



Unione europea
Fondo sociale europeo



Repubblica Italiana



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE

ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

Direzione Generale

Servizio per l'Occupazione e Rapporti con l'Agenzia Regionale per il Lavoro

**F.A.Q.
SUL SISTEMA DI ACCREDITAMENTO
DEI SERVIZI PER IL LAVORO DELLA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

AGGIORNAMENTO AL 26/02/2014

1. PROCEDURA DI ISCRIZIONE ALL'ELENCO

1.1 Quali costi deve sostenere l'operatore per la richiesta e/o il mantenimento dell'iscrizione all'Elenco Regionale dei Soggetti Accreditati ai Servizi per il Lavoro?

L'unico costo da sostenere è la marca da bollo da euro 14,62 che deve essere apposta sulla domanda. Tutte le verifiche sulle sedi e sulla documentazione non sono a carico dell'operatore accreditato.

1.2 Per le autocertificazioni/autodichiarazioni da produrre in fase di presentazione della domanda di accreditamento, è possibile inoltrare un unico documento distinguendo punto per punto i vari criteri cui fanno riferimento?

Le autocertificazioni/autodichiarazioni, resa ai sensi del DPR 28 dicembre 2000, n. 445, sono già inserite all'interno del modello di domanda. Il richiedente dovrà barrare le caselle corrispondenti ai singoli criteri cui fanno riferimento. Eventuali altre dichiarazioni che dovessero essere necessarie possono essere inserite in documenti aggiuntivi, anche in modo cumulativo.

2. REQUISITI DI AMMISSIONE ALL'ELENCO

2.1 La contrattualizzazione del Responsabile Organizzativo e dell'Operatore dei Servizi per il Lavoro può essere formalizzata successivamente all'ottenimento dell'accREDITAMENTO a conclusione della istruttoria?

No, il rapporto di lavoro tra il soggetto richiedente e le figure del Responsabile Organizzativo e dell'Operatore dei Servizi per il Lavoro deve essere formalizzato prima della presentazione dell'istanza di accreditamento e secondo le modalità indicate dalla Disciplina regionale sull'Accreditamento.

2.2 Per i Consulenti del Lavoro che presentano istanza di accreditamento, da chi deve essere incaricato il Responsabile Organizzativo qualora questo coincida con il libero professionista titolare dello studio di consulenza?

Il ruolo di Responsabile Organizzativo potrà essere assolto, per i Consulenti del Lavoro delegati dalla Fondazione, dal consulente medesimo. In questo caso è necessario che lo stesso produca apposita dichiarazione sostitutiva di certificazione redatta ai sensi della normativa vigente dalla quale si evinca la carica del consulente richiedente accreditamento.

2.3 Qual è la tipologia di contratto e la durata dello stesso che dovrà regolare il rapporto tra soggetto richiedente e figure minime impiegate nell'erogazione dei servizi oggetto di AccredITAMENTO?

Il contratto, sia per il Responsabile Organizzativo sia per l'Operatore dei Servizi per il Lavoro (funzioni dalla lettera a) alla f)) deve essere di tipo subordinato e rispettivamente a tempo

indeterminato per il Responsabile Organizzativo e della durata minima di dodici mesi per l'Operatore dei Servizi per il Lavoro (funzioni dalla lettera a) alla f)).

2.4 Se l'accREDITamento è richiesto da un Comune con meno di 5.000 abitanti per l'apertura di un'unica Unità Operativa, gli incarichi di Responsabile Organizzativo e di Operatore dei Servizi per il Lavoro possono essere affidati alla medesima persona? Nella compilazione della domanda, per i due incarichi si può indicare lo stesso nominativo?

La Disciplina regionale in materia non prevede, né per gli enti pubblici né per i soggetti privati, la possibilità di associare alla medesima risorsa l'incarico di responsabile organizzativo con quello di operatore del mercato del lavoro. Per quanto riguarda, invece, le attività dell'operatore del mercato del lavoro, di cui alle funzioni previste dalla Disciplina nell'articolo 3, si chiarisce che lo stesso, qualora in possesso di titoli e delle esperienze professionali richieste, può svolgere più funzioni.

2.5 Vi contatto per conto di una cooperativa sociale interessata a partecipare al bando di cui in oggetto e vorrei sapere, in merito all'art. 6, comma 2 del bando, se la quota del capitale sociale quantificata in 25.000 deve risultare versata dai soli soci lavoratori oppure anche da altri (es soci sovventori).

Per la valorizzazione della quota di capitale sociale versata (o del patrimonio netto), la Disciplina regionale in materia non pone limitazioni rispetto alla natura dei soggetti conferenti le quote dello stesso. Ad ogni modo, in considerazione delle finalità e delle garanzie da fornire in funzione dell'ottenimento dell'accREDITamento, l'unico vincolo è dettato dalla natura del conferimento che deve essere finalizzato alla copertura del rischio derivante dalle attività della cooperativa.

2.6 In merito ai requisiti strutturali richiesti per l'accREDITamento (art. 7, comma 2, lett.1), cosa si deve intendere per locali distinti da quelli di altri soggetti e dalle altre attività dello stesso soggetto? Che i locali possono trovarsi all'interno della struttura in cui ha sede e opera il soggetto richiedente l'accREDITamento oppure in altra separata struttura?

Il requisito strutturale di cui all'art. 7, comma 2, lett.1 della Disciplina in materia, si sostanzia nella capacità del soggetto accREDITato di rendere disponibili spazi utilizzati esclusivamente per l'erogazione dei servizi al lavoro. Tali spazi possono essere sia previsti all'interno della sede dell'ente accREDITato, sia allocati in sedi di altri enti (per esempio nei CSL o altre strutture accreditate ai servizi per il lavoro e/o autorizzate all'intermediazione ai sensi degli articoli 4 e 6 del D.Lgs 276/03 e s.m.i.), ma dovranno sempre essere identificabili con apposita segnaletica, così come previsto allo stesso art.7, comma 2 lett. e).

2.7 Avrei alcuni dubbi da chiarire in merito all'accREDITamento.

1) Art. 7 (requisiti strutturali) comma 1 "ogni soggetto può accREDITare una o più unità organizzative":

- Nel caso dell'Università, l'Ateneo richiede l'accREDITamento per sé e/o per i relativi dipartimenti ? è una richiesta in solido?

- Se un dipartimento volesse richiedere l'accreditamento e l'ateneo no, potrebbe farlo?
- Se un dipartimento volesse richiedere l'accreditamento in un momento successivo rispetto all'Ateneo potrebbe farlo? Qual è l'iter?
- Il rapporto di lavoro subordinato dell'operatore può comprendere un contratto para subordinato?
- Nel caso di accreditamento dell'ateneo e di un Dipartimento quali sarebbero gli attori del contratto: Ateneo e operatore oppure Dipartimento e operatore? E nel caso solo l'Ateneo o il Dipartimento fossero accreditati come ci si comporta?

2) Art.10 (requisiti e compiti professionali dell'operatore dei Servizi per il lavoro) Comma 2 e 3: è sufficiente una sola figura per l'attivazione del servizio? In base alla figura si potranno svolgere solo quei servizi?; Comma 3, lettera d) che cosa vuol dire che il rapporto di lavoro deve essere stipulato sotto forma di contratto nelle modalità stabilite dalla legge? Sono valide tutte le tipologie di contratto?

1) (Art. 7 requisiti strutturali)

- L'Università richiede l'accreditamento per sé indicando come unità organizzative uno o più uffici di placement, afferenti ad uno o più dipartimenti.
- Il dipartimento, in autonomia, non potrà fare richiesta di accreditamento.
- Il singolo dipartimento è accreditabile in un momento successivo, a condizione che la richiesta venga inoltrata dall'Università per aggiungere una o più unità organizzative.
- Il rapporto di lavoro non può essere di tipo para-subordinato (si veda Disciplina art. 10 comma 2).
- Non è previsto l'accreditamento disgiunto di Ateneo e singolo Dipartimento.

2) (Art. 10 requisiti e compiti professionali dell'operatore dei Servizi per il lavoro)

- Sì, è sufficiente una sola figura per l'attivazione del servizio, purché in possesso dei requisiti di cui art. 10, comma 3 lett. a), b) e c) e a condizione che il numero degli operatori impiegati risulti congruo rispetto al bacino di utenza potenziale dei servizi.
- Sì, sono valide tutte le tipologie contrattuali purché riconducibili a quanto previsto dalle normative nazionali in materia.

2.8 In merito avremmo bisogno di un chiarimento in merito ai requisiti di ammissione. Il nostro ente è attualmente a norma ai sensi della normativa in materia di accessibilità ai disabili, ma deve ancora completare i lavori necessari per tale normativa nei locali dei servizi sanitari. E' necessario comunque già all'atto dell'accREDITAMENTO presentare la perizia tecnica oppure è possibile produrla successivamente?

E' consentito al richiedente, per questo unico requisito, la produzione dell'apposita autodichiarazione dalla quale si evinca la regolarità e il rispetto della normativa in materia di accessibilità ai disabili. Entro il termine dei 90 gg. a far data dalla ricezione della domanda, e comunque prima del rilascio di eventuale accreditamento, il soggetto richiedente è tenuto a consegnare al Servizio per l'Occupazione e Rapporti con l'Agenzia Regionale per il Lavoro, apposita perizia quale attestazione di quanto dichiarato in sede di candidatura.

2.9 La presente per chiedere delle specifiche relativamente alla procedura di accreditamento dei servizi per il lavoro. Nello specifico l'art. 6 comma 1 lettera k della Disciplina individua tra i soggetti accreditabili i consulenti del lavoro: cosa significa la frase " per il tramite della fondazione"? Può accreditarsi il consulente senza avvalersi di una fondazione?

Non è consentito al singolo consulente del lavoro richiedere accreditamento se non per il tramite della Fondazione Consulenti per il Lavoro.

2.10 La Viste le Disposizioni allegate all'Avviso Pubblico, Capo II - Art. 6 - Comma 2 - Lettera c, per l'iscrizione nell'Elenco è richiesto il possesso dei seguenti requisiti giuridici e finanziari, nello specifico "Il soggetto, eccezion fatta per gli enti pubblici, deve essere in possesso di un bilancio sottoposto a verifica da parte di un revisore contabile o di una società di revisione iscritti al Registro dei Revisori contabili", ovvero, come viene specificato nell'ALLEGATO 4 (all'Avviso) – Guida alla compilazione della domanda di accreditamento al sistema regionale dei servizi per il lavoro, della "Certificazione di bilancio rilasciata da soggetti autorizzati". Visto che un'associazione senza scopo di lucro, secondo il Codice Civile, non ha l'obbligo di legge di certificazione di bilancio, si chiede di precisare, fatte salve le disposizioni di ordinamento superiore, se l'Associazione può richiedere l'accREDITAMENTO senza il possesso del bilancio certificato.

Si precisa che, in merito a quanto previsto dalla Disciplina regionale in materia di AccredITAMENTO ai Servizi per il Lavoro, Capo II - Art. 6 - Comma 2 - Lettera c, è fatto obbligo di possesso e dimostrazione del requisito giuridico e finanziario del *"bilancio sottoposto a verifica da parte di un revisore contabile o di una società di revisione iscritti al Registro dei Revisori contabili"*, solamente ai soggetti per i quali le normative in materia prevedono tale vincolo, in relazione alla relativa forma giuridica.

Si richiede quindi, ai soggetti no sottoposti al suddetto obbligo di legge, di inserire e barrare, sul modello di domanda di cui all'Allegato 2 dell'Avviso Pubblico, nella sezione relativa alle auto dichiarazioni dei requisiti giuridici e finanziari, la seguente terza opzione *"il soggetto non è tenuto, in virtù della propria natura giuridica (specificare la tipologia _____), all'obbligo di verifica del bilancio da parte di un revisore contabile o di una società di revisione iscritti al Registro dei Revisori contabili"*.

E' fatto comunque obbligo, per tutti i soggetti che volontariamente hanno sottoposto a verifica il proprio bilancio, dichiarare ed attestare il possesso del requisito di cui al Comma 2, art. 6, lett. c della Disciplina. Il Servizio competente si riserva la facoltà di richiedere l'attestazione del possesso del requisito di cui in precedenza, qualora dovessero intervenire aggiornamenti normativi in materia contabile, fiscale e tributaria.

2.11 Attualmente una delle filiali della nostra società che vorremmo accreditare è sita presso una struttura di condivisione uffici, con regolare contratto. L'accesso al disabili è garantito da un percorso nel quale sono state abbattute tutti gli impedimenti architettonici, come da normativa vigente. Non ci è stato però possibile posizionare il campanello di avviso per l'arrivo, pertanto è nostra prassi avvisare i candidati diversamente abili la necessità di segnalare il proprio arrivo con una telefonata. Il bagno per tali soggetti non è presente al piano dei nostri uffici ma ad un piano superiore (4° piano), sempre regolarmente accessibile. Ci è stata data disponibilità a integrare il contratto di servizi in essere con

l'utilizzo di questo blocco igienico. Tale soluzione è per voi percorribile, ai fini dell'Accreditamento Regionale?

Per quanto riguarda l'accessibilità dei disabili e l'avviso dell'arrivo, è possibile accettare la soluzione proposta se effettivamente tale possibilità è prassi consolidata ed agevolmente utilizzabile dall'utenza. La Direzione si riserva di proporre differenti soluzioni qualora dovessero essere palesati disservizi da parte dell'utenza stessa.

L'utilizzo dei servizi per i disabili dovrà essere specificato all'interno del modulo di domanda nella sezione dedicata alle unità organizzative, ivi incluso il riferimento agli estremi dell'addendum o dell'appendice al contratto di servizio. Tale formalizzazione dovrà essere operativa a far data dalla presentazione dell'istanza di accreditamento.

2.12 In riferimento agli Operatori di sportello, previsti dalle strutture Accreditate, quali erogatrici di servizi per il lavoro, la Disciplina cita la necessità di un contratto come previsto dalla legge. Si tratta sicuramente di un contratto di formazione professionale, per almeno 12 mesi per un operatore da adibire allo sportello, per le ore richieste dal progetto e dalla carta dei servizi. E possibile utilizzare un contratto a progetto per l'Operatore ?

La Disciplina prevede, per la figura dell'Operatore dei Servizi per il Lavoro, l'utilizzo di differenti tipologie contrattuali in base alla tipologia di funzioni e servizi da erogare. Qualora si richieda accreditamento per le sole funzioni a), b) e c), il contratto dovrà garantire rapporto di lavoro di tipo subordinato e per la durata minima di 12 mesi (art. 10 comma 2 lett. d). In questo caso non è ammesso l'utilizzo di forme contrattuali che non garantiscono il vincolo della subordinazione. In caso di richiesta di accreditamento anche per una sola delle funzioni d), e) o f), fermo restando il rispetto della forma contrattuale succitata per le prime tre funzioni, è consentito contrattualizzare l'Operatore dei Servizi per il Lavoro "integrativo", utilizzando le forme previste dalla normativa in materia (art. 10 com. 3 lett. d), forme contrattuali che non prevedono vincolo di subordinazione. In tal caso è ammessa anche la forma contrattuale "a progetto".

2.13 In riferimento alla Disciplina per l'accREDITamento dei servizi per il lavoro della Regione Autonoma della Sardegna, la presente per richiedere se può essere considerata accettabile la candidatura di un'agenzia formativa per una sede provinciale in cui operino nel ruolo di Operatori dei Servizi per il Lavoro, addetti con contratto di assunzione stipulato attraverso l'intermediazione di un'agenzia interinale a tempo determinato (attualmente in atto fino al 31/07/2013) che a quella data sarà prorogato di 12 mesi.

Non sono previste dalla disciplina limitazioni o divieti rispetto all'utilizzo, per la figura dell'Operatore dei Servizi per il Lavoro, di figure assunte attraverso l'intermediazione di un'agenzia interinale.

Si specifica inoltre che, come previsto dall'Art. 10 della Disciplina, comma 2 lett. d), il contratto di lavoro dell'Operatore dei Servizi per il Lavoro, alla data di sottoscrizione della domanda di Iscrizione nell'Elenco Regionale degli Organismi accreditati, dovrà avere, una durata minima di 12 mesi.

2.14 Avremmo necessità di chiarimenti circa la compilazione della domanda di richiesta di accreditamento allo svolgimento dei servizi per il lavoro ed iscrizione nell'elenco regionale degli organismi accreditati. Nello specifico avremmo bisogno di sapere quale tipo di categoria prevista dall'Art. 6 comma 1 Disciplina bisogna indicare nel caso in cui l'accREDITamento venga richiesto da un'agenzia formativa. Si allega visura camerale.

Dalla lettura della visura camerale si evince che l'agenzia formativa, in quanto costituita in forma di società di persona (*Società in Nome Collettivo*), non può richiedere l'Accreditamento ai Servizi per il Lavoro in non essendo in possesso dei requisiti minimi previsti dall'Art. 6 comma 1 della Disciplina in materia.

2.15 Una S.r.l con capitale sociale pari a 10.000,00 (costituita nell'anno 2012, mese di agosto). La stessa società è tenuta a dichiarare e dimostrare di aver versato 25.000 quale quota del capitale sociale, così come richiesto nei requisiti giuridici e finanziari di cui alla domanda (allegato 2) per la richiesta di accreditamento ai servizi per il lavoro della Regione Sardegna?

Si. La società dovrà possedere il requisito relativo al capitale sociale versato (€ 25.000) così come richiesto dalla Disciplina all'art. 6 com. 2 lett. a). In caso di possesso di tale requisito, tutti i soggetti di cui all'art. 6 comma 1, lett. a) della Disciplina, dovranno dichiarare in sede di presentazione la domanda il possesso del requisito in oggetto e attestare, attraverso idonei documenti, il possesso dello stesso in sede di controllo.

2.16 Una cooperativa sociale di tipo A (legge 381/91 e LR 16/97) onlus di diritto, deve possedere il "capitale sociale versato per una quota non inferiore ai 25.000 euro", come previsto dall'art. 6 Soggetti accreditabili e Requisiti giuridici e finanziari" delle Disposizioni concernenti le procedure e i requisiti per l'accREDITamento dei servizi per il lavoro?

La cooperativa sociale di tipo A deve possedere e dimostrare il requisito relativo al capitale sociale versato, così come richiesto dalla Disciplina all'art. 6 com. 2 lett. a).

3) EROGAZIONE DEI SERVIZI

3.1 Il soggetto richiedente accreditamento, potrà operare già a far data dall'invio dell'istanza?

Il soggetto richiedente potrà operare, in regime di accreditamento, a far data dalla comunicazione all'interessato, effettuata da parte del Servizio regionale competente, dell'esito positivo dell'istruttoria.

3.2 Cosa si intende per disponibilità degli accreditati ad erogare – senza alcun onere da parte pubblica – i servizi legati alle funzioni a), b), c) di cui al comma 1 art. 3 della Disciplina?

Gli operatori accreditati per i servizi al lavoro sono tenuti ad erogare, anche in assenza di finanziamento pubblico, a tutte le persone che ne facciano richiesta i seguenti servizi:

- a) Accesso e informazione;
- b) Orientamento di primo livello;
- c) Facilitazione dell'incontro tra domanda e offerta di lavoro.

Tali servizi, inoltre, dovranno essere erogati senza alcun onere a carico del lavoratore e/o del disoccupato.

3.3 Con quali modalità avverrà la redazione della reportistica di cui all'art. 18 com. 1 lettere b) e c) della Disciplina?

Le informazioni e i dati relativi al mercato del lavoro locale nonché ai servizi e le prestazioni erogate saranno trasferiti su format che la Regione renderà disponibili agli accreditati. La produzione della reportistica avrà periodicità almeno annuale, salvo diverse disposizioni comunicate tempestivamente dal Servizio competente.

3.4 Come Comune vorremmo accreditarci per svolgere servizi di Accesso e informazione, Orientamento di primo livello, Facilitazione dell'incontro domanda e offerta di lavoro, esclusivamente per il settore dell'assistenza domiciliare. Si può richiedere un accreditamento anche se il servizio è rivolto solo ad un settore del mercato del lavoro (nella fattispecie quello dell'assistenza domiciliare) o bisogna obbligatoriamente estendere il servizio a tutti i settori?

L'attuale Disciplina per l'Accreditamento ai Servizi per il Lavoro della Regione Autonoma della Sardegna e le relative disposizioni di attuazione non prevedono la possibilità di richiedere l'accREDITamento ai servizi per il lavoro ed erogare le prestazioni esclusivamente ad un target specifico.

Nel merito, si richiama quanto disposto dall'Art. 2, commi 1, 2, 3 e 4 della Disciplina (Erogazione dei servizi organizzati in funzioni).

Il su richiamato comma 3 dell'Art. 2 della Disciplina, in particolare, dispone che "I soggetti che si accreditano all'erogazione dei Servizi per il Lavoro, secondo le funzioni elencate al comma 1 del presente articolo, devono dichiarare di potere garantire, oltre alla funzione di Facilitazione dell'incontro tra domanda e offerta di lavoro, elemento cardine del Sistema Regionale dei Servizi per il lavoro, almeno le funzioni relative a: 1) Accesso ed informazione; 2) Orientamento di primo livello.

Nell'uniformità dei principi ispiratori e regolamentari che hanno determinato la sua introduzione, lo stesso Art. 18, comma 1, lett. d) della Disciplina, nell'individuare il target di riferimento in ordine all'erogazione dei servizi, dispone che i soggetti accreditati devono "fornire le proprie prestazioni a tutti gli utenti, persone e imprese che ad essi si rivolgono, nel rispetto dei principi della non discriminazione e delle pari opportunità, con particolare attenzione alle categorie più deboli e a quelle con maggiore difficoltà di inserimento lavorativo".

La previsione di cui all'Art. 4 della Disciplina (Accreditamenti specialistici aggiuntivi), in assenza di una specifica programmazione e definizione di adeguati indirizzi regionali da parte pubblica, oltreché dei conseguenti provvedimenti amministrativi di dettaglio, allo stato attuale non trova applicazione e perciò non offre la possibilità ai soggetti richiedenti di essere accreditati per erogare, in via esclusiva, servizi di natura specialistica a particolari target.

4) VERIFICHE E CONTROLLI

4.1 Con quali modalità sarà controllato il requisito strutturale "Collegamenti telematici idonei a interconnettersi con Cliclavoro e con il Sistema informativo lavoro Regionale" di cui al punto 7 della tab. 2 della Procedura Operativa per l'accREDITamento?

Il controllo del requisito dei collegamenti telematici idonei sarà effettuato in loco, presso la sede accreditata, attraverso un test sul funzionamento del sistema di connessione ai sistemi Cliclavoro e SIL Sardegna.

4.2 Come vengono controllati i requisiti dei soggetti accreditati?

L'Allegato 1 alla Determina 60212-8595 del 17/12/2012 riporta, al capitolo 4, in dettaglio tutti gli aspetti dei requisiti richiesti che sono oggetto di controllo sotto forma di evidenze documentali, autodichiarazioni e audit in loco, sia per il rilascio sia per il mantenimento dell'accreditamento.

4.3 Quali documenti devono essere consegnati al Servizio regionale competente e quali conservati presso le proprie strutture?

Alla domanda di accreditamento deve essere allegata la documentazione prevista nelle colonne "Evidenza documentale/autocertificazione o autodichiarazione" di cui alle tabelle 1, 2 e 3 dell'Allegato 1 "Procedura operativa per l'istituzione e la gestione dell'elenco regionale dei soggetti accreditati ai servizi per il lavoro".

L'Operatore accreditato ha l'obbligo, inoltre, di tenere agli atti, presso la propria sede principale, tutta la documentazione (cartacea e/o su formato digitale) idonea a comprovare quanto dichiarato in autocertificazione e a renderla accessibile in copia, anche in formato elettronico, presso tutte le sedi indicate nell'istanza di accreditamento.

Le carenze documentali determinano automaticamente l'interruzione della verifica e le irregolarità registrate e trasmesse al Servizio regionale competente.

4.4 Qual è la procedura di individuazione dei soggetti accreditati sottoposti alle verifiche e controlli per il mantenimento dell'Accreditamento?

L'attività di controllo viene effettuata in base ad un metodo di campionamento casuale degli Operatori iscritti in elenco. Il campione definito con le modalità sopra specificate potrà essere integrato: a) in base a necessità di controllo da parte del Servizio competente, che saranno legate all'assegnazione di risorse per l'erogazione di servizi; b) sulla base di segnalazioni pervenute da soggetti della rete regionale del lavoro o da parte dell'utenza dei servizi stessi.