



CAMERA DI COMMERCIO  
TOSCANA NORD-OVEST

## La Carta dei Servizi

Approvata con Delibera di Giunta n. 52 del 31 marzo 2023

Aggiornamento con Delibera di Giunta del 16 aprile 2024



Gentile Cliente,

Le presentiamo la Carta dei Servizi della Camera di Commercio della Toscana Nord-Ovest, ente autonomo di diritto pubblico che opera sul territorio provinciale garantendo servizi, strategie di sviluppo e progetti, per la salvaguardia degli interessi generali delle imprese e della crescita sostenibile dell'economia locale.

Con questo documento la Camera di Commercio della Toscana Nord Ovest vuole offrire ai propri interlocutori informazioni accessibili, trasparenti e complete sui servizi erogati nello svolgimento delle proprie funzioni.

La Carta dei Servizi è pertanto un impegno pubblico e formale dell'ente a mantenere, o conseguire, determinati livelli qualitativi, fornendo un'informazione chiara e corretta sui servizi offerti ed assicurando a terzi la facoltà di esercitare i propri diritti, esprimere consigli e critiche, valutare le prestazioni ricevute in rapporto ai livelli di qualità dichiarati, il tutto basato su regole certe, semplici e trasparenti.

In tutto ciò, la partecipazione da parte di chi ha occasione di fruire dei servizi camerali rappresenta un momento essenziale di crescita. Per questo Le saremo grati se vorrà segnalare aspetti del servizio che ritiene non conformi a quanto previsto dalla Carta oppure inviare proposte o suggerimenti.

Il Segretario Generale  
Dott.ssa Cristina Martelli



## 1. SERVIZI DI CARATTERE ANAGRAFICO CERTIFICATIVO

### 1.1 Registro delle imprese

Il Registro delle Imprese è un'anagrafe giuridico-economica alla quale deve obbligatoriamente iscriversi chi svolge un'attività economica e costituisce la fonte primaria di certificazione dei dati costitutivi di un'impresa.

Comprende una sezione ordinaria ed alcune sezioni speciali:

#### SEZIONE ORDINARIA:

- società di persone (tranne la società semplice) e di capitali, società cooperative, consorzi fra imprenditori con attività esterna e società consortili, società costituite all'estero con sede amministrativa o secondaria sul territorio italiano, gruppi europei di interesse economico, enti pubblici che hanno per oggetto esclusivo o principale un'attività commerciale, imprenditori individuali commerciali (non piccoli).

L'iscrizione nella sezione ordinaria ha la funzione di pubblicità dichiarativa e per le società di capitali di pubblicità costitutiva.

#### SEZIONE SPECIALE:

- piccoli imprenditori individuali, imprenditori agricoli (individuali e collettivi secondo la definizione dell'art. 2135 c.c.9, le società semplici, gli imprenditori artigiani (individuali e collettivi);
- le società che esercitano attività di direzione e coordinamento e quelle che vi sono soggette (art. 2497 bis codice civile);
- società tra professionisti: società tra avvocati (D. Lgs 96/2001), società per l'esercizio delle altre attività professionali per il cui esercizio è necessaria l'iscrizione ad un ordine professionale) Decreto Min. Giustizia n. 34/2013;
- le imprese sociali (D. Lgs n. 155/2006)
- le start-up innovative e gli incubatori di start-up innovative certificati e PMI innovative;
- titolare effettivo;
- le società di mutuo soccorso (Decreto Ministero Sviluppo Economico 6/3/2013);
- imprese per l'alternanza scuola-lavoro.

L'iscrizione nella sezione speciale ha generalmente la funzione di pubblicità notizia tranne che per le società semplici e gli imprenditori agricoli per i quali ha funzione di pubblicità dichiarativa.

Ai sensi dell'art. 9 della Legge n. 40/2007 tutte le denunce, domande e depositi al registro delle imprese devono avvenire per via telematica, mediante l'invio di una pratica di Comunicazione Unica sottoscritta digitalmente a valere per il Registro delle Imprese, per l'Agenzia delle Entrate, per l'INPS e per l'INAIL.



Registro Imprese			
Servizio erogato	Indicatore	Tempi normativi	Standard CCIAA
Iscrizioni, modifiche, cancellazioni nel Registro Imprese (DPR 581/95, DPR 558/99)	Tempo di evasione della pratica	5 giorni	4 giorni*

\* Il tempo di evasione della pratica è il tempo al netto della sospensione nel caso sia richiesta la sua regolarizzazione.

Per maggiori informazioni, contatti e orari di apertura al pubblico: [www.tno.camcom.it](http://www.tno.camcom.it)

## 1.2 R.E.A. (Repertorio delle notizie Economiche e Amministrative)

Sono soggette ad iscrizione nel R.E.A. tutte le notizie di carattere economico e/o amministrativo relative ai soggetti iscritti nel Registro delle Imprese.

REA			
Servizio erogato	Indicatore	Tempi normativi	Standard CCIAA
Denunce REA (DPR 581/65, DPR 558/99) compresa attività di commercio all'ingrosso	Tempo di evasione della pratica	30 giorni	4 giorni*

\* Il tempo di evasione della pratica è il tempo al netto della sospensione nel caso sia richiesta la sua regolarizzazione.

Per maggiori informazioni, contatti e orari di apertura al pubblico: [www.tno.camcom.it](http://www.tno.camcom.it)



### 1.3 Attività regolamentate da disciplina di settore

L'ufficio verifica i requisiti in capo ai soggetti che avviano, tramite la presentazione telematica della "Comunicazione Unica", la Segnalazione Certificati d'Inizio Attività (S.C.I.A.) al Registro delle imprese per l'inizio dell'attività di installazione impianti, autoriparazioni, pulizia, disinfestazione, derattizzazione e sanificazione, facchinaggio, agli agenti e rappresentanti di commercio, mediatori immobiliari, mediatori merceologici, mediatori marittimi, spedizionieri, commercio all'ingrosso, settore alimentare e non alimentare.

L'ufficio inoltre verifica e segue le iscrizioni/modifiche/cancellazioni delle imprese artigiane.

Attività artigiane e regolamentate da disciplina di settore			
Servizio erogato	Indicatore	Tempi normativi	Standard CCIAA
Istanze artigiane (escluso l'avvio di attività regolamentate)	Tempo di evasione della pratica	5 giorni	4 giorni*
Istanze attività regolamentate (escluse le pratiche solo artigiane)	Tempo di evasione della pratica	5 giorni	4 giorni*

\*Il tempo di evasione della pratica è il tempo al netto della sospensione nel caso sia richiesta la sua regolarizzazione.

Per maggiori informazioni, contatti e orari di apertura al pubblico: [www.tno.camcom.it](http://www.tno.camcom.it)



## 1.4 Elenco periti ed esperti

L'Elenco ha la funzione di far conoscere i soggetti che sono stati ritenuti idonei ad effettuare "stime" e "perizie" per determinate categorie merceologiche con esclusione di quelle attività per le quali sussistono Albi e Ordini Professionali regolati da apposite disposizioni.

Elenco periti ed esperti			
Servizio erogato	Indicatore	Tempi normativi	Standard CCIAA
Iscrizioni, modifiche, cancellazioni	Tempo massimo di rilascio dalla richiesta	60 giorni	30 giorni*

\* L'eventuale colloquio per accertare l'idoneità del candidato si svolge entro 120 giorni dalla presentazione della domanda.

Per maggiori informazioni, contatti e orari di apertura al pubblico: [www.tno.camcom.it](http://www.tno.camcom.it)



## 1.5 Registro informatico dei protesti

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

È prevista la consultazione del Registro e le eventuali richieste di rilascio di visure e certificati vengono evase a vista.

Registro informatico dei protesti			
Servizio erogato	Indicatore	Tempi normativi	Standard CCIAA
Cancellazione dall'elenco ufficiale dei protesti cambiari	Tempo massimo impiegato per ciascuna richiesta di cancellazione	20 giorni	12 giorni*
Pubblicazione elenchi protesti inviati telematicamente	Tempo massimo impiegato per ogni pubblicazione	10 giorni	8 giorni

\* Sono esclusi i casi di cancellazione per i quali si debba effettuare la preventiva pubblicazione del decreto di riabilitazione.

Per maggiori informazioni, contatti e orari di apertura al pubblico: [www.tno.camcom.it](http://www.tno.camcom.it)



## 1.6 Commercio estero

La Camera svolge attività di rilascio di documenti a valere per l'estero per il corretto svolgimento del commercio di beni e prodotti oltre i confini dell'Unione Europea, e nello specifico:

- **Carnet A.T.A.:** documento doganale rilasciato per la temporanea esportazione di merci, campioni commerciali e materiale professionale destinati a fiere, mostre ed altre manifestazioni.
- **Certificato di origine:** speciale documento, rilasciato dalla Camera di commercio su modello comunitario, che accompagna la merce in esportazione e che certifica ufficialmente l'origine dei prodotti. Le richieste che non potranno essere soddisfatte a vista e le richieste on line possono essere direttamente consegnate presso il domicilio delle imprese richiedenti entro le 24 ore successive.
- **Numero meccanografico:** detto anche numero di posizione delle ditte operanti con l'estero: viene rilasciato dall'ufficio Commercio Estero della Camera di commercio alle imprese che svolgono attività di import-export.
- **Legalizzazione Firma:** sui documenti per l'esportazione (certificati d'origine e fatture) può essere apposto, qualora lo richieda il Paese di destinazione della merce, il visto di legalizzazione di firma del funzionario camerale che ha sottoscritto l'attestazione.

Commercio estero			
Servizio erogato	Indicatore	Tempi normativi	Standard CCAA
Rilascio Certificati d'origine delle merci, visti su fatture, legalizzazioni firme*	Tempo di rilascio	Non previsti	3 giorni

\* Il tempo di evasione della pratica è un tempo medio al netto della eventuale richiesta di rettifica

Per maggiori informazioni, contatti e orari di apertura al pubblico: [www.tno.camcom.it](http://www.tno.camcom.it)





## 1.7 Rilascio Carta Nazionale dei Servizi su supporto smart card o token USB

La Camera di Commercio rilascia i dispositivi di firma digitale, Carta Nazionale dei Servizi o CNS, sui seguenti supporti:

- **Smart - card** (tessera plastificata) - per essere utilizzata necessita di un apposito lettore da installare sul PC
- **Token wireless DigitalDNA** (chiavetta USB) - non richiede l'installazione di ulteriori dispositivi

La CNS contiene un certificato di autenticazione che consente l'accesso ai servizi on line della Pubblica Amministrazione ed un certificato di sottoscrizione, per firmare digitalmente i documenti informatici.

I certificati digitali hanno una validità temporale triennale e possono essere prorogati una sola volta per un ulteriore periodo di tre anni.

Per ottenere la Carta nazionale dei Servizi, l'utente può:

- recarsi personalmente, previo appuntamento, presso una delle sedi camerali (con rilascio immediato)
- avvalersi di un incaricato alla registrazione (professionisti, associazioni, ecc.) che provvede all'identificazione della persona e cura richiesta e ritiro o effettuare la procedura online.

Carta Nazionale dei Servizi			
Servizio erogato	Indicatore	Tempi normativi	Standard CCIAA
Rilascio CNS utente singolo con appuntamento	Tempo di attesa per il rilascio	Non previsti	A vista

Per maggiori informazioni, contatti e orari di apertura al pubblico: [www.tno.camcom.it](http://www.tno.camcom.it)



## 1.8 Rilascio copie di atti depositati ed elenchi merceologici

Per le imprese iscritte nel Registro è possibile richiedere documenti che attestino i loro dati (visure, certificati) ed estrarre copia di documenti ad esse collegati (atti e bilanci depositati); inoltre, si rilasciano elenchi di imprese in base a vari parametri che riguardano la dislocazione sul territorio, il tipo di attività e/o altre caratteristiche. Le richieste vengono evase a vista.

Rilascio certificati, visure e copie di atti depositati			
Servizio erogato	Indicatore	Tempi normativi	Standard CCIAA
Rilascio elenchi merceologici	Tempo massimo dalla data del versamento del diritto di segreteria	Non previsti	10 giorni

Per maggiori informazioni, contatti e orari di apertura al pubblico: [www.tno.camcom.it](http://www.tno.camcom.it)



## 2. SERVIZI DI CARATTERE PROMOZIONALE E PER LA REGOLAMENTAZIONE DEL MERCATO

### 2.1 Erogazione di contributi e finanziamenti tramite voucher

La Camera di Commercio eroga contributi a fondo perduto per le imprese localizzate nelle province di Lucca, Massa-Carrara e Pisa principalmente sotto forma di voucher progettati per sostenere diverse aree cruciali per lo sviluppo delle imprese.

Per i dettagli su ciascun bando come le risorse finanziarie disponibili, l'ammontare dei contributi, le spese ammissibili, le modalità di presentazione delle domande, la modulistica, le scadenze, la durata dell'istruttoria, l'individuazione del responsabile unico del procedimento (RUP) e la normativa di riferimento, è necessario visitare le pagine dedicate ai singoli bandi sul sito camerale al seguente link: <https://tno.camcom.it/contributi-e-agevolazioni>.

Erogazione di contributi e finanziamenti tramite voucher			
Servizio erogato	Indicatore	Tempi normativi	Standard CCIAA
Sostegno finanziario per iniziative previste in specifici bandi*	Tempo massimo intercorso tra la data di presentazione di ciascuna domanda di contributo e la data del provvedimento di concessione/ammissione/diniego del contributo	Non previsti	entro la fine del mese successivo a quello in cui è stata presentata la domanda (massimo 60 giorni)

\* Nei singoli bandi sono riportati i riferimenti degli uffici competenti

Per maggiori informazioni, contatti e orari di apertura al pubblico: [www.tno.camcom.it](http://www.tno.camcom.it)



## 2.2 Servizio informativo di primo orientamento in tema di internazionalizzazione

Un servizio indirizzato a nuove imprese esportatrici e ad imprese che intendono esplorare nuovi mercati. Lo sviluppo dell'internazionalizzazione si attua attraverso un pacchetto di iniziative e progetti, articolati in servizi di base e servizi qualificati:

- comunicazione, informazione, formazione
- prima assistenza e assistenza qualificata in materia doganale, contrattualistica, fiscalità internazionale, finanziamenti comunitari ed internazionali
- progetti europei
- sportello etichettatura e sicurezza dei prodotti alimentari e non alimentari
- progetti di outgoing ed incoming
- educational
- organizzazione di collettive a fiere internazionali in Italia e all'estero
- erogazione di voucher
- approfondimento di settori specifici

Le informazioni sono erogate a titolo gratuito.

I servizi vengono erogati a scalare: si parte dal primo orientamento, per poi, laddove ci sia interesse, valutare l'erogazione di servizi specialistici o la partecipazione dell'azienda a eventi specifici e/o settoriali.

### Servizi informativi di primo orientamento in tema di internazionalizzazione

Servizio erogato	Indicatore	Tempi normativi	Standard CCIAA
Servizio di primo orientamento in materia di internazionalizzazione	Tempo massimo di risposta	Non previsti	10 giorni

Per maggiori informazioni, contatti e orari di apertura al pubblico: [www.tno.camcom.it](http://www.tno.camcom.it)



## 2.3 Sportello etichettatura e sicurezza alimentare

La Camera di Commercio aderisce allo Sportello Etichettatura e Sicurezza Prodotti, un servizio realizzato dal Laboratorio Chimico della Camera di Commercio di Torino, che fornisce supporto alle imprese per la creazione e l'aggiornamento delle etichette alimentari e non alimentari, nonché un servizio di primo orientamento su tematiche correlate all'etichettatura ed alla sicurezza dei prodotti.

Si tratta di un servizio gratuito per le imprese finanziato da un fondo appositamente stanziato dalla Camera di Commercio della Toscana Nord-Ovest per avvalersi delle competenze tecniche del Laboratorio.

Le risposte saranno dunque erogate alle imprese fino ad esaurimento del fondo, secondo l'ordine di presentazione dei quesiti, per consentirne la fruizione a quante più imprese possibile, ogni azienda potrà sottoporre alla Sportello due quesiti nel corso dell'anno.

Sportello etichettatura e sicurezza alimentare			
Servizio erogato	Indicatore	Tempi normativi	Standard CCIAA
Servizi informativi su etichettatura e sicurezza alimentare	Tempo massimo di risposta	Non previsti	20 giorni

Per maggiori informazioni, contatti e orari di apertura al pubblico: [www.tno.camcom.it](http://www.tno.camcom.it)

## 2.4 Punto Impresa Digitale – PID

Il **PID - Punto Impresa Digitale** è un servizio **gratuito** della Camera di Commercio dedicato alla diffusione della conoscenza dell'innovazione digitale nelle aziende di tutti i settori economici del territorio di competenza e a supportare il miglioramento del livello di digitalizzazione delle PMI. Il servizio è erogato in collaborazione con la Fondazione per l'Innovazione e lo Sviluppo Imprenditoriale, ISI.

### SERVIZI EROGATI

Sportello informativo, finalizzato a supportare le imprese che intendono avviare progetti di trasformazione digitale. Lo Sportello prevede tre ambiti di consulenza:

- PIDTech: prima consulenza aziendale sulle tecnologie digitali più adatte
- PIDMarketing: primo orientamento sul marketing digitale e la comunicazione online
- PIDFinance: consulenza sulle opportunità di finanza agevolata per la digitalizzazione e l'innovazione

Eventi e formazione, webinar, workshop in presenza e online per accrescere la cultura digitale delle imprese. Vengono organizzati:

- Live Webinar: finalizzati ad accompagnare le imprese nella scelta dei fornitori di servizi digitali e nella conoscenza delle principali soluzioni tecnologiche sul mercato
- PID Date: incontri serali con rappresentanti del mondo digitale, dell'innovazione e della finanza, per condividere la loro esperienza con le imprese locali



- Visite aziendali: visite presso le imprese più innovative del territorio che hanno adottato con successo le principali tecnologie digitali

Podcast: ogni mese saranno registrati dei podcast con un'intervista a un'impresa specializzata nella fornitura di tecnologie digitali facilmente utilizzabili dalle PMI

SELFIE 4.0, questionario di auto-valutazione per effettuare una prima mappatura della maturità digitale dell'impresa, individuando punti di forza e aree di miglioramento

ZOOM 4.0, questionario per la valutazione del livello di digitalizzazione dei processi aziendali (produzione, strategia, marketing e vendite, logistica, etc.) erogato da un digital promoter del Punto Impresa Digitale, il quale aiuterà l'impresa nell'orientamento nel mondo del digitale con una prima indicazione sulle tecnologie più interessanti per il modello di business aziendale e sui centri di competenza in grado di fornire supporto per la realizzazione di progetti di innovazione digitale

Cyber Check, test rapido gratuito che consente una prima auto-valutazione del livello di rischio di un attacco informatico al sistema informativo aziendale.

PID - Punto Impresa Digitale			
Servizio erogato	Indicatore	Tempi normativi	Standard CCIAA
Sportello informativo su digitalizzazione	Tempo massimo di risposta alle richieste di appuntamento	Non previsti	Appuntamento entro 7 giorni *
	Tempo massimo di risposta ai quesiti	Non previsti	7 giorni

\* salvo specifiche esigenze degli utenti

Per maggiori informazioni, contatti e orari di apertura al pubblico: [www.tno.camcom.it](http://www.tno.camcom.it)



## 2.5 Sviluppo imprenditoriale

La Camera di Commercio offre gratuitamente un primo orientamento di tipo informativo sui seguenti temi di competenza che vanno dall'avvio allo sviluppo di un'attività imprenditoriale:

- Avvio di impresa
- Startup e PMI innovative
- Fai crescere la tua startup
- Strumenti finanziari
- Innovazione
- Proprietà intellettuale
- Ambiente ed economia circolare
- Internazionalizzazione
- Strumenti per lo sviluppo di impresa

Il servizio è erogato in collaborazione con la Fondazione per l'Innovazione e lo Sviluppo Imprenditoriale, ISI.

### SERVIZI EROGATI

- Colloqui individuali di primo orientamento per rispondere ad esigenze informative o di aggiornamento dell'utente, informazioni su leggi di agevolazioni
- Consulenze specialistiche di secondo livello per porre particolari quesiti su uno specifico caso dell'utente,
- Assistenza nella redazione di bilanci previsionali

Per maggiori informazioni, contatti e orari di apertura al pubblico: [www.tno.camcom.it](http://www.tno.camcom.it)



## 2.6 Formazione e orientamento al lavoro

La Camera di Commercio supporta gli istituti scolastici nella progettazione e realizzazione di attività di orientamento al lavoro e alle professioni e nell'attuazione di percorsi per le competenze trasversali e l'orientamento, anche mediante la collaborazione con i soggetti pubblici e privati competenti, in coordinamento con il Governo, le Regioni e l'ANPAL (Agenzia Nazionale Politiche Attive del Lavoro). Supporta l'incontro domanda-offerta di lavoro, sostiene la transizione dalla scuola e dall'università al lavoro. Le attività sono svolte in raccordo e con la collaborazione attiva di Fondazione ISI, Istituto ISR e Polo tecnologico Lucchese.

### SERVIZI EROGATI

- Registro nazionale per l'alternanza scuola lavoro, portale finalizzato a facilitare l'incontro tra domanda ed offerta di tirocini formativi e di percorsi in alternanza. Possono iscriversi gratuitamente le imprese, le strutture private e pubbliche, le associazioni e i liberi professionisti e inserire le loro offerte di tirocinio per studenti e studentesse del triennio degli istituti tecnici e professionali e dei licei;
- Premio Storie di alternanza, iniziativa promossa dalle Camere di commercio italiane e da Unioncamere rivolta a studenti regolarmente iscritti e frequentanti gli Istituti scolastici italiani di istruzione secondaria di secondo grado, gli Istituti Tecnici Superiori (ITS), i Centri di formazione professionale (CFP), con l'obiettivo di valorizzare e dare visibilità a esperienze di alternanza, tirocinio o apprendistato realizzate;
- Certificazione delle competenze, progettazione, sviluppo e adozione di sistemi di identificazione e valutazione delle competenze trasversali, attraverso Fondazione ISI;
- Progetto Excelsior, indagine sulle prospettive occupazionali e sui fabbisogni di competenze richiesti dalle imprese; l'indagine viene realizzata ISR, azienda speciale della Camera;
- Webinar tematici di "addestramento" Bootcamp for students, sui temi della creazione d'impresa e realizzazione di materiale multimediale per l'orientamento al lavoro;
- PCTO, percorsi per le competenze trasversali e l'orientamento;
- Sessioni laboratoriali formative attraverso apposito laboratorio di e-learning che consente di allenare le hard e le soft skill dei partecipanti attraverso il digitale e la robotica, ovvero supporti tecnologici al servizio di una modalità di apprendimento nuova, inconsueta e anche coinvolgente.

ISI LAB si propone di rafforzare alcune competenze trasversali, come la capacità di cooperare efficacemente all'interno di un gruppo di lavoro e il problem-solving: ogni sessione formativa ruota attorno ad una metafora aziendale e i partecipanti sono chiamati a risolvere compiti di realtà anche legati a simulazioni di esperienze lavorative.

Per maggiori informazioni, contatti e orari di apertura al pubblico: [www.tno.camcom.it](http://www.tno.camcom.it)





## 2.7 Deposito domande di Brevetti, Marchi e successive variazioni

La Camera di Commercio assolve a funzioni delegate dall'Ufficio Italiano Brevetti e Marchi (UIBM), di ricezione e dematerializzazione dei depositi cartacei e di verbalizzazione per i depositi telematici.

I depositi delle singole tipologie di pratiche si effettuano mediante presentazione di modulistica ministeriale debitamente compilata e pubblicata sul sito dell'UIBM: la presentazione può avvenire in modalità cartacea presso gli sportelli di Lucca, Pisa e Carrara oppure in modalità telematica direttamente dall'utente sulla piattaforma ministeriale.

Le pratiche che possono essere presentate riguardano:

- Marchi
- Brevetti di Invenzione
- Modelli di Utilità
- Disegni e Modelli
- Traduzioni del testo (o delle rivendicazioni) di Brevetto Europeo
- Marchi internazionali
- Variazioni successive al deposito delle pratiche sopra indicate: scioglimento riserva, variazioni/annotazioni, trascrizioni, ritiro o rinuncia al diritto, opposizioni e ricorsi.

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

Deposito Brevetti e marchi			
Servizio erogato	Indicatore	Tempi normativi	Standard CCIAA
Primo deposito e successive Iscrizioni, modifiche, cancellazioni di pratiche in modalità cartacea presso l'ufficio	Tempo massimo di trasmissione all'UIBM per l'istruttoria	10 giorni	8 giorni

Per maggiori informazioni, contatti e orari di apertura al pubblico: [www.tno.camcom.it](http://www.tno.camcom.it)



## 2.8 Punto Informativo Brevettuale - Servizio orientamento Brevetti e Marchi

La Camera di Commercio aderisce alla rete europea dei Patent Information Point e Patent Library; si tratta di una rete costituita da tutti gli Stati membri dell'EPO (European Patent Organization).

In particolare presso la Camera di Commercio è presente un PIP (Patent Information Point) in grado di fornire gratuitamente:

- **Ricerche di anteriorità su marchi e di stato dell'arte su tecnologie brevettate**, attraverso utilizzo di banche dati gratuite e a pagamento. È possibile richiedere i servizi di ricerca fisicamente allo sportello oppure on line tramite posta elettronica, certificata e non. Il servizio prevede il versamento di un corrispettivo variabile a seconda della tipologia di ricerca.
- **Servizio di orientamento per la diffusione della cultura della tutela della proprietà intellettuale**, secondo una calendarizzazione stabilita 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 on line disponibile nell'apposita sezione del sito camerale, oppure rivolgendosi con le normali modalità di contatto all'ufficio.

Punto Informativo Brevettuale			
Servizio erogato	Indicatore	Tempi normativi	Standard CCIAA
Ricerche di anteriorità su marchi e di stato dell'arte su tecnologie brevettate	Tempo massimo di attesa per la consegna del rapporto di ricerca di base	Non previsti	30 giorni
Servizio di orientamento per la diffusione della cultura della tutela della proprietà intellettuale	Tempo massimo di attesa nell'agenda appuntamenti (tra la data di richiesta e la data fissata per l'appuntamento)	Non previsti	15 giorni

Per maggiori informazioni, contatti e orari di apertura al pubblico: [www.tno.camcom.it](http://www.tno.camcom.it)



## 2.9 Gestione delle procedure di mediazione

L'Ufficio svolge funzioni di Segreteria dell'Organismo di Mediazione "ADR CAM TNO" della Camera di Commercio iscritto nel Registro degli Organismi di Mediazione al n. 15 tenuto dal Ministero della Giustizia.

La Segreteria amministra la procedura di mediazione, sulla base del proprio regolamento, offrendo la possibilità di giungere alla conciliazione delle controversie civili e commerciali, vertenti su diritti disponibili, tra due o più soggetti comprese le liti tra imprese e tra imprese e consumatori, tramite l'assistenza di un mediatore indipendente, imparziale e neutrale.

La procedura di mediazione si avvia mediante deposito presso la segreteria di una apposita istanza debitamente compilata e sottoscritta, indicante le parti, l'oggetto e le ragioni della pretesa, nonché l'attestazione del pagamento delle indennità indicate nel regolamento.

L'ufficio provvede inoltre alla formazione di mediatori, professionisti, imprese e consumatori e cura la tenuta e l'aggiornamento dell'elenco dei mediatori.

Gestione delle procedure di mediazione			
Servizio erogato	Indicatore	Tempi normativi	Standard CCIAA
Fissazione del primo incontro tra le parti	Tempo massimo tra la data di protocollo della domanda e l'invio della comunicazione	Non previsti	25 giorni *

\* a fronte di pratiche complete e salvo diversa concorde volontà delle parti, ovvero notifiche all'estero o numerosità delle notifiche oppure pubblici proclami

Per maggiori informazioni, contatti e orari di apertura al pubblico: [www.tno.camcom.it](http://www.tno.camcom.it)



## 2.10 Organismo di Composizione della Crisi da sovraindebitamento (D.Lgs 14/2019)

Presso la Camera di Commercio opera l'Organismo di Composizione della Crisi da Sovraindebitamento (OCC), istituito ai sensi del DM 202/2014 ed iscritto al n. 62 nella sezione A del Registro tenuto dal Ministero della Giustizia.

La Legge (D. Lgs n.14/2019) definisce il sovraindebitamento come "lo stato di crisi o di insolvenza del debitore che non è più in grado di soddisfare regolarmente le proprie obbligazioni".

Rivolgendosi all'OCC ciascun debitore, tra quelli legittimati, può attivare una delle procedure previste dalla legge al fine di far fronte all'eccessiva esposizione debitoria con i propri creditori, cercando di risolvere la crisi da sovraindebitamento ed ottenere l'esdebitazione.

L'OCC con l'ausilio di uno o più professionisti dallo stesso designati (gestori della crisi) assiste il debitore per la presentazione di un'istanza al Tribunale per la definizione di un piano di pagamenti che consenta al soggetto sovra indebitato di mettere a disposizione quanto possibile per onorare i propri debiti (reddito e patrimonio se esistente) in un arco temporale definito per ottenere dal Tribunale, al termine dei pagamenti previsti, lo stralcio dei debiti residui.

Servizi di Composizione della Crisi da Sovraindebitamento			
Servizio erogato	Indicatore	Tempi normativi	Standard CCIAA
Accesso ai servizi dell'Organismo di Composizione della Crisi da Sovraindebitamento (D. Lgs. 14/2019)	Tempo massimo tra data protocollo domanda (o data pagamento delle spese di avvio, se successiva) e nomina del Gestore della crisi	Non previsti	28 giorni*

\* fatte salve eventuali sospensioni richieste dall'istante o dovute a mancato ricevimento delle integrazioni documentali alla domanda richieste dalla Segreteria

Per maggiori informazioni, contatti e orari di apertura al pubblico: [www.tno.camcom.it](http://www.tno.camcom.it)



## 2.11 Gestione delle procedure di arbitrato

L'Ufficio "Arbitrato" svolge funzioni di Segreteria nei procedimenti di arbitrato amministrato.

La Segreteria amministra la procedura di arbitrato, sulla base del proprio regolamento, offrendo la possibilità di giungere alla risoluzione delle controversie civili e commerciali, vertenti su diritti disponibili, tra due o più soggetti comprese le liti tra imprese e tra imprese e consumatori, avvalendosi di un Tribunale Arbitrale composto da un Arbitro Unico o un Collegio di tre arbitri.

La procedura di arbitrato si avvia mediante notifica alla parte convenuta, nonché deposito presso la segreteria di un'apposita istanza, debitamente compilata e sottoscritta, indicante le parti, la descrizione della controversia con l'indicazione del relativo valore, la nomina dell'arbitro ovvero le indicazioni utili sul numero degli arbitri e sulla loro scelta, l'eventuale indicazione dei mezzi di prova, le eventuali indicazioni sulle norme applicabili al procedimento, sulle norme applicabili al merito della controversia ovvero sulla pronuncia secondo equità, la procura conferita al difensore, la convenzione arbitrale ovvero l'invito alla controparte a dichiarare se accetta l'arbitrato.

La segreteria trasmette gli atti introduttivi agli arbitri, dopo che le parti hanno provveduto al versamento del fondo iniziale, i quali, nei 20 giorni successivi, si costituiscono in Tribunale Arbitrale mediante redazione di un verbale da essi stessi datato e sottoscritto. Le udienze sono fissate dal Tribunale Arbitrale d'intesa con la Segreteria e comunicate alle parti con congruo preavviso.

Il procedimento di arbitrato termina con il deposito da parte del Tribunale Arbitrale del lodo definitivo entro 180 giorni dalla sua costituzione, salvo proroga per giustificati motivi o quando vi sia il consenso scritto delle parti.

Gestione delle procedure di arbitrato			
Servizio erogato	Indicatore	Tempi normativi	Standard CCIAA
Nomina del Tribunale Arbitrale	Tempo massimo per la nomina dell'Arbitro/i ad opera del Consiglio Arbitrale dal deposito della memoria di risposta o dalla scadenza del termine per il deposito della stessa	Non previsti	45 gg*
Chiusura del procedimento mediante deposito del lodo definitivo arbitrale	Tempo massimo tra la data di costituzione del Tribunale Arbitrale e deposito del lodo arbitrale	240 giorni**	180 giorni**

\*tempo intercorrente tra la data di notifica della domanda di deposito della memoria di risposta o dalla data di scadenza del termine per il deposito di risposta nel caso di parte convenuta contumace e la data di nomina dell'Arbitro/i ad opera del Consiglio Arbitrale

\*\*salvo proroga per giustificati motivi o quando vi sia il consenso scritto tra le parti

Per maggiori informazioni, contatti e orari di apertura al pubblico: [www.tno.camcom.it](http://www.tno.camcom.it)



## 2.12 Servizio metrico e metalli preziosi

L'Ufficio 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 - sugli strumenti per pesare e misurare utilizzati nelle transazioni commerciali per verificarne la conformità alla metrologia legale.

L'attività consiste in controlli visivo formali, analisi di documenti e prove di misura, su strumenti complessi o metalli preziosi.

Le sue principali funzioni sono:

- assegnazione del marchio di identificazione per i metalli preziosi e tenuta del registro degli assegnatari, ai sensi del D.P.R. 150/2002 e D. Lgs. 251/1999;
- tenuta del registro dei Fabbricanti metrici;
- controlli a campione su strumenti già sottoposti a verifica periodica da parte di organismi accreditati;
- controlli casuali e in contraddittorio sugli strumenti di misura;
- istruttoria preventiva delle domande presentate dai Centri tecnici per il rilascio dell'autorizzazione ministeriale ad effettuare operazioni di montaggio, riparazione e controlli periodici dei cronotachigrafi e dei tachigrafi digitali, nonché istruttoria per il rinnovo dell'autorizzazione ai Centri tecnici;
- vigilanza in materia di metrologia legale e metalli preziosi;
- vigilanza sui preconfezionati;
- vigilanza sulla sicurezza di alcune categorie di prodotti (es. giocattoli, dpi di prima categoria, ecc...)

Servizio Metrico e Metalli preziosi			
Servizio erogato	Indicatore	Tempi normativi	Standard CCIAA
Rilascio punzoni con marchio di identificazione	Tempo massimo tra il ricevimento dei punzoni da parte del fornitore e l'invio della comunicazione all'utente per il ritiro	Non previsti	4 giorni

Per maggiori informazioni, contatti e orari di apertura al pubblico: [www.tno.camcom.it](http://www.tno.camcom.it)



## 2.13 Concorsi a premio

In base alle previsioni del DPR 430/2001 “Regolamento concernente la revisione organica della disciplina dei concorsi e delle operazioni a premio, nonché delle manifestazioni di sorte locali”, l’ufficio regolazione del mercato verifica la regolarità delle procedure di assegnazione dei premi nei concorsi a premio e rilascia il relativo verbale, redige successivamente il verbale di chiusura delle operazioni ai fini dell’inoltro al Ministero delle Imprese e del Made in Italy da parte dell’impresa interessata.

Concorsi a premio			
Servizio erogato	Indicatore	Tempi normativi	Standard CCIAA
Rilascio verbalizzazioni relative a concorsi a premio	Tempo massimo dall’assegnazione premi o dalla chiusura delle operazioni	10 giorni	Immediato

Per maggiori informazioni, contatti e orari di apertura al pubblico: [www.tno.camcom.it](http://www.tno.camcom.it)

## 2.14 Gestione delle istanze di sgravio per sanzioni

L’ufficio Sanzioni gestisce le richieste presentate per lo sgravio dei ruoli connessi ad ordinanze-ingiunzione garantendo tempi certi di risposta.

Gestione delle istanze riguardanti sanzioni amministrative			
Servizio erogato	Indicatore	Tempi normativi	Standard CCIAA
Risposta ad istanza di sgravio dei ruoli connessi a ordinanza ingiunzione	Tempo massimo tra la data di protocollo istanza e la data di invio comunicazione all’utente	Non previsti	45 giorni

Per maggiori informazioni, contatti e orari di apertura al pubblico: [www.tno.camcom.it](http://www.tno.camcom.it)



### 3. SERVIZI DI CARATTERE AMMINISTRATIVO

#### 3.1 Gestione delle richieste di sgravio delle cartelle esattoriali o di rimborso del diritto annuale

L'Ufficio Diritto Annuale gestisce le richieste presentate dalle aziende riguardanti rispettivamente i rimborsi per importi di diritto annuale erroneamente versati e le istanze di sgravio avverso le cartelle esattoriali in autotutela, garantendo tempi certi di risposta.

Gestione delle istanze riguardanti il diritto annuale			
Servizio erogato	Indicatore	Tempi normativi	Standard CCIAA
Rimborso degli importi erroneamente versati per diritto annuale	Tempo massimo tra data protocollo istanza e data di rimborso	Non previsti	30 giorni
Risposta ad istanza di sgravio delle cartelle esattoriali	Tempo massimo, tra data di protocollo istanza e data di trasmissione sgravio nella procedura AER e/o data di comunicazione del diniego	Non previsti	30 giorni

Per maggiori informazioni, contatti e orari di apertura al pubblico: [www.tno.camcom.it](http://www.tno.camcom.it)





### 3.3 Gestione dei reclami

La Camera di Commercio è dotata di un sistema di Gestione dei reclami definito da una specifica procedura. Per reclamo si intende ogni atto con cui un Utente/Cliente chiaramente identificabile, contesti alla Camera un comportamento illecito o un'omissione, ovvero metta in evidenza l'espressione di malcontento, di insoddisfazione, di protesta per un torto o un danno subito, riconducibili alle procedure adottate degli uffici camerali.

La procedura in essere prevede che la risposta ad un reclamo venga sempre rappresentata da una comunicazione scritta (trasmessa a mezzo posta o e-mail) verso il soggetto che ha reclamato, sia nel caso in cui si reputi opportuna un'azione immediata, volta a minimizzare l'impatto della problematica, sia quando si renda necessario apportare azioni correttive atte a prevenire il ripetersi del problema.

Gestione dei reclami			
Servizio Erogato	Indicatore	Tempi normativi	Standard CCIAA
Risposta scritta ai reclami pervenuti	Tempo massimo tra data protocollazione del reclamo e data dell'invio della risposta	Non previsti	7 giorni lavorativi

Per maggiori informazioni, contatti e orari di apertura al pubblico: [www.tno.camcom.it](http://www.tno.camcom.it)

## MODULO DI RECLAMO

Alla Camera di Commercio della Toscana Nord-Ovest  
[cameradicommercio@pec.tno.camcom.it](mailto:cameradicommercio@pec.tno.camcom.it)

### PRESENTAZIONE RECLAMO

Ufficio a cui è rivolto il reclamo: \_\_\_\_\_

Numero di protocollo della pratica (se il reclamo è riferito ad una pratica presentata): \_\_\_\_\_

### MOTIVO

(indicare una o più opzioni)

#### INFORMAZIONI FORNITE:

- carenti, errate
  - non aggiornate (internet, altre fonti)
  - interpretazioni inesatte / non condivisibili di leggi o norme
  - mancanza / difficoltà ad ottenere informazioni sulle fasi di avanzamento del procedimento
  - altro (oppure breve descrizione dei motivi sopra indicati)
- 
- 
- 

#### MODALITA' E TEMPI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO:

- tempi di attesa agli sportelli
  - tempi del procedimento (non rispetto dei termini previsti dalla legge)
  - modalità di pagamento non idonee/poco pratiche
  - altro (oppure breve descrizione dei motivi sopra indicati)
- 
- 
- 

#### PROCEDIMENTO:

- infondata richiesta di integrazione della documentazione
  - impossibilità / difficoltà di accesso agli atti del procedimento
  - errata interpretazione delle norme relative al procedimento
  - altro (oppure breve descrizione dei motivi sopra indicati):
- 
- 
-

**PERSONALE DIPENDENTE:**

- comportamento poco adeguato
- scarsa competenza
- altro (oppure breve descrizione dei motivi sopra indicati):

---

---

---

**RECLAMO PRESENTATO DA:**

Nome \_\_\_\_\_ Cognome \_\_\_\_\_

Residente in \_\_\_\_\_ prov. \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_

via-piazza \_\_\_\_\_

tel. \_\_\_\_\_ Email \_\_\_\_\_

in qualità di

cittadino

imprenditore

Legale rappresentante dell'impresa \_\_\_\_\_

Libero professionista dello Studio professionale \_\_\_\_\_

**Informativa privacy**

Io sottoscritto/a \_\_\_\_\_ dichiaro di aver preso visione dell'informativa ex art. 13 del Regolamento UE 2016/679, pubblicata sul sito istituzionale della [Camera di Commercio della Toscana Nord-Ovest](#) e a tal proposito rilascio appositamente e liberamente il mio consenso al trattamento dei dati personali per le finalità indicate per poter partecipare alla procedura.

**Luogo e Data** \_\_\_\_\_ **Firma** \_\_\_\_\_

**N.B:** l'indicazione dei propri dati è **facoltativa**, ma in mancanza non sarà possibile fornire una risposta al reclamo. Il reclamo anonimo verrà comunque preso in considerazione come segnalazione.