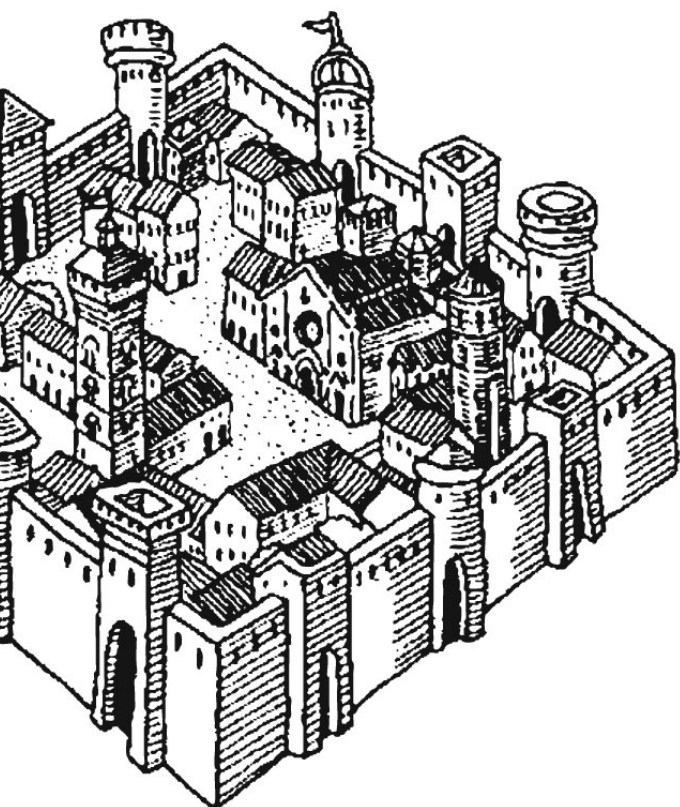




# CAMERA DI COMMERCIO DI ASTI



*GUIDA  
AI SERVIZI  
DEL  
REGISTRO  
IMPRESE*





*Nona edizione – Dicembre 2015*

Piazza Medici 8  
Tel. 0141/535105  
Fax. 0141/535200  
[www.at.camcom.gov.it](http://www.at.camcom.gov.it)

Testo e realizzazione grafica a cura di:

**Raffaella Mazzon,**  
Responsabile Registro Imprese

# INDICE

<u>1 INFORMAZIONI GENERALI SUL REGISTRO IMPRESE</u>	<u>5</u>
<u>1.1 SCOPO DEL REGISTRO IMPRESE</u>	<u>5</u>
<u>1.2 STRUTTURA DEL REGISTRO IMPRESE</u>	<u>6</u>
<u>1.2.1. Il Repertorio Economico Amministrativo</u>	<u>7</u>
<u>2 SERVIZI DEL REGISTRO IMPRESE</u>	<u>7</u>
<u>2.1 MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI</u>	<u>8</u>
<u>2.2 LA COMUNICAZIONE UNICA</u>	<u>9</u>
<u>2.3 LA FIRMA DIGITALE</u>	<u>14</u>
<u>2.4 LA POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA</u>	<u>17</u>
<u>3 LA GESTIONE DELL'UFFICIO SECONDO LA NORMA</u>	
<u>ISO 9001</u>	<u>20</u>
<u>3.1 INFORMAZIONI AGLI UTENTI</u>	<u>21</u>
<u>3.2 RAPPORTO CON GLI UTENTI</u>	<u>22</u>
<u>3.2.1 Indagini sulla soddisfazione degli utenti</u>	<u>23</u>
<u>3.2.2 Procedure di reclamo</u>	<u>23</u>
<u>4 LE "PRESTAZIONI" DELL'UFFICIO</u>	<u>26</u>



## 1. INFORMAZIONI GENERALI SUL REGISTRO IMPRESE

### 1.1 Scopo del Registro Imprese

Obiettivo del Registro Imprese è assicurare un sistema organico di pubblicità legale rendendo accessibili, delle imprese iscritte, le notizie inerenti gli atti ed i fatti iscritti a norma di legge.

Il Registro delle Imprese, identificabile quindi come l'anagrafe delle imprese, è un registro pubblico che, già previsto dall'art. 2188 del Codice Civile e parzialmente istituito (solo per le società) dalle disposizioni di attuazione del codice stesso, ha avuto completa attuazione, dal 19 febbraio 1996, con l'art. 8 della legge 29 dicembre 1993 n. 580, relativa al riordino delle Camere di Commercio, e con il D.P.R. 7/12/1995 n. 581 contenente l'apposito Regolamento di attuazione.

L'art. 8 della legge 580/93 istituendo l'ufficio del Registro Imprese presso le Camere di Commercio ha stabilito che il medesimo:

- ✓ abbia competenza provinciale;
- ✓ sia gestito secondo tecniche informatiche e telematiche;
- ✓ sia posto sotto la vigilanza di un Giudice, delegato dal Presidente del Tribunale del capoluogo di provincia.

L'ufficio è retto da un dirigente camerale, il Conservatore, che assicura la corretta tenuta del Registro Imprese in osservanza delle disposizioni in materia e delle decisioni del Giudice.

### Principale Normativa di riferimento

- Articoli 2188 e seguenti del Codice Civile
- Art. 8 L. 580 del 29.12.1993
- D.P.R. 581 del 7.12.1995
- D.P.R. 558 del 14.12.1999.

## **1.2 Struttura del Registro Imprese**

Attualmente la legge prevede una Sezione Ordinaria e le seguenti Sezioni Speciali.

### Sezione ordinaria:

- ✓ imprenditori commerciali individuali non piccoli
- ✓ società: di persone, di capitali, cooperative ;
- ✓ consorzi con attività esterna, società consortili;
- ✓ Gruppi Europei di Interesse Economico (GEIE);
- ✓ enti pubblici economici che hanno per oggetto esclusivo o principale l'attività commerciale;
- ✓ società estere con sede secondaria in Italia;
- ✓ aziende speciali e consorzi degli enti locali;

### Sezione Speciale DPR 581/96 e 558/1999 :

- ✓ imprenditori agricoli (*qualora l'attività sia svolta in forma societaria, esclusa la società semplice, devono essere iscritti anche nella sezione ordinaria*);
- ✓ piccoli imprenditori;
- ✓ società semplici;
- ✓ Artigiani;

#### Altre sezioni speciali

- ✓ società tra avvocati;
- ✓ soggetti che esercitano direzione e coordinamento di società;
- ✓ imprese sociali;
- ✓ società di mutuo soccorso;
- ✓ start up innovative ed incubatori certificati;
- ✓ PMI Innovative;
- ✓ società tra professionisti;

#### **1.2.1. Il Repertorio Economico Amministrativo**

Presso il Registro Imprese è istituito inoltre il Repertorio delle notizie economiche ed amministrative (R.E.A.).

Il Repertorio raccoglie i dati relativi alle attività economiche degli iscritti al Registro delle Imprese, le associazioni, fondazioni, soggetti collettivi che esercitano attività economiche non in via prevalente e le unità locali di imprese. Inoltre dal 12 maggio 2012, a seguito dei Decreti Ministeriali attuativi del Dlgs 59/2010 relativi tra l'altro ad agenti di affari in mediazione, agenti di commercio e spedizionieri sono anche iscritte le persone fisiche che risultavano iscritte nei Ruoli soppressi e che non svolgono attività di mediazione o agenzia.

## **2 SERVIZI DEL REGISTRO IMPRESE**

L'ufficio del Registro Imprese provvede:

- ✓ al rilascio di visure e certificati ;
- ✓ alla ricezione degli atti relativi alla vita della società per i quali la legge prescrive l'iscrizione o il deposito in relazione al tipo sociale: atti costitutivi, statuti e atti modificativi, bilanci;
- ✓ alla ricezione delle domande di iscrizione, modifica e cancellazione delle imprese individuali;

- ✓ al rilascio, tramite procedura informatica, di copie dei suddetti atti nonché di quelli iscritti o depositati presso altre Camere di Commercio;
- ✓ alla bollatura e numerazione dei libri e delle scritture contabili a norma degli art. 2215 e ss. del codice civile e di altre leggi speciali;
- ✓ all'archiviazione ottica degli atti e dei documenti soggetti a deposito o iscrizione o annotazione nel Registro delle Imprese.

## 2.1 Modalità di accesso ai servizi del Registro Imprese

E' possibile accedere ai servizi del Registro Imprese :

- per via telematica,
- recandosi direttamente presso gli sportelli dell'ufficio nel seguente orario: ***dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30 .***

### Accesso per via telematica

Tale possibilità è consentita attraverso il programma Telemaco, predisposto da Infocamere, Società Consortile di informatica delle Camere di Commercio, che permette a chiunque abbia interesse, previa stipula di apposito contratto scaricabile dal sito della Camera di Commercio [www.at.camcom.gov.it](http://www.at.camcom.gov.it), di utilizzare Internet per effettuare ricerche anagrafiche, ottenere visure, certificati, bilanci ed estrarre elenchi ed atti, nel rispetto della normativa vigente sulla certificazione a distanza e degli standard fissati dalla legge per l'accesso ai documenti amministrativi in formato elettronico. E' altresì attivo il sito [www.registroimprese.it](http://www.registroimprese.it) tramite il quale anche gli utenti non registrati possono ottenere informazioni gratuite e a pagamento ( con utilizzo della carta di credito) circa le imprese iscritte nei diversi Registri Imprese italiani .

L'accesso a Telemaco è attivato sulla base di una convenzione con Infocamere con cui si stabiliscono tra l'altro le modalità di versamento relativamente:



- ai diritti di segreteria (da corrispondere alla Camera di commercio);
- all'eventuale imposta di bollo;
- alle tariffe di elaborazione (da corrispondere ad Infocamere).

Tali importi sono versati attraverso carta di credito con un meccanismo a scalare **(Telepay)**.

## 2.2. La Comunicazione Unica

**Il 1° aprile 2010** è entrata in vigore la **Comunicazione Unica ("ComUnica")**, prevista dall'art. 9 del D.L. 31 gennaio 2007, n. 7, convertito con modificazioni dalla L. 2 aprile 2007, n. 40,

Tale procedura **telematica** che consente di eseguire contemporaneamente e con un'unica modalità di presentazione, per il tramite del Registro Imprese, tutti i principali adempimenti amministrativi necessari all'avvio dell'impresa ai fini dell'iscrizione nel Registro delle Imprese e nell'Albo Imprese Artigiane, nonché ai fini fiscali (IVA), previdenziali (INPS), assicurativi (INAIL), si applica alle domande, denunce e dichiarazioni di iscrizione, modifica e cessazione **dell'impresa, sia individuale che collettiva**.

Il Registro Imprese diventa così l'unico canale telematico attraverso cui si possono eseguire tutti gli adempimenti necessari alla nascita di un'impresa. Dal 30/03/2011, con l'entrata in vigore del Procedimento automatizzato previsto dal DPR 160 del 2010, anche il SUAP (Sportello Unico delle Attività produttive) può ricevere le pratiche relative a tale procedimento (SCIA) tramite la ComUnica.

Ai sensi dell'articolo 4 del D.P.C.M. del 6 maggio 2009, decreto contenente le disposizioni attuative della Comunicazione Unica, e del DPR 160/2010 **le Amministrazioni destinatarie** della stessa sono:

- l'Agenzia delle Entrate
- il Registro Imprese
- l'Inps
- l'Inail
- il SUAP

Gli **adempimenti assolti** tramite la comunicazione unica sono:

- ✓ la dichiarazione di inizio attività, di variazione dati o di cessazione attività ai fini IVA, ai sensi dell'art. 35 del DPR 633/72;
- ✓ la domanda di iscrizione di nuove imprese, di modifica e di cessazione nel Registro delle imprese e nel Repertorio delle notizie economiche e amministrative (REA), con esclusione dell'adempimento del deposito del bilancio;
- ✓ la domanda di iscrizione, di variazione e di cessazione dell'impresa ai fini INAIL;
- ✓ la domanda di iscrizione, di variazione e di cessazione al Registro delle imprese con effetto per l'INPS, relativamente alle imprese artigiane ed esercenti attività commerciali;
- ✓ la domanda di iscrizione e di cessazione di impresa con dipendenti ai fini INPS;

- ✓ la variazione dei dati d'impresa con dipendenti ai fini INPS, in relazione a:
  - attività esercitata;
  - cessazione attività;
  - modifica della denominazione dell'impresa individuale;
  - modifica della ragione sociale;
  - riattivazione attività;
  - sospensione attività;
  - modifica della sede legale;
  - modifica della sede operativa;
- ✓ la domanda di iscrizione, di variazione e di cessazione di impresa agricola ai fini INPS;
- ✓ la domanda di iscrizione, di variazione e di cessazione di impresa artigiana nell'albo delle imprese artigiane;
- ✓ la domanda di iscrizione o di cancellazione dall'albo delle società cooperative;
- ✓ la Segnalazione Certificata di Inizio attività al SUAP.

La Comunicazione Unica è presentata all'ufficio del Registro delle imprese di competenza:

- dal soggetto interessato o da un suo delegato (es. professionista dotato di firma digitale);
- in via telematica, tramite i software appositamente predisposti da Infocamere e scaricabili dal sito web [www.registroimprese.it](http://www.registroimprese.it);

- oppure mediante supporto informatico, firmato digitalmente e consegnato direttamente agli sportelli camerali.

L'iter è il seguente:

1. Il Registro Imprese invia immediatamente le comunicazioni alle Amministrazioni coinvolte ad esclusione della parte di competenza INPS che è inviata dopo l'avvenuta "iscrizione" al Registro Imprese.
2. l'Agenzia delle Entrate comunica subito al Registro Imprese il numero di partita IVA attribuito. E' cura dell'ufficio del Registro Imprese inoltrare al richiedente la ricevuta telematica rilasciata dall'Agenzia delle Entrate.
3. l'INPS e l'INAIL comunicano al Registro Imprese e al richiedente l'esito finale (entro 7 gg.).
4. il Comune interessato trasmette al Registro delle Imprese e al richiedente la ricevuta relativa all'avvio dell'istruttoria della SCIA.

Tutte le comunicazioni tra i diversi soggetti coinvolti dal procedimento (Registro Imprese, INPS, INAIL, Agenzia delle Entrate e il richiedente) **avvengono via posta elettronica certificata (PEC)**. E' pertanto necessaria la disponibilità di una casella PEC (vedasi al riguardo il paragrafo 2.4).

L'articolo 9 del D.L. n. 7 del 2007 specifica che "L'ufficio del registro delle imprese contestualmente alla presentazione della Comunicazione unica rilascia la ricevuta, che **costituisce titolo per l'immediato avvio dell'attività imprenditoriale, ove sussistano i presupposti di legge...**".

Secondo il Ministero dello Sviluppo Economico la norma deve essere interpretata nel senso che **l'avvio dell'attività di impresa può solo essere contestuale o suc-**

**cessivo alla presentazione della Comunicazione Unica**, essendo incompatibile con la struttura di tale procedura il preventivo avvio dell'attività.

Pertanto, sia per le imprese individuali che per le società, **l'avvio dell'attività economica non può essere anteriore alla presentazione della Comunicazione Unica di costituzione dell'impresa** (iscrizione dell'impresa individuale o deposito dell'atto costitutivo delle società).

#### **Riassumendo**

- **La Comunicazione Unica riguarda la generalità delle imprese: sia le società sia le imprese individuali.** Sono estranei alla procedura i soggetti iscrivibili solo nel REA (cd. Only REA).
- **Non è più consentito l'uso del supporto cartaceo o l'invio postale.**
- **L'avvio dell'attività economica non può essere anteriore alla presentazione della Comunicazione Unica di costituzione dell'impresa.**

### 2.3 La firma digitale

La firma digitale, necessaria per la spedizione delle pratiche al Registro delle Imprese tramite la ComUnica, è l'equivalente informatico della tradizionale firma autografa apposta su carta e ne ha pertanto lo stesso valore.

La firma digitale è ospitata:

- ✓ sulla CARTA NAZIONALE DEI SERVIZI (CNS), carta a microprocessore immutabile;
- ✓ sul Token, chiavetta USB

che vengono rilasciate, su appuntamento, dall'apposito sportello dell'Ufficio Registro Imprese.

La CNS e il token sono personali ed adottano un sistema di codifica crittografica a chiavi asimmetriche (una pubblica e una privata) che consente:

- la sottoscrizione di un documento informatico
- la verifica, da parte dei destinatari, dell'identità del soggetto firmatario
- la sicurezza della provenienza del documento
- la certezza dell'integrità del documento
- la segretezza dell'informazione contenuta nel documento.

L'utente, utilizzando la CNS attraverso un apposito lettore e la chiavetta USB (che non necessita di ulteriori supporti), nonché il software dedicato, è in grado di apporre la propria firma digitale su un qualsiasi documento informatico, opportunamente convertito in formato immagine.

La firma risulterà così indissolubilmente legata, da un lato, al soggetto sottoscrittore, dall'altro, al testo sottoscritto.

La CNS contiene inoltre :

- ✓ **un certificato di autenticazione, standardizzato dall'AGID** che consente l'accesso telematico a tutti i servizi resi disponibili on-line dalle Pubbliche Amministrazioni nonché l'accesso al Portale [www.impresainungiorno.gov.it](http://www.impresainungiorno.gov.it), tramite il quale è possibile ottenere le informazioni e i servizi integrati di interesse per le imprese, erogati dal sistema camerale e dal complesso degli enti della pubblica amministrazione. Tramite tale Portale viene inoltre assicurato l'accesso agli sportelli SUAP, di cui al DPR 160/2010, dell'intero territorio nazionale, la cui rete costituisce PSC (Point of single contact) come previsto dalla Direttiva servizi.;
- ✓ **la predisposizione per la componente sanitaria facoltativa, sulle specifiche Netlink**, che dovrebbe fungere da Carta Sanitaria del Servizio Sanitario Nazionale.



### Rilascio della CNS

A ciascuna società commerciale ed impresa individuale iscritta al Registro delle Imprese viene rilasciata una CNS gratuita a nome di un legale rappresentante scelto tra quelli in carica o al titolare. Altri soggetti eventualmente interessati (professionisti, procuratori, responsabili tecnici, etc) possono richiedere la CNS a pagamento: il diritto dovuto è pari a 25 €.

Ai possessori di CNS, l'Ente Camerale offre inoltre, relativamente alla propria posizione, la possibilità di estrarre gratuitamente dai dati del Registro delle Imprese le visure ordinaria, storica ed artigiana, il modello di dichiarazione sostitutiva del certificato del Registro Imprese, copia degli statuti, degli atti e dei bilanci depositati, lo stato di avanzamento delle pratiche presentate al Registro Imprese nonché la situazione dei pagamenti del diritto annuale. Tali informazioni sono accessibili attraverso il sito [telemaco.infocamere.it](http://telemaco.infocamere.it) dopo aver sottoscritto una apposita convenzione con Infocamere.

### Rilascio del Token USB

In alternativa alla CNS è possibile richiedere il rilascio di un **"Token USB"**.

Il Token rappresenta un'evoluzione della CNS. Infatti combina la funzionalità del dispositivo di firma digitale tradizionale (smart card) e di Carta nazionale dei servizi (CNS) con quelle di memoria aggiuntiva in grado di contenere i documenti ufficiali dell'azienda, estratti dal Registro Imprese e quelli strettamente riservati del possessore, protetti grazie all'utilizzo della crittografia.



Si tratta di una chiave USB che permette di firmare digitalmente i documenti con pieno valore legale, consente di accedere in sicurezza ai servizi on-line delle Pubbliche Amministrazioni e non richiede altri componenti per il suo utilizzo (software e hardware specifici) .

Il costo del Token è di 70 €, nel caso l'impresa sia già in possesso di CNS, oppure di 40 € in caso contrario. Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito [www.card.infocamere.it](http://www.card.infocamere.it)

Per rilascio della CNS e del Token occorre fissare apposito appuntamento telefonando al numero [0141/535105](tel:0141535105) nell'orario d'ufficio:

*lunedì-venerdì dalle 8.30 alle 12.30.*

#### **2.4 La posta elettronica certificata (PEC)**

La presentazione di una Comunicazione Unica richiede in tutti i casi (imprese individuali e società nuove o già esistenti) un indirizzo di posta elettronica certificata presso il quale ricevere le comunicazioni e le ricevute provenienti dalle diverse Amministrazioni relative alle pratiche ComUnica presentate.

Inoltre le **società costituite successivamente al 28/11/2008** (entrata in vigore del D.L. 185/2008), **sono obbligate ad avere ed iscrivere nel Registro Imprese una propria casella PEC** ai fini della domiciliazione elettronica.

Tali società devono dotarsi autonomamente di un indirizzo PEC prima di presentare la pratica ComUnica di costituzione.

**Le società già iscritte al Registro delle Imprese all'entrata in vigore del Decreto Legge 185/2008 (28/11/2008)** avevano invece l'obbligo di iscrivere nel Registro Imprese l'indirizzo di domiciliazione elettronica entro il **28 novembre 2011**. L'art. 37 del decreto "semplificazioni" (DL 5/2012) modificativo del citato DL 185/2008 prevede ora che *“L'ufficio del registro delle imprese che riceve una domanda di iscrizione da parte di un'impresa costituita in forma societaria che non ha iscritto il proprio indirizzo di posta elettronica certificata, **in luogo dell'irrogazione della sanzione prevista dall'articolo 2630 del codice civile, sospende la domanda per tre mesi, in attesa che essa sia integrata con l'indirizzo di posta elettronica certificata.**”*

A seguito del D.L. 179/2012 convertito in L. 221/2012 **anche le imprese individuali sono obbligate, come le società, ad avere ed iscrivere nel R. I. una casella PEC.** Inoltre, le imprese individuali già iscritte al R. I. alla data di entrata in vigore del suddetto D.L., attive e non soggette a procedura concorsuale, dovevano iscrivere la propria PEC entro il 30.06.2013.

Attualmente, analogamente a ciò che accade per le società, l'Ufficio R.I. che riceve una domanda di iscrizione da parte di una impresa individuale che non abbia iscritto il proprio indirizzo PEC, in luogo dell'irrogazione della sanzione amministrativa, sospende la domanda fino ad integrazione della stessa con l'indirizzo PEC e comunque per 45 gg. Trascorso tale periodo la domanda si intende non presentata.

La comunicazione della PEC è esente dall'imposta di bollo e dai diritti di segreteria sia per le società che per le imprese individuali.

Non è possibile iscrivere la cosiddetta “PEC del cittadino” riconoscibile dal dominio [postacertificata.gov.it](http://postacertificata.gov.it) il cui utilizzo è limitato ai rapporti con le PA e pertanto non può rappresentare il “domicilio elettronico” avente valenza generale.

La comunicazione PEC to PEC consente:

- **Risparmi consistenti:** rispetto ai costi degli strumenti tradizionali (raccomandata/fax) .
- **Maggiore efficienza:** grazie all’eliminazione della gestione della carta
- **Certificazione dell’invio e dell’avvenuta consegna:** tramite ricevute con attestazione dell’ ora esatta
- **Opponibilità ai terzi:** delle ricevute in caso di contenzioso come previsto dalla norma
- **Certificazione completa:** del contenuto delle comunicazioni (messaggi e allegati) .

***Informazioni relative a Contratto Telemaco e firma digitale:***

✓ **UFFICIO REGISTRO IMPRESE**

Tel 0141/535105 fax 0141/535284

e-mail: [info.ri@pec.at.camcom.it](mailto:info.ri@pec.at.camcom.it)

sito: [www.at.camcom.gov.it](http://www.at.camcom.gov.it)— box orizzontale “Telemaco e firma digitale”

✓ **INFOCAMERE**

tel. 049/8288111

<http://www.registroimprese.it> e [www.card.infocamere.it](http://www.card.infocamere.it)

### 3 GESTIONE DELL'UFFICIO SECONDO LA NORMA ISO 9001

Il Registro delle Imprese, gestito in conformità alla norma ISO 9001 in riferimento alla quale è stata ottenuta la certificazione di qualità, garantisce :

- a) che i servizi si svolgano secondo il principio della costanza della qualità ;
- b) che i servizi tendano a fornire il pieno soddisfacimento delle esigenze degli utenti;
- c) che il personale dell'ufficio Registro Imprese operi costantemente secondo gli obiettivi della qualità espressi dal Sistema della Qualità e sia impegnato nel miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza del servizio erogato a seconda del ruolo ricoperto e delle competenze .

Principi fondamentali nell'erogazione del servizio sono :

**1) *Eguaglianza di trattamento degli utenti***, senza distinzione alcuna, adeguando il trattamento stesso ai bisogni espressi da ogni singolo utente ed usando per ciascuno flessibilità ed attenzione .

**2) *Imparzialità***: i dipendenti dell'ufficio ispirano i loro comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

**3) *Continuità***: l'erogazione del servizio avviene di norma con continuità, regolarità e senza interruzioni, durante tutti i giorni lavorativi.

Interruzioni nell'erogazione del servizio sono comunicate all'utenza, unitamente alla motivazione, di norma nei seguenti modi:

- ✓ con appositi avvisi posti all'ingresso dell'ufficio
- ✓ con comunicazioni dirette alle associazioni di categoria, agli ordini e colleghi professionali etc.

**4) Partecipazione:** l'utente ha diritto di partecipare:

- all'erogazione del servizio, confrontandosi con il Responsabile del Procedimento su contenuti e modalità;
- all'istruttoria del procedimento in cui è interessato, esercitando i diritti: di visione degli atti e di produzione di memorie e documenti, anche durante le procedure di regolarizzazione delle pratiche, così come disciplinato dalla legge 241/90 nonché di presentazione di reclami e suggerimenti.

Nell'esercizio di tali diritti l'utente riceve l'assistenza dal personale addetto.

**5) Efficienza ed efficacia:** il Registro Imprese impronta la propria azione di erogazione del servizio ai principi di efficienza e di efficacia specificando che:

- ✓ per l'efficienza si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano un contenimento dei costi ed una ottimizzazione nell'uso delle risorse;
- ✓ per l'efficacia si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al servizio di essere corretto, conforme alle norme, tempestivo ed autoregolato.

### **3.1 Informazioni agli Utenti**

Il Registro Imprese assicura la piena informazione degli utenti circa le modalità di erogazione dei servizi.

Informazioni specifiche sul Registro Imprese e sulle norme al medesimo collegate:

- Sportelli del Registro Imprese

Presso gli sportelli del Registro Imprese è possibile ottenere tutte le informazioni necessarie per la presentazione di una denuncia, per la richiesta di visure certificati, elenchi , copie di atti e bilanci.

- Sito internet camerale

Alla [sezione Registro Imprese](#) del sito camerale, (indirizzo [www.at.camcom.gov.it](http://www.at.camcom.gov.it)) viene offerta un'ampia gamma di informazioni su tutti gli adempimenti e le formalità connesse alla presentazione delle pratiche al Registro Imprese.

E' possibile inoltre consultare le guide di carattere normativo ed informatico che l'ufficio predispone ed aggiorna.

- E-mail e telefono del Registro Imprese

Tramite l'indirizzo e-mail [info.ri@at.legalmail.camcom.it](mailto:info.ri@at.legalmail.camcom.it) e il numero di telefono [0141/535105](tel:0141535105) è possibile ottenere tempestivamente tutte le informazioni fornite allo sportello, senza doversi recare presso la sede camerale.

### **3.2 Rapporto con gli Utenti**

Il Responsabile dell'ufficio mette in opera azioni formative e di comunicazione nei confronti del personale del Registro Imprese, affinché lo stesso si rivolga agli utenti con rispetto e cortesia e li agevoli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Al fine di comprendere pienamente le esigenze degli utenti e calibrare su esse il contenuto e le modalità di erogazione del servizio, il Registro Imprese attiva i seguenti interventi:

- ✓ Indagini sulla soddisfazione degli utenti
- ✓ Procedure di reclamo .

### ***3.2.1 Indagini sulla soddisfazione degli utenti***

Con cadenza annuale l'ufficio con la collaborazione dell'ufficio Relazioni con il Pubblico organizza, con l'ausilio di questionari , indagini per verificare la qualità dei servizi erogati ed il grado di soddisfazione degli utenti.

### ***3.2.2 Procedure di reclamo***

I reclami sono considerati un importante strumento per migliorare il funzionamento del Registro Imprese.

Ogni utente può presentare reclami in merito all'erogazione del servizio, con particolare riferimento alle inosservanze riscontrate rispetto agli impegni enunciati e resi noti al pubblico attraverso la presente guida.

#### **Modalità per la presentazione del reclamo**

Le modalità di presentazione dei reclami sono espone nei locali dell'ufficio. E' opportuno in ogni caso utilizzare il **modulo prestampato** a disposizione presso l'ufficio del Registro delle Imprese o sul sito della Camera di Commercio [www.at.camcom.gov.it](http://www.at.camcom.gov.it) .


La standardizzazione della procedura di reclamo, attraverso la compilazione di tale modulo, consente una più facile ricezione e verifica del problema e di conseguenza una più veloce adozione delle azioni correttive necessarie per la sua risoluzione

Il reclamo può essere presentato:

- ✓ **per corrispondenza**, indirizzando la lettera all'URP,
- ✓ **per fax**, indirizzando il fax all'URP numero 0141/535284,
- ✓ **per posta elettronica**, inviando un messaggio al seguente indirizzo: [urp@at.legalmail.camcom.it](mailto:urp@at.legalmail.camcom.it),
- ✓ **personalmente**, presentandosi presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico o qualsiasi sportello dell'Ufficio Registro Imprese nel seguente orario : *lunedì -venerdì dalle 8.30 alle 12.30.*

Il Registro Imprese della Camera di Commercio di Asti assicura la massima attenzione nella verifica delle istanze pervenute e per ognuna di esse si impegna ad inviare una risposta motivata, entro il termine di 30 giorni dalla presentazione del reclamo.



	<b>MODULO RECLAMO/SUGGERIMENTO</b>	<b>MSQ-04</b>  Rev. 3
---	--	-----------------------------

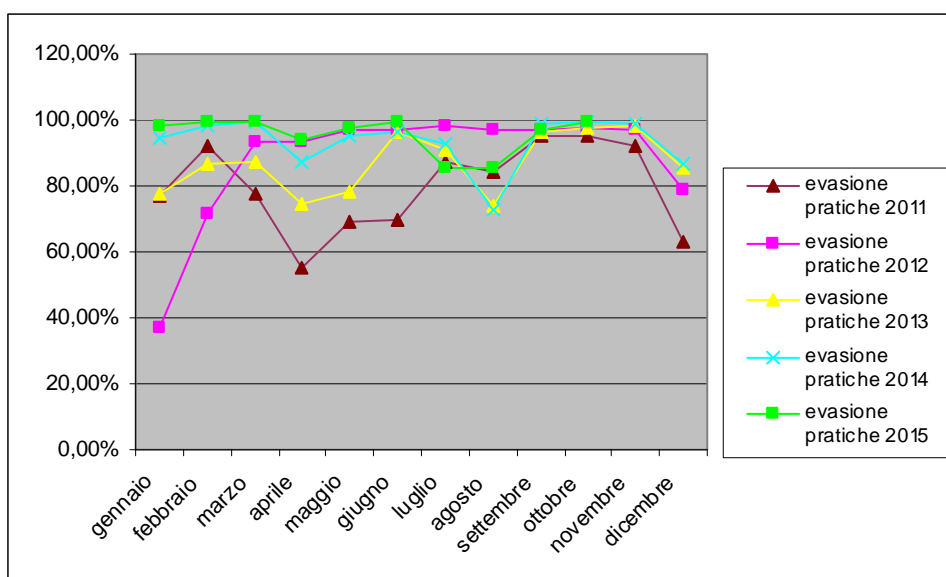
<b>Spazio riservato all'utente</b>		
<input type="checkbox"/> <b>Reclamo</b> <span style="margin-left: 300px;"><input type="checkbox"/> <b>Suggerimento</b></span>		
<p>Si prega di specificare con chiarezza ed in sintesi i contenuti del reclamo e/o del suggerimento.  <i>Il personale preposto si impegna sin d'ora a tenere in debita considerazione la vostra segnalazione.</i></p>          <p><i>Inserire nello spazio sottostante ed in maniera chiara i dati identificativi al fine di poter fornire una risposta.</i></p>		
Data	Mittente del reclamo	Recapito:
<b>Spazio riservato all'ufficio</b>		
Eventuali commenti all'oggetto del reclamo/segnalazione	<b>Provenienza del reclamo:</b> <input type="checkbox"/> Telefonico <input type="checkbox"/> Via fax <input type="checkbox"/> Lettera raccomand. <input type="checkbox"/> Di persona <input type="checkbox"/> Altro _____	
Eventuali azioni da intraprendere		
Chiusura reclamo: (indicare gli eventuali riferimenti alla comunicazione di risposta al cliente)		
Data: _____		
Eventuali annotazioni relative alla chiusura del reclamo e controllo dell'efficacia della chiusura stessa;		
Data: _____		

Il Responsabile della Qualità: \_\_\_\_\_

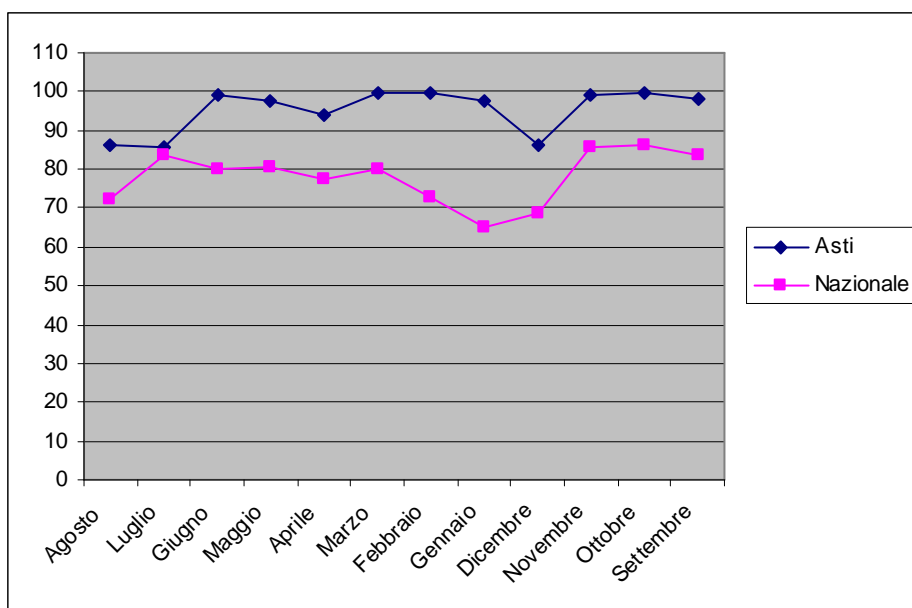
## 4 LE “PRESTAZIONI” DELL’UFFICIO

Questa sezione è dedicata ad evidenziare ed analizzare i dati messi a disposizione da Infocamere (Società consortile di Informatica delle Camere di Commercio) relativamente all’attività dell’ufficio, con elaborazioni e confronti con analoghi dati relativi ad anni precedenti, nonché quelli emersi dall’annuale indagine di customer satisfaction.

Gli standard dell’ufficio relativamente alla percentuale di pratiche evase nei termini sono molto positivi. Il grafico sottostante evidenzia infatti le prestazioni dell’ufficio nei 5 anni compresi tra il 2011 ed il 2015, anno in cui le performance risultano ulteriormente migliorate rispetto a quelle relative agli anni precedenti.



Il confronto con la media nazionale conferma le buone prestazioni dell'ufficio. La percentuale delle pratiche evase nei termini è infatti, ad eccezione del mese di luglio, sempre ampiamente superiore alla media nazionale.



Accanto all'attività di back office, l'ufficio nel corso dell'anno 2015 ha rilasciato visure e certificati, copie di atti e bilanci ed ha assicurato l'apertura giornaliera di 1-2 sportelli in funzione dell'affluenza di pubblico, costantemente monitorata a cura del Responsabile dell'ufficio e degli addetti agli sportelli.

Come evidenziato nel paragrafo 3.2, l'ufficio conduce, annualmente, un'indagine di customer satisfaction per valutare la soddisfazione degli utenti circa i servizi resi. Viene coinvolto un campione di utenti costituito dai notai e i professionisti operanti in provincia nonché da tutte le associazioni di categoria.

Gli aspetti presi in considerazione ed i risultati ottenuti in termini di qualità percepita nel 2015 sono i seguenti:

La scala dei valori sulla quale i singoli utenti sono stati chiamati ad esprimere i loro giudizi va da 1 a 4.

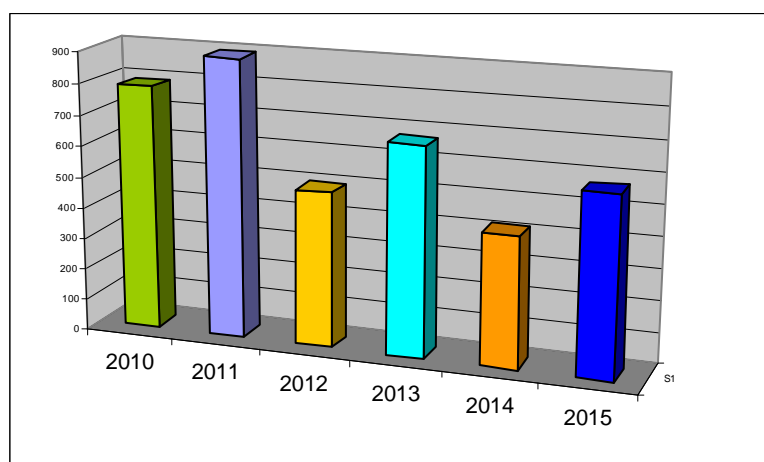
<b>Dimensione</b>	<b>Qualità percepita</b>
A) Aspetti tangibili: aspetto, ordine e pulizia delle strutture fisiche, dell'attrezzatura, del personale e degli strumenti di comunicazione	<b>3,22</b>
B) Affidabilità: capacità di prestare il servizio in modo affidabile e preciso	<b>3,30</b>
C) Capacità di risposta: volontà di attendere alle richieste degli utenti e di fornire prontamente il servizio	<b>3,26</b>
D) Capacità di rassicurazione: competenza, cortesia, credibilità del personale e sua capacità di ispirare fiducia e sicurezza	<b>3,41</b>
E) Empatia: accesso, comunicazione e comprensione dell'utente; assistenza premurosa ed individualizzata che il R.I. presta agli utenti	<b>3,30</b>

I risultati ottenuti sono molto positivi: le dimensioni che caratterizzano la qualità del servizio reso, hanno ottenuto tutte giudizi superiori al 3. Negli anni precedenti si può in ogni caso dire altrettanto come risulta dalla tabella della pagina seguente .

Dimensione	Caratteristica del servizio	Qualità 2010	Qualità 2011	Qualità 2012	Qualità 2014	Qualità 2015
<b>A) Aspetti tangibili</b>	1. Adeg. di struttura, sale ed attrezz. RI, chiarezza segnaletica	3,03	3,07	3,12	3,06	3,19
	2. Modo di presentarsi del personale	3,22	3,29	3,29	3,28	3,41
	3. Adeguatezza modulistica associata al servizio del R.I.	2,94	2,98	3,12	3,00	3,06
<b>B) Affidabilità</b>	4. Capacità di contenere tempi attesa allo sportello	3,04	3,09	3,27	3,08	3,25
	5. Capacità di eseguire iscrizioni in maniera corretta	3,20	3,27	3,37	3,27	3,32
	6. Capacità di evadere le pratiche nei tempi previsti dalla normativa	3,17	3,16	3,33	3,24	3,32
<b>C) Capacità di risposta</b>	7. Capacità di assistere l'utente e rispondere alle richieste avanzate	3,13	3,20	3,35	3,25	3,33
	8. Adeguatezza e tempestività del servizio telefonico di risposta agli utenti del R.I.	3,10	3,07	3,12	3,13	3,20
	9. Capacità dell'Ufficio di rimediare ai propri errori	3,16	3,20	3,29	3,10	3,26
<b>D) Capacità di rassicurazione</b>	10. Cortesia del personale	3,33	3,38	3,49	3,38	3,48
	11. Competenza del personale	3,20	3,34	3,39	3,30	3,42
	12. Credibilità e capacità di ispirare fiducia da parte del personale	3,19	3,21	3,31	3,15	3,33
<b>E) Empatia</b>	13. Capacità di comprensione delle esigenze degli utenti, tenendo conto dei limiti stabiliti dalle normative	3,10	3,11	3,22	3,10	3,23
	14. Disponibilità del personale nel rapporto con gli utenti	3,28	3,32	3,43	3,20	3,36
	15. Utilizzo di un linguaggio semplice e chiaro da parte del personale	3,26	3,18	3,37	3,20	3,30

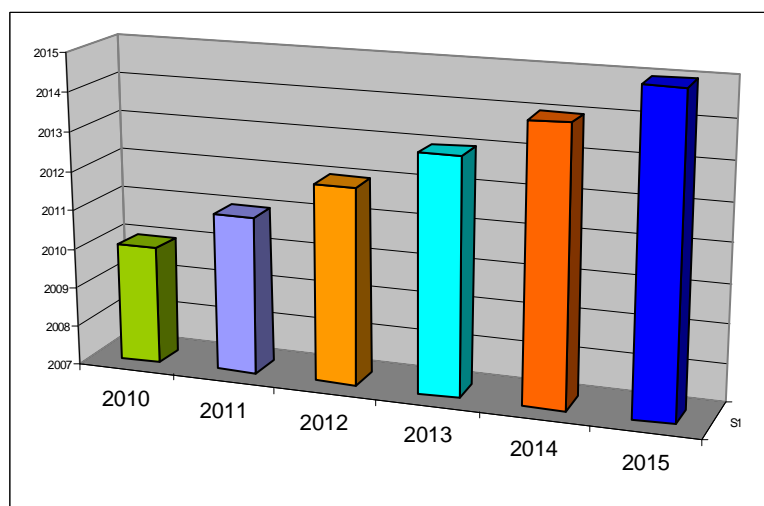
L'ufficio nel corso dell'anno ha inoltre emesso dispositivi di firma digitale contenenti certificati di autenticazione utili tra l'altro al riconoscimento del possessore da parte di altre Pubbliche Amministrazioni.

**CNS (emissioni per anno)**



2010	788
2011	895
2012	500
2013	670
2014	420
2015	574

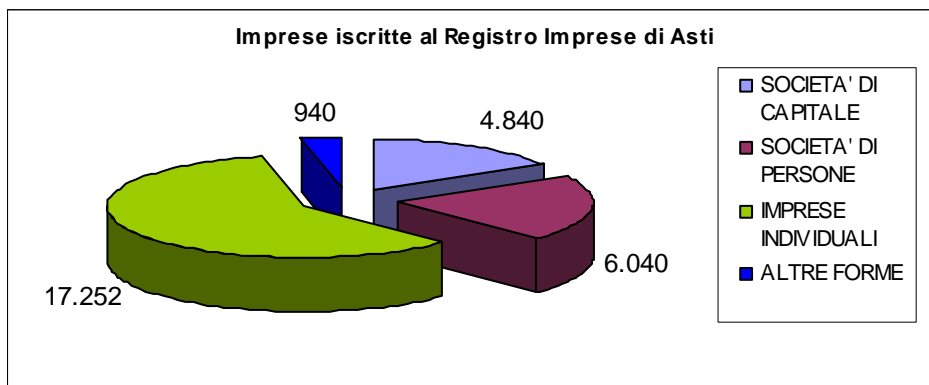
**TOKEN USB (emissioni per anno)**



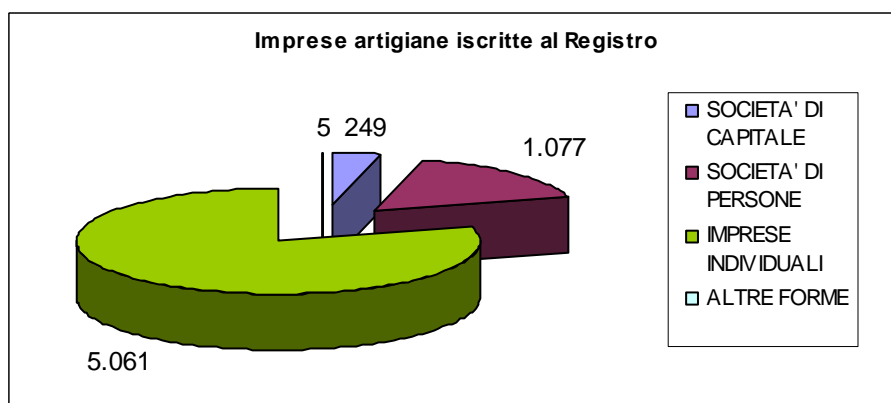
2010	220
2011	352
2012	274
2013	416
2014	429
2015	733

**I dati riportati in queste pagine sono calcolati fino al mese di Settembre 2015**

Si forniscono infine alcune informazioni relative al Registro. Le imprese iscritte sono 29.072



di cui 6392 artigiane così suddivise



Le imprese individuali, parte preponderante del totale, aventi la propria sede legale in provincia di Asti sono 11.080 : I settori principali in cui tali imprese operano sono i seguenti:

