

Sportello Unificato per il Commercio

FINALITA' DEI SERVIZI

Lo Sportello Unificato per il Commercio è il punto di riferimento per il cittadino per svolgere qualsiasi tipo di attività commerciale nel territorio della Città.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Lo Sportello si occupa di accettare le istanze, rilasciare e gestire le autorizzazioni necessarie per l'esercizio delle attività commerciali di:

- esercizi pubblici (bar e ristoranti) e circoli privati
- vendita in sede fissa al dettaglio (commercio fisso), comprese le rivendite di giornali
- acconciatore ed estetica
- taxi e noleggio con conducente
- licenze di pubblica sicurezza
- autorizzazioni sanitarie
- mercati rionali
- vendita oggetti usati
- manifestazioni

Sono disponibili i seguenti servizi:

1. Sportello informazioni e accesso agli atti
2. Sportello accettazione pratiche e rilascio documenti.

1. Sportello informazioni e accesso agli atti

Presso lo sportello è possibile ricevere

- la modulistica necessaria per la presentazione delle pratiche commerciali
- assistenza alla compilazione della modulistica
- informazioni sugli adempimenti necessari per le procedure, sulle tariffe, sull'iter delle istanze.
- chiarimenti o interpretazioni normative sulla documentazione amministrativa

L'**accesso agli atti** è disponibile per chiunque abbia interesse reale alla documentazione richiesta per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti. Il cittadino può visionare e ottenere copia delle pratiche in lavorazione e di quelle archiviate presentando l'istanza di persona o tramite un delegato (munito di delega scritta e fotocopia del documento di identità del richiedente) allo **sportello** oppure, allegando fotocopia del documento di identità, tramite:

- **posta**: Divisione Commercio - Città di Torino Via Meucci, 4 - 10121 Torino
- **fax**: 011.44.30.863

- l'**URP** della Città di Torino: Piazza Palazzo di Città, 9/a -10100 Torino; *e-mail*: urp@comune.torino.it
- **P.E.C.** (Posta Elettronica Certificata): commercio@cert.comune.torino.it

L'Amministrazione assicura il coordinamento dell'Ufficio Rilascio Atti con gli sportelli URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico) e URC (Ufficio Relazioni con il Cittadino).

La **modulistica** è disponibile presso gli **sportelli** e sul **sito internet** www.comune.torino.it/urp/pdf/accesso.pdf.

Entro 30 giorni dalla presentazione dell'istanza l'utente riceverà comunicazione scritta con le modalità di ritiro degli atti richiesti.

2. Sportello Accettazione delle pratiche

Tutte le pratiche commerciali possono essere presentate tramite:

- **Sportello Unificato per il Commercio:** Via Giannone, 5 – piano terra.
- **P.E.C.** (Posta Elettronica Certificata): commercio@cert.comune.torino.it
- **fax:** 011.44.30.863 (solo per le pratiche che non richiedono marca da bollo)
- **posta:** Divisione Commercio - Città di Torino Via Meucci, 4 - 10121 Torino

Per presentare **più di 3 pratiche** è possibile prenotare un **appuntamento** al pomeriggio (dal lunedì al giovedì orario 14.30/15.30) inviando un fax al numero: 011.44.30.863, in alternativa si deve fare più di una coda.

E' possibile utilizzare una **distinta di presentazione pratiche** che permetterà di presentare un numero di pratiche superiore a tre e senza limite, compilando il modulo scaricabile dal sito internet www.comune.torino.it/commercio/moduli/#varia e consegnandolo agli sportelli del servizio. Le pratiche verranno lavorate e protocollate successivamente e l'utente potrà ritirare le ricevute previa convocazione in orario pomeridiano.

ATTENZIONE: la copia della distinta non costituisce ricevuta di protocollazione

E' anche possibile presentate con una **modalità completamente telematica** (previa registrazione al sito internet <https://servizi.torinofacile.it/servizi/>) pratiche relative a :

- **Commercio fisso** (attività di vendita in sede fissa al dettaglio): Cessazione di attività, Comunicazione orario distributori carburanti
- **Esercizi Pubblici:** Comunicazione di sospensione attività, Comunicazione orario

La presentazione di una nuova pratica si conclude con il **pagamento dei diritti di istruttoria**, i cui importi sono disponibili sul sito internet della Divisione Commercio, alla voce "[Tariffario Diritti di Istruttoria e Ricerca](#)" e presso gli sportelli.

Nel caso in cui le pratiche vengano presentate allo sportello, il pagamento avviene immediatamente; se invece le pratiche sono state presentate con altra modalità, è possibile pagare tramite versamento sul c/c postale indicato sulla modulistica.

A seguito del pagamento allo sportello l'utente ottiene una ricevuta con indicazione del Responsabile del procedimento: nel caso di invio tramite posta, P.E.C., fax, la ricevuta sarà trasmessa con lo stesso canale.

La modulistica necessaria per la presentazione delle pratiche si trova sul sito internet www.comune.torino.it/commercio/moduli/

Alcuni procedimenti non si concludono con la presentazione dell'istanza, ma prevedono che l'utente ritiri in un secondo momento il documento di risposta emesso dall'Amministrazione. I principali procedimenti sono:

- accesso agli atti
- autorizzazioni per il commercio su aree pubbliche
- licenze per esercizi pubblici di somministrazione di alimenti e bevande
- documentazione relativa al Comparto Auto Pubbliche
- licenze di Pubblica Sicurezza (P.S.)

Per conoscere l'elenco completo dei procedimenti e le tempistiche di rilascio del provvedimento è possibile consultare il sito internet www.comune.torino.it/commercio/ alla voce "Tempi dei procedimenti".

MODALITA' DI ACCESSO - ORARI DI SERVIZIO

Modalità di accesso	Indirizzo di riferimento Numero di telefono	Orari
Sportello	Via Giannone, 5 Piano terra 10121 Torino	Lun-gio 9,00 -12,00 14,30 – 15,30 *
Telefono	011.4430411 – 523 - 462	Lun-gio 14,00 – 16,00
Fax	011.4430863	
Posta	Via Meucci, 4 – 10121 Torino	
E-mail	info.commercio@comune.torino.it	
P.E.C. **	commercio@cert.comune.torino.it	
Sito internet	www.comune.torino.it/commercio	

* solo su appuntamento o per ritiro autorizzazioni

** l'utilizzo della P.E.C. è ammesso nel caso in cui:

- il mittente inoltri la pratica tramite indirizzo P.E.C.
- la pratica sia completa di tutti gli allegati richiesti nella modulistica, compreso eventuali diritti d'istruttoria
- le pratiche non richiedano la marca da bollo

DOVE SI OTTENGONO INFORMAZIONI ED ASSISTENZA

Presso gli sportelli tutto il personale di contatto possiede le competenze e l'esperienza necessaria per fornire risposte efficaci ed assicurare che il rapporto con l'utente sia sempre improntato al rispetto ed alla cortesia. Gli operatori a contatto col pubblico sono identificabili tramite la targhetta di riconoscimento personale.

L'utente può ottenere informazioni e assistenza tramite:

- **Newsletter**, previa iscrizione al sito internet della Divisione Commercio
- **sportello informazioni** (per l'orario vedi "Modalità di accesso – Orari di servizio")
- **sito internet** : www.comune.torino.it/commercio
- **e-mail** all'indirizzo: info.commercio@comune.torino.it
- **telefono**: 011.4430411 – 523 - 462

PRATICHE ON-LINE

E' attivato il nuovo servizio di compilazione di una dichiarazione ed invio all'ufficio competente con una modalità completamente telematica, senza la necessità di presentarsi personalmente allo sportello. Le dichiarazioni disponibili in questa prima fase sono:

- **Commercio fisso**: Cessazione di attività e Comunicazione orario distributori carburanti
- **Esercizi Pubblici**: Comunicazione di sospensione attività e Comunicazione orario

Info e registrazione:

<https://servizi.torinofacile.it/servizi>

<http://www.comune.torino.it/commercio/moduli>

SEGNALAZIONI, RECLAMI E CONTENZIOSI

L'Amministrazione è a disposizione per ascoltare eventuali suggerimenti e/o reclami riguardanti disservizi o il mancato rispetto degli impegni fissati nella presente Carta della Qualità. Il personale di sportello è adeguatamente formato per assistere l'utente nella presentazione di una segnalazione, un reclamo o un ricorso.

Segnalazioni e reclami possono essere presentati compilando il modulo disponibile presso gli sportelli e sul sito internet www.comune.torino.it/urp/pdf/mod_reclami.pdf, e che è possibile consegnare:

- a) allo **Sportello informazioni**
- b) per **e-mail** all'indirizzo: info.commercio@comune.torino.it
- c) per **posta ordinaria**: Divisione Commercio Via Meucci, 4 - 10121 Torino
- d) all'**URP** della Città di Torino: Piazza Palazzo di Città 9/a 10122 - Torino; e-mail: urp@comune.torino.it

Per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato è opportuno indicare tutte le informazioni necessarie. Entro 30 giorni è fornita risposta scritta.

Nel caso in cui i titolari di pubblici esercizi, di attività di vendita su area pubblica, vendita in sede fissa, di circoli privati autorizzati all'attività di somministrazione di alimenti e bevande, gli acconciatori e gli estetisti o altri soggetti violino le norme stabilite dalla normativa nazionale o dei regolamenti comunali, o da ordinanze, essi sono passibili di sanzioni da parte delle autorità competenti. Le sanzioni sono di natura pecuniaria e/o reale o cautelare: queste ultime incidono sull'attività determinandone la sospensione o interruzione dell'attività commerciale, o danno luogo ad un sequestro.

Le **sanzioni pecuniarie** possono essere pagate in misura ridotta entro 60 giorni. Altrimenti verrà emessa l'ordinanza-ingiunzione ai sensi della legge 689/81.

L'utente, se ritiene che la violazione non sia stata commessa, o che sussistano cause che escludano la sua responsabilità o colpevolezza, può presentare **istanza di contenzioso**. L'utente può presentare l'istanza entro 30 giorni compilando il modulo reperibile sui sito internet <http://www.comune.torino.it/commercio/moduli/#contenzioso> oppure recandosi direttamente allo sportello presso gli uffici del Servizio. Il cittadino può chiedere di esporre personalmente le sue motivazioni al funzionario competente.

Completata l'istruttoria, se l'istanza viene accolta il Comparto contenzioso emette provvedimento di archiviazione del verbale, se l'istanza non viene accolta emette l'ordinanza-ingiunzione di pagamento.

Le contestazioni a violazioni contenenti **sanzioni accessorie** devono essere presentate entro 30 giorni direttamente al Tribunale ordinario, che diventa competente anche per la sanzione pecuniaria. Il Tribunale è anche competente per una serie di materie specifiche (ambiente, amianto, edilizia, inquinamento acustico, ecc.).

Le **opposizioni a ingiunzioni** devono essere presentate al Giudice di Pace entro 30 giorni.

Le **contestazioni ad atti amministrativi di diniego o revoca** vanno invece presentate entro 60 giorni al Tribunale Amministrativo Regionale

I **sequestri amministrativi** possono essere impugnati con opposizione al Settore Polizia Amministrativa entro 30 giorni.

Si consiglia di portare sempre con sé il verbale di accertamento ed un documento valido d'identità.

Per presentare le istanze, impugnazioni e ricevere informazioni:

- **uffici e posta:** Divisione Commercio - Settore Polizia Amministrativa -Ufficio Ricorsi
- Via Meucci, 4 – 1° piano - 10121 Torino, lun-merc- giov 9.00-12.00.
- **telefono:** 011/44.30.654 – 44.30.653
- **fax:** 011/4430620 allegando una copia di un documento valido (le istanze che richiedono la marca da bollo vanno presentate personalmente o a mezzo posta)
- **e-mail:** polamm.ricorsi@comune.torino.it