



Comune di Guidizzolo

Provincia di Mantova

***CARTA DELLA QUALITA'
DEL SERVIZIO INTEGRATO
DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI***



INDICE

1. Introduzione.....	2
2. Il Comune di Guidizzolo	3
2.1 Il gestore del servizio	3
2.2 Sede e contatti	3
2.3 I principi fondamentali	4
3. Il servizio rifiuti.....	5
3.1 La raccolta delle frazioni differenziate e indifferenziata	5
3.2 Altre raccolte	7
3.3 Gestione del Centro di Raccolta Comunale.....	7
3.4 Spazzamento e lavaggio strade.....	8
3.4 Sicurezza del servizio	8
4. La tassa rifiuti	8
5. Standard di qualità contrattuale e qualità tecnica	9
5.1 Schema regolatorio.....	9
5.2 Obblighi di qualità tecnica.....	11
5.3 Obblighi di qualità contrattuale – gestione della tariffa rifiuti	12
<i>Glossario</i>	<i>17</i>

1. Introduzione

La **Carta della Qualità** del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani (di seguito Carta della qualità) è il documento destinato ai cittadini che illustra le modalità, i principi, le regole e gli standard qualitativi del servizio svolto nel Comune. La finalità della Carta della Qualità è quella di informare, tutelare le esigenze dell'utente, garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle prestazioni.

La Carta è anche uno strumento di comunicazione, il cui fine è di implementare la qualità dei servizi pubblici erogati anche attraverso una maggiore informazione e partecipazione degli utenti destinatari degli stessi, che da attori passivi dei servizi medesimi ne diventano parte attiva nelle forme e nei limiti previsti dalla normativa vigente e specificati nella Carta stessa.

Il **Comune di Guidizzolo** in qualità di **gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti** predispone la Carta della Qualità del servizio rifiuti nel territorio comunale.

Il **Comune di Guidizzolo** in qualità di **Ente Territorialmente Competente** approva la Carta della Qualità.

Il documento ha validità a partire dal 01 gennaio 2023 ed è soggetto a revisione periodica e aggiornato in relazione alle novità normative, modifiche operative e organizzative del servizio o l'adozione di standard qualitativi migliorativi del servizio.

La Carta della qualità è predisposta nel rispetto delle seguenti normative:

- **D.P.C.M. del 27/01/94**, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".
- **D.P.C.M. del 19/05/1995** in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;
- **D.Lgs. 30/07/1999 n. 286 (Art. 11)**, che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- **D.Lgs. n.198/2009, art. 1 comma 1**, in materia di qualità di servizi pubblici locali anche ai fini della tutela giuridica degli interessi dei cittadini;
- **D.Lgs. n. 33/2013**, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla **L. n. 190/2012** c.d. Legge Anticorruzione, che all'art. 32 prescrive alle Amministrazioni pubbliche l'obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati;
- **Deliberazioni dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA):**
 - **del 31/10/2019, n.444/2019**, "Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani"
 - **del 18/0/2022, n. 15/2022**, "Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani"
- **Atti dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA):**
 - **TQRIF**: testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani
 - **TITR**: è il testo integrato in tema di trasparenza del servizio di gestione dei rifiuti.

2. Il Comune di Guidizzolo

2.1 Il gestore del servizio

Il **Comune di Guidizzolo** è il gestore integrato del servizio rifiuti fornito nel territorio comunale.

I servizi erogati dal gestore, ovvero il Comune, che rientrano nell'ambito di applicazione delle normative di settore e della specifica regolazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, sono:

- L'attività di **raccolta**
- L'attività di **spazzamento e lavaggio strade**
- L'attività di **gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti**
- La gestione del **centro di raccolta**

2.2 Sede e contatti

I cittadini possono reperire tutte le informazioni del servizio svolto dal gestore presso il sito web, il numero verde e la sede del gestore.



Sede legale	Piazzale Guglielmo Marconi,1 - 46040 Guidizzolo (MN)
Numero verde	800031665
Numero verde H24 pronto intervento	800031567
E-mail	ecologia1@comune.guidizzolo.mn.it tributi@comune.guidizzolo.mn.it amministrativo.tecnico@comune.guidizzolo.mn.it
PEC	guidizzolo.mn@legalmail.it
Sito web	www.comune.guidizzolo.mn.it
Trasparenza Rifiuti	www.ambientepuntuale.it/aptrasp/public?zhnxm9rqsvf9i4

2.3 I principi fondamentali

▪ **LEGALITÀ**

L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell'Amministrazione s'ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

▪ **UGUAGLIANZA e IMPARZIALITA'**

Il Comune nell'erogazione del servizio si ispira al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e Comune per l'accesso alla fruizione del servizio sono uguali per tutti i soggetti fruitori. L'Ente garantisce la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato. L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali.

▪ **CONTINUITA'**

Il servizio di igiene urbana essendo un'attività di pubblico interesse non può essere sospeso o abbandonato salvo cause di forza maggiore.

L'erogazione del servizio si svolge in maniera regolare, continuativa e senza interruzioni nel corso dell'anno. Nei casi di interruzione temporanea dovuti ad impedimento oggettivo, il Comune si adopera per ridurre al minimo la durata dell'interruzione al fine di recare il minor disagio possibile; il Comune si impegna ad avvisare gli utenti con adeguato anticipo attraverso la pubblicazione di avvisi sul sito internet istituzionale.

▪ **PARTECIPAZIONE**

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e che siano in possesso del Comune. L'utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio e proporre reclami. Il gestore è tenuto a fornire risposta all'utente secondo le modalità e le tempistiche disciplinate dal TQRIF e in relazione allo schema regolatorio di riferimento.

▪ **SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE**

Il Comune assume iniziative volte a garantire che la modulistica sia messa a disposizione del contribuente in tempi utili per gli adempimenti e curando che le proprie comunicazioni ed istruzioni siano comprensibili; per quanto concerne i procedimenti disciplinati autonomamente, gli uffici prevedono che il contribuente possa adempiere ai propri obblighi nelle forme più rapide, agevoli e meno onerose, soprattutto mediante il ricorso sempre maggiore all'informatizzazione dei sistemi di accesso ai servizi.

▪ **EFFICACIA ED EFFICIENZA**

Il Comune persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia nella gestione del servizio adottando in maniera continuativa, compatibilmente con le risorse disponibili, soluzioni organizzative e procedurali più funzionali al raggiungimento dello scopo.

Obiettivo primario è quello di conseguire un elevato grado di trasparenza nelle informazioni mediante l'utilizzo delle moderne tecniche di comunicazione e l'ottimizzazione dei tempi di risposta alle richieste degli utenti.

▪ **CHIAREZZA E COMPRESIBILITA' DELLA COMUNICAZIONE**

Il Comune assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità degli addetti ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

▪ **RISPETTO DELL'AMBIENTE e TUTELA DELLA SALUTE**

Il Comune si impegna ad attuare ogni accorgimento affinché l'impatto con l'ambiente venga ridotto al minimo (impiego di attrezzature non inquinanti, utilizzo sempre maggiore di sistemi comunicativi non cartacei, raccolta differenziata dei rifiuti, consumo consapevole e responsabile). Nell'erogazione dei servizi di igiene urbana il Comune garantisce la tutela della salute dei cittadini e dei lavoratori.

▪ **RISERVATEZZA INFORMATIVA SULLA PRIVACY**

Il Comune informa che i dati personali raccolti sono trattati, sia in forma cartacea che con strumenti elettronici, per fini istituzionali, per gestire gli adempimenti istruttori ed amministrativi previsti nel presente procedimento e per adempiere a prescrizioni previste dalla legge, nonché per finalità di verifica autocertificazioni, pubblicazione in albo pretorio o amministrazione trasparente e per archiviazione e conservazione entro i tempi previsti dalla legge.

3. Il servizio rifiuti

3.1 La raccolta delle frazioni differenziate e indifferenziata

Il Comune di Guidizzolo ha attivato in tutto il territorio comunale il servizio di raccolta rifiuti porta a porta.

I giorni e gli orari delle attività di raccolta sono indicati nel calendario allegato alla presente Carta della Qualità e disponibile in formato cartaceo e pubblicato sul sito del Comune.

I contenitori vanno esposti dopo le ore 20:00 del giorno precedente la raccolta

L'attività di raccolta sul territorio ha inizio alle ore 05:00 e termina alle 12:00.

La gestione dei contenitori per la raccolta differenziata è svolta dal Comune di Guidizzolo, in particolare la fornitura e la sostituzione dei contenitori.

▪ **SECCO INDIFFERENZIATO**

I rifiuti della **frazione secca** residua devono essere conferiti nei contenitori dotati di microchip che consentono la tracciatura degli svuotamenti, sia per le utenze domestiche che per le utenze non domestiche (120 lt, 360 lt e 1.100lt).

Il servizio di raccolta dei rifiuti della frazione secca residua si svolge con **frequenza quindicinale** nella giornata di **sabato**.

▪ **FRAZIONE ORGANICA**

I rifiuti della **frazione organica** devono essere conferiti nei contenitori da 25lt e 10lt per le utenze domestiche e nei contenitori da 25lt e 240lt per le utenze non domestiche.

Il servizio di raccolta si svolge con frequenza **una volta a settimana** nella giornata del **giovedì nei mesi di Gennaio, Febbraio, Marzo, Ottobre, Novembre, Dicembre** e con frequenza **bisettimanale** nei giorni di **lunedì e giovedì nei mesi di Aprile, Maggio, Giugno, Luglio, Agosto e Settembre**.

▪ **VETRO e LATTINE**

I rifiuti della **frazione organica** devono essere conferiti nei contenitori da 25lt e 10lt per le utenze domestiche e nei contenitori da 25lt e 240lt per le utenze non domestiche.

Il servizio di raccolta si svolge con frequenza **quindicinale** nella giornata di **sabato**.

▪ **IMBALLAGGI IN PLASTICA**

Il servizio viene effettuato presso le utenze domestiche e non domestiche.

Il rifiuto viene esposto nei sacchetti di plastica gialli da 100lt per le utenze non domestiche e cassonetti da 1.100 lt per le utenze non domestiche (oltre ai sacchi).

Il servizio di raccolta si svolge con **frequenza settimanale** nella giornata di **venerdì**

▪ **CARTA e CARTONE**

Il servizio di raccolta viene effettuato presso le utenze domestiche e non domestiche.

Il rifiuto viene esposto:

- **Utenze domestiche:** Cassetta di plastica o altro contenitore a perdere in cartone
- **Utenze non domestiche:** Contenitore già in dotazione o bidone da 360 l o cassonetti da 1.110 l per utenze specifiche

Il servizio di raccolta si svolge con **frequenza settimanale** nella giornata di **martedì**

▪ RIFIUTI INGOMBRANTI, LEGNO, METALLI E RAEE

I rifiuti ingombranti sono per loro natura tutte quelle tipologie di rifiuto indifferenziato che non possono essere conferiti nelle strutture o cassonetti stradali in quanto la loro volumetria non lo permette. I rifiuti ingombranti possono essere conferiti secondo due modalità:

- **Centro di raccolta comunale:** secondo i giorni e gli orari previsti dal calendario pubblicato sul sito del gestore.
- **Ritiro a domicilio:** servizio gratuito , previa prenotazione al numero verde 800031665 . Tale servizio prevede 2 ritiri anno con un limite di 3 pezzi a ritiro per utenza. I rifiuti devono essere esposti entro le ore 20 del giorno precedente la raccolta a bordo strada senza creare ostruzioni alla viabilità. Il servizio di raccolta avviene con frequenza mensile e si svolge dalle 7:00 alle ore 12:00 ogni primo mercoledì del mese

3.2 Altre raccolte

- **Farmaci scaduti:** la raccolta dei farmaci viene effettuata attraverso i contenitori posizionati in prossimità delle farmacie e nei contenitori dislocati sul territorio.
- **Pile esauste** la raccolta delle pile esauste viene effettuata attraverso i contenitori dislocati sul territorio.
- **Abiti usati** la raccolta viene effettuata attraverso i contenitori posizionati all'esterno del Centro di Raccolta in Via S. Cassiano 51/a
- **Rifiuto urbano non differenziato (pannolini) CER 20.03.01** la raccolta viene effettuata attraverso contenitori posizionati all'esterno del Centro di Raccolta Via S. Cassiano 51/a nonché in Via S. Giorgio (Oratorio Birbesi) , Via Colombarole Loc. Rebecca e Str. Selvarizzo. I contenitori possono essere aperti esclusivamente con specifica chiave che viene consegnata ai richiedenti presso gli uffici comunali (segreteria) negli orari di apertura al pubblico del Comune, previo deposito cauzionale. Lo svuotamento di tali contenitori viene effettuato ogni due settimane; quindi, in tutte le settimane che non vien svolta la raccolta dell'indifferenziato dal personale comunale.

3.3 Gestione del Centro di Raccolta Comunale

Centro di Raccolta di Guidizzolo: via S. Cassiano, 51/a.

Frazioni di rifiuti conferibili: carta/cartone, plastica, vetro, alluminio, erba e ramaglia sono se derivanti da utenze domestiche fai da te, ingombranti, pile, medicinali, rifiuti inerti, ferro, olio vegetale e minerale, batterie, legno, neon, toner, tubi catodici, RAEE (televisori, piccoli elettrodomestici, PC , lavatrici, frigoriferi, condizionatori ecc.)

Orari di apertura

Lunedì		14:30 -17:30
Mercoledì		14:30 -17:30
Sabato	09:00 -12:00	14:30 -17:30

Gli utenti che accedono ai CdR sono coadiuvati da operatori preposti alle operazioni di accettazione. Il regolamento comunale disciplina le modalità di accesso al centro di raccolta e l'autorizzazione dello stesso centro indica quali rifiuti possano essere conferiti.

3.4 Spazzamento e lavaggio strade

Il servizio di spazzamento meccanizzato e di spazzamento manuale viene svolto su tutte le strade e piazze pubbliche o ad uso pubblico.

Per l'espletamento del servizio di spazzamento meccanizzato delle strade e piazze ci si avvale di ditta esterna incaricata allo scopo che attraverso l'uso di macchina spazzatrice e di un operatore con soffiatore a piedi. Il servizio si svolge con la seguente frequenza:

- **Nr. 42 passaggi anno con spazzamento meccanizzato a rotazione nelle 4 zone in cui è suddiviso il territorio comunale** nella fascia oraria compresa tra le ore 7:00 e le ore 12:00

Per l'espletamento del servizio di spazzamento manuale, sono adibiti n. 2 operai che provvedono alla pulizia con l'utilizzo di scopa, pala, provvedendo altresì allo svuotamento dei cestini gettacarte con la sostituzione dei relativi sacchetti, eseguito con la seguente frequenza:

- **A giorni alterni e comunque in relazione alle esigenze del territorio**: nella fascia oraria compresa tra le 07:00 e le 8,00
- **Settimanale**: nel giorno in cui si effettua il mercato nelle aree interessate allo stesso nella fascia oraria compresa tra le 12:00 e le 14:00

3.4 Sicurezza del servizio

Il Comune di Guidizzolo dispone di un numero verde 800031567 dedicato e gratuito raggiungibile 24 ore su 24 necessario per le segnalazioni di situazioni di pericolo relative al servizio rifiuti.

4. La tassa rifiuti

Nel Comune di Guidizzolo si applica la TARI con il sistema corrispettivo. L'applicazione della Tari, nel territorio comunale, è disciplinata dal "Regolamento TARI".

La tariffa è formata da una componente fissa e una componente variabile. La componente fissa è destinata alla copertura dei costi fissi valorizzati nel Piano Economico Finanziario mentre la componente variabile è finalizzata alla copertura dei costi variabili del Piano Economico Finanziario.

Il Comune gestisce il servizio di gestione tariffe e rapporto con gli utenti utilizzando le forme e gli strumenti organizzativi e gestionali ritenuti più idonei per il raggiungimento dei più elevati livelli di efficienza, efficacia ed economicità.

Il Comune predispone il PEF e le tariffe per l'approvazione da parte del Consiglio Comunale; ha la gestione della tariffa e del rapporto con gli utenti a partire dall'iscrizione in banca dati di tutti i dati imponibili che determinano il tributo. Si occupa dell'acquisizione delle denunce di occupazione, di cessazione e variazione, elabora la liquidazione del tributo, ne cura la stampa ed il recapito avvalendosi della facoltà di affidare specifici incarichi a ditte esterne.

Con la qualificazione della natura tributaria della TARI, le attività di accertamento e contenzioso sono a completo carico del Comune che effettua le attività di gestione di uno sportello TARI che, oltre alla gestione degli avvisi di pagamento per ogni utente, ha funzione di front e back office. Esso fornisce una serie di servizi per tutta la popolazione assumendo un ruolo di congiunzione tra azienda, cittadino e Comune.

La **scadenza della tariffa**, stabilita dal Regolamento, è semestrale.

Il **pagamento dell'importo** deve essere effettuato mediante **modello F24 (a richiesta del contribuente)** e **PagoPA**

5. Standard di qualità contrattuale e qualità tecnica

5.1 Schema regolatorio

Il Comune di Guidizzolo, in qualità di Ente Territorialmente Competente, ai sensi dell'art. 3.1 dell'Allegato A alla Deliberazione n. 15/2022/R/rif ha indicato il quadrante "SCHEMA I". Inoltre, il Comune non ha approvato standard di qualità migliorativi e ulteriori rispetto a quelli previsti nello schema regolatorio approvato.

APPENDICE I – Allegato A Deliberazione n.15/2022/R/rif

Obblighi di servizio previsti Schema I	
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	SI
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7	SI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11	SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18	SI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i> di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22	n.a ¹
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	SI
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Articolo 29 e all'Articolo 30	SI
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32	SI
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1	SI
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i> di cui all'Articolo 35.2	SI
Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicura ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un <i>Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità</i> di cui agli Articoli 35.3 e 35.4	n.a.
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36	n.a.
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade</i> di cui all'Articolo 42.1	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43	n.a.
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	SI

¹ Per n.a. si intende "non applicato" allo schema di riferimento

Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani Schema I	
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a. ²
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio di cui all'Articolo 12, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 51, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, di cui all'Articolo 52, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 16, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.
Tempo medio di attesa, di cui Articolo 21, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	n.a.
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28.3, effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39	n.a.
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 40	n.a.
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 41, non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46	n.a.
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 47, non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.

² N.A. si intende "non applicato" allo schema di riferimento

Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'Articolo 49, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	n.a.
---	------

5.2 Obblighi di qualità tecnica

▪ **Reclami e richieste scritte di informazioni riguardanti le attività di raccolta e l'attività di spazzamento e lavaggio strade**

Il modulo per il reclamo scritto inerente al **servizio operativo di raccolta** è scaricabile dalla home page del sito internet del Comune e, disponibile presso i punti di contatto con l'utente, ovvero compilabile online

Il modulo per il reclamo scritto inerenti al **servizio operativo di spazzamento e lavaggio strade** è scaricabile dal sito internet del Comune, disponibile presso i punti di contatto con l'utente, ovvero compilabile online.

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore il reclamo scritto senza utilizzare il modulo di cui sopra, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori sotto riportati:

- a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo;
- b) i dati identificativi dell'utente:
 - il nome, il cognome e il codice fiscale;
 - il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
 - il servizio a cui si riferisce il reclamo (**raccolta, spazzamento e lavaggio delle strade**);
 - il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo;
 - l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo.

Il gestore formula risposte motivate, complete, chiare e comprensibili, ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni.

▪ **Ritiro rifiuti su chiamata**

Il Comune di Guidizzolo in qualità di gestore della raccolta garantisce il servizio di ritiro rifiuti su chiamata secondo le modalità e le tempistiche descritte nel paragrafo 3.1. Il servizio viene svolto nel rispetto delle modalità e tempistiche previste dagli art.29 e 30 del TQRIF.

▪ **Interventi per disservizi e per riparazioni delle attrezzature (contenitori, bidoni) per la raccolta domiciliare**

La segnalazione per disservizi e la richiesta di riparazione/sostituzione delle attrezzature può essere presentata dall'utente al Comune di Guidizzolo, gestore del servizio di raccolta domiciliare e per le attività di spazzamento e lavaggio delle strade, a mezzo posta, via e-mail, allo sportello fisico, o tramite il servizio telefonico

▪ **Continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto**

Il gestore della raccolta predispone il **calendario della raccolta domiciliare** in cui sono indicati i giorni e gli orari per ogni singola frazione di raccolta. Il calendario viene consegnato in formato cartaceo dagli uffici del Comune ed è consultabile presso il sito internet del Comune. L'attività di raccolta delle diverse frazioni di rifiuto si svolge dalle ore 05:00 alle ore 12:00.

▪ **Continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio strade**

Per l'espletamento del servizio di spazzamento meccanizzato delle strade e piazze ci si avvale di ditta esterna con la seguente frequenza:

- **Nr. 42 passaggi anno con spazzamento meccanizzato a rotazione nelle 4 zone in cui è suddiviso il territorio comunale** nella fascia oraria compresa tra le ore 7:00 e le ore 12:00

L'espletamento del servizio di spazzamento manuale, eseguito direttamente dal Comune avviene con la seguente frequenza:

- **A giorni alterni e comunque in relazione alle esigenze del territorio**: nella fascia oraria compresa tra le 07:00 e le 8,00
- **Settimanale**: nel giorno in cui si effettua il mercato nelle aree interessate allo stesso nella fascia oraria compresa tra le 12:00 e le 14:00

▪ **Sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani**

Il Comune di Guidizzolo in qualità di gestore della raccolta e trasporto dispone di un 800031567 dedicato e gratuito raggiungibile 24 ore su 24 per le situazioni di pericolo inerenti al servizio rifiuti così come descritto al paragrafo 3.4. Il servizio viene svolto nel rispetto delle modalità e tempistiche previste dall'art.48 del TQRIF.

5.3 Obblighi di qualità contrattuale – gestione della tariffa rifiuti

▪ **Attivazione, variazione e cessazione del servizio**

La **richiesta di attivazione del servizio** deve essere presentata dall'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo posta, via e-mail o mediante sportello fisico, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del gestore in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, ovvero compilabile online al seguente indirizzo web www.comune.guidizzolo.mn.it/

Le richieste di attivazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile come indicato nella richiesta dell'utente.

Le **richieste di variazione e di cessazione del servizio** devono essere inviate al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta

la variazione o cessazione via posta, tramite e-mail o mediante sportello fisico e online, compilando l'apposito modulo scaricabile al seguente indirizzo web www.comune.guidizzolo.mn.it/

modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, ovvero compilabile online.

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce risposte chiare e comprensibili alle richieste di variazione e di cessazione del servizio.

Le richieste di cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la cessazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di cui sopra, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.

Le richieste di variazione del servizio che comportano una riduzione dell'importo da addebitare all'utente producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di cui sopra, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine. Diversamente, le richieste di variazione che comportano un incremento dell'importo da addebitare all'utente producono sempre i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione.

Le richieste di variazione cui all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06 devono essere presentate dalle utenze non domestiche ai sensi del decreto-legge 41/21 entro il 30 giugno di ciascun anno e i relativi effetti decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello della comunicazione.

▪ **Reclami e richieste scritte di informazioni riguardanti le attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti**

Il gestore del servizio adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata dall'utente, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto, una richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati.

Il modulo per il **reclamo scritto e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati** scaricabile al seguente indirizzo inserire il link www.comune.guidizzolo.mn.it/

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore il reclamo scritto, ovvero la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, senza utilizzare il modulo di cui sopra, purché la comunicazione contenga obbligatoriamente almeno gli stessi campi obbligatori sotto riportati:

a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo;

b) i dati identificativi dell'utente:

- il nome, il cognome e il codice fiscale
- il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica
- il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti)
- il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo

- l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo; le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati.

Qualora l'utente indichi nel proprio reclamo, ovvero nella richiesta scritta di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, un recapito di posta elettronica, il gestore utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti formula risposte motivate, complete, chiare e comprensibili, ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni o di rettifica degli importi addebitati.

▪ **Punti di contatto con l'utente**

✓ **Sportello fisico**

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti mette inoltre a disposizione uno sportello Piazza Guglielmo Marconi,1 Guidizzolo (MN).

Ufficio ECOLOGIA e AMBIENTE	
Lunedì	8:00 – 13:00
Martedì	8:00 – 10:00
Mercoledì	08:00 -12:30 14:00 – 16:00
Giovedì	10:00 – 12:00
Venerdì	10:00 – 12:00
Sabato	9:00 – 12:00
Ufficio TRIBUTI	
Lunedì	8:00 – 13:00
Martedì	8:00 – 10:00
Mercoledì	08:00 -12:30 14:00 – 16:00
Giovedì	10:00 – 12:00
Venerdì	10:00 – 12:00
Sabato	9:00 – 12:00

✓ **Obbligo servizio telefonico**

I gestori del servizio hanno istituito un **numero vedere 800031665** attivo da lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 12.30 e dalle 13:30 alle 16.00 a cui l'utente può rivolgersi in modo gratuito sia da telefono

fisso che da mobile per qualsiasi necessità relativa al servizio rifiuti (non di pronto intervento per il quale è attivo il numero dedicato)

▪ **Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti**

Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione, con riferimento al pagamento in un'unica soluzione ovvero al pagamento della prima rata, come riportato nel documento di riscossione.

Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione del documento di riscossione saranno in nessun caso imputati all'utente.

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita del documento di riscossione. Qualora il gestore preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato all'utente un onere superiore a quello sostenuto dal gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità.

Le **modalità di pagamento** ammesse sono:

- Modello F24 (gratuito ed a richiesta del contribuente)
- Pago PA

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti invia, almeno una volta all'anno, il documento di riscossione secondo le modalità e con i contenuti prescritti ai sensi del TITR, fatta salva la possibilità per il gestore.

In presenza di una frequenza di riscossione annuale, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è garantisce all'utente almeno due rate di pagamento a scadenza semestrale, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione.

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce la **possibilità di ulteriore rateizzazione** di ciascuna delle rate di cui al precedente paragrafo:

- a) agli utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico;
- b) a ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati secondo i criteri definiti dall'ETC;
- c) qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

L'importo della singola rata non potrà essere inferiore ad una soglia minima pari a cento (100) euro, fatta salva la possibilità per il gestore di praticare condizioni di rateizzazione migliorative indipendentemente dall'importo dovuto.

La richiesta di ulteriore rateizzazione da parte dell'utente che ne ha diritto deve essere presentata entro la scadenza del termine di pagamento riportato nel documento di riscossione.

Le somme relative ai pagamenti delle ulteriori rate possono essere maggiorate:

- a) degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;
- b) degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

Gli interessi di dilazione non possono essere applicati qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni, a causa di prolungati periodi di sospensione dell'emissione di documenti di riscossione per cause imputabili al gestore.

Qualora le verifiche eseguite a seguito della **richiesta scritta di rettifica** evidenzino un credito a favore dell'utente, il gestore procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato senza ulteriori richieste da parte dell'utente, attraverso:

- a) detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile;
- b) rimessa diretta, nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore a quanto addebitato nel documento di riscossione o la data di emissione del primo documento di riscossione utile non consenta il rispetto dello standard generale associato all'indicatore relativo al tempo di rettifica (qualora applicabile).

In deroga al precedente punto b), resta salva la facoltà del gestore di accreditare l'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro.

Glossario

attivazione è l'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;

attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti comprende le operazioni di: *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;

attività di raccolta e trasporto comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;

attività di spazzamento e lavaggio delle strade comprende le operazioni di spazzamento meccanizzato, manuale e misto – e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito;

Autorità è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (**ARERA**);

Carta della qualità: è il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani;

Centro di raccolta è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008;

cessazione del servizio è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;

contenitore sovra-riempito è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte degli utenti;

disservizio è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose;

documento di riscossione è l'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;

Ente di governo dell'Ambito è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;

Ente territorialmente competente (in seguito ETC) è l'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente; dal momento che la Regione Lombardia si è avvalsa della facoltà prevista dall'art. 200, comma 7, del D.lgs. 152/2006 (o TUA) di adottare «modelli alternativi o in deroga al modello degli Ambiti Territoriali Ottimali» (ATO), avendo dimostrato l'adeguatezza del piano regionale di gestione dei rifiuti rispetto agli obiettivi strategici previsti dal Legislatore, l'Ente territorialmente competente tenuto alla predisposizione del piano economico finanziario e alla definizione degli adempimenti connessi alla qualità del servizio di cui alla presente Carta della qualità è il Comune.

gestione è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva);

gestore è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia. Non sono considerati gestori i meri prestatori d'opera, ossia i soggetti come individuati dall'Ente territorialmente competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall'obbligo di predisporre il Piano Economico Finanziario;

giorno lavorativo è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;

interruzione del servizio è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;

livello o standard generale di qualità è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti;

operatore di centralino: è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;

prestazione è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;

Programma delle attività di raccolta e trasporto: documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;

Programma delle attività di spazzamento e lavaggio: documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;

reclamo scritto: è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;

richiesta di attivazione del servizio: è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;

richiesta di variazione e di cessazione del servizio: è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;

richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati: è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la quale l'utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;

rifiuti urbani: sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i. e al D.Lgs. 116/2020 art. 1, c. 8 l. b-ter;

segnalazione per disservizio: comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e *online*), ove previsto;

servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e patate;

servizio integrato di gestione comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;

servizio telefonico: è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

sportello fisico: è un punto di contatto sul territorio, che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

sportello online: è la piattaforma *web* che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

TARI è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale);

tariffa corrispettiva è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13;

tariffazione puntuale è la tariffa corrispettiva o il tributo puntuale istituito ai sensi dell'articolo 1, comma 651, legge 147/13 ove la TARI sia determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99;

tempo di recupero è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente;

utente è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;

utenza è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017;

variazione del servizio è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.