



CARTA DEI DIRITTI E DEI DOVERI DELL'UTENTE NELL'AMBITO DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI – REGIONE CAMPANIA

1. INTRODUZIONE

La Regione Campania riconosce che una corretta gestione dei rifiuti concorre in modo rilevante a tutelare l'ambiente ed a garantire le giuste relazioni dei cittadini e delle generazioni future con le risorse naturali del territorio campano.

La Legge Regionale 26 maggio 2016, n. 14 *“Norme di attuazione della disciplina europea e nazionale in materia di rifiuti e dell'economia circolare”* ha proceduto al riordino della governance del sistema integrato di gestione del servizio rifiuti in regione Campania mediante l'individuazione degli Ambiti Territoriali Ottimali (ATO) per la gestione del ciclo integrato dei rifiuti, la disciplina dell'organizzazione e svolgimento del servizio attraverso l'individuazione e la regolamentazione degli Enti d'Ambito quali enti di governo d'ambito, l'individuazione di funzioni e compiti amministrativi che richiedono l'unitario esercizio del servizio a livello regionale, la definizione della disciplina transitoria del funzionamento del sistema.

All'art. 21, la suddetta norma, istituisce l'Osservatorio regionale sulla gestione dei rifiuti (ORGR). Tra le funzioni ivi attribuite vi è la proposta della Carta dei diritti e dei doveri dell'utente nell'ambito del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani agli Enti di governo degli ambiti territoriali ottimali in Regione Campania (di eseguito EdA).

Ai sensi dell'art. 7 della suddetta legge regionale, per EdA si intende l'Autorità d'Ambito costituita dai Comuni ricadenti in ciascun ambito territoriale ottimale per l'esercizio in forma obbligatoriamente associata delle funzioni amministrative inerenti la gestione dei rifiuti.



La perimetrazione degli ATO è avvenuta sulla base dei criteri del raggiungimento di economie di scala e della differenziazione, nonché dei principi di autosufficienza e di prossimità. In questo modo è stato ripartito il territorio della regione nei seguenti 7 ATO:

- a) Ambito territoriale ottimale Napoli 1;
- b) Ambito territoriale ottimale Napoli 2;
- c) Ambito territoriale ottimale Napoli 3;
- d) Ambito territoriale ottimale Avellino;
- e) Ambito territoriale ottimale Benevento;
- f) Ambito territoriale ottimale Caserta;
- g) Ambito territoriale ottimale Salerno.

La disciplina regionale, inoltre, consente che, allo scopo di perseguire una maggiore efficienza gestionale ed una migliore qualità del servizio all'utenza, gli EDA possano a loro volta suddividere il territorio degli ATO in sub-ambiti distrettuali (SAD). Attualmente ne sono stati definiti 33 in tutta la regione.

Inoltre l'art 1, comma 527 della Legge n. 205/2017 e s.m.i. ha attribuito ad ARERA le competenze in materia di regolazione del servizio di gestione del ciclo integrato dei rifiuti.

La delibera 15/ 2022/R/rif. dell'Autorità, in particolare, introduce regole valide per l'intero territorio nazionale circa la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, prevedendo al contempo strumenti di gradualità che tengono conto dei diversi livelli di sviluppo del settore.

L'Autorità ha dato priorità, in questa prima fase, ai profili della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani che hanno impatto diretto sul singolo utente.



2. INQUADRAMENTO NORMATIVO

Il presente documento è adottato in attuazione:

- Legge Regionale 26 maggio 2016, n. 14, art. 21,
- Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n. 15/2022/R/rif “Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani”;
- Delibera ARERA n. 444 del 31/10/19 “Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati”;
- Delibera ARERA n. 443 del 31/10/19 “Definizione dei criteri di riconoscimento dei costi efficienti di esercizio e di investimento del servizio integrato dei rifiuti, per il periodo 2018-2021”;
- Delibera ARERA n.158 del 5/05/20 “Adozione di misure urgenti a tutela delle utenze del servizio di gestione integrata dei rifiuti, anche differenziati, urbani ed assimilati, alla luce dell'emergenza da COVID-19”;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994;
- Legge 24 dicembre 2007, n. 244 art.1, comma 461;
- Decreto Interministeriale dell'11 aprile 2008 e Allegato “piano d'azione per la sostenibilità ambientale dei consumi nel settore della pubblica amministrazione”;
- Decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50, art.34;
- Decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152;
- Legge n. 27 dicembre 2017, n. 205;
- D. lgs. 18 agosto 2000, n. 267;
- Legge 7 agosto 1990, n. 241;
- Direttiva 2008/98/CE del 19 novembre 2008;
- D.Lgs 22 del 5 febbraio 1997;
- Legge 29 giugno 2022, n. 79;
- Legge 29 dicembre 2021, n. 233.



3. PRINCIPI FONDAMENTALI

La carta si ispira ai seguenti principi fondamentali.

Eguaglianza. Il rapporto con l'Utente è regolato dal principio di eguaglianza. Questo principio si conforma al dispositivo fondamentale dell'art. 3 della Costituzione. La gestione del servizio, infatti, deve garantire il rispetto del principio medesimo nonché quello di non discriminazione per gli stessi utenti, ovverosia che non sarà realizzata nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socio-economiche.

La gestione del servizio deve garantire che il trattamento, nonché l'assistenza e la gestione delle informazioni avvengano nel pieno rispetto dei criteri di obiettività ed imparzialità, anche qualora il servizio ricopra diverse aree geografiche nonché diverse categorie o fasce di utenti, in virtù e nei limiti previsti dai principi di sostenibilità e di proporzionalità.

Imparzialità. Tale principio rappresenta un indirizzo comportamentale che nella gestione del servizio si deve assumere. Il principio di imparzialità è una specificazione del principio di uguaglianza, diretta ad evitare l'assunzione di atteggiamenti di parzialità ed ingiustizia nonché trattamenti non obiettivi nei confronti degli utenti.

Continuità. La gestione del servizio deve garantire l'erogazione continua, regolare e senza interruzioni, salvo per cause di forza maggiore. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, bisogna deve adottare tutte le quelle misure volte a limitare il disagio agli Utenti. La interruzione o la sospensione dei servizi, deve essere temporanea e, laddove possibile, provvedere a fornire tempestivamente agli utenti le opportune informazioni sulle motivazioni e la durata del disservizio.

Partecipazione. La gestione del servizio deve garantire la piena partecipazione attiva dell'utente, anche al fine di migliorare. L'Utente, infatti, in forma singola o associata, ha il diritto di presentare reclami secondo le modalità ed i termini fissati dal Gestore medesimo, nonché presentare istanze, produrre documenti e memorie, nonché formulare osservazioni e suggerimenti. L'Utente ha, inoltre, diritto a ricevere tempestivamente tutte le informazioni relative ai servizi erogati nonché quelle relative al rapporto con l'utenza, nei



limiti stabiliti dalla legge. La gestione del servizio si impegna a dare i dovuti riscontri, in maniera chiara, comprensibile e tempestiva, attraverso le modalità adeguatamente specificate. La diretta e piana partecipazione dell'Utente, garantisce sia la corretta erogazione del servizio, nonché la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.

Efficienza ed efficacia. La gestione del servizio deve perseguire obiettivi di miglioramento e razionalizzazione. Il servizio è, pertanto, erogato in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia, adottando tutte quelle soluzioni più funzionali allo scopo, nei limiti di legge, ed in virtù dei criteri di obiettività, proporzionalità ed adeguatezza.

Trasparenza. La gestione del servizio deve garantire la trasparenza e l'accessibilità dei servizi erogati, nel rispetto della normativa vigente. Inoltre bisogna prestare particolare attenzione alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'Utente, anche attraverso l'impiego di modalità comunicative improntate alla massima chiarezza e comprensibilità dei messaggi.

Sicurezza e rispetto dell'ambiente e della salute umana. La gestione del servizio deve garantire la tutela e la salvaguardia della salute umana e dell'ambiente riducendo al minimo gli impatti negativi delle attività svolte. Nell'erogazione del servizio bisogna garantire, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente.

Privacy. La gestione del servizio deve garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 "*Codice in materia di protezione dei dati personali*", come modificato da ultimo dal D.lgs. 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016.



4. SCHEMI REGOLATORI

L'Ente territorialmente competente¹ determina gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati dal gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dai gestori dei singoli servizi che lo compongono, per tutta la durata del Piano Economico Finanziario, individuando il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori di cui alla seguente tabella, sulla base del livello qualitativo previsto nel Contratto di servizio e/o nella Carta della qualità vigente/i che deve essere in ogni caso garantito.

L'Ente territorialmente competente, anche su proposta motivata del gestore, può determinare eventuali obblighi di servizio e standard di qualità migliorativi e ulteriori rispetto a quelli previsti nello schema regolatorio di riferimento.

Entro il 31 maggio c.a. tutti gli enti competenti hanno approvato il PEF. Tuttavia esiste la possibilità di scegliere il quadrante dello schema regolatorio non oltre il termine di approvazione del suddetto piano. Gli schemi sono 4: dal minimo al più avanzato. In particolare, i due schemi intermedi si caratterizzano per le maggiori performance richieste a livello contrattuale (s. II) ovvero il focus sulla qualità tecnica (s. III).

Il concetto di qualità si declina in:

- Obblighi di servizio,
- Standard e obblighi di performance (s. II – III – IV),
- Obblighi di comunicazione (s. II – III – IV),
- Obblighi di pubblicazione Sunshine regulation.

Le gestioni a cui è assegnato lo schema di livello minimo non hanno obblighi inerenti agli standard e alle performance né l'obbligo di rendicontazione all'autorità. Per le gestioni a cui è assegnato uno dei due schemi di livello intermedio o lo schema di livello avanzato il discrimine è rappresentato dai servizi per i quali è richiesto di registrare i dati e il correlato

¹ Termine: 31 marzo 2022. È concessa la scelta dello schema regolatorio anche dopo il 31/03 a condizione che:

- lo schema venga definito entro termine approvazione PEF
- sia garantito il rispetto degli obblighi di servizio e standard e delle performance richiesti dal 01.01.2023



livello di performance da raggiungere. È necessario predisporre la registrazione delle performance per tutti i servizi ed avere un accurato controllo delle stesse. Tuttavia anche le gestioni che sono state inquadrare nel primo quadrante regolatorio, attualmente con soli obblighi minimi (no standard e no performance), dovrebbero attivare un percorso di miglioramento, avendo come obiettivo gli obblighi, gli standard e performance dei quadranti successivi al fine di attuare un percorso di miglioramento progressivo. Attualmente l'ARERA non ha ancora introdotto un sistema perequativo o incentivante della qualità. Ma, la prospettiva è quella di premiare ragionevolmente le gestioni pronte ad effettuare il passaggio ad un di livello superiore e/o che si situano sugli schemi regolatori superiori. Quindi, di conseguenza, i costi per raggiungere determinati standard di qualità devono essere sostenuti dalla singola gestione ed inseriti nel PEF.

5. LA QUALITA'

Con la delibera 15/2022/R/rif ARERA introduce e rende operativo il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (abbreviato TQRIF), con il quale l'Autorità fissa una serie di standard, dal livello più basso di gestione al più efficiente, sul quale i gestori devono uniformarsi a partire dal 2023. Tuttavia, tali meccanismi rientrano nell'attività programmatica del nuovo PEF 2022-2025, per cui le scelte operative e le valorizzazioni dei costi di adeguamento devono essere inserite nel PEF. Oltre a questi passaggi il TQRIF considera anche l'applicazione dei criteri di gestione delle utenze non domestiche che nel rispetto dei criteri indicati nel D.lgs 116/2020 decidono di uscire dalla gestione del servizio pubblico. Procedura di revisione completa che culmina con l'obbligo di presentare una Carta dei Servizi unificata per ogni gestione TARI.

L'Autorità distingue la qualità in tecnica e contrattuale.

La **qualità tecnica** ha un impatto elevato sia sull'utente che sulla gestione *tout cour*. Gli indicatori individuati per monitorare l'impatto sull'utenza sono:

- continuità (numero di interruzioni),
- regolarità (servizio erogato secondo quanto programmato),
- sicurezza (pronto intervento).



Quelli per l'impatto sulla gestione risultano:

- tutela igienico sanitaria: frequenza della pulizia dei contenitori, della raccolta),
- tutela ambientale (impatto del servizio, qualità della raccolta differenziata),
- accessibilità (facilità con cui gli utenti possono accedere al servizio: raggiungimento dei contenitori dai disabili, n. utenti serviti in una determinata area).

La **qualità contrattuale**, secondo l'Autorità si riferisce ai parametri quali-quantitativi che vengono conseguiti attraverso l'individuazione di tempi massimi e standard minimi di qualità, omogenei sul territorio nazionale, per tutte le prestazioni da assicurare all'utenza finale. Il termine deriva dai business già regolati (gas, elettricità, idrico) viene anche usato nel servizio rifiuti che come è noto non prevede né in tributo né in tariffa corrispettiva la stipula di un contratto individuale con l'utente.

Indicatori di qualità contrattuale (tempi) sono:

- 1) tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio;
- 2) tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio;
- 3) tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta;
- 4) tempo di risposta motivata a reclami scritti;
- 5) tempo di risposta motivata a richieste scritte di informazioni;
- 6) tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati;
- 7) tempo medio di attesa per il servizio telefonico;
- 8) tempo di rettifica degli importi non dovuti;
- 9) tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata;
- 10) tempo di intervento in caso di segnalazione per disservizi;
- 11) tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.



Dall'elenco suddetto emergono gli indicatori di qualità contrattuale con **potenziale impatto** per il gestore o gestori del servizio di raccolta e spazzamento:

- tempo di risposta motivata a reclami scritti,
- tempo di risposta motivata a richieste scritte di informazioni,
- tempo medio di attesa per il servizio telefonico.

Mentre gli indicatori di qualità contrattuale con **sicuro impatto** sulla erogazione del servizio di raccolta e spazzamento risultano:

- tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta,
- tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata,
- tempo di intervento in caso di segnalazione per disservizi,
- tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

6. GESTORI DEI SERVIZI

A. Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti (GTRU):

- i) accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione)
- ii) gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o call-center
- iii) gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso;
- iv) promozione di campagne ambientali
- v) prevenzione della produzione di rifiuti urbani.

B. Gestore della raccolta e trasporto (GRT)

- i) operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio)
- ii) trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero.



C. Gestore dello spazzamento e lavaggio strade (GSL)

- i) operazioni di spazzamento - meccanizzato, manuale e misto
- ii) di lavaggio delle strade e del suolo pubblico
- iii) svuotamento cestini e raccolta foglie.

Sono escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze.

Mentre il **Gestore del recupero e dello smaltimento** non è coinvolto nel TQRIF.

Tutti i servizi summenzionati sono anche in un unico gestore integrato.

7. I SERVIZI

I servizi disciplinati dal TQRIF si distinguono in base al criterio della qualità.

Per la qualità tecnica:

1. interventi per disservizi e per riparazioni delle attrezzature per la raccolta domiciliare
2. continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto
3. continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade
4. sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

Per la qualità contrattuale assumono rilevanza:

1. Attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani - consegna attrezzature
2. reclami e richieste scritte di informazioni
3. punti di contatto con l'utente (sportelli on line e fisici) servizi di ritiro su chiamata (ritiro ingombranti).



8. RESPONSABILITA'

Tutti i gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani (ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono) relativamente agli utenti domestici e non domestici del servizio medesimo sono tenuti al rispetto delle disposizioni contenute nel TQRIF.

Qualora le attività incluse nel servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani siano gestite da soggetti distinti, tali disposizioni si applicano:

- al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti (GTRU), per le prestazioni inerenti:
 - o attivazione, variazione o cessazione del servizio (Titolo II),
 - o reclami, alle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi
 - o addebitati (Titolo III),
 - o punti di contatto con l'utente (Titolo IV),
 - o modalità e periodicità di pagamento,
 - o rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti (Titolo V);

- al gestore della raccolta e trasporto e al gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade (GRT e GSL), ognuno per le attività di propria competenza, con riferimento:
 - o al ritiro dei rifiuti su chiamata (Titolo VI),
 - o agli interventi per disservizi e per la riparazione delle attrezzature per la
 - o raccolta domiciliare (Titolo VII),
 - o alle disposizioni relative alla continuità e regolarità del servizio (Titolo VIII e Titolo IX),
 - o alla sicurezza del servizio (Titolo X).

Qualora un gestore riceva reclami e/o richieste riguardanti attività svolte da un altro gestore che opera nello stesso ambito tariffario, è tenuto a inoltrare la richiesta/reclamo al gestore



competente (entro 5 giorni lavorativi per schemi II, III e IV nessuno standard per lo schema I).

In **deroga** alla regola generale, l'Ente territorialmente competente può individuare quale soggetto obbligato agli adempimenti del TQRIF inerenti ai punti di contatto con l'utente e dei reclami e richieste scritte di informazioni riguardanti le attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade, il gestore delle suddette attività previa intesa con lo stesso e con le Associazioni dei consumatori locali, in luogo del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.

In sintesi, attività e responsabilità:

- attivazione, variazione e cessazione del servizio: GTRU
- reclami, richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati: GTRU
- punti di contatto con l'utente (sportelli on line e fisici): GTRU
- modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti: GTRU
- servizi di ritiro su chiamata (ritiro ingombranti): GTR
- interventi per disservizi e per riparazioni delle attrezzature per la raccolta domiciliare: GTR
- continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto: GTR
- continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade: GSL
- sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani: GTR

legenda:

- *GTRU*: Gestore dell'attività di gestione Tariffe e Rapporto con gli Utenti
- *GTR*: Gestore dello Raccolta e Trasporto
- *GSL*: gestore dello Spazzamento e del lavaggio delle strade.



9. RECLAMI.

In caso di reclamo il cittadino può segnalare le violazioni rispetto ai principi e agli standard previsti, formulando un reclamo scritto al Gestore Operativo competente.

Ferma restando la facoltà di adire le vie conciliative e giudiziarie ordinarie il cittadino-utente potrà proporre azione anche attraverso le Associazioni di Consumatori.

Per facilitare l'Utente è stato predisposto un apposito modulo, disponibile sui siti internet dei Gestori Operativi, nel quale si devono fornire tutte le informazioni utili per poter consentire l'istruttoria di verifica.

È assicurata risposta scritta alle richieste o ai reclami scritti degli Utenti entro:

- 30 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta o del reclamo da parte del Gestore Operativo nel caso in cui per la formulazione di un riscontro all'Utente non sia necessario un sopralluogo;
- 60 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta o del reclamo da parte del Gestore Operativo nel caso di richiesta di rettifica degli importi addebitati;

Le richieste di informazioni e i reclami possono essere trasmessi da tutti gli Utenti con le seguenti modalità:

- scaricando e compilando il modulo online disponibile sul sito internet all'indirizzo
1. posta elettronica all'indirizzo@.....allegando allo stesso copia fronte- retro del documento di identità in corso di validità del dichiarante medesimo;
 2. consegna a mano presso gli Uffici Clienti;
 3. posta all'indirizzo: _____
 4. fax: _____
 5. PEC all'indirizzo: _____



10. SANZIONI

La violazione dello standard generale di qualità per due anni consecutivi costituisce presupposto per l'apertura di un procedimento sanzionatorio ai sensi dell'Articolo 2, comma 20, lettera c), della legge n. 481/95.

Le sanzioni sono applicate per il mancato rispetto degli standard generali.

È necessario un periodo di mancato rispetto di 2 anni consecutivi per la loro applicazione, quindi non prima del 01/01/2025.

Possono essere applicate dalla ARERA sanzioni per la violazione dei livelli minimi di qualità e degli obblighi diversi dagli standard.

Nel caso di mancato rispetto degli standard di qualità dei servizi dedicati al singolo cittadino-utente, quest'ultimo, a tutela del proprio diritto potrà accedere, anche tramite associazione di Consumatori, ad una procedura conciliativa da definirsi in un tavolo di confronto permanente tra Regione Campania, agenzia di Controllo e la qualità dei servizi locali e le Associazioni di Consumatori, ferma restando la facoltà degli interessati di procedere in ogni altra via giudiziale o extra giudiziale.



MODULO RECLAMO

Spett.le

Via

CAP

Indirizzo Pec

OGGETTO: reclamo per Utenza n. _____

Il sottoscritto Nome _____ ... Cognome _____

CF: _____

Residente in _____ alla via _____

Esprime il seguente reclamo:

Chiede che la risposta sia inviata al seguente indirizzo:

Mail: _____

Pec: _____

Via: -----

Recapito telefonico: _____

Data _____

Firma _____

Dichiara di essere informato, ai sensi e per gli effetti di cui all'art.13 del D.Lgs. 6/03, che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa.



MODULO SEGNALAZIONE

Spett.le

Via

CAP

Indirizzo Pec

OGGETTO: Segnalazione per _____

Il sottoscritto Nome _____ ... Cognome _____

CF: _____

Indirizzo _____

Segnala

Chiede che la risposta sia inviata al seguente indirizzo :

Mail: _____

Pec: _____

Via: _____

Recapito telefonico: _____

Data _____

Firma _____

Dichiara di essere informato, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 13 del D.Lgs. 96/03, che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa.