

Allegato alla deliberazione G.C. n. 28 del 28 maggio 2020, composto da n. 62 pagine

*CAMERA DI
COMMERCIO
DI PISTOIA*

CARTA DEI SERVIZI

. | Camera di Commercio Industria
Artigianato e Agricoltura di Pistoia



Camera di Commercio
Pistoia



CARTA DEI SERVIZI

(aggiornamento al 28 maggio 2020)



Camera di Commercio
Pistoia





Indice

<i>Presentazione</i>	5
1. La Camera di Commercio di Pistoia	6
1. <i>Attività e funzioni</i>	7
2. <i>Organizzazione.</i>	10
3. <i>Principi ispiratori</i>	17
4. <i>Sede ed orari di accesso</i>	19
2. Impegni per la qualità dei servizi	21
1. <i>Accessibilità dei servizi..</i>	22
2. <i>Rapporti con l'utenza.</i>	24
2.2.1 <i>Reclami, Suggerimenti e Apprezzamenti</i>	25
3. Servizi offerti e Standard di Qualità	27
3.1 Area Segretario generale e Conservatore del Registro Imprese	28
1. <i>Ufficio relazioni con il pubblico</i>	29
2. <i>Comunicazione Istituzionale</i>	30
3. <i>Registro Imprese.</i>	31
4. <i>Rilascio Smart card</i>	33
3.2 Area Sviluppo Economico	35
1. <i>Concessione contributi</i>	36
2. <i>Sportello nuove imprese</i>	37
3. <i>Sportello di orientamento per l'internazionalizzazione</i>	38
4. <i>Commercio Estero</i>	39
5. <i>Modelli Unico di Dichiarazione Ambientale (M.U.D.) e Sportello Ambiente</i>	40
6. <i>Ufficio Agricoltura</i>	43
7. <i>Biblioteca</i>	44
8. <i>Statistiche e Studi</i>	45
9. <i>Usi e consuetudini</i>	47
10. <i>Arbitrato, Conciliazione e Mediazione</i>	48
11. <i>Sportello condominio e Sportello consumatori</i>	49
12. <i>Concorsi a Premio</i>	50
13. <i>Registro Informativo dei Protesti e Rilascio Carte Tachigrafiche</i>	51
14. <i>Ufficio Prezzi</i>	53
15. <i>Sanzioni Amministrative</i>	54
16. <i>Metrico e Vigilanza prodotti</i>	55
17. <i>Sportello etichettatura prodotti tessili</i>	57
18. <i>Sportello Brevetti e Marchi</i>	58
19. <i>Ruolo Provinciale Periti ed esperti</i>	59
3.3 Area Servizi Amministrativi	60
1. <i>Sportello Diritto annuale</i>	61



Presentazione

L'entrata in vigore della legge di riordino delle Camere di Commercio nel 1993 e delle successive modifiche del 2010, ha portato un profondo rinnovamento nello status giuridico degli enti camerali, attribuendo loro autonomia d'azione e nuove competenze, poi ulteriormente modificate dal D.Lgs. 219/2016 nell'ambito di un complesso riordino del sistema camerale che sarà meglio esplicitato in sede di presentazione dei servizi dell'Ente. Nonostante il periodo di transizione in corso, la Camera di Commercio di Pistoia intende interpretare appieno il ruolo di soggetto "facilitatore" dello sviluppo dell'economia locale e delle imprese anche attraverso l'aggiornamento della "Carta dei Servizi" che, introdotta dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", è stata approvata per la prima volta deliberata di Giunta n. 172 del 25.11.2014 quale avvio di un percorso di miglioramento della qualità dei servizi erogati.

La realizzazione della Carta dei Servizi può seguire differenti percorsi, per questo la Camera di Commercio di Pistoia, insieme alle consorelle toscane, con il coordinamento di Unioncamere Toscana, ha ritenuto (e ritiene) indispensabile adottare un approccio che ponga in primo piano l'analisi dell'esperienza degli utenti.

L'Ente camerale ha scelto, infatti, di indicare tutti i servizi resi all'utenza e di ricercare tra questi quelli rilevanti per la percezione della qualità, traducendoli in indicatori di qualità del servizio verificabili dall'utente stesso.

L'adozione di standard minimi di qualità del servizio definiti sulla base degli indicatori prescelti e l'esplicita definizione di meccanismi di tutela dell'utenza rappresentano i punti centrali del "patto" che la Camera di Commercio di Pistoia ha inteso stipulare con la sua utenza in merito alla qualità del servizio e che rappresentano un momento indispensabile nel un percorso di miglioramento continuo dei servizi attraverso il quale l'ente intende produrre risultati apprezzabili sia sotto il profilo del rapporto con gli utenti, sia ai fini del miglioramento dell'efficienza interna anche con l'adozione di percorsi che, come la trasparenza amministrativa, consentano di aumentare efficacia ed efficienza nell'erogazione dei servizi, uno dei punti fondamentali su cui si fonda e viene misurata la moderna pubblica amministrazione.

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

IL PRESIDENTE

Stefano Morandi



1. La Camera di Commercio di Pistoia



1.1 *Attività e funzioni*

I compiti e le funzioni delle Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura sono definite dall'art. 2 della Legge 580/93 così come modificata, da ultimo, dal D.Lgs. 219/2016 "Attuazione della delega di cui all'articolo 10 della legge 7 agosto 2015, n. 124, per il riordino delle funzioni e del finanziamento delle camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura"

La Camera di Commercio di Pistoia, ente pubblico dotato di autonomia funzionale, in coerenza con quanto indicato nella vigente normativa, svolge nell'ambito della circoscrizione territoriale di competenza, che coincide con quella della provincia, funzioni di interesse generale, di supporto e di promozione, per il sistema delle imprese, curandone lo sviluppo nel contesto delle economie locali.

Esercita inoltre, fatte salve le competenze attribuite dalla Costituzione e dalle leggi dello Stato alle amministrazioni statali, alle regioni e agli enti locali, funzioni nelle materie amministrative ed economiche relative al sistema delle imprese.

Il sistema camerale sta attraversando un periodo di profondo cambiamento che ha preso avvio nel 2014, con il pesante impatto sulle finanze camerali del decreto legge n. 90/2014, che ha disposto il taglio del diritto annuale fino al 50% nell'arco del triennio 2014-2017 e per gli anni a venire.

Il processo di cambiamento ha assunto contorni più precisi con la c.d. "Legge Madia", la legge delega per la riforma della P.A., con la quale sono stati introdotti nuovi principi per la riforma delle funzioni e del finanziamento delle Camere di cui il decreto legislativo n. 219 del 25 novembre 2016 già citato ne ha attuato i principi della riforma delineando un sistema del tutto nuovo, sia nell'assetto geo-istituzionale che nelle funzioni assegnate e, conseguentemente, nelle modalità di operare.

Il percorso avviato nel 2014, tuttavia, ha vissuto alterne vicende talché lo stesso non è ancora giunto pienamente a compimento.

Per quanto riguarda, nello specifico, la camera di Commercio di Pistoia la stessa dovrà confluire, assieme alla Camera di Prato, nella nuova Camera di Commercio di Pistoia-Prato la cui competenza territoriale si estenderà sulle due province. La nuova Camera di Commercio, le cui procedure per la costituzione sono a tutt'oggi in corso, avrà sede principale a Prato e sede secondaria a Pistoia.

Solo a seguito della sua effettiva costituzione potrà darsi piena attuazione alla riforma camerale anche in tema di funzioni essendo necessario un profondo ripensamento della struttura organizzativa che non appare possibile porre in atto individualmente per le limitazioni e assunzionali, oltre a quelle già citate in termini di risorse, che caratterizzano le Camere per le quali il percorso anzidetto non è ancora giunto a compimento.



In particolare la camera di Commercio, così come ridisegnata dal D.Lgs. 219/2016, svolge - con le limitazioni appena più sopra indicate - compiti e funzioni relativi a:

a) pubblicità legale generale e di settore mediante la tenuta del registro delle imprese, del Repertorio economico amministrativo, ai sensi dell'articolo 8, e degli altri registri ed albi attribuiti alle camere di commercio dalla legge;

b) formazione e gestione del fascicolo informatico di impresa in cui sono raccolti dati relativi alla costituzione, all'avvio ed all'esercizio delle attività dell'impresa, nonché funzioni di punto unico di accesso telematico in relazione alle vicende amministrative riguardanti l'attività d'impresa, ove a ciò delegate su base legale o convenzionale;

c) tutela del consumatore e della fede pubblica, vigilanza e controllo sulla sicurezza e conformità dei prodotti e sugli strumenti soggetti alla disciplina della metrologia legale, rilevazione dei prezzi e delle tariffe, rilascio dei certificati di origine delle merci e documenti per l'esportazione in quanto specificamente previste dalla legge;

d) sostegno alla competitività delle imprese e dei territori tramite attività d'informazione economica e assistenza tecnica alla creazione di imprese e start up, informazione, formazione, supporto organizzativo e assistenza alle piccole e medie imprese per la preparazione ai mercati internazionali nonché collaborazione con ICE-Agenzia per la promozione all'estero e l'internazionalizzazione delle imprese italiane, SACE, SIMEST e Cassa depositi e prestiti, per la diffusione e le ricadute operative a livello aziendale delle loro iniziative; sono in ogni caso escluse dai compiti delle Camere di commercio le attività promozionali direttamente svolte all'estero; d-bis) valorizzazione del patrimonio culturale nonché sviluppo e promozione del turismo, in collaborazione con gli enti e organismi competenti; sono in ogni caso escluse dai compiti delle Camere di commercio le attività promozionali direttamente svolte all'estero; d-ter) competenze in materia ambientale attribuite dalla normativa nonché supporto alle piccole e medie imprese per il miglioramento delle condizioni ambientali;

e) orientamento al lavoro e alle professioni anche mediante la collaborazione con i soggetti pubblici e privati competenti, in coordinamento con il Governo e con le Regioni e l'ANPAL attraverso in particolare: 1) la tenuta e la gestione, senza oneri a carico dei soggetti tenuti all'iscrizione, ivi compresi i diritti di segreteria a carico delle imprese, del registro nazionale per l'alternanza scuola-lavoro di cui all'articolo 1, comma 41 della legge 13 luglio 2015 n. 107, sulla base di accordi con il Ministero dell'Istruzione, dell'università e della ricerca e con il Ministero del lavoro e delle politiche sociali; 2) la collaborazione per la realizzazione del sistema di certificazione delle competenze acquisite in contesti non formali e informali e nell'ambito dei percorsi di alternanza scuola-lavoro; 3) il supporto all'incontro domanda-offerta di lavoro, attraverso servizi informativi anche a carattere previsionale volti a favorire l'inserimento occupazionale e a facilitare l'accesso delle imprese ai servizi dei Centri per l'impiego, in raccordo con l'ANPAL; 4) il sostegno alla transizione dalla scuola e dall'università al lavoro, attraverso l'orientamento e lo sviluppo di servizi, in particolare telematici, a supporto dei processi di placement svolti dalle Università;

f) assistenza e supporto alle imprese in regime di libera concorrenza da realizzare in regime di separazione contabile. Dette attività sono limitate a quelle strettamente indispensabili al



perseguimento delle finalità istituzionali del sistema camerale e non possono essere finanziate al di fuori delle previsioni di cui all'articolo 18 comma 1 lettera b);

g) ferme restando quelle già in corso o da completare, attività oggetto di convenzione con le regioni ed altri soggetti pubblici e privati stipulate compatibilmente con la normativa europea. Dette attività riguardano, tra l'altro, gli ambiti della digitalizzazione, della qualificazione aziendale e dei prodotti, del supporto al placement e all'orientamento, della risoluzione alternativa delle controversie.

Per il raggiungimento delle proprie finalità istituzionali, La Camera di Commercio di Pistoia promuove e gestisce strutture e infrastrutture di interesse economico generale, anche mediante la partecipazione, con altri soggetti pubblici e privati, a organismi e società.

La Camera di Commercio di Pistoia aderisce inoltre all'Unione Nazionale delle Camere di Commercio e all'Unione Regionale delle Camere di Commercio della Toscana, nonché a organismi e società consortili del Sistema camerale.

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

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



1.2 *Organizzazione*

Il Consiglio Camerale

Il Consiglio Camerale, nominato dal Presidente della Giunta Regionale, è l'organo rappresentativo delle categorie economiche della provincia. Dura in carica cinque anni.

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

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

La Giunta Camerale

La Giunta è l'organo esecutivo dell'Ente e dura in carica cinque anni.

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

Il Presidente

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



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

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

Il Collegio dei Revisori dei Conti

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

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

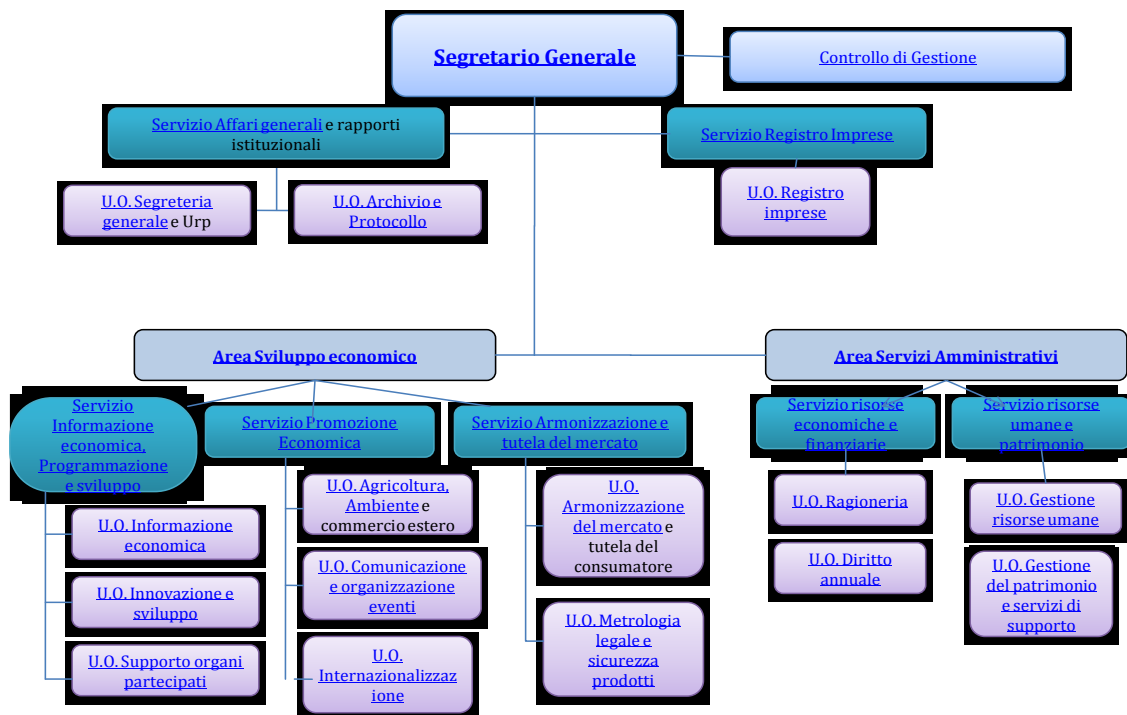
Segretario Generale

Al Segretario Generale, dirigente di livello più elevato in seno alla Camera di Commercio, ferme restando le competenze attribuite da norme vigenti, competono le funzioni di vertice dell'amministrazione: coordina l'attività dell'ente nel suo complesso e ha la responsabilità della segreteria del Consiglio e della Giunta.

Il Segretario Generale sovrintende altresì al personale della Camera di Commercio: conferisce incarichi di direzione degli uffici di livello dirigenziale, organizza gli uffici e l'articolazione dell'orario di lavoro, di servizio e di apertura al pubblico degli uffici, verifica periodicamente i carichi di lavoro e la produttività complessiva dell'ente.



Organigramma





Gli Uffici

Area Segretario generale

Segretario generale

segreteria@pt.camcom.it

Controllo di gestione (staff)

tel. 0573 991456

mail: controllo.gestione@pt.camcom.it

Servizio affari generali e rapporti istituzionali

Mail: segreteria@pt.camcom.it

U.O. Segreteria generale e urp

Tel. 0573 991489

urp@pt.camcom.it

U.O. Archivio e protocollo

Tel. 0573 991448

Mail: protocollo@pt.camcom.it

Servizio Registro Imprese

U.O. Registro Imprese

Registro Imprese

Tel. 0573/991487-991462-991478-991459-991457

Attività regolamentate

Tel. 0573/991479

Mail: registro.imprese@pt.camcom.it - albi@pt.camcom.it



Area Sviluppo Economico

Servizio Informazione economica, programmazione e sviluppo

U.O. Informazione economica

Tel: 0573 991463

Mail: statistica@pt.camcom.it

U.O. Innovazione e sviluppo

Tel: 0573 991438 - 60

Mail: brevetti@pt.camcom.it

U.O. Supporto organi partecipati¹

Tel: 0573 991435

Mail: programmazione@pt.camcom.it

Servizio Promozione Economica

U.O. Agricoltura, ambiente e commercio estero

Tel: 0573 991442 - 56 - 81

Mail: agricoltura@pt.camcom.it

ambiente@pt.camcom.it

estero@pt.camcom.it

U.O. Comunicazione e Organizzazione eventi

Tel. 0573/991429

Mail: comunicazione@pt.camcom.it

U.O. Internazionalizzazione, sovvenzioni e contributi

Tel. 0573 991456 - 81

Mail: estero@pt.camcom.it

sovvenzioni.contributi@pt.camcom.it

¹ Svolge competenze residuali per la conclusione di attività in corso di esaurimento in quanto la Camera di Commercio non detiene più partecipazioni in organismi controllati e/o collegati. Le attività di gestione finanziaria delle partecipazioni sono svolte dalla U.O. Ragioneria



Servizio Armonizzazione e tutela del mercato

U.O. Armonizzazione del mercato e tutela del consumatore

Tel. 0573 991455 – 54 – 64 - 43

Mail: armonizzazione.mercato@pt.camcom.it
protesti@pt.camcom.it

U.O. Metrologia legale e sicurezza prodotti

Tel. 0573 991485

Mail: sanzioni@pt.camcom.it
ufficio.ispezioni@pt.camcom.it
ufficio.metrico@pt.camcom.it



Area Servizi Amministrativi

Servizio risorse economiche e finanziarie

U.O. Ragioneria

Tel: 0573 991467 - 46 - 82

Mail: ragioneria@pt.camcom.it

U.O. Diritto Annuale

Tel: 0573 991447 -73

Mail: diritto.fisso@pt.camcom.it

Servizio risorse umane e patrimonio

U.O. Gestione risorse umane

Tel: 0573 991450

Mail: personale@pt.camcom.it

U.O. Gestione del patrimonio e servizi di supporto

Tel: 0573 991468 - 51

Mail: provveditorato@pt.camcom.it



1.3 *Principi ispiratori*

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

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

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

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

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

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

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

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



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



1.4 Sede principale ed orari di accesso

Corso S. Fedi, 36
Cap 51100- Pistoia
tel. centralino: 0573 99141 fax 0573 368652
tel. URP 800450204
e-mail: segreteria@pt.camcom.it
Pec cciaa.pistoia@pt.legalmail.camcom.it

Orario generale al pubblico

dal lunedì al venerdì 8:30 – 13:00
martedì e giovedì anche pomeridiano 15.00 - 16.00

Orari particolari di apertura al pubblico

Registro Imprese

Sportello Registro Imprese:

lunedì, mercoledì e venerdì ore 8.30-13.00
martedì e giovedì ore 8.30-13.00 e 15.00-16.00

Sportello Artigianato e attività regolamentate:

martedì e giovedì ore 15,00-16,00

Sportello rilascio firma digitale

su appuntamento

Orario di risposta telefonica

lunedì-venerdì 11,00-13,00
martedì e giovedì 16,00-17,00

Informazioni REGISTRO IMPRESE:

Tel. 0573/991487-991462-991478-991459-991457

Informazioni ARTIGIANATO ED ATTIVITA' REGOLAMENTATE:

Tel. 0573/991479



Marchi e Brevetti

Informazioni dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 13,00
martedì e giovedì dalle ore 15,00 alle ore 16,00

Orario di deposito pratiche marchi e brevetti (D.M. 25/09/1972):
dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00

Ufficio Ambiente

Vidimazione e rilascio dei Formulari di identificazione rifiuti e dei Registri di carico e scarico rifiuti:²

Lunedì - mercoledì - venerdì
dalle ore 08.30 alle ore 13.00

Ufficio Commercio estero

Aperto al pubblico solo per il ritiro dei certificati richiesti in modalità telematica nonché per la certificazione per esportazione ed importazione temporanea di merce (Carnet ATA) dal lunedì al venerdì dalle ore 11:00 alle ore 13:00, previo appuntamento concordato a mezzo e-mail all'indirizzo estero@pt.camcom.it

² Dall'8 giugno 2020 la competenza passa alla U.O. Registro Imprese e il servizio sarà erogato secondo l'orario di sportello del Registro Imprese



2. Impegni per la Qualità dei Servizi



2. Impegni per la Qualità dei Servizi

2.1 Accessibilità dei servizi

Al telefono

Per informazioni relative ai servizi del Registro Imprese sono attivi dal lunedì al venerdì i seguenti numeri di telefono: Tel. 0573/991487-991462-991478-991459-991457 (attività regolamentate 0573/991479) – dalle ore 11.00 alle 13.00 dal lunedì al venerdì e anche dalle 16:00 alle 17:00 il martedì e il giovedì

Gli altri servizi al pubblico rispondono alle richieste telefoniche effettuate ai numeri diretti oppure al numero verde 800450204:

- dal lunedì al venerdì: dalle 8,30 alle 13,00;
- martedì e giovedì: dalle 15,00 alle 17,00.

E-mail

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

E' attiva anche la casella di posta istituzionale PEC

cciaa.pistoia@pt.legalmail.camcom.it

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

www.pt.camcom.it

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

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



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

Sul sito camerale è stata attivata la sezione Amministrazione Trasparente, in cui sono reperibili le principali informazioni sull'attività e l'organizzazione dell'ente, secondo quanto indicato nel D.lgs. n.33/2013 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle Pubbliche Amministrazioni" e successive integrazioni e modifiche.

Accesso civico

A norma dell'articolo 5 del Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33 e s.m.i. al fine di tutelare i diritti dei cittadini e promuovere la partecipazione degli interessati all'attività amministrativa deve essere garantita l'accessibilità totale dei dati e documenti detenuti dalle PA, dunque non limitando l'accessibilità alle sole "informazioni relative all'organizzazione e all'attività delle PA", nel rispetto dei limiti relativi alla tutela di interessi pubblici e privati giuridicamente rilevanti.

La richiesta di accesso civico semplice e generalizzato può essere presentata al Responsabile della prevenzione della Corruzione e della Trasparenza della Camera di Commercio di Pistoia, Dott. Daniele Bosi (in quanto all'accesso civico generalizzato l'istanza può essere diretta all'Ufficio che detiene il dato o l'informazione, se conosciuto).

Ulteriori informazioni, nonché i moduli per l'esercizio del diritto di accesso, sono reperibili nell'apposita sottosezione (Altri contenuti/Accesso civico) della sezione amministrazione trasparente del sito camerale



2.2 Rapporto con l'utenza

Riconoscibilità

La riconoscibilità del personale di sportello è garantita attraverso segnaletica da scrivania e apposito cartellino personale.

Reclami Suggerimenti e Apprezzamenti

La Camera di Commercio favorisce la presentazione delle istanze degli utenti in merito alla qualità dei servizi erogati attraverso una specifica procedura di gestione dei Reclami. L'Ente invita gli utenti a proporre Suggerimenti per il miglioramento della qualità del Servizio. Le modalità per presentare un Reclamo, un Suggerimento o un Apprezzamento sono riportate nell'apposita sezione della Carta dei Servizi.

Standard di qualità

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

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

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



2.2.1 Reclami, suggerimenti e apprezzamenti

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

L'Ente intende però dar spazio non solo ai reclami, ma anche a suggerimenti e apprezzamenti, diretti a migliorare i processi operativi.

Per presentare un reclamo, suggerimento o apprezzamento l'utente potrà utilizzare una delle seguenti modalità:

telefono - 0573 991489 nei seguenti orari:

- dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.00;
- martedì e mercoledì dalle 15.00 alle 16.30.

fax - 0573 368652

posta elettronica - urp@pt.camcom.it

posta ordinaria

all'indirizzo: Camera di Commercio di Pistoia – Corso S. Fedi 36 – 51100 Pistoia

consegna diretta presso l'ufficio protocollo della sede camerale di Pistoia

Il reclamo, suggerimento o apprezzamento potrà essere presentato utilizzando l'apposito modulo, disponibile presso l'URP o scaricabile direttamente dal sito web della Camera www.pt.camcom.it.



Camera di Commercio
Pistoia

Spett.le
URP
Camera Commercio IAA di Pistoia
Corso S. Fedi 36
51100 Pistoia
fax 0573 368652
Numero Verde 800 450 204

MODALITA' SEGNALAZIONE :

E-mail Fax Altro (*specifica* _____)

GENERALITA' UTENTE:

Cognome _____ Nome _____

Ditta _____

Via _____

Città _____ Cap. _____ Prov. _____

Recapito telefonico _____

OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE:

Suggerimento Reclamo Apprezzamento

MOTIVAZIONE:



Camera di Commercio
Pistoia

A large, artistic background image consisting of several paper cutouts of human figures in various poses, holding hands. The cutouts are in shades of orange and yellow, set against a dark, gradient background. The figures are arranged in a way that suggests a group or community.

3. Servizi offerti e Standard di Qualità



3.1 - Area Segretario generale e Conservatore del Registro Imprese



3.1 Area Segretario Generale

3.1.1 Ufficio relazioni con il pubblico

Responsabile : Daniele Bosi

Telefono 0573 9914189

Fax 0573 368652

e-mail: <mailto:urp@pt.camcom.it>

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

L'Ufficio assiste quindi gli utenti nella presentazione delle istanze relative alla qualità dei servizi, riceve suggerimenti, reclami e apprezzamenti, provvede all'inoltro degli stessi all'ufficio competente, prende in carico eventuali richieste di informazione e li smista agli uffici competenti.

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO		
	Indicatore	Standard	Termine di legge
Risposta ai reclami	Tempo massimo dall'istanza	15 gg.	non previsto



3.1 Area Segretario generale

3.1.2 Comunicazione istituzionale

Responsabile: Daniele Bosi
Telefono 0573 991489 - 29
Fax 0573 368652
e-mail: <mailto:comunicazione@pt.camcom.it>

In conformità con quanto previsto dalla legge n. 150 del 7 giugno 2000 e della direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 7. febbraio 2002, l'ufficio si occupa dell'informazione e della comunicazione istituzionale dell'Ente tramite il sito camerale che ha assunto sempre più valenza strategica nell'ambito della comunicazione assumendo, nella pratica, a strumento esclusivo della comunicazione stessa, avvalendosi della U.O. Comunicazione e organizzazione eventi (Area Sviluppo Economico).

L'ufficio provvede al costante e tempestivo aggiornamento della home page del sito www.pt.camcom.it, con particolare riguardo alle modifiche ed innovazioni legislative, alle decisioni di interesse per gli utenti e alle attività di informazione e comunicazione istituzionale, oltre a coordinare l'attività della sezione "Amministrazione trasparente".

Provvede, inoltre, all'invio di "Camera In Linea Notizie", notiziario on line dell'ente camerale, la cui ampia portata copre ogni aspetto della Camera di Commercio.

Esistono poi altre forme di divulgazione, di carattere settoriale, che i singoli uffici redigono e spediscono tramite il sistema CRM e che trovano poi una loro collocazione, a disposizione di tutti, sul sito camerale. In entrambi i casi si avvale della U.O. Comunicazione e organizzazione eventi e del Servizio Programmazione e sviluppo, secondo le rispettive competenze (Area Sviluppo Economico).

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO		
	Indicatore	Standard	Termine di legge
Invio notiziario camerale	Numeri inviati nell'anno	12	non previsto



3.1 Area Segretario generale

3.1.3 Registro Imprese

Responsabili

- Dott.ssa Maria Stefania Breschi (tutti i procedimenti relativi al Registro Imprese ed al Rea ad eccezione di quelli assegnati al Dott. Panichi -procedimenti relativi alle imprese artigiane, agli installatori di impianti di cui al D.M. n. 37/2008, agli autoriparatori di cui alla L. 122/92, ai soppressi ruoli di agenti in affari di mediazione, agenti e rappresentanti di commercio, mediatori marittimi e spedizionieri, alle imprese di pulizia di cui alla L. 82/94, alle imprese di facchinaggio di cui al D.M. 221/2003, all'esercizio del commercio all'ingrosso)
- Dott. Bruno Panichi (procedure concorsuali, procedure sanzionatorie, bollatura libri sociali, rilascio di copie atti, visure, certificati ed attestazioni parametri finanziari, iscrizioni d'ufficio escluse le cancellazioni di imprese)

Orari al pubblico

Orario di apertura al pubblico SPORTELLO "REGISTRO IMPRESE":

lunedì, mercoledì e venerdì ore 8.30-13.00

martedì e giovedì ore 8.30-13.00 e 15.00-16.00

Orario di apertura al pubblico SPORTELLO 2 "ARTIGIANATO E ATTIVITA'
REGOLAMENTATE":

martedì e giovedì ore 15,00-16,00

Orario di risposta telefonica:

lunedì-venerdì 11,00-13,00

martedì e giovedì 16,00-17,00

Informazioni REGISTRO IMPRESE:

Tel. 0573/991487-991462-991478-991459-991457

Informazioni ARTIGIANATO ED ATTIVITA' REGOLAMENTATE:

Tel. 0573/991479

e-mail:

registro.imprese@pt.camcom.it

albi@pt.camcom.it

Il Registro delle Imprese, istituito dalla legge n. 580/93 e dai relativi decreti attuativi DD.P.R. 581/95 e 558/1999, rappresenta il principale strumento di pubblicità previsto dal nostro ordinamento per il sistema delle imprese. Nel Registro, costituito da una sezione ordinaria e



da una sezione speciale, devono essere iscritti tutti gli imprenditori al fine di realizzare la pubblicità dichiarativa o costitutiva prevista dal Codice Civile. L'Ufficio provvede alla iscrizione e al deposito nel Registro di atti inerenti le imprese stesse ed alle annotazione nel Repertorio Economico Amministrativo. Offre, inoltre, all'utenza un servizio di informazione e consulenza di tipo giuridico e procedurale per le istanze di iscrizione.

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO		TERMINI DI LEGGE
	Indicatore	Standard	
Iscrizioni e depositi nel R.I.			
▪ Servizio Telematico	Tempo massimo protocollazione automatica da istanza	1 gg.	1 gg.
	Tempo massimo di evasione al netto delle eventuali sospensioni	5 gg.	5 gg.
▪ Servizio allo sportello (nei soli casi consentiti dalle disposizioni vigenti nel tempo)	Tempo massimo protocollazione da istanza	a vista	
	Tempo massimo di evasione al netto delle eventuali sospensioni	10 gg.	10 gg.
Rilascio certificati e visure	Tempo massimo da presentazione domanda	a vista	
Vidimazioni libri contabili e sociali	Tempo massimo da presentazione domanda	30 gg.	30gg
Rilascio copie atti societari e bilanci da archivio ottico	Tempo massimo da presentazione domanda	15 gg.	
Attestazione dei parametri di riferimento riguardanti la disponibilità delle risorse finanziarie occorrenti per l'esercizio di attività lavorative autonome	Tempo massimo dalla presentazione della domanda	<30 gg	

Dall'8 giugno 2020 lo sportello Registro imprese svolge secondo il proprio orario di apertura anche il servizio di vidimazione dei formulari Registri di carico e scarico rifiuti nonché di vidimazione dei formulari di identificazione rifiuti (si rinvia a pag. 41 per informazioni e standard di qualità)



3.1 Area Segretario generale

3.1.4 Rilascio Smart Card e CNS per firma digitale

Responsabile: Dott. Maria Stefania Breschi

Orari di apertura al pubblico:

dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.00

martedì e giovedì dalle ore 15.00 alle ore 16.00

Il rilascio avviene solamente su appuntamento. E' possibile verificare la disponibilità e prenotarsi sul sito <http://firmadigitale.pt.camcom.it>

Telefono: **0573.991420** (dal lunedì al venerdì dalle ore 12,00 alle ore 13,30, il martedì e il giovedì anche dalle ore 16,00 alle ore 17,00)

I dispositivi di firma digitale rilasciati dalla Camera di Commercio di Pistoia sono la CNS (Carta Nazionale dei Servizi) e il Token Usb.

La Carta Nazionale dei Servizi (CNS) rappresenta lo strumento ideale per la fruizione dei servizi in rete erogati dalla Pubblica Amministrazione. Si tratta di una carta a microprocessore che contiene un certificato di autenticazione che permette di identificare il titolare assicurandone l'autenticità delle informazioni. La CNS consente a tutte le imprese, attraverso il sito www.registroimprese.it, l'accesso ai servizi legati alla propria posizione (visure ordinarie e storiche, atti e bilanci depositati, diritto annuale, stato di avanzamento delle proprie pratiche presso il Registro Imprese).

Il Token USB è una chiavetta USB portatile, facile da usare, inseribile in qualsiasi computer senza necessità di installazione. E' uno strumento chiavi in mano pronto per firmare digitalmente documenti e per interagire on line con i siti web della Pubblica Amministrazione. Sicura, semplice e intuitiva, Token USB offre inoltre un collegamento privilegiato con il Registro Imprese e con il patrimonio informativo offerto dalle Camere di Commercio Italiane. Token USB offre, inoltre, al suo interno altri utili strumenti come: gestione sicura password, protezione documenti riservati, salvataggio/ripristino "chiavetta" USB, browser per accesso ad internet, ecc.

Procedura POST CARD

La procedura Post Card consente a **tutti i soggetti abilitati** (Professionisti e Associazioni di categoria) di chiedere alla Camera di Commercio i dispositivi di firma digitale (**CNS - e/o Token USB**) per conto dei clienti.

La procedura post card prevede la sottoscrizione di un incarico tra il professionista e la Camera di Commercio competente sul territorio secondo il quale l'incaricato alla registrazione



effettua il riconoscimento "de visu" del proprio cliente, la registrazione telematica dei suoi dati anagrafici e l'invio in Camera di Commercio. L'emissione dei dispositivi avverrà in Camera di Commercio.

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO		TERMINI DI LEGGE
	INDICATORE	STANDARD	
Rilascio Smart Card e CNS per firma digitale			
▪ ready card	Su appuntamento mediante prenotazione on - line	In tempo reale	30gg
▪ post-card	Tempo massimo da presentazione domanda	10 gg.	30gg



3.2 Area Sviluppo economico



3.2 Area Sviluppo economico

3.2.1 Concessione contributi

Responsabile: Paolo Cerutti
Telefono 0573/991430

E-Mail: sovvenzioni.contributi@pt.camcom.it

L'ufficio gestisce l'erogazione di contributi per attività di promozione e sviluppo locale. In particolare si occupa di:

- gestione dell'istruttoria e predisposizione dei provvedimenti concernenti l'assegnazione di contributi ad Enti, Associazioni di categoria o singole imprese ;
- gestione dell'istruttoria e predisposizione dei provvedimenti concernenti l'intervento diretto dell'Ente Camerale su iniziative di particolare rilievo
- procedure finalizzate alla liquidazione dei contributi assegnati;
- comunicazione e rilascio di informazioni e della relativa documentazione;

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO		
	Indicatore	Standard	Termini di legge
Rilascio di documentazione, informazioni e modulistica	Tempo massimo dalla richiesta		non previsti
	- allo sportello	a vista	
	- per e-mail	3 gg. (lavorativi)	
Liquidazione del contributo	Tempo massimo dal ricevimento della regolare documentazione	30 gg. (*)	non previsti

(*) se non previsto diversamente dallo specifico bando in relazione ai controlli da effettuarsi



3.2 Area Sviluppo economico

3.2.2 Sportello nuove imprese

Responsabile: Rossella Micheli

Telefono: 0573/991460

E- Mail: finanziamenti@pt.camcom.it

Lo sportello nuove imprese si propone di fornire ai neo imprenditori informazioni sulle procedure burocratiche, amministrative e legislative necessarie per l'avvio di una nuova impresa (da parte di giovani, donne, ...) con particolare riguardo alla agevolazioni finanziarie esistenti (di tipo regionale, nazionale, comunitario e delle singole CCIAA) per le quali vengono descritte le procedure e fornite documentazioni utili.

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO		
	Indicatore	Standard	Termini di legge
Informazione allo sportello su finanziamenti e aspetti di natura burocratico-amministrativa connessi all'avvio di nuove imprese	Tempo massimo dalla presentazione della richiesta	A vista	Non previsti



3.2 Area Sviluppo economico

3.2.3 Sportello di Orientamento per l'internazionalizzazione

Responsabile Paolo Cerutti

Telefono:0573.99.14.81

E-Mail: estero@pt.camcom.it

Presso l'ufficio Internazionalizzazione della Camera di Commercio di Pistoia è operativo un servizio di consulenza e orientamento per l'internazionalizzazione che opera in stretta collaborazione con Unioncamere Nazionale.

In particolare, in attuazione del decreto legislativo n. 219 del 2016, recante la riforma delle Camere di commercio, Unioncamere intende sostenere l'impegno del sistema camerale nella realizzazione di iniziative orientate alla crescita delle imprese esportatrici mediante l'attuazione del programma "SEI" (Sostegno all'Export dell'Italia) che offre servizi di consulenza e supporto accessibili rivolgendosi sia allo sportello camerale che accedendo direttamente al sito <https://www.sostegnoexport.it/>

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO		
	Indicatore	Standard	Termini di legge
Orientamento per l'internazionalizzazione	Tempo massimo dalla presentazione della richiesta	A vista	non previsti
Consulenza on line attraverso invio mail agli operatori specializzati	Tempo massimo dalla presentazione della richiesta	5 gg (lavorativi)	non previsti

()La differenza tra orientamento e consulenza online è nel livello di approfondimento della richiesta. Nel caso delle consulenze l'ufficio si appoggia a professionisti messi a disposizione dal sistema camerale. La consulenza è on line perché l'ufficio risponde sempre con mail e non mette il consulente in contatto con il richiedente*



3.2 Area Sviluppo economico

3.2.4 Commercio Estero

Responsabile: Paolo Cerutti

Telefono: 0573.99.14.23

E-Mail: estero@pt.camcom.it

L'Ufficio si occupa del rilascio di documenti, certificati, codici da utilizzarsi per le transazioni commerciali con l'estero. E' obbligatorio l'utilizzo del sistema CERTO' per il rilascio telematico dei documenti.

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO		TERMINI DI LEGGE
	Indicatore	Standard	
Numero meccanografico per esportatori/ italiancom	Tempo massimo da presentazione domanda	a vista	5 gg.
Vidimazione Certificati di Origine	Tempo massimo da presentazione domanda	a vista	5 gg.
Carnet A.T.A.	Tempo massimo da presentazione domanda	5 giorni (lavorativi)	5 gg.
Rilascio visto di deposito	Tempo massimo da presentazione domanda	a vista	5 gg.



3.2 Area Sviluppo economico

3.2.5 Modello Unico di Dichiarazione Ambientale (M.U.D.) – Sportello Ambiente

Responsabile Elisabetta Santini
Telefono 0573 991442 - 0573/991443

e mail: ambiente@pt.camcom.it

L'Ufficio Ambiente fornisce informazioni e assistenza sulle tematiche e gli adempimenti in campo ambientale per le seguenti attività istituzionali:

- Registro Nazionale Produttori di Apparecchiature elettriche ed elettroniche – RAEE

Il produttore di apparecchiature elettriche ed elettroniche può immetterle sul mercato solo a seguito d'iscrizione in via telematica a tale Registro, tenuto presso il Ministero dell'Ambiente, da effettuarsi presso la Camera di Commercio della provincia in cui è ubicata la sede legale dell'impresa.

L'ufficio dopo la verifica amministrativa delle pratiche di iscrizione, variazione e cancellazione (in particolare il controllo dell'avvenuto pagamento dei diritti di segreteria e delle tasse di concessione governativa) accoglie l'istanza e il sistema informatico genera il numero di iscrizione e trasmette al Ministero Ambiente e all'ISPRA i relativi dati di iscrizione o di variazione. (art. 29 D. Lgs. n. 49/2014)

- Registro nazionale dei Produttori di Pile e Accumulatori

Il produttore di pile e accumulatori può immettere sul mercato tali prodotti solo a seguito di iscrizione in via telematica a tale Registro tenuto presso il Ministero dell'Ambiente, da effettuarsi presso la Camera di Commercio della provincia in cui è ubicata la sede legale dell'impresa (D. Lgs. 188/2008 e s.m.i.).

L'ufficio dopo la verifica amministrativa delle pratiche di iscrizione, variazione e cancellazione (in particolare il controllo dell'avvenuto pagamento dei diritti di segreteria e delle tasse di concessione governativa) accoglie l'istanza e il sistema informatico genera il numero di iscrizione e trasmette al Ministero Ambiente e all'ISPRA i relativi dati di iscrizione o di variazione.

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO		Regolamento Camerale
	Indicatore	Standard	
Iscrizione, variazione, cancellazione Registro AEE	Tempo da presentazione domanda telematica	5 gg. lavorativi	10 gg.
Iscrizione, variazione, cancellazione Registro PILE	Tempo da presentazione domanda telematica	5 gg. lavorativi	10 gg.



- Vidimazione dei Registri di Carico e Scarico Rifiuti ³

Orario di apertura al pubblico

Lunedì- Mercoledì-Venerdì dalle 8.30 alle 13.00

La gestione dei rifiuti deve avvenire nel rispetto degli obblighi relativi alla tenuta dei registri di carico e scarico nonché del formulario di identificazione di cui agli articoli 190 e 193 del D. Lgs. 152/2006.

In base al D. Lgs. n. 4/2008 i Registri di Carico e Scarico Rifiuti dal 13/02/2008 sono numerati e vidimati *esclusivamente dalle Camere di Commercio competenti territorialmente.*

- Vidimazione dei Formulari di identificazione Rifiuti⁴

Orario di apertura al pubblico

Lunedì- Mercoledì-Venerdì dalle 8.30 alle 13.00

Relativamente ai formulari di identificazione dei rifiuti la Camera fornisce informazioni sulla loro corretta compilazione ed effettua la vidimazione sui Formulari di competenza territoriale.

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO		Regolamento Camerale
	Indicatore	Standard	
Vidimazione dei Registri di Carico e Scarico Rifiuti	Tempo da presentazione richiesta	10 gg.	10 gg.
Vidimazione dei Formulari di Identificazione dei Rifiuti	Tempo da presentazione richiesta	10 gg.	10 gg.

Dichiarazione MUD

Il Modello Unico di denuncia Ambientale in applicazione dell'art.189 del D.Lgs. 152/2006 è stato istituito con legge 70/94 allo scopo di unificare in un solo documento tutti gli obblighi di dichiarazione, comunicazione, denuncia e notifica previsti dalle disposizioni in materia ambientale sanitaria e di sicurezza.

Il MUD deve essere inviato alla Camera di Commercio competente entro il 30 aprile di ogni anno. L'invio deve avvenire per via telematica, tranne le dichiarazioni semplificate da trasmettere per posta con raccomandata o direttamente allo sportello.

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO	
	Indicatore Legge 70/94	Standard
Consegna Dichiarazione MUD semplificato allo Sportello	Tempo massimo dalla consegna	A vista

³ Dall'8 giugno 2020 il servizio sarà svolto dallo sportello Registro Imprese secondo l'orario di apertura dello stesso

⁴ Si veda nota 3.



Newsletter ambiente

Invio di newsletter in materia ambientale attraverso il circuito del crm

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO	
	Indicatore	Standard
Newsletter in materia di ambiente	Numero di newsletter inviate nell'anno	3



3.2 Area Sviluppo economico

3.2.6 Ufficio Agricoltura

Responsabile Elisabetta Santini
Telefono 0573 991442 - 0573/991443

e mail: agricoltura@pt.camcom.it

L'ufficio da informazioni in materia di legislazione vini a Denominazione di Origine, sull'olio di oliva vergine extravergine e a IGP e su altri prodotti agro-alimentari ed loro etichettatura.

Rilascia Pareri di conformità circa gli oli di oliva extravergini e ad IGP attraverso il Comitato interprofessionale di Assaggio olio di oliva vergine ed extravergine istituito presso Camera di Pistoia e riconosciuto dal Mipaaf;

Riceve le domande di iscrizione di competenza provinciale **all'Elenco nazionale Tecnici ed esperti degustatori vini a D.O.** nell'articolazione regionale della Regione Toscana;

Riceve le domande di iscrizione dei richiedenti, che hanno nella provincia l'interesse operativo, **all'Elenco nazionale Tecnici ed esperti assaggiatori olio di oliva vergini ed extravergini**, articolato su base regionale dalla Regione Toscana.

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO		TERMINI DI LEGGE
	Indicatore	Standard	
Iscrizione articolazione regionale elenco tecnici ed esperti degustatori vini a D.O.	Tempo massimo da presentazione domanda	30 gg.	30 gg.
Iscrizioni articolazione regionale Elenco tecnici ed esperti assaggiatori olio di oliva vergine ed extravergine	Tempo massimo da presentazione domanda	30 gg.	30 gg.



3.2 Area Sviluppo economico

3.2.7 Biblioteca

Responsabile Rossella Micheli
Telefono 0573/991435

E.mail:statistica@pt.camcom.it

La Camera di Commercio dispone di un discreto patrimonio librario composto sia da volumi che da riviste che trattano principalmente i temi economici, storici e ambientali del territorio provinciale.

Tali volumi possono essere consultati gratuitamente negli orari di apertura al pubblico.

In quanto collegata all'ufficio statistica dell'ente camerale la biblioteca possiede e mette a disposizione degli utenti una vasta raccolta di volumi ISTAT. In particolare i fascicoli dei censimenti (agricoltura industria e servizi e popolazione) e gli annuari Istat risalenti fino agli anni di costituzione della Camera di Commercio stessa.

In generale la biblioteca è aperta solo per la consultazione dei testi.

Il prestito non è consentito se non per brevissimo tempo e comunque solo per alcune tipologie di pubblicazione.

La Biblioteca Camerale ha sede presso il palazzo della Camera di Commercio, Corso Silvano Fedi n°. 36 - Pistoia ed è aperta dal lunedì al venerdì con il seguente orario: dalle 8.30 alle 13,00 e il martedì e giovedì, oltre al normale orario antimeridiano, dalle ore 15,00 alle ore 16,00, **esclusivamente previo appuntamento.**

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO	
	Indicatore	Standard
Consultazione della biblioteca	Tempo massimo dalla richiesta	a vista



3.2 Area Sviluppo economico

3.2.8 Statistiche e studi

Responsabile Rossella Micheli
Telefono 0573/991435

E.mail:statistica@pt.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 in collaborazione con l'Unioncamere regionale e l'Unioncamere nazionale.

Infatti, una delle funzioni storiche delle Camere di Commercio, ribadite peraltro dalla riforma del 2010, è da sempre quella di rappresentare un punto di vista privilegiato sul panorama economico con il compito istituzionale di realizzare osservatori sull'economia locale e di diffondere l'informazione economica nella provincia di riferimento.

Per la Camera di Commercio di Pistoia tale attività si esplica nella costante e continua realizzazione di tavole e comunicati che vengono messi a disposizione dei ricercatori, degli enti del territorio e delle imprese e che vengono diffusi attraverso il sito istituzionale dell'ente.

L'ufficio, inoltre, svolge attività di sportello di informazione e diffusione dei dati socio-economici e delle relative elaborazioni, a livello comunale, provinciale, regionale e nazionale, in adempimento al decreto legislativo n. 322/1989 che istituisce gli Uffici di Statistica con funzioni di "coordinamento provinciale delle statistiche economiche di rilevazione diretta, ivi compresa l'utilizzazione statistica dei registri e degli albi camerali".

La divulgazione dei dati, delle pubblicazioni e delle altre informazioni economiche e statistiche avviene tramite lo sportello camerale (fax, telefono, e-mail), tramite il sito istituzionale (www.pt.camcom.it) sulle pagine dedicate al servizio e tramite il portale della Rete degli uffici Studi e Statistica delle Camere di Commercio: www.starnet.unioncamere.it.



SERVIZIO		PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO	
		Indicatore	Standard
Aggiornamento mensile indici ISTAT sul costo della vita		Tempo massimo da presentazione domanda	A vista
Sportello Studi e Statistica	Risposte a quesiti ricevuti per posta che non richiedono ricerche e/o elaborazioni complesse	Tempo massimo da presentazione domanda	7 gg.
	Risposte a quesiti che richiedono ricerche e/o elaborazioni complesse	Tempo massimo da presentazione domanda	15gg. (*)
Newsletter Newsbandi		Numeri inviati nell'anno	12

(*) Salvo casi in cui le richieste siano particolarmente complesse



3.2 Area Sviluppo economico

3.2.9 Usi e consuetudini

Responsabile: Giacomo Nepi
Telefono 0573/991455

E mail - armonizzazione.mercato@pt.camcom.it

Gli usi sono dei comportamenti ripetuti costantemente dalla collettività nella convinzione di obbedire ad una norma giuridica obbligatoria. La Camera di Commercio provvede all'accertamento degli usi e delle consuetudini relative alle attività economiche e commerciali della provincia, pubblicandoli in una raccolta; in virtù di tale pubblicazione gli usi acquistano il rango di fonti del diritto e si presumono esistenti fino a prova contraria.

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

La raccolta è consultabile sul sito camerale .

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



3.2 Area Sviluppo economico

3.2.10 Arbitrato, Conciliazione e Mediazione

Responsabile: Giacomo Nepi
Telefono 0573/991455

E mail - armonizzazione.mercato@pt.camcom.it

L'art. 2 della legge n. 580 del 1993 attribuisce alle CCIAA competenze in materia di regolazione del mercato e tutela del consumatore. Il Servizio gestisce le attività di conciliazione ed arbitrato della Camera di Commercio e si occupa della tenuta dei registri degli arbitri e dei conciliatori. Ad esso fanno capo le iniziative e le competenze camerali inerenti la tutela del consumatore, quali lo sportello del consumatore, l'osservatorio sulla presenza di clausole inique nei contratti con il consumatore e le attività inerenti le manifestazioni a premio.

Conciliazione– Lo Sportello di Conciliazione, oltre a fornire un servizio di orientamento e consulenza sulle procedure di conciliazione, gestisce dal 1998 tutta la procedura di conciliazione, provvede alla formazione dei conciliatori, cura la tenuta e l'aggiornamento dell'elenco dei conciliatori.

Mediazione - Dal 2011, la Camera di Commercio di Pistoia è accreditata al n. 528 del registro degli Organismi di mediazione tenuto dal Ministero della Giustizia e gestisce, mediante il Servizio di Mediazione, anche le procedure di mediazione disciplinate dal Decreto Legislativo n. 28/2010 e s.m.i., nonché l'elenco dei mediatori.

Arbitrato – Il servizio, sorto nel 1988, riceve le domande di arbitrato, provvede alla gestione della procedura di nomina dell'Arbitro unico o del Collegio arbitrale, svolge l'attività di segreteria prevista dallo Statuto e dal Regolamento della Camera Arbitrale e cura la tenuta e l'aggiornamento dell'elenco degli arbitri.

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO		TERMINI DI LEGGE/ REGOLAM.
	Indicatore	Standard	
Termine fissazione del primo incontro di conciliazione dalla data di ricezione dell'adesione alla procedura	Tempo massimo di fissazione data primo incontro di conciliazione	30 gg	30gg
Conclusione procedure di mediazione ex D.Lgs. n. 28/2010	Tempo massimo di redazione del verbale finale	2 mesi(*)	3 mesi(*)
Emissione lodo nelle procedure arbitrali dalla costituzione del Collegio arbitrale/Arbitro unico	Tempo massimo di redazione del verbale finale	180gg(**)	180 gg

(*) Salvo proroga per giustificati motivi o quando vi sia il consenso scritto tra le parti

(**)Salvo sospensioni determinate secondo quanto previsto dal Regolamento di Arbitrato



3.2 Area Sviluppo economico

3.2.11 Sportello consumatori

Responsabile Giacomo Nepi
Telefono 0573/991455

E mail - armonizzazione.mercato@pt.camcom.it

SPORTELLO CONSUMATORI - Lo Sportello Consumatori della Camera di Commercio di Pistoia è un servizio gestito in collaborazione con le principali Associazioni dei consumatori provinciali convenzionate, istituito per fornire informazioni e consulenza gratuita sulle novità più importanti riguardanti i diritti dei consumatori/utenti e contribuire allo sviluppo di un rapporto equilibrato tra gli operatori economici.

Le principali tematiche affrontate riguardano le assicurazioni, i rapporti con le banche, il commercio, le telecomunicazioni, l'ambiente, l'energia, le risorse idriche, il turismo, il credito al consumo, la contrattualistica e l'educazione al consumo consapevole.

Viene inoltre offerta assistenza nell'ambito delle procedure di conciliazione, nelle segnalazioni alle Authority, nell'ambito del Codice del Consumo (D.Lgs. n. 206/2005).

Lo sportello è attivo nella giornata di mercoledì dalle ore 10:00 alle ore 11:30.

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO		TERMINI DI LEGGE
	Indicatore	Standard	
Sportello consumatori	Tempo massimo di risposta dalla presentazione della richiesta di informazioni	15gg	non previsti



3.2 Area Sviluppo economico

3.2.12 Concorsi a premio

Responsabile: Giacomo Nepi
Telefono 0573/991455

E mail - armonizzazione.mercato@pt.camcom.it

In base alle previsioni all'art. 9, comma 1 del DPR n. 430/2001 e s.m.i. "Regolamento concernente la revisione organica della disciplina dei concorsi e delle operazioni a premio, nonché delle manifestazioni di sorte locali", il funzionario camerale nominato responsabile della tutela del consumatore e della fede pubblica competente per territorio di cui all'articolo 20, comma 2, del decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 112, o un suo delegato, presenza nei concorsi a premio ad ogni fase dell'assegnazione dei premi, con relativo onere a carico dei soggetti promotori.

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO		TERMINI DI LEGGE
	Indicatore	Standard	
Concorsi a premio	Tempo massimo di verbalizzazione delle operazioni di estrazione	7 gg	non previsti



3.2 Area Sviluppo economico

3.2.13 Registro Informatico dei Protesti e rilascio carte tachigrafiche

Responsabile- Giacomo Nepi
Telefono 0573/991464
E-mail: protesti@pt.camcom.it

REGISTRO INFORMATICO DEI PROTESTI - L'ufficio si occupa della regolare tenuta del Registro Informatico dei protesti provvedendo al suo tempestivo e continuo aggiornamento; agli utenti è offerto un servizio di consultazione on-line del registro e di rilascio delle visure e dei certificati allo sportello.

La legge n. 235/2000 prevede i casi in cui può essere presentata da parte degli interessati la domanda di cancellazione dei protesti dal Registro.

L'ufficio fornisce informazioni sulle modalità di presentazione delle istanze di cancellazione dei protesti, si occupa della ricezione delle istanze, dell'istruttoria e della decisione in merito, nonché della cancellazione materiale dal Registro informatico.

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO		TERMINI DI LEGGE
	Indicatore	Standard	
Cancellazione dei protesti	Tempo massimo da presentazione domanda	20 gg.	25 gg.
Rilascio visure e certificati allo sportello	Tempo massimo da presentazione domanda	a vista	non previsti

CARTE TACHIGRAFICHE - La normativa ha individuato le Camere di Commercio quali Card Issuing Authorities, ossia autorità deputate al rilascio delle n.4 tipologie di carte tachigrafiche, ovvero:

- Carta del conducente
- Carta dell'impresa
- Carta dell'officina
- Carta di controllo



SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO		TERMINI DI LEGGE
	Indicatore	Standard	
Primo rilascio (escluso carta officina)	Tempo massimo rilascio dalla ricezione della domanda	20 gg.	Un mese
Primo rilascio carta officina	Tempo massimo rilascio dalla ricezione della domanda	10 gg. lavorativi	15 gg. lavorativi
Rinnovo	Tempo massimo rilascio dalla ricezione della domanda	10 gg. lavorativi	15 gg. lavorativi
Sostituzione per cattivo funzionamento, smarrimento (escluso carta officina)	Tempo massimo rilascio dalla ricezione della domanda	8 gg. lavorativi	8 gg. lavorativi
Sostituzione per cattivo funzionamento, smarrimento, furto carta officina	Tempo massimo rilascio dalla ricezione della domanda	5 gg. lavorativi	5 gg. lavorativi



3.2 Area Sviluppo economico

3.2.14 Ufficio Prezzi

Responsabile Rossella Micheli
Telefono 0573/991435

E.mail: statistica@pt.camcom.it

DEPOSITO DEI LISTINI DI VENDITA

Presso l'ufficio Prezzi è possibile depositare listini di vendita per il mercato interno da parte delle imprese di produzione o commerciali che abbiano sede nella provincia di Pistoia. Sono inoltre rilasciabili visti su fatture o preventivi relativi a merci o prodotti per i quali da parte delle imprese richiedenti sia stato depositato il relativo listino di vendita.

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO	
	Indicatore	Standard
Deposito listino prezzi	Tempo massimo dalla richiesta	a vista
Rilascio visti di conformità su listini depositati	Tempo massimo dalla richiesta	a vista



3.2 Area Sviluppo economico

3.2.15 Sanzioni amministrative

Responsabile Giacomo Nepi

Telefono 0573 991455

E-mail: armonizzazione.mercato@pt.camcom.it

Dal settembre 2000, nell'ambito del processo di decentramento amministrativo, le competenze che erano dell'UPICA – ufficio periferico del Ministero dell'Industria, già istituito presso l'Ente camerale – sono state trasferite alla Camera di Commercio.

L'ufficio competente che afferisce al Servizio Armonizzazione e Tutela del Mercato emette provvedimenti sanzionatori di natura amministrativa, ai sensi della legge n. 689 del 24 novembre 1981.

L'ufficio riceve ed esamina i verbali di accertamento di violazioni amministrative emessi dagli organi accertatori, per i quali l'interessato non ha provveduto al pagamento in misura ridotta entro il termine di 60 giorni. Le tipologie più ricorrenti di violazioni, per le quali l'ufficio emette ordinanze, sono le seguenti:

- ritardata od omessa presentazione di denunce al REA – Repertorio Economico Amministrativo
- omessa o ritardata comunicazione o deposito di atti al Registro delle Imprese
- ritardata od omessa presentazione di denunce all'Albo delle Imprese Artigiane
- norme per la sicurezza degli impianti
- disciplina dell'attività di autoriparazione
- metalli preziosi
- strumenti metrici
- preimballaggi nazionali, preimballaggi CEE
- cronotachigrafi
- etichettatura dei prodotti tessili e delle calzature
- sicurezza generale dei prodotti
- prodotti soggetti a marcatura CE (giocattoli, dispositivi di protezione individuale di prima categoria, materiale elettrico in bassa tensione e compatibilità elettromagnetica)
- etichettatura consumi ed emissioni CO₂

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



3.2 Area Sviluppo economico

3.2.16 Metrico e Vigilanza prodotti

Responsabili :

Maria Cristina Sestini (Metrologia legale) – Ufficio Comune con CCIAA di Prato (escluso rilascio carte tachigrafiche)

Tel. 0574/612893

E-mail: ufficio.metrico@po.camcom.it

Cristina Calamassi (Vigilanza prodotti e referente per la provincia di Pistoia dell'Ufficio Metrico comune con la CCIAA di Prato)

Tel. 0573 991485

E-mail: ufficio.ispezioni@pt.camcom.it

Metrologia legale. Il D.Lgs. n. 112 del 31 marzo 1998 ha sancito il passaggio degli uffici metrici dal Ministero delle Attività Produttive alle Camere di Commercio ed il più recente D. Lgs. n. 23/2010 (riforma della legge n. 580/93) ha riconosciuto a queste tutte le funzioni connesse con la metrologia legale.

Le Camere di Commercio, in ragione di tale conferimento, hanno ritenuto opportuno inserire tali attività nell'ambito dell'area di regolazione del mercato affiancandole ad altre importanti funzioni acquisite nello stesso periodo dalle Camere stesse, in materia di tutela del consumatore.

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:

- L'assegnazione del marchio di identificazione per i metalli preziosi e la tenuta del registro degli assegnatari, ai sensi del D.P.R. n. 150/2002 e del D. Lgs. n. 251/1999;
- Rilascio, rinnovo e modifica delle carte tachigrafiche per officine, conducenti, aziende e per controllo, ai sensi D. M. 23/06/2005 (vedi 3.4.7.2 rilascio carte tachigrafiche).

Rientrano nelle competenze dell'Ufficio Metrico anche:

- la tenuta dell'elenco degli utenti metrici e del registro dei fabbricanti metrici;
- la sorveglianza sui prodotti preconfezionati e preimballati;
- le verifiche ispettive sugli strumenti di misura (secondo le disposizioni del DM 93/2017);
- gli accertamenti tecnici e amministrativi finalizzati al rilascio dell'autorizzazione all'installazione ed alla taratura dei tachigrafi digitali e intelligenti ai Centri tecnici che ne fanno richiesta;
- la sorveglianza sui Centri tecnici ed il rinnovo delle autorizzazioni dei Centri tecnici.



SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO		TERMINI DI LEGGE
	Indicatore	Standard	
Iscrizioni, modifiche e cancellazioni dal Registro degli assegnatari dei marchi di identificazione per fabbricanti, importatori e venditori di metalli preziosi	Tempo massimo	30	60gg
Rilascio punzoni con marchio di identificazione	Tempo massimo da presentazione domanda dal ricevimento dei punzoni da parte del fornitore	4gg.	5 gg.

Nell'ambito del *settore della vigilanza prodotti* sono svolte attività che derivano dalla normativa nazionale di recepimento delle direttive comunitarie specifiche per i singoli settori e, più in generale, dal nuovo approccio alla vigilanza stabilito principalmente dal Regolamento comunitario n. 765/2008. L'attività mira sostanzialmente ad assicurare la trasparenza del mercato, la sicurezza e la salute del consumatore ed a tutelare una corretta commercializzazione dei prodotti, senza alcun intento repressivo per le aziende coinvolte.

I principali settori di pertinenza dell'ufficio sono la vigilanza sui prodotti con particolare riferimento alle seguenti principali normative:

- Sicurezza prodotti - D. Lgs. n. 206/2005 - artt. 102-113;
- Giocattoli D. Lgs. n. 313/91 e D.Lgs. n. 54/2011;
- Materiale elettrico di bassa tensione Legge n. 791/77;
- Dispositivi di protezione individuale D.Lgs. n. 475/1992;
- Tessile Regolamento (UE) n. 1007/2011;
- Calzature D.M. 11 aprile 1996.

Le imprese da sottoporre a controllo sono individuate con metodologie atte a garantire la casualità, la trasparenza e l'imparzialità; restano salvi i principi sanciti dal D.Lgs. n. 196/2003 in tema di riservatezza. Si può dar luogo a controllo anche su domanda dell'impresa interessata e su segnalazione di altra Pubblica Amministrazione o di terzi, ancorché anonima, purché in tal caso la segnalazione sia dettagliatamente circostanziata, e in ogni caso dopo valutazione da parte dell'Ufficio preposto. Ad eccezione di quelli svolti su richiesta dell'impresa, i controlli sono effettuati senza preavviso.



3.2 Area Sviluppo economico

3.2.17 Sportello etichettatura prodotti tessili

Responsabile :Cristina Calamassi (Vigilanza prodotti)

Tel. 0573 991485

E-mail: ufficio.ispezioni@pt.camcom.it

Dal febbraio 2013 è attivo presso la sede camerale lo sportello informativo sulla etichettatura dei prodotti tessili che fornisce, sia telefonicamente per i casi più semplici, che previo appuntamento per i casi più articolati, informazioni sulla corretta applicazione della normativa nazionale e comunitaria in materia di etichettatura dei prodotti tessili.

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO		TERMINI DI LEGGE
	Indicatore	Standard	
Servizio di informazione in materia di etichettatura prodotti tessili	Tempo massimo dalla richiesta	A vista (o previo appuntamento per i casi più articolati)	Non previsti



3.2 Area Sviluppo economico

3.2.18 Sportello Brevetti e marchi

Responsabile: Rossella Micheli
Telefono 0573/991438

e-mail: brevetti@pt.camcom.it

La tutela della proprietà industriale (brevetti, modelli e marchi) viene esercitata dal Ministero dello Sviluppo Economico attraverso l'Ufficio Italiano Brevetti e Marchi (UIBM).
www.uibm.gov.it

Presso la Camera di Commercio – Ufficio Brevetti e Marchi – è possibile depositare le domande:

- per la registrazione di marchi nazionali ed internazionali,
- per la brevettazione di invenzioni industriali, modelli di utilità, disegni e modelli
- procedure di trascrizione, annotazione, attestazione di pagamento per il mantenimento in vita di brevetti e modelli.

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

La Camera di Commercio di Pistoia effettuare, inoltre, un servizio di orientamento per la diffusione della cultura della tutela della proprietà intellettuale, secondo un calendario stabilito a livello regionale grazie ad 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	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO		
	Indicatore	Standard	Termine di legge
Ricezione domanda di deposito per marchi e brevetti e redazione del relativo verbale	Tempo massimo dalla regolare presentazione della domanda	a vista	non previsto
Consultazione banca dati nazionale comunitarie e internazionali on line e rilascio visure	Tempo massimo dalla richiesta	a vista	non previsto
Servizio di orientamento per la diffusione della cultura della tutela della proprietà intellettuale	Frequenza mensile degli incontri di orientamento	2(*)	non previsto

(*) eccetto il mese di agosto durante il quale il servizio è sospeso



3.2 Area Sviluppo economico

3.2.19 Ruolo Provinciale Periti ed Esperti

Responsabile Giacomo Nepi
Telefono 0573 991455

e-mail: armonizzazione.mercato@pt.camcom.it

L'Ufficio Armonizzazione del mercato e tutela del consumatore si occupa della tenuta del Ruolo Periti ed Esperti provvedendo all'iscrizione, alla modifica e alla cancellazione dei soggetti richiedenti.

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO		TERMINI DI LEGGE
	Indicatore	Standard	
Iscrizioni, modifiche e cancellazioni Ruolo Provinciale Periti ed Esperti	Tempo massimo da presentazione domanda	40 gg.	60 gg.



3.3 Area Servizi amministrativi



3.3 Servizi Amministrativi

3.3.1 Sportello Diritto Annuale

Responsabile: Cecilia Nepi

Telefono addetti: 0573.99.14.47 - 0573.99.14.73

e-mail: diritto.fisso@pt.camcom.it

L'ufficio segue la gestione del procedimento relativo all'esazione e contabilizzazione del diritto annuale per tutte le imprese (e dal 2011 i soggetti REA) iscritte al Registro delle Imprese tenuto presso la Camera di Commercio.

L'ufficio segue:

- le procedure di incasso del tributo, fornendo quotidianamente informazioni ai soggetti obbligati: sul calcolo degli importi da versare, sulla possibilità di aderire al ravvedimento operoso, sulle modalità di pagamento e di compilazione del Modello F24;
- la gestione e la corretta attribuzione dei versamenti erroneamente effettuati dall'utenza, curando i rapporti con i singoli utenti, gli intermediari e le altre Camere di Commercio (cura il riversamento tra C.C.I.A.A.);
- la procedura sanzionatoria attraverso sia l'emissione di verbali, che l'iscrizione a ruolo dei contribuenti per omesso, incompleto, tardato versamento del diritto annuale, curando i rapporti con gli utenti e con gli agenti per la riscossione dei tributi, anche per quanto concerne la concessione di eventuali sgravi;
- la pubblicizzazione della scadenza annuale del tributo, nonché di eventi eccezionali (proroghe, maggiorazioni, etc.) curando l'elaborazione, l'invio e la diffusione delle note informative agli utenti ed ai soggetti interessati, anche via PEC;
- la gestione dei contenziosi tributari sia presso la Commissione Tributaria Provinciale, che Regionale, predisponendo le memorie difensive e le determinazioni corrispondenti;
- la gestione dei rimborsi per versamenti superiori o non dovuti, (dando indicazioni per la compilazione della modulistica relativa);
- la gestione delle insinuazioni fallimentari.

L'ufficio offre, inoltre, all'utente un servizio di consulenza sulla normativa del Diritto annuale, sulla situazione contributiva presso la C.C.I.A.A. di Pistoia e le altre Camere.



SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO		
	Indicatore	Standard	Termine di legge
Servizio di informazione e consulenza in materia di diritto annuale	Tempo massimo dalla richiesta	A vista	non previsto
Riattivazione del servizio di rilascio della certificazione per omesso o incompleto versamento del diritto annuale su tutte le annualità precedenti	Tempo massimo dalla presentazione della avvenuta regolarizzazione della propria posizione	A vista	non previsto
Procedimento di sgravio e sospensione del pagamento delle cartelle esattoriali per la riscossione del diritto annuale	Tempo massimo dalla data di protocollo di arrivo della richiesta di riesame in autotutela	60 gg	90 gg da regolamento camerale