



CITTÀ DI  
FIUMICINO

## Carta dei Servizi S.U.A.P.

- Sportello Unico Attività Produttive -

della Città di Fiumicino

## **COS' E' LA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino, utente, consumatore. Attraverso la Carta dei Servizi i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano, dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione. (Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27 Gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici").

Il principio ispiratore della Carta dei Servizi è quello di tutelare il cittadino, mettendolo in condizione di conoscere ed accedere agevolmente ai pubblici servizi, erogati in un'ottica di trasparenza, imparzialità ed eguaglianza

Quindi la Carta dei Servizi è uno strumento di comunicazione tra il Comune e i cittadini, e di tutela dei diritti di questi ultimi.

In particolare la Carta:

- chiarisce diritti e doveri dell'ente, nel fornire i servizi ai cittadini, e diritti e opportunità dei cittadini stessi;
- presenta ai cittadini tutte le opportunità e i servizi presenti per facilitarne l'accesso e la fruizione;
- fissa gli standard di qualità dei servizi e fornisce ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;
- individua gli obiettivi di miglioramento e indica come verificarne il raggiungimento.

La Carta, insieme alle altre carte dei servizi della Città di Fiumicino, rappresenta uno degli ambiti di attività del "Sistema qualità", l'insieme delle iniziative e delle azioni relative alla qualità dei servizi.

La Città di Fiumicino realizza inoltre periodicamente e sistematicamente ricerche quali- quantitative per rilevare il livello di soddisfazione degli utenti circa la qualità dei propri servizi, i cui risultati sono presi in considerazione per valutare l'applicazione della Carta dei Servizi e la successiva formulazione di piani di miglioramento dei servizi e dei processi di lavoro.

## **CARATTERISTICHE DELLA CARTA**

La Carta ha validità pluriennale; al fine di assicurare la costante corrispondenza fra la Carta dei Servizi e la realtà dell'organizzazione a cui essa fa riferimento, e quando dovessero intervenire modifiche sostanziali a quanto prestabilito, il documento viene periodicamente riesaminato ed aggiornato.

In particolare la struttura della Carta consiste in:

- una parte fissa di descrizione del Servizio, con validità pluriennale;
- una parte "variabile" composta da alcune schede relative ad informazioni che possono modificarsi ogni anno.

All'interno della parte fissa i cittadini/utenti potranno ricevere informazioni in merito a:

- i principi generali e gli obiettivi che guidano e orientano il servizio;
- l'identità e l'organizzazione del servizio;
- la descrizione dei singoli servizi offerti con i relativi indicatori e standard di qualità;
- le forme di partecipazione e di tutela dei cittadini-utenti;

Al fine di assicurare la costante corrispondenza fra la Carta dei Servizi e la realtà dell'organizzazione a cui essa fa riferimento, e quando dovessero intervenire modifiche sostanziali a quanto prestabilito, il documento viene periodicamente riesaminato ed aggiornato

La parte variabile con le schede annuali che riporta:

- i progetti di miglioramento:
- gli aggiornamenti apportati alla Carta, il piano di miglioramento degli standard, le eventuali variazioni ai costi delle prestazioni:
- l'esito delle indagini di soddisfazione dell'utenza, i risultati conseguiti in relazione agli standard individuati.

## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

La Carta dei Servizi dello **SPORTELLO UNICO PER LE ATTIVITA' PRODUTTIVE** si ispira ai seguenti principi:

### • **UGUAGLIANZA**

Deve essere garantito il medesimo servizio a tutti gli utenti indipendentemente da sesso, razza, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico- fisiche e socio-economiche. Va garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia alle diverse categorie e fasce di utenti. Vanno adottate tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

### • **IMPARZIALITÀ**

Il servizio va prestato con obiettività, equità, giustizia e cortesia nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono; va assicurata la costante e completa conformità alle leggi e ai regolamenti in ogni fase di erogazione del servizio.

### • **CONTINUITÀ**

Va assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, vanno limitati al minimo i tempi di disservizio.

### • **PARTECIPAZIONE**

Deve essere garantita la partecipazione dell'utente all'erogazione del servizio, sia per tutelare il suo diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia per favorire la collaborazione con gli uffici. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può produrre memorie, documenti, presentare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, cui il soggetto erogatore deve dare riscontro nei tempi stabiliti. Chi eroga il servizio è tenuto ad acquisire periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso.

### • **CHIAREZZA E TRASPARENZA**

All'utente va garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio ed in merito ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

### • **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

Il servizio deve essere reso in modo da garantire la sua efficienza ed efficacia. Gli uffici adottano tutte le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

**La Carta dei servizi viene redatta con riferimento alla seguente normativa:**

Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (“Principi sull’erogazione dei Servizi Pubblici”);

Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 11 ottobre 1994 (“Direttiva sui principi per l’istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico”);

Decreto Presidente Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 (“Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi”);

Decreto legislativo n. 286 del 30/07/1999, art. 11 “Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi”;

Direttiva del ministro della funzione pubblica del 24 marzo 2004 “Rilevazione della qualità percepita dai cittadini”;

Decreto Legislativo n. 150 del 27 ottobre 2009 “Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni”.

**I principali riferimenti normativi relativi all'attività del SUAP sono:**

Direttiva 123/2006/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 12 dicembre 2006;

Regio decreto 18 giugno 1931, n. 773 “Testo Unico delle Leggi di Pubblica Sicurezza”;

Regio decreto 6 maggio 1940, n. 635;

Legge 7 agosto 1990, n. 241 “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”;

Decreto legislativo del 26 marzo 2010, n. 59;

Decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 112;

Decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 114 “Riforma della disciplina relativa al settore del commercio, a norma dell'art. 4 comma 4 della Legge 15 marzo 1997 n. 59”;

Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di edilizia, di cui al decreto del Presidente della Repubblica 6 giugno 2001, n. 380;

Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 “Codice dell’amministrazione digitale”;

Direttiva 2006/123/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 12 dicembre 2006 , relativa ai servizi nel mercato interno;

Decreto-legge 25 giugno 2008, n. 112, convertito con modificazioni dalla legge 6 agosto 2008, n. 133 “Disposizioni urgenti per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività, la stabilizzazione della finanza pubblica e la perequazione Tributaria”;

D.P.R. 7 settembre 2010, n. 160 “Regolamento per la semplificazione ed il riordino della disciplina sullo sportello unico per le attività produttive”;

D.P.R. 13 marzo 2013, n. 59 “Regolamento recante la disciplina 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”

Legge regionale 06 agosto 1999, n. 14 ” Organizzazione delle funzioni a livello regionale e locale per la realizzazione del decentramento amministrativo”;

Legge regionale 22 dicembre 1999, n. 38 “Norme sul governo del territorio”;

Legge regionale 2 novembre 2006, n. 14 “Norme in materia di diversificazione delle attività agricole;

Legge regionale 6 novembre 2019, n. 22 “Testo unico del commercio”;

Legge regionale 27 febbraio 2020, n. 1 “Misure per lo sviluppo economico, l’attrattività degli investimenti e la semplificazione.

## **PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO SPORTELLO UNICO ATTIVITA’ PRODUTTIVE**

### **Finalità e missione del servizio**

Lo Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) è lo sportello telematico dove qualsiasi imprenditore può avviare o sviluppare un’impresa e ricevere tutti i chiarimenti sui requisiti e gli adempimenti necessari. Il SUAP semplifica e garantisce la conclusione delle pratiche in tempi rapidi e certi.

Il vantaggio principale è che l’imprenditore si rivolge ad un unico ufficio. Il SUAP è responsabile di tutti i procedimenti amministrativi relativi alle attività economiche e produttive di beni e servizi e di tutti i procedimenti amministrativi inerenti alla realizzazione, all’ampliamento, alla cessazione, alla riattivazione, alla localizzazione e alla rilocalizzazione di impianti produttivi.

### **A chi si rivolge il servizio**

L'attività del Servizio prevede l'interlocuzione con 3 gruppi di soggetti:

- 1) gli utenti finali: imprenditori, professionisti, associazioni di categoria;
- 2) gli uffici comunali, coinvolti nei vari procedimenti (uffici tecnici, ufficio ambiente, polizia locale, ecc.);
- 3) gli enti terzi: tutti i soggetti pubblici deputati al rilascio di autorizzazioni, nulla osta, pareri, con valore endoprocedimentale.

### **Com’è organizzato il servizio**

Il Servizio, attraverso il front office:

- fornisce informazioni agli utenti, fornendo indicazioni sulle procedure da attivare, le tempistiche e l’iter amministrativo da seguire (autorizzazione/ scia / comunicazione) per poter svolgere una determinata attività e per poter avviare un intervento su un impianto produttivo, anche con l’ausilio di uffici interni all’amministrazione comunale ed enti terzi
- mette a disposizione la modulistica per l’attivazione delle procedure di competenza sul sito internet del Comune;
- verifica la sussistenza delle condizioni di ricevibilità delle pratiche;
- fornisce informazioni in relazione alle dichiarazioni, alle segnalazioni e alle domande presentate, al loro iter procedimentale ed agli atti adottati, anche in sede di controllo successivo;
- individua gli uffici comunali e gli enti coinvolti nel procedimento. al fine di richiederne i relativi pareri e verifiche, anche attraverso l’indizione della conferenza di servizi;
- rilascia la ricevuta della documentazione presentata, abilitante all’avvio dell’attività, nei casi previsti dalla legge;

- notifica via PEC le autorizzazioni o le concessioni nei casi previsti;
- svolge attività promozionale per la diffusione e la migliore conoscenza delle opportunità e potenzialità esistenti per lo sviluppo economico del territorio.

## Funzioni

Lo Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) ha come scopo principale la semplificazione delle procedure per il rilascio di autorizzazioni necessarie a chi svolge attività imprenditoriali e nello specifico si occupa della gestione del procedimento unico in materia di:

- a) esercizio di attività produttive e di prestazione di servizi;
- b) localizzazione, realizzazione, trasformazione, ristrutturazione o riconversione, ampliamento o trasferimento, nonché cessazione o riattivazione delle attività produttive e di prestazione di servizi.

Esso è stato introdotto nel nostro ordinamento giuridico dal D. Lgs.vo 31 marzo 1998, n. 112, che conferiva ai Comuni le funzioni amministrative concernenti l'insediamento delle attività produttive e stabiliva che queste funzioni dovessero essere esercitate attraverso un'unica struttura ed un unico procedimento, la disciplina del quale era rinviata ad un successivo regolamento, che è stato adottato con il D.P.R. 20 ottobre 1998, n. 447.

Successivamente il D.L. 112/98, convertito con Legge 6 agosto 2008, n. 133, ha previsto il riordino e la semplificazione della disciplina sopracitata, da attuarsi nuovamente mediante uno specifico regolamento.

La riforma del SUAP è stata quindi sancita dal D.P.R. 7 settembre 2010, n. 160, che, per finalità di semplificazione, snellezza e rapidità, efficienza ed efficacia dell'azione amministrativa, ha individuato il SUAP come l'unico punto di accesso per il richiedente, in relazione a tutte le vicende amministrative riguardanti la sua attività produttiva, in grado di fornire una risposta unica e tempestiva, in luogo di tutte le pubbliche amministrazioni comunque coinvolte nel procedimento; ha inoltre notevolmente ampliato le competenze del SUAP, in quanto quest'ultimo è divenuto il soggetto pubblico di riferimento territoriale per tutti i procedimenti che abbiano ad oggetto l'esercizio di attività produttive e di prestazione di servizi oltre che (come già in precedenza) per le azioni di localizzazione, realizzazione, trasformazione, ristrutturazione o riconversione, ampliamento o trasferimento, nonché cessazione o riattivazione delle suddette attività.

Tutte le domande, le dichiarazioni, le segnalazioni e le comunicazioni concernenti le pratiche di cui sopra, ai sensi di quanto previsto dall'art. 38 del D. Lgs. n. 112/2008 e dal D. P. R. n. 160/2010, devono essere presentate esclusivamente al SUAP, inteso quale unico soggetto pubblico di riferimento territoriale per tutti i procedimenti.

Il SUAP è dunque lo strumento che consente agli imprenditori di avere un unico punto di riferimento; esso coordina e gestisce tutti i rapporti con gli uffici interni e gli Enti coinvolti nelle varie fasi che concorrono al rilascio dell'autorizzazione e fa confluire in un unico procedimento tutti i passaggi di pratiche da un ufficio all'altro della Pubblica Amministrazione.

Il SUAP è competente in ordine alla ricezione delle segnalazioni certificate di inizio attività (attività di front office). In tutti i casi in cui le attività da intraprendere siano soggette alla disciplina della Segnalazione Certificata di Inizio Attività (S.C.I.A.), l'art. 5 del D.P.R. 160/2010 impone di utilizzare il c.d. "*procedimento automatizzato*"; la segnalazione va inoltrata allo Sportello Unico con modalità esclusivamente telematiche.

La S.C.I.A. deve essere necessariamente utilizzata quando il rilascio del titolo abilitativo all'esercizio di attività imprenditoriale, commerciale o artigianale, dipenda esclusivamente dall'accertamento di requisiti e presupposti richiesti dalla legge o da atti amministrativi a contenuto generale e non sia previsto alcun limite o contingente complessivo o specifici strumenti di programmazione settoriale per il rilascio del titolo stesso (art. 19 della L. 241/90).

La ricevuta di presentazione della segnalazione abilita l'interessato ad avviare immediatamente l'attività oggetto di segnalazione. L'Ufficio, al momento della presentazione, verifica la completezza formale della segnalazione e dei relativi allegati e trasmette, con modalità telematica, eventuali richieste di integrazioni e/o di chiarimenti al soggetto interessato. Provvede inoltre a inviare, sempre in via telematica, alle amministrazioni ed agli uffici competenti, le richieste delle verifiche di merito, volte ad accertare la sussistenza dei presupposti e dei requisiti richiesti dalle varie normative di riferimento delle diverse attività.

Tali verifiche devono essere compiute nel termine di 60 giorni dal ricevimento della segnalazione, come dispone l'art. 19 della L. 241/90, ai sensi del quale l'ufficio competente, in caso di accertata carenza dei requisiti e dei presupposti per l'esercizio dell'attività segnalata, nel termine indicato adotta motivati provvedimenti di divieto di prosecuzione dell'attività e di rimozione degli eventuali effetti dannosi della stessa, salvo che, ove ciò sia possibile, l'interessato provveda a conformare alla normativa vigente detta attività ed i suoi effetti entro un termine fissato dall'ufficio che non può essere comunque inferiore a 30 giorni.

L'Ufficio Sportello Unico è competente anche relativamente all'istruttoria delle istanze relative all'insediamento delle attività produttive (nonché alla ristrutturazione, riconversione, ampliamento, trasferimento etc. delle stesse). Il procedimento previsto per le istanze di cui trattasi è denominato "*procedimento ordinario*" ed è regolato dall'art. 7 del D.P.R. 160/2010. Anche in questo caso le modalità di interlocuzione tra i vari soggetti interessati devono essere esclusivamente telematiche.

Nel procedimento ordinario, a seguito della presentazione dell'istanza, l'Ufficio può chiedere all'interessato eventuale documentazione integrativa da fornirsi entro 30 giorni dal ricevimento dell'istanza. Entro 30 giorni dal termine indicato il SUAP adotta il provvedimento conclusivo o indice una conferenza di servizi.

Quando è necessario acquisire intese, nulla osta, concerti od assensi di diverse amministrazioni pubbliche, il responsabile dell'Ufficio può infatti indire una conferenza di servizi, ai sensi e per gli effetti previsti dagli articoli da 14 a 14 quinquies della L. 241/90, anche su istanza del soggetto interessato. La conferenza di servizi è sempre indetta nel caso in cui i procedimenti necessari per acquisire le suddette intese, nulla osta, concerti od assensi abbiano una durata superiore ai 90 giorni. Ove non venga invece attivata la conferenza di servizi, se gli altri uffici comunali o le altre amministrazioni competenti non si pronuncino sulle questioni di loro competenza, il SUAP conclude in ogni caso il procedimento, prescindendo dall'avviso dei soggetti interpellati.

### **Sede recapiti e orari**

Il Servizio SUAP si trova al I° piano della sede comunale di Piazza Generale Carlo Alberto dalla Chiesa n. 78

PEC: [suap@pec.comune.fiumicino.rm.it](mailto:suap@pec.comune.fiumicino.rm.it)

Sul sito ufficiale della Città di Fiumicino, [www.comune.fiumicino.rm.it](http://www.comune.fiumicino.rm.it), è possibile reperire la lista dei contatti del personale appartenente agli uffici e la modulistica di riferimento.

### **I servizi offerti**

Nel ribadire che tutti i procedimenti che abbiano ad oggetto l'esercizio di attività produttive e di prestazione di servizi devono, a norma di legge, transitare dal SUAP, di seguito si evidenziano le procedure attinenti alle attività economiche gestite dal SUAP della Città di Fiumicino.

## 1. COMMERCIO AL DETTAGLIO IN SEDE FISSA E FORME SPECIALI DI VENDITA

L'Ufficio si occupa dei seguenti procedimenti:

- ▲ Esercizi di vicinato (commercio al dettaglio in locali con superficie fino a 250 mq);
- ▲ Commercio per mezzo di apparecchi automatici;
- ▲ Commercio elettronico;
- ▲ Commercio al dettaglio in spacci interni;
- ▲ Commercio al dettaglio presso il domicilio dei consumatori;
- ▲ Commercio al dettaglio per corrispondenza, televisione o altri sistemi di comunicazione.

La modulistica necessaria per le segnalazioni di cui sopra, completa dei relativi allegati e firmata digitalmente, deve essere inoltrata esclusivamente per via telematica al seguente indirizzo di posta elettronica certificata (P.E.C.): [suap@pec.comune.fiumicino.rm.it](mailto:suap@pec.comune.fiumicino.rm.it) o attraverso il portale telematico presente sul sito.

Nel caso in cui il richiedente non disponga di firma digitale, la trasmissione della segnalazione deve necessariamente avvenire tramite intermediario (Es. Associazioni di categoria, Studi professionali) dotato di firma digitale, allegando il modello di procura debitamente compilato (anch'esso reperibile sul sito).

Per tutte le attività commerciali l'Ufficio è competente in merito all'istruttoria; effettua le verifiche sull'esistenza dei requisiti e dei presupposti per l'esercizio dell'attività.

La normativa vigente prescrive il possesso di requisiti morali e professionali (questi ultimi solo per la vendita di prodotti alimentari).

Per quanto riguarda i requisiti morali è stabilito che non possano esercitare l'attività di vendita i soggetti che siano stati dichiarati delinquenti abituali, professionali o per tendenza, salvo che abbiano ottenuto la riabilitazione giudiziale, e coloro che abbiano riportato una condanna con sentenza passata in giudicato per determinati reati, indicati all'articolo 71 comma 1 del D. Lgs.vo 59/2010, o che siano sottoposti ad una delle misure di prevenzione specificate dalla legge.

L'accertamento consiste nel verificare d'Ufficio, presso il Casellario giudiziale, se coloro che segnalano l'inizio attività abbiano subito una o più condanne che escludono la capacità di svolgere attività commerciale. Nel caso in cui si accerti l'esistenza di una condanna inabilitante, la capacità commerciale si acquista automaticamente per il semplice decorso di cinque anni, calcolati dal momento in cui la pena è stata scontata o è stata in altro modo estinta.

Il divieto di esercizio dell'attività non si applica qualora, con sentenza passata in giudicato, sia stata concessa la sospensione condizionale della pena, sempre che non intervengano circostanze idonee ad incidere sulla revoca della sospensione.

In caso di società, associazioni od organismi collettivi, i requisiti morali devono essere posseduti dal legale rappresentante, da altra persona preposta all'attività commerciale e da tutti i soggetti individuati dall'articolo 2, comma 3, del D.P.R. 3 giugno 1998, n. 252.

I requisiti professionali sono stabiliti al comma 6 dell'articolo 71, che vieta l'esercizio di un'attività di commercio relativa al settore merceologico alimentare a chi non sia in possesso di uno dei seguenti requisiti professionali:

- a) avere frequentato con esito positivo un corso professionale per il commercio, la preparazione o la somministrazione degli alimenti, istituito o riconosciuto dalle Regioni o dalle province autonome di Trento e Bolzano;

b) avere prestato la propria opera per almeno due anni, anche non continuativi, nel quinquennio precedente, presso imprese esercenti l'attività nel settore alimentare o nel settore della somministrazione di alimenti e bevande, in qualità di dipendente qualificato addetto alla vendita o all'amministrazione o alla preparazione degli alimenti, o in qualità di socio lavoratore o, se trattasi di coniuge, parente o affine, entro il terzo grado, dell'imprenditore, in qualità di coadiutore familiare, comprovata dalla iscrizione all'Istituto Nazionale per la Previdenza Sociale;

c) essere in possesso di un diploma di scuola secondaria superiore o di laurea, anche triennale, o di altra scuola ad indirizzo professionale, almeno triennale, purché nel corso di studi siano previste materie attinenti al commercio, alla preparazione o alla somministrazione degli alimenti.

L'ufficio verifica altresì il rispetto delle norme urbanistiche e di destinazione d'uso di tutti i locali destinati a sede di attività commerciale.

E' di competenza dell'Ufficio il rilascio delle autorizzazioni per **le medie strutture di vendita** (esercizi aventi superficie compresa tra i 251 e i 2.500 mq). Queste, a differenza degli esercizi di vicinato, che il privato può attivare in qualsiasi zona del territorio comunale, sono soggette alla programmazione del Comune, che deve adottare i criteri di insediamento sul territorio di questa tipologia di esercizi. La loro attivazione, quando possibile, deve essere autorizzata dal Comune, su domanda degli interessati. La normativa in vigore prevede un termine non superiore a 90 giorni dalla data del ricevimento dell'istanza, entro il quale le domande devono ritenersi accolte qualora non venga comunicato il provvedimento di diniego.

L'istanza, in carta da bollo, va presentata su apposita modulistica unificata a livello nazionale.

E' altresì di competenza dell'Ufficio il rilascio delle autorizzazioni per le **grandi strutture di vendita** (esercizi aventi superficie superiore ai 2.500 mq.)

Queste strutture sono soggette alla programmazione regionale e ad un procedimento amministrativo complesso, nel quale partecipano, attraverso una Conferenza di Servizi, la Regione, la Provincia e i Comuni interessati. In particolare:

la Conferenza di Servizi deve essere convocata entro 60 giorni dal ricevimento della domanda;

la Conferenza di Servizi deve deliberare sulla domanda entro un termine di 90 giorni dalla sua convocazione;

la domanda si considera accolta se, entro un termine massimo di **120** giorni dalla convocazione della Conferenza, non viene comunicato il provvedimento di diniego.

L'Ufficio è competente anche in ordine all'attività inerente l'installazione e l'esercizio degli **impianti di distribuzione carburanti**. Tale attività, prima del 1998 era di competenza della Regione; poi, con il D. Lgs.vo 32/98, è passata alla competenza del Comune, che rilascia apposita "autorizzazione". Oltre alle pratiche di nuove installazioni l'Ufficio segue anche quelle relative alla "modifica e potenziamento", nonché i trasferimenti di titolarità e/o di gestione, le sospensioni e le cessazioni di attività. L'autorizzazione rilasciata dall'Ufficio ha durata illimitata, salvo revoca nei casi previsti dalla normativa vigente, ed è soggetta al solo "collaudo" allo scadere dei quindici anni dal rilascio, al fine di verificare, a richiesta dell'interessato, l'idoneità tecnica degli impianti ai fini della sicurezza sanitaria ed ambientale.

L'Ufficio interviene anche per una corretta disciplina degli orari di apertura e dell'esercizio di attività integrative al distributore di carburante, che offrano autonomi servizi all'auto ed all'automobilista.

Il rilascio dell'autorizzazione è subordinato, oltre che al rispetto della normativa nazionale e regionale, all'ottenimento dei pareri positivi degli altri uffici comunali coinvolti nella procedura, nonché degli enti esterni quali Vigili del Fuoco, Agenzia delle Dogane, A.S.L., A.R.P.A., Città Metropolitana di Roma Capitale (nel caso in cui l'impianto si collochi su tratti provinciali).

## 2. ESERCIZI DI SOMMINISTRAZIONE DI ALIMENTI E BEVANDE

L'Ufficio è titolare delle funzioni amministrative relative alle attività di somministrazione alimenti e bevande (bar, ristoranti, tavole calde, pizzerie).

L'attività di somministrazione alimenti e bevande ha un aspetto peculiare rispetto alle altre forme di commercio, dato dalla necessità di controllare e di accedere ai locali per fini di pubblica sicurezza da parte delle autorità competenti. Tale necessità ha fatto sì che, in passato, l'attività di somministrazione fosse sottoposta ad un'autorizzazione di polizia, ai sensi dell'art. 86 del Testo Unico delle Leggi di Pubblica Sicurezza, approvato con R.D. 773/1931; ancora oggi, pur essendo prevista un'autorizzazione di carattere più propriamente amministrativo, l'attività è ancora sottoposta a numerose disposizioni ai fini di pubblica sicurezza. In particolare si rileva il potere del Questore di sospendere l'attività fino a 15 giorni (in caso di tumulti, disordini, o quando l'esercizio sia abituale ritrovo di persone pregiudicate o pericolose o comunque costituisca un pericolo per l'ordine pubblico, la moralità pubblica, il buon costume e per la sicurezza dei cittadini, ai sensi dell'art. 100 del citato T.U.L.P.S.) e la necessità che i locali dell'esercizio possiedano determinati requisiti di sorvegliabilità (stabiliti con decreto del Ministero dell'Interno 17 dicembre 1992, n. 564).

Per somministrazione di alimenti e bevande si intende la vendita e il relativo servizio per il consumo sul posto di alimenti e bevande, che comprende tutti i casi in cui gli acquirenti consumano i prodotti nei locali dell'esercizio e/o in una superficie aperta al pubblico intesa come adiacente, prospiciente o pertinente al locale, ivi comprese le aree pubbliche come definite dall'articolo 39, comma 1, lettera b), della L.R. n. 22/2019, appositamente attrezzate e gestite per la funzionalità del locale, con l'assistenza del personale addetto alla somministrazione. Gli esercizi di somministrazione, senza necessità di ulteriori titoli autorizzatori, hanno facoltà di vendere per asporto i prodotti che somministrano, ivi compresi i generi di pasticceria, gelateria, i pastigliaggi e ogni altro prodotto alimentare, nel rispetto delle norme igienico-sanitarie. Per avviare l'attività il regime amministrativo è la SCIA, fatto salvo il rilascio dell'autorizzazione nelle zone tutelate, che può essere:

- Presentata in abbinamento con altre scia: SCIA UNICA ( es. scia anticendio, Notifica alimentare etc.) - l'attività può essere avviata immediatamente a seguito dell'emissione della ricevuta telematica di consegna;
- Presentata in abbinamento a richieste di autorizzazioni: SCIA CONDIZIONATA - l'attività potrà essere avviata solo dopo aver ottenuto l'atto di assenso del SUAP in quanto è necessario acquisire anche altre autorizzazioni pertanto l'attività non può essere avviata fintanto che le autorizzazioni non vengono rilasciate.

Per l'apertura dell'attività sono necessari i seguenti requisiti:

- requisiti soggettivi: requisiti morali ( art. 71 commi 1 e 2 del D.lgs 59/2010), antimafia e assenza di cause ostative (art. 67 del D.lgs 159/2011);

- requisiti oggettivi: I locali devono rispettare le vigenti norme in materia di destinazione d'uso dei locali (ed essere conformi alle norme di urbanistica ed edilizia, igiene e sanità, sicurezza, impatto acustico, prevenzione incendi e autorizzazione allo scarico nella pubblica fognatura. Devono, altresì, rispondere ai criteri di Sorvegliabilità di cui al Decreto del Ministero dell'Interno 17/12/1992 n. 564

- L'esercizio dell'attività di somministrazione di alimenti e bevande è subordinata al possesso dei requisiti professionali di cui all'art. 71 commi 6 e 6 bis del D.lgs 59/ È possibile nominare un delegato alla somministrazione anche se il richiedente è persona fisica

- E' necessario SEMPRE presentare, unitamente alla SCIA di somministrazione, la notifica sanitaria ai sensi del Regolamento CE n. 852/2004.

### 3. COMMERCIO SU AREE PUBBLICHE

L'Ufficio è titolare delle funzioni amministrative relative all'attività di commercio su aree pubbliche. Per aree pubbliche si intendono “le strade, i canali, le piazze, comprese quelle di proprietà privata gravate da servitù di pubblico passaggio” (art. 27, comma 1, lett. b del d.lgs. 114/98). Tale forma di commercio può essere esercitata con due modalità:

- ▶ mediante autorizzazione di **tipo “A”**, su posto fisso e cioè su posteggi, mercatali od extramercatali;
- ▶ mediante autorizzazione di **tipo “B”** su qualsiasi area, purché in forma itinerante. In quest'ultimo caso gli operatori commerciali possono fermarsi in un determinato punto per il tempo strettamente necessario per effettuare le transazioni.

Le autorizzazioni possono essere rilasciate, oltre che alle persone fisiche, alle società di persone e di capitali ed alle cooperative.

Anche per il commercio su area pubblica sono richiesti i medesimi requisiti morali e professionali descritti con riferimento al commercio al dettaglio in sede fissa, per i quali si rimanda quindi al paragrafo precedente.

L'autorizzazione di tipo “A” è da considerarsi indissolubilmente legata al posteggio; per l'assegnazione dei posteggi su un'area mercatale ed il rilascio delle relative autorizzazioni l'Ufficio indice un bando pubblico, in base alla normativa emanata dalla Regione.

Chi intende ottenere l'autorizzazione di tipo “A” deve presentare domanda utilizzando apposito modello regionale, entro il termine stabilito dal bando. La domanda va esclusivamente spedita per posta a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno.

Nell'ambito del territorio comunale esistono 6 Mercati:

- Mercato quotidiano coperto di Fiumicino, sito in Via degli Orti;
- Mercato settimanale all'aperto di Fiumicino, Via della Foce Micina, tutti i sabati dalle 08:00 alle 15:00;
- Mercato settimanale all'aperto di Isola Sacra, Largo . P. Borsellino, tutti i giovedì dalle 08:00 alle 15:00;
- Mercato settimanale all'aperto di Fregene, Via Fertilia, tutti i lunedì dalle 08:00 alle 15:00
- Mercato settimanale all'aperto di Passoscuro, Piazza Domenica Santarelli, tutti i giovedì, ore 08 – 15;
- Mercato settimanale all'aperto di Aranova, Via Siliqua/Via Austis, tutti i sabati, ore 08:00 - 15:00.

L'autorizzazione di tipo “B” per il commercio itinerante è rilasciata dal Comune nel quale il richiedente “intende avviare l'attività” (fino a poco tempo fa si doveva chiedere al Comune di residenza, in caso di persona fisica o al Comune in cui era situata la sede legale, in caso di persona giuridica).

#### 4. POLIZIA AMMINISTRATIVA

Le funzioni di Polizia Amministrativa - disciplinate dal R.D. 18.06.1931 n. 773 (Testo Unico delle Leggi di Pubblica Sicurezza) e dal relativo Regolamento di esecuzione - più significative tra quelle attribuite alle competenze dei Comuni e gestite quindi dal Servizio a seguito dell'entrata in vigore del D.P.R. 616/77 sono le seguenti:

- ✦ il rilascio delle licenze previste in materia di impianto ed esercizio di ascensori per il trasporto di persone e di materiali di cui all'art. 60 (ora abrogato dal regolamento per la semplificazione dei procedimenti approvato con D.P.R. 30 aprile 1999 n. 162);
  - ✦ il rilascio delle licenze per spettacoli e trattenimenti pubblici (art.68);
- ✦ il rilascio delle licenze per circhi equestri ed altre attrazioni dello spettacolo viaggiante (art. 69);
  - ✦ la verifica di agibilità per teatri o luoghi di pubblico spettacolo (art.80);
  - ✦ il rilascio delle licenze per sale giochi (art. 86);
- ✦ la ricezione della segnalazione certificata di inizio attività (S.C.I.A.) relativa alle agenzie d'affari (art.115), con esclusione di quelle relative all'attività di recupero crediti, pubblici incanti, agenzie matrimoniali e pubbliche relazioni;
- ✦ Installazione di apparecchi e congegni semiautomatici ed elettronici (videogiochi) e /o altri giochi leciti (art. 110);

Il Servizio cura l'attività amministrativa di supporto alla Commissione Comunale di Vigilanza sui Locali di Pubblico Spettacolo ed istruisce i procedimenti relativi all'approvazione dei progetti per la costruzione o la sostanziale rinnovazione dei locali di pubblico spettacolo.

#### 5. ATTIVITA' DI CARATTERE ARTIGIANALE E DI SERVIZIO

L'Ufficio risulta competente anche in ordine all'apertura e all'esercizio di altre attività a carattere artigianale e di servizio che si elencano di seguito:

- ✦ Attività di Acconciatore Estetista;
- ✦ Attività di Estetica
- ✦ Forni di Panificazione;
- ✦ Tintolavanderie;
- ✦ Noleggio senza conducente
- ✦ Autorimesse
  
- ✦ Attività di Autoriparatore
- ✦ Agenzie di viaggi

Anche la modulistica necessaria per le segnalazioni di cui sopra risulta reperibile sulla pagina web dell'Ufficio.

## I NOSTRI STANDARD DI QUALITÀ

La qualità di un servizio è l'insieme delle caratteristiche del servizio alle quali il cittadino attribuisce valore. In altre parole, la qualità del servizio si misura in funzione della sua capacità di soddisfare i bisogni e le aspettative dei propri utenti.

Per offrire al cittadino un punto di riferimento per valutare la qualità degli interventi e delle prestazioni, il livello di qualità viene ricondotto a fattori specifici, misurabili dal punto di vista quantitativo attraverso indicatori; per ciascun indicatore vengono definiti degli standard, che costituiscono dei punti di riferimento per individuare il livello di qualità atteso/promesso (ex ante) o raggiunto (ex post)

Di seguito sono stati individuati alcuni **Fattori di qualità** sui quali il SUAP intende investire maggiormente:

**-livello di ricettività**

**-tempi nell'erogazione dei servizi.**

Ogni fattore di qualità è misurato attraverso uno o **più indicatori** che rappresentano la manifestazione concreta del particolare fattore di qualità individuato .

Gli **standard** sono dei punti di riferimento per orientare le azioni del servizio e anche una garanzia per l'utenza in quanto essi rappresentano gli obiettivi che questa Amministrazione si impegna a raggiungere.

Gli standard e relativi indicatori sono stati organizzati e suddivisi tra:

- **Generali**, cioè misurabili non dal singolo cittadino ma attraverso le indagini di soddisfazione annuali presso i fruitori, realizzate dal servizio stesso che poi ne darà conto;
- **Specifici**, cioè riferiti al singolo intervento o prestazione, quindi il fruitore può direttamente verificarne il rispetto.

La valutazione della qualità è alla base dei processi di miglioramento; gli indicatori la cui misura è ritenuta pari o superiore rispetto alle attese (chiamate comunemente standard) rappresentano i punti di forza della qualità del servizio, mentre gli indicatori, la cui misura è ritenuta inferiore agli standard, rappresentano i punti deboli e richiedono un'azione di miglioramento.

Quando lo standard non è rispettato e le prestazioni si discostano da quanto descritto nella Carta, il cittadino può chiederne conto al SUAP facendo una segnalazione o presentando un reclamo secondo le modalità indicate successivamente. In caso di riscontro positivo al reclamo le singole carte possono prevedere forme di "indennizzo/rimborso" di varia natura.

E' importante chiarire che:

- ▲ gli standard selezionati non sono riferiti a tutti gli interventi decritti nella carta dei servizi , ma solamente a quelli dove il Servizio é in grado di garantire impegni precisi, perché la gestione e l'erogazione degli interventi dipendono direttamente dalla nostra organizzazione o dagli impegni assunti da chi eroga le prestazioni per nostro conto;
- ▲ solo alcuni standard sono "impegnativi" cioè possono prevedere forme di rimborso o indennizzo per l'utente;
- ▲ gli standard di qualità saranno progressivamente aggiornati e migliorati nel corso degli anni.

La tabella consente di leggere per ogni dimensione della qualità i fattori individuati, gli indicatori con i quali la qualità è misurata e i relativi standard specifici garantiti.

Gli standard generali sono individuati annualmente in fase di predisposizione del Piano della Performance.

## Informazioni e segnalazioni e reclami

Il Comune si impegna a predisporre adeguati meccanismi di tutela in caso di mancato rispetto dei principi contenuti nella presente Carta dei Servizi.

I cittadini possono segnalare infrazioni alla Carta e, più in generale, reclami relativi a disservizi subiti ovvero riguardanti presunte violazioni ai propri diritti.

Il personale addetto è a disposizione per accogliere, attraverso apposita modulistica, segnalazioni rilievi e suggerimenti per il miglioramento dei servizi ed alle modalità di erogazione.

La segnalazione può essere inoltrata:

▲ in forma verbale diretta agli addetti;

▲ in forma telematica agli indirizzi di posta elettronica indicati nella Carta a pagina 9.

Le segnalazioni degli utenti riceveranno risposta al massimo entro 30 giorni.

Le segnalazioni devono contenere generalità, indirizzo e recapito del proponente, e possono essere rivolte:

▲ al Dirigente, che, su espressa richiesta garantisce una risposta entro un massimo di 30 giorni lavorativi. L'insieme dei reclami sarà oggetto di un rapporto annuale del Dirigente.

Sulle pagine finali della presente Carta dei Servizi è possibile reperire un modulo già formulato allo scopo.

## Suggerimenti e proposte

I cittadini e gli utenti sono invitati a formulare osservazioni e proposte sull'applicazione della Carta dei servizi, inoltrandoli presso il SUAP o consegnandole direttamente presso le rispettive sedi oppure servendosi dei relativi indirizzi di posta elettronica.

A tal fine, è stata predisposta una apposita scheda per esprimere proposte e suggerimenti, reperibile nelle pagine finali della presente Carta dei Servizi; i dati acquisiti saranno elaborati e utilizzati per azioni mirate al miglioramento del servizio.

## Reperibilità e validità della Carta dei Servizi

La presente Carta è valida fin dal momento della sua emanazione da parte del Comune. Essa sarà affissa in appositi spazi all'interno degli uffici comunali e verrà pubblicata sul sito Internet [www.comune.fiumicino.rm.it](http://www.comune.fiumicino.rm.it) alla pagina "Amministrazione Trasparente", sezione Servizi erogati ed alla pagina dedicata.

In alternativa a scaricarla in formato elettronico, il cittadino potrà consultarla in forma cartacea presso lo Sportello Unico per le Attività Produttive.

Essa è messa a disposizione degli utenti e di chi ne fa richiesta tramite mail.

La Carta deve essere considerata uno strumento destinato ad essere periodicamente revisionato, aggiornato e modificato per essere sempre attuale ed in linea con le indicazioni che deriveranno dalla sua applicazione.

L'aggiornamento della Carta dei Servizi del SUAP, è previsto con cadenza annuale e in caso di modificazione della normativa, di nuove esigenze di servizio o per accogliere suggerimenti e osservazioni degli utenti.

Infine, verrà data ampia informazione di essa attraverso i mezzi di comunicazione e di ogni altro canale idoneo, allo scopo di renderla nota in ogni nucleo familiare del territorio comunale.

## Indagini di Soddisfazione dei cittadini

Ogni anno sarà effettuata almeno una rilevazione per verificare il gradimento del servizio presso la cittadinanza tramite ad esempio:

- ▲ indagini quantitative (somministrazione, di questionari) ad un campione di utenti;
- ▲ indagini qualitative (focus group, interviste a osservatori privilegiati, ecc.).

## Utilizzo di tutte le informazioni

I risultati delle indagini di soddisfazione dei cittadini verranno resi noti alla cittadinanza e serviranno per impostare i progetti di miglioramento del servizio; infatti unitamente alle segnalazioni, ai reclami, ai suggerimenti, verranno utilizzati almeno 1 volta all'anno dal servizio, per individuare nuovi obiettivi e azioni concrete di miglioramento sia del contenuto delle prestazioni offerte, sia delle modalità di erogazione ai cittadini, obiettivi azioni e tempi di cui ci si impegna a darne conto nel sito web del Comune.

Per consultare i risultati delle indagini realizzate sul sito: [www.comune.fiumicino.rm.it](http://www.comune.fiumicino.rm.it)

- ▲ Sezione Amministrazione trasparente/servizi erogati
- ▲ Pagina: CarteServiziFiumicino

## Nella reciproca collaborazione ed interazione:

Tutti i cittadini possono accedere al Servizio SUAP e usufruire dei suoi servizi secondo le modalità individuate nella presente Carta.

### Il personale:

- ▲ assiste l'utente con cortesia, correttezza, competenza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna;
- ▲ garantisce l'accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili, nel rispetto dei tempi stabiliti nella carta.

Il Responsabile del Servizio si impegna a far sì che il comportamento dei propri collaboratori sia ispirato a presupposti di riservatezza, cortesia e disponibilità da parte di tutti gli addetti, secondo le loro specifiche competenze, nei rapporti con gli utenti, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio, nonché a favorire l'applicazione di tali elementi relazionali nei confronti degli utenti anche attraverso opportune e specifiche azioni formative dirette agli operatori di ogni ordine e grado.

Gli operatori del servizio si impegnano, nei rapporti con gli utenti che non appartengono alla categoria dei professionisti del settore, ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici e giuridici.

Gli stessi operatori, in orario di ricevimento del pubblico, garantiscono all'utenza la loro agevole identificabilità attraverso l'esposizione di una targhetta indicante con caratteri ben leggibili il loro rispettivo nome, cognome e funzione.

### L'utente:

- ▲ rispetta gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il divieto di fumare;
- ▲ è cortese, corretto e disponibile con il personale; è preciso e collaborativo nel fornire tutte le informazioni richieste.

Gli utenti hanno diritto a partecipare:

- all'erogazione del servizio (confrontandosi con il responsabile del procedimento e/o con l'istruttore incaricato sui contenuti e sulle modalità di erogazione del servizio atteso);
- al miglioramento dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficienza ed efficacia:
  - presentando memorie o note scritte, alle quali il responsabile deve dare riscontro;
  - fornendo suggerimenti verbali al responsabile o all'istruttore incaricato all'istruttoria del procedimento di interesse, esercitando i diritti:
- ▲ di accesso agli atti (per visione e/o per estrazione di copia), così come disciplinato dalla Legge 241/90 e dal corrispondente regolamento comunale;
- ▲ di presentazione di memorie e documenti, così come previsto dalla stessa Legge 241/90.  
(Nell'esercizio di tali diritti l'utente riceve l'assistenza del responsabile del procedimento o dell'istruttore incaricato).

Inoltre, gli utenti hanno diritto a:

- ▲ ricevere una chiara ed efficace informazione sui Servizi offerti e sulle modalità di accesso agli stessi;
- ▲ comunicare con il Servizio SUAP attraverso tutti i mezzi messi a disposizione a questo scopo.

Gli utenti del Servizio SUAP sono tenuti a osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti e del personale del Servizio stesso.

*“Sportello Unico delle Attività Produttive, sempre al servizio delle imprese e dei professionisti.”*

