

Camera di Commercio
Roma



Camera di Commercio di Roma

Approvato con Delibera di Giunta n. 179 del 13/11/2023

CARTA DEI SERVIZI 2023

AREA IV

REGISTRO IMPRESE E ANALISI STATISTICHE

AREA VI

ATTIVITÀ ABILITATIVE ED ISPETTIVO-SANZIONATORIE

01.	PRESENTAZIONE	04
02.	FUNZIONI ISTITUZIONALI	06
03.	CONTENUTO DELLA CARTA DEI SERVIZI	08
04.	SERVIZI OFFERTI E STANDARD DI QUALITÀ GARANTITI	10
	Albi e ruoli	11
	Artigianato	11
	Ruolo Periti e Esperti	12
	Elenco Raccomandatori Marittimi di Roma e Latina	13
	Elenchi Verificatori di Impianti	14
	Ruolo Conducenti Servizi Pubblici Non di Linea	15
	Certificati e Visure degli Albi, Ruoli, Elenchi e Registri	16
	Registro Informatico dei Protesti	17
	Imprese di Macinazione	18
	Commercio Estero	18
	Registro Imprese	20
	Certificati e visure	20
	Rilascio copie degli atti depositati	21
	Elenchi Merceologici imprese italiane	21
	Bollatura e vidimazione libri contabili	22

	Società di capitali e Società di persone: pratiche presentate telematicamente o su supporto informatico	23
	Ditte individuali	24
	Rilascio Firma Digitale e Carta Nazionale dei Servizi	25
	Iscrizione di imprese installatrici di impianti e verifica dei requisiti	27
	Imprese di pulizia	28
	Imprese di facchinaggio	29
	Imprese di autoriparazione	30
	Imprese di agenzia e rappresentanza di commercio	31
	Imprese di agenzia di affari in mediazione	32
	Imprese di mediazione marittima	33
	Imprese di spedizioni	34
	Rilascio carte tachigrafiche	35
05.	TUTELA DELL'UTENTE	37
	I servizi informativi all'utenza	38
	Strutture e accesso ai servizi	38
	L'informazione e l'ascolto	39
	39	
	Reclami e suggerimenti	40
06.	SERVIZI DI ASSISTENZA DIRETTA ALL'UTENTE	41
07.	RECAPITI ED ORARI DA RICORDARE	46
08.	MODULI (reclami e suggerimenti)	49

A close-up photograph of a person's hands clasped together in a professional gesture. The person is wearing a dark grey or black suit jacket over a white shirt. The background is plain white.

01.

PRESENTAZIONE

Gentile Utente,

Le presentiamo la Carta dei Servizi della Camera di Commercio di Roma. Come saprà, la nostra Istituzione rappresenta il punto di incontro e l'anello di congiunzione tra le diverse realtà economiche e sociali della città e della sua provincia.

Si tratta di uno strumento concepito soprattutto per offrire una concreta garanzia di risposta alle esigenze e aspettative degli utenti.

Nel documento sono definiti i livelli di qualità dei servizi che i nostri uffici si impegnano ad assicurare.

Un Suo attivo contributo sarà comunque prezioso per migliorare i nostri servizi e aiutarci a garantire rapidità e qualità affinché l'utenza sia sempre più informata sui propri diritti e l'Ente sempre più in grado di assolvere in modo efficiente i suoi compiti.



02.

FUNZIONI ISTITUZIONALI

La Camera di Commercio è un Ente multifunzionale che offre servizi in tutti i settori economici svolgendo funzioni di supporto e promozione degli interessi generali delle imprese.

Tra le funzioni tradizionali spicca l'area anagrafico/certificativa: la Camera registra e rende pubblico lo svolgimento delle attività economiche che animano la vita imprenditoriale della provincia di Roma.

Ruolo cardine è svolto, quindi, dal **Registro delle Imprese** che, unitamente al Repertorio Economico Amministrativo, svolge una funzione di informazione economica e di pubblicità legale completa ed esaustiva.

Il Registro delle Imprese è naturalmente affiancato da strutture che si occupano di una serie di attività economiche precedentemente legate ad albi, ruoli e registri.

Con la Carta dei Servizi ci siamo adoperati per assicurare la trasparenza su ogni aspetto incidente sulla qualità dei servizi, pronti sempre a confrontarci con l'utenza.

A photograph of a modern building's glass entrance. The image shows a large glass door and window reflecting the sky and surrounding environment. A large white number '03.' is overlaid on the left side of the image. The foreground shows a paved area with a circular manhole cover and a metal grate.

03.

CONTENUTO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Camera di Commercio di Roma, attraverso la Carta dei Servizi, crea un rapporto nuovo con gli utenti: un dialogo improntato su flessibilità, apertura, trasparenza delle procedure e, soprattutto, efficacia dei servizi offerti.

Questi principi arricchiscono la "mission" della Camera di Commercio di Roma ed hanno consentito l'adozione del sistema di "gestione per la qualità" secondo la norma **UNI EN ISO 9001**, per i principali servizi all'utenza.

La **Carta dei Servizi** rappresenta quindi una dichiarazione pubblica e formale di impegno verso determinati livelli qualitativi, con lo scopo di comunicare con precisione quanti e quali servizi vengono forniti, ma anche di far conoscere agli utenti i propri diritti, dar loro la possibilità di esprimere consigli e critiche, nonché di valutare le prestazioni ricevute in rapporto ai livelli di qualità dichiarati, il tutto basato su regole certe, semplici e trasparenti.

Dal momento che consideriamo **fondamentale il contributo dell'utente**, la Carta contiene anche un modello per segnalazioni e suggerimenti.

La Camera ha redatto la Carta dei Servizi conformandosi alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27/01/1994 e successivi interventi legislativi, che dettano i principi fondamentali cui deve ispirarsi l'erogazione dei pubblici servizi oltre a disciplinare i rapporti tra enti ed utenti nonché le forme di tutela di cui possono avvalersi questi ultimi.



04.

SERVIZI OFFERTI
E STANDARD DI QUALITÀ
GARANTITI

ALBI E RUOLI

ARTIGIANATO

Iscrizioni modifiche e cancellazioni

Presso la Camera di Commercio di Roma è attivo l'Albo delle Imprese Artigiane, al quale sono tenute a iscriversi tutte le imprese in possesso dei requisiti previsti dalla legge quadro sull'Artigianato (Legge 443/1985 e successive modifiche e integrazioni) e dalla Legge Regione Lazio 3/2015.

L'Albo è istituito presso la Camera di Commercio, su specifica Convenzione con la Regione Lazio, alla quale devono essere inoltrate le istanze di iscrizione, modifica e cancellazione in modalità telematica tramite procedura Comunica.

L'iscrizione all'Albo è essenziale: **l'impresa artigiana esiste solo ad avvenuta iscrizione, iscrizione** che è anche la condizione **necessaria per la concessione delle agevolazioni a favore delle imprese.**

AREA IV	SERVIZIO EROGATO	Indicatore	Livelli standard garantiti	Termini di legge
Albo Artigiani	Iscrizioni, modifiche e cancellazioni in modalità telematica	Tempo massimo di evasione della pratica	5 giorni per l'evasione dell'istanza 60 giorni per la verifica dei requisiti	5 giorni per l'evasione dell'istanza 60 giorni per la verifica dei requisiti

RUOLO PERITI ED ESPERTI

Il Ruolo 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

L’iscrizione è disposta dalla Camera di Commercio ed è subordinata al possesso di requisiti morali e all’accertamento di requisiti di specifiche “capacità professionali” e conoscenze. Qualora i titoli e i documenti prodotti dai soggetti richiedenti non siano sufficienti a dimostrare tali capacità, la Camera ha facoltà di sottoporre l’aspirante ad un colloquio.

Il Ruolo non abilita all’esercizio della professione ma costituisce uno specifico riconoscimento delle particolari attitudini e conoscenze degli iscritti.

Il Ruolo tenuto dalla Camera di Commercio è distinto in categorie e sub-categorie comprendenti merci, manufatti e servizi corrispondenti alle attività economiche di produzione di beni e servizi di ogni singola Provincia.

AREA IV	SERVIZIO EROGATO	PARAMETRO DI QUALITÀ		
		Indicatore	Livelli standard garantiti	Termini di legge
Ruolo Periti ed Esperti	Iscrizioni, modifiche e cancellazioni	Tempo massimo di rilascio della richiesta	30 giorni*	60 giorni

* Si intende “giorni lavorativi” dall’invio dell’ultima integrazione.

ELENCO RACCOMANDATARI MARITTIMI DI ROMA E LATINA

È **Raccomandatario Marittimo** chi svolge attività di raccomandazione di navi, quali assistenza al comandante nei confronti delle autorità locali o dei terzi, ricezione o consegna delle merci, operazioni di imbarco e sbarco dei passeggeri, acquisizioni di noli, conclusione di contratti di trasporto per merci con rilascio dei relativi documenti, nonché qualsiasi altra analoga attività per la tutela degli interessi a lui affidati (Codice della Navigazione art. 287 e seguenti).

Presso la Camera di Commercio, dove ha sede una direzione marittima, è istituito un **Elenco di Raccomandatari Marittimi** nel quale vengono iscritti coloro che sono abilitati a svolgere le attività sopraelencate in una località, compresa nella circoscrizione della competente direzione marittima. In tale elenco devono essere iscritti i titolari delle imprese individuali e gli amministratori delle società che hanno per oggetto della loro attività la raccomandazione di navi, nonché gli institori di dette imprese e società.

Per ottenere l'iscrizione i soggetti interessati devono possedere requisiti morali e professionali e superare un esame presso la Camera di Commercio.

AREA IV	SERVIZIO EROGATO	PARAMETRO DI QUALITÀ		
		Indicatore	Livelli standard garantiti	Termini di legge
Elenco raccomandatari di Roma e Latina	Iscrizioni, modifiche e cancellazioni	Tempo massimo di rilascio della richiesta di iscrizione dopo il superamento dell'esame	40 giorni*	60 giorni

* Da intendersi giorni lavorativi.

ELENCHI VERIFICATORI DI IMPIANTI

Presso la Camera di Commercio sono istituiti ed aggiornati gli elenchi dei professionisti Verificatori di Impianti, predisposti per uso esclusivo di Comuni U.SS.LL., INAIL e non utilizzabili nei rapporti tra privati.

L'iscrizione riguarda gli stessi impianti per i quali la Legge 46/90 prevede che le imprese esecutrici debbano essere preventivamente abilitate, e cioè: impianti elettrici, elettronici, di riscaldamento e climatizzazione, idraulici, del gas, di ascensori e montacarichi e antincendio. Gli iscritti negli Albi Professionali, che nell'ambito delle rispettive competenze e sotto la propria responsabilità a norma dell'art. 348c.p., ritengano di poter assumere incarichi in operazioni di verifica e collaudi, possono richiedere l'iscrizione in detti elenchi.

La domanda va presentata presso la Camera di Commercio nella cui Provincia il professionista è residente.

La domanda può essere inoltrata in qualunque momento: coloro che hanno presentato domanda entro il 30 settembre, se in regola con i requisiti richiesti, saranno iscritti negli elenchi entro il mese di dicembre e l'iscrizione avrà decorrenza dal successivo mese di gennaio.

AREA IV	SERVIZIO EROGATO	PARAMETRO DI QUALITÀ		
		Indicatore	Livelli standard garantiti	Termini di legge
Elenco Verificatori di Impianti	Iscrizioni, modifiche e cancellazioni	Tempo massimo di istruttoria	20 giorni	Entro il 31/12 di ogni anno

RUOLO CONDUCENTI SERVIZI PUBBLICI NON DI LINEA (TAXI E NOLEGGIO CON CONDUCENTE)

L'iscrizione al Ruolo è indispensabile per ottenere dal Comune di residenza o di domicilio:

- la licenza per condurre una autovettura in servizio di taxi;
- l'autorizzazione, come titolare o come sostituto del titolare, per condurre una autovettura in servizio di noleggio.

Il Comune rilascia al soggetto titolare o la licenza per il taxi o l'autorizzazione per il noleggio. **È vietato il rilascio allo stesso titolare di più licenze di taxi, mentre è possibile ottenere più autorizzazioni per il noleggio.**

L'iscrizione in detto Ruolo è, altresì, necessaria per il trasferimento della licenza o dell'autorizzazione da altro precedente titolare.

La domanda di esame e la domanda di iscrizione, completa della documentazione richiesta dalla normativa vigente (Legge Quadro 21/92 - Legge Regione Lazio 58/93 e s.m.i.), vanno presentate, con le modalità indicate sul sito istituzionale, all'ufficio competente, che rilascerà il numero di prenotazione dell'esame.

Dopo il superamento dell'esame, sarà necessario recarsi presso gli sportelli della Camera di Commercio muniti del certificato medico previsto dall'art. 17 della L.R. 58/93 come modificata e integrata dalla L. 9/2007 per ottenere il rilascio del numero di iscrizione al Ruolo.

AREA IV	SERVIZIO EROGATO	PARAMETRO DI QUALITÀ		
		Indicatore	Livelli standard garantiti	Termini di legge
Ruolo conducenti servizi pubblici non di linea	Iscrizioni	Tempo massimo dalla richiesta	A vista	L'istruttoria successiva alla presentazione dei documenti verrà completata entro 30 giorni
	Modifiche, cancellazioni, prenotazione domande di esame	Tempo massimo dalla richiesta	30 gg.	L'istruttoria successiva alla presentazione dei documenti verrà completata entro 30 giorni

CERTIFICATI E VISURE DEI RUOLI, ELENCHI E REGISTRI

La Camera assicura il rilascio immediato di tutti i certificati di iscrizione relativamente ai Registri, Ruoli ed Elenchi che il legislatore ha attribuito alla sua competenza (ad esempio certificati di iscrizione al Ruolo Periti ed Esperti, al Ruolo Taxi, REC etc).

AREA IV	SERVIZIO EROGATO	PARAMETRO DI QUALITÀ		
		Indicatore	Livelli standard garantiti	Termini di legge
Ruoli, Elenchi e Registri	Certificati e visure	Tempo massimo di rilascio dalla richiesta	A vista	Non previsti

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. All'utenza è rivolto inoltre il servizio di consultazione del Registro anzidetto con rilascio di visure e certificati.

AREA VI	SERVIZIO EROGATO	PARAMETRO DI QUALITÀ		
		Indicatore	Livelli standard garantiti	Termini di legge
Registro informatico dei protesti	Cancellazione	Tempo massimo di rilascio dalla richiesta	5 giorni*	25 giorni
	Rilascio certificati/visure	Tempo massimo impiegato per il rilascio del documento	A vista	Non previsti
	Pubblicazione elenchi protesti inviati telematicamente o presentati allo sportello su supporto informatico	Tempo impiegato per la pubblicazione	5 giorni**	10 giorni

* da intendersi giorni lavorativi e con un margine di tolleranza del 10% dei casi.

** da intendersi giorni lavorativi

IMPRESE DI MACINAZIONE

L'attività di macinazione è soggetta alla segnalazione certificata di inizio attività (SCIA) da presentare con ComUnica al Registro delle Imprese della provincia ove è ubicato il molino e, contestualmente, al relativo Comune.

AREA IV	SERVIZIO EROGATO	PARAMETRO DI QUALITÀ		
		Indicatore	Livelli standard garantiti	Termini di legge
SCIA	Iscrizione, modifica e cancellazione al Registro delle Imprese per l'attività di macinazione	Tempo di attesa per la procedura di iscrizione	5 giorni per l'evasione dell'istanza	5 giorni per l'evasione dell'istanza
			60 giorni per la verifica dei requisiti	60 giorni per la verifica dei requisiti

COMMERCIO ESTERO

Carnet A.T.A.: è un documento doganale rilasciato per la temporanea esportazione dimerci, campioni commerciali e materiale professionale destinati a fiere, mostre ed altre manifestazioni. **Questo documento agevola il movimento di merci, semplificando le modalità doganali e riducendo gli oneri finanziari.** La validità del Carnet A.T.A. è di 12 mesi e non è prorogabile.

Esistono due tipologie di Carnet ATA denominate Carnet Base e Carnet standard. La dotazione base permette di effettuare solo due viaggi, mentre la dotazione standard consente di effettuare quattro viaggi con possibilità di estensione, secondo le esigenze dell'operatore, per un numero illimitato di operazioni nell'arco dell'anno di validità del documento.

Certificato di Origine: è un documento, rilasciato dalla C.C.I.A.A., che accompagna la merce in esportazione e che certifica ufficialmente l'origine non preferenziale dei prodotti. L'origine di un prodotto nella cui produzione siano intervenuti due o più Paesi è da attribuire al Paese dove la merce ha subito l'ultima trasformazione rilevante.

Visto dei poteri di firma/Visto di deposito: Il visto può essere apposto sui documenti per l'esportazione (contratti, fatture, lettere di autorizzazione o altra documentazione), qualora lo richieda il Paese di destinazione della merce. Il Visto di deposito può invece essere apposto su documenti emessi da altre amministrazioni o Organismi certificativi, sempre in funzione di transazioni commerciali con l'estero

AREA IV	SERVIZIO EROGATO	PARAMETRO DI QUALITÀ		
		Indicatore	Livelli standard garantiti	Termini di legge
Commercio Estero	Rilascio del Carnet A.T.A.	Tempo massimo di rilascio dalla richiesta	3 giorni *	30 giorni
	Rilascio "Certificati di origine delle merci"	Tempo massimo di rilascio dalla richiesta	5 giorni	30 giorni
	Rilascio "Numero Meccanografico"	Tempo massimo di rilascio dalla richiesta	2 giorni *	30 giorni
	Visto dei poteri di firma/Visto di deposito	Tempo massimo di rilascio dalla richiesta	5 giorni	30 giorni

* da intendersi giorni lavorativi

CERTIFICATI E VISURE

Per le Imprese Individuali e le Società iscritte nel Registro delle Imprese e in regola con il pagamento del Diritto Annuale è possibile ottenere a vista i seguenti certificati:

ordinario (contenente tutti i principali dati dell'impresa);

storico (contenente oltre i dati dell'ordinario anche l'elenco delle modifiche effettuate dal 19/2/1996);

c.d. "di vigenza" (attestante l'assenza di procedure concorsuali/procedure di composizione crisi d'impresa);

poteri personali (concernente l'indicazione dei poteri spettanti ai responsabili degli organi societari).

Per le imprese iscritte all'Albo Artigiani è inoltre possibile richiedere i seguenti certificati:

certificato uso previdenziale (detto anche uso I.N.P.S.);

certificato uso finanziamento (necessario per la richiesta di alcuni finanziamenti agevolati per la categoria degli artigiani).

Oltre al certificato possono essere richieste delle **visure** (ordinaria, storica e assetti proprietari) nelle quali sono ugualmente riportate le notizie relative alle ditte individuali o società iscritte nel Registro delle Imprese, ma **differiscono dal certificato perché non firmate dall'operatore camerale e non opponibili nei confronti di terzi.**

AREA IV	SERVIZIO EROGATO	PARAMETRO DI QUALITÀ		
		Indicatore	Livelli standard garantiti	Termini di legge
Registro Imprese	Certificati e visure del Registro Imprese	Tempo di attesa per il rilascio	A vista	Non previsti

RILASCIO COPIE DEGLI ATTI DEPOSITATI

Il servizio consente di consultare e ottenere copie di atti e bilanci depositati sia presso il Registro delle Imprese di Roma sia presso l'ex Cancelleria Commerciale dei Tribunali di Roma e Velletri. Per gli anni dal 1993 in poi possono essere richiesti anche i bilanci di società aventi sede legale in province diverse da Roma, mentre per gli anni precedenti è necessario rivolgersi presso la Camera di Commercio dove è ubicata la sede legale della società.

AREA IV	SERVIZIO EROGATO	PARAMETRO DI QUALITÀ		
		Indicatore	Livelli standard garantiti	Termini di legge
Registro Imprese	Rilascio copie atti societari e bilanci da archivio	Tempo massimo dalla presentazione della richiesta	<ul style="list-style-type: none">- a vista per archivio ottico- 5 giorni lavorativi per archivio cartaceo interno- 20 giorni lavorativi per archivio cartaceo esterno	30 giorni

ELENCHI DI IMPRESE

Tale servizio è rivolto alle imprese, a studi professionali, società di consulenza, operatori economici, intermediari, Pubbliche Amministrazioni, privati. Gli elenchi possono essere richiesti tramite e-mail, secondo le modalità indicate sul sito www.rm.camcom.it, scaricando e compilando il modulo di richiesta.

AREA IV	SERVIZIO EROGATO	PARAMETRO DI QUALITÀ		
		Indicatore	Livelli standard garantiti	Termini di legge
Registro Imprese	Rilascio Elenchi di Imprese	Tempo massimo di rilascio dalla conferma del preventivo da parte dell'utente	5 giorni	Non previsti

BOLLATURA E VIDIMAZIONE LIBRI

Presso la Camera di Commercio le imprese possono richiedere la bollatura e la vidimazione dei libri sociali e di altri libri previsti da leggi speciali a meno che la legge stessa non indichi espressamente altro ente competente alla bollatura. L'ufficio del Registro delle Imprese è competente ad effettuare la bollatura dei libri di imprese aventi sede legale o secondaria nell'ambito della provincia di Roma.

AREA IV	SERVIZIO EROGATO	PARAMETRO DI QUALITÀ		
		Indicatore	Livelli standard garantiti	Termini di legge
Registro Imprese	Bollatura e vidimazione libri	Tempo massimo dalla presentazione della richiesta	5 giorni lavorativi fino a 3000 pagine 15 giorni lavorativi oltre 3000 pagine	30 giorni

SOCIETÀ DI CAPITALI E SOCIETÀ DI PERSONE: PRATICHE PRESENTATE PER VIA TELEMATICA O SU SUPPORTO INFORMATICO

Dal 01/11/2003 è divenuto obbligatorio presentare gli atti societari al Registro delle Imprese mediante supporto informatico o per via telematica. Per i soggetti iscritti nel REA (Repertorio Economico Amministrativo) l'invio telematico è facoltativo essendo possibile utilizzare ancora la modalità cartacea.

La Camera di Commercio di Roma si è attivata per semplificare e chiarire gli adempimenti connessi alla trasmissione telematica mettendo a disposizione dell'utenza degli strumenti estremamente utili per la presentazione delle domande e delle denunce in formato digitale all'Ufficio del Registro delle Imprese.

La Camera di Commercio di Roma assicura l'avvio dell'istruttoria della pratica telematica entro **5 giorni dalla trasmissione**, con evasione della stessa pratica se l'esito dell'istruttoria è positivo o con richiesta di eventuali integrazioni e/o rettifiche qualora necessarie.

AREA IV	SERVIZIO EROGATO	PARAMETRO DI QUALITÀ		
		Indicatore	Livelli standard garantiti	Termini di legge
Registro Imprese	Iscrizioni, modifiche, cancellazioni relative a pratiche inviate telematicamente o presentate su supporto informatico	Tempo di evasione della pratica	5 giorni dalla protocollazione*	5 giorni

*Esclusi i periodi di punta dovuti ad esempio alla presentazione dei bilanci, oppure, a fine anno, per l'aumento considerevole delle istanze per scioglimento e liquidazione oppure a seguito dell'introduzione di nuovi adempimenti previsti da disposizioni di legge o da regolamenti. Sono escluse altresì le attività soggette ad accertamento dei requisiti previsti dalla normativa (mediazione, rappresentanza, impiantistica, autoriparazione, facchinaggio, pulizie).

DITTE INDIVIDUALI

Le ditte individuali hanno l'obbligo di iscriversi al Registro delle imprese e di denunciare al Registro stesso qualsiasi modificazione così come la cessazione dell'attività. Le istanze possono essere presentate **esclusivamente mediante invio telematico o su supporto informatico**.

AREA IV	SERVIZIO EROGATO	PARAMETRO DI QUALITÀ		
		Indicatore	Livelli standard garantiti	Termini di legge
Registro imprese	Iscrizione, modifica e cancellazione al Registro Imprese o al REA	Tempo di evasione della pratica	5 giorni*	5 giorni

* Escluso il periodo di fine anno, a causa dell'aumento considerevole delle istanze di cancellazione oppure a seguito dell'introduzione di nuovi adempimenti previsti da disposizioni di legge o da regolamenti. Sono escluse altresì le attività soggette ad accertamento dei requisiti previsti dalla normativa (mediazione, rappresentanza, impiantistica, autoriparazione, facchinaggio, pulizie).

RILASCIO FIRMA DIGITALE E CARTA NAZIONALE DEI SERVIZI

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 USB (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.

La CNS rilasciata dalle Camere di Commercio è un dispositivo integrato che consente a coloro che sono titolari di una carica all'interno di un'impresa di firmare digitalmente documenti informatici (istanze, bilanci, fatture, contratti, ecc.) ed accedere in rete ai servizi della Pubblica Amministrazione. La CNS consente, inoltre, di accedere al **Cassetto digitale dell'imprenditore**, la piattaforma online, messa gratuitamente a disposizione dal sistema camerale, contenente le informazioni della propria impresa depositate presso le Camere di Commercio e altre pubbliche amministrazioni.

Il certificato digitale, contenuto all'interno della CNS, è emesso da un'apposita Autorità di certificazione (Certification Authority - CA) riconosciuta secondo standard internazionali, la quale garantisce la validità delle informazioni riportate nel certificato.

Come i documenti cartacei, anche il certificato digitale ha una validità temporale al di fuori della quale risulterà scaduto (3 anni rinnovabili, prima della scadenza dei certificati, per ulteriori 3 anni).

La Carta potrà essere richiesta e ritirata personalmente dall'interessato, con le modalità indicate alla pagina informativa del sito istituzionale. **La CNS può essere rilasciata** con agevolazione dei diritti di segreteria **solo se l'impresa è in regola** con il diritto annuale.

AREA IV	SERVIZIO EROGATO	PARAMETRO DI QUALITÀ		
		Indicatore	Livelli standard garantiti	Termini di legge
Registro Imprese	Rilascio Carta Nazionale dei Servizi utente singolo	Tempo di attesa per il rilascio	A vista	Non previsti

ISCRIZIONE DI IMPRESE INSTALLATRICI DI IMPIANTI E VERIFICA DEI REQUISITI

L'attività di installazione, di ampliamento, di trasformazione e di manutenzione degli impianti individuati dal D.M. Sviluppo Economico 37/2008 (impianti nei settori: elettrici, elettronici, riscaldamento e climatizzazione, idraulici, trasporto di gas, ascensori e montacarichi, antincendio ecc.) è **soggetta ad una segnalazione certificata di inizio attività (SCIA) che va presentata alla Camera di Commercio.**

Nella Segnalazione l'imprenditore ed, eventualmente, il preposto alla gestione tecnica devono denunciare i requisiti di onorabilità e tecnico professionali previsti dal DM n. 37/2008, per l'esercizio dell'attività.

L'attività di installazione di impianti può essere iniziata immediatamente dalla data di protocollazione della Segnalazione certificata di inizio attività (SCIA) al Registro delle Imprese.

La data di inizio attività deve coincidere con la data di presentazione della domanda al Registro Imprese o all'Albo delle Imprese Artigiane che, nel termine di 60 gg., in caso di accertata carenza dei requisiti e dei presupposti richiesti dalla legge di riferimento o da atti amministrativi a contenuto generale, dovrà adottare motivati provvedimenti di divieto di prosecuzione dell'attività e di rimozione degli eventuali effetti dannosi di essa, salvo che il soggetto interessato provveda a conformare alla normativa vigente detta attività ed i suoi effetti entro un termine fissato pari a 30 gg.

AREA IV	SERVIZIO EROGATO	PARAMETRO DI QUALITÀ		
		Indicatore	Livelli standard garantiti	Termini di legge
Registro Imprese/ Albo Imprese Artigiane	Iscrizione, modifica e cancellazione al Registro delle Imprese per le attività di installazione impianti	Tempo di attesa per il completamento della procedura di iscrizione	5 giorni per l'evasione dell'istanza 60 giorni per la verifica dei requisiti	5 giorni per l'evasione dell'istanza 60 giorni per la verifica dei requisiti

IMPRESE DI PULIZIA

Le attività di pulizia, disinfezione, disinfestazione, derattizzazione e sanificazione sono soggette ad una segnalazione certificata di inizio attività (SCIA) che va presentata alla Camera di Commercio.

Le attività possono essere esercitate solo dalle imprese che possiedono determinati requisiti morali, economico-finanziari e tecnico-organizzativi. I requisiti tecnico-organizzativi, previsti esclusivamente per le attività di disinfestazione, derattizzazione e sanificazione, devono essere posseduti da un responsabile tecnico appositamente nominato dall'impresa. Per partecipare agli appalti pubblici regolati dalla normativa comunitaria è, inoltre, necessario iscrivere l'impresa in una delle fasce di classificazione, per volume di affari, previste dalla Legge 82/1994. La domanda per ottenere la fascia può essere presentata solo dopo aver esercitato l'attività per almeno tre anni o nel minor periodo, non inferiore a due anni.

L'attività di imprese di pulizia può essere iniziata immediatamente dalla data di presentazione della Segnalazione certificata di inizio attività (SCIA) al Registro Imprese in cui si autocertifica il possesso di tutti i requisiti (moralì e professionali) previsti dalla normativa vigente.

La data di inizio attività deve coincidere con la data di presentazione della domanda al Registro Imprese o all'Albo delle Imprese Artigiane che, nel termine di 60 gg., in caso di accertata carenza dei requisiti e dei presupposti richiesti dalla legge di riferimento o da atti amministrativi a contenuto generale, dovrà adottare motivati provvedimenti di divieto di prosecuzione dell'attività e di rimozione degli eventuali effetti dannosi di essa, salvo che il soggetto interessato provveda a conformare alla normativa vigente detta attività ed i suoi effetti entro un termine fissato pari a 30 gg.

AREA IV	SERVIZIO EROGATO	PARAMETRO DI QUALITÀ		
		Indicatore	Livelli standard garantiti	Termini di legge
Registro Imprese/ Albo Imprese Artigiane	Iscrizione, modifica e cancellazione al Registro delle Imprese per le attività pulizia	Tempo di attesa per il completamento della procedura di iscrizione	5 giorni per l'evasione dell'istanza	5 giorni per l'evasione dell'istanza
			60 giorni per la verifica dei requisiti	60 giorni per la verifica dei requisiti

IMPRESE DI FACCHINAGGIO

Le attività di facchinaggio, nonché tutte le attività complementari alla movimentazione delle merci e dei prodotti, sono soggette all'iscrizione nel Registro delle Imprese.

Rientrano in questo settore numerose attività quali tra l'altro: portabagagli, facchini e pesatori dei mercati agro-alimentari ecc. nonché insacco, pesatura, legatura, accatastamento ecc. per l'elenco completo si rinvia al sito internet della Camera. Le attività di facchinaggio possono essere esercitate solo da ditte individuali o società iscritte nel Registro delle Imprese o nell'Albo delle imprese artigiane in possesso di determinati requisiti di onorabilità, di capacità economico-finanziaria e di capacità tecnico-organizzativa.

Le attività di facchinaggio sono soggette alla trasmissione della Segnalazione Certificata di Inizio Attività (SCIA) alla Camera di Commercio.

L'attività di facchinaggio può essere iniziata immediatamente dalla data di presentazione della Segnalazione certificata di inizio attività (SCIA) al Registro Imprese in cui si autocertifica il possesso di tutti i requisiti (moral e professionali) previsti dalla normativa vigente.

La data di inizio attività deve coincidere con la data di presentazione della domanda al Registro Imprese o all'Albo delle Imprese Artigiane che, nel termine di 60 gg., in caso di accertata carenza dei requisiti e dei presupposti richiesti dalla legge di riferimento o da atti amministrativi a contenuto generale, dovrà adottare motivati provvedimenti di divieto di prosecuzione dell'attività e di rimozione degli eventuali effetti dannosi di essa, salvo che il soggetto interessato provveda a conformare alla normativa vigente detta attività ed i suoi effetti entro un termine fissato pari a 30 gg.

AREA IV	SERVIZIO EROGATO	PARAMETRO DI QUALITÀ		
		Indicatore	Livelli standard garantiti	Termini di legge
Registro Imprese/ Albo Imprese Artigiane	Iscrizione, modifica e cancellazione al Registro delle Imprese per le attività di facchinaggio	Tempo di attesa per il completamento della procedura di iscrizione	5 giorni per l'evasione dell'istanza	5 giorni per l'evasione dell'istanza
			60 giorni per la verifica dei requisiti	60 giorni per la verifica dei requisiti

IMPRESE DI AUTORIPARAZIONE

Sono tenute a presentare una segnalazione certificata di inizio attività (SCIA) presso il Registro delle Imprese o all'Albo Artigiani, nel caso di impresa artigiana, tutte le imprese che intendono svolgere attività di manutenzione e di riparazione dei veicoli edei complessi di veicoli a motore, ivi compresi ciclomotori.

L'attività di autoriparazione può essere iniziata immediatamente dalla data di presentazione della Segnalazione certificata di inizio attività (SCIA) al Registro Imprese in cui si autocertifica il possesso di tutti i requisiti (moral e professionali) previsti dalla normativa vigente.

La data di inizio attività deve coincidere con la data di presentazione della domanda al Registro Imprese o all'Albo delle Imprese Artigiane che, nel termine di 60 gg., in caso di accertata carenza dei requisiti e dei presupposti richiesti dalla legge di riferimento o da atti amministrativi a contenuto generale, dovrà adottare motivati provvedimenti di divieto di prosecuzione dell'attività e di rimozione degli eventuali effetti dannosi di essa, salvo che il soggetto interessato provveda a conformare alla normativa vigente detta attività ed i suoi effetti entro un congruo termine fissato dall'ufficio.

AREA IV	SERVIZIO EROGATO	PARAMETRO DI QUALITÀ		
		Indicatore	Livelli standard garantiti	Termini di legge
Registro Imprese/ Albo Imprese Artigiane	Iscrizione, modifica e cancellazione al Registro delle Imprese per le attività di autoriparazione	Tempo di attesa per il completamento della procedura di iscrizione	5 giorni per l'evasione dell'istanza	5 giorni per l'evasione dell'istanza
		provvisoria come previsto dalla normativa	60 giorni per la verifica dei requisiti	60 giorni per la verifica dei requisiti

IMPRESE DI AGENZIA E RAPPRESENTANZA DI COMMERCIO

L'attività di **agente** è esercitata da chiunque venga stabilmente incaricato da una o più imprese di promuovere la conclusione di contratti in una o più zone determinate.

L'attività di **rappresentante** è esercitata da chiunque venga stabilmente incaricato da una o più imprese di concludere contratti in una o più zone determinate.

Gli agenti e rappresentanti di commercio, pur operando nel settore commercio, non possono definirsi commercianti bensì ausiliari del commercio, in quanto agiscono in nome e per conto di altri soggetti preponenti (comunemente chiamati case mandanti), sulla base di un contratto di agenzia.

L'attività di agenzia e rappresentanza può essere iniziata immediatamente dalla data di presentazione di una Segnalazione certificata di inizio attività (SCIA) al Registro Imprese in cui si autocertifica il possesso di tutti i requisiti (moralì e professionali) previsti dalla normativa vigente (legge n. 204/85 e s.m.i.).

La data di inizio attività deve coincidere con la data di presentazione della domanda al Registro Imprese che, nel termine di 60 gg., in caso di accertata carenza dei requisiti e dei presupposti richiesti dalla legge di riferimento o da atti amministrativi a contenuto generale, dovrà adottare motivati provvedimenti di divieto di prosecuzione dell'attività e di rimozione degli eventuali effetti dannosi di essa, salvo che il soggetto interessato provveda a conformare alla normativa vigente detta attività ed i suoi effetti entro un termine fissato pari a 30 gg.

AREA IV	SERVIZIO EROGATO	PARAMETRO DI QUALITÀ		
		Indicatore	Livelli standard garantiti	Termini di legge
Registro Imprese	Iscrizione, modifica e cancellazione al Registro Imprese per l'attività di agenzia e rappresentanza	Tempo di attesa per la procedura di iscrizione	5 giorni per l'evasione dell'istanza	5 giorni per l'evasione dell'istanza
			60 giorni per la verifica dei requisiti	60 giorni per la verifica dei requisiti

IMPRESE DI AGENZIA DI AFFARI IN MEDIAZIONE

L'attività dell'**agente di affari in mediazione, merci e servizi** (comunemente detto mediatore) si concretizza nel mettere in contatto due o più parti al fine della conclusione di un affare, senza essere legato ad alcuna di esse da rapporti di collaborazione, dipendenza o rappresentanza (art. 1754 c.c.).

L'attività di agenzia di affari in mediazione può essere iniziata immediatamente dalla data di presentazione di una Segnalazione certificata di inizio attività (SCIA) al Registro Imprese in cui si autocertifica il possesso di tutti i requisiti (moralì e professionali) previsti dalla normativa vigente (legge n. 39/89 e s.m.i.).

L'aspirante agente (persona fisica o legale rappresentante di società) deve aver superato presso la C.C.I.A.A. di residenza o dove ha eletto il domicilio professionale un **esame** diretto ad accertare l'attitudine e la capacità professionale in relazione al ramo prescelto.

La data di inizio attività deve coincidere con la data di presentazione della domanda al Registro Imprese che, nel termine di 60 gg., in caso di accertata carenza dei requisiti e dei presupposti richiesti dalla legge di riferimento o da atti amministrativi a contenuto generale, dovrà adottare motivati provvedimenti di divieto di prosecuzione dell'attività e di rimozione degli eventuali effetti dannosi di essa, salvo che il soggetto interessato provveda a conformare alla normativa vigente detta attività ed i suoi effetti entro un termine fissato pari a 30 gg.

AREA IV	SERVIZIO EROGATO	PARAMETRO DI QUALITÀ		
		Indicatore	Livelli standard garantiti	Termini di legge
Registro Imprese	Iscrizione, modifica e cancellazione al Registro Imprese per l'attività di agenzia di affari in mediazione	Tempo di attesa per la procedura di iscrizione	5 giorni per l'evasione dell'istanza	5 giorni per l'evasione dell'istanza
			60 giorni per la verifica dei requisiti	60 giorni per la verifica dei requisiti

IMPRESE DI MEDIAZIONE MARITTIMA

Sono mediatori marittimi i soggetti - persone fisiche o giuridiche - che esercitano professionalmente la mediazione nei contratti di costruzione, compravendita, locazione e noleggio di navi e nei contratti di trasporto marittimo di cose.

L'attività di mediazione marittima può essere iniziata immediatamente dalla data di presentazione di una Segnalazione certificata di inizio attività (SCIA) al Registro Imprese in cui si autocertifica il possesso di tutti i requisiti (moralì e professionali) previsti dalla normativa vigente (legge n. 478/68 e s.m.i.).

L'aspirante agente (persona fisica o legale rappresentante di società) deve aver superato presso la C.C.I.A.A. di residenza o dove ha eletto il domicilio professionale un **esame** diretto ad accertare l'attitudine e la capacità professionale.

La data di inizio attività deve coincidere con la data di presentazione della domanda al Registro Imprese che, nel termine di 60 gg., in caso di accertata carenza dei requisiti e dei presupposti richiesti dalla legge di riferimento o da atti amministrativi a contenuto generale, dovrà adottare motivati provvedimenti di divieto di prosecuzione dell'attività e di rimozione degli eventuali effetti dannosi di essa, salvo che il soggetto interessato provveda a conformare alla normativa vigente detta attività ed i suoi effetti entro un termine fissato pari a 30 gg.

AREA IV	SERVIZIO EROGATO	PARAMETRO DI QUALITÀ		
		Indicatore	Livelli standard garantiti	Termini di legge
Registro Imprese	Iscrizione, modifica e cancellazione al Registro Imprese per l'attività di mediazione marittima	Tempo di attesa per la procedura di iscrizione	5 giorni per l'evasione dell'istanza	5 giorni per l'evasione dell'istanza
			60 giorni per la verifica dei requisiti	60 giorni per la verifica dei requisiti

IMPRESE DI SPEDIZIONI

È spedizioniere colui che assume l'obbligo di concludere un contratto di trasporto in nome proprio e nell'interesse di colui che gli ha dato l'incarico (mandante) e di effettuare eventualmente le operazioni accessorie al trasporto stesso (es. imballaggio, operazioni doganali).

L'attività di spedizioni può essere iniziata immediatamente dalla data di presentazione di una Segnalazione certificata di inizio attività (SCIA) al Registro Imprese in cui si autocertifica il possesso di tutti i requisiti (moralì e professionali) previsti dalla normativa vigente (legge n. 1442/41 e s.m.i.).

La data di inizio attività deve coincidere con la data di presentazione della domanda al Registro Imprese che, nel termine di 60 gg., in caso di accertata carenza dei requisiti e dei presupposti richiesti dalla legge di riferimento o da atti amministrativi a contenuto generale, dovrà adottare motivati provvedimenti di divieto di prosecuzione dell'attività e di rimozione degli eventuali effetti dannosi di essa, salvo che il soggetto interessato provveda a conformare alla normativa vigente detta attività ed i suoi effetti entro un termine fissato pari a 30 gg.

AREA IV	SERVIZIO EROGATO	PARAMETRO DI QUALITÀ		
		Indicatore	Livelli standard garantiti	Termini di legge
Registro Imprese	Iscrizione, modifica e cancellazione al Registro Imprese per l'attività di spedizioniere	Tempo di attesa per la procedura di iscrizione	5 giorni per l'evasione dell'istanza	5 giorni per l'evasione dell'istanza
			60 giorni per la verifica dei requisiti	60 giorni per la verifica dei requisiti

RILASCIO CARTE TACHIGRAFICHE

Il Cronotachigrafo Digitale è uno strumento che registra i tempi di guida e di riposo dei conducenti di camion, pullman ed autocarri ed è obbligatorio per tutti i veicoli di nuova immatricolazione adibiti al trasporto su strada di merci (di portata superiore a 3,5tonnellate) e di persone (veicoli di capienza superiore a 9 posti).

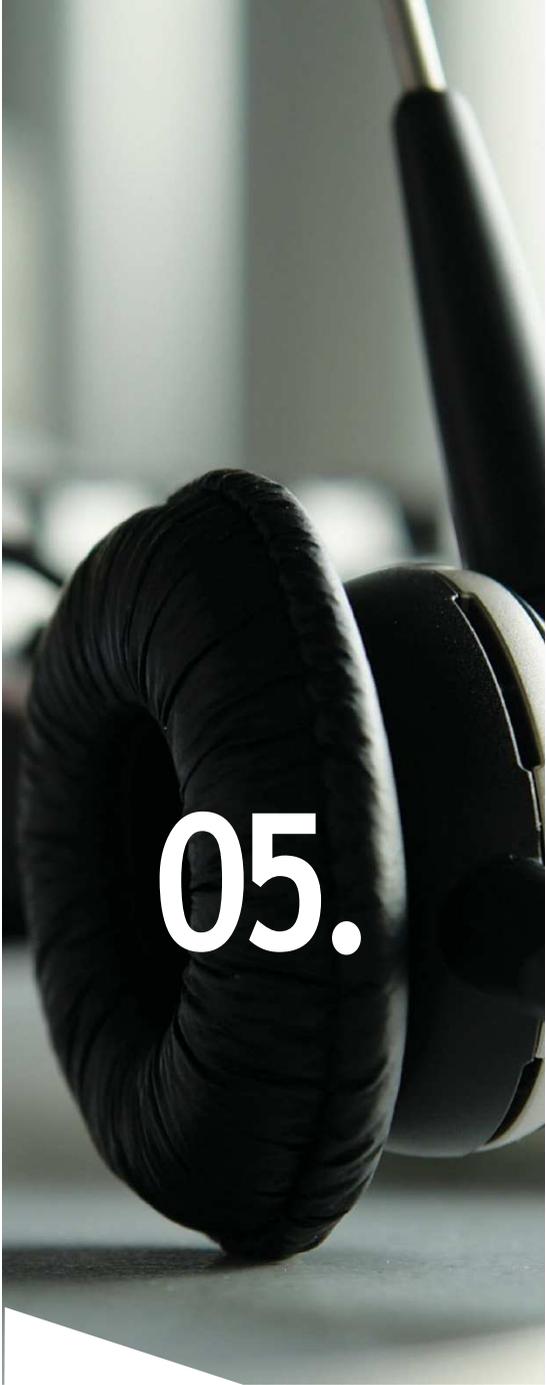
La **Carta Conducente** è personale e necessaria per la guida degli autoveicoli dotati di cronotachigrafo digitale. **Va richiesta presso la Camera di Commercio** della provincia in cui il richiedente ha la residenza e la sua validità amministrativa è di cinque anni. Chi voglia richiedere una carta conducente può presentarsi presso la sede di viale dell'Oceano Indiano, Roma. La carta potrà quindi essere ritirata personalmente dall'interessato o da un terzo munito di delega, esibendo copia della patente e un documento di riconoscimento in corso di validità.

La **Carta dell'Azienda** identifica la **Società proprietaria dei mezzi**, e consente di ispezionare, scaricare e/o stampare i dati di viaggio di tutti i veicoli dell'azienda muniti di tachigrafo digitale. La carta è richiesta alla Camera di Commercio, ove l'azienda ha la propria sede legale, o unità locale, dietro presentazione della domanda firmata dal legale rappresentante, ed accompagnata da fotocopia di un documento di riconoscimento in corso di validità. **La sua validità amministrativa è di cinque anni.**

La **Carta dell'Officina** identifica un'officina autorizzata dall'Autorità Nazionale come competente per l'attivazione, la calibratura e lo scarico dati. La Carta dell'Officina **permette, infatti, di rilevare i dati immessi nel tachigrafo e di scaricarli ed è l'unica che consente di modificare il funzionamento dell'apparato.** È richiesta alla Camera di Commercio competente per territorio e precisamente dove l'officina ha la propria sede. L'Officina può richiedere più carte, ognuna da attribuire ad un tecnico specializzato, che potrà operare soltanto se in possesso dei requisiti di conoscenza tecnica previsti dalla normativa vigente.

La Carta dell'Officina, in ragione della delicatezza della sua funzione, ha una validità amministrativa di un anno ed è rinnovabile a scadenza solo dietro richiesta dell'officina alla Camera e a condizione che siano rimasti invariati i requisiti previsti per l'autorizzazione e che l'autorizzazione medesima non sia stata revocata.

AREA VI	SERVIZIO EROGATO	Indicatore	PARAMETRO DI QUALITÀ	
			Livelli standard garantiti	Termini di legge
Attività abilitative e ispettivo-sanzionatorie	Richiesta Carta Tachigrafica	Tempi di rilascio delle carte	<ul style="list-style-type: none"> - un mese per la domanda di primo rilascio per tutte le carte; - quindici giorni per la richiesta di rinnovo per tutte le carte; - otto giorni dalla richiesta di sostituzione per la carta conducente/ carta officina/azienda /controllo 	<ul style="list-style-type: none"> - un mese per la domanda di primo rilascio per tutte le carte; - quindici giorni per la richiesta di rinnovo per tutte le carte; - otto giorni dalla richiesta di sostituzione per la carta conducente/ carta officina/azienda/ controllo



05.

TUTELA DELL'UTENTE

I SERVIZI INFORMATIVI ALL'UTENZA

Il primo passo per la qualità del servizio è informare gli utenti sui prodotti che l'Ente offre e sulle modalità di accesso agli stessi. I servizi di informazione e assistenza vengono resi attraverso tre canali operativi: contact center, sito Internet, sportelli.

Collegandosi al sito della Camera www.rm.camcom.it è possibile avere dettagliate informazioni su tutti i servizi camerali, visualizzare e/o scaricare la modulistica e altri strumenti necessari per l'inoltro telematico delle pratiche. Inoltre, la Camera di Commercio mette a disposizione sul proprio sito una guida completa e dettagliata contenente le istruzioni per l'iscrizione e il deposito degli atti al Registro delle Imprese.

STRUTTURE ED ACCESSO AI SERVIZI

L'accesso agli uffici avviene con le modalità indicate sul sito istituzionale

Si sottolinea che la Camera garantisce:

- come standard di apertura al pubblico **32 ore settimanali**;
- ai disabili, alle donne in stato di gravidanza la priorità d'accesso per ridurre al minimo i tempi di attesa.

L'INFORMAZIONE E L'ASCOLTO

La Camera di Commercio di Roma ha istituito diverse forme per recepire le opinioni ed il giudizio degli utenti sul suo operato:

- Rilevazioni periodiche della soddisfazione dell'utente al fine di rilevare l'entità del gradimento;
- Analisi delle segnalazioni e opinioni giunte all'organizzazione;
- Verifica delle situazioni in cui non vengono rispettati gli standard contenuti nella presente Carta.

LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DA PARTE DEGLI UTENTI

La Camera di Commercio di Roma rileva il grado di soddisfazione degli utenti a fronte dei servizi erogati e valuta eventuali variazioni nelle aspettative analizzando:

- le indagini opportunamente promosse tramite questionari di soddisfazione dell'utente;
- i contenuti dei reclami pervenuti;
- le informazioni raccolte dai contatti diretti con gli utenti.

Sulla base delle attività precedenti la Camera si impegna a:

- verificare costantemente la qualità dei servizi erogati e valutare il grado di soddisfazione degli utenti;
- definire un eventuale piano di miglioramento della qualità dei servizi erogati modificando i processi aziendali e, ove possibile, migliorando gli standard correnti.

RECLAMI E SUGGERIMENTI

La Camera di Commercio è a disposizione per ascoltare, accettare e registrare eventuali reclami e segnalazioni di disservizi o di mancato rispetto degli impegni fissati nella Carta.

Il reclamo deve essere formulato per iscritto, con tutte le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato, in particolare riguardo:

- al comportamento del personale;
- alla qualità del servizio reso;
- al mancato rispetto degli impegni assunti.

Per presentare il reclamo l'utente può utilizzare l'apposito modulo disponibile presso gli uffici o scaricabile dal sito internet **www.rm.camcom.it** (Carta dei Servizi) e da presentare agli sportelli o da inviare all'indirizzo di posta elettronica indicato nel sito istituzionale come dato di contatto dell'ufficio di riferimento.

Entro **30** giorni dalla segnalazione si comunicherà l'esito degli accertamenti compiuti e gli eventuali provvedimenti adottati.

È evidenziato che il tutto avviene nel più ampio rispetto della privacy.



06.

SERVIZI
DI ASSISTENZA DIRETTA
ALL'UTENTE

SERVIZIO DI ASSISTENZA PRATICHE

Per offrire un supporto sempre maggiore alla propria utenza e sostenere le iniziative imprenditoriali, la Camera di Commercio di Roma ha predisposto un servizio di assistenza telefonica specialistica che accompagna gli utenti nella predisposizione delle pratiche telematiche destinate al Registro Imprese e all'Artigianato.

Il servizio è disponibile contattando il numero **199.130.606**, dal lunedì al venerdì dalle ore **09:00** alle ore **13:00**.

Le informazioni possono inoltre essere richieste anche **via mail**, all'indirizzo **callcenter-cciaa-roma@infocamere.it**, indicando il recapito telefonico a cui si desidera essere richiamati.

La Camera di Commercio di Roma ha attivato un **servizio di notifica diretta dei messaggi relativi alle pratiche irregolari** presentate tramite un intermediario.

In tal modo, ciascuna impresa riceverà sulla propria casella PEC copia delle comunicazioni che il Registro Imprese inoltra all'intermediario. L'imprenditore sarà così informato direttamente dal Registro Imprese di tutti i casi in cui la pratica oggetto di istruttoria richieda correzioni e/o integrazioni, nonché della riapertura dell'esame a seguito delle dovute correzioni e/o integrazioni e della conclusione del procedimento.

La Camera si propone così di offrire ai propri utenti un'informazione completa, trasparente e aggiornata in tempo reale sullo stato di avanzamento dei servizi resi e sulle motivazioni che accompagnano ogni passaggio procedurale.

SERVIZIO PER L'INOLTRO DEI SOLLECITI

Per garantire una comunicazione tempestiva con la propria utenza, la Camera di Commercio di Roma ha predisposto un canale dedicato alla presentazione delle eventuali richieste di sollecito.

A partire dal sesto giorno successivo all'invio della pratica telematica, le imprese potranno sollecitare la lavorazione della stessa compilando un apposito form online, disponibile sul sito della Camera di Commercio.

Nei casi di partecipazione a gare di appalto in scadenza, l'impresa dovrà allegare al suddetto form il bando di gara ed eventuale ulteriore documentazione comprovante il carattere d'urgenza della richiesta di sollecito.

SERVIZIO DI ASSISTENZA PER ADEMPIMENTI NEL REGISTRO DELLE IMPRESE/R.E.A.

E' possibile **richiedere assistenza** per eventuali criticità riscontrate in fase di regolarizzazione delle pratiche trasmesse o per complesse problematiche di natura giuridica inerenti a una istanza già presentata.

Nelle pagine del sito istituzionale inerenti ciascun servizio sono indicate le modalità per chiedere l'assistenza, che è riservata esclusivamente alle domande già trasmesse al Registro delle Imprese in modalità telematica che siano in corso di istruttoria.



07.

RECAPITI
ED ORARI
DA RICORDARE

SEDI OPERATIVE

Per i dettagli aggiornati dei giorni e degli orari di apertura dei servizi a sportello, si rimanda alle informazioni riportate sul Sito istituzionale dell'Ente. www.rm.camcom.it

- **Sede di viale Oceano Indiano, 17 Roma**

tel. centralino: 06.520821

contact center: 199.130.606

Presso la sede di V.le Oceano Indiano possono essere richiesti tutti i servizi contenuti nella presente Carta dei Servizi.

- **Sede di largo Cavour 6, Civitavecchia**

Orario di apertura al pubblico:

Da Lunedì a Venerdì 8,45-12,30 e 13,30-15,00

tel. centralino: 06.520821

call center: 199.130.606

Presso la sede di largo Cavour, 6 Civitavecchia possono essere richiesti tutti i servizi contenuti nella presente Carta dei Servizi esclusi quelli relativi all'artigianato, commercio estero, periti e agenti affari in mediazione, mediatori e raccomandatari marittimi, diritto annuale, presentazione istanze cartacee e su supporto informatico, protesti.



08.

MODULI

MODULO PER LA PRESENTAZIONE DEI RECLAMI E SUGGERIMENTI

Attraverso questo modulo è possibile segnalare reclami e/o suggerimenti per i servizi erogati dalle Aree IV- Registro Imprese e Analisi Statistiche e VI - Attività abilitative ed ispettivo sanzionatorie.

Le segnalazioni verranno utilizzate per migliorare l'erogazione dei servizi ed assicurare il mantenimento degli standard di qualità della Carta dei servizi.

Il modulo può essere ritirato e consegnato presso gli sportelli della CCIAA o inviato agli indirizzi di posta elettronica indicati nel sito istituzionale come dati di contatto degli uffici.

MODULO PER LA PRESENTAZIONE DEI RECLAMI E SUGGERIMENTI

Oggetto: _____ Suggestimento Reclamo Data / /

Dati utente:

Persona di riferimento: _____

Ditta/Società: _____ n. Registro Imprese _____

Indirizzo: _____

Tel.: _____ Fax: _____ e-mail: _____

Area/Ufficio Oggetto del Reclamo

Standard di qualità della Carta dei Servizi cui il reclamo fa riferimento:

Firma del cliente _____

Spazio riservato all'Ufficio

Reclamo ricevuto da	Ufficio	Data
		Prot.
Modalità di presentazione <input type="checkbox"/> Per telefono <input type="checkbox"/> Per e-mail <input type="checkbox"/> Per Pec <input type="checkbox"/> Allo sportello		

Valutazione del reclamo, definizione delle attività, tempi di attuazione:

Informativa ai sensi dell'art. 13 Reg. UE n. 679/2016: i dati comunicati con il presente questionario, ivi compreso l'indirizzo di posta elettronica, saranno trattati con modalità cartacee ed informatizzate, per le finalità connesse all'indagine sul grado di soddisfazione dell'utenza per i servizi forniti dalla Camera di Commercio di Roma. Ai sensi del Regolamento citato, il trattamento dei dati sarà improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti. Le Sue valutazioni verranno trattate in forma anonima per il tempo necessario all'elaborazione dell'indagine. Il conferimento dei dati di contatto è facoltativo e gli stessi non verranno diffusi, neanche in forma aggregata o anonima. Le valutazioni ed i dati conferiti non saranno soggetti ad alcun processo decisionale interamente automatizzato, ivi compresa la profilazione, e verranno conservati per l'arco di tempo necessario all'indagine, successivamente verranno distrutti. Titolare del trattamento dei dati è la Camera di Commercio di Roma, Via de' Burrò, 147,00186 Roma, presso la quale potranno essere esercitati, in qualunque momento, i diritti di cui agli artt. 15e ss. del Regolamento citato. La informiamo che il Titolare ha provveduto a nominare il Responsabile della Protezione dei dati personali, per i relativi dati di contatto si rinvia al sito istituzionale. Gli interessati – ricorrendone i presupposti – potranno altresì proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali quale autorità di controllo.



Camera di Commercio
Roma

