



Città di Torre del Greco

(Provincia di Napoli)

Regolamento

per l'esecuzione delle ispezioni sullo stato di esercizio e manutenzione degli impianti termici, ai sensi della Legge 9 gennaio 1991 n. 10 e s. m. e i. e per le modalità di pagamento delle relative tariffe

Art.1 - Definizioni

Ai fini dell'applicazione del presente Regolamento si intende:

- 1) per "legge 10/91", la legge 9 gennaio 1991, n. 10 avente per oggetto: «Norme per l'attuazione del Piano energetico nazionale in materia di uso razionale dell'energia, di risparmio energetico e di sviluppo delle fonti rinnovabili di energia»;
- 2) per "DPR 412/93", il Decreto del Presidente della Repubblica 26 agosto 1993, n. 412, «Regolamento recante norme per la progettazione, l'installazione, l'esercizio e la manutenzione degli impianti termici degli edifici ai fini del contenimento dei consumi di energia, in attuazione dell'Art. 4, comma 4 della legge 9 gennaio 1991, n. 10»;
- 3) per "DPR 551/99", il Decreto del Presidente della Repubblica 21 dicembre 1999, n. 551, «Regolamento recante modifiche al DPR 26 agosto 1993, n. 412, in materia di progettazione, installazione, esercizio e manutenzione degli impianti termici degli edifici, ai fini del contenimento dei consumi di energia»;
- 4) per "DPR 380/01" il Decreto del Presidente della Repubblica 6 giugno 2001, n. 380, «Testo Unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia edilizia»;
- 5) per "D. L.vo 192/05" il Decreto Legislativo 19 agosto 2005, n. 192, "Attuazione della direttiva 2002/91/CE relativa al rendimento energetico nell'edilizia";

6) per "D. L.vo 311/2006" il Decreto Legislativo 29 dicembre 2006, n.311 "Disposizioni correttive ed integrative al D.L.vo 192/2005";

7) per "norma UNI 10389", la normativa tecnica UNI attuativa del DPR 26 agosto 1993, n. 412 e relativa a: «Generatori di calore. Misurazione in opera del rendimento di combustione»;

8) per "libretto di impianto" e "libretto di centrale" il documento di cui al comma 9 dell'Art.11 del DPR 412/93 sul quale vengono annotati il responsabile dell'impianto, le caratteristiche tecniche, i rapporti di controllo e manutenzione e le ispezioni da parte dell'ente locale. I libretti devono essere conformi a quanto previsto dal DM 17 marzo 2003;

9) per "responsabile dell'impianto termico" o "utente", il proprietario, l'occupante a qualsiasi titolo o l'Amministratore (Enti, condomini, società, ecc.) dell'edificio ove è installato l'impianto termico soggetto a ispezione, così come individuato dall'Art. 1 comma 1, lettera j, e dall'Art. 11, comma 2 del DPR 412/93 e dall'Allegato A del D. L.vo 192/05. Il responsabile dell'impianto termico è la persona indicata come tale nel libretto di impianto o di centrale;

10) per "Ditta di manutenzione" la Ditta, abilitata ai sensi della Legge 46/90 lettere c) e/o e), incaricata dall'utente di svolgere le operazioni di controllo e di manutenzione dell'impianto termico secondo quanto previsto dall'Art.7 comma 2 del D. L.vo 192/05;

11) per "Rapporto di controllo tecnico" il rapporto redatto dalla ditta di manutenzione, al termine delle operazioni di controllo e di manutenzione, conformemente ai modelli contenuti nel D. L.vo 192/05 - Allegato F, per gli impianti termici superiori o uguali a 35 kW, e Allegato G, per quelli inferiori a 35 kW;

12) per "terzo responsabile dell'esercizio e della manutenzione dell'impianto termico", la persona fisica o giuridica che, essendo in possesso dei requisiti previsti dalle normative vigenti e comunque di idonea capacità tecnica, economica, organizzativa, è delegata dal proprietario ad assumere la responsabilità dell'esercizio e della manutenzione;

13) per "soggetto incaricato" dal Comune di Torre del Greco l'Ente che sarà incaricato con successiva delibera e che soddisfa i requisiti minimi previsti dall'Allegato I del DPR 412/93 e dal D. L.vo 192/05 Allegato L comma 85 così come modificato dal D.L.vo 311/06 .A tale Agenzia è demandata l'organizzazione di campagne informative (nel cui ambito predispone, produce e distribuisce il materiale informativo necessario), la pianificazione dei sopralluoghi, delle ispezioni e degli accertamenti documentali, l'assistenza agli utenti ed alle ditte di manutenzione.

14) per "tecnico verificatore", il tecnico dal soggetto incaricato di effettuare le ispezioni e gli accertamenti sugli impianti termici;

15) per "Rapporto di Prova", il verbale conclusivo redatto dal tecnico al termine del sopralluogo.

Art. 2 - Campo di applicazione

2.1 - Il presente regolamento disciplina gli adempimenti connessi alle operazioni di manutenzione degli impianti termici e alle ispezioni periodiche di competenza dell'Ente ai sensi della Legge 9 gennaio 1991 n. 10, del DPR 412/93, del DPR 551/99, del DPR 380/01 e del D. L.vo 192/05 e del D.L.vo 311/2006.

2.2 - Il presente regolamento disciplina le ispezioni sugli impianti termici destinati alla climatizzazione degli ambienti con o senza produzione di acqua calda per usi igienici e sanitari o alla sola produzione centralizzata di acqua calda, nonché i connessi accertamenti documentali.

2.3 - Gli impianti termici che utilizzano come combustibile le **biomasse** (legna, sansa esausta, cippati e altro), sono equiparate agli altri impianti, quindi sono soggetti al controllo da parte di un manutentore abilitato, ma, considerato il particolare tipo di combustione, non sono soggetti alle analisi dei fumi. L'autocertificazione di tali impianti deve essere fatta con cadenza annuale.

2.4 - Le stufe, i caminetti, i radiatori individuali e gli scaldacqua unifamiliari a servizio di singole unità immobiliari, con potenza nominale del focolare complessiva maggiore o uguale a 15 kW, individuati altresì come impianti termici ai sensi dell'Allegato A del D. L.vo 192/05, in attesa dell'emanazione dei decreti attuativi previsti dal D. L.vo 192/05, e delle relative norme UNI, non rientrano nel campo di applicazione del presente regolamento.

Art. 3 - Tariffe

3.1 - Le tariffe che gli utenti degli impianti termici dovranno versare al Comune di Torre del Greco unitamente alla presentazione del rapporto di controllo tecnico previsto all'Art. 1 punto 11) sono quelle di seguito riportate:

- per impianto termico con potenza nominale inferiore a 35 kW: € 10,00 (validità biennale)
- per impianto termico con potenza superiore o uguale a 35 kW ed inferiore a 116 kW; € 20,00 (validità biennale)
- per impianto termico con potenza nominale superiore o uguale a 116 kW e inferiore a 350 kW: € 30,00 (validità annuale)
- per impianto termico con potenza nominale superiore o uguale a 350 kW: € 40,00 (validità annuale)

- per generatori di calore addizionali oltre il primo: € 10,00 (validità annuale)

3.2 – Le tariffe per le ispezioni di quegli impianti per i quali non sia stato inviato il rapporto di controllo tecnico entro i termini previsti dalla normativa di cui ai successivi Art. 4 e 5, sono quelle di seguito riportate:

- per impianto termico con potenza nominale inferiore a 35 kW: € 77
- per impianto termico con potenza uguale o superiore a 35 kW ed inferiore a 116: € 155
- per impianto termico con potenza nominale superiore o uguale a 116 kW e inferiore a 350 kW: € 230
- per impianto termico con potenza nominale superiore o uguale a 350 kW: € 325
- per generatori di calore addizionali oltre il primo: € 60.

3.3 – Le tariffe entrano in vigore dalla data di approvazione del presente regolamento.

Art. 4 – Rapporti di controllo tecnico per gli impianti termici con potenza nominale al focolare inferiore a 35 kW

4.1 - Ai sensi del D. L.vo 192/05 e del D.L.vo 311/2006 il rapporto di controllo tecnico, conformemente al modello definito Allegato G, sostituisce integralmente il precedente allegato H (D.P.R. 551/99) a partire dalla data di entrata in vigore del decreto stesso (8 ottobre 2005).

4.2 - L'allegato G, redatto in occasione dell'ultima operazione di controllo e di eventuale manutenzione e di verifica del rendimento di combustione, che comprova il rispetto delle norme vigenti, deve essere trasmesso al Comune di Torre del Greco (o al soggetto incaricato dal Comune). **L'allegato G deve essere inviato, a partire dalla data di entrata in vigore del presente provvedimento, per la prima volta entro e non oltre il 31.12.08. Dopo tale data l'invio dovrà avvenire con cadenza biennale (a partire dalla data riportata sull'ultimo Allegato inviato) ed entro 30 giorni dalla data di compilazione dell'Allegato stesso.**

4.3 – L'Allegato G dovrà essere corredato del pagamento previsto all'Art. 3.1 ed inviato con le modalità previste al successivo Art.6.

4.4 - Con l'invio dell'Allegato G, e la corresponsione della relativa tariffa, le eventuali ispezioni da parte del Soggetto incaricato sono effettuate a titolo gratuito per i successivi due anni, con decorrenza dalla data riportata sull'Allegato G.

4.5 - Qualora l'utente non abbia provveduto a trasmettere un nuovo allegato G entro la scadenza del secondo anno, e comunque prima della ricezione

dell'avviso di ispezione, la stessa sarà a titolo oneroso e pertanto l'utente dovrà provvedere ad effettuare il pagamento della tariffa prevista all'Art. 3.2.

Art. 5 – Rapporti di controllo tecnico per gli impianti termici con potenza nominale al focolare superiore o uguale a 35 kW

5.1 - Ai sensi del D. L.vo 192/05 e del D.L.vo 311/2006 il rapporto di controllo tecnico, conforme all'Allegato F, redatto in occasione redatto in occasione dell'ultima operazione di controllo e di eventuale manutenzione e di verifica del rendimento di combustione, che comprova il rispetto delle norme vigenti, deve essere trasmesso alla Comune (o al soggetto incaricato). **L'allegato F deve essere inviato, a partire dalla data di entrata in vigore del presente provvedimento, per la prima volta entro e non oltre il 31.12.08. Dopo tale data l'invio dovrà avvenire con cadenza annuale (a partire dalla data riportata sull'ultimo Allegato inviato) ed entro 30 giorni dalla data di compilazione dell'Allegato stesso.**

5.2 – L'Allegato F dovrà essere corredato del pagamento previsto all'Art. 3.1 ed inviato con le modalità previste al successivo Art. 6.

5.3 - Con l'invio dell'Allegato F, e la corresponsione della relativa tariffa, le eventuali ispezioni da parte della Comune (o del soggetto incaricato) sono a titolo gratuito per un anno a decorrere dalla data riportata sull'Allegato F.

5.4 – Il responsabile dell'impianto (proprietario,conduttore dell'unita' immobiliare,amministratore del condominio ecc.) è tenuto a far effettuare le operazioni di controllo e manutenzione dell'impianto entro la data di accensione prevista per la fascia climatica relativa al comune in cui è installato l'impianto stesso. In assenza di tanto, il responsabile dell'impianto incorre nelle sanzioni previste dall'Art.15 comma 5 del D. L.vo 192/05, per una somma non inferiori ad € 500 e non superiore ad € 3.000.

5.5 - La Ditta di manutenzione incaricata al termine delle operazioni di controllo e manutenzione è tenuta a redigere e sottoscrivere un rapporto di controllo tecnico conformemente ai modelli previsti dal D. L.vo l n.192/05 (mod. Allegato F) . In assenza di tale adempimento la stessa incorre nelle sanzioni previste dall'Art.15 comma 6 del D. L.vo 192/05, per una somma non inferiore ad € 1.000 e non superiore ad € 6.000.

5.6 – Qualora il responsabile dell'impianto non provveda ad inviare l'Allegato F nei termini indicati, l'impianto termico sarà soggetto ad ispezione a titolo oneroso con la tariffa prevista all'Art. 3.2 (differenziata per potenzialità).

Art. 6 - Impianti di nuova installazione

6.1 - L'installazione di nuovi impianti e la sostituzione di generatori di calore deve avvenire nel rispetto di quanto previsto nell'allegato I Art.11 del D.L.vo 192/05 recante "attuazione della direttiva 2002/91/CE relativa al rendimento energetico nell'edilizia" così come modificato dal D.L.vo 311/06.

6.2 - Per gli impianti di cui sopra i responsabili dell'esercizio e della manutenzione, consegnano o inviano al Comune la scheda identificativa dell'impianto.

6.3 - Per detti impianti, l'autocertificazione di cui all'Art. 5 e 6 del presente regolamento, sarà fatta in concomitanza con la prima analisi dei fumi effettuata alla prima messa in servizio dell'impianto.

Art. 7 - Impianti dismessi

7.1 - Il responsabile dell'impianto termico, nel caso di dismissione dello stesso, segnala il fatto al Comune utilizzando l'apposita modulistica.

Art. 8 - Manutentori autorizzati

8.1 - La manutenzione di un impianto termico deve essere effettuata da un tecnico o da un'impresa che abbia idonea capacità tecnica e che sia abilitata ai sensi della legge 46 del 1990.

8.2 - A tal proposito il Comune può sottoscrivere con le associazioni di categoria un protocollo d'intesa per l'istituzione di un elenco di manutentori convenzionati che, oltre ad avere i requisiti suddetti, si impegnano ad effettuare una manutenzione a regola d'arte e a prezzi contenuti .

Art. 9 - Modalità di pagamento delle tariffe - invio della documentazione

9.1 - I versamenti delle tariffe previsti all'Art.3.1 sono effettuati sul c/c postale n.35882380 intestato a : Comune di Torre del Greco o con le modalità previste dal successivo Art. 10.

9.2 - I rapporti di controllo previsti dall'art.4 e art.5 e l'attestato di versamento devono essere consegnati entro il 31/12/2008 a mano o inviati per posta al comune.

Art. 10 - Istituzione bollino verde

10.1 - Il Comune, per il territorio che gli compete, predispone e distribuisce tramite i manutentori autorizzati ai sensi dell'art. 8 del presente Regolamento, il "bollino verde".

Il "bollino verde" deve essere prepagato dal manutentore al momento del ritiro in Comune, non può essere contraffatto, e recherà un numero di codice.

Le associazioni di categoria, attraverso accordi separati con il Comune, possono distribuire il "bollino verde", ma solo ai manutentori autorizzati ai sensi dell'art. 8 del presente Regolamento.

Il "bollino verde" è formato da tre sezioni, una va apposta sulla copia del rapporto di controllo e manutenzione redatto ai sensi del D.lgs. 192/05 così come modificato dal D.lgs. 311/06, e deve essere conservato a cura del responsabile dell'impianto. Delle altre due sezioni del bollino una va posta sulla copia per il manutentore e una sulla copia per il Comune.

Il bollino è esente da IVA ai sensi dell'art. 4 della Legge 633/1972 (attività di tipo pubblicitario istituzionale).

Art. 11 – Verifiche - modalità

11.1 – Come previsto all'Allegato L comma 11 del D. L.vo 192/05 così come modificato dal D.L.vo 311/2006, le ispezioni devono essere programmate al fine di riscontrare la rispondenza alle norme di Legge e alla veridicità delle dichiarazioni trasmesse, per almeno il 5 % su base annua degli impianti termici presenti sul territorio e regolarmente autocertificati, con priorità per quelli più vecchi o che presentino maggiore criticità. Inoltre sono sottoposti a verifica con onere a carico dell'utente tutti gli impianti per i quali non sia pervenuta alcuna autocertificazione.

11.2 - Le ispezioni sono effettuate previo preavviso all'utente, mediante comunicazione nella quale è indicata la data e l'ora della visita.

11.3 - La comunicazione, nel caso in cui l'utente sia tenuto al pagamento della tariffa prevista all'Art. 3.2, comunicazioni in merito a:

- importo del corrispettivo;
- termine per effettuare il pagamento;
- tasso da applicare a titolo di interessi moratori in caso di pagamento effettuato fuori dal predetto termine;
- informazione che, decorso il termine per il pagamento, si provvederà all'iscrizione a ruolo dell'importo dovuto, maggiorato degli interessi calcolati dalla data in cui avrebbe dovuto essere effettuato il pagamento alla data di iscrizione a ruolo.

11.4 – Qualora l'utente non fosse disponibile per l'ispezione dell'impianto (per la data e l'ora prestabilite) dovrà contattare il soggetto incaricato nei modi indicati nella lettera di avviso, entro il termine perentorio di giorni 7 dal ricevimento della stessa, per concordare una nuova data .

11.5 – Il personale tecnico del soggetto incaricato addetto alle verifiche, ha responsabilità di incaricato di pubblico servizio. Questo, al momento della visita, si presenta munito di apposito tesserino di riconoscimento e di documento di identità.

Art. 12 - Esito delle verifiche

12.1 – In caso di verifica con esito di accertamento favorevole, una copia del documento di verifica viene allegata al libretto di impianto o di centrale e costituisce documento valido per comprovare che l'impianto stesso è in regola a norma del D.P.R. n° 412/93 come modificato dal D.P.R. 551/1999.

Qualora a seguito dell'accertamento eseguito, risulti che l'impianto non è conforme a quanto previsto dal D.P.R. 412/93 e successive modificazioni ed integrazioni, l'utente è formalmente invitato al ripristino delle condizioni di legge entro i termini stabiliti dal verificatore e comunicati all'utente. I termini di cui al precedente periodo sono stabilite dal verificatore in funzione alla gravità dei difetti riscontrati.

Entro e non oltre i termini suddetti l'utente invierà al soggetto incaricato apposita dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà ai sensi di legge attestante l'avvenuta adeguamento dell'impianto alle condizioni previste dalla normativa vigente.

In caso di mancata trasmissione della Dichiarazione Sostitutiva di cui sopra entro i termini stabiliti il soggetto incaricato provvederà ad eseguire un ulteriore controllo previo versamento delle tariffe previste dall'Art. 3 del presente regolamento.

Il soggetto incaricato, comunicherà con lettera la data della nuova verifica, l'importo e le modalità di versamento almeno otto giorni prima della data fissata.

Qualora venga accertata che l'utente non abbia provveduto ad effettuare i richiesti adeguamenti alla normativa vigente sarà applicata, a cura dell'Autorità competente, la sanzione indicata nell'Art. 13 del presente regolamento.

La sanzione di cui sopra sarà applicata anche nel caso in cui l'utente non abbia versato la tariffa stabilita e/o nel caso in cui non consenta la nuova verifica.

In presenza di situazioni di grave pericolosità, il verificatore potrà richiedere la disattivazione dell' impianto da disporsi con apposito atto da parte dell' autorità competente.

Inoltre in tutti i casi di mancata osservanza alle procedure di controllo stabilite nel presente regolamento, si darà comunicazione all' Azienda Gas per provvedimenti di sua competenza (interruzione della fornitura del Gas ai sensi dell' Art 17 comma 6 del D.lgs. 164/2000).

12.2 - Una copia del rapporto di ispezione è rilasciata all'utente e dovrà essere allegata al "libretto di impianto" o di "centrale" di cui al comma 9 dell' Art.11 del DPR 412/93 come modificato con il DM 17/03/2003. La copia rilasciata al responsabile dell' impianto costituisce documento valido per comprovare l'avvenuta ispezione.

Art. 13 – Sanzioni amministrative

13.1 – In assenza della comunicazione di avvenuta regolarizzazione il soggetto incaricato intenderà che detta regolarizzazione non è stata perfezionata nei termini perentori assegnati. Provvederà pertanto alla notifica delle violazioni, riscontrate in sede di ispezione, con le modalità e i termini indicati all'Art.14 comma 2 della L. 689/81.

13.2 - In assenza dell'Allegato G le operazioni di controllo e manutenzione si considerano non effettuate e il responsabile dell'impianto incorre nelle sanzioni previste dall'Art.15 comma 5 del D. L.vo 192/05, non inferiori ad € 500 e non superiori ad € 3.000.

13.3 - La Ditta di manutenzione, al termine delle operazioni di controllo e manutenzione, in accordo con l'art. 7.2 del D. L.vo 192/05, è tenuta a redigere e sottoscrivere l'Allegato G. In assenza di tale adempimento incorre nelle sanzioni, previste dall'art.15 comma 6 del D. L.vo 192/05, non inferiori ad € 1.000 e non superiori ad € 6.000.

13.4 - I destinatari della contestazione, ai sensi dell'Art.16 della stessa L. 689/81, possono provvedere al pagamento, nei confronti dell'Ente erogatore della sanzione, di una somma in misura ridotta pari alla terza parte del massimo della sanzione prevista per la violazione commessa, o, se più favorevole, al doppio del minimo della sanzione edittale, entro il termine di 60 gg. dalla notifica di contestazione. Il pagamento in misura ridotta estingue la violazione.

13.5 - Entro il termine di 30 gg. dalla data della notifica gli interessati possono far pervenire al soggetto erogatore una richiesta di audizione alla quale si potranno allegare scritti difensivi e documentazione utile a contestare la sanzione.

13.6 – Alla irrogazione delle sanzioni amministrative pecuniarie si provvede secondo Legge.

Art. 14 – Addebito per ispezioni non effettuate

14.1 – Qualora l'ispezione non possa essere effettuata per cause imputabili all'utente dell'impianto, ovvero per sua assenza o rifiuto, e nel primo caso senza che lo stesso ne dimostri l'effettiva impossibilità, con comunicazione alla Comune (o al soggetto incaricato) nel termine perentorio e nei modi previsti, sarà comunque addebitata la tariffa prevista al precedente art.3.2 e l'ispezione sarà effettuata in altra data con le stesse modalità e le tariffe di cui al precedente art.3.2

14.2 – Qualora l'ispezione riguardi impianti per i quali siano pervenuti gli Allegati F e G (come previsto agli Art. 5 e 6), e non possa essere effettuata per causa imputabile all'utente dell'impianto, ovvero per sua assenza o rifiuto, e nel primo caso senza che lo stesso ne dimostri l'effettiva impossibilità con comunicazione al Comune (o al soggetto incaricato) nel termine perentorio e nei modi previsti, la verifica sarà effettuata in altra data con le stesse modalità e la tariffa di cui al precedente Art.3.

14.3 – In caso di reiterato rifiuto o assenza da parte dell'utente oltre all'addebito pari alla somma delle tariffe di cui all'Art.3, nel caso di impianti alimentati a gas di rete si potrà procedere alla richiesta della sospensione del contratto di fornitura dell'energia come previsto dal comma 6 dell'Art.16 del D. L.vo 164/00. Inoltre, non avendo certezza della corretta manutenzione e conduzione dell'impianto, verrà informata l'autorità competente per la tutela della pubblica incolumità per i provvedimenti del caso.

14.4 – Qualora l'ispezione non abbia luogo a causa della inesistenza e/o dismissione dell'impianto, ovvero l'impianto di cui trattasi è inserito in un ciclo produttivo, e ciò non sia stato precedentemente comunicato dall'utente al Comune (o al soggetto incaricato) nel termine perentorio e nei modi previsti, verrà richiesto all'utente il pagamento di una tariffa, a titolo di parziale rimborso per la mancata ispezione, di:

- € 20,00 per utenze assimilabili, per tipologia e potenza, a quelle di abitazioni unifamiliari;
- € 60,00 per tutte le altre utenze.

14.5 – La competente A.C. si riserva di controllare, con la collaborazione funzionale del Corpo di Polizia Municipale e di altro personale competente, tutti gli impianti per i quali sono state effettuate dichiarazioni di inesistenza dell'impianto e/o di dismissione, nonché gli impianti per i quali è stato riscontrato il reiterato rifiuto e assenza dell'utente. Le dichiarazioni false e mendaci, così come tutti i comportamenti non leciti, saranno denunciati alla Autorità Giudiziaria competente.

Art. 15 – Riscossione coattiva

15.1 – Il pagamento della tariffa deve essere effettuato entro la data prevista per l'ispezione.

Qualora il pagamento non venisse effettuato nel termine previsto, si potrà provvedere entro i successivi 90 giorni con pagamento maggiorato degli interessi di mora calcolati al tasso legale.

15.2 – Decorso il termine di 90 giorni il soggetto incaricato trasmette alla competente Direzione gli elenchi relativi ai soggetti inadempienti e per i quali sono scaduti i termini per i pagamenti.

15.3 – Sulla base di tali elenchi la Direzione competente provvede alla riscossione coattiva sia delle somme dovute e non corrisposte che degli interessi maturati per Legge, mediante iscrizione a ruolo dei relativi nominativi.

Art.16 – Attivazione sportello informativo

Il competente Ufficio Comunale all'Ambiente, direttamente o per il tramite di un soggetto incaricato attiverà, dall'approvazione del presente regolamento, specifico sportello informativo e/o numero verde al fine di offrire la massima collaborazione alla utenza interessata per la corretta applicazione della presente normativa.