



Camera di Commercio  
Arezzo



*CARTA DEI SERVIZI  
DELLA  
CAMERA DI COMMERCIO  
DI AREZZO*

*Approvata con deliberazione della  
Giunta Camerale n.26 del 29 marzo 2017*



# Indice

<i>Indice</i> .....	2
<i>Presentazione</i> .....	3
<b>1. La Camera di Commercio di Arezzo</b> .....	<b>5</b>
1.1 <i>Attività e funzioni</i> .....	6
1.2 <i>Organizzazione</i> .....	8
1.3 <i>Principi ispiratori</i> .....	11
1.4 <i>Sede ed orari di accesso</i> .....	11
<b>2. Impegni per la Qualità dei Servizi</b> .....	<b>12</b>
2.1 <i>Accessibilità dei servizi</i> .....	14
2.2 <i>Rapporto con l'utenza</i> .....	16
2.2.1 <i>Reclami</i> .....	17
<b>3. Servizi offerti e Standard di Qualità</b> .....	<b>22</b>
3.1 <i>Servizi istituzionali, statistica e studi</i> .....	23
3.1.1 <i>URP Ufficio relazioni con il pubblico</i> .....	24
3.1.2 <i>AT Amministrazione Trasparente</i> .....	25
3.1.3 <i>Segreteria Generale Organi</i> .....	26
3.1.4 <i>Gestione sito internet</i> .....	27
3.1.5 <i>Protocollo</i> .....	28
3.1.6 <i>Biblioteca ed Archivio</i> .....	29
3.1.7 <i>Statistiche e studi</i> .....	30
3.1.8 <i>Ufficio Prezzi</i> .....	31
3.2 <i>Servizi anagrafici-certificativi</i> .....	32
3.2.1 <i>Registro Imprese</i> .....	33
3.2.2 <i>Servizio Polifunzionale al Pubblico</i> .....	34
3.2.3 <i>Certificazione lavoro autonomo per cittadini extracomunitari</i> .....	35
3.2.4 <i>Commercio Estero</i> .....	36
3.3 <i>Servizi Regolazione del Mercato</i> .....	37
3.3.1 <i>Usi e consuetudini</i> .....	38
3.3.2 <i>Camera Arbitrale e di conciliazione</i> .....	39
3.3.3 <i>Registro Informativo dei Protesti</i> .....	40
3.3.4 <i>Manifestazioni a premio</i> .....	41
3.3.5 <i>Servizio Metrico e metalli preziosi</i> .....	42
3.3.6 <i>Brevetti e marchi</i> .....	44
3.3.7 <i>Vidimazione registri e formulari rifiuti</i> .....	45
3.4 <i>Servizi per la competitività delle imprese</i> .....	46
3.4.1 <i>Concessione contributi e/o incentivi economici</i> .....	47
3.4.2 <i>Alternanza Scuola lavoro</i> .....	48
3.4.3 <i>Creazione e sviluppo d'impresa</i> .....	49
3.5 <i>Diritto Annuale</i> .....	50
3.5.1 <i>Ufficio Diritto Annuale/Tributi</i> .....	51



## Presentazione

L'entrata in vigore lo scorso 10 dicembre 2016 del Decreto legislativo n. 219 del 25 novembre 2016, pubblicato, in pari data, nella Gazzetta Ufficiale n. 276 ha portato un profondo rinnovamento, non ancora peraltro del tutto pienamente percettibile, nello status e nelle attività delle Camere di Commercio.

Nel Decreto scompare il riferimento, precedentemente inserito al primo comma dell'art.2, alle "funzioni di supporto e di promozione degli interessi generali delle imprese e delle economie locali" che potevano essere svolte nell'ambito delle circoscrizioni territoriali di competenza dalle Camere di Commercio. L'attività delle Camere di Commercio è stata quindi circoscritta a pochi e definiti ambiti di operatività. Le nuove Camere di commercio rimangono punto di riferimento esclusivo, nell'area vasta, per le attività amministrative quali il Registro Imprese, la tutela del consumatore, la metrologia legale ed acquisiscono importanti funzioni innovative per le piccole e medie aziende su orientamento, digitale, qualità, cultura e turismo. I nuovi compiti individuati dalla riforma in particolare in materia di orientamento, di alternanza scuola-lavoro, di supporto all'incontro fra domanda e offerta di lavoro, sono peraltro di grande rilievo per il rilancio della competitività italiana e per favorire la crescita dell'occupazione. Le uniche attività promozionali sono riconducibili alla valorizzazione del patrimonio culturale e di sviluppo e promozione del turismo e dovranno necessariamente essere svolte in collaborazione con enti e soggetti aventi competenza di legge (Regione e comuni). Non sarà più possibile invece espletare attività all'estero ma solo "preparazione alle attività internazionali (formazione, country presentation, ecc.) essendo rimessa all'ICE la regia nazionale sull'internazionalizzazione. Il diritto annuale potrà essere finalizzato solo e soltanto a quelle attività strettamente istituzionali come sopra delineate. In altri termini non sarà più possibile finanziare attività o iniziative non comprese nell'elenco delle attività istituzionali.

Particolare importanza assume poi ovviamente la futura nuova dimensione territoriale della Camera di Commercio che si concretizzerà nei prossimi mesi con la nascita di un nuovo Ente camerale così come prevede il dispositivo normativo.

Nonostante quindi l'Ente camerale stia vivendo un periodo di trasformazione, la continua attenzione nei confronti degli utenti dei servizi camerali ci spinge ad apportare alcune modifiche alla Carta dei Servizi del nostro Ente.

Carta dei Servizi che, introdotta dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" rappresenta un tassello fondamentale lungo il percorso di miglioramento della qualità dei servizi erogati dalla Camera di Commercio di Arezzo.

Camera di Commercio, quella aretina, che peraltro può vantare caratteristiche gestionali di stampo privatistico con una certificazione ISO 9000:2001 ottenuta nel 2004 per tutti i servizi erogati, primo Ente camerale in Italia ad aver raggiunto un simile traguardo senza passaggi intermedi e con un sistema di controllo di gestione e di programmazione sul modello di una media-grande azienda. Queste metodologie operative hanno consentito negli anni di operare con un numero di dipendenti mediamente inferiore a quello delle altre camere omogenee per dimensione e al contempo di investire sul territorio importi mediamente superiori al benchmarking regionale e nazionale.

In linea con quanto previsto dalla Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica sulla rilevazione della qualità percepita dai cittadini del marzo 2004, l'Ente camerale ha scelto, infatti, di indicare tutti i servizi resi all'utenza e di ricercare tra questi quelli rilevanti per la percezione della qualità, traducendoli in indicatori di qualità del servizio verificabili dall'utente stesso.



**Camera di Commercio  
Arezzo**

L'adozione di standard minimi di qualità del servizio definiti sulla base degli indicatori prescelti e l'esplicita definizione di meccanismi di tutela dell'utenza rappresentano i punti centrali del "patto" che la Camera di Commercio di Arezzo ha inteso stipulare con la sua utenza in merito alla qualità del servizio. Il miglioramento continuo dei servizi rappresenta infatti uno dei punti fondamentali su cui si fonda e viene misurata la moderna pubblica amministrazione; in tutto ciò la partecipazione dell'utenza è un momento essenziale.

La Carta dei servizi nella versione qui presentata rappresenta, anche in una fase particolare quale è quella che sta interessando l'Ente, uno strumento indispensabile per dare ai cittadini ed agli utenti informazioni chiare sui servizi e sui relativi tempi di erogazione degli stessi.

**Il Segretario Generale  
Giuseppe Salvini**

**Il Presidente  
Andrea Sereni**



Camera di Commercio  
Arezzo

# 1. La Camera di Commercio di Arezzo



# 1. La Camera di Commercio di Arezzo

## 1.1 Attività e funzioni

I compiti e le funzioni delle Camere di Commercio, industria, artigianato e agricoltura sono definite dall'art. 2 della Legge 580/93 così come modificata dal Decreto Legislativo 219 del 25 novembre 2016. Le Camere di Commercio, singolarmente o in forma associata, nell'ambito della circoscrizione territoriale di competenza, svolgono le funzioni relative a:

a) pubblicità legale generale e di settore mediante la tenuta del registro delle imprese, del Repertorio economico amministrativo, ai sensi dell'articolo 8 e degli altri registri ed albi attribuiti alle camere di commercio dalla legge;

b) formazione e gestione del fascicolo informatico di impresa in cui sono raccolti dati relativi alla costituzione, all'avvio e all'esercizio delle attività d'impresa, nonché funzioni di punto unico di accesso telematico in relazione alle vicende amministrative riguardanti l'attività d'impresa, ove a ciò delegate su base legale o convenzionale;

c) tutela del consumatore e della fede pubblica, vigilanza e controllo sulla sicurezza e conformità dei prodotti e sugli strumenti soggetti alla disciplina della metrologia legale, rilevazione dei prezzi e delle tariffe, rilascio dei certificati di origine delle merci e documenti per l'esportazione in quanto specificamente previste dalla legge;

d) sostegno alla competitività delle imprese e dei territori tramite attività d'informazione economica e assistenza tecnica alla creazione di imprese, informazione, formazione, supporto organizzativo e assistenza alle piccole e medie imprese per la preparazione ai mercati internazionali nonché collaborazione con ICE-Agenzia per la promozione all'estero e l'internazionalizzazione delle imprese italiane, SACE, SIMEST e Cassa depositi e prestiti, per la diffusione e le ricadute operative a livello aziendale delle loro iniziative; sono in ogni caso escluse dai compiti delle Camere di commercio le attività promozionali direttamente svolte all'estero.

e) valorizzazione del patrimonio culturale nonché sviluppo e promozione del turismo, in collaborazione con gli enti e organismi competenti; sono in ogni caso escluse dai compiti delle Camere di commercio le attività promozionali direttamente svolte all'estero.

f) competenze in materia ambientale attribuite dalla normativa nonché supporto alle piccole e medie imprese per il miglioramento delle condizioni ambientali.

g) orientamento al lavoro e alle professioni anche mediante la collaborazione con i soggetti pubblici e privati competenti, in coordinamento con il Governo e con le Regioni e l'ANPAL attraverso in particolare:



- 1) la tenuta e la gestione, senza oneri a carico dei soggetti tenuti all'iscrizione, ivi compresi i diritti di segreteria a carico delle imprese, del registro nazionale per l'alternanza scuola-lavoro di cui all'art. 1 comma 41 della legge 13 luglio 2015 n. 107, sulla base di accordi con il Ministero dell'Istruzione, dell'università e della ricerca e con il Ministero del lavoro e delle politiche sociali;
  - 2) la collaborazione per la realizzazione del sistema di certificazione delle competenze acquisite in contesti non formali e informali e nell'ambito dei percorsi di alternanza scuola-lavoro;
  - 3) il supporto all'incontro domanda-offerta di lavoro, attraverso servizi informativi anche a carattere previsionale volti a favorire l'inserimento occupazionale e a facilitare l'accesso delle imprese ai servizi dei Centri per l'impiego, in raccordo con l'ANPAL;
  - 4) il sostegno alla transizione dalla scuola e dall'università al lavoro, attraverso l'orientamento e lo sviluppo di servizi, in particolare telematici, a supporto dei processi di placement svolti dalle Università;
- h) assistenza e supporto alle imprese in regime di libera concorrenza da realizzare in regime di separazione contabile. Dette attività sono limitate a quelle strettamente indispensabili al perseguimento delle finalità istituzionali del sistema camerale e non possono essere finanziate al di fuori delle previsioni previste dalla normativa vigente.
- i) ferme restando quelle già in corso o da completare, attività oggetto di convenzione con le regioni ed altri soggetti pubblici e privati, stipulate compatibilmente con la normativa europea. Dette attività riguardano, tra l'altro, gli ambiti della digitalizzazione, della qualificazione aziendale e dei prodotti, del supporto al placement e all'orientamento, della risoluzione alternativa delle controversie. Le stesse possono essere svolte esclusivamente in cofinanziamento con oneri a carico delle controparti non inferiori al 50%.



## 1.2 Organizzazione

### Organi Camerali:

#### Il Consiglio Camerale

Il Consiglio Camerale, nominato dal Presidente della Giunta Regionale, è l'organo rappresentativo delle categorie economiche del territorio. Dura in carica cinque anni.

Il Consiglio determina gli indirizzi generali dell'Ente Camerale e ne approva il programma pluriennale di attività previa adeguata consultazione delle imprese, predispone e delibera lo statuto camerale, i regolamenti di propria competenza e le relative modifiche. Adotta gli atti fondamentali attribuiti dalla legge alla sua competenza; provvede, quindi, all'elezione del Presidente e della Giunta, alla nomina del Collegio dei Revisori dei Conti, all'approvazione della relazione previsionale e programmatica, del preventivo economico, del suo aggiornamento e del bilancio di esercizio.

#### La Giunta Camerale

La Giunta è l'organo esecutivo dell'Ente e dura in carica cinque anni. La Giunta predispone, per l'approvazione del Consiglio, la relazione previsionale e programmatica, il preventivo economico, il suo aggiornamento e il bilancio di esercizio adotta, inoltre, i provvedimenti necessari per la realizzazione del programma di attività e per la gestione delle risorse; delibera, infine, su tutte le materie di competenza della Camera, non attribuite dalla legge o dallo statuto al Consiglio o al Presidente.

#### Il Presidente

Il Presidente rappresenta la Camera di Commercio, convoca e presiede il Consiglio e la Giunta, ne determina l'ordine del giorno e, in caso di urgenza provvede agli atti di competenza della Giunta, da sottoporre a ratifica della stessa nella prima riunione successiva.

Con il supporto e la collaborazione del Segretario generale, il Presidente promuove e indirizza l'attività camerale e verifica lo stato di esecuzione delle deliberazioni del Consiglio e della Giunta.

Il Presidente è eletto dal Consiglio e dura in carica cinque anni e può essere rieletto due sole volte.



## Il Collegio dei Revisori dei Conti

Il Collegio dei Revisori dei Conti collabora con il Consiglio nelle funzioni di controllo e di indirizzo; esercita la vigilanza sulla regolarità contabile e finanziaria della gestione della Camera di Commercio ed attesta la corrispondenza del bilancio di esercizio alle risultanze delle scritture contabili, redigendo un relazione da allegare al progetto di bilancio di esercizio, predisposto dalla Giunta; riferisce al Presidente ed al Segretario Generale – per le rispettive competenze e consequenziali adempimenti – su eventuali gravi irregolarità nella gestione.

Il Collegio dei Revisori è nominato dal Consiglio e dura in carica quattro anni.

## Organizzazione e ordinamento degli uffici

### Segretario Generale

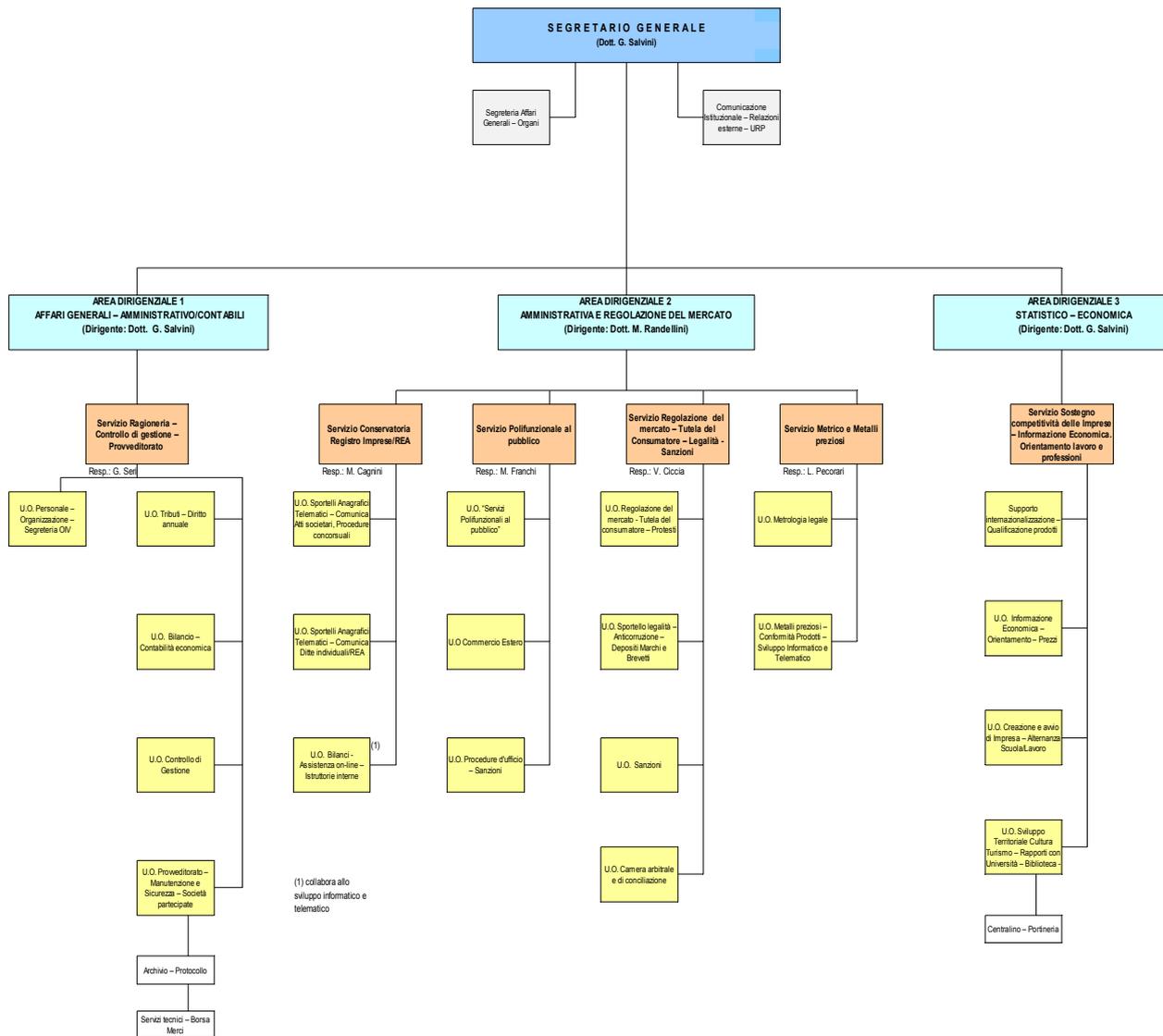
Al Segretario Generale, dirigente di livello più elevato in seno alla Camera di Commercio, ferme restando le competenze attribuite da norme vigenti, competono le funzioni di vertice dell'amministrazione: coordina l'attività dell'ente nel suo complesso e ha la responsabilità della segreteria del Consiglio e della Giunta.

Il Segretario Generale sovrintende altresì al personale della Camera di Commercio: conferisce incarichi di direzione degli uffici di livello dirigenziale, organizza gli uffici e l'articolazione dell'orario di lavoro, di servizio e di apertura al pubblico degli uffici, verifica periodicamente i carichi di lavoro e la produttività complessiva dell'ente.



# Organigramma

CCIAA DI AREZZO: ORGANIGRAMMA AGGIORNATO AL 18/10/2016





## 1.3 Principi ispiratori

La Camera di Commercio di Arezzo si impegna ad erogare i servizi all'utenza ispirandosi ai seguenti principi stabiliti dalle normative vigenti:

**Eguaglianza:** la Camera di Commercio di Arezzo garantisce l'accessibilità ai servizi senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Garantisce la realizzazione delle condizioni che consentano l'utilizzo dei servizi da parte di ogni categoria e fascia di utenti.

**Imparzialità:** la Camera di Commercio di Arezzo nell'erogazione del servizio all'utenza, ispira i propri comportamenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità nei confronti degli utenti.

**Continuità:** nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, la Camera di Commercio di Arezzo si impegna a garantire che i servizi siano erogati in modo continuo, regolare e senza interruzioni. Si impegna, inoltre, ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile in caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio.

**Efficacia:** la Camera di Commercio di Arezzo adotta gli strumenti per monitorare costantemente e verificare i risultati ottenuti e confrontarli con quelli attesi.

**Efficienza:** la Camera di Commercio di Arezzo adotta tutte le misure occorrenti a garantire la migliore utilizzazione delle risorse disponibili e soprattutto si impegna ed effettuare ogni sforzo per migliorare il rapporto tra risorse impiegate e servizi erogati.

**Diritto di scelta:** la Camera di Commercio di Arezzo si impegna ad agevolare la fruizione dei servizi erogati agli utenti, oltre che mediante l'accessibilità ai propri sportelli ed i mezzi cartacei, anche attraverso lo sviluppo di modalità di accesso basate su tecnologie informatiche e telematiche.

**Partecipazione:** la Camera di Commercio di Arezzo garantisce la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dell'ente. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano o lo interessano in possesso del soggetto erogatore; il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 Agosto 1990, n. 241 e successive modificazioni e integrazioni. Inoltre, l'utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio; l'Ente dà immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate.

**Trasparenza:** La Camera di Commercio di Arezzo garantisce l'accessibilità totale alle informazioni e ai dati concernenti ogni aspetto dell'organizzazione: utilizzo delle risorse per il perseguimento delle funzioni istituzionali, risultati e obiettivi raggiunti, atti e provvedimenti adottati. L'accesso da parte dell'utenza a tutte le informazioni pubbliche è realizzato ora anche e soprattutto attraverso la loro tempestiva e costante pubblicazione sul sito camerale.



## 1.4 Sede ed orari di accesso

### **CAMERA DI COMMERCIO DI AREZZO**

Via Spallanzani, 25 - Arezzo

Gli uffici della Camera di Commercio di Arezzo sono nella sede di Via Spallanzani, 25. Il Servizio Metrico è collocato nell'edificio sito in Via Spallanzani, 27.

### **ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO**

Mattino: Dal lunedì al venerdì dalle ore 8,45 alle ore 12,45

Pomeriggio: Il martedì e il giovedì dalle ore 15,00 alle ore 17,00

### **ORARIO ESTIVO**

Mattino: Dal lunedì al venerdì dalle ore 8,45 alle ore 12,45

Pomeriggio: Il martedì dalle ore 15,00 alle ore 17,00

### **NUMERI TELEFONICI**

Centralino 0575-3030

Fax 0575-300953

### **AZIENDA SPECIALE AREZZO SVILUPPO**

Sede legale c/o CCIAA Arezzo

Via Spallanzani, 25 - Arezzo

### **ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO**

Mattino: Dal lunedì al venerdì dalle ore 8,45 alle ore 12,45

Pomeriggio: Il martedì e il giovedì dalle ore 15,00 alle ore 17,00

### **NUMERI TELEFONICI**

0575-303853

0575-303822

Fax 0575-300953

Sede Laboratorio Analisi Metalli Preziosi: via Spallanzani n.29 - Arezzo

Telefono 0575-984196

0575-984197

Fax 0575-984603

### **ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO**

dal lunedì al venerdì ore 8.00 - 13,00 e ore 14,00 - 17,00



Camera di Commercio  
Arezzo



## 2. Impegni per la Qualità dei Servizi



## 2.1 Accessibilità dei servizi

### Al telefono ed e-mail

Per informazioni relative ai servizi camerali è attivo sul sito istituzionale il servizio ASSISTENZA UTENTI.

Il servizio Assistenza Utenti è a disposizione per rispondere a quesiti su:

- Pratiche Registro Imprese, REA, Artigianato e altre attività regolamentate
- Deposito Bilanci
- Certificati, Visure, Elenchi, Vidimazioni
- Dispositivi di firma digitale CNS e Carte Tachigrafiche
- Diritto annuale
- Commercio estero
- Protesti
- Sanzioni
- Marchi e brevetti
- Informazioni su servizio metrico e regolazione del mercato

Si ricorda che per informazioni su pratiche telematiche già presentate al Registro Imprese è possibile contattare gli operatori dal lunedì al venerdì, dalle 12,30 alle 13,30 oppure inviare una mail a: [registro.imprese@ar.camcom.it](mailto:registro.imprese@ar.camcom.it).

Anche gli operatori del Servizio Polifunzionale rispondono alle richieste telefoniche dal lunedì al venerdì, dalle 12,30 alle 13,30 e possono essere contattati, per quesiti non compresi nel servizio ASSISTENZA UTENTI, inviando una mail a [polifunzionale@ar.camcom.it](mailto:polifunzionale@ar.camcom.it).

Gli altri servizi al pubblico rispondono alle richieste telefoniche tramite centralino 0575 3030:

- dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 12:30
- martedì e giovedì: dalle 15,00 alle 17:00.

La Camera di Commercio, nel caso di utilizzazione da parte dell'utente dei numeri telefonici diretti indicati per i vari uffici nella presente Carta dei Servizi, si impegna a garantire una risposta tempestiva.

La Camera di Commercio garantisce la risposta alle richieste di informazione e assistenza trasmesse per posta elettronica agli indirizzi di posta elettronica indicati nella Carta dei Servizi entro il quinto giorno lavorativo dal ricevimento della richiesta.

E' attiva anche la casella di posta istituzionale  
[camera.arezzo@ar.legalmail.camcom.it](mailto:camera.arezzo@ar.legalmail.camcom.it)



Camera di Commercio  
Arezzo

Richieste di informazioni sulle attività dell'Ente possono, inoltre, essere indirizzate all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico - U.R.P.- all'indirizzo e-mail: [relazioniesterne@ar.camcom.it](mailto:relazioniesterne@ar.camcom.it).

**[www.ar.camcom.it](http://www.ar.camcom.it)**

Informazioni aggiornate sulle attività, sulla trasparenza ed i servizi della Camera di Commercio sono disponibili nel sito web [www.ar.camcom.it](http://www.ar.camcom.it).

Nel sito sono, inoltre, disponibili: la modulistica per l'accesso ai servizi, la Carta dei Servizi, i moduli per la presentazione di reclami e suggerimenti e tutti quei dati che, per disposizioni legislative, sono pubblicati sul sito.

Gli obblighi di pubblicazione di atti e provvedimenti amministrativi della Camera di Commercio, aventi effetto di pubblicità legale, si intendono assolti con la loro pubblicazione nel sito camerale.



## 2.2 Rapporto con l'utenza

### Riconoscibilità

La riconoscibilità del personale di sportello è garantita attraverso segnaletica da scrivania e/o murale.

### Servizi su appuntamento

Per i servizi di informazione e assistenza, il personale della Camera di Commercio è disponibile anche su appuntamento. La Camera di Commercio si impegna al rispetto degli appuntamenti fissati con l'utenza.

### Reclami e Suggerimenti

La Camera di Commercio favorisce la presentazione delle istanze degli utenti in merito alla qualità dei servizi erogati attraverso una specifica procedura di gestione dei Reclami. L'Ente invita gli utenti a proporre Suggerimenti per il miglioramento della qualità del Servizio. Periodicamente la Camera realizza campagne di *customer satisfaction* per monitorare il livello di gradimento dei servizi. Le modalità di Reclamo sono riportate nell'apposita sezione della Carta dei Servizi.

### Standard di Qualità

La Camera di Commercio di Arezzo si impegna a garantire il rispetto degli standard di qualità adottati con la presente Carta dei Servizi.

Fornisce le seguenti precisazioni utili alla corretta lettura dei dati riportati nelle successive tabelle:

- i termini di legge riportati si riferiscono a quelli eventualmente stabiliti in normative specifiche che regolano il procedimento amministrativo o il servizio indicati;
- l'indicazione dei giorni si riferisce a quelli lavorativi, salvo diversa espressa indicazione.



## 2.2.1 Reclami

La partecipazione degli utenti è un momento essenziale per la crescita del livello di qualità dei servizi. Per questa ragione, la Camera di Commercio si impegna ad accogliere i suggerimenti ed i reclami che gli utenti vorranno presentare.

Con l'adozione della Carta dei Servizi, la Camera di Commercio di Arezzo ha inteso intraprendere un percorso di miglioramento della qualità dei servizi erogati all'utenza: gli standard di qualità definiti nella Carta rappresentano, infatti, i livelli minimi di servizio che la Camera di Commercio si impegna a garantire ai propri utenti. Pertanto, l'utente che ritenga la prestazione fornita non conforme agli standard definiti nella presente Carta dei servizi, è invitato a presentare reclamo.

La procedura di reclamo è stata predisposta nel rispetto della norma UNI 10600:2001 "Presentazione e gestione dei reclami per i servizi pubblici". Nel rispetto della norma ed al fine di evitare qualsiasi forma di discriminazione fra diversi utenti e di evitare ostacoli di qualsiasi forma alla possibilità di inoltro del reclamo, la Camera di Commercio si impegna a rendere le modalità di presentazione dei reclami di facile accessibilità, comprensione ed utilizzazione per l'utente.

Per presentare reclamo l'utente dovrà utilizzare le seguenti modalità:

**per telefono** ai numeri 0575 303812 nei seguenti orari:

- ← • dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 12:30;
- ← • martedì e giovedì dalle 15.00 alle 17:00.

**via fax** al numero 0575 300953

**per posta elettronica** all'indirizzo e-mail: [relazioni.esterne@ar.camcom.it](mailto:relazioni.esterne@ar.camcom.it)

**per PEC** all'indirizzo e-mail: [camera.arezzo@ar.legalmail.camcom.it](mailto:camera.arezzo@ar.legalmail.camcom.it)

**per posta ordinaria**

all'indirizzo:URP della Camera di Commercio di Arezzo  
Via Spallanzani 25  
52100 Arezzo

**presso l'ufficio**

- ← • dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 12:30;
- ← • martedì e giovedì dalle 15.00 alle 17:00.

Il reclamo potrà essere presentato utilizzando l'apposito modulo, o in forma libera. In tal caso dovrà indicare il nominativo ed almeno un recapito dell'utente che sporge reclamo.



Il modulo è disponibile presso tutti gli uffici aperti al pubblico e presso l'URP che, a richiesta, lo invierà all'utente anche via fax e per posta elettronica. Il modulo, inoltre, potrà essere scaricato direttamente dal sito web della Camera [www.ar.camcom.it](http://www.ar.camcom.it).

Il personale di sportello ed il personale dell'URP si impegnano a supportare l'utente nella presentazione del reclamo e sono a disposizione per i chiarimenti e le delucidazioni necessarie.

Entro 15 giorni dalla presentazione del reclamo, l'URP provvederà ad inviare all'utente una risposta motivata.

### **Standard per la risposta al reclamo**

La Camera di Commercio garantisce la risposta ai reclami entro 15 giorni lavorativi dalla sua presentazione.

### **Standard soggetti a rimborso**

La Camera di Commercio determinerà (entro 12 mesi dall'approvazione della presente nuova versione della Carta dei Servizi ) le procedure per il rimborso pecuniario degli utenti nei casi nei quali il servizio fornito risulti non conforme agli standard fissati dalla Carta dei Servizi .

### **Partecipazione dell'Utenza**

La Camera di Commercio favorisce la partecipazione degli utenti al miglioramento della qualità del servizio anche attraverso la raccolta e la valutazione dei suggerimenti e delle proposte che questi vorranno avanzare. I suggerimenti potranno essere inviati con le stesse modalità definite per la trasmissione dei reclami. La Camera di Commercio si impegna, inoltre, ad effettuare periodicamente un'indagine del grado di soddisfazione degli utenti. I risultati delle indagini saranno resi noti all'utenza.

### **Rapporti con le associazioni dei consumatori**

La Camera di Commercio, nel cui Consiglio siedono rappresentanti delle associazioni dei consumatori, collabora con queste, anche proponendo e partecipando a progetti specifici.

### **Diritto di Accesso**

La normativa vigente, dopo il d. lgs 97/2016, individua differenti sistemi di accesso dipendenti da diversi ordini di legittimazione e grado di trasparenza. In particolare:

- **Accesso ai documenti amministrativi ex art. 22 della legge n. 241/1990** e successive modificazioni ed integrazioni il cui iter procedimentale rimane invariato e può essere inoltrato da chi ha un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento del quale viene richiesto l'accesso.
- **Accesso civico semplice**, disciplinato dall'art. 5, comma 1, del decreto legislativo n. 33/2013 come modificato dall'art. 6 del d.lgs. n. 97/2016.
- **Accesso civico generalizzato** disciplinato dall'art. 5, comma 2, del decreto legislativo n. 33/2013 come modificato dall'art. 6 del d.lgs. n. 97/2016.



### **Accesso civico semplice**

(Accesso civico concernente dati, documenti e informazioni soggetti a pubblicazione obbligatoria)

**L'accesso civico**, introdotto dall'art. 5 comma 1 del decreto legislativo 14 marzo 2013 n. 33, come modificato dal decreto legislativo 25 maggio 2016 n.97, si concretizza nel **diritto di chiunque** a richiedere documenti, informazioni e dati, oggetto di pubblicazione obbligatoria secondo le vigenti disposizioni normative, nel caso che le pubbliche amministrazioni non abbiano provveduto alla loro pubblicazione.

#### **Come esercitare il diritto**

La richiesta di accesso civico è gratuita, non deve essere motivata e va presentata al Responsabile della trasparenza tramite:

posta ordinaria all'indirizzo: Camera di Commercio di Arezzo- Responsabile della trasparenza Via Spallanzani 25 Arezzo

posta elettronica all'indirizzo e-mail: [relazioniesterne@ar.camcom.it](mailto:relazioniesterne@ar.camcom.it)

PEC: [camera.arezzo@ar.legalmail.camcom.it](mailto:camera.arezzo@ar.legalmail.camcom.it)

Il modulo di richiesta di accesso civico semplice è disponibile sul sito [www.ar.camcom.it](http://www.ar.camcom.it)

Il Responsabile della Trasparenza, ricevuta la richiesta e verificatane la fondatezza, cura la pubblicazione dei dati e delle informazioni richieste nel sito web entro trenta giorni e dispone la contestuale trasmissione al richiedente, ovvero, la comunicazione al medesimo dell'avvenuta pubblicazione, indicando il collegamento ipertestuale a quanto richiesto.

In caso di ritardo o mancata risposta o diniego da parte del Responsabile della trasparenza il richiedente può ricorrere al titolare del potere sostitutivo, il Segretario Generale della Camera di Commercio di Arezzo che conclude il procedimento di accesso civico come sopra specificato, entro i termini di cui allo stesso art. 2, co. 9-ter della l. 241/1990.

I

### **Accesso civico generalizzato (cd. FOIA -Freedom of Information Act)**

(Accesso civico concernente dati e documenti ulteriori rispetto a quelli oggetto di pubblicazione obbligatoria)

**L'accesso civico generalizzato**, introdotto dall'art. 5 comma 2 del decreto legislativo 14 marzo 2013 n. 33 come modificato dal decreto legislativo 25 maggio 2016 n.97, è il diritto **di chiunque** di richiedere i documenti, le informazioni o **i dati ulteriori rispetto a quelli oggetto di pubblicazione obbligatoria**, nel rispetto dei limiti relativi alla tutela di interessi pubblici e privati giuridicamente rilevanti, secondo quanto previsto dall'art. 5 bis del suddetto decreto legislativo.

#### **Come esercitare il diritto**

La richiesta di accesso civico è gratuita, non deve essere motivata ma occorre identificare in maniera chiara e puntuale i documenti o atti di interesse per i quali si fa richiesta; **non sono, dunque, ammesse richieste di accesso civico generiche**. L'amministrazione non è tenuta a produrre dati o informazioni che non siano già in suo possesso al momento dell'istanza. L'istanza va presentata all'Ufficio responsabile del procedimento:



- posta ordinaria all'indirizzo: Camera di Commercio di Arezzo- Responsabile della trasparenza Via Spallanzani 25 Arezzo
- posta elettronica all'indirizzo e-mail: [relazioniesterne@ar.camcom.it](mailto:relazioniesterne@ar.camcom.it)
- PEC: [camera.arezzo@ar.legalmail.camcom.it](mailto:camera.arezzo@ar.legalmail.camcom.it)
- 

Il modulo di richiesta di accesso civico semplice è disponibile sul sito [www.ar.camcom.it](http://www.ar.camcom.it)

Allo scopo di favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche e di promuovere la partecipazione al dibattito pubblico, chiunque ha diritto di **accedere a atti e ai documenti detenuti dalle pubbliche amministrazioni, ulteriori** rispetto a quelli oggetto di pubblicazione ai sensi del D.Lgs 33/2013 come modificato dal D.Lgs 97/2016,, nel rispetto **dei limiti** relativi alla tutela di interessi giuridicamente rilevanti.

L'Ufficio responsabile del procedimento che detiene i dati o i documenti oggetto di accesso, provvederà ad istruire l'istanza secondo i commi 5 e 6 dell'art. 5 del d.lgs. 33/2013, individuando preliminarmente eventuali contro-interessati cui trasmettere copia dell'istanza di accesso civico. Il contro-interessato può formulare la propria motivata opposizione entro 10 giorni dalla ricezione della comunicazione, durante i quali il termine per la conclusione resta sospeso; decorso tale termine l'amministrazione provvede sull'istanza (quindi, il termine di conclusione può allungarsi fino a 40 giorni). Laddove sia stata presentata opposizione e l'amministrazione decide comunque di accogliere l'istanza, vi è l'onere di dare comunicazione di tale accoglimento al contro-interessato e gli atti o dati verranno materialmente trasmessi al richiedente non prima di 15 giorni da tale ultima comunicazione.

Il comma 7 dell'art. 5 prevede che nelle ipotesi di mancata risposta entro il termine di 30 giorni ( o in quello più lungo nei casi di sospensione per la comunicazione al contro-interessato), ovvero nei casi di diniego totale o parziale, il richiedente può presentare **richiesta di riesame al Responsabile della trasparenza** ( che decide con provvedimento motivato entro 20 giorni.





Camera di Commercio  
Arezzo

### 3. Servizi offerti e Standard di Qualità



Camera di Commercio  
Arezzo



### *3.1 Servizi istituzionali-Statistica e Studi*



## 3.1 Servizi istituzionali

### 3.1.1 Ufficio relazioni con il pubblico

Telefono 0575 303812  
Fax 0575 300953  
e-mail: [relazioniesterne@ar.camcom.it](mailto:relazioniesterne@ar.camcom.it)

La Legge 7 giugno 2000 n. 150 stabilisce i compiti e il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico – U.R.P. - cui è affidata l'attività di informazione e comunicazione istituzionale verso i cittadini, le imprese e le altre istituzioni, con particolare riferimento all'assistenza agli utenti per l'attuazione dei diritti di accesso agli atti e ai procedimenti amministrativi e per la presentazione dei reclami.

L'Ufficio assiste quindi gli utenti nella presentazione delle istanze relative alla qualità dei servizi, riceve suggerimenti e reclami, provvede all'inoltro degli stessi all'ufficio competente, svolge funzioni di coordinamento delle procedure attivate nelle sedi periferiche.

E' infine responsabile delle procedure di esame e risposta ai reclami, nonché del controllo del mantenimento dell'efficacia dei provvedimenti relativi adottati.

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO	
	Indicatore	Standard
Risposta ai reclami	Tempo massimo dall'istanza	15 gg.



## 3.1 Servizi istituzionali

### 3.1.2 Amministrazione Trasparente

Telefono 0575 303812  
Fax 0575 300953  
e-mail: [segreteria.generale@ar.camcom.it](mailto:segreteria.generale@ar.camcom.it)

La "Trasparenza" è accessibilità diretta, attraverso la pubblicazione sul proprio sito istituzionale delle informazioni indispensabili per comunicare alla collettività l' «essere» ed il «fare» delle Camere di Commercio e seguire i processi programmatici sullo svolgimento delle funzioni ad esse demandate e sull'utilizzo delle risorse pubbliche alle stesse dedicate.

La sezione riporta pertanto le informazioni secondo l'ordine indicato nel D.lgs. n.33/2013 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle Pubbliche Amministrazioni", integrato secondo le indicazioni fornite da Infocamere per le Camere di Commercio, riferite anche a norme di legge ulteriori. L'elenco riporta la materia in modo completo, tuttavia alcuni link compresi nell'indice possono talora puntare ad informazioni contenute per esigenze strutturali in altre sezioni del sito. Il 23 giugno 2016, è entrato in vigore il decreto legislativo 25 maggio 2016, n. 97, recante "Revisione e semplificazione delle disposizioni in materia di prevenzione della corruzione, pubblicità e trasparenza, correttivo della legge 6 novembre 2012, n. 190 e del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33, ai sensi dell'articolo 7 della legge 7 agosto 2015, n. 124, in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche", (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.132 del 8-6-2016), che ha apportato rilevanti modifiche in tema di obblighi di pubblicazione per le finalità di trasparenza e in tema di diritto di accesso civico



Camera di Commercio  
Arezzo



## 3.1 Servizi istituzionali

### 3.1.3 Segreteria Generale e Organi

Telefono 0575 303842  
Fax 0575 300953  
e-mail: [segreteria.generale@ar.camcom.it](mailto:segreteria.generale@ar.camcom.it)

L'ufficio si occupa della segreteria degli organi camerali ( Consiglio e Giunta) e di quella del Segretario Generale e del Presidente curandone tutti gli adempimenti attinenti allo svolgimento delle loro funzioni istituzionali..



## 3.1 Servizi istituzionali

### 3.1.4 Gestione sito internet

Telefono 0575 303812  
Fax 0575 300853  
e-mail: [relazioni.esterne@ar.camcom.it](mailto:relazioni.esterne@ar.camcom.it)

L'ufficio provvede al costante e tempestivo aggiornamento del sito [www.ar.camcom.it](http://www.ar.camcom.it) con particolare riguardo alle modifiche ed innovazioni legislative, alle decisioni di interesse per gli utenti e alle attività di informazione e comunicazione istituzionale.

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO	
	Indicatore	Standard
Pubblicazione sul sito di dati e notizie utili all'utenza	Tempo massimo di pubblicazione dal giorno dall'acquisizione	7 gg.



## 3.1 Servizi istituzionali

### 3.1.5 Protocollo

Responsabile Dott. Giorgio Seri

Telefono 0575 303869

Fax 0575300953

e-mail certificata : [camera.arezzo@ar.legalmail.camcom.it](mailto:camera.arezzo@ar.legalmail.camcom.it) .

All'Ufficio per la tenuta del sistema di gestione informatica dei documenti e degli archivi è affidato il compito di registrare, classificare e conservare tutta la corrispondenza e i documenti prodotti e acquisiti dall'Ente ai fini dello svolgimento dell'attività amministrativa.

L'Ufficio è aperto a utenza interna ed esterna.

I documenti su supporto cartaceo possono essere consegnati direttamente a mano oppure tramite i canali tradizionali: servizio postale, fax, corriere.

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO	
	Indicatore	Standard
Registrazione corrispondenza in arrivo	Tempo massimo dall'arrivo	1 giorno lavorativo



## 3.1 Servizi istituzionali

### 3.1.6 Biblioteca

Responsabile D.ssa Ilaria Casagli  
Telefono 0575 303874-813  
Fax 0575 300953  
e-mail: [biblioteca@ar.camcom.it](mailto:biblioteca@ar.camcom.it)

La Camera di Commercio dispone di un patrimonio librario di circa 3.500 volumi che possono essere consultati gratuitamente negli orari di apertura al pubblico.

E', inoltre, aperta al pubblico per consultazioni la sezione separata dell'archivio storico camerale, previa richiesta scritta di consultazione.

Gli utenti interessati sono invitati a fissare un appuntamento, rivolgendosi ai numeri 0575 303874-813 negli orari di apertura degli uffici camerale o inviando una mail all'indirizzo: [biblioteca@ar.camcom.it](mailto:biblioteca@ar.camcom.it)

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO	
	Indicatore	Standard
Consultazione della biblioteca	Tempo massimo dalla richiesta	a vista
Consultazione dell'archivio storico	Tempo massimo dalla richiesta	7 gg.



## 3.1 Servizi istituzionali

### 3.1.7 Statistiche e studi

Responsabile D.ssa Ilaria Casagli  
Telefono 0575 303854  
Fax 0575 300953  
e-mail: [statistica@ar.camcom.it](mailto:statistica@ar.camcom.it)

L'ufficio Studi e Statistica svolge un'attività di analisi e monitoraggio della realtà economica locale, tramite la realizzazione di studi e pubblicazioni anche in collaborazione con l'Unioncamere regionale e l'Unioncamere nazionale.

L'ufficio Studi e Statistica realizza osservatori sull'economia locale e di diffondere l'informazione economica nella provincia di riferimento. L'ufficio, inoltre, svolge attività di sportello di informazione e diffusione dei dati socio-economici e delle relative elaborazioni, a livello comunale, provinciale, regionale e nazionale, in adempimento al decreto legislativo n. 322/1989 che istituisce gli Uffici di Statistica con funzioni di "coordinamento provinciale delle statistiche economiche di rilevazione diretta, ivi compresa l'utilizzazione statistica dei registri e degli albi camerale".

La divulgazione dei dati, delle pubblicazioni e delle altre informazioni economiche e statistiche avviene tramite lo sportello camerale (fax, telefono, e-mail) e tramite il sito della Rete degli uffici Studi e Statistica delle Camere di Commercio: [www.starnet.unioncamere.it](http://www.starnet.unioncamere.it).

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO	
	Indicatore	Standard
Aggiornamento mensile indici ISTAT sul costo della vita	Tempo massimo da presentazione domanda	A vista
Risposte a quesiti ricevuti per posta che non richiedono ricerche e/o elaborazioni complesse	Tempo massimo da presentazione domanda	7 gg.
Risposte a quesiti che richiedono ricerche e/o elaborazioni complesse	Tempo massimo da presentazione domanda	20 gg.



## 3.1 Servizi istituzionali

### 3.1.8 Ufficio Prezzi

Responsabile D.ssa Ilaria Casagli  
Telefono 0575303854  
Fax 0575300953  
e-mail [statistica@ar.camcom.it](mailto:statistica@ar.camcom.it)

L'ufficio fornisce e diffonde le quotazioni dei prezzi all'ingrosso dei prodotti agroalimentari e petroliferi che aggiorna, rispettivamente, ogni 15 gg. e ogni mese, avvalendosi delle relative Commissioni Prezzi istituite presso la Camera di Commercio. Il listino viene successivamente pubblicato nel sito web [www.ar.camcom.it](http://www.ar.camcom.it).

Inoltre riceve il deposito dei listini prezzi predisposti dalle imprese e rilascia alle stesse il visto di conformità all'originale depositato.

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO	
	Indicatore	Standard
Aggiornamento listino prezzi	Tempo massimo da riunione di commissione	3 gg
Rilascio visti di conformità su listini depositati	Tempo massimo dalla richiesta	3 gg



Camera di Commercio  
Arezzo



## *3.2 Servizi anagrafici-certificativi*



## 3.2 Servizi anagrafici-certificativi

### 3.2.1 Registro Imprese -REA

Conservatore : Avv. Marco Randellini  
Responsabili Dott. Massimo Cagnini -  
Telefono 0575 303851  
Fax 0575 300853  
e-mail: [registro.impreses@ar.camcom.it](mailto:registro.impreses@ar.camcom.it)

Il Registro delle Imprese, istituito dalla legge n. 580/93 e dai relativi decreti attuativi DD.P.R. 581/95 e 558/1999, rappresenta il principale strumento di pubblicità previsto dal nostro ordinamento per il sistema delle imprese. Nel Registro, costituito da una sezione ordinaria e da una sezione speciale devono essere iscritti tutti gli imprenditori al fine di realizzare la pubblicità dichiarativa o costitutiva prevista dal Codice Civile. L'Ufficio provvede alla iscrizione e al deposito nel Registro di atti inerenti le imprese stesse ed alle annotazioni nel Repertorio Economico Amministrativo. Offre, inoltre, all'utenza un servizio di informazione e consulenza di tipo procedurale per le istanze di iscrizione.

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO		TERMINI DI LEGGE
	Indicatore	Standard	
Iscrizioni e depositi nel R.I.			
▪ Servizio Telematico	Tempo massimo protocollazione da istanza <i>(esclusi i casi di istanze "in errore")</i>	1 g .	1 g .



## 3.2 Servizi anagrafici-certificativi

### 3.2.2 Servizio Polifunzionale al Pubblico

Conservatore: Avv. Marco Randellini  
Responsabile: Sig.ra Manuela Franchi  
Telefono 0575 303815  
Fax 0575 300953  
e-mail: [polifunzionale@ar.camcom.it](mailto:polifunzionale@ar.camcom.it)

Il Servizio si occupa di garantire l'accessibilità dell'utenza pubblica e privata alle informazioni sui servizi camerali; gestisce in modo centralizzato le funzioni di *front office* anagrafico-certificative camerali attraverso appositi sportelli polifunzionali. Si occupa altresì del rilascio di copie di atti e bilanci, visure e certificati da archivio cartaceo e/o informatico del Registro delle Imprese/ Albi e Ruoli, visure protesti, carte tachigrafiche e dispositivi di firma digitale; provvede alla vidimazione e bollatura di libri sociali. Cura l'istruttoria relativamente all'iscrizione nel Ruolo dei Periti ed Esperti nonché tutte le procedure per gli esami di abilitazione per i mediatori.

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO		TERMINI LEGGE/REGOLAMENTO
	Indicatore	Standard (giorni lavorativi)	
Rilascio certificati e visure RI/REA/Albi e Ruoli da sistema informatico	Tempo massimo dalla presentazione della domanda	A vista, salvo diniego	
Consultazione fascicolo cartaceo e/o rilascio relative certificazioni	Tempo massimo dalla presentazione della domanda	7 gg.	
Bollatura e vidimazione libri e formulari	Tempo massimo dalla presentazione della domanda	10 gg.	
Rilascio copie atti societari e bilancio:			
▪ Da archivio ottico	Tempo massimo dalla presentazione della domanda	2 gg.	
▪ Da archivio cartaceo	Tempo massimo dalla presentazione della domanda	10 gg.	
Rilascio elenchi merceologici	Tempo massimo dal versamento dei diritti	7 gg.	
Rilascio CNS per firma digitale:			
▪ Utente singolo con appuntamento	Tempo massimo dalla presentazione della domanda	A vista, salvo diniego	
▪ Post-card	Tempo massimo dalla presentazione della domanda ( dalla completezza della domanda)	15 gg.	30 gg.
Ruolo periti ed esperti	Tempo massimo dalla presentazione della domanda	60 gg.	60 gg.
Carte tachigrafiche	Tempo massimo dalla presentazione della domanda	15 gg.	15 gg (dalla istanza)
Rilascio visure e certificati Protesti	Tempo massimo dalla presentazione della	A vista	



## 3.2 Servizi anagrafici-certificativi

### 3.2.3 Certificazione lavoro autonomo per cittadini extracomunitari

Responsabile Sig.ra Manuela Franchi  
Telefono 0575 303815  
Fax 0575 300953.  
e-mail: [polifunzionale@ar.camcom.it](mailto:polifunzionale@ar.camcom.it)

Ai sensi del D. Lgs. 286/1998 (modificato dalla legge n. 189/2002) e del DPR 394/1999 (modificato dal DPR 334/2004), il cittadino straniero extracomunitario che intende “esercitare in Italia una attività industriale, professionale, artigianale o commerciale, ovvero costituire società di capitale o di persone o accedere a cariche societarie” deve essere in possesso di un permesso di soggiorno che consenta di svolgere un’attività di lavoro autonomo.

La Camera di Commercio di Arezzo per quanto di competenza, nell’ambito dei procedimenti amministrativi volti al rilascio da parte dell’Ambasciata o Consolato Italiano di “visto d’ingresso per lavoro autonomo” e dallo Sportello Unico per l’Immigrazione alla “conversione di alcune tipologie del permesso di soggiorno”, rilascia le sotto specificate certificazioni:

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO		TERMINI DI LEGGE
	INDICATORE	STANDARD	
Attestazione dei parametri di riferimento: dichiarazione che indica la disponibilità finanziaria che il lavoratore deve dimostrare di possedere in Italia per avviare l’attività scelta;	Tempo massimo dal ricevimento della documentazione necessaria al soddisfacimento dell’istanza	25 gg	
Dichiarazione attestante l’assenza di motivi ostativi: dichiarazione che non esistono motivi che impediscono l’avvio dell’attività scelta	Tempo massimo dalla presentazione della domanda	25 gg	3



## 3.2.4 Commercio Estero

Responsabile Sig.ra Manuela Franchi  
Telefono 0575 303832  
Fax 0575 300953.  
e-mail: [commercio.estero@ar.camcom.it](mailto:commercio.estero@ar.camcom.it)

L'Ufficio si occupa del rilascio di documenti, certificati, codici da utilizzarsi per le transazioni commerciali con l'estero con richiesta allo sportello e/o via telematica.

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO		TERMINI DI LEGGE
	Indicatore	Standard (giorni lavorativi)	
Vidimazione certificati di origine	Tempo massimo dalla presentazione della domanda	2 gg.	
Rilascio visti e legalizzazione firma	Tempo massimo dalla presentazione della domanda	2 gg.	
Rilascio attestato di libera vendita	Tempo massimo dalla presentazione della domanda	2 gg.	
Rilascio Carnet ATA/ CPD – CHINA TAIWAN	Tempo massimo dalla presentazione della domanda	2 gg.	
Assegnazione/Convalida Codice Meccanografico per operatori abituali con l'estero	Tempo massimo dalla presentazione della domanda	2 gg.	

\*



Camera di Commercio  
Arezzo



### *3.3 Servizi Regolazione del Mercato*



## 3.3 Servizi Regolazione del Mercato

### 3.3.1 Usi e consuetudini

Responsabile Dott. Vincenzo Ciccia

Telefono 0575 303828

Fax 0575 300953

e-mail: [regolazione.mercato@ar.camcom.it](mailto:regolazione.mercato@ar.camcom.it)

Per "Uso" (o "consuetudine") si intende una norma giuridica non scritta derivante dal comportamento generale uniforme e costante, la cui osservanza nel tempo ha l'effetto di indurre la convinzione diffusa di obbedire ad una norma giuridica vincolante.

Tali usi, detti "usi normativi", sono fonti del diritto come le leggi e i regolamenti ma in posizione subordinata: si applicano alle materie non regolate dalle leggi e dai regolamenti, mentre nelle materie regolate hanno efficacia solo se leggi e regolamenti li richiamano. Se pubblicati nelle raccolte ufficiali degli enti a ciò autorizzati si presumono esistenti fino a prova contraria (artt. 1,8 e 9 Disposizioni sulla legge in generale in premessa al Codice Civile).

Le Camere di Commercio hanno il compito di accertare e raccogliere gli usi a livello provinciale, e di procedere periodicamente alla revisione delle raccolte (artt. da 34 a 40 del R.D. 20.09.1934 n.2011).

Alla raccolta e alla revisione degli usi provvede una Commissione Provinciale composta da magistrati e da esperti tecnici e giuridici, coadiuvata da comitati tecnici incaricati di esaminare settori specifici.

Presso la Camera di Commercio è possibile consultare la raccolta degli usi vigente o ottenere copia della pubblicazione in formato cartaceo. La raccolta è consultabile anche dal sito camerale [www.ar.camcom.it](http://www.ar.camcom.it) (da *servizi* poi *regolazione del mercato*).

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO	
	Indicatore	Standard
Consultazione Raccolta degli usi	Tempo massimo dalla richiesta	a vista



## 3.3 Servizi Regolazione del Mercato

### 3.3.2 Camera Arbitrale e di Conciliazione

Responsabile Dott. Vincenzo Ciccia  
Telefono 0575303811  
Fax 0575300953  
e-mail: [camera.arbitrale@ar.camcom.it](mailto:camera.arbitrale@ar.camcom.it)

Il Servizio gestisce le attività di conciliazione ed arbitrato della Camera di Commercio e si occupa della tenuta dei registri degli arbitri e dei conciliatori.

La Camera arbitrale e di conciliazione, oltre a fornire un servizio di orientamento, gestisce tutte le procedure di mediazione, conciliazione ed arbitrato, provvede alla formazione dei mediatori e degli arbitri e cura la tenuta e l'aggiornamento dei relativi elenchi.

Il Servizio di mediazione è rivolto ai cittadini ed alle imprese che intendono risolvere una controversia civile o commerciale con l'aiuto di un mediatore terzo imparziale e neutrale. Il mediatore è un soggetto specificatamente formato che aiuta le parti a trovare una soluzione condivisa senza emettere decisioni vincolanti.

La Camera di Commercio di Arezzo è organismo iscritto al n. 58 del registro istituito presso il Ministero della Giustizia.

Indicazioni e informazioni dettagliate, nonché modulistica e tariffario sono reperibili nel sito Web [www.ar.camcom.it](http://www.ar.camcom.it) (da servizi poi *mediazione/conciliazione ed arbitrato*).

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO		TERMINI DI LEGGE
	Indicatore	Standard	
Fissazione primo incontro tra le parti	Tempo intercorso tra data protocollo domanda d invio comunicazione	30 gg.	30 gg.
Procedura di conciliazione in materia telecomunicazioni	Tempo massimo dal deposito della domanda	30 gg.	30 gg.



## 3.3 Area Regolazione del Mercato

### 3.3.3 Registro Informativo dei Protesti

Responsabile Dott. Vincenzo Ciccia  
Telefono 0575303828  
Fax 0575300953  
e-mail: [regolazione.mercato@ar.camcom.it](mailto:regolazione.mercato@ar.camcom.it)

L'Ufficio Protesti dell'Ente provvede alla pubblicazione degli elenchi dei soggetti protestati in provincia nel Registro Informativo dei Protesti; gli elenchi sono trasmessi mensilmente dagli ufficiali levatori (generalmente il notaio).

Presso il Servizio polifunzionale al pubblico (2° piano) si può ottenere allo sportello la consultazione del RIP ed il rilascio di visure o certificati relativi a soggetti protestati.

Gli utenti possono altresì richiedere la fornitura degli elenchi mensili dei protesti a livello provinciale o nazionale (gli elenchi richiesti vengono forniti su supporto elettronico CD-ROM).

La notizia del protesto resta pubblicata per 5 anni. Se ricorrono le condizioni prescritte dalla legge 12 febbraio 1955 n. 77, il protestato può chiedere alla Camera di Commercio la cancellazione dal RIP presentando apposita istanza presso l'Ufficio.

Indicazioni e informazioni dettagliate, nonché la modulistica sono reperibili nel sito Web [www.ar.camcom.it](http://www.ar.camcom.it) (da servizi poi *regolazione del mercato*).

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO		TERMINI DI LEGGE
	Indicatore	Standard	
Cancellazione dei protesti	Tempo massimo da presentazione domanda	10 gg.	20 gg.
Rilascio visure allo sportello	Tempo massimo da presentazione domanda	a vista	



## 3.3 Area Regolazione del Mercato

### 3.3.4 Manifestazioni a premio

Responsabile Dott. Vincenzo Ciccia  
Telefono 0575303828  
Fax 0575300953  
e-mail: [regolazione.mercato@ar.camcom.it](mailto:regolazione.mercato@ar.camcom.it)

Per manifestazione a premio s'intende qualsiasi concorso od operazione rivolta al pubblico consistente nella promessa di premi ed avente lo scopo di promuovere per fini commerciali la conoscenza di prodotti, marchi o servizi.

La materia e' ora regolata dal dpr n. 430 del 26.10.2001, "Regolamento concernente la revisione organica della disciplina di concorsi e delle operazioni a premio, nonché delle manifestazioni di sorte locali", che ha innovato profondamente la precedente disciplina prevedendo in particolare: la sostituzione dell'autorizzazione amministrativa con un obbligo di comunicazione, l'attribuzione al Ministero dello Sviluppo Economico - MSE della competenza in materia.

Dal sito Web del MSE [www.sviluppoeconomico.gov.it](http://www.sviluppoeconomico.gov.it) si accede alle pagine dedicate alle manifestazioni a premio (dalla home page *aziende* e poi *mercato*), per ogni informazione su procedura e adempimenti, unitamente alla modulistica da utilizzare.

Contatti col MSE [m.premioinfo@mise.gov.it](mailto:m.premioinfo@mise.gov.it) o [dgmccvnt.div10@pec.mise.gov.it](mailto:dgmccvnt.div10@pec.mise.gov.it).

La Camera di Commercio interviene nel procedimento all'occorrenza per le verbalizzazioni necessarie (in alternativa al notaio). Maggiori informazioni sono reperibili nel sito Web [www.ar.camcom.it](http://www.ar.camcom.it) (da *servizi* poi *regolazione del mercato*).

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO		TERMINI DI LEGGE
	Indicatore	Standard	
Verbalizzazioni per le manifestazioni a premi	Tempo massimo	In tempo reale	Non previsti



## 3.3 Servizi Regolazione del Mercato

### 3.3.5 Servizio metrico e metalli preziosi

Responsabile Isp. Luisella Pecorari  
Telefono 0575303888  
Fax 05753981680  
e-mail: [metrico@ar.camcom.it](mailto:metrico@ar.camcom.it)

Il Servizio metrico camerale si occupa di Metrologia Legale e di Metalli Preziosi ed esercita attività ispettive, di verifica, controllo e vigilanza, a tutela della fede pubblica e a garanzia del mercato, della correttezza e della trasparenza dei rapporti commerciali.

Le sue principali funzioni sono:

- Tenuta dell' "Elenco Utenti Metrici", ossia di coloro che utilizzano strumenti di misura nei rapporti commerciali;
- Verifica prima degli strumenti di misura legali, collaudo di posa in opera degli stessi e la loro verifica periodica, al fine di accertare il possesso e il mantenimento dei requisiti formali e metrologici previsti dalla normativa vigente (D.M. 179/2000 e D.M. 182/2000 e s.m.i.);
- Ricezione delle istanze da parte dei centri tecnici ed esame istruttorio preventivo al rilascio, da parte del Ministero, dell'autorizzazione ad effettuare operazioni di montaggio, riparazione e controlli periodici dei cronotachigrafi analogici e digitali;
- Verifica del mantenimento dei requisiti dei centri tecnici e rilascio del provvedimento di rinnovo annuale dell'autorizzazione, ai sensi D. M. 10/08/2007;
- Tenuta del "Registro Assegnatari" , ai sensi del D. Lgs. 251/1999 e del D.P.R. 150/2002 e s.m.i. : ricezione istanze finalizzate alla concessione del marchio di identificazione metalli preziosi, nonché alle variazioni e cancellazioni dal citato registro, vigilanza sulla materia ed effettuazione del saggio sui prodotti;
- Custodia delle matrici dei marchi di identificazione e riproduzione dei relativi punzoni.
- Ricezione delle istanze per attivazione marcatura laser : rilascio del dispositivo "Token-USB" e presa della "Prima Impronta" , ai sensi D. M. 17/04/2015;
- Rilascio, rinnovo e modifica delle carte tachigrafiche rilasciate ai Centri Tecnici autorizzati, ai sensi D. M. 23/06/2005;
- Attività di vigilanza in materia di "conformità prodotti" , secondo i principi e le procedure stabilite dal Reg. UE n. 765/2008 , su materiale elettrico ed elettronico, etichettatura energetica, giocattoli, dispositivi di protezione individuale, generici, etichettatura di composizione tessili e calzature, nonché sugli adempimenti in materia di informazioni sul consumo di carburante ed emissioni di CO2 delle autovetture nuove o a km zero;

Attività realizzate, in collaborazione con altri enti e organi statuali, sul versante della lotta alla contraffazione.



SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO		TERMINI DI LEGGE
	Indicatore	Standard	
Verifica prima a domicilio o collaudo	Tempo massimo da presentazione domanda	25 d	30 d
Verifica periodica	Tempo massimo da presentazione domanda	50 d	60 d
Rinnovo autorizzazione centri tecnici tachigrafi digitali	Tempo massimo da presentazione domanda	90 d	Non previsto
Rilascio carte tachigrafiche officina	Tempo massimo da presentazione domanda	7 d	15 d
Iscrizione nel Registro degli Assegnatari - Assegnazione Marchio	Tempo massimo da presentazione domanda	15 d	60 d
Attivazione marchiatura laser – invio richiesta	Tempo massimo da presentazione domanda	7 d	Non previsto
Consegna Token e presa "Prima Impronta"	Tempo massimo da presentazione domanda	15 d	Non previsto
Rilascio punzoni con marchio di identificazione	Tempo massimo dal ricevimento dei punzoni da parte del fornitore	10 d	Non previsto



## 3.3 Servizi Regolazione del Mercato

### 3.3.6 Brevetti e marchi

Responsabile Dott. Vincenzo Ciccia  
Telefono 0575303866  
Fax 0575300953  
e-mail: [brevetti@ar.camcom.it](mailto:brevetti@ar.camcom.it)

Fonti normative: Decreto Lgs. 10 febbraio 2005 n.30 “Codice della Proprietà Industriale”

L'Ufficio Italiano Brevetti e Marchi - UIBM ([www.uibm.gov.it](http://www.uibm.gov.it)) presso il Ministero dello Sviluppo Economico provvede al rilascio dei titoli di proprietà industriale (brevetti e registrazioni). Le relative domande possono essere inviate telematicamente utilizzando l'apposito portale (dal lunedì al venerdì h 8:00-19:00).

In alternativa, presso la Camera di Commercio – Ufficio Brevetti e Marchi – è possibile depositare in formato cartaceo:

- domande per la registrazione di marchi nazionali ed internazionali e relativi rinnovi
- domande per brevettare in Italia invenzioni industriali, modelli di utilità, disegni e modelli
- istanze di trascrizione, annotazione, rettifica, opposizione, ecc.

I depositi in forma cartacea si effettuano soltanto dalle ore 9.00 alle 12.00 di ciascun giorno lavorativo escluso il sabato (d.m. 25.09.1972).

Per meglio organizzare il lavoro allo sportello ed allo scopo di evitare disagi ed attese prolungate, si raccomanda vivamente di voler prenotare in tempo utile un appuntamento in vista del deposito.

Indicazioni e informazioni dettagliate, nonché modulistica e link utili sono reperibili nel sito Web [www.ar.camcom.it](http://www.ar.camcom.it) (da servizi poi *regolazione del mercato*).

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO	
	Indicatore	Standard
Ricezione domanda in forma cartacea per marchi e brevetti	Tempo massimo di trasmissione della domanda /istanza	a vista
Rilascio attestati pervenuti (solo per le domande antecedenti al 18.05.2015)	Tempo massimo	a vista



## 3.3 Servizi Regolazione del Mercato

### 3.3.7 Vidimazione registri e formulari rifiuti

Responsabile Dott. Vincenzo Ciccia  
Telefono 0575303866  
Fax 0575300953  
e-mail: [brevetti@ar.camcom.it](mailto:brevetti@ar.camcom.it)

Fonti normative: Decreto Lgs. 3 aprile 2006 n. 152 "Norme in materia ambientale" artt. 190 e 193 – DDMM 1 aprile 1998 n. 145 e 148 - Circolare Interministeriale 4/8/98 n. GAB/DEC/812/98

#### FASCE ORARIE DI ACCESSO

Ai fini della vidimazione dei registri di carico e scarico rifiuti e dei formulari di trasporto (terzo piano stanze 3, 13 e 15), i libri si presentano esclusivamente nei giorni di martedì h 8:45 – 12:45 e 15:00 - 17:00 e giovedì h 8:45 – 12:45.

I formulari di identificazione rifiuti possono essere vidimati anche presso l'Agenzia delle Entrate.

#### VIDIMAZIONE IMMEDIATA

Compatibilmente con il flusso in atto agli sportelli, si assicura la vidimazione immediata solo fino a 3 registri o formulari, e sempre che non venga superato il limite di 300 pagine complessive.

Negli altri casi la vidimazione avverrà entro i seguenti 10 giorni lavorativi (ritiro dopo vidimazione senza preclusioni di orario).

La vidimazione ha un costo di **25,00 €** a registro quali diritti di segreteria, mentre per i formulari nulla è dovuto.

Non occorrono deleghe ma è necessario compilare l'istanza su apposita modulistica, reperibile nel sito Web [www.ar.camcom.it](http://www.ar.camcom.it) (da servizi poi *modulistica*).

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO		TERMINI DI REGOLAMENTO
	Indicatore	Standard	
Vidimazione registri e formulari rifiuti	Tempo massimo	10 gg. lav.vi	30 gg.



Camera di Commercio  
Arezzo



## 3.4 Servizi per la competitività delle imprese



### 3.4 Servizi per la competitività delle imprese

#### 3.4.1 Concessione contributi e/o incentivi economici

Responsabile D.ssa Ilaria Casagli  
Telefono 0575303806  
Fax 0575300953  
e-mail: [ilaria.casagli@ar.camcom.it](mailto:ilaria.casagli@ar.camcom.it)

L'ufficio gestisce l'erogazione di contributi e incentivi economici individuati dai Bandi della Camera di Commercio di Arezzo in coerenza con il Regolamento generale dei contributi dell'Ente che è consultabile nel sito istituzionale della Camera di Commercio.

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO	
	Indicatore	Standard
Rilascio di documentazione, informazioni e modulistica	Tempo massimo dalla richiesta	
	- allo sportello	a vista
	- per e-mail	7 gg.
Liquidazione dell'incentivo contributo	Tempo massimo dal ricevimento della regolare documentazione	60 gg.



## 3.4 Servizi per la competitività delle imprese

### 3.4.2 Alternanza Scuola Lavoro

Responsabile D.ssa Ilaria Casagli  
Telefono 0575303856  
Fax 0575300953  
e-mail: [miria.valdarnini@ar.camcom.it](mailto:miria.valdarnini@ar.camcom.it)

L'ufficio, ai sensi della legge n.53/2003, del D. Lgs. 77/2005, collabora con le istituzioni scolastiche ai percorsi didattico-formativi in alternanza scuola-lavoro e ai sensi del D.Lgs. 15 febbraio 2010, n. 23, svolge le funzioni e i compiti relativi a cooperazione con le istituzioni scolastiche e universitarie, in materia di alternanza scuola-lavoro e per l'orientamento al lavoro e alle professioni. Con la legge 107/2015 (la cosiddetta Buona Scuola) l'alternanza scuola-lavoro viene ad assumere un ruolo strategico nel sistema scolastico italiano. L'obiettivo è quello di costruire un "ponte" di collegamento tra mondo scolastico e mondo del lavoro con evidenti vantaggi sia per gli studenti che per le aziende. Gli studenti potranno stabilire un primo importante contatto con il mondo del lavoro contatto che potrà anche servire per operare, con miglior cognizione di causa, le future scelte occupazionali o di studio. Le aziende avranno la possibilità di svolgere un significativo ruolo formativo nei confronti di giovani che potranno in alcuni casi anche inserire nella loro organizzazione e, al tempo stesso, potranno introdurre elementi di innovazione nei processi aziendali grazie all'apporto di un "pensiero giovane", che nei settori delle nuove tecnologie assume un ruolo fondamentale.

I percorsi di Alternanza Scuola Lavoro si articolano infatti in periodi di formazione scolastica e apprendimento "sul campo" che saranno realizzati negli ultimi tre anni delle scuole secondarie superiori. Tali percorsi dovranno prevedere 200 ore nei Licei e 400 ore negli Istituti Tecnici e Professionali con valutazione finale dei risultati in sede di esame di maturità.

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO	
	Indicatore	Standard
Coordinamento percorsi didattico formativi alternanza scuola lavoro	Tempo massimo dalla richiesta di attivazione da parte dell'istituzione scolastica	25 gg



## 3.4 Servizi per la competitività delle imprese

### 3.4.3 Creazione e sviluppo d'impresa

Responsabile D.ssa Ilaria Casagli  
Telefono 0575303857  
Fax 0575300953.  
e-mail: [miria.valdarnini@ar.camcom.it](mailto:miria.valdarnini@ar.camcom.it)

Presso la Camera di Commercio di Arezzo è attivo il servizio "Creazione e sviluppo d'impresa" che si propone, anche con l'assistenza di consulenti esterni, di seguire l'aspirante imprenditore soprattutto nella delicata fase iniziale ( il c.d. "start up") del percorso imprenditoriale , fornendo supporti gratuiti a livello informativo, formativo, di orientamento e di assistenza personalizzata. In particolare vengono fornite informazioni su:

Procedure : tramite la consultazione di un software , "Filo d'Arianna", vengono erogate tutte le informazioni burocratiche, legislative e amministrative necessarie per avviare una nuova attività

Finanziamenti : vengono fornite informazioni relative ai finanziamenti e agevolazioni regionali e nazionali

Mercato : vengono date le informazioni di base per poter sviluppare una adeguata ricerca sul mercato nel quale l'aspirante imprenditore intende operare

Vengono fornite , sulla base di necessità individuali emerse nel corso di un apposito colloquio, indicazioni su eventuali percorsi formativi espressamente progettati per l'avvio di un'attività imprenditoriale e/o di lavoro autonomo.

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO	
	Indicatore	Standard
Rilascio di informazioni e modulistica specialistica. Appuntamenti per colloqui	Tempo massimo dalla richiesta di documentazione ed informazione	10 gg
	Tempo massimo per fissare appuntamento	20 gg



Camera di Commercio  
Arezzo



## 3.5 Diritto Annuale



## 3.5 Diritto Annuale

### 3.5.1 Ufficio Diritto Annuale/Tributi

Responsabile Dott. Giorgio Seri  
Telefono 0575 303835  
Fax 0575 300953  
e-mail: [diritto.annuale@ar.camcom.it](mailto:diritto.annuale@ar.camcom.it)

L'ufficio segue la gestione del procedimento relativo all'esazione del diritto annuale per tutte le imprese iscritte al Registro delle Imprese tenuto presso la Camera di Commercio.

L'ufficio segue:

- le procedure di versamento del tributo, fornendo informazioni sui soggetti obbligati, sul calcolo degli importi da versare, sull'adesione al ravvedimento operoso, sulle modalità di pagamento e di compilazione del Modello F24;
- la gestione e l'attribuzione dei versamenti erronei effettuati dall'utenza, curando i rapporti con i singoli utenti, gli intermediari e le altre Camere di Commercio;
- la procedura sanzionatoria e l'iscrizione a ruolo del diritto non pagato, curando i rapporti con gli utenti e con gli agenti per la riscossione dei tributi;
- la pubblicizzazione della scadenza annuale del tributo, nonché di eventi eccezionali (condoni, proroghe etc.) curando l'elaborazione, l'invio e la diffusione delle note informative agli utenti ed ai soggetti interessati.

L'ufficio offre, inoltre, all'utente un servizio di consulenza sulla normativa del Diritto annuale, sulla situazione contributiva presso la C.C.I.A.A. di Arezzo e presso le altre Camere, con il calcolo degli importi dovuti all'Ente e con un'attività di assistenza nella corretta compilazione della modulistica per il pagamento e per eventuali modelli di rimborso.

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO	
	Indicatore	Standard
Riattivazione del servizio di rilascio della certificazione per omesso o incompleto versamento del diritto annuale anno precedente	Tempo massimo dalla presentazione della avvenuta regolarizzazione della propria posizione	1gg.
Adozione dell'atto di annullamento totale o parziale degli atti sanzionatori e risposta ad istanza di sgravio delle cartelle esattoriali	Tempo dalla presentazione dell'istanza o dalla conclusione dell'accertamento di ufficio rispetto alla data di invio della comunicazione	20 gg.



**Camera di Commercio  
Arezzo**

