

Carta dei servizi

Il nostro impegno con le imprese



Camera di Commercio
Prato

INDICE

INTRODUZIONE

LA CARTA DEI SERVIZI, UN IMPEGNO CON CITTADINI E IMPRESE	5
MI PRESENTO, SONO LA CAMERA DI COMMERCIO	7
ORGANIGRAMMA	8
STRUTTURA DELLA CARTA DEI SERVIZI DELLA CAMERA DI COMMERCIO DI PRATO	9
LE DIMENSIONI DELLA QUALITA'	10

INFORMAZIONE E ASCOLTO

RELAZIONI CON L'UTENZA	12
Reclami/suggerimenti	12
Informazioni Registro imprese	13
COMUNICAZIONE ONLINE	14
Newsletter, notiziario camerale e social network	14
DIRITTO ANNUALE: INFORMAZIONE ALLE IMPRESE	17

FUNZIONI ANAGRAFICO CERTIFICATIVE

IL REGISTRO DELLE IMPRESE	20
Rilascio di certificati e visure	20
Attestazione dei parametri finanziari per cittadini extracomunitari	21
Evasione delle denunce R.I. e R.E.A. - Gestione delle urgenze	22
Rilascio di copie atti depositati	24
Bollatura e vidimazione libri	25
Carta nazionale dei servizi, Mandati post card/cns e Carta tachigrafica	26
Elenchi merceologici	28
ALBI, RUOLI E LEGGI SPECIALI	29
Esame mediatori	29
Tesserino di riconoscimento	30
Ruolo dei periti e degli esperti	31
CERTIFICAZIONI PER L'ESTERO	32
Certificati di origine, Carnet A.T.A. e numero meccanografico	32

FUNZIONI DI REGOLAZIONE DEL MERCATO

REGISTRO INFORMATICO DEI PROTESTI	35
TUTELA DEI CONSUMATORI	36
Sportello condominio, Sportello consumatori e Concorsi a premio	36
Sportello CSR – Responsabilità sociale d’impresa	38
Controllo delle clausole vessatorie	39
TUTELA DELLA PROPRIETÀ INTELLETTUALE	40
METODI ALTERNATIVI DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE (ADR) E COMPOSIZIONE DELLE CRISI DA SOVRAINDEBITAMENTO	41
METROLOGIA LEGALE – LABORATORIO DI TARATURA – ORGANISMO NOTIFICATO	44
ATTIVITA' INERENTI ALLA DEGUSTAZIONE VINI E OLIO	46

FUNZIONI PROMOZIONALI E DI SERVIZIO ALLE IMPRESE

VALORIZZAZIONE DEL TERRITORIO E SOSTEGNO ALLE IMPRESE	48
ORIENTAMENTO E AVVIAMENTO ALL'IMPRENDITORIA, SPORTELLINO INFORMATIVO SUL MICROCREDITO	50
STUDI, STATISTICA E PREZZI	52
USO AUDITORIUM E ALTRI SPAZI CAMERALI	54

RECLAMI, SUGGERIMENTI E APPREZZAMENTI

MODULO PRESENTAZIONE RECLAMI, SUGGERIMENTI E APPREZZAMENTI	57
--	----

INTRODUZIONE

LA CARTA DEI SERVIZI, UN IMPEGNO CON CITTADINI E IMPRESE

Il processo di modernizzazione e di trasformazione delle Amministrazioni pubbliche, avviato nei primi anni novanta, è stato guidato soprattutto dalla necessità di migliorare la soddisfazione dei cittadini e delle imprese per i servizi offerti dalla PA. In tale processo hanno assunto particolare importanza il tema della **qualità dei servizi pubblici** e il ruolo centrale dell'utente come risorsa strategica per valutare la rispondenza dei servizi erogati ai bisogni reali, così come percepiti dai soggetti fruitori.

La Carta dei Servizi come strumento di tutela di cittadini e imprese è stata introdotta con la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 dove vengono "fissati i principi cui deve essere progressivamente uniformata l'erogazione dei servizi pubblici".

Nello specifico si tratta dei principi di:

Eguaglianza: le regole riguardanti i rapporti tra utenti e amministrazioni e l'accesso ai servizi devono essere uguali per tutti e nessuna distinzione può essere fatta per motivi riguardanti sesso, razza, religione e opinioni politiche. Deve essere inoltre garantita, a parità di condizioni del servizio prestato, la parità di trattamento sia tra le diverse aree geografiche di utenza, sia tra le diverse categorie o fasce di utenti.

Imparzialità: i soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità: l'erogazione dei servizi pubblici deve essere continua, regolare e senza interruzioni.

Diritto di scelta: ove sia consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio.

Partecipazione: la partecipazione del cittadino/impresa alla prestazione del servizio pubblico deve essere sempre garantita, sia per

tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti degli enti erogatori. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e che sono in possesso del soggetto erogatore. In forza di tale principio, l'utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi. I soggetti erogatori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utenza circa la qualità del servizio reso.

Efficienza ed efficacia: i soggetti erogatori adottano le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

La stessa direttiva prevede che i soggetti erogatori individuino i fattori dai quali dipende la qualità e sulla base di questi adottino e **pubblichino standard di qualità di cui assicurano il rispetto.**

Il D. Lgs. 150 del 2009, nella parte in cui tratta di adozione e pubblicizzazione degli standard di qualità, dei casi e delle modalità di adozione delle **carte dei servizi**, dei criteri di misurazione della qualità dei servizi e delle condizioni di tutela degli utenti, ha costituito il fondamento per l'emanazione a opera della CIVIT (oggi Autorità Nazionale Anticorruzione) della:

Delibera 88/2010 "Linee guida per la definizione di standard di qualità dei servizi pubblici". L'importanza di questo atto risiede nella definizione delle **dimensioni** rilevanti per la rappresentazione effettiva della qualità dei servizi e degli standard di qualità del servizio.

Delibera 3/2012 "Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici" che approfondisce e integra i contenuti della delibera 88/2010.

Il quadro normativo di riferimento è stato poi ulteriormente ampliato dal **D.Lgs. 33/2013** “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni” che ha imposto alle PA la pubblicazione sui propri siti istituzionali di una serie di documenti, tra i quali, la Carta dei Servizi.

L'ultimo tassello è rappresentato dalla **legge 124/2015**, contenete “deleghe al Governo in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche”.

Nello specifico, l'art. 10 dettato in tema di riordino delle funzioni e del finanziamento delle Camere di Commercio, prevede espressamente la necessità di definizione, da parte del Ministero dello

Sviluppo Economico (sentita Unioncamere), di **standard** nazionali di qualità delle prestazioni delle Camere di Commercio, in relazione a ciascuna funzione fondamentale, ai relativi servizi e all'utilità prodotta per le imprese, nonché di un sistema di monitoraggio di cui il Ministero si avvale per garantire il rispetto degli standard.

In linea con quanto sopra ricordato, e nelle more dell'adozione del decreto ministeriale, la **Carta dei Servizi della Camera di Commercio di Prato** vuole essere il documento con cui l'ente assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza in merito alle modalità di erogazione dei servizi, agli standard di qualità e sulle eventuali forme di tutela attivabili.

MI PRESENTO, SONO LA CAMERA DI COMMERCIO

Quella della Camera di Commercio non è un'istituzione di nuova concezione, le sue radici sono assai lontane, basti pensare che i suoi precedenti storici possono considerarsi i collegia opificum dell'epoca romana e anche, in generale, le corporazioni medievali e le Gilde tedesche.

Proprio nel medioevo le corporazioni di arti e mestieri assunsero una grande importanza non solo sul piano commerciale, ma anche su quello politico. Si trattava di associazioni di artigiani e di imprenditori riconosciute dallo Stato e rappresentative delle varie categorie produttive.

Ma più che con queste istituzioni con le quali le Camere presentano legami meramente analogici, esse possono farsi risalire con maggiore appropriatezza alle Camere di Commercio sorte in Francia nel secolo XVII, organizzate come libere associazioni, intese soprattutto a tutelare gli interessi delle categorie commerciali.

Più tardi, seguendo l'esempio francese, tali strutture iniziarono a diffondersi sia sul continente europeo che in America.

Ricordiamo che la prima Camera americana fu istituita a New York nel 1768, mentre in Inghilterra la più antica camera fu quella di Glasgow (1783) seguita dalle consimili di Liverpool e di Londra. In Italia la prima Camera di Commercio in senso moderno ebbe vita a Firenze nel 1770 seguita da Milano nel 1786. Esse avevano il compito di incrementare la produzione locale e contribuire allo sviluppo delle categorie professionali che a essa facevano capo.

In attesa che si concluda il processo di riforma iniziato con il d.l. n. 90/2014 e proseguito con la legge n. 124/2015, per capire cosa è oggi una Camera di Commercio occorre partire dalla definizione che ne dà la legge 29 dicembre 1993, n. 580, nel suo attuale art.1: "le camere di commercio,

industria, artigianato e agricoltura [...] sono enti pubblici dotati di autonomia funzionale che svolgono, nell'ambito della circoscrizione territoriale di competenza [...], funzioni di interesse generale per il sistema delle imprese, curandone lo sviluppo nell'ambito delle economie locali".

La Camera di Commercio è dunque, prima di tutto, un **ente pubblico**, essa è inoltre un ente **autonomo** in quanto è dotata di un proprio **statuto** che ne regola l'organizzazione interna e l'attività. Oltre allo statuto la Camera può emanare anche **regolamenti** sulla sua organizzazione e sulle materie che rientrano nella propria sfera di competenza.

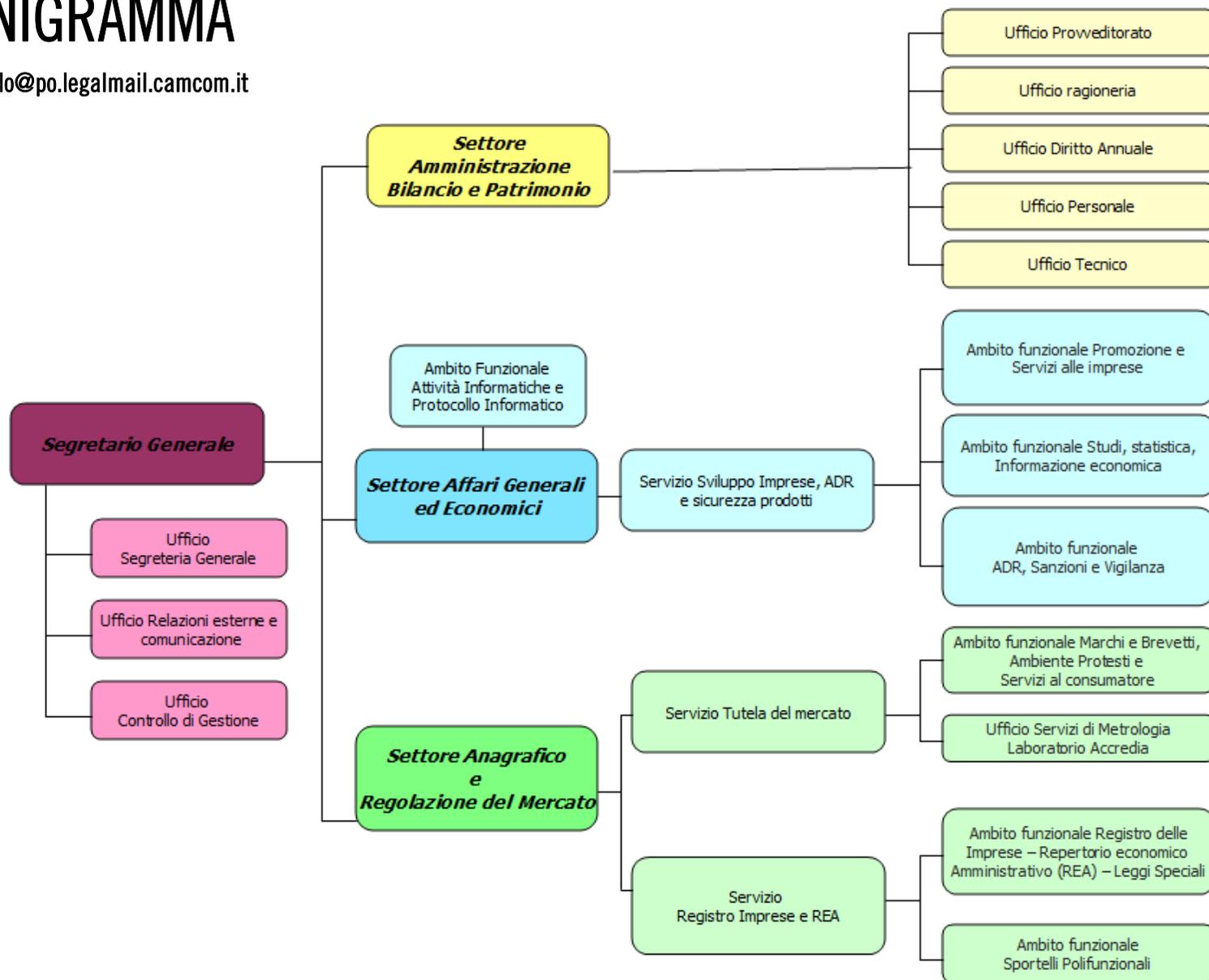
La forte novità introdotta dalla legge del '93 sta, pertanto, soprattutto nell'aver riconosciuto alle Camere di Commercio una marcata carica di **autonomia** facendo assumere a esse un'impostazione del tutto nuova rispetto al passato. Le Camere di Commercio perdono così la connotazione burocratica di mere dispensatrici di certificazioni per diventare **soggetti attivi** all'interno delle economie locali.

A tal proposito, l'art. 2 della legge 580 individua in maniera più dettagliata quelle che sono le principali **funzioni** a cui le Camere di Commercio sono chiamate a far fronte e in particolare: rappresentare gli interessi generali delle imprese della provincia, interpretare le esigenze del tessuto economico e imprenditoriale locale promuovendone lo sviluppo, esercitare funzioni a esse delegate dallo Stato e dalle Regioni, nonché funzioni derivanti da convenzioni internazionali.

Si tratta, quindi, di un soggetto pubblico estremamente vicino al mondo delle imprese che oltre a svolgere le funzioni anagrafiche certificate che la legge gli attribuisce, ricopre un **ruolo attivo e propulsivo all'interno del sistema imprenditoriale**.

ORGANIGRAMMA

Pec: protocollo@po.legalmail.camcom.it



STRUTTURA DELLA CARTA DEI SERVIZI DELLA CAMERA DI COMMERCIO DI PRATO

La Carta dei servizi della Camera di Commercio di Prato è uno strumento di fondamentale importanza per favorire la conoscenza, la partecipazione e la tutela degli utenti.

L'obiettivo è quello di comunicare quali sono i servizi forniti per permettere a cittadini e imprese di valutare le prestazioni ricevute in rapporto ai livelli di qualità dichiarati. L'indicazione dello **standard di qualità** fa sì che ogni servizio sia direttamente **misurabile** dal fruitore, a garanzia dell'impegno assunto di rispettare tempi e modalità di erogazione, nell'ottica di un miglioramento continuo.

Il percorso che ha portato alla realizzazione di questa Carta ha visto coinvolti **tutti** gli uffici camerali, nella consapevolezza che con la sua pubblicazione quello che nasce come mero processo interno diviene necessariamente porta aperta verso il territorio e i suoi cittadini.

I servizi camerali presenti nella Carta sono stati raggruppati in quattro aree tematiche:

- **INFORMAZIONE E ASCOLTO**
- **FUNZIONI ANAGRAFICO CERTIFICATIVE**
- **FUNZIONI DI REGOLAZIONE DEL MERCATO**
- **FUNZIONI PROMOZIONALI E DI SERVIZIO ALLE IMPRESE**

Le quattro aree, quindi, sono state scomposte in ulteriori sottocategorie, che a loro volta, nella maggior parte dei casi, contengono più servizi.

Al fine di rendere agevole la consultazione della Carta, all'interno delle varie sottocategorie, oltre a una **sintetica** descrizione dei servizi e alle informazioni principali su come, quando e dove poterne fruire, è presente, in formato tabellare, il "cuore" della Carta, rappresentato da:

- **servizio erogato:** individua nominalmente il servizio;

- **dimensione:** la qualità effettiva dei servizi è rappresentata ricorrendo a molteplici dimensioni. Ai fini della definizione degli standard di qualità la Camera di Commercio di Prato ha individuato dieci dimensioni ritenute essenziali: tempestività, accessibilità, efficacia, efficienza, elasticità, affidabilità, flessibilità, continuità, trasparenza ed equità;
- **indicatore:** serve a rappresentare in modo valido, pertinente e affidabile un certo fenomeno di interesse, nel caso specifico, la dimensione della qualità scelta;
- **livello standard garantito:** individua il livello di qualità che la CCIAA di Prato si impegna a rispettare ogni volta che il servizio viene erogato. Al fine della sua definizione sono state considerati preliminarmente i termini fissati da leggi o regolamenti, compreso il Regolamento dei procedimenti amministrativi della Camera di Prato. Gli impegni della presente Carta, tendenzialmente, sono definiti come migliorativi rispetto ai termini previsti dall'attuale normativa;
- **termine di legge:** indica l'eventuale termine previsto dalla legge ai fini dell'erogazione del servizio.

Nella definizione degli standard sono state individuate tre casistiche generali in presenza delle quali **gli impegni potrebbero non essere garantiti:**

- scioperi o assemblee del personale opportunamente segnalati all'utenza attraverso pubblicazione di avviso/i sul sito camerale;
- presentazione da parte dell'utenza di richieste o pratiche scorrette e/o incomplete;
- presenza di procedimenti che prevedono l'intervento di soggetti o Amministrazioni pubbliche diversi dalla Camera di Commercio di Prato e totalmente indipendenti dal suo controllo.

LE DIMENSIONI DELLA QUALITA'

Ai fini dell'individuazione degli standard occorre, innanzitutto, definire le dimensioni rilevanti per rappresentare la qualità effettiva dei servizi. Si richiamano di seguito le dimensioni della qualità utilizzate nella presente Carta. Alcune di esse ricalcano gli stessi principi della direttiva Ciampi-

Cassese del 1994, con un'attenzione particolare rivolta dall'ente camerale alla dimensione dell'efficienza, intesa come capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse, esigenza che si inserisce in un più ampio scenario di spending review.

Dimensioni della Qualità	Descrizione
Tempestività	Tempo intercorrente fra la richiesta del servizio da parte dell'utente e l'effettiva erogazione dello stesso
Accessibilità	Capacità di garantire l'accesso ai servizi erogati a tutti gli utenti potenzialmente interessati, declinabile in termini spaziali, temporali e di possibilità di utilizzo di canali diversi
Efficacia	Capacità del servizio di raggiungere gli obiettivi prefissati, in termini di rispondenza ai bisogni e alle esigenze individuate dall'amministrazione, anche in funzione delle attese degli utenti e degli stakeholder principali
Efficienza	Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse
Elasticità	Capacità del servizio erogato di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti
Affidabilità	Probabilità che l'erogazione di un determinato servizio non sia soggetta a errore
Flessibilità	Capacità del servizio erogato di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti
Continuità	Capacità di garantire l'erogazione del servizio in maniera continua, regolare e senza interruzioni in un determinato intervallo di tempo
Trasparenza	Semplicità per l'utente di reperire, acquisire e comprendere le informazioni necessarie per poter usufruire al meglio del servizio di proprio interesse. Queste caratteristiche sono influenzate dal formato e dai mezzi di diffusione dell'informazione rilasciata nonché dalla disponibilità di meta-informazioni a suo corredo
Equità	Capacità del servizio di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti che tenga conto delle differenze che possono esistere fra le diverse tipologie di interlocutori

INFORMAZIONE E ASCOLTO

RELAZIONI CON L'UTENZA

Reclami/suggerimenti

- ◆ **Unità organizzativa responsabile** → ufficio Relazioni Esterne e Comunicazione
- ◆ **Ubicazione dell'ufficio** → via del Romito, 71 - lato A della sede camerale – primo piano
- ◆ **Orario di apertura al pubblico** → dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 12:30 - lunedì e giovedì *anche* il pomeriggio dalle 14:30 alle 15:40
- ◆ **Telefono** → 0574/612.766-784-715
- ◆ **Fax** → 0574/612.733
- ◆ **E-mail per informazioni** → urp@po.camcom.it

L'introduzione degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico nell'ordinamento italiano si colloca nella più ampia cultura della **trasparenza amministrativa** e nella crescente attenzione verso la qualità dei servizi e il rapporto istituzioni-cittadini/imprese.

Con la **legge 7 giugno 2000, n. 150**, in materia di comunicazione e informazione pubblica, si individua nell'URP la struttura dedicata alle attività di **comunicazione**. Esso svolge, infatti, compiti di garanzia di accesso ai servizi, di ascolto delle esigenze degli utenti, di promozione dell'innovazione e della semplificazione, nonché di verifica della soddisfazione del cittadino e dell'impresa rispetto all'erogazione dei servizi stessi.

L'URP della Camera di Commercio di Prato, le cui funzioni a partire dal 1° gennaio 2015 sono state trasferite (dal Settore Anagrafico e Regolazione del Mercato) ai servizi in staff al Segretario Generale, Ufficio Relazioni Esterne e Comunicazione, riceve suggerimenti e reclami, procedendo all'inoltro degli stessi agli uffici competenti e curando le risposte agli interessati; monitora la soddisfazione degli utenti attraverso periodiche indagini di *customer satisfaction*; gestisce la concessione in uso degli spazi camerale; collabora con gli organismi dedicati, alla realizzazione di una Camera sempre più **trasparente**.

Reclami e suggerimenti

L'Ufficio è a disposizione per ascoltare e ricevere eventuali reclami o segnalazioni sul mancato rispetto degli impegni fissati nella Carta e su qualsiasi tipo di disservizio nel rapporto con l'utenza.

Servizio erogato	Dimensione	Indicatore	Livello standard garantito	Termini di legge
Risposta a reclami e suggerimenti	Tempestività	Tempo massimo dal ricevimento dell'istanza	15 gg	non previsti

RELAZIONI CON L'UTENZA

Informazioni Registro imprese

- ◆ **Unità organizzativa responsabile** → ambito funzionale Sportelli Polifunzionali
- ◆ **Ubicazione dell'ufficio** → via del Romito, 71 - lato A della sede camerale - pianterreno
- ◆ **Orario di apertura al pubblico** → dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 12:30 - lunedì e giovedì *anche* il pomeriggio dalle 14:30 alle 15:40
- ◆ **Telefono** → 0574/612.845
- ◆ **Fax** → 0574/612.787
- ◆ **E-mail per informazioni** → registro.imprese@po.camcom.it

Il Registro delle imprese rappresenta per il sistema imprenditoriale il principale strumento di pubblicità previsto nel nostro ordinamento. Vi sono iscritte tutte le imprese (individuali, società, cooperative e consorzi) che hanno la sede nella circoscrizione territoriale di riferimento. Oltre alle imprese, secondo il principio di tassatività, il registro contiene tutti gli atti per i quali la legge prevede un obbligo di iscrizione.

Si tratta di un **registro pubblico**, gestito da un Conservatore sotto la vigilanza di un Giudice delegato e suddiviso in una sezione ordinaria e in più sezioni speciali.

La pubblicità nel Registro ha rilevanza giuridica: in taluni casi ha efficacia **costitutiva**, mentre altre volte la pubblicità è **dichiarativa**, con la conseguenza che i fatti non iscritti non possono essere opposti ai terzi (art. 2193 c.c.). A sua volta, l'efficacia costitutiva può essere totale o parziale. Si ha efficacia costitutiva **totale** quando il diritto si costituisce sia tra le parti che nei confronti dei terzi (ad esempio, iscrizione dell'atto costitutivo delle società di capitali). E' invece efficacia costitutiva **parziale** quella che istituisce il diritto tra le parti, ma non nei confronti dei terzi (ad esempio, la delibera di riduzione di capitale di una società *ex* art. 2306 c.c.).

Non solo l'URP, ma tutti gli uffici camerali sono a disposizione dell'utenza. Non fa eccezione l'Ufficio del Registro delle imprese, il quale rende fruibile al pubblico un apposito sportello con il compito di facilitare gli utenti nell'accesso alle informazioni di carattere pratico-operativo.

Al fine di garantire piena rispondenza del servizio ai reali bisogni/esigenze di imprese e professionisti, nonché in un'ottica di crescente necessità di contenimento della spesa pubblica, le informazioni sono rilasciate direttamente da personale camerale appositamente formato, privilegiando lo strumento della posta elettronica.

Servizio erogato	Dimensione	Indicatore	Livello standard garantito	Termini di legge
Risposta alle richieste di informazioni inerenti il Registro delle Imprese arrivate via e-mail, fax, posta	Tempestività	Tempo massimo dal ricevimento della richiesta	5 gg	non previsti
	Efficienza ed Efficacia	Modalità di erogazione del servizio	Direttamente dal personale camerale, privilegiando lo strumento della posta elettronica	non previsti

COMUNICAZIONE ONLINE

Newsletter, notiziario camerale e social network

-
- ◆ **Unità organizzativa responsabile** → ufficio Relazioni Esterne e Comunicazione
 - ◆ **Ubicazione dell'ufficio** → via del Romito, 71 - lato A della sede camerale – primo piano
 - ◆ **Orario di apertura al pubblico** → dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 12:30 - lunedì e giovedì *anche* il pomeriggio dalle 14:30 alle 15:40
 - ◆ **Telefono** → 0574/612.766-784-715
 - ◆ **Fax** → 0574/612.733
 - ◆ **E-mail per informazioni** → relazioni.esterne@po.camcom.it
-

Il **sito web** è ormai uno strumento di comunicazione fondamentale per ogni istituzione. Esso consente un rapido aggiornamento di tutte le informazioni contenute e permette di essere visibili a qualsiasi ora e latitudine.

Il sito www.po.camcom.it è un valido punto di riferimento per ottenere notizie utili e facilmente reperibili con pochi click. Contiene una esaustiva descrizione di tutte le attività istituzionali (e non) dell'Ente attraverso schede dettagliate e di approfondimento. Rispetta i principi suggeriti dalla più recente normativa in tema di accessibilità dei siti internet delle Pubbliche amministrazioni.

L'apposita sezione "**amministrazione trasparente**" rende disponibili una serie di dati, informazioni e documenti, relativi all'organizzazione e all'attività della Camera di Commercio di Prato, favorendo un controllo diffuso da parte del cittadino sull'operato dell'Ente e sull'utilizzo delle risorse pubbliche.

Newsletter camerale

Con il termine newsletter si individua un messaggio di posta elettronica che viene inviato periodicamente e gratuitamente a coloro che lo abbiano richiesto contenente informazioni aggiornate su argomenti di interesse.

La "**Newsletter obiettivo impresa**" è uno degli strumenti di comunicazione più innovativi utilizzati dalla Camera di Commercio, che raggiunge un pubblico diverso con una cadenza mensile. Anche per fidelizzare gli utenti, la newsletter contiene informazioni sulle iniziative camerale, le scadenze, i servizi e l'indicazione dei bandi regionali e comunitari ritenuti più interessanti per le imprese del territorio. Tutte le newsletter inviate dal 2003 a oggi sono reperibili in un'apposita sezione del sito camerale.

Oltre alla Newsletter obiettivo impresa, sono disponibili altre due newsletter camerale.

Con la "**Newsletter consumatori**" si rendono fruibili una serie di informazioni dedicate ai consumatori e mirate a favorire la valutazione razionale dei bisogni e l'ottimizzazione delle scelte di consumo attraverso una maggiore e più completa conoscenza dei diritti e delle opportunità in ogni fase del processo di acquisto.

Con la "**Newsletter responsabilità sociale**", infine, la Camera si impegna a promuovere la sostenibilità economica, sociale e ambientale quali valori fondanti dell'agire d'impresa, attraverso azioni di sostegno alla diffusione della Corporate Social Responsibility. L'azione di promozione e sensibilizzazione sui temi della CSR intende pertanto accompagnare e favorire la crescita delle imprese in termini di responsabilità, competitività e valore.

Servizio erogato	Dimensione	Indicatore	Livello standard garantito	Termini di legge
Newsletter obiettivo impresa	Efficacia	Numero minimo di newsletter pubblicate sul sito all'anno	10	non previsti
Servizio newsletter consumatori	Continuità	Frequenza di invio della newsletter agli utenti iscritti alla mailing list	bimestrale	non previsti
Servizio newsletter responsabilità sociale	Continuità	Frequenza di invio della newsletter agli utenti iscritti alla mailing list	bimestrale	non previsti

Notiziario camerale

Insieme alla Newsletter la Camera di Commercio di Prato mette a disposizione dei suoi utenti il Notiziario Camerale. Si tratta di una pubblicazione trimestrale di 24 pagine dedicata non solo alle iniziative dell'Ente, ma arricchita anche da numerosi spazi di approfondimento.

Il Notiziario è realizzato in formato e-book scaricabile dal sito; viene inoltre inviato in formato cartaceo alle imprese che fanno richiesta di abbonamento gratuito. Il numero di abbonamenti in continua crescita dimostra l'interesse da parte del pubblico per questo tipo di strumento.

Servizio erogato	Dimensione	Indicatore	Livello standard garantito	Termini di legge
Notiziario camerale	Efficacia	Numero notiziari pubblicati sul sito all'anno	4	non previsti

Utilizzo dei social network

Con lo sviluppo delle reti sociali il Web è diventato soprattutto un luogo nel quale si svolgono conversazioni, si dialoga, si creano nuove opportunità di relazione tra le persone. Milioni di utenti in tutto il mondo accedono ogni giorno ai diversi siti sociali, attraverso i quali le informazioni nascono, circolano e si diffondono con una velocità e seguendo percorsi del tutto nuovi.

Pur non essendovi alcun obbligo normativo per la PA a essere presente con un proprio presidio istituzionale su uno o più siti sociali, la Camera di Commercio di Prato ritiene che gli spazi di social networking rappresentino una grande opportunità, non solo per informare e comunicare in maniera efficace, ma anche per costruire una relazione di fiducia, per ascoltare e monitorare il livello di soddisfazione dei cittadini, nella consapevolezza che nel momento in cui una Pubblica Amministrazione decide di essere presente negli spazi del Web sociale, sta passando da un modello di comunicazione "verso" il cittadino a uno "con" il cittadino.

Servizio erogato	Dimensione	Indicatore	Livello standard garantito	Termini di legge
Utilizzo dei social network	Trasparenza	Numero di social network utilizzati per la diffusione di informazioni	4	non previsti

DIRITTO ANNUALE: INFORMAZIONE ALLE IMPRESE

- ◆ **Unità organizzativa responsabile** → ufficio Diritto Annuale
- ◆ **Ubicazione dell'ufficio** → via del Romito, 71 - lato A della sede camerale – pianterreno
- ◆ **Orario di apertura al pubblico** → dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 12:30 - lunedì e giovedì *anche* il pomeriggio dalle 14:30 alle 15:40
- ◆ **Telefono** → 0574/612.762-761
- ◆ **Fax** → 0574/612.787
- ◆ **E-mail per informazioni** → diritto.annuale@po.camcom.it

Il diritto annuale rappresenta la principale forma di finanziamento dell'attività delle Camere di Commercio. E' un tributo non riconducibile all'autonomia impositiva delle Camere, dal momento che a tali enti è attribuita soltanto la riscossione della prestazione patrimoniale, mentre la determinazione della misura del diritto, nelle more dell'adozione del decreto ministeriale in tema di riordino delle funzioni e del finanziamento delle Camere di Commercio, è assoggettata dalla legge a una precisa procedura che vede coinvolti il Ministro dello Sviluppo Economico, il Ministro dell'Economia e delle Finanze, Unioncamere e le organizzazioni di categoria maggiormente rappresentative a livello nazionale.

Guida al versamento del diritto annuale

La **guida al versamento del diritto annuale** è un documento che ogni anno viene pubblicato sul sito camerale e contiene tutte le istruzioni per il calcolo del diritto dovuto e per il versamento dello stesso.

Considerata la significativa presenza di imprese di cittadini cinesi e arabi nel territorio, presso l'ufficio diritto annuale è possibile ricevere informazioni sul pagamento del tributo anche in lingua araba e cinese.

Servizio erogato	Dimensione	Indicatore	Livello standard garantito	Termini di legge
Pubblicazione sul sito internet camerale della "Guida al versamento del diritto annuale"	Efficacia	Termine massimo per la pubblicazione	entro il 25 maggio	non previsti
Multiculturalità del servizio	Flessibilità	Lingue in cui sono disponibili le informazioni per l'utenza	3	non previsti

Sblocco della certificazione

Alle imprese non in regola con il pagamento del diritto annuale non può essere rilasciato il certificato camerale. Oltre a fornire all'utenza tutte le informazioni al fine della regolarizzazione del tributo, una volta avvenuta l'ufficio provvede allo sblocco della certificazione.

Servizio erogato	Dimensione	Indicatore	Livello standard garantito	Termini di legge
Sblocco della certificazione	Tempestività	Tempo intercorso tra regolarizzazione del tributo e sblocco della certificazione	1 giorno	non previsti

Segnalazione di omesso versamento del diritto

A tutte le imprese che hanno **omesso il versamento del diritto annuale**, l'ufficio si impegna a segnalare l'irregolarità attraverso lo strumento della posta elettronica certificata.

Servizio erogato	Dimensione	Indicatore	Livello standard garantito	Termini di legge
Segnalazione alle imprese, via pec, dell'omesso versamento del diritto annuale in vista del ravvedimento operoso	Tempestività	Termine massimo per l'invio della segnalazione	entro il 31 gennaio dell'anno successivo	non previsti

FUNZIONI ANAGRAFICO CERTIFICATIVE

IL REGISTRO DELLE IMPRESE

Rilascio di certificati e visure

- ◆ **Unità organizzativa responsabile** → ambito funzionale Sportelli Polifunzionali
- ◆ **Ubicazione dell'ufficio** → via del Romito, 71 - lato A della sede camerale - pianterreno
- ◆ **Orario di apertura al pubblico** → dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 12:30 - lunedì e giovedì *anche* il pomeriggio dalle 14:30 alle 15:40
- ◆ **Telefono** → 0574/612.845
- ◆ **Fax** → 0574/612.787
- ◆ **E-mail per informazioni** → registro.impres@po.camcom.it

Le imprese in regola con il pagamento del diritto annuale possono richiedere il rilascio del **certificato**. Esso è il documento che attesta l'esistenza dell'impresa e ne pubblicizza tutti i dati soggetti a iscrizione. Possono essere richiesti certificati **ordinari** o **storici**. I primi certificano i dati relativi all'impresa al momento del rilascio, mentre i secondi mostrano, anche, le variazioni che si sono succedute nel corso degli anni. I certificati possono essere richiesti in bollo o in carta libera.

Il certificato è firmato dal soggetto incaricato dalla Camera di Commercio e ha validità di **sei mesi** dalla data del rilascio.

Oltre al certificato possono essere rilasciate delle **visure** (ordinarie e storiche), che, a differenza del primo, sono attestazioni senza valore di certificazione, e dunque non opponibili nei confronti di terzi.

Dal 20 ottobre 2014 è possibile richiedere i certificati e le visure (ordinari) anche in **lingua inglese**. La possibilità di ottenere un certificato in lingua inglese allo sportello della Camera di Commercio, senza doversi avvalere di una traduzione giurata, costituisce di fatto per l'azienda un risparmio sia in termini di tempo che di costi.

Servizio erogato	Dimensione	Indicatore	Livello standard garantito	Termini di legge
Rilascio di certificati e visure (anche in lingua inglese) allo sportello	Tempestività	Tempo massimo dalla presentazione della domanda	a vista	non previsti

IL REGISTRO DELLE IMPRESE

Attestazione dei parametri finanziari per cittadini extracomunitari

- ◆ **Unità organizzativa responsabile** → ambito funzionale Sportelli Polifunzionali
- ◆ **Ubicazione dell'ufficio** → via del Romito, 71 - lato A della sede camerale - pianterreno
- ◆ **Orario di apertura al pubblico** → dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 12:30 - lunedì e giovedì *anche* il pomeriggio dalle 14:30 alle 15:40
- ◆ **Telefono** → 0574/612.845
- ◆ **Fax** → 0574/612.787
- ◆ **E-mail per informazioni** → registro.impres@po.camcom.it

Il cittadino extracomunitario che intende svolgere attività di lavoro autonomo in forma di impresa deve rivolgersi alla Camera di Commercio della provincia nella quale verrà fissata la sede dell'impresa stessa al fine di ottenere l'attestazione dei parametri finanziari relativi all'attività indicata.

L'attestazione consiste nella astratta individuazione delle risorse necessarie per lo svolgimento dell'attività imprenditoriale che lo straniero intende esercitare in Italia ed è determinata in un'unica somma espressa in euro.

Servizio erogato	Dimensione	Indicatore	Livello standard garantito	Termini di legge
Rilascio delle attestazioni dei parametri di riferimento delle risorse finanziarie per i cittadini estranei all'Unione Europea	Tempestività	Tempo massimo dalla presentazione della domanda	20 gg	30 gg da regolamento camerale

IL REGISTRO DELLE IMPRESE

Evasione delle denunce R.I. e R.E.A. - Gestione delle urgenze

-
- ◆ **Unità organizzativa responsabile** → ambito funzionale Registro delle imprese - R.E.A. - Leggi speciali
 - ◆ **Ubicazione dell'ufficio** → via del Romito, 71 - lato A della sede camerale - pianterreno
 - ◆ **Orario di apertura al pubblico** → dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 12:30 - lunedì e giovedì *anche* il pomeriggio dalle 14:30 alle 15:40
 - ◆ **Telefono** → 0574/612.845
 - ◆ **Fax** → 0574/612.787
 - ◆ **E-mail per informazioni** → registro.impres@po.camcom.it
-

Nel **Registro delle imprese** sono iscritte tutte le imprese (individuali, società, cooperative e consorzi) che hanno la sede nella provincia di riferimento. Oltre alle imprese, secondo il principio di tassatività, il registro contiene tutti gli **atti e i fatti** per i quali la legge prevede un obbligo di iscrizione.

Si tratta di un **Registro pubblico**, gestito da un Conservatore sotto la vigilanza di un Giudice delegato e suddiviso in una sezione ordinaria e in più sezioni speciali.

Il **Repertorio Economico Amministrativo (REA)** raccoglie le notizie di carattere statistico-economico amministrativo relative sia ai soggetti (che svolgono un'attività economica) per i quali non sussistono i presupposti per l'iscrizione nel Registro delle imprese (es. associazioni, fondazioni, comitati, enti non societari e unità locali di imprese estere), sia a soggetti iscritti nel Registro, relativamente alla denuncia di inizio, modifica e cessazione dell'attività e l'apertura, modifica e cessazione di unità locali.

Pur essendo assai stringenti i termini di legge per l'evasione delle istanze presentate al Registro delle imprese, **per alcune tipologie di denunce**, la Camera di Commercio di Prato si impegna a garantirne l'evasione in **4 giorni**, decorrenti dal momento di presentazione della domanda. Per **tutte** le denunce R.E.A., il tempo massimo di evasione dalla presentazione dell'istanza è di **10 giorni**.

E' possibile chiedere l'evasione **urgente** di un'istanza presentata al Registro delle imprese o al R.E.A.

Le richieste dovranno essere puntualmente **motivate** da un'effettiva necessità dichiarata nella domanda stessa. Per questa ragione, l'ufficio si riserva comunque un'attenta valutazione della richiesta di urgenza a cui darà seguito soltanto in presenza di **significative motivazioni** (escludendo quelle generiche es: richiesta del cliente) al fine di evitare sperequazioni non giustificate nell'evasione delle pratiche.

Servizio erogato	Dimensione	Indicatore	Livello standard garantito	Termini di legge
Evasione delle denunce al R.I. di "costituzione e trasferimento sede da altra provincia di società"	Tempestività	Tempo massimo dalla presentazione della domanda	4 gg*	5 gg
Evasione delle denunce al R.I. di "fusione e scissione"	Tempestività	Tempo massimo dalla presentazione della domanda	4 gg*	5 gg
Evasione delle denunce al R.I. di "cessioni di quote di s.r.l."	Tempestività	Tempo massimo dalla presentazione della domanda	4 gg*	5 gg
Evasione delle denunce al R.E.A.	Tempestività	Tempo massimo dalla presentazione della domanda	10 gg*	30 gg
Gestione delle richieste di evasione urgente delle pratiche RI, REA e AA	Tempestività	Tempo massimo dalla presentazione della domanda	2 gg*	5 gg
	Equità	Modalità di gestione delle urgenze	in base al giorno e all'orario di arrivo	non previsti

* Esclusi periodi di punta dovuti, a titolo di esempio, alla presentazione dei bilanci, oppure a fine anno per il considerevole aumento delle istanze per scioglimento e liquidazione o in seguito all'introduzione di nuovi adempimenti previsti da disposizioni di legge o da regolamenti.

IL REGISTRO DELLE IMPRESE

Rilascio di copie atti depositati

- ◆ **Unità organizzativa responsabile** → ambito funzionale Sportelli Polifunzionali
- ◆ **Ubicazione dell'ufficio** → via del Romito, 71 - lato A della sede camerale - pianterreno
- ◆ **Orario di apertura al pubblico** → dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 12:30 - lunedì e giovedì *anche* il pomeriggio dalle 14:30 alle 15:40
- ◆ **Telefono** → 0574/612.772
- ◆ **Fax** → 0574/612.787
- ◆ **E-mail per informazioni** → registro.impres@po.camcom.it

Il servizio consente di consultare e ottenere, previa richiesta scritta, copie di atti e bilanci depositati presso il Registro delle imprese di Prato.

Nello specifico, dal 19 febbraio 1996 **tutti gli atti** afferenti al registro sono archiviati otticamente, pertanto, la loro consultazione avviene tramite terminale. I **bilanci** sono disponibili otticamente a partire dall'anno 1993.

In considerazione di ciò, per gli atti fruibili solo in **formato cartaceo** è possibile effettuarne copia esclusivamente se depositati presso il Registro delle imprese di Prato, mentre, per quelli ottici, la domanda di accesso potrà riguardare quelli depositati da tutte le imprese italiane.

Considerate le sempre crescenti esigenze di efficientamento della spesa pubblica, l'ufficio consiglia e si rende disponibile a rilasciare le copie di atti e bilanci (da archivio ottico) esclusivamente in formato digitale (invio del file all'indirizzo di posta elettronica indicato, ovvero salvataggio dello stesso su dispositivo di memoria di massa fornito dal richiedente).

Servizio erogato	Dimensione	Indicatore	Livello standard garantito	Termini di legge
Rilascio di copie bilanci, atti societari e documenti (da archivio ottico)	Tempestività	Tempo massimo dalla presentazione della domanda	5 gg	15 gg da regolamento camerale
	Efficienza	Rilascio dell'atto in formato digitale	sempre su richiesta dell'interessato	non previsti
Rilascio di copie bilanci, atti societari e documenti (da archivio cartaceo)	Tempestività	Tempo massimo dalla presentazione della domanda	10 gg	15 gg da regolamento camerale

IL REGISTRO DELLE IMPRESE

Bollatura e vidimazione libri

- ◆ **Unità organizzativa responsabile** → ambito funzionale Sportelli Polifunzionali
- ◆ **Ubicazione dell'ufficio** → via del Romito, 71 - lato A della sede camerale - pianterreno
- ◆ **Orario di apertura al pubblico** → dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 12:30 - lunedì e giovedì *anche* il pomeriggio dalle 14:30 alle 15:40
- ◆ **Telefono** → 0574/612.772
- ◆ **Fax** → 0574/612.787
- ◆ **E-mail per informazioni** → registro.impres@po.camcom.it

L'Ufficio è competente a effettuare la bollatura dei libri di imprese aventi sede legale (o secondaria) nella circoscrizione territoriale di riferimento. Per le **unità locali** poste nella circoscrizione sono vidimabili solo i formulari di identificazione dei rifiuti trasportati e i registri di carico e scarico dei rifiuti, relativi all'unità locale stessa.

L'Ufficio effettua esclusivamente la bollatura dei libri sociali, dei libri facoltativi (libro giornale, inventari, ecc...) e di quelli previsti da leggi speciali, esclusi quelli espressamente di competenza di altri uffici (INAIL, INPS, Agenzia Entrate, ecc...).

Servizio erogato	Dimensione	Indicatore	Livello standard garantito	Termini di legge
Bollatura / Vidimazione libri sociali, registri e formulari	Tempestività	Tempo massimo dalla presentazione della domanda	10gg	30 gg

IL REGISTRO DELLE IMPRESE

Carta nazionale dei servizi, Mandati post card/cns e Carta tachigrafica

- ◆ **Unità organizzativa responsabile** → ambito funzionale Sportelli Polifunzionali
- ◆ **Ubicazione dell'ufficio** → via del Romito, 71 - lato A della sede camerale - pianterreno
- ◆ **Orario di apertura al pubblico** → dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 12:30 - lunedì e giovedì *anche* il pomeriggio dalle 14:30 alle 15:40
- ◆ **Telefono** → 0574/612.722-848-856
- ◆ **Fax** → 0574/612.787
- ◆ **E-mail per informazioni** → rao@po.camcom.it

Carta Nazionale dei Servizi e mandati Post Card/CNS

I dispositivi di firma digitale rilasciati dalla Camera di Commercio di Prato sono la **CNS** (Carta Nazionale dei Servizi) e il **Token Usb**. Il secondo, a differenza della prima, contiene già al suo interno il software per firmare e non necessita di un lettore di smart card in quanto si collega direttamente al computer attraverso la porta USB.

Entrambi i dispositivi consentono l'accesso telematico a tutti i servizi resi disponibili on-line dalle pubbliche amministrazioni, e, per quanto riguarda la Camera di Commercio, offrono **gratuitamente** ai titolari e ai legali rappresentanti delle imprese (attraverso il servizio Telemaco), i seguenti servizi relativi alle proprie posizioni anagrafiche: *i)* visura ordinaria e storica; *ii)* statuti, atti e bilanci depositati; *iii)* situazione dei pagamenti del diritto annuale; *iv)* stato pratiche Registro imprese

I certificati (di autenticazione e sottoscrizione) contenuti nella CNS e nel Token Usb hanno una validità di **3 anni** e possono essere rinnovati, per una sola volta, entro la data di scadenza.

Il servizio **Post-Card/Cns** è una modalità alternativa di distribuzione delle CNS basata sulla collaborazione con le associazioni di categoria, gli studi professionali, i centri elaborazione dati e le agenzie di servizi. L'interessato potrà pertanto rivolgersi a uno dei suddetti soggetti, i quali, per stipulare il mandato dovranno compilare l'apposita modulistica e farla pervenire all'Ufficio Rao in via del Romito 71; sarà poi cura dell'Ufficio inviare per raccomandata AR al soggetto richiedente, l'originale in doppia copia per la sottoscrizione. Una copia firmata dovrà quindi essere portata in Camera di Commercio.

Servizio erogato	Dimensione	Indicatore	Livello standard garantito	Termini di legge
Rilascio di CNS e Token Usb a utente singolo (ready card)	Tempestività	Tempo massimo dalla presentazione della domanda	a vista*	30 gg
Rilascio di CNS tramite incaricati (post card)	Tempestività	Tempo massimo dalla presentazione della domanda	15gg	30 gg

* Resta salva la possibilità per l'Ente di erogare il servizio previo appuntamento.

Carta Tachigrafica

Il **cronotachigrafo digitale** è uno strumento che registra i tempi di guida dei conducenti di camion, pullman e autocarri. Il dispositivo viene installato **obbligatoriamente** sui veicoli adibiti al trasporto di cose di peso complessivo superiore alle 3,5 tonnellate, e su veicoli adibiti al trasporto di passeggeri con numero di persone, compreso il conducente, superiore a nove.

La **carta tachigrafica** è il dispositivo che consente l'utilizzo del tachigrafo digitale installato sugli automezzi adibiti al trasporto di persone e merci. Essa permette, tra l'altro, di identificare il soggetto che opera con il tachigrafo, sia esso un conducente, un'autorità di controllo, un'officina di manutenzione o un'azienda proprietaria del veicolo. Inoltre, la carta contiene un sistema che permette di registrare le operazioni che vengono svolte con il tachigrafo digitale.

Esistono quattro diversi tipi di carta, ognuna con una diversa funzione in relazione al soggetto che la deve utilizzare: *i)* Carta del Conducente; *ii)* Carta dell'Azienda; *iii)* Carta dell'Officina; *iv)* Carta dell'Autorità di controllo.

Il possessore della carta è tenuto a restituirla alla scadenza del periodo di validità.

Servizio erogato	Dimensione	Indicatore	Livello standard garantito	Termini di legge
Rilascio carte tachigrafiche	Flessibilità	Invio della carta tachigrafica a domicilio	sempre su richiesta dell'interessato	non previsti

IL REGISTRO DELLE IMPRESE

Elenchi merceologici

- ◆ **Unità organizzativa responsabile** → ambito funzionale Sportelli Polifunzionali
- ◆ **Ubicazione dell'ufficio** → via del Romito, 71 - lato A della sede camerale - pianterreno
- ◆ **Orario di apertura al pubblico** → dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 12:30 - lunedì e giovedì *anche* il pomeriggio dalle 14:30 alle 15:40
- ◆ **Telefono** → 0574/612.845
- ◆ **Fax** → 0574/612.787
- ◆ **E-mail per informazioni** → registro.impres@po.camcom.it

Un elenco merceologico è una lista di imprese selezionate tra quelle iscritte al Registro imprese su tutto il territorio nazionale. Gli elenchi possono essere individuati in base a vari parametri come, ad esempio, il settore di attività, la provincia di appartenenza, il numero degli addetti, il capitale sociale, la natura giuridica, ecc...

Al fine della predisposizione dell'elenco, laddove il parametro di ricerca sia il settore di attività, di estrema importanza è l'individuazione del **codice ATECO**, elaborato dall'ISTAT con la collaborazione dell'Agenzia delle Entrate e delle Camere di Commercio. Nella classificazione ATECO le varie attività economiche sono raggruppate in sezioni, sottosezioni, divisioni, gruppi, classi e categorie. Individuato il codice corretto, verrà utilizzato come parametro di ricerca per la predisposizione dell'elenco.

Considerate le sempre crescenti esigenze di efficientamento della spesa pubblica, l'ufficio consiglia il rilascio dell'elenco in formato digitale (invio del file all'indirizzo di posta elettronica indicato, ovvero salvataggio dello stesso su dispositivo di memoria di massa fornito dal richiedente).

Servizio erogato	Dimensione	Indicatore	Livello standard garantito	Termini di legge
Rilascio degli elenchi merceologici	Tempestività	Tempo massimo dalla presentazione della domanda	2 gg	10 gg (regolamento)
	Efficienza	Rilascio dell'elenco in formato digitale	sempre su richiesta dell'interessato	non previsti

ALBI, RUOLI E LEGGI SPECIALI

Esame mediatori

- ◆ **Unità organizzativa responsabile** → ambito funzionale Registro delle imprese - R.E.A. - Leggi speciali
- ◆ **Ubicazione dell'ufficio** → via del Romito, 71 - lato A della sede camerale - pianterreno
- ◆ **Orario di apertura al pubblico** → dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 12:30 - lunedì e giovedì *anche* il pomeriggio dalle 14:30 alle 15:40
- ◆ **Telefono** → 0574/612.719-884-714
- ◆ **Fax** → 0574/612.787
- ◆ **E-mail per informazioni** → rea@po.camcom.it

Il **mediatore** è colui che mette in relazione due o più parti per la conclusione di un affare, senza essere legato ad alcuna di esse da rapporti di collaborazione, di dipendenza o di rappresentanza. L'attività di mediatore è incompatibile con il lavoro dipendente e con l'esercizio di altre attività imprenditoriali e professionali.

Oltre ai requisiti generali e a quelli morali, per svolgere l'attività di mediatore occorre aver frequentato con esito positivo un apposito corso di formazione professionale, e **avere superato un esame diretto ad accertare l'attitudine e la capacità professionale dell'aspirante in relazione al ramo di mediazione prescelto.**

Gli esami di idoneità per i soggetti residenti nella circoscrizione territoriale di riferimento sono tenuti periodicamente dalla Camera di Commercio di Prato.

Servizio erogato	Dimensione	Indicatore	Livello standard garantito	Termini di legge
Riunione della Commissione esaminatrice per l'attività di agenti di affari in mediazione	Tempestività	Tempo massimo dalla presentazione della domanda	115 gg	120 gg

ALBI, RUOLI E LEGGI SPECIALI

Tesserino di riconoscimento

- ◆ **Unità organizzativa responsabile** → ambito funzionale Registro delle imprese - R.E.A. - Leggi speciali
- ◆ **Ubicazione dell'ufficio** → via del Romito, 71 - lato A della sede camerale - pianterreno
- ◆ **Orario di apertura al pubblico** → dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 12:30 - lunedì e giovedì *anche* il pomeriggio dalle 14:30 alle 15:40
- ◆ **Telefono** → 0574/612.719-884-714
- ◆ **Fax** → 0574/612.787
- ◆ **E-mail per informazioni** → rea@po.camcom.it

L'ufficio rilascia all'interessato iscritto al Registro delle imprese o che esercita l'attività per conto di una impresa, la **tessera personale di riconoscimento** con la qualifica di agente di affari in mediazione, di agente e rappresentante di commercio o di mediatore marittimo.

Si tratta di un documento previsto dalla legge che certifica il soggetto come **professionista del settore** in possesso dei requisiti morali e professionali necessari per l'esercizio dell'attività. Il tesserino ha le dimensioni di un bancomat e riporta il logo della Camera di Commercio, nonché i dati identificativi del soggetto. La sua **validità** è di cinque anni per gli agenti e rappresentanti di commercio, **quadriennale** per gli agenti di affari in mediazione, e di **due** anni per i mediatori marittimi.

In caso di cessazione dell'attività la tessera personale di riconoscimento dovrà essere restituita.

Se la tessera viene smarrita deve essere presentata al Registro delle imprese copia della denuncia di smarrimento effettuata presso le autorità competenti.

Servizio erogato	Dimensione	Indicatore	Livello standard garantito	Termini di legge
Rilascio delle tessere di riconoscimento per le attività di: agente e rappresentante di commercio, agente di affari in mediazione, mediatore marittimo	Tempestività	Tempo massimo dalla presentazione della domanda	25 gg	30 gg

ALBI, RUOLI E LEGGI SPECIALI

Ruolo dei periti e degli esperti

- ◆ **Unità organizzativa responsabile** → ambito funzionale Registro delle imprese - R.E.A. - Leggi speciali
- ◆ **Ubicazione dell'ufficio** → via del Romito, 71 - lato A della sede camerale - pianterreno
- ◆ **Orario di apertura al pubblico** → dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 12:30 - lunedì e giovedì *anche* il pomeriggio dalle 14:30 alle 15:40
- ◆ **Telefono** → 0574/612.719-884-714
- ◆ **Fax** → 0574/612.787
- ◆ **E-mail per informazioni** → rea@po.camcom.it

Il Ruolo dei Periti e degli Esperti ha funzioni di **pubblicità conoscitiva**. Ha cioè lo scopo di far conoscere le persone ritenute idonee a effettuare perizie in determinate categorie merceologiche, senza attribuire alcuna qualificazione esclusiva. Per questo motivo l'iscrizione al ruolo non è obbligatoria, ma **facoltativa**.

I periti e gli esperti iscritti nel ruolo camerale devono esplicare funzioni di carattere prevalentemente pratico, con esclusione di quelle attività per le quali esistono albi regolati da apposite disposizioni. Per l'iscrizione nel ruolo è necessario essere **residenti nella circoscrizione territoriale di riferimento** e possedere i requisiti generali e morali previsti dalla legge.

La Camera di Commercio di Prato mette a disposizione degli utenti l'**elenco aggiornato** degli iscritti al Ruolo dei Periti e degli Esperti della provincia pratese.

Servizio erogato	Dimensione	Indicatore	Livello standard garantito	Termini di legge
Iscrizioni, modifiche e cancellazioni Ruolo Provinciale Periti ed Esperti	Tempestività	Tempo massimo dalla presentazione della domanda	25 gg *	30 gg da regolamento camerale
Aggiornamento sul sito dell'elenco degli iscritti nel Ruolo Provinciale Periti ed Esperti	Tempestività	Tempo massimo dalla iscrizione, modifica o cancellazione	10 gg	annuale

* Rimangono esclusi i casi in cui la Camera di Commercio ritenga che i titoli e i documenti esibiti non siano sufficienti a comprovare l'idoneità dell'aspirante all'esercizio di perito ed esperto nelle categorie e sub categorie per le quali richiede l'iscrizione, e sottoponga, quindi, il candidato a un apposito colloquio avvalendosi di persone di riconosciuta competenza in materia.

CERTIFICAZIONI PER L'ESTERO

Certificati di origine, Carnet A.T.A. e numero meccanografico

- ◆ **Unità organizzativa responsabile** → ambito funzionale Sportelli Polifunzionali
- ◆ **Ubicazione dell'ufficio** → via del Romito, 71 - lato A della sede camerale - pianterreno
- ◆ **Orario di apertura al pubblico** → dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 12:30 - lunedì e giovedì *anche* il pomeriggio dalle 14:30 alle 15:40
- ◆ **Telefono** → 0574/612.785
- ◆ **Fax** → 0574/612.787
- ◆ **E-mail per informazioni** → estero@po.camcom.it

Rilascio certificati di origine

Il certificato di origine è un documento che attesta l'origine della merce, cioè il luogo in cui la merce è stata prodotta o ha subito l'ultima trasformazione sostanziale. Esso accompagna i prodotti esportati in via definitiva verso paesi extracomunitari o anche comunitari qualora l'importatore lo richieda espressamente.

La sua richiesta può essere fatta alla CCIAA nel cui ambito di competenza l'impresa ha sede legale, unità operativa o locale.

Presso la Camera di Commercio di Prato è attivo uno Sportello Telematico che consente a imprese e intermediari di inviare per via telematica la richiesta di certificato di origine. In questo caso, anche il pagamento dei diritti di segreteria avverrà attraverso lo strumento informatico. Per accedere a questo nuovo servizio occorre sottoscrivere il contratto Telemaco, collegandosi al sito www.registroimprese.it e scaricare il contratto per l'accesso ai servizi telematici.

Servizio erogato	Dimensione	Indicatore	Livello standard garantito	Termini di legge
Rilascio certificati di origine richiesti direttamente allo sportello	Tempestività	Tempo massimo dalla presentazione della domanda	a vista	a vista da regolamento camerale
Sportello Telematico per la richiesta on-line dei certificati di origine	Accessibilità	Fruibilità del servizio on-line	il servizio è reso disponibile anche in orari diversi da quelli di apertura al pubblico, ventiquattro ore su ventiquattro	non previsti

Emissione di carnet A.T.A. (Admission Temporaire – Temporary Admission)

Il carnet A.T.A. è un documento doganale che consente di esportare temporaneamente merci, campioni commerciali e strumenti professionali in occasione di fiere, esposizioni, congressi (ecc...), in paesi extra Unione Europea che hanno aderito alla convenzione A.T.A. (tesa a facilitare e favorire il movimento internazionale di determinate merci) senza dover effettuare il deposito cauzionale dei diritti doganali.

Il carnet viene rilasciato dalla CCIAA dietro presentazione di una domanda redatta su apposito modulo firmato dal legale rappresentante della ditta, unitamente alla polizza di cauzione rilasciata da INA - Assitalia ottenibile mediante versamento sul c/c postale intestato a INA - Assitalia.

Ha **validità 12 mesi** dal rilascio e una volta utilizzato deve essere restituito alla Camera di Commercio.

Servizio erogato	Dimensione	Indicatore	Livello standard garantito	Termini di legge
Emissione di Carnet ATA	Tempestività	Tempo massimo dalla presentazione della domanda	2 gg	2 gg da regolamento camerale

Assegnazione del numero meccanografico

Il numero meccanografico è un codice identificativo composto da **otto** caratteri alfanumerici, di cui i primi due indicano la provincia e gli altri un numero progressivo che serve a identificare gli operatori.

Ha funzione di rilevanza statistica ed è richiesto dalle banche ai fini del rilascio della Comunicazione Valutaria statistica (CVS). La domanda di rilascio del numero può essere presentata solo alla Camera di Commercio competente per il territorio ove l'impresa ha la propria sede legale.

Con la sua attribuzione i dati dell'impresa vengono automaticamente inseriti nella banca dati ITALIANCOM (Italian Companies Around the World) e sono pertanto consultabili a livello nazionale.

Servizio erogato	Dimensione	Indicatore	Livello standard garantito	Termini di legge
Assegnazione del numero meccanografico	Tempestività	Tempo massimo dalla presentazione della domanda	a vista	30 gg

FUNZIONI DI REGOLAZIONE DEL MERCATO

REGISTRO INFORMATICO DEI PROTESTI

- ◆ **Unità organizzativa responsabile** → ambito funzionale Marchi e Brevetti, Ambiente, Protesti e Servizi al Consumatore
- ◆ **Ubicazione dell'ufficio** → via del Romito, 71 - lato A della sede camerale - pianterreno
- ◆ **Orario di apertura al pubblico** → dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 12:30 - lunedì e giovedì *anche* il pomeriggio dalle 14:30 alle 15:40
- ◆ **Telefono** → 0574/612.713-803-889
- ◆ **Fax** → 0574/612.787
- ◆ **E-mail per informazioni** → protesti@po.camcom.it

Il **protesto** è l'atto pubblico con il quale si attesta l'avvenuta presentazione di una cambiale o di un assegno al debitore e il rifiuto da parte dello stesso di pagare o accettare il titolo.

I **pubblici ufficiali** abilitati a levare protesti, il giorno successivo alla fine di ogni mese, trasmettono alla Camera di Commercio gli elenchi contenenti i nominativi dei soggetti protestati per mancato pagamento di cambiali accettate, di vaglia cambiari e di assegni bancari. Gli elenchi confluiscono in un registro pubblico, il **Registro informatico dei protesti**, aggiornato mensilmente a cura della Camera stessa.

L'ufficio, dunque, si occupa della regolare tenuta del Registro informatico dei protesti, provvedendo al suo tempestivo e **continuo aggiornamento**. La notizia di ciascun protesto è conservata fino al momento in cui il debitore non ne chiede la cancellazione, ovvero, per **cinque anni** dalla data della pubblicazione

Nei confronti degli utenti, inoltre, la Camera offre un servizio di consultazione on line del registro e di rilascio di visure allo sportello.

Servizio erogato	Dimensione	Indicatore	Livello standard garantito	Termini di legge
Cancellazione dal Registro Protesti	Tempestività	Tempo massimo dalla presentazione della domanda	15 gg	20 gg
	Flessibilità	Esclusione dalla pubblicazione in caso di protesto riferito a elenco non ancora pubblicato	sempre su richiesta dell'interessato ove ricorrono i presupposti di legge	non previsti
Pubblicazione mensile dell'Elenco Ufficiale dei protesti cambiari	Tempestività	Tempo massimo dalla ricezione degli elenchi da parte dei Pubblici ufficiali levatori	8 gg	10 gg
Rilascio visure e certificazioni relative alla sussistenza di protesti	Tempestività	Tempo massimo dalla presentazione della domanda	a vista	non previsti

TUTELA DEI CONSUMATORI

Sportello condominio, Sportello consumatori e Concorsi a premio

- ◆ **Unità organizzativa responsabile** → ambito funzionale Marchi e Brevetti, Ambiente, Protesti e Servizi al Consumatore
- ◆ **Ubicazione dell'ufficio** → via del Romito, 71 - lato A della sede camerale - pianterreno
- ◆ **Orario di apertura al pubblico** → dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 12:30 - lunedì e giovedì *anche* il pomeriggio dalle 14:30 alle 15:40
- ◆ **Telefono** → 0574/612.713-736-889
- ◆ **Fax** → 0574/612.787
- ◆ **E-mail per condominio e consumatori** → consumatori@po.camcom.it
- ◆ **E-mail per concorsi a premio** → regolazione.mercato@po.camcom.it

Sportello condominio

Lo sportello condominio è un servizio di prima informazione che si propone, con l'ausilio di esperti qualificati, di indicare possibili soluzioni a problemi e controversie di carattere condominiale.

I consulenti si prefiggono, anche, di aiutare le parti a sviluppare atteggiamenti cooperativi in grado di ristabilire comunicazioni interrotte e di trovare soluzioni soddisfacenti. Al centro dell'attenzione non è posto solo l'aspetto tecnico o giuridico del problema, ma insieme al consulente vengono prese in considerazione le varie possibilità extragiudiziali per arrivare a una soluzione che soddisfi ambo le parti, consentendo di risparmiare tempo ed energie e, ove necessario, di ristabilire rapporti di "buon vicinato" con la controparte.

Tutte le consulenze sono completamente gratuite e vengono effettuate solo su appuntamento, previa compilazione dell'apposito modulo di richiesta.

Servizio erogato	Dimensione	Indicatore	Livello standard garantito	Termini di legge
Sportello condominio	Tempestività	Tempo massimo di risposta dalla presentazione della richiesta di informazioni	30 gg	non previsti

Sportello consumatori

La Camera di Commercio di Prato, nell'ambito delle più generali funzioni di "Tutela del Mercato", ha attivato una serie di servizi dedicati ai consumatori e mirati a favorire la valutazione razionale dei bisogni e l'ottimizzazione delle scelte di consumo attraverso una maggiore e più completa conoscenza dei diritti e delle opportunità in ogni fase del processo di acquisto.

Tra le varie attività prestate, l'ufficio offre un servizio di **prima informazione o orientamento** su tutta la tematica consumeristica, al fine di indicare possibili soluzioni a problemi e controversie a tutela e salvaguardia dei diritti riconosciuti ai consumatori.

Servizio erogato	Dimensione	Indicatore	Livello standard garantito	Termini di legge
Sportello consumatori	Tempestività	Tempo massimo di risposta dalla presentazione della richiesta di informazioni	10 gg	non previsti

Concorsi a premio

Tra le **manifestazioni a premio** si ha **concorso** quando la vincita del premio è connessa alla sorte o all'abilità del concorrente (il premio viene assegnato solo ad alcuni partecipanti).

Nei concorsi a premio è previsto per i soggetti promotori il solo obbligo della comunicazione dell'avvio del concorso al Ministero dello Sviluppo Economico, compilando un apposito modulo a cui va allegato il regolamento e la documentazione che prova l'avvenuto versamento della cauzione.

Le Camere di Commercio possono essere direttamente coinvolte (tramite istanza in carta libera) nella fase della individuazione dei vincitori che dovrà essere effettuata, a garanzia del consumatore, alla presenza di un notaio o del funzionario della Camera di Commercio nominato responsabile della tutela del consumatore e della fede pubblica (o di un suo delegato).

Servizio erogato	Dimensione	Indicatore	Livello standard garantito	Termini di legge
Concorsi a premio	Tempestività	Tempo massimo di verbalizzazione delle operazioni di estrazione	4 gg	5 gg da regolamento camerale

TUTELA DEI CONSUMATORI

Sportello CSR – Responsabilità sociale d’impresa

- ◆ **Unità organizzativa responsabile** → ambito funzionale Marchi e Brevetti, Ambiente, Protesti e Servizi al Consumatore
- ◆ **Ubicazione dell’ufficio** → via del Romito, 71 - lato A della sede camerale - pianterreno
- ◆ **Orario di apertura al pubblico** → dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 12:30 - lunedì e giovedì *anche* il pomeriggio dalle 14:30 alle 15:40
- ◆ **Telefono** → 0574/612.736
- ◆ **Fax** → 0574/612.787
- ◆ **E-mail** → regolazione.mercato@po.camcom.it

Un tema che negli ultimi anni è emerso con forza sempre maggiore è quello legato alla responsabilità in ambito pubblico e privato: in particolare ci si riferisce alle modalità di rendere conto ai propri clienti, ovvero al pubblico di riferimento, delle politiche, delle strategie, del modo di operare sul mercato, dei prodotti, dei servizi offerti e, in generale, dell’attività complessiva che un’azienda decide di intraprendere.

Tale realtà viene confermata anche dalla circostanza che oggi il consumatore non opera le sue scelte in base al solo rapporto costo-beneficio del prodotto o del servizio offerto, ma favorisce o meno un produttore in base a dei criteri più globali, che implicano aspetti etici, o altri atteggiamenti che sovente sconfinano nell’ambito politico e morale.

Il consumatore, quindi, e sempre più frequentemente, opera una scelta di appartenenza, premiando l’azienda con cui in qualche modo si identifica, **poiché ne condivide le scelte sociali, ecologiche o politiche rivolte alla comunità.**

In questo contesto la Camera di Commercio di Prato è impegnata a promuovere la sostenibilità economica, sociale e ambientale quali valori fondanti dell’agire d’impresa, attraverso azioni di sostegno alla diffusione della cd Responsabilità sociale d’impresa.

Oltre alla newsletter, per la quale si rimanda all’apposita [scheda](#), per conoscere meglio tutto ciò che ruota attorno alla CSR, sul sito camerale sono consultabili banche dati aggiornate su: contributi, bandi e finanziamenti aventi ad oggetto la responsabilità sociale d’impresa; premi e concorsi riservati a imprese socialmente responsabili; eventi e iniziative formative sui più diffusi strumenti di CSR.

Servizio erogato	Dimensione	Indicatore	Livello standard garantito	Termini di legge
Pubblicazione sul sito camerale di informazioni riguardanti il tema della CRS	Efficacia e Trasparenza	Tipologia di informazioni reperibili sul sito camerale	1) opportunità di finanziamento 2) eventi e seminari 3) link utili 4) pubblicazioni, guide, ricerche e altro materiale informativo	non previsti

TUTELA DEI CONSUMATORI

Controllo delle clausole vessatorie

- ◆ **Unità organizzativa responsabile** → ambito funzionale Marchi e Brevetti, Ambiente, Protesti e Servizi al Consumatore
- ◆ **Ubicazione dell'ufficio** → via del Romito, 71 - lato A della sede camerale - pianterreno
- ◆ **Orario di apertura al pubblico** → dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 12:30 - lunedì e giovedì *anche* il pomeriggio dalle 14:30 alle 15:40
- ◆ **Telefono** → 0574/612.736
- ◆ **Fax** → 0574/612.787
- ◆ **E-mail** → regolazione.mercato@po.camcom.it

Nel contratto concluso tra il consumatore e il professionista (quest'ultimo inteso come la persona fisica o giuridica che agisce nell'esercizio di un'attività imprenditoriale) si considerano vessatorie le clausole che, **malgrado la buona fede**, determinano a carico del consumatore un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto.

La vessatorietà di una clausola deve essere valutata tenendo conto della natura del bene o del servizio oggetto del contratto e facendo riferimento alle circostanze esistenti al momento della sua conclusione e alle altre clausole del contratto medesimo o di un altro collegato o da cui dipende.

Di regola, per essere valide ed efficaci queste clausole devono essere oggetto di specifica trattativa con il consumatore, ma vi sono tuttavia dei casi in cui lo squilibrio tra diritti e obblighi a carico del consumatore è talmente marcato da rendere la clausola comunque nulla, anche se oggetto di trattativa individuale.

In particolare, sono meritevoli di attenzione le clausole vessatorie inserite nei contratti su moduli prestampati, trattandosi di contratti che vengono predisposti solo da una delle parti contraenti (il professionista) e con i quali vengono definite già a priori le condizioni che regoleranno i rapporti tra un soggetto e l'altro.

La Camera di Commercio di Prato, al fine di ampliare i propri servizi a tutela del consumatore, effettua il controllo sulle clausole vessatorie sia d'ufficio che su istanza di chiunque vi abbia interesse. Il controllo è attuato a opera di una **Commissione tecnica** composta da tre membri effettivi e tre supplenti, scelti tra professionisti particolarmente esperti in contrattualistica e nominati dalla Giunta camerale.

Servizio erogato	Dimensione	Indicatore	Livello standard garantito	Termini di legge
Controllo clausole vessatorie	Efficacia	Trasmissione dell'istanza alla Commissione tecnica	sempre su richiesta dell'interessato	non previsti
	Tempestività	Emissione del parere da parte della Commissione tecnica	entro 100 gg dalla presentazione dell'istanza*	120 gg (regolamento camerale)*

* il termine potrà essere prorogato per giustificate esigenze istruttorie

TUTELA DELLA PROPRIETÀ INTELLETTUALE

- ◆ **Unità organizzativa responsabile** → ambito funzionale Marchi e Brevetti, Ambiente, Protesti e Servizi al Consumatore
- ◆ **Ubicazione dell'ufficio** → via del Romito, 71 - lato A della sede camerale - pianterreno
- ◆ **Orario di apertura al pubblico** → dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 12:00 - lunedì e giovedì *anche* il pomeriggio dalle 14:30 alle 15:40 (solo per informazioni)
- ◆ **Telefono** → 0574/612.713-803-889
- ◆ **Fax** → 0574/612.787
- ◆ **E-mail per informazioni** → brevetti@po.camcom.it

L'ufficio Brevetti presso la Camera di Commercio svolge funzioni in materia di tutela della proprietà intellettuale delegate dall'Ufficio Italiano Brevetti e Marchi (UIBM) del Ministero dello Sviluppo Economico.

I depositi delle singole tipologie di pratica si effettuano mediante presentazione di modulistica ministeriale debitamente compilata reperibile sul sito web camerale e su quello dell'UIBM: la presentazione può avvenire in modalità cartacea presso la Camera di Commercio, oppure in modalità telematica direttamente al Ministero.

I depositi presentati alla Camera di Prato in modalità cartacea vengono poi trasmessi all'UIBM per l'istruttoria e l'eventuale concessione/rigetto finale.

La Camera di Commercio di Prato effettua, inoltre, un servizio di orientamento per la diffusione della cultura della tutela della proprietà intellettuale, secondo un calendario stabilito a livello regionale grazie a una convenzione con l'Ordine dei consulenti in proprietà industriale.

È possibile richiedere l'inserimento nell'agenda degli appuntamenti attraverso una piattaforma online disponibile nell'apposita sezione del sito camerale, oppure rivolgendosi con le consuete modalità di contatto all'ufficio. Il servizio è a titolo gratuito.

Servizio erogato	Dimensione	Indicatore	Livello standard garantito	Termini di legge
Presentazione di domande cartacee di registrazione di titoli di proprietà industriale e istanze di seguiti: redazione del relativo verbale	Tempestività	Tempo massimo dalla regolare presentazione della domanda o istanza	a vista	non previsti
Servizio di orientamento per la diffusione della cultura della tutela della proprietà intellettuale	Continuità	Frequenza mensile degli incontri di orientamento	2*	non previsti

* se presentate almeno due richieste di orientamento

METODI ALTERNATIVI DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE (ADR) E COMPOSIZIONE DELLE CRISI DA SOVRAINDEBITAMENTO

-
- ◆ **Unità organizzativa responsabile** → ambito funzionale ADR Sanzioni e Vigilanza
 - ◆ **Ubicazione dell'ufficio** → via del Romito, 71 - lato B della sede camerale - pianterreno
 - ◆ **Orario di apertura al pubblico** → dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 12:30 - lunedì e giovedì *anche* il pomeriggio dalle 14:30 alle 15:40
 - ◆ **Telefono** → 0574/612.832-764
 - ◆ **Fax** → 0574/612.834
 - ◆ **E-mail per informazioni** → conciliazione@po.camcom.it
-

Mediazione, arbitrato e conciliazione sono tutte modalità extraprocessuali di composizione delle controversie che sono usualmente riunite sotto la dizione "risoluzione alternativa delle controversie".

Si tratta di strumenti che vengono incontro prima di tutto all'esigenza di deflazionare il contenzioso giurisdizionale.

Da molti anni il ricorso a tali istituti è in continua espansione, e in questa vicenda le Camere di Commercio hanno ricoperto un ruolo da protagonisti. Tale ruolo, riconosciuto a più riprese dal legislatore, è stato recentemente esaltato dalla riforma dell'ordinamento delle Camere di Commercio, che ha ricompreso fra le funzioni istituzionali di questi Enti la costituzione di commissioni arbitrali e conciliative per la risoluzione delle controversie.

La Camera di Commercio di Prato, in particolare, svolge da tempo un ruolo attivo nella gestione di procedure di conciliazione e di arbitrato amministrato, per il tramite della propria Camera di Conciliazione e Arbitrato.

Mediazione/conciliazione

Oggi il tradizionale procedimento di conciliazione ha trovato un'organica disciplina legislativa, assumendo il più appropriato nome di "**mediazione**".

Il nostro legislatore ha individuato specifiche ipotesi in cui l'esperimento del procedimento di mediazione è **condizione di procedibilità della domanda giudiziale**, quali le controversie in materia di condominio, diritti reali, divisione, successioni ereditarie, patti di famiglia, locazione, comodato, affitto di aziende, risarcimento del danno derivante da responsabilità medica e sanitaria e da diffamazione con mezzo della stampa o con altro mezzo di pubblicità, contratti assicurativi, bancari e finanziari.

Dal punto di vista pratico, la mediazione è una forma di risoluzione delle controversie, caratterizzata dalla rapidità, dalla semplicità, dalla riservatezza e dall'economicità:

- ◆ è **rapida**, perché sono brevi i tempi intercorrenti fra la presentazione della domanda e il primo incontro fra le parti e perché la legge prevede che il procedimento abbia una durata non superiore a tre mesi;
- ◆ è **semplice**, perché il procedimento si svolge senza formalità;
- ◆ è **riservata**, perché coloro che prestano la propria opera nell'ambito del procedimento sono tenuti alla riservatezza rispetto a tutte le informazioni acquisite in relazione al caso trattato; inoltre, in caso di

insuccesso della mediazione, le dichiarazioni rese o le informazioni acquisite nel corso della procedura non possono essere utilizzate nell'eventuale successivo giudizio, salvo consenso della parte dichiarante o da cui provengono le informazioni;

- ◆ è **economica**, perché rispetto alle ordinarie procedure giudiziali i costi sono contenuti e comunque predeterminati.

Servizio erogato	Dimensione	Indicatore	Livello standard garantito	Termini di legge
Mediazione/Conciliazione - presentazione della domanda di mediazione	Accessibilità	Fruibilità del servizio on-line	il servizio è reso disponibile anche in orari diversi da quelli di apertura al pubblico, ventiquattrore su ventiquattro	non previsti
Mediazione/Conciliazione - fissazione del primo incontro tra le parti	Tempestività	Tempo massimo dall'arrivo della domanda	30 gg	30 gg
Mediazione/Conciliazione - partecipazione agli incontri con modalità telematiche	Flessibilità	Facoltà di partecipare a distanza agli incontri di mediazione	partecipazione a distanza in modalità audio e video	non previsti
Mediazione/Conciliazione - conclusione del procedimento	Tempestività	Tempo massimo dalla data di presentazione domanda	85 gg*	3 mesi*

* salvo proroga per giustificati motivi e/o quando vi sia il consenso scritto delle parti

Arbitrato

L'arbitrato costituisce un metodo di definizione delle controversie civili, alternativo alla via giudiziaria, contraddistinto da due aspetti essenziali: la libertà delle parti della controversia di scegliere coloro che dovranno deciderla, e il potere, in capo alle stesse parti, di conferire agli arbitri l'autorità per rendere tale decisione.

Il procedimento che si svolge di fronte alla Camera Arbitrale di Prato è del tipo amministrato, nel quale cioè le parti affidano l'organizzazione della procedura arbitrale all'ente camerale, che ne garantisce il corretto e trasparente svolgimento secondo le regole prefissate in un apposito **regolamento**.

Servizio erogato	Dimensione	Indicatore	Livello standard garantito	Termini di legge
Arbitrato - chiusura del procedimento mediante deposito del lodo arbitrale definitivo	Tempestività	Tempo intercorso tra data costituzione del Tribunale Arbitrale e data deposito del lodo arbitrale	180 gg*	180 gg (regolamento camerale)*

* salvo proroga per giustificati motivi e/o quando vi sia il consenso scritto delle parti

Organismo di composizione delle crisi da sovraindebitamento

La L. n. 3/2012 ha introdotto nel nostro ordinamento i procedimenti di "composizione delle crisi da sovraindebitamento" e di "liquidazione del patrimonio" dei debitori non fallibili.

Nell'attuale contesto economico, nel quale si registrano sempre più frequentemente situazioni di criticità nel far fronte a obbligazioni assunte da parte di piccoli imprenditori, consumatori e famiglie, tali procedure consentono ora di fare fronte sia alle situazioni di sovraindebitamento attivo (conseguente a un eccessivo ricorso al credito), sia a quelle di sovraindebitamento passivo (dovuto al venir meno di redditi).

La procedura è destinata a tutti i soggetti sovraindebitati che, non avendo i requisiti di fallibilità a norma della Legge Fallimentare, non potrebbero accedere ad altre procedure e quindi resterebbero esposti alle azioni esecutive promosse individualmente dai creditori. Il debitore non fallibile può adesso formulare una proposta di accordo con i creditori o anche, se consumatore, proporre un piano di ristrutturazione dei debiti. Il procedimento si svolge sotto il controllo del tribunale competente e con il supporto di un "**Organismo di composizione della crisi da sovraindebitamento**" (OCC) scelto dal debitore stesso.

La Camera di Commercio di Prato ha avviato le procedure di costituzione di un OCC e conta di renderlo operativo nel corso del 2016.

METROLOGIA LEGALE – LABORATORIO DI TARATURA – ORGANISMO NOTIFICATO

- ◆ **Unità organizzativa responsabile** → ufficio Servizi di Metrologia Laboratorio ACCREDIA
- ◆ **Ubicazione dell'ufficio** → via del Romito, 71 - lato B della sede camerale - pianterreno
- ◆ **Orario di apertura al pubblico** → dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 12:30 - lunedì e giovedì *anche* il pomeriggio dalle 14:30 alle 15:40
- ◆ **Telefono** → 0574/612.778-826-893
- ◆ **Fax** → 0574/612.787
- ◆ **E-mail per informazioni** → metrico@po.camcom.it

Metrologia Legale

Dal 1° gennaio 2000 sono state trasferite alla Camera di Commercio le funzioni svolte dall'Ufficio Metrico Provinciale del Ministero.

L'**ufficio metrico camerale** si occupa del servizio metrico, del marchio sui metalli preziosi ed esercita attività ispettive, di verifica, controllo e vigilanza, a tutela e a garanzia del mercato, della correttezza e della trasparenza dei rapporti commerciali.

Le sue principali funzioni sono:

- ◆ la **verifica prima** di strumenti metrici, il 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;
- ◆ l'**assegnazione del marchio di identificazione per i metalli preziosi** e la tenuta del registro degli assegnatari.

Servizio erogato	Dimensione	Indicatore	Livello standard garantito	Termini di legge
Verificazione prima	Tempestività	Tempi di effettuazione	25 gg	30 gg
Assegnazione marchio metalli preziosi	Tempestività	Tempo intercorso tra ricezione della domanda ed evasione della pratica	60 gg	60 gg

Laboratorio di Taratura

La Camera di Commercio di Prato è sede del **laboratorio di taratura**, accreditato nel 2008 con il numero 208 dal Servizio di Taratura in Italia, oggi confluito in ACCREDIA - Ente Italiano di Accreditamento. Il Laboratorio si occupa di tarature di **serbatoi-campione**, misure di volume o di capacità in genere per l'industria, con l'obiettivo di assicurare la riferibilità metrologica nei processi di misurazione inerenti la produzione o i prodotti stessi; nel

campo della tutela dei consumatori è inoltre rivolto agli Enti e Laboratori che eseguono controlli su misure e misuratori di volumi (ad esempio complessi di misura di carburanti). I certificati di taratura rilasciati con il logo ACCREDIA, grazie agli accordi di mutuo riconoscimento sottoscritti con i paesi europei ed extraeuropei, trovano riconoscimento in quasi tutti i Paesi del mondo.

Servizio erogato	Dimensione	Indicatore	Livello standard garantito	Termini di legge
Laboratorio di taratura accreditato	Affidabilità	Incertezza di misura e livello di fiducia.	Incertezza di misura: - da 10 mL a 400 mL (0,10%) - da >400mL a 10 L (0,02%) - da > 10L a 100 L (0,01%) L'incertezza di misura è espressa al livello di fiducia del 95%.	non previsti

Organismo Notificato

Con decreto ministeriale del 2009 (e successiva integrazione del 2011), è stata riconosciuta alla Camera di Commercio di Prato la qualifica di **Organismo Notificato** per la Direttiva MID ("Measuring Instruments Directive"), relativamente alle misure di capacità. Un Organismo Notificato è un Organismo di certificazione autorizzato dall'Autorità Governativa Nazionale e notificato alla Commissione Europea, per attuare i compiti legati alla applicazione delle procedure europee di conformità di prodotti e servizi.

In qualità di Organismo Notificato alla Commissione Europea, contrassegnato dal numero 1273, i servizi resi in tale veste **sono validi in tutto il contesto europeo.**

La Direttiva MID regola gli strumenti di misura utilizzati per scopi commerciali e con usi metrico-legali, specificando regole tecniche certe e condivise. L'Organismo Notificato per gli strumenti di misura di cui all'allegato MI-008 della direttiva MID (misure materializzate di capacità, quali ad esempio brocche, bicchieri o boccali), su richiesta del fabbricante degli strumenti, assolve ai compiti prescritti dalla suddetta direttiva ai fini dell'accertamento della conformità degli strumenti fabbricati.

In base alla tipologia di organizzazione e alla numerosità o complessità degli strumenti fabbricati, viene scelta, di concerto con il fabbricante, la procedura più adatta tra quelle che la direttiva propone per l'accertamento della conformità di bicchieri con linea di fiducia o altra tipologia disciplinata dalla MID.

Servizio erogato	Dimensione	Indicatore	Livello standard garantito	Termini di legge
Organismo notificato - valutazione della conformità degli strumenti sulla base del controllo di produzione interno e delle prove di prodotto (modulo A1)	Tempestività	Tempo massimo dall'effettuazione del prelievo dall'inizio produzione	60 gg	non previsti
Organismo notificato - valutazione della conformità degli strumenti basata sulla garanzia di qualità delle ispezioni e delle prove effettuate sul prodotto finale (modulo E1)	Tempestività	Tempo massimo per il rilascio del rapporto	30 gg	non previsti

ATTIVITA' INERENTI ALLA DEGUSTAZIONE VINI E OLIO

- ◆ **Unità organizzativa responsabile** → ambito funzionale Promozione e Servizi alle Imprese
- ◆ **Ubicazione dell'ufficio** → via del Romito, 71 - lato B della sede camerale - pianterreno
- ◆ **Orario di apertura al pubblico** → dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 12:30 - lunedì e giovedì *anche* il pomeriggio dalle 14:30 alle 15:40
- ◆ **Telefono** → 0574/612.802-808
- ◆ **Fax** → 0574/612.834
- ◆ **E-mail per informazioni** → agricoltura@po.camcom.it

La Camera di Commercio collabora al processo di certificazione delle partite di **vino** a denominazione di origine mettendo a disposizione degli operatori la Commissione di degustazione per lo svolgimento degli esami organolettici dei vini, e cura la tenuta dell'Elenco dei tecnici degustatori e dell'Elenco degli esperti degustatori vini.

La Camera di Commercio cura, inoltre, la tenuta dell'Elenco dei tecnici e degli esperti degustatori di **olio** vergine ed extravergine di oliva.

Servizio erogato	Dimensione	Indicatore	Livello standard garantito	Termini di legge
Aggiornamento elenchi dei tecnici degustatori vino e degli esperti degustatori vino	Tempestività	Tempo massimo dal ricevimento della regolare documentazione	30 gg	60 gg
Aggiornamento elenco tecnici ed esperti degustatori di olio di oliva vergine ed extravergine	Tempestività	Tempo massimo dal ricevimento della regolare documentazione	30 gg	30 gg
Messa a disposizione della sala degustazione per le sedute delle Commissioni di degustazione vini a denominazione di origine	Elasticità	Tempistica della seduta	Rispetto del calendario indicato dall'organismo di controllo (TCA)	non previsti

**FUNZIONI
PROMOZIONALI E DI
SERVIZIO ALLE IMPRESE**

VALORIZZAZIONE DEL TERRITORIO E SOSTEGNO ALLE IMPRESE

- ◆ **Unità organizzativa responsabile** → ambito funzionale Promozione e Servizi alle Imprese
- ◆ **Ubicazione dell'ufficio** → via del Romito, 71 - lato B della sede camerale - pianterreno
- ◆ **Orario di apertura al pubblico** → dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 12:30 - lunedì e giovedì *anche* il pomeriggio dalle 14:30 alle 15:40
- ◆ **Telefono** → 0574/612.802-808
- ◆ **Fax** → 0574/612.834
- ◆ **E-mail per informazioni** → promozione@po.camcom.it

L'ufficio si occupa della promozione del territorio e della valorizzazione delle produzioni tipiche locali tramite la **partecipazione a manifestazioni fieristiche nazionali e internazionali**. In particolare, l'ufficio svolge compiti di divulgazione delle iniziative e di assistenza progettuale e amministrativa per le imprese locali interessate a parteciparvi, gestendo anche l'erogazione di contributi e la concessione di patrocini per attività di promozione e sviluppo locale.

Inoltre, la Camera di Commercio di Prato interviene a sostegno delle imprese attraverso la **concessione di contributi a fondo perduto** per iniziative specifiche sulla base di appositi disciplinari che individuano di volta in volta le procedure per l'accesso alle agevolazioni. La CCIAA interviene, altresì, attraverso la concessione di contributi a fondo perduto, a sostegno di iniziative promozionali di carattere generale, organizzate da soggetti pubblici o privati che presentino specifica richiesta in base alle procedure stabilite nel regolamento generale.

Ai fini del disciplinare per la concessione di **patrocini** della Camera di Commercio di Prato per "patrocinio gratuito" si intende il sostegno, con associazione di immagine, a un'iniziativa in funzione di un'adesione in linea generale dell'Amministrazione alla stessa.

Servizio erogato	Dimensione	Indicatore	Livello standard garantito	Termini di legge
Erogazione contributo	Tempestività	Tempo massimo dal ricevimento di regolare documentazione a rendiconto	60 gg	60 gg da reg. camerale
Rilascio di documentazione, informazioni e modulistica per concessione contributi	Tempestività	Tempo massimo dalla presentazione della richiesta allo sportello	a vista	non previsti
	Tempestività	Tempo massimo dalla presentazione della richiesta per e-mail	2 gg lavorativi	non previsti
Concessione patrocino	Tempestività	Tempistica per l'esame dell'istanza dalla presentazione di regolare documentazione	prima riunione di Giunta	non previsti

Consapevoli della diffusa esigenza delle imprese di distinguersi e valorizzarsi sul mercato nazionale e internazionale per fare fronte alle crescenti pressioni concorrenziali, negli ultimi anni le Camere di Commercio hanno sostenuto il loro sforzo di riposizionamento anche attraverso iniziative di **certificazione della qualità dei servizi e delle filiere produttive**.

In questa ottica la Camera di Commercio di Prato avvierà un servizio per la qualità e la qualificazione delle filiere, finalizzato sia ad accompagnare le imprese nell'individuazione delle certificazioni che meglio ne valorizzino le caratteristiche, sia ad assisterle nel processo di certificazione quando la loro scelta cada su schemi di qualificazione promossi dal Sistema camerale. Alla luce delle caratteristiche del tessuto imprenditoriale pratese, saranno promossi in modo particolare i marchi relativi alla filiera della moda e alle strutture ricettive, nonché quello relativo alla dichiarazione ambientale di prodotto per il settore vitivinicolo.

ORIENTAMENTO E AVVIAMENTO ALL'IMPRENDITORIA, SPORTELLO INFORMATIVO SUL MICROCREDITO

- ◆ **Unità organizzativa responsabile** → ambito funzionale Studi, Statistica, Informazione Economica
- ◆ **Ubicazione dell'ufficio** → via del Romito, 71 - lato B della sede camerale - pianterreno
- ◆ **Orario di apertura al pubblico** → dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 12:30 - lunedì e giovedì *anche* il pomeriggio dalle 14:30 alle 15:40
- ◆ **Telefono** → 0574/612.763
- ◆ **Fax** → 0574/612.834
- ◆ **E-mail per informazioni** → nuoveimprese@po.camcom.it

Il servizio Nuove Imprese (SNI) fornisce agli aspiranti imprenditori un primo orientamento e assistenza tecnica nelle fasi di avvio dell'iniziativa e nella ricerca delle migliori opportunità di finanziamento.

L'accesso alle più importanti banche dati specializzate e alle informazioni diffuse dai soggetti istituzionali incaricati della gestione operativa dei provvedimenti in essere, consentono ai funzionari del servizio di orientarsi tra i contenuti e le principali novità del complesso panorama degli strumenti di agevolazione e incentivo disegnato in favore delle imprese. Aspiranti imprenditori e aziende già affermate possono quindi rivolgersi alla Camera di Commercio per ottenere informazioni aggiornate e dettagliate sui principali provvedimenti di fonte Comunitaria, Nazionale e Regionale appositamente progettati per favorire la realizzazione di nuovi investimenti.

Dopo una breve descrizione del progetto di sviluppo/investimento, si individuano le norme che meglio si adattano alle esigenze manifestate e si fornisce all'utenza la documentazione di riferimento.

Servizio erogato	Dimensione	Indicatore	Livello standard garantito	Termini di legge
Informazioni allo sportello su finanziamenti e aspetti di natura burocratico-amministrativa connessi all'avvio di nuove imprese	Tempestività	Tempo massimo dalla presentazione della domanda	servizio su appuntamento, fissato entro 5 gg lavorativi dalla richiesta	non previsti

Sportello informativo sul microcredito

Il Microcredito si è rivelato uno strumento di finanza alternativa che ha consentito alle persone non solvibili di aver credito sulla fiducia. Negli anni si è segnalato come estremamente efficace per combattere la povertà favorendo la nascita di nuove start up e sostenendo le microimprese in difficoltà.

In questo contesto, presso la Camera di Commercio di Prato è presente uno Sportello informativo territoriale al fine di promuovere, informare, supportare e guidare il cittadino all'utilizzo degli strumenti di microcredito, cittadino desideroso di avviare una propria impresa o un lavoro autonomo, ma impossibilitato a offrire garanzie reali.

Servizio erogato	Dimensione	Indicatore	Livello standard garantito	Termini di legge
Sportello informativo sul microcredito	Tempestività	Tempo massimo per il rilascio delle informazioni	servizio su appuntamento, fissato entro 5 gg lavorativi dalla richiesta	non previsti

Alternanza scuola/lavoro

La Camera di Commercio di Prato, nella sua qualità di referente del sistema imprenditoriale, supporta il sistema scolastico nella ricerca di imprese disponibili a offrire il proprio contributo per la realizzazione di un progetto di sviluppo del potenziale delle imprese stesse attraverso un percorso di alternanza scuola/lavoro.

Tale attività intende agevolare l'inserimento nel mondo del lavoro dei giovani in uscita dai percorsi scolastici tradizionali e contemporaneamente migliorare la capacità di risposta del sistema formativo locale per adeguarla ai fabbisogni di professionalità e competenze richieste dalle imprese.

Il ruolo delle Camere di Commercio in questo ambito, già previsto espressamente dalla L. n. 580/1993 fra le funzioni istituzionali, è stato di recente ulteriormente valorizzato dalla L. n. 107/2015, che ha attribuito alle Camere la tenuta del **registro nazionale per l'alternanza scuola-lavoro**.

STUDI, STATISTICA E PREZZI

-
- ◆ **Unità organizzativa responsabile** → ambito funzionale Studi, Statistica, Informazione Economica
 - ◆ **Ubicazione dell'ufficio** → via del Romito, 71 - lato B della sede camerale - pianterreno
 - ◆ **Orario di apertura al pubblico** → dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 12:30 - lunedì e giovedì *anche* il pomeriggio dalle 14:30 alle 15:40
 - ◆ **Telefono** → 0574/612.763
 - ◆ **Fax** → 0574/612.834
 - ◆ **E-mail per informazioni** → statistica@po.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, la diffusione dell'informazione economica, andando pertanto a costituire un vero e proprio osservatorio sull'economia locale.

La "Congiuntura a Prato" è la più "antica" tra le indagini coordinate dalla Camera e viene condotta semestralmente in occasione dell'avvio delle lavorazioni per le stagioni Autunno/Inverno (a marzo) e Primavera/Estate (a settembre). La collaborazione con le Associazioni Imprenditoriali presenti sul territorio permette di realizzare l'indagine mediante interviste dirette a un panel selezionato di aziende.

L'ufficio fornisce, inoltre, indicatori e analisi sulla situazione congiunturale della provincia con particolare riguardo al settore del commercio al dettaglio.

Listino prezzi all'ingrosso

L'Ufficio Statistica camerale procede all'accertamento mensile dei prezzi all'ingrosso dei principali prodotti alimentari e dei sottoprodotti e materie prime utilizzati dall'industria tessile e redige un apposito **listino**, che può costituire la base di eventuali certificazioni. Le quotazioni sono rilevate direttamente sui mercati presenti su piazza, oppure determinate sulla base di informazioni convalidate da apposite Commissioni, formate da imprenditori ed esperti interessati all'acquisto, alla vendita e all'intermediazione delle merci.

Biblioteca

Nell'ottica di offrire a operatori, amministratori, ricercatori e studenti la possibilità di consultare pubblicazioni a interesse economico-statistico, l'Ufficio gestisce la biblioteca statistica che raccoglie principalmente testi di argomento economico e statistico, tutte le pubblicazioni dell'Istituto Nazionale di Statistica, comprese quelle censuarie. Preziosa, inoltre, è la quantità di informazioni sulle singole realtà locali ricavabile dal materiale realizzato direttamente dal sistema delle Camere di Commercio italiane ed estere.

Indice ISTAT

Ogni mese l'Ufficio pubblica online l'aggiornamento dell'indice dei prezzi al consumo elaborato dall'ISTAT. Tale indice è una misura statistica dell'andamento dell'inflazione nazionale.

Visti di conformità su preventivi e copie conformi listini prezzi depositati

Presso l'Ufficio le aziende interessate possono richiedere il deposito del proprio listino: dopo una breve istruttoria i funzionari della Camera di Commercio saranno in grado di rilasciare, a richiesta, visti di conformità su preventivi e offerte, nonché copie conformi dei listini depositati.

Servizio erogato	Dimensione	Indicatore	Livello standard garantito	Termini di legge
Risposte a quesiti che richiedono ricerche e/o elaborazioni standard	Tempestività	Tempo massimo dalla richiesta	5 gg lavorativi	non previsti
Risposte a quesiti che richiedono ricerche e/o elaborazioni complesse	Tempestività	Tempo massimo dalla richiesta	30 gg	non previsti
Elaborazione del listino prezzi all'ingrosso prodotti tessili e agro-alimentare sulla piazza di Prato	Continuità	Periodicità della elaborazione	mensile	non previsti
Pubblicazione sul sito internet dell'Indice ISTAT prezzi al consumo	Tempestività	Tempo massimo dalla diffusione del dato da parte dell'ISTAT	5 gg lavorativi	non previsti
Rilascio di visti di conformità e di copie conformi su listini prezzi depositati	Tempestività	Tempo massimo dalla richiesta	3 gg lavorativi	non previsti
Consultazione biblioteca economica e prestito libri/documenti	Tempestività	Tempo massimo dalla richiesta	a vista	non previsti

USO AUDITORIUM E ALTRI SPAZI CAMERALI

- ◆ **Unità organizzativa responsabile** → ufficio Relazioni Esterne e Comunicazione
- ◆ **Ubicazione dell'ufficio** → Via del Romito, 71 - lato A della sede camerale – primo piano
- ◆ **Orario di apertura al pubblico** → dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 12:30 - lunedì e giovedì *anche* il pomeriggio dalle 14:30 alle 15:40
- ◆ **Telefono** → 0574/612.766-784-715
- ◆ **Fax** → 0574/612.733
- ◆ **E-mail per informazioni** → relazioni.esterne@po.camcom.it

La Camera di Commercio di Prato ha scelto di concedere l'utilizzo dell'Auditorium della sede camerale per l'organizzazione di manifestazioni di natura scientifica, culturale, sociale, economica, turistica e sportiva che abbiano un oggetto lecito, non contrario al buon costume e all'ordine pubblico.

L'Auditorium, che ha una capienza massima di 412 persone, è dotato di impianto di riscaldamento-condizionamento e di attrezzature tecniche audio e video, oltre ad annesso foyer (locale per servizio catering) di grande impatto architettonico, che raggiunge al colmo un'altezza di oltre 11 metri. L'Auditorium è concesso in uso a chi ne faccia richiesta sulla base della procedura descritta in specifico regolamento camerale.

Oltre all'Auditorium, l'ente concede in uso la splendida sala ove si tengono le sedute del Consiglio camerale, spazio che si apre verso la città grazie a una grande vetrata dalla quale si possono vedere in lontananza le mura cittadine e le emergenze monumentali del centro storico; e ancora una sala riunioni di circa 20 posti (c.d. sala "H") e una più ampia "sala convegni" di circa 90 posti.

Tutti gli spazi sono attrezzati per videoconferenza e proiezione.

Servizio erogato	Dimensione	Indicatore	Livello standard garantito	Termini di legge
Concessione d'uso a titolo oneroso Auditorium	Tempestività	Tempo massimo di evasione dell'istanza dalla presentazione della domanda	5 gg (lavorativi)	non previsti
Concessione d'uso a titolo gratuito Auditorium	Tempestività	Tempo massimo di evasione dell'istanza dalla presentazione della domanda	prima riunione di Giunta	non previsti
Concessione d'uso altri spazi camerali	Tempestività	Tempo massimo di evasione dell'istanza dalla presentazione della domanda	5 gg (lavorativi)	non previsti

**RECLAMI,
SUGGERIMENTI E
APPREZZAMENTI**

RECLAMI, SUGGERIMENTI E APPREZZAMENTI

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

Non solo reclami, ma spazio anche a suggerimenti e apprezzamenti: intercettare i reclami e le espressioni di disagio è importante, ma non basta. Occorre prendere in considerazione anche i consigli e gli apprezzamenti al fine di mettere in pratica un serio ed efficace **sistema di ascolto**.

Per questa ragione, grazie al nuovo canale, la Camera è in grado di tradurre qualsiasi tipo di segnalazione (reclamo, suggerimento, apprezzamento) in specifici input diretti a migliorare i processi operativi. La gestione di una segnalazione si trasforma, così, in concreto apprendimento organizzativo.

Il **modulo** (allegato nella pagina seguente) potrà essere consegnato presso gli sportelli della Camera di Commercio o inviato via fax o per e-mail rispettivamente ai seguenti numero e indirizzo di posta elettronica:

- ◆ FAX: 0574/612.733
- ◆ E-mail: urp@po.camcom.it

MODULO PRESENTAZIONE RECLAMI, SUGGERIMENTI E APPREZZAMENTI

Reclami e suggerimenti sono strumenti preziosi per migliorare la qualità dei nostri servizi e individuare tempestivamente le criticità. Hai riscontrato un disservizio presso uno dei nostri uffici? Vuoi inviarci dei suggerimenti per migliorare i nostri servizi? Vuoi esprimere il tuo gradimento per il servizio ricevuto?

Con il presente modulo è possibile presentare all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico della Camera di Commercio di Prato reclami, suggerimenti o apprezzamenti sui servizi erogati dall'Ente, anche e soprattutto con riferimento al rispetto degli standard di qualità individuati nella **Carta dei Servizi** pubblicata sul sito camerale.

I dati contrassegnati con l'asterisco (nome, cognome, indirizzo) servono esclusivamente per assicurare una risposta personale alla richiesta presentata. Al fine di ridurre costi e tempi di risposta, è comunque vivamente consigliato indicare un indirizzo e-mail.

L'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico ringrazia per la collaborazione.

Data ____/____/____

GENERALITA' UTENTE

NOME *		COGNOME *	
DITTA/SOCIETA'		INDIRIZZO *	
TELEFONO		EMAIL	

SUGGERIMENTO

APPREZZAMENTO

RECLAMO

Eventuale standard di qualità della Carta dei Servizi a cui il reclamo fa riferimento:

Informativa sulla privacy (art. 13 D.Lgs. 196/2003) - I dati personali saranno utilizzati esclusivamente per le operazioni necessarie alla soluzione del problema e per informare l'interessato sull'esito del suo reclamo/suggerimento. La riservatezza dei dati è garantita da misure di sicurezza idonee a ridurre al minimo il rischio di distruzione o perdita, anche accidentale, dei dati trattati, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito. Sono garantiti i diritti di cui all'art. 7 D.Lgs. 196/2003.

Titolare dei trattamenti sopraindicati è la Camera di Commercio, Industria Artigianato e Agricoltura di Prato, con sede in via del Romito, 71 – Prato.



Camera di Commercio
Prato

