



*CARTA DEI SERVIZI
DELLA
CAMERA DI COMMERCIO
DI AREZZO -SIENA*

*Approvata con deliberazione della
Giunta Camerale n 101 del 17 dicembre 2020*



Indice

Indice.....	2
Presentazione.....	3
1. La Camera di Commercio di Arezzo-Siena.....	4
1.1 Attività e funzioni	4
1.2 Organizzazione	6
1.3 Principi ispiratori.....	8
1.4 Sede ed orari di accesso.....	9
2. Impegni per la Qualità dei Servizi	11
2.1 Accessibilità dei servizi.....	11
2.2 Rapporto con l'utenza	12
2.2.1 Reclami.....	13
3. Servizi offerti e Standard di Qualità.....	17
3.1 Servizi istituzionali, statistica e studi.....	17
3.1.1 URP Ufficio relazioni con il pubblico	17
3.1.2 Segreteria Generale Organi:.....	18
3.1.3 Protocollo.....	19
3.1.4 Biblioteca	20
3.1.5 Statistiche e studi.....	21
3.1.6 Orientamento al lavoro	22
3.2 Servizi anagrafici e certificativi	23
3.2.1 Registro Imprese	24
3.2.2 Certificazione lavoro autonomo per cittadini extracomunitari.....	25
3.2.3 Commercio Estero	26
3.3 Servizi Regolazione del Mercato.....	27
3.3.1 Usi e consuetudini	27
3.3.2 Arbitrato e mediazione.....	28
3.3.3 Registro Informatico dei Protesti.....	29
3.3.4 Manifestazioni a premio.....	30
3.3.5 Servizio Metrico e metalli preziosi.....	31
3.3.6 Brevetti e marchi	33
3.3.7 Ufficio prezzi.....	34
3.3.8 Sanzioni amministrative.....	35
3.4 Servizi per la competitività delle imprese	36
3.4.1 Concessione contributi e/o incentivi economici.....	36
3.4.2 Valorizzazione dei prodotti del territorio.....	37
3.4.3 Punti Impresa Digitale.....	38
3.5 Diritto Annuale.....	39
3.5.1 Ufficio Diritto Annuale/Tributi	39



Presentazione

La Camera di Commercio di Arezzo-Siena presenta la sua prima Carta dei servizi, documento che nell'ottica della massima trasparenza di rapporti con gli utenti, evidenzia gli standard di qualità per i numerosi servizi che l'Ente eroga.

Con questo documento la Camera di Commercio, ente autonomo di diritto pubblico che opera sui due territori provinciali di Arezzo e di Siena, intende offrire ai propri interlocutori uno strumento idoneo a garantire la trasparenza delle procedure e, soprattutto, l'efficacia e la qualità dei servizi resi.

L'adozione di standard minimi di qualità del servizio definiti sulla base degli indicatori prescelti e l'esplicita definizione di meccanismi di tutela dell'utenza costituiscono i punti centrali del "patto" che la Camera di Commercio di Arezzo-Siena ha inteso stipulare con la sua utenza in merito alla qualità del servizio.

Essi rappresentano inoltre una tappa del percorso di miglioramento continuo dei servizi attraverso il quale l'Ente intende produrre risultati apprezzabili sia sotto il profilo del rapporto con gli utenti, sia ai fini del miglioramento dell'efficienza interna.

La partecipazione dell'utenza è un momento essenziale della crescita del livello di qualità dei servizi. La Camera di Commercio sarà lieta di ricevere i contributi che l'utenza vorrà proporre ai fini del soddisfacimento degli standard qualitativi dei servizi sia attraverso la segnalazione degli aspetti del servizio non conformi a quanto previsto dalla Carta, sia attraverso suggerimenti e proposte.

La Carta dei servizi costituisce inoltre, soprattutto in una fase particolare come l'attuale, interessata dall'emergenza Covid - 19, uno strumento indispensabile per dare ai cittadini ed agli utenti informazioni chiare sui servizi e sulle modalità di erogazione degli stessi.

**Il Segretario Generale f.f.
Marco Randellini**

**Il Presidente
Massimo Guasconi**



1. La Camera di Commercio

1.1 Attività e funzioni

La Camera di Commercio Industria Artigianato ed Agricoltura è un Ente pubblico dotato di autonomia funzionale, che svolge, nell'ambito della circoscrizione territoriale di competenza e sulla base del principio di sussidiarietà di cui all'articolo 118 della Costituzione, funzioni di interesse generale per il sistema delle imprese, curandone lo sviluppo nell'ambito dell'economia locale.

I suoi compiti e funzioni sono definiti dalla Legge 580/1993, modificata con Decreto Legislativo n. 23/2010 e, più recentemente, con il Decreto Legislativo 219/2016 che, oltre a ridisegnare compiti e funzioni, ha previsto interventi di razionalizzazione organizzativa e delle sedi, con una nuova definizione delle circoscrizioni territoriali di competenza: si tratta di un progetto complessivo di trasformazione del sistema camerale, che richiede un ammodernamento di ruolo e di strategie e che necessita di più percorsi e livelli di compimento/esecuzione.

L'Ente ha condiviso e realizzato questo processo di riforma, conclusosi il 12 novembre 2018 alla data di insediamento del nuovo Consiglio Camerale e della costituzione della nuova Camera di Commercio di Arezzo–Siena.

La Camera di Commercio svolge compiti e funzioni relativi a:

- pubblicità legale generale e di settore mediante la tenuta del registro delle imprese, del Repertorio economico amministrativo, ai sensi dell'articolo 8 Legge 580/1993 e ss.mm.ii e degli altri registri ed albi attribuiti alle camere di commercio dalla legge;
- formazione e gestione del fascicolo informatico di impresa in cui sono raccolti dati relativi alla costituzione, all'avvio ed all'esercizio delle attività dell'impresa, nonché funzioni di punto unico di accesso telematico in relazione alle vicende amministrative riguardanti l'attività d'impresa, ove a ciò delegate su base legale o convenzionale;
- tutela del consumatore e della fede pubblica, vigilanza e controllo sulla sicurezza e conformità dei prodotti e sugli strumenti soggetti alla disciplina della metrologia legale, rilevazione dei prezzi e delle tariffe, rilascio dei certificati di origine delle merci e documenti per l'esportazione in quanto specificamente previste dalla legge;
- sostegno alla competitività delle imprese e dei territori tramite attività d'informazione economica e assistenza tecnica alla creazione di imprese e start up, informazione, formazione, supporto organizzativo ed assistenza alle piccole e medie imprese per la preparazione ai mercati internazionali nonché favorisce la collaborazione con ICE-Agenzia per la promozione all'estero e l'internazionalizzazione delle imprese italiane, SACE, SIMEST e Cassa depositi e prestiti, per la diffusione e le ricadute operative a livello aziendale delle loro iniziative; sono in ogni caso escluse dai



compiti delle Camere di commercio le attività promozionali direttamente svolte all'estero;

- valorizzazione del patrimonio culturale nonché sviluppo e promozione del turismo, in collaborazione con gli enti e organismi competenti; sono in ogni caso escluse dai compiti delle Camere di commercio le attività promozionali direttamente svolte all'estero;
- competenze in materia ambientale attribuite dalla normativa nonché supporto alle piccole e medie imprese per il miglioramento delle condizioni ambientali;
- orientamento al lavoro e alle professioni, in particolare attraverso la tenuta e la gestione del registro nazionale per l'alternanza scuola-lavoro; la collaborazione per la realizzazione del sistema di certificazione delle competenze acquisite nell'ambito dei percorsi di alternanza scuola-lavoro; il supporto all'incontro domanda-offerta di lavoro, attraverso servizi informativi anche a carattere previsionale, volti a favorire l'inserimento occupazionale; il sostegno alla transizione dalla scuola e dall'università al lavoro, attraverso l'orientamento e lo sviluppo di servizi, in particolare telematici, a supporto dei processi di placamento svolti dalle università;
- assistenza e supporto alle imprese in regime di libera concorrenza da realizzare in regime di separazione contabile. Dette attività sono limitate a quelle strettamente indispensabili al perseguimento delle finalità istituzionali del sistema camerale e non possono essere finanziate al di fuori delle previsioni di cui all'articolo 18 comma 1 lettera b);
- attività oggetto di convenzione con le regioni ed altri soggetti pubblici e privati negli ambiti della digitalizzazione, della qualificazione aziendale e dei prodotti, del supporto al placement e all'orientamento, della risoluzione alternativa delle controversie. Per il raggiungimento dei suoi scopi, la Camera di commercio promuove, realizza e gestisce strutture ed infrastrutture di interesse economico generale a livello locale, regionale e nazionale, direttamente o mediante la partecipazione, secondo le norme del codice civile, con altri soggetti pubblici e privati, ad organismi anche associativi, ad enti, a consorzi, a società, previa approvazione del Ministro dello sviluppo economico.

L'elenco aggiornato delle partecipazioni della Camera di Commercio di Arezzo-Siena è consultabile sul sito istituzionale dell'Ente, all'indirizzo:

<https://www.as.camcom.it/amministrazione-trasparente/enti-controllati>

La Camera di Commercio di Arezzo -Siena aderisce all'Unione Nazionale delle Camere di Commercio e all'Unione Regionale delle Camere di Commercio della Toscana, nonché ad altri organismi e società consortili del sistema camerale.

La Camera di Commercio può costituirsi parte civile nei giudizi relativi ai delitti contro l'economia, l'industria e il commercio. Può altresì promuovere azioni per la repressione della concorrenza sleale ai sensi dell'art. 2601 del codice civile.

La Camera di commercio può, infine, formulare pareri e proposte alle amministrazioni dello Stato, alle regioni e agli enti locali sulle questioni che comunque interessano le imprese della circoscrizione territoriale di competenza.



1.2 Organizzazione

Organi Camerali:

- Il Consiglio Camerale

Il Consiglio Camerale, nominato dal Presidente della Giunta Regionale, è l'organo rappresentativo delle categorie economiche del territorio, dura in carica cinque anni, i suoi componenti operano senza vincoli di mandato e possono essere rinnovati per due volte.

Il Consiglio determina gli indirizzi generali dell'Ente Camerale e ne approva il programma pluriennale di attività previa adeguata consultazione delle imprese, predispone e delibera lo statuto camerale, i regolamenti di propria competenza e le relative modifiche.

Adotta gli atti fondamentali attribuiti dalla Legge alla sua competenza; provvede, quindi, all'elezione del Presidente e della Giunta, alla nomina del Collegio dei Revisori dei Conti, all'approvazione della relazione previsionale e programmatica, del preventivo economico, del suo aggiornamento e del bilancio di esercizio.

La composizione del Consiglio è consultabile sul sito istituzionale dell'Ente all'indirizzo internet:

<https://www.as.camcom.it/consiglio>

- La Giunta Camerale

La Giunta è l'organo esecutivo dell'Ente e dura in carica cinque anni e il mandato dei suoi membri è rinnovabile per una sola volta.

La Giunta predispone, per l'approvazione del Consiglio camerale, la relazione previsionale e programmatica, il preventivo economico, il suo aggiornamento e il bilancio di esercizio. Adotta, inoltre, i provvedimenti necessari per la realizzazione del programma di attività e per la gestione delle risorse, delibera, infine, su tutte le materie di competenza della Camera, non attribuite dalla Legge o dallo statuto al Consiglio o al Presidente.

La composizione del Consiglio è consultabile sul sito istituzionale dell'Ente all'indirizzo internet:

<https://www.as.camcom.it/chi-siamo/la-camera-di-arezzo-siena/profilo-istituzionale/la%20Giunta>

- Il Presidente

Il Presidente rappresenta la Camera di Commercio, convoca e presiede il Consiglio e la Giunta, ne determina l'ordine del giorno e, in caso di urgenza, provvede agli atti di competenza della Giunta, da sottoporre a ratifica della stessa nella prima riunione successiva.

Con il supporto e la collaborazione del Segretario generale, il Presidente promuove e indirizza l'attività camerale e verifica lo stato di esecuzione delle deliberazioni del Consiglio e della Giunta.



Il Presidente è eletto dal Consiglio, dura in carica cinque anni e può essere rieletto per una sola volta.

- **Il Collegio dei Revisori dei Conti**

Il Collegio dei Revisori dei Conti collabora con il Consiglio nelle funzioni di controllo e di indirizzo; esercita la vigilanza sulla regolarità contabile e finanziaria della gestione della Camera di Commercio ed attesta la corrispondenza del bilancio di esercizio alle risultanze delle scritture contabili, redigendo un relazione da allegare al progetto di bilancio di esercizio, predisposto dalla Giunta; riferisce al Presidente ed al Segretario Generale – per le rispettive competenze e consequenziali adempimenti – su eventuali gravi irregolarità nella gestione.

Il Collegio dei Revisori è nominato dal Consiglio, dura in carica quattro anni.

Organizzazione e ordinamento degli uffici

- **Il Segretario Generale**

Il Segretario Generale è la figura dirigenziale che rappresenta il vertice organizzativo dell'Ente. Assolve ai compiti di gestione generale, sovrintende al personale ed alle attività delle unità organizzative, provvedendo al loro funzionamento. Cura i compiti istituzionali in veste di Segretario del Consiglio e della Giunta.

- **Dirigenti**

Ai dirigenti spetta l'adozione degli atti e provvedimenti amministrativi, compresi tutti gli atti che impegnano l'amministrazione verso l'esterno, nonché la gestione finanziaria, tecnica e amministrativa mediante autonomi poteri di spesa organizzazione delle risorse umane, strumentali e di controllo. Essi sono responsabili in via esclusiva dell'attività amministrativa, della gestione e dei relativi risultati.

- **Conservatore del Registro delle Imprese**

Il Conservatore, nella persona del Segretario Generale della Camera di Commercio o di un Dirigente, ha la responsabilità dell'attività procedimentale ed amministrativa nonché la direzione dell'ufficio Registro Imprese. Impartisce le direttive all'ufficio, emana i provvedimenti di rifiuto ed iscrizione di atti e di altre istanze nel registro, emana il provvedimento conclusivo delle procedure d'ufficio conseguente alla mancata iscrizione obbligatoria nel registro imprese, procede alla nomina dei responsabili di ogni procedimento secondo i criteri di efficienza e trasparenza al fine di una maggiore tutela dell'interesse pubblico e privato.

- **Organismo indipendente di valutazione**

L'Organismo indipendente di valutazione, istituito dal D.Lgs.n. 150/2009, svolge funzioni di supporto e di monitoraggio al ciclo di performance ed al sistema di valutazione, trasparenza ed integrità dell'ente. Supporta, inoltre, l'organo politico amministrativo nella definizione degli obiettivi strategici, favorendone il coordinamento, e nella individuazione delle responsabilità per gli obiettivi medesimi.



1.3 *Principi ispiratori*

La Camera di Commercio di Arezzo-Siena si impegna ad erogare i servizi all'utenza ispirandosi ai seguenti principi stabiliti dalle normative vigenti:

Eguaglianza: la Camera di Commercio di Arezzo-Siena garantisce l'accessibilità ai servizi senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Garantisce la realizzazione delle condizioni che consentano l'utilizzo dei servizi da parte di ogni categoria e fascia di utenti.

Imparzialità: Camera di Commercio di Arezzo-Siena nell'erogazione del servizio all'utenza, ispira i propri comportamenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità nei confronti degli utenti.

Continuità: nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, la Camera di Commercio di Arezzo-Siena si impegna a garantire che i servizi siano erogati in modo continuativo, regolare e senza interruzioni. Si impegna, inoltre, ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile in caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio.

Efficacia: la Camera di Commercio di Arezzo-Siena adotta gli strumenti per monitorare costantemente e verificare i risultati ottenuti e confrontarli con quelli attesi.

Efficienza: la Camera di Commercio di Arezzo-Siena adotta tutte le misure occorrenti a garantire la migliore utilizzazione delle risorse disponibili e soprattutto si impegna ed effettuare ogni sforzo per migliorare il rapporto tra risorse impiegate e servizi erogati.

Diritto di scelta: la Camera di Commercio di Arezzo-Siena si impegna ad agevolare la fruizione dei servizi erogati agli utenti, oltre che mediante l'accessibilità ai propri sportelli ed ai mezzi cartacei, anche attraverso lo sviluppo di modalità di accesso basate su tecnologie informatiche e telematiche.

Partecipazione: la Camera di Commercio di Arezzo-Siena garantisce la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dell'ente. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano o lo interessano in possesso del soggetto erogatore; il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241 e successive modificazioni e integrazioni. Inoltre, l'utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio; l'Ente dà immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate.

Trasparenza: La Camera di Commercio di Arezzo, garantisce l'accessibilità totale alle informazioni e ai dati concernenti ogni aspetto dell'organizzazione: utilizzo delle risorse per il perseguimento delle funzioni istituzionali, risultati e obiettivi raggiunti, atti e provvedimenti adottati. L'accesso da parte dell'utenza a tutte le informazioni pubbliche è realizzato ora anche e soprattutto attraverso la loro tempestiva e costante pubblicazione sul sito camerale.



1.4 Sedi ed orari di accesso

Avvertenza: Gli orari e le modalità di apertura, per le disposizioni legate all'emergenza Covid -19, potrebbero subire modifiche che saranno prontamente ed adeguatamente pubblicizzate dall'Ente.

CAMERA DI COMMERCIO DI AREZZO-SIENA

Sede di Arezzo

Via Spallanzani, 25 – 52100 Arezzo

Gli uffici della Camera di Commercio di Arezzo sono nella sede di Via Spallanzani, 25. Il Servizio Metrico è collocato nell'edificio sito in Via Spallanzani, 27.

ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO

Mattino: dal lunedì al venerdì dalle ore 8,45 alle ore 12,30

Pomeriggio: il martedì e il giovedì dalle ore 15,00 alle ore 16,00

ORARIO ESTIVO

Mattino: dal lunedì al venerdì dalle ore 8,45 alle ore 12,30

Pomeriggio: il martedì dalle ore 15,00 alle ore 16,00

NUMERI TELEFONICI

Centralino 0575-3030

Fax 0575-300953

Sede di Siena

Piazza Matteotti, 30 -53100 Siena

ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO

Mattino: dal lunedì al venerdì dalle ore 8,45 alle ore 12,30

Pomeriggio: il martedì e il mercoledì dalle ore 15,00 alle ore 16,00

NUMERI TELEFONICI

Centralino 0577-202566

AZIENDA SPECIALE - AREZZO SVILUPPO

Sede legale c/o Camera di Commercio di Arezzo-Siena

Via Spallanzani, 25 – 52100, Arezzo

ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO

Mattino: dal lunedì al venerdì dalle ore 8,45 alle ore 12,30



CAMERA DI COMMERCIO
AREZZO-SIENA

Pomeriggio: il martedì e il giovedì dalle ore 15,00 alle ore 16,00

NUMERI TELEFONICI

0575 303822-844-849

Sede Laboratorio Analisi Metalli Preziosi: via Spallanzani n.29 - Arezzo

Telefono 0575-984196

0575-984197

Fax 0575-984603

ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO

dal lunedì al venerdì ore 8.00 - 13,00 e ore 14,00 - 17,00



2. Impegni per la Qualità dei Servizi

2.1 Accessibilità dei servizi

La Camera di Commercio sceglie come principale canale di contatto con l'utenza la posta elettronica.

Per informazioni relative ai servizi camerali è attivo il servizio URP 2.0 e l'indirizzo urp@as.camcom.it.

Per le informazioni relative al Registro Imprese è disponibile l'applicativo SARI <https://supportospecialisticori.infocamere.it/sariWeb/arsi> per l'assistenza all'utenza nella presentazione delle pratiche al Registro Imprese/REA.

Si ricorda che per informazioni su pratiche telematiche già presentate al Registro Imprese è possibile contattare gli operatori dal lunedì al venerdì, dalle 12,30 alle 13,30 oppure inviando una mail a: registro.imprese@as.camcom.it

Gli altri servizi al pubblico rispondono alle richieste telefoniche tramite centralino negli orari di apertura degli uffici.

La Camera di Commercio, nel caso di utilizzazione da parte dell'utente dei numeri telefonici diretti indicati per i vari uffici nella presente Carta dei Servizi, si impegna a garantire una risposta tempestiva.

La Camera di Commercio garantisce la risposta alle richieste di informazione e assistenza trasmesse per posta elettronica agli indirizzi di posta elettronica indicati nella Carta dei Servizi entro il quinto giorno lavorativo dal ricevimento della richiesta.

La Posta Elettronica Certificata (PEC) della Camera di Commercio è: cciaa.arezzosiena@as.legalmail.camcom.it

Richieste di informazioni sulle attività dell'Ente possono inoltre essere indirizzate all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico - U.R.P. - all'indirizzo e-mail: urp@as.camcom.it.

Informazioni aggiornate sulle attività, sulla trasparenza ed i servizi della Camera di Commercio sono disponibili nel sito web www.as.camcom.it.

Nel sito sono, inoltre, disponibili: la modulistica per l'accesso ai servizi, la Carta dei Servizi, i moduli per la presentazione di reclami e suggerimenti e tutti quei dati che, per disposizioni legislative, sono pubblicati sul sito.

Gli obblighi di pubblicazione di atti e provvedimenti amministrativi della Camera di Commercio, aventi effetto di pubblicità legale, si intendono assolti con la loro pubblicazione nell'Albo o nel sito camerale.

L'Ente camerale è anche presente sui social network con un profilo istituzionale per aggiornamenti su novità, eventi e servizi.



2.2 Rapporto con l'utenza

Riconoscibilità

La riconoscibilità del personale di sportello è garantita attraverso segnaletica da scrivania e/o murale.

Servizi su appuntamento

Per i servizi di informazione e assistenza, il personale della Camera di Commercio è disponibile anche su appuntamento. La Camera di Commercio si impegna al rispetto degli appuntamenti fissati con l'utenza.

Reclami e Suggerimenti

La Camera di Commercio favorisce la presentazione delle istanze degli utenti in merito alla qualità dei servizi erogati attraverso una specifica procedura di gestione dei Reclami. L'Ente invita gli utenti a proporre Suggerimenti per il miglioramento della qualità del Servizio. Periodicamente la Camera realizza campagne di *customer satisfaction* per monitorare il livello di gradimento dei servizi. Le modalità di Reclamo sono riportate nell'apposita sezione della Carta dei Servizi.

Standard di Qualità

La Camera di Commercio di Arezzo-Siena si impegna a garantire il rispetto degli standard di qualità adottati con la presente Carta dei Servizi.

Fornisce le seguenti precisazioni utili alla corretta lettura dei dati riportati nelle successive tabelle:

- i termini di legge riportati si riferiscono a quelli eventualmente stabiliti in normative specifiche che regolano il procedimento amministrativo o il servizio indicato;
- l'indicazione dei giorni si riferisce a quelli lavorativi, salvo diversa espressa indicazione.



2.2.1 Reclami

La partecipazione degli utenti è un momento essenziale per la crescita del livello di qualità dei servizi. Per questa ragione, la Camera di Commercio si impegna ad accogliere i suggerimenti ed i reclami che gli utenti vorranno presentare.

Con l'adozione della Carta dei Servizi, la Camera di Commercio ha teso intraprendere un percorso di miglioramento della qualità dei servizi erogati all'utenza: gli standard di qualità definiti nella Carta rappresentano, infatti, i livelli minimi di servizio che la Camera di Commercio si impegna a garantire ai propri utenti. Pertanto, l'utente che ritenga la prestazione fornita non conforme agli standard definiti nella presente Carta dei servizi, è invitato a presentare reclamo.

La procedura di reclamo è stata predisposta nel rispetto della norma UNI 10600:2001 "Presentazione e gestione dei reclami per i servizi pubblici". Nel rispetto della norma ed al fine di evitare qualsiasi forma di discriminazione fra diversi utenti e di evitare ostacoli di qualsiasi forma alla possibilità di inoltro del reclamo, la Camera di Commercio si impegna a rendere le modalità di presentazione dei reclami di facile accessibilità, comprensione ed utilizzazione per l'utente.

Per presentare reclamo l'utente dovrà utilizzare le seguenti modalità:

- **per posta elettronica**

all'indirizzo PEC cciaa.arezzosiena@as.legalmail.camcom.it

- **per posta ordinaria, agli indirizzi:**

Camera di Commercio di Arezzo-Siena, Via Spallanzani 25, 52100 Arezzo;
Camera di Commercio di Arezzo-Siena, Piazza Giacomo Matteotti 30, 53100 Siena;

- **consegna a mano:**

presso gli uffici protocollo delle sedi di Arezzo e di Siena negli orari previsti di apertura al pubblico.

Il reclamo potrà essere presentato utilizzando l'apposito modulo, o in forma libera. In tal caso dovrà indicare il nominativo ed almeno un recapito dell'utente che sporge reclamo.

Il modulo è disponibile direttamente dal sito web della Camera all'indirizzo: https://www.as.camcom.it/sites/default/files/contenuto_redazione/modulistica/modello_reclami_cdc_arezzo_siena_versione_1.pdf

Il personale di sportello ed il personale dell'URP si impegnano a supportare l'utente nella presentazione del reclamo e rimangono a disposizione per i chiarimenti e le delucidazioni necessarie.

Standard per la risposta al reclamo

La Camera di Commercio garantisce la risposta ai reclami entro 15 giorni lavorativi dalla sua presentazione.



Partecipazione dell'Utenza

La Camera di Commercio favorisce la partecipazione degli utenti al miglioramento della qualità del servizio anche attraverso la raccolta e la valutazione dei suggerimenti e delle proposte che questi vorranno avanzare. I suggerimenti potranno essere inviati con le stesse modalità definite per la trasmissione dei reclami.

Il modulo relativo è disponibile all'indirizzo:

https://www.as.camcom.it/sites/default/files/contenuto_redazione/modulistica/modello_suggerimenti_cdc_arezzo_siena_versione_1_.pdf

La Camera di Commercio si impegna, inoltre, ad effettuare periodicamente un'indagine del grado di soddisfazione degli utenti. I risultati delle indagini saranno resi noti all'utenza.

Rapporti con le associazioni dei consumatori

La Camera di Commercio, nel cui Consiglio siedono rappresentanti delle Associazioni dei consumatori, collabora con queste, anche proponendo e partecipando a progetti specifici.

Diritto di Accesso

La normativa vigente, come da Dlgs 33/2013 aggiornato dal Dlgs 97/2016, individua differenti sistemi di accesso dipendenti da diversi ordini di legittimazione e grado di trasparenza.

In particolare:

- **Accesso ai documenti amministrativi ex art. 22 della legge n. 241/1990** e successive modificazioni ed integrazioni il cui iter procedimentale rimane invariato e può essere inoltrato da chi ha un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento del quale viene richiesto l'accesso.
- **Accesso civico semplice**, disciplinato dall'art. 5, comma 1, del decreto legislativo n. 33/2013 come modificato dall'art. 6 del d.lgs. n. 97/2016.
- **Accesso civico generalizzato** disciplinato dall'art. 5, comma 2, del decreto legislativo n. 33/2013 come modificato dall'art. 6 del d.lgs. n. 97/2016.

Accesso documentale

Costituisce il tradizionale accesso agli atti, previsto dall'art.22 della legge 241/90. Prevede il diritto di accesso agli atti e documenti amministrativi (accesso documentale) a tutti coloro che possono dimostrare di avere, in relazione ad uno specifico procedimento amministrativo, un interesse diretto, concreto ed attuale corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata ai documenti per i quali viene richiesto l'accesso.

Per esercitare tale diritto è necessario fare istanza alla Camera di Commercio tramite il modello disponibile online sul sito camerale alla pagina:

https://www.as.camcom.it/sites/default/files/contenuto_redazione/modulistica/modello_accesso_documentale.pdf

La Camera di Commercio verificata la legittimazione del soggetto ad esercitare il diritto di accesso, avvisati gli eventuali controinteressati e fatta salva la facoltà di differire l'accesso per i motivi previsti dalla legge, decide sull'accesso all'istante entro 30 giorni dalla richiesta. Decorsi inutilmente trenta giorni dalla presentazione della richiesta di accesso presso la Camera di Commercio, la stessa si intende respinta.



In caso di diniego espresso o tacito all'istanza di accesso, il richiedente può presentare ricorso al Tribunale Amministrativo Regionale (TAR) entro 30 giorni dalla formazione del silenzio rigetto o dal provvedimento di rifiuto.

Accesso civico semplice

(Accesso civico concernente dati, documenti e informazioni soggetti a pubblicazione obbligatoria)

L'accesso civico, introdotto dall'art. 5 comma 1 del decreto legislativo 14 marzo 2013 n. 33, come modificato dal decreto legislativo 25 maggio 2016 n.97, si concretizza nel **diritto di chiunque** a richiedere documenti, informazioni e dati, oggetto di pubblicazione obbligatoria secondo le vigenti disposizioni normative, nel caso che le pubbliche amministrazioni non abbiano provveduto alla loro pubblicazione.

Come esercitare il diritto

La richiesta di accesso civico è gratuita, non deve essere motivata e va presentata al Responsabile della Trasparenza, identificata nella persona del Dirigente Dott. Mario del Secco tramite:

Il modulo di richiesta di accesso civico semplice è disponibile all'indirizzo.

https://www.as.camcom.it/sites/default/files/contenuto_redazione/modulistica/modello_acc_esso_civico.pdf

Il Responsabile della Trasparenza, ricevuta la richiesta e verificatane la fondatezza, cura la pubblicazione dei dati e delle informazioni richieste nel sito web dell'Ente entro trenta giorni e dispone la contestuale trasmissione al richiedente, ovvero, la comunicazione al medesimo dell'avvenuta pubblicazione, indicando il collegamento ipertestuale a quanto richiesto.

In caso di ritardo o mancata risposta o diniego da parte del Responsabile della Trasparenza il richiedente può ricorrere al titolare del potere sostitutivo, il Segretario Generale della Camera di Commercio di Arezzo - Siena che conclude il procedimento di accesso civico come sopra specificato, entro i termini di cui allo stesso art. 2, co. 9-ter della L. 241/1990.

Accesso civico generalizzato (cd. FOIA -Freedom of Information Act)

(Accesso civico concernente dati e documenti ulteriori rispetto a quelli oggetto di pubblicazione obbligatoria)

L'accesso civico generalizzato, introdotto dall'art. 5 comma 2 del decreto legislativo 14 marzo 2013 n. 33 come modificato dal decreto legislativo 25 maggio 2016 n.97, è il diritto **di chiunque** di richiedere i **documenti, le informazioni o i dati ulteriori rispetto a quelli oggetto di pubblicazione obbligatoria**, nel rispetto dei limiti relativi alla tutela di interessi pubblici e privati giuridicamente rilevanti, secondo quanto previsto dall'art. 5 bis del suddetto decreto legislativo.

Come esercitare il diritto:

La richiesta di accesso civico è gratuita, non deve essere motivata ma occorre identificare in maniera chiara e puntuale i documenti o atti di interesse per i quali si fa richiesta; **non**



sono, dunque, ammesse richieste di accesso civico generiche. L'amministrazione non è tenuta a produrre dati o informazioni che non siano già in suo possesso al momento dell'istanza. L'istanza va presentata per:

posta ordinaria all'indirizzo: Camera di Commercio di Arezzo-Siena - Responsabile della trasparenza - Via Spallanzani 25 Arezzo

PEC: camera.arezzo@ar.legalmail.camcom.it

Il modulo di richiesta di accesso civico semplice è disponibile all'indirizzo:

https://www.as.camcom.it/sites/default/files/contenuto_redazione/modulistica/modello_acc_esso_generalizzato_.pdf

Allo scopo di favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche e di promuovere la partecipazione al dibattito pubblico, chiunque ha diritto di **accedere ad atti e documenti detenuti dalle pubbliche amministrazioni, ulteriori** rispetto a quelli oggetto di pubblicazione ai sensi del D.Lgs 33/2013 come modificato dal D.Lgs 97/2016, nel rispetto **dei limiti** relativi alla tutela degli interessi giuridicamente rilevanti.

L'Ufficio responsabile del procedimento che detiene i dati o i documenti oggetto di accesso, provvederà ad istruire l'istanza secondo i commi 5 e 6 dell'art. 5 del D.lgs. 33/2013 e ss.mm.ii., individuando preliminarmente eventuali contro-interessati cui trasmettere copia dell'istanza di accesso civico. Il contro-interessato può formulare la propria motivata opposizione entro 10 giorni dalla ricezione della comunicazione, durante i quali il termine per la conclusione resta sospeso; decorso tale termine l'amministrazione provvede sull'istanza (quindi, il termine di conclusione può allungarsi fino a 40 giorni). Laddove sia stata presentata opposizione e l'amministrazione decide comunque di accogliere l'istanza, vi è l'onere di dare comunicazione di tale accoglimento al contro-interessato e gli atti o dati verranno materialmente trasmessi al richiedente non prima di 15 giorni da tale ultima comunicazione.

Il comma 7 dell'art. 5 del di cui D.lgs prevede che nelle ipotesi di mancata risposta entro il termine di 30 giorni o in quello più esteso nei casi di sospensione per la comunicazione al contro-interessato), ovvero nei casi di diniego totale o parziale, il richiedente può presentare **richiesta di riesame al Responsabile della Trasparenza** che deciderà con provvedimento motivato entro 20 giorni.

Con deliberazione n.29 del 19 Dicembre 2019, il Consiglio camerale ha unificato in un unico regolamento la disciplina delle diverse forme di accesso (documentale, civico e generalizzato), al fine di evitare incoerenze e sovrapposizioni, fornendo un quadro organico e coordinato della materia.

Il regolamento è disponibile all'indirizzo:

https://www.as.camcom.it/sites/default/files/contenuto_redazione/norme_regolamenti/regolamento_per_l'esercizio_del_diritto_di_accesso_delibera_consiliare_29_del_19_dicembre_2019.pdf



3. Servizi offerti e Standard di Qualità

3.1 Servizi istituzionali

3.1.1 Ufficio relazioni con il pubblico

Telefono	Sede di Arezzo :0575 - 3030 Sede di Siena: 0577- 202566
E-mail:	urp@as.camcom.it
PEC	: cciaa.arezzosiena@as.legalmail.camcom.it

La Legge 7 giugno 2000 n. 150 stabilisce i compiti e il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico – U.R.P. - cui è affidata l'attività di informazione e comunicazione istituzionale verso i cittadini, le imprese e le altre istituzioni, con particolare riferimento all'assistenza agli utenti per l'attuazione dei diritti di accesso agli atti e ai procedimenti amministrativi e per la presentazione dei reclami.

L'Ufficio assiste quindi gli utenti nella presentazione delle istanze relative alla qualità dei servizi, riceve suggerimenti e reclami, provvede all'inoltro degli stessi all'ufficio competente, svolge funzioni di coordinamento delle procedure attivate nelle sedi periferiche.

E' infine responsabile delle procedure di esame e risposta ai reclami, nonché del controllo del mantenimento dell'efficacia dei provvedimenti relativi adottati.

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO	
	Indicatore	Standard
Risposta ai reclami	Tempo massimo dall'istanza	15 gg.



3.1.2 Segreteria Generale ed Organi

Telefono Sede di Arezzo :0575 – 303820 - 842
 Sede di Siena: 0577 – 202582

E-mail: segreteria.generale@as.camcom.it

PEC : cciaa.arezzosiena@as.legalmail.camcom.it

L'ufficio si occupa della Segreteria degli Organi camerali (Consiglio e Giunta, il Presidente e il Collegio dei Revisori dei Conti) e di quella del Segretario Generale e del Presidente curandone tutti gli adempimenti attinenti allo svolgimento delle loro funzioni istituzionali.



3.1.3 Protocollo

Telefono	Sede di Arezzo :0575 - 303869 - 838 Sede di Siena: 0577-202525
E-mail:	protocollo@as.camcom.it
PEC	: cciaa.arezzosiena@as.legalmail.camcom.it

Il flusso della corrispondenza in entrata è centralizzato presso l'Ufficio Protocollo, per la documentazione in ingresso nella casella di Posta Elettronica istituzionale PEC o recapitato tramite il servizio postale, corriere o brevi manu.

In ottemperanza a quanto previsto dal DPCM 3 dicembre 2013 (recante “Regole tecniche per il protocollo informatico ai sensi degli articoli 40-bis, 41, 47, 57-bis e 71, del Codice dell’amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005”), la Camera di Commercio Industria e Artigianato di Arezzo-Siena ha approvato con delibera di giunta il Manuale di Gestione (MdG) con l’obiettivo di descrivere il sistema di gestione dei documenti, anche ai fini della conservazione, e di fornire le istruzioni per il corretto funzionamento del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi. Tale manuale è disponibile all’indirizzo: <https://www.as.camcom.it/gestione-documentale>

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO	
	Indicatore	Standard
Registrazione corrispondenza in arrivo	Tempo massimo dall'arrivo	3 giorni lav.



3.1.4 Biblioteca

Telefono	Sede di Arezzo :0575- 3030 Sede di Siena: 0577- 202539
E-mail:	segreteria.generale@as.camcom.it
PEC	: ciaaa.arezzosiena@as.legalmail.camcom.it

La Camera di Commercio dispone di un patrimonio librario di circa 7.000 volumi che possono essere consultati gratuitamente, nelle due sedi di Arezzo e di Siena, negli orari di apertura al pubblico.

È inoltre aperta al pubblico per consultazioni la sezione separata dell'archivio storico camerale, previa richiesta scritta di consultazione.

Gli utenti interessati sono invitati a fissare un appuntamento, rivolgendosi ai numeri indicati negli orari di apertura degli uffici camerale o inviando una mail all'indirizzo: segreteria.generale@as.camcom.it .

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO	
	Indicatore	Standard
Consultazione della biblioteca	Tempo massimo dalla richiesta	7 gg.
Consultazione dell'archivio storico	Tempo massimo dalla richiesta	14 gg.



3.1.5 Statistiche e studi

Telefono	Sede di Arezzo :0575 303854 Sede di Siena: 0577 202582
E-mail:	domenico.asprella@as.camcom.it
PEC	: cciaa.arezzosiena@as.legalmail.camcom.it

L'ufficio Studi e Statistica svolge un'attività di analisi e monitoraggio della realtà economica locale tramite la realizzazione di studi e pubblicazioni anche in collaborazione con l'Unioncamere regionale e l'Unioncamere nazionale.

L'ufficio Studi e Statistica implementa osservatori sull'economia locale e diffonde l'informazione economica nella provincia di riferimento. L'ufficio, inoltre, svolge anche attività di sportello di informazione e di diffusione circa i dati socio-economici e relative elaborazioni sia a livello comunale che provinciale nonché regionale e nazionale, in adempimento al decreto legislativo n. 322/1989 che istituisce gli Uffici di Statistica con funzioni di "coordinamento provinciale delle statistiche economiche di rilevazione diretta, ivi compresa l'utilizzazione statistica dei registri e degli albi camerale".

La divulgazione dei dati, delle pubblicazioni e delle altre informazioni economiche e statistiche avviene tramite lo sportello camerale (fax, telefono, e-mail) e tramite il sito istituzionale:

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO	
	Indicatore	Standard
Aggiornamento mensile indici ISTAT sul costo della vita	Tempo massimo da presentazione domanda	3 gg.
Risposte a quesiti ricevuti per posta che non richiedono ricerche e/o elaborazioni complesse	Tempo massimo da presentazione domanda	7 gg.
Risposte a quesiti che richiedono ricerche e/o elaborazioni complesse	Tempo massimo da presentazione domanda	20 gg.



3.1.6 Orientamento al lavoro

Telefono	Sede di Arezzo :0575 303856 Sede di Siena: 0577 202582
E-mail:	miria.valdarnini@as.camcom.it
PEC	: cciaa.arezzosiena@as.legalmail.camcom.it

L'ufficio, ai sensi della Legge n.53/2003 e del D. Lgs. 77/2005, collabora con le istituzioni scolastiche ai percorsi didattico-formativi in alternanza scuola-lavoro e ai sensi del D.Lgs. 15 febbraio 2010, n. 23, svolge le funzioni e i compiti relativi alla cooperazione con le istituzioni scolastiche ed universitarie, in materia di alternanza scuola-lavoro e per l'orientamento al lavoro e alle professioni.

Con la legge 107/2015 (la cosiddetta "Buona Scuola") l'alternanza scuola- lavoro viene ad assumere un ruolo strategico nel sistema scolastico italiano. L'obiettivo è quello di costruire un "ponte" di collegamento tra mondo scolastico e mondo del lavoro con evidenti vantaggi sia per gli studenti che per le aziende. Gli studenti stabiliscono un primo importante contatto con il mondo del lavoro, contatto che potrà anche servire per operare, con miglior cognizione di causa, le future scelte occupazionali o di studio.

Le aziende hanno la possibilità di svolgere un significativo ruolo formativo nei confronti di giovani poiché potranno, in alcuni casi, inserirli nella loro organizzazione introducendo al contempo elementi di innovazione nei processi aziendali grazie all'apporto del "pensiero giovane", che, nei settori delle nuove tecnologie, assume un ruolo fondamentale.

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO	
	Indicatore	Standard
Coordinamento percorsi didattico formativi alternanza scuola lavoro	Tempo massimo dalla richiesta per l'organizzazione dell'incontro con gli Istituti scolastici	25 gg



3.2 Servizi anagrafici e certificativi-

3.2.1 Registro Imprese -REA

Telefono	Sede di Arezzo :0575 3030 Sede di Siena: 0577 202566
E-mail:	registro.impres@as.camcom.it ; polifunzionale@ar.camcom.it
PEC	: cciaa.arezzosiena@as.legalmail.camcom.it

Il Registro delle Imprese, istituito dalla legge n. 580/93 e dai relativi decreti attuativi DD.P.R. 581/95 e 558/1999, rappresenta il principale strumento di pubblicità legale previsto dal nostro ordinamento per il sistema delle imprese. Nel Registro, costituito da una sezione ordinaria e da sezioni speciali, devono essere iscritti tutti gli imprenditori al fine di realizzare la pubblicità dichiarativa o costitutiva prevista dal Codice Civile. L'Ufficio provvede alla iscrizione e al deposito nel Registro di atti inerenti le imprese stesse ed alle annotazioni nel Repertorio Economico Amministrativo. Offre, inoltre, all'utenza un servizio di informazione di tipo procedurale per le istanze di iscrizione.

Il Servizio si occupa inoltre di garantire l'accessibilità dell'utenza pubblica e privata alle informazioni sui servizi camerali; gestisce in modo centralizzato le funzioni di front-office anagrafico certificative camerali attraverso appositi sportelli polifunzionali. Si occupa altresì del rilascio di copie di atti e bilanci, visure e certificati da archivio cartaceo e/o informatico del registro delle Imprese Albi e Ruoli, visure protesti, carte tachigrafiche e dispositivi di firma digitale; provvede alla vidimazione e bollatura di libri sociali.

Cura l'istruttoria relativamente alla iscrizione/modifica/cancellazione/revisione Ruolo dei Periti ed Esperti.

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO		TERMINI LEGGE/REGOLAMENTO
	Indicatore	Standard (giorni lavorativi)	
Iscrizione/modifica/cancellazione (su istanza) al Registro Imprese	Tempo di evasione della pratica regolare dalla data di protocollazione	5 gg.	5 gg.
Deposito pratica REA	Tempo di evasione della pratica regolare dalla data di protocollazione	5 gg.	30 gg.
Annotazione nell'A.A.	Tempo di evasione della pratica regolare dalla data di protocollazione	5 gg.	5 gg.
Deposito bilanci ed elenco soci	Tempo di evasione della pratica regolare dalla data di protocollazione	5 gg.	90 gg.
Rilascio certificati e visure RI/REA/Albi e Ruoli da sistema informatico/Visure protesti	Tempo massimo dalla presentazione della domanda	A vista, salvo diniego	
Consultazione fascicolo cartaceo e/o rilascio relative certificazioni	Tempo massimo dalla presentazione della domanda	20 gg.	30 gg.
Bollatura e vidimazione libri sociali e	Tempo massimo dalla presentazione della	10 gg.	



formulari	domanda		
Rilascio copie atti societari e bilancio:			
▪ Da archivio ottico	Tempo massimo dalla presentazione della domanda	2 gg.	
▪ Da archivio cartaceo	Tempo massimo dalla presentazione della domanda	2 gg.	
Rilascio elenchi merceologici	Tempo massimo dal versamento dei diritti	7 gg.	
Rilascio CNS/Token per firma digitale ad utente singolo con appuntamento:	Tempo massimo dalla presentazione della domanda	A vista, salvo diniego	
Post card	Tempo massimo dalla presentazione della domanda	15 gg.	30 gg.
Rilascio Carte Tachigrafiche (eccetto officina)	Tempo massimo dalla presentazione della domanda completa/regolare	15 gg.	15 gg. rilascio: 15 gg dall'istanza - rinnovo: entro il termine di validità della carta in scadenza in caso di carta del conducente; 5 gg dall'istanza in caso di carta dell'officina; - modifica: 15 gg dall'istanza - sostituzione per danneggiamento, cattivo funzionamento, smarrimento o furto: 5 gg dall'istanza
Iscrizioni, modifiche e cancellazioni Ruolo periti ed esperti	Tempo massimo dalla presentazione della domanda	40 gg.	60 gg.



3.2.2 Certificazione per lavoro autonomo per extracomunitari

Telefono	Sede di Arezzo :0575 3030 Sede di Siena: 0577 202566
E-mail:	registro.imprese@as.camcom.it ; polifunzionale@ar.camcom.it
PEC	: cciaa.arezzosiena@as.legalmail.camcom.it

Ai sensi del D. Lgs. 286/1998 (modificato dalla legge n. 189/2002) e del DPR 394/1999 (modificato dal DPR 334/2004), il cittadino straniero extracomunitario che intende “esercitare in Italia una attività industriale, professionale, artigianale o commerciale, ovvero costituire società di capitale o di persone o accedere a cariche societarie” deve essere in possesso di un permesso di soggiorno che consenta di svolgere un’attività di lavoro autonomo.

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO		TERMINI DI LEGGE
	INDICATORE	STANDARD	
Attestazione dei parametri di riferimento: dichiarazione che indica la disponibilità finanziaria che il lavoratore deve dimostrare di possedere in Italia per avviare l'attività scelta;	Tempo massimo dal ricevimento della documentazione necessaria al soddisfacimento dell'istanza	25 gg	30 gg
Dichiarazione attestante l'assenza di motivi ostativi: dichiarazione che non esistono motivi che impediscono l'avvio dell'attività scelta	Tempo massimo dalla presentazione della domanda	25 gg	30 gg



3.2.3 Commercio Estero

Telefono	Sede di Arezzo :0575 303832 - 873 Sede di Siena: 0577 202549
E-mail:	commercio.estero@as.camcom.it
PEC	: cciaa.arezzosiena@as.legalmail.camcom.it

L'Ufficio si occupa del rilascio di documenti, certificati e codici da utilizzarsi per le transazioni commerciali con l'estero con richiesta diretta allo sportello e/o per via telematica.

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO		TERMINI LEGGE
	Indicatore	Standard (giorni lavorativi)	
Vidimazione certificati di origine	Tempo massimo dall'istanza di richiesta telematica se completa	2 gg.	5 gg.
Rilascio visti e legalizzazione firma	Tempo massimo dall'istanza di richiesta telematica se completa	2 gg.	5 gg.
Rilascio attestato di libera vendita	Tempo massimo dall'istanza di richiesta telematica se completa	2 gg.	
Rilascio Carnet ATA/ CPD – CHINA TAIWAN	Tempo massimo dall'istanza di richiesta telematica se completa	2 gg.	5 gg.
Rilascio numero meccanografico per operatori abituali con l'estero	Tempo massimo dall'istanza di richiesta telematica se completa	2 gg.	5 gg.



3.3 Servizi Regolazione del Mercato

3.3.1 Usi e consuetudini

Telefono	Sede di Arezzo :0575 303828 Sede di Siena: 0577 202573
PEC	: cciaa.arezzosiena@as.legalmail.camcom.it

Per "Uso" (o "consuetudine") si intende una norma giuridica non scritta derivante dal comportamento generale uniforme e costante, la cui osservanza nel tempo ha l'effetto di indurre la convinzione diffusa di obbedire ad una norma giuridica vincolante.

Tali usi, detti "usi normativi", sono fonti del diritto come le leggi e i regolamenti ma in posizione subordinata: si applicano alle materie non regolate dalle leggi e dai regolamenti, mentre nelle materie regolate hanno efficacia solo se leggi e regolamenti li richiamano. Se pubblicati nelle raccolte ufficiali degli enti a-ciè autorizzati si presumono esistenti fino a prova contraria (artt. 1,8 e 9 Disposizioni sulla legge in generale in premessa al Codice Civile).

Le Camere di Commercio hanno il compito di accertare e raccogliere gli usi/costumi a livello provinciale e di procedere periodicamente alla revisione delle raccolte (artt. da 34 a 40 del R.D. 20.09.1934 n.2011).

Alla raccolta e alla revisione degli usi provvede una Commissione Provinciale composta da magistrati e da esperti tecnici e giuridici, coadiuvata da comitati tecnici incaricati di esaminare settori specifici.

Presso la Camera di Commercio è possibile consultare la raccolta degli usi vigenti o ottenere copia della pubblicazione in formato cartaceo.

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO	
	Indicatore	Standard
Consultazione Raccolta degli usi	Tempo massimo dalla richiesta	a vista



3.3.2 Arbitrato e mediazione

Telefono Sede di Arezzo: 0575 303813
 Sede di Siena: 0577 202540

PEC : cciaa.arezzosiena@as.legalmail.camcom.it

Il Servizio gestisce le attività di conciliazione ed arbitrato della Camera di Commercio e si occupa della tenuta dei registri degli arbitri e dei conciliatori.

La Camera arbitrale e di conciliazione, oltre a fornire un servizio di orientamento, gestisce tutte le procedure di mediazione, conciliazione ed arbitrato, provvede alla formazione dei mediatori e degli arbitri, curandone la tenuta e l'aggiornamento dei relativi elenchi.

Il Servizio di mediazione è rivolto ai cittadini ed alle imprese che intendono risolvere una controversia civile o commerciale con l'aiuto di un mediatore terzo imparziale e neutrale. Il mediatore è un soggetto specificatamente formato che aiuta le parti a trovare una soluzione condivisa senza emettere decisioni vincolanti. L'Organismo di mediazione della Camera di Commercio è organismo iscritto al registro istituito presso il Ministero della Giustizia.

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO		TERMINI DI LEGGE
	Indicatore	Standard	
Fissazione primo incontro tra le parti	Tempo intercorso tra data protocollo domanda d' invio comunicazione	30 gg.	30 gg.
Procedura di conciliazione in materia di telecomunicazioni	Tempo massimo dal deposito della domanda	30 gg.	30 gg.
Nomina arbitri da parte della Camera di Commercio	Tempo massimo dalla presentazione dell'istanza	30 gg.	
Conclusione delle procedure di conciliazione espressamente rifiutate	Tempo massimo dal rifiuto della conciliazione	25 gg	30 gg.
Conclusione delle procedure di conciliazione espressamente accettate	Tempo massimo dalla accettazione della conciliazione	25 gg	30 gg.



3.3.3 Registro Informatico dei Protesti

Telefono Sede di Arezzo :0575 303870
Sede di Siena: 0577 202536

PEC : cciaa.arezzosiena@as.legalmail.camcom.it

La Camera si occupa della corretta e tempestiva pubblicazione dei protesti levati dai Pubblici Ufficiali a ciò abilitati e provvede alla loro cancellazione dal registro Informatico nel caso di domanda inoltrata dal debitore protestato in relazione ai casi indicati dalla legge 18 agosto 2000, n.235.

E' prevista la consultazione del registro con rilascio di visure e certificati.

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO		TERMINI DI LEGGE
	Indicatore	Standard	
Cancellazione dall'elenco ufficiale dei protesti cambiari	Tempo massimo da presentazione domanda	20 gg.	25 gg.
Rilascio certificati e visure allo sportello	Tempo massimo per il rilascio	a vista	
Pubblicazione elenchi protesti inviati telematicamente o presentati allo sportello su supporto informatico	Tempo massimo impiegato per la pubblicazione	10 gg.	10 gg.



3.3.4 Manifestazioni a premio

Telefono Sede di Arezzo :0575 303828
Sede di Siena: 0577 202573

PEC : ciaaa.arezzosiena@as.legalmail.camcom.it

Per manifestazione a premio s'intende qualsiasi concorso od operazione rivolta al pubblico, consistente nella promessa di premi ed avente lo scopo di promuovere, per fini commerciali, la conoscenza di prodotti, marchi o servizi.

La materia è disciplinata dal DPR 430/2001, "Regolamento concernente la revisione organica della disciplina di concorsi e delle operazioni a premio, nonché delle manifestazioni di sorte locali", che ha innovato profondamente la precedente disciplina prevedendo in particolare la sostituzione dell'autorizzazione amministrativa con un obbligo di comunicazione E l'attribuzione al Ministero delle imprese e del Made in Italy, della competenza in materia.

Dal sito Web del Ministero delle imprese e del Made in Italy <https://www.mimit.gov.it/it/> si accede alle pagine dedicate alle manifestazioni a premio (dalla home page *aziende* e poi *mercato*), per ogni informazione su procedura e adempimenti, unitamente alla modulistica da utilizzare.

Contatti MIMIT: urp@mise.gov.it - urp@pec.mise.gov.it

La Camera di Commercio interviene nel procedimento all'occorrenza per le verbalizzazioni necessarie (in alternativa al notaio).

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO		TERMINI DI LEGGE
	Indicatore	Standard	
Verbalizzazioni per le manifestazioni a premi	Tempo massimo dalla redazione del verbale di chiusura	7 gg.	30 gg.



3.3.5 Servizio metrico e metalli preziosi

Telefono	Sede di Arezzo :0575 303886 Sede di Siena: 0577 202516
E-mail:	metrico@as.camcom.it
PEC	: cciaa.arezzosiena@as.legalmail.camcom.it

Il Servizio metrico camerale si occupa di Metrologia Legale e di Metalli Preziosi ed esercita attività ispettive, di verifica, controllo e vigilanza, a tutela della fede pubblica e a garanzia del mercato, della correttezza e della trasparenza dei rapporti commerciali.

Le sue principali funzioni sono:

- Gestione “Registro Titolari metrici”;
- Verifica prima degli strumenti di misura legali, collaudo di posa in opera degli stessi e la loro verifica periodica, al fine di accertare il possesso e il mantenimento dei requisiti formali e metrologici previsti dalla normativa vigente (D.M. 179/2000 e D.M. 182/2000 e s.m.i.);
- Ricezione delle istanze da parte dei centri tecnici ed esame istruttorio preventivo al rilascio, da parte del Ministero, dell'autorizzazione ad effettuare operazioni di montaggio, riparazione e controlli periodici dei cronotachigrafi analogici e digitali;
- Verifica del mantenimento dei requisiti dei centri tecnici e rilascio del provvedimento di rinnovo annuale dell'autorizzazione, ai sensi D. M. 10/08/2007;
- Tenuta del “Registro Assegnatari” ai sensi del D. Lgs. 251/1999 e del D.P.R. 150/2002 e s.m.i.: ricezione istanze finalizzate alla concessione del marchio di identificazione metalli preziosi, nonché alle variazioni e cancellazioni dal citato registro, vigilanza sulla materia ed effettuazione del saggio sui prodotti;
- Custodia delle matrici dei marchi di identificazione e riproduzione dei relativi punzoni.
- Ricezione delle istanze per attivazione marcatura laser: rilascio del dispositivo “Token-USB” e presa della “Prima Impronta” ai sensi D. M. 17/04/2015 e s.m.i.;
- Rilascio, rinnovo e modifica delle carte tachigrafiche rilasciate ai Centri Tecnici autorizzati, ai sensi D. M. 23/06/2005;
- Attività di vigilanza in materia di “Sicurezza generale prodotti” secondo i principi e le procedure stabilite dal Reg. UE n. 765/2008 e s.m.i, su materiale elettrico ed elettronico, etichettatura energetica, giocattoli, dispositivi di protezione individuale, generici, etichettatura di composizione tessili e calzature, nonché sugli adempimenti in materia di informazioni sul consumo di carburante ed emissioni di CO2 delle autovetture nuove o a km zero;
- Attività realizzate, in collaborazione con altri enti e organi statuali, sul versante della lotta alla contraffazione.



SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO		TERMINI DI LEGGE
	Indicatore	Standard	
Verifica prima	Tempo massimo da presentazione domanda	25 gg.	30 gg.
Rinnovo autorizzazione centri tecnici tachigrafi digitali	Tempo massimo da presentazione domanda	90 gg.	
Rilascio carte tachigrafiche officina	Tempo massimo da presentazione domanda	7 gg.	15 gg.
Iscrizione nel Registro degli Assegnatari - Assegnazione Marchio	Tempo massimo da presentazione domanda	15 gg.	60 gg.
Attivazione marchiatura laser – invio richiesta	Tempo massimo da presentazione domanda	7 gg.	
Consegna Token e presa "Prima Impronta"	Tempo massimo da presentazione domanda	15 gg.	
Rilascio punzoni con marchio di identificazione	Tempo massimo dal ricevimento dei punzoni da parte del fornitore	10 gg.	



3.3.6 Brevetti e Marchi

Telefono Sede di Arezzo :0575 303803
Sede di Siena: 0577 202547

PEC : cciaa.arezzosiena@as.legalmail.camcom.it

Fonti normative: Decreto Lgs. 10 febbraio 2005 n.30 “Codice della Proprietà Industriale”

L’Ufficio Italiano Brevetti e Marchi - UIBM (<https://uibm.mise.gov.it/index.php/it/>) presso il Ministero dello Sviluppo Economico – MISE provvede al rilascio dei titoli di proprietà industriale (brevetti e registrazioni). Le relative domande possono essere inviate telematicamente utilizzando l'apposito portale (dal lunedì' al venerdì h 8:00-19:00).

In alternativa, presso la Camera di Commercio – Ufficio Brevetti e Marchi – è possibile depositare in formato cartaceo, preferibilmente previo appuntamento:

- domande per la registrazione di marchi nazionali ed internazionali e relativi rinnovi;
- domande per brevettare in Italia invenzioni industriali, modelli di utilità, disegni e modelli;
- istanze di trascrizione, annotazione, rettifica, opposizione, ecc.

Presso l'ufficio è, inoltre, possibile effettuare visure sulla banca dati nazionale di marchi e brevetti per le ricerche di anteriorità e l'individuazione dei depositi effettuati per tutti i tipi di brevetto sul territorio nazionale

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO	
	Indicatore	Standard
Ricezione domanda in forma cartacea per marchi e brevetti	Tempo massimo di trasmissione della domanda /istanza all’UIBM	10 gg.
Rilascio attestati pervenuti (solo per le domande antecedenti al 18.05.2015)	Tempo massimo	a vista
Consultazione banca dati nazionale on line e rilascio visure	Tempo massimo dalla richiesta	a vista



3.3.7 Ufficio Prezzi

Telefono Sede di Arezzo :0575 303828
 Sede di Siena: 0577 202536

PEC : cciaa.arezzosiena@as.legalmail.camcom.it

L'ufficio fornisce e diffonde le quotazioni dei prezzi all'ingrosso dei prodotti agroalimentari e petroliferi che puntualmente aggiorna, rispettivamente ogni 15 gg. e ogni mese, avvalendosi delle relative Commissioni Prezzi istituite presso la Camera di Commercio.

I listini vengono successivamente pubblicati nel sito web www.as.camcom.it.

L'ufficio inoltre riceve il deposito dei listini prezzi predisposti dalle imprese e rilascia alle stesse il visto di conformità all'originale depositato.

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO	
	Indicatore	Standard
Aggiornamento quindicinale listino prezzi	Tempo massimo da riunione di commissione	7 gg
Rilascio visti di conformità su listini depositati	Tempo massimo dalla richiesta	7gg



3.3.8 Sanzioni amministrative

Telefono Sede di Arezzo :0575 303866
Sede di Siena: 0577 202578

PEC : cciaa.arezzosiena@as.legalmail.camcom.it

L'ufficio Sanzioni Amministrative emette provvedimenti sanzionatori di natura amministrativa ai sensi della legge 24 novembre 1981.

L'ufficio riceve ed esamina i verbali di accertamento di violazioni amministrative emessi dagli organi accertatori, per i quali l'interessato non ha provveduto al pagamento dell'oblazione nei 60 giorni di tempo prescritti. Le tipologie più ricorrenti di violazioni, per le quali l'Ufficio Sanzioni emette ordinanze, sono le seguenti:

- ritardata od omessa presentazione di denunce al REA – Repertorio Economico Amministrativo;
- omessa o ritardata comunicazione o deposito di atti al Registro delle Imprese;
- ritardata od omessa presentazione di denunce all'Albo delle Imprese Artigiane;
- norme per la sicurezza degli impianti;
- disciplina dell'attività di autoriparazione;
- metalli preziosi;
- strumenti metrici;
- cronotachigrafi;
- etichettatura consumi ed emissioni CO2;

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO		TERMINI DI LEGGE
	Indicatore	Standard	
Emissione delle ordinanze	Tempo massimo dal ricevimento del rapporto redatto dall'organo accertatore	180 gg.	5 anni da notifica verbale accertamento



3.4 Servizi per la competitività delle imprese

3.4.1 Concessione contributi e/o incentivi economici

Telefono	Sede di Arezzo :0575 303808 Sede di Siena: 0577 202565
E-mail:	pcontributi@as.camcom.it
PEC	: cciaa.arezzosiena@as.legalmail.camcom.it

L'ufficio gestisce l'erogazione di contributi ed incentivi economici individuati dai Bandi della Camera di Commercio in coerenza con il Regolamento generale dei contributi dell'Ente che è consultabile nel sito istituzionale della Camera di Commercio.

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO	
	Indicatore	Standard
Rilascio di documentazione, informazioni e modulistica	Tempo massimo dalla richiesta	
	- allo sportello	a vista
	- per e-mail	7 gg.
Liquidazione dell'incentivo contributo	Tempo massimo dal ricevimento della regolare documentazione	60 gg.



3.4.2 Valorizzazione dei prodotti del territorio

Telefono Sede di Arezzo :0575 303844
Sede di Siena: 0577 202565

E-mail: promozione@as.camcom.it

PEC : cciaa.arezzosiena@as.legalmail.camcom.it

Le province di Arezzo e di Siena sono caratterizzate dalla produzione di molteplici prodotti quali ad esempio olii e vini DOC e DOP. La qualità di tali produzioni a marchio è garantita dalla tracciabilità dell'intero processo produttivo, che coinvolge direttamente l'Ente camerale a vari livelli. Per ogni DOC e DOP esistono disciplinari per la produzione del vino. Presso la Camera di Commercio sono istituiti gli elenchi articolati su base regionale, dei Tecnici Degustatori e degli Esperti Degustatori, nei quali sono inseriti i nominativi dei soggetti abilitati ad eseguire l'esame organolettico delle partite di vino e di olio presentate per il riconoscimento a Denominazione di Origine (D.O.P. e D.O.P.G.).

La Camera di Commercio svolge inoltre attività finalizzate alla valorizzazione della produzione olivicola del territorio. In particolare la ricezione delle domande di iscrizione all'Elenco Nazionale di Tecnici ed Esperti degli oli di oliva vergini ed extravergini e la gestione di Comitati di assaggio professionale per la valutazione organolettica (Panel test) degli oli di oliva vergini ed extravergini.

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO	
	Indicatore	Standard
Rilascio di informazioni e modulistica specialistica	Tempo massimo dalla richiesta di documentazione ed informazione	7 gg
Appuntamenti per colloqui	Tempo massimo dalla richiesta	7gg



3.4.3 P.I.D. – Punti Impresa Digitale

Telefono	Sede di Arezzo :0575 303857/08 Sede di Siena: 0577 202565 /538/548
E-mail:	pid@as.camcom.it
PEC	: cchia.arezzosiena@as.legalmail.camcom.it

I Punti Impresa Digitale sono strutture di servizio localizzate presso le Camere di commercio dedicate alla diffusione della cultura e della pratica **delle tecnologie abilitanti previste dal Piano Industria 4.0** nelle MPMI (Micro Piccole Medie Imprese) di tutti i settori economici **di appartenenza**.

Al network di punti «fisici» si aggiunge una rete "virtuale" attraverso il ricorso ad un'ampia gamma di strumenti digitali: siti specializzati, forum e community, utilizzo dei social media: <https://www.puntoimpresadigitale.camcom.it/>

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO	
	Indicatore	Standard
Rilascio di informazioni	Tempo massimo dalla richiesta	7 gg
Appuntamenti per colloqui	Tempo massimo dalla richiesta	7gg



3.5 Area Tributi

3.5.1 Diritto Annuale

Telefono	Sede di Arezzo : 0575303835/303868 Sede di Siena: 0577202513/202577
E-mail:	diritto.annuale.ar@as.camcom.it sede di Arezzo diritto.annuale.si@as.camcom.it sede di Siena
PEC	: cchiaa.arezzosiena@as.legalmail.camcom.it

L'ufficio segue la gestione del procedimento relativo all'esazione del diritto annuale per tutte le imprese iscritte al Registro delle Imprese tenuto presso la Camera di Commercio ed al REA, con particolare riferimento a:

- procedure di versamento del tributo, fornendo informazioni sui soggetti obbligati, sul calcolo degli importi da versare, sull'adesione al ravvedimento operoso, sulle modalità di pagamento e di compilazione del Modello F24;
- gestione e l'attribuzione dei versamenti erronei effettuati dall'utenza, curando i rapporti con i singoli utenti, gli intermediari e le altre Camere di Commercio;
- procedura sanzionatoria e iscrizione a ruolo del diritto non pagato, curando i rapporti con gli utenti (anche per la rateizzazione degli importi) e con gli agenti per la riscossione dei tributi;
- pubblicizzazione della scadenza annuale del tributo, nonché di eventi eccezionali (condoni, proroghe etc.) curando l'elaborazione, l'invio e la diffusione delle note informative agli utenti ed ai soggetti interessati.

L'ufficio offre, inoltre, all'utente un servizio di consulenza sulla normativa del Diritto annuale, sulla situazione contributiva presso la Camera di Arezzo-Siena e presso le altre Camere, con il calcolo degli importi dovuti all'Ente e con un'attività di assistenza nella corretta compilazione della modulistica da utilizzare per il pagamento e per eventuali richieste di rimborso, riesame in autotutela e richieste di sgravio.

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO	
	Indicatore	Standard
Riattivazione del servizio di rilascio della certificazione per omesso o incompleto versamento del diritto annuale anno precedente	Tempo massimo dalla presentazione della avvenuta regolarizzazione della propria posizione	1gg.
Adozione dell'atto di annullamento totale o parziale degli atti sanzionatori e risposta ad istanza di sgravio delle cartelle esattoriali	Tempo dalla presentazione dell'istanza o dalla conclusione dell'accertamento di ufficio rispetto alla data di invio della comunicazione	20 gg.