CARTA DEI SERVIZI

Camera di Commercio
Roma

Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura

Roma

CARTA DEI SERVIZI 2012

AREA IV

REGISTRO IMPRESE

AREA VI

ATTIVITA' ABILITATIVE ED ISPETTIVO-SANZIONATORIE

01. PRESENTAZIONE 03

02. FUNZIONI ISTITUZIONALI 05

03. CONTENUTO DELLA CARTA DEI SERVIZI 07

04. SERVIZI OFFERTI E STANDARD DI QUALITÀ GARANTITI 09

Albi e ruoli 10

Artigianato 10
Ruolo Periti e Esperti 12
Elenco Raccomandatari Marittimi di Roma e Latina 13
Elenchi Verificatori di Impianti 14
Ruolo Taxi e Noleggio con Conducente 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 aziende 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 31
Imprese di agenzia e rappresentanza di commercio 32
Imprese di agenzia di affari in mediazione 33
Imprese di mediazione marittima 34
Imprese di spedizioni 35
Rilascio carte tachigrafiche 36

05. **TUTELA DELL'UTENTE** **38**

I servizi informativi all'utenza 39
Strutture e accesso ai servizi 39
L'informazione e l'ascolto 40
La valutazione del servizio da parte degli utenti 40
Reclami e suggerimenti 40

06. **RECAPITI ED ORARI DA RICORDARE** **42**

07. **MODULI (reclami e suggerimenti)** **45**

01.

Gentile Utente,

Le presentiamo la Carta dei Servizi della Camera di Commercio di Roma, l'Ente che 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 migliorarci 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.

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.

Le funzioni tradizionali riguardano 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: ruolo agenti e rappresentanti, ruolo conducenti, ruolo agenti affari in mediazione e altri albi.

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 le attività di competenza dell'Area IV** (Registro delle Imprese, Artigianato, Diritto Annuale, Esami ed Abilitazioni Professionali) **e dell'Area VI** (Attività Abilitative ed Ispettivo Sanzionatorie limitatamente al Registro Informatico dei Protesti).

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: conoscere i propri diritti, esprimere consigli e critiche, valutare le prestazioni ricevute** in rapporto ai livelli di qualità dichiarati, il tutto basato su regole certe, semplici e trasparenti.

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

La Camera ha redatto, pur non sussistendo alcun obbligo giuridico, la Carta dei Servizi conformandosi alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27/01/1994 che detta 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.

ALBI E RUOLI

ARTIGIANATO

tel. centralino:	06.520821
call center:	199.130.606
fax:	06.52082280
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 ad iscriversi, entro trenta giorni, dall'inizio dell'attività tutte le imprese in possesso dei requisiti previsti dalla legge quadro sull'Artigianato** (Legge Regione Lazio 443/85 e successive modifiche ed integrazioni).

L'Albo ha carattere provinciale ed è istituito presso ciascuna Camera di Commercio. Ai sensi degli articoli 18 e 19 della Legge Regione Lazio 10/2007, le domande di iscrizione, modifiche e cancellazioni vanno presentate in modalità cartacea presso il Comune in cui ha sede l'impresa. Con l'avvento della procedura ComUnica è altresì possibile inviare le pratiche telematicamente direttamente in Camera la quale procederà ex post agli accertamenti presso i comuni, con notevole concentrazione dei tempi di evasione delle stesse.

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**.

RUOLO PERITI ED ESPERTI

tel. centralino: 06.520821
call center: 800.800.007
fax: 06.52082462
e-mail: segreterie.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 su proposta di un'apposita Commissione **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 Commissione 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 QUALITA'		
		Indicatore	Livelli standard garantiti	Termini di legge
Ruolo Periti ed Esperti	Iscrizioni, modifiche e cancellazioni	Tempo massimo di rilascio dalla richiesta	40 giorni *	60 giorni

* Si intende "giorni lavorativi" e non riguarda le istanze di iscrizione per le quali la commissione dispone il rinvio a colloquio.

ELENCO RACCOMANDATARI MARITTIMI DI ROMA E LATINA

tel. centralino: 06.520821
fax: 06.52082462
e-mail: segreterie.commissioni@rm.camcom.it

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, 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 QUALITA'		
		Indicatore	Livelli standard garantiti	Termini di legge
Elenco Raccomandatari di Roma e Latina	Iscrizioni, modifiche e cancellazioni	Tempo massimo di rilascio dalla richiesta di iscrizione dopo il superamento dell'esame	40 giorni *	60 giorni

* da intendersi giorni lavorativi.

ELENCHI VERIFICATORI DI IMPIANTI

tel. centralino: 06.520821
fax: 06.52082462
e-mail: segreterie.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, UU.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 QUALITA'		
		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 TAXI E NOLEGGIO CON CONDUCENTE

tel. centralino:	06.520821
call center:	199.130.606
e-mail:	certificazioni@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. **E' 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.

Le domande di iscrizione, se complete di tutta la documentazione richiesta dalla normativa vigente (Legge Quadro 21/92 – Legge Regione Lazio 58/93, modificata dalla Legge Regione Lazio 9/07) **sono evase direttamente allo sportello con il rilascio in tempo reale del numero di iscrizione nel Ruolo e della relativa visura**; in tal modo l'utente potrà successivamente procedere alla richiesta delle autorizzazioni in tempi assolutamente ridimensionati rispetto a quanto avveniva nel passato.

Esame di idoneità per il Ruolo taxi e conducenti di vetture a noleggio

La domanda di esame deve essere presentata alla Camera di Commercio della Provincia di residenza o dove è stato eletto il domicilio professionale.
Al momento della presentazione della domanda di esame **è necessario che il richiedente sia in possesso dei requisiti professionali e morali previsti dalla legge.**
Il superamento dell'esame è condizione necessaria per ottenere l'iscrizione al ruolo e successivamente la licenza comunale.
L'esame si sostiene davanti alla Commissione Provinciale ed **è costituito da una sola prova scritta, predisposta su questionari a risposta multipla**. Il programma di esame è indicato nell'art.19 della legge Regione Lazio n.58/93.

AREA IV	SERVIZIO EROGATO	PARAMETRO DI QUALITA'		
		Indicatore	Livelli standard garantiti	Termini di legge
Ruolo Taxi e noleggio con conducente	Iscrizioni, modifiche e cancellazioni	Tempo massimo di rilascio dalla richiesta	a vista	–
	Domanda di esame di idoneità	Tempo medio d'attesa per sostenere la prova d'esame	La data della prova di esame viene stabilita dalla Commissione Provinciale	–

CERTIFICATI E VISURE DEGLI ALBI, RUOLI, ELENCHI E REGISTRI

tel. centralino: 06.520821
call center: 199.130.606
fax: 06.52082352
e-mail: denuncerea@rm.camcom.it
e-mail: ditteindividuali@rm.camcom.it

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

AREA IV	SERVIZIO EROGATO	PARAMETRO DI QUALITA'		
		Indicatore	Livelli standard garantiti	Termini di legge
Albi, Ruoli, Elenchi e Registri	Certificati e visure	Tempo massimo di rilascio dalla richiesta	a vista	

REGISTRO INFORMATICO DEI PROTESTI

tel. centralino: 06.520821
call center: 199.130.606
fax: 06.52082340
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 VI	SERVIZIO EROGATO	PARAMETRO DI QUALITA'		
		Indicatore	Livelli standard garantiti	Termini di legge
Registro informatico dei protesti	Cancellazione	Tempo massimo impiegato per la cancellazione	5 giorni *	25 giorni
	Rilascio certificati/visure	Tempo massimo impiegato per il rilascio del documento	a vista	-
	Pubblicazione elenchi protesti inviati telematicamente o presentati allo sportello su supporto informatico	Tempo massimo impiegato per la pubblicazione	5 giorni	10 giorni

* da intendersi giorni lavorativi.

IMPRESE DI MACINAZIONE

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 QUALITA'		
		Indicatore	Livelli standard garantiti	Termini di legge
SCIA	Autorizzazione all'esercizio dell'attività molitoria	Tempo massimo di verifica dei requisiti	60 giorni	-

COMMERCIO ESTERO

tel. centralino: 06.520821
call center: 199.130.606
fax: 06.52082031
e-mail: certificazioni@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.

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.**

Legalizzazione Firma: sui documenti per l'esportazione (certificati d'origine e fatture) può essere apposto, qualora lo richieda il Paese di destinazione della merce, il visto di legalizzazione di firma del funzionario camerale che ha sottoscritto l'attestazione.

AREA IV	SERVIZIO EROGATO	PARAMETRO DI QUALITA'		
		Indicatore	Livelli standard garantiti	Termini di legge
Commercio Estero	Rilascio del Carnet A.T.A.	Tempo massimo di rilascio dalla richiesta	3 giorni	-
	Rilascio "Certificati di origine delle merci"	Tempo massimo di rilascio dalla richiesta	a vista *	–
	Rilascio "Numero Meccanografico"	Tempo massimo di rilascio dalla richiesta	2 giorni	-
	Visto di conformità	Tempo massimo di rilascio dalla richiesta	a vista *	–
	Legalizzazione firma	Tempo massimo di rilascio dalla richiesta	a vista *	–

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

REGISTRO IMPRESE

CERTIFICATI E VISURE

tel. centralino: 06.520821
call center: 199.130.606
fax: 06.52082352
e-mail: denuncerea@rm.camcom.it
e-mail: ditteindividuali@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);
antimafia (contenente il nulla osta antimafia ai sensi dell'art. 2 del D.P.R. 3 giugno 1998 n. 252. Tale certificato è equiparato a tutti gli effetti alle comunicazioni o segnalazioni della Prefettura).

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 QUALITA'		
		Indicatore	Livelli standard garantiti	Termini di legge
Registro Imprese	Certificati e visure del Registro Imprese	Tempo di attesa per il rilascio	a vista	–

RILASCIO COPIE DEGLI ATTI DEPOSITATI

tel. centralino: 06.520821
call center: 199.130.606

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, Velletri e Civitavecchia. 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 QUALITA'		
		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	–

ELENCHI MERCEOLOGICI AZIENDE ITALIANE

tel. centralino: 06.520821
call center: 800.800.07
fax: 06.52082388
e-mail: ufficioelenchi@rm.camcom.it

Tale servizio è rivolto alle aziende, 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 QUALITA'		
		Indicatore	Livelli standard garantiti	Termini di legge
Registro Imprese	Rilascio Elenchi Merceologici	Tempo massimo di rilascio dalla richiesta	5 giorni	–

BOLLATURA E VIDIMAZIONE LIBRI CONTABILI

tel. centralino: 06.520821
call center: 199.130.606

Presso la Camera di Commercio le imprese possono richiedere la bollatura dei libri sociali e di altri libri previsti da leggi speciali a meno che la legge stessa non indichi espressamente un 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 QUALITA'		
		Indicatore	Livelli standard garantiti	Termini di legge
Registro Imprese	Bollatura e vidimazione libri	Tempo massimo dalla presentazione della richiesta	5 giorni	–

SOCIETÀ DI CAPITALI E SOCIETÀ DI PERSONE: PRATICHE PRESENTATE TELEMATICAMENTE O SU SUPPORTO INFORMATICO

tel. centralino: 06.520821
call center: 199.130.606
e-mail: attisocietari@rm.camcom.it fax: 06.52082314
e-mail: denuncerea@rm.camcom.it fax: 06.52082388
e-mail: bilanci@rm.camcom.it fax: 06.58082314

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.

In particolare sono state predisposte le "Istruzioni per l'iscrizione ed il deposito degli atti al Registro delle imprese" in collaborazione con le Camere di Commercio del Triveneto e il "Manuale operativo per il deposito bilanci al Registro delle Imprese".

Entrambe le guide sono disponibili nella sezione guide e manuali del sito internet **www.rm.camcom.gov.it .**

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 QUALITA'		
		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

tel.: 06.520821
call center: 199.130.606
fax: 06.52082352
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 QUALITA'		
		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 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
call center: 199.130.606

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, deve recarsi personalmente presso una delle sedi operative della Camera di Commercio (Roma - V.le O.Indiano, Via Capitan Bavastro; Guidonia, Velletri e Civitavecchia) ed **esibire il proprio codice fiscale e un documento di riconoscimento** in corso di validità: **il rilascio è immediato**. Si ricorda che **la CNS può essere rilasciata solo se l'impresa è in regola** con il diritto annuale.

La Camera di Commercio attiva collaborazioni con soggetti esterni accreditati, quali commercialisti, agenzie di disbrigo pratiche amministrative, consulenti del lavoro, ecc. che vogliono diventare Incaricati alla Registrazione per conto dell'Ente.

Assumere la qualifica di Incaricati alla Registrazione per conto della Camera significa che i soggetti sopraindicati, ai fini del rilascio di firma digitale, possono effettuare il riconoscimento dei propri clienti, compilando in duplice copia la "**Scheda riconoscimento CNS**", e successivamente occuparsi sia dell'emissione del dispositivo di firma digitale presso gli uffici camerali sia della consegna dello stesso dispositivo ai loro clienti.

Per diventare Incaricati alla Registrazione è necessario:

- Non avere carichi pendenti o condanne penali;
- In caso di agenzie di disbrigo pratiche, avere tale attività dichiarata presso il Registro Imprese;
- Per gli ordini professionali, presentare il tesserino di iscrizione all'ordine;
- Avere sottoscritto e consegnato alla Camera di Commercio il Modulo di accettazione del servizio "**Modulo A - accettazione incarico**".

AREA IV	SERVIZIO EROGATO	PARAMETRO DI QUALITA'		
		Indicatore	Livelli standard garantiti	Termini di legge
Registro Imprese	Rilascio Carta Nazionale dei Servizi utente singolo	Tempo di attesa per il rilascio	a vista	–
	Rilascio Carta Nazionale dei Servizi tramite incaricati alla registrazione	Tempo di attesa per il rilascio	5 giorni	–

ISCRIZIONE DI IMPRESE INSTALLATRICI DI IMPIANTI E VERIFICA DEI REQUISITI

tel centralino: 06.520821
call center: 199.130.606
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 (morali 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 QUALITA'		
		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
call center: 199.130.606
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 (morali 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 QUALITA'		
		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
call center: 199.130.606
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 (morali 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 QUALITA'		
		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
call center: 199.130.606
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 (morali 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 QUALITA'		
		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
call center: 800.800.007
e-mail: segreterie.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 (morali 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 QUALITA'		
		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	60 giorni

IMPRESE DI AGENZIA DI AFFARI IN MEDIAZIONE

tel. centralino: 06.520821
call center: 800.800.007
e-mail: segreterie.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 (morali 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 QUALITA'		
		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	60 giorni

IMPRESE DI MEDIAZIONE MARITTIMA

tel. centralino: 06.520821
call center: 800.800.007
e-mail: segreterie.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 (morali 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 QUALITA'		
		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	60 giorni

IMPRESE DI SPEDIZIONI

tel. centralino: 06.520821
call center: 199.130.606
e-mail: segreterie.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 (morali 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 QUALITA'		
		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	60 giorni

RILASCIO CARTE TACHIGRAFICHE

tel. centralino: 06.520821
call center: 199.130.606

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. **La carta può essere richiesta presso una delle sedi operative della Camera di Commercio** (Roma - V.le Oceano Indiano, Guidonia, Velletri e Civitavecchia) personalmente, o da terzi muniti di delega del richiedente, esibendo fotocopia della patente in corso di validità, fotocopia di un documento in corso di validità ed una fototessera. La carta conducente è richiesta alla Camera di Commercio in cui il richiedente ha la residenza e **la sua validità amministrativa è di cinque anni.**

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 QUALITA'		
		Indicatore	Livelli standard garantiti	Note
Registro Imprese	Richiesta Carta Tachigrafica	Tempi di trasmissione della richiesta alla Società Infocamere	In giornata	Infocamere entro 48 ore dalla richiesta emette la carta e la spedisce 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.

Telefonando al call center numero verde 199.130.606, attivo con operatore dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 18.00, sono reperibili notizie ed informazioni sulle attività precedentemente descritte nella presente Carta dei Servizi.

Collegandosi al sito della Camera **www.rm.camcom.gov.it è possibile avere dettagliate informazioni su tutti i servizi camerali, visualizzare e scaricare la modulistica, conoscere i referenti di ciascun servizio** che possono essere contattati sia telefonicamente che via e-mail, **scaricare gli strumenti software necessari per l'inoltro telematico delle pratiche societarie relative a Imprese Individuali.**

Gli Uffici locali la cui dislocazione sul territorio è più avanti indicata, assicurano sportelli di prima informazione dove è possibile reperire la modulistica e le necessarie istruzioni.

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 minimo 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 presso le sedi operative di Roma
V.le O. Indiano 19,
Via C. Bavastro 116,

presso la sede operativa periferica di Guidonia nei seguenti orari:
dal Lunedì al Venerdì
dalle ore 8.45 alle ore 12.30 e dalle ore 13.30 alle ore 15.00
chiusura cassa ore 14.45
presso la sede periferica di Velletri nei seguenti orari:
lunedì - mercoledì -venerdì
dalle ore 8.45 alle ore 12.30 e dalle ore 13.30 alle ore 15.00
chiusura cassa ore 14.45
presso la sede periferica di Civitavecchia nei seguenti orari:
Lunedi e Giovedì
dalle ore 8.45 alle ore 12.30 e dalle ore 13.30 alle ore 15.00
chiusura cassa ore 14.45

posta elettronica carta.servizi@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.

RECAPITI ED ORARI DA RICORDARE

SEDI OPERATIVE DI ROMA

- **Sede di viale Oceano Indiano, 17**
  Artigianato
  Lunedì - Mercoledì - Venerdì 8,45 -12,30 e 13,30 -15,00
  Tutti gli altri servizi
  dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8,45 -12,30 e 13,30 - 15,00
  Chiusura cassa 14.45
  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 via Capitan Bavastro, 116**
  Orario di apertura al pubblico:
  dal Lunedì al Venerdì 8,45 -12,30 e 13,30 -15,00
  Chiusura cassa 14.45
  tel. centralino: 06.520821
  call center: 199.130.606
  fax: 06. 52082856 - 06.52082963

Presso la sede di via Capitan Bavastro possono essere richiesti tutti i servizi contenuti nella presente Carta dei Servizi esclusi quelli relativi all'**artigianato, commercio estero, bollatura e vidimazione libri, carte tachigrafiche**.

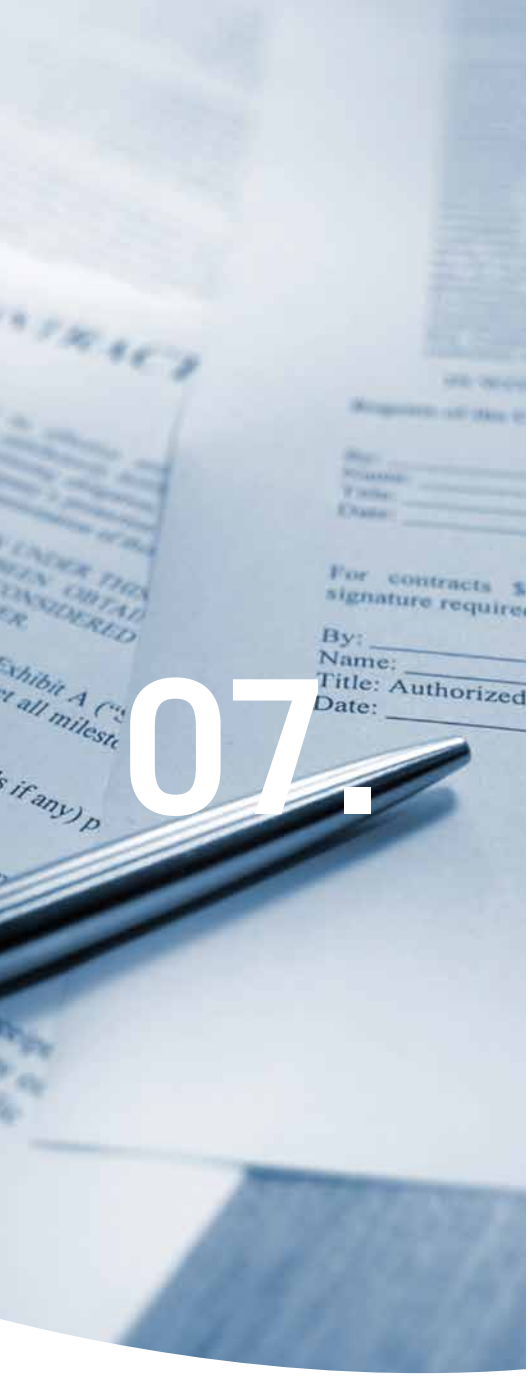
SEDI OPERATIVE DISTACCATE

- **Sede distaccata di Civitavecchia**
  L.go Cavour, 6
  00053 Civitavecchia
  Orario di apertura al pubblico:
  Lunedì - Giovedì 8,45 - 12,30 e 13,30 - 15,00
  Chiusura cassa 14.45
  tel. centralino: 06.520821
  call center: 199.130.606
  fax: 0766.35071

- **Sede distaccata di Guidonia**
  Via Tenuta del Cavaliere, 1
  presso gli Uffici Direzionali del Centro Agroalimentare Roma
  edificio A piano terra
  Guidonia Montecelio
  Orario di apertura al pubblico:
  dal Lunedì al Venerdì 8,45 - 12,30 e 13,30 - 15,00
  Chiusura cassa 14.45
  tel. centralino: 06.520821
  call center: 199.130.606
  fax: 0774.378121

- **Sede distaccata di Velletri**
  Via F. Turati, 7
  c/o Centro Culturale Amministrativo
  00049 Velletri
  Orario di apertura al pubblico:
  Lunedì - Mercoledì - Venerdì 8,45 - 12,30 e 13,30 - 15,00
  Chiusura cassa 14.45
  tel. centralino: 06.520821
  call center: 199.130.606
  fax: 06.9632338

Presso le sedi di distaccate possono essere richiesti tutti i servizi contenuti nella presente Carta dei Servizi esclusi quelli relativi a **licenze di macinazione e commercio estero.**


For contracts
signature require
By:
Name:
Title: Authorized
Date:

07.

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 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

MODULI - Fac Simile

CAMERA DI COMMERCIO INDUSTRIA ARTIGIANATO 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	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 ☐ Per telefono ☐ Via fax	☐ Per e-mail ☐ Per posta ordinaria ☐ Altro sportello	

Annotazioni: (spazio riservato agli uffici)

_____

_____

_____

Informativa si 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 "Servizi all'Utenza", 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.

Via de' Burrò, 147 - 00186 Roma • www.rm.camcom.gov.it - email: carta.servizi@rm.camcom.it