

## **Regolamento generale sulle modalità di fruizione delle assistenze specialistiche**

(Approvato con determina n. 1575 del 01/12/2025 )

### **1. Finalità delle assistenze specialistiche**

Le assistenze specialistiche sono un servizio della Camera di commercio di Milano Monza Brianza Lodi (di seguito, il servizio) e sono volte ad offrire gratuitamente ai destinatari un primo orientamento di tipo esclusivamente informativo (di seguito, l'orientamento) su specifici argomenti.

Le assistenze specialistiche possono essere anche realizzate con il contributo operativo di società partecipate, enti/organismi del sistema camerale e del mondo associativo (di seguito, soggetti coinvolti).

Il servizio è descritto sul sito web della Camera di commercio, in apposite sezioni dedicate.

L'orientamento è reso da esperti con comprovata esperienza su specifici argomenti di assistenza.

Il servizio è erogato, tramite incontri in presenza oppure incontri on line, in due diverse modalità: incontro di gruppo o assistenza individuale (di seguito, modalità di fruizione del servizio di assistenza).

### **2. Destinatari del servizio**

Gli utenti destinatari del servizio sono indicati sul sito web della Camera di commercio nelle apposite sezioni di assistenza e possono essere di volta in volta individuati tra i seguenti:

- imprese con sede legale e/o operativa iscritta alla Camera di commercio di Milano Monza Brianza Lodi, salvo diversamente specificato;
- aspiranti imprenditori;
- persone fisiche e altri soggetti con interesse coerente e specifico ai temi trattati (in questo caso la Camera di commercio può riservarsi eventuali valutazioni per la partecipazione).

Fatte salve diverse disposizioni, espressamente previste sul sito web della Camera di commercio, nelle apposite sezioni di assistenza, generalmente non rientrano nella definizione di utente, e dunque non sono destinatari del servizio, quei soggetti (imprese o liberi professionisti) che svolgono attività di formazione e/o consulenza di impresa nell'ambito tematico relativo all'assistenza specialistica di interesse.

Qualora la richiesta superasse il numero di posti disponibili, è previsto:

- il limite numerico di un partecipante per incontro, in rappresentanza della medesima impresa;
- un diritto di precedenza per le imprese con sede legale e/o operativa sui territori di competenza della Camera di commercio di Milano Monza Brianza Lodi, nel caso di assistenze rivolte ad un bacino di utenza territorialmente più esteso.

### **3. Individuazione degli esperti**

Gli esperti esterni sono professionisti individuati tramite avvisi di selezione banditi dalla Camera di commercio, e/o individuati da sue società partecipate e/o da enti/organismi del sistema camerale.

Gli esperti esterni possono altresì essere individuati tra i funzionari delle associazioni di categoria aderenti al servizio.

Gli esperti interni sono dipendenti della Camera di commercio o dipendenti/collaboratori di sue società partecipate.

È fatta salva per la Camera di commercio la possibilità di prevedere ulteriori modalità di individuazione di specifici profili di esperti nell'ambito di particolari progetti.

#### **4. Gratuità dell'orientamento**

Il servizio ricevuto dall'utente è gratuito e fornito a titolo gratuito dall'esperto.

#### **5. Riservatezza – Trattamento dei dati personali**

I dati forniti dall'utente per l'iscrizione agli incontri e successivamente forniti nel corso dello svolgimento delle assistenze specialistiche saranno trattati nel rispetto delle disposizioni di cui al Regolamento UE 679/2016 e della normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali e solo per il perseguimento delle finalità istituzionali per le quali sono stati raccolti, come meglio indicato nell'informativa privacy rilasciata all'utente al momento dell'iscrizione al servizio di assistenza specialistica.

Eventuali trattamenti che perseguano ulteriori e diverse finalità saranno oggetto di specifico consenso.

Con riferimento alle informazioni fornite dagli utenti allo scopo di ottenere l'assistenza specialistica richiesta, è garantito inoltre il segreto professionale da parte degli esperti, nonché l'obbligo per gli stessi di attenersi ai principi di imparzialità, indipendenza e correttezza.

Al pari, gli utenti si impegnano a non divulgare né utilizzare le informazioni riservate di cui dovessero venire a conoscenza in occasione della fruizione dell'assistenza specialistica, salva l'autorizzazione scritta da parte di Camera di commercio o del soggetto al quale tali informazioni si riferiscono.

All'incontro di orientamento potranno essere presenti uno o più dipendenti o collaboratori in rappresentanza del sistema camerale, anch'essi tenuti agli obblighi contenuti nel presente articolo in materia di trattamento dei dati e riservatezza delle informazioni oggetto del colloquio.

Gli incontri, previo avvertimento dei partecipanti, potrebbero essere sottoposti a registrazione audio-video. I partecipanti che non vogliano essere ripresi dovranno disattivare la telecamera.

#### **6. Modalità di fruizione del servizio di assistenza**

L'orientamento è erogato in due modalità:

- incontro di gruppo, per rispondere ad esigenze informative o di aggiornamento dell'utente,
  - assistenza individuale, per porre all'esperto quesiti specifici su casi concreti proposti dall'utente.
- L'utente potrà accedere al servizio, tramite prenotazione online sul sito della Camera di commercio, nella sezione dedicata.

Ciascun utente potrà fruire al massimo di un'assistenza individuale di primo orientamento sul medesimo quesito.

In tutti i casi (incontro di gruppo o assistenza individuale), l'appuntamento prenotato dall'utente sarà confermato dalla segreteria organizzativa che, in qualsiasi momento, potrà richiedere all'utente medesimo di integrare/completare la prenotazione con maggiori informazioni e/o chiarimenti finalizzati a consentire l'accesso all'assistenza.

Nel caso in cui l'utente non fornisca le informazioni e/o i chiarimenti richiesti, l'appuntamento prenotato potrà essere annullato d'ufficio.

Successivamente alla raccolta delle informazioni e di eventuali ulteriori chiarimenti, utili a delineare i reali bisogni informativi dell'utente, ai fini dell'efficacia dell'orientamento fornito, l'ufficio competente potrà valutare, in accordo con l'utente, la variazione della modalità di erogazione dell'orientamento (incontro di gruppo o assistenza individuale), ovvero dell'argomento oggetto dell'assistenza individuale.

La Camera di commercio si riserva di valutare l'esclusione dell'utente dal servizio di assistenza specialistica per uno specifico argomento, qualora:



- non si presenti all'appuntamento fissato e confermato dall'ufficio competente senza aver tempestivamente comunicato la propria impossibilità;
- disdica l'appuntamento fissato e confermato dall'ufficio competente per più di due volte;
- manifesti esigenze disallineate rispetto ai contenuti offerti dall'assistenza specialistica prenotata.

All'utente che ha fruito di un orientamento sarà inoltre preclusa la possibilità di fruirne di ulteriori qualora gli esperti o i rappresentanti del sistema camerale presenti all'incontro segnalassero reclamo motivato.

#### **7. Modalità di svolgimento degli incontri di orientamento**

Gli incontri possono essere organizzati:

- online
- presso le sedi della Camera di commercio o, eventualmente, presso un'altra sede da questa identificata e preventivamente comunicata sia all'esperto che all'utente;

Gli incontri di gruppo potranno avere durata massima di 4 ore, mentre le assistenze individuali potranno durare circa 1 ora, salvo diversamente specificato.

Al termine dell'incontro, all'utente che avrà fruito dell'orientamento sarà somministrato un questionario per la valutazione del servizio ricevuto. I dati raccolti saranno trattati in forma anonima.

#### **8. Esclusione di responsabilità e manleva**

Il servizio ha lo scopo di fornire un primo orientamento informativo gratuito, reso in forma verbale. Il medesimo non costituisce un parere professionale esaustivo e non sostituisce in alcun modo l'attività di competenti uffici pubblici, e/o privati (a titolo esemplificativo: professionisti, istituti di credito e/o intermediari finanziari). Pertanto, la Camera di commercio, le sue società partecipate non sono responsabili per l'utilizzo che l'utente potrà fare dei contenuti dell'orientamento ricevuto, né per i danni che dovessero derivare all'utente o a terzi riguardo all'utilizzo dei medesimi.

Nell'ambito dell'orientamento non si instaura alcun rapporto diretto di assistenza professionale tra l'esperto e l'utente.

La Camera di commercio, le sue società partecipate non assumono alcuna responsabilità relativamente ai rapporti che dovessero instaurarsi tra utente ed esperto successivamente alla fruizione dell'orientamento.

#### **9. Soluzione delle controversie**

Le parti sottoporranno tutte le controversie derivanti dal presente Regolamento o collegate ad esso al tentativo di mediazione secondo le disposizioni del regolamento di ADR Piemonte (organismo iscritto al n. 30 del Registro degli organismi di mediazione del Ministero della Giustizia), che le parti espressamente dichiarano di conoscere e di accettare integralmente. Le parti si impegnano a ricorrere alla mediazione prima di iniziare qualsiasi procedimento giudiziale. In caso di fallimento del tentativo di conciliazione, per tutte le controversie derivanti dal presente Regolamento, ivi comprese quelle relative alla sua interpretazione, esecuzione e risoluzione, sarà competente in via esclusiva il Foro di Milano.