



COMUNICATO STAMPA

Promosso a pieni voti il servizio di stampa in azienda dei certificati per l'estero

*Un sondaggio in cui sono stati coinvolti tutti i 913 utenti rivela che
oltre il 96% del campione è soddisfatto della novità*

Il nuovo sistema adottato dalla Camera di commercio di Bergamo che permette la stampa in azienda dei documenti per l'estero da parte delle imprese esportatrici è stato promosso a pieni voti. L'indagine di soddisfazione condotta dall'Ente camerale presso le imprese bergamasche che hanno aderito al servizio lo dice chiaro e tondo.

A circa un anno dall'introduzione di questa nuova modalità di lavoro, la Camera di commercio ha voluto coinvolgere gli utenti in un processo di valutazione attraverso un questionario online che ha permesso a tutti i 913 fruitori del servizio di esprimere la propria opinione.

Ha risposto al sondaggio il 40% delle imprese invitate. Il **96% dei rispondenti si dice soddisfatto**, assegnando al servizio una valutazione di 3, 4 o 5 punti, ma è ancor più significativo che ben 309 su 365 rispondenti, ossia **l'85% del totale, abbiano evidenziato un alto o un altissimo livello di soddisfazione**, corrispondenti ai punteggi di 4 o 5 su una scala di cinque.

Incrociando il dato del gradimento in funzione del numero dei certificati richiesti annualmente, la percentuale di soddisfazione espressa dai voti 4 e 5 è più alta nelle fasce dei medi e grandi utilizzatori, ovvero le imprese che richiedono tra i 6-50 certificati all'anno e oltre 51 certificati. Se queste due categorie hanno espresso un gradimento misurato rispettivamente dalle percentuali dell'85% e dell'86% sul totale, comprensibilmente per le imprese che richiedono fino a 5 certificati l'impatto della novità è meno forte (82%), ma resta comunque maggioritario.

Un quarto di chi richiede documenti per l'estero conferma di aver usufruito di assistenza tramite email, con un livello di soddisfazione sul trattamento del caso pari all'88%.

Sono poche le aziende che manifestano **bisogni formativi**, già coperti peraltro da materiali e documentazione disponibili *online* e da numerose proposte di eventi e seminari, tra cui il ciclo gratuito di webinar e pillole informative in corso di svolgimento fino al prossimo mese di giugno.

Una domanda del sondaggio ha riguardato la possibilità di **verificare l'autenticità e il contenuto dei certificati d'origine** tramite codice QR oppure tramite gli identificativi del certificato. Le risposte hanno evidenziato che il 61% delle imprese non sono a conoscenza di questa possibilità. Sebbene tali possibilità siano state individualmente comunicate via PEC e il sito camerale riporti una specifica pagina sull'argomento, solo il 7% asserisce di saperlo e di comunicarlo ai propri clienti o collaboratori.

Per quanto riguarda la **tutela della riservatezza dei dati commerciali** di cui viene a conoscenza la Camera di commercio nel rilascio dei certificati e documenti per l'estero, le imprese si dicono soddisfatte. Nessuna ha manifestato profili di criticità a questo proposito.

Tra le **proposte migliorative** espresse da 51 imprese, ci sarebbero ancora da affinare: la riduzione dei tempi di consegna dei documenti, una maggiore dotazione di formulari in bianco, più ampie modalità di contatto con gli uffici e il miglioramento delle operazioni di stampa.

Dopo aver introdotto nel 2017 la richiesta digitale dei certificati tramite la trasmissione telematica delle richieste di atti e documenti per l'estero, la Camera di commercio di Bergamo, in seguito alla modifica delle norme in materia, ha fatto seguire nel 2022 l'obbligo di gestire da remoto anche la stampa del certificato di origine e di molti dei documenti per l'estero. Nella sostanza, dopo l'abilitazione, l'impresa è invitata ad approvvigionarsi di formulari in bianco su cui può stampare i



certificati una volta resi disponibili online dalla Camera di commercio. Questa novità ha quindi eliminato la necessità di ritirare la copia cartacea presso gli uffici di Bergamo o Treviglio, prevista sotto il precedente regime.

Commenta il segretario generale M.Paola Esposito: *“Sono davvero soddisfatta dei risultati di questo sondaggio che misura la bontà di una scelta compiuta nell’ottica della semplificazione. La consultazione ha permesso di validare questo servizio e di metterci all’ascolto delle opinioni delle imprese, di cogliere indicazioni per il miglioramento. Ad esempio, la scarsa conoscenza della verifica tramite il codice QR ci suggerisce di intraprendere iniziative di comunicazione”.*

Dichiara il presidente Carlo Mazzoleni: *“La stampa dei certificati in azienda rappresenta un ulteriore passo in avanti nella semplificazione e sburocratizzazione dei rapporti tra il privato e l’amministrazione pubblica. Il grado di soddisfazione delle aziende è molto lusinghiero, e dimostra che si è risolta una criticità. Vogliamo ora quantificare il risparmio di tempo e di emissioni derivante dall’introduzione di questa innovazione, e inserire i risultati nello studio sugli impatti nel Bilancio di Sostenibilità della Camera di commercio.”*

L’obiettivo futuro della Camera di commercio di Bergamo e del sistema camerale è pervenire al rilascio di certificati di origine digitali, ossia gestiti interamente attraverso canali elettronici. Sussistono ostacoli normativi e problematiche connesse al raccordo internazionale tra diverse autorità doganali che vanno superati, pertanto al momento il certificato di origine non può essere dematerializzato.

Bergamo, 5/3/2024

Camera di commercio di Bergamo
Servizio della comunicazione
Tel. 035.4225.269 comunicazione@bg.camcom.it