



Camera di Commercio  
Livorno



## ***CARTA DEI SERVIZI***

---

<b>Presentazione</b>	<b>pag. 4</b>
<b>1. La Camera di Commercio</b>	<b>pag.5</b>
<b>1.1 Attività e Funzioni</b>	<b>pag.5</b>
<b>1.2 Organizzazione</b>	<b>pag. 7</b>
<b>1.3 Principi ispiratori</b>	<b>pag. 8</b>
<b>1.4 Sede ed orari di accesso</b>	<b>pag.12</b>
<b>2. Impegni per la Qualità dei Servizi</b>	<b>pag.13</b>
<b>2.1 Accessibilità dei servizi</b>	<b>pag.13</b>
<b>2.2 Rapporto con l'utenza</b>	<b>pag.14</b>
2.2.1 Reclami	<b>pag.15</b>
<b>3. Servizi offerti e Standard di Qualità</b>	<b>pag.17</b>
<b>3.1 Servizi istituzionali</b>	<b>pag.17</b>
3.1.2 Protocollo	<b>pag.18</b>
3.1.3 Biblioteca e Archivio	<b>pag.19</b>
3.1.4 Sale camerali	<b>pag.21</b>
<b>3.2 Servizi anagrafico-certificativi</b>	<b>pag.22</b>
3.2.1.Registro Imprese	<b>pag.22</b>
3.2.2 Albi e Ruoli	<b>pag.23</b>
3.2.3 Rilascio dispositivi di firma digitale e carte tachigrafiche	<b>pag.24</b>
3.2.4 Certificazione per lavoro autonomo per extracomunitari	<b>pag.25</b>
<b>3.3 Servizi di Regolazione del Mercato</b>	<b>pag.26</b>
3.3.1 Usi e Consuetudini	<b>pag.26</b>
3.3.2 Arbitrato e Conciliazione	<b>pag.27</b>
3.3.3 Registro Informatico dei Protesti	<b>pag.28</b>

3.3.4 Sanzioni Amministrative	<b><i>pag.29</i></b>
3.3.5 Servizio metrico	<b><i>pag.30</i></b>
3.3.6 Concorsi a premio	<b><i>pag.31</i></b>
3.3.7 Brevetti e marchi	<b><i>pag.32</i></b>
3.3.8 Formazione professionale	<b><i>pag.33</i></b>
3.3.9 Organismo di Controllo	<b><i>pag.34</i></b>
3.3.10 Comitato di assaggio professionale – Panel olio	<b><i>pag.36</i></b>
3.3.11 Modello Unico di Dichiarazione Ambientale (M.U.D.) – Sportello Ambiente	<b><i>pag.37</i></b>
<b>3.4 Servizi di Promozione e Sviluppo economico</b>	<b><i>pag.38</i></b>
3.4.1 Concessione contributi e/o patrocini	<b><i>pag.38</i></b>
3.4.2 Imprenditoria Femminile	<b><i>pag.39</i></b>
3.4.3 Internazionalizzazione e seminari per le imprese	<b><i>pag.40</i></b>
3.4.4 Commercio Estero	<b><i>pag.41</i></b>
3.4.5 Deposito listini prezzi	<b><i>pag.42</i></b>
3.4.6 Statistiche e studi	<b><i>pag.43</i></b>
<b>3.5 Servizi connessi ai Tributi</b>	<b><i>pag.44</i></b>
3.5.1 Diritto Annuale	<b><i>pag.44</i></b>

---

## *Presentazione*

---

La Camera di Commercio di Livorno presenta la **Carta dei servizi**, documento che nell'ottica della massima trasparenza di rapporti con gli utenti, evidenzia gli standard di qualità per i numerosi servizi che l'Ente svolge.

L'adozione di standard minimi di qualità del servizio definiti sulla base degli indicatori prescelti e l'esplicita definizione di meccanismi di tutela dell'utenza rappresentano i punti centrali del "patto" che la Camera di Commercio di Livorno vuole stipulare con la sua utenza in merito alla qualità del servizio.

La Camera di Commercio di Livorno sarà lieta di ricevere i contributi che il suo pubblico (imprese e associazioni che le rappresentano, professionisti e soggetti istituzionali) vorrà dare ai fini del miglioramento della qualità dei servizi, sia attraverso la segnalazione degli aspetti non conformi a quanto previsto dalla Carta, sia attraverso suggerimenti e proposte.

# 1. La Camera di Commercio

## 1.1 Attività e funzioni

---

I compiti e le funzioni delle Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura sono definiti dall'art. 2 della Legge 580/93 così come modificata dal Decreto Legislativo 15 febbraio 2010, n. 23, che ne riforma l'ordinamento.

Le Camere hanno sede in ogni capoluogo di provincia e la loro circoscrizione territoriale coincide, di regola, con quella della provincia o dell'area metropolitana di cui all'art. 22 del D.Lgs. n. 267/2000.

Le Camere di Commercio sono istituzioni autonome (dotate di potestà statutaria e regolamentare) e non economiche (in quanto non esercitano alcuna specifica attività imprenditoriale).

Singolarmente o in forma associata, svolgono in particolare le funzioni e i compiti relativi a:

- a) tenuta del registro delle imprese, del Repertorio Economico Amministrativo, ai sensi dell'articolo 8 della presente legge, e degli altri registri ed albi attribuiti alle camere di commercio dalla legge;
- b) promozione della semplificazione delle procedure per l'avvio e lo svolgimento di attività economiche;
- c) promozione del territorio e delle economie locali al fine di accrescerne la competitività, favorendo l'accesso al credito per le PMI anche attraverso il supporto ai consorzi fidi;
- d) realizzazione di osservatori dell'economia locale e diffusione di informazione economica;
- e) supporto all'internazionalizzazione per la promozione del sistema italiano delle imprese all'estero, raccordandosi, tra l'altro, con i programmi del Ministero dello sviluppo economico;
- f) promozione dell'innovazione e del trasferimento tecnologico per le imprese, anche attraverso la realizzazione di servizi e infrastrutture informatiche e telematiche;
- g) costituzione di commissioni arbitrali e conciliative per la risoluzione delle controversie tra imprese e tra imprese e consumatori e utenti;
- h) predisposizione di contratti-tipo tra imprese, loro associazioni e associazioni di tutela degli interessi dei consumatori e degli utenti;

- i) promozione di forme di controllo sulla presenza di clausole inique inserite nei contratti;
- l) vigilanza e controllo sui prodotti e per la metrologia legale e rilascio dei certificati d'origine delle merci;
- m) raccolta degli usi e delle consuetudini;
- n) cooperazione con le istituzioni scolastiche e universitarie, in materia di alternanza scuola-lavoro e per l'orientamento al lavoro e alle professioni.

Singolarmente o in forma associata, le Camere di commercio esercitano, inoltre, le funzioni ad esse delegate dallo Stato e dalle Regioni, nonché i compiti derivanti da accordi o convenzioni internazionali, informando la propria azione al principio di sussidiarietà.

Per il raggiungimento delle proprie finalità istituzionali, ogni Camera di Commercio promuove e gestisce strutture e infrastrutture di interesse economico generale, anche mediante la partecipazione, con altri soggetti pubblici e privati, a organismi e società.

L'elenco aggiornato della Camera di Livorno è consultabile sul sito istituzionale dell'Ente, all'indirizzo internet:

<http://www.li.camcom.gov.it/trasparenza/amministrazionetrasparente/enti1>

La Camera di Commercio di Livorno aderisce all'Unione Nazionale delle Camere di Commercio e all'Unione Regionale delle Camere di Commercio della Toscana, nonché ad organismi e società consortili del sistema camerale.

L'Ente può costituirsi parte civile nei giudizi relativi ai delitti contro l'economia, l'industria e il commercio. Può altresì promuovere azioni per la repressione della concorrenza sleale ai sensi dell'art. 2601 del codice civile.

Può, infine, formulare pareri e proposte alle amministrazioni dello Stato, alle regioni e agli enti locali sulle questioni che comunque interessano le imprese della circoscrizione territoriale di competenza.

## 1.2 Organizzazione

---

### **Sono organi della Camera di Commercio:**

- il Presidente
- la Giunta
- il Consiglio
- il Collegio dei Revisori dei conti

### **Presidente**

Il Presidente, eletto dal Consiglio, rappresenta la Camera di Commercio, convoca e presiede il Consiglio e la Giunta, ne determina l'ordine del giorno. Dura in carica cinque anni e può essere rieletto per due volte.

### **Giunta**

La Giunta è l'organo esecutivo della Camera di Commercio ed è composta dal Presidente e da un numero di membri, eletti dal Consiglio, non inferiore a cinque e non superiore ad un terzo dei membri del Consiglio. La sua durata è quinquennale, in coincidenza con quella del Consiglio. Ha il compito di predisporre i bilanci e le relative variazioni e adotta i singoli provvedimenti per la realizzazione dell'attività camerale.

### **Consiglio**

Il Consiglio è l'organo generale di indirizzo strategico della Camera di Commercio ed esprime gli interessi generali dell'intera comunità economica. La sua durata è quinquennale.

Il Consiglio:

- Predisporre e delibera lo Statuto;
- Elegge tra i suoi componenti il Presidente e la Giunta;
- Nomina i membri del Collegio dei revisori dei conti;
- Determina gli indirizzi generali e approva il programma pluriennale di attività della Camera di Commercio;
- Approva la relazione previsionale e programmatica, il preventivo economico e il suo aggiornamento, il bilancio di esercizio;
- Determina gli emolumenti per i componenti degli organi della Camera di Commercio sulla base dei criteri stabiliti con decreto del Ministero dello sviluppo economico, di concerto con il Ministero dell'economia e delle finanze.

Il Consiglio camerale di Livorno è composto complessivamente da 28 membri, dei quali 25 in rappresentanza dei settori economici e 3 nominati in rappresentanza delle Organizzazioni sindacali, delle associazioni dei consumatori e delle associazioni di liberi professionisti. La composizione del Consiglio è consultabile sul sito istituzionale dell'Ente all'indirizzo internet:

[http://www.li.camcom.gov.it/altro/hp\\_consiglio/](http://www.li.camcom.gov.it/altro/hp_consiglio/)

### **Collegio dei Revisori dei Conti**

Il Collegio dei Revisori dei Conti svolge funzioni di vigilanza contabile e finanziaria sulla gestione dell'Ente e attesta la corrispondenza del bilancio d'esercizio alle risultanze delle scritture contabili. La sua durata è quadriennale.

### **Organizzazione e ordinamento degli uffici**

#### **Segretario Generale**

Il Segretario Generale è la figura dirigenziale che rappresenta il vertice organizzativo dell'Ente.

Assolve ai compiti di gestione generale, sovrintende al personale ed alle attività delle unità operative, provvedendo al loro funzionamento, cura i compiti istituzionali in veste di Segretario del Consiglio e della Giunta.

#### **Dirigenti**

Ai dirigenti spetta l'adozione degli atti e provvedimenti amministrativi, compresi tutti gli atti che impegnano l'amministrazione verso l'esterno, nonché la gestione finanziaria, tecnica e amministrativa mediante autonomi poteri di spesa organizzazione delle risorse umane, strumentali e di controllo. Essi sono responsabili in via esclusiva dell'attività amministrativa, della gestione e dei relativi risultati. La Camera di Commercio di Livorno ha, oltre al Segretario Generale, un Dirigente, preposto all'Area Amministrativa (servizi finanziari e patrimoniali - Regolazione del mercato - Organismo di controllo vini).

#### **Conservatore del Registro delle Imprese**

E' nominato dalla Giunta nella persona del Segretario Generale ovvero di un dirigente della Camera di Commercio e assicura la corretta tenuta del Registro Imprese in osservanza delle disposizioni in materia.

L'incarico di Conservatore del Registro delle Imprese è ricoperto, in Camera di Commercio di Livorno, dal Segretario Generale.



### **Organismo indipendente di Valutazione (OIV)**

L'Organismo indipendente di valutazione, istituito dal D.Lgs. n. 150/2009, svolge funzioni di supporto e di monitoraggio al ciclo di performance ed al sistema di valutazione, trasparenza ed integrità dell'ente. Supporta, inoltre, l'organo politico-amministrativo nella definizione degli obiettivi strategici, favorendone il coordinamento, e nella individuazione delle responsabilità per gli obiettivi medesimi.

La Struttura organizzativa e gli Uffici sono consultabili sul sito istituzionale dell'Ente, agli indirizzi:

[http://www.li.camcom.gov.it/hp\\_camera/](http://www.li.camcom.gov.it/hp_camera/)

<http://www.li.camcom.gov.it/contatti/>

## 1.3 Principi ispiratori

---

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

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

**Efficienza:** la Camera di Commercio di Livorno 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 Livorno 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 Livorno 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 Livorno garantisce l'accessibilità totale alle informazioni e ai dati concernenti ogni aspetto dell'organizzazione: utilizzo delle risorse per il perseguimento delle funzioni istituzionali, risultati e obiettivi raggiunti, atti e provvedimenti adottati. L'accesso da parte dell'utenza a tutte le informazioni pubbliche è realizzato attraverso la loro tempestiva e costante pubblicazione sul sito camerale nell'apposita sezione denominata "Amministrazione trasparente". Tale sezione riporta pertanto le informazioni secondo l'ordine indicato nel D.lgs. n.33/2013 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle Pubbliche Amministrazioni" ed è consultabile alla pagina web

<http://www.li.camcom.gov.it/trasparenza/amministrazionetrasparente/>

**Comunicazione:** La Camera di Commercio di Livorno garantisce un'informazione puntuale sulle attività ed i servizi dell'Ente attraverso una molteplicità di canali:

- sito internet camerale;
- pagina Facebook istituzionale;
- interventi su TV locali;
- comunicati e conferenze stampa;
- depliant, manifesti ed altro materiale promozionale.

## *1.4 Sede ed orari di accesso*

---

### **Sede**

Piazza del Municipio, 48 57123, Livorno

tel. centralino: 0586 231111

tel. URP 0586 231210 231253 231252 231288

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

indirizzo di posta elettronica certificata  
[cameradilivorno@li.legalmail.camcom.it](mailto:cameradilivorno@li.legalmail.camcom.it)

### **Orario al pubblico**

#### *Periodo invernale*

dal lunedì al venerdì 8.30 – 12.45

martedì e giovedì anche pomeriggio 15.15 – 16.30

#### *Periodo estivo*

Lunedì, mercoledì, giovedì e venerdì 8.30 – 12.45

martedì anche pomeriggio 15.15 – 16.30

### **Orari particolari di apertura al pubblico**

Registro delle Imprese orario distribuzione tagliandi 8,15 - 12,30

Rilascio Smart Card e CNS dal lunedì al venerdì 9.30 – 12.30

Ufficio Brevetti e Marchi dal lunedì al venerdì 9.00 – 12.00

## 2. impegni per la Qualità dei Servizi

### 2.1 Accessibilità dei servizi

---

#### Al telefono

I servizi al pubblico rispondono alle richieste telefoniche:

- dal lunedì al venerdì: dalle 8.30 alle 12.45;
- martedì e giovedì: dalle 15.15 alle 16.30 (nel periodo estivo solo il martedì).

Per informazioni relative ai servizi del Registro Imprese si può telefonare ogni giorno dal lunedì al venerdì, a partire dalle ore 11.00, chiamando al n. 0586/231111.

La Camera di commercio, nel caso di utilizzazione da parte dell'utente dei numeri telefonici diretti degli uffici, si impegna a garantire una risposta tempestiva.

#### Per posta elettronica

La Camera di Commercio garantisce la risposta alle richieste di informazione e consulenza trasmesse agli indirizzi di posta elettronica degli uffici entro il quarto giorno lavorativo dal ricevimento della richiesta.

E' attiva la casella di posta istituzionale certificata (PEC) abilitata a ricevere messaggi solo da altre PEC: [cameradilivorno@li.legalmail.camcom.it](mailto:cameradilivorno@li.legalmail.camcom.it)

Richieste di informazioni sulle attività dell'Ente possono, inoltre, essere trasmesse all'Ufficio Stampa, Comunicazione e Relazioni esterne, all'indirizzo e-mail:

[info@li.camcom.it](mailto:info@li.camcom.it)

#### Sul sito [www.li.camcom.gov.it](http://www.li.camcom.gov.it)

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

Nel sito sono, inoltre, disponibili la modulistica per l'accesso ai servizi, la Carta dei Servizi, i moduli per la presentazione di Reclami e Suggerimenti e tutti quei dati che per disposizioni legislative 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 nell'albo on line del sito camerale.

#### Sui social network

La Camera e' altresì presente su Facebook con aggiornamenti su novità, eventi e servizi.

## *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 consulenza, 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.

### **Suggerimenti e Reclami**

La Camera di Commercio invita gli utenti a proporre osservazioni, proposte, segnalazioni o reclami per il miglioramento della qualità dei Servizi erogati. Le modalità di Reclamo sono riportate nell'apposita sezione della Carta dei Servizi.

### **Standard di Qualità**

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

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

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

## *2.2.1 Reclami*

---

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

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

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

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

### ***per posta elettronica***

all'indirizzo e-mail: [info@li.camcom.it](mailto:info@li.camcom.it)

### ***per posta ordinaria***

all'indirizzo: CCIAA Piazza del Municipio 48 57123 Livorno

### ***consegna a mano***

presso l'URP della sede camerale di Livorno nei seguenti orari:

- dal lunedì al venerdì 8.30 – 12.45;
- martedì e giovedì anche 15.15 – 16.30 (nel periodo estivo solo il martedì)

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

Il modulo è disponibile l'Ufficio relazioni esterne che, a richiesta, lo invierà all'utente anche per posta elettronica. Il modulo, inoltre, potrà essere scaricato direttamente dal sito web della Camera all'indirizzo [http://www.li.camcom.gov.it/urp\\_contatti/](http://www.li.camcom.gov.it/urp_contatti/)

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

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

Entro 10 giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo, l'URP provvederà ad inviare all'utente una risposta motivata.

### **Partecipazione dell'Utenza**

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

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

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



## 3. Servizi offerti e Standard di Qualità

### 3.1 Servizi istituzionali

---

#### 3.1.1 Gestione reclami e suggerimenti

Ufficio URP  
Telefono 0586 231210 - 253-252-288  
e-mail: [info@li.camcom.it](mailto:info@li.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.

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO	
	Indicatore	Standard
Risposta ai reclami	Tempo massimo dall'istanza	10 gg.

## 3.1.2 Protocollo

Ufficio Protocollo e Gestione documentale

Telefono 0586 231236 - 235-288

e-mail: [protocollo@li.camcom.it](mailto:protocollo@li.camcom.it)

PEC: [cameradilivorno@li.legalmail.camcom.it](mailto:cameradilivorno@li.legalmail.camcom.it)

L'Ufficio si occupa del sistema di gestione informatica dei documenti e degli archivi attraverso la registrazione, la classificazione e la conservazione di tutta la corrispondenza e i documenti prodotti e acquisiti dall'Ente ai fini dello svolgimento dell'attività amministrativa.

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

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO	
	Indicatore	Standard
Registrazione corrispondenza in arrivo	Tempo massimo dall'arrivo	3 giorni

### 3.1.3 Biblioteca e Archivio

Ufficio Comunicazione, stampa e relazioni esterne

Telefono 0586 231247 - 254

e-mail: [bibliotecaarchivio@li.camcom.it](mailto:bibliotecaarchivio@li.camcom.it)

La **Biblioteca “Giorgio Garzelli”** dispone di un notevole patrimonio documentario ed è specializzata nelle materie di interesse per le imprese (con particolare attenzione alla provincia di Livorno): economia, legislazione, statistica, finanza, ambiente, territorio, infrastrutture.

Sono tuttavia presenti anche numerosi volumi di raccolte normative, testi di discipline umanistiche e scientifiche, un’ampia sezione di storia locale e 2.200 monografie antiche. Il patrimonio documentario è confluito nel catalogo Opac del Sistema Documentario Provinciale Livornese, ed è consultabile online all’indirizzo <http://opacsol.comune.livorno.it/SebinaOpac/Opac?sysb=LIACO>

Da segnalare la **Biblioteca dell’Arbitrato**, una qualificatissima sezione della più ampia Biblioteca camerale, che fornisce a professionisti e studenti un’occasione unica di documentazione che spazia dai documenti del passato alle più recenti pubblicazioni sulla materia.

Il patrimonio librario è liberamente consultabile negli orari di apertura del servizio; il prestito non è ammesso salvo casi eccezionali su autorizzazione del Segretario Generale.

Preziosa fonte di notizie sulla crescita della Città e delle sue attività economiche (il porto e i traffici mercantili, i commerci, le industrie, l’artigianato, l’agricoltura), dagli ultimi anni del secolo XVIII in poi, l’**Archivio storico** accompagna la storia della Camera attraverso la vita delle imprese nei vari periodi storici pre e post-unitari. La sua consistenza documentaria ammonta a circa 16.000 unità archivistiche.

Da segnalare:

- le deliberazioni dell’organo di governo camerale fin dal 1799;
- il Fondo denominato “Antiche ditte livornesi”;
- il Fondo lasciato dal Tribunale di Livorno dopo che la legge di riforma ha istituito il Registro delle Imprese, attribuendogli le funzioni fino ad allora esercitate dalla Sezione commerciale;
- due Fondi relativi a Uffici statali le cui funzioni sono state trasferite alla Camera in epoca recente: l’ex Ufficio Metrico provinciale e l’UPICA, la cui storia è intrecciata con quella della Camera poiché le sue molteplici funzioni (brevetti, depenalizzazioni,

controllo sui prezzi, sugli approvvigionamenti energetici e sulle scorte strategiche ecc.) hanno da sempre trovato sede presso le Camere di Commercio.

Per consultare i documenti dell'archivio storico è necessario compilare un apposito modulo, disponibile presso l'Archivio o sul sito camerale all'indirizzo:

[http://www.li.camcom.gov.it/orario\\_biblioteca/archivio/](http://www.li.camcom.gov.it/orario_biblioteca/archivio/)

La consultazione avverrà a seguito di autorizzazione scritta.

La biblioteca e l'archivio storico sono aperti al pubblico in giorni ed orari riservati, consultabili sul sito camerale all'indirizzo:

[http://www.li.camcom.gov.it/orario\\_biblioteca/](http://www.li.camcom.gov.it/orario_biblioteca/)

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO	
	Indicatore	Standard
Consultazione della biblioteca	Tempo massimo dalla richiesta	a vista
Consultazione dell'archivio storico	Tempo massimo dalla richiesta	15 gg.

### 3.1.4 Sale camerali

Ufficio Provveditorato

Telefono 0586 231228 - 215-237

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

L'ufficio Provveditorato si occupa della gestione delle seguenti sale camerali attraverso modalità di concessione in uso previste dall'apposito Regolamento, consultabile sul sito istituzionale dell'Ente, all'indirizzo

[http://www.li.camcom.gov.it/hp\\_camera/](http://www.li.camcom.gov.it/hp_camera/):

- sala Auditorium - situata al piano terra della sede camerale con capienza massima di n. 270 posti;
- sala Capraia - situata al piano terra della sede camerale con capienza massima di n. 80 posti;
- sala Elba - situata al piano terra della sede camerale con capienza massima di n. 120 posti;
- sala Gorgona - situata al piano terra della sede camerale con capienza massima di n. 40 posti.

La concessione per l'uso delle sale avverrà previa presentazione di un'istanza che dovrà pervenire alla Camera di Commercio almeno 15 giorni prima della data richiesta per l'utilizzo.

La domanda dovrà essere presentata su apposito modulo allegato al Regolamento reperibile all'indirizzo internet [http://www.li.camcom.gov.it/hp\\_camera/](http://www.li.camcom.gov.it/hp_camera/).

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO	
	Indicatore	Standard
Concessione in uso delle sale camerali	Tempo massimo dalla presentazione della domanda	5 gg.

## 3.2 Servizi anagrafico-certificativi

---

### 3.2.1 Registro Imprese

Ufficio Registro Imprese

Telefono 0586 231111 (da lunedì a venerdì dalle ore 11.00)

e-mail: [registro.impreseli.camcom.it](mailto:registro.impreseli.camcom.it)

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

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO	
	Indicatore	Standard
Iscrizioni e depositi nel R.I.: Servizio Telematico	Tempo massimo protocollazione da istanza	1 g.
Rilascio certificati e visure	Tempo massimo da presentazione domanda	a vista
Vidimazioni	Tempo massimo da presentazione domanda	30 gg.
Rilascio copie atti societari e bilanci da archivio ottico	Tempo massimo da presentazione domanda	15 gg.
Rilascio elenchi merceologici	Tempo massimo da presentazione domanda	10 gg.
Rilascio Smart Card e CNS per firma digitale		
▪ ready card	Tempo massimo da presentazione domanda	7 gg.
▪ post-card	Tempo massimo da presentazione domanda	20 gg.

## 3.2.2 Albi e Ruoli

Ufficio: Albi e ruoli

Telefono 0586 231111

e-mail: [registro.impresa@li.camcom.it](mailto:registro.impresa@li.camcom.it)

L'Ufficio si occupa della tenuta degli Albi e Ruoli provvedendo all'iscrizione, alla modifica e alla cancellazione dagli elenchi che raccolgono i nominativi di coloro che intendono svolgere determinate professioni.

Presso la Camera di Commercio di Livorno sono istituiti:

- elenco interprovinciale dei Raccomandatori marittimi per i porti di: Livorno, Marina di Carrara, Viareggio, Portoferraio, Piombino, Porto Santo Stefano, Capraia Isola, Talamone e Follonica;
- ruolo dei periti e degli esperti.

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	40 gg.	60 gg.
Iscrizioni, modifiche, cancellazioni Elenco Interprovinciale Raccomandatori marittimi	Tempo massimo da presentazione danda	30 gg.	30 gg

### 3.2.3 Rilascio dispositivi di firma digitale e carte tachigrafiche

Ufficio Registro Imprese  
Telefono 0586 231111  
e-mail: [registro.impres@li.camcom.it](mailto:registro.impres@li.camcom.it)

L'ufficio si occupa dell'attivazione e del rilascio dei dispositivi di firma digitale (CNS e Business Key).

Gli utenti che vogliono richiederne il rilascio sono invitati a fissare apposito appuntamento rivolgendosi al seguente link del sito della Camera di Commercio:  
[http://www.li.camcom.gov.it/ri/ri\\_firmadigitale/prenotazione/](http://www.li.camcom.gov.it/ri/ri_firmadigitale/prenotazione/)

L'ufficio si occupa anche dell'attivazione del rilascio delle carte tachigrafiche ( carta conducente, carta azienda, carta controllo e carta officina)

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO	
	Indicatore	Standard
Rilascio Smart Card e CNS per firma digitale		
▪ ready card	Tempo massimo da presentazione domanda	7 gg.
▪ post-card	Tempo massimo da presentazione domanda	20 gg
Rilascio della carta tachigrafica	Tempo massimo dalla richiesta	10 gg



### 3.2.4 Certificazione per lavoro autonomo per extracomunitari

Ufficio Registro Imprese  
Telefono 0586 231111  
e-mail: [registro.impres@li.camcom.it](mailto:registro.impres@li.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 Livorno, 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	30 gg	30 gg

## 3.3 Servizi di Regolazione del Mercato

---

### 3.3.1 Usi e consuetudini

Ufficio Funzioni paragiurisdizionali e di supporto

Telefono 0586 231213 - 225

e-mail: [arbitratoconciliazione@li.camcom.it](mailto:arbitratoconciliazione@li.camcom.it)

Gli usi sono dei comportamenti ripetuti costantemente dalla collettività nella convinzione di obbedire ad una norma giuridica obbligatoria. La Camera di Commercio provvede all'accertamento degli usi e delle consuetudini relative alle attività economiche e commerciali della provincia, pubblicandoli in una raccolta; in virtù di tale pubblicazione gli usi acquistano il rango di fonti del diritto e si presumono esistenti fino a prova contraria.

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

Presso la Camera di Commercio è possibile consultare gratuitamente la raccolta degli usi.

La raccolta è consultabile anche sul sito camerale [www.li.camcom.gov.it](http://www.li.camcom.gov.it).

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

### 3.3.2 Arbitrato e Conciliazione

Ufficio Funzioni paragiurisdizionali e di supporto

Telefono 0586 231213 - 225

e-mail: [arbitratoconciliazione@li.camcom.it](mailto:arbitratoconciliazione@li.camcom.it)

L'art. 2 della legge n. 580 del 1993 attribuisce alle CCIAA competenze in materia di regolazione del mercato e tutela del consumatore. Il Servizio gestisce le attività di conciliazione ed arbitrato della Camera di Commercio e si occupa della tenuta degli elenchi degli arbitri e dei conciliatori.

*Conciliazione* – Lo sportello di conciliazione tratta le controversie sorte tra consumatori e imprese e cura la tenuta e l'aggiornamento dell'elenco dei conciliatori. La Camera di Commercio di Livorno non è iscritta al registro degli organismi istituito con decreto del Ministero della Giustizia ai sensi dell'art. 16 del decreto legislativo n. 28 del 4 marzo 2010, pertanto non gestisce le cosiddette mediazioni obbligatorie.

*Arbitrato* – Il servizio riceve le domande di arbitrato, provvede alla convocazione del Consiglio della Camera Arbitrale per la nomina dell'arbitro o del Collegio Arbitrale, svolge l'attività di segreteria prevista dallo Statuto Regolamento della Camera Arbitrale e cura la tenuta e l'aggiornamento dell'elenco degli arbitri.

SERVIZIO CONCILIAZIONE	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO	
	Indicatore	Standard
La Segreteria comunica alla controparte l'avvenuto deposito della domanda di conciliazione con l'invio dell'istanza	Tempo massimo per l'invio della domanda di conciliazione alla controparte	5 gg.
La Segreteria organizza l'incontro tra le parti	Tempo massimo per lo svolgimento dell'incontro a decorrere dalla data in cui la Segreteria ha ricevuto l'accettazione	30 gg.

SERVIZIO ARBITRATO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO	
	Indicatore	Standard
La Segreteria trasmette la memoria di risposta all'attore	Tempo massimo per l'invio della memoria di risposta a decorrere dalla data del deposito	5 gg.

### 3.3.3 Registro Informatico dei Protesti

Ufficio Tutela del Mercato  
Telefono 0586 231223  
e-mail: [protesti@li.camcom.it](mailto:protesti@li.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	18 gg.	25 gg.
Rilascio visure allo sportello	Tempo massimo da presentazione domanda	a vista	

### 3.3.4 Sanzioni amministrative

Ufficio Funzioni ispettive e di vigilanza

Telefono 0586 231218

e-mail: [ispezioni@li.camcom.it](mailto:ispezioni@li.camcom.it)

Dal settembre 2000, nell'ambito del processo di decentramento amministrativo, le competenze che erano dell'UPICA – ufficio periferico del Ministero dell'Industria, già istituito presso l'Ente camerale – sono state trasferite alla Camera di Commercio.

L'ufficio Sanzioni Amministrative emette provvedimenti sanzionatori di natura amministrativa, ai sensi della legge 24 novembre 1981, n. 689.

L'ufficio riceve ed esamina i verbali di accertamento di violazioni amministrative emessi dagli organi accertatori, per i quali l'interessato non ha provveduto al pagamento dell'oblazione nei 60 giorni di tempo prescritti. Le tipologie più ricorrenti di violazioni, per le quali l'Ufficio Sanzioni emette ordinanze, riguardano:

- omessa o ritardata presentazione di denunce al REA – Repertorio Economico Amministrativo;
- omessa o ritardata comunicazione o deposito di atti al Registro delle Imprese;
- omessa o ritardata presentazione di denunce all'Albo delle Imprese Artigiane;
- disciplina dell'attività di autoriparazione;
- metalli preziosi;
- strumenti metrici;
- preimballaggi nazionali, preimballaggi CEE;
- cronotachigrafi;
- etichettatura consumi ed emissioni CO<sub>2</sub>;
- etichettatura e sicurezza prodotti (giocattoli, elettrici, tessili, calzature, ecc).

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO		TERMINI DI LEGGE
	Indicatore	Standard	
Emissione delle ordinanze	Tempo massimo dal ricevimento del rapporto redatto dall'organo accertatore	1 anno	5 anni da notifica verbale accertamento

### 3.3.5 Servizio metrico

Ufficio Funzioni ispettive e di vigilanza

Telefono 0586 231218

e-mail: [ispezioni@li.camcom.it](mailto:ispezioni@li.camcom.it)

Dal 1° gennaio 2000 sono state trasferite alla Camera di Commercio le funzioni svolte dall'Ufficio Metrico Provinciale.

L'Ufficio Metrico camerale 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:

- verifica prima di strumenti metrici, collaudo di posa in opera degli stessi e loro verifica periodica, al fine di accertare il possesso e il mantenimento dei requisiti formali e metrologici previsti dalla normativa vigente (D.M. 179/2000 e D.M. 182/2000);
- assegnazione del marchio di identificazione per i metalli preziosi e tenuta del registro degli assegnatari, ai sensi del D.P.R. 150/2002 e D. Lgs. 251/1999;
- istruttoria e rinnovo autorizzazione ai centri tecnici per il montaggio e riparazione dei tachigrafi digitali ai sensi del D.M. 10.8.2007;
- vigilanza in materia di metrologia legale e metalli preziosi.

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO		TERMINI DI LEGGE
	Indicatore	Standard	
Verifica prima o collaudo di posa in opera	Tempo massimo da presentazione domanda	30 gg.	30 gg.
Verifica periodica	Tempo massimo da presentazione domanda	55 gg.	60 gg.
Rilascio punzoni con marchio di identificazione	Tempo massimo da presentazione domanda dal ricevimento dei punzoni da parte del fornitore	5 gg.	5 gg.

### 3.3.6 Concorsi a premio

Ufficio Funzioni ispettive e di vigilanza

Telefono 0586 231218

e-mail: [ispezioni@li.camcom.it](mailto:ispezioni@li.camcom.it)

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 e rilascia il relativo verbale, redige successivamente 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 verbalizzazioni relative a concorsi a premio	Tempo massimo dall'assegnazione premi o dalla chiusura delle operazioni	immediato	10 gg.

### 3.3.7 Brevetti e marchi

Ufficio Tutela del Mercato  
Telefono 0586 231223  
e-mail: [ufficio.brevetti@li.camcom.it](mailto:ufficio.brevetti@li.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 – Ufficio Brevetti e Marchi – è possibile depositare le domande:

- per la registrazione di marchi nazionali ed internazionali,
- per la brevettazione di invenzioni industriali, modelli di utilità, disegni e modelli
- procedure di trascrizione, annotazione, risposte a rilievi ministeriali.

Presso l'ufficio è, inoltre, possibile effettuare visure sulla banca dati nazionale di marchi e brevetti per le ricerche di anteriorità e l'individuazione dei depositi effettuati per tutti i tipi di brevetto sul territorio nazionale.

Presso l'ufficio è altresì attivo il Servizio di orientamento in materia di proprietà industriale, tramite il quale è possibile ricevere una consulenza gratuita su temi inerenti la proprietà industriale con particolare riferimento alle procedure di deposito di invenzioni, modelli di utilità, disegni e modelli, marchi di impresa a livello nazionale, comunitario ed internazionale, da parte di consulenti specializzati iscritti al relativo ordine ed aderenti all'iniziativa.

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO	
	Indicatore	Standard
Ricezione domanda di deposito per marchi e brevetti e redazione del relativo verbale	Tempo massimo dalla regolare presentazione della domanda	a vista
Consultazione banca dati nazionale online e rilascio visure	Tempo massimo dalla richiesta	a vista



### 3.3.8 Formazione professionale

Ufficio Tutela del Mercato

Telefono 0586 231223

e-mail: [formazione.professionale@li.camcom.it](mailto:formazione.professionale@li.camcom.it)

L'ufficio è accreditato come organismo formativo dalla Regione Toscana con Decreto n. 373 del 6.2.2009 - codice LI0094 e certificato per il sistema qualità ai sensi della normativa Uni En Iso 9001:2008; cura ed organizza i seguenti corsi di formazione professionale:

- corso preparatorio per aspiranti agenti di affari in mediazione;
- corso professionale abilitante per agenti e rappresentanti di commercio;
- corso professionale per il commercio alimentare e somministrazione alimenti e bevande.

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO		TERMINI DI LEGGE
	Indicatore	Standard	
Organizzazione corsi di formazione professionale	Tempo massimo per la presentazione degli atti di inizio corso alla Provincia	Entro 7 gg. dall'inizio del corso	15 gg.

### 3.3.9 Organismo di Controllo

Ufficio    Autorità Pubblica per il controllo

Telefono 0586 231223

e-mail:    [agricoltura@li.camcom.it](mailto:agricoltura@li.camcom.it)

La Camera di Commercio di Livorno con Decreto del 25.7.2012 è stata designata dal Ministero delle Politiche Agricole Alimentari e Forestali quale Autorità Pubblica per lo svolgimento dei controlli sulle certificazioni dei prodotti vitivinicoli a D.O.P, nei confronti di tutti i soggetti che operano all'interno delle filiere delle seguenti Denominazioni di Origine della provincia:

- DOCG Elba Aleatico Passito o Aleatico Passito dell'Elba
- DOCG Val di Cornia Rosso o Rosso della Val di Cornia
- DOCG Suvereto
- DOC Bolgheri e Bolgheri Sassicaia
- DOC Elba
- DOC Terratico di Bibbona
- DOC Val di Cornia

L'attività della Camera di Commercio di Livorno, come organismo dedicato alle attività di controllo dei vini a D.O. locali, nasce in risposta all'esigenza di qualificare le produzioni vitivinicole del territorio provinciale attraverso il controllo e la verifica del rispetto dei requisiti previsti nei disciplinari di produzione. Le principali finalità dell'attività di controllo della Camera di Commercio di Livorno sono:

- garantire la rispondenza delle caratteristiche del prodotto ai parametri definiti nei disciplinari e la costanza delle stesse, mediante verifiche documentali, analitiche e del processo da cui scaturisce;
- rendere i vini a D.O. locali competitivi sul mercato interno e su quello internazionale, grazie alle garanzie fornite dai controlli effettuati da un organismo pubblico indipendente, imparziale e riconosciuto per la competenza tecnica e il pluralismo delle componenti che lo costituiscono.

La Camera di Commercio pertanto deve svolgere una duplice attività di verifica documentale e di verifica ispettiva presso gli operatori dell'intera filiera vitivinicola (viticoltori, vinificatori, imbottiglieri, intermediari nella vendita/acquisto del prodotto atto o certificato sfuso) al fine di accertare il rispetto di quanto stabilito dai singoli disciplinari di produzione delle DOP provinciali.

L'accesso ai servizi di controllo della Struttura è ammesso, senza preclusioni, a qualsiasi operatore che lo richieda attraverso la compilazione e la presentazione di un apposito modulo di domanda ufficiale firmato dal legale rappresentante dell'azienda, che specifica il campo di applicazione della certificazione richiesta e con il quale l'azienda si impegna a conformarsi ai requisiti dell'ODC e a fornire ogni informazione necessaria per la valutazione dei prodotti oggetto di certificazione. L'accesso ai servizi è tuttavia consentito nel rispetto delle prescrizioni previste dai Disciplinari di Produzione e dalle condizioni previste nei relativi Piani di Controllo.

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO		TERMINI DI LEGGE
	Indicatore	Standard	
Esame chimico-fisico e organolettico dei vini a denominazione di origine	Tempo massimo dalla data di presentazione della richiesta di prelievo del campione	20 gg.	20 gg.
Rilascio delle fascette sostitutive dei contrassegni di Stato per i vini a denominazione di origine controllata e garantita	Le fascette sono distribuite conformemente alle disposizioni del piano dei controlli della DOCG Elba Aleatico	a vista	
Iscrizione nell'Elenco Regionale Tecnici ed Esperti Degustatori dei vini a D.O.	Tempo massimo dalla data di presentazione della domanda	30 gg.	30 gg.

### 3.3.10 Comitato di assaggio professionale - Panel olio

Ufficio Tutela delle produzioni tipiche

Telefono 0586 231291

e-mail: [agricoltura@li.camcom.it](mailto:agricoltura@li.camcom.it)

Presso la Camera di Commercio di Livorno opera un Comitato di Assaggio professionale dell'Olio di Oliva vergine ed extravergine.

Tale Comitato, operante all'interno di un progetto di valorizzazione della produzione oleicola del territorio, ha ottenuto il riconoscimento del Ministero Politiche Agricole con decreto n. 1711 del 12 dicembre 2012 ed è incaricato di effettuare il controllo ufficiale per la valutazione delle caratteristiche organolettiche degli oli di oliva vergini ed extravergini, I.G.P. e D.O.P.

Il Comitato esamina i campioni inviati da produttori, frantoi, commercianti o privati, per verificare le caratteristiche organolettiche degli oli presentati; la valutazione viene effettuata mediante un gruppo di assaggiatori professionali coordinati da un Capo Panel, ed iscritti in un apposito elenco nazionale articolato su base regionale.

Il Panel o Saggio Organolettico è stato introdotto dal Reg. CEE 2568/91 quale analisi riconosciuta per il controllo della qualità dell'olio ed ha quindi valore legale ai fini della valutazione e controllo delle caratteristiche organolettiche degli oli vergini, extravergini di oliva, IGP e DOP.

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO		TERMINI DI LEGGE
	Indicatore	Standard	
Esame organolettico degli oli di oliva vergini ed extravergini, I.G.P.	Tempo massimo dalla data di ricevimento del campione	3 gg.	7 gg.
Iscrizione nell'Elenco Regionale Tecnici ed Esperti oli vergini e extravergini	Tempo massimo dalla data di presentazione della domanda	30 gg.	30 gg.

### 3.3.11 Modello Unico di Dichiarazione Ambientale (M.U.D.) – Sportello Ambiente

Ufficio Tutela del Mercato  
Telefono 0586 231223  
e-mail: [ambiente@li.camcom.it](mailto:ambiente@li.camcom.it)

Il Modello Unico di Dichiarazione Ambientale (M.U.D.) è stato istituito con la legge n. 70 del 25/01/1994 allo scopo di unificare in un solo documento tutti gli obblighi di dichiarazione, comunicazione, denuncia e notifica previsti dalle disposizioni in materia ambientale, sanitaria e di sicurezza. Il software di compilazione e la modulistica per la presentazione della dichiarazione cartacea semplificata sono disponibili sul sito di Ecocerved ([www.ecocerved.it](http://www.ecocerved.it)) e sul sito di Unioncamere ([www.unioncamere.it](http://www.unioncamere.it)).

Il Modello M.U.D. compilato tramite il software deve essere presentato per via telematica entro il 30 aprile di ogni anno tramite il sito [www.mudtelematico.it](http://www.mudtelematico.it) ; la dichiarazione cartacea semplificata deve invece essere inviata tramite raccomandata semplice alla Camera di Commercio territorialmente competente.

L'ufficio fornisce informazioni anche su altri adempimenti ambientali di competenza camerale (iscrizione Albo Gestori Ambientali, Registro gas fluorurati, Registri Pile e RAEE). In particolare si occupa di:

- provvedere al rilascio dei primi dispositivi USB alle imprese soggette all'iscrizione al Sistema informatico di controllo della tracciabilità dei rifiuti (SISTRI) istituito con D.M. 17.12.2009, previa prenotazione di appuntamento tramite accesso riservato al portale Ecocamere/Sistri;
- verifica della correttezza amministrativa (con particolare riferimento alla presenza dei dati relativi al pagamento della tassa di concessione governativa, dell'imposta di bollo e del diritto di segreteria) della pratica di iscrizione in via telematica al Registro Nazionale dei Produttori di Apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE). Una volta conclusa tale verifica, la pratica viene trasmessa al Registro Nazionale istituito presso il Ministero dell'Ambiente;
- verifica della correttezza amministrativa (con particolare riferimento alla presenza dei dati relativi al pagamento della tassa di concessione governativa, dell'imposta di bollo e del diritto di segreteria) della pratica di iscrizione in via telematica al Registro dei Produttori di Pile e Accumulatori. Una volta conclusa tale verifica, la pratica viene trasmessa al Registro Nazionale istituito presso il Ministero dell'Ambiente.

## 3.4 Servizi di Promozione e Sviluppo economico

---

### 3.4.1 Concessione contributi e/o patrocini

Ufficio Servizi alle imprese  
Telefono 0586 231285-316  
e-mail: [promozione@li.camcom.it](mailto:promozione@li.camcom.it)

L'ufficio gestisce l'erogazione di contributi e la concessione di patrocini per attività di promozione e sviluppo locale. In particolare si occupa di:

- gestione dell'istruttoria e predisposizione dei provvedimenti concernenti l'assegnazione di contributi e la concessione di patrocini ad iniziative promosse da Enti, Associazioni di categoria o singole imprese;
- gestione dell'istruttoria e predisposizione dei provvedimenti concernenti l'intervento diretto dell'Ente camerale su iniziative di particolare rilievo;
- procedure finalizzate alla liquidazione dei contributi assegnati;
- comunicazione e rilascio di informazioni e della relativa documentazione.

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO	
	Indicatore	Standard
Rilascio di documentazione, informazioni e modulistica	Tempo massimo dalla richiesta	
	- allo sportello	a vista
	- per e-mail	3 gg.
Liquidazione del contributo	Tempo massimo dal ricevimento della regolare documentazione	30 gg.

### 3.4.2 Imprenditoria femminile

Ufficio Servizi alle imprese  
Telefono 0586 231316  
e-mail: [promozione@li.camcom.it](mailto:promozione@li.camcom.it)

Presso la Camera di Commercio di Livorno è istituito ed ha la propria sede il Comitato per l'Imprenditoria Femminile, con il compito di contribuire alla diffusione ed allo sviluppo della cultura imprenditoriale nel mondo femminile. Nel Comitato sono rappresentate tutte le associazioni di categoria, le organizzazioni sindacali e i consumatori operanti sul territorio provinciale.

Il servizio, oltre a svolgere tutte le attività inerenti la segreteria del Comitato Imprenditoria Femminile gestisce, dal punto di vista amministrativo, le iniziative intraprese per impulso del Comitato e partecipa ai gruppi di lavoro organizzati da Unioncamere oltre a fornire consulenza alle imprenditrici.

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO	
	Indicatore	Standard
Rilascio di documentazione, informazioni e modulistica	Tempo massimo dalla richiesta	
	- allo sportello	a vista
	- per e-mail	3 gg.

### 3.4.3 Internazionalizzazione e seminari per le imprese

Ufficio Internazionalizzazione  
Telefono 0586 231285  
e-mail: [promozione@li.camcom.it](mailto:promozione@li.camcom.it)

L'ufficio fornisce assistenza alle imprese ad operare sui mercati internazionali. Si occupa della promozione del territorio e della valorizzazione delle produzioni tipiche locali incentivando la partecipazione delle imprese a manifestazioni fieristiche nazionali ed internazionali; in particolare l'ufficio svolge compiti di divulgazione delle iniziative e di assistenza per le imprese locali interessate a parteciparvi.

Inoltre propone interventi di tipo formativo - informativo, volti allo sviluppo della professionalità e alla diffusione della cultura d'impresa.

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO	
	Indicatore	Standard
Organizzazione seminari formativi/informativi	Tempo massimo dalla richiesta di attivazione da parte di Toscana Promozione, Regione o altre strutture	15 gg



### 3.4.4 Commercio Estero

Ufficio Servizi alle imprese  
Telefono 0586 231316  
e-mail: [promozione@li.camcom.it](mailto:promozione@li.camcom.it)

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

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO		TERMINI DI LEGGE
	Indicatore	Standard	
Numero meccanografico per esportatori/ italiancom	Tempo massimo da presentazione domanda	5 gg.	5 gg.
Vidimazione Certificati di Origine	Tempo massimo da presentazione domanda	a vista	5 gg.
Carnet A.T.A.	Tempo massimo da presentazione domanda	5 gg.	5 gg.

### 3.4.5 Deposito listini prezzi

Ufficio Informazione economica  
Telefono 0586 231319 - 285  
e-mail: [promozione@li.camcom.it](mailto:promozione@li.camcom.it)

Il servizio consente alle imprese di depositare il proprio listino prezzi/tariffe presso la Camera di Commercio.

Il listino prezzi depositato, del quale la Camera diventa consegnataria ma sul quale non effettua alcuna valutazione in merito al contenuto, diventa accessibile a chiunque ne faccia richiesta. Similmente, la Camera può rilasciare alle imprese depositanti il visto di conformità all'originale depositato.

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO	
	Indicatore	Standard
Deposito listino prezzi	Tempo massimo dalla data di protocollazione della richiesta	5 gg.
Rilascio visti di conformità su listini depositati	Tempo massimo dalla data di protocollazione della richiesta	5 gg.

### 3.4.6 Statistiche e studi

Ufficio Informazione economica  
Telefono 0586 231319 - 285  
e-mail: [promozione@li.camcom.it](mailto:promozione@li.camcom.it)

Ufficio Azienda Speciale "Centro studi e ricerche"  
Telefono 0586 231212 - 327  
e-mail: [centrostudi@li.camcom.it](mailto:centrostudi@li.camcom.it)

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

L'ufficio Studi e Statistica ha il compito istituzionale di realizzare un osservatorio sull'economia locale e di diffondere l'informazione economica in ambito territoriale. Tale attività si esplica nella redazione di report periodici sull'andamento congiunturale del tessuto economico locale generale e degli specifici settori che lo compongono.

L'ufficio ed il Centro Studi svolgono, inoltre, attività di sportello di informazione e diffusione dei dati socio-economici e delle relative elaborazioni a livello comunale, provinciale, regionale e nazionale, accogliendo richieste specifiche da parte di altri enti pubblici, associazioni di categoria, imprese e privati cittadini. Le suddette richieste vengono evase con tempistiche diverse a seconda delle informazioni e delle elaborazioni necessarie all'espletamento delle stesse.

L'ufficio aggiorna mensilmente l'indice ISTAT sul costo della vita.

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

## 3.5 Servizi connessi ai Tributi

### 3.5.1 Diritto Annuale

Ufficio Gestione risorse economiche e finanziarie

Telefono 0586 231239-284-243

e-mail: [diritto.annuale@li.camcom.it](mailto:diritto.annuale@li.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 tratta:

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

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

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO	
	Indicatore	Standard
Riattivazione del servizio di rilascio della certificazione per omesso o incompleto versamento del diritto annuale anno precedente	Tempo massimo dalla presentazione della avvenuta regolarizzazione della propria posizione	1 g.
Adozione dell'atto di annullamento totale o parziale degli atti sanzionatori illegittimi o infondati	Tempo massimo dalla presentazione dell'istanza o dalla conclusione dell'accertamento di ufficio	7 gg.