



Regolamento generale sulle modalità di fruizione delle Assistenze specialistiche

(Approvato con Determina n. 241/2021 del 16/03/2021)

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.

L'orientamento è erogato, tramite incontri in presenza oppure 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 operanti in qualsiasi settore economico che - se non diversamente specificato - abbiano sede legale e/o operativa iscritte alla Camera di commercio di Milano Monza Brianza Lodi;
- aspiranti imprenditori;
- Enti e Amministrazioni pubbliche operanti nei territori di competenza della Camera di commercio (Milano, Monza Brianza, Lodi), che manifestano un interesse diretto sui temi oggetto di assistenza specialistica;
- altri soggetti potenzialmente interessati ai diversi temi trattati.

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 da sue Aziende speciali 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 delle sue Aziende speciali o dipendenti o collaboratori di Società partecipate.

E' 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 attraverso i servizi on line, ovvero contenuta nei moduli di iscrizione cartacei, se previsti.

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.

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 particolari quesiti su uno specifico caso dell'utente.

L'utente potrà accedere alla prenotazione del servizio di interesse previa registrazione ai servizi online della Camera di commercio. Ciascun utente potrà fruire al massimo di un Incontro di gruppo sullo stesso programma proposto e di un'assistenza Individuale di primo orientamento sul medesimo quesito.

Con riferimento alle assistenze individuali, in fase di prenotazione, l'utente potrà indicare una preferenza di orario che sarà successivamente confermata o modificata d'ufficio a seguito della pianificazione degli incontri previsti per la giornata e in base alla disponibilità degli esperti.

In tutti i casi (incontro di gruppo o assistenza individuale), l'appuntamento prenotato dall'utente sarà confermato telefonicamente e/o via mail dalla Camera di commercio e/o dalle sue Aziende speciali e/o società partecipate incaricate dell'organizzazione e erogazione del servizio che, in qualsiasi

momento, potranno 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, concordemente all'utente, la variazione della modalità di erogazione dell'orientamento (incontro di gruppo o assistenza individuale), ovvero modificare l'argomento oggetto dell'assistenza individuale.

L'utente verrà escluso dalla possibilità di fruire del 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;
- rifiuti o 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:

- 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;
- online

La durata degli incontri di gruppo potrà variare da 1 ora a 4 ore circa, mentre le assistenze individuali potranno durare fino a un massimo di 1 ora circa.

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, professionisti, istituti di credito e/o intermediari finanziari. Pertanto, la Camera di commercio, le sue Aziende Speciali e 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 Aziende speciali e 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

L'utente accetta di sottoporre tutte le controversie derivanti dalla fruizione dell'orientamento e dall'applicazione del presente Regolamento al tentativo di mediazione secondo le disposizioni del regolamento del Servizio di conciliazione – Camera Arbitrale di Milano. L'utente accetta di ricorrere

alla mediazione prima di iniziare qualsiasi procedimento arbitrale o giudiziale. Nel caso il tentativo di mediazione fallisca e, qualora le parti vogliano tutelare i propri diritti e interessi legittimi in sede giudiziale, sarà competente in via esclusiva il Foro di Milano.