



COMUNE DI IVREA

DOCUMENTO UNICO DI
PROGRAMMAZIONE 2025/2027

Sommario

	1
INTRODUZIONE	4
SEZIONE STRATEGICA	6
LINEE ED OBIETTIVI STRATEGICI	7
ANALISI STRATEGICA DELLE CONDIZIONI ESTERNE	28
QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO	28
DOCUMENTI DI PROGRAMMAZIONE A LIVELLO INTERNAZIONALE	28
LO SCENARIO EUROPEO	29
OBIETTIVI DI GOVERNO	29
IL CONTESTO REGIONALE	32
IL PIANO NAZIONALE DI RIPRESA E RESILIENZA	35
LE RISORSE DEL PNRR NEL COMUNE DI IVREA	38
POPOLAZIONE E SITUAZIONE DEMOGRAFICA	39
TERRITORIO E PIANIFICAZIONE	41
STRUTTURE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI	42
ECONOMIA E SVILUPPO ECONOMICO LOCALE	43
PARAMETRI INTERNI E MONITORAGGIO DEI FLUSSI	45
ANALISI STRATEGICA DELLE CONDIZIONI INTERNE	47
PARTECIPAZIONI	48
OPERE PUBBLICHE IN CORSO DI REALIZZAZIONE	51
TARIFE E POLITICA TARIFFARIA	52
TRIBUTI E POLITICA TRIBUTARIA	53
SPESA CORRENTE PER MISSIONE	54
NECESSITÀ FINANZIARIE PER MISSIONI E PROGRAMMI	54
PATRIMONIO E GESTIONE DEI BENI PATRIMONIALI	55
DISPONIBILITÀ DI RISORSE STRAORDINARIE	56
EQUILIBRI DI COMPETENZA E CASSA NEL TRIENNIO	57
DISPONIBILITÀ E GESTIONE DELLE RISORSE UMANE	59
INDEBITAMENTO	61
SEZIONE OPERATIVA	63
ANALISI E VALUTAZIONE DEI MEZZI FINANZIARI	64
Valutazione generale dell'entrata	64

Entrate tributarie (Titolo 1)	64
Entrate da trasferimenti correnti (Titolo 2)	65
Entrate extratributarie (Titolo 3)	65
Entrate in c/capitale (Titolo 4)	66
Entrate da riduzione di attivita' finanziarie (Titolo 5)	66
Entrate da accensione di prestiti (Titolo 6)	67
Entrate da anticipazione di cassa (Titolo 7)	68
ANALISI E VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI DI SPESA	69
Analisi dei programmi riferiti alle missioni	69
PIANO DELLE ALIENAZIONI E VALORIZZAZIONI DEL PATRIMONIO IMMOBILIARE	95
PROGRAMMA TRIENNALE DEI LAVORI PUBBLICI 2024/2026	96
PROGRAMMA BIENNALE DEGLI ACQUISTI DI FORNITURE E SERVIZI 2023-2024	103
PROGRAMMAZIONE TRIENNALE DEL FABBISOGNO DI PERSONALE	105

INTRODUZIONE

Il Decreto legislativo 23 giugno 2011, n. 118 recante disposizioni in materia di armonizzazione dei sistemi contabili e degli schemi di bilancio delle Regioni, degli enti locali ha previsto la predisposizione del Documento Unico di Programmazione (di seguito DUP). Il DUP rappresenta il presupposto necessario per tutti gli altri documenti di programmazione, è lo strumento che permette l'attività di guida strategica e operativa degli enti locali in attuazione dell'art.151 del D. Lgs. 267/00 che ha introdotto tra i principi generali quello della programmazione.

Il DUP si compone, dopo una premessa che analizza le condizioni esterne ed interne, di due sezioni principali: la Sezione Strategica (SeS) e la Sezione Operativa (SeO). La prima ha un orizzonte temporale quinquennale, pari a quello del mandato del Sindaco, la seconda invece ha un orizzonte triennale.

Il DUP, inoltre, si compone di una serie di ulteriori sezioni dedicate, quali il piano triennale degli investimenti, il piano triennale acquisti e forniture (come modificato dal Dlgs 36/2023), il piano delle alienazioni, nonché le previsioni di entrata e spesa per missioni e programmi per il triennio di riferimento.

Il Dup 2024/2026 non contiene più il piano del fabbisogno di personale, diventato parte del PIAO, ai sensi del decreto legge 80/2022. La Commissione Arconet nella Faq 51 ha precisato che "la Parte 2 della Sezione Operativa del DUP (SeO) definisce, per ciascuno degli esercizi previsti nel DUP, le risorse finanziarie da destinare ai fabbisogni di personale, determinate sulla base della spesa per il personale in servizio e nei limiti delle facoltà assunzionali previste a legislazione vigente, tenendo conto delle esigenze di funzionalità e di ottimizzazione delle risorse per il miglior funzionamento dei servizi".

La *Sezione Strategica* sviluppa e concretizza le linee programmatiche di mandato di cui all'art. 46 comma 3 del decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267 e individua, in coerenza con il quadro normativo di riferimento, gli indirizzi di programmazione strategica dell'Ente avendo a riferimento un arco temporale sia annuale che pluriennale. Gli obiettivi strategici sono classificati per missioni di bilancio e sono conseguenti ad un processo conoscitivo di analisi strategica delle condizioni esterne all'Ente e di quelle interne, sia in termini attuali che prospettici e alla definizione di indirizzi generali di natura strategica. Il contenuto della Sezione Operativa, predisposto in base alle previsioni ed agli obiettivi fissati nella Sezione Strategica, costituisce guida e vincolo ai processi di redazione dei documenti contabili di previsione dell'Ente.

La *Sezione operativa* del documento unico di programmazione è redatta, per il suo contenuto finanziario, per competenza e cassa, si fonda su valutazioni di natura economico-patrimoniale e copre un arco temporale pari a quello del bilancio di previsione. Supporta il processo di previsione per la predisposizione della manovra di bilancio. Ha carattere generale, contenuto programmatico e costituisce lo strumento a supporto del processo di previsione definito sulla base degli indirizzi generali e degli obiettivi strategici fissati nella Sezione Strategica del Documento unico di programmazione. In particolare, individua, per ogni singola missione, i programmi che l'Ente intende realizzare per conseguire gli obiettivi strategici definiti nella Sezione Strategica. Per ogni programma, e per tutto il periodo di riferimento del Documento unico di programmazione, sono individuati gli obiettivi operativi annuali da raggiungere. Per ogni programma sono individuati gli aspetti finanziari, sia in termini di competenza che in termini di cassa.

A seguito dell'approvazione del Dlgs 36/2023 il programma di acquisto di beni, servizi e forniture non è più biennale, ma triennale ed i valori di riferimento sono ora fissati a 150.000 euro per i lavori e a 140.000 per beni, servizi e forniture.

Il DUP non deve infine più contenere il Piano triennale dei fabbisogni del personale che è diventato parte integrante del PIAO. La Commissione Arconet con la faq 51 ha predisposto l'aggiornamento dell'allegato 4/1 al Dlgs 118/11 per "prevedere nella parte 2 della Sezione Operativa del Dup la definizione delle risorse finanziarie da destinare ai fabbisogni di personale, determinate sulla base della spesa per il personale in servizio e nei limiti delle facoltà assunzionali previste a legislazione vigente tenendo conto delle esigenze di funzionalità e di ottimizzazione delle risorse per il miglior funzionamento dei servizi".

I dati indicati nel presente documento fanno riferimento alla data del 31.12 di ciascun anno e, se non diversamente indicato, alle banche dati a disposizione dei servizi dell'Ente.



COMUNE DI IVREA

**DOCUMENTO UNICO DI PROGRAMMAZIONE
2025/2027**

SEZIONE STRATEGICA

LINEE ED OBIETTIVI STRATEGICI

Leadership Territoriale

Un fattore importante sul quale lavorare nei prossimi anni sarà la capacità per Ivrea di riuscire a fare squadra con i comuni del territorio, sia per la gestione delle politiche di area vasta, sia per creare la necessaria massa critica al fine di poter più efficacemente rappresentare le istanze del territorio agli enti superiori e vedersi quindi finanziati progetti o piani di riqualificazione di una certa rilevanza. L'abolizione delle Province e la legge sulla governance delle Città metropolitane non ci ha aiutato, pur credendo nell'opportunità di intercettare maggiori finanziamenti europei attraverso le città metropolitane, crediamo che l'elezione diretta del Sindaco metropolitano, oggi coincidente con il Sindaco della Città di Torino senza un passaggio elettorale, rappresenterebbe un passo avanti sia per la rappresentatività dei territori periferici sia per l'operatività del sindaco metropolitano, non necessariamente coincidente con quello della città capoluogo. Tuttavia, dobbiamo agire con le leve a nostra disposizione promuovendo iniziative istituzionali e politiche tese a rendere riconoscibile Ivrea nella città metropolitana, partendo dalla rivitalizzazione dell'area omogenea, anche con fini di progettualità di area vasta.

Occorre riprendere in mano il progetto dell'Unione dei Comuni dell'eporediese, avviato in passato e dormiente da anni per valutare se tale forma di aggregazione comunale sia ancora utile e adeguata alle attuali necessità, ma al contempo capire se esistano altre strade per la gestione associata di servizi per i quali la Città di Ivrea potrebbe fungere da capofila. Occorre una maggiore presenza e condivisione di progetti nelle partecipate di area vasta, quali ad esempio SCS e CCA e sicuramente farsi carico in maniera adeguata del ruolo politico di Presidenza della Conferenza dei sindaci dell'ASL TO4 sfruttandone a pieno le opportunità.

Fin dall'insediamento abbiamo ragionato per ampliare lo sguardo degli strumenti di pianificazione e di programmazione all'area vasta comprendendo in questa, a seconda del tema trattato, i Comuni contermini piuttosto che quelli dell'Area Omogenea che è stata più volte convocata.

In questo solco l'esperienza delle Strategie Urbane d'Area (SUA) rappresenta una straordinaria opportunità di aggregazione territoriale, il ruolo di sub-capofila, che il Comune di Ivrea ha generosamente accettato ha già permesso di raccogliere i primi risultati migliorando la capacità di progettazione congiunta con i comuni coinvolti. Si tratta di un cammino che l'amministrazione proseguirà con convinzione.

Partecipate.

Riteniamo sia importante mettere al centro dell'agire politico le società partecipate e i consorzi, rappresentano risorse e opportunità per la nostra città. Sarà quindi importante esaminare il rapporto tra costi e benefici, verificare l'effettiva erogazione di servizi adeguati ed efficienti, favorire l'inserimento negli organi direttivi di nuove professionalità, definire, guardando alle esigenze dei cittadini, nuovi obiettivi. Le azioni che intendiamo agire dovranno tenere conto del personale, senza disperdere le professionalità acquisite e ricercando e implementando quelle mancanti. Sarà necessario confrontarsi anche con Enti diversi e creare nuove possibilità di collaborazione. Le partecipate non lavorano in un'effettiva condizione di concorrenza di mercato, l'Amministrazione deve presentarsi come parte capace di rappresentare gli interessi dei cittadini e garantire la trasparenza e l'efficienza richiesta.

In quest'ottica abbiamo iniziato un'interlocuzione con Ivrea Parcheggi per sfruttare al meglio le potenzialità che questa società partecipata ha non limitandosi al solo controllo dei parcheggi a pagamento e sono in corso degli approfondimenti per estendere gli ambiti di intervento della società verso la mobilità sostenibile cittadina. Porremo come obiettivo della Società Canavesana Servizi quello di procedere alla elaborazione di un piano industriale che preveda una transizione verso modalità di raccolta che permettano la tracciabilità dei rifiuti con riferimento alle quantità prodotte dagli utenti. Questo è il presupposto per aprire ogni ragionamento in sede di CCA per una eventuale transizione alla tariffazione puntuale.

Politiche tributarie e delle entrate patrimoniali

Proseguiranno nel corso dei prossimi anni le attività finalizzate al recupero dell'evasione tributaria al fine di una più equa imposizione fiscale sui cittadini. Tale attività verrà condotta direttamente dagli uffici che si avvarranno del sostegno di studi specialistici in materia a supporto della propria attività. A tal fine continuerà l'opera di potenziamento del personale in dotazione all'Ufficio, finalizzata anche ad un miglioramento della capacità di riscossione che dovrà condurre negli anni ad una riduzione dell'importo accantonato a fondo svalutazione crediti.

Non è infine previsto un incremento della pressione fiscale mediante l'aumento delle aliquote e delle tariffe che rimarranno invariate per quanto concerne l'imposta municipale propria, l'addizionale irpef e l'imposta di soggiorno.

Si procederà infine ad internalizzare la gestione del canone unico sui messaggi pubblicitari e sulle affissioni, sino ad oggi affidato in concessione a ditte esterne.

Manutenzioni.

Le manutenzioni del nostro patrimonio sono gestite dal servizio Esecuzione e Direzione lavori pubblici. La nostra proposta politica guarda al futuro, Ivrea deve tornare una città vivibile e appetibile per la qualità della vita e per le opportunità lavorative. A tal fine è necessaria una programmazione che tenga conto di ogni area della nostra città. Riteniamo essenziale per ottenere i miglioramenti richiesti implementare al nostra squadra interna che si occupa delle manutenzioni attraverso la dotazione di nuovi mezzi e la formazione dei nostri dipendenti (nel biennio 23/24 i nostri operai hanno seguito corsi di formazione e sono stati sostituiti e implementati i mezzi per la cura del verde); sarà necessario assumere nuovo personale. Prossimamente andranno in scadenza una serie di contratti con ditte esterne che gestiscono il verde, l'illuminazione e manutenzioni del patrimonio; dobbiamo elaborare nuovi accordi più flessibili che permettano risparmi e miglioramenti legati alle effettive esigenze annuali e alla possibilità di estendere le collaborazioni con cittadini e associazioni usando nuovi Patti di valorizzazione; nell'ultimo anno sono stati stipulati nuovi Patti che coinvolgono quartieri e associazioni. Nel processo di riorganizzazione del servizio andrà elaborato un censimento completo del patrimonio immobiliare pubblico, con schede tecniche dettagliate di ogni immobile e relative priorità di intervento. (Nel 2025 si ultimerà il caricamento dei dati energetici dei singoli edifici del nostro patrimonio) Siamo consapevoli che un'attenta e tempestiva manutenzione del patrimonio può limitare tardivi e costosi interventi di manutenzione straordinaria permettendo nel medio periodo risparmi e rendere disponibili ai servizi pubblici strutture più ordinate, pulite e adeguate.

Non vogliamo nascondere che la situazione che abbiamo ereditato è molto critica; gli investimenti su strade, marciapiedi ed edifici pubblici è stata insufficiente saranno quindi necessarie nuove risorse e attenzioni a inefficienze e sprechi. (Nel bilancio di previsione sono previsti importanti investimenti volti a recuperare i ritardi ereditati nella manutenzione delle strade, edifici pubblici e arredo urbano, sono previsti investimenti destinati a nuovi mezzi che permettano di lavorare sulle coperture degli edifici).

Continueremo, come risulta dal bilancio, interventi tesi ad un efficientamento energetico che resta una priorità programmatica, sia per le ricadute di tipo ambientale sia per il contenimento della spesa corrente. In questo solco si pone anche l'esigenza di riprendere l'ammmodernamento dell'illuminazione pubblica con materiali e strutture di nuova generazione in grado di contenere i consumi. Porremo attenzione anche all'arredo pubblico, al verde e al decoro urbano, sia con investimenti diretti, sia valorizzando, quando possibile, collaborazioni con associazioni, artisti locali, imprese e volontari. (Nel 2024 verranno messe a disposizione nuove panchine e arredo urbano e si avvieranno i lavori di verniciatura di tutto l'arredo urbano e di sistemazione dei parchi nell'area di San Grato).

Riguardo il tema del risparmio energetico nel corso del 2024 verrà eseguito il relamping (sostituzione dei vecchi corpi illuminanti con lampade a led di nuova generazione) nel parcheggio interrato del Movicentro e nelle scuole Massimo D'Azeglio e Fiorana, mentre nel corso del 2023 sono state efficientate le scuole Falcone e Arduino.

Lavori Pubblici

I primi mesi della nuova Amministrazione sono serviti per fare un quadro complessivo di quanto ipotizzato, progettato, parzialmente realizzato dalle amministrazioni precedenti in un'ottica di continuità amministrativa che responsabilmente ci siamo imposti anche se magari su certe scelte avremmo preferito intraprendere strade diverse.

Preso coscienza di quanto messo in atto stiamo riorganizzando gli uffici per riuscire a portare a compimento in primis i lavori finanziati con il PNRR che presentano molte criticità e difficoltà operative anche a livello nazionale.

I prossimi anni vedranno l'apertura e la chiusura di diversi cantieri alcuni dei quali gestiti da noi ed altri in collaborazione e/o compartecipazione con altri enti. Tutti i nostri sforzi saranno impegnati nel portare a compimento, nei tempi definiti dalla legge in recepimento alle normative europee, tutti i progetti avviati cercando nel contempo di rendere meno problematica possibile la vita quotidiana dei cittadini.

I lavori pubblici che inizieranno nei prossimi anni riguardano varie aree organizzative della struttura comunale e pertanto verranno richiamati nelle singole sezioni e qui sotto elencate in modo sommario.

Per garantire la massima trasparenza sull'avanzamento dei cantieri/lavori abbiamo elaborato una campagna di comunicazione dal nome "Ivrea in Corso" finalizzata ad informare costantemente i cittadini. Questo strumento informativo è stato sviluppato su più livelli a partire dai canali social fb, IG e Whatsapp per poi venire esposti in un'apposita sezione del sito Comunale peraltro in via di sostituzione con una nuova versione adeguata alla normativa vigente.

Oltre i canali digitali abbiamo effettuato, e lo faremo ancora in futuro, incontri pubblici per informare la popolazione, come già fatto con i numerosi incontri finora effettuati, di tutti i lavori che partiranno, con particolare riguardo a quelli a valere sul PNRR che in estrema sintesi risultano essere:

- Rigenerazione aree verdi e bastioni del Castello
- Riqualificazione energetica di edificio di residenza sociale pubblica in via IV Martiri
- Mobilità sostenibile ed eliminazione barriere architettoniche
- Orti urbani in Canton Vesco
- Interventi per la fruizione sostenibile della Polveriera e del lago S. Michele
- Recupero funzionale della Case di quartiere di Bellavista e S. Giovanni

Sempre nel PNRR, ma con coordinamento della Città Metropolitana di Torino che funge da RUP è in corso di definizione la progettazione definitiva per i lavori di riqualificazione di Palazzo Giusiana che ha avuto dei pesanti rallentamenti, dovuti in parte all'aumento e all'aggiornamento dei prezzi, non ascrivibili al nostro ente. Peraltro per questa opera abbiamo dovuto accendere un mutuo per co-finanziare i lavori.

Un altro importante intervento sempre a valere sul PNRR sarà la riqualificazione, ai fini della sua riapertura nella funzione originaria, dell'Asilo Nido Olivetti. Anche questo cantiere ha avuto delle vicissitudini non imputabili all'ente che hanno spostato in avanti l'inizio dei lavori che ora è però imminente

Sono finalmente partiti, anche qui dopo una serie di criticità e vicissitudini gli importanti lavori di riqualificazione energetica di due immobili di edilizia residenziale in via Marsala e via Ospedale.

Al di fuori dei finanziamenti PNRR è stato approvato il progetto esecutivo per la demolizione dell'ex Cena ed è in corso di elaborazione il bando di gara per l'affidamento dei lavori che dovrebbero partire presumibilmente nel corso del 2025.

Sono partiti e verranno ultimati entro il 2024 i lavori di rifacimento dei Bagni Pubblici del mercato ormai fatiscenti dotandoli anche di un servizio per portatori di handicap che prima non c'era.

Nel corso del 2025 è intenzione dell'Amministrazione metter a norma il cortile del Castello in modo da poter ospitare eventi di pubblico spettacolo realizzando anche in prossimità dell'ingresso principale un punto di ristoro. È altresì in corso di progettazione il restauro della Sinagoga ormai chiusa al pubblico da anni a causa del degrado manutentivo. Per questi due ultimi lavori stiamo interloquendo con la Sovrintendenza.

Il 2025 sarà anche l'anno in cui si dovrebbe decidere la destinazione dei due edifici della Valcalcino utilizzando per la ristrutturazione dell'edificio nord i fondi messi a disposizione da RFI a compensazione dei lavori di sopraelevazione della galleria ferroviaria.

È intenzione dell'Amministrazione ricercare i fondi per ristrutturare e mettere a norma, rendendolo anche utilizzabile per il pubblico spettacolo, l'atrio del Meeting Point.

Nel corso del 2025 verrà anche realizzata un'area sfalci nel quartiere di S. Giovanni.

Personale

La qualità della macchina amministrativa può incidere sulla qualità dell'azione politica, per questo motivo è fondamentale procedere ad un rafforzamento della struttura comunale. Colmata la carenza di personale in particolare con riferimento ai ruoli apicali e raggiunto l'obiettivo di dotarci di personale sufficiente e adeguato per riuscire a seguire tutti i progetti PNRR, si procederà al rinnovamento e sostituzione delle risorse che, causa pensionamento, hanno lasciato l'Ente nell'ultimo anno, provando a rafforzare l'area tecnica e il servizio tributi, anche al fine di migliorare le performance dell'ente in riferimento al recupero dei crediti tributari. Sono state colmate altre lacune, a partire dal ripristino della Centrale Unica di Committenza (CUC), che avrà l'ambizioso obiettivo nei prossimi due anni di qualificarsi per livelli superiori di appalto e coinvolgere eventualmente altri comuni. La gestione associata, o convenzionata, con altri comuni di alcuni servizi potrebbe richiedere l'introduzione di nuove figure professionali che andranno ricercate con molta attenzione. La riorganizzazione della struttura non è però risolvibile solo con l'introduzione di nuovi innesti, ma ci si dovrà dotare di un Piano per la Formazione e l'aggiornamento del personale valorizzandone e perfezionandone le capacità, che in diversi casi sono già elevate. In particolare, per la ricerca di fonti di finanziamento esterne e per l'adozione di nuove modalità di lavoro e di tecnologie che possano ottimizzare le risorse interne e renderne più efficace l'operato. Potenziato l'ufficio bandi per accompagnare le molte associazioni del nostro tessuto alla ricerca di contributi esterni, si cercherà progressivamente di sgravare l'Ente da una contribuzione diretta. L'ufficio così potenziato sarà fondamentale per aumentare anche le possibilità di investimento dell'Ente con risorse esterne. Sarà fondamentale fare "gioco di squadra" rafforzando le modalità di relazione e comunicazione trasversale tra uffici e tra parte tecnica e parte politica, in un'ottica di trasparenza generale: la struttura pubblica deve diventare la "casa di vetro" di tutti i cittadini. Confrontandoci con le stringenti norme nazionali del settore proveremo a ipotizzare anche meccanismi di premialità su obiettivi specifici e condivisi per quelle risorse che vorranno sperimentare questa strada con l'intento di ricostruire professionalità di alto livello per la gestione di servizi che nel tempo sono stati esternalizzati. Sarà internalizzato il servizio affissioni. Per raggiungere questo importante obiettivo sarà necessario ragionare su una gestione associata e/o convenzionata di funzioni e servizi favorendo processi di cooperazione territoriale andando oltre gli sterili campanilismi che spesso limitano le grandi possibilità di manovra della Pubblica Amministrazione. Riteniamo sia importante mettere al centro della discussione le società partecipate e i consorzi, partendo da una seria analisi dell'oggetto statutario e della sua evoluzione nel tempo per valutarne l'utilità e l'adeguatezza ai nuovi bisogni e alle nuove esigenze dei cittadini. Sarà quindi importante verificare il rapporto tra costi e benefici, l'effettiva erogazione di servizi adeguati ed efficienti, la possibilità di "snellire" le loro strutture e definire, guardando alle esigenze dei cittadini, nuovi obiettivi che condizionino il loro agire futuro. Le azioni che precedono dovranno ovviamente tenere conto del personale, senza disperdere le professionalità acquisite e ricercando e implementando quelle mancanti. Sarà necessario confrontarsi anche con gli altri enti in modo particolare con quei comuni coinvolti nelle partecipate di area vasta o che potrebbero usufruire di servizi gestiti dalle controllate del comune di Ivrea.

Sicurezza e Ordine Pubblico

Lavoreremo per assicurare il rispetto delle regole di ordine pubblico e di decoro della città. Abbiamo già attivato la massima collaborazione con le altre istituzioni competenti: Prefettura, Carabinieri, Polizia e Vigili Urbani. Sarà necessario dotare la Polizia Locale di adeguati strumenti di intervento e attrezzature necessari per migliorare il servizio.