



Approvato con determinazione n. 267/SG del 15 novembre 2024

## Standard di qualità dei servizi resi all'utenza dalla Camera di commercio di Sondrio

### Introduzione

Questo documento fornisce, ai sensi dell'art. 32 comma 1 del D.lgs. 33/2013, le informazioni di base relative ai principali servizi della Camera di commercio di Sondrio, avuto riguardo ai volumi di attività effettivamente richiesti ed erogati agli utenti.

Si rammenta che il sito camerale [www.so.camcom.it](http://www.so.camcom.it) contiene una dettagliata descrizione, costantemente aggiornata, di tutti i servizi resi all'utenza. In caso di ulteriori necessità, gli uffici delle sedi camerali sono disponibili nelle fasce di apertura al pubblico nel prosieguo riportate.

Si rammentano, per completezza, le modalità con cui è possibile accedere ad atti e documenti camerali:

- "accesso documentale": accesso agli atti della pubblica amministrazione, a tutela del diritto degli interessati a prendere visione e ad estrarre copia di documenti amministrativi, nei casi e secondo le modalità di cui al Capo V della legge n. 241/1990;
- "accesso civico" (o "accesso civico semplice"): accesso ai dati, informazioni e documenti per i quali è stata omessa la pubblicazione obbligatoria per legge (art. 5, comma 1, del d.lgs. n.33/2013);
- "accesso civico generalizzato" (cd. FOIA - Freedom of Information Act): accesso ai dati e ai documenti detenuti dalle pubbliche amministrazioni, ulteriori rispetto a quelli oggetto di pubblicazione obbligatoria, secondo quanto previsto dall'art. 5, comma 2, del d.lgs. n.33/2013.

Le informazioni e la modulistica da utilizzare per le richieste di accesso documentale e accesso civico sono disponibili alla pagina <https://www.so.camcom.it/amministrazione-trasparente/altri-contenuti/accesso-ai-documenti-amministrativi>.

Richieste di informazioni possono inoltre essere indirizzate ai singoli uffici ai contatti (e-mail e telefono) pubblicati sulla pagina <https://www.so.camcom.it/content/telefono-e-posta-elettronica>, oppure alla mail [info@so.camcom.it](mailto:info@so.camcom.it).

La comunicazione istituzionale della Camera di commercio di Sondrio è curata dall'unità operativa "Marketing e Comunicazione", attraverso i seguenti canali:

- [Sito camerale](#)
- [Newsletter camerale](#): è lo strumento a cadenza quindicinale che affianca il sito nella diffusione delle iniziative ed eventi camerali, in ottica CRM (customer relationship management)
- [Facebook](#)
- [LinkedIn](#)
- [Google](#)
- [You tube](#)

In ogni momento è garantita la possibilità di segnalare comportamenti non conformi ai principi e agli standard fissati inviando reclami, suggerimenti, segnalazioni, all'indirizzo di PEC istituzionale: [cciaa@so.legalmail.camcom.it](mailto:cciaa@so.legalmail.camcom.it).

L'assetto istituzionale e la struttura organizzativa della Camera di commercio di Sondrio sono consultabili sul sito istituzionale alle pagine:

<https://www.so.camcom.it/content/organi-di-indirizzo-politico-amministrativo>

<https://www.so.camcom.it/amministrazione-trasparente/organizzazione/articolazione-degli-uffici>.

### Modalità di accesso ai servizi camerali

Con il servizio di prenotazione online dell'accesso ai principali servizi ("Piattaforma servizi online"), gli utenti possono scegliere tra il tradizionale accesso fisico agli sportelli nelle fasce di apertura e l'accesso a distanza (videoconferenza, telefonata).

Per determinati servizi, di seguito indicati, l'accesso in presenza e quello a distanza, avviene in modalità programmata, talora obbligatoria, in data e orario calendarizzati dagli utenti, sulla base delle disponibilità dell'agenda "Servizi on line":

- registro imprese (assistenza su pratiche),
- firma digitale e Spid (obbligatorio),
- regolarizzazione diritto annuale,
- gestione contributi - assistenza su pratiche (obbligatorio),
- deposito marchi e brevetti.

Le modalità di accesso all'agenda sono pubblicate sul sito istituzionale alla pagina:

<https://www.so.camcom.it/accesso-ai-servizi-camerali>.

### Apertura degli sportelli:

- Sede centrale: Via Piazzini n. 23, Sondrio - aperta al pubblico dalle 8,30 alle 12,30, da lunedì a venerdì. Può essere prevista la chiusura degli sportelli il 19 giugno (Santo patrono).
- Sede secondaria: Via Spluga 35, Dubino Frazione Nuova Olonio - aperta al pubblico dalle 8,30 alle 12,30 da martedì a venerdì. Può essere prevista la chiusura degli sportelli il 29 giugno (Santo patrono).

## **I servizi camerali più richiesti**

### **IL REGISTRO IMPRESE**

#### Modalità di erogazione:

- Rilascio visure camerali, certificati, copie atti: online (rif. <https://www.so.camcom.it/avvia-limpresa/registro-imprese/visure-e-certificati/consultazione-visura-camerale>) o allo sportello.
- Deposito domande/denunce al Registro imprese/Repertorio Economico Amministrativo (REA): modalità telematica (Rif. <https://www.so.camcom.it/avvia-limpresa/registro-imprese/comunicazione-unica>).

Servizi di assistenza agli utenti: SARI o appuntamento.

SARI (disponibile sul sito camerale all'indirizzo: <https://supportospecialisticori.infocamere.it/sariWeb/so>)

è il servizio gratuito di supporto in *selfcare*, che mette a disposizione degli utenti la consultazione delle istruzioni necessarie alla predisposizione delle domande/denunce.

Con SARI è possibile:

- ricercare informazioni sugli adempimenti da effettuare al Registro Imprese
- reperire la modulistica e impostare ricerche specifiche in funzione delle diverse pratiche telematiche, con collegamento diretto al sito ATECO InfoCamere e allo Sportello Unico Attività Produttive (SUAP) di riferimento.
- pianificare una chiamata di supporto o richiedere assistenza via mail o telefono, dal tasto "CONTATTA L'ASSISTENZA".

### Tempi standard

- evasione pratiche RI/REA: 5 giorni lavorativi dalla presentazione domanda/denuncia;
- rilascio visure, certificati: a vista.

- rilascio copie atti: a vista se disponibili telematicamente, entro 7 giorni lavorativi se disponibili solo in archivio cartaceo.

Contatti:

E-mail: [registro.impreses@so.camcom.it](mailto:registro.impreses@so.camcom.it)

PEC: [registro.impreses@so.legalmail.camcom.it](mailto:registro.impreses@so.legalmail.camcom.it)

Tel. 0342 527111 - interno 2 (ore 10.30-12.30)

Le piattaforme collegate al Registro delle Imprese



[Registroimprese.it](http://registroimprese.it) è il portale delle Camere di Commercio, aggiornato in tempo reale, per cercare le informazioni su tutte le imprese italiane e compilare ed inviare online le pratiche al Registro Imprese.

Visure, bilanci, fascicoli ed elenchi di imprese scaricabili dal sito: una fonte ufficiale, attendibile e garantita dalla legge, consultabile on line, con pagamento tramite carta di credito.



Su [impresa.italia.it](http://impresa.italia.it) l'imprenditore può scaricare gratuitamente con un solo click tutte le informazioni e i documenti della propria azienda. E' richiesta la registrazione.

[Vai al tuo Cassetto](#)

Altre piattaforme:

CONTRATTI DI RETE: [www.registroimprese.it/contratti-di-rete](http://www.registroimprese.it/contratti-di-rete)

START UP E PMI INNOVATIVE: <https://startup.registroimprese.it/>

### **Servizio: CERTIFICAZIONE ESTERA**

- Modalità di erogazione dei certificati di origine: online o allo sportello.

Le imprese possono gestire online, in totale autonomia e a distanza, l'intero processo di richiesta e rilascio dei certificati di origine attivando [Certo'](#), senza alcuna necessità di recarsi agli sportelli (attivando il servizio "Stampa su foglio bianco").

#### **Tempi standard**

- rilascio certificati d'origine: 2 giorni lavorativi dalla domanda allo sportello; in tempo reale se tramite Certo'.
- rilascio visti su fatture/visto deposito/visto poteri di firma: 2 giorni lavorativi dalla domanda allo sportello; in tempo reale se tramite Certo'.

### **Servizio: CARTE TACHIGRAFICHE**

- Modalità di erogazione: on line tramite il portale [TACI](#) (previa attivazione del servizio), allo sportello o per posta.

#### **Tempi standard**

- 15 giorni dalla richiesta.

### **Servizio: VIDIMAZIONE - BOLLATURA LIBRI E REGISTRI**

Presso il Registro Imprese può essere richiesta la vidimazione dei libri sociali e/o registri per i quali una norma (codice civile, codice dell'ambiente, ecc.) ne prevede espressamente la competenza.

- Modalità di erogazione: allo sportello oppure online attraverso il servizio Libri digitali



Servizio delle Camere di Commercio pensatoper aiutare le imprese a gestire in totale sicurezza e con pieno valore legale tutto il processo di digitalizzazione dei libri d'impresa, risparmiando tempo e risorse.

[Scopri il servizio](#)

#### **Tempi standard**

- rilascio vidimazioni: 5 giorni lavorativi allo sportello; in tempo reale tramite "Libri digitali".

Contatti:

E-mail [registro.impreses@so.camcom.it](mailto:registro.impreses@so.camcom.it)

PEC [registro.impreses@so.legalmail.camcom.it](mailto:registro.impreses@so.legalmail.camcom.it)

Tel. 0342 527111 - interno 2 (ore 10.30-12.30)

## SERVIZI DIGITALI

Rilascio della Firma digitale

La firma digitale CNS può essere richiesta:

- presso gli sportelli camerali, previo appuntamento tramite l'agenda "Servizi Online";
- presso gli operatori professionali abilitati dalla Camera di commercio di Sondrio (società di servizi e professionisti);
- **a distanza**, attraverso il servizio di riconoscimento online (rif. <https://www.so.camcom.it/promuovi-limpresa/servizi-digitali/riconoscimento-online>);
- presso la **Comunità Montana Alta Valtellina** (Via Roma 1 - **Bormio**), previo appuntamento telefonico al numero 0342 912311 (da lunedì a venerdì, dalle ore 8.30 alle 12.30) - pagamento anticipato tramite modulo SIPA, presso la sede di Bormio non vengono effettuati primi rilasci agevolati;
- presso il **Comune di Livigno** (Plaza dal Comun 93), previo appuntamento telefonico al numero 0342 991111 (da lunedì a venerdì, dalle ore 8.30 alle 12.30) - pagamento anticipato tramite modulo SIPA, presso la sede di Livigno non vengono effettuati primi rilasci agevolati.

Servizi di assistenza all'utenza firma digitale: [supporto Infocamere](#)

Assistenza al rilascio SPID

Per richiedere l'assistenza gratuita al rilascio dello SPID è necessario prenotare un appuntamento tramite la piattaforma Servizi Online per entrambe le sedi camerali (Sondrio e Dubino).

### **Tempi standard**

- rilascio firma digitale: a vista.
- assistenza rilascio spid: a vista.

Contatti: Digitalizzazione (Firma digitale - SPID - Punto Impresa Digitale)

E-mail [digit@so.camcom.it](mailto:digit@so.camcom.it)

PEC [cciaa@so.legalmail.camcom.it](mailto:cciaa@so.legalmail.camcom.it)

Tel. 0342 527111 - interno 1

## SERVIZIO di MEDIAZIONE



La Camera di commercio di Sondrio gestisce il servizio di mediazione in associazione con l'Ordine degli Avvocati della provincia di Sondrio (Organismo iscritto al n. 1021 del registro tenuto dal Ministero della Giustizia).

Deposito domande/adesioni: on line attraverso il portale “Conciliacamere” (solo in caso di impossibilità ad accedere al portale è ammesso il deposito tramite posta elettronica certificata o consegna a mano).

Incontri di mediazione: presso le sedi camerali o in videoconferenza.

Richiesta informazioni: c/o la sede camerale, piano terra lato ovest – Servizio Mediazione (dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 12,30), via mail o telefono.

Servizi di assistenza all'utenza per il deposito di domande di mediazione: info sul sito o telefonica.

### **Tempi standard**

- invio comunicazione del primo incontro: 7 giorni dal deposito/perfezionamento domanda;
- tenuta del primo incontro: minimo 20 giorni massimo 40 giorni dal deposito/perfezionamento domanda (salvo differimenti richiesti dalle parti).

Contatti: Servizio di mediazione

E-mail [serviziomediazione@so.camcom.it](mailto:serviziomediazione@so.camcom.it)

PEC [serviziomediazione@so.legalmail.camcom.it](mailto:serviziomediazione@so.legalmail.camcom.it)

Tel. 0342 527243-215

## SERVIZI PROMOZIONALI

### • **Incentivi e agevolazioni**

La Camera di Commercio di Sondrio realizza iniziative a supporto e promozione del sistema delle imprese del proprio territorio, per il rafforzamento della loro competitività, tramite l'attivazione di misure di contributo e la gestione di progetti e servizi.

L'attività viene gestita sulla base di apposita regolamentazione e di criteri predeterminati dalla Giunta camerale che approva i relativi avvisi/bandi di contributo, pubblicati sul sito nell'apposita sezione.

Modalità di presentazione delle domande di contributo su bandi: esclusivamente on line sugli appositi portali indicati nel bando.

### **Tempi standard**

- concessione contributo (assunzione del provvedimento al termine dell'istruttoria): 30 giorni dalla presentazione della domanda;
- liquidazione del contributo (assunzione del provvedimento di liquidazione): 30 giorni dalla presentazione documentazione di rendicontazione.

Contatti: Progetti di incentivazione e sostegno - contributi

E-mail [promozione@so.camcom.it](mailto:promozione@so.camcom.it)

PEC [promozione@so.legalmail.camcom.it](mailto:promozione@so.legalmail.camcom.it)

Tel. 0342 527111 - interno 6

### **Il Marchio Valtellina**

Il marchio "Valtellina" è un marchio collettivo di proprietà della Camera di commercio di Sondrio che ha la funzione di segno distintivo delle imprese, della destinazione turistica e dei prodotti e dei servizi di tutti i settori economici di attività.

È il simbolo evocativo della specificità territoriale: utilizzarlo significa condividere i valori locali che ci accomunano internamente e ci distinguono esternamente.

I requisiti per ottenere il marchio e le modalità di richiesta sono disponibili alla pagina: <https://www.so.camcom.it/promuovi-limpresa/marchio-valtellina>.



Modalità di presentazione delle domande: posta elettronica certificata all'indirizzo: [cciaa@so.legalmail.camcom.it](mailto:cciaa@so.legalmail.camcom.it).

### **Tempi standard**

- marchio "Valtellina" impresa: 20 giorni dalla richiesta;
- marchio "Valtellina" eventi: 30 giorni dalla richiesta;
- marchio "Valtellina" prodotto: tali concessioni, prevedendo l'acquisizione preventiva del parere da parte del Consorzio di prodotto competente (vini, formaggio, ecc.), hanno una tempistica variabile in base ai tempi di risposta del Consorzio interpellato.

Contatti: Marchio Valtellina - Responsabilità Sociale Locale

E-mail [marchio.valtellina@so.camcom.it](mailto:marchio.valtellina@so.camcom.it)

PEC [cciaa@so.legalmail.camcom.it](mailto:cciaa@so.legalmail.camcom.it)

Tel. 0342 527239

### **Modalità di pagamento (tutti i servizi)**

Per i servizi resi allo sportello sono accettati i pagamenti in contanti o tramite POS fino a 25 €, mentre per gli importi ulteriori si procede con PagoPA.

Per i servizi online sono previste specifiche regolamentazioni dalle relative piattaforme.

### **Costi contabilizzati – Art. 32, comma 2 lettera a) D.lgs. 33/2013**

I costi contabilizzati dei servizi sono pubblicati annualmente sul sito istituzionale alla pagina <https://www.so.camcom.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/costi-contabilizzati>