrizia Alberti  
tel. 010557 7048 – fax 010557 3744  
e-mail [palberti@comune.genova.it](mailto:palberti@comune.genova.it)

### **Indicatore**

percentuale di controlli entro i 60 giorni sulle SCIA presentate

### **Valore garantito**

100% controllo formale  
almeno 10% su veridicità di quanto dichiarato

### **Costi**

versamento di € 59,00  
su c/c UNICREDIT IBAN IT08T0200801459000100880807

**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 2012 le seguenti azioni di miglioramento**

1)	Prosecuzione sperimentazione di procedure per la domanda on line (sportelli Suap e Seap)
2)	Realizzazione indagine di customer satisfaction per valutare la corrispondenza tra servizio erogato e servizio atteso
3)	Ampliamento dell'offerta di spazi pubblici per l'uso commerciale

### **DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE**

Copia cartacea della presente può essere richiesta alla Segreteria della Direzione presso la quale è comunque affisso un estratto

tel. 0105573771–e-mail [commercio@comune.genova.it](mailto:commercio@comune.genova.it)

In caso di impossibilità totale o parziale di erogazione del servizio, il Settore ha l'obbligo, ove possibile, di darne preavviso con un minimo di 24 ore 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**

Tutti i cittadini, operatori economici e non, hanno diritto a formulare richieste, proposte e osservazioni e altresì a segnalare inadempienze rispetto agli impegni assunti con la presente Carta.

La Direzione si impegna a rispondere a questo tipo di istanza entro un tempo massimo di 10 giorni indicando lo stato di avanzamento della pratica e il relativo Responsabile. Ha inoltre l'obbligo di fornire risposte ad ogni altro tipo di reclamo entro e non oltre 30 giorni dalla ricezione. A tal fine sono disponibili moduli specifici reperibili presso la Direzione stessa oppure scaricabili all'indirizzo

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

I reclami potranno essere inoltrati al responsabile della Carta dei Servizi, dott. Giacomo Tinella:

- tramite posta elettronica all'indirizzo email

[commercio@comune.genova.it](mailto:commercio@comune.genova.it)

- per telefono al n 0105573771
- via fax al n 0105573898
- di persona, c/o l'Ufficio Coordinamento di Staff, sito in Via di Francia 1 – piano 12 – sala 6  
dal lunedì al giovedì dalle 8 alle 13 e dalle 14 alle 16:30 e il venerdì dalle 8 alle 14.

nonché presso gli Sportelli del Cittadino [\[link 3\]](#)

## DOVERI DEGLI UTENTI

[Il Regolamento Comunale in materia di Commercio e Polizia Annonaria](#) elenca i doveri degli operatori commerciali, a garanzia della qualità e dell'accessibilità dei servizi erogati, nonché del rispetto del patrimonio pubblico.

Il rispetto della tempistica di erogazione dei servizi è subordinato alla completezza delle istanze, comunicazioni e SCIA. Le eventuali richieste di chiarimenti o integrazioni saranno inoltrate all'utente entro 15 giorni dalla richiesta.

## CONCILIAZIONE NON GIUDIZIALE

Nel caso in cui il cittadino non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può rivolgersi, direttamente o tramite le Associazioni dei Consumatori della Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova, a:

Autorità Servizi Pubblici Locali  
tel. 010 557 2422 – 2260  
fax 010 557 2795

[autoritaservizi@comune.genova.it](mailto:autoritaservizi@comune.genova.it)  
<http://www.asplgenova.it/>

E' fatta salva la possibilità di rivolgersi alle competenti autorità giurisdizionali.

## **Il Comune amico dei cittadini.**