



Camera di Commercio
Pisa

CARTA DEI SERVIZI

DELLA CAMERA DI COMMERCIO DI PISA

Versione 16/02/2021

Approvata dal Commissario Straordinario con delibera n. 15 del 16 febbraio 2021

Gentile Cliente,

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

Con questo documento la Camera di Commercio intende offrire ai propri interlocutori uno strumento idoneo a garantire la trasparenza delle procedure e, soprattutto, l'efficacia e la qualità dei servizi resi.

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

Per tale motivo al documento è allegato un modulo da utilizzare per segnalazioni e suggerimenti. Il Suo contributo sarà prezioso perché funzionale al processo di miglioramento intrapreso da questa Camera di Commercio con l'introduzione del Sistema di Gestione per la Qualità conforme secondo la norma UNI EN ISO 9001: 2015, che riguarda l'erogazione dei servizi dell'Area Semplificazione trasparenza e tutela e di quelli di carattere promozionale.

Il Segretario Generale
Dott.ssa Cristina Martelli

Servizi di carattere anagrafico certificativo

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

Comprende una sezione ordinaria ed alcune sezioni speciali:

- Sezione ordinaria:

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

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

- Sezione speciale:

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

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

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

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

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

Registro Imprese			
Servizio erogato	Indicatore	Tempi normativi	Standard Camera di Commercio
Iscrizioni, modifiche, cancellazioni Registro Imprese (DPR 581/95, DPR 558/99)	Tempo di evasione della pratica	5 giorni	4 giorni dalla data di presentazione*
Denunce REA DPR 581/65, DPR 558/99)	Tempo di evasione della pratica	5 giorni	4 giorni dalla data di presentazione*
Modifiche nella partecipazione dei soci all'attività produttiva in società artigiane e cancellazione dell'annotazione per perdita dei requisiti (DPR 581/95, D.P.G.R. n. 55/R del 2009)	Tempo di evasione della pratica	5 giorni	4 giorni dalla data di presentazione*

* Ad eccezione dei periodi di aumento considerevole delle istanze (ad es. istanze di cancellazione nel mese di gennaio o scioglimento e liquidazione delle società a dicembre di ogni anno) quando il target torna ad essere 5 gg.). Sono esclusi i depositi dei bilanci.

Attività regolamentate da disciplina di settore:

L'ufficio accerta i requisiti morali e professionali in capo ai soggetti che avviano, tramite la presentazione della **Segnalazione Certificati d'Inizio Attività (S.C.I.A.)**, un'attività di installazione di impianti, pulizie, facchinaggio, mediazione, mediazione marittima, rappresentanza, spedizioniere, commercio all'ingrosso settore alimentare e non alimentare.

Registro Imprese			
Servizio erogato	Indicatore	Tempi normativi	Standard Camera di Commercio
Agenti e rappresentanti di commercio: iscrizione/modifica (Legge 204/85, DM 21/8/85, Art. 19 Legge 241/90, D. Lgs 59/10, D. Lgs 147/12)	Tempo di evasione della pratica	5 giorni	4 giorni da ricezione S.C.I.A.*
Agenti di affari in mediazione: iscrizione/modifica/cancellazione (Legge 39/89, DM 21/12/90, art. 19 Legge n. 241/90, D. Lgs 59/10, D. Lgs 147/12)	Tempo di evasione della pratica	5 giorni	4 giorni da ricezione S.C.I.A.*

Registro Imprese

Spedizionieri: iscrizione/modifica/cancellazione (Legge 1442/41, D.Lgs 59/10, Decreto M.S.E. 26/10/2011)	Tempo di evasione della pratica	5 giorni	4 giorni da ricezione S.C.I.A.*
Mediatori Marittimi: iscrizione/modifica/cancellazione (Legge 478/68, D.Lgs 59/10, Decreto M.S.E. 26/10/2011)	Tempo di evasione della pratica	5 giorni	4 giorni da ricezione S.C.I.A.*
Impiantisti: iscrizione/modifica/cancellazione (Dm 37/08, DPR 558/99, D.lgs 112/98, art. 19 Legge 241/90)	Tempo di evasione della pratica	5 giorni	4 giorni da ricezione S.C.I.A.*
Imprese di pulizia, disinfezione, disinfestazione, derattizzazione, sanificazione: iscrizione/modifica/cancellazione (legge 82/94 DM 274/97, D.Lgs 112/98, DPR 558/99, art. 19 Legge 241/90)	Tempo di evasione della pratica	5 giorni	4 giorni da ricezione S.C.I.A.*
Imprese di facchinaggio: iscrizione/modifica/cancellazione (DM 221/03, art. 19 Legge 241/90)	Tempo di evasione della pratica	5 giorni	4 giorni da ricezione S.C.I.A.*
Commercio all'ingrosso settore alimentare e non alimentare: iscrizioni/modifiche (D. Lgs 114/98, art. 72 D.Lgs 59/10,	Tempo di evasione della pratica	5 giorni	4 giorni da ricezione S.C.I.A.*

*Ad eccezione dei periodi di aumento considerevole delle istanze (ad es. istanze di cancellazione nel mese di gennaio o scioglimento e liquidazione delle società a dicembre di ogni anno) quando il target torna ad essere 5 gg.). Sono esclusi i depositi dei bilanci.

Per informazioni:

Telefono: 050/512.111 (tutti giorni dalle 8.30 alle 12.30 ed i pomeriggi di martedì e giovedì dalle 15.00 alle 16.30)

E-mail: registro.imprese@pi.camcom.it

Orari di apertura al pubblico: da lunedì a venerdì dalle 8.30-12.30 ed i pomeriggi di martedì e giovedì dalle 15.00 alle 16.30

Elenco periti ed esperti:

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

Elenco periti ed esperti			
Servizio erogato	Indicatore	Tempi normativi	Standard Camera di Commercio
Iscrizioni, modifiche, cancellazioni	Tempo massimo di rilascio dalla richiesta	60 giorni	20 giorni*

* Sono fatte salve le istanze di iscrizione per le quali venga previsto il colloquio.

Per informazioni:

Telefono: 050/512.111

Fax: 050 - 512.202/342

E-mail: sportello@pi.camcom.it

Orari di apertura al pubblico: tutti giorni dalle 8.30 alle 12.30 ed i pomeriggi di martedì e giovedì dalle 15.00 alle 16.30.

Registro informatico dei protesti:

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

E' prevista la consultazione del Registro con rilascio di visure e certificati.

Registro informatico dei protesti			
Servizio erogato	Indicatore	Tempi normativi	Standard Camera di Commercio
Cancellazione dall'elenco ufficiale dei protesti cambiari	Tempo massimo impiegato per la cancellazione	25 giorni	12 giorni
Rilascio certificati e visure	Tempo massimo impiegato per il rilascio del documento	non previsto	A vista
Pubblicazione elenchi protesti inviati telematicamente o presentati allo sportello su supporto informatico	Tempo massimo impiegato per la pubblicazione	10 giorni	8 giorni

Per informazioni:

Telefono: 050/512.111

E-mail: sportello@pi.camcom.it

Orari di apertura al pubblico: tutti giorni dalle 8.30 alle 12.30 ed i pomeriggi di martedì e giovedì dalle 15.00 alle 16.30.

Sede di Santa Croce

tutti giorni dalle 8.30 alle 12.30

Commercio estero:

Carnet A.T.A.: documento doganale rilasciato per la temporanea esportazione di merci, campioni commerciali e materiale professionale destinati a fiere, mostre ed altre manifestazioni.

Certificato di origine: speciale documento, rilasciato dalla Camera di commercio su modello comunitario, che accompagna la merce in esportazione e che certifica ufficialmente l'origine dei prodotti. Le richieste che non potranno essere soddisfatte a vista e le richieste on line possono essere direttamente consegnate presso il domicilio delle imprese richiedenti entro le 24 ore successive.

Numero meccanografico, detto anche numero di posizione delle ditte operanti con l'estero: viene rilasciato dall'ufficio Commercio Estero della Camera di commercio. alle imprese che svolgono attività di import-export.

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

Commercio estero			
Servizio erogato	Indicatore	Tempi normativi	Standard Camera di Commercio
Rilascio Carnet A.T.A.	Tempo massimo di rilascio dalla richiesta	non previsto	3 giorni lavorativi
Rilascio Certificati d'origine delle merci e visti su fatture	Tempo massimo di rilascio dalla richiesta	non previsto	3 giorni lavorativi
Rilascio Numero Meccanografico	Tempo massimo di rilascio dalla richiesta	non previsto	2 giorni lavorativi
Legalizzazione firma	Tempo massimo di rilascio dalla richiesta	non previsto	3 giorni lavorativi

Per i certificati è attivo un servizio di consegna a domicilio, in convenzione con un corriere.

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

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

- **Smart - card** (tessera plastificata) - per essere utilizzata necessita di un apposito lettore da installare sul PC
- **Token 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.

I certificati digitali hanno una validità temporale triennale, oltre la quale perdono efficacia.

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

- ✓ recarsi personalmente, previo appuntamento, presso le sedi della Camera di Commercio di Pisa e/o Santa Croce (**con rilascio immediato**)
- ✓ inoltrare alla Camera modulo di richiesta scaricabile dal sito camerale tramite fax, mail o consegna manuale (**con rilascio, esclusivamente all'interessato, entro 8 giorni lavorativi**)
- ✓ avvalersi di un incaricato alla registrazione (professionisti, associazioni, ecc) che provvede all'identificazione della persona e cura richiesta e ritiro

Carta Nazionale dei Servizi			
Servizio erogato	Indicatore	Tempi normativi	Standard Camera di Commercio
Rilascio CNS utente singolo con appuntamento.	Tempo di attesa per il rilascio	Non previsti	a vista
Rilascio CNS tramite incaricati alla registrazione o su presentazione di modello di richiesta da utente singolo	Tempo di attesa per il rilascio	Non previsti	8 giorni lavorativi

Per informazioni:

Telefono: 050/512.393

E-mail: sportello@pi.camcom.it

Orari di apertura al pubblico:

Sportello polifunzionale: tutti i giorni dalle 8.30 alle 12.30 ed i pomeriggi di martedì e giovedì dalle 15.00 alle 16.30.

Sede di Santa Croce: tutti i giorni dalle 8.30 alle 12.30

Rilascio certificati e visure e copie di atti depositati:

Per le Imprese iscritte nel Registro è possibile ottenere a vista certificati, visure ordinarie e visure storiche, (il certificato è rilasciato solo se in regola con il pagamento del Diritto Annuale). E' inoltre possibile ottenere copie di atti e bilanci depositati sia presso il Registro delle Imprese di Pisa sia presso l'ex Cancelleria Commerciale del Tribunale di Pisa.

Rilascio certificati, visure e copie di atti depositati			
Servizi erogati	Indicatore	Tempi normativi	Standard Camera di Commercio
Rilascio certificati e visure del Registro Imprese	Tempo massimo dalla presentazione della richiesta	non previsti	A vista
Rilascio copie atti societari e bilanci da archivio	Tempo massimo dalla presentazione della richiesta	non previsti	A vista*

*Per richieste multiple, la Camera si riserva di erogare i documenti richiesti, nelle 24 ore successive alla richiesta, tramite invio di posta elettronica.

Per certificati, visure e copie di atti è attivo un servizio di consegna a domicilio in convenzione con un corriere.

Per informazioni:

Telefono: 050/512.111

E-mail: sportello@pi.camcom.it

Orari di apertura al pubblico:

Sportello polifunzionale: tutti giorni dalle 8.30 alle 12.30 ed i pomeriggi di martedì e giovedì dalle 15.00 alle 16.30.

Sede di Santa Croce: tutti giorni dalle 8.30 alle 12.30

Servizi di carattere promozionale e per la regolazione del mercato

Erogazione di contributi e finanziamenti tramite voucher

Erogazione di contributi e finanziamenti tramite voucher				
Servizio Erogato	Ufficio competente e e-mail	Indicatore	Tempi normativi	Standard Camera di Commercio
➤ sostegno finanziario per iniziative previste in specifici bandi predisposti dalla Camera di Commercio di Pisa	Nei singoli bandi sono riportati i riferimenti degli Uffici competenti	Tempo intercorso tra le date indicate nel bando ai fini dell'inserimento nelle graduatorie e le date dei provvedimenti di concessione/ammissione/diniego del contributo	Non previsto	➤ 40 giorni*

* L'esito dell'istruttoria con l'eventuale concessione del contributo disposto dal Dirigente competente entro le date sopra indicate, sarà reso noto agli interessati a mezzo di pubblicazione sul sito web della Camera di Commercio di Pisa www.pi.camcom.it entro 40 giorni dalla formazione della graduatoria.

Per informazioni:

Contattare l'ufficio competente indicato negli specifici bandi

Telefono: 050 512.111

Orari di apertura al pubblico: tutti giorni dalle 8.30 alle 12.30 ed il martedì e giovedì dalle 15.00 alle 16.30

Servizio informativo di primo orientamento in tema di internazionalizzazione

Un servizio dedicato a chi, non avendo mai esportato o avendolo fatto solo occasionalmente, ha necessità di ricevere informazioni sui paesi e mercati emergenti, su settori economici, sulle normative internazionali e i trend di mercato.

Il servizio permette di acquisire informazioni su:

- formalità per aprire un'impresa di import-export
- livello di esportabilità dei prodotti e orientamento alla costruzione di un'adeguata strategia di potenziamento sul mercato estero
- certificazioni, procedure doganali, fiscali e assicurative
- normative internazionali
- contrattualistica internazionale
- opportunità di finanziamenti internazionali e comunitari

Le informazioni di cui sopra sono erogate a titolo gratuito.

Nel caso in cui, a seguito della prima analisi, si riconosca la necessità di un approfondimento tecnico è possibile, su richiesta, organizzare un primo incontro gratuito con un esperto individuato all'interno di un elenco di fornitori qualificati della Camera di Commercio di Pisa.

Servizi informativi di primo orientamento in tema di internazionalizzazione			
Servizio erogato	Indicatore	Tempi normativi	Standard Camera di Commercio
Servizio di primo orientamento in materia di internazionalizzazione	Tempi di risposta	non previsti	30 giorni

Per informazioni:

Telefono: 050 512.255 – 296 – 280

E-mail: promozione@pi.camcom.it

Orari di apertura al pubblico: tutti giorni dalle 8.30 alle 12.30 ed il martedì e giovedì dalle 15.00 alle 16.30

Servizio a sportello, su prenotazione e appuntamento

Sportello etichettatura e sicurezza alimentare

Presso l'ufficio Internazionalizzazione, turismo e beni culturali – MACC è reso disponibile un servizio di Sportello etichettatura e sicurezza alimentare a disposizione delle imprese e consumatori, realizzato in collaborazione con il Laboratorio Chimico della Camera di Commercio Torino, che fornisce un supporto per la **creazione e l'aggiornamento dell'etichetta alimentare**

Per richiedere uno specifico quesito, le imprese del settore agroalimentare dovranno registrarsi al Portale dell'Etichettatura Alimentare.

Lo sportello fornisce assistenza tecnica e legale in relazione ai seguenti temi:

- sicurezza alimentare: autocontrollo, rintracciabilità, materiali a contatto con gli alimenti, allergeni, trasporto alimenti
- etichettatura: studio dei contenuti inseriti in etichetta (ad esempio inserimento dei dati mancanti, adeguatezza della terminologia dal punto di vista legale) e dell'etichettatura nutrizionale sulla base della normativa vigente
- etichettatura ambientale: informazioni da inserire sull'imballaggio per la corretta gestione da parte dell'utilizzatore finale, favorendo riutilizzazione, recupero e riciclo
- vendita in UE ed Esportazione extra UE dei prodotti alimentari: indicazioni riguardo alle fonti istituzionali da consultare per vendere ed esportare nei diversi Paesi, orientamento sui requisiti cogenti (analisi e documentazione) nei singoli Paesi extra UE
- Vendita negli USA di prodotti alimentari: regole FSMA e indicazioni sulla stesura del Food Safety Plan

Sportello etichettatura e sicurezza alimentare			
Servizio erogato	Indicatore	Tempi normativi	Standard Camera di Commercio
Servizi informativi su etichettatura e sicurezza alimentare	Tempi di risposta	non previsti	30 giorni

Per informazioni:

Telefono: 050 512.255 – 296 – 280

E-mail: promozione@pi.camcom.it

Orari di apertura al pubblico: tutti giorni dalle 8.30 alle 12.30 ed il martedì e giovedì dalle 15.00 alle 16.30

Servizio a sportello, su prenotazione e appuntamento

Deposito domande di Brevetti, Marchi e successive variazioni:

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

I depositi delle singole tipologie di pratiche si effettuano mediante presentazione di modulistica ministeriale debitamente compilata e pubblicata sul sito dell'UIBM: la presentazione può avvenire in modalità cartacea presso lo sportello della sede centrale (non è previsto il deposito presso la sede di Santa Croce sull'Arno), oppure in modalità telematica direttamente dall'utente sulla piattaforma ministeriale.

Le pratiche che possono essere presentate riguardano:

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

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

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

Per informazioni:

Telefono: 050/512.111

E-mail: brevetti@pi.camcom.it

Ai sensi del D.M. del 25 settembre 1972 l'Ufficio riceve dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00

Servizio su prenotazione e appuntamento

Punto Informativo Brevettuale

Servizio orientamento Brevetti e Marchi:

La Camera di Commercio di Pisa ha aderito nel 2004 alla rete europea dei Patent Information Point e Patent Library; si tratta di una rete costituita da tutti gli Stati membri dell'EPO (European Patent Organization).

In particolare presso la Camera di Commercio di Pisa è presente un PIP (Patent Information Point) all'interno del Servizio brevetti e regolazione del mercato, in grado di fornire **gratuitamente**:

- **Ricerche di anteriorità su marchi e di stato dell'arte su tecnologie brevettate**, attraverso utilizzo di banche dati gratuite e a pagamento.

È possibile richiedere i servizi di ricerca fisicamente allo sportello oppure on line tramite posta elettronica, certificata e non.

Il servizio prevede il versamento di un corrispettivo variabile a seconda della tipologia di ricerca.

- **Servizio di orientamento per la diffusione della cultura della tutela della proprietà intellettuale**, secondo una calendarizzazione stabilita a livello regionale grazie ad una convenzione con l'Ordine dei consulenti in proprietà industriale.

È possibile richiedere l'inserimento nell'agenda degli appuntamenti attraverso una piattaforma on line disponibile nell'apposita sezione del sito camerale, oppure rivolgendosi con le normali modalità di contatto all'ufficio.

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

Per informazioni:

Telefono: 050/512.111

E-mail: brevetti@pi.camcom.it

Orari di apertura al pubblico: tutti giorni dalle 8.30 alle 12.30

Servizio su prenotazione e appuntamento

Gestione delle procedure di mediazione:

L'Ufficio Conciliazione svolge funzioni di Segreteria dell'Organismo di Mediazione della Camera di Commercio iscritto nel Registro degli Organismi di Mediazione tenuto dal Ministero della Giustizia.

La Segreteria amministra la procedura di mediazione, sulla base del proprio regolamento e del tariffario, che offre la possibilità di giungere alla soluzione di una controversia insorta fra due o più parti. Con l'assistenza di un mediatore.

La procedura di mediazione si avvia mediante deposito presso la segreteria di un'apposita istanza, debitamente compilata e sottoscritta, indicante le parti, l'oggetto e le ragioni della pretesa.

Entro 30 giorni dal deposito della domanda la Segreteria fissa la data del primo incontro tra le parti che si svolge in presenza del mediatore.

Il mediatore, figura centrale del procedimento, conduce l'incontro senza formalità di procedura sentendo le parti sia congiuntamente che separatamente e può fissare eventuali incontri successivi al primo.

Raggiunto l'accordo, il mediatore redige un processo verbale sottoscritto dalle parti e dal mediatore medesimo, al quale è allegato il testo dell'intesa concordata. Diversamente, il mediatore redige apposito verbale a conclusione della procedura.

Gestione delle procedure di mediazione			
Servizio Erogato	Indicatore	Tempi normativi	Standard Camera di Commercio
Fissazione del primo incontro tra le parti	Tempo intercorso tra data protocollo domanda e invio comunicazione	30 giorni	10 giorni

* salvo diversa concorde volontà delle parti

Per informazioni:

Telefono: 050/512.111

050/512.258

E-mail: conciliazione@pi.camcom.it

Orari di apertura al pubblico: tutti giorni dalle 8.30 alle 12.30 ed i pomeriggi di martedì e giovedì dalle 15.00 alle 16.30;

Organismo Composizione della Crisi da sovraindebitamento (L.3/2012):

Presso la Camera di Commercio di Pisa opera l'“Organismo composizione della crisi da Sovraindebitamento (OCC)”, istituito ai sensi del DM 202/2014 e iscritto al n. 62 nella sezione A del Registro tenuto dal Ministero della Giustizia ai sensi dell'art. 4 del D.M. 202 del 24/09/2014

Sono organi dell'OCC:

1. il Consiglio Direttivo
2. il Referente
3. la Segreteria Amministrativa
4. i Gestori della Crisi

Rivolgendosi all'OCC, i piccoli imprenditori, i professionisti, i privati consumatori, o in generale i soggetti a cui non è possibile applicare la legge fallimentare, che si trovino in una situazione di persistente disequilibrio tra entrate e uscite e non siano quindi più in grado di far fronte ai debiti contratti, possono attivare una delle procedure previste dalla legge 3/2012 per la composizione della crisi.

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

Il debitore con l'ausilio dell'Organismo può attivare una delle seguenti procedure:

- piano del consumatore, rivolto ai consumatori
- accordo del debitore, rivolto a soggetti che svolgono attività imprenditoriale ma che sono esclusi dalla legge fallimentare
- liquidazione dei beni, rivolta a tutti i soggetti che intendano vendere tutti i propri beni per onorare i propri debiti e soddisfare i propri creditori

Per l'avvio di una procedura di composizione della crisi da sovraindebitamento è necessario compilare ed inviare all'Organismo (a mezzo PEC: cameracommercio@pi.legalmail.camcom.it, con raccomandata A/R o a mano presso il protocollo della Camera di Commercio di Pisa) un'apposita istanza ed effettuare il versamento di un acconto di 244 euro (IVA inclusa) mediante bonifico bancario alla Camera di Commercio di Pisa.

La Segreteria riceve le domande di accesso ai servizi dell'Organismo di gestione della crisi da sovraindebitamento e valutato il rispetto dei presupposti normativi, nomina un professionista “Gestore della crisi” che poi, a seguito dell'esame della documentazione prodotta, assisterà il debitore nella procedura.

Servizi di composizione della crisi da sovraindebitamento

Servizio Erogato	Indicatore	Tempi normativi	Standard Camera di Commercio
Accesso ai servizi dell'Organismo di composizione della crisi da sovraindebitamento (L.3/2012)	Tempo intercorso tra data protocollo domanda (o data pagamento delle spese di avvio, se successiva) e la nomina del Gestore della crisi	Non previsti	30 giorni *

* (fatte salve eventuali sospensioni richieste dall'istante o dovute a mancato ricevimento delle integrazioni documentali alla domanda richieste dalla Segreteria, nonché i periodi di chiusura dell'Ufficio)

Per informazioni:

Telefono: 050/512.111

E-mail: composizionecrisi@pi.camcom.it

Orari di apertura al pubblico: tutti giorni dalle 8.30 alle 12.30 ed i pomeriggi di martedì e giovedì dalle 15.00 alle 16.30;

Gestione delle procedure di arbitrato:

Il Servizio Affari legali, Arbitrati e sanzioni svolge funzioni di Segreteria della Camera Arbitrale della Camera di Commercio.

La Camera Arbitrale amministra la procedura di arbitrato sulla base del proprio regolamento e del tariffario, offrendo una via alternativa alla giustizia ordinaria per giungere alla risoluzione di controversie civili e commerciali. L'Organo giudicante – il Tribunale Arbitrale – opera in forma monocratica ovvero collegiale.

La procedura di arbitrato si avvia trasmettendo alla Pec della Camera di Commercio una domanda conforme alle disposizioni del Regolamento sull'Arbitrato Amministrato previamente notificata alla controparte.

Il procedimento arbitrale si caratterizza per la sua celerità consentendo alle parti di ottenere una rapida definizione della loro controversia mediante un Lodo; un provvedimento che presenta molte somiglianze con una sentenza emessa da un Magistrato e, di norma, emesso entro 180 gg dalla costituzione del Tribunale Arbitrale.

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

Gestione delle procedure di arbitrato			
Servizio Erogato	Indicatore	Tempi normativi	Standard Camera di Commercio
Costituzione Tribunale Arbitrale	Tempo intercorso tra la notifica della domanda di arbitrato al convenuto e la nomina dell'Arbitro/i ad opera del Consiglio Arbitrale	nessuno	60 gg
Chiusura del procedimento mediante deposito del lodo definitivo arbitrale	Tempo intercorso tra data costituzione del Tribunale Arbitrale e deposito del lodo arbitrale	240 giorni*	180 giorni*

* sulla base delle tempistiche previste dal regolamento camerale e salvo proroga per giustificati motivi o quando vi sia il consenso scritto tra le parti.

Per informazioni:

Telefono: 050/512111

E-mail: gabriele.pardi@pi.camcom.it

Orari di apertura al pubblico: tutti giorni dalle 8.30 alle 12.30 ed i pomeriggi di martedì e giovedì dalle 15.00 alle 16.30

Gestione delle istanze di sgravio per sanzioni:

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

Gestione delle istanze riguardanti sanzioni amministrative			
Servizio Erogato	Indicatore	Tempi normativi	Standard Camera di Commercio
Sgravio dei ruoli conseguenti ad annullamento dell'ordinanza per provvedimento giudiziario o su autotutela	Tempo intercorso tra data protocollo istanza e data annullamento del ruolo	Non previsti	30 giorni
Risposta ad istanza di sgravio dei ruoli connessi a ordinanza ingiunzione	Tempo intercorso tra data protocollo istanza e data di invio comunicazione	Non previsti	30 giorni

Per informazioni:

Telefono: 050/512111

E-mail: sanzioni@pi.camcom.it

Orari di apertura al pubblico: tutti giorni dalle 8.30 alle 12.30

Servizi di carattere amministrativo

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

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

Gestione delle istanze riguardanti il diritto annuale			
Servizio Erogato	Indicatore	Tempi normativi	Standard Camera di Commercio
Rimborso degli importi erroneamente versati per diritto annuale	Tempo intercorso tra data protocollo istanza e data di comunicazione del rimborso	Non previsti	30 giorni
Risposta ad istanza di sgravio delle cartelle esattoriali	Tempo intercorso tra data protocollo istanza e data di invio comunicazione	Non previsti	30 giorni

Per informazioni:

Telefono: 050/512.111

E-mail: diritto.annuale@pi.camcom.it

Orari di apertura al pubblico: tutti giorni dalle 8.30 alle 12.30 ed i pomeriggi di martedì e giovedì dalle 15.00 alle 16.30.

Pagamenti delle fatture passive:

La Camera di Commercio di Pisa è impegnata nel procedere con celerità al pagamento delle fatture passive. Da alcuni anni persegue e monitora il progressivo ridursi dei tempi medi di pagamento delle fatture e, con la presente Carta dei Servizi si pone l'ulteriore obiettivo di incidere anche sui tempi massimi di pagamento ponendosi un limite più stringente rispetto a quello fissato dal D.Lgs. 192/2012 che prevede un termine inderogabile di 60 giorni per i pagamenti effettuati dalla Pubblica Amministrazione.

Pagamenti delle fatture passive			
Servizio Erogato	Indicatore	Tempi normativi	Standard Camera di Commercio
Pagamento delle fatture passive	Tempo intercorso tra data protocollo fattura e data di pagamento della fattura	60 giorni	50 giorni

* tale termine è garantito per i soggetti iscritti nell'elenco fornitori della Camera (sono esclusi dal conteggio i pagamenti delle utenze)

Per informazioni:

Telefono: 050/512.111

E-mail: ragioneria@pi.camcom.it

Orari di apertura al pubblico: tutti giorni dalle 8.30 alle 12.30 ed i pomeriggi di martedì e giovedì dalle 15.00 alle 16.30.

Gestione dei reclami

La Camera di Commercio di Pisa è dotata di un sistema di Gestione dei reclami definito da una specifica procedura.

Per reclamo si intende ogni atto con cui un Utente/Cliente chiaramente identificabile, contesti alla Camera un comportamento illecito o un'omissione, ovvero metta in evidenza l'espressione di malcontento, di insoddisfazione, di protesta per un torto o un danno subito, riconducibili alle procedure adottate degli uffici camerale.

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

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

Per informazioni:

Telefono: 050/512.111

E-mail: info@pi.camcom.it

Orari di apertura al pubblico: tutti giorni dalle 8.30 alle 12.30 ed i pomeriggi di martedì e giovedì dalle 15.00 alle 16.30.



Alla Camera di commercio di Pisa
Ufficio Comunicazione e Relazioni esterne
cameracommercio@pi.legalmail.camcom.it

PRESENTAZIONE RECLAMO

Ufficio a cui è rivolto il reclamo

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

MOTIVO

(indicare una o più opzioni)

INFORMAZIONI FORNITE:

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

MODALITA' E TEMPI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO:

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

PROCEDIMENTO:

- infondata richiesta di integrazione della documentazione
- impossibilità / difficoltà di accesso agli atti del procedimento

- errata interpretazione delle norme relative al procedimento
- altro (o breve descrizione dei motivi sopra indicati)

.....

.....

.....

.....

PERSONALE DIPENDENTE:

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

.....

.....

.....

.....

RECLAMO PRESENTATO DA:

Nome e Cognome

Residenza/domicilio Recapito telefonico

Indirizzo e-mail

In qualità di

(CITTADINO, IMPRENDITORE, LEGALE RAPPRESENTANTE, STUDIO PROFESSIONALE)

Data

Firma

N.B: L'INDICAZIONE DEI PROPRI DATI È **FACOLTATIVA**, IN MANCANZA DI TALI DATI NON SARÀ POSSIBILE, DA PARTE DELL'UFFICIO, FORNIRE UNA RISPOSTA AL RECLAMO. IL RECLAMO ANONIMO VERRÀ COMUNQUE PRESO IN CONSIDERAZIONE COME SEGNALAZIONE.

INFORMATIVA ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 e della normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali

Con riferimento ai dati personali conferiti con il presente modulo, si forniscono le seguenti informazioni:

1. Titolare del trattamento dei dati è la Camera di Commercio di Pisa, raggiungibile ai seguenti recapiti: - Tel. 050-512.111; Pec: cameracommercio@pi.legalmail.camcom.it.
2. Il responsabile della protezione dei dati, nominato dalla Camera di Commercio di Pisa ai sensi degli artt. 37 e ss. del Regolamento UE 2016/679, è contattabile al seguente indirizzo PEC: cameracommercio@pi.legalmail.camcom.it;
3. Finalità del trattamento - I dati forniti sono trattati a fini istituzionali per gli scopi per i quali sono raccolti, e specificamente per la gestione delle comunicazioni previste dalla procedura di reclamo e dalle altre attività di relazioni con il pubblico previste a garanzia dell'esercizio dei diritti degli utenti ai sensi della Direttiva del PCM 27/01/1994.
4. Modalità di trattamento - I dati personali acquisiti sono trattati dal responsabile del trattamento e dai suoi incaricati mediante acquisizione dei documenti in forma elettronica e cartacea, nonché mediante procedure di archiviazione informatizzata, in modo da garantirne la sicurezza e la riservatezza. I dati possono essere trattati con processi decisionali automatizzati, comprensivi di attività di profilazione.
5. Conferimento dei dati - Il conferimento dei dati è di carattere volontario. Il mancato conferimento comporterà l'impossibilità di dar seguito al reclamo e di accedere all'assistenza prestata dall'ufficio relazioni con il pubblico.
6. Comunicazione e diffusione - I dati conferiti sono comunicati per le finalità di cui al punto 3 agli uffici camerali competenti nella gestione delle procedure richiamate e nel monitoraggio delle relazioni con l'utenza.
7. Periodo di conservazione - I dati forniti saranno trattati e conservati per il periodo strettamente necessario al perseguimento delle finalità sopra dichiarate e comunque non oltre quanto indicato nel "Registro dei Trattamenti" dell'Ente.
8. Diritti dell'interessato e forme di tutela - All'interessato è garantito l'esercizio dei diritti riconosciuti dagli artt. 12 e ss. del Reg. (UE) 2016/679 e dalla normativa vigente in materia. In particolare, gli è riconosciuto il diritto di accedere ai propri dati personali, di chiederne la rettifica, l'aggiornamento o la cancellazione se incompleti, erronei o raccolti in violazione di legge, l'opposizione al loro trattamento, la trasformazione in forma anonima o la limitazione del trattamento.
9. All'interessato è inoltre riconosciuto il diritto di proporre segnalazione, reclamo e ricorso presso l'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali, secondo le modalità previste dall'Autorità stessa.
10. Per l'esercizio dei diritti è possibile rivolgersi al Responsabile del trattamento, eventualmente segnalando contestualmente la richiesta al Responsabile della protezione dei dati.

SI PREGA DI RESTITUIRE IL MODULO COMPILATO AL PERSONALE DELLA CAMERA DI COMMERCIO, O INVIARLO A MEZZO POSTA, FAX O E-MAIL AI RECAPITI SOTTO INDICATI:

Camera di Commercio di Pisa
P.zza Vittorio Emanuele II, 5
56125 PISA

Tel. 050 512.111
Fax. 050 512.250
e-mail: info@pi.camcom.it