CARTA DELLA QUALITÀ

Ambito Territoriale

Comune di

Braone

Sommario

1) Carta della qualità dei servizi 3
Principali riferimenti normativi 3
Cos'è e che finalità ha la Carta 3
Accessibilità delle informazioni 4
Periodo di validità 4
Contatti 4
2) Principi Fondamentali 5
Eguaglianza e Imparzialità 5
Continuità 5
Partecipazione 5
Efficienza ed efficacia 5
Cortesia 5
Informazione Chiarezza, trasparenza e semplificazione 6
Sicurezza, tutela dell'ambiente e della salute, qualità 6
Privacy 6
3) Gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni 7
4) Servizio Gestione TARI 8
Attivazione, variazione e cessazione del servizio 8
Modalità di pagamento TARI 9
Rettifica dell'avviso di pagamento TARI e importi non dovuti 9
5) Servizio spazzamento e lavaggio strade, pulizia del territorio 10
6) Standard di qualità del servizio 11
Indicazione dello schema regolatorio scelto dall'Ente territorialmente competente 11
Obblighi di servizio previsti per lo Schema regolatorio applicato 11
Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani 12

1) Carta della qualità dei servizi

Principali riferimenti normativi

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"; all'art. 2 istituisce il Comitato permanente per la Carta dei servizi pubblici e prevede l'introduzione di standard di qualità
- Decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni", convertito con modificazioni dalla L. 11 luglio 1995, n. 273; all'art. 2 dispone l'emanazione di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e l'adozione di tali schemi da parte delle pubbliche amministrazioni entro 120 giorni dalla stessa pubblicazione
- D.P.C.M. del 19/05/1995 in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici
- Legge 14 novembre 1995, n.481; affida ad ARERA il compito - tra gli altri - di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di contemperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale
- D.L. 30/07/1999 n° 286 (Art. 11), che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi
- Decreto Legislativo 3/04/2006 n. 152, "Norme in materia ambientale"
- Decreto Legislativo 14/03/2012 n. 33, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla Legge n. 190/2012 c.d. "Legge Anticorruzione", che all'art. 32 prescrive alle Amministrazioni pubbliche l'obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati
- Deliberazioni dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA):
    - Del 31/10/2019, n. 444/2019/R/Rif, "Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani"
    - Del 18/01/2022, n. 15/2022/R/Rif, "Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani"
- Atti dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA):
    - TQRIF: testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
    - TITR: è il testo integrato in tema di trasparenza del servizio di gestione dei rifiuti.

Cos'è e che finalità ha la Carta

La presente Carta dei Servizi è predisposta dal Comune ed è rivolta agli utenti e contribuenti del servizio di gestione delle tariffe e dei rapporti con gli utenti TARI, nonché del servizio di lavaggio e spazzamento strade.
È il documento con cui il Comune sancisce il proprio impegno ad assicurare ai cittadini-utenti un determinato livello di qualità delle prestazioni erogate, in modo da garantire la chiarezza del rapporto e il miglioramento continuo del servizio.
Ha la finalità di avvicinare il cittadino/contribuente all'individuazione delle attività di gestione della TARI e, in modo particolare, per conoscere gli strumenti che lo stesso può utilizzare per ricevere informazioni e/o servizi.
La Carta fissa principi per l'erogazione del servizio, stabilisce standard generali riferibili alla qualità complessiva delle prestazioni e standard specifici che indicano prestazioni direttamente controllabili dal cittadino.

La Carta intende guidare il contribuente informandolo sui servizi messi a disposizione e fornendo gli elementi necessari per verificare in che misura vengono rispettati gli impegni che l'amministrazione si assume nei suoi confronti, garantendo i livelli di qualità dichiarati negli standard per rispondere sempre meglio alle aspettative dei contribuenti e perseguire il continuo miglioramento dei servizi resi.

Accessibilità delle informazioni

La divulgazione della Carta della Qualità dei Servizi avviene tramite pubblicazione online sul sito istituzionale del Gestore.

Periodo di validità

La Carta della Qualità del Servizio ha validità a decorrere dal 01/01/2023.
Può essere soggetta a revisione ed aggiornamento qualora si verifichino modifiche normative e/o organizzative che si riflettano sul suo contenuto, sulle modalità di erogazione dei servizi e sui relativi standard di qualità.

Contatti

L'ufficio responsabile dei servizi illustrati in questa "Carta" è l'Ufficio Tributi:

	Via Re n. 2 – 25040 - Braone
	n. verde 800 905533 n. telefonico 0364 434043
	info@comune.braone.bs.it

L'apertura al pubblico è così prevista:
Mercoledì pomeriggio dalle 15,00 alle 18,00 su appuntamento da fissare telefonicamente

2) Principi Fondamentali

Il Comune, nell'erogazione del servizio, si impegna a rispettare i seguenti principi:

- Eguaglianza e imparzialità nell'erogazione del servizio;
- Continuità del servizio;
- Partecipazione dei cittadini;
- Efficienza ed efficacia;
- Cortesia;
- Informazioni esaustive, nel rispetto del principio di chiarezza, trasparenza e semplificazione;
- Rispetto dell'ambiente;
- Privacy

Eguaglianza e Imparzialità

Il Comune assicura l'erogazione del servizio nel rispetto del principio di eguaglianza degli utenti, senza alcuna distinzione quindi per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.
Vengono altresì garantiti i medesimi risultati a parità di servizio prestato, a tutti i cittadini-utenti, ovunque residenti o domiciliati, compatibilmente con le differenti caratteristiche territoriali.

Continuità

L'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, Il Comune si impegna ad adottare tutte le misure e i provvedimenti necessari ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile e comunque provvede a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e durata di tali disservizi.

Partecipazione

Il Comune s'impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorirne il rapporto collaborativo. Il diritto di accesso agli atti amministrativi è consentito (nel rispetto della Legge 241/1990, del D.P.R. 352/1992, del D.lgs. 33/2013 e del D.lgs. 195/2005) a tutti coloro che risultino titolari di un interesse personale e concreto, finalizzato alla tutela di situazioni giuridicamente rilevanti. Per migliorare la prestazione dei servizi pubblici e la partecipazione attiva dei cittadini, questi possono produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti, nonché presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell'erogazione dei servizi stessi.

Efficienza ed efficacia

Il Comune pone il massimo impegno affinché i servizi siano erogati in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, ponendo in essere le condizioni e le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, adottando in maniera continuativa soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali al raggiungimento dello scopo, compatibilmente con le risorse disponibili.

Cortesia

Il Comune assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità degli Uffici ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione.
Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità, all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

Informazione Chiarezza, trasparenza e semplificazione

Il Comune considera l'informazione, tempestiva ed efficace, fondamentale per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti. In tal senso, l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alle modalità di erogazione dei servizi. All'utente è quindi garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

Sicurezza, tutela dell'ambiente e della salute, qualità

Il Comune, nello svolgimento del servizio e di ogni attività, garantisce, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente.

Privacy

Il Comune si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al GDPR.

3) Gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni

Ogni utente può presentare reclami relativamente all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta. Il reclamo dovrà essere presentato, in forma scritta, preferibilmente utilizzando il modulo disponibile sul sito internet del Comune, mediante consegna diretta allo sportello fisico c/o il Comune, per posta, per posta elettronica.
L'eventuale presentazione informale (verbale, diretta, telefonica o anonima) sarà considerata una semplice segnalazione alla quale non verrà, tuttavia, data risposta scritta.
In caso di presentazione scritta, invece, il Funzionario Responsabile valuta il reclamo e risponde all'utente con la massima celerità e comunque entro 30 giorni dalla presentazione dello stesso.

- *Punti di contatto con l'utente*

Il comune ha attivato il numero verde ***800 905533***, totalmente gratuito, a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza.
L'utente può inoltre recarsi, nei giorni e negli orari indicati sul sito internet istituzionale, c/o il Comune e rivolgersi allo sportello fisico di competenza .
Oltre ai reclami gli utenti possono presentare, con le medesime modalità, proposte di miglioramento dei servizi e suggerimenti in merito agli stessi.

4) Servizio Gestione TARI

Attivazione, variazione e cessazione del servizio

Gli utenti, per le richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio, devono compilare l'apposito modulo, disponibile sul sito istituzionale del Comune e del Gestore del servizio VCS.
Come previsto dall'art. 19 del Regolamento comunale per l'applicazione della TARIP approvato con delibera del C.C. n. 2 del 06/02/2019:

- le richieste di attivazione del servizio devono essere presentate al Comune da parte dell'utente prima dell'inizio della conduzione dei locali o delle aree soggetti a TARIP;
- le richieste di variazione del servizio devono essere presentate al Comune da parte dell'utente entro 30 giorni dalla data in cui è intervenuta la variazione;
- le richieste di cessazione del servizio devono essere dichiarate preventivamente al Comune ed hanno effetto dal giorno successivo a quello della restituzione o del ritiro dei contenitori dotati di Tag UHF consegnati.

Utenze non domestiche al di fuori del servizio pubblico

Le utenze non domestiche, che conferiscono in tutto o in parte i propri rifiuti urbani al di fuori del servizio pubblico, presentano entro il 31 gennaio di ciascun anno, ai fini della esenzione ovvero della riduzione della componente tariffaria rapportata ai rifiuti conferiti al servizio pubblico, al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, idonea documentazione attestante le quantità di rifiuti effettivamente avviate a recupero o a riciclo nell'anno solare precedente.
La documentazione, di cui al precedente paragrafo, deve essere presentata esclusivamente a mezzo di posta elettronica certificata o di altro strumento telematico in grado di assicurare, la certezza e la verificabilità dell'avvenuto scambio di dati.
La documentazione deve contenere almeno le seguenti informazioni:

a) i dati identificativi dell'utente, tra i quali: denominazione societaria o dell'ente titolare dell'utenza, partita IVA o codice fiscale per i soggetti privi di partita IVA codice utente;
b) il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica certificata dell'utente;
c) i dati identificativi dell'utenza: codice utenza, indirizzo e dati catastali dell'immobile, tipologia di attività svolta;
d) i dati sui quantitativi di rifiuti complessivamente prodotti, suddivisi per frazione merceologica;
e) i dati sui quantitativi di rifiuti, suddivisi per frazione merceologica, effettivamente avviati a recupero o riciclo al di fuori del servizio pubblico con riferimento all'anno precedente, quali risultanti dalla/e attestazione/i rilasciata/e dal/i soggetto/i che effettua/no l'attività di recupero o riciclo dei rifiuti stessi che devono essere allegate alla documentazione presentata;
f) i dati identificativi dell'impianto/degli impianti di recupero o riciclo cui sono stati conferiti tali rifiuti (denominazione o ragione sociale, partita IVA o codice fiscale, localizzazione, attività svolta).

Entro sessanta (60) giorni lavorativi dalla data di ricevimento della documentazione, il Comune comunica l'esito della verifica all'utente.

Modalità di pagamento TARI

Il Comune applica la TARI in regime di tributo; di conseguenza, la competenza in materia è direttamente in capo al Comune anche qualora le attività operative siano delegate ad altro soggetto.
Le tariffe sono definite anno dopo anno da una deliberazione del Consiglio Comunale e dipendono dalla tipologia di utenza e dalla categoria.
La determinazione della tariffa dipende da alcuni fattori:

- Utenze domestiche:
  - metratura dell'abitazione;
  - numero componenti del nucleo familiare;
  - produzione del rifiuto indifferenziato.
- Utenze non domestiche
  - metratura dell'attività;
  - categoria assegnata in funzione della attività;
  - produzione del rifiuto indifferenziato;
  - la scelta dell'utenza di avvalersi della facoltà di conferire i propri rifiuti urbani al di fuori del servizio pubblico.

La riscossione della TARI è gestita dal Comune stesso; il documento di riscossione TARI è inviato all'utente una volta all'anno, con possibilità di pagamento in due rate o in una unica soluzione.
Il termine di scadenza per il pagamento TARI è fissato in almeno 20 giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione, con riferimento alla scadenza di pagamento della prima rata o dell'unica soluzione.
Le due rate dovrebbero avere cadenza semestrale, ma per motivi di contingenza il Comune opera in deroga, emettendo documenti di riscossione che prevedono la possibilità di pagamento in due rate, ma la cadenza delle stesse risulta inferiore al semestre.
Le modalità di pagamento disponibili sono indicate all'interno nel modulo di riscossione; allegato allo stesso l'utente troverà i moduli F24/PagoPA per il pagamento di ciascuna rata.
Vengono garantite ulteriori rateizzazioni:

- agli utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00 di essere beneficiari di bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico;
- qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione degli ultimi 2 anni.

La richiesta di rateizzo deve giungere al Comune entro la scadenza del termine di pagamento del documento di riscossione.

Rettifica dell'avviso di pagamento TARI e importi non dovuti

Laddove nell'avviso di pagamento TARI fossero riscontrati dei dati non corrispondenti alla situazione del contribuente è possibile attivare la procedura di riesame con la presentazione di una richiesta utilizzando il modulo apposito disponibile nell'apposita sezione del sito istituzionale del gestore.
L'ufficio comunale competente esaminerà le osservazioni del contribuente e, qualora riconoscesse un errore nella quantificazione del tributo, provvederà alla rettifica dell'avviso di pagamento entro 60 giorni dalla presentazione della richiesta da parte dell'utente.
Il Comune provvederà inoltre alla restituzione degli importi eventualmente pagati ma non dovuti con conguaglio sull'annualità successiva o con liquidazione del rimborso al contribuente.

5) Servizio spazzamento e lavaggio strade, pulizia del territorio

Il Comune provvede alla pulizia (manuale o meccanica) della sede stradale, dei marciapiedi, delle aree pedonali, dei sottopassi, delle piste ciclabili, delle aree comunali adibite a mercato, ecc.., allo svuotamento dei cestini, al recupero di eventuali rifiuti abbandonati e altri servizi compatibili ed attinenti all'igiene urbana.
Il servizio di spazzamento e lavaggio strade non è un servizio strutturato e con programmazione regolare.
Il servizio viene svolto seguendo le effettive necessità; quindi, all'occorrenza, il Comune pianifica l'intervento di pulizia e lavaggio, che può essere svolto sia in modalità manuale che meccanicizzata.

6) Standard di qualità del servizio

Indicazione dello schema regolatorio scelto dall'Ente territorialmente competente

L'Ente Territorialmente Competente ai sensi dell'art. 3.1 dell'Allegato A alla Deliberazione n. 15/2022/R/rif ha indicato il quadrante "SCHEMA I".

Obblighi di servizio previsti per lo Schema regolatorio applicato

Nel perseguimento dei principi fondamentali di erogazione del servizio, il comune si impegna a rispettare gli obiettivi da raggiungere e gli standard minimi di qualità del servizio, riportati nella seguente tabella e ai sensi dell'art. 3.1 dell'Allegato A alla Deliberazione n. 15/2022/R/rif rispondenti al quadrante deliberato dall'Ente Territorialmente competente (SCHEMA I).

	SCHEMA I
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	*SI*
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7	*SI*
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11	*SI*
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18	*SI*
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22	*n.a.*
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	*SI*
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	*SI*
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Articolo 29 e all'Articolo 30	*SI*
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32	*SI*
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1	*SI*
Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 35.2	*SI*
Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità di cui agli Articoli 35.3 e 35.4	*n.a.*
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36	*n.a.*
Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 42.1	*SI*
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43	*n.a.*
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	*SI*

Per n.a. si intende "non applicato" allo schema di riferimento

Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani

	SCHEMA I
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	*n.a.*
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	*n.a.*
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	*n.a.*
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio di cui all'Articolo 12, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	*n.a.*
Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	*n.a.*
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	*n.a.*
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 51, entro cinque (5) giorni lavorativi	*n.a.*
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, di cui all'Articolo 52, entro cinque (5) giorni lavorativi	*n.a.*
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 16, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	*n.a.*
Tempo medio di attesa, di cui Articolo 21, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	*n.a.*
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28.3, effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	*n.a.*
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi	*n.a.*
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	*n.a.*
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	*n.a.*
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	*n.a.*
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	*n.a.*
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39	*n.a.*
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 40	*n.a.*
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 41, non superiori a ventiquattro (24) ore	*n.a.*
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46	*n.a.*
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 47, non superiore a ventiquattro (24) ore	*n.a.*
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'Articolo 49, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	*n.a.*

Per n.a. si intende "non applicato" allo schema di riferimento