CAMERA DI COMMERCIO BERGAMO

Data aggiornamento gennaio 2026

CARTA DEI SERVIZI - STANDARD DI QUALITA' SERVIZI PUBBLICI

(art. 32, co. 1 D.Lgs. 33/2013)

ATTIVITÀ	UFFICIO	TEMPISTICA
Informazione al pubblico. Segnalazioni esterne e interne	URP	Risposta alle email dal pubblico: entro il giorno lavorativo successivo alla ricezione.
Informazione al pubblico. Segnalazioni esterne e interne	URP	Segnalazione esterna: risposta all'utente esterno entro 30 giorni. Se si tratta di una segnalazione di rapida soluzione la risposta viene inviata entro 3 giorni lavorativi.
Liquidazione delle spese	Contabilità e bilancio	Estrazione e pubblicazione, sul sito internet dell'Ente entro il giorno 10 del mese successivo al trimestre di riferimento, dell'Indicatore di tempestività dei pagamenti e dell'ammontare complessivo (stock) dei debiti come estratti dalla nuova piattaforma dell'Area RGS (8/6/2022)
Arbitrato	Camera arbitrale e servizio conciliazione	Invio di comunicazioni e notifiche di atti alle Parti e all'Organo Arbitrale, entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione.
Nomina arbitri (arbitrato ad hoc)	Camera arbitrale e servizio conciliazione	Comunicazione a controparte dell'avvenuto deposito dell'istanza entro 5 giorni lavorativi.
Nomina arbitri (arbitrato ad hoc)	Camera arbitrale e servizio conciliazione	Invio provvedimento di nomina alle Parti e all'Arbitro entro 30 giorni dal deposito dell'istanza.
Bandi di concorso per contributi alle imprese	Promozione e certificazione estera	Provvedimento di concessione del contributo entro 90 giorni dal termine di presentazione delle domande o di quello indicato nel bando
Bandi di concorso per contributi alle imprese	Promozione e certificazione estera	Provvedimento di liquidazione entro 90 giorni dal termine di presentazione della rendicontazione o di quello indicato nel bando
Contributi a enti, organismi e associazioni	Promozione e certificazione estera	Liquidazione del contributo entro 40 giorni dalla presentazione dei documenti completi (ovvero dall'ultima integrazione presentata dall'interessato su richiesta dall'Ufficio).
Marchi di qualità	Promozione e certificazione estera	Rispetto dei tempi di verifica e di concessione del marchio come previsto da ciascun Regolamento.
Progettazione e gestione di iniziative promozionali	Promozione e certificazione estera	Grado di soddisfazione per ciascun aspetto previsto nel questionario: ≥3
Progettazione e gestione di iniziative promozionali	Promozione e certificazione estera	Indicatore percentuale di soddisfazione complessiva del cliente ≥70%
Documenti per l'estero	Promozione e certificazione estera	Il tempo medio di evasione delle pratiche telematiche è di 3 giorni lavorativi dall'arrivo
Numero meccanografico	Promozione e certificazione estera	L'addetto elabora la pratica di richiesta, convalida e cancellazione entro 3 giorni dalla ricezione.
Carnet ATA	Promozione e certificazione estera	Tempo tra la ricezione della domanda ed il rilascio del carnet ATA: 5 giorni lavorativi
Carnet ATA	Promozione e certificazione estera	Invio dell'eventuale sollecito di restituzione all'utente: entro il giorno lavorativo successivo alla data di scadenza del carnet (validità + 8 giorni)
Rilevazioni dati per conto di terzi e informazioni economica	Studi e statistica	Quanto all'interscambio commerciale con l'estero, lo studio e il comunicato stampa vengono elaborati entro il giorno stesso della pubblicazione dei dati.
Rilevazioni dati per conto di terzi e informazioni economica	Studi e statistica	Le richieste dell'utenza vengono evase entro cinque giorni lavorativi dalla richiesta o da quando sono disponibili i dati, salvo i casi di elaborazioni complesse per le quali si concorderà con l'utente il tempo di esecuzione.
Registro dei fabbricanti, importatori e riparatori di strumenti metrici	Regolazione del mercato	Entro quindici giorni dal ricevimento della domanda di iscrizione l'addetto provvede al controllo della stessa ed alla trasmissione in Prefettura.
Registro dei fabbricanti, importatori e riparatori di strumenti metrici	Regolazione del mercato	Entro quindici giorni dal ricevimento della presa d'atto invita l'interessato al ritiro della stessa.
Preimballaggi	Regolazione del mercato	Se il procedimento parte su iniziativa dell'Ufficio, si dà corso all'ispezione nella data stabilita, se è su denuncia di terzi, entro 30 giorni dalla data di protocollo della segnalazione
Metalli preziosi	Regolazione del mercato	Per Registro degli assegnatari dei metalli preziosi: verifica ispettiva per l'accertamento dell'idoneità del laboratorio entro sette giorni dal ricevimento della domanda e della richiesta di sopralluogo
Metalli preziosi	Regolazione del mercato	Per Registro degli assegnatari dei metalli preziosi: trasmissione matrici e domanda di riproduzione dei punzoni alla C.C.I.A.A. competente entro sette giorni della verifica
Metalli preziosi	Regolazione del mercato	Per Registro degli assegnatari dei metalli preziosi: entro sette giorni dal ricevimento dei punzoni invito all'interessato per il ritiro degli stessi in ufficio
Metalli preziosi	Regolazione del mercato	Per produzione/riproduzione del marchio di identificazione dei metalli preziosi: invio matrici per la riproduzione dei punzoni alla C.C.I.A.A. competente ovvero consegna presso la ditta interessata con le suddette matrici entro sette giorni dal ricevimento della domanda
Metalli preziosi	Regolazione del mercato	Per produzione/riproduzione del marchio di identificazione dei metalli preziosi: entro sette giorni dalla ricezione dei punzoni, invito al richiedente per ritiro in ufficio e registrazione su "Eureka"
Metalli preziosi	Regolazione del mercato	Per verifiche ispettive: senza preavviso e tempo medio del sopralluogo di circa 2 ore
Autorizzazioni per il montaggio, attivazione, controllo periodico, determinazione degli errori e riparazione dei tachigrafi digitali	Regolazione del mercato	Registrazione dell'atto ministeriale o del provvedimento dirigenziale nel sistema informativo entro sette giorni dal ricevimento e comunicazione all'utente per loro ritiro

CARTA DEI SERVIZI - STANDARD DI QUALITA' SERVIZI PUBBLICI

(art. 32, co. 1 D.Lgs. 33/2013)

ATTIVITÀ	UFFICIO	TEMPISTICA
Attività di vigilanza sugli organismi accreditati	Regolazione del mercato	Entro il 31 dicembre di ogni anno, devono essere effettuati tutti i sopralluoghi relativi all'attività svolta dagli Organismi, nell'anno solare precedente
Irrogazione di sanzioni	Regolazione del mercato	In relazione all'atto di accertamento di una violazione amministrativa trasmesso da organi di Polizia Giudiziaria, l'addetto registra i dati del processo verbale nei 30 giorni successivi al suo ricevimento con il programma fornito da Infocamere denominato "Accesa-Prosa".
Irrogazione di sanzioni	Regolazione del mercato	In caso di richiesta di audizione, l'interessato è convocato mediante lettera raccomandata a.r. o mediante Pec, almeno 15 gg prima della data fissata per l'audizione e comunque entro un anno dalla data di notifica del verbale di accertamento
Irrogazione di sanzioni	Regolazione del mercato	Per sequestro amministrativo: caricamento in Prosa del verbale di sequestro entro i 10 giorni successivi alla data del sequestro
Irrogazione di sanzioni	Regolazione del mercato	Per sequestro amministrativo: Entro i 10 giorni successivi alla ricezione della domanda di dissequestro verrà emessa la relativa ordinanza di accoglimento o di rigetto
Irrogazione di sanzioni	Regolazione del mercato	Entro 5 anni dalla violazione contestata. Andrà emessa l'ordinanza di ingiunzione, sottoscritta digitalmente dal dirigente o dal funzionario delegato alla firma
Irrogazione di sanzioni	Regolazione del mercato	Entro i 30 giorni successivi dalla data di ricezione della domanda di rateizzazione, il provvedimento di accoglimento o di rigetto andrà comunicato all'interessato
Concorsi a premio	Regolazione del mercato	Controllo fattibilità entro una settimana dall' arrivo della domanda di intervento al concorso a premi
Registro dei produttori di apparecchiature elettriche ed elettroniche e produttori pile e accumulatori	Ambiente	Evasione pratiche entro 5 giorni (se corrette e complete)
Gestione MUD	Ambiente	Entro cinque giorni lavorativi vengono rilasciate le visure o elaborazioni
Attività sportelli polifunzionali:rilascio visure certificati, copie atti e bilanci,bollatura ed elenchi merceologici	Sportelli polifunzionali	Richieste di atti o bilanci telematici: invio della richiesta di pagamento entro 2 giorni lavorativi a partire dal giorno successivo alla richiesta
Attività sportelli polifunzionali:rilascio visure certificati, copie atti e bilanci,bollatura ed elenchi merceologici	Sportelli polifunzionali	Richieste di atti o bilanci telematici: invio della documentazione 2 giorni lavorativi successivi al giorno del pagamento
Attività sportelli polifunzionali:rilascio visure certificati, copie atti e bilanci,bollatura ed elenchi merceologici	Sportelli polifunzionali	Per le richieste di atti o bilanci **cartacei**: l'incaricato preleva la documentazione entro 5 giorni lavorativi
Attività sportelli polifunzionali:rilascio visure certificati, copie atti e bilanci,bollatura ed elenchi merceologici	Sportelli polifunzionali	Per le richieste di atti o bilanci **cartacei**: invio della documentazione 2 giorni lavorativi successivi al giorno del pagamento
Attività sportelli polifunzionali:rilascio visure certificati, copie atti e bilanci,bollatura ed elenchi merceologici	Sportelli polifunzionali	Per le richieste di atti o bilanci **cartacei presso Fondazione Legler**: invio di una mail di richiesta entro 2 giorni dalla richiesta
Attività sportelli polifunzionali:rilascio visure certificati, copie atti e bilanci,bollatura ed elenchi merceologici	Sportelli polifunzionali	Per elenchi merceologici: invio della richiesta di pagamento entro 5 giorni lavorativi successivi al giorno della richiesta.
Attività sportelli polifunzionali:rilascio visure certificati, copie atti e bilanci,bollatura ed elenchi merceologici	Sportelli polifunzionali	Per elenchi merceologici: invio dell'elenco 3 giorni lavorativi successivi al giorno del pagamento
Attività sportelli polifunzionali:rilascio visure certificati, copie atti e bilanci,bollatura ed elenchi merceologici	Sportelli polifunzionali	ROL vidimazioni: istruttoria delle richieste entro 1 giorno lavorativo successivo all'arrivo

CARTA DEI SERVIZI - STANDARD DI QUALITA' SERVIZI PUBBLICI

(art. 32, co. 1 D.Lgs. 33/2013)

ATTIVITÀ	UFFICIO	TEMPISTICA
Attività sportelli polifunzionali:rilascio visure certificati, copie atti e bilanci,bollatura ed elenchi merceologici	Sportelli polifunzionali	ROL vidimazioni: in caso di diritti di segreteria, assegnazione appuntamento d'ufficio entro 1 giorno lavorativo successivo al pagamento
Attività sportelli polifunzionali:rilascio visure certificati, copie atti e bilanci,bollatura ed elenchi merceologici	Sportelli polifunzionali	ROL vidimazioni: in caso di diritti di segreteria non dovuti, assegnazione appuntamento d'ufficio entro 1 giorno lavorativo successivo all'arrivo della relativa richiesta
Attività sportelli polifunzionali:rilascio visure certificati, copie atti e bilanci,bollatura ed elenchi merceologici	Sportelli polifunzionali	Certificati: per le richieste pervenute entro le ore 14.00: invio dell'avviso di pagamento in giornata ed emissione del certificato entro il giorno lavorativo successivo al pagamento
Attività sportelli polifunzionali:rilascio visure certificati, copie atti e bilanci,bollatura ed elenchi merceologici	Sportelli polifunzionali	Certificati: per le richieste pervenute oltre le ore 14.00: invio dell'avviso di pagamento entro il giorno lavorativo successivo ed emissione del certificato entro il giorno lavorativo successivo al pagamento
Registro delle persone giuridiche private	Albi, ruoli e servizi digitali	Le richieste di modifica semplice vengono verificate entro 5 giorni lavorativi dal deposito
Ruolo dei conducenti	Albi, ruoli e servizi digitali	Invio agli interessati richiesta di pagamento diritti di segreteria entro 5 giorni lavorativi dalla data di arrivo degli elenchi
Ruolo dei conducenti	Albi, ruoli e servizi digitali	Provvedimento dirigenziale per l'iscrizione del soggetto entro 5 giorni lavorativi dalla data di arrivo del riscontro del pagamento
Ruolo dei conducenti	Albi, ruoli e servizi digitali	Invio notifica di iscrizione entro 3 giorni lavorativi dalla data di firma del provvedimento
Ruolo periti ed esperti	Albi, ruoli e servizi digitali	Per pratica incompleta, richiesta di regolarizzazione entro 20 giorni lavorativi dalla data del protocollo di arrivo
Ruolo periti ed esperti	Albi, ruoli e servizi digitali	Firma provvedimento entro 60 giorni dalla data di deposito dell'istanza, salvo l'interruzione dei termini in seguito a preavviso di rigetto
Ruolo periti ed esperti	Albi, ruoli e servizi digitali	Invio lettere di notifica del provvedimento agli interessati entro 5 giorni lavorativi dalla data del provvedimento dirigenziale
Registro informatico dei protesti	Albi, ruoli e servizi digitali	Pubblicazione elenchi protesti pervenuti dagli Ufficiali Levatori: inserimento nel Registro Informatico dei Protesti entro i 10 giorni seguenti la data di ricevimento da parte dell'Ufficio
Registro informatico dei protesti	Albi, ruoli e servizi digitali	Cancellazione protesti: provvedimento a firma DA dell'Ufficio entro 20 giorni dalla presentazione dell'istanza
Registro informatico dei protesti	Albi, ruoli e servizi digitali	Cancellazione protesti: cancellazioni e/o rettifiche disposte nei provvedimenti entro 5 giorni (se i protesti fanno parte di elenchi già pervenuti all'Ufficio).
Registro informatico dei protesti	Albi, ruoli e servizi digitali	Pubblicazione decreto di riabilitazione nel Registro Informatico dei Protesti, entro 3 giorni dalla ricezione
Registro informatico dei protesti	Albi, ruoli e servizi digitali	Sospensione della pubblicazione nel Registro Informatico dei Protesti entro 3 giorni dalla ricezione dell'atto da parte dell'Ufficio (se l'identificazione dei protesti è certa e se i protesti fanno parte di elenchi già pervenuti all'Ufficio)
Agenti/rappresentanti di commercio, agenti di affari in mediazione, spedizionieri	Albi, ruoli e servizi digitali	Evasione della pratica telematica, se predisposta correttamente, entro 5 giorni dalla protocollazione.
Agenti/rappresentanti di commercio, agenti di affari in mediazione, spedizionieri	Albi, ruoli e servizi digitali	Semestralmente, utilizzando il programma Priamo, RU effettua il controllo formale di verifica dello standard fissato evidenziando gli eventuali scostamenti .
Verifica autocertificazioni e dichiarazioni sostitutive	Albi, ruoli e servizi digitali	I controlli necessari devono essere effettuati entro 90 giorni dalla conclusione del procedimento o dall'evasione della pratica telematica
Rilascio carte tachigrafiche	Albi, ruoli e servizi digitali	Gestione richieste di rilascio/rinnovo carte tachigrafiche, entro 15 giorni a decorrere: - dal giorno della richiesta - per sospensioni, dal giorno della regolarizzazione della pratica - per i rinnovi, dal primo giorno utile per l'inserimento nel programma Tacho
Rilascio dispositivi di firma digitale	Albi, ruoli e servizi digitali	Appuntamento entro 5 gg. lavorativi dalla richiesta (salvo espressa richiesta dell'utente per date successive allo standard)
Rilascio dispositivi di firma digitale	Albi, ruoli e servizi digitali	Rilascio CNS/Token giorno dell'appuntamento
Rilascio dispositivi di firma digitale	Albi, ruoli e servizi digitali	Consegna materiale a ODR entro: 2 gg lavorativi dalla richiesta
Rilascio dispositivi di firma digitale	Albi, ruoli e servizi digitali	Consegna CNS/Token IR: entro 3 gg lavorativi richiesta
Pratica telematica	Registro imprese	Evasione della pratica telematica, se predisposta correttamente, entro 5 giorni dalla protocollazione
Pratica telematica	Registro imprese	I requisiti tecnico-professionali sono verificati dal RU o da persona da lui delegata entro cinque giorni lavorativi dal ricevimento della pratica

CARTA DEI SERVIZI - STANDARD DI QUALITA' SERVIZI PUBBLICI

(art. 32, co. 1 D.Lgs. 33/2013)

ATTIVITÀ	UFFICIO	TEMPISTICA
Pratica telematica	Registro imprese	Predisposizione dei provvedimenti puntuali per l'iscrizione, modificazione e cancellazione delle imprese dalla sezione artigiana entro 30 giorni lavorativi dalla scadenza dei termini dell'avvio e/o dall'ultimo contatto con l'utente
Dichiarazioni di conformità	Registro imprese	Le dichiarazioni di conformità devono essere controllate entro 60 giorni lavorativi dalla data del protocollo di arrivo
Cancellazioni d'ufficio	Registro imprese	Entro 60 giorni dalla perdita dei requisiti, le start up e le PMI innovative vengono cancellate dalla relativa sezione speciale.
Ricerche presso il Patent Information Point	Marchi e brevetti	Consegna ricerca entro 15 giorni dalla richiesta, previo pagamento della prevista tariffa
Deposito di brevetti	Marchi e brevetti	Le domande telematiche e su supporto cartaceo vengono trasmesse all'UIBM via web e per posta entro 10 giorni dal deposito
Deposito di brevetti	Marchi e brevetti	Lo scarico degli attestati viene effettuato entro i primi 10 giorni di ogni mese
Deposito di brevetti	Marchi e brevetti	L'invito a ritirarli viene inviato entro la fine dello stesso mese di scarico
Pratica SUAP	Ufficio SUAP	Gestione della pratica telematica, se predisposta correttamente, entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione sul portale impresainungiorno.gov.it
Richieste di verifica pagamenti diritto annuale	Diritto annuale	Verifica pagamenti entro 10 giorni dalla data della richiesta o della sua integrazione
Richieste di informazioni su diritto annuale a seguito emissione ruolo	Diritto annuale	Evasione richiesta di verifica iscrizione a ruolo entro 10 giorni dalla data di ricezione
Cancellazioni d'ufficio	Registro imprese	Il procedimento di cancellazione si conclude entro 90 giorni di calendario dall'inizio della pubblicazione di avvio del procedimento stesso.
Mediazione	Camera arbitrale e servizio conciliazione	Il primo incontro di mediazione è fissato, in conformità alla normativa, non prima di 20 giorni e non oltre 40 giorni dal deposito della domanda, salvo diversa concorde indicazione delle Parti
Mediazione	Camera arbitrale e servizio conciliazione	La lettera di convocazione è inviata alle Parti e al Mediatore entro 15 giorni lavorativi dal deposito della domanda
Autorizzazioni per il montaggio, attivazione, controllo periodico, determinazione degli errori e riparazione dei tachigrafi digitali	Regolazione del mercato	Sopralluogo presso l'officina del richiedente, a seguito dell'esito positivo dell'esame istruttorio, da completarsi entro quarantacinque giorni dalla data di presentazione dell'istanza
Autorizzazioni per il montaggio, attivazione, controllo periodico, determinazione degli errori e riparazione dei tachigrafi digitali	Regolazione del mercato	La CCIAA effettua tutte le operazioni relative alle istanze sotto riportate entro 45 giorni di calendario dalla data di presentazione delle stesse, ai sensi delle disposizioni ministeriali citate: • Concessione Autorizzazione, ex art 8, comma 4 del DM 23/2/2023; • Estensione dell'Autorizzazione, ex art 10 comma 5 del DM 23/2/2023; • Variazioni dell'Autorizzazione, di cui al punto 4.4 punto A, ex art 11 comma 2 del DM 23/2/2023. Nel caso di istanze di Rinnovo dell'Autorizzazione, la CCIAA esegue tutte le operazioni entro 60 giorni di calendario dalla data di presentazione delle stesse
Attività sportelli polifunzionali:rilascio visure certificati, copie atti e bilanci,bollatura ed elenchi merceologici	Sportelli polifunzionali	Bollatura e vidimazione contestuale alla consegna
Attività sportelli polifunzionali:rilascio visure certificati, copie atti e bilanci,bollatura ed elenchi merceologici	Sportelli polifunzionali	Bollatura e vidimazione differita: entro 3 giorni dalla presentazione
Accertamento violazioni	Sportelli polifunzionali	Il verbale di accertamento dell'infrazione amministrativa va notificato all'interessato entro 90 giorni dalla rilevazione dell'evento che lo ha generato.