

## Obblighi di pubblicazione concernenti i servizi erogati (art. 32 d.lgs. n. 33/2013)

### La norma

1. Le pubbliche amministrazioni e i gestori di pubblici servizi pubblicano la carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici.

2. Le pubbliche amministrazioni e i gestori di pubblici servizi, individuati i servizi erogati agli utenti, sia finali che intermedi, ai sensi dell'articolo 10, comma 5, pubblicano:

- a) i costi contabilizzati; (lettera così modificata dall'art. 28 del d.lgs. n. 97 del 2016)
- b) (lettera abrogata dall'art. 28 del d.lgs. n. 97 del 2016)

### Altre normative richiamate nel presente modello

DECRETO LEGISLATIVO 7 marzo 2005, n. 82 recante Codice dell'amministrazione digitale.

#### **Dati sui servizi in rete**

##### **Art. 7 Diritto a servizi on-line semplici e integrati**

[...]

Co. 3 Per i servizi in rete, i soggetti di cui all'articolo 2, comma 2, consentono agli utenti di esprimere la soddisfazione rispetto alla qualità, anche in termini di fruibilità, accessibilità e tempestività, del servizio reso all'utente stesso e pubblicano sui propri siti i dati risultanti, ivi incluse le statistiche di utilizzo.

DECRETO LEGISLATIVO 20 dicembre 2009, n. 198 "Attuazione dell'art. 4 della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici".

#### **Dati sulla Class Action**

##### **Art. 1. Presupposti dell'azione e legittimazione ad agire**

[..]

Co. 2 Del ricorso è data immediatamente notizia sul sito istituzionale dell'amministrazione o del concessionario intimati; il ricorso è altresì comunicato al Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione.

##### **Art. 4. Sentenza**

[..]

2. Della sentenza che definisce il giudizio è data notizia con le stesse modalità previste per il ricorso dall'articolo 1, comma 2.

6. Le misure adottate in ottemperanza alla sentenza sono pubblicate sul sito istituzionale del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione e sul sito istituzionale dell'amministrazione o del concessionario soccombente in giudizio.

DECRETO LEGISLATIVO 23 dicembre 2022, n. 201 "Riordino della disciplina dei servizi pubblici locali di rilevanza economica".

#### **Dati sulla carta di servizi**

**Art. 25, d.lgs. 201/2022 “Carta dei servizi e obblighi di trasparenza dei gestori”**

1. Il gestore del servizio pubblico locale di rilevanza economica redige e aggiorna la carta dei servizi di cui all'articolo 2, comma 461, lettera a), della legge 24 dicembre 2007, n. 244, corredata altresì delle informazioni relative alla composizione della tariffa, e la pubblica sul proprio sito internet.

2. Il gestore dà adeguata pubblicità, anche a mezzo del proprio sito internet, nel rispetto delle regole sui segreti commerciali e le informazioni confidenziali delle imprese, del livello effettivo di qualità dei servizi offerti, del livello annuale degli investimenti effettuati e della loro programmazione fino al termine dell'affidamento, con modalità che assicurino la comprensibilità dei relativi atti e dati.

**Art. 31, d.lgs. 201/2022 Trasparenza nei servizi pubblici locali**

1. Al fine di rafforzare la trasparenza e la comprensibilità degli atti e dei dati concernenti l'affidamento e la gestione dei servizi pubblici locali di rilevanza economica, gli enti locali redigono la deliberazione di cui all'articolo 10, comma 5, la relazione di cui all'articolo 14, comma 3, la deliberazione di cui all'articolo 17, comma 2 e la relazione di cui all'articolo 30, comma 2, tenendo conto degli atti e degli indicatori di cui agli articoli 7, 8 e 9.

2. Gli atti di cui al comma 1 e il contratto di servizio sono pubblicati senza indugio sul sito istituzionale dell'ente affidante e trasmessi contestualmente all'Anac, che provvede alla loro immediata pubblicazione sul proprio portale telematico, in un'apposita sezione denominata «Trasparenza dei servizi pubblici locali di rilevanza economica – Trasparenza SPL», dando evidenza della data di pubblicazione.

3. I medesimi atti sono resi accessibili anche attraverso la piattaforma unica della trasparenza gestita da Anac, che costituisce punto di accesso unico per gli atti e i dati relativi ai servizi pubblici locali di rilevanza economica attraverso il collegamento al luogo di prima pubblicazione di cui al comma 2.

4. Sulla piattaforma unica della trasparenza gestita dall'ANAC sono anche resi accessibili, secondo le modalità di cui al comma 3:

a) gli ulteriori dati relativi ai servizi pubblici locali di rilevanza economica contenuti nella banca dati nazionale sui contratti pubblici;

b) le rilevazioni periodiche in materia di trasporto pubblico locale pubblicate dall'Osservatorio di cui all'articolo 1, comma 300, della legge 24 dicembre 2007, n. 244;

c) gli atti e gli indicatori di cui agli articoli 7, 8 e 9, nonché, ove disponibili, le informazioni sugli effettivi livelli di qualità conseguiti dai gestori pubblicati dalle autorità di settore sui propri siti istituzionali.

5. Gli atti e i dati di cui al presente articolo sono resi disponibili dall'ente che li produce in conformità a quanto previsto dall'articolo 50 del decreto legislativo n. 82 del 2005.

6. Gli enti locali, le amministrazioni statali, le Regioni e le Autorità di regolazione hanno accesso alla piattaforma dell'ANAC, ai sensi dell'articolo 50 del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, anche al fine di esercitare i poteri di verifica e monitoraggio rispettivamente attribuiti dalla normativa vigente.

## Schemi di pubblicazione

Gli schemi potranno essere usati come modelli per l'organizzazione, la codificazione e la rappresentazione dei documenti, delle informazioni e dei dati oggetto di pubblicazione obbligatoria ai sensi dell'art. 32 nella sezione "Amministrazione trasparente" dei siti istituzionali delle amministrazioni/enti, sotto-sezione di primo livello "Servizi erogati" e sotto-sezioni di secondo livello "Carta dei servizi e standard di qualità" (co. 1, art. 32) e "Costi contabilizzati" (co. 2, art. 32).

Resta fermo che ove l'obbligo di pubblicazione non sia "compatibile" con le peculiarità organizzative e funzionali dell'amministrazione/ente, tale obbligo non trova applicazione. Di conseguenza tali dati non dovranno essere inseriti.

Si invita il soggetto che utilizza il presente schema a specificare nella sottosezione di "Amministrazione trasparente" se:

- È un Soggetto tenuto all'obbligo di pubblicazione ex art. 32
- È un Soggetto tenuto parzialmente all'obbligo di pubblicazione ex art. 32
- È un Soggetto non tenuto all'obbligo di pubblicazione ex art. 32

Le amministrazioni/enti pubblicano nella sottosezione di "Amministrazione Trasparente" i dati e le informazioni di cui al presente schema in conformità e dopo aver visionato le indicazioni contenute nel documento "Istruzioni operative rate ai sensi dell'art. 48, co. 4, lett. b) del d.lgs. 33/2013" (allegato n. 4 alla delibera n. 495 del 25 settembre 2024).

L'Autorità si riserva di redigere anche delle specifiche tecniche per la definizione dei vincoli da rispettare nella pubblicazione delle informazioni in conformità allo schema.

### Ambito soggettivo di applicazione:

- soggetti di cui all'art. 2-bis, co. 1 (pubbliche amministrazioni di cui all'art. 1, co. 2, d.lgs. 165/2001)
- soggetti di cui all'art. 2-bis, co. 2 (vale a dire enti pubblici economici, ordini professionali, società in controllo, associazioni, fondazioni ed enti di diritto privato comunque denominati in controllo pubblico) se gestori del servizio pubblico
- soggetti di cui all'art. 2-bis, co. 3, d.lgs. n. 33/2013 se gestori del servizio pubblico.

SEZIONE	AGGIORNAMENTO	Rif. NORMATIVI
Carta dei servizi e standard di qualità (Rif. <a href="#">Carta dei servizi e standard di qualità</a> )	Tempestivo	Art. 32, c. 1, d. lgs. n. 33/2013
Costi contabilizzati dei servizi (Rif. <a href="#">Costi contabilizzati dei servizi</a> )	Annuale	Art. 32, c. 2, lett. a), d. lgs. n. 33/2013 Art. 10, c. 5, d. lgs. n. 33/2013
Risultati indagini sui servizi in rete (Rif. <a href="#">Risultati indagini sui servizi in rete</a> )	Annuale	Art. 7, c. 3 d. lgs. n. 82/2005
Class action (Rif. <a href="#">Class action</a> )	Tempestivo	Art. 1, c. 2, art. 4, c. 2 e 6, d. lgs. n. 198/2009
Servizi pubblici locali Al fine di supportare gli enti affidanti nella predisposizione della documentazione richiesta dal decreto, semplificarne e uniformarne i contenuti, l'ANAC, la Presidenza del Consiglio dei Ministri e l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato hanno elaborato un possibile schema tipo per i seguenti documenti:  -Relazione sulla scelta della modalità di gestione del servizio pubblico locale, come previsto dall'art. 14, comma 3; -Motivazione qualificata richiesta dall'art. 17, comma 2, in caso di affidamenti diretti a società in house di importo superiore alle	Tempestivo	D. lgs. n. 201/2022

<p>soglie di rilevanza europea in materia di contratti pubblici.</p> <p>Tali schemi, così come i successivi che saranno messi a disposizione, servono ad orientare l'azione degli enti interessati verso comportamenti uniformi e conformi alla normativa vigente, favorendo la diffusione di best practices</p> <p>Gli schemi sono disponibili al seguente link <a href="https://www.anticorruzione.it/-/trasparenza-dei-servizi-pubblici-locali-di-rilevanza-economica#p3">https://www.anticorruzione.it/-/trasparenza-dei-servizi-pubblici-locali-di-rilevanza-economica#p3</a></p>		
--	--	--

## Carta dei servizi e standard di qualità

Carta dei servizi e standard di qualità		
Qualificazione soggetto	Valori possibili (menù a tendina): 1) Pubblica amministrazione; 2) Gestore del servizio pubblico; 3) Gestore di servizio pubblico locale di rilevanza economica*(art. 25, co.1 e 2, del d.lgs. 201/2022).	Opzione vincolata
Link	Link alla carta dei servizi o documento che contiene i livelli minimi di qualità dei servizi pubblici. Con specifico riferimento ai servizi pubblici locali, link alla Carta di servizio corredata altresì delle informazioni relative alla composizione della tariffa che contiene il livello effettivo di qualità dei servizi offerti, il livello annuale degli investimenti effettuati e della loro programmazione fino al termine dell'affidamento (cfr. art. 25 d.lgs. n. 201/2022)	URL: Formato: testo con lunghezza massima di 256 caratteri

## Costi contabilizzati dei servizi pubblici

Costi contabilizzati dei servizi pubblici da replicare per ogni tipologia		
Qualificazione soggetto	Valori possibili (menù a tendina): 1) Pubblica amministrazione ai sensi dell'art. 2-bis del d.lgs. 33/2013; 2) Gestore del servizio pubblico;	Opzione vincolata
Anno	Indicazione dell'anno di riferimento	Numerico con formato: 4 cifre (es. 2024)
Tipologia di servizio	Valori possibili: Lista delle tipologie di servizio previste dal portale TSPL*	Opzione vincolata
Totale dei costi	Ammontare totale dei costi	Decimale con separatore “,” per le 2 cifre decimali e separatore “.” per le migliaia

\* Lista delle tipologie di servizio ad oggi previste dal portale TSPL (In sostituzione con le CPV nel file allegato)

Asili nido

Assistenza disabili

Assistenza domiciliare

Assistenza minori  
 Biblioteche  
 Distribuzione di energia elettrica  
 Distribuzione di gas naturale  
 Farmacie  
 Illuminazione pubblica  
 Impianti sportivi  
 Manutenzione edifici  
 Manutenzione del verde pubblico  
 Musei  
 Parcheggi  
 Rifiuti  
 Riscossione tributi  
 Ristorazione scolastica  
 Servizi cimiteriali  
 Servizio idrico integrato  
 Servizi di manutenzione  
 Servizi sociali  
 Supporto amministrativo  
 Teatri  
 Trasporto pubblico locale  
 Varie tipologie  
 Altro



cpv\_2008\_ver\_2013  
 %20ITA%20V1.0.xlsx

## Risultati indagini sui servizi in rete

Risultati delle indagini sulla soddisfazione da parte degli utenti rispetto alla qualità dei servizi in rete e statistiche di utilizzo dei servizi in rete da replicare per ogni servizio in rete gestito dall'ente		
Anno	Anno di riferimento	Numerico con formato: 4 cifre (es. 2024)
Oggetto/contenuto	Esito/risultanze indagini sulla soddisfazione da parte degli utenti rispetto alla qualità dei servizi in rete e statistiche di utilizzo dei servizi in rete	Formato: testo con lunghezza massima di 2000 caratteri

## Class action

Class action		
Oggetto	Oggetto del ricorso/impugnativa N.B: va esclusa la pubblicazione dei nomi delle parti, ove persone fisiche	Formato: testo con lunghezza massima di 2000 caratteri
Numero sentenza	Numero identificativo	Formato: testo con lunghezza massima di 64 caratteri

Data sentenza	Data di pubblicazione/deposito	Data Formato: GG/MM/AAAA
Link	Link alla sentenza ove pubblicata	URL: Formato: testo con lunghezza massima di 256 caratteri
Misure	Misure eventualmente adottate in ottemperanza alla sentenza	Formato: testo con lunghezza massima di 2000 caratteri

---