



CAMERA DI COMMERCIO
MAREMMA E TIRRENO



CARTA DEI SERVIZI

Marzo 2024

Sommario

1. La Camera di Commercio	5
1.1. Attività e funzioni	5
1.2. Organizzazione	7
1.3. Principi ispiratori.....	10
1.4. Amministrazione Trasparente.....	11
1.5. Comunicazione	11
1.6. Sedi ed orari di accesso	11
2. Impegni per la Qualità dei Servizi	13
2.1. Accessibilità dei servizi	13
2.2. Rapporto con l'utenza	14
2.2.1. <i>Reclami</i>	15
3. Servizi offerti e Standard di Qualità	17
3.1. Servizi istituzionali.....	17
3.1.1. <i>Accesso documentale</i>	17
3.1.2. <i>Accesso civico semplice</i>	18
3.1.3. <i>Accesso civico generalizzato</i>	19
3.1.4. <i>Protocollo</i>	20
3.1.5. <i>Biblioteca e Archivio storico</i>	21
3.1.6. <i>Sale camerali</i>	22
3.2. Servizi anagrafico-certificativi.....	24
3.2.1. <i>Registro Imprese</i>	24
3.2.2. <i>Ruoli ed Elenchi</i>	26
3.2.3. <i>Certificazione per lavoro autonomo per extracomunitari</i>	27
3.3. Servizi di Regolazione del Mercato e Tutela del Consumatore.....	28
3.3.1. <i>Arbitrato</i>	28
3.3.2. <i>Mediazione</i>	29
3.3.3. <i>Composizione delle Crisi da Sovraindebitamento</i>	30
3.3.4. <i>Sanzioni amministrative</i>	30
3.3.5. <i>Metrologia legale e metalli preziosi</i>	32

3.3.6.	<i>Etichettatura prodotti non alimentari</i>	33
3.3.7.	<i>Concorsi a premio</i>	34
3.3.8.	<i>Registro Informatico dei Protesti</i>	34
3.3.9.	<i>Brevetti e marchi</i>	35
3.3.10.	<i>Usi e consuetudini</i>	36
3.3.11.	<i>Marchio di Garanzia del Consumatore</i>	37
3.3.12.	<i>Sportello di Primo Orientamento su Etichettatura e Sicurezza Prodotti</i>	38
3.3.13.	<i>Ambiente</i>	39
3.3.14.	<i>Elenchi dei tecnici ed esperti vini e oli di oliva</i>	41
3.3.15.	<i>Comitato di assaggio professionale - Panel olio</i>	42
3.3.16.	<i>Firma digitale – SPID – Carte cronotachigrafiche</i>	42
3.4.	<i>Servizi di Promozione e Sviluppo economico</i>	44
3.4.1.	<i>Concessione contributi</i>	44
3.4.2.	<i>Internazionalizzazione e seminari per le imprese</i>	45
3.4.3.	<i>Commercio Estero</i>	46
3.4.4.	<i>Deposito listini prezzi</i>	46
3.4.5.	<i>Listino prezzi mensile</i>	47
3.4.6.	<i>Statistiche e Ricerche</i>	48
3.4.7.	<i>Orientamento, formazione e lavoro</i>	49
3.5.	<i>Servizi connessi ai Tributi</i>	51
3.5.1.	<i>Diritto Annuale</i>	51
3.6.	<i>PID – Punto Impresa Digitale</i>	52

Presentazione

*La Camera di Commercio della Maremma e del Tirreno presenta la **Carta dei servizi**, documento che nell'ottica della massima trasparenza di rapporti con gli utenti, evidenzia gli standard di qualità per i numerosi servizi che l'Ente svolge.*

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 della Maremma e del Tirreno vuole stipulare con la sua utenza in merito alla qualità del servizio.

La Camera di Commercio della Maremma e del Tirreno sarà lieta di ricevere i contributi che il suo pubblico (imprese e associazioni che le rappresentano, professionisti e soggetti istituzionali) vorrà dare ai fini del miglioramento della qualità dei servizi, sia attraverso la segnalazione degli aspetti non conformi a quanto previsto dalla Carta, sia attraverso suggerimenti e proposte.

1. La Camera di Commercio

1.1 Attività e funzioni

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

I suoi compiti e funzioni sono definiti dalla Legge 580/1993 modificata con Decreto legislativo n. 23/2010 e, più recentemente, con il Decreto Legislativo 219/2016 che, oltre a ridisegnare compiti e funzioni, ha previsto interventi di razionalizzazione organizzativa e delle sedi, con una nuova definizione delle circoscrizioni territoriali di competenza.

La Camera di Commercio della Maremma e del Tirreno nata il 1° settembre 2016 dall'accorpamento delle Cciao di Livorno e di Grosseto, svolge 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;
- e) **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;
 - f) **competenze in materia ambientale** attribuite dalla normativa nonché supporto alle piccole e medie imprese per il miglioramento delle condizioni ambientali;
 - g) **orientamento al lavoro e alle professioni** in particolare attraverso la tenuta e la gestione del registro nazionale per l'alternanza scuola-lavoro; la collaborazione per la realizzazione del sistema di certificazione delle competenze acquisite nell'ambito dei percorsi per le competenze trasversali e l'orientamento (ex alternanza scuola-lavoro); il supporto all'incontro domanda-offerta di lavoro, attraverso servizi informativi anche a carattere previsionale, volti a favorire l'inserimento occupazionale; il sostegno alla transizione dalla scuola e dall'università al lavoro, attraverso l'orientamento e lo sviluppo di servizi, in particolare telematici, a supporto dei processi di *placement* svolti dalle università;
 - h) **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);
 - i) **attività oggetto di convenzione con le regioni ed altri soggetti pubblici e privati** negli ambiti della digitalizzazione, della qualificazione aziendale e dei prodotti, del supporto al *placement* e all'orientamento, della risoluzione alternativa delle controversie.

Per il raggiungimento dei suoi scopi, la Camera di commercio promuove, realizza e gestisce **strutture ed infrastrutture di interesse economico generale a livello locale, regionale e nazionale**, direttamente o mediante la partecipazione, secondo le norme del codice civile, con altri soggetti pubblici e privati, ad organismi anche associativi, ad enti, a consorzi e a società.

L'elenco aggiornato delle partecipazioni della Camera della Maremma e del Tirreno è consultabile sul sito web istituzionale dell'Ente, all'indirizzo:

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

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

La Camera di commercio per il raggiungimento delle proprie finalità istituzionali si avvale dell'Azienda speciale Centro Studi e Servizi che opera in coerenza con gli obiettivi strategici ed operativi fissati dall'Ente, nelle seguenti aree: formazione ed orientamento, assistenza tecnica alle imprese, studi e ricerche, mediazione e conciliazione, arbitrato e sovraindebitamento.

L'Ente 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.

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

Sono organi della Camera di Commercio:

- a) il Consiglio;
- b) la Giunta;
- c) il Presidente;
- d) il Collegio dei Revisori dei conti.

Consiglio

Il Consiglio è l'organo generale di indirizzo strategico della Camera di Commercio ed esprime gli interessi generali dell'intera comunità economica. La sua durata è quinquennale, e i suoi componenti possono essere rinnovati per una sola volta.

Il Consiglio:

- ✓ Delibera lo Statuto, le relative modifiche ed i regolamenti;
- ✓ Elege tra i suoi componenti il Presidente e la Giunta;
- ✓ Nomina i membri del Collegio dei revisori dei conti;
- ✓ Determina gli indirizzi generali e approva il programma pluriennale di attività della Camera di Commercio, previa adeguata consultazione delle imprese;
- ✓ Approva la relazione previsionale e programmatica, il preventivo economico e il suo aggiornamento, il bilancio di esercizio.

Il Consiglio camerale è composto complessivamente da 19 membri, dei quali 16 in rappresentanza dei settori economici, uno in rappresentanza dei liberi professionisti, uno delle organizzazioni sindacali dei lavoratori ed uno delle associazioni di tutela degli interessi dei consumatori e degli utenti.

La composizione del Consiglio è consultabile sul sito web istituzionale dell'Ente all'indirizzo: <https://www.lg.camcom.it/camera/consiglio>

Giunta

La Giunta è l'organo esecutivo della Camera di Commercio e dura in carica cinque anni, come il Consiglio. La Giunta predispose, 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.

La composizione della Giunta è consultabile sul sito web istituzionale dell'Ente all'indirizzo: <https://www.lg.camcom.it/camera/giunta>

Il Presidente

Il Presidente, eletto dal Consiglio, 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. In tale caso, gli atti sono sottoposti alla Giunta per la ratifica nella prima riunione utile della Giunta stessa.

Il Presidente dura in carica cinque anni e può essere rieletto per non più di due volte. Maggiori informazioni sul Presidente in carica sono consultabili sul sito web istituzionale dell'Ente all'indirizzo: <https://www.lg.camcom.it/camera/presidente>

Collegio dei Revisori dei conti

Il Collegio dei Revisori dei conti svolge funzioni di vigilanza contabile e finanziaria sulla gestione dell'Ente e attesta la corrispondenza del bilancio d'esercizio alle risultanze delle scritture contabili. La sua durata è quadriennale e i suoi membri possono essere designati per due sole volte consecutivamente.

Il Collegio dei Revisori dei conti è nominato dal Consiglio camerale ed è composto da tre membri effettivi e da tre membri supplenti, designati rispettivamente dal Ministro dell'economia e delle finanze, con funzioni di presidente, dal Ministro dello sviluppo economico e dal Presidente della giunta regionale. I membri effettivi e quelli supplenti devono essere iscritti all'Albo dei Revisori dei conti, salvo che si tratti di dirigenti o funzionari pubblici.

La composizione del Collegio dei Revisori dei conti è consultabile sul sito web istituzionale dell'Ente all'indirizzo: <https://www.lg.camcom.it/camera/collegio-dei-revisori-dei-conti>

Organizzazione e ordinamento degli uffici

Segretario Generale

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

Dirigenti

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

Conservatore del Registro delle Imprese

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

Organismo indipendente di Valutazione (OIV)

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

La Struttura organizzativa e gli Uffici sono consultabili sul sito istituzionale dell'Ente, agli indirizzi:

<https://www.lg.camcom.it/amministrazione-trasparente/organizzazione>

1.3 Principi ispiratori

La Camera di Commercio della Maremma e del Tirreno si impegna ad erogare i servizi all'utenza ispirandosi ai seguenti principi stabiliti dalle normative vigenti:

Eguaglianza: la Camera di Commercio della Maremma e del Tirreno 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 della Maremma e del Tirreno, 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 della Maremma e del Tirreno 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 della Maremma e del Tirreno adotta gli strumenti per monitorare costantemente e verificare i risultati ottenuti e confrontarli con quelli attesi.

Efficienza: la Camera di Commercio della Maremma e del Tirreno 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 della Maremma e del Tirreno 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 della Maremma e del Tirreno 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.

1.4 Amministrazione Trasparente

La “Trasparenza” è accessibilità diretta, attraverso la pubblicazione sul sito istituzionale, alle informazioni indispensabili riguardanti la Camera di Commercio; per seguire i processi di programmazione dell’Ente; per controllare l’utilizzo delle risorse pubbliche dedicate allo svolgimento delle varie funzioni. La sezione “Amministrazione trasparente” del sito camerale riporta le informazioni di cui è obbligatoria la pubblicazione, secondo le modalità indicate dal D.Lgs. 14 marzo 2013, n. 33 *"Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle Pubbliche Amministrazioni"*, dal D.Lgs. 25 maggio 2016, n. 97 *"Revisione e semplificazione delle disposizioni in materia di prevenzione della corruzione, pubblicità e trasparenza, correttivo della Legge 6 novembre 2012, n. 190 e del Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33, ai sensi dell'articolo 7 della Legge 7 agosto 2015, n. 124, in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche"* e nelle Delibere emanate da ANAC (Autorità Nazionale Anticorruzione, prima denominata CIVIT).

Responsabile: Dr. Alessandro Gennari

Tel. 0564 430213 - E-mail alessandro.gennari@lg.camcom.it

Sito web istituzionale: <https://www.lg.camcom.it/amministrazione-trasparente>

1.5 Comunicazione

La Camera di Commercio della Maremma e del Tirreno garantisce un’informazione puntuale sulle attività ed i servizi dell’Ente attraverso una molteplicità di canali:

- sito internet camerale;
- profili social network istituzionali;
- newsletter ufficiale “Notizie per le imprese”
- CRM
- mass media;
- depliant, manifesti ed altro materiale informativo.

1.6 Sedi ed orari di accesso

Sede di Livorno

Piazza del Municipio, 48 - 57123 Livorno

Tel. centralino: 0586 231.111

Sede di Grosseto

Via F.lli Cairoli, 10 - 58100 Grosseto

Tel. centralino: 0564 430.111

URP – Ufficio Relazioni con il Pubblico

Livorno Tel. 0586 231210 – 231252 - 231253

Grosseto Tel. 0564 430226 – 0564 430211

E-mail: urp@lg.camcom.it

PEC - Posta elettronica certificata

cameradicommercio@pec.lg.camcom.it

ORARIO AL PUBBLICO

Dal lunedì al venerdì 08:45 – 12:45 (alcuni servizi sono su appuntamento). Lo sportello DIRITTO ANNUALE è aperto il martedì e il giovedì.

ORARI PARTICOLARI DI APERTURA AL PUBBLICO

Alcuni servizi tuttavia osservano orari particolari o necessitano di appuntamento anche con prenotazione online (come ad es. rilascio firma digitale).

Per questo invitiamo l'utenza a consultare il sito internet <https://www.lg.camcom.it/camera/orari> per verificare orari di apertura e modalità di erogazione dei servizi.

2. Impegni per la Qualità dei Servizi

2.1 Accessibilità dei servizi

Per posta elettronica

La Camera di Commercio sceglie come principale canale di contatto con l'utenza la posta elettronica. La risposta degli uffici è usualmente tempestiva (il giorno stesso o successivo alla richiesta), ma in tutti i casi la Camera di Commercio garantisce la risposta alle richieste di informazione e consulenza trasmesse agli indirizzi di posta elettronica degli uffici entro il quarto giorno lavorativo dal ricevimento della richiesta. E' attiva la casella di posta istituzionale certificata (PEC): cameradicommercio@pec.lg.camcom.it

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

Sul sito www.lg.camcom.it

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

Nel sito sono, inoltre, disponibili la modulistica per l'accesso ai servizi, questa Carta dei Servizi, i moduli per la presentazione di Reclami e Suggerimenti e tutti quei dati che per disposizioni legislative devono essere pubblicati sul sito.

Gli obblighi di pubblicazione di atti e provvedimenti amministrativi della Camera di Commercio, aventi effetto di pubblicità legale, si intendono assolti con la loro pubblicazione nell'albo on line del sito camerale.

Sui social network

La Camera è altresì presente sui social network (facebook, twitter, instagram, linkedin, Youtube) con un profilo istituzionale per aggiornamenti su novità, eventi e servizi.

Al telefono

I servizi al pubblico possono comunque essere contattati telefonicamente ai numeri diretti pubblicati sul sito nell'orario di apertura dell'Ente:

- dal lunedì al venerdì: dalle 8.45 alle 12.45.

Per informazioni relative ai servizi del Registro Imprese si può telefonare ogni giorno

dal lunedì al venerdì, a partire dalle ore 11.00, chiamando al n. 0586 231111 per la sede di Livorno ed al n. 0564 430111 per la sede di Grosseto. Il centralino inoltrerà le richieste all'ufficio competente.

2.2 Rapporto con l'utenza

Riconoscibilità

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

Servizi su appuntamento

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

Diritto di accesso

La Camera di commercio garantisce l'accesso totale ai propri documenti amministrativi, nel rispetto delle norme che lo disciplinano.

Suggerimenti e Reclami

La Camera di Commercio invita gli utenti a proporre osservazioni, proposte, segnalazioni o reclami per il miglioramento della qualità dei Servizi erogati. Le modalità di Reclamo sono riportate nell'apposita sezione della Carta dei Servizi.

Standard di Qualità

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

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

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

Per quanto riguarda la tempistica di legge per ogni singolo procedimento della

Camera di commercio si rimanda all'apposita sezione del sito web, dove nel settore denominato "Amministrazione trasparente" è presente una tabella complessiva:

<https://www.lg.camcom.it/amministrazione-trasparente/attivita-procedimenti/tipologie-procedimento>

2.2.1 Reclami

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

Con l'adozione della Carta dei Servizi, la Camera di Commercio della Maremma e del Tirreno 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, è invitato a presentare reclamo.

Nel rispetto della norma ed al fine di evitare qualsiasi forma di discriminazione fra diversi utenti e di evitare ostacoli di qualsiasi forma alla possibilità di inoltrare del reclamo, la Camera di Commercio si impegna a rendere le modalità di presentazione dei reclami di facile accessibilità, comprensione ed utilizzazione per l'utente.

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

per posta elettronica

all'indirizzo PEC: cameradicommercio@pec.lg.camcom.it

per posta ordinaria

all'indirizzo:

CCIAA della Maremma e del Tirreno
Piazza del Municipio 48
57123 Livorno

consegna a mano

presso il Protocollo (Ufficio Gestione Documentale e Transizione Digitale) delle sedi di Livorno e Grosseto nei seguenti orari:

- dal lunedì al venerdì 8.45 – 12.45.

Il reclamo potrà essere presentato utilizzando l'apposito modulo o in forma libera. In tal

caso dovrà indicare il nominativo ed almeno un recapito dell'utente che sporge reclamo. Il modulo è disponibile presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico che, a richiesta, lo invierà all'utente anche per posta elettronica.

Il modulo, inoltre, può essere scaricato direttamente dal sito web della Camera all'indirizzo: <https://www.lg.camcom.it/urp>

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

Standard per la risposta al reclamo

Entro 10 giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo, l'URP provvederà ad inviare all'utente una risposta motivata.

Partecipazione dell'Utenza

La Camera di Commercio favorisce la partecipazione degli utenti al miglioramento della qualità del servizio anche attraverso la raccolta e la valutazione dei suggerimenti e delle proposte che questi vorranno avanzare. I suggerimenti potranno essere inviati con le stesse modalità definite per la trasmissione dei reclami. Il modulo può essere scaricato direttamente dal sito web della Camera all'indirizzo: <https://www.lg.camcom.it/urp>

La Camera di Commercio si impegna, inoltre, ad effettuare periodicamente un'indagine del grado di soddisfazione degli utenti (indagini di customer satisfaction). I risultati delle indagini saranno pubblicati sul sito camerale.

Ufficio	Ufficio Relazioni con il Pubblico - URP
Telefono	0586 231.210-252-253 – 0564 430.226-211
PEC	cameradicommercio@pec.lg.camcom.it

L'Ufficio assiste gli utenti nella presentazione delle istanze relative alla qualità dei servizi, riceve suggerimenti e reclami, provvede all'inoltro degli stessi all'ufficio competente.

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO	
	<i>Indicatore</i>	<i>Standard</i>
Risposta ai reclami	Tempo massimo dall'istanza	10 gg. lavorativi

3. Servizi offerti e Standard di Qualità

3.1 Servizi istituzionali

3.1.1 Accesso documentale

Ufficio	Ufficio competente per materia
Telefono	Telefono dell'ufficio competente*
E-mail	Indirizzo mail dell'ufficio competente*
PEC	cameradicommercio@pec.lg.camcom.it

*per i contatti dei singoli uffici consultare il sito camerale o contattare l'Urp

La Camera di commercio, nel rispetto di quanto previsto dalla legge n. 241/1990 e successive modifiche, garantisce il diritto di accesso agli atti e documenti amministrativi (accesso documentale) a tutti coloro che possono dimostrare di avere, in relazione ad uno specifico procedimento amministrativo, un interesse diretto, concreto ed attuale corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata ai documenti per i quali è richiesto l'accesso.

Per esercitare tale diritto è necessario fare istanza alla Camera di Commercio tramite il modello disponibile online sul sito camerale alla pagina <https://www.lg.camcom.it/modulistica-camera>

La Camera di Commercio verificata la legittimazione del soggetto ad esercitare il diritto di accesso, avvisati gli eventuali controinteressati e fatta salva la facoltà di differire l'accesso per i motivi previsti dalla legge, permette l'accesso all'istante entro 30 giorni dalla richiesta.

E' possibile effettuare l'accesso informale ai documenti amministrativi nel caso in cui ricorrano le seguenti particolari circostanze:

- ✓ non risulti l'esistenza di controinteressati;
- ✓ non sorgano dubbi su:
 - legittimazione, identità e poteri rappresentativi del richiedente;
 - sussistenza dell'interesse alla luce delle informazioni e documentazioni fornite;
 - accessibilità del documento.

In questi casi è sufficiente una richiesta, anche verbale, all'ufficio competente a formare l'atto conclusivo del procedimento o a detenerlo stabilmente.

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO	
	<i>Indicatore</i>	<i>Standard</i>
Richiesta di accesso documentale	Tempo massimo dalla presentazione della domanda	30 gg.*

*salvo il termine sia sospeso per un massimo di 10 giorni per consentire la comunicazione della richiesta agli eventuali contro interessati.

3.1.2 Accesso civico semplice

Ufficio	Responsabile per la trasparenza
Telefono	Per informazioni: 0586 231220
PEC	cameradicommercio@pec.lg.camcom.it

L'istanza di accesso civico semplice deve essere presentata al Responsabile per la trasparenza alla Camera di Commercio, Dr. Alessandro Gennari, tramite il modello disponibile on line sul sito camerale alla pagina <https://www.lg.camcom.it/modulistica-camera>

La richiesta di accesso civico semplice può essere presentata anche in carta libera, indirizzandola al Responsabile per la trasparenza della Camera di Commercio della Maremma e del Tirreno, Dr. Alessandro Gennari, all'indirizzo: Piazza del Municipio 48, 57123 Livorno oppure all'indirizzo della sede secondaria di Grosseto: Via F.lli Cairoli 10, 58100 Grosseto.

Nell'istanza è necessario identificare i documenti, le informazioni o i dati e non richiede motivazione.

Ai sensi dell'art. 5 c.1 del D Lgs. 33/2013, come modificato dal D. Lgs 97/2016, le pubbliche amministrazioni hanno l'obbligo di pubblicare documenti, informazioni o dati nella sezione Amministrazione Trasparente del proprio sito istituzionale ed è diritto di chiunque richiedere i medesimi nei casi in cui sia stata omessa la loro pubblicazione.

Entro 30 giorni dalla presentazione dell'istanza, il Responsabile per la trasparenza deve concludere il procedimento con provvedimento espresso e motivato, far pubblicare sul sito quanto richiesto e comunicare al richiedente l'avvenuta pubblicazione, indicandogli il relativo collegamento ipertestuale.

In caso di ritardo o mancata risposta o diniego il richiedente può ricorrere al titolare del potere sostitutivo indirizzando richiesta al Segretario Generale della Camera di Commercio ed in caso di ulteriore inerzia può proporre ricorso al TAR.

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO	
	<i>Indicatore</i>	<i>Standard</i>
Richiesta di accesso civico semplice	Tempo massimo dalla presentazione della domanda	30 gg.

3.1.3 Accesso civico generalizzato

Ufficio	Ufficio Relazioni con il Pubblico - URP
Telefono	0564 430226 -211 0586 231252-210-253
E-mail	urp@lg.camcom.it
PEC	cameradicommercio@pec.lg.camcom.it

L'istanza di accesso civico generalizzato deve essere presentata all'Ufficio Relazioni con il Pubblico - URP, tramite il modello disponibile on line sul sito camerale alla pagina <https://www.lg.camcom.it/modulistica-camera>

La richiesta di accesso può essere presentata anche in carta libera indirizzandola all'ufficio sopra indicato, all'indirizzo della Camera di commercio della Maremma e del Tirreno, sede di Livorno, CAP 57123, Piazza del Municipio 48; oppure sede di Grosseto, CAP 58100, Via Fratelli Cairoli 10.

Ai sensi dell'art. 5 c.2 del D. Lgs. 33/2013, come modificato dal D. Lgs. 97/2016, chiunque ha diritto di accedere ai dati e ai documenti detenuti dalle pubbliche amministrazioni ulteriori rispetto a quelli oggetto di pubblicazione ad eccezione dei casi elencati dall'art. 5 bis del D. Lgs. 33/2013.

Nell'istanza è necessario identificare i documenti, le informazioni o i dati e non si richiede motivazione.

Entro 30 giorni dalla presentazione dell'istanza, la Camera di Commercio emana un provvedimento espresso e motivato, salvo il caso di sospensione del termine per consentire la comunicazione della richiesta agli eventuali contro interessati.

In caso di accoglimento della richiesta, la Camera di Commercio provvede a trasmettere i dati o i documenti al richiedente.

In caso di rifiuto dell'accesso o di mancata risposta nel termine di 30 giorni, il richiedente può:

1. chiedere il riesame al Responsabile per la trasparenza e la prevenzione della corruzione, che deve decidere con provvedimento motivato, nel termine di 20 giorni; contro l'eventuale diniego del Responsabile, può essere presentato ricorso al TAR;
2. proporre ricorso al Tribunale Amministrativo Regionale.

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO	
	<i>Indicatore</i>	<i>Standard</i>
Richiesta di accesso civico generalizzato	Tempo massimo dalla presentazione della domanda	30 gg.*

*salvo il termine sia sospeso per un massimo di 10 giorni per consentire la comunicazione della richiesta agli eventuali contro interessati.

I costi di riproduzione e di spedizione riferiti a tutte e tre le tipologie di accesso agli atti (documentale, civico semplice e generalizzato) sono disponibili al seguente link:

<https://www.lg.camcom.it/amministrazione-trasparente/altri-contenuti/accesso-civico>

3.1.4 Protocollo

Ufficio	Ufficio Gestione Documentale e Transizione Digitale
Telefono	Sede di Livorno: 0586 231.288-236 Sede di Grosseto: 0564 430.203
E-mail	protocollo@lg.camcom.it
PEC	cameradicommercio@pec.lg.camcom.it

L'Ufficio si occupa del sistema di gestione informatica dei documenti e degli archivi attraverso la registrazione, la classificazione e la conservazione di tutta la corrispondenza e i documenti prodotti e acquisiti dall'Ente ai fini dello svolgimento dell'attività amministrativa.

I documenti su supporto cartaceo possono essere consegnati direttamente a mano oppure tramite i canali tradizionali: servizio postale, fax, corriere.

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO	
	<i>Indicatore</i>	<i>Standard</i>
Registrazione corrispondenza in arrivo	Tempo massimo dall'arrivo	3 giorni lavorativi

3.1.5 Biblioteca e Archivio storico

Ufficio	Comunicazione integrata
Telefono	0586 231.247-252-210-253
E-mail	bibliotecaarchivio@lg.camcom.it

Biblioteca

A Livorno, la **Biblioteca "Giorgio Garzelli"** dispone di un notevole patrimonio documentario ed è specializzata nelle materie di interesse per le imprese (con particolare attenzione alla provincia di Livorno): economia, legislazione, statistica, finanza, ambiente, territorio, infrastrutture.

Sono tuttavia presenti anche numerosi volumi di raccolte normative, testi di discipline umanistiche e scientifiche, un'ampia sezione di storia locale e 2.200 monografie antiche.

Da segnalare la **Biblioteca dell'Arbitrato**, una qualificatissima sezione della più ampia Biblioteca camerale, che fornisce a professionisti e studenti un'occasione unica di documentazione che spazia dai documenti del passato alle più recenti pubblicazioni sulla materia.

Prestito: non ammesso, salvo casi eccezionali su autorizzazione del Segretario Generale.

Il patrimonio documentario è consultabile online all'indirizzo:

<http://opacsol.comune.livorno.it/SebinaOpac/Opac?sysb=LIACO>

Il patrimonio documentale di Grosseto, è invece costituito principalmente da numerosi periodici locali e monografie relative a giornate di studio, atti e simposi su temi quali agricoltura e allevamento, enologia, turismo, nautica e pesca, con particolare riferimento al territorio della Maremma ed è catalogato e inserito nella

rete Grobac, la rete delle biblioteche, dei centri di documentazione e degli archivi della provincia di Grosseto.

Archivio storico

A Livorno, l'**Archivio storico** accompagna la storia della Camera attraverso la vita delle imprese dagli ultimi anni del secolo XVIII in poi.

Preziosa fonte di notizie sulla crescita di Livorno e delle sue attività economiche (il porto e i traffici mercantili, i commerci, le industrie, l'artigianato, l'agricoltura), la sua consistenza documentaria ammonta a circa 16.000 unità archivistiche.

Da segnalare: le deliberazioni dell'organo di governo camerale fin dal 1799, il Fondo denominato "Antiche ditte livornesi" e quello lasciato dal Tribunale di Livorno dopo che la legge di riforma ha istituito il Registro delle Imprese, attribuendogli le funzioni fino ad allora esercitate dalla Sezione commerciale.

Gli elenchi di tutti i fondi archivistici della sede livornese sono disponibili in pdf e consultabili all'indirizzo: <https://www.lg.camcom.it/biblioteca-archivio-storico/archivio-storico>

Orari: la biblioteca e l'archivio storico sono aperti al pubblico dal martedì al venerdì dalle 9 alle 13, su appuntamento da richiedere all'indirizzo mail bibliotecaarchivio@lg.camcom.it

Eventuali variazioni a tale orario sono rese note sul sito: <https://www.lg.camcom.it/biblioteca-archivio-storico>

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO	
	Indicatore	Standard
Consultazione della biblioteca	Tempo massimo dalla richiesta	a vista
Consultazione dell'archivio storico	Tempo massimo dalla richiesta	15 gg.

3.1.6 Sale camerali

Uffici	Ufficio supporto agli Organi istituzionali e Ufficio Patrimonio e Servizi sulle sedi
Telefono sede di Livorno	0586 231.252-210-253
Telefono sede di Grosseto	0564 430.226
E-mail	segreteria.generale@lg.camcom.it

L'Ufficio supporto agli Organi Istituzionali insieme all'Ufficio Patrimonio e Servizi sulle sedi si occupa della gestione delle seguenti sale camerali attraverso modalità di concessione in uso previste dall'apposito Regolamento, consultabile sul sito istituzionale dell'Ente, all'indirizzo: <https://www.lg.camcom.it/amministrazione-trasparente/disposizioni-general/atti-general/atti-amministrativi-general>

Sede di Livorno:

- *sala Auditorium* – situata al piano terra della sede camerale con capienza massima di n. 270 posti;
- *sala Capraia* – situata al piano terra della sede camerale con capienza massima di n. 80 posti;
- *sala Elba* - situata al piano terra della sede camerale con capienza massima di n. 120 posti;
- *sala Gorgona* - situata al piano terra della sede camerale con capienza massima di n. 40 posti.

Sede di Grosseto - Servizio momentaneamente sospeso:

- *sala delle Contrattazioni* - situata al piano terra della sede camerale con capienza massima di n. 99 posti
- *sala Mosaico* - situata al primo piano della sede camerale con capienza massima di n. 28 posti

La concessione per l'uso delle sale avverrà previa presentazione di un'istanza che dovrà pervenire alla Camera di Commercio almeno 15 giorni prima della data richiesta per l'utilizzo.

La domanda dovrà essere presentata su apposito modulo allegato al Regolamento reperibile all'indirizzo internet: <https://www.lg.camcom.it/modulistica-camera>

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO	
	<i>Indicatore</i>	<i>Standard</i>
Concessione in uso delle sale camerali	Tempo massimo dalla presentazione della domanda	5 gg. lavorativi

3.2 Servizi anagrafico-certificativi

3.2.1 Registro Imprese

Sede di Livorno	
Ufficio	Registro Imprese
Telefono	0586 231111 (da lunedì a venerdì dalle ore 11.00)
E-mail	registro.impreseli@lg.camcom.it
Sede di Grosseto	
Ufficio	Registro Imprese
Telefono	0564 430111 (da lunedì a venerdì dalle ore 11.00)
E-mail	registro.impresegr@lg.camcom.it
Ufficio	Sportello polifunzionale (rilascio certificati e visure, richiesta elenchi, richiesta copia atti e bilanci, vidimazione libri sociali)
Sede di Livorno	
Telefono	0586 231266-281-228
E-mail	servizi.polifunzionale@lg.camcom.it
Sede di Grosseto	
Telefono	0564 430217-234
E-mail	servizi.polifunzionale@lg.camcom.it

Il Registro Imprese è un registro pubblico informatico previsto dal Codice Civile, che ha avuto completa attuazione a partire dal 1996 con la Legge relativa al riordino delle Camere di Commercio e con il successivo Regolamento di attuazione.

La Legge sopracitata ha istituito presso ciascuna Camera di Commercio l'Ufficio del Registro Imprese, con le seguenti caratteristiche:

- ha competenza sul territorio di riferimento;
- è gestito secondo tecniche informatiche;
- la sua tenuta è affidata alla locale Camera di Commercio, sotto la vigilanza di un Giudice, delegato dal Presidente del Tribunale nel cui circondario si trova il comune nel quale ha sede la Camera di Commercio;
- è retto da un Conservatore nominato dalla giunta nella persona del Segretario Generale ovvero di un dirigente della Camera di Commercio che assicura la corretta tenuta del Registro Imprese in osservanza delle disposizioni in materia e delle decisioni del Giudice del Registro.

Il **Registro Imprese** può essere definito come l'**anagrafe delle imprese**: vi si trovano infatti i dati (costituzione, modifica, cessazione) di tutte le imprese con qualsiasi forma giuridica e settore di attività economica, con sede o unità locali sul territorio nazionale, nonché degli altri soggetti previsti dalla legge. Il Registro Imprese contiene tutte le principali informazioni relative alle imprese (denominazione, statuto, amministratori, sede, eccetera) e tutti i successivi eventi che le hanno interessate dopo l'iscrizione (ad es. modifiche dello statuto e di cariche sociali, trasferimento di sede, liquidazione, procedure concorsuali, eccetera). Il Registro Imprese fornisce quindi un quadro completo della situazione giuridica di ciascuna impresa ed è un archivio fondamentale per l'elaborazione di indicatori di sviluppo economico ed imprenditoriale in ogni area di appartenenza.

Nel Registro Imprese sono iscritti i soggetti previsti dalla legge, tra cui in particolare:

- gli imprenditori individuali;
- le società commerciali;
- i consorzi con attività esterna e le società consortili;
- i gruppi europei di interesse economico;
- gli enti pubblici che hanno per oggetto esclusivo o principale un'attività commerciale;
- le società costituite all'estero che hanno nel territorio italiano la sede dell'amministrazione o l'oggetto principale dell'impresa (soggette alla legge italiana ai sensi della L. 218/1995);
- le società cooperative;
- le società estere con sede secondaria in Italia;
- le aziende speciali degli enti locali;
- gli imprenditori agricoli;
- i piccoli imprenditori, tra cui rientrano anche i coltivatori diretti;
- le società semplici;
- le società tra avvocati;
- le organizzazioni con qualifica di impresa sociale;
- le società che esercitano attività di direzione e coordinamento e quelle che vi sono soggette.
- Le società start up innovative e le pmi innovative

Oltre ai soggetti sopra riportati, nel Registro sono iscritti gli atti previsti dalla legge.

Nel Registro Imprese sono anche annotate le imprese artigiane, come ad esempio quelle che svolgono attività di produzione di beni e servizi, di trasporto di cose e di persone, e così via.

Il Registro Imprese è composto da una sezione ordinaria e da più sezioni speciali. Nel Registro Imprese confluisce un'altra banca dati pubblica, il **Repertorio Economico Amministrativo (REA)**, che ha lo scopo di integrare i dati del Registro Imprese con informazioni di carattere economico, statistico e amministrativo.

Per tutte le informazioni necessarie si rinvia al sito camerale:

<https://www.lg.camcom.it/servizi/registro-impreses>

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO	
	<i>Indicatore</i>	<i>Standard</i>
Iscrizioni e depositi nel R.I.: Servizio Telematico	Tempo massimo protocollazione da istanza	1 g.
Rilascio certificati e visure	Tempo massimo da presentazione domanda	a vista
Vidimazioni libri sociali	Tempo massimo da presentazione domanda	30 gg.
Rilascio copie atti societari e bilanci da archivio ottico - Se richiesta a sportello - Se richiesta per PEC o posta ordinaria	Tempo massimo da presentazione domanda	- a vista o entro 1 g - 15 gg.
Rilascio elenchi merceologici	Tempo massimo da presentazione domanda	10 gg.

3.2.2 Ruoli ed elenchi

Sede di Livorno	
Ufficio	Ufficio Procedure Abilitative e Attività regolate
Telefono	0586 231111 (da lunedì a venerdì dalle ore 11.00)
E-mail	registro.impreseli@lg.camcom.it

Sede di Grosseto	
Ufficio	Ufficio Procedure Abilitative e Attività regolate
Telefono	0564 430111 (da lunedì a venerdì dalle ore 11.00)
E-mail	registro.impresegr@lg.camcom.it

L'Ufficio si occupa della tenuta degli Albi e Ruoli provvedendo all'iscrizione, alla modifica e alla cancellazione dagli elenchi che raccolgono i nominativi di coloro che intendono svolgere determinate professioni.

Presso la Camera di Commercio della Maremma e del Tirreno sono istituiti:

- elenco interprovinciale dei Raccomandatori marittimi per i porti di: Livorno, Marina di Carrara, Viareggio, Portoferraio, Piombino, Porto Santo Stefano, Capraia Isola, Talamone e Follonica;
- ruolo dei periti e degli esperti.

Per tutte le informazioni necessarie si rinvia al sito camerale:

<https://www.lg.camcom.it/servizi/albi-ruoli>

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.
Iscrizioni, modifiche, cancellazioni Elenco Interprovinciale Raccomandatori marittimi	Tempo massimo da presentazione domanda	30 gg.	30 gg

3.2.3 Certificazione per lavoro autonomo per extracomunitari

Sede di Grosseto e Livorno	
Ufficio	Registro Imprese
Telefono	0564 430111 (da lunedì a venerdì dalle ore 11.00)
E-mail	registro.impresegr@lg.camcom.it

Ai sensi dell'art. 39 del D.P.R. 394/1999 (modificato dal D.P.R. 333/2004), il cittadino extracomunitario che intende svolgere in Italia un'attività di lavoro autonomo ed imprenditoriale deve richiedere alla Camera di commercio un'attestazione della sussistenza dei parametri economico finanziari per lo svolgimento della suddetta attività autonoma imprenditoriale, per ottenere il rilascio del permesso di soggiorno da parte della competente autorità.

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO		TERMINI DI LEGGE
	<i>Indicatore</i>	<i>Standard</i>	
Attestazione dei parametri di riferimento: dichiarazione che indica la disponibilità finanziaria che il lavoratore deve dimostrare di possedere in Italia per avviare l'attività scelta	Tempo massimo dalla presentazione della domanda	30 gg	30 gg

3.3 Servizi di Regolazione del Mercato e Tutela del Consumatore

3.3.1 Arbitrato

Ufficio	Camera Arbitrale
Telefono	0586 231111
E-mail	arbitrato@lg.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 la Camera Arbitrale della Camera di Commercio, altresì si occupa della tenuta degli elenchi degli arbitri.

Arbitrato – Il servizio riceve le domande di arbitrato e le memorie relative, provvede alla convocazione del Consiglio della Camera Arbitrale per la nomina dell'arbitro o del Collegio Arbitrale, svolge l'attività di segreteria prevista dallo Statuto Regolamento della Camera Arbitrale e cura la tenuta e l'aggiornamento dell'elenco degli arbitri.

Si rimanda a specifico link per tutto quanto necessario:

<https://www.lg.camcom.it/servizi/arbitrato-mediazione-conciliazione-mediazione-internazionale/arbitrato>

SERVIZIO ARBITRATO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO	
	Indicatore	Standard
La Segreteria trasmette la memoria di risposta depositata dalla parte chiamata in causa, all'attore.	Tempo massimo per l'invio della memoria di risposta a decorrere dalla data del deposito	5 gg.

3.3.2 Mediazione

Ufficio	Azienda Speciale CENTRO STUDI E SERVIZI – Organismo di Mediazione
Telefono sede di Livorno	0586 231308
Telefono sede di Grosseto	0564 430.275-281
E-mail	mediazione.css@lg.camcom.it
PEC	mediazione.css@legalmail.it

La mediazione (obbligatoria, volontaria o delegata) è una procedura mediante la quale due o più parti in conflitto possono trovare, tramite l'aiuto di un professionista (Mediatore) esperto, neutrale ed imparziale, un accordo che garantisca i reciproci interessi e ponga fine alla controversia.

Il Centro Studi e Servizi, Organismo di mediazione della Camera di commercio della Maremma e del Tirreno (iscritto al n. 1025 ed ente di formazione n. 415 del Registro Ministeriale), si occupa della gestione di tutte le procedure relative alla mediazione ed alla conciliazione che vengono presentate nei due ambiti territoriali (Grosseto e Livorno) per i quali è stata riconosciuta la competenza territoriale ai sensi dell'art. 4 D.Lgs 28/2010.

Il servizio sarà erogato, a seconda della competenza territoriale, presso le due sedi camerali. Si rimanda a specifico link per tutto quanto necessario:

<https://www.lg.camcom.it/servizi/arbitrato-mediazione-conciliazione-mediazione-internazionale/mediazione-conciliazione>

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO		TERMINI DI LEGGE
	<i>Indicatore</i>	<i>Standard</i>	
Conclusione delle procedure di mediazione espressamente accettate	Tempo massimo dall'accettazione del procedimento, salvo proroga richiesta dalle parti	75 gg	3 mesi

3.3.3 Composizione delle Crisi da Sovraindebitamento

Ufficio	Ufficio Composizione delle controversie e delle situazioni di crisi
Telefono sede di Livorno	0586 231.308-257
Telefono sede di Grosseto	0564 430275-281
E-mail	occ@lg.camcom.it

La Camera di Commercio della Maremma e del Tirreno è stata riconosciuta quale Organismo per la Composizione delle Crisi da sovraindebitamento e per la liquidazione del patrimonio ed è iscritta al n. 51 nella sezione A del Registro istituito presso il Ministero della Giustizia ai sensi dell'art. 4 del D.M. 202 del 24/09/2014.

La recente normativa individuata nella Legge 27/01/2012, n. 3 e relativo regolamento di attuazione D.M. 202/2014, intervenuta in un ampio e inedito settore della c.d. "insolvenza civile", permette ai soggetti sovraindebitati, che non possono utilizzare le ordinarie procedure concorsuali, e che quindi sono esposti alle azioni esecutive promosse individualmente dai Creditori, di risolvere le crisi da sovraindebitamento e cercare di ottenere l'esdebitazione.

Per tutte le informazioni necessarie si rinvia al sito camerale:

<https://www.lg.camcom.it/servizi/sovraindebitamento>

3.3.4 Sanzioni amministrative

Ufficio	Metrologia legale Vigilanza e Controllo
Telefono sede di Livorno	0586 231218-223
E-mail	sanzioni@lg.camcom.it

L'Ufficio, in qualità di autorità competente, 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 nel termine dei 60 gg prescritti, ed emette provvedimenti sanzionatori di natura amministrativa (ordinanze di ingiunzione di pagamento) ai sensi della Legge 24.11.1981, n. 689, o procede, in caso di accoglimento degli scritti difensivi, all'archiviazione dei verbali.

Le tipologie più ricorrenti di violazioni riguardano:

- omessa o ritardata comunicazione o deposito di atti al Registro delle Imprese;
- omessa o ritardata presentazione di denunce al REA e alla sezione speciale artigiani del Registro delle Imprese;
- attività di autoriparazione;
- metalli preziosi;
- strumenti metrici;
- etichettatura consumi ed emissioni CO2;
- etichettatura e sicurezza prodotti (Codice del consumo, giocattoli, elettrici, tessili, calzature, ecc).
- fallace indicazione del marchio con modalità da indurre il consumatore a ritenere che il prodotto sia di origine italiana.

Per tutte le informazioni necessarie si rinvia al sito camerale:

<https://www.lg.camcom.it/servizi/regolazione-mercato-tutela-consumatore/ufficio-sanzioni>

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO		TERMINI DI LEGGE
	<i>Indicatore</i>	<i>Standard</i>	
Richieste di pagamento rateale di sanzioni amministrative pecuniarie	Tempo massimo dalla presentazione dell'istanza	20 gg	30 gg
Richieste di sgravio importi sanzioni iscritti a ruolo esattoriale	Tempo massimo dalla presentazione dell'istanza	20 gg	30 gg

3.3.5 Metrologia legale e metalli preziosi

Ufficio	Metrologia legale Vigilanza e Controllo
Telefono sede di Livorno	0586 231.224-218
Telefono sede di Grosseto	0564 430284
E-mail	metrico@lg.camcom.it

L'Ufficio preposto si occupa delle attività di metrologia legale e metalli preziosi ed esercita attività di verifica, controllo e vigilanza sugli strumenti di misura detenuti dagli operatori economici a tutela e a garanzia del mercato, della correttezza e della trasparenza dei rapporti commerciali.

Le sue principali funzioni sono:

- assegnazione del marchio di identificazione dei metalli preziosi e tenuta del registro degli assegnatari, ai sensi del D.P.R. 150/2002 e DLgs. 251/1999;
- istruttoria concessione autorizzazione e relativo rinnovo ai centri tecnici per il montaggio e riparazione dei tachigrafi digitali ai sensi del D.M. 10.8.2007;
- verifica prima di specifici strumenti di misura e verifica periodica (solo su strumenti residuali) al fine di accertare il possesso e il mantenimento dei requisiti formali e metrologici previsti dalla normativa vigente (D.M. 21 aprile 2017, n. 93);
- controlli casuali, in contraddittorio e vigilanza in materia di metrologia legale e metalli preziosi.

Per tutte le informazioni necessarie si rinvia al sito camerale:

<https://www.lg.camcom.it/servizi/regolazione-mercato-tutela-consumatore/metrologia-legale>

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO		TERMINI DI LEGGE
	<i>Indicatore</i>	<i>Standard</i>	
Richieste di verifica strumenti di misura	Tempo massimo dalla presentazione della richiesta	35 gg	45 gg
Richieste di controllo in contraddittorio	Tempo massimo dalla presentazione della richiesta	35 gg	45 gg

Rinnovo autorizzazione centri tecnici	Tempo massimo dalla presentazione dell'istanza	50 gg	60 gg
Iscrizioni, modifiche, cancellazioni dal Registro degli assegnatari dei marchi di identificazione dei metalli preziosi	Tempo massimo dalla presentazione dell'istanza	40 gg	60 gg

3.3.6 Etichettatura prodotti non alimentari

Ufficio	Metrologia legale Vigilanza e Controllo
Telefono sede di Livorno	0586 231218-224
Telefono sede di Grosseto	0564 430284
E-mail	sicurezzaprodotti@lg.camcom.it

E' attivo presso la Camera di commercio lo Sportello che fornisce assistenza e informazione ai consumatori e agli operatori economici in materia di etichettatura e sicurezza dei prodotti non alimentari.

Il servizio, offerto gratuitamente, è diretto a svolgere un'azione preventiva affinché le imprese immettano sul mercato prodotti sicuri rispondenti ai requisiti di legge a tutela del consumatore.

Riguarda prodotti generici destinati al consumatore finale, disciplinati dal Codice del Consumo, oltre ai seguenti prodotti soggetti a legislazione speciale quali:

- giocattoli;
- dispositivi di protezione individuale come occhiali da sole, occhialini da nuoto, occhiali da sci;
- prodotti tessili e calzaturieri;
- materiale elettrico di bassa tensione.

Per accedere al servizio gli interessati possono compilare e inviare il "Modulo richiesta informazioni", disponibile sul sito web della Camera di commercio, e richiedere altresì un esame visivo delle etichette da apporre sui prodotti prima della messa in vendita.

Per tutte le informazioni necessarie si rinvia al sito camerale:

<https://www.lg.camcom.it/servizi/regolazione-mercato-tutela-consumatore/sicurezza-etichettatura-prodotti-non-alimentari>

3.3.7 Concorsi a premio

Ufficio	Tutela della legalità, della fede pubblica e del consumatore
Telefono sede di Livorno	0586 231218
Telefono sede di Grosseto	0564 430236
E-mail	manifestazioniapremio@lg.camcom.it

I concorsi a premio - disciplinati dal DPR 430/2001 e consistenti in manifestazioni pubblicitarie organizzate dalle imprese promotrici allo scopo di favorire la conoscenza del proprio marchio, prodotto o servizio - prevedono l'attribuzione di premi a seguito di estrazione a sorte, prove di abilità, ecc.

Ogni fase di assegnazione dei premi ai vincitori è effettuata alla presenza del Responsabile della tutela del consumatore e della fede pubblica della Camera di commercio o di un suo delegato, che ne verifica la regolarità e rilascia il relativo verbale, infine redige il verbale di chiusura delle operazioni ai fini dell'inoltro al Ministero dello Sviluppo Economico da parte dell'impresa interessata.

Per tutte le informazioni necessarie si rinvia al sito camerale:

<https://www.lg.camcom.it/servizi/regolazione-mercato-tutela-consumatore/manifestazioni-premio>

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO		TERMINI DI LEGGE
	<i>Indicatore</i>	<i>Standard</i>	
Rilascio verbale di assegnazione premi	Tempo massimo dall'assegnazione dei premi	3 gg	10 gg

3.3.8 Registro Informatico dei Protesti

Ufficio	Sportello Polifunzionale e Servizi Digitali
Telefono sede di Livorno	0586 231.265-228-281
Telefono sede di Grosseto	0564 430.217-234
E-mail	protesti@lg.camcom.it

L'ufficio si occupa della regolare tenuta del Registro Informatico dei protesti provvedendo al suo tempestivo e continuo aggiornamento. Nei confronti degli utenti, l'ufficio offre un servizio di consultazione on line del registro, tramite rilascio delle visure e certificati allo sportello.

La Legge n. 77/55, così come modificata dalla L. 235/2000 e dal relativo Regolamento attuativo, D.Lgs. 316/2000, e l'art. 17 L. 108/96, prevede i casi in cui può essere presentata da parte degli interessati la domanda di cancellazione per avvenuto pagamento, per erronea/illegittima levata o riabilitazione, oppure l'annotazione o l'inserimento di informazione aggiuntiva dal Registro.

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

Per tutte le informazioni necessarie si rinvia al sito camerale:

<https://www.lg.camcom.it/servizi/protesti>

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO		TERMINI DI LEGGE
	<i>Indicatore</i>	<i>Standard di qualità</i>	
Cancellazione dei protesti	Tempo massimo da presentazione domanda	15 gg.	25 gg.
Rilascio visure allo sportello	Tempo massimo da presentazione domanda	a vista	

3.3.9 Brevetti e marchi

Ufficio	Sportello Polifunzionale e Servizi Digitali
Telefono sede di Livorno	0586 231228-265-281
Telefono sede di Grosseto	0564 430217-234
E-mail	marchibrevetti@lg.camcom.it

La tutela della proprietà industriale (brevetti, disegni e modelli e marchi d'impresa) 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 preferibilmente previo appuntamento da richiedere all’indirizzo e-mail marchibrevetti@lg.camcom.it (specificando la sede di Livorno o di Grosseto):

- per la registrazione di marchio nazionale ed internazionale
- di brevetto per invenzione industriale, per modello di utilità, e per disegno e modello
- le eventuali domande connesse alle stesse (trascrizione, annotazione, risposta a rilievi ministeriali, ritiro, rinuncia, limitazione classi).

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

Presso l’ufficio è altresì attivo lo “Sportello di primo orientamento” in materia di proprietà industriale, tramite il quale è possibile ricevere una prima informazione gratuita su temi inerenti la proprietà industriale, con particolare riferimento alle procedure di deposito delle domande di brevetto per invenzione, modello di utilità, disegno e modello, e delle domande di registrazione di marchio di impresa nazionale ed internazionale, da parte di consulenti specializzati iscritti al relativo ordine ed aderenti all’iniziativa.

Per tutte le informazioni necessarie si rinvia al sito camerale:

<https://www.lg.camcom.it/servizi/marchi-brevetti>

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO		TERMINI DI LEGGE
	<i>Indicatore</i>	<i>Standard di qualità</i>	
Trasmissione domanda digitalizzata all’Ufficio Italiano Brevetti e Marchi	Tempo massimo da presentazione domanda	8 gg.	10 gg.

3.3.10 Usi e consuetudini

Ufficio	Tutela Legalità Fede Pubblica e Consumatore
Telefono sede di Livorno	0586 231.265-223
E-mail	regolazione.delmercato@lg.camcom.it

Gli usi e consuetudini originano da comportamenti ripetuti in modo generale, uniforme e costante dalla collettività, nella libera convinzione di obbedire ad una norma giuridicamente vincolante.

La Camera di Commercio provvede all'accertamento degli usi e delle consuetudini relativi alle attività economiche e commerciali della provincia, e provvede alla loro raccolta e pubblicazione.

In virtù di tale pubblicazione gli usi acquistano il rango di fonti del diritto e si presumono esistenti fino a prova contraria.

Alla raccolta ed 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 on line sul sito camerale:

<https://www.lg.camcom.it/servizi/regolazione-mercato-tutela-consumatore/raccolta-usi-consuetudini>

3.3.11 Marchio di Garanzia del Consumatore

Ufficio	Tutela Legalità Fede Pubblica e Consumatore
Telefono sede di Livorno e Grosseto	0586 231.265-223
E-mail	regolazionedelmercato@lg.camcom.it

Il marchio di garanzia costituisce un indice di qualità, a tutela degli interessi di clienti ed operatori economici ed al fine di prevenire l'insorgere di conflitti tra gli stessi.

La Camera di Commercio concede a titolo gratuito il proprio "Marchio di Garanzia del Consumatore" alle imprese aventi sede nelle province di Livorno e Grosseto che ne facciano richiesta e si impegnino a rispettare sia le regole d'uso del marchio fissate dal Regolamento d'Uso, che i criteri di correttezza, trasparenza e qualità nello svolgimento del servizio, definiti nei Codici di comportamento, adottati d'intesa con le associazioni delle imprese e dei consumatori, per lo specifico settore di attività. Sono ad oggi stati definiti due Codici di comportamento: agenzie immobiliari e carrozzerie.

La Camera di Commercio verifica il corretto adempimento delle regole stabilite nel Codice di Comportamento e vigila sul rispetto del Regolamento d'uso del marchio, effettua eventualmente indagini e verifiche anche su segnalazione da parte delle associazioni delle categorie economiche e dei consumatori e, se del caso, applica le sanzioni previste per le inosservanze, dalla diffida alla revoca del marchio.

Per tutte le informazioni necessarie si rinvia al sito camerale:

<https://www.lg.camcom.it/servizi/regolazione-mercato-tutela-consumatore/marchio-garanzia-consumatore>

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO		TERMINI DI LEGGE
	<i>Indicatore</i>	<i>Standard di qualità</i>	
Concessione Marchio di Garanzia del Consumatore	Tempo massimo da presentazione domanda	20 gg.	30 gg.

3.3.12 Sportello di Primo Orientamento su Etichettatura e Sicurezza Prodotti

Ufficio	Tutela Legalità Fede Pubblica e Consumatore
Telefono sede di Livorno	0586 231.265 - 223
Telefono sede di Grosseto	0564 430.217 - 234
E-mail	etichettatura@lg.camcom.it

Il servizio di primo orientamento, che si avvale della collaborazione con il Laboratorio Chimico della Camera di Commercio di Torino, è finalizzato a fornire alle imprese un supporto informativo tecnico e legale di analisi, consulenza e formazione in materia di etichettatura, sicurezza alimentare, etichettatura ambientale, vendita in UE ed Esportazione extra UE. Il servizio è fruibile attraverso la presentazione on line di specifici quesiti.

Per tutte le informazioni necessarie si rinvia al sito camerale:

<https://www.lg.camcom.it/servizi/regolazione-mercato-tutela-consumatore/sportello-etichettatura-sicurezza-prodotti>

3.3.13 Ambiente

Ufficio	Sportello polifunzionale e servizi digitali
Telefono sede di Livorno	0586 231.265-228-266-281
Telefono sede di Grosseto	0564 430252-283
E-mail	ambiente@lg.camcom.it

L'Ufficio effettua la vidimazione dei Registri di carico/scarico rifiuti ai sensi del D.L. 4/2008 art. 2 co. 24bis "Ulteriori disposizioni correttive ed integrative del decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante norme in materia ambientale" (pubblicato su G.U. n. 24 del 29.01.2008). e dei **Formulari di identificazione dei rifiuti trasportati** ai sensi del D.Lgs. n. 22 del 05/02/1997.

Per tutte le informazioni necessarie si rinvia al sito camerale:

<https://www.lg.camcom.it/servizi/ambiente-mud-vidimazione-registri-formulari-rifiuti>

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO	
	<i>Indicatore</i>	<i>Standard di qualità</i>
Vidimazione registri c/s e formulari identificazione	Tempo massimo da presentazione domanda	20 giorni

Ufficio	Pratiche ambientali e sviluppo sostenibile
Telefono sedi di Livorno e Grosseto	0586 231265-223
E-mail	ambiente@lg.camcom.it

Il Modello Unico di Dichiarazione Ambientale (M.U.D.) è stato istituito con Legge 25.01.1994, n. 70, 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.

La scadenza per la trasmissione della dichiarazione è fissata al 30 aprile di ogni anno.

Per la dichiarazione anno 2022 la scadenza slitta al 21 maggio 2022 (120 giorni a partire dalla data di pubblicazione in Gazzetta Ufficiale del Decreto), come previsto dall'art. 6 della Legge 79/94.

Le Comunicazioni Rifiuti, RAEE, imballaggi e veicoli fuori uso devono essere inviate in via telematica tramite il sito www.mudtelematico.it

La Comunicazione Rifiuti semplificata deve essere compilata esclusivamente tramite il portale <https://mudsemplificato.ecocerved.it> e trasmessa via PEC alla casella centralizzata comunicazionemud@pec.it

Le informazioni sulle modalità di compilazione e trasmissione della dichiarazione sono disponibili sul portale Ecocamere, nuovo sito ambientale delle Camere di commercio, al link <https://www.ecocamere.it/adempimenti/mud>

L'ufficio fornisce informazioni anche su altri adempimenti ambientali di competenza camerale (iscrizione Albo Gestori Ambientali, Registro gas fluorurati, Registri Pile e RAEE). In particolare si occupa di:

- verifica della correttezza amministrativa delle istanze di iscrizione, variazione o cancellazione in via telematica al Registro Nazionale dei Produttori di Apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) ed al Registro dei Produttori di Pile e Accumulatori. Una volta conclusa tale verifica, la pratica viene trasmessa al Registro Nazionale istituito presso il Ministero dell'Ambiente.

Per tutte le informazioni necessarie si rinvia al sito camerale:

<https://www.lg.camcom.it/servizi/ambiente-mud-vidimazione-registri-formulari-rifiuti>

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO		TERMINI DI LEGGE
	<i>Indicatore</i>	<i>Standard di qualità</i>	
Iscrizione Registro Pile	Tempo massimo da presentazione domanda	15 gg.	30 gg.
Iscrizione Registro AEE	Tempo massimo da presentazione domanda	15 gg.	30 gg.

3.3.14 Elenchi dei tecnici ed esperti vini e oli di oliva

Ufficio	Tutela della legalità, della fede pubblica e del consumatore
Telefono sede di Livorno	Settore Vitivinicolo 0586 231.265-223 Settore Olivicolo 0586 231.291-265-228-223
Telefono sede di Grosseto	Settore Olivicolo 0564 430217
E-mail	regolazione.delmercato@lg.camcom.it

Presso la Camera di Commercio sono istituiti i seguenti elenchi articolati su base regionale:

- Elenchi dei Tecnici Degustatori e degli Esperti Degustatori nei quali sono inseriti i nominativi dei soggetti abilitati ad eseguire l'esame organolettico delle partite di vino presentate per il riconoscimento a Denominazione di Origine (D.O.C. e D.O.C.G.). Gli iscritti all'elenco possono far parte della Commissione di degustazione vini operante presso la Camera di Commercio. Per iscriversi occorre presentare domanda mediante apposita modulistica alla Camera di Commercio della provincia di residenza, indicando le DO di interesse e le province nelle cui commissioni di degustazione si vuole operare.
- Elenchi dei Tecnici ed Esperti degli Oli d'oliva extravergini e vergini che raccolgono i nominativi dei soggetti abilitati ad eseguire assaggi sugli oli vergini ed extravergini di oliva. L'iscrizione consente tra l'altro di candidarsi alle commissioni di degustazione (Panel) riconosciute dal Ministero delle Politiche Agricole e Forestali che certificano la classificazione merceologica dell'olio. Per iscriversi occorre presentare domanda alla Camera di Commercio territorialmente competente.

L'iscrizione nell'elenco di interesse, verificata la completezza della domanda e la sussistenza dei requisiti professionali, viene disposta entro 30 giorni dalla presentazione della richiesta (L. 241/90, art. 2 e 3).

Per tutte le informazioni necessarie si rinvia al sito camerale:

<https://www.lg.camcom.it/servizi/agricoltura>

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO		TERMINI DI LEGGE
	<i>Indicatore</i>	<i>Standard di qualità</i>	
Iscrizione Elenchi tecnici ed esperti Vini e Oli d'oliva	Tempo massimo da presentazione domanda	20 gg.	30 gg.

3.3.15 Comitato di assaggio professionale - Panel olio

Ufficio	Tutela della legalità, della fede pubblica e del consumatore
Telefono sede di Livorno	0586 231.291-228-223
Telefono sede di Grosseto	0564 430.217
E-mail	regolazione.delmercato@lg.camcom.it

Presso la Camera di Commercio della Maremma e del Tirreno operano due Comitati di Assaggio professionale dell'Olio di Oliva vergine ed extravergine. Tali Comitati, previo specifico riconoscimento del Ministero Politiche Agricole, sono incaricati di effettuare il controllo ufficiale per la valutazione delle caratteristiche organolettiche degli oli di oliva vergini ed extravergini, I.G.P. e D.O.P.

Il Comitato esamina i campioni inviati da produttori, frantoi, commercianti o privati, per verificare le caratteristiche organolettiche degli oli presentati; la valutazione viene effettuata mediante un gruppo di assaggiatori professionali coordinati da un Capo Panel, ed iscritti in un apposito elenco nazionale articolato su base regionale.

Il Panel o Saggio Organolettico è stato introdotto dal Reg. CEE 2568/91 quale analisi riconosciuta per il controllo della qualità dell'olio ed ha quindi valore legale ai fini della valutazione e controllo delle caratteristiche organolettiche degli oli vergini, extravergini di oliva, IGP e DOP.

Per tutte le informazioni necessarie si rinvia al sito camerale:

<https://www.lg.camcom.it/servizi/agricoltura/comitato-assaggio-professionale-panel-olio>

3.3.16 Firma digitale - SPID - Carte cronotachigrafiche

Sede di Livorno	
Ufficio	Sportello polifunzionale e Servizi Digitali
Telefono	0586 231.268 (firma digitale, SPID)
Telefono (Sportello Polifunzionale)	0586 231.266-281-228 (carte cronotachigrafiche)
E-mail	firma.digitale@lg.camcom.it tachigrafe@lg.camcom.it

Sede di Grosseto	
Ufficio	Sportello polifunzionale e Servizi Digitali
Telefono	0564 430.252-283
E-mail	firma.digitale@lg.camcom.it tachigrafe@lg.camcom.it

L'ufficio si occupa dell'attivazione e del rilascio dei dispositivi di firma digitale (CNS e Token wireless), dell'attivazione e del rilascio delle carte cronotachigrafiche, dell'assistenza per il rilascio dello SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale).

I servizi sono erogati esclusivamente su appuntamento, ad eccezione delle carte cronotachigrafiche sulla sede di Livorno per cui è attivo un servizio a sportello senza necessità di prenotazione.

Per il rilascio dei dispositivi di firma digitale (CNS e Token wireless), presso le sedi di Livorno e Grosseto, è necessario prenotare online l'appuntamento a questo link: https://id.infocamere.it/remotizzazione/richiesta/dati_richiedente/SPORTELLO

Gli orari sono gli stessi osservati dalla Camera di commercio. Prima di recarsi allo sportello è consigliato verificare sul sito camerale, nella specifica sezione relativa al servizio di interesse, cosa è necessario presentare per ottenere il servizio richiesto. Per altre modalità di accesso ai servizi (online, postale, rilascio da remoto ecc.) può essere consultata sul sito camerale la specifica sezione di interesse.

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO	
	<i>Indicatore</i>	<i>Standard</i>
Rilascio firma digitale (CNS, Token wireless) e SPID	Tempo massimo dalla richiesta	20 gg
Rilascio della carta tachigrafica - Se richiesta per PEC o posta ordinaria - se richiesta a sportello	Tempo massimo dalla richiesta	30 gg A vista o entro un giorno

3.4 Servizi di Promozione e Sviluppo economico

3.4.1 Concessione contributi

Ufficio	Sviluppo e qualificazione aziendale dei prodotti
Telefono sede di Livorno	0586 231222 - 319
Telefono sede di Grosseto	0564 430.202 - 231
E-mail	promozione@lg.camcom.it

L'ufficio gestisce le richieste di contributo per attività di promozione e sviluppo locale. In particolare si occupa di:

- gestione dell'istruttoria e predisposizione dei provvedimenti concernenti l'assegnazione di contributi tramite bando;
- gestione dell'istruttoria e predisposizione dei provvedimenti concernenti interventi in compartecipazione;
- 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	
	<i>Indicatore</i>	<i>Standard</i>
Rilascio di documentazione, informazioni e modulistica	Tempo massimo dalla richiesta	
	- allo sportello	a vista
	- per e-mail	4 gg. lavorativi
Liquidazione del contributo	Tempo massimo dal ricevimento della regolare documentazione	60 gg

3.4.2 Internazionalizzazione e seminari per le imprese

Ufficio	Internazionalizzazione e politiche UE
Telefono sede di Livorno	0586 231313-290
Telefono sede di Grosseto	0564 430231
E-mail	internazionalizzazione@lg.camcom.it

Azienda Speciale “Centro Studi e Servizi”	
Telefono	0564 430249
E-mail	capezali.css@lg.camcom.it

L’ufficio, avvalendosi della propria azienda speciale CSS, fornisce servizi di informazione, formazione e prima assistenza finalizzati a favorire l’accesso e l’espansione delle imprese sui mercati esteri.

Nello specifico:

- Export Readiness Assesment: analisi sulla propensione all’export;
- Informazione e prima assistenza gratuita su: rischi e opportunità su mercati esteri, normative internazionali, adempimenti, procedure doganali, fiscali e assicurative, finanziamenti nazionali ed internazionali;
- Assistenza personalizzata attraverso la rete della Camera di commercio italiana all’estero;
- Informazioni su fiere e missioni internazionali in Italia e all’estero;
- Statistiche internazionali per orientarsi nella scelta dei mercati;
- Seminari formativi-informativi

Per tutte le informazioni necessarie si rinvia al sito camerale:

<https://www.lg.camcom.it/servizi/commercio-estero-internazionalizzazione/internazionalizzazione>

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA’ DEL SERVIZIO	
	<i>Indicatore</i>	<i>Standard</i>
Seminari di informazione, formazione, assistenza	Tempi di risposta	5 giorni
Organizzazione seminari formativi/informativi	Tempo massimo da concordare con il proponente	Tempestivo, in relazione all’evento

3.4.3 Commercio Estero

Ufficio	Internazionalizzazione e politiche UE
Telefono sede di Livorno	0586 231313-222-290
Telefono sede di Grosseto	0564 430202-231
E-mail	commercioestero@lg.camcom.it

L'Ufficio si occupa del rilascio di documenti, carnet, certificati, codici meccanografici da utilizzarsi per le transazioni commerciali con l'estero.

Per tutte le informazioni necessarie si rinvia al sito camerale:

<https://www.lg.camcom.it/servizi/commercio-estero-internazionalizzazione/commercio-estero>

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO		TERMINI DI LEGGE
	<i>Indicatore</i>	<i>Standard</i>	
Numero meccanografico per esportatori/ italiancom	Tempo massimo da presentazione domanda	5 gg.	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 gg.	5 gg.

3.4.4 Deposito listini prezzi

Ufficio	Sviluppo e qualificazione aziendale dei prodotti
Telefono sede di Livorno	0586 231313
Telefono sede di Grosseto	0564 430212
E-mail	statistica@lg.camcom.it

Il servizio consente alle imprese di depositare il proprio listino prezzi/tariffe presso la Camera di Commercio.

Il deposito dei listini è facoltativo e viene effettuato ai fini pubblicitari. La copia in originale rimarrà agli atti della Camera di Commercio. La Camera non si assume alcuna responsabilità sul contenuto degli stessi. La Camera può rilasciare alle imprese depositanti il visto di conformità sull'originale depositato.

Per tutte le informazioni necessarie si rinvia al sito camerale:

<https://www.lg.camcom.it/servizi/informazione-economica-prezzi/deposito-listino-prezzi>

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO	
	<i>Indicatore</i>	<i>Standard</i>
Deposito listino prezzi	Tempo massimo dalla data di protocollazione della richiesta	5 gg.
Rilascio visti di conformità su listini depositati	Tempo massimo dalla data di protocollazione della richiesta	5 gg.

3.4.5 Listino prezzi

Ufficio	Sviluppo e qualificazione aziendale dei prodotti
Telefono sede di Livorno	0586 231222
Telefono sede di Grosseto	0564 430231-202
E-mail	prezzi@lg.camcom.it

Il servizio rileva, sulla base del "Regolamento per la rilevazione dei prezzi all'ingrosso della Camera di commercio della Maremma e Tirreno", i sotto riportati listini:

- Il listino dei prezzi petroliferi sulle piazze di Livorno e Grosseto, con cadenza quindicinale, procedendo al reperimento delle quotazioni mediante rilevazione su un campione di unità produttive e commerciali operanti nel settore oggetto di rilevazione e rappresentative del settore stesso;
- Listino dei prezzi medi all'ingrosso per le piazze di Livorno e Grosseto, con cadenza mensile, avvalendosi delle quotazioni fornite da due apposite commissioni, che

provvedono, per il territorio di Livorno e di Grosseto, alla rilevazione dei prezzi all'ingrosso delle merci / beni previsti nei listini, pubblicati con cadenza mensile sul sito istituzionale.

Scopo della rilevazione è giungere all'individuazione, per ogni prodotto oggetto di transazioni commerciali, di una "forcella di prezzi" da un prezzo medio minimo ad un prezzo medio massimo, che possa costituire un valore indicativo di riferimento per i vari possibili utilizzi in ambito pubblico e/o privato.

Per tutte le informazioni necessarie si rinvia al sito camerale:

<https://www.lg.camcom.it/servizi/informazione-economica-prezzi>

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO	
	<i>Indicatore</i>	<i>Standard</i>
Listino prezzi petroliferi	Tempo massimo pubblicazione listino	entro i primi 10 gg del mese successivo a quello di riferimento
Listino prezzi all'ingrosso	Tempo massimo pubblicazione listino	entro i primi 10 gg del mese successivo a quello di riferimento

3.4.6 Statistiche e Ricerche

Ufficio	Sviluppo e qualificazione aziendale dei prodotti
Telefono sede di Livorno	0586 231319
Telefono sede di Grosseto	0564 430202
E-mail	promozione@lg.camcom.it

Azienda Speciale "Centro Studi e Servizi"	
Telefono	0586 231.212-327
E-mail	studiricerche.css@lg.camcom.it

La Camera di commercio, avvalendosi dell'Azienda Speciale Centro Studi e Servizi, 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.

L'Ente ha il compito istituzionale di realizzare un osservatorio sull'economia locale e di diffondere l'informazione economica in ambito territoriale. Tale attività si esplica nella redazione di report periodici sull'andamento congiunturale del tessuto economico locale generale e degli specifici settori che lo compongono.

L'ufficio ed il Centro Studi e Servizi svolgono, inoltre, attività di sportello di informazione e diffusione dei dati socio-economici e delle relative elaborazioni a livello comunale, provinciale, regionale e nazionale, accogliendo richieste specifiche da parte di altri enti pubblici, associazioni di categoria, imprese e privati cittadini. Le suddette richieste vengono evase con tempistiche diverse a seconda delle informazioni e delle elaborazioni necessarie all'espletamento delle stesse.

L'ufficio aggiorna mensilmente l'indice ISTAT sul costo della vita:

<https://www.lg.camcom.it/servizi/informazione-economica-prezzi/indice-prezzi-al-consumo>

Per tutte le informazioni necessarie si rinvia al sito camerale:

<https://www.lg.camcom.it/servizi/informazione-economica-prezzi/studi-ricerche>

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

3.4.7 Orientamento, formazione e lavoro

Ufficio	Ufficio Orientamento al lavoro e alle professioni
Telefono sede di Livorno	0586 231259-237
Telefono sede di Grosseto	0564 430231-212
E-mail	promozione@lg.camcom.it

Il Decreto Legislativo 25 novembre 2016, n. 219, ed il successivo D. MISE n. 277 del 07.03.2019, hanno attribuito al sistema camerale uno specifico ruolo in materia di orientamento al lavoro e alle professioni. Tale ruolo si concretizza attraverso la realizzazione di una serie di attività che comprendono:

- orientamento al lavoro e alle professioni, supporto alla transizione dalla scuola e dall'università al mondo del lavoro, anche mediante la collaborazione con i soggetti pubblici e privati competenti;
- la tenuta e la gestione del Registro nazionale per l'Alternanza Scuola-Lavoro (ex art. 1 comma 41 n. 107/2015), per l'assistenza alla progettazione dei percorsi e con le aziende per l'attivazione di stage e tirocini;
- 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 (iniziative di informazione ed orientamento a supporto della certificazione delle competenze dirette o mediante accordi di collaborazione con i soggetti pubblici o privati competenti);
- 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.

La Camera di commercio della Maremma e del Tirreno, attraverso il suo ufficio "Orientamento al lavoro ed alle professioni" ha sviluppato un'ampia gamma di attività ed iniziative sui temi dell'orientamento al lavoro, della cultura di impresa, della formazione e delle politiche del lavoro.

Per tutte le informazioni necessarie si rinvia al sito camerale:

<https://www.lg.camcom.it/servizi/orientamento-formazione-lavoro>

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO	
	<i>Indicatore</i>	<i>Standard</i>
Organizzazione attività di orientamento, seminari ed iniziative correlate a PCTO, supporto al placement e matching domanda/offerta di lavoro, certificazione delle competenze	Tempo massimo da concordare con il proponente	Tempestivo in relazione all'evento

3.5 Servizi connessi ai Tributi

3.5.1 Diritto Annuale

Ufficio	Diritto Annuale
Telefono sede di Livorno	0586 231329
Telefono sede di Grosseto	0564 430.207-209
E-mail	diritto.annuale@lg.camcom.it

L'ufficio segue la gestione del procedimento relativo all'esazione del diritto annuale per tutte le imprese iscritte al Registro delle Imprese tenuto presso la Camera di Commercio.

L'ufficio tratta:

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

L'ufficio offre, inoltre, all'utente un servizio di consulenza sulla normativa del Diritto annuale, sulla situazione contributiva presso la C.C.I.A.A. della Maremma e del Tirreno e presso le altre Camere, con il calcolo degli importi dovuti all'Ente e con un'attività di assistenza nella corretta compilazione della modulistica per il pagamento e per eventuali modelli di rimborso.

Per tutte le informazioni necessarie si rinvia al sito camerale:

<https://www.lg.camcom.it/servizi/diritto-annuale>

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO	
	Indicatore	Standard
Riattivazione del servizio di rilascio della certificazione per omesso o incompleto versamento del diritto annuale anno precedente	Tempo massimo dalla presentazione della avvenuta regolarizzazione della propria posizione	1 g.
Adozione dell'atto di annullamento totale o parziale degli atti sanzionatori illegittimi o infondati	Tempo massimo dalla presentazione dell'istanza o dalla conclusione dell'accertamento di ufficio	30 gg.
Rimborso diritti non dovuti	Tempo massimo dalla presentazione dell'istanza o dalla conclusione dell'accertamento di ufficio	30 gg.

3.6 PID – Punto Impresa Digitale

Ufficio	PID – Punto Impresa Digitale
Telefono	0586 231.262
E-mail	pid@lg.camcom.it

I Punti Impresa Digitale sono strutture di servizio localizzate presso le Camere di commercio dedicate alla diffusione della cultura e della pratica del digitale nelle MPMI (Micro Piccole Medie Imprese) di tutti i settori economici.

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

Il PID della Camera di Commercio della Maremma e del Tirreno fornisce un pacchetto di servizi gratuiti per le imprese tra i quali:

- Seminari e corsi di approfondimento;
- Bandi su digitalizzazione imprese;

- Selfie 4.0;
- Zoom 4.0;
- Digital Skyll Voyager;
- Check up sicurezza informatica

Per tutte le informazioni necessarie si rinvia al sito camerale:

<https://www.lg.camcom.it/servizi/pid-punto-impresa-digitale>