



Camera di Commercio
Verona



CARTA DEI SERVIZI

per conoscere meglio la Camera di Commercio di Verona

2017

Indice

Presentazione	3
I nostri obiettivi	4
La nostra struttura: gli organi	6
La nostra struttura: l'organigramma aziendale	7
Come raggiungerci - sede centrale di Verona	8
Come raggiungerci - sedi decentrate	9
I nostri orari	10
I nostri recapiti - sede centrale di Verona.....	11

Servizi istituzionali:

Ufficio relazioni con il pubblico	14
Servizio Pubblicità legale e supporto amministrativo alle Imprese e REA	16
<i>Registro Imprese (R.I.)</i>	16
<i>Repertorio Economico Amministrativo (R.E.A.)</i>	16
<i>Ufficio Assistenza Qualificata Imprese (AQI)</i>	18
Albo imprese artigiane	20
Carte digitali (firma digitale e CNS)	22
Carte digitali (carta tachigrafica)	23
Certificazioni, elenchi, copie atti e bilanci	24
Certificazioni estero	26
Diritto annuo	28
Marchi e Brevetti	30
Protesti	32

Borsa merci	34
Prezzi e tariffe	36

Regolazione del Mercato e Promozione

Metrologia legale e vigilanza prodotti	38
Tutela del consumatore, fede pubblica, attività sanzionatoria	41
<i>Attività sanzionatoria</i>	41
<i>Raccolta provinciale usi e consuetudini</i>	42
<i>Manifestazioni a premio</i>	43
<i>Responsabilità sociale delle imprese – Sportello CSR</i>	43
Sportello di mediazione e Camera arbitrale	44
Servizi Finanziari e Contributi	46
Promozione e Sviluppo	48
<i>Promozione Italia</i>	49
<i>Competitività e Mercati</i>	49
<i>Organizzazione Eventi</i>	50
<i>Concorso Enologico Verona Wine Top</i>	50
Studi e Ricerca	51

Allegato:

Modulo per segnalazioni, suggerimenti e reclami	53
---	----



La Camera di Commercio di Verona ha redatto la Carta dei Servizi conformandosi alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994.

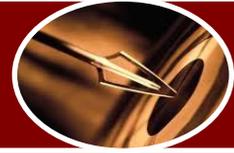
Nell'erogazione dei propri servizi, la Camera di Commercio di Verona, infatti, si ispira ai principi fondamentali enunciati dalla suddetta direttiva, di seguito illustrati, volti a disciplinare i rapporti tra enti ed utenti nonché le forme di tutela di cui possono avvalersi questi ultimi.

Eguaglianza ed Imparzialità: si impegna ad erogare i servizi agli utenti nel rispetto dei diritti di ognuno e senza discriminazioni di alcun genere, garantendo parità di trattamento a parità di condizioni individuali. Ispira i propri comportamenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità: si impegna ad assicurare, un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, a limitare al minimo i disagi per l'utente.

Partecipazione e Collaborazione: al fine di assicurare una migliore erogazione del servizio, garantisce la partecipazione dell'utente al processo di produzione del servizio stesso e ne valuta i suggerimenti e le proposte tramite l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Efficienza ed Efficacia: tutta l'attività camerale poggia su criteri di efficienza, di efficacia e di flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi.



Obiettivo Qualità

La certificazione di qualità aziendale ha sempre rappresentato per noi un obiettivo primario. La Camera di Commercio di Verona, certificata secondo le norme ISO dal 1999, rappresenta il primo ente camerale del Veneto e tra i primi in Italia a certificare tutti i propri servizi. Una qualità rivolta alle nostre oltre 100.000 imprese.

Lo sguardo al futuro

La definizione di obiettivi precisi e misurabili e il costante monitoraggio di tutti i nostri processi, uniti alla flessibilità che i moderni scenari socio economici impongono, ci permettono di fornire servizi sempre più vicini alle reali esigenze delle imprese. Un nuovo modo di essere Pubblica Amministrazione.

L'impresa, il nostro primo cliente

Il tessuto imprenditoriale della nostra provincia si evolve sempre più rapidamente e con esso le esigenze delle nostre imprese per essere competitive sempre e ovunque. Il focus della Camera di Commercio di Verona è costantemente puntato sui reali bisogni odierni e futuri dei nostri clienti, per offrire servizi sempre più efficaci ed efficienti.

La Verona che vogliamo

La capacità di fare sistema deve passare dall'essere un'idea a diventare un modo di progettare e di agire. Solo così sarà possibile sfruttare al meglio le enormi potenzialità della nostra provincia. La Camera di Commercio si pone come supporto e stimolo per tutte quelle realtà pubbliche e private che vogliono portare Verona nel futuro. Un punto di riferimento per tutti.



Trasparenza

L'accessibilità totale alle informazioni consente un rapporto diretto tra l'amministrazione e la collettività, allo scopo di favorire forme diffuse di controllo del rispetto dei principi di buon andamento e imparzialità.

In quest'ottica, la pubblicità dei dati inerenti ai diversi aspetti della propria organizzazione e dei servizi erogati, implica, per la Camera di Commercio di Verona, una maggiore responsabilizzazione e, al tempo stesso, uno stimolo per migliorare costantemente il livello dei servizi erogati.

Allo scopo è stata creata, nel sito istituzionale www.vr.camcom.gov.it, una specifica sezione denominata *Amministrazione Trasparente*, dove vengono pubblicati dati, informazioni e notizie concernenti l'organizzazione e le attività dell'amministrazione.

Per consentire la piena conoscibilità degli elementi di performance attesa e di quella effettivamente realizzata, nella suddetta sezione è consultabile il *Piano della performance* della Camera di Commercio di Verona.

Inoltre, sotto la voce *Attività e procedimenti – Tipologie di procedimento* vengono riportate le informazioni riguardanti aspetti dell'organizzazione interna della Camera di Commercio di Verona e di interesse generale per gli utenti, ivi compresi i risultati delle ultime indagini di **Customer Satisfaction Esterna**, condotte per valutare la qualità dei servizi erogati.

La Camera di Commercio di Verona utilizza i risultati delle verifiche effettuate per identificare le misure idonee ad accrescere l'efficienza dei servizi e il raggiungimento degli obiettivi di pubblico interesse.

LA NOSTRA STRUTTURA

GLI ORGANI

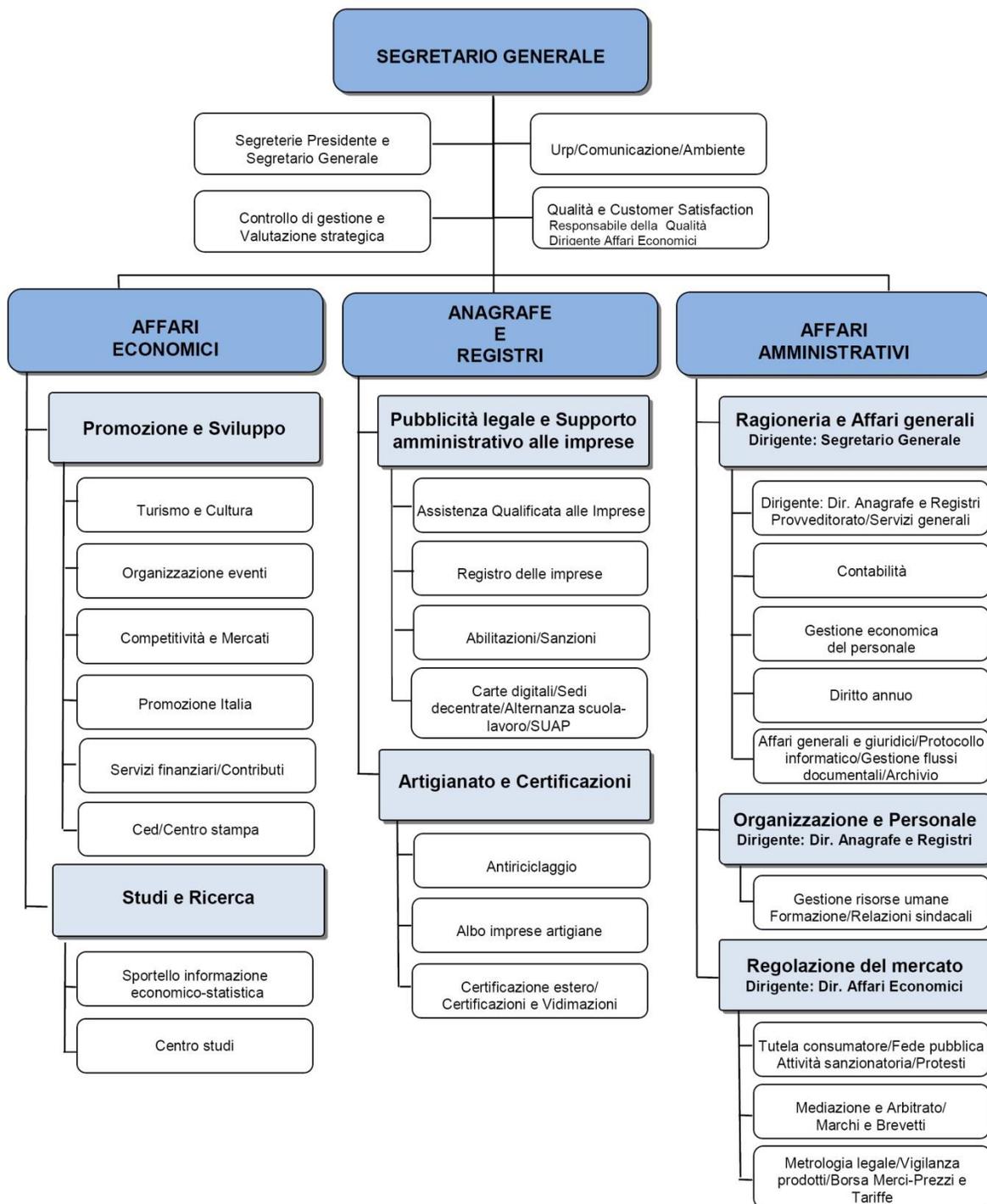


La Camera di Commercio è retta da un Consiglio di 33 membri, che rappresentano tutte le categorie economiche, da una Giunta e da un Presidente.

PRESIDENTE	Riello Giuseppe	
VICE PRESIDENTE	Prando Andrea	
GIUNTA	Riello Giuseppe, Presidente Arena Paolo Baldo Nicola Bissoli Andrea Dalla Bernardina Gianni Danese Maurizio Nicolis Silvia Prando Andrea Valente Claudio	
CONSIGLIO	Riello Giuseppe, Presidente Adami Giorgio Ambrosini Paolo Arena Paolo Baldo Nicola Bedoni Paolo Bissoli Andrea Bonfante Ester Caobelli Emanuele Castellani Franca Castellani Massimo Chervatin Renzo Costantini Raul Dal Colle Beatrice Dalla Bernardina Gianni Danese Maurizio Ferrarese Paolo	Ferrari Alessandro Formenti Clara Geroli Paride Ioppi Francesco Lonardi Attilio Mignolli Angiolina Mion Alberto Nicolis Silvia Prando Andrea Recchia Tiziana Tonini Fabrizio Torre Virginia Tosi Paolo Valente Claudio Vanoni Marco Zanella Michele
REVISORI DEI CONTI	Patrono Margherita, Presidente Filippi Stefano Furlan Pietro	

LA NOSTRA STRUTTURA

L'ORGANIGRAMMA AZIENDALE



COME RAGGIUNGERCI SEDE CENTRALE DI VERONA



I NOSTRI RECAPITI

Corso Porta Nuova, 96 - 37122 Verona

Partita Iva e CF 00653240234

Tel. +39 045 8085011 – Fax +39 045 8085789

Posta Elettronica Certificata: cciaa.verona@vr.legalmail.camcom.it

Sito internet: www.vr.camcom.gov.it Social:



IN AUTO: la sede della Camera di Commercio è raggiungibile in auto dall'Uscita Verona Sud dell'autostrada A4. Una volta usciti dall'autostrada, seguire le indicazioni per il centro storico.

IN TRENO: la sede della Camera di Commercio dista circa mezzo chilometro dalla Stazione di Verona-Porta Nuova. La sede è quindi comodamente raggiungibile a piedi o con i mezzi di trasporto cittadini.

IN AEREO: la sede della Camera di Commercio dista circa 11 chilometri dall'Aeroporto Valerio Catullo di Verona. È attivo dall'Aeroporto un servizio di bus-navetta che permette di arrivare alla Stazione Ferroviaria di Porta Nuova in soli 20 minuti. I bus-navetta partono ogni 20 minuti dall'Aeroporto. In auto dall'aeroporto prendere la tangenziale e seguire le indicazioni per il Centro Storico. Tempo di percorrenza: circa 15 minuti.

COME RAGGIUNGERCI

SEDI DECENTRATE



UFFICIO DECENTRATO DI LEGNAGO:

Via Matteotti presso il Centro Direzionale Bezzecca

Tel. +39 0442 21770 - Fax +39 0442 601882

E-mail: legnago@vr.camcom.it

UFFICIO DECENTRATO DI SAN BONIFACIO:

Piazza Costituzione n. 4, presso il palazzo comunale

Tel. +39 045 8085774-775 – Fax +39 045 8085781

E-mail: sbonifacio@vr.camcom.it

UFFICIO DECENTRATO DI VILLAFRANCA:

Corso Garibaldi n. 24, presso il palazzo comunale

Tel. +39 045 8085776-778 - Fax +39 045 8085782

E-mail: villafranca@vr.camcom.it

I NOSTRI ORARI



SEDE CENTRALE DI VERONA

dal lunedì al venerdì **8.45 - 12.15** (*)

lunedì e giovedì **15.00 - 16.30**

(*) Per il deposito dei brevetti vige un **ORARIO NAZIONALE** stabilito con decreto ministeriale:

dal lunedì al venerdì 9.00 - 12.00

(*) Lo Sportello di Mediazione e la segreteria della Camera Arbitrale sono aperti al pubblico, per consegna documentazione e richiesta informazioni, esclusivamente **il lunedì e giovedì dalle ore 8,45 alle 12,15 e dalle 15,00 alle 16,30.**

SEDE DISTACCATA DI LEGNAGO

martedì e mercoledì **8.45 - 12.15**

giovedì **8.45 - 12.15 / 15.00 - 16.30**

SEDE DISTACCATA DI SAN BONIFACIO

martedì, giovedì e venerdì **8.45 - 12.15**

SEDE DISTACCATA DI VILLAFRANCA DI VERONA

lunedì e giovedì **8.45 - 12.15**

I NOSTRI RECAPITI

SEDE CENTRALE DI VERONA



UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Tel. +39 045 8085910 – Piano terra - *urp@vr.camcom.it*

AFFARI GENERALI E GIURIDICI

Tel. +39 045 8085769 - II Piano - *protocollo@vr.camcom.it*

ALBO IMPRESE ARTIGIANE

Tel. +39 045 8085829 - III Piano - *alboartigiani@vr.camcom.it*

pec: albo.artigiani@vr.legalmail.camcom.it - Call Center +39 045 4743221
(dal lun. al ven. dalle ore 9 alle 17)

AMBIENTE

Tel. +39 045 8085905/840 – I Piano

urp@vr.camcom.it - *ambiente@vr.camcom.it*

Call Center regionale +39 041 5349940

FIRMA DIGITALE – CARTE TACHIGRAFICHE

Tel. +39 045 8085842 – III Piano - *firmadigitale@vr.camcom.it* -

Call Center +39 045 4743221 (dal lun. al ven. dalle ore 9 alle 17)

CERTIFICATI ESTERO

Tel. +39 045 8085771/713/740 - Fax +39 045 8085765 – III Piano -

commercioestero@vr.camcom.it

CERTIFICATI - VISURE - VIDIMAZIONI

Tel. +39 045 8085729/733/713 - III Piano -

certificati.vidimazioni@vr.camcom.it – Call Center +39 045 4743221 (dal lun.
al ven. dalle ore 9 alle 17)

CONCORSO ENOLOGICO VERONA WINE TOP

Tel. +39 045 8085852/858/726 - IV Piano - *winetop@vr.camcom.it*

Sito internet: *www.veronawinetop.it* Social:





DIRITTO ANNUO

Tel. +39 045 8085720/721 – III Piano - *dirittoannuale@vr.camcom.it* -
Call Center +39 045 4743221 (dal lun. al ven. dalle ore 9 alle 17)

ELENCHI MERCEOLOGICI

Tel. +39 045 8085729/733/713 – III Piano - *elenchi@vr.camcom.it*

RISORSE UMANE

Tel. +39 045 8085795/845 - II Piano - *personale@vr.camcom.it*

MARCHI E BREVETTI

Tel. +39 045 8085709/773 – IV Piano – *brevetti@vr.camcom.it*

MEDIAZIONE E ARBITRATO

Tel. +39 045 8085864/806 - IV Piano – *conciliazione@vr.camcom.it*

METROLOGIA LEGALE – VIGILANZA PRODOTTI

Tel. +39 045 8085807 - Fax +39 045 8085737 - IV Piano
ufficiometrico@vr.camcom.it *vigilanzaprodotti@vr.camcom.it*

ORGANIZZAZIONE EVENTI

Tel. +39 045 8085852/858/726 - IV Piano - *promo@vr.camcom.it*
winetop@vr.camcom.it *veronaoliveoil@vr.camcom.it*

BORSA MERCI – PREZZI E TARIFFE

Tel. +39 045 8085906/773 – IV Piano - *prezzi@vr.camcom.it*

PROMOZIONE ITALIA

Tel. +39 045 8085860 Fax +39 045 8085861 - IV Piano
promo@vr.camcom.it

PROTESTI

Tel. +39 045 8085856 – IV Piano - *protesti@vr.camcom.it*

PROTOCOLLO

Tel. +39 045 8085812/813 - II Piano - *protocollo@vr.camcom.it*



PROVVEDITORATO

Tel. +39 045 8085818/819/820 - III Piano - *provved@vr.camcom.it*

CONTABILITA'

Tel. +39 045 8085823/749 - III Piano - *contab@vr.camcom.it*

GESTIONE ECONOMICA DEL PERSONALE

Tel. +39 045 8085747/822 - III Piano - *gep@vr.camcom.it*

REGISTRO IMPRESE

Tel. +39 045 8085770/875/712 - Fax +39 045 8085853 - III Piano -
registroimprese@vr.camcom.it pec: *regimp@vr.legalmail.camcom.it*
Call Center +39 045 4743221 (dal lun. al ven. dalle ore 9 alle 17)

SEGRETERIA COMITATO IMPRENDITORIA FEMMINILE

Tel. +39 045 8085824 - IV Piano - *cif.verona@vr.camcom.it*

SEGRETERIA GENERALE E DI PRESIDENZA

Tel. +39 045 8085802/803/804 - II Piano - *segreteria@vr.camcom.it*

CONTRIBUTI

Tel. +39 045 8085826/750/849 - Fax +39 045 8085857 - IV Piano
contributi@vr.camcom.it - pec: *contributi@vr.legalmail.camcom.it*

TURISMO E CULTURA / COMPETITIVITA' E MERCATI

Tel. +39 045 8085863/761/871/702 - Fax +39 045 8085861
IV Piano - *promo@vr.camcom.it*

STUDI E RICERCA

Tel. +39 045 8085854/855/758 - IV Piano - *statistica@vr.camcom.it*

TUTELA DEI CONSUMATORI – SANZIONI

Tel. +39 045 8085728/731/868 - IV Piano
tutela.consumatori@vr.camcom.it



I soggetti interessati

Chi desidera avere informazioni sull'attività camerale e una prima assistenza ed orientamento sui servizi offerti dall'Ente.

Che cos'è

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) eroga informazioni relative allo stato di avanzamento dei procedimenti in corso, assicura il diritto di accesso ai documenti in possesso dell'Ente, raccoglie e verifica con l'Ufficio Qualità, le osservazioni, i suggerimenti ed i reclami provenienti dagli utenti. Questi ultimi possono essere formulati sia on-line, utilizzando l'apposita applicazione inserita nel sito camerale, sia utilizzando il modulo riportato in calce alla presente Carta dei Servizi.

Fornisce ogni delucidazione sui servizi dell'Ente, nonché indicazioni di massima sulle principali competenze degli altri Enti pubblici.

L'ufficio, nell'ambito della propria attività di comunicazione esterna, gestisce le pagine della Camera di Commercio create su Twitter, Facebook, Youtube e LinkedIn. Nell'ambito della propria attività promozionale-istituzionale diffonde i comunicati stampa relativi ad iniziative, eventi o manifestazioni organizzati dall'ente.

L'URP cura la presente Carta dei Servizi che viene costantemente aggiornata e pubblicata sul sito Internet della Camera di Commercio www.vr.camcom.it nella sezione *Amministrazione Trasparente* sotto la voce *Servizi Erogati – Carta dei servizi e standard di qualità*.



Servizio erogato	Indicatore	Livelli standard garantiti	Termini previsti (*)
Accesso ai documenti amministrativi	Dal ricevimento dell'istanza	30 gg	30 gg
Risposta a Reclami e suggerimenti	Dal ricevimento del reclamo o suggerimento	30 gg	30 gg (termine di conclusione previsto per i casi non diversamente disciplinati)

() termini previsti da disposizioni di legge, di regolamento o di natura provvedimentale*

Dove andare:

Ufficio Relazioni con il Pubblico – Piano terra

Tel. +39 045 8085910 e-mail: urp@vr.camcom.it



I soggetti interessati

Tutte le società (di capitali o di persone), gli imprenditori commerciali individuali, i piccoli imprenditori, gli imprenditori agricoli e gli artigiani che operano sul territorio provinciale di Verona.

Che cos'è

Registro Imprese (R.I.)

Nel Registro Imprese devono essere iscritti tutti i soggetti che esercitano un'attività d'impresa. Il Registro è pubblico ed è tenuto secondo tecniche informatiche, che garantiscono il rilascio di informazioni, in tempo reale, su tutto il territorio nazionale.

Repertorio Economico Amministrativo (R.E.A.)

Il Repertorio Economico amministrativo consente di integrare i dati del Registro Imprese con ulteriori notizie di natura economica, amministrativa e statistica relative agli iscritti al Registro delle Imprese.



Cosa fare

L'iscrizione, la cessazione ed ogni variazione inerente alle singole imprese devono essere comunicate alla Camera di Commercio, tramite l'apposita modulistica, esclusivamente per via telematica e, ad eccezione dei bilanci, con la "Comunicazione Unica".

Tale comunicazione telematica, la cui finalità è consentire la nascita dell'*Impresa in un giorno*, ha effetto anche nei confronti di INPS, INAIL, AIA, Agenzia delle Entrate, Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

Funzioni e servizi del Registro Imprese:

Comunicazione unica: è possibile espletare tutti gli adempimenti per attivare un'impresa con una sola comunicazione al Registro delle Imprese che provvede poi a smistare le singole istanze, in essa contenute, agli Enti di competenza (SUAP, INPS, INAIL, Agenzia delle Entrate, Albo Imprese Artigiane, Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali).

Deposito Pratiche: gestisce le domande di iscrizione, modifica e cancellazione società e imprese individuali.

SCIA: cura l'istruttoria delle attività soggette a segnalazione certificata di inizio attività (impiantistica, autoriparazione, pulizia, facchinaggio, mediatori, agenti rappresentanti, spedizionieri, molini)

Deposito Bilanci: riceve i bilanci delle imprese obbligate al deposito, in formato XBRL (eXtensible Business Reporting Language).

Nulla osta: rilascia il nulla osta e l'attestazione dei parametri finanziari per i cittadini extracomunitari che intendono svolgere attività d'impresa.

Ufficio Assistenza Qualificata Imprese (AQI)



E' un servizio rivolto agli aspiranti imprenditori che intendono costituire nella provincia di Verona una startup innovativa in forma di srl, in seguito alle novità introdotte dal decreto ministeriale del 17 febbraio 2016.

L'atto costitutivo e statuto possono essere redatti direttamente in Camera di Commercio con il supporto dell'**ufficio di Assistenza Qualificata Imprese (AQI)**.

L'ufficio AQI ha facoltà di autenticazione di firma e provvede alla verifica dei requisiti, compresi quelli previsti dalla normativa sulle startup.

Successivamente alla sottoscrizione, l'ufficio AQI provvede alla registrazione dell'atto ed all'inoltro al Registro Imprese, che provvederà all'iscrizione in sezione ordinaria e sezione speciale della startup innovativa, consentendo l'**immediata operatività** della società.

A chi rivolgersi

Per tutte le informazioni e per avvalersi del supporto dell'ufficio AQI scrivere a registroimprese@vr.camcom.it



Servizio erogato	Indicatore	Livelli standard garantiti	Termini previsti (*)
Deposito atti R.I.	Tempo di attesa per il completamento della procedura	5 gg	5 gg
Deposito atti R.E.A.	Tempo di attesa per il completamento della procedura	30 gg	30 gg
SCIA	Tempo di attesa per il completamento della procedura	60 gg	60 gg

(*) termini previsti da disposizioni di legge, di regolamento o di natura provvedimentale

Dove andare:

Registro Imprese - III Piano

Ufficio Assistenza Qualificata Imprese – III Piano

Tel. +39 045 8085875/770 - Fax +39 045 8085853

e-mail: registroimprese@vr.camcom.it

pec: regimp@vr.legalmail.camcom.it

Call Center: tel. 045 4743221 (servizio attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17.00)



I soggetti interessati

Gli imprenditori (ditte individuali, società in accomandita semplice, società in nome collettivo, società a responsabilità limitata e società cooperative) che esercitano un'attività artigianale aventi i requisiti previsti dalla normativa vigente.

Che cos'è

L'iscrizione all'Albo attribuisce all'impresa la qualifica di “impresa artigiana” ed è condizione necessaria per la concessione delle agevolazioni previste dalla normativa sull'artigianato.

La titolarità dell'Albo è in capo alla Regione mentre la tenuta dello stesso è di competenza della Camera di Commercio.

Cosa fare

L'iscrizione, la cessazione ed ogni variazione inerente alle singole imprese devono essere comunicate alla Camera di Commercio, tramite l'apposita modulistica, esclusivamente per via telematica, con la “Comunicazione Unica”.

Tale comunicazione telematica, la cui finalità è consentire la nascita dell'*Impresa in un giorno*, ha effetto anche nei confronti di INPS, INAIL, DPL, Agenzia delle Entrate.



Servizio erogato	Indicatore	Livelli standard garantiti	Termini previsti (*)
Iscrizioni, modifiche, cancellazioni A.I.A.	Tempo di attesa per il completamento della procedura	5 gg	5 gg
SCIA	Tempo di attesa per il completamento della procedura	60 gg	60 gg

() termini previsti da disposizioni di legge, di regolamento o di natura provvedimentale*

Dove andare:

Albo Imprese Artigiane - III Piano

Tel. +39 045 8085829 – e-mail: alboartigiani@vr.camcom.it

pec: albo.artigiani@vr.legalmail.camcom.it

Call Center: tel. 045 4743221 (servizio attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17.00)



1) FIRMA DIGITALE E CARTA NAZIONALE DEI SERVIZI

I soggetti interessati

Tutte le persone fisiche che abbiano compiuto la maggiore età possono richiedere la firma digitale: cittadini, amministratori e dipendenti di tutte le imprese e pubbliche amministrazioni.

Che cos'è

L'ufficio Carte Digitali rilascia e/o rinnova la Carta Nazionale dei Servizi (CNS), un dispositivo contenente due certificati:

Certificato di sottoscrizione: consente di firmare digitalmente un documento elettronico, rappresentando l'equivalente informatico della tradizionale firma su carta.

Certificato di autenticazione: consente di accedere in rete ai servizi offerti via internet dalle PP.AA.

I dispositivi di CNS rilasciati dalle Camere di Commercio possono essere di tipo smart card o token usb. Essi hanno validità di tre anni, rinnovabili per altri tre prima della scadenza definitiva.

Cosa fare

Occorre presentarsi allo sportello di persona (non è ammesso il ritiro su delega) muniti di documento di identità in corso di validità e codice fiscale, su appuntamento da prenotare on-line.



2) CARTA TACHIGRAFICA

I soggetti interessati

Tutti coloro che usano il tachigrafo digitale (autisti, manutentori e aziende) o che hanno funzioni di controllo sui tachigrafici (organi di controllo).

Che cos'è

L'ufficio riceve l'istanza per ottenere il rilascio/rinnovo/sostituzione della carta tachigrafica e, in presenza dei requisiti richiesti dalla vigente normativa, consegna il dispositivo all'interessato o ad un suo delegato.

Servizio erogato	Indicatore	Livelli standard garantiti	Termini previsti (*)
Rilascio Carta Nazionale dei Servizi (smart card o token USB)	Tempo di attesa dalla richiesta	30 gg.	30 gg
Rilascio carte tachigrafiche	Tempo di attesa dalla richiesta	15 gg	15 gg

(*) termini previsti da disposizioni di legge, di regolamento o di natura provvedimentale

Dove andare:

Firma Digitale – Carte Tachigrafiche – III Piano

Tel. +39 045 8085842 - e-mail: firmadigitale@vr.camcom.it

Sedi decentrate di Legnago, San Bonifacio e Villafranca

Call Center: tel. 045 4743221 (servizio attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17.00)



I soggetti interessati

Tutti gli utenti interessati a ricevere informazioni economiche e amministrative su singole imprese operanti nella provincia di Verona e su tutto il territorio nazionale.

L'ufficio certificazioni rilascia:

- **Certificati e visure**
- **Elenchi di imprese**
- **Copie di atti, bilanci e fascicoli depositati** (se cartacei solo per la provincia di Verona, se ottici per tutto il territorio nazionale)

Viene inoltre effettuata la bollatura e la vidimazione dei libri sociali obbligatori, prima del loro utilizzo.

Cosa fare

È necessario inoltrare la richiesta, compilando la relativa modulistica, disponibile sul sito internet camerale.



Servizio erogato	Indicatore	Livelli standard garantiti	Termini previsti (*)
Certificati e visure	Tempo di rilascio dalla richiesta	1 g	30 gg
Vidimazioni	Tempo di rilascio dalla richiesta completa dei versamenti dei diritti di segreteria	30 gg	30 gg
Rilascio copie atti e bilanci archivio ottico	Tempo di rilascio dalla richiesta completa dei versamenti dei diritti di segreteria	15 gg	30 gg
Rilascio copie atti e bilanci archivio cartaceo	Tempo di rilascio dalla richiesta completa dei versamenti dei diritti di segreteria	30 gg	30 gg
Rilascio elenchi	Tempo di rilascio dalla richiesta completa del versamento del saldo dei diritti di segreteria	15 gg	30 gg

*) termini previsti da disposizioni di legge, di regolamento o di natura provvedimentale

Dove andare:

Certificati – Visure – Vidimazioni – III Piano

Tel. +39 045 8085729/733/713

e-mail: certificati.vidimazioni@vr.camcom.it - elenchi@vr.camcom.it

Sedi decentrate di Legnago, San Bonifacio e Villafranca

Call Center: tel. 045 4743221 (servizio attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17.00)



I soggetti interessati

Le imprese che svolgono attività con l'estero.

Che cos'è

L'ufficio certificazioni estero rilascia:

- **Certificati d'origine:** documento richiesto per le merci destinate all'esportazione, quale certificazione ufficiale dell'origine delle stesse; l'ufficio rilascia inoltre visti ed attestazioni diverse sui documenti accompagnatori delle merci in esportazione;
- **Carnet ATA:** documento della validità, di norma, di 12 mesi per la temporanea esportazione di merci in tutti i Paesi che aderiscono alla convenzione ATA;
- **Attestato di libera vendita:** può essere richiesto dalle autorità doganali estere ed attesta che un determinato prodotto è normalmente commercializzato sul mercato interno;
- **Anagrafe ItalianCom:** iscrizione all'Anagrafe Operatori con l'Estero (non obbligatoria).

Cosa fare

È necessario inoltrare la richiesta compilando la relativa modulistica, allegando la documentazione prescritta. Le istruzioni particolareggiate e la normativa di riferimento sono disponibili sul sito internet camerale.



Servizio erogato	Indicatore	Livelli standard garantiti	Termini previsti (*)
Certificati d'origine e visti per l'estero (**)	Tempo di rilascio dalla richiesta	5 gg (***)	30 gg
Carnet ATA	Tempo di rilascio dalla richiesta completa dei versamenti	7 gg	30 gg
Attestato di libera vendita (**)	Tempo di rilascio dalla richiesta	5 gg (***)	30 gg
Iscrizione all'Anagrafe Operatori con l'Estero	Tempo di evasione	5 gg	30 gg

(*) termini previsti da disposizioni di legge, di regolamento o di natura provvedimentoale

Dove andare:

Certificati Estero – III Piano

Tel. +39 045 8085771/713/740

E-mail: commercioestero@vr.camcom.it

(**) Servizi svolti anche nelle **Sedi decentrate di Legnago, San Bonifacio e Villafranca**

(***) Livelli standard garantiti dalle Sedi decentrate: 7 gg



I soggetti interessati

Tutti i soggetti iscritti nel Registro Imprese e nel REA.

Che cos'è

Il diritto annuale è un tributo dovuto alla Camera di Commercio da tutte le imprese iscritte o annotate nel Registro Imprese, che hanno sede legale o unità locali a Verona e provincia. Sono esonerate dal pagamento le imprese che risultano fallite o in liquidazione coatta amministrativa, a decorrere dall'anno solare successivo alla dichiarazione dello stato di fallimento o di liquidazione coatta e le imprese in amministrazione straordinaria, per le quali non vi sia stato alcun provvedimento autorizzatorio all'esercizio di attività di impresa.

Importante: il mancato versamento del diritto annuale comporta il blocco del rilascio dei certificati da parte del Registro Imprese

Cosa fare

Il versamento del diritto va eseguito in unica soluzione, con il modello di pagamento F24 - “Sezione IMU ed altri tributi”.

Codice ente locale = VR

Codice tributo = 3850

Anno di riferimento = (ad es. 2017)

Le scadenze sono le stesse previste per il 1° acconto delle imposte sui redditi.



Servizio erogato	Indicatore	Livelli standard garantiti	Termini previsti (*)
Discarico/sgravio importo iscritto a ruolo	dal ricevimento della domanda	20 gg	30 gg
Rimborso pagamenti non dovuti	dal ricevimento della domanda	90 gg	90 gg

(*) *termini previsti da disposizioni di legge, di regolamento o di natura provvedimentale*

Dove andare:

Diritto Annuo – III Piano

Tel. +39 045 8085720/721 - e-mail: dirittoannuale@vr.camcom.it

Call Center: tel. 045 4743221 (servizio attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17.00)



I soggetti interessati

Tutti coloro che intendono registrare invenzioni, modelli e marchi o consultare banche dati e documenti sui brevetti.

Che cos'è

L'ufficio Marchi e Brevetti riceve le domande e i documenti necessari alla concessione del brevetto da parte dell'Ufficio Italiano Brevetti e Marchi per invenzione industriale, modello d'utilità, modelli ornamentali o serie ornamentali e per la registrazione di un marchio nazionale e/o internazionale.

Cosa fare

Presentare la domanda di registrazione in formato cartaceo all'ufficio che poi provvederà ad inviarla telematicamente all'Ufficio Italiano Brevetti e Marchi (U.I.B.M) o presentare direttamente la domanda in via telematica utilizzando il nuovo portale dei servizi on-line:

<http://servizionline.uibm.gov.it> dopo essersi registrati al sito con la compilazione di un modulo firmato digitalmente.



Servizio erogato	Indicatore	Livelli standard garantiti	Termini previsti (*)
Deposito di marchi e brevetti nazionali	Tempo di rilascio del verbale di deposito	In giornata l'attestazione di avvenuto deposito.	In giornata l'attestazione di avvenuto deposito.
Invio telematico all'U.I.B.M.	Tempo di invio dal deposito	10 gg	10 gg

() termini previsti da disposizioni di legge, di regolamento o di natura provvedimentale*

Dove andare:

Marchi e Brevetti - IV Piano

Tel. +39 045 8085709 - e-mail: brevetti@vr.camcom.it



I soggetti interessati

Chi desidera essere informato sulla situazione dei protesti levati ad imprese e persone fisiche sia a livello provinciale che nazionale.

I protestati interessati a chiedere la cancellazione del protesto di cambiali a seguito dell'avvenuto pagamento entro i 12 mesi dalla data dell'elevazione del protesto stesso e/o nei casi di erroneità o illegittimità.

I protestati che possono richiedere la riabilitazione nel caso di assegni o cambiali pagati oltre i 12 mesi dalla data di levazione del protesto.

Che cos'è

L'ufficio provvede al caricamento mensile degli elenchi trasmessi dagli ufficiali levatori, inserendoli nel Registro Informatico Nazionale dei Protesti; riceve inoltre le richieste di cancellazione e/o rettifica presentate al Presidente della Camera di Commercio secondo le modalità previste nell'apposito regolamento; rilascia visure relative all'elenco dei protesti levati a carico di persone o società. Le visure possono essere richieste anche via internet tramite il servizio www.registroimprese.it.



Servizio erogato	Indicatore	Livelli standard garantiti	Termini previsti (*)
Istanze di cancellazione dal Registro informatico protesti	Tempo di evasione dell'istanza	20 gg + 5 gg per l'esecuzione del provvedimento	20 gg + 5 gg per l'esecuzione del provvedimento
Istanze di annotazione sul Registro informatico protesti	Tempo di evasione dall'istanza	20 gg + 5 gg per l'esecuzione del provvedimento	20 gg + 5 gg per l'esecuzione del provvedimento
Visure protesti (**)	Tempo di rilascio dalla richiesta	A vista	30 gg (termine di conclusione previsto per i casi non diversamente disciplinati)

(*) termini previsti da disposizioni di legge, di regolamento o di natura provvedimentoale

Dove andare:

Protesti – IV Piano

Tel. +39 045 8085856 - e-mail: protesti@vr.camcom.it

(**) Servizio svolto anche nelle **Sedi decentrate di Legnago, San Bonifacio e Villafranca**



I soggetti interessati

Gli operatori del settore della mediazione di prodotti agricoli.

Che cos'è

La Borsa Merci ha lo scopo di agevolare l'incontro della domanda e dell'offerta di merci, fornendo agli operatori un luogo per lo svolgimento delle contrattazioni. Nella Borsa Merci di Verona vengono accertati i prezzi all'ingrosso dei seguenti prodotti: cereali e prodotti della loro lavorazione, legumi secchi, semi da prato, foraggi, paglia, semi oleosi, germe di mais, olii di semi e di oliva, farine di estrazione, farine disidratate, farine animali proteiche, uva da vino, vini, prodotti lattiero-caseari, prodotti ortofrutticoli, suini, ovini, prodotti avicunicoli e uova. I prezzi delle merci contrattate nei mercati del lunedì e del venerdì sono pubblicati settimanalmente on line.

Cosa fare

Per entrare in Borsa come operatore, è necessario presentare una richiesta di ammissione dichiarando di essere maggiorenne, non essere stato dichiarato fallito, non aver riportato condanne penali, non avere protesti levati, non essere stato espulso dalla Borsa per mancato rispetto dei Regolamenti.



Servizio erogato	Indicatore	Livelli standard garantiti	Termini previsti (*)
Ammissione in borsa merci	Dalla richiesta di ammissione	90 gg	90 gg
Listino settimanale dei prezzi agricoli all'ingrosso - telematico	Tempo di evasione dalla formazione del listino	a chiusura della giornata	30 gg (termine di conclusione previsto per i casi non diversamente disciplinati)
Listino settimanale dei prezzi agricoli all'ingrosso - cartaceo	Tempo di evasione dalla formazione del listino	il primo gg lavorativo successivo al lunedì di borsa	30 gg (termine di conclusione previsto per i casi non diversamente disciplinati)

(*) termini previsti da disposizioni di legge, di regolamento o di natura provvedimentale

Dove andare:

Borsa Merci, presso VeronaMercato, Palazzina Centro Direzionale,
1° Piano, Via Sommacampagna 63/D/E (VR)

(lun. 10-18; ven. 16-19)

Tel. +39 045 8285772 - Fax +39 045 8085908

Borsa Merci - Prezzi e Tariffe – IV Piano

Tel. +39 045 8085906 - e-mail prezzi@vr.camcom.it



I soggetti interessati

Tutti gli operatori che intendono verificare i prezzi dei prodotti rilevati o dimostrare la congruità dei prezzi rispetto ai listini depositati.

Che cos'è

Presso l'ufficio è possibile depositare online i listini di vendita all'ingrosso da parte delle imprese di produzione o commerciali che abbiano sede nella provincia; l'ufficio rilascia anche copie semplici o conformi dei listini depositati e visti di conformità dei prezzi riportati su fatture o preventivi rispetto ai prezzi riportati sui listini depositati.

L'ufficio rileva, inoltre, i prezzi dei prodotti petroliferi.



Servizio erogato	Indicatore	Livelli standard garantiti	Termini previsti (*)
Deposito listino prezzi online	Tempo di evasione dalla richiesta	2 gg	5 gg

() termini previsti da disposizioni di legge, di regolamento o di natura provvedimentale*

Dove andare:

Borsa Merci – Prezzi e Tariffe – IV Piano

Tel. +39 045 8085906 - e-mail prezzi@vr.camcom.it

Sedi decentrate di Legnago, San Bonifacio e Villafranca



Che cos'è

L'ufficio svolge funzioni di tutela della fede pubblica nell'ambito degli scambi commerciali che avvengono attraverso strumenti di misura.

L'attività è principalmente costituita da:

- **verificazione prima e periodica** degli strumenti di misura legali;
- **tenuta dell'elenco degli utenti metrici**, nel quale devono iscriversi tutti coloro che utilizzano strumenti di misura;
- **registro degli assegnatari di marchio di identificazione dei metalli preziosi**, nel quale vengono iscritti tutti coloro che vendono, fabbricano o importano metalli quali platino, palladio, oro e argento in lingotti, laminati, profilati e semilavorati in genere. L'ufficio assegna il marchio di identificazione e custodisce le relative matrici;
- **riconoscimento di laboratori idonei all'esecuzione della verifica periodica**: l'ufficio riceve la segnalazione certificata di inizio attività e provvede ad effettuare i relativi controlli, entro i 60 gg e, successivamente, con cadenza annuale;



- **tachigrafi digitali ed analogici:** l'ufficio riceve le istanze di autorizzazione richieste dalle officine autorizzate al montaggio e riparazione dei cronotachigrafi, le esamina, effettua il sopralluogo ed invia la relazione all'ufficio metrologia del Ministero dello Sviluppo Economico che provvederà al rilascio dell'autorizzazione. Rilascia il provvedimento di rinnovo annuale dell'autorizzazione. Effettua controlli annuali di sorveglianza sui centri tecnici. Vidima, inoltre, il registro delle operazioni di montaggio e riparazione di cronotachigrafi analogici;
- **sorveglianza** riguardo frodi o reati connessi all'uso improprio o manomissioni di strumenti metrici, e sul titolo e marchiatura di metalli preziosi;
- **omologazione** di strumenti metrici prima della loro commercializzazione. L'ufficio provvede a ricevere la domanda di omologazione e ad inoltrarla al Ministero dello Sviluppo Economico per la concessione;
- **vigilanza prodotti:** in alcuni settori l'ufficio effettua controlli presso gli operatori economici per verificare la sicurezza dei prodotti (ad es: giocattoli, prodotti elettrici, DPI, Codice del Consumo) ed il rispetto degli obblighi di legge in materia di informazioni per il consumatore (prodotti tessili, calzature, consumi ed emissioni di CO₂ per le autovetture nuove, etc...).



Servizio erogato	Indicatore	Livelli standard garantiti	Termini previsti (*)
Concessione di conformità metrologica	Tempi previsti dalla ricezione domanda	60 gg	60 gg
Rinnovo concessione di conformità metrologica	Tempi previsti dalla ricezione domanda	60 gg	60 gg
Iscrizione nel registro degli assegnatari dei marchi	Tempi previsti dalla ricezione domanda	60 gg	60 gg
Cancellazione dal registro degli assegnatari dei marchi	Tempi previsti dalla ricezione domanda	30 gg	30 gg
Rinnovo annuale tachigrafi digitali ed analogici	Tempi previsti dalla ricezione domanda	15 gg	30 gg
Vidimazione registro operazioni di montaggio e riparazione cronotachigrafi	Tempi previsti dalla ricezione domanda	5 gg	5 gg

(*) termini previsti da disposizioni di legge, di regolamento o di natura provvedimentale

Dove andare:

Vigilanza Prodotti – IV Piano

Tel. +39 045 8085899 - e-mail: vigilanzaprodotti@vr.camcom.it

Metrologia Legale – IV Piano

Tel. +39 045 8085809 - e-mail: ufficiometrico@vr.camcom.it

TUTELA DEL CONSUMATORE FEDE PUBBLICA - ATTIVITÀ SANZIONATORIA



ATTIVITÀ SANZIONATORIA

L'ufficio esamina i verbali elevati da diversi organi di controllo (Polizia Municipale, Carabinieri, Guardia di Finanza, Registro delle Imprese, etc...) per la violazione di norme in alcuni settori (ad es: etichettatura prodotti tessili, sicurezza e conformità prodotti...).

Servizio erogato	Indicatore	Livelli standard garantiti	Termini previsti (*)
Emissione ordinanza di ingiunzione di pagamento o di archiviazione	Conclusione della procedura dalla commissione della violazione	5 anni	5 anni
Rateizzazione pagamento ordinanze ingiunzione	Conclusione della procedura dalla ricezione domanda	30 gg	30 gg

(*) termini previsti da disposizioni di legge, di regolamento o di natura provvedimentale

Dove andare:

Tutela del Consumatore – Attività Sanzionatoria – IV Piano

Tel. +39 045 8085868/728/731

E-mail: tutela.consumatori@vr.camcom.it



RACCOLTA PROVINCIALE USI E CONSUETUDINI

L'ufficio provvede alla raccolta degli usi e consuetudini (fonte giuridica di tipo terziario). Gli usi e consuetudini sono subordinati alla legge ed ai regolamenti e ad integrazione degli stessi per quanto non previsto. Provvede anche alla raccolta degli usi negoziali o interpretativi.

Servizio erogato	Indicatore	Livelli standard garantiti	Termini previsti (*)
Redazione Raccolta Provinciale degli usi e consuetudini	Revisione periodica	5 anni	5 anni

() termini previsti da disposizioni di legge, di regolamento o di natura provvedimentale*

Dove andare:

Tutela del Consumatore – Attività Sanzionatoria – IV Piano

Tel. +39 045 8085731/868

E-mail: tutela.consumatori@vr.camcom.it



MANIFESTAZIONI A PREMIO

Il responsabile della tutela del consumatore e della fede pubblica o un suo delegato, su richiesta dell'impresa promotrice, assiste e verbalizza le operazioni di assegnazione premi ai partecipanti e le operazioni di chiusura dei concorsi.

Dove andare:

Tutela del Consumatore – Attività Sanzionatoria – IV Piano

Tel. +39 045 8085731/868 e-mail: cpremio@vr.camcom.it

RESPONSABILITÀ SOCIALE DELLE IMPRESE – SPORTELLO CSR

Sempre più imprese stanno mettendo in pratica politiche volte al miglioramento della gestione degli aspetti sociali e ambientali legati alle proprie attività strategiche. Oggi è generale opinione che la performance di un'impresa è legata anche ai cosiddetti valori "immateriali" come la capacità di innovare, l'attenzione alle diverse categorie sociali coinvolte in qualche modo nei processi produttivi, la reputazione e la disponibilità a contribuire al benessere della comunità.

La CSR è un fattore che può contribuire ad allargare le prospettive di sviluppo e a diminuire il “profilo rischio” di un'impresa.

Dove andare:

Tutela del Consumatore – Sportello CSR – IV Piano

e-mail sportello-csr@vr.camcom.it

SPORTELLO DI MEDIAZIONE E CAMERA ARBITRALE



I soggetti interessati

Le imprese e i privati che sono coinvolti in una controversia

Che cos'è

L'ufficio riceve istanze di mediazione di conciliazione in materia di energia elettrica e gas e di arbitrato.

• MEDIAZIONE IN MATERIA CIVILE E COMMERCIALE

Lo sportello mediazione è un servizio istituito per la composizione stragiudiziale delle controversie vertenti su diritti disponibili ad opera delle parti al fine di ricercare un accordo amichevole alla presenza di un mediatore (non sostituisce il processo ordinario).

• CONCILIAZIONE IN MATERIA DI ENERGIA ELETTRICA E GAS

La Camera di Commercio di Verona ha aderito alla convenzione tra l'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico e l'Unione nazionale delle Camere di Commercio. Offre quindi il servizio di conciliazione per controversie tra clienti o utenti finali e operatori e gestori in materia di energia elettrica e gas.

• CAMERA ARBITRALE

L'arbitrato costituisce un metodo di risoluzione delle controversie di natura privata alternativo al ricorso alla giustizia ordinaria e consiste nel devolvere la definizione del contenzioso ad un terzo scelto direttamente dalle parti oppure da terzi soggetti appositamente delegati. La Camera Arbitrale è dotata di un proprio Statuto e Regolamento che disciplinano tempi, modalità e costi del servizio.



Servizio erogato	Indicatore	Livelli standard garantiti	Termini previsti (*)
Mediazione	Conclusione della procedura	3 mesi (**)	3 mesi
Arbitrato	Conclusione della procedura	240 gg dalla prima udienza (**)	240 gg dalla prima udienza

(*) *termini previsti da disposizioni di legge, di regolamento o di natura provvedimentale*

(**) *fatta salva diversa volontà delle parti*

Dove andare:

Mediazione e Arbitrato – IV piano

Orari di apertura al pubblico per la consegna di documentazione e la richiesta di informazioni: lunedì e giovedì dalle ore 8,45 alle 12,15 e dalle 15,00 alle 16,30

Tel. +39 045 8085864/929 - e-mail conciliazione@vr.camcom.it



I soggetti interessati

Le micro, piccole e medie imprese della provincia di Verona nonché le Associazioni di categoria, gli Enti pubblici ed altri organismi che operano a beneficio del sistema economico locale.

Che cos'è

L'Ufficio Servizi Finanziari - Contributi svolge funzioni legate alla promozione del tessuto economico provinciale, mediante l'erogazione di sovvenzioni alle imprese veronesi dei diversi settori, per determinate categorie di investimenti individuate di anno in anno dal Consiglio camerale e formalizzate in specifici bandi.



Servizio erogato	Indicatore	Livelli standard garantiti	Termini previsti (*)
Bandi settoriali a favore delle imprese Fase 1	Termine previsto dalla scadenza del bando per la predisposizione della graduatoria	180 gg	180 gg
Bandi settoriali a favore delle imprese Fase 2	Termine previsto dalla rendicontazione per liquidazione contributo domande ammesse	180 gg	180 gg
Bandi settoriali a favore delle imprese Fase 3	Termine previsto dalla data dell'ultima determina di liquidazione delle domande ammesse per liquidazione contributo domande sospese	180 gg	180 gg

() termini previsti da disposizioni di legge, di regolamento o di natura provvedimentale*

Dove andare:

Contributi – IV Piano

Tel. +39 045 8085826/750/849 - e-mail contributi@vr.camcom.it

pec: contributi@vr.legalmail.camcom.it



I soggetti interessati

Tutte le imprese interessate a sviluppare il proprio business sui mercati nazionali ed esteri.

Che cos'è

La promozione delle imprese locali sui mercati esteri è una finalità essenziale della Camera di Commercio e si concretizza in un insieme di iniziative a sostegno dell'apparato economico provinciale, sulla base di una programmazione di interventi annuale, elaborata in collaborazione con i soggetti rappresentativi del tessuto imprenditoriale locale e con altri soggetti istituzionali, quali Unioncamere nazionale e regionale, Assocamerestero, Veneto Promozione, gli Eurosportelli (Euro Info Centre), le Camere di commercio italiane all'estero ed estere in Italia.

Il programma promozionale annuale prevede la realizzazione di diverse iniziative quali concorsi per la valorizzazione delle filiere locali, workshop, road show, incoming, visite di delegazioni istituzionali e country presentation, allo scopo di agevolare le imprese che vogliono sviluppare il proprio business sui mercati esteri e svolgere azioni di marketing territoriale.



PROMOZIONE ITALIA

Organizza iniziative ed interventi per la valorizzazione e la promozione sul territorio nazionale delle realtà produttive veronesi (es. organizzazione di mostre mercato, seminari tematici, conferenze, sfilate di moda, workshop, etc.)

Dove andare:

Promozione Italia – IV Piano

Tel. +39 045 805860 Fax +39 045 8085861

E-mail *promo@vr.camcom.it*

COMPETITIVITA' E MERCATI

L'ufficio Competitività e Mercati fornisce alle PMI del territorio il supporto organizzativo e l'assistenza per la preparazione ai mercati internazionali, cura la realizzazione di Workshop, Contry Presentation, incontri b2b e attività di incoming, anche in collaborazione con altri soggetti, a favore delle imprese veronesi sui principali mercati di interesse.

L'ufficio si occupa anche di informare e formare le imprese su tematiche di interesse generale oltre che in materia di digitalizzazione, legislazione europea, internazionale e sulle opportunità fornite dai vari mercati.

Le imprese possono rivolgersi all'Ufficio Competitività e Mercati per ottenere chiarimenti e informazioni relativi ai mercati esteri e alle principali normative che regolano gli interscambi internazionali.

Dove andare:

Ufficio Competitività e Mercati – IV Piano

Tel. +39 045 8085761/871 – Fax +39 045 8085861

E-mail *promo@vr.camcom.it*



ORGANIZZAZIONE EVENTI

Realizza eventi, convegni, seminari, incontri formativi allo scopo di promuovere il nostro territorio, far conoscere i nostri prodotti e approfondire tematiche strettamente connesse all'economia locale.

Per valorizzare i vini veronesi, favorendo la conoscenza delle singole denominazioni, organizza il **Concorso Enologico Verona Wine Top** e collabora a tutte le iniziative correlate alla promozione dei vini vincitori.

Inoltre, per valorizzare gli oli extravergine della provincia di Verona, organizza il **Verona Olive Oil Contest**.

CONCORSO ENOLOGICO VERONA WINE TOP

La diffusione del brand Verona Wine Top viene garantita sia attraverso supporti cartacei sia attraverso strumenti di web marketing. Viene, infatti, realizzata, la **guida Verona Wine Top**, contenente le analisi sensoriali dei vini vincitori e i contatti delle imprese veronesi. Per garantire un efficace presidio dei “luoghi virtuali” più diffusi, oltre al costante aggiornamento del sito internet dedicato, sono stati creati i profili sui social più importanti e un canale per la condivisione di video. I vini vincitori vengono presentati, anche con degustazioni guidate, in molte manifestazioni fieristiche del settore agroalimentare in Italia e all'estero.

Dove andare:

Organizzazione Eventi – Concorso Enologico Verona Wine Top

IV Piano - Tel. +39 045 805852/858/726 – Fax +39 045 8085861

E-mail: promo@vr.camcom.it - winetop@vr.camcom.it

veronaoliveoil@vr.camcom.it

Sito internet: www.veronawinetop.it  www.facebook.com/veronawinetop

 www.twitter.com/veronawinetop  www.youtube.com/veronawinetop



www.facebook.com/topwineverona



I soggetti interessati

Chi desidera essere informato sulle dinamiche socio-economiche del territorio veronese, sulla struttura imprenditoriale e sui principali settori economici a livello provinciale, sui dati relativi alle importazioni e alle esportazioni delle principali produzioni veronesi e chi desidera conoscere *l'Indice generale dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati* (usato per adeguare periodicamente i valori monetari, ad esempio gli affitti o gli assegni dovuti al coniuge separato).

Che cos'è

La Camera di Commercio, tramite il suo Servizio Studi e Ricerca, si occupa da sempre ed istituzionalmente di:

- realizzare studi e ricerche relativi a temi economici. Gli studi realizzati sono disponibili sul sito della Camera di Commercio di Verona (www.vr.camcom.gov.it). Le pubblicazioni possono inoltre essere richieste allo sportello o via e-mail;
- effettuare elaborazioni, su richiesta, su demografia delle imprese (imprese per attività economica, per comune, per forma giuridica, ecc.) e dati import-export (per prodotto e paese di provenienza/destinazione);



- realizzare il Bollettino di Statistica della provincia di Verona, pubblicato semestralmente sul sito camerale, contenente informazioni aggiornate sui principali temi economici a livello provinciale: popolazione, occupazione, industria, commercio, artigianato, internazionalizzazione delle imprese, trasporti, turismo, credito;
- predisporre le tabelle mensili con l'aggiornamento dell'indice generale dei prezzi al consumo per le famiglie di operatori e impiegati, disponibili, oltre che sul sito dell'Istat (www.istat.it), anche sul sito della Camera di Commercio di Verona (www.vr.camcom.gov.it). E' inoltre attiva una segreteria telefonica al numero +39 045 8085851 che fornisce l'ultimo indice disponibile;
- collaborare con l'Istat, con il Ministero dello Sviluppo Economico e con Unioncamere nella realizzazione di indagini statistiche sul territorio provinciale e comunale, in qualità di organo del Sistema Statistico Nazionale (SISTAN);
- organizzare momenti di informazione economico-statistica, con conferenze stampa, convegni, tavole rotonde.

Dove andare:

Studi e Ricerca - IV Piano

Tel. +39 045 8085854/855/758 e-mail statistica@vr.camcom.it

MODULO SEGNALAZIONI SUGGERIMENTI E RECLAMI SU RE REV. 7



Ogni sua osservazione ci è utile per migliorare i nostri servizi. La ringraziamo per la collaborazione.

Segnalazione, suggerimento, reclamo riferito a:

Ufficio: _____

Funzionario interessato: _____

Motivo del reclamo:

- scarsa disponibilità degli operatori;
- risposte non corrette/non soddisfacenti;
- tempi di attesa eccessivi/disorganizzazione;
- informazioni poco chiare;
- altro (indicare) _____

Descrizione della segnalazione, suggerimento, reclamo:

(se lo spazio sottostante non è sufficiente, la invitiamo ad allegare un altro foglio)

Dati di chi presenta il modulo (facoltativi)

I dati anagrafici servono per poterla contattare e tenerla informata sul seguito della segnalazione.

Cognome e Nome _____

residente nel Comune di _____ Provincia di _____ CAP _____

Via _____ n. _____ Tel. _____

e-mail _____ pec _____

Informativa ai sensi dell'art. 13 D. Lgs 30/06/2003 n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali"

Il trattamento delle informazioni che la riguardano sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza, nel rispetto e tutela della sua riservatezza e dei suoi diritti. Precisiamo che:

1. i dati da lei forniti verranno trattati per il perseguimento delle finalità istituzionali dell'Ente;
2. il trattamento potrà essere effettuato sia con l'ausilio di strumenti elettronici che senza tale ausilio;
3. il conferimento dei dati è facoltativo e l'eventuale rifiuto a fornire tali dati non ha alcuna conseguenza;
4. i dati saranno trattati dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico, dall'Ufficio Qualità e Customer Satisfaction, dai responsabili degli uffici interessati dalla segnalazione nonché, in qualità di responsabili, dai dirigenti competenti; potranno essere visionati dagli ispettori della società di certificazione qualora ne facciano richiesta in sede di ispezione; non saranno comunicati ad altri soggetti né saranno oggetto di diffusione;
5. il titolare del trattamento è la Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura di Verona, con sede in C.so Porta Nuova, 96;
6. in ogni momento potrà esercitare i suoi diritti nei confronti del titolare del trattamento, ai sensi dell'articolo 7 del D. Lgs. 196/2003.

SPAZIO RISERVATO ALLA CAMERA DI COMMERCIO

NR. _____ DEL _____

Per informazioni: URP Ufficio Relazioni con il Pubblico
tel. +39 045 8085 910/840 - fax: +39 045 8085789 e-mail: urp@vr.camcom.it
orari di apertura al pubblico: da lun. a ven. 8.45 – 12.15, lun. e giov. 15.00 – 16.30