

# CARTA DEI SERVIZI

Aggiornamento a Ottobre 2020 per la sezione 2 “Impegni per la qualità dei servizi”

## Indice

1.	La Camera di Commercio di Lucca .....	4
1.1	Attività e funzioni .....	5
1.2	Organizzazione .....	7
1.2.1	Organi Camerali .....	7
1.2.2	Struttura organizzativa.....	9
1.3	Principi ispiratori.....	12
1.3.1	Amministrazione Trasparente .....	13
1.3.2	Comunicazione, Stampa e Gestione web .....	14
1.4	Sedi e orari di accesso .....	15
2	Impegni per la Qualità dei Servizi .....	17
2.1	Accessibilità dei servizi .....	18
2.2	Rapporto con l'utenza .....	20
2.2.1	Reclami e suggerimenti .....	20
3	Servizi offerti e Standard di Qualità.....	25
3.1	Servizi Istituzionali.....	26
3.1.1	Accesso documentale .....	26
3.1.2	Accesso civico obbligatorio.....	32
3.1.3	Accesso civico generalizzato.....	36
3.1.4	Gestione reclami e suggerimenti.....	41
3.2	Servizi di carattere anagrafico - certificativo.....	42
3.2.1	Registro Imprese.....	42
3.2.2	Albi e Ruoli.....	43
3.2.3	Commercio Estero .....	43
3.2.4	Certificazione per lavoro autonomo per extracomunitari .....	44
3.3	Altri servizi all'utenza di carattere promozionale e per la regolazione del mercato .....	45
3.3.1	Arbitrato, Mediazione, Conciliazione .....	45
3.3.2	Registro Informatico dei Protesti .....	45
3.3.3	Metrologia legale e metalli preziosi – Concorsi a premio .....	46
3.3.4	Brevetti e Marchi .....	47
3.3.5	Punto Informativo Brevettuale.....	47
3.3.6	Deposito listino prezzi .....	48
3.3.7	Archivio .....	48
3.3.8	Statistica e studi.....	49
3.3.9	Concessione contributi e/o patrocini .....	50
3.4	Servizi connessi ai tributi.....	51
3.4.1	Diritto Annuale/Tributi .....	51

## **Presentazione**

Gentile Utente,

questo documento è la Carta dei Servizi della Camera di Commercio di Lucca.

Come forse Le è noto, la Carta dei Servizi è stata introdotta dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (“Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”), allo scopo di avviare un percorso di miglioramento della qualità dei servizi erogati dalle pubbliche amministrazioni.

Anche attraverso questo strumento la Camera di Lucca si impegna a sviluppare il suo percorso di miglioramento e il ruolo di soggetto “facilitatore” per l’economia locale e gli interessi generali delle imprese.

La presente Carta rappresenta, infatti, una dichiarazione di impegno da parte di questa Amministrazione ed ha lo scopo di comunicare alla propria utenza i servizi offerti, gli standard di qualità perseguiti e i meccanismi di tutela a disposizione dell'utenza.

In tutto ciò la partecipazione degli utenti rappresenta un momento essenziale di crescita. Perciò la Camera di Commercio di Lucca sarà lieta di ricevere il contributo che Lei vorrà dare sia attraverso la segnalazione di aspetti del servizio che ritiene non conformi a quanto previsto dalla Carta, sia attraverso suggerimenti e proposte.

**IL PRESIDENTE**  
**Giorgio Bartoli**

# 1. La Camera di Commercio di Lucca

## 1. La Camera di Commercio di Lucca

### 1.1 Attività e funzioni

I compiti e le funzioni delle Camere di commercio sono definite dalla Legge 580/93, modificata dal Decreto Legislativo 15 febbraio 2010, n. 23 e, più recentemente, dal Decreto Legislativo 25 novembre 2016, n. 219.

La Camera di Commercio di Lucca, ente pubblico dotato di autonomia funzionale, svolge le sue funzioni nell'ambito della circoscrizione territoriale di competenza che, al momento attuale, coincide con la provincia di Lucca. Il processo di riordino delle funzioni camerali ha mosso i primi passi a partire dall'entrata in vigore del D.Lgs. 219, ossia dal 10 dicembre 2016, ed ha visto l'individuazione di nuovi settori in affiancamento ad attività da sempre patrimonio del sistema camerale, quale, ad esempio, la gestione del sistema di pubblicità legale.

La Camera di Commercio in particolare, è chiamata a svolgere compiti e funzioni relativi a:

- a) pubblicità legale generale e di settore mediante la tenuta del Registro delle imprese, del Repertorio economico amministrativo 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;
- 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;
- d) sostegno alla competitività delle imprese e dei territori tramite attività d'informazione economica e assistenza tecnica alla creazione di imprese e start up, 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;
- e) valorizzazione del patrimonio culturale nonché sviluppo e promozione del turismo, in collaborazione con gli enti e organismi competenti;
- 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 attraverso, in particolare, la tenuta e la gestione del registro nazionale per l'alternanza scuola-lavoro; la collaborazione per la realizzazione del sistema di certificazione delle competenze acquisite nell'ambito

dei percorsi di alternanza scuola-lavoro; il supporto all'incontro domanda-offerta di lavoro, attraverso servizi informativi anche a carattere previsionale volti a favorire l'inserimento occupazionale; 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) gestione punti impresa digitale: servizi informative di supporto, promozione servizi PID, assistenza orientamento e formazione al digitale;
- i) altre attività di assistenza e supporto alle imprese indispensabili al perseguimento delle finalità istituzionali del sistema camerale, in regime di libera concorrenza;
- j) attività oggetto di convenzione con le regioni ed altri soggetti pubblici e privati negli ambiti della digitalizzazione, della qualificazione aziendale e dei prodotti, del supporto al placement e all'orientamento, della risoluzione alternativa delle controversie.

Per il raggiungimento delle proprie finalità istituzionali, la Camera di Commercio di Lucca promuove e gestisce diverse strutture e infrastrutture di interesse economico generale, anche mediante la partecipazione, con altri soggetti pubblici e privati, a diversi organismi e società; effettua inoltre il controllo di Lucca Promos Scrl, per le politiche di promozione delle imprese lucchesi con l'estero e di Lucca In.Tec. Srl, per le politiche di innovazione e sviluppo tecnologico, società interamente partecipate.

La Camera di Commercio di Lucca aderisce all'Unione Nazionale delle Camere di Commercio e all'Unione Regionale delle Camere di Commercio della Toscana e a diversi organismi e società consortili del Sistema camerale.

## **1.2 Organizzazione**

### **1.2.1 Organi Camerali**

#### **Il Consiglio Camerale**

Il Consiglio Camerale, nominato dal Presidente della Giunta Regionale, è l'organo rappresentativo della comunità economica della provincia. Dura in carica cinque anni.

Il Consiglio determina gli indirizzi generali dell'Ente Camerale e ne approva il programma pluriennale di attività, delibera lo statuto camerale, i regolamenti 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 predispose, 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.

Il Presidente promuove e indirizza l'attività camerale con il supporto e la collaborazione del Segretario generale e verifica lo stato di esecuzione delle deliberazioni del Consiglio e della Giunta. Il Presidente è eletto dal Consiglio.

#### **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.

## **L'Organismo Indipendente di Valutazione**

L'Organismo indipendente di valutazione, istituito dal D.Lgs. n. 150/2009, tra gli altri compiti, svolge funzioni di monitoraggio del funzionamento del Sistema complessivo della valutazione e della trasparenza, elaborando una relazione annuale sullo stato dello stesso, valida la Relazione sulla performance di cui all'articolo 10, garantisce la correttezza dei processi di misurazione, valutazione e premialità, garantisce la corretta applicazione del decreto legislativo n. 150/2009. Supporta, inoltre, l'organo politico-amministrativo nella definizione degli obiettivi strategici, favorendone il coordinamento, e nella individuazione delle responsabilità per gli obiettivi medesimi. Contribuisce altresì, attraverso il Sistema di misurazione e valutazione, all'allineamento dei comportamenti del personale alla missione dell'organizzazione.

## **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.





## 1.2.2 Struttura organizzativa

### **SECRETARIO GENERALE**

Tel. 0583.976.655 / .413

e-mail: [segretario.generale@lu.camcom.it](mailto:segretario.generale@lu.camcom.it)

### **Programmazione e Controllo**

Tel. 0583.976.684

e-mail: [programmazione.controllo@lu.camcom.it](mailto:programmazione.controllo@lu.camcom.it)

### **Segreteria e Protocollo**

Tel. Segreteria 0583.976.655 / .638

/.413 Tel. Protocollo 0583.976.668

Fax Segreteria 0583.580.338

e-mail: [segreteria.generale@lu.camcom.it](mailto:segreteria.generale@lu.camcom.it)

### **Personale**

Tel. 0583.976.687 / .646 / .619

e-mail: [personale@lu.camcom.it](mailto:personale@lu.camcom.it)

### **Relazioni Esterne**

Tel. 0583.976.686

e-mail: [info@lu.camcom.it](mailto:info@lu.camcom.it)

### **Servizio Promozione e Sviluppo per le imprese**

Tel. 0583.976.677

e-mail: [marta.piacente@lu.camcom.it](mailto:marta.piacente@lu.camcom.it)

### **Politiche comunitarie Eurosportello**

Tel. 0583.976.625 / .633

e-mail: [eurosportello@lu.camcom.it](mailto:eurosportello@lu.camcom.it)

### **Promozione interna ed estera**

Tel. 0583.976.604 / .660 / .403

e-mail: [promozione@lu.camcom.it](mailto:promozione@lu.camcom.it)

### **Sviluppo imprenditoriale**

Tel. 0583-976.673 / .657 / .636

e-mail: [sviluppo.imprenditoriale@lu.camcom.it](mailto:sviluppo.imprenditoriale@lu.camcom.it)

### **Area Anagrafica Certificativa, Studi, Politiche Economiche e Regolazione del Mercato, Amministrazione**

DIRIGENTE AREA

Tel. 0583.976.648

e-mail: [alessandra.bruni@lu.camcom.it](mailto:alessandra.bruni@lu.camcom.it)



### **Servizio Anagrafico-Certificativo**

Tel. 0583.976.680

e-mail: [alessandra.nardone@lu.camcom.it](mailto:alessandra.nardone@lu.camcom.it)

### **Artigianato protesti e documenti export**

Tel. 0583.976.671

e-mail: [rec@lu.camcom.it](mailto:rec@lu.camcom.it)

### **Registro imprese**

Tel. 0583.976.5

e-mail: [registro.imprese@lu.camcom.it](mailto:registro.imprese@lu.camcom.it)

### **Sede distaccata di Viareggio**

Tel. 0584.40.651 - Fax 0584.40.65.15

e-mail: [viareggio@lu.camcom.it](mailto:viareggio@lu.camcom.it)

### **Servizio Studi, Politiche Economiche e Regolazione del mercato**

Tel. 0583.976.628

e-mail: [giovannella.brandani@lu.camcom.it](mailto:giovannella.brandani@lu.camcom.it)

### **Arbitrato e conciliazione**

Tel. 0583.976.692 /.641 /.626

e-mail: [arbitrato@lu.camcom.it](mailto:arbitrato@lu.camcom.it)

### **Brevetti e funzioni ispettive**

Tel. 0583.97627 (brevetti)/.635(funzioni ispettive)

e-mail: [brevetti@lu.camcom.it](mailto:brevetti@lu.camcom.it) - [metrico@lu.camcom.it](mailto:metrico@lu.camcom.it)

### **Sportello sovraindebitamento e violazioni amministrative**

Tel. 0583-976.610/.434

e-mail: [sportellolegalita@lu.camcom.it](mailto:sportellolegalita@lu.camcom.it) - [sanzioni@lu.camcom.it](mailto:sanzioni@lu.camcom.it)

### **Studi, Statistica e Politiche economiche**

Tel. 0583.976.658 /.621

e-mail: [statistica@lu.camcom.it](mailto:statistica@lu.camcom.it)

### **Servizio Gestione Patrimoniale e Finanziaria**

Tel. 0583.976.422

e-mail: [paola.petroni@lu.camcom.it](mailto:paola.petroni@lu.camcom.it)

### **Diritto annuale**

Tel. 0583-976.685 /.418

e-mail: [diritto.annuale@lu.camcom.it](mailto:diritto.annuale@lu.camcom.it)

### **Provveditorato**

Tel. 0583.976.614 /.613 /.642

e-mail: [provveditorato@lu.camcom.it](mailto:provveditorato@lu.camcom.it)



Camera di Commercio  
Lucca

**Provveditorato – funzioni informatiche**

Tel. 0583.976.612 /.695

e-mail: [sistema.informatico@lu.camcom.it](mailto:sistema.informatico@lu.camcom.it)

**Ragioneria**

Tel. 0583-976.678 /.688 /.416

e-mail: [ragioneria@lu.camcom.it](mailto:ragioneria@lu.camcom.it)

### 1.3 Principi ispiratori

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

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

**Efficienza:** la Camera di Commercio di Lucca 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 Lucca 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 Lucca 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 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 Lucca garantisce l'accessibilità totale ai dati e ai documenti concernenti ogni aspetto dell'organizzazione dell'Ente e delle sue attività, all'utilizzo delle risorse per il perseguimento delle funzioni istituzionali, ai risultati e obiettivi raggiunti, agli atti e provvedimenti adottati. L'accesso da parte dell'utenza alle informazioni e ai dati è realizzato anche attraverso la loro tempestiva e costante pubblicazione sul sito camerale.

### 1.3.1 Amministrazione Trasparente

La “Trasparenza” è accessibilità diretta, attraverso la pubblicazione sul proprio sito istituzionale, alle informazioni indispensabili per comunicare alla collettività l’«essere» ed il «fare» della Camera di Commercio; per seguire i processi di programmazione dell’Ente; per controllare l’utilizzo delle risorse pubbliche dedicate allo svolgimento delle varie funzioni.

La sezione “Amministrazione trasparente” del sito camerale riporta le informazioni di cui è obbligatoria la pubblicazione, secondo le modalità indicate dal D.lgs. n.33/2013, "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle Pubbliche Amministrazioni", e nelle Delibere emanate da ANAC (Autorità Nazionale Anticorruzione, prima denominata CIVIT).

Responsabile Dr.ssa Alessandra Bruni  
Telefono 0583.976648  
Fax 0583.199.99.82  
e-mail: [alessandra.bruni@lu.camcom.it](mailto:alessandra.bruni@lu.camcom.it)

### 1.3.2 Comunicazione, Stampa e Gestione web

In conformità con quanto previsto dalla Legge n. 150 del 7 giugno 2000 e dalla Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 7 febbraio 2002, l'ufficio Relazioni Esterne (URE) cura l'informazione e la comunicazione istituzionale dell'Ente.

In particolare, cura i rapporti con il pubblico anche mediante il sito internet camerale e gestisce le pagine della Camera di Commercio create su Facebook; coordina la revisione dei contenuti del sito internet camerale: diffonde nell'ambito della propria attività promozionale – istituzionale i comunicati stampa relativi ad iniziative, eventi o manifestazioni organizzati dall'Ente; cura gli avvisi al pubblico e la segnaletica camerale, gestisce le indagini di soddisfazione sui servizi camerale (indagini di customer satisfaction).

E' al servizio di tutti gli utenti per agevolare la partecipazione e capire tramite il dialogo e l'ascolto come migliorare i servizi offerti.

Ufficio	Relazioni Esterne - URE
Telefono	0583.976.686
Fax	0583.199.99.82
e-mail	<a href="mailto:info@lu.camcom.it">info@lu.camcom.it</a>

#### 1.4 Sedi e orari di accesso

Corte Campana, 10 - 55100 Lucca

Centralino: 0583.976.5

Fax: 0583.199.99.82

URE Tel. 0583.976.686

e-mail: [cameracommercio@lu.camcom.it](mailto:cameracommercio@lu.camcom.it)

Pec: [camera.commercio.lucca@lu.legalmail.camcom.it](mailto:camera.commercio.lucca@lu.legalmail.camcom.it)

#### Orario generale al pubblico

dal lunedì al venerdì 9.00 – 13.00

lunedì e mercoledì 15.00 – 16.00

#### Orari particolari di apertura al pubblico

- **Artigianato** - Lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 - Lunedì e mercoledì dalle ore 15:00 alle ore 16:00
- **Brevetti** - Solo su appuntamento da lunedì a venerdì: dalle ore 9:00 alle ore 13:00 - Lunedì e mercoledì dalle ore 15:00 alle ore 16:00
- **Deposito Bilanci** - Lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 - Lunedì e mercoledì dalle ore 15:00 alle ore 16:00
- **Firma Digitale** - Solo su appuntamento dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 - Lunedì e mercoledì dalle ore 15:00 alle ore 16:00
- **Informazioni Registro imprese** - Lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 - Lunedì e mercoledì dalle ore 15:00 alle ore 16:00
- **Sviluppo Imprenditoriale - Sportello nuova impresa**: Solo su appuntamento: lunedì, martedì, giovedì e venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e lunedì dalle 15.00 alle 16.00. Mercoledì: chiuso
- **Documenti Export** - Lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 - Lunedì e mercoledì dalle ore 15:00 alle ore 16:00. Il ritiro dei certificati tramite corriere o incaricato può essere effettuato tutti i giorni in orario di apertura dell'Ente.

#### Sedi distaccate

**Castelnuovo di Garfagnana** - Via Vittorio Emanuele, 9 (c/o locali Comunità Montana)

Tel. 0583/62268

Il lunedì ed il giovedì dalle ore 9.00 alle ore 12:00 rilascio certificati e visure.

Di venerdì, a settimane alterne è presente lo sportello Informazioni registro Imprese ed è possibile richiedere copie di atti depositati dall'archivio ottico (esclusi i bilanci). E' consigliabile controllare sul sito camerale ([www.lu.camcom.it](http://www.lu.camcom.it)) i giorni effettivi di apertura.



Camera di Commercio  
Lucca



**Viareggio** - Via Leonida Repaci, 16

Tel. 0584 40651

Fax 0584 406515

- **Artigianato** - Mercoledì dalle ore 9:00 alle ore 12:30 e dalle ore 15.00 alle ore 16.00
- **Documenti Export** - Martedì e Venerdì dalle ore 9:00 alle ore 12:30
- **Informazioni Registro Imprese** - Mercoledì dalle ore 9.00 alle ore 12,30 e dalle ore 15.00 alle ore 16.00 - Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12,30
- **Rilascio documenti Registro Imprese** - Martedì dalle ore 9.00 alle ore 12,30 - Mercoledì dalle ore 9.00 alle ore 12,30 e dalle ore 15.00 alle ore 16.00 - Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12,30

Il servizio di mediazione viene svolto una volta alla settimana mediante incontri appositamente concordati con l'Ufficio Arbitrato e Conciliazione per le parti residenti in Versilia.



## 2 Impegni per la Qualità dei Servizi



## 2 Impegni per la Qualità dei Servizi

### 2.1 Accessibilità dei servizi

#### Il servizio di Call Center Anagrafico certificativo

##### Al telefono

Il servizio risponde dal lunedì al venerdì dalle 11:00 alle 13:00; il lunedì e il mercoledì dalle 15:00 alle 16:00 (compatibilmente con le esigenze del servizio al pubblico)

Registro Imprese 0583 976.451

Artigiani e Deposito dei Bilanci di Esercizio 0583 976.453

Firma Digitale (rilascio e rinnovi di CNS e Token USB) 0583 976.452

Rilascio Certificati, Visure, Copie di Atti e Bilanci, Carte Tachigrafiche e Vidimazione Libri Sociali 0583 976.454

Attività di Impiantisti, Autoriparatori, Pulizie, Facchinaggio, Commercio all'Ingrosso 0583 976453

Attività di Mediatori, Agenti di Commercio, Mediatori Marittimi e Spedizionieri 0583 976671

##### E-mail

Il servizio è attivo dalle 8:30 alle 14:00 da lunedì al venerdì e dalle 14:30 alle 17:00 il lunedì e il mercoledì

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

Sono attive anche due caselle di posta istituzionale:

[cameracommercio@lu.camcom.it](mailto:cameracommercio@lu.camcom.it)

[camera.commercio.lucca@lu.legalmail.camcom.it](mailto:camera.commercio.lucca@lu.legalmail.camcom.it)

Richieste di informazioni sulle attività dell'Ente possono, inoltre, essere trasmesse a:

- Relazioni Esterne: [info@lu.camcom.it](mailto:info@lu.camcom.it)
- Registro Imprese: [registro.imprese@lu.camcom.it](mailto:registro.imprese@lu.camcom.it)
- Deposito dei Bilanci di Esercizio: [bilanci@lu.camcom.it](mailto:bilanci@lu.camcom.it)
- Firma Digitale (rilascio e rinnovi di CNS e Token USB): [registro.imprese@lu.camcom.it](mailto:registro.imprese@lu.camcom.it)
- Rilascio Certificati, Visure, Copie di Atti e Bilanci, Carte Tachigrafiche e Vidimazione



Camera di Commercio  
Lucca

Libri Sociali: [visure@lu.camcom.it](mailto:visure@lu.camcom.it)

- Artigiani, Attività di Impiantisti, Autoriparatori, Pulizie, Facchinaggio, Commercio all'Ingrosso: [artigianato@lu.camcom.it](mailto:artigianato@lu.camcom.it)
- Attività di Mediatori, Agenti di Commercio, Mediatori Marittimi e Spedizionieri: [rec@lu.camcom.it](mailto:rec@lu.camcom.it)

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

Informazioni aggiornate sulle attività, sulla trasparenza ed i servizi della Camera di Commercio sono disponibili nel sito web [www.lu.camcom.it](http://www.lu.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, quello relativo ai Suggerimenti e tutti quei dati che, per disposizioni legislative, devono essere 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 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 accoglie la presentazione di reclami secondo le modalità riportate al paragrafo 2.2.1. L'Ente invita, inoltre, gli utenti a proporre Suggerimenti per il miglioramento della qualità del Servizio.

### **Standard di Qualità**

La Camera di Commercio di Lucca 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 stabiliti in normative specifiche, che regolano il procedimento amministrativo o il servizio;
- il numero dei giorni si riferisce a quelli lavorativi, salvo diversa espressa indicazione.

#### **2.2.1 Reclami e suggerimenti**

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.

### **RECLAMI**

Con l'adozione della Carta dei Servizi, la Camera di Commercio di Lucca 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, può 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 potrà utilizzare le seguenti modalità:

**on line** dal sito camerale <http://www.lu.camcom.it/content/reclami-e-suggerimenti>

**via fax** al numero 0583.199.99.82

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

**per posta ordinaria** all'indirizzo: Camera di Commercio di Lucca  
Ufficio URE  
Corte Campana, 10  
55100 Lucca

**all'ufficio URE** presso la sede camerale di Lucca nei seguenti orari:

- dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00;
- lunedì e mercoledì dalle 15.00 alle 16.00.

Il reclamo potrà essere presentato utilizzando l'apposito modulo, o in forma libera; in quest'ultima ipotesi, si 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'URE 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.

Il personale dell'ufficio URE è a disposizione per i chiarimenti e le delucidazioni necessarie per la presentazione del reclamo.

Entro 15 giorni dalla presentazione del reclamo, l'ufficio URE 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.

### **SUGGERIMENTI**

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 utilizzando l'apposito modulo, o in forma libera; in

quest'ultima ipotesi, si dovrà indicare il nominativo ed almeno un recapito dell'utente.

Il modulo è disponibile presso tutti gli uffici aperti al pubblico e presso l'URE 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.

Per presentare il suggerimento l'utente potrà utilizzare le seguenti modalità:

**on line** dal sito camerale <http://www.lu.camcom.it/content/reclami-e-suggerimenti>

**via fax** al numero 0583.199.99.82

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

**per posta ordinaria** all'indirizzo: Camera di Commercio di Lucca

Ufficio URE

Corte Campana, 10

55100 Lucca

**Agli uffici aperti al pubblico** presso la sede camerale di Lucca nei seguenti orari:

- dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00;
- lunedì e mercoledì dalle 15.00 alle 16.00.

Il personale dell'ufficio URE è a disposizione per i chiarimenti e le delucidazioni necessarie per la presentazione del suggerimento.

Entro 15 giorni dalla presentazione del suggerimento, l'ufficio URE provvederà ad inviare all'utente una risposta.

### **Standard per la risposta al suggerimento**

La Camera di Commercio garantisce la risposta al suggerimento entro 15 giorni lavorativi dalla sua presentazione.

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.



Camera di Commercio  
Lucca

CAMERA DI COMMERCIO INDUSTRIA ARTIGIANATO  
AGRICOLTURA DI LUCCA

**Modulo per la presentazione dei reclami**

**Dati identificativi dell'utente**

Cognome \_\_\_\_\_ Nome \_\_\_\_\_

Impresa \_\_\_\_\_ n. Registro Imprese \_\_\_\_\_

Altro \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_

Tel. \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_ e mail \_\_\_\_\_

**Area/ufficio oggetto del reclamo**

- Area Segretario generale
- Area Anagrafico certificativa e regolazione mercato
- Area Promozione e sviluppo per le imprese - Amministrazione
- Ufficio \_\_\_\_\_

**Descrizione:**

---

---

---

---

---

---

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

---

Reclamo ricevuto in data: \_\_\_\_\_ Prot. n. \_\_\_\_\_

**Modalità di presentazione**

- via fax: 0583.199.99.82
- per e-mail: [info@lu.camcom.it](mailto:info@lu.camcom.it)
- per posta ordinaria
- all'ufficio URE

**Annotazioni (spazio riservato agli uffici)**

---

---

Informativa sul trattamento dei dati a coloro che usufruiscono dei servizi on line della Camera di Commercio di Lucca ai sensi dell'art.13 del Regolamento 679/2016

Dichiaro di aver preso visione dell'informativa sulla privacy resa dalla Camera di Commercio di Lucca, e che i dati saranno trattati ai sensi dell'art. 13 del Reg. UE 2016/679, come pubblicata sul sito istituzionale camerale al seguente indirizzo url: <https://www.lu.camcom.it/content/informativa-privacy-servizi-online>.



Camera di Commercio  
Lucca

CAMERA DI COMMERCIO INDUSTRIA ARTIGIANATO  
AGRICOLTURA DI LUCCA

**Modulo per la raccolta di osservazioni e suggerimenti**

**Dati identificativi dell'utente**

Cognome \_\_\_\_\_ Nome \_\_\_\_\_

Impresa \_\_\_\_\_ n. Registro Imprese \_\_\_\_\_

Altro \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_

Tel. \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_ email \_\_\_\_\_

**Area/ufficio oggetto del suggerimento**

- Area Segretario generale
- Area Anagrafico certificativa e regolazione mercato
- Area Promozione e sviluppo per le imprese
- Area Amministrazione e personale
- Ufficio \_\_\_\_\_

**Descrizione:**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Comunicazione ricevuta da: \_\_\_\_\_ Ufficio: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_ Prot. n. \_\_\_\_\_

**Modalità di presentazione**

- via fax: 199.99.82
- per e-mail: [info@lu.camcom.it](mailto:info@lu.camcom.it)
- per posta ordinaria
- all'ufficio URE
- altro ufficio \_\_\_\_\_

**Annotazioni (spazio riservato agli uffici)**

---

---

Informativa sul trattamento dei dati a coloro che usufruiscono dei servizi on line della Camera di Commercio di Lucca ai sensi dell'art.13 del Regolamento 679/2016

Dichiaro di aver preso visione dell'informativa sulla privacy resa dalla Camera di Commercio di Lucca, e che i dati saranno trattati ai sensi dell'art. 13 del Reg. UE 2016/679, come pubblicata sul sito istituzionale camerale al seguente indirizzo url: <https://www.lu.camcom.it/content/informativa-privacy-servizi-online>



## **3 Servizi offerti e Standard di Qualità**

### 3. Servizi offerti e Standard di Qualità

#### 3.1 Servizi Istituzionali

##### 3.1.1 Accesso documentale

Ai sensi della legge 241/90 e modifiche successive, è garantito il diritto di accesso agli atti e documenti amministrativi (accesso documentale) a tutti coloro che possono dimostrare di avere, in relazione ad uno specifico procedimento amministrativo, un interesse diretto, concreto ed attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata ai documenti per i quali è richiesto l'accesso.

Per esercitare tale diritto è possibile fare istanza alla Camera di Commercio tramite il modello disponibile on line sul sito camerale [www.lu.camcom.it](http://www.lu.camcom.it) e di seguito allegato.

La Camera di Commercio, dopo aver verificato la legittimazione del soggetto ad esercitare il diritto di accesso e avvisato gli eventuali controinteressati, permette l'accesso all'istante entro 30 giorni dalla richiesta. E' fatta salva la facoltà di differire l'accesso per i motivi previsti dalla legge

E' possibile effettuare l'accesso informale ai documenti amministrativi nel caso in cui ricorrano le seguenti particolari circostanze (artt. 5 e ss. del regolamento per l'esercizio del diritto di accesso):

- non risulti l'esistenza di controinteressati
- non sorgano dubbi su:
  - legittimazione, identità e poteri rappresentativi del richiedente;
  - sussistenza dell'interesse alla luce delle informazioni e documentazioni fornite;
  - accessibilità del documento

In questi casi è sufficiente una richiesta, anche verbale, all'ufficio competente a formare l'atto conclusivo del procedimento o a detenerlo stabilmente.

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO		TERMINI DI LEGGE
	Indicatore	Standard	
Richiesta di accesso documentale	Tempo massimo da presentazione domanda	25 gg.	30 gg.



Camera di Commercio  
Lucca

CAMERA DI COMMERCIO INDUSTRIA ARTIGIANATO  
AGRICOLTURA DI LUCCA

**Modulo per la richiesta di accesso documentale**

**RICHIESTA DI ACCESSO DOCUMENTALE**

(legge 7 agosto 1990, n. 241 e successive modifiche ed integrazioni )

Il/la sottoscritto/a cognome\* \_\_\_\_\_ nome\* \_\_\_\_\_  
nato/a\* \_\_\_\_\_ (prov. \_\_\_\_\_) il \_\_\_\_\_  
residente in\* \_\_\_\_\_ (prov. \_\_\_\_\_)  
via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_  
PEC/ e-mail \_\_\_\_\_  
cell. \_\_\_\_\_ Tel. \_\_\_\_\_ fax \_\_\_\_\_

nella sua qualità di (specificare eventuali poteri di rappresentanza):

\_\_\_\_\_

**CHIEDE**

- La visione
- L'estrazione
- L'estrazione di copia autentica

del/i seguente/i documento/i<sup>1</sup>:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Per la seguente motivazione<sup>2</sup>:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Indirizzo al quale si chiede venga inviato il riscontro alla presente istanza per le comunicazioni:

\_\_\_\_\_

(Si allega copia del proprio documento d'identità)

\_\_\_\_\_

(luogo e data)

\_\_\_\_\_

(firma per esteso leggibile)

\_\_\_\_\_

<sup>1</sup> Indicare gli estremi del documento (es. numero e data; numero di protocollo) e qualsiasi altro elemento che ne consenta l'identificazione.

<sup>2</sup> Indicare in modo chiaro e dettagliato l'interesse diretto, concreto ed attuale, che deve essere corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso (Legge 241/1990 art. 22 co.1, lett. b).

\* DATI OBBLIGATORI



Ai sensi dell'art. 38 del D.P.R. n. 445 del 2000, la presente dichiarazione è stata:

- Sottoscritta, previa identificazione del richiedente, in presenza del dipendente addetto  
\_\_\_\_\_
  
- Sottoscritta e presentata unitamente a copia fotostatica non autenticata di un documento di identità del sottoscrittore.

### **RICEVUTA DI PRESENTAZIONE**

La presente richiesta è stata presentata in data \_\_\_\_\_

Firma dell'addetto  
\_\_\_\_\_

## INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART.13 DEL REGOLAMENTO 679/2016

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR), ed in relazione al trattamento dei dati personali richiesti con il seguente modulo, La informiamo di quanto segue:

### • CHI TRATTA I MIEI DATI

I dati sono trattati dal Titolare, dal Responsabile ex art 28 Regolamento UE 679/2016 (Responsabile) e dalle persone autorizzate che operano sotto il controllo del Titolare o del Responsabile

**Titolare del trattamento** è la Camera di Commercio di Lucca con sede in Corte Campana 10 a Lucca. Telefono 05839765 email [cameracommercio@lu.camcom.it](mailto:cameracommercio@lu.camcom.it) Pec: [camera.commercio.lucca@lu.legalmail.camcom.it](mailto:camera.commercio.lucca@lu.legalmail.camcom.it)

La Camera di Commercio di Lucca ha nominato la Dott.ssa Silvia Galli come proprio Data Protection Officer (DPO) o Responsabile della protezione dei dati (RPD) contattabile allo 0583976655 o inviando una mail a [dpo@lu.camcom.it](mailto:dpo@lu.camcom.it)

Responsabile del trattamento è Infocamere scpa in quanto alcuni trattamenti sono effettuati tramite suoi applicativi.

### • PERCHE' SONO TRATTATI I MIEI DATI

La Camera di Commercio di Lucca tratta i dati da lei forniti per le seguenti finalità:

- permettere l'esercizio dei diritti previsti dalla normativa sulla Trasparenza (accesso civico obbligatorio e generalizzato) nonché il diritto di accesso documentale previsto dalla Legge 241/90
- esercitare la funzione di controllo prevista dalla normativa sulla Trasparenza
- adempiere agli altri obblighi legali connessi con le finalità precedenti.

### • QUALI DATI SONO TRATTATI

Per il raggiungimento delle finalità sopra descritte la Camera di Commercio di Lucca tratta dati personali comuni. E' possibile che, a seconda dei documenti oggetto del diritto di accesso, siano trattati particolari categorie di dati.

### • BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO ED EVENTUALE OBBLIGATORIETA' DEI DATI

Il trattamento dei dati da parte della Camera di Commercio di Lucca si fonda sulle seguenti basi giuridiche:

- adempimento di un obbligo legale a cui è soggetta
- esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri di cui è investito il titolare

Chi intende avanzare una richiesta di diritto di accesso obbligatorio, generalizzato o documentale deve fornire i dati indicati con l'asterisco nei vari moduli per permettere la corretta gestione della domanda.

- **A CHI SONO COMUNICATI I DATI ED EVENTUALE DIFFUSIONE**

In caso di accesso civico obbligatorio i dati non sono comunicati ad alcun soggetto.

In caso di accesso civico generalizzato e di accesso documentale i dati potrebbero essere comunicati ad eventuali controinteressati.

I dati non sono oggetto di diffusione.

- **TRASFERIMENTO AD UN PAESE TERZO**

I dati non sono trasferiti, nemmeno per la sola conservazione, in un Paese terzo.

- **PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI DATI**

I dati dei richiedenti sono conservati, unitamente alla domanda, per cinque anni.

I dati contenuti nei documenti oggetto di istanza sono conservati per il periodo specifico previsto dalla normativa applicabile ai procedimenti a cui si riferiscono.

- **DIRITTI INTERESSATO E COME ESERCITARLI**

L'interessato può esercitare i diritti previsti dagli articoli 15, 16, 17, 18, 20, 21 del regolamento UE 679/2016:

- diritto di accesso
- diritto di rettifica
- diritto di limitazione di trattamento
- diritto di opposizione

L'interessato può esercitare questi diritti inviando una richiesta alla pec della Camera di Commercio di Lucca ([camera.commercio.lucca@lu.legalmail.camcom.it](mailto:camera.commercio.lucca@lu.legalmail.camcom.it)) specificando nell'oggetto il diritto che si intende esercitare, specificando per quale finalità si sa o suppone che i suoi dati siano stati raccolti dalla Camera di Commercio di Lucca ed allegando, se la richiesta non proviene da casella pec intestata all'interessato, documento di identità dello stesso.

- **RECLAMO AUTORITA' DI CONTROLLO**

L'interessato ha altresì il diritto di proporre reclamo al Garante della privacy *utilizzando la modulistica disponibile sul sito del Garante:*

[www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it)

<http://www.garanteprivacy.it/web/guest/home/docweb/-/docweb-display/docweb/4535524>



- **MODALITA' DI TRATTAMENTO DEI DATI**

I dati sono trattati sia in modalità cartacea che elettronica a seconda di come sono avanzate le richieste di accesso o del supporto che contiene i dati o documenti oggetto dell'istanza di accesso.

Non esiste un processo automatizzato.

### 3.1.2 Accesso civico obbligatorio

Ufficio Responsabile per la trasparenza e la prevenzione della corruzione

Telefono 0583.976.648

Fax 0583.199 99 82

e-mail [alessandra.bruni@lu.camcom.it](mailto:alessandra.bruni@lu.camcom.it)

PEC [camera.commercio.lucca@lu.legalmail.camcom.it](mailto:camera.commercio.lucca@lu.legalmail.camcom.it)

La richiesta di accesso può essere presentata anche in carta libera, indirizzandola al Responsabile per la trasparenza e la prevenzione della corruzione della Camera di Commercio di Lucca, dr.ssa Alessandra Bruni, all'indirizzo: Corte Campana n.10 – 55100 Lucca.

Ai sensi dell'art. 5 c.1 del D Lgs. 33/2013, come modificato dal D. Lgs 97/2016, le pubbliche amministrazioni hanno l'obbligo di pubblicare documenti, informazioni o dati nella sezione Amministrazione Trasparente del proprio sito istituzionale ed è diritto di chiunque richiedere i medesimi nei casi in cui sia stata omessa la loro pubblicazione.

Per esercitare tale diritto è necessario fare istanza al Responsabile per la trasparenza e prevenzione della corruzione alla Camera di Commercio, dr.ssa Alessandra Bruni, tramite il modello disponibile on line sul sito camerale [www.lu.camcom.it](http://www.lu.camcom.it) e di seguito allegato.

Nell'istanza è necessario identificare i documenti, le informazioni o i dati, non è invece richiesta la motivazione.

Il rilascio in formato elettronico o cartaceo è gratuito, salvo il rimborso del costo effettivamente sostenuto e documentato dalla Camera di Commercio per la riproduzione su supporti materiali.

Entro 30 giorni dalla presentazione dell'istanza, il Responsabile per la trasparenza e la prevenzione della corruzione deve concludere il procedimento con provvedimento espresso e motivato, far pubblicare sul sito quanto richiesto e comunicare al richiedente l'avvenuta pubblicazione, indicandogli il relativo collegamento ipertestuale.

In caso di ritardo o mancata risposta o diniego il richiedente può ricorrere al potere sostitutivo indirizzando richiesta al Segretario Generale della Camera di Commercio ed in caso di ulteriore inerzia può proporre ricorso al TAR.

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO		TERMINI DI LEGGE
	Indicatore	Standard	
Richiesta di accesso civico semplice	Tempo massimo da presentazione domanda	30 gg.	30 gg.





Camera di Commercio  
Lucca

CAMERA DI COMMERCIO INDUSTRIA ARTIGIANATO  
AGRICOLTURA DI LUCCA

**Modulo per la richiesta di accesso civico obbligatorio**

**RICHIESTA DI ACCESSO CIVICO OBBLIGATORIO**

(art. 5, c. 1, D.Lgs. n. 33/2013)

*Al Responsabile per la trasparenza e la prevenzione della corruzione*

Il/la sottoscritto/a cognome\* \_\_\_\_\_ nome\* \_\_\_\_\_

Nato/a\* a \_\_\_\_\_ (prov. \_\_\_\_ ) il \_\_\_\_\_

Residente in\* \_\_\_\_\_ (prov. \_\_\_\_ )

Via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_ Cap \_\_\_\_\_

PEC/e-mail \_\_\_\_\_

Cell. \_\_\_\_\_ Tel. \_\_\_\_\_ FAX \_\_\_\_\_

Considerata

l'omessa pubblicazione

ovvero

la pubblicazione parziale

del seguente documento /informazione/dato che in base alla normativa vigente non risulta pubblicato sul sito della Camera di Commercio di Lucca<sup>3</sup>:

---

---

---

**CHIEDE**

ai sensi e per gli effetti dell'art. 5, c. 1, D.Lgs. n. 33/2013, la pubblicazione di quanto richiesto e la comunicazione alla/al medesima/o dell'avvenuta pubblicazione, indicando il collegamento ipertestuale al dato/informazione oggetto dell'istanza.

Indirizzo per le comunicazioni<sup>4</sup>:

---

(Si allega copia del proprio documento d'identità)

---

(luogo e data)

---

(firma per esteso leggibile)

\* Dati obbligatori

---

<sup>3</sup> Specificare il documento/informazione/dato di cui è stata omessa la pubblicazione obbligatoria; nel caso sia a conoscenza dell'istante, specificare la norma che impone la pubblicazione di quanto richiesto.

<sup>4</sup> Inserire l'indirizzo al quale si chiede venga inviato il riscontro alla presente istanza.

## INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART.13 DEL REGOLAMENTO 679/2016

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR), ed in relazione al trattamento dei dati personali richiesti con il seguente modulo, La informiamo di quanto segue:

### • CHI TRATTA I MIEI DATI

I dati sono trattati dal Titolare, dal Responsabile ex art 28 Regolamento UE 679/2016 (Responsabile) e dalle persone autorizzate che operano sotto il controllo del Titolare o del Responsabile

**Titolare del trattamento** è la Camera di Commercio di Lucca con sede in Corte Campana 10 a Lucca. Telefono 05839765 email [cameracommercio@lu.camcom.it](mailto:cameracommercio@lu.camcom.it) Pec: [camera.commercio.lucca@lu.legalmail.camcom.it](mailto:camera.commercio.lucca@lu.legalmail.camcom.it)

La Camera di Commercio di Lucca ha nominato la Dott.ssa Silvia Galli come proprio Data Protection Officer (DPO) o Responsabile della protezione dei dati (RPD) contattabile allo 0583976655 o inviando una mail a [dpo@lu.camcom.it](mailto:dpo@lu.camcom.it)

Responsabile del trattamento è Infocamere scpa in quanto alcuni trattamenti sono effettuati tramite suoi applicativi.

### • PERCHE' SONO TRATTATI I MIEI DATI

La Camera di Commercio di Lucca tratta i dati da lei forniti per le seguenti finalità:

- permettere l'esercizio dei diritti previsti dalla normativa sulla Trasparenza (accesso civico obbligatorio e generalizzato) nonché il diritto di accesso documentale previsto dalla Legge 241/90
- esercitare la funzione di controllo prevista dalla normativa sulla Trasparenza
- adempiere agli altri obblighi legali connessi con le finalità precedenti

### • QUALI DATI SONO TRATTATI

Per il raggiungimento delle finalità sopra descritte la Camera di Commercio di Lucca tratta dati personali comuni. E' possibile che, a seconda dei documenti oggetto del diritto di accesso, siano trattati particolari categorie di dati.

### • BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO ED EVENTUALE OBBLIGATORIETA' DEI DATI

Il trattamento dei dati da parte della Camera di Commercio di Lucca si fonda sulle seguenti basi giuridiche:

- adempimento di un obbligo legale a cui è soggetta
- esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri di cui è investito il titolare

Chi intende avanzare una richiesta di diritto di accesso obbligatorio, generalizzato o documentale deve fornire i dati indicati con l'asterisco nei vari moduli per permettere la corretta gestione della domanda.

- **A CHI SONO COMUNICATI I DATI ED EVENTUALE DIFFUSIONE**

In caso di accesso civico obbligatorio i dati non sono comunicati ad alcun soggetto.

In caso di accesso civico generalizzato e di accesso documentale i dati potrebbero essere comunicati ad eventuali controinteressati.

I dati non sono oggetto di diffusione.

- **TRASFERIMENTO AD UN PAESE TERZO**

I dati non sono trasferiti, nemmeno per la sola conservazione, in un Paese terzo.

- **PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI DATI**

I dati dei richiedenti sono conservati, unitamente alla domanda, per cinque anni.

I dati contenuti nei documenti oggetto di istanza sono conservati per il periodo specifico previsto dalla normativa applicabile ai procedimenti a cui si riferiscono.

- **DIRITTI INTERESSATO E COME ESERCITARLI**

L'interessato può esercitare i diritti previsti dagli articoli 15, 16, 17, 18, 20, 21 del regolamento UE 679/2016:

- diritto di accesso
- diritto di rettifica
- diritto di limitazione di trattamento
- diritto di opposizione

L'interessato può esercitare questi diritti inviando una richiesta alla Pec della Camera di Commercio di Lucca ([camera.commercio.lucca@lu.legalmail.camcom.it](mailto:camera.commercio.lucca@lu.legalmail.camcom.it)) specificando nell'oggetto il diritto che si intende esercitare, specificando per quale finalità sia o suppone che i suoi dati siano stati raccolti dalla Camera di Commercio di Lucca ed allegando, se la richiesta non proviene da casella pec intestata all'interessato, documento di identità dello stesso.

- **RECLAMO AUTORITA' DI CONTROLLO**

L'interessato ha altresì il diritto di proporre reclamo al Garante della privacy *utilizzando la modulistica disponibile sul sito del Garante:*

[www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it)

<http://www.garanteprivacy.it/web/guest/home/docweb/-/docweb-display/docweb/4535524>

- **MODALITA' DI TRATTAMENTO DEI DATI**

I dati sono trattati sia in modalità cartacea che elettronica a seconda di come sono avanzate le richieste di accesso o del supporto che contiene i dati o documenti oggetto dell'istanza di accesso.

Non esiste un processo automatizzato.

### 3.1.3 Accesso civico generalizzato

Ai sensi dell'art. 5 c.2 del D Lgs. 33/2013, come modificato dal D. Lgs 97/2016, chiunque ha diritto di accedere ai dati e ai documenti detenuti dalle pubbliche amministrazioni ulteriori rispetto a quelli oggetto di pubblicazione, ad eccezione dei casi elencati dall'art. 5 bis del D. Lgs. 33/2013. Per esercitare tale diritto è necessario inviare istanza all'ufficio camerale che detiene i dati, le informazioni o i documenti amministrativi richiesti (gli indirizzi e i numero di telefono degli uffici sono disponibili sul sito camerale nella sezione Contatti) e può essere presentata al suddetto ufficio anche in carta libera, all'indirizzo della Camera di Commercio: Corte Campana n.10 – 55100 Lucca.

Il modello da utilizzare per presentare richiesta di accesso è disponibile on line sul sito camerale al seguente indirizzo: [www.lu.camcom.it/content/accesso-civico](http://www.lu.camcom.it/content/accesso-civico), nella pagina "accesso civico".

Nell'istanza è necessario identificare i documenti, le informazioni o i dati e non richiede motivazione.

Il rilascio in formato elettronico o cartaceo è gratuito, salvo il rimborso del costo effettivamente sostenuto e documentato dalla Camera di Commercio per la riproduzione su supporti materiali. Entro 30 giorni dalla presentazione dell'istanza, la Camera di Commercio emana un provvedimento espresso e motivato, salvo il caso di sospensione del termine per consentire la comunicazione della richiesta agli eventuali contro interessati.

In caso di accoglimento della richiesta, la Camera di Commercio provvede a trasmettere i dati o i documenti al richiedente.

In caso di rifiuto dell'accesso o di mancata risposta nel termine di 30 giorni, il richiedente può:

1. chiedere il riesame al Responsabile per la trasparenza e la prevenzione della corruzione, che deve decidere con provvedimento motivato, nel termine di 20 giorni; contro l'eventuale diniego del Responsabile, può essere presentato ricorso al TAR;
2. proporre ricorso al Tribunale Amministrativo Regionale.

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO		TERMINI DI LEGGE
	Indicatore	Standard	
Richiesta di accesso civico generalizzato	Tempo massimo da presentazione domanda	30 gg.*	30 gg.

\*salvo il termine sia sospeso per un massimo di 10 giorni per consentire la comunicazione della richiesta agli eventuali contro interessati.



CAMERA DI COMMERCIO INDUSTRIA ARTIGIANATO  
AGRICOLTURA DI LUCCA  
**Modulo per la richiesta di accesso civico generalizzato**

**RICHIESTA DI ACCESSO GENERALIZZATO**

(art. 5, c. 2, D.Lgs. n. 33/2013 )

ALL'

Ufficio .....

(indicare l'Ufficio Camerale che detiene i documenti, le informazioni o i dati di interesse)

Il/la sottoscritto/a cognome\* \_\_\_\_\_ nome\* \_\_\_\_\_

Nato/a\* a \_\_\_\_\_ (prov. \_\_\_\_\_) il \_\_\_\_\_

Residente in\* \_\_\_\_\_ (prov. \_\_\_\_\_)

Via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_ Cap \_\_\_\_\_

PEC/e-mail \_\_\_\_\_

Cell. \_\_\_\_\_ Tel. \_\_\_\_\_ FAX \_\_\_\_\_

**CHIEDE**

ai sensi e per gli effetti dell'art. 5, c. 2, D.Lgs. n. 33/2013

il seguente documento

Descrizione del contenuto\* \_\_\_\_\_

Autore \_\_\_\_\_

Destinatario \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_

le seguenti informazioni

Descrizione del contenuto\* \_\_\_\_\_

Fonte del dato (es pagina web dove l'informazione è citata)

Periodo di riferimento: dal \_\_\_\_\_ al \_\_\_\_\_

il seguente dato

Descrizione del contenuto\* \_\_\_\_\_

Fonte del dato (es denominazione della banca dati)

Periodo di riferimento: dal \_\_\_\_\_ al \_\_\_\_\_



Camera di Commercio  
Lucca

## DICHIARA

di voler ricevere comunicazioni in merito alla presente richiesta al seguente indirizzo:

---

(Si allega copia del proprio documento d'identità)

---

(luogo e data)

---

firma per esteso leggibile)

\*Dati obbligatori

**(1)** Il rilascio di dati o documenti in formato elettronico o cartaceo è gratuito, salvo il rimborso del costo effettivamente sostenuto e documentato dall'amministrazione per la riproduzione su supporti materiali.

### INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART.13 DEL REGOLAMENTO 679/2016

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR), ed in relazione al trattamento dei dati personali richiesti con il seguente modulo, La informiamo di quanto segue:

#### • CHI TRATTA I MIEI DATI

I dati sono trattati dal Titolare, dal Responsabile ex art 28 Regolamento UE 679/2016 (Responsabile) e dalle persone autorizzate che operano sotto il controllo del Titolare o del Responsabile

**Titolare del trattamento** è la Camera di Commercio di Lucca con sede in Corte Campana 10 a Lucca. Telefono 05839765 email [cameracommercio@lu.camcom.it](mailto:cameracommercio@lu.camcom.it) Pec: [camera.commercio.lucca@lu.legalmail.camcom.it](mailto:camera.commercio.lucca@lu.legalmail.camcom.it)

La Camera di Commercio di Lucca ha nominato la Dott.ssa Silvia Galli come proprio Data Protection Officer (DPO) o Responsabile della protezione dei dati (RPD) contattabile allo 0583976655 o inviando una mail a [dpo@lu.camcom.it](mailto:dpo@lu.camcom.it)

Responsabile del trattamento è Infocamere scpa in quanto alcuni trattamenti sono effettuati tramite suoi applicativi.

#### • PERCHE' SONO TRATTATI I MIEI DATI

La Camera di Commercio di Lucca tratta i dati da lei forniti per le seguenti finalità

- permettere l'esercizio dei diritti previsti dalla normativa sulla Trasparenza (accesso civico obbligatorio e generalizzato) nonché il diritto di accesso documentale previsto dalla Legge 241/90

- esercitare la funzione di controllo prevista dalla normativa sulla Trasparenza
- adempiere agli altri obblighi legali connessi con le finalità precedenti

#### • **QUALI DATI SONO TRATTATI**

Per il raggiungimento delle finalità sopra descritte la Camera di Commercio di Lucca tratta dati personali comuni. E' possibile che, a seconda dei documenti oggetto del diritto di accesso, siano trattati particolari categorie di dati.

#### • **BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO ED EVENTUALE OBBLIGATORIETA' DEI DATI**

Il trattamento dei dati da parte della Camera di Commercio di Lucca si fonda sulle seguenti basi giuridiche:

- adempimento di un obbligo legale a cui è soggetta
- esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri di cui è investito il titolare

Chi intende avanzare una richiesta di diritto di accesso obbligatorio, generalizzato o documentale deve fornire i dati indicati con l'asterisco nei vari moduli per permettere la corretta gestione della domanda.

#### • **A CHI SONO COMUNICATI I DATI ED EVENTUALE DIFFUSIONE**

In caso di accesso civico obbligatorio i dati non sono comunicati ad alcun soggetto.

In caso di accesso civico generalizzato e di accesso documentale i dati potrebbero essere comunicati ad eventuali controinteressati.

I dati non sono oggetto di diffusione.

#### • **TRASFERIMENTO AD UN PAESE TERZO**

I dati non sono trasferiti, nemmeno per la sola conservazione, in un Paese terzo.

#### • **PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI DATI**

I dati dei richiedenti sono conservati, unitamente alla domanda, per cinque anni.

I dati contenuti nei documenti oggetto di istanza sono conservati per il periodo specifico previsto dalla normativa applicabile ai procedimenti a cui si riferiscono.

#### • **DIRITTI INTERESSATO E COME ESERCITARLI**

L'interessato può esercitare i diritti previsti dagli articoli 15, 16, 17, 18, 20, 21 del regolamento UE 679/2016:

- diritto di accesso
- diritto di rettifica
- diritto di limitazione di trattamento
- diritto di opposizione

L'interessato può esercitare questi diritti inviando una richiesta alla Pec della Camera di Commercio di Lucca ([camera.commercio.lucca@lu.legalmail.camcom.it](mailto:camera.commercio.lucca@lu.legalmail.camcom.it)) specificando



nell'oggetto il diritto che si intende esercitare, specificando per quale finalità sa o suppone che i suoi dati siano stati raccolti dalla Camera di Commercio di Lucca ed allegando, se la richiesta non proviene da casella pec intestata all'interessato, documento di identità dello stesso.

- **RECLAMO AUTORITA' DI CONTROLLO**

L'interessato ha altresì il diritto di proporre reclamo al Garante della privacy *utilizzando la modulistica disponibile sul sito del Garante:*

[www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it)

<http://www.garanteprivacy.it/web/guest/home/docweb/-/docweb-display/docweb/4535524>

- **MODALITA' DI TRATTAMENTO DEI DATI**

I dati sono trattati sia in modalità cartacea che elettronica a seconda di come sono avanzate le richieste di accesso o del supporto che contiene i dati o documenti oggetto dell'istanza di accesso.

Non esiste un processo automatizzato.



### 3.1.4 Gestione reclami e suggerimenti

Ufficio Relazioni Esterne - URE  
 Telefono 0583.976.686  
 Fax 0583.199.99.82  
 e-mail: [info@lu.camcom.it](mailto:info@lu.camcom.it)

L'Ufficio assiste gli utenti nella presentazione delle istanze relative alla qualità dei servizi, riceve suggerimenti e reclami, provvede all'inoltro degli stessi all'ufficio competente da segnalazione, 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		Termini di legge
	Indicatore	Standard	
Risposta ai reclami	Tempo massimo dall'istanza	15 gg.	Non previsti

## 3.2 Servizi di carattere anagrafico - certificativo

### 3.2.1 Registro Imprese

Ufficio Registro Imprese  
 Telefono 0583.976.451-452-454  
 Fax 0583.199.99.82  
 e-mail: [registro.imprese@lu.camcom.it](mailto:registro.imprese@lu.camcom.it)

Il Registro delle Imprese, istituito dalla legge n. 580/93 e dai relativi decreti attuativi (D.P.R. 581/95 e 558/1999), rappresenta il principale strumento di pubblicità previsto dal nostro ordinamento per il sistema delle imprese. Nel Registro devono, infatti, essere iscritti tutti gli imprenditori che hanno sede o unità locale in provincia, allo scopo di fornire un quadro completo della situazione giuridica e delle attività economiche esercitate.

Oltre che mezzo di informazione economica, il Registro è anche lo strumento per rendere opponibile ai terzi gli atti o fatti in esso iscritti. Esso è pubblico, quindi chiunque lo può consultare richiedendo visure o certificati.

Alle domande indirizzate al Registro delle Imprese può essere allegata una Scia (segnalazione certificata di inizio attività) per la dimostrazione del possesso dei requisiti morali e professionali per l'avvio di determinate attività.

In particolare, è prevista l'allegazione di una Scia per:

- attività di impresa artigiana (ai fini dell'annotazione come impresa artigiana nella Sezione speciale del Registro delle Imprese ai sensi della L.R. n. 53/2008 e del DPGR 55/R del 2009 in materia di artigianato)
- attività di autoriparazione, installazione impianti, pulizie, facchinaggio, commercio all'ingrosso, mediazione, mediazione marittima, rappresentanza, spedizioniere.

L'Ufficio che si occupa di verificare le Scia è l'Ufficio Artigianato. Fermi rimanendo i tempi previsti dalla legge per verificare i requisiti dichiarati nelle SCIA, i tempi per l'aggiornamento della relativa posizione sono quelli indicati per la domanda RI /denuncia REA.

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO		TERMINI DI LEGGE
	Indicatore	Standard	
Iscrizioni, modifiche, cancellazioni nel Registro delle Imprese	Tempo di evasione della pratica	4 gg. dalla data di presentazione*	5 gg.
Denunce REA	Tempo di evasione della pratica	20 gg. dalla data di presentazione*	30 gg
Modifiche nella partecipazione dei soci all'attività produttiva in società artigiane e cancelazione dell'annotazione per perdita dei requisiti (DPR 581/95, D.P.G.R. n. 55/R del 2009)	Tempo di evasione della pratica	4 gg. dalla data di presentazione*	5 gg.



Rilascio certificati e visure	Tempo massimo da presentazione domanda	a vista	Non previsti
Vidimazioni	Tempo massimo da presentazione domanda	7 gg.	Non previsti
Rilascio copie atti societari e bilanci da archivio ottico	Tempo massimo da presentazione domanda	5 gg.	Non previsti
Rilascio elenchi merceologici	Tempo massimo da presentazione domanda	10 gg.	Non previsti
Rilascio CNS ad utente singolo con appuntamento	Tempo di attesa per il rilascio	a vista	Non previsti
Rilascio CNS tramite incaricati alla registrazione	Tempo di attesa per il rilascio	7 gg.	Non previsti

\* Il tempo di evasione della pratica è un tempo medio al netto della sospensione della pratica per la sua eventuale regolarizzazione, esclusi i periodi di punta dovuti, ad es., alla presentazione dei bilanci, a fine anno per il considerevole aumento di istanze ai fini della cancellazione oppure a seguito dell'introduzione di nuovi adempimenti di legge.

### 3.2.2 Albi e Ruoli

Ufficio Artigianato, Protesti e Documenti export  
Telefono 0583.976.671  
Fax 0583.199.99.82  
e-mail: [rec@lu.camcom.it](mailto:rec@lu.camcom.it)

L'Ufficio si occupa della tenuta del Ruolo Provinciale Periti ed Esperti provvedendo all'iscrizione, alla modifica e alla cancellazione dei soggetti richiedenti.

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO		TERMINI DI LEGGE
	Indicatore	Standard	
Iscrizioni, modifiche e cancellazioni Ruolo Provinciale Periti ed Esperti	Tempo massimo da presentazione domanda	20 gg.	30 gg.

### 3.2.3 Commercio Estero

Ufficio Artigianato, Protesti e Documenti export  
Telefono 0583.976.671  
Fax 0583.199.99.82  
e-mail: [documentiestero@lu.camcom.it](mailto:documentiestero@lu.camcom.it)

L'Ufficio si occupa del rilascio di documenti, certificati, codici da utilizzarsi per le transazioni commerciali con l'estero.

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO		TERMINI DI LEGGE
	Indicatore	Standard	
Rilascio Numero meccanografico per esportatori/ Italiancom	Tempo massimo da presentazione domanda	a vista	Non previsti
Rilascio Certificati di Origine allo Sportello telematico	Tempo massimo da presentazione domanda	Entro 3 gg dalla presentaz. di istanza telematica	Non previsti
Carnet A.T.A.	Tempo massimo da presentazione domanda	5 gg.	Non previsti
Legalizzazione firma	Tempo massimo da presentazione domanda	a vista	Non previsti

### 3.2.4 Certificazione per lavoro autonomo per extracomunitari

Ufficio            Registro Imprese  
 Telefono        0583.976.690  
 Fax              0583.199.99.82  
 e-mail:         [registro.impres@lu.camcom.it](mailto:registro.impres@lu.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 Lucca, 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 sottospecificate 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 dalla presentazione della domanda	25 gg	30 gg

### 3.3 Altri servizi all'utenza di carattere promozionale e per la regolazione del mercato

#### 3.3.1 Arbitrato, Mediazione, Conciliazione

Ufficio Arbitrato e conciliazione  
 Telefono 0583.976.692 /.641  
 Fax 0583.199.99.82  
 e-mail: [conciliazione@lu.camcom.it](mailto:conciliazione@lu.camcom.it)

Il Servizio gestisce le attività di mediazione, conciliazione ed arbitrato e si occupa della tenuta degli elenchi degli arbitri e dei mediatori.

*Mediazione e Conciliazione* – Lo sportello di conciliazione, oltre a fornire un servizio informativo, gestisce tutta la procedura di mediazione per la soluzione delle controversie in materia civile e commerciale e quella di conciliazione per le controversie in materia di telecomunicazioni. Provvede, inoltre, alla formazione di mediatori, professionisti, imprese e consumatori e cura la tenuta e l'aggiornamento dell'elenco dei mediatori.

Dal settembre 2007, la Camera di Commercio di Lucca è accreditata presso il Ministero della Giustizia, come Organismo di mediazione e gestisce pertanto le procedure di mediazione disciplinate dal Decreto Legislativo 28/2010.

*Arbitrato* – Il servizio gestisce le procedure arbitrali, dal ricevimento dell'istanza fino al deposito del lodo finale, avvalendosi di un Consiglio Arbitrale composto da professionisti qualificati e del supporto di una segreteria specializzata; cura la tenuta e l'aggiornamento dell'elenco degli arbitri.

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO		TERMINI DI LEGGE
	Indicatore	Standard	
Svolgimento del primo incontro nelle procedure di mediazione	Tempo massimo dal deposito dell'istanza	30 gg. (25 gg con notifiche via PEC*)	30 gg.
Deposito del lodo arbitrale	Tempo massimo dalla costituzione del tribunale arbitrale	180 gg.**	180 gg. come da regolamento.

\* Salvo diversa richiesta motivata delle parti

\*\* Salvo diversa concorde volontà delle parti o determinazione del Consiglio Arbitrale

#### 3.3.2 Registro Informatico dei Protesti

Ufficio Artigianato, Protesti e Documenti export  
 Telefono 0583.976 /.671  
 Fax 0583.199.99.82  
 e-mail: [rec@lu.camcom.it](mailto:rec@lu.camcom.it)

L'ufficio si occupa della regolare tenuta del Registro Informatico dei protesti provvedendo al suo tempestivo e continuo aggiornamento. Nei confronti degli utenti, l'ufficio offre un servizio di consultazione on line del registro e di rilascio delle visure allo sportello.

La legge n. 235/2000 prevede i casi in cui può essere presentata da parte degli interessati la domanda di cancellazione dei protesti dal Registro.

L'ufficio fornisce informazioni sulle modalità di presentazione delle istanze di cancellazione dei protesti, si occupa della ricezione delle istanze, dell'istruttoria e della decisione in merito, nonché della cancellazione materiale dal Registro informatico.

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO		TERMINI DI LEGGE
	Indicatore	Standard	
Cancellazione dei protesti	Tempo massimo da presentazione domanda	12 gg.	25 gg.
Rilascio visure allo sportello	Tempo massimo da presentazione domanda	A vista	Non previsti

### 3.3.3 Metrologia legale e metalli preziosi – Concorsi a premio

Ufficio           Brevetti e Funzioni Ispettive  
Telefono        0583.976.635 /.601 /.614  
Fax               0583.199.99.82  
e-mail:          [metrico@lu.camcom.it](mailto:metrico@lu.camcom.it)

#### *Metrologia legale e metallic preziosi*

L'Ufficio si occupa del servizio metrico, del marchio sui metalli preziosi ed esercita attività ispettive, di verifica, controllo e vigilanza, a tutela e a garanzia del mercato, della correttezza e della trasparenza dei rapporti commerciali.

Le sue principali funzioni sono:

- La verifica prima di alcune categorie di strumenti metrici
- Controlli casuali e in contraddittorio sugli strumenti di misura così come previsto dal D.M. 93/2017
- L'assegnazione del marchio di identificazione per i metalli preziosi e la tenuta del registro degli assegnatari, ai sensi del D.P.R. 150/2002 e D. Lgs. 251/1999
- Istruttoria di prima autorizzazione e di rinnovo dei centri tecnici autorizzati per il montaggio e riparazione dei tachigrafi digitali ai sensi del D.M. 10/08/2007

#### *Concorsi a premio*

In base alle previsioni del DPR 430/2001 "Regolamento concernente la revisione organica della disciplina dei concorsi e delle operazioni a premio, nonché delle manifestazioni di sorte locali", il servizio verifica la regolarità delle procedure di assegnazione dei premi nei concorsi a premio, rilascia il relativo verbale, redige il verbale di chiusura delle operazioni ai fini dell'inoltro al Ministero dello Sviluppo Economico da parte dell'impresa interessata.

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO		TERMINI DI LEGGE
	Indicatore	Standard	
Rilascio punzoni con marchio di identificazione	Tempo massimo dal ricevimento dei punzoni da parte del fornitore	4gg.	5 gg.
Rilascio verbalizzazioni relative a concorsi a premio	Assegnazione dei premi o dalla chiusura delle operazioni	Immediato	Non previsti

### 3.3.4 Brevetti e Marchi

Ufficio Brevetti e Funzioni Ispettive  
 Telefono 0583.976.627 /.628  
 Fax 0583.199.99.82  
 e-mail: [brevetti@lu.camcom.it](mailto:brevetti@lu.camcom.it)

La tutela della proprietà industriale (brevetti, modelli e marchi) viene esercitata dal Ministero dello Sviluppo Economico attraverso l'Ufficio Italiano Brevetti e Marchi (UIBM) [www.uibm.gov.it](http://www.uibm.gov.it)

Presso la Camera di Commercio- sedi di Lucca, Corte Campana 10 - Ufficio Brevetti e Marchi - è possibile depositare le domande cartacee:

- per la registrazione di marchi nazionali ed internazionali
- per la brevettazione di invenzioni industriali, modelli di utilità, disegni e modelli
- procedure di trascrizione, annotazione, attestazione di pagamento per il mantenimento in vita di brevetti e modelli.

Presso l'ufficio è, inoltre, possibile apprendere l'utilizzo della banca dati UIBM per svolgere ricerche di anteriorità di marchi e brevetti e le corrette modalità per la presentazione dei depositi.

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

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO		TERMINI DI LEGGE
	Indicatore	Standard	
Ricezione domanda di deposito per marchi e brevetti e redazione del relativo verbale	Tempo massimo dalla regolare presentazione della domanda	1 giorno	Non previsti

### 3.3.5 Punto Informativo Brevettuale

Ufficio Brevetti e Funzioni Ispettive  
 Telefono 0583.976.627 /.628  
 Fax 0583.199.99.82  
 e-mail: [brevetti@lu.camcom.it](mailto:brevetti@lu.camcom.it)



La Camera di Commercio di Lucca ha aderito nel 1999 alla Rete Europea dei Patent Information Point (PIP) e Patent Library; si tratta di una rete costituita da tutti gli Stati membri dell'European Patent Organization. In particolare, presso la Camera di Lucca è presente un PIP all'interno del Servizio Brevetti e Marchi che fornisce gratuitamente:

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

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO		TERMINI DI LEGGE
	Indicatore	Standard	
Servizio di orientamento per la diffusione della cultura della tutela della proprietà intellettuale	Tempi di attesa tra la data di richiesta e la data fissata per l'appuntamento	30 giorni	Non previsti

### 3.3.6 Deposito listino prezzi

Ufficio Segreteria, Protocollo e Relazioni esterne  
 Telefono 0583.976.655 /.686  
 Fax 0583.199.99.82  
 e-mail: [segreteria.generale@lu.camcom.it](mailto:segreteria.generale@lu.camcom.it)

Nella sua attività di registrazione della documentazione in entrata assume particolare rilievo la funzione di deposito listino prezzi a cui le imprese possono accedere dietro pagamento dei diritti di segreteria. Il deposito può essere richiesto da un partner commerciale straniero oppure può essere una libera scelta dell'impresa.

Il deposito può essere fatto presentandosi allo sportello in orario d'ufficio o inviando la richiesta via pec con allegata l'attestazione dell'avvenuto pagamento dei diritti di segreteria.

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO		TERMINI DI LEGGE
	Indicatore	Standard	
Deposito listino prezzi	Tempo massimo dall'arrivo	3 giorni	Non previsti

### 3.3.7 Archivio

Ufficio Segreteria, Protocollo e Relazioni esterne  
 Telefono 0583.976.655 /.686 /.413  
 Fax 0583.199.99.82  
 e-mail: [segreteria.generale@lu.camcom.it](mailto:segreteria.generale@lu.camcom.it)

La Camera di Commercio dispone di un archivio storico che contiene documenti risalenti anche al periodo preunitario.



On line è possibile consultare gli inventari sia della Camera di Commercio che delle imprese con i quali negli anni passati si è instaurata una collaborazione. È altresì possibile, previa richiesta, consultare la documentazione.

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO		TERMINI DI LEGGE
	Indicatore	Standard	
Consultazione dell'archivio storico	Tempo massimo dalla richiesta se corredata dalle autorizzazioni richieste	15 gg.	Non previsti

### 3.3.8 Statistica e studi

Ufficio Studi, Statistica e Politiche economiche  
 Telefono 0583.976 / .658 / .621  
 Fax 0583.976.623  
 e-mail: [statistica@lu.camcom.it](mailto:statistica@lu.camcom.it)

L'Ufficio svolge attività di analisi e monitoraggio della realtà economica locale, tramite la realizzazione di studi e pubblicazioni, anche in collaborazione con l'Unioncamere regionale o nazionale, con Università e Istituti di ricerca, con enti locali e istituzioni.

L'Ufficio ha il compito istituzionale di diffondere l'informazione economica nel territorio di riferimento. Tale attività si esplica nella redazione delle pubblicazioni annuali "Relazione sulla situazione economica della provincia di Lucca" e "Indicatori Statistici della provincia di Lucca". In aggiunta, a cadenza trimestrale o semestrale, l'Ufficio divulga le informazioni relative all'andamento congiunturale dei settori economici provinciali.

Svolge, inoltre, una costante attività di sportello camerale di informazione e diffusione dei dati socio-economici territoriali e delle relative elaborazioni, con riferimento a dati strutturali sulla composizione del tessuto economico provinciale e sulle proprie caratteristiche (imprese operative, artigiane, femminili, giovanili e/o straniere).

Tramite la segreteria telefonica dedicata e il sito internet camerale (area Informazioni Economiche – Indici monetari e prezzi), divulga mensilmente le variazioni degli indici Istat relativi a: costo della vita per le famiglie di operai e impiegati (generalmente usato per adeguare periodicamente i valori monetari, ad es. affitti o assegni dovuti al coniuge separato), costo di costruzione di un fabbricato residenziale e coefficiente di rivalutazione del TFR.

Per il calcolo delle rivalutazioni monetarie (affitti, assegni familiari, etc.) e per variazioni dell'Indice FOI pluriennali deve essere consultato il sito Istat: <http://rivaluta.istat.it/>

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO		TERMINI DI LEGGE
	Indicatore	Standard	
Aggiornamento mensile indici ISTAT sul costo della vita	Tempo massimo da presentazione domanda	A vista	Non previsti
Risposte a quesiti ricevuti per mail/telefono che non richiedono ricerche e/o elaborazioni complesse	Tempo massimo da presentazione domanda	3 gg.	Non previsti
Risposte a quesiti ricevuti per mail/telefono che richiedono ricerche e/o elaborazioni complesse	Tempo massimo da presentazione domanda	10 gg.	Non previsti

### 3.3.9 Concessione contributi e/o patrocini

Ufficio Sviluppo Imprenditoriale e Innovazione tecnologica  
 Telefono 0583.976.405 / .657 / .636  
 Fax 0583.199.99.82  
 e-mail [sviluppo.impreditoriale@lu.camcom.it](mailto:sviluppo.impreditoriale@lu.camcom.it) - [pid@lu.camcom.it](mailto:pid@lu.camcom.it)

Ufficio Promozione ed Eurosportello  
 Telefono 0583.976.604 / .660 / .633  
 Fax 0583.199.99.82  
 e-mail [promozione@lu.camcom.it](mailto:promozione@lu.camcom.it)

Gli uffici gestiscono l'erogazione di contributi e la concessione di patrocini per attività di promozione e sviluppo locale e, in particolare, si occupano di:

- gestione dell'istruttoria e predisposizione dei provvedimenti concernenti l'assegnazione di contributi e la concessione di patrocini ad Enti, Associazioni di categoria o singole imprese (a valere sui regolamenti camerale, disciplinare patrocinio);
- procedure finalizzate alla liquidazione dei contributi assegnati;
- comunicazione e rilascio di informazioni e della relativa documentazione;
- accurata informativa su adempimenti comunitari in tema di aiuti di Stato;
- assistenza qualificata agli aspiranti imprenditori.

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO		TERMINI DI LEGGE
	Indicatore	Standard	
Assistenza qualificata agli aspiranti imprenditori	Tempo evasione della richiesta	30 giorni	Non previsti
Conclusione del procedimento	Tempo massimo dalla ricezione della domanda: varia da Regolamento a Regolamento	Da 30 a 120 giorni.	Non previsti

### 3.4 Servizi connessi ai tributi

#### 3.4.1 Diritto Annuale/Tributi

Ufficio Diritto Annuale  
 Telefono 0583.976.685 / .418  
 Fax 0583.199.99.82  
 e-mail: [diritto.annuale@lu.camcom.it](mailto:diritto.annuale@lu.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.
- i rimborsi d'ufficio del diritto annuale non dovuto

L'ufficio offre, inoltre, all'utente un servizio di informativa ed assistenza sulla normativa del Diritto annuale, sulla situazione contributiva presso la CCIAA di Lucca e presso le altre Camere, con il calcolo degli importi dovuti 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		TERMINI DI LEGGE
	Indicatore	Standard	
Riattivazione del servizio di rilascio della certificazione per omesso o incompleto versamento del diritto annuale su tutte le annualità precedenti	Tempo massimo dalla presentazione della avvenuta regolarizzazione della propria posizione	A vista	Non previsti
Riattivazione del servizio di rilascio o rinnovo CNS nei casi di omesso o incompleto versamento del diritto annuale compreso l'anno corrente	Tempo massimo dalla presentazione dell'avvenuta regolarizzazione della propria posizione	A vista.	Non previsti
Procedimento di sgravio e sospensione del pagamento delle cartelle esattoriali per la riscossione del diritto annuale	Tempo massimo dalla data di protocollo di arrivo della richiesta di riesame in autotutela	30 gg.	Non previsti
Risposte alle richieste di informativa/assistenza inviate via e-mail dagli utenti	Tempo massimo dal ricevimento dell'e-mail	3 gg.	Non previsti