

ALLEGATO "N" AL VERBALE

N. 12 DEL 24 LUGLIO 2017



Camera di Commercio
Roma



Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura

Roma

CARTA DEI SERVIZI 2017

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 Raccomandatari 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 Carta Nazionale dei Servizi su supporto Smart Card e Token USB	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
	La valutazione del servizio da parte degli utenti	39
	Reclami e suggerimenti	39
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, possibly black or dark grey, suit jacket. The background is a solid, vibrant orange color that occupies the right half of the image. The overall composition is clean and modern.

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.



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 servizi all’utenza di competenza dell’AreaIV** (“Registro Imprese e analisi statistiche”) **e dell’AreaVI** (“Attività Abilitative ed Ispettivo Sanzionatorie”, relativamente al Registro Informatico dei Protesti, Brevetti e Marchi, Registro Assegnatari Marchi e Metalli Preziosi).

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

tel centralino: **06 520821**

e-mail: **artigianato@rm.camcom.it**

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, Legge Regione Lazio 3/2015).

L'Albo ha carattere provinciale ed è istituito presso ciascuna Camera di Commercio cui 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	Evasione protocollo Registro Imprese: 5 giorni Evasione protocollo Artigiano (soggetto a parere della Commissione provinciale dell'Artigianato): 55 giorni	60 giorni

RUOLO PERITI ED ESPERTI

tel centralino: 06 520821

e-mail: segreteria.commissioni@rm.camcom.it

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

tel centralino: 06 520821

e-mail: segreteria.commissioni@rm.camcom.it

È Raccomandataro 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, acquisizione 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

tel centralino: 06 520821

e-mail: segreteria.commissioni@rm.camcom.it

Presso la Camera di Commercio sono istituiti ed aggiornati gli elenchi dei professionisti Verificatori di Impianti, predisposti per uso esclusivo di Comuni, AA.SS.LL, Vigili del Fuoco e ISPESL.

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 di antincendio. Gli iscritti negli Albi Professionali, che nell'ambito delle rispettive competenze e sotto la propria responsabilità a norma dell'art. 348 c.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)

tel centralino: 06 520821

e-mail: ruoloconduttori@rm.camcom.it

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, modificata dalla Legge Regione Lazio 9/07), vanno presentate congiuntamente presso gli sportelli della Camera, che rilascerà il numero di prenotazione dell'esame.

Il superamento dell'esame è condizione necessaria per ottenere l'iscrizione al ruolo. L'esame è costituito da una sola prova scritta, predisposta su questionari a risposta multipla, e si svolgerà secondo il calendario stabilito dal bando della Città Metropolitana. Il programma di esame è indicato nell'art. 19 della legge Regione Lazio n. 58/93.

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, modifiche, cancellazioni, ricezione domande di esame	Tempo massimo di rilascio dalla richiesta	A vista	L'istruttoria successiva alla presentazione dei documenti verrà completata entro 30 giorni

CERTIFICATI E VISURE DEI RUOLI, ELENCHI E REGISTRI

tel. centralino:

06 520821

e-mail:

denuncerea@rm.camcom.it

e-mail:

ditteindividuali.ri@rm.camcom.it

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

tel centralino: 06 520821

e-mail: protesti@rm.camcom.it

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 IV	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	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

tel centralino: [06 520821](tel:06520821)

e-mail: segreteria.commissioni@rm.camcom.it

La Camera di Commercio provvede ad autorizzare l'esercizio dell'attività **di macinazione**. Detta autorizzazione è subordinata al possesso dei requisiti igienico- sanitari.

AREA IV	SERVIZIO EROGATO	PARAMETRO DI QUALITÀ		
		Indicatore	Livelli standard garantiti	Termini di legge
SCIA	Autorizzazione all'esercizio dell'attività molitoria	Tempo massimo di verifica dei requisiti	60 giorni	60 giorni

COMMERCIO ESTERO

tel centralino: [06 520821](tel:06520821)

e-mail: commercioestero@rm.camcom.it

Carnet A.T.A.: è un documento doganale rilasciato per la temporanea esportazione di merci, 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 per merci varie e non è prorogabile; per i prodotti orafi la validità va da 2 ad un massimo di 12 mesi.

A partire dal 1° gennaio 2015 è possibile acquistare una nuova tipologia di Carnet ATA, denominata Carnet ATA "base", che consente l'effettuazione di soli due viaggi all'estero. Il Carnet ATA base non consente in nessun caso l'integrazione di fogli interni ulteriori/aggiuntivi e si estingue una volta esaurite le operazioni ammesse con la dotazione prevista, indipendentemente dalla data di scadenza.

Gli operatori che prevedono di effettuare più di due viaggi potranno acquistare il Carnet ATA "con dotazione superiore" (4 viaggi), attualmente già in uso, che consente l'integrazione di ulteriori fogli in qualsiasi momento, purché in data antecedente alla scadenza.

Certificato di Origine: è uno speciale documento, rilasciato dalla C.C.I.A.A. su modello comunitario, **che accompagna la merce in esportazione e che certifica ufficialmente l'origine 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.

Numero Meccanografico: detto anche numero di posizione delle ditte operanti con

l'estero: viene rilasciato dall'ufficio Commercio Estero della C.C.I.A.A. alle imprese che svolgono attività di import-export.

Visto di Conformità: alcuni Paesi esteri, al fine di verificare la conformità dei prezzi effettuati da un operatore italiano rispetto ai prezzi di listino, **richiedono che sulle fatture destinate all'esportazione delle merci sia apposto un Visto dalla Camera di Commercio**. Questo visto non va confuso con la "vidimazione" della fattura o del listino dei prezzi che consiste nella semplice vidimazione della firma del titolare o del legale rappresentante presso il registro delle Imprese della CCIAA. **L'Ufficio Commercio Estero appone il visto di conformità solo dopo aver verificato**, previa analisi dei documenti esibiti, **che il prezzo sia conforme a quello di listino**.

Visto di conformità di firma, visto dei poteri di firma: sui documenti per l'esportazione (certificati d'origine, fatture, altra documentazione) può essere apposto, qualora lo richieda il Paese di destinazione della merce, il visto di conformità di firma o il visto dei poteri di firma.

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	a vista **	30 giorni
	Rilascio "Numero Meccanografico"	Tempo massimo di rilascio dalla richiesta	2 giorni *	30 giorni
	Visto di conformità dei prezzi	Tempo massimo di rilascio dalla richiesta	a vista **	30 giorni
	Visto di conformità di firma Visto dei poteri di firma	Tempo massimo di rilascio dalla richiesta	a vista **	30 giorni

* da intendersi giorni lavorativi

** Per ottenere il rilascio delle certificazioni per l'estero "a vista" è necessario presentarsi agli sportelli con congruo anticipo rispetto all'orario di chiusura.

CERTIFICATI E VISURE

tel centralino:	06 520821
e-mail:	denuncerea@rm.camcom.it
e-mail:	ditteindividuali.ri@rm.camcom.it

Per le Ditte 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 (contente tutti i principali dati dell'impresa);

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

fallimentare (attestante l'assenza di procedure concorsuali);

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

tel centralino: 06 520821
e-mail: certificazioni@rm.camcom.it

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	- a vista per archivio ottico - 5 giorni lavorativi per archivio cartaceo interno - 20 giorni lavorativi per archivio cartaceo esterno	30 giorni

ELENCHI MERCEOLOGICI IMPRESE ITALIANE

tel centralino: 06 520821
e-mail: ufficioelenchi@rm.camcom.it

Tale servizio è rivolto alle imprese, agli operatori economici, intermediari e rappresentanti che hanno necessità di far conoscere i propri prodotti ad altre aziende, fare pubblicità, creare possibili contatti. Gli elenchi merceologici delle aziende italiane sono estratti dalla banca nazionale del Registro delle Imprese e possono essere richiesti compilando il facsimile di richiesta elenco scaricabile dal sito www.rm.camcom.gov.it che può essere inoltrata agli uffici via fax o per e-mail.

AREA IV	SERVIZIO EROGATO	PARAMETRO DI QUALITÀ		
		Indicatore	Livelli standard garantiti	Termini di legge
Registro Imprese	Rilascio Elenchi Merceologici	Tempo massimo di rilascio dalla richiesta	5 giorni	Non previsti

BOLLATURA E VIDIMAZIONE LIBRI

tel centralino: 06 520821

e-mail: vidimazione libri@rm.camcom.it

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

tel centralino: [06 520821](tel:06520821)
e-mail: attisocietari@rm.camcom.it
e-mail: denuncerea@rm.camcom.it
e-mail: bilanci@rm.camcom.it

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

* Da intendersi giorni lavorativi. 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

tel: **06 520821**

e-mail: **ditteindividuali.ri@rm.camcom.it**

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

* Da intendersi giorni lavorativi. 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 CARTA NAZIONALE DEI SERVIZI SU SUPPORTO SMART CARD E TOKEN USB

(Dispositivi digitale da non confondere con la carta dei servizi offerta dall'ente camerale per certificare gli standard di qualità)

tel centralino: 06 520821

e-mail: firmadigitale@rm.camcom.it

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.) e di accedere in rete ai servizi della Pubblica Amministrazione. La CNS consente, inoltre, di consultare le informazioni relative alla propria azienda contenute nel Registro Imprese:

- visura ordinaria, visura storica, visura artigiana e scheda società;
- modello di dichiarazione sostitutiva del certificato Registro Imprese;
- statuti, atti e bilanci depositati;
- situazione dei pagamenti del diritto annuale;
- stato pratiche Registro Imprese (trasparenza amministrativa).

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.

Le CNS, rilasciate a partire dall'8/9/2011, sono immediatamente attive e per il loro utilizzo è necessario inserire il codice PIN, contenuto sulla scratch card consegnata insieme al dispositivo e scaricare il software di firma presente sul sito www.card.infocamere.it.

Sulla scratch card, da conservare con cura per tutto il tempo di validità del dispositivo di firma, sono, inoltre, presenti il codice PUK, da utilizzare in caso di blocco del dispositivo e il codice utente che attraverso il sito www.card.infocamere.it consente la sospensione temporanea dei certificati.

Chi vuole ottenere la Carta Nazionale dei Servizi, può prenotare un appuntamento tramite il sito www.appuntamenti.rm.camcom.it, oppure presentarsi personalmente allo sportello. La Carta potrà quindi essere ritirata personalmente dal richiedente presso le sedi di viale dell'Oceano Indiano (su appuntamento o a vista) o di largo Cavour 6, Civitavecchia (solo a vista), dietro presentazione **del codice fiscale e di un documento di riconoscimento** in corso di validità. **La CNS può essere rilasciata 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	Su appuntamento o a vista	Non previsti

ISCRIZIONE DI IMPRESE INSTALLATRICI DI IMPIANTI E VERIFICA DEI REQUISITI

tel centralino: 06 520821
e-mail: abilitazioni@rm.camcom.it

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.**

L'imprenditore (o un suo responsabile tecnico appositamente nominato) deve possedere i requisiti morali e professionali.

L'attività di installazione di impianti 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 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 delle Imprese per le attività di installazione impianti	Tempo di attesa per il completamento della procedura di iscrizione	60 giorni	60 giorni

IMPRESE DI PULIZIA

tel centralino:

06 520821

e-mail:

abilitazioni@rm.camcom.it

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 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**.

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 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 delle Imprese per le attività pulizia	Tempo di attesa per il completamento della procedura di iscrizione	60 giorni	60 giorni

IMPRESE DI FACCHINAGGIO

tel centralino:

06 520821

e-mail:

abilitazioni@rm.camcom.it

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 ad una segnalazione certificata di inizio attività (SCIA) che va presentata 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 (moralì e professionali) previsti dalla normativa vigente.

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 delle Imprese per le attività di facchinaggio	Tempo di attesa per il completamento della procedura di iscrizione	60 giorni	60 giorni

IMPRESE DI AUTORIPARAZIONE

tel centralino: 06 520821

e-mail: abilitazioni@rm.camcom.it

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 e dei 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 (moralì e professionali) previsti dalla normativa vigente.

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 delle Imprese per le attività di autoriparazione	Tempo di attesa per il completamento della procedura di iscrizione provvisoria come previsto dalla normativa	60 giorni	60 giorni

IMPRESE DI AGENZIA E RAPPRESENTANZA DI COMMERCIO

tel centralino: 06 520821

e-mail: segreteria.commissioni@rm.camcom.it

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	60 giorni, inclusi 5 giorni per la sola evasione della pratica al Registro Imprese	60 giorni

IMPRESE DI AGENZIA DI AFFARI IN MEDIAZIONE

tel centralino: 06 520821

e-mail: segreteria.commissioni@rm.camcom.it

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	60 giorni, inclusi 5 giorni per la sola evasione della pratica al Registro Imprese	60 giorni

IMPRESE DI MEDIAZIONE MARITTIMA

tel centralino: 06 520821

e-mail: segreteria.commissioni@rm.camcom.it

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	60 giorni, inclusi 5 giorni per la sola evasione della pratica al Registro Imprese	60 giorni

IMPRESE DI SPEDIZIONI

tel centralino: **06 520821**

e-mail: **segreteria.commissioni@rm.camcom.it**

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	60 giorni, inclusi 5 giorni per la sola evasione della pratica al Registro Imprese	60 giorni

RILASCIO CARTE TACHIGRAFICHE

tel centralino: 06 520821

e-mail: carte.tachigrafiche@rm.camcom.it

Il Cronotachigrafo Digitale è uno strumento che registra i tempi di guida 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 3,5 tonnellate) **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 le sedi di viale dell'Oceano Indiano, Roma, o di largo Cavour 6, Civitavecchia. La carta potrà quindi essere ritirata personalmente dall'interessato o da un terzo munito di delega, esibendo copia della patente, di un documento di riconoscimento in corso di validità e una fototessera.

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, 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 di uno specifico attestato di formazione, rilasciato dall'azienda produttrice del tachigrafo.

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

AREA IV	SERVIZIO EROGATO	PARAMETRO DI QUALITÀ		
		Indicatore	Livelli standard garantiti	Termini di legge
Registro Imprese	Richiesta Carta Tachigrafica	Tempi di inserimento dei dati e di trasmissione della richiesta alla Società Infocamere	In giornata	Infocamere entro 15 giorni dalla richiesta emette la carta e la spedisce alla Camera o all'indirizzo denunciato dal richiedente



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: call center, Internet, Uffici locali.

Collegandosi al sito della Camera **www.rm.camcom.gov.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

Per avere servizi di qualità, oltre naturalmente al personale qualificato, è importante la cura della struttura in cui si intrattengono i rapporti con l'utenza.

A questo scopo la Camera di Commercio di Roma ha avviato nella maggioranza degli uffici una politica di investimenti idonei a garantire un adeguato confort nei locali di attesa già dotati del sistema elimina code e continua ad impegnarsi per migliorare gli standard qualitativi.

Si sottolinea che la Camera garantisce:

- come standard di apertura al pubblico **26 ore e 15 minuti settimanali**;
- ai disabili, alle donne in stato di gravidanza la priorità d'accesso per ridurre al minimo 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 disposizioni 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:

- Il comportamento del personale;
- La qualità del servizio reso;
- Il 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.gov.it** (Carta dei Servizi) nelle seguenti modalità:

allo sportello V.le Oceano Indiano 19, Roma
L.go Cavour 6, Civitavecchia

posta elettronica carta.servizi@rm.camcom.it, suggerimenti.reclami@rm.camcom.it

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.

SERVIZIO DI NOTIFICA DEL DIARIO MESSAGGI

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. Nel caso di pratiche sospese, l'Ufficio non esaminerà i solleciti se non decorsi 10 giorni lavorativi dall'effettuata chiusura della correzione da parte dell'utente.

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 APPUNTAMENTI CON IL REGISTRO IMPRESE

Per assistere gli imprenditori nella risoluzione delle problematiche legate alle pratiche più complesse, la Camera di Commercio di Roma ha messo a disposizione degli utenti un **servizio di appuntamenti con i referenti del Registro Imprese**. Gli operatori camerali offriranno un'analisi specifica dei singoli casi, supportando gli imprenditori nell'individuazione e nell'adozione delle soluzioni più idonee.

Gli appuntamenti possono essere prenotati tramite il sito www.appuntamenti.rm.camcom.it, e sono attualmente disponibili per le pratiche sospese che appartengono alle seguenti tipologie:

- pratiche REA/Ditte individuali: imprese di pulizia, attività di autoriparazione e impiantistica;
- pratiche Atti societari: cancellazione società, rinnovo cariche sociali, trasferimento partecipazioni;
- pratiche intermediari del commercio: agenti affari in mediazione, agenti rappresentanti del commercio, mediatori marittimi, spedizionieri.

Si ricorda che prima di fissare un appuntamento, e per tutte le altre tipologie di pratiche sospese, è sempre possibile richiedere chiarimenti e informazioni contattando gratuitamente l'operatore del Registro Imprese tramite la funzione diario messaggi di Telemaco.



07.

**RECAPITI
ED ORARI
DA RICORDARE**

SEDI OPERATIVE

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

ARTIGIANATO

Lunedì - Giovedì 8,45-12,30 e 13,30-15,00

SPORTELLO RUOLO PERITI E AGENTI AFFARI IN MEDIAZIONE, MEDIATORI MARITTIMI E RACCOMANDATARI MARITTIMI

Lunedì - Mercoledì 8,45-12,30 e 13,30-15,00

SPORTELLO DIRITTO ANNUALE

Martedì - Giovedì 8,45-12,30 e 13,30-15,00

ISTANZE CARTACEE E SU SUPPORTO INFORMATICO

Giovedì solo su appuntamento, presso gli uffici al VI piano, telefonando al n. 06/5208.2293

TUTTI GLI ALTRI SERVIZI

dal Lunedì al Venerdì 8,45-12,30 e 13,30-15,00

I servizi che implicano il pagamento dei diritti di segreteria saranno erogati sino alle 14,45, in concomitanza con la chiusura della cassa.

tel. centralino: 06.520821

call 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**

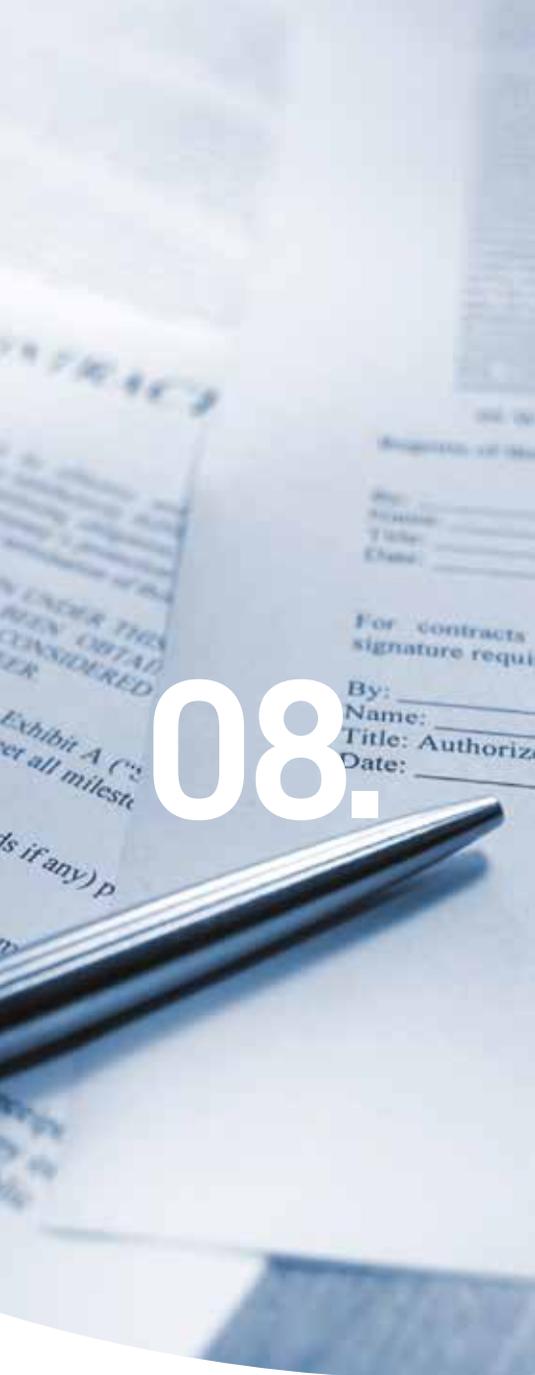
Orario di apertura al pubblico:

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 via fax o per e-mail rispettivamente ai numeri e agli indirizzi di posta elettronica indicati nella Carta dei Servizi.

e-mail: suggerimenti.reclami@rm.camcom.it, carta.servizi@rm.camcom.it

MODULI - Fac Simile

CAMERA DI COMMERCIO INDUSTRIA ARTIGIANATO E AGRICOLTURA DI ROMA

MODULO PER LA PRESENTAZIONE DEI RECLAMI E SUGGERIMENTI

Oggetto: _____ Suggerimento Reclamo Data / /

Dati utente:

Cognome: _____

Nome: _____

Ditta/Società: _____ n. Registro Imprese _____

Indirizzo: _____

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

Area/Ufficio Oggetto del Reclamo

Area IV Registro Imprese e analisi statistiche	Servizio
Area VI Attività Abilitative ed Ispettivo - sanzionatorie	Servizio

Descrizione

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

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"/> Allo sportello

Annotazioni: (spazio riservato agli uffici)

Informativa ai sensi dell'art. 13 D.Lgs 196 del 30/06/2003

Si informa che i dati personali sopra indicati saranno trattati con o senza l'ausilio di sistemi informatici e conservati in un archivio dedicato. Il trattamento è finalizzato alla gestione della "Customer satisfaction". Il titolare del Trattamento è la C.C.A.A. di Roma- Via de' Burrò 147 – Roma 00186. I responsabili del trattamento sono il dirigente dell'area IV "Registro imprese e analisi statistiche", e il dirigente dell'area VI "Attività abilitative ed ispettivo sanzionatorie", cui rivolgersi per l'eventuale esercizio dei diritti previsti dal D.Lgs 196/2003



Camera di Commercio
Roma

