



CAMERA DI COMMERCIO
INDUSTRIA ARTIGIANATO E AGRICOLTURA
DI TORINO

SUGGERIMENTI E RECLAMI **Andamento gennaio-giugno 2020**

Nel primo semestre del 2020 l'Ufficio Relazioni con il Pubblico della Camera di commercio di Torino ha ricevuto **12 reclami**. Le risposte da parte dell'ente sono avvenute in media **entro 4 giorni**.

Prima di analizzare i dati nel dettaglio, fornendo anche un confronto con gli anni precedenti, occorre fare un'importante premessa. Dall'ultima settimana di febbraio a causa dell'emergenza Covid-19 e alla luce delle disposizioni urgenti adottate dal Ministero della Salute di intesa con il Presidente della Regione Piemonte, gli uffici al pubblico dell'ente sono stati chiusi e sono stati garantiti solo alcuni servizi essenziali. La gran parte delle attività sono proseguite in smart working, anche grazie alla possibilità di fornire agli utenti servizi on line.

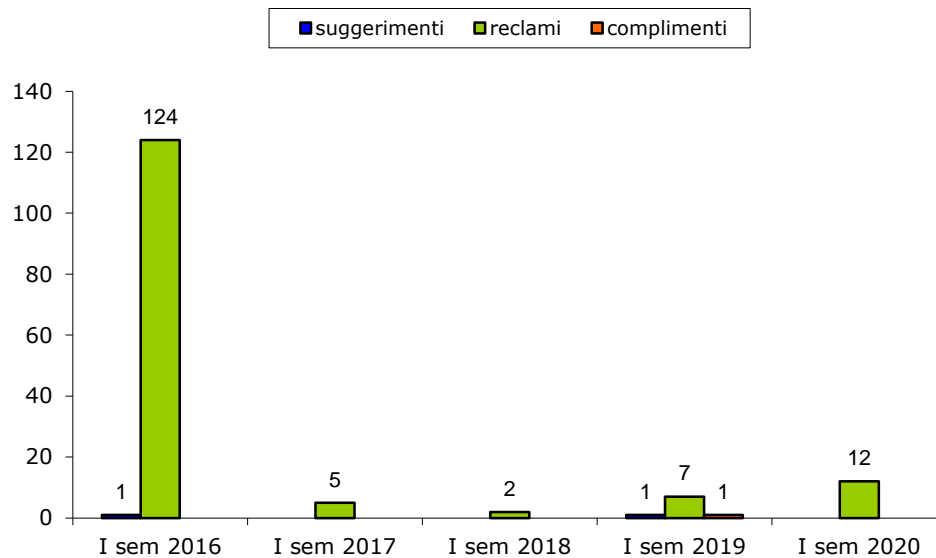
Nel mese di maggio, con la parziale riapertura delle attività economiche disposta a livello nazionale e regionale, anche i servizi al pubblico sono cambiati: sono stati prima aumentati gli orari/giorni di apertura e dal mese di giugno sono anche stati ampliati i servizi garantiti. A fine giugno però la situazione non è ancora tornata alla normalità e si è deciso che almeno un giorno alla settimana, il mercoledì, l'attività degli sportelli al pubblico torni a regime (pre-pandemia).

Mentre nel periodo del completo lockdown le richieste degli utenti erano legate all'emergenza Covid e all'applicazione della normativa d'urgenza che disciplinava quali attività potevano essere svolte (vedi codici Ateco), nel momento in cui il mondo economico-produttivo ha ricominciato a lavorare, da parte degli utenti si è intensificata la richiesta di servizi allo sportello.

Un fatto particolare ha poi portato ad un elevato numero di lamentele, quasi mai formalizzate in forma di "reclamo", disponibile sul sito, ma esternalizzato con telefonate e mail ai vari telefoni e indirizzi dell'ente: la pubblicazione del bando Sprint. Il bando ha reso disponibile un milione di euro per le micro e piccole imprese che nel periodo dell'emergenza hanno realizzato investimenti per l'adozione di strumenti informatici e tecnologie digitali o materiale e strumenti legati alla sicurezza (es. barriere separatorie, termoscanner). Il bando è stato chiuso in anticipo perché, dato l'alto numero di richieste in poche ore, la somma disponibile è andata subito esaurita. Questo fatto e le difficoltà nel presentare la richiesta con firma digitale e, quindi, nel prendere appuntamento per il rilascio del dispositivo Cns necessario, sono stati oggetto di molti reclami. Questi casi, anche se di livello più generale contro l'ente e su cui l'Urp ha chiesto di indirizzarli a sé, sono stati gestiti telefonicamente e via email direttamente dal settore Innovazione e bandi che si è occupato di Sprint, e non rientrano quindi nel conteggio dei reclami gestiti dall'Urp.

Tornando a questi ultimi, per procedere all'analisi dettagliata è importante fare un confronto con gli anni precedenti:

GRAFICO ANDAMENTO SUGGERIMENTI/RECLAMI I SEMESTRE ANNI 2016-2020



A parte il picco del 2016 dovuto alla chiusura della sede decentrata di Rivoli, il numero dei veri e propri "reclami" che l'Urp riceve è sempre piuttosto basso: 5 nel I semestre 2017, 2 nel 2018, 7 nel 2019. Nel I semestre 2020 i 12 reclami rappresentano quindi un leggero aumento rispetto agli anni precedenti, ma non sottolineano quanto questi mesi siano stati complicati e anomali.

Per alcuni di questi reclami il tema è sempre legato all'emergenza Covid: 5 reclami legati alla sospensione degli esami per i taxisti, 2 reclami sul bando Sprint e 1 reclamo sui servizi forniti dall'ente in questo periodo di emergenza.

Gli altri 4 reclami riguardano: un problema tecnico sul sistema di informazione on line del Registro Imprese, un problema legato alla pratica di una Start up, una richiesta di rimborso per diritti non dovuti, le modalità di regolarizzazione di una pratica ComUnica.