COMUNE DI CAMPOLONGO MAGGIORE

Città Metropolitana di Venezia

RELAZIONE EX ART. 30 D.LGS. n. 201/2022

SITUAZIONE GESTIONALE SERVIZI PUBBLICI LOCALI DI RILEVANZA ECONOMICA

RICOGNIZIONE PERIODICA AL 31.12.2022

1. CONTESTO DI RIFERIMENTO

Per l'art. 2, c. 1, lett. d), del D.Lgs. 23 dicembre 2022 n. 201, sono "servizi di interesse economico generale di livello locale" o "servizi pubblici locali di rilevanza economica", «*i servizi erogati o suscettibili di essere erogati dietro corrispettivo economico su un mercato, che non sarebbero svolti senza un intervento pubblico o sarebbero svolti a condizioni differenti in termini di accessibilità fisica ed economica, continuità, non discriminazione, qualità e sicurezza, che sono previsti dalla legge o che gli enti locali, nell'ambito delle proprie competenze, ritengono necessari per assicurare la soddisfazione dei bisogni delle comunità locali, così da garantire l'omogeneità dello sviluppo e la coesione sociale*».
Ai fini della verifica periodica della situazione gestionale del servizio pubblico locale prevista dall'art. 30 dello stesso decreto n. 201/2022, occorre definire adeguatamente il contesto di riferimento, con particolare riferimento alla tipologia di servizio pubblico, al contratto di servizio che regola il rapporto fra gestore ed ente locale ed alle modalità del monitoraggio e verifiche sullo stesso servizio.

A) NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE

A.1. Concessione del servizio pubblico di refezione scolastica.
Il contratto ha per oggetto la concessione del servizio di ristorazione scolastica ad imprese specializzate che utilizzeranno uno o più centri di produzione pasti, di proprietà o comunque nella loro disponibilità, da parte dei comuni di Campolongo Maggiore, capofila, Campagna Lupia, Dolo, Fossò, Pianiga, e Vigonovo, tutti in Provincia di Venezia.
Il servizio oggetto della concessione è da considerarsi ad ogni effetto pubblico servizio, essendo finalizzato ad erogare prestazioni previste per legge a carico di ente pubblico e volte a soddisfare bisogni collettivi nell'ambito dell'istruzione pubblica.
Il servizio di ristorazione scolastica prevede la fornitura di alimenti derivanti integralmente da prodotti biologici certificati, da servizi esclusivamente in pluriporzione durante l'anno scolastico, compresa la distribuzione dei pasti.
La concessione prevede in capo al concessionario la gestione tecnico-contabile informatizzata del servizio (iscrizione al servizio di refezione scolastica e utenti assistiti, rilevazione delle presenze giornaliere, ordine dei pasti, addebito e incasso dei pagamenti dell'utenza, gestione insoluti), tramite apposita piattaforma Web accessibile all'Impresa di ristorazione, al Comune e agli utenti.
Il prezzo del pasto è stato definito in sede di gara aperta, ed è soggetto a revisione annuale sulla base dell''andamento dell'indice ISTAT FOI.
Le tariffe dei buoni pasto sono definite annualmente dalla Giunta Comunale, e variano sulla base del valore ISEE dichiarato dagli utenti iscritti al servizio.
L'amministrazione copre con propri fondi di bilancio la differenza tra il prezzo del pasto e il valore del buono pasto.

A.2. Appalto del servizio pubblico di trasporto scolastico.
Il contratto ha per oggetto l'affidamento del servizio di trasporto scolastico degli alunni residenti nel Comune di Campolongo Maggiori, salvo eccezioni specificamente autorizzate, che frequentano le Scuole dell'Infanzia Statale e Paritarie, Primarie e Secondarie di primo grado ubicate nel territorio comunale, dai punti di raccolta indicati ai plessi scolastici frequentati, e viceversa.
Il servizio oggetto della concessione è da considerarsi ad ogni effetto pubblico servizio, essendo finalizzato ad erogare prestazioni previste per legge a carico di ente pubblico e volte a soddisfare bisogni collettivi nell'ambito dell'istruzione pubblica.
L'organizzazione del servizio prevede in capo al Comune la gestione tecnico-contabile del servizio (iscrizione al servizio di trasporto scolastico, addebito e incasso dei pagamenti dell'utenza, gestione insoluti) e l'attività di vigilanza all'interno degli scuolabus, mentre all'appaltatore compete l'attività di trasporto degli alunni attraverso la messa a disposizione di due automezzi con autista e la manutenzione ordinaria e straordinaria degli stessi.
Il prezzo del servizio è stato definito in sede di gara aperta, ed è soggetto a revisione annuale

sulla base dell''andamento dell'indice ISTAT FOI.
Le tariffe dell'abbonamento annuale sono definite annualmente dalla Giunta Comunale, e variano sulla base del valore ISEE dichiarato dagli utenti iscritti al servizio.
L'amministrazione copre con propri fondi di bilancio la differenza tra il prezzo del servizio e il valore dell'abbonamento annuale.

A.3. Concessione del servizio di illuminazione votiva
Il contratto ha per oggetto la gestione del servizio di illuminazione votiva di loculi, ossari, edicole funerarie, tombe interrate esistenti nel Cimitero di Campolongo Maggiore, Via Ramei, nel Cimitero della frazione di Bojon di Campolongo Maggiore, Via Caduti in Guerra, nel Cimitero della frazione di Liettoli di Campolongo Maggiore, Via Mondini, e in altri punti eventualmente indicati dal Comune, nonché l'installazione di eventuali nuovi impianti elettrici votivi, la fornitura e posa in opera di lampade e relativi portalampade, e la riscossione delle tariffe fissate dall'Amministrazione Comunale.
Il servizio oggetto della concessione è da considerarsi ad ogni effetto pubblico servizio, essendo finalizzato ad erogare prestazioni previste per legge a carico di ente pubblico e volte a soddisfare bisogni collettivi nell'ambito dei servizi cimiteriali.
L'organizzazione del servizio prevede in capo al Comune l'eventuale raccolta delle segnalazioni da parte dell'utenza e l'inoltro alla ditta concessionaria, mentre all'appaltatore compete la gestione degli impianti di illuminazione votiva, presenti e futuri, nonché quella complessiva del sistema di pubblica illuminazione cimiteriale votiva ad elettricità delle sepolture private al coperto ed allo scoperto, delle tombe o campicomuni, cellette ossario e loculi, di tutti i cimiteri comunali, compatibilmente con le norme in materia di Regolamento Cimiteriale, presenti e future, ed alle leggi vigenti in materia. Alla ditta concessionaria spetta la.
Le tariffe della concessione sono definite annualmente dalla Giunta Comunale.

A.4. Appalto dei Servizi cimiteriali
Il contratto ha per oggetto l'espletamento dei servizi cimiteriali che include la ricezione dei feretri e assistenza ai funerali, sulla base del calendario delle attività comunicato dall'Ufficio Servizi Cimiteriali, da effettuarsi nel Cimitero di Campolongo Maggiore, Via Ramei, nel Cimitero della frazione di Bojon di Campolongo Maggiore, Via Caduti in Guerra, nel Cimitero della frazione di Liettoli di Campolongo Maggiore, Via Mondini.
Il servizio oggetto della concessione è da considerarsi ad ogni effetto pubblico servizio, essendo finalizzato ad erogare prestazioni previste per legge a carico di ente pubblico e volte a soddisfare bisogni collettivi nell'ambito dei servizi cimiteriali.
L'organizzazione del servizio prevede in capo al Comune la raccolta delle istanze di sepoltura e l'inoltro delle stesse alla ditta affidataria del servizio, mentre all'appaltatore compete l'esecuzione del servizio nel rispetto del Capitolato Speciale d'Appalto. In capo alla ditta vi è anche la manutenzione ordinaria delle aree interne ed esterne ai cimiteri comunali inclusa la manutenzione delle aree verdi cimiteriali.
Il prezzo del servizio è stato definito in sede di gara, ed è soggetto a revisione annuale sulla base dell''andamento dell'indice ISTAT.
Le tariffe e/o i costi del servizio sono definiti annualmente dalla Giunta Comunale.

A.5. Ricognizione servizi a rete di rilevanza economica affidati alla Società in house Veritas Spa. Servizio idrico
Vedi allegato A.5

A.6. Ricognizione servizi a rete di rilevanza economica affidati alla Società in house Veritas Spa. Servizio gestione rifiuti
Vedi allegato A.6

B) CONTRATTO DI SERVIZIO

B.1 Oggetto: Concessione del servizio pubblico di refezione scolastica
Durata: Sottoscritto il 23.12.2020, durata 3 anni con rinnovo opzionale, scadenza 31.12.2023
*Valore contrattuale triennale complessivo previsto: € 1.107.802,00= oltre l'IVA 4%
*Valore contrattuale annuale previsto: € 369.267,00= oltre l'IVA 4%
Principali obblighi posti a carico del gestore:

- in termini di investimenti: migliorie da apportarsi ai refettori scolastici e alle attrezzature in uso presso gli stessi
- in termini di qualità dei servizi: fornitura di derrate totalmente biologiche, gestione tecnico-contabile (rapporti con l'utenza e con l'ente) completa e totalmente informatizzata
- in termini costi dei servizi per gli utenti: Vedi punto A.1)

*E utile precisare che il valore dell'appalto non coincide con la spesa a carico dell'ente, che si ottiene sottraendo a tale importo la quota dei buoni pasto incassata direttamente dal concessionario.

B.2 Oggetto: Appalto del servizio pubblico di trasporto scolastico
Durata: Sottoscritto il 24.9.2020, durata 3 anni con rinnovo opzionale, scadenza 30.6.2023
*Valore contrattuale triennale complessivo previsto: € 201.855,00= oltre l'IVA 10%
*Valore contrattuale annuale previsto: € 67.285,00= oltre l'IVA 10%
Principali obblighi posti a carico del gestore:

- in termini di investimenti: fornitura di automezzi nuovi alimentati a metano per il contenimento delle emissioni inquinanti
- in termini di qualità dei servizi: di concerto con il competente ufficio Pubblica Istruzione, definizione annuale dei tragitti, rispetto delle prescrizioni contenute nel capitolato in ordine ai rapporti con l'utenza, puntualità negli interventi di manutenzione degli automezzi
- in termini costi dei servizi per gli utenti: Vedi punto A.2)

B.3 Oggetto: Concessione del servizio di illuminazione votiva
Durata: Inizio il 1.3.2018, durata 4 anni con possibilità di proroga - scadenza 31.12.2022
*Valore contrattuale quadriennale complessivo previsto: € 73.400,00= oltre l'IVA%
*Valore contrattuale annuale previsto: € 18.000,00= oltre l'IVA %
Principali obblighi posti a carico del gestore:

- in termini di gestione: fornitura del servizio di illuminazione votiva, titolarità degli allacciamenti elettrici dei tre cimiteri comunali, e volturazione delle utenze con consumi a carico del medesimo concessionario
- in termini di qualità dei servizi: manutenzione ordinaria e straordinaria di tutti gli impianti elettrici eroganti la votiva, in modo da mantenerli e conservarli in piena efficienza e funzionamento, con sostituzione di cavi, lampadine (che dovranno essere esclusivamente del tipo LED), trasformatori ecc. che dovessero risultare guasti o mal funzionanti
- in termini costi del servizio per gli utenti: versamento tariffe stabilite.

B.4 Oggetto: Appalto dei servizi cimiteriali
Durata: Sottoscritto il 1.3.2021, durata 3 anni con rinnovo opzionale, scadenza 30.6.2023
*Valore contrattuale triennale complessivo previsto: € 77.245,50= oltre l'IVA 10%
*Valore contrattuale annuale previsto: € 25.748,50= oltre l'IVA 10%
Principali obblighi posti a carico del gestore:

- in termini di investimenti: interventi di manutenzione straordinaria di manufatti cimiteriali e realizzazione di un'area di dispersione ceneri;
- in termini di qualità dei servizi: di concerto con il competente ufficio Pubblica Tecnico Servizi Cimiteriali, programmazione di operazioni cimiteriali di liberazione di loculi le cui

concessioni cimiteriali sono scadute, esecuzione del servizio con puntualità nonché della manutenzione del verde
- in termini costi dei servizi per gli utenti: Vedi punto A.4)

C) SISTEMA DI MONITORAGGIO - CONTROLLO

C.1 Il controllo della gestione ed erogazione del servizio di refezione scolastica è svolto dal competente Ufficio Pubblica Istruzione, che lo esercita secondo le seguenti modalità:
- in termini di erogazione del servizio, raccogliendo le segnalazioni che arrivano dagli utilizzatori (genitori, insegnanti e operatori) e fornendo il più celere riscontro per il superamento delle criticità segnalate, effettuando sopralluoghi presso le mense scolastiche, avvalendosi dei riscontri forniti dal Comitato mensa, che effettua frequenti assaggi dei pasti serviti con esito abbondantemente positivo;
- attraverso la puntuale verifica, con cadenza mensile, dei dati contabili della gestione.

C.2 Il controllo della gestione ed erogazione del servizio di trasporto scolastico è svolto dal competente Ufficio Pubblica Istruzione, che lo esercita secondo le seguenti modalità:
- in termini di erogazione del servizio, raccogliendo le segnalazioni che arrivano dagli utilizzatori (genitori, insegnanti e operatori) e fornendo il più celere riscontro per il superamento delle criticità segnalate ed effettuando sopralluoghi
- attraverso la puntuale verifica, con cadenza mensile, dei dati contabili della gestione.

C.3 Il controllo della gestione ed erogazione del servizio di illuminazione votiva è svolto dal competente Ufficio Tecnico Servizi Cimiteriali, che lo esercita secondo le seguenti modalità:
- in termini di erogazione del servizio, raccogliendo le segnalazioni che arrivano dagli utilizzatori (titolari dei contratti di illuminazione votiva) e fornendo il più celere riscontro per il superamento delle criticità segnalate ed effettuando sopralluoghi
- attraverso la puntuale verifica, con cadenza trimestrale, dei dati contabili della gestione.

C.4 Il controllo della gestione ed erogazione del servizio cimiteriale è svolto dal competente Ufficio Tecnico Servizi Cimiteriali, che lo esercita secondo le seguenti modalità:
- in termini di erogazione del servizio, raccogliendo le segnalazioni che arrivano dalla cittadinanza e fornendo il più celere riscontro per il superamento delle criticità segnalate, anche effettuando sopralluoghi nei cimiteri comunali
- attraverso la puntuale verifica, con cadenza mensile, dei dati contabili della gestione

2. IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO

2.1 La concessione del servizio di refezione scolastica è stata affidata, a seguito di procedura aperta, ad un RTI costituita dagli OE EURORISTORAZIONE Srl, mandataria, SODEXO Spa e CAMST Scarl mandanti.
L'atto costitutivo del RTI prevede una ripartizione territoriale tra gli OE suindicati dei servizi da svolgere, e nello specifico dispone che il servizio presso i Comuni di Campolongo Maggiore, Campagna Lupia e Fossò sia svolto da EURORISTORAZIONE Srl.

Pertanto i dati identificativi del soggetto affidatario sono i seguenti:
Ragione sociale: EURORISTORAZIONE S.R.L. CF/P. IVA 01998810244 con sede legale a Torri di Quartesolo (VI) in via Savona n. 144
Oggetto sociale: La produzione e commercializzazione di pasti e di alimenti in genere per mense, collettività, ospedali, negozi e ristoranti; gestione di mense, posti di ristoro, alberghi e ristoranti; commercio all'ingrosso ed al minuto di qualsiasi prodotto dell'alimentazione e della ristorazione; qualsiasi attività inerente il servizio di ristorazione e la somministrazione.

Percentuale di attività svolta nei confronti dell'amministrazione affidante rispetto al totale dell'attività: 100%
Risultati economici dell'ente nell'ultimo biennio:

Gestione	Entrate	Spese	Competenza	Residui
2021	0	70.242,94	47.385,79	22.857,15
2022	0	82.589,08	68.868,04	13.721,04

2.2 L'appalto del servizio di trasporto scolastico è stata affidato, a seguito di procedura aperta, all'OE COOPERATIVA SOCIALE SERVIZI ASSOCIATI C.S.S.A. SOC. COOP. A R.L. con sede legale in Spinea (Ve).

I dati identificativi del soggetto affidatario sono i seguenti:
Ragione sociale: COOPERATIVA SOCIALE SERVIZI ASSOCIATI C.S.S.A. SOC. COOP. A R.L. (in breve C.S.S.A.) con sede legale a Spinea (VE) in via Del Commercio n. 4, C.F. P.IVA 01898930274
Oggetto sociale: Servizi di trasporto e accompagnamento di minori a favore di enti, di scuole etc.
Percentuale di attività svolta nei confronti dell'amministrazione affidante rispetto al totale dell'attività: 60%. Il rimanente 40% è svolto per un 30% da una associazione tramite i propri volontari, convenzionata ex L.sg 117/2017 con l'ente, e per il restante 10% in economia.
Risultati economici dell'ente nell'ultimo biennio:

Gestione	Entrate	Spese	Competenza	Residui
2021	25.960,56	60.305,13	55.081,82	5.223,31
2022	22.042,32	73.924,10	66.593,48	7.330,62

2.3 La concessione del servizio di illuminazione votiva è stata affidata, a seguito di procedura aperta, alla ditta MAGIF SERVIZI SRL con sede a Carbognano (VT) in via San Donato snc, C.F. e P.I. 01257860567.

Pertanto i dati identificativi del soggetto affidatario sono i seguenti:
Ragione sociale: MAGIF SERVIZI SRL. con sede a Carbognano (VT) in via San Donato snc, C.F. e P.I. 01257860567
Oggetto sociale: La gestione dell'illuminazione votiva, dei servizi cimiteriali, dei servizi urbani (pulizia e spazzamento del territorio urbano).
Percentuale di attività svolta nei confronti dell'amministrazione affidante rispetto al totale dell'attività: 100%
Risultati economici dell'ente nell'ultimo biennio:

Gestione	Entrate	Spese	Competenza	Residui
2021	21.960,00	0	21.960,00	0
2022	21.960,00	0	21.960,00	0

2.4 L'affidamento dei servizi cimiteriali è stata affidato, a seguito di procedura negoziata, alla ditta AURORA SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE avente sede a Chioggia (Ve) in Rione San Giacomo 460- C.F. e P.I. 03209140270.

Pertanto i dati identificativi del soggetto affidatario sono i seguenti:
Ragione sociale: AURORA SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE avente sede a Chioggia (Ve) in Rione San Giacomo 460- C.F. e P.I. 03209140270
Oggetto sociale: La gestione dei servizi cimiteriali, la manutenzione delle aree verdi pubbliche e servizi complementari, la raccolta di indumenti usati, front e back office nel settore socio sanitario della regione veneto
Percentuale di attività svolta nei confronti dell'amministrazione affidante rispetto al totale

dell'attività: 100%
Risultati economici dell'ente nell'ultimo biennio:

Gestione	Entrate	Spese	Competenza	Residui
2021	142.928,41	42.488,02	22.215,73	20.272,29
2022	73.830,87	74.708,53	56.924,26	17.784,27

3. ANDAMENTO ECONOMICO

Nella tabella in calce 3.1 sono indicati:

- costo pro capite (per utente e/o cittadino) e complessivo, nell'ultimo biennio;
- costi di competenza del servizio nell'ultimo biennio, con indicazione dei costi diretti ed indiretti;
- ricavi di competenza dal servizio nell'ultimo biennio, con indicazione degli importi riscossi;
- investimenti effettuati in relazione all'erogazione del servizio;
- n. personale addetto al servizio, tipologia di inquadramento, costo complessivo ed unitario;
- tariffazione, con indicazione della natura delle entrate per categorie di utenza e/odi servizio prestato;

Tabella 3.1

	Anno	Costo Pro capite utente	Costi servizio	Ricavi servizio	Investimenti	Personale addetto	Tariffe
Refezione scolastica	***2021***	Variabile a seconda della fascia ISEE di appartenenza e del n. pasti consumati	€ 322.323,00	€ 334.585,00	€ 16.268,00	Vedi allegato 3.1.1	Vedi allegato 3.1.2
	2022		€ 341.577,00	€ 348.451,00	€ 0		
Trasporto scolastico	***2021***	Variabile a seconda della fascia ISEE di appartenenza	60.305,13	25.960,56	€ 0	Appaltatore 60% 2 autisti Associazione 30% 11 volontari Ente 10% n. 1 Istruttore n. 1 Funzionario	Vedi allegato 3.1.3
	2022		73.924,10	22.042,32	€ 0		
Illuminaz, Votiva	***2021***	Fissi come da tariffe stabilite		€ 21.960,00		Appaltatore 100% n. 2 Operai	Vedi allegato 3.1.4
	2022			€ 21.960,00			
Sevizi Cimiteriali	***2021***	Fissi come da tariffe stabilite	€ 42.488,02	€ 142.928,41		Appaltatore 60% n. 3 Operai Ente 40% n. 2 Funzionari	Vedi allegato 3.1.5
	2022		€ 74.708,53	€ 73.830,87			

4. QUALITÀ DEL SERVIZIO

Nelle tabelle in calce 4.1, 4.2, 4.3 e 4.4 sono indicati:

- i risultati raggiunti dagli indicatori in rapporto ai livelli minimi di qualità del servizio previsti contrattualmente;
- i risultati raggiunti dagli indicatori di qualità del servizio ritenuti significativi e non previsti contrattualmente, con i relativi benchmark;

Gli indicatori di qualità contrattuale, qualità tecnica e qualità connessa agli obblighi di servizio pubblico sono quelli indicati nell'allegato 1 alla presente Relazione, tratti dall'allegato 2 al decreto 31 agosto 2023 del Direttore del Ministero delle Imprese e del Made in Italy;

Nelle schede sono individuate diverse dimensioni della qualità (tra cui tempestività, accessibilità, trasparenza ed efficacia), raffrontando il risultato previsto ovvero standard, con il risultato ottenuto.

Tabella 4.1

Servizio Refezione scolastica	**Qualità contrattuale**	**Qualità tecnica**	**Obblighi di servizio pubblico** (qualità)	**Rispetto dei tempi puntualità**	**Accessibilità servizio**	**Soddisfazione utenza**
Contratto di servizio	Comprende tutte le attività riconducibili agli indicatori di cui all'All. 4.1	Comprende tutte le attività riconducibili agli indicatori di cui all'All. 4.1	Comprende tutte le attività riconducibili agli indicatori di cui all'All. 4.1	Compreso	Compreso	Non compreso
Risultato previsto	Esecuzione di tutte le attività previste	Esecuzione di tutte le attività previste	Esecuzione di tutte le attività previste	Eseguito	Eseguito	Non previsto
Risultati raggiunti (espresso in %)	100%	100%	100%	100%	100%	
Scostamento (espresso in %)	0%	0%	0%	0%	0%	

Di seguito si richiamano altresì le risultanze del trattamento delle segnalazioni dell'utenza, mentre si precisa che non sono previste forme di consultazione dirette della stessa essendo tale attività svolta in forma mediata attraverso la consultazione del Comitato mensa, composto da rappresentanti dei genitori e degli insegnanti.
Nelle specifico le segnalazioni che arrivano dagli utilizzatori (genitori, insegnanti e operatori), nel ridotto numero di 4 o 5 all'anno, vengono gestite dal competente Ufficio Pubblica Istruzione e immediatamente trasmesse al concessionario, che risponde entro il giorno successivo fornendo le spiegazioni del caso e adottando le necessarie misure correttive per superare le criticità segnalate.
Su richiesta dei genitori e/o insegnanti, o in via ordinaria due volte all'anno, si riunisce il Comitato mensa con la partecipazione delle dietiste del concessionario, per valutare e dove possibile accogliere le proposte dell'utenza.

Tabella 4.2

Servizio Trasporto scolastico	**Qualità contrattuale**	**Qualità tecnica**	**Obblighi di servizio pubblico** (qualità)	**Rispetto dei tempi puntualità**	**Accessibilità servizio**	**Soddisfazione utenza**
Contratto di servizio	Comprende le attività riconducibili agli indicatori di cui all'All. 4.2	Comprende le attività riconducibili agli indicatori di cui all'All. 1	Comprende le attività riconducibili agli indicatori di cui all'All. 1	Compreso	Compreso	Non compreso

Risultato previsto	Esecuzione di tutte le attività previste	Esecuzione di tutte le attività previste	Esecuzione di tutte le attività previste	Eseguito	Eseguito	Non previsto
Risultati raggiunti (espresso in %)	100%	100%	100%	100%	100%	
Scostamento (espresso in %)	0%	0%	0%	0%	0%	

Di seguito si richiamano altresì le risultanze del trattamento delle segnalazioni dell'utenza, mentre si precisa che non sono previste forme di consultazione dirette della stessa.
Nelle specifico le segnalazioni arrivano dai genitori dopo la conclusione dei termini di iscrizione e prima dell'avvio del servizio, e attengono la mancata ammissione al servizio per motivi di diponibilità di posti o estraneità al percorso stabilito.
Le segnalazioni provenienti invece nel corso del servizio dagli utilizzatori (genitori, insegnanti e operatori), nel ridotto numero di 4 o 5 all'anno, vengono gestite dal competente Ufficio Pubblica Istruzione e immediatamente trasmesse all'appaltatore, che risponde entro il giorno successivo fornendo le spiegazioni del caso e adottando le necessarie misure correttive per superare le criticità segnalate.

Tabella 4.3

Servizio Illuminazione votiva	**Qualità contrattuale**	**Qualità tecnica**	**Obblighi di servizio pubblico** (qualità)	**Rispetto dei tempi puntualità**	**Accessibilità servizio**	**Soddisfazione utenza**
Contratto di servizio	Comprende tutte le attività riconducibili agli indicatori di cui all'All. 1	Comprende tutte le attività riconducibili agli indicatori di cui all'All. 1	Comprende tutte le attività riconducibili agli indicatori di cui all'All. 1	Compreso	Compreso	Non compreso
Risultato previsto	Esecuzione di tutte le attività previste	Esecuzione di tutte le attività previste	Esecuzione di tutte le attività previste	Eseguito	Eseguito	Non previsto
Risultati raggiunti (espresso in %)	100%	100%	100%	100%	100%	
Scostamento (espresso in %)	0%	0%	0%	0%	0%	

Di seguito si richiamano altresì le risultanze del trattamento delle segnalazioni dell'utenza, mentre si precisa che non sono previste forme di consultazione dirette della stessa.
Nelle specifico, le segnalazioni (che sono gestite dall'Ufficio Tecnico ed inviate alla ditta concessionaria) arrivano dai titolari dei contratti e attengono al malfunzionamento della votiva e/o alla richiesta di disdetta o variazione dei dati contrattuali.

Tabella 4.4

Servizi Cimiteriali	**Qualità contrattuale**	**Qualità tecnica**	**Obblighi di servizio pubblico** (qualità)	**Rispetto dei tempi puntualità**	**Accessibilità servizio**	**Soddisfazione utenza**
Contratto di servizio	Comprende tutte le attività riconducibili agli indicatori di cui all'All. 1	Comprende tutte le attività riconducibili agli indicatori di cui all'All. 1	Comprende tutte le attività riconducibili agli indicatori di cui all'All. 1	Compreso	Compreso	Non compreso
Risultato previsto	Esecuzione di tutte le attività previste	Esecuzione di tutte le attività previste	Esecuzione di tutte le attività previste	Eseguito	Eseguito	Non previsto

Risultati raggiunti (espresso in %)	100%	100%	100%	100%	100%	
Scostamento (espresso in %)	0%	0%	0%	0%	0%	

Di seguito si richiamano altresì le risultanze del trattamento delle istanze presentate dall'utenza, mentre si precisa che non sono previste forme di consultazione dirette della stessa.
Nelle specifico, le istanze (che sono gestite dall'Ufficio Tecnico ed inviate alla ditta affidataria del servizio) arrivano da chi necessita beneficiare del servizio cimiteriale (congiunti dei defunti) e attengono alle richieste di sepolture nei cimiteri comunali.

5. OBBLIGHI CONTRATTUALI

5.1. Per quanto riguarda il **servizio di refezione scolastica**, nella tabella in calce 5.2 sono indicati i valori raggiunti e/o l'adempimento o meno dei principali obblighi posti a carico del gestore in base al contratto di servizio e ai documenti contrattuali:

Tabella 5.2

	Pasti serviti (universalità)	**Territorio servito** (universalità)	**Prestazioni specifiche da assicurare** (socialità)	**Obblighi di servizio pubblico** (tutela ambiente)	**Obblighi di servizio pubblico** (altro)	**Piano degli investimenti**
Contratto di servizio	Il n. di pasti è variabile, dipendendo dal numero degli iscritti e dal n. di giorni serviti	Scuola dell'Infanzia e Scuole Primarie dell'ICS "Diego Valeri" di Campolongo M.	Attività di educazione alla corretta alimentazione. Mensa aperta una volta all'anno ai genitori iscritti	Solo pasti da derrate biologiche. Solo stova-gliame riutilizzabile. Acqua da rubinetto Forme di contenimento degli sprechi	Migliorie nelle attrezzature	Non previsto
Risultati raggiunti	Vengono serviti tutti i pasti richiesti	Vengo servite tutte le scuole previste	Si svolgono le attività previste	Si applicano gli obblighi previsti	Attività realizzate	
Scostamento	Nessuno	Nessuno	Nessuno	Nessuno	Nessuno	

5.3. Per quanto riguarda il **servizio di trasporto scolastico**, nella tabella in calce 5.4 sono indicati i valori raggiunti e/o l'adempimento o meno dei principali obblighi posti a carico del gestore in base al contratto di servizio e ai documenti contrattuali:

Tabella 5.4

	Abbonamenti (universalità)	**Territorio servito** (universalità)	**Prestazioni specifiche da assicurare** (socialità)	**Obblighidi servizio pubblico** (tutela ambiente)	**Obblighi di servizio pubblico** (altro)	**Piano degli investimenti**
Contratto di servizio	Il n. di abbonamenti è variabile, dipendendo	Scuola dell'Infanzia,	Attività di assistenza al	Automezzi alimentati a gas	Rispetto dei principi contenuti nel	Non previsto

	da diverse varianti, non ultimo il costo dell'abbonamento medesimo.	Scuole Primarie e Secondarie dell'ICS "Diego Valeri" di Campolongo M. Scuole dell'Infanzia parificate	trasporto assicurata dal comune	metano	DPCM 27.1.994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".	
Risultati raggiunti	Vengono ammesse tutte le richieste che osservano i termini previsti dal regolamento	Vengo servite tutte le scuole previste	Si svolgono le attività previste	Si applicano gli obblighi previsti	Si applicano gli obblighi previsti	
Scostamento	Nessuno	Nessuno	Nessuno	Nessuno	Nessuno	

5.5. Per quanto riguarda il **servizio illuminazione votiva**, nella tabella in calce 5.6 sono indicati i valori raggiunti e/o l'adempimento o meno dei principali obblighi posti a carico del gestore in base al contratto di servizio e ai documenti contrattuali:

Tabella 5.6

	Contratti (universalità)	**Territorio servito** (universalità)	**Prestazioni specifiche da assicurare** (socialità)	**Obblighidi servizio pubblico** (tutela ambiente)	**Obblighi di servizio pubblico** (altro)	**Piano degli investimenti**
Contratto di servizio	Il n. di contratti è variabile, dipendendo da diverse varianti, non ultimo il costo.	Cimiteri Comunali	Allacciamenti votivi		Rispetto dei principi contenuti nel Capitolato Speciale d'Appalto	Non previsto
Risultati raggiunti	Vengono soddisfatte tutte le richieste che osservano i termini previsti dal regolamento	Vengo serviti tutti i cimiteri comunali	Si svolgono le attività previste	Si applicano gli obblighi previsti	Si applicano gli obblighi previsti	
Scostamento	Nessuno	Nessuno	Nessuno	Nessuno	Nessuno	

5.7. Per quanto riguarda i **servizi cimiteriali**, nella tabella in calce 5.8 sono indicati i valori raggiunti e/o l'adempimento o meno dei principali obblighi posti a carico del gestore in base al contratto di servizio e ai documenti contrattuali:

Tabella 5.8

	Contratti (universalità)	**Territorio servito** (universalità)	**Prestazioni specifiche da assicurare** (socialità)	**Obblighidi servizio pubblico** (tutela ambiente)	**Obblighi di servizio pubblico** (altro)	**Piano degli investimenti**
Contratto di servizio	Il n. di contratti è variabile, dipendendo da diverse varianti, legate alla scelta del tipo di sepoltura.	Cimiteri Comunali	Sepoltura feretri	Conferimento dei rifiuti cimiteriali in appositi ed autorizzati siti	Rispetto dei principi contenuti nel Capitolato Speciale d'Appalto	Non previsto

Risultati raggiunti	Vengono soddisfatte tutte le richieste che osservano i termini previsti dal regolamento	Vengo serviti tutti i cimiteri comunali	Si svolgono le attività previste	Si applicano gli obblighi previsti	Si applicano gli obblighi previsti	
Scostamento	Nessuno	Nessuno	Nessuno	Nessuno	Nessuno	

6. CONSIDERAZIONI FINALI

Si esprimono le seguenti considerazioni finali:

Le risultanze della verifica effettuata sulla situazione gestionale dei servizi pubblici locali surrichiamati danno un risultato positivo in ordine:
- alla compatibilità della gestione del servizio ai principi di efficienza, efficacia ed economicità dell'azione amministrativa;
- alle conseguenze della gestione del servizio sugli equilibri di bilancio dell'ente locale;

In ordine infine a possibili modifiche, alternative ed innovazioni nelle modalità di erogazione e/o di gestione, anche in prospettiva futura, si rinvia alla nuova gara, a copertura della gestione 2027 e seguenti.

Comune di Campolongo Maggiore
Personale impiegato nel servizio di refezione scolastica

Ambito di impiego	Numero operatori	Profilo professionale	Livello contrattuale	Monte ore settimanale
Centro cottura	2	CUOCO	4	55,00
Centro cottura	1	AIUTO CUOCO	5	30,00
Centro cottura	3	ASM	6S	35,00
Veicolazione	3	AUTISTA	5	20,00
Distribuzione Infanzia Bojon	2	ASM	6S	35,00
Distribuzione Primaria Campolongo	3	ASM	6S	50,00
Distribuzione Scuola Primaria Bojon	2	ASM	6S	35,00
Distribuzione Scuola Primaria Liettoli	2	ASM	6S	6,00

Comune di Campolongo Maggiore

Tariffe servizio di refezione scolastica

Scuola dell'infanzia anno 2021			
	1 figlio	***2 figlio***	***3 figlio o più***
Fascia 1 ***Isee <€ 5.000***	€ 2,00	Gratuito	Gratuito
Fascia 2 ***Isee tra € 5.000 e € 30.000***	€ 4,00	€ 4,00	Gratuito
Fascia 3 ***Isee > € 30.001***	€ 5,13	€ 5,13	€ 4,00

Scuola Primaria anno 2021			
	1 figlio	***2 figlio***	***3 figlio o più***
Fascia 1 ***Isee <€ 5.000***	€ 2,50	Gratuito	Gratuito
Fascia 2 ***Isee tra € 5.000 e € 30.000***	€ 4,50	€ 4,50	Gratuito
Fascia 3 ***Isee > € 30.001***	€ 5,13	€ 5,13	€ 4,50

Scuola dell'infanzia anno 2022			
	1 figlio	***2 figlio***	***3 figlio o più***
Fascia 1 ***Isee <€ 6.000***	€ 2,00	Gratuito	Gratuito
Fascia 2 ***Isee tra € 6.000 e € 40.000***	€ 4,00	€ 4,00	Gratuito
Fascia 3 ***Isee => € 40.001***	€ 5,00	€ 5,00	€ 4,00

Scuola Primaria anno 2022			
	1 figlio	***2 figlio***	***3 figlio o più***
Fascia 1 ***Isee <€ 6.000***	€ 2,50	Gratuito	Gratuito
Fascia 2 ***Isee tra € 6.000 e € 40.000***	€ 4,50	€ 4,50	Gratuito
Fascia 3 ***Isee => € 40.001***	€ 5,00	€ 5,00	€ 4,50

Comune di Campolongo Maggiore

Tariffe servizio di trasporto scolastico

Tutte le scuole anno 2021			
	1 figlio	***2 figlio***	***3 figlio o più***
Fascia 1 ***Isee <€ 5.000***	€ 90,00	Gratuito	Gratuito
Fascia 2 ***Isee tra € 5.000 e € 30.000***	€ 180,00	€ 90,00	€ 10,00
Fascia 3 ***Isee tra € 30.001 e € 40.000***	€ 300,00	€ 150,00	€ 10,00
Fascia 4 ***Isee > € 40.001***	€ 500,00	€ 500,00	€ 300,00

Tutte le scuole anno 2022			
	1 figlio	***2 figlio***	***3 figlio o più***
Fascia 1 ***Isee <€ 6.000***	€ 90,00	Gratuito	Gratuito
Fascia 2 ***Isee tra € 6.000 e € 40.000***	€ 180,00	€ 90,00	€ 10,00
Fascia 3 ***Isee tra € 40.001 e € 50.000***	€ 300,00	€ 150,00	€ 10,00
Fascia 4 ***Isee => € 50.001***	€ 500,00	€ 500,00	€ 300,00

Comune di Campolongo Maggiore
Tariffe illuminazione votiva

Tipologia	*Tariffe 2021*
Tariffa annuale corrispettivo servizio	**11,10**
Contributo fisso una tantum per allacciamento di n. 1 lampada su loculi – cellette	**13,40**
Contributo fisso una tantum per allacciamento di n. 1 lampada su fossa a terra	**20,00**
Contributo fisso una tantum per allacciamento di n. 1 lampada su tombe di famiglia e cappelle gentilizie	**20,00**

Tipologia	*Tariffe 2022*
Tariffa annuale corrispettivo servizio	**11,10**
Contributo fisso una tantum per allacciamento di n. 1 lampada su loculi – cellette	**13,40**
Contributo fisso una tantum per allacciamento di n. 1 lampada su fossa a terra	**20,00**
Contributo fisso una tantum per allacciamento di n. 1 lampada su tombe di famiglia e cappelle gentilizie	**20,00**

Comune di Campolongo Maggiore

Tariffe servizi cimiteriali

RIMBORSO Concessioni	**Tariffe 2021-2022**
Loculo nuovo	€ 1.536,00=
Loculo retrocesso 1°, 2° e 3° fila	€ 1.119,00=
Loculo retrocesso 4a fila	€ 1.008,00=
Loculo retrocesso 5a fila	€ 802,00=
Ossario nuovo	€ 103,00=

NUOVE Concessioni 25 anni, COMPRESO SERVIZIO TUMULAZIONE	**Tariffe 2021-2022**
Fossa a terra privata, compreso fornitura targhetta numerica e servizio inumazione	€ 634,00=
Loculo nuovo, compreso servizio tumulazione	€ 1.657,00=
Loculo retrocesso 1a, 2a e 3a fila, compreso servizio tumulazione	€ 1.240,00=
Loculo retrocesso 4a fila, compreso servizio tumulazione	€ 1.129,00=
Loculo retrocesso 5a fila, compreso servizio tumulazione	€ 923,00=
Ossario sopra blocco loculi, compreso servizio tumulazione (50 anni)	€ 216,00=
Ossario nuovo, compreso servizio tumulazione (50 anni)	€ 250,00=

RINNOVO concessioni 20 anni	**Tariffe 2021-2022**
Fossa a terra privata (tomba di famiglia ipogea)	€ 164,00=
Loculo 1a, 2a e 3a fila	€ 559,00=
Loculo 4a fila	€ 504,00=
Loculo 5a fila	€ 401,00=

Comune di Campolongo Maggiore

INDICATORI DI QUALITA'

SERVIZI PUBBLICI LOCALI DI RILEVANZA ECONOMICA

Rilevazione del 19.12.2023

Descrizione	Tipologia indicatore	Refezione scolastica	Trasporto scolastico	Illuminazione votiva	Servizi cimiteriali
Qualità contrattuale					
Definizione procedure di attivazione/variazione/cessazione del servizio (modulistica, accessibilità per l'acquisto, accessibilità alle informazioni e canali di comunicazione, etc.)	qualitativo	SI	SI	SI	SI
Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio	quantitativo	SI	SI	SI	SI
Tempo di risposta alle richieste di variazione e cessazione del servizio	quantitativo	SI	SI	SI	SI
Tempo di attivazione del servizio	quantitativo	SI	SI	SI	SI
Tempo di risposta motivata a reclami	quantitativo	SI	SI	SI	SI
Tempi di risposta motivata a richieste di rettifica degli importi addebitati	quantitativo	SI	SI	SI	SI
Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi	quantitativo	Si	Si	SI	SI
Cicli di pulizia programmata	quantitativo	Si	Si	SI	SI
Carta dei servizi	qualitativo	Si	Si	SI	SI
Modalità di pagamento e/o gestione delle rateizzazioni	qualitativo	Si	Si	SI	SI
Qualità tecnica				SI	SI
Mappatura delle attività relative al servizio	qualitativo	Si	Si	SI	SI
Mappatura delle attrezzature e dei mezzi	qualitativo	Si	Si	SI	SI
Predisposizione di un piano di controlli periodici	qualitativo	Si	No	SI	SI

Obblighi in materia di sicurezza del servizio	qualitativo	Si	Si	SI	SI
Accessibilità utenti disabili	qualitativo	Si	Si	SI	SI
Qualità connessa agli obblighi di servizio pubblico				SI	SI
Agevolazioni tariffarie	quantitativo	Si	Si	SI	SI
Accessi riservati	quantitativo	Si	Si	SI	SI

Consiglio di Bacino Laguna di Venezia Prot. n. 0001284 del 13-11-2023

CONSIGLIO di BACINO
LAGUNA DI VENEZIA
Ambito Territoriale Ottimale per il servizio idrico integrato

Servizio Idrico Integrato

Verifiche periodiche sulla situazione gestionale dei servizi pubblici locali ai sensi dell'art.30 del D.Lgs. 23 dicembre 2022, n.201.

Relazione

Fascicolo n. **95/2023**
Resp. Procedimento: Ing. Massimiliano Campanelli

Venezia, 06/11/2023

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

CONSIGLIO di BACINO
LAGUNA DI VENEZIA
Ambito Territoriale Ottimale per il servizio idrico integrato

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

Sommario

1. Premessa 3
2. Il servizio idrico integrato 6
3. L'affidamento del servizio idrico integrato a Veritas S.p.A. 7
4. Analisi della Convenzione di affidamento 9
5. La regolazione tariffaria del servizio 10
6. Equilibrio economico – finanziario 14
7. La regolazione della qualità tecnica del servizio idrico (RQTI) 14
8. La regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico (RQSII) 18
Allegato 1 – Analisi della Convenzione di affidamento 24
Allegato 2 - Variazioni tariffarie e articolazione tariffaria vigente 30
Allegato 3 – Sistema di controllo e monitoraggio economico finanziario di Veritas SpA 35
Allegato 4 - Premi e penalità RQTI e RQSII 36
Allegato 5 – Customer Satisfaction 2022 relativa a Veritas 37

CONSIGLIO di BACINO LAGUNA DI VENEZIA
Ambito Territoriale Ottimale per il servizio idrico integrato

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

1. Premessa

Il Consiglio di Bacino "Laguna di Venezia" è un ente associativo formato da 36 Comuni e costituito, ai sensi dell'art. 147 del d.lgs. 152/2006 e della L.R. 17/2012, per l'esercizio delle funzioni in materia di programmazione e regolazione del Servizio Idrico Integrato a livello locale.

Il quadro di riferimento in materia di Servizi Pubblici Locali e, in particolare, di Servizio Idrico Integrato (SII) evidenzia una continua evoluzione derivante dal costante affinamento dell'attività legislativa nazionale e regolatoria, quest'ultima attuata dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA, già AEEGSI) con l'obiettivo di uniformare e migliorare gli standard del servizio e la qualità tecnica a costi sostenibile per l'utenza, nell'alveo delle discipline nazionali di settore.

In data 30.12.2022 in Gazzetta Ufficiale n.304 è stato pubblicato il Decreto Legislativo 23 dicembre 2022, n.201 "Riordino della disciplina dei servi pubblici locali" il quale contiene l'art.30 che così dispone[1] (evidenziazioni in grassetto da parte del redattore):

> *Art. 30 - Verifiche periodiche sulla situazione gestionale dei servizi pubblici locali*
>
> *1. I comuni o le loro eventuali forme associative, con popolazione superiore a 5.000 abitanti, nonché' le città metropolitane, le province e gli altri enti competenti, in relazione al proprio ambito o bacino del servizio, effettuano la ricognizione periodica della situazione gestionale dei servizi pubblici locali di rilevanza economica nei rispettivi territori.* ***Tale ricognizione rileva, per ogni servizio affidato, il concreto andamento dal punto di vista economico, dell'efficienza e della qualità del servizio e del rispetto degli obblighi indicati nel contratto di servizio, in modo analitico, tenendo conto anche degli atti e degli indicatori di cui agli articoli 7, 8 e 9****. La ricognizione rileva altresì la misura del ricorso agli affidamenti di cui all'articolo 17, comma 3, secondo periodo, e* ***all'affidamento a società in house, oltre che gli oneri e i risultati in capo agli enti affidanti****.*
>
> *2. La ricognizione di cui al comma 1 è contenuta in un'apposita relazione ed è aggiornata ogni anno, contestualmente all'analisi dell'assetto delle società partecipate di cui all'articolo 20 del decreto legislativo n. 175 del 2016. Nel caso di servizi affidati a società in house, la relazione di cui al periodo precedente costituisce appendice della relazione di cui al predetto articolo 20 del decreto legislativo n. 175 del 2016.*
>
> *3. In sede di prima applicazione, la ricognizione di cui al primo periodo è effettuata entro dodici mesi dalla data di entrata in vigore del presente decreto.*

Lo stesso D.Lgs.201/2022 con l'art.7 "Competenze delle autorità di regolazione nei servii pubblici

[1] testo vigente al 19.10.2023, consultato sul sito Normattiva

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

locali a rete" (richiamato dall'art.30) prevede:

> "*1.Nei servizi pubblici locali a rete le autorità di regolazione individuano, per gli ambiti di competenza, i costi di riferimento dei servizi, lo schema tipo di piano economico-finanziario, gli indicatori e i livelli minimi di qualità dei servizi, anche ai fini di quanto previsto dagli articoli 10, comma 4, 14, comma 2, e 17, comma 2.*"

Ai sensi dell'art.31, c.2 del D.Lgs.201/2022, nel sito ANAC, e più precisamente nella sottosezione "Trasparenza dei servizi pubblici locali di rilevanza economica" sono riportati nel file "Atti e indicatori ARERA e ART - Art. 7 d.lgs 201.2022.pdf" aggiornato in data 24.10.2023 gli indicatori, le delibere e gli atti di ARERA assunti come riferimento che, per il Servizio Idrico Integrato, si riportano come segue:

<u>Costi di riferimento</u>:

- Deliberazione 27 dicembre 2019, 580/2019/R/idr come successivamente aggiornata, recante "Approvazione del metodo tariffario idrico per il terzo periodo regolatorio MTI-3"

<u>Schemi tipo di piano economico-finanziario</u>:

- Determina 29 giugno 2020, 1/2020-DSID, recante "Definizione delle procedure per la raccolta dei dati tecnici e tariffari, nonché degli schemi tipo per la relazione di accompagnamento al programma degli interventi e alla predisposizione tariffaria per il terzo periodo regolatorio 2020-2023, ai sensi delle deliberazioni 917/2017/R/idr, 580/2019/R/idr e 235/2020/R/idr"
- Determina 18 marzo 2022, 1/2022-DSID, recante "Definizione delle procedure per la raccolta dei dati tecnici e tariffari, nonché degli schemi tipo per la relazione di accompagnamento al programma degli interventi e all'aggiornamento della predisposizione tariffaria per il biennio 2022-2023, ai sensi delle deliberazioni 917/2017/R/idr, 580/2019/R/ idr e 639/2021/R/idr" (ai fini dell'aggiornamento biennale delle predisposizioni tariffarie)

<u>Indicatori sui livelli minimi di qualità dei servizi</u>:

- Delibera n. 655/2015/R/idr successivamente aggiornata, recante "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQSII)"
- Deliberazione 27 dicembre 2017, 917/2017/R/IDR, come successivamente aggiornata, recante "Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI)

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

- Deliberazione 476/2023/R/IDR del 17 ottobre 2023, recante 'Applicazione del meccanismo incentivante della regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato (RQSII) per le annualità 2020-2021. Risultati finali'
- Deliberazione 17 ottobre 2023, 477/2023/R/idr, recante "Applicazione del meccanismo incentivante della regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato (RQTI) per le annualità 2020-2021. Risultati finali" completa degli allegati A e B

Schemi di contratti tipo:

- Deliberazione 23 dicembre 2015, 656/2015/R/idr, recante "Convenzione tipo per la regolazione dei rapporti tra enti affidanti e gestori del servizio idrico integrato"

Per quanto attiene il Servizio Idrico Integrato **l'Ente affidante è il Consiglio di Bacino Laguna di Venezia** e, pertanto ai sensi del D.Lgs.201/2022, art.2 – Definizioni, assume la qualifica di "ente competente". Per quanto esposto, si ritiene essere compito del Consiglio di Bacino ai sensi del richiamato art.30, c.1 predisporre la presente Relazione con cui adempiere all'obbligo normativo.

La presente Relazione, con cui si formalizza pertanto la ricognizione richiesta dal comma 1 dell'art.30, contiene quanto segue:

- Inquadramento del servizio idrico integrato
- Modalità di affidamento, oneri e risultati in capo a enti affidanti
- Analisi degli adempimenti previsti dalla Convenzione di affidamento del Servizio Idrico Integrato e verifica del rispetto degli obblighi indicati (ivi incluso il tasso di realizzazione degli investimenti programmati)
- Modalità di regolazione da parte di ARERA
- Analisi dell'andamento economico e dell'efficienza
- Verifica della qualità tecnica e del servizio ai sensi delle disposizioni ARERA che tramite i propri atti ha definito una serie di indicatori con cui monitorare il servizio reso dai gestori.

Per quanto riguarda la raccolta degli indicatori definiti in base alle disposizioni di ARERA, verranno descritti e commentati i dati raccolti in base al calendario degli adempimenti annuali o biennali predisposto da ARERA; pertanto, il periodo di riferimento delle informazioni e dei dati considerati è il seguente:

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

- per il controllo della convenzione di gestione del SII il monitoraggio è stato svolto ad ottobre 2023;
- per l'RQTI gli ultimi dati disponibili sono quelli del biennio 2020-2021 (raccolta a cadenza biennale effettuata ad aprile 2022);
- per l'RQSII i dati considerati sono quelli del 2020 – 2021 (raccolte con cadenza annuali)
- per gli investimenti gli ultimi dati disponibili sono quelli del 2021 (dati di consuntivo disponibili utilizzati per la predisposizione delle tariffe per il periodo 2022-2023);
- per le tariffe le ultime informazioni disponibili (articolazione tariffaria applicata) sono quelle del 2023;
- Customer Satisfaction: indagine relativa al 2022.

È da segnalare come nel periodo di monitoraggio 2019-2023 in esame l'esercizio 2020 e in parte il 2021 hanno risentito degli effetti della pandemia dovuta alla diffusione del nuovo Coronavirus COVID-19. I successivi esercizi 2022 e 2023 a causa della guerra in Ucraina hanno visto aumenti straordinari dei costi di approvvigionamento energetici.

Ai sensi di quanto richiesto dall'art.30 del D.Lgs.201/2022 la verifica di cui alla presente Relazione dovrà essere ripetuta con cadenza annuale al fine di poter monitorare con continuità lo stato di avanzamento degli adempimenti previsti dalla Convenzione nonché dalla regolazione ARERA.

2. Il servizio idrico integrato

Il Servizio Idrico Integrato (SII) consiste nell'insieme e dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero da ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, e deve essere gestito secondo principi di efficienza, efficacia ed economicità, nel rispetto delle norme nazionali e comunitarie.

L'Autorità competente a livello nazionale è l'ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Resti e Ambiente) che stabilisce e aggiorna i parametri e gli altri elementi di riferimento per determinare le tariffe nonché le modalità per il recupero dei costi eventualmente sostenuti dal gestore nell'interesse generale in modo da assicurare la qualità, l'efficienza del servizio, nonché la realizzazione degli obiettivi generali di tutela ambientale e di uso efficiente delle risorse.

L'Ente di Governo d'Ambito (EGA) è l'amministrazione di regolazione locale che ha il compito di determinare la tariffa sulla base delle "regole" definite dall'ARERA nell'Ambito Territoriale Ottimale (ATO) di propria competenza e di controllare lo stato dell'affidamento del SII al Gestore d'Ambito.

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

Il Consiglio di Bacino "Laguna di Venezia" è l'EGA che svolge, nel proprio territorio di competenza (36 comuni tra le province di Venezia e Treviso), le funzioni di pianificazione, governo e controllo del SII effettuato dal gestore Veritas S.p.A. anche sulla base dei seguenti atti fondamentali:

- Piano d'Ambito adottato con deliberazione di Assemblea d'Ambito n. 19 del 13/12/2018, è approvato con deliberazione di Assemblea d'Ambito n. 8 del 29/06/2020, in seguito alla conclusione con esito positivo della procedura di VAS da parte della Regione Veneto. Il Piano d'Ambito viene declinato con maggiore precisione nel Piano degli Interventi in occasione dell'aggiornamento tariffario effettuato a cadenza attualmente quadriennale;

- Convenzione di gestione (approvata con deliberazione dell'Assemblea d'Ambito n. 20 del 13/12/2018) che regola i rapporti tra il Consiglio di Bacino e Veritas S.p.A. in qualità di Gestore unico d'ambito con decorrenza dal 01/12/2018 fino al 31/12/2038. Con provvedimento del 15/02/2022 (protocollo ANAC in uscita n. 0011374 del 16/02/2022) ANAC ha acclarato il rispetto dei requisiti previsti per l'affidamento in house a Veritas di cui all'articolo 192 del Decreto Legislativo 18 aprile 2016, n. 50. Per gli esiti del controllo della convenzione al 2023 si veda l'Allegato 1.

3. L'affidamento del servizio idrico integrato a Veritas S.p.A.

Nel quadro di una attività finalizzata ad un progressivo superamento del frazionamento delle gestioni esistenti, il Legislatore, con il D.L. 133/2014 e con L. 190/2014, ha introdotto alcune novità di rilievo al D.Lgs.152/2006 che per sommi capi si richiamano:

a) obbligo per gli enti locali di partecipare all'ambito territoriale individuato dalla Regione di riferimento;
b) principio di unicità della gestione a livello di ambito territoriale;
c) principio di progressivo superamento in caso di pluralità di gestioni all'interno dell'ambito.

Per quanto concerne il Consiglio di Bacino Laguna di Venezia, tutti e 36 i Comuni appartenenti all'ambito hanno deliberato l'adesione al Consiglio di Bacino e sottoscritto la relativa convenzione.

In merito alla unicità della gestione, il territorio del Consiglio di Bacino, per effetto dell'allargamento da 25 a 36 Comuni deliberato dalla Regione Veneto con D.G.R. 856 del 04.06.2013, fino a novembre 2017 era caratterizzato dalla presenza di due gestori:

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

- Veritas S.p.A. per il territorio dei 25 Comuni originariamente appartenenti al Consiglio di Bacino;
- A.S.I. S.p.A. per il territorio degli 11 Comuni aggregati a seguito della riperimetrazione dei confini d'ambito.

In merito alla volontà del legislatore di addivenire ad unicità nella gestione, si rileva innanzitutto che l'ambito "Laguna di Venezia" si è storicamente caratterizzato da una volontà degli enti partecipanti di addivenire a forme che consentissero il superamento della pluralità di gestioni. A metà degli anni 2000, infatti, l'ambito era caratterizzato dalla presenza di 4 diversi gestori che per effetto di progressive azioni societarie sono confluite nell'unico gestore Veritas S.p.A., arrivando quindi ancora a fine anni 2000 ad avere, nell'ambito di riferimento, la presenza di un unico gestore.

Con la riperimetrazione citata e l'allargamento agli 11 comuni del Veneto orientale, il Consiglio di Bacino ha provveduto ad affidare ad A.S.I. S.p.A., società partecipata dagli 11 Comuni, il servizio idrico integrato nel territorio degli 11 Comuni, con affidamento di durata a tutto il 31.12.2018 al fine di uniformarsi alla scadenza del gestore Veritas S.p.A.

VERITAS S.p.A. in considerazione delle disposizioni normative vigenti e degli indirizzi del Consiglio di Bacino, nonché degli Enti locali azionisti ha intrapreso e concluso a fine 2017 un percorso di integrazione con ASI S.p.A. per quanto riguarda il servizio idrico integrato in coerenza anche con il Piano di razionalizzazione delle partecipazioni societarie direttamente o indirettamente possedute dagli EE.LL. ai sensi dell'art.1 comma 611 della L.23 dicembre 2014 n.190.

In data 22.05.2017 è stato sottoscritto tra Veritas S.p.A. e gli enti locali soci di ASI S.p.A. un contratto di permuta di azioni, all'esito del quale Veritas S.p.A. è diventata titolare del 8,688% del capitale sociale di ASI S.p.A. Successivamente in data 01.06.2017 a seguito di deliberazione dell'assemblea straordinaria di Veritas S.p.A. di aumento del capitale sociale, di cui una parte riservata agli enti locali soci di ASI S.p.A., mediante conferimento in natura, Veritas S.p.A. è divenuta titolare del 100% del capitale sociale e quindi socio unico di ASI S.p.A.

Il Consiglio di Bacino ha quindi provveduto entro il 31.12.2018 (delibera di Assemblea n.20 del 13.12.2018) nel rispetto delle normative vigenti, e con riferimento all'atto di indirizzo politico dell'Assemblea dei Sindaci del Consiglio di Bacino, a garantire la prosecuzione dell'affidamento della gestione al soggetto originato dalla fusione di ASI e Veritas con decorrenza dal 1.1.2019 fino al 31.12.2038. Con la delibera di Assemblea n.20 del 13 dicembre 2018, infatti, è stata approvato lo schema di Convenzione e disposto l'affidamento a Veritas S.p.A. del Servizio Idrico Integrato dal 1.1.2019 al 31.12.2038. Con delibera di pari data di Assemblea n.19 del 1°

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

dicembre 2018 è stato approvato anche il Piano d'Ambito alla base dell'affidamento del servizio al nuovo gestore unico.

Come già ricordato, l'affidamento della gestione è avvenuto secondo il modello **dell'affidamento in-house e non ha comportato oneri per gli Enti locali e il Consiglio di Bacino,** in quanto il metodo tariffario predisposto da ARERA impone il perseguimento dell'equilibrio economico-finanziario regolatorio del soggetto gestore regolato che trova il proprio autosostentamento tramite la tariffa riscossa dagli utenti del servizio che deve concorrere alla formazione del Vincolo dei Ricavi Garantito (VRG) determinato in base alla metodologia tariffaria ARERA, di cui si descriverà oltre nel proseguo.

Si ricorda che con provvedimento firmato in data 15.02.2022 (protocollo ANAC in uscita n.0011374 del 16.2.2022) ANAC ha acclarato il rispetto dei requisiti previsti per l'affidamento in house a Veritas.

4. Analisi della Convenzione di affidamento

Con la delibera di Assemblea n.20 del 13 dicembre 2018 è stata approvato lo schema di Convenzione (che contiene anche gli obblighi di servizio per il gestore) e disposto l'affidamento in-house a Veritas S.p.A. del Servizio Idrico Integrato dal 1.1.2019 al 31.12.2038.

In prossimità del compimento del primo triennio di affidamento (1.1.2019 – 31.12.2021) il Consiglio di Bacino Laguna di Venezia ha avviato una prima verifica con il Gestore in merito agli obblighi e agli adempimenti previsti nella Convenzione di affidamento al fine di analizzare il corretto svolgimento e valutare eventuali proposte di azioni correttive da sottoporre al Gestore. All'esito della prima verifica – che ha avuto esito positivo - si era stabilito di mantenere la verifica con cadenza biennale.

Successivamente è stato approvato il D.lgs. 23 dicembre 2022 n.201 il quale prevede con l'art.30 verifiche con cadenza annuale per quanto attiene la situazione gestionale dei servizi pubblici locali. Nel presente paragrafo, pertanto, viene esaminato il rispetto degli obblighi indicati nella Convenzione di affidamento che costituisce contratto di servizio (si veda l'Allegato 1 in cui si riporta l'iter dei lavori istruttori svolti dal Consiglio di Bacino Laguna di Venezia).

Con riferimento alla documentazione trasmessa da Veritas (di cui al Punto 5 dell'Allegato 1), nonché alle integrazioni in data 20/10/2023 prodotte da Veritas (di cui al Punto 8 dell'Allegato 1) l'attività istruttoria svolta nel mese di ottobre 2023 può dirsi positivamente conclusa: **in linea generale tutti gli articoli della Convenzione di affidamento e i relativi adempimenti sono stati verificati.**

Rimangono alcuni temi in corso di sviluppo, come quello dell'art. 24 della Convenzione relativo

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

ai piani strategici di ricerca perdite e acque parassite, che saranno opportunamente aggiornati, rispetto alla prima stesura effettuata nel 2019, in base ai risultati delle due campagne di indagine in corso di espletamento; o quello di potenziamento della dotazione HW/SW per avere la situazione delle infrastrutture sempre aggiornata.

Veritas presenterà entro il 31/12/2023 la relazione annuale degli interventi di manutenzione ordinaria/straordinaria effettuati nel 2022 ed entro giugno 2024 la situazione degli utenti non allacciati.

Per ciò che attiene al **tasso di realizzazione degli investimenti, nel biennio 2020-2021 Veritas ha superato per più del 9% quanto programmato** (per il dettaglio si veda il paragrafo successivo).

5. La regolazione tariffaria del servizio

I metodi tariffari definiti da ARERA, che si sono succeduti a partire dal 2012, prevedono dei limiti annuali all'incremento dei prezzi. La tariffa costituisce quindi il corrispettivo del servizio idrico integrato ed è determinata tenendo conto della qualità della risorsa idrica e del servizio fornito, delle opere e degli adeguamenti necessari, dell'entità dei costi di gestione delle opere in modo che sia assicurata la copertura integrale dei costi di investimento e di esercizio, e che il piano economico finanziario (PEF) del gestore sia in equilibrio fino a fine affidamento, rispettando i limiti e le regole definite da ARERA.

Il Piano degli Interventi è lo strumento finalizzato all'individuazione degli interventi necessari al raggiungimento degli obiettivi fissati nel Piano d'ambito, così come declinati anche ai fini della Regolazione della qualità tecnica (RQTI), e alla loro collocazione in un orizzonte temporale di medio lungo termine coincidente con quello del Piano d'Ambito appunto.

Al fine di garantire la sostenibilità finanziaria degli investimenti, il Piano degli interventi deve essere coerente con il Piano economico-finanziario regolatorio e garantire il raggiungimento degli obiettivi della qualità tecnica RQTI.

Il Programma operativo degli Interventi costituisce lo strumento di programmazione individuato dal Consiglio di Bacino su proposta del gestore Veritas con cui si definiscono operativamente, per un arco temporale pari almeno al periodo regolatorio di ARERA (attualmente quadriennale), gli interventi da attuare, i tempi di realizzazione e le fonti di finanziamento.

Efficientamento dei costi operativi

Il metodo tariffario idrico approvato da ARERA definisce le regole per il calcolo del Vincolo ai Ricavi Garantiti (VRG) che spettano al Gestore. Questo valore è la somma di componenti di costo

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

di natura diversa che sono considerate ammissibili secondo le "regole" ARERA. Questi sono:

- costi di capitale (Capex), composti da ammortamenti, oneri finanziari e oneri fiscali e rappresentano il costo per gli investimenti;
- costi operativi (Opex) del servizio che si suddividono in base alla loro natura in: costi endogeni (detti anche efficientabili), costi aggiornabili (riconosciuti secondo una logica consuntiva in quanto non dipendono dal gestore), e costi per specifiche finalità definite dal metodo tariffario in vigore;
- ERC, ovvero i costi ambientali e della risorsa: pur essendo rendicontati distintamente, sono costi operativi per i quali il metodo prevede le medesime distinzioni degli Opex;
- Fondo Nuovi Investimenti è una componente destinata a finanziare i nuovi investimenti.
- i conguagli (Rc).

All'interno del VRG i costi operativi (definiti ex-ante) rappresentano una componente significativa e sono suddivisi in tre categorie distinte, individuate in base alla natura del costo: costi operativi endogeni, esogeni e previsionali, ciascuna delle quali segue regole diverse.

Dopo i primi tre periodi regolatori, ARERA ha introdotto dal 2020 (con l'MTI 3) un meccanismo di efficientamento che va ad impattare sui costi operativi con l'obiettivo di migliorare l'efficienza del SII.

Questo meccanismo prevede l'efficientamento dei costi operativi endogeni attraverso la eventuale "restituzione" in tariffa di una quota che è calcolata a partire dal differenziale positivo tra costi endogeni sostenuti dal gestore e costi riconosciuti in tariffa in uno specifico anno base. L'entità della eventuale restituzione dipende da quanto il gestore è distante dal costo ritenuto efficiente, calcolato sulla base di un modello di stima econometrica sviluppato da ARERA che individua il costo operativo standard ritenuto efficiente.

Con questo meccanismo ARERA ha voluto correggere, a favore dell'utenza, l'eventuale differenza tra costo effettivo e costo standard, imponendo al gestore il riallineamento a quella che dovrebbe essere considerata la frontiera di costo efficiente secondo la propria realtà gestionale e territoriale.

Per gli anni tariffari 2020-2021-2022-2023 Veritas non ha avuto alcuna decurtazione dei costi operativi efficientabili in quanto non è emerso alcun differenziale tra i costi endogeni sostenuti dal gestore e quelli presi come riferimento da restituire agli utenti.

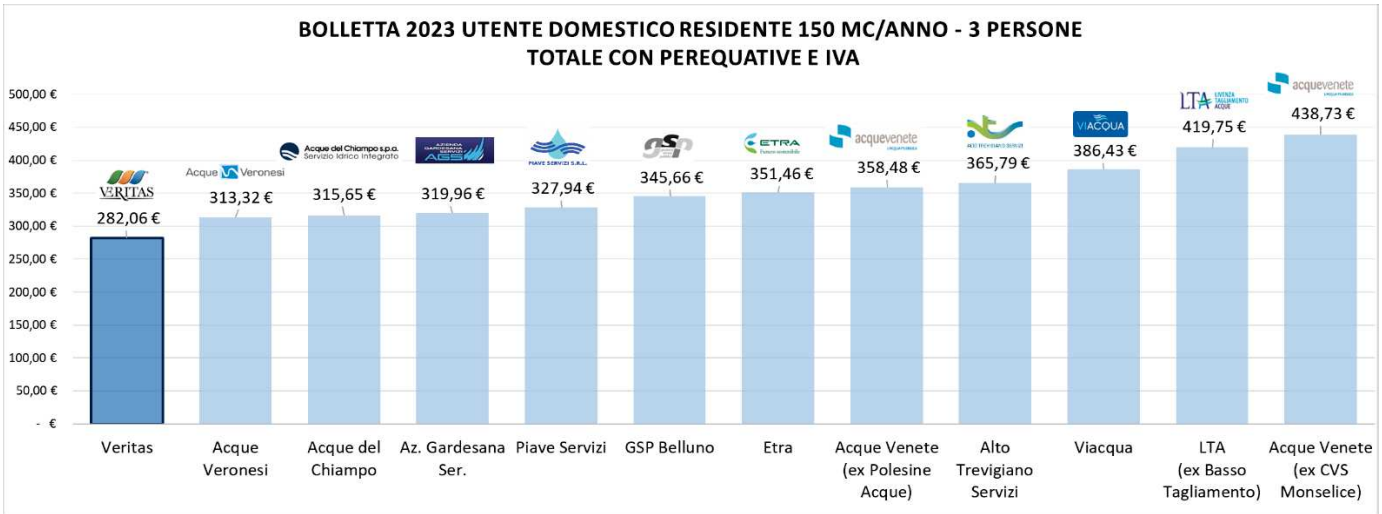
Sulla base dei dati forniti dal Gestore del SII sia in termini di costi operativi che di investimenti, l'EGA determina con proprio atto deliberativo l'aggiornamento del vincolo ai ricavi del gestore e del moltiplicatore tariffario teta (ϑ) che il gestore dovrà applicare per le singole annualità per ottenere le articolazioni tariffarie da applicare agli utenti.

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

Le variazioni tariffarie annuali dal 2019 al 2023 sono le seguenti:

ANNO	*Variazione tariffaria annua*
2019	-2,3%
2020	+2,7%
2021	+1,6%
2022	+7,0%
2023	+7,0%

Da un'analisi effettuata dagli uffici del Consiglio di Bacino per l'anno 2023 risulta che nell'ambito di competenza Laguna di Venezia un'utenza domestica residente (composta da un nucleo di 3 persone che consuma all'anno 150m3) ha un costo annuale totale pari a 282 € (IVA e oneri perequativi inclusi) più basso rispetto alle altre utenze domestiche venete (vedi grafico sottostante):



Volendo svolgere un confronto a livello nazionale con i dati riportati da ARERA (valori disponibili per il solo 2022), il costo della bolletta di una utenza Veritas formata un nucleo di 3 persone residenti che consumano 150m3 all'anno è pari a 248€ (IVA inclusa e al netto degli oneri perequativi), e risulta quindi essere inferiore alla media nazionale di importo pari a 326€ (IVA inclusa e al netto degli oneri perequativi). Per questo valore si veda pag. 469 della relazione annuale ARERA "Stati dei Servizi 2022" Vol.1.

Per maggiori dettagli in merito alla articolazione delle tariffe si veda l'Allegato 2.

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

In merito agli investimenti programmati e quelli effettivamente realizzati nei primi due anni 2020-2021 del periodo regolatorio MTI3 2020-2023 – per i quali si dispone dei dati consuntivati - il gestore Veritas ha provveduto a fornire una dettagliata ricostruzione degli scostamenti tra gli investimenti pianificati e quelli effettivamente realizzati.

	2020	2021	Totale biennio 2020-2021
Spesa per investimenti PROGRAMMATI (al lordo dei contributi)	42.482.635 €	64.725.944 €	**107.208.579 €**
Spesa per investimenti REALIZZATI (al lordo dei contributi)	48.482.774 €	68.799.827 €	**117.282.601 €**
Differenza	6.000.139 €	4.073.883 €	**10.074.022 €**

Complessivamente il gestore ha realizzato nel biennio investimenti superiori di 10.074.022 € a quanto pianificato: si riporta nella tavola seguente il dettaglio per macro- indicatore.

Analisi degli investimenti realizzati rispetto a quelli pianificati per il periodo 2020-2021 (al lordo dei contributi) per macroindicatore

Macroindicatore	Pianificazione SPESA 2020-2021 MTI-3	Consuntivi SPESA 2020-2021 MTI-3agg
Altro	3.900.000	7.410.958
M1	12.582.072	13.716.604
M2	4.796.353	4.480.510
M3	51.869.039	51.737.776
M4a	12.075.645	14.591.679
M4b	5.187.000	5.821.511
M5	1.604.745	1.917.853
M6	12.510.639	11.565.418
MC1	2.683.086	6.040.293
Totali	**107.208.579**	**117.282.602**

**Dati comunicati dal Gestore nell'ambito dell'aggiornamento tariffario 2022-2023 (MTI3-aggiornamento)*

Gli investimenti realizzati nel biennio 2020-2021, al lordo dei contributi pubblici, sono pari a circa **76 euro/abitante*anno** rispetto ai 70 euro/abitante*anno pianificati.

Gli investimenti pianificati per il successivo biennio 2022-2023 al lordo dei contributi pubblici (€ 104.846.972) pari a 68 euro/abitante*anno sono in linea con quanto calcolato da ARERA a livello nazionale ovvero 69 euro/abitante nel periodo 2020-2023. (riferimento pagg. 463-464 della relazione annuale ARERA "Stati dei Servizi 2022" vol. 1) e con quanto riportato per l'area Nord-Est (70,5 euro/abitante*anno). [Nota metodologica: i valori relativi al Consiglio di Bacino sono

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

stati calcolati usando la popolazione servita del servizio acquedotto per l'anno 2020 riportata anche nell'allegato B della deliberazione e ARERA 687/2022/R/IDR].

6. Equilibrio economico – finanziario

ARERA per ogni periodo regolatorio stabilisce e aggiorna i parametri e gli altri elementi di riferimento per determinare le tariffe del SII basandosi sul principio del recupero dei costi (sia operativi che di investimento) che il gestore ha sostenuto per assicurare la qualità e l'efficienza del servizio, nonché la realizzazione degli obiettivi generali di tutela ambientale e di uso efficiente delle risorse.

L' Ente d'Ambito verifica, in base alle regole stabilite da ARERA, che le predisposizioni tariffarie definite per ogni periodo regolatorio consentano di perseguire l'obiettivo di mantenimento dell'equilibrio economico-finanziario regolatorio del gestore, secondo criteri di efficienza anche in relazione agli investimenti programmati.

Qualora non si possa garantire l'equilibrio economico-finanziario regolatorio della gestione ARERA prevede che il Gestore presenti apposita istanza per avviare un processo di recupero e riallineamento disciplinato secondo modalità approvate da ARERA. **Tale fattispecie non si è verificata nel periodo regolatorio 2020-2023 e nemmeno nei periodi regolatori precedenti.**

Per quanto attiene la verifica da parte di Veritas S.p.A. degli elementi gestionali, atti a monitorare l'equilibrio economico e finanziario della gestione, Veritas si è dotata di un sistema interno di controllo e monitoraggio economico e finanziario. Si evidenzia anche il fatto che essendo Veritas S.p.A. una multiutility è soggetta anche alla rendicontazione ad ARERA secondo il TIUC-Testo Integrato Unbundling Contabile. Si rimanda all'Allegato 3 la descrizione del sistema di controllo come illustrato da Veritas con propria nota del 23 ottobre 2023.

Si rimanda al Bilancio 2022 (ultimo disponibile) pubblicato sul sito di Veritas (https://www.gruppoveritas.it/sites/default/files/documenti/trasparenza/bilanci/bilancio_2022_-_con_deliberazioni.pdf consultato in data 30.10.2023) e in particolare alla Nota Integrativa, alla Relazione del Collegio Sindacale e alla Relazione della Società di Revisione in esso contenuti per ulteriori dati e informazioni.

7. La regolazione della qualità tecnica del servizio idrico (RQTI)

Come anticipato nei paragrafi precedenti, l' EGA assicura che l'aggiornamento del Piano d'Ambito (tramite l'adozione degli atti che compongono lo specifico schema regolatorio ARERA, recante la

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

predisposizione tariffaria definita per ogni periodo regolatorio) consenta di perseguire l'obiettivo di mantenimento dell'equilibrio economico-finanziario, secondo criteri di efficienza anche in relazione agli investimenti programmati.

Nell'ottica di orientare la pianificazione degli interventi, ARERA a partire dal 2018 ha definito di un sistema di misura del "comportamento tecnico" dei gestori che fosse anche incentivante per poter conseguire un miglioramento effettivo nella qualità tecnica del SII (delibera ARERA a n.917/2017/R/idr).

Nell'ambito della disciplina relativa alla regolazione della qualità tecnica, l'Autorità pertanto ha definito un sistema di indicatori composto da:

- prerequisiti, intesi come le condizioni qualitative minime che i gestori devono raggiungere ai fini della valutazione del loro livello tecnico (disponibilità e affidabilità dei dati comunicati, in particolare di quelli relativi alla misura, conformità alla normativa sulla qualità dell'acqua distribuita e conformità alla normativa sulla gestione delle acque reflue);
- indicatori ai quali sono associati standard specifici di qualità (relativi al servizio di acquedotto), cioè, riferiti alla singola prestazione da garantire al singolo utente finale. Il mancato rispetto di questi standard di norma prevede l'applicazione di indennizzi automatici;
- standard generali di qualità tecnica (relativi al servizio di acquedotto, di fognatura e di depurazione), cioè, riferiti al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti finali. Al rispetto di questi standard è associato un meccanismo incentivante che prevede premi e penalità.

Questi ultimi indicatori generali di qualità tecnica sono stati denominati "macro-indicatori". Ad essi sono poi associati alcuni "indicatori semplici", con lo scopo di facilitare maggiormente le valutazioni sui livelli raggiunti dai gestori.

Di seguito si elencano i macro-indicatori definiti dalla regolazione e i rispettivi obiettivi che mirano a perseguire:

1. il macro-indicatore M1, relativo alle perdite idriche, volto alla conservazione della risorsa idropotabile nel servizio di acquedotto e ad un uso efficiente della stessa;
2. il macro-indicatore M2, relativo alle interruzioni del servizio acquedottistico, cui è associato l'obiettivo di mantenimento della continuità nell'erogazione del servizio all'utenza;
3. il macro-indicatore M3, sulla qualità dell'acqua potabile erogata, volto a garantire la tutela delle utenze dal punto di vista delle caratteristiche qualitative della risorsa idropotabile;

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

4. il macro-indicatore M4, sull'adeguatezza del sistema fognario, cui è associato l'obiettivo di minimizzazione dell'impatto ambientale derivante dal convogliamento delle acque reflue, ovvero la minimizzazione degli sversamenti in ambiente;
5. il macro-indicatore M5, legato allo smaltimento dei fanghi derivanti dalla depurazione delle acque reflue in discarica, con l'obiettivo della minimizzazione dell'impatto ambientale;
6. il macro-indicatore M6, qualità dell'acqua depurata, cui è associato l'obiettivo di minimizzazione dell'impatto ambientale associato allo smaltimento dei reflui in uscita dai trattamenti depurativi.

I macro-indicatori M1, M2, M3 sono relativi al servizio di acquedotto; il macro-indicatore M4 è relativo al servizio di fognatura; i macro-indicatori M5 e M6 sono relativi al servizio di depurazione.

Per ogni macro-indicatore viene quantificata la prestazione del gestore suddivisa in 4 o 5 livelli di giudizio e, in base a soglie predefinite da ARERA, viene associato un punteggio espresso in lettere (A essendo il valore massimo legato a un comportamento virtuoso, D oppure E il valore più basso). Se il macro-indicatore è in classe A il gestore deve mantenere nel biennio successivo tale livello; se invece si trova in una classe inferiore, allora deve prodursi in uno sforzo gestionale o di investimento per migliorare secondo una percentuale definita da ARERA.

Al rispetto degli standard generali di qualità tecnica è legato un meccanismo di incentivazione ex-post articolato in fattori premiali o di penalizzazione economica da attribuire in base ai risultati raggiunti dagli operatori rispetto al sistema di macro-indicatori ed indicatori semplici.

I gestori sono tenuti alla raccolta di tutti i dati utili al monitoraggio della qualità tecnica necessari alla determinazione degli standard specifici, dei macro-indicatori e degli ulteriori indicatori semplici riferiti a standard generali di qualità tecnica.

I dati richiesti devono essere rilevati e comunicati separatamente per ogni ATO in cui il gestore opera. L'Ente di governo dell'ambito (EGA), a completamento delle azioni di verifica e convalida dei dati trasmessi dai gestori, è tenuto a comunicare all'Autorità nazionale i dati di qualità tecnica, in relazione ai valori assunti nell'anno precedente, al fine di valutare il raggiungimento (o il mancato raggiungimento) degli obiettivi di regolazione della qualità tecnica fissati ex-ante da ARERA.

In caso di mancata trasmissione da parte dell'EGA entro il termine stabilito, è obbligo del gestore comunicare i propri dati di qualità tecnica direttamente all'Autorità.

Il Consiglio di Bacino Laguna di Venezia ha inviato ad ARERA, rispettando i tempi, sia i dati di qualità tecnica relativi agli anni 2018-2019 che al biennio 2020-2021.

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

Il meccanismo di analisi dei dati dei gestori è alquanto complesso in quanto opera per stadi di valutazione, a cui gli operatori accedono in funzione della loro classe di appartenenza per ciascun macro-indicatore e sono articolati nei seguenti livelli: BASE (Stadio I e II), che prevede l'attribuzione di premialità e penalità in funzione del raggiungimento o meno degli obiettivi da parte di ciascun gestore; AVANZATO (Stadio III e IV), che prevede la definizione di graduatorie volte a dare evidenza dei gestori che hanno raggiunto le migliori performance e conseguito i miglioramenti più ampi per ogni macro-indicatore; ECCELLENZA (stadio V), che mette in evidenza i migliori operatori, valutati complessivamente in tutte le fasi del servizio.

L'ARERA ha pubblicato nel 2022 (con delibera n.183/2022/R/IDR) la prima analisi della Qualità Tecnica del servizio idrico in Italia, attribuendo premi e penalità ai gestori, per risultati raggiunti e consolidati nel 2018 e 2019. **Per gli anni 2018-2019 Veritas ha ottenuto 990.149 € di premi e 202.722 € di penali**.

Ad ottobre 2023 l'ARERA ha pubblicato (vedi delibera n.477/2023/R/idr) l'applicazione del meccanismo incentivante della regolazione della qualità tecnica per il biennio 2020-2021. **Con riferimento al biennio 2020-2021 Veritas ha ottenuto 356.386€ di premi e 388.530 € di penali**.

Si riportano per il quadriennio 2018-2021 le classi dei macro-indicatori e l'esito delle valutazioni di ARERA:

Macro-indicatore	*2018-2019*	*Classe macro-indicatore 2019*	*2020-2021*	*Classe macro-indicatore 2021*
M1	Penalità	C	Penalità	C
M2	Valutazione a partire dal 2020	A	Premio	A
M3	Penalità	C	Esclusione per non confrontabilità nei dati a causa di aggiornamento del criterio di estrazione dei dati da parte di Veritas	A
M4	Premio	D	Penalità	E
M5	Premio	D	Penalità	D
M6	Premio	B	Premio	B

Si evidenzia che il macro-indicatore M3, pur avendo Veritas ottenuto il massimo punteggio, non è stato purtroppo valutato da ARERA ai fini dell'erogazione delle premialità a causa di aggiornamento del criterio di estrazione dei dati da parte di Veritas. Il macro-indicatore M5,

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

relativo allo smaltimento dei fanghi di depurazione, ha scontato anche l'effetto della crisi dei mercati di smaltimento in Italia.

Per ulteriori dettagli in merito ai risultati RQTI 2020-2021 si veda l'Allegato 4.

8. La regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico (RQSII)

Con la Delibera n. 655/2015/R/idr l'ARERA ha definito anche la regolazione per la Qualità Contrattuale (RQSII), introducendo dal 1° luglio 2016 standard specifici e generali di qualità del servizio idrico integrato uniformi su tutto il territorio nazionale che monitorano il numero di prestazioni erogate dal Gestore, i tempi per l'esecuzione delle prestazioni, l'avvio della gestione e la cessazione del rapporto contrattuale con gli utenti.

Il RQSII definisce i livelli minimi e gli obiettivi di qualità contrattuale del SII, mediante l'individuazione di indicatori consistenti in tempi massimi e standard minimi di qualità, omogenei sul territorio nazionale, per le prestazioni da assicurare all'utenza, determinando anche le modalità di registrazione, comunicazione e verifica dei dati relativi alle prestazioni fornite dai gestori su richiesta degli utenti. La regolazione delle prestazioni contrattuali si integra con la Carta del Servizio il cui ultimo aggiornamento è stato approvato dall'Assemblea dei Sindaci del 27.6.2022.

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità, riferiti alle singole prestazioni erogate all'utenza, l'Autorità introduce indennizzi automatici da corrispondere agli utenti, mentre per gli standard generali di qualità, riferiti al complesso delle prestazioni, un meccanismo di penalità.

Il sistema di regolazione della qualità contrattuale individua tempi massimi e standard minimi di qualità con particolare riferimento alle modalità di fatturazione, alla rateizzazione dei pagamenti, alla gestione delle pratiche telefoniche, delle richieste scritte e dei reclami, degli sportelli, del servizio di pronto intervento, all'esecuzione di lavori, alle verifiche del misuratore e del livello di pressione e ai flussi di comunicazione tra i gestori in caso di gestione non integrata del SII. Inoltre, al fine di garantire certezza alla fase di avvio e cessazione del rapporto contrattuale, sono previsti standard generali e specifici relativi alle fasi di preventivazione dell'allacciamento, attivazione, voltura, riattivazione e disattivazione della fornitura.

Il sistema di regolazione della qualità contrattuale è collegato ad un meccanismo di incentivazione, introdotto con successiva deliberazione 547/2019/R/IDR, che si articola in fattori premiali o di penalizzazione da attribuire a ciascuna gestione in ragione delle performance

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

attuate, sulla base dei valori di due macro-indicatori di qualità contrattuale:

- MC1 "Avvio e cessazione del rapporto contrattuale"
- MC2 "Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità del servizio".

In particolare, il macro-indicatore MC1 è composto da 18 indicatori semplici afferenti alle prestazioni relative ai preventivi, all'esecuzione di allacciamenti e lavori, all'attivazione e disattivazione della fornitura; il macro-indicatore MC2 è composto invece da 24 indicatori semplici afferenti alle prestazioni relative agli appuntamenti, alla fatturazione, alle verifiche dei misuratori e del livello di pressione, alle risposte a richieste scritte, nonché alla gestione dei punti di contatto con l'utenza. Insieme, dunque, i macro-indicatori MC1 e MC2 valutano la qualità del servizio reso dal gestore all'utenza.

Per ciascuno dei citati macro-indicatori l'Autorità ha individuato obiettivi annuali di mantenimento e miglioramento, questi ultimi ripartiti in Classi, con valori differenziati in base alle condizioni di partenza riscontrate ed ha previsto che, in sede di prima applicazione, i richiamati obiettivi siano stabiliti sulla base del valore assunto dai macro-indicatori all'anno 2018, per la valutazione cumulativa biennale 2020-2021 (come disposto dalla deliberazione 235/2020/R/IDR).

Ogni anno a febbraio viene aperta ai gestori e agli Enti di governo dell'ambito la raccolta, attraverso il portale dedicato, dei dati e delle informazioni relativi alla qualità contrattuale con riferimento all'anno precedente. L'invio dei dati e delle informazioni è possibile esclusivamente tramite la raccolta on line e deve essere effettuato:

- dai gestori entro il 15 marzo (I fase della raccolta);
- dagli EGA entro il 26 aprile (II fase della raccolta); gli EGA potranno visualizzare i dati forniti dai gestori successivamente all'invio definitivo effettuato dai gestori stessi, e in ogni caso a partire dal 16 marzo, successivamente alla chiusura della I fase della raccolta.

Al fine di mettere a disposizione dell'Autorità una base informativa completa, coerente e congrua entro la data di chiusura della raccolta (26 aprile), è richiesto all'EGA, che ravvisi la necessità che il gestore rettifichi o integri i dati forniti nel corso della I fase della raccolta, di attivarsi affinché il medesimo gestore formuli tempestivamente richiesta di riapertura della compilazione in modalità "Rettifica" (secondo le indicazioni dettagliate al paragrafo 3.9 del Manuale d'uso della presente raccolta dati).

Il Consiglio di Bacino Laguna di Venezia ha inviato ad ARERA, rispettando i tempi, i dati di qualità

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

contrattuale relativi agli 2020 e 2021.

L'ARERA ha pubblicato nel 2021 un comunicato con una rappresentazione interattiva della prima analisi dei dati 2020 della Qualità contrattuale del servizio idrico in Italia.

Ad ottobre 2023 l'ARERA ha poi pubblicato l'applicazione del meccanismo incentivante della regolazione della qualità contrattuale per le annualità 2020-2021. La graduatoria è stata pubblicata da ARERA con la delibera Deliberazione 476/2023/R/idr.

Macro-indicatore	*2018-2019*	*Classe macro-indicatore 2018*	*2020-2021*	*Classe macro-indicatore 2021*
MC1	Inizio valutazione dal 2020	A	Esclusione dalla valutazione	A
MC2	Inizio valutazione dal 2020	A	Esclusione dalla valutazione	A

Nel biennio 2020-2021 Veritas ha raggiunto l'obiettivo di mantenimento in classe A dei macro-indicatori MC1 e MC2, ma il gestore non è stato valutato a causa di una incongruenza nel valore comunicato del 2018 dell'indicatore "Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento" ed è stato escluso dal meccanismo di premialità 2020-2021.

Per il dettaglio dei risultati RQSII relativi al biennio 2020-2021 si veda l'Allegato 4.

Si riportano alcuni estratti degli esiti della campagna di monitoraggio indipendente relativa alla Customer Satisfaction relativa al 2022 per il servizio idrico integrato da cui si rileva un **alto grado di soddisfazione da parte degli utenti** (in Allegato 5 si riporta lo Studio completo).

CONSIGLIO di BACINO
LAGUNA DI VENEZIA
Ambito Territoriale Ottimale per il servizio idrico integrato

SERVIZIO IDRICO: DATI DI SINTESI

L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE

95,3%

Alto (71% - 100%)

Medio (41% - 70%)

Basso (0%- 40%)

L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE

86,7%

Alto (71% - 100%)

Medio (41% - 70%)

Basso (0%- 40%)

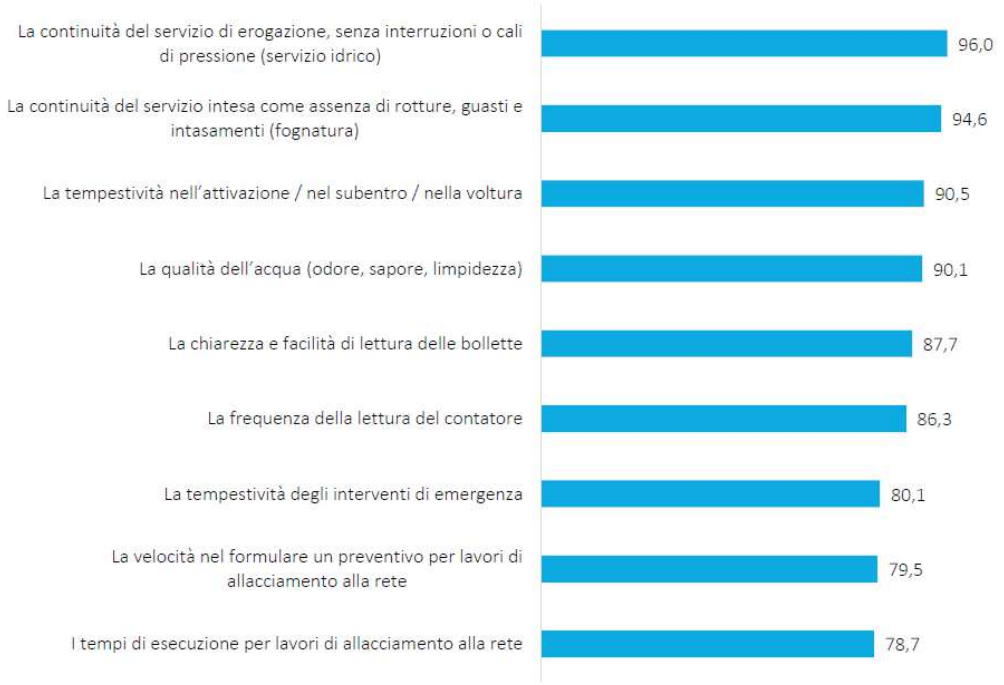
VALUTAZIONE GENERALE DI VERITAS

SINTESI DEI FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

CONSIGLIO di BACINO LAGUNA DI VENEZIA
Ambito Territoriale Ottimale per il servizio idrico integrato

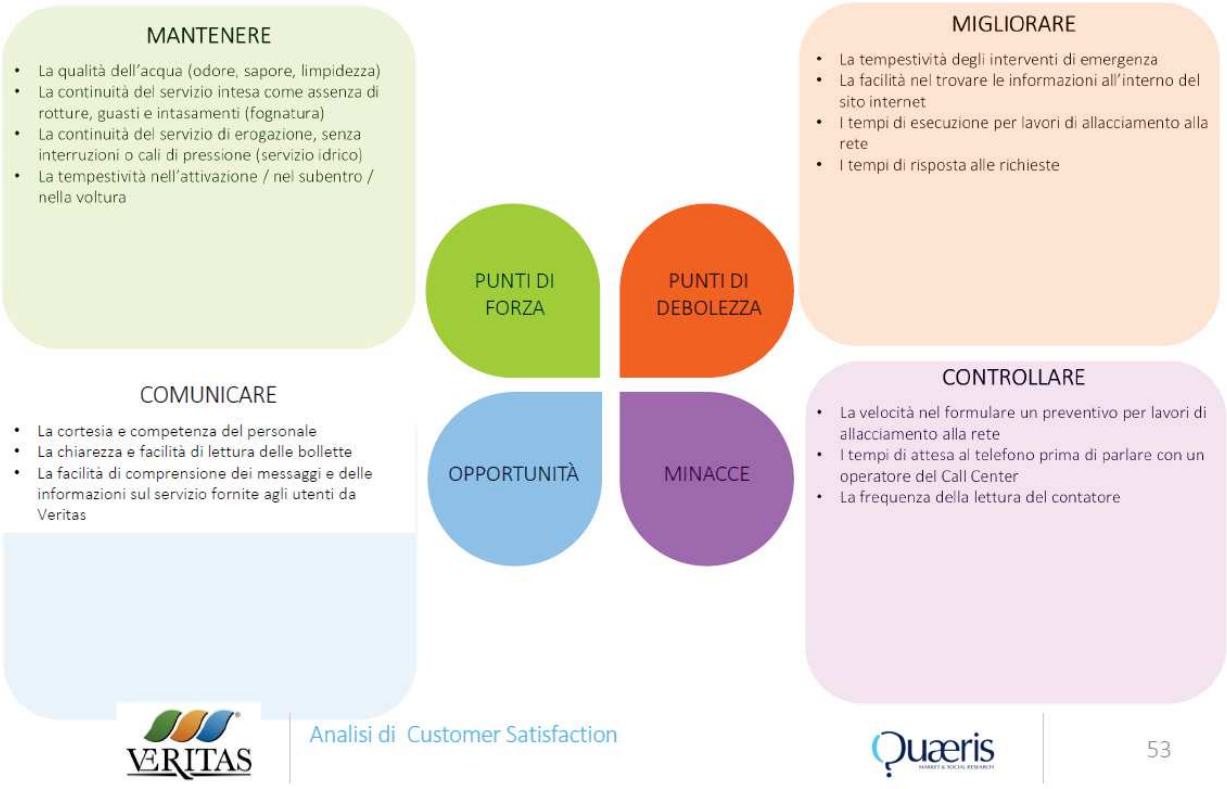
INDICI DI SODDISFAZIONE: PRODOTTO / SERVIZIO



Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

MAPPA DELLE PRIORITÀ DI INTERVENTO SCHEMATICA



Si evidenzia che le azioni proposte come miglioramento sono già monitorate nel macro-indicatore MC2 per il quale Veritas si trova in classe A.

CONSIGLIO di BACINO LAGUNA DI VENEZIA
Ambito Territoriale Ottimale per il servizio idrico integrato

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

Allegato 1 – Analisi della Convenzione di affidamento

Sinteticamente le varie fasi del lavoro di analisi e verifica sono riportate come segue:

1. Avvio di procedimento con comunicazione a Veritas n.prot. 1021 in data 06/09/2023;
2. Analisi da parte del Consiglio di Bacino degli articoli che costituiscono la Convenzione; nella verifica istruttoria dello stato di attuazione della stessa,
3. Predisposizione da parte del Consiglio di Bacino di apposita tabella in cui sono state evidenziate le richieste documentali da sottoporre a Veritas (aggiornamenti e/o integrazioni di documentazione già trasmessa nella precedente verifica relativa al periodo 1/1/2019-31.12.2021):

Codice	Adempimento (riferimento articolo della Convenzione)
1	Art. 3.3. "*L'affidamento della gestione del S.I.I. di cui alla presente Convenzione secondo il modello in house providing è subordinato alla permanenza in capo al Gestore dei requisiti per gli affidamenti in house providing di cui al D.lgs. 50/2016 art.5 applicabili alla fattispecie*." Richiesta: dovranno a tale scopo essere prodotti informazioni sulle attività, il fatturato e i capitali di Veritas al fine di poter verificare la permanenza dei requisiti sopraindicati.
2	Art. 9.1. "*Le Parti danno atto che per modello organizzativo e gestionale si intende quanto riportato nell'allegato B alla presente Convenzione, ed ogni eventuale aggiornamento di tale modello da parte del Gestore*." Richiesta: venga prodotto il modello organizzativo aggiornato.
3	Art. 10.3. "*Tutti i nuovi beni necessari al servizio idrico integrato eventualmente realizzati direttamente dagli Enti locali o dal Consiglio di Bacino verranno a fare parte dell'affidamento e consegnati, con specifico verbale contenente tutti gli elementi necessari ed il relativo stato in cui si trovano, …"* Richiesta: venga prodotta una verifica circa le nuove opere legate a lottizzazioni acquisite da Veritas; indicare anche le opere realizzate tramite leasing o PPP.
4	Art. 11.5. *"Nel caso di mancato allaccio alla rete fognaria da parte degli utenti, il Gestore è tenuto ad effettuare apposita segnalazione secondo quanto previsto dal Regolamento di fognatura e dalla normativa vigente."*

CONSIGLIO di BACINO LAGUNA DI VENEZIA
Ambito Territoriale Ottimale per il servizio idrico integrato

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

	Richiesta: si chiede conferma della procedura indicata precedentemente; stima della situazione degli utenti non allacciati che pagano FD; indicazione delle casistiche riscontrate.
5	Art. 15.1. *"Il Gestore si impegna a verificare periodicamente i livelli di qualità del servizio con mezzi di rilevazione diretta del gradimento da parte degli utenti, trasmettendo i risultati e le relative procedure al Consiglio di Bacino*." Richiesta: dovranno essere prodotti i dati relativi alla rilevazione del gradimento da parte degli utenti rispetto ai livelli di qualità del servizio aggiornati.
6	Art. 21 "*Il Gestore si impegna a redigere e mantenere aggiornato il Documento di Valutazione dei Rischi, in conformità alle disposizioni di cui al D.lgs. n°81/2008 e successive modifiche ed integrazioni*" Richiesta: venga prodotto aggiornamento documento di valutazione dei rischi (produrre atti di approvazione interna).
7	Art. 22 "*Il Gestore si impegna a mantenere un sistema di Qualità in conformità alle norme della serie UNI EN ISO 9001 e UNI EN ISO 14000*" Richiesta: venga prodotta conferma periodica del mantenimento dei sistemi di qualità;
8	Art. 23 "*Il Gestore si impegna a tenere sempre aggiornato un sistema di Emergenza Gestionale in conformità alle normative vigenti*." Richiesta: venga prodotta conferma periodica dell'aggiornamento evidenziando la data di revisione;
9	*Art. 24.1 "Il Gestore si impegna a predisporre il Piano di sicurezza dell'Acqua (Water Safety Plan) secondo le disposizioni e i tempi previsti dalla normativa vigente.";* Richiesta: si produca relazione in merito allo stato di avanzamento del Piano di sicurezza dell'Acqua (Water Safety Plan).
10	*Art. 24.2 "Il Gestore adotta e provvede, entro un anno dalla data di decorrenza della presente convenzione a predisporre il Piano Strategico di ricerca e di riduzione delle perdite fisiche ed amministrative idriche e delle perdite/immissioni acque parassite fisiche fognarie, sottoponendolo alla preventiva approvazione dell'EGA, anche al fine di fornire indicazioni utili alla redazione del Programma degli Interventi."*

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

	Richiesta: aggiornamenti rispetto a quanto dichiarato in data 14/03/2021.
11	*Art. 24.3 Il Gestore entro un anno dalla data di decorrenza della presente convenzione provvede al completamento del rilievo delle utenze fognarie in relazione alla perimetrazione degli agglomerati definiti ai sensi del D.Lgs.152/2006 e del Piano di Tutela delle Acque della Regione del Veneto, anche al fine di fornire indicazioni utili alla redazione del Programma degli Interventi*." Richiesta: verifica dello stato attuazione. Articolo collegato al art. 38 comma m)
12	Art. 25.1 "*Il Piano d'Ambito, allegato alla presente convenzione di cui costituisce parte integrante, è costituito, ai sensi dell'articolo 149 del d.lgs. 152/2006, dai seguenti atti:* • *la Ricognizione delle infrastrutture, che, anche sulla base di informazioni asseverate dagli enti locali ricadenti nell'ambito territoriale ottimale, individua lo stato di consistenza delle infrastrutture da affidare al Gestore del servizio idrico integrato, precisandone lo stato di funzionamento*; Richiesta: venga prodotto aggiornamento sullo stato di ricognizione delle infrastrutture. • *il Modello gestionale ed organizzativo, che definisce la struttura operativa mediante la quale il Gestore assicura il servizio all'utenza e la realizzazione del programma degli interventi; tale documento è soggetto ad aggiornamenti e variazioni organizzative da parte del Gestore del Servizio Idrico Integrato.";* Richiesta: venga prodotto aggiornamento del modello gestionale ed organizzativo soprattutto in caso di fusioni o acquisizioni societarie inerenti il SII.
13	Art. 26 ter.1. "*Il Gestore prende in carico, fatto salvo quanto infra previsto, assumendone la gestione, i beni realizzati dagli Enti Locali e/o dai terzi nei casi in cui le opere e gli interventi siano attinenti al Servizio Idrico e realizzati direttamente o sotto la responsabilità dagli Enti Locali in relazione ai piani urbanistici e/o a concessioni per nuovi edifici in zone già urbanizzate, previo parere di compatibilità con il Piano d'Ambito reso dall'Ente di Governo dell'Ambito - in base a istruttoria tecnica del Gestore - e a seguito di convenzione con il soggetto gestore del servizio medesimo.".* Richiesta: venga prodotto aggiornamento periodico sullo stato delle infrastrutture derivanti dalle lottizzazioni eseguite da terzi e poi affidate al Gestore.
14	Art. 27.3 "*Su richiesta dell'EGA il Gestore predispone una relazione annuale degli interventi di manutenzione ordinaria e/o straordinaria effettuati*"

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

	Richiesta: trasmettere relazione annuale degli interventi di manutenzione ordinaria/straordinaria effettuati nel 2022 (da produrre entro il 31/12/2023)
15	Art. 38 m) *"curare l'aggiornamento dell'atto di Ricognizione, mediante rilevazione delle utenze, delle reti e degli impianti del servizio idrico integrato; il Gestore riconosce che gli oneri relativi al rilevamento delle utenze, delle reti e degli impianti sono compresi nella tariffa del servizio idrico;"* Richiesta: verificare lo stato di attuazione.
16	Art. 43.1. *"Il Gestore è tenuto a sottoscrivere, e a mantenere per tutta la durata dell'affidamento, le polizze assicurative per: a) Responsabilità Civile verso Terzi, fino al massimale di € 5.000.000,00.;b) Protezione degli impianti contro i rischi di calamità naturali, per il massimale…".* Richiesta: vengano prodotte le polizze assicurative e i relativi rinnovi annuali.

4. il Consiglio di Bacino ha inoltrato a Veritas la richiesta documentale e lo schema di convenzione utilizzato per l'esame dei vari articoli chiedendo di dare riscontro a quanto richiesto entro il 06/10/2023.
5. Veritas in data 06/10/2023 prot. 1130-1131-1132 ha risposto alle richieste del Consiglio di Bacino così come riportato nella tabella seguente:

Codice	**Adempimento (riferimento articolo della Convenzione)**
1	art. 3.3 - Il gestore ha presentato visura camerale e Patti Parasociali 2022; il gestore nella nota di accompagnamento conferma la permanenza dei requisiti della società Veritas, gestore in house providing in particolare del servizio idrico integrato, così come risulta da determina ANAC sottoscritta in data 15 febbraio 2022, di iscrizione nell'elenco ANAC degli enti affidanti in house di cui all'allora vigente art. 192 del d.lgs. 18 aprile 2016, n. 50, in relazione agli affidamenti in regime di in house providing a Veritas, per i servizi idrico e di igiene ambientale per tutti i Comuni soci di Veritas S.p.A., facenti parte del Consiglio di Bacino Laguna di Venezia.
2	Art. 9.1 Veritas ha presentato il modello organizzativo aggiornato
3	Art. 10.3 Veritas dichiara che quanto dichiarato il 14/03/2022 è ancora in corso di implementazione
4	Art. 11.5 Veritas conferma la procedura indicata; con successiva comunicazione verrà trasmessa la stima della situazione degli utenti non allacciati che pagano Fognatura e Depurazione.

CONSIGLIO di BACINO LAGUNA DI VENEZIA
Ambito Territoriale Ottimale per il servizio idrico integrato

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

5	art. 15.1 - Veritas ha presentato le analisi della customer satisfaction relative del 2022;
7	art. 22 – Veritas ha prodotto certificazione ISO 9001-2015 rilasciata il 01/11/2022 e valida fino al 11/09/2024; ISO 14001-2015 rilasciata il 20/02/2023 e valida fino al 11/05/2025; ISO 37001-2016 rilasciata il 06/09/2023 e valida fino al 04/06/2026;
8	art. 23 - E' stata prodotta la relazione generale sul Sistema di emergenza di Veritas;
9	art. 24.1 – Piano di sicurezza dell'Acqua - Veritas sta sviluppando i Piani di Sicurezza dell'Acqua in collaborazione con Viveracqua, nelle more dell'acquisizione di un SW gestionale unico per tutte le Società, Veritas ha acquisito un proprio gestionale mediante il quale sta predisponendo un primo PSA relativo alla WSZ del Moglianese, redatto in coerenza con le Linee Guida ISTISAN 22/33
10	art. 24.2 – Piani strategici ricerca acque parassite - A seguito della gara a procedura aperta, ai sensi dell'art. 60 del d.lgs. n. 50/2016, per l'appalto del servizio di monitoraggio in continuo del sistema fognario per il controllo delle acque parassite Veritas ha affidato incarico in data 04 aprile 2022 all'ATI composta da BM Tecnologie Industriali S.r.l. di Rubano (PD) e IDROSTUDI S.r.l. di Trieste, con scadenza prevista il 04 aprile 2025. Piani strategici ricerca perdite - A seguito della gara a procedura aperta, ai sensi dell'art. 60 del d.lgs. n. 50/2016, per l'appalto del servizio di monitoraggio perdite rete idrica con tecniche innovative del centro storico e isole del Veneziano, Veritas ha affidato incarico in data 10 maggio 2023 all'ATI composta da BM Tecnologie Industriali S.r.l. di Rubano (PD) e IDROSTUDI S.r.l. di Trieste, con scadenza prevista il 10 maggio 2025
11	Art. 24.3 – Rilevo delle utenze fognarie - Vedasi art. 38 m)
12	Art. 25.1 Sono stati trasmessi in allegato file shape di tutte le infrastrutture del SII
13	Art. 26 ter. Vedasi art. 25
15	Art. 38 m) Veritas si è dotata di un SIT (Sistema Informativo Territoriale) aziendale contenente la componente WebGIS per la consultazione della cartografia delle reti (idrica, fognaria, industriale, antincendio), che viene costantemente aggiornato. La piattaforma oltre ad essere accessibile da pc aziendale è consultabile anche da dispositivo mobile al fine di garantire ai tecnici l'accesso ai dati sul campo.
16	Art. 43.1 - Prodotte le seguenti polizze assicurative: 1. RESPONSABILITA' CIVILE RISCHI DIVERSI – UNIPOL SAI n. 190090387 2. validità 31/12/2022 al 31/12/2025 massimale 10.000.000,00 3. MULTIRAMO RISCHI INDUSTRIALI – UNIPOL SAI n. 190090400 validità dal 31/12/2022 al 31/12/2025 massimale complessivo 3.100.920.000,00

6. A seguito di ulteriore verifica istruttoria in merito alla documentazione trasmessa da Veritas in data 06/10/2023 risultavano ancora da produrre (in maniera sintetica):

CONSIGLIO di BACINO LAGUNA DI VENEZIA
Ambito Territoriale Ottimale per il servizio idrico integrato

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

Codice	Adempimento (riferimento articolo della Convenzione)
1	art. 3.3 - Il gestore ha presentato visura camerale e Patti Parasociali 2022; si chiede il fatturato relativo al SII e la percentuale relativa rispetto al totale a conferma la permanenza dei requisiti della società Veritas, gestore in house providing
4	Art. 11.5 Veritas dichiara che con successiva comunicazione verrà trasmessa la stima della situazione degli utenti non allacciati che pagano Fognatura e Depurazione; si chiede stima della situazione degli utenti non allacciati che pagano FD: se in tempi brevi non è possibile fornire la situazione degli utenti non allacciati venga indicata una data certa entro cui sarà possibile acquisire questa informazione.
6	art. 21 – Non è stato materialmente trasmesso il Documento Valutazione Rischi aggiornato;
14	Art. 27.3 relazione annuale degli interventi di manutenzione ordinaria/straordinaria effettuati nel 2022 entro il 31/12/2023

7. il Consiglio di Bacino ha inoltrato a Veritas la richiesta di integrazioni riguardante la documentazione ancora mancante;
8. Integrazioni presentate da Veritas prot. 1191 in data 20/10/2023:

1	art. 3.3 - Il gestore ha presentato ricavi percentuali in house dettagli e sintesi per gli anni 2020-2021-2022
4	Art. 11.5 Veritas dichiara che la stima della situazione degli utenti non allacciati che pagano Fognatura e Depurazione verrà trasmessa a giugno 2024 in quanto in fase di implementazione un apposito report.
6	art. 21 – E' stato prodotto il Documento Valutazione Rischi aggiornato;

9. Risultavano ancora da produrre (si è concordato di rimandare a fine 2023 la trasmissione della reportistica):

14	Art. 27.3 relazione annuale degli interventi di manutenzione ordinaria/straordinaria effettuati nel 2022 entro il 31/12/2023

CONSIGLIO di BACINO LAGUNA DI VENEZIA
Ambito Territoriale Ottimale per il servizio idrico integrato

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

Allegato 2 - Variazioni tariffarie e articolazione tariffaria vigente

La gestione del servizio idrico integrato (SII) deve rispettare il vincolo dell'equilibrio economico-finanziario del gestore Veritas fino a fine affidamento (2038) e la tariffa del servizio idrico integrato deve coprire tutti i costi necessari alla gestione operativa del servizio e alla realizzazione degli investimenti funzionali al servizio stesso secondo le regole e limiti imposti da ARERA (come, ad esempio, li limite di incremento tariffario annuale e l'efficientamento dei costi operativi riconosciuti).

Con la deliberazione 580/2019/R/idr, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) ha adottato il Metodo Tariffario Idrico (MTI-3) per gli anni 2020-2023, definendo, nell'Allegato A alla medesima deliberazione, le regole e i criteri in conformità ai quali devono essere effettuati "la determinazione delle componenti di costo".

Ai sensi dell'art. 4 della Deliberazione 580/2019/R/idr (successivamente aggiornata dalla Deliberazione 639/2021/R/idr), il Consiglio di Bacino Laguna di Venezia (EGA dell'Ambito territoriale ottimale Laguna di Venezia) con deliberazione dell'Assemblea d'Ambito n. 14 del 17.12.2020 ha predisposto la proposta tariffaria relativamente al terzo periodo regolatorio 2020-2023 e con deliberazione dell'Assemblea d'Ambito n. 11 del 14.11.2022 ha aggiornato le tariffe 2022-2023 le quali sono state definitivamente approvate da ARERA con deliberazione n. 687/2022/R/idr del 13 dicembre 2022.

Sulla base dei dati forniti da Veritas, sia in termini di costi operativi che di investimenti, il Consiglio di Bacino Laguna di Venezia ha determinato con proprio atto deliberativo l'aggiornamento del vincolo ai ricavi del gestore e del moltiplicatore tariffario teta (ϑ) che il gestore è tenuto ad applicare per le singole annualità per ottenere le articolazioni tariffarie da applicare agli utenti.

Dal 2019 al 2023 i theta deliberati e le relative variazioni annuali in percentuale sono stati:

Anno tariffario	Metodo Tariffario	Theta deliberato	Anno articolazione tariffaria base	Variazione tariffaria annua	Delibera EGA	Delibera ARERA
2019	MTI-2agg Delibera 918/2017	1,066	base 2015	-2,3%	Delibera n. 9/2018	Delibera n. 10/2019
2020	MTI-3 Delibera 580/2019	1,027	base 2019	2,7%	Delibera n. 14/2020	Delibera n. 46/2021
2021	MTI-3 Delibera 580/2019	1,043	base 2019	1,6%	Delibera n. 14/2020	Delibera n. 46/2021
2022	MTI-3 agg Delibera 639/2021	1,116	base 2019	7,0%	Delibera n. 11/2022	Delibera n. 687/2022
2023	MTI-3 agg Delibera 639/2021	1,194	base 2019	7,0%	Delibera n. 11/2022	Delibera n. 687/2022

L'articolazione tariffaria 2023 valida per tutti i 36 comuni del Consiglio di Bacino Laguna di Venezia è riportata nella tabella sottostante.

CONSIGLIO di BACINO LAGUNA DI VENEZIA
Ambito Territoriale Ottimale per il servizio idrico integrato

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

I 36 Comuni sono: Venezia, Cavallino Treporti, Chioggia, Campagna Lupia, Campolongo Maggiore, Camponogara, Dolo, Fiesso d'Artico, Fossò, Martellago, Mira, Mirano, Noale, Pianiga, Salzano, Santa Maria di Sala, Scorzè, Spinea, Stra, Vigonovo, Mogliano Veneto, Morgano, Preganziol, Quinto di Treviso, Zero Branco, Caorle, Ceggia, Cessalto, Eraclea, Fossalta di Piave, Jesolo, Musile di Piave, Noventa di Piave, San Donà di Piave, Torre di Mosto, Zenson di Piave.

Inoltre, dal 2021 vengono applicate le stesse tariffe a tutto l'ambito grazie ad un processo di convergenza iniziato nel 2018 e finito nel 2021.

TARIFFE DOMESTICHE E NON DOMESTICHE		ANNO 2023							
USI DOMESTICI		**fascie di consumo pro capite** da mc	a mc	**ACQUEDOTTO tariffa variabile (€/mc)**	**ACQUEDOTTO quota fissa per utenza (€/anno)***	**FOGNATURA tariffa variabile (€/mc)**	**FOGNATURA quota fissa per utenza (€/anno)**	**DEPURAZIONE tariffa variabile (€/mc)**	**DEPURAZIONE quota fissa per utenza (€/anno)***
UTENZE DOMESTICHE RESIDENTI	tariffa agevolata	0	30	0,34693	13,99846	0,25296	6,99923	0,68544	6,99923
	tariffa base	31	50	0,69386					
	tariffa 1a di eccedenza	51	70	1,04091					
	tariffa 2a di eccedenza	71	90	1,38783					
	tariffa 3a di eccedenza	91	oltre	1,73476					
		fascie di consumo ad utenza da mc	a mc	**ACQUEDOTTO tariffa variabile (€/mc)**	**ACQUEDOTTO quota fissa per utenza (€/anno)**	**FOGNATURA tariffa variabile (€/mc)**	**FOGNATURA quota fissa per utenza (€/anno)**	**DEPURAZIONE tariffa variabile (€/mc)**	**DEPURAZIONE quota fissa per utenza (€/anno)**
UTENZE DOMESTICHE NON RESIDENTI	tariffa base	0	60	0,69386	39,66229	0,25296	10,49884	0,68544	10,49884
	tariffa 1a di eccedenza	61	120	1,04091					
	tariffa 2a di eccedenza	121	180	1,38783					
	tariffa 3a di eccedenza	181	oltre	1,73476					

*Quota fissa acquedotto utenze domestiche residenti condominio dal 2° nucleo: 6,99923 €/anno - Quota fissa fognatura e depurazione utenze domestiche residenti condominio dal 2° nucleo: 3,49961 €/anno

USI NON DOMESTICI		**fascie di consumo ad utenza** da mc	a mc	**ACQUEDOTTO tariffa variabile (€/mc)**	**ACQUEDOTTO quota fissa per utenza (€/anno)**	**FOGNATURA tariffa variabile (€/mc)****	**FOGNATURA quota fissa per utenza** (€/anno)**	**DEPURAZIONE tariffa variabile (€/mc)****	**DEPURAZIONE quota fissa per utenza** (€/anno)**
USO INDUSTRIALE	tariffa base	0	500	0,98041	55,99382	*scarico industriale*	*scarico industriale*	*scarico industriale*	*scarico industriale*
	tariffa 1a eccedenza	501	5.000	1,40056					
	tariffa 2a eccedenza	5.001	50.000	1,76753					
	tariffa 3a eccedenza	50.001	oltre	1,82073					
USO ARTIGIANALE E COMMERCIALE	tariffa base	0	500	0,98041	55,99382	0,25296	10,49884	0,68544	10,49884
	tariffa 1a eccedenza	501	5.000	1,40056					
	tariffa 2a eccedenza	5.001	50.000	1,76753					
	tariffa 3a eccedenza	50.001	oltre	1,82073					
USO AGRICOLO E ZOOTECNICO	tariffa unica	fascia unica		0,56928	55,99382	0,25296	10,49884	0,68544	10,49884
USO PUBBLICO NON DISALIMENTABILE BOCCHE ANTINCENDIO	tariffa unica	fascia unica		1,86646	Bocche antincendio Area Est Comuni soci 13,27520; Bocche antincendio Area Est Comuni non soci 40,47887; Bocche antincendio Area Ovest 283,95868; Nolo contatore combinato con antincendio Area Est 202,42934	0,25296	0,00000	0,68544	0,00000
USO PUBBLICO NON DISALIMENTABILE	tariffa unica	fascia unica		0,69386	55,99382	0,25296	10,49884	0,68544	10,49884
USO PUBBLICO DISALIMENTABILE	tariffa unica	fascia unica		0,69386	55,99382	0,25296	10,49884	0,68544	10,49884
ALTRI USI: PROVVISORIO ED OCCASIONALE	tariffa unica	fascia unica		1,86646	55,99382	0,25296	10,49884	0,68544	10,49884
ALTRI USI: USO CANTIERE	tariffa unica	fascia unica		1,86646	55,99382	0,25296	10,49884	0,68544	10,49884
ALTRI USI: NOLO CONTATORE COMBINATO	solo quota fissa noleggio				161,99713		-		-

La tariffa 2023 di collettamento e depurazione dei reflui industriali autorizzati allo scarico in pubblica fognatura, in tutto l'ambito territoriale ATO Laguna di Venezia, viene determinata usando i seguenti valori nella formula all'art. 15 e seguenti del TICSI (Deliberazione ARERA n.

665/2017/R/idr).

$\boldsymbol{Td_{capacità}^{ATO}}$ **= 0,000556 (€/grammi)**
$\boldsymbol{Tf_{ind}^{ATO}}$ **= 0,252966 (€/mc)**
$\boldsymbol{Td_{ind}^{ATO}}$ **= 0,384615 (€/mc)**

n.analisi/anno	Quota fissa: **€/anno – anno 2023**
0	€ 72,32536
1	€ 211,94829
2	€ 351,57122
3	€ 491,19416
4	€ 630,81709

Parametro	**Valore [%]**
$\%_{COD,aut}$	52
$\%_{SST,aut}$	28
$\%_{N}$	15
$\%_{P}$	5

Parametro	**Valore [mg/l]**
$\boldsymbol{COD_{rif}}$	160
$\boldsymbol{SST_{rif}}$	80
$\boldsymbol{N_{rif}}$	10
$\boldsymbol{P_{rif}}$	1

Parametro	**Valore [%]**
$\boldsymbol{m_{COD}}$	52
$\boldsymbol{m_{SST}}$	18
$\boldsymbol{m_{N}}$	15
$\boldsymbol{m_{P}}$	5
$\boldsymbol{m_{Xj}}$	Non previsti inquinanti specifici Xj
$\boldsymbol{m_{V}}$	0

Si fa presente, inoltre, che sono presenti in bolletta anche delle componenti tariffarie perequative aggiuntive definite dall'Autorità nazionale ARERA che i gestori devono applicare obbligatoriamente a tutti i propri utenti e sono destinate rispettivamente:

- la componente UI-1 alla copertura delle agevolazioni tariffarie concesse a favore delle popolazioni colpite dagli eventi sismici;
- la componente UI-2 per la promozione della qualità contrattuale dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione;

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

- la componente UI-3 alla copertura del bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici residenti in condizione di disagio economico sociale;
- la componente UI-4 alla copertura dei costi di gestione del Fondo di garanzia per le opere idriche.

COMPONENTE DI PEREQUAZIONE UI1

Con Delibera 6/2013/R/com ARERA ha istituito, con decorrenza 01.01.13, la componente tariffaria UI1 per alimentare il Conto destinato alla compensazione delle agevolazioni tariffarie del servizio idrico Integrato applicate nelle zone colpite dagli eventi sismici.

A seguito della Delibera 529/2013/R/com, dal 01.01.14 la componente tariffaria UI1 è pari a 0,4 cent€/mc per ogni servizio (acquedotto, fognatura e depurazione).

Con delibera AREERA 267/2023 a decorrere dal 1° luglio 2023 la componente perequativa UI1, passa a 0,6 cent€/mc.

COMPONENTE DI PEREQUAZIONE UI2

L'Autorità con Delibera n. 664/2015/R/idr ha istituito la componente tariffaria UI2 per la promozione della qualità contrattuale e tecnica dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione ed applicata a tutte le utenze del servizio idrico integrato. Il valore della componente viene aggiornato con cadenza semestrale.

Con Delibera n. 918/2017/R/idr l'Autorità ha stabilito il valore della componente UI2 dal 01/01/2018 in 0,9 cent€/mc.

Con Determina n.1/20120-DSID l'Autorità ha istituito la Quota ad integrazione del meccanismo nazionale per il miglioramento della qualità del servizio idrico integrato, il cui valore è determinato secondo quanto previsto dall'art. 9 della determina (per il 2022-2023 il valore è pari a 0 €/mc).

COMPONENTE DI PEREQUAZIONE UI3

L'Autorità con Delibera n. 897/2017/R/idr ha istituito la componente tariffaria UI3 per la perequazione dei costi relativi all'erogazione del bonus sociale idrico ed applicata a tutte le utenze del servizio idrico integrato, diverse da quelle dirette in condizioni di disagio economico sociale, come maggiorazione al corrispettivo di acquedotto e dal 01/01/2020 anche di fognatura e depurazione. Il valore della componente viene aggiornato con cadenza annuale.

Con Delibera n.918/2017/R/idr l'Autorità ha stabilito il valore della componente UI3 da applicare al servizio acquedotto dal 01/01/2018 in 0,5 cent€/mc e con Delibera 2/2020/R/idr ha stabilito

il valore della componente UI3 da applicare anche ai servizi di fognatura e depurazione dal 01/01/2020 in 0,5 cent€/mc.

Con Delibera n. 639/2021/R/idr l'Autorità ha stabilito che il valore della componente UI3 dal 01/01/2022 passa a 0,0179 €/mc.

COMPONENTE DI PEREQUAZIONE UI4

Componente UI4 applicata ai volumi fatturati (acquedotto, fognatura e depurazione) che, con Deliberazione del 27 Dicembre 2019 n.580/2019/R/idr, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente ha determinato in 0,4 cent€/mc a partire dal 1 gennaio 2020. Tale componente è destinata all'alimentazione ed alla copertura dei costi di gestione del Fondo di garanzia delle opere idriche di cui all'art. 58 della legge 221/2015.

ARERA, con la delibera 239/2023, ha disposto che per i consumi effettuati a decorrere dal 1° luglio 2023, il valore della componente perequativa UI4 sia posta pari a 0,0 cent€/mc.

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

CONSIGLIO di BACINO LAGUNA DI VENEZIA
Ambito Territoriale Ottimale per il servizio idrico integrato

Allegato 3 – Sistema di controllo e monitoraggio economico finanziario di Veritas SpA

Si allega, come file esterno, l'allegato alla nota di Veritas S.p.A. del 23 ottobre 2023, file ***Sistema_Monitoraggio__signed.pdf***. Per ogni ulteriore informazione si rimanda al Bilancio 2022 di Veritas S.p.A.

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

CONSIGLIO di BACINO LAGUNA DI VENEZIA
Ambito Territoriale Ottimale per il servizio idrico integrato

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

Allegato 4 - Premi e penalità RQTI e RQSII

Si allegano come file esterni:

- Relazione RQTI 2022 biennio di riferimento 2021-2022:
  - ✓ ***Relazione accompagnamento RQTI_2022 CdB_def.pdf***
- All.A alla deliberazione ARERA 687/2022/R/IDR Valori RQTI 2021 e obiettivi 2022-2023:
  - ✓ ***687-22alla.pdf***

Si rimanda ai provvedimenti ARERA (consultabili nel sito ARERA) per l'esame dettagliato dei risultati a livello nazionale:

- Deliberazione ARERA 183/2022/R/idr:
  - ✓ ***183-22.pdf***
  - ✓ ***183-22alla.pdf***
  - ✓ ***183-22allb.pdf***
- Deliberazione ARERA 477/2023/R/idr:
  - ✓ ***477-23.pdf***
  - ✓ ***477-23alla.pdf***
  - ✓ ***477-23allb.pdf***
- Deliberazione ARERA 476/2023/R/idr:
  - ✓ ***476-2023-R-idr.pdf***
  - ✓ ***476-2023-R-idr-ALLEGATO A.pdf***
  - ✓ ***476-2023-R-idr-ALLEGATO B.pdf***

CONSIGLIO di BACINO LAGUNA DI VENEZIA
Ambito Territoriale Ottimale per il servizio idrico integrato

Allegato 5 – Customer Satisfaction 2022 relativa a Veritas

Per la campagna di monitoraggio relativa alla Customer Satisfaction per l'anno 2022 realizzata da Veritas si veda il file esterno ***Customer sat 2022_Veritas.pdf*** allegato.

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

Veritas s.p.a. - Santa Croce, 489 - 30135 Venezia (VE) - tel. 041 7291111 - fax 041 7291110
capitale sociale € 145.397.150 int. vers. - C.F. - P. Iva e n. iscrizione R.I. di Venezia 03341820276 - *PEC: protocollo@cert.gruppoveritas.it*
info@gruppoveritas.it **www.gruppoveritas.it** gruppoveritas @gruppoveritas gruppoveritas Gruppoveritas

SISTEMA DI CONTROLLO E MONITORAGGIO ECONOMICO FINANZIARIO DI VERITA SPA

Quadro generale.

La seguente relazione ha lo scopo di fornire una descrizione sintetica del sistema di controllo e monitoraggio delle grandezze economiche e finanziarie della società Veritas Spa, funzionale all'analisi dell'andamento della gestione.

L'attività di monitoraggio dei fattori aziendali relativi all'equilibrio economico e finanziario è svolta nel gruppo Veritas attraverso un processo composito e continuo; composito perché riguarda più funzioni aziendali e continuo perché è realizzato sistematicamente e costantemente.

L'attività è sviluppata sia in ottica prospettica, attraverso la proiezione e la rappresentazione dei dati economici e patrimoniali alla data di chiusura dell'esercizio, che consuntiva, anche per periodi infrannuali.

Allo scopo la società si è dotata stabilmente di una apposita e adeguata struttura aziendale denominata "Amministrazione Finanza Pianificazione e Controllo" che fa capo alla "Direzione Finanza Controllo Sistemi Informativi di Gruppo", la quale si articola in uffici che presiedono alle funzioni di Pianificazione economico finanziaria di medio e lungo periodo, Budget e controllo di gestione, Gestione e controllo di tesoreria, Contabilità e bilancio, Amministrazione delle società controllate.

Tali uffici e attività sono funzionalmente integrati con tutte le altre funzioni aziendali le quali, alimentando in continuo il sistema transazionale aziendale con le informazioni gestionali necessarie, supportano le disponibilità di dati di natura economica e tecnica che consentono il monitoraggio e controllo economico e finanziario della gestione.

Processi di monitoraggio.

a) Profilo economico

Con la parola economico ci si riferisce al monitoraggio della redditività aziendale seguendo una articolazione molto estesa, rappresentata da un sistema ampio e profondo di contabilità analitica, che accoglie i valori contabili di costo e ricavo, a livello di unità elementare, determinando i rispettivi conti economici li raggruppa per unità organizzativa o attività operativa, aggregando poi tali dati, in unità via via più complesse, fino a monitorare ogni tipo di responsabilità organizzativa (attività, servizio, ufficio, direzione, comparto, azienda)

Il processo di monitoraggio si esplica quindi con la realizzazione ed utilizzo degli strumenti di reporting, che sono:

- Budget annuale gestionale
- Consuntivazione trimestrale

- Preconsuntivazione periodica (previsione dei risultati dell'anno)
- Flash report mensile

Il Budget viene gestito dal centro di responsabilità che ha il governo delle risorse assegnate a tutti i centri di profitto di sua pertinenza.

Il Conto Economico nel sistema del gruppo Veritas si può ottenere a livello di

- Società
- Divisione
- Servizio
- Centro di profitto
- Commessa
- Centro di costo
- Comparto

Conseguentemente il Conto Economico per Servizio si può ottenere anche a livello di business (acqua, rifiuti, ect.).

Per tutti i livelli di analisi si può estrarre un Conto Economico fino al livello di margine operativo (solo costi diretti); il full costing è extracontabile.

Nel sistema transazionale di Sap, i report di Conto Economico possono

a) essere estratti a livello di Società, Servizio, fino al singolo oggetto di costo/ricavo (Centro di Costo, Commessa, Centro di Profitto, Comparto)
b) essere estratti confrontando, ad esempio, i dati relativi a
   - Consuntivo anno precedente
   - Consuntivo anno in corso
   - Budget anno in corso
   - Scostamenti (assoluti e relativi)
c) evidenziare i dati in forma sintetica e di dettaglio con navigazione automatica fino alla singola registrazione contabile e voci di costo/ricavo aggregabili.

La struttura del conto economico di Veritas non è solo civilistica, ma soprattutto gestionale, cioè basata su una riclassificazione dei conti specifica, che tiene conto della realtà aziendale per consentire un'analisi gestionale per singole macro-attività e processi produttivi.

b) Profilo monetario

Con la parola monetario ci si riferisce al monitoraggio della liquidità aziendale, cioè delle risorse di cassa necessarie a rispettare gli impegni di pagamento nell'immediato e nel breve termine (12 mesi).

Il processo di monitoraggio si esplica quindi con la realizzazione ed utilizzo degli strumenti di reporting, che sono:

- Budget annuale di tesoreria
- Consuntivazione settimanale di tesoreria
- Preconsuntivazione rolling di tesoreria

Tale attività, che considera e analizza gli impegni e le fonti finanziarie conseguenti alla gestione aziendale, consente di rappresentare gli effetti prospettici di medio-breve periodo sui flussi e saldi di tesoreria e di anticipare e gestire eventuali fabbisogni, anche pianificando il ricorso a contratti di finanziamento o altre forme di sostegno di natura finanziaria la dove necessario.

c) Profilo di finanziario

Con la parola finanziario ci si riferisce al monitoraggio del livello di indebitamento sostenibile a livello di sia di holding che di gruppo, al fine di rispettare gli impegni di pagamento nel medio termine (oltre 12 mesi, fino a 36 mesi) e il livello di covenants finanziari assunti come impegno nei confronti dei soggetti finanziatori.

Il processo di monitoraggio si esplica quindi con la realizzazione ed utilizzo degli strumenti di reporting, che sono:

- Business plan pluriennale della holding
- Business plan pluriennale del gruppo
- Consolidato di budget con riferimento ai key covenants
- Preconsuntivazione del consolidato di budget con riferimento ai key covenants

Conclusione.

L'insieme delle attività sopra descritte costituisce il sistema di pianificazione e controllo adottato da Veritas Spa, strumento fondamentale che consente di monitorare l'andamento e la sostenibilità economico e finanziaria della gestione, di verificare la tendenza rispetto ad obiettivi e target di performance, di fornire agli amministratori e ai vari stakeholders le informazioni necessarie per il monitoraggio.

Tale sistema risulta ulteriormente necessario per definire i piani d'azione che i diversi manager a capo dei vari centri di responsabilità devono elaborare per raggiungere gli obiettivi strategici di breve e medio - lungo periodo e di introdurre eventuali azioni correttive

Venezia, 23 ottobre 2023

Massimiliano Hiche
Veritas SpA
Direttore Finanza e controllo
24.10.2023 10:28:59
GMT+01:00

VERITAS
Direttore Finanza, Controllo,
Sistemi informativi di Gruppo
Massimiliano Hiche

ARERA
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

Allegato A

Tabella 1 - Macro-indicatori di qualità tecnica di cui alla deliberazione 917/2017/R/IDR, come aggiornata dalla deliberazione 639/2021/R/IDR, per il gestore Veritas S.p.A. operante nell'A.T.O. Laguna di Venezia

Veritas S.p.A.						
Macro-indicatori di qualità tecnica		**Valore 2021**	**Classe 2021**	**Obiettivo 2022**	**Obiettivo 2023**	**Interventi specifici programmati per il perseguimento degli obiettivi**
M1 - Perdite idriche	M1a - Perdite idriche lineari *(perdite totali rapportate alla lunghezza della rete, includendo anche la lunghezza degli allacci)*	19,50 mc/km/gg	C	Riduzione del 4% del valore di M1a	Riduzione del 4% del valore di M1a	▪ Rinnovo e potenziamento di condotte adduttrici esistenti ▪ Realizzazione di nuove condotte di adduzione sublagunari di collegamento alla "Nuova centrale di sollevamento dell'acquedotto di Venezia e Chioggia sull'isola nuova del Tronchetto" ▪ Cartografia delle reti idriche, modellazioni e verifiche idrauliche ▪ Sostituzione dei misuratori
	M1b - Perdite idriche percentuali *(perdite totali rapportate al volume complessivo in ingresso nel sistema di acquedotto)*	40,87%				
M2 - Interruzioni del servizio *(somma delle durate delle interruzioni programmate e non programmate annue, tenuto conto della quota di utenti finali interessati dall'interruzione stessa)*		0,41 ore/anno	A	Mantenimento	Mantenimento	▪ Potenziamento di diversi impianti di accumulo e pompaggio ▪ Realizzazione di nuovi serbatoi di accumulo ▪ Realizzazione della Centrale Tronchetto, lotto 1
M3 - Qualità dell'acqua erogata	M3a - Incidenza delle ordinanze di non potabilità	0,000%	A	Mantenimento	Mantenimento	▪ Adeguamento e potenziamento di taluni impianti di potabilizzazione ▪ Realizzazione di sistemi di trattamento presso i campi pozzi che attingono acque di qualità inadeguata
	M3b - Tasso di campioni non conformi	0,22%				
	M3c - Tasso di parametri non conformi	0,01%				
M4 - Adeguatezza del sistema fognario	M4a - Frequenza degli allagamenti e/o sversamenti da fognatura	1,23/100 km	E	Riduzione del 10% del valore di M4a	Riduzione del 10% del valore di M4a	▪ Risanamento e sostituzione di reti fognarie in condizioni fisiche ammalorate ▪ Potenziamento dei sistemi di sollevamento dei reflui ▪ Adeguamento degli scaricatori di piena
	M4b - Scaricatori di piena da adeguare alla normativa vigente	85,20%				
	M4c - Scaricatori di piena da controllare	43,32%				

Veritas S.p.A.					
Macro-indicatori di qualità tecnica	**Valore 2021**	**Classe 2021**	**Obiettivo 2022**	**Obiettivo 2023**	**Interventi specifici programmati per il perseguimento degli obiettivi**
M5 - Smaltimento fanghi in discarica *(quota di fanghi di depurazione in tonnellate di sostanza secca smaltita in discarica)*	38,42%	D	Riduzione del 5% del quantitativo totale di fanghi di depurazione tal quali smaltito in discarica	Riduzione del 5% del quantitativo totale di fanghi di depurazione tal quali smaltito in discarica	▪ Realizzazione di un impianto di essiccamento dei fanghi
M6 - Qualità dell'acqua depurata *(tasso di superamento dei limiti nei campioni di acqua reflua scaricata)*	2,05%	B	Riduzione del 10% del valore di M6	Riduzione del 10% del valore di M6	▪ Adeguamento e potenziamento di taluni impianti di depurazione

Tabella 2 - Macro-indicatori di qualità contrattuale di cui alla deliberazione 655/2015/R/IDR, come integrata dalla deliberazione 547/2019/R/IDR, per il gestore Veritas S.p.A. operante nell'A.T.O. Laguna di Venezia

Veritas S.p.A.				
Macro-indicatori di qualità contrattuale	**Valore 2021**	**Classe 2021**	**Obiettivo 2022**	**Obiettivo 2023**
MC1 - Avvio e cessazione del rapporto contrattuale	99,176%	A	Mantenimento	Mantenimento
MC2 - Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio	97,983%	A	Mantenimento	Mantenimento

Consiglio di Bacino Laguna di Venezia Prot. n. 0001284 del 13-11-2023

CONSIGLIO di BACINO
LAGUNA DI VENEZIA
Ambito Territoriale Ottimale per il servizio idrico integrato

RELAZIONE DI ACCOMPAGNAMENTO - QUALITÀ TECNICA
Anno raccolta 2022

Indice

Premessa **2**
1 Caratteristiche della gestione e del territorio **3**
1.1 Perimetro della gestione e servizi forniti 3
1.2 Caratteristiche del territorio 7
1.3 Quadro Normativo Regionale e speciale di riferimento 10
2 Prerequisiti **11**
3 *Standard* generali di qualità tecnica **12**
3.1 M1 – perdite idriche 12
3.2 M2 – interruzioni del servizio 15
3.3 M3 – qualità dell'acqua erogata 16
3.4 M4 – adeguatezza del sistema fognario 18
3.5 M5 – smaltimento fanghi in discarica 20
3.6 M6 – qualità dell'acqua depurata 22
4 *Standard* specifici di qualità tecnica **23**
4.1 Standard specifico S1 23
4.2 Standard specifico S2 23
4.3 Standard specifico S3 23
5 Ulteriori elementi informativi **24**

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

CONSIGLIO di BACINO LAGUNA DI VENEZIA
Ambito Territoriale Ottimale per il servizio idrico integrato

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

Premessa

La presente relazione costituisce atto funzionale al commento e alla descrizione dei dati trasmessi all'Autorità, secondo quanto previsto dal comma 8.2 della deliberazione 917/2017/R/IDR[1], al fine della valutazione degli obiettivi di qualità tecnica sottesi ai macro-indicatori ammessi al meccanismo di incentivazione per il biennio 2020-2021.

Preso atto della dichiarazione del legale rappresentate del Gestore Veritas attestante la veridicità dei dati rilevanti ai fini della disciplina dalla qualità tecnica, nel seguito si illustrano sinteticamente gli esiti dell'attività - compiuta dall'Ente di governo dell'ambito (Consiglio di Bacino Laguna di Venezia) - di verifica e validazione delle informazioni fornite dal Gestore medesimo.

Facendo riferimento alla richiesta del Consiglio di Bacino Laguna di Venezia con nota prot. 95 del 25 gennaio 2022, alla mail del 21 marzo 2022 e al sollecito del 30 marzo 2022 (ns prot. 446/2022) Veritas S.p.A. ha inviato con nota prot. 32238 del 14.04.2022 (prot. Consiglio di Bacio 531/2022) la seguente documentazione:

- file Excel "RQTI_2022";
- registri macro-indicatori (dati 2020);
- registri macro-indicatori (dati 2021);
- altri dati/informazioni ritenuti utili per il migliore inquadramento del set documentale.

In data 21 aprile 2022 è stata convocata una riunione con il Gestore Veritas S.p.A. per un confronto sui dati e le informazioni fornite in quanto dall'analisi della documentazione già inviata con nota prot. Veritas 32238 del 14.04.2022 emergevano alcune incompletezze e apparenti incongruenze.

In data 27 aprile 2022 (con protocollo Veritas S.p.A. n.35330 del 27.04.2022, ns. prot. n.582 del 28.04.2022), in seguito alla riunione tecnica di confronto effettuata con il Gestore, è stata inviata la documentazione definitiva:

- File Excel *RQTI_2022* rinominato *RQTI_2022 27.04.2022.xlsx*;
- Registri completi macro-indicatori (dati 2020);
- Registri completi macro-indicatori (dati 2021);
- Relazione di accompagnamento - Qualità tecnica;
- Dichiarazione di veridicità dei dati e di ottemperanza agli obblighi di cui al D. Lgs.31/2001 e copia CI legale rappresentante.

L'analisi della "congruità dei dati" è stata effettuata confrontano i dati inseriti nei fogli del file Excel *RQTI_2022 27.04.2022* inviato da Veritas S.p.A. con i dati relativi ad annualità precedenti o a banche dati in possesso dell'Ente di Governo d'Ambito (tipo GIS, dati utilizzati ai fini tariffari, ecc.).

L'analisi della "coerenza dei dati" RQTI è stata effettuata confrontando i valori comunicati da Veritas come riportati nel file *RQTI_2022 27.04.2022.xlsx* con i dati contenuti nei Registri relativi ai macro-indicatori richiesti. I registri M1 di processo 2020-2021 sono stati sostituiti da Veritas in data 29.04.2022 per sopperire a errori tipografici di editing rilevati da Consiglio di Bacino (prot. Veritas n. 36150, nostro prot. n. 609).

[1] Deliberazione 917/2017/R/IDR e il relativo Allegato A recante "Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI)".

CONSIGLIO di BACINO
LAGUNA DI VENEZIA
Ambito Territoriale Ottimale per il servizio idrico integrato

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

1 Caratteristiche della gestione e del territorio

1.1 Perimetro della gestione e servizi forniti

Nel quadro di una attività finalizzata ad un progressivo superamento del frazionamento delle gestioni esistenti, il legislatore, con il D.L. 133/2014 e con L. 190/2014 ha introdotto alcune novità di rilievo al D.lgs.152/2006 che per sommi capi si richiamano:

a) obbligo per gli enti locali di partecipare all'ambito territoriale individuato dalla Regione di riferimento;

b) principio di unicità della gestione a livello di ambito territoriale;

c) principio di progressivo superamento in caso di pluralità di gestioni all'interno dell'ambito.

Per quanto concerne il Consiglio di Bacino Laguna di Venezia, tutti e 36 i Comuni appartenenti all'ambito hanno deliberato l'adesione al Consiglio di Bacino e sottoscritto la relativa convenzione.

L'ambito è costituito da complessivamente da 36 Comuni di cui 29 in Provincia di Venezia e 7 in Provincia di Treviso.

In provincia di Treviso:
Cessalto - Mogliano Veneto - Morgano - Preganziol - Quinto di Treviso - Zenson di Piave - Zero Branco.

In provincia di Venezia:
Campagna Lupia - Campolongo Maggiore - Camponogara - Caorle - Cavallino Treporti - Ceggia - Chioggia - Dolo - Eraclea - Fiesso d'Artico - Fossalta di Piave - Fossò - Jesolo - Martellago - Mira - Mirano - Musile di Piave - Noale - Noventa di Piave - Pianiga - Salzano - San Donà di Piave - Santa Maria di Sala - Scorzè - Spinea - Stra - Torre di Mosto - Venezia – Vigonovo.

In merito alla gestione, il territorio del Consiglio di Bacino, per effetto dell'allargamento da 25 a 36 Comuni deliberato dalla Regione Veneto con D.G.R. 856 del 04.06.2013, fino a novembre 2017 era caratterizzato dalla presenza di due gestori:

- Veritas S.p.A. per il territorio dei 25 Comuni originariamente appartenenti al Consiglio di Bacino;
- A.S.I. S.p.A. per il territorio degli 11 Comuni aggregati a seguito della riperimetrazione dei confini d'ambito.

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

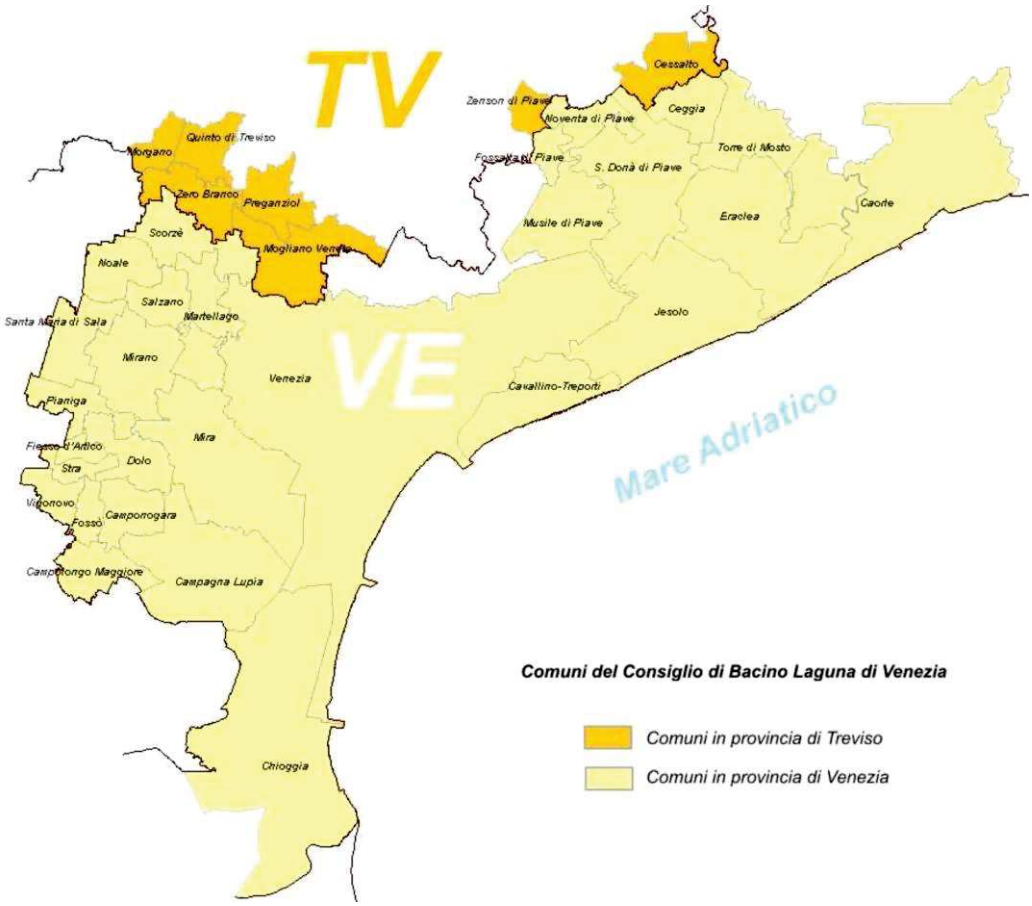


Figura 1 – ATO Laguna di Venezia – Comuni serviti

In merito alla volontà del legislatore di addivenire ad unicità nella gestione, si rileva innanzitutto che l'ambito "Laguna di Venezia" si è storicamente caratterizzato da una volontà degli enti partecipanti di addivenire a forme che consentissero il superamento della pluralità di gestioni. A metà degli anni 2000, infatti, l'ambito era caratterizzato dalla presenza di 4 diversi gestori che per effetto di progressive azioni societarie sono confluite nell'unico Gestore Veritas S.p.A., arrivando quindi ancora a fine anni 2000 ad avere, nell'ambito di riferimento, la presenza di un unico Gestore.

Con la riperimetrazione citata e l'allargamento agli 11 Comuni del Veneto orientale, il Consiglio di Bacino ha provveduto ad affidare ad A.S.I. S.p.A., società partecipata dagli 11 Comuni, il servizio idrico integrato nel territorio degli stessi 11 Comuni, con affidamento di durata a tutto il 31.12.2018 al fine di uniformarsi alla scadenza del Gestore Veritas S.p.A.

VERITAS S.p.A., in considerazione delle disposizioni normative vigenti e degli indirizzi del Consiglio di Bacino nonché degli Enti locali azionisti, ha intrapreso e concluso a fine 2017 un percorso di integrazione con ASI S.p.A. per quanto riguarda il servizio idrico integrato in coerenza anche con il Piano di razionalizzazione delle partecipazioni societarie direttamente o indirettamente possedute dagli EE.LL. ai sensi dell'art.1 comma 611 della L. 23 dicembre 2014 n.190.

In data 22.05.2017 è stato sottoscritto tra Veritas S.p.A. e gli enti locali soci di ASI S.p.A. un contratto di permuta di azioni, all'esito del quale Veritas S.p.A. è diventata titolare dell'8,688% del capitale sociale di ASI S.p.A.. Successivamente in data 01.06.2017 a seguito di deliberazione dell'assemblea straordinaria di Veritas S.p.A. di aumento del capitale sociale, di cui una parte riservata agli enti locali

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

soci di ASI S.p.A., mediante conferimento in natura, Veritas S.p.A. è divenuta titolare del 100% del capitale sociale e quindi socio unico di ASI S.p.A..

Il Consiglio di Bacino ha inoltre provveduto entro il 31.12.2018 (delibera di Assemblea n. 20 del 13.12.2018) nel rispetto delle normative vigenti, e con riferimento all'atto di indirizzo politico dell'Assemblea dei Sindaci del Consiglio di Bacino, a garantire la prosecuzione dell'affidamento della gestione al soggetto originato dalla fusione di ASI e Veritas con decorrenza dal 01.01.2019 fino al 31.12.2038.

Per quanto esposto, nell'Ambito Territoriale Ottimale "Laguna di Venezia" ai sensi del D. Lgs.152/2006 art.172 la società Veritas S.p.A. opera in qualità di Gestore unico giusto affidamento in-house deliberato con provvedimento di Assemblea dei Sindaci richiamato nel precedente paragrafo.

Con provvedimento del 15.02.2022 (protocollo n. 0011374 del 16.2.2022) ANAC ha accettato la richiesta inoltrata dal Consiglio di Bacino Laguna di Venezia di iscrizione nell'elenco delle amministrazioni aggiudicatrici e degli enti aggiudicatori che operano mediante affidamenti diretti nei confronti di proprie società in-house di cui all'articolo 192 del D. Lgs. 18 aprile 2016, n. 50.

Il Gestore Veritas S.p.A., in virtù di quanto sopra riportato, gestisce pertanto i servizi di acquedotto, fognatura e depurazione in tutti i 36 Comuni dell'Ambito Territoriale Ottimale Laguna di Venezia con la particolarità di due Comuni (Zero Branco e Morgano) in cui vengono erogati i soli servizi di fognatura e depurazione in quanto le utenze sono tutte dotate di pozzo privato per l'approvvigionamento idropotabile, e la specificità del Centro Storico e delle Isole di Venezia per i servizi di fognatura e depurazione.

Per quanto riguarda la particolarità relativa al servizio di fognatura e depurazione del Centro Storico e delle Isole di Venezia è indispensabile richiamare il corpus giuridico delle varie norme che costituiscono la Legislazione Speciale per Venezia tutt'ora vigente; in particolare le leggi più importanti, al netto di provvedimenti integrativi e corollari, sono le seguenti:

- Legge 16 aprile 1973, n. 171 - "Interventi per la salvaguardia di Venezia" (cd "1^ Legge Speciale");
- Legge 29 novembre 1984, n. 798 - "Nuovi interventi per la salvaguardia di Venezia" (cd "2^ Legge Speciale");
- Legge 5 febbraio 1992, n. 139 – "Interventi per la salvaguardia di Venezia e della sua Laguna" (cd 3^ Legge speciale);
- Legge 5 aprile 1990, n. 71 come integrata e modificata dalla Legge 31 maggio 1995, n. 206 "Interventi urgenti per il risanamento e l'adeguamento dei sistemi di smaltimento delle acque usate e degli impianti igienico-sanitari dei centri storici e nelle isole di Venezia e di Chioggia";
- Legge regionale 27 febbraio 1990, n. 17 "Norme per l'esercizio delle funzioni di competenza regionale per la salvaguardia e il disinquinamento della laguna di Venezia e del bacino in essa scolante" e ss.mm. e ii.;
- Decreto Legislativo 3 aprile 2006, n. 152, Parte Terza art. 91, c. 3.

In virtù delle norme richiamate (Legge 5 aprile 1990, n. 71 e Legge regionale 27 febbraio 1990, n. 17) rientra tra le competenze del Comune di Venezia la gestione del sistema fognario e depurativo delle zone definite come Centro Storico e Isole e sono di competenza del Comune di Venezia e della Regione la progettazione degli interventi volti al disinquinamento e alla Regione Veneto la realizzazione degli stessi (Legge 5 febbraio 1992, n. 139 art. 5).

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

La Legge n. 206 del 1995 (art. 1 comma 4 bis) - facente parte del corpo giuridico della Legislazione Speciale - ha inoltre stabilito che per l'autorizzazione degli scarichi civili e produttivi siano versati appositi canoni al Comune di Venezia a decorrere dal 1 gennaio 1995 per ottemperare ai fini della legge intitolata *"Interventi urgenti per il risanamento e l'adeguamento dei sistemi di smaltimento delle acque usate e degli impianti igienici sanitari dei centri storici e nelle isole di Venezia e Chioggia"*.

Il presupposto dell'obbligo di pagamento del canone di depurazione L. 206/1995 è l'effettivo scarico delle acque bianche e nere nei rii o nelle opere di collettamento pubbliche non dotate di impianto di depurazione finale.

L'Assemblea d'Ambito ha approvato in data 21 dicembre 2003 la prima Convenzione per la regolazione dello svolgimento del Servizio Idrico Integrato dell'AATO (Ora Consiglio di Bacino) Laguna di Venezia sottoscritta dalle parti in data 19.10.2004 e su indicazione del Comune di Venezia nello schema di Convenzione citata è stata approvata l'esplicita esclusione dall'oggetto della Convenzione medesima di tutte le attività svolte in applicazione della L. 206/1995, come già scritto legge istituita per regolare gli interventi urgenti per il risanamento e l'adeguamento dei sistemi di smaltimento delle acque e degli impianti igienico sanitari nei centri storici e nelle Isole dei Comuni di Venezia e Chioggia.

Tale attività è stata esclusa poiché il Comune di Venezia riteneva che non rientrasse nella definizione di servizio idrico integrato introdotta con L. 36/1994 (Legge Galli) poi abrogata dal D. Lgs. 152/2006.

Era stata comunque menzionata la possibilità di far rientrare gradualmente nelle competenze dell'Ente d'Ambito le aree del centro storico e delle isole in cui sarebbero state successivamente costruite le opere per il completamento del ciclo integrato delle acque, attualmente inesistenti in Venezia insulare.

Successivamente il Comune di Venezia con nota n. 139 del 11.02.2011 ha ribadito che la L. 206/1995 si qualifica come lex specialis e in quanto tale le sue norme prevalgono su quelle di diritto comune e che la specialità della legislazione appositamente dettata per Venezia è riconosciuta dallo stesso D. Lgs. 152/2006 che a titolo III, capo I (aree richiedenti specifiche misure di prevenzione dall'inquinamento e di risanamento), nell'individuare le aree sensibili fa salva la specificità di Venezia, statuendo all'art. 91.3 *"fermo restando quanto disposto dalla legislazione vigente relativamente alla tutela di Venezia"* e pertanto è competenza del Comune di Venezia e sono assoggettati al pagamento del canone tutti quegli utenti che versano le acque reflue in Laguna, anziché in una rete fognaria servita da un depuratore comunale rientrante nel SII.

Ad oggi tale modalità gestionale permane per gran parte dell'area Insulare della Città di Venezia (Centro Storico ed Isole) fatte salve alcune aree del Lido di Venezia afferenti a un impianto di depurazione gestito da Veritas.

Il complesso normativo sopra richiamato, quindi, definisce un quadro nel quale le competenze e le responsabilità delle decisioni in materia di politica di risanamento e adeguamento dei sistemi di smaltimento delle acque reflue e degli impianti igienico-sanitari del Centro Storico del capoluogo sono attribuite al Comune di Venezia (si veda a tal proposito anche l'art. 36 delle Norme Tecniche di Attuazione del Piano di Tutela delle Acque approvato dalla Regione Veneto).

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

In tale ottica, quindi, si dovrà procedere ad un necessario coordinamento con gli strumenti programmatori che il Comune di Venezia dovrà adottare/aggiornare in materia di programmazione e gestione del sistema fognario e depurativo afferente e a servizio del centro storico.

La vigente Convenzione per la regolazione dello svolgimento del Servizio Idrico Integrato nell'Ambito Territoriale Ottimale "Laguna Di Venezia", approvata con Deliberazione dell'Assemblea d'Ambito n. 20 del 13/12/2018 e sottoscritta con Veritas S.p.A. in data 20.12.2018, all'art. 4 "*Perimetro della attività affidate"* prevede:

- comma 6 *"Il Consiglio di Bacino e il Gestore danno atto che parte del territorio dell'ATO è soggetto al corpo normativo statale, e regionale derivato, che viene annoverato sotto la dicitura complessiva di Legislazione Speciale per Venezia.";*
- comma 7 *"Con riferimento anche al precedente comma, è escluso l'affidamento del servizio di fognatura e depurazione nell'ambito territoriale di applicazione della legge 31 maggio 1995 n. 206 del comune di Venezia, fermo restando che, a seguito della realizzazione nel centro storico e nelle isole del sistema fognario e di depurazione da parte del Comune di Venezia, il Consiglio di Bacino e il Gestore – di concerto con il Comune di Venezia - assumeranno le iniziative di rispettiva competenza per le aree progressivamente interessate dallo sviluppo delle infrastrutture purché non pregiudichino o alterino l'equilibrio economico-finanziario della gestione del servizio idrico integrato."*

1.2 Caratteristiche del territorio

Il territorio gestito da Veritas è costituito dall'Ambito Territoriale Ottimale (ATO) "Laguna di Venezia", ubicato nella porzione orientale della Regione Veneto, delimitata a Nord dai rilievi prealpini, a Sud dal Ffiume Adige, a Est dal mare Adriatico e dal Fiume Tagliamento e a Ovest dai Colli Euganei. L'ATO comprende 36 Comuni, dei quali 29 appartenenti alla Provincia di Venezia e 7 alla Provincia di Treviso, per una superficie complessiva di circa 1.867 km2 e una popolazione residente complessiva di circa 800.000 abitanti (il dato di popolazione residente servita PRA è pari a 764.770 abitanti).

Trattasi di un territorio dalla spiccata vocazione turistica, con circa 40.000.000 di presenze annue in strutture alberghiere ed extra alberghiere, escluse le seconde case che pure sono numerose nelle località balneari, richiamate dalla Città di Venezia e da un territorio balneare che si estende sull'Alto Adriatico da Chioggia a Caorle. È questa una delle macro-caratteristiche principali della gestione Veritas, con ricadute trasversali sull'intero Servizio Idrico Integrato in termini sia di infrastrutture modulari, sia di gestioni operative che si devono adattare con veloce flessibilità agli importanti flussi turistici e alla loro rapida variazione anche su scala settimanale.

Dal punto di vista urbanistico, il territorio si identifica quasi totalmente con l'intero perimetro della Città Metropolitana di Venezia più alcuni Comuni della zona sud della Provincia di Treviso. L'Area Metropolitana di Venezia si è sviluppata con caratteri diffusivi che, soprattutto negli anni Ottanta, hanno "smagliato" la rete dei centri storici consolidati. Ad eccezione della periferia suburbana di Mestre, gli altri centri della Città Metropolitana costituiscono un sistema policentrico che si distribuisce in maniera diffusa.

Di questo sistema di centralità diffusa fanno parte anche le attività insediate, sia quelle residenziali sia quelle economiche: le molte attività economiche, per la precisione, considerato il fortissimo

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

sviluppo economico che si è avuto nell'area del Nord-Est e basato principalmente sulle piccole imprese.

A questo sistema diffuso di insediamenti produttivi si affianca la Zona Industriale di Porto Marghera comprensiva del Porto Industriale e Commerciale e delle relative infrastrutture logistiche a servizio delle imprese e del Porto.

Il servizio idrico integrato su un modello territoriale così fatto, si traduce in reti idrauliche particolarmente estese, in rapporto agli abitanti serviti, e in una diffusa dislocazione di impianti. Oltre alle ricadute operative ed economiche sulla gestione e sulla manutenzione delle infrastrutture, questa espansione si ripercuote su alcuni indicatori gestionali: sicuramente sull'indicatore **M1b** (perdite idriche percentuali), ma anche sugli indicatori **M4a**, **M4b** e **M4c** a causa dell'estensione delle reti fognarie e della numerosissima presenza di sfioratori; nonché sugli indicatori **M5** e **M6** in relazione alla componente industriale concentrata a Porto Marghera e alle relative e interconnesse problematiche legate alla bonifica ambientale.

Il suddetto sistema urbano multipolare mantiene intatta la natura rurale di ampie aree del territorio metropolitano di Venezia, così come del resto del Veneto, ove rimangono intense le attività agricole e zootecniche, con note ricadute sulla qualità delle fonti di approvvigionamento (in particolare da fiume) e potenziale impatto sull'indicatore **M3** (qualità dell'acqua erogata). Nel caso dei pozzi ad uso idropotabile questi sono soggetti a pressioni ambientali dovute alla struttura indifferenziata dell'acquifero nella parte alta e mediana della pianura veneta in cui si genera la ricarica degli acquiferi utilizzati a valle da Veritas S.p.A.. Nel caso dei prelievi da fiume (Adige, Sile Livenza) poiché questi sono dislocati nella parte terminale delle aste fluviali, il prelievo subisce gli effetti del dilavamento degli inquinanti dai bacini a monte, nonché la risalita del cuneo salino dalla foce durante i periodi di prolungata siccità, con conseguente onere di trattamento e potabilizzazione.

Da un punto di vista della geomorfologia generale, il territorio è costituito da una pianura caratterizzata da minime escursioni altimetriche. Tra l'altro, gran parte del territorio in prossimità della linea di costa marina e lagunare risulta soggiacente alla quota di medio mare e quindi infrastrutturato con importanti opere di bonifica e di difesa idraulica.

A causa della giacitura piana dei terreni, la gestione del SII comporta importanti investimenti e costi gestionali relativi alle necessità di pompaggio prevalentemente per il servizio di fognatura e depurazione.

Le bassissime quote altimetriche e la ridotta profondità delle falde acquifere superficiali, inoltre, amplificano le problematiche relative alle acque parassite nelle reti fognarie, impattando anch'esse negativamente sul controllo dell'indicatore **M4a** (frequenza degli allagamenti e/o sversamenti da fognatura).

In tema di litologia dei terreni, si riscontra che le caratteristiche geomorfologiche dell'ambiente, unitamente alla sua antropizzazione storica, ha portato ad una caratterizzazione degli stessi che comporta non poche criticità in aree specifiche. Si riscontrano terreni con elevati valori di concentrazione per alcuni metalli riconducibili al fondo naturale. A tal proposito si citano alcuni studi specifici di ARPAV (es.: progetto ALiNa) che rilevano elevati valori di fondo naturale di metalli nelle acque di falda nel Bacino Scolante nella Laguna di Venezia (ad esempio: arsenico). Ne consegue che i fanghi provenienti dal ciclo di depurazione ricadente in quei siti presentano caratteristiche qualitative che complicano un loro riutilizzo in agricoltura, con conseguente penalizzazione del macro-indicatore **M5** (smaltimento fanghi in discarica).

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

Altre caratteristiche peculiari del territorio sono:

- *la Città storica di Venezia e le sue Isole*. Le prime opere acquedottistiche "moderne" su Venezia risalgono alla fine del XIX secolo. Sia il sistema di adduzione sia quello di distribuzione, che attualmente alimentano il Centro Storico di Venezia e le sue Isole, hanno un'età media che sfiora il secolo (e in alcuni casi lo supera). Inoltre, la natura dei sedimi di posa risulta particolarmente aggressiva, in particolare per l'elevato tenore di cloruri, causa un decadimento accelerato rispetto all'entroterra delle caratteristiche meccaniche dei materiali (si ricorda che buona parte delle condotte del sistema veneziano sono sub-lagunari). Ne consegue che particolarmente rilevanti sono le perdite idriche all'interno di questo territorio la cui fragilità è nota al mondo. Altrettanto noto è che le tecniche e le tecnologie adottabili per la posa e la manutenzione dei servizi a rete in Venezia Centro Storico e Isole non sono confrontabili con la terraferma, sia per motivi logistici e sia per motivi di pregio e conservazione dei monumenti (si ricorda che anche la pavimentazione lapidea è soggetta a vincolo). Considerando che le perdite idriche percentuali su Venezia Centro Storico e Isole ammontano a circa il 50%, a fronte di un indicatore generale per Veritas del 40,9% (valore 2021 calcolato con le modalità previste per il macro-indicatore **M1**), si ha evidenza di come questa realtà storico e artistica, unica al mondo, incida in modo determinante sugli indicatori **M1a** e **M1b**; in particolare risulta oltremodo difficile operare il controllo delle perdite idriche (stante la presenza di condotte poste sotto al fondale lagunare) e la manutenzione delle reti complessa per la presenza di pavimentazione storiche e pregiate, la difficoltà logistica dovuta alla presenza di canali, ponti e impossibilità di accesso con mezzi tradizionali che comporta un elevato costo degli interventi.
- *la Laguna di Venezia e il Bacino Scolante*, assoggettati a normativa speciale in tema di disinquinamento e salvaguardia. Si evidenzia, in particolare, il D.M. del 30.07.1999 (cd decreto "Ronchi-Costa") che definisce i "*Limiti agli scarichi industriali e civili che recapitano nella laguna di Venezia e nei corpi idrici del suo bacino scolante*". Dei quasi 90 mln di mc di reflui depurati annualmente da Veritas (per l'esattezza 89.563.391,04 mc/anno nel 2021), il 20% recapitano in Laguna di Venezia o nel suo Bacino Scolante, e sono quindi assoggettati al rispetto dei limiti Ronchi-Costa molto più restrittivi di quanto previsto dal Testo Unico Ambientale. Questo ha un impatto diretto sia sul macro-indicatore **M6** (qualità dell'acqua depurata), che sul macro-indicatore **M5** (smaltimento fanghi in discarica). La necessità di una depurazione molto più spinta sui reflui recapitanti nella Laguna di Venezia, infatti, comporta una qualità peggiorativa dei relativi fanghi prodotti per effetto della maggior rimozione degli inquinanti dalla fase liquida e, di conseguenza, una minor possibilità di utilizzo per smaltimento in agricoltura;
- *l'area industriale di Porto Marghera*, che si estende su circa 1.400 ettari e ospita importanti attività produttive legate soprattutto all'industria chimica. Gran parte di questi reflui recapita, insieme ad altre aree industriali dell'agglomerato fognario Mestre-Mirese, al depuratore di Fusina (impianto dimensionato per 400.000 A.E.), costituendo una significativa componente sul volume complessivo dei reflui in ingresso all'impianto. Questa componente industriale ha una ricaduta diretta sulla qualità dei fanghi prodotti dall'impianto di Fusina, che da molti anni, ormai, sono ritenuti non compatibili con la filiera agricola. Data la carenza di impianti di termovalorizzazione che possano fornire un alternativo sbocco in R a questi fanghi, e considerato che il depuratore di Fusina produce più del 40% dei fanghi totali del SII, si ottiene

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

una ricaduta decisamente negativa sul macro-indicatore **M5** (smaltimento fanghi in discarica) causata dal polo industriale di Porto Marghera;

- *il centro storico di Chioggia*, in parte assimilabile al Centro Storico di Venezia per quanto riguarda la complessità di manutenzione delle reti idriche e fognarie; inoltre l'elevato tenore di cloruri nei terreni e nelle acque di falda dell'agglomerato di Chioggia, oltre ad accelerare il deterioramento dei collettori e dei sollevamenti fognari (così come per l'acquedotto), impatta pesantemente sul macro-indicatore **M5** in quanto deteriora la qualità dei fanghi estratti dal depuratore di Chioggia, pari a circa il 10% dei fanghi totali del SII;
- *la costa veneta lungo il Mare Adriatico*, che si estende lungo le spiagge balneari di Chioggia, Pellestrina, Lido di Venezia, Cavallino Treporti, Jesolo, Eraclea e Caorle. Territorio identificato come area delicata ai fini della depurazione e particolarmente sensibile al riconoscimento delle Bandiere Blu. Come già detto, l'estesa presenza di Aree Sensibili comporta processi di depurazione più spinti con ricadute sia sul macro-indicatore **M6** (qualità dell'acqua depurata), che sul macro-indicatore **M5** (smaltimento fanghi in discarica). Infatti, la presenza di collettori fognari posti sotto al livello del medio mare, soprattutto per le zone limitrofe alla costa, comporta che eventuali intrusioni di acque parassite risultino inquinate dai cloruri, che inibiscono i normali processi depurativi comportando la necessità di adottare tecniche onerose dal punto di vista gestionale ed economico.

1.3 Quadro Normativo Regionale e speciale di riferimento

Note le normative di settore a livello europeo e nazionale, si riporta in questo paragrafo un elenco della principale normativa regionale o cosiddetta speciale di riferimento ad oggi vigente che ha impatto sulla regolazione della qualità tecnica.

Norme nazionali di Legge Speciale

- **Decreto del Ministro dell'ambiente di concerto con il Ministro dei lavori pubblici 30 luglio 1999** (Decreto Ronchi – Costa) *"Limiti agli scarichi industriali e civili che recapitano nella laguna di Venezia e nei corpi idrici del suo bacino scolante, ai sensi del punto 5 del decreto interministeriale 23 aprile 1998 recante requisiti di qualità delle acque e caratteristiche degli impianti di depurazione per la tutela della laguna di Venezia".*

  Preme evidenziare come il cd Decreto Ronchi - Costa abbia introdotto limiti allo scarico particolarmente stringenti per gli impianti recapitanti in Laguna, con la introduzione di nuovi parametri analitici di controllo per i microinquinanti (per un totale di ben oltre 70 parametri analizzati); limiti difficilmente raggiungibili se non a valle di trattamenti di affinamento terziario particolarmente spinti. Tutto ciò si traduce in maggiori oneri di investimenti tecnologici e di gestione, nonché in ripercussioni sia sul macro-indicatore **M6** (qualità dell'acqua depurata), che sul macro-indicatore **M5** (smaltimento fanghi in discarica). La depurazione maggiormente spinta sull'ambiente veneziano, infatti, porta a maggiori produzioni dei fanghi con caratteristiche qualitative critiche, e quindi di difficile riutilizzo.

Leggi e Delibere regionali

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

- **D.C.R. n. 107 del 05 novembre 2009** *"Piano di Tutela delle Acque"* che costituisce uno specifico piano di settore ai sensi dell'art. 121 del D. Lgs. 152/2006, successivamente aggiornato fino alle ultime modifiche della D.G.R.V. n. 1170 del 17 luglio 2021.

  L'art. 12 delle Norme Tecniche di Attuazione al PTA individua le Aree Sensibili. Tra queste, oltre alla Laguna di Venezia, soggetta – come visto – a normativa speciale, vengono identificate "le acque costiere del mare Adriatico e i corsi d'acqua ad esse afferenti per un tratto di 10 km dalla linea di costa misurati lungo il corso d'acqua stesso".

  Ne deriva che, ai sensi degli artt. 12 e 25 delle citate norme tecniche di attuazione al PTA, gran parte degli agglomerati fognari gestiti da Veritas S.p.A. sono assoggettati alla normativa sulle aree sensibili, e i depuratori in essi insistenti sono soggetti a trattamenti spinti ai fini anche dell'abbattimento di fosforo e azoto. Tale densità di aree sensibili nel territorio gestito comporta ricadute sui citati macro-indicatori **M5** e **M6.**

  Per quanto attiene agli sfioratori fognari, o scaricatori di piena, il PTA traccia indicazioni specifiche all'art. 33 delle Norme Tecniche di Attuazione. Oltre alle previsioni sui gradi di diluizione stabilite dal comma 1, rispettate dalla quasi totalità degli sfioratori gestiti da Veritas, al comma 4 viene prescritto quanto segue: *"Gli sfioratori di piena devono essere dotati, prima dello sfioro, almeno di una sezione di abbattimento dei solidi grossolani e, ove possibile, anche di una sezione di abbattimento dei solidi sospesi sedimentabili. […]".*

  Questa prescrizione penalizza in maniera determinante il calcolo dell'indicatore **M4b** (adeguatezza normativa degli scaricatori di piena), in quanto pochi sfioratori sono muniti di sistemi di grigliatura che permettano l'abbattimento dei solidi grossolani.

  Si evidenzia, tra l'altro, che la prescrizione in argomento è stata introdotta a fine 2015 e potrà essere totalmente ottemperata, da parte del Gestore, solo con investimenti corposi a lungo termine, come tra l'altro già previsto negli strumenti di programmazione degli interventi.

- **D.G.R. n. 1955 del 23 dicembre 2015** "*Revisione degli agglomerati individuati, ai sensi della Direttiva 91/271/CEE, D.Lgs. 152/2006 e Piano di Tutela delle Acque, con D.G.R. n. 3856 del 15/12/2009".*

  Per gli agglomerati di Venezia Centro Storico e Isole (25002 Burano, 25008 Murano, 25011 Venezia, 28063 S. Elena) la competenza è del Comune di Venezia per effetto delle Leggi Speciali per Venezia. In quegli agglomerati il servizio di fognatura e depurazione è fuori del perimento del SII gestito da Veritas. Il quantum pagato è un canone (non una tariffa) determinata in base alla L. 206/95. Di fatto gli utenti di quel territorio ricevono dal SII solo il servizio di acquedotto, come anche riportato dall'art. 4 commi 6 e 7 della convenzione per l'erogazione del SII nell'Ambito Territoriale Ottimale "Laguna di Venezia" già richiamati in precedenza.

2 Prerequisiti

Si conferma il rispetto dei Prerequisiti anche per il biennio 2020 – 2021.
Con riferimento al prerequisito "Disponibilità e affidabilità dei dati di qualità tecnica", con l'ultimo invio dei dati (con protocollo Veritas S.p.A. n. 35330 del 27.04.2022, ns. prot. n. 582 del 28.4.2022 come integrato da prot. Veritas n. 36159 - ns prot. N. 609 - del 29.04.2022) si riscontra il rispetto dei criteri enunciati al comma 23.1 della RQTI:

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

- completezza dei dati forniti rispetto a quelli complessivamente richiesti;
- correttezza della compilazione, intesa come assenza di dati palesemente errati;
- congruità dei valori, fatte salve le osservazioni di cui ai successivi paragrafi, anche sulla base dei confronti con le altre fonti informative disponibili;
- certezza dei dati in termini di incidenza di componenti stimate e di componenti effettivamente rilevate sul totale per ciascun dato comunicato.

Le modalità operative di verifica sono state indicate in premessa e nei capitoli dei relativi macro-indicatori.

3 *Standard* generali di qualità tecnica

Per ciascun macro-indicatore, nel paragrafo di competenza, verranno:

- riepilogati classi e obiettivi in ciascun anno considerato;
- specificati i criteri di dettaglio adottati per la determinazione del macro-indicatore;
- evidenziate considerazioni rilevanti e motivata l'eventuale mancanza di disponibilità di alcuni dati;
- motivata la valutazione sul raggiungimento o meno dell'obiettivo per gli anni 2020 e 2021 risultante dal calcolo nella specifica sezione del file RQTI_2022.

3.1 M1 – perdite idriche

In riferimento all'indicatore M1 si fa presente che i principali volumi di scambio sono correlati, per le annualità di interesse, con l'infrastruttura regionale denominata SAVEC, avendo Veritas provveduto all'acquisto di porzioni di infrastruttura nel corso degli anni 2020 e 2021.
Si riportano in tabella i soggetti con i quali avvengono scambi (in ingresso e/o in uscita) di volumi di acqua e le relative quantità:

Anno 2020

Gestore/Sistema	Metri cubi acquistata	Metri cubi ceduta
SAVEC (Sistema Acquedotto Veneto Centrale)	5.628.947	0
Piave Servizi S.p.A.	38.263	0
Rete Antincendio dedicata (Centro Storico Venezia)	0	10.864
Livenza Tagliamento Acque S.p.A.	0	2.765
TOTALE	**5.667.210**	**13.629**

Anno 2021

Gestore/Sistema	Metri cubi acquistata	Metri cubi ceduta
SAVEC (Sistema Acquedotto Veneto Centrale)	8.629.335	0
Piave Servizi (Centro Storico Venezia)	31.560	0
Rete Antincendio dedicata (Centro Storico Venezia)	0	6.031
Livenza Tagliamento Acque S.p.A.	0	0

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

TOTALE	**8.660.895**	**6.031**

Le perdite di trattamento misurate (WLT1) sono state incluse nei volumi in uscita (ΣWOUT) e sono state misurate per differenza (WA6-WA8) tra l'acqua in ingresso all'impianto di trattamento di potabilizzazione e quella in uscita; non vi sono perdite di trattamento classificate nella voce WLT2.

Per quanto riguarda le perdite nelle fasi di adduzione e distribuzione, queste sono state calcolate secondo lo schema dell'allegato alla Determina n. 5/2016/DSID.

È stato ricostruito l'intero bilancio per la parte di adduzione e per la parte di distribuzione facendo riferimento ai dati contenuti nei Registri M1 da cui sono state calcolati WLA2 e WLD. Pertanto, i contributi indicati per la determinazione di WLtot sono ottenuti per differenza di dati misurati con l'unica eccezione del contributo WD11, determinato come 0,005*WD6 secondo indicazioni metodologiche riportate nella Determina 5/2016-DSID.

Al fine di valutare il livello di stima dei dati di misura forniti, ad integrazione dell'indicatore G1.1 (maggior quota dei volumi misurati rispetto a quelli totali), il Gestore precisa quanto segue:

- in merito ai volumi di processo, la quota "effettivamente misurata" (WPem) è pari a 121.169.869 m^3 per il 2020 e 121.379.735 m^3 per il 2021 ed è determinata come volume derivante da letture dei misuratori di processo già effettuate e validate entro – al massimo - il 31 gennaio dell'anno successivo a quello cui la raccolta si riferisce;
- in merito ai volumi di utenza, la quota "effettivamente misurata" (WUem) è pari a 47.360.798 m^3 per il 2020 e 54.798.288 m^3 per il 2021, ed è determinata come consumo (riferito rispettivamente all'intero anno 2020 e all'intero anno 2021) derivante da letture o autoletture dei misuratori di utenza già effettuate e validate dal primo gennaio al 31 gennaio dell'anno successivo a quello considerato.
- il Gestore, per procedura interna, effettua 4 (12 sopra i 3.000 m^3, 6 per le utenze pubbliche) cicli di bollettazione all'anno (con volumi fatturati in acconto e a saldo) e due (tre) tentativi di raccolta delle letture all'anno (come anche da prescrizione dell'Autorità).
- In linea di massima tutti i contatori sono comunque letti almeno una volta l'anno (a parte poche eccezioni di contatori non accessibili e di utenti non raggiungibili, stimabile in circa 1% del totale dei contatori gestiti).

Ai fini della verifica dei registri M1 di utenza, il Gestore ha fornito i valori aggregati utili alla verifica dei valori WD6, WD7 e WD10_utenza e di conseguenza di WUtot e Wout.

Il Gestore ha prodotto la compilazione delle celle necessarie al calcolo dei nuovi indicatori prestazionali ($G1.1^a_{ut}$, $G1.1^a_{proc}$) e di diffusione delle tecnologie più innovative ($G1.2^a_{ut}$, $G1.2^a_{proc}$), introdotti con deliberazione 609/2021/R/IDR

I valori dell'indicatore nel 2019, il relativo obiettivo da raggiungere nel biennio 2020-2021 e i dati consuntivi delle prestazioni tecniche 2020-2021 del Gestore sono riportati nella tabella sottostante:

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

Macro-indicatore		Valori per definizione obiettivo 2020	Definizione obiettivo 2021	Valori 2020 consuntivi	Valori 2021 consuntivi
M1	M1a(*)	19,58	18,80	19,72	**19,50**
	M1b	38,9%	37,3%	41,2%	40,9%
	Classe	C	C	C	C
	Obiettivo RQTI	-4% di M1a	-4% di M1a		
	Valore obiettivo M1a(*)	18,80	**18,04**		
	Raggiungimento obiettivo (**)				**NO**
	Anno di riferimento per valutazione obiettivo 2020 per M1	2019			

Tabella 1 – valori obiettivo e risultati M1

(*) Il valore M1a è stato calcolato sulla base di quanto previsto dall'art. 10 della deliberazione 639/2021/R/idr
(**) Ai sensi della delibera 235/2020/R/idr, costituisce elemento di valutazione il livello raggiunto cumulativamente al termine dell'anno 2021.

L'obiettivo biennale per M1 non è stato raggiunto.

Il peggioramento del 2020 è sostanzialmente dovuto per il Gestore alla riduzione del 5% ca. sui volumi prodotti ed immessi in rete nel territorio servito, a motivo delle tristemente note vicende legate alla pandemia da COVID 19 che hanno inciso pesantemente sulle numerose e abituali presenze turistiche. Il 2021, per il protrarsi della pandemia, ha visto una modesta ripresa del periodo estivo per i litorali, non riscontrata sul cento storico veneziano, portando l'anno a chiudere ad un modesto 1% in più sull'anno precedente e quindi a circa -4% su serie storica.

Ai fini del rispetto degli obiettivi per i prossimi anni, si confermano al momento gli investimenti già programmati, alcuni dei quali già avviati nel 2022, che interesseranno particolarmente le condotte adduttrici più datate e/o con rilevanti perdite, il potenziamento delle campagne di sostituzione del datato parco contatori e il potenziamento delle manutenzioni straordinarie/rinnovo condotte.

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

3.2 M2 – interruzioni del servizio

I valori dell'indicatore nel 2019, il relativo obiettivo da raggiungere nel biennio 2020-2021 e i dati consuntivi delle prestazioni tecniche 2020-2021 del Gestore sono riportati nella tabella sottostante:

Macro-indicatore		Valori per definizione obiettivo 2020	Definizione obiettivo 2021	Valori 2020 consuntivi	Valori 2021 consuntivi
M2	M2	0,20	0,20	0,26	**0,41**
	Classe	A	**A**	A	**A**
	Obiettivo RQTI	Mantenimento	**Mantenimento**		
	Valore obiettivo M2				
	Raggiungimento obiettivo (*)				**SI**
	Anno di riferimento per valutazione obiettivo 2020 per M2	**2019**			

Tabella 2 – valori obiettivo e risultati M2

(*) Ai sensi della delibera 235/2020/R/idr, costituisce elemento di valutazione il livello raggiunto cumulativamente al termine dell'anno 2021.

La classe di riferimento è stata mantenuta, anche se con un aumento del valore dell'indicatore, il quale rimane comunque ben sotto al valore di 6 ore limite di M2 per poter rimanere in classe A.

L'obiettivo per il parametro M2 è pertanto stato raggiunto.

Il Gestore dichiara che il numero di utenti finali interessati dall'interruzione è stato calcolato delimitando le vie oggetto di intervento e contando il numero di utenze sottese. Il numero di utenti coinvolti dalle interruzioni, diretti ed indiretti, infatti è un dato effettivo e non stimato, calcolato incrociando i dati su vie e civici interessati dalle interruzioni con i dati presenti in anagrafica utenti. Tale anagrafica indica anche il numero di nuclei, domestici e commerciali, sottesi da un singolo impianto.

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

3.3 M3 – qualità dell'acqua erogata

I valori dell'indicatore nel 2019, il relativo obiettivo da raggiungere nel biennio 2020-2021 e i dati consuntivi delle prestazioni tecniche 2020-2021 del Gestore sono riportati nella tabella sottostante:

Macro-indicatore		Valori per definizione obiettivo 2020	Definizione obiettivo 2021	Valori 2020 consuntivi	Valori 2021 consuntivi
M3	M3a	0,000%	0,000%	0,000%	0,000%
	M3b	2,22%	1,36%	0,49%	**0,22%**
	M3c	0,06%	0,06%	0,01%	**0,01%**
	Classe	C	C	A	**A**
	Obiettivo RQTI	Classe prec. in 2 anni	**Classe prec. in 2 anni**		
	Valore obiettivo M3a				
	Valore obiettivo M3b	1,36%	**0,50%**		
	Valore obiettivo M3c				
	Raggiungimento obiettivo (*)				**SI**
	Anno di riferimento per valutazione obiettivo 2020 per M3	2019			

Tabella 3 – valori obiettivo e risultati M3

(*) Ai sensi della delibera 235/2020/R/idr, costituisce elemento di valutazione il livello raggiunto cumulativamente al termine dell'anno 2021.

L'obiettivo biennale per M3 è stato raggiunto con un miglioramento di 2 classi, in quanto non solo al termine del 2021 il valore di M3a (0,22%) è risultato minore dell'obiettivo cumulato 2020-2021 (0,50%), ma anche M3c (0,01%) è risultato minore di 0,1% (valore limite di M3c per classe A).

Il Gestore precisa che rispetto agli anni precedenti, preso atto delle linee guida di cui al documento "*RQTI-Prime indicazioni operative condivise Anea-Utilitalia (versione aprile 2018)*", è stata modificata la metodologia di controllo e verifica dei campionamenti, intervenendo con attività di ricampionamento entro le 48 ore dalla segnalazione di anomalia. Applicando tale metodologia sono stati considerati conformi i campioni in cui l'anomalia non trovava riscontro nel ricampionamento, attribuendo pertanto l'anomalia riscontrata ad un errore di campionamento. Applicando tale prassi ne risultano i valori del macro-indicatore M3 sopra riportati ed il conseguente posizionamento in **Classe A.** Il Gestore ritiene che con ogni probabilità tali risultanze potrebbero essere state riscontrate anche negli anni precedenti, tuttavia, in mancanza dei dati di ricampionamento nelle ore immediatamente successive ai riscontri negativi, non è sempre possibile una rideterminazione della classe di appartenenza, né tale valutazione è obiettivo della presente relazione.

Il Gestore ha trasmesso tabella di confronto da cui si evince il numero di campioni e il numero di parametri per i quali è stato applicato l'esonero dall'inclusione nel calcolo di M3b e M3c secondo la metodologia esplicitata nel precedente paragrafo.

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

Il Gestore ha precisato inoltre che:

- in merito alla costruzione dell'indicatore M3a, non sono state escluse dal conteggio ordinanze di non potabilità;
- per il calcolo dell'indicatore G3.1 (numerosità dei campioni analizzati dal Gestore) sono stati considerati tutti i campioni eseguiti, per G3.2 (applicazione del modello Water Safety Plan), nel rispetto delle definizioni stabilite nella RQTI al comma 10.4., si precisa che il WSP non è ancora stato adottato dall'Azienda.

In merito agli accordi tra Veritas e autorità sanitaria locale, il Gestore specifica che il piano analitico di controllo di processo è stato confermato come da versione precedentemente trasmessa all'autorità sanitaria locale, che non ha espresso alcun giudizio ufficiale in merito. Ogni considerazione è stata rimandata in sede di verifica della Valutazione dei Rischi che sarà presente nel Water Safety Plan.

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

3.4 M4 – adeguatezza del sistema fognario

I valori dell'indicatore nel 2019, il relativo obiettivo da raggiungere nel biennio 2020-2021 e i dati consuntivi delle prestazioni tecniche 2020-2021 del Gestore sono riportati nella tabella sottostante:

Macro-indicatore		Valori per definizione obiettivo 2020	Definizione obiettivo 2021	Valori 2020 consuntivi	Valori 2021 consuntivi
M4	M4a	1,07	0,96	1,11	**1,23**
	M4b	85,5%	85,5%	85,1%	85,2%
	M4c	45,5%	45,5%	43,8%	43,3%
	Classe	E	D	E	**E**
	Obiettivo RQTI	-10% di M4a	-10% di M4b		
	Valore obiettivo M4a	0,96			
	Valore obiettivo M4b		**77,0%**		
	Valore obiettivo M4c				
	Raggiungimento obiettivo (*)				**NO**
	Anno di riferimento per valutazione obiettivo 2020 per M4	**2019**			

Tabella 4 – valori obiettivo e risultati M4

(*) Ai sensi della delibera 235/2020/R/idr, costituisce elemento di valutazione il livello raggiunto cumulativamente al termine dell'anno 2021.

L'obiettivo biennale per M4 non è stato raggiunto perché al termine del 2021 non è stata traguardata la riduzione di M4b fino al valore di 77,0%, anzi il Gestore è rimasto in classe E in quanto il valore M4a nel 2021 è pari a 1,23 ed è maggiore di 1 (valore limite per posizionarsi in classe D).

L'indicatore M4a è stato calcolato da parte del Gestore, come richiesto al comma 15.2 dell'Allegato A della Delibera 917/17, considerando:

- numero di episodi di allagamento da fognatura mista (in tempo di pioggia) rilevati al 31dicembre del 2020 e del 2021, che abbiano determinato situazioni di disagio o di pericolo per l'ambiente e/o per l'utenza servita. La rilevazione delle situazioni di disagio è effettuata a seguito di registrazione di segnalazione da parte dell'utenza e/o dai Comuni interessati e sopralluogo da parte di operatori del Gestore. Non sono stati considerati gli allagamenti dovuti a fuoriuscite dalla fognatura bianca in quanto non ricompresa nel perimetro dell'affidamento;
- numero di episodi di sversamento (si considera sversamento tutto ciò che fuoriesce sul manto stradale da fognatura nera o mista in tempo secco) da fognatura rilevati al 31 dicembre del 2020 e del 2021, secondo la metodologia indicata da Utilitalia nel documento *RQTI-Prime indicazioni operative condivise Anea-Utilitalia (versione aprile 2018)* par. 4.4: *"…si ritiene che non debbano concorrere alla consuntivazione del relativo indicatore eventi, seppur registrati, quali allagamenti per cause dipendenti da terzi (ostruzione dell'allacciamento di competenza dell'utente)…";*

- lunghezza totale della rete di fognatura mista (esclusi gli allacci) rilevata al 31 dicembre 2020 e 31 dicembre 2021;
- lunghezza totale della rete di fognatura nera (esclusi gli allacci) rilevata al 31 dicembre 2020 e 31 dicembre 2021;
- per l'anno 2020 n.3 eventi di allagamento e/o sversamento segnalati al pronto intervento sono stati esclusi dal conteggio poiché a seguito di sopralluogo effettuato dalle squadre operative non sono state rilevate le condizioni per classificarli quali allagamenti e/o sversamenti;

Ai fini del calcolo dell'indicatore M4b, uno sfioratore di rete fognaria mista si ritiene adeguato quando rispetta l'art. 33 delle Norme Tecniche di Attuazione del Piano Regionale per la Tutela delle Acque del Veneto - Allegato A3 alla Deliberazione del Consiglio Regionale n. 107 del 05/11/2009 e s.m.i.

Per la determinazione dell'indicatore G4.1 (Rotture annue di fognatura per chilometro di rete ispezionata), nel rispetto delle definizioni stabilite nella RQTI al comma 14.4:

- il numero di rotture è registrato sulla base degli interventi di riparazione effettuati;
- i km di rete ispezionati sono registrati a seguito degli interventi programmati. Non è considerata la fognatura bianca in quanto non ricompresa nel perimetro dell'affidamento.

Per quanto attiene agli sfioratori fognari, o scaricatori di piena, il Piano di Tutela delle Acque della Regione Veneto pone indicazioni specifiche all'art. 33 delle Norme Tecniche di Attuazione. Oltre alle previsioni sui gradi di diluizione stabilite dal comma 1, rispettate dalla quasi totalità degli sfioratori gestiti da Veritas, al comma 4 viene prescritto quanto segue: *"Gli sfioratori di piena devono essere dotati, prima dello sfioro, almeno di una sezione di abbattimento dei solidi grossolani e, ove possibile, anche di una sezione di abbattimento dei solidi sospesi sedimentabili. […]"*. Questa prescrizione penalizza in maniera determinante il calcolo dell'indicatore **M4b** (adeguatezza normativa degli scaricatori di piena), in quanto pochi sfioratori sono muniti di sistemi di grigliatura che permettano l'abbattimento dei solidi grossolani.

Si precisa che nel territorio gestito da Veritas S.p.A. non sono presenti agglomerati in procedura di infrazione o EU-Pilot con riferimento al servizio di fognatura e depurazione.

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

3.5 M5 – smaltimento fanghi in discarica

I valori dell'indicatore nel 2019, il relativo obiettivo da raggiungere nel biennio 2020-2021 e i dati consuntivi delle prestazioni tecniche 2020-2021del Gestore sono riportati nella tabella sottostante:

Macro-indicatore		Valori per definizione obiettivo 2020	Definizione obiettivo 2021	Valori 2020 consuntivi	Valori 2021 consuntivi
M5	$MF_{tq,disc}$ ($\sum MF_{tq,disc,imp}$)	14.230,48	13.518,96	21.939,81	**13.779,52**
	$\%SS_{tot}$	24,2%		25,1%	25,9%
	M5	40,68%		59,98%	38,42%
	Classe	D	D	D	D
	Obiettivo RQTI	-5% di MF tq,disc	-5% di MF tq,disc		
	Valore obiettivo MFtq,disc	13.518,96	**12.843,01**		
	Raggiungimento obiettivo (*)				**NO**
	Anno di riferimento per valutazione obiettivo 2020 per M5	2019			

Tabella 5 – valori obiettivo e risultati M5

(*) Ai sensi della delibera 235/2020/R/idr, costituisce elemento di valutazione il livello raggiunto cumulativamente al termine dell'anno 2021.

L'obiettivo biennale per M5 non è stato raggiunto, in quanto al termine del 2021 il valore consuntivo di $MF_{tq,disc}$ (13.779,52 t) è risultato maggiore dell'obiettivo cumulato 2020-2021 (12.843,01 t).

Si evidenzia che le effettive possibilità di recupero dei rifiuti costituiti dai fanghi da depurazione esulano in gran parte dalle possibilità gestionali e decisorie del Gestore. Le caratteristiche dei fanghi dipendono principalmente dal bacino servito, dalle caratteristiche litologiche dei terreni e dalle stringenti normative sui siti sensibili.

In tema di aree sensibili, preme evidenziare come il territorio gestito da VERITAS sia particolarmente denso di questi siti, in parte regolati da normative proprie e speciali. La Laguna di Venezia, ad esempio, è soggetta ai limiti del decreto Ronchi-Costa che costituisce un unicum in Italia, imponendo processi di trattamento delle acque molto più spinti di quanto previsto dalla normativa nazionale. Ma anche l'intera fascia balneare del Nord Adriatico, che si estende da Chioggia a Caorle, è interamente classificata come sensibile.

In tema di caratteristiche litologiche dei terreni, invece, si citano alcuni approfonditi studi specifici di ARPAV (es.: progetto ALiNa) che rilevano elevati valori di fondo naturale di metalli nelle acque di falda nel Bacino Scolante nella Laguna di Venezia (ad esempio: arsenico).

Per quanto attiene ai possibili sbocchi a recupero, si rileva come gli utilizzi agronomici siano determinati da una normativa incerta ma progressivamente più severa, oltreché dalla carenza di impianti. Carenza di impianti che si manifesta con ancor più gravità per la termovalorizzazione.

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

Se fino al 2019 Veritas poteva usufruire di alcuni canali in R verso l'estero (R3 verso l'Ungheria e R1 verso la Germania), questi non sono più usufruibili dal 2020 provocando una forte criticità sullo smaltimento dei fanghi, in particolare per il depuratore di Fusina ove la componente di reflui industriali è significativa.

L'insieme di questi fattori, come detto, rende poco governabile da parte del Gestore le effettive possibilità di recupero dei fanghi, e quindi dell'indicatore **M5.**

Di contro, Veritas S.p.A. sta sviluppando a livello di Gruppo societario strategie a medio termine sul potenziamento del termovalorizzatore del polo di Fusina gestito dalla società Ecoprogetto Venezia s.r.l. che, qualora non interdette dall'esito di ricorsi presso la Giustizia Amministrativa, potranno portare a un completamento del ciclo dei fanghi stabile nel tempo e non esposto alle continue mutazioni – e a volte distorsioni - del mercato, con possibile abbattimento dei recapiti in discarica a favore del recupero energetico.

Veritas precisa infine che:

1. Sono stati indicati in "altro" i fanghi che sono stati avviati a recupero con operazione R13, presso l'impianto della società SIFA scpa;
2. Ai fini della determinazione degli indicatori G5.1(assenza di agglomerati oggetto della procedura di infrazione 2014/2059) e G5.2 (copertura del servizio di depurazione rispetto all'utenza di acquedotto), nel rispetto delle definizioni stabilite nella RQTI al comma 18.7, sono stati calcolati, tra i contratti di fornitura acqua attivi al 31.12, quelli che pagano l'assoggettamento alla depurazione (allacciati a fognatura e depurazione).

   Nel perimetro sono stati considerati tutti i comuni dove Veritas è affidataria del servizio idrico integrato. Per il conteggio delle utenze non sono state considerate tutte le utenze dei comuni fuori perimetro, le utenze dei Comuni di Morgano e Zero Branco (Comuni serviti solo da fognatura e depurazione), le utenze del Centro Storico ed estuario dei Comuni di Venezia e di Cavallino Treporti soggette alla Legge Speciale per Venezia (L. 206/95) in quanto non rientranti nel perimetro del servizio idrico integrato.
3. Nel territorio gestito da Veritas non sono presenti agglomerati in procedura di infrazione o EU-Pilot con riferimento al servizio di depurazione, ai fini dell'esclusione è stato considerato il parere motivato dell'Unione Europea da cui non emergono agglomerati (né per fognatura e né per depurazione) oggetto di procedura tra quelli serviti da Veritas.

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

3.6 M6 – qualità dell'acqua depurata

I valori dell'indicatore nel 2019, il relativo obiettivo da raggiungere nel biennio 2020-2021 e i dati consuntivi delle prestazioni tecniche 2020-2021del Gestore sono riportati nella tabella sottostante:

Macro-indicatore		Valori per definizione obiettivo 2020	Definizione obiettivo 2021	Valori 2020 consuntivi	Valori 2021 consuntivi
M6	M6	3,51%	3,16%	1,58%	**2,05%**
	Classe	B	B	**B**	**B**
	Obiettivo RQTI	-10% di M6	-10% di M6		
	Valore obiettivo M6	3,16%	**2,84%**		
	Raggiungimento obiettivo (*)				**SI**
	Anno di riferimento per valutazione obiettivo 2020 per M6	2019			

Tabella 6 – valori obiettivo e risultati M6

(*) Ai sensi della delibera 235/2020/R/idr, costituisce elemento di valutazione il livello raggiunto cumulativamente al termine dell'anno 2021.

L'obiettivo biennale per M6 è stato raggiunto, in quanto al termine del 2021 il valore consuntivo di M6 pari a 2,05% è inferiore a 2,85% (valore dell'obiettivo cumulato 2020-2021).

Ai fini del calcolo il Gestore conferma che:

- il numero di superamenti dei limiti di tabella 1 dell'Allegato 5 alla Parte Terza del D. Lgs. 152/2006 include anche quelli ammessi dal medesimo decreto;
- il numero di superamenti dei limiti previsti dalla tabella 2 dell'Allegato 5 alla Parte Terza del D. Lgs. 152/2006 per i parametri Ntot e/o Ptot è determinato considerando i superamenti puntuali (non della media annua) dei limiti citati.

Relativamente ai criteri adottati per la determinazione degli indicatori G6.1 (Qualità dell'acqua depurata - esteso), G6.2 (numerosità dei campionamenti eseguiti) e G6.3 (tasso di parametri risultati oltre i limiti) nel rispetto delle definizioni stabilite nella RQTI al comma 19.6. il Gestore precisa che tra i campioni e parametri valutati sono stati inclusi anche quelli relativi all'Escherichia Coli perché previsti dalla tabella 3 e che i relativi campioni sono istantanei (come richiesto dalla relativa metodica di campionamento ed analisi) e non medi ponderati nell'arco delle 24 ore, come avviene invece per gli altri parametri di tabella 1, 2 e 3.

Per alcuni impianti di depurazione, inoltre, sono stati considerati per la valutazione i limiti più restrittivi definiti dalla relativa Autorizzazione, perché recapitanti in bacino scolante Laguna di Venezia (si veda capitolo 1.1 Quadro Normativo Regionale e speciale di riferimento).

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

4 *Standard* specifici di qualità tecnica

Gli utenti finali, inclusi gli utenti indiretti, interessati da interruzione del servizio ai sensi dell'articolo 4 della RQTI vengono calcolati in automatico dall'anagrafica utenti. Per ogni interruzione di servizio viene generato un avviso di servizio in SAP dove vengono registrate tutte le informazioni rilevanti ai sensi dell'articolo 4 dell'RQTI, all'avviso vengono agganciate le vie ed i civici interessati dall'interruzione. Il programma automaticamente prende dall'anagrafica SAP le utenze sottese alle vie e ai civici e coinvolte dall'interruzione. Sempre in maniera automatica il programma identifica le utenze alle quali è dovuto un indennizzo qualora vengano sforati gli standard specifici.

Nella Carta dei servizi attualmente in vigore non sono stati adottati standard migliorativi.

4.1 Standard specifico S1

Nel biennio 2020-2021 lo standard specifico S1 è sempre stato rispettato e di conseguenza non ci sono indennizzi:

S1 - Durata massima della singola sospensione programmata		>24h	>48h	>72h	Totali
2020	n. utenti con sospensioni superiori alla durata massima*	0	0	0	0
	n. utenti aventi diritto all'indennizzo*	0	0	0	0
	importo totale indennizzi erogati (€)	0	0	0	0
2021	n. utenti con sospensioni superiori alla durata massima*	0	0	0	0
	n. utenti aventi diritto all'indennizzo*	0	0	0	0
	importo totale indennizzi erogati (€)	0	0	0	0

4.2 Standard specifico S2

Nel biennio 2020-2021 lo standard specifico S2 è sempre stato rispettato e di conseguenza non ci sono indennizzi.

S2 – Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile		>48h	>96h	>144h	Totali
2020	n. utenti con tempi superiori al massimo consentito*	0	0	0	0
	n. utenti aventi diritto all'indennizzo*	0	0	0	0
	importo totale indennizzi erogati (€)	0	0	0	0
2021	n. utenti con tempi superiori al massimo consentito*	0	0	0	0
	n. utenti aventi diritto all'indennizzo*	0	0	0	0
	importo totale indennizzi erogati (€)	0	0	0	0

4.3 Standard specifico S3

Nel biennio 2020-2021 lo standard specifico S3 è sempre stato rispettato e di conseguenza non ci sono indennizzi.

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

S3 - Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura		<48h	<24h	<16h	Totali
2020	n. utenti con tempi inferiori al minimo consentito*	0	0	0	0
	n. utenti aventi diritto all'indennizzo*	0	0	0	0
	importo totale indennizzi erogati (€)	0	0	0	0
2021	n. utenti con tempi inferiori al minimo consentito*	0	0	0	0
	n. utenti aventi diritto all'indennizzo*	0	0	0	0
	importo totale indennizzi erogati (€)	0	0	0	0

5 Ulteriori elementi informativi

Nel file RQTI la lunghezza degli allacci di acquedotto è stimata sul numero di prese per una lunghezza (media) di 6 metri.

Consiglio di Bacino Laguna di Venezia Prot. n. 0001284 del 13-11-2023

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

VERITAS

ANALISI DELLA CUSTOMER SATISFACTION

Presentazione dei risultati della rilevazione dell'anno 2022

Quæris
MARKET & SOCIAL RESEARCH

Consiglio di Bacino Laguna di Venezia Prot. n. 0001284 del 13-11-2023

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

IL CAMPIONE

La raccolta delle informazioni è avvenuta nel corso dei mesi di Agosto – Settembre - Ottobre 2022, ed è stato intervistato un campione totale di 10.668 utenti di cui 7.860 domestici e 2.808 commerciali.

L'intervista è stata condotta in mix mode con sistema CATI (Computer-Assisted Telephone Interviewing) per il 43,4% - e CAWI (Computer-Assisted Web Interviewing) per il 56,6%. Ci si è rivolti alla persona che si occupa dei rapporti con l'azienda.

	TOTALE		SERVIZIO IGIENE AMBIENTALE				SERVIZIO IDRICO			
			Utenze Domestiche		Utenze Commerciali		Utenze Domestiche		Utenze Commerciali	
UNITÀ LOCALE TERRITORIALE	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
VENEZIA	2.533	23,7	916	20,1	498	25,4	873	26,4	246	29,0
RIVIERA DEL BRENTA E MIRANESE	2.484	23,3	1.126	24,7	329	16,8	850	25,7	179	21,1
CHIOGGIA	697	6,5	229	5,0	155	7,9	212	6,4	101	11,9
MOGLIANO-MARCON-QUARTO-MEOLO	1.159	10,9	556	12,2	275	14,0	248	7,5	80	9,4
CAVARZERE-CONA	386	3,6	241	5,3	145	7,4	--	--	--	--
EST	3.409	32	1.487	32,6	559	28,5	1.122	33,9	241	28,5
TOTALI	10.668	100	4.555	100,0	1.961	100,0	3.305	100,0	847	100,0
	10.668		6.516				4.152			

Consiglio di Bacino Laguna di Venezia Prot. n. 0001284 del 13-11-2023

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

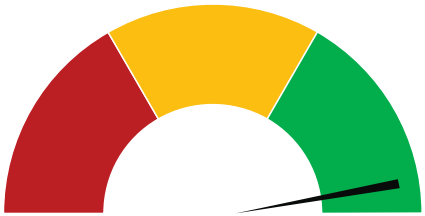
DATI DI SINTESI: INDICE DI SODDISFAZIONE GENERALE E SINTETICO

Consiglio di Bacino Laguna di Venezia Prot. n. 0001184 del 13-11-2023

DATI DI SINTESI GENERALI

(servizio di igiene ambientale + servizio idrico integrato)

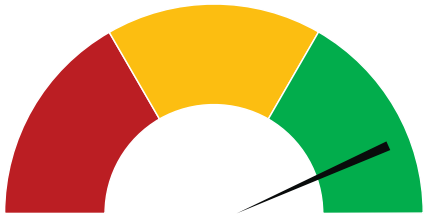
L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE



94,5%

- ***Alto (71% - 100%)***
- ***Medio (41% - 70%)***
- ***Basso (0%- 40%)***

L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE



86,9%

- ***Alto (71% - 100%)***
- ***Medio (41% - 70%)***
- ***Basso (0%- 40%)***

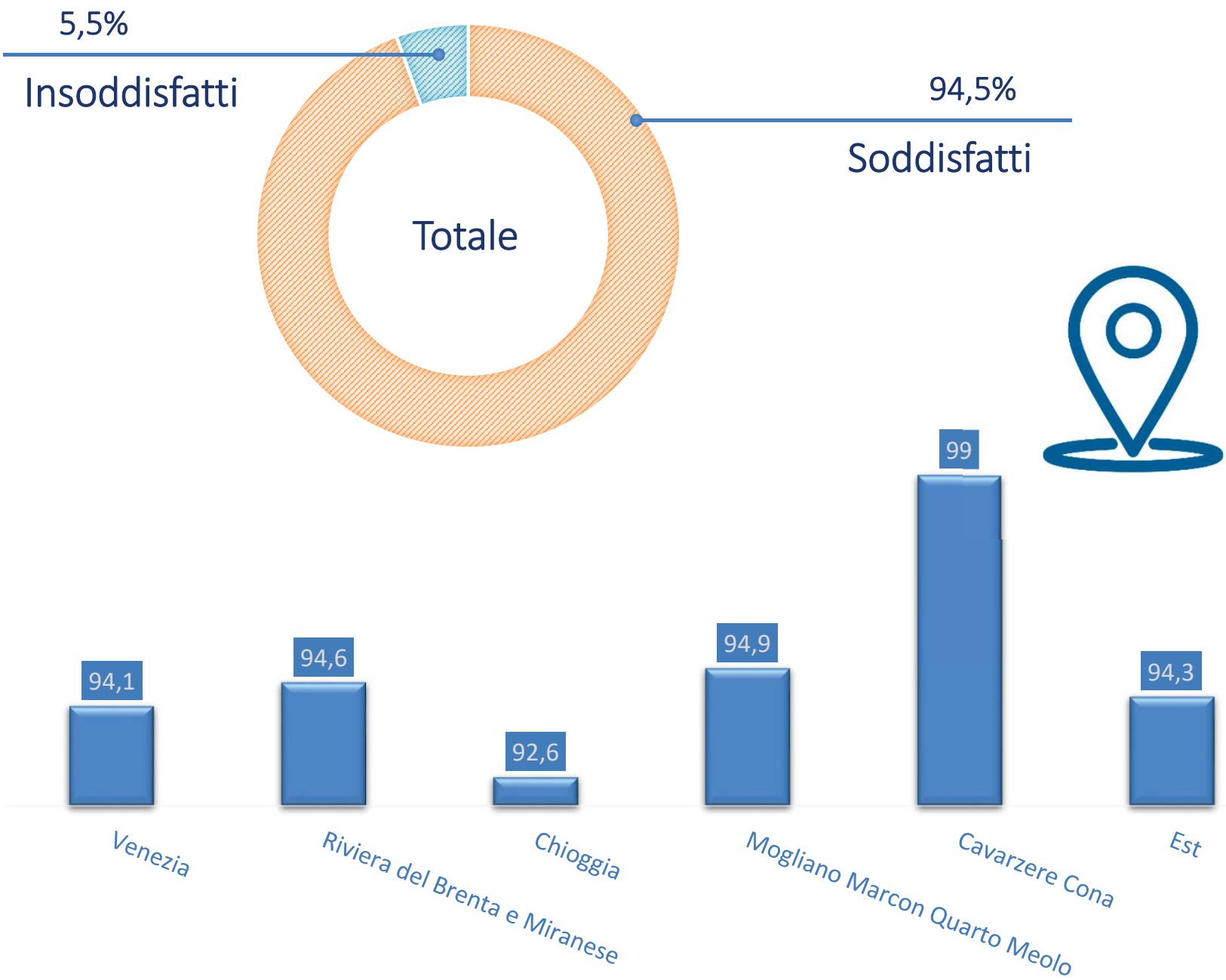
VALUTAZIONE GENERALE DI VERITAS

SINTESI DEI FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

Consiglio di Bacino Laguna di Venezia Prot. n. 0001284 del 13-11-2023

Indice GENERALE di soddisfazione: confronto per area



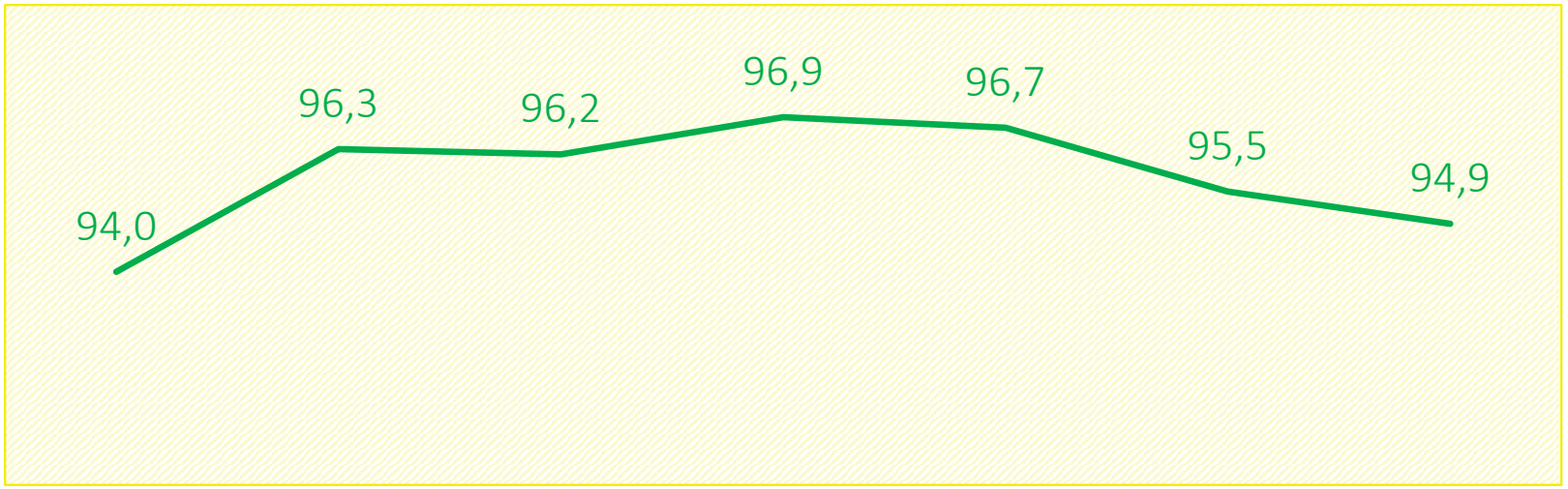
Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

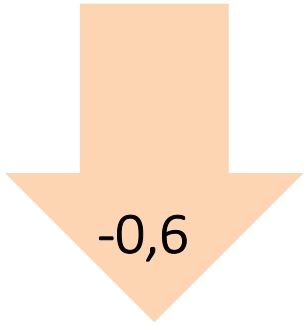
Consiglio di Bacino Laguna di Venezia Prot. n. 0001284 del 13-11-2023

INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE: CONFRONTO NEL TEMPO

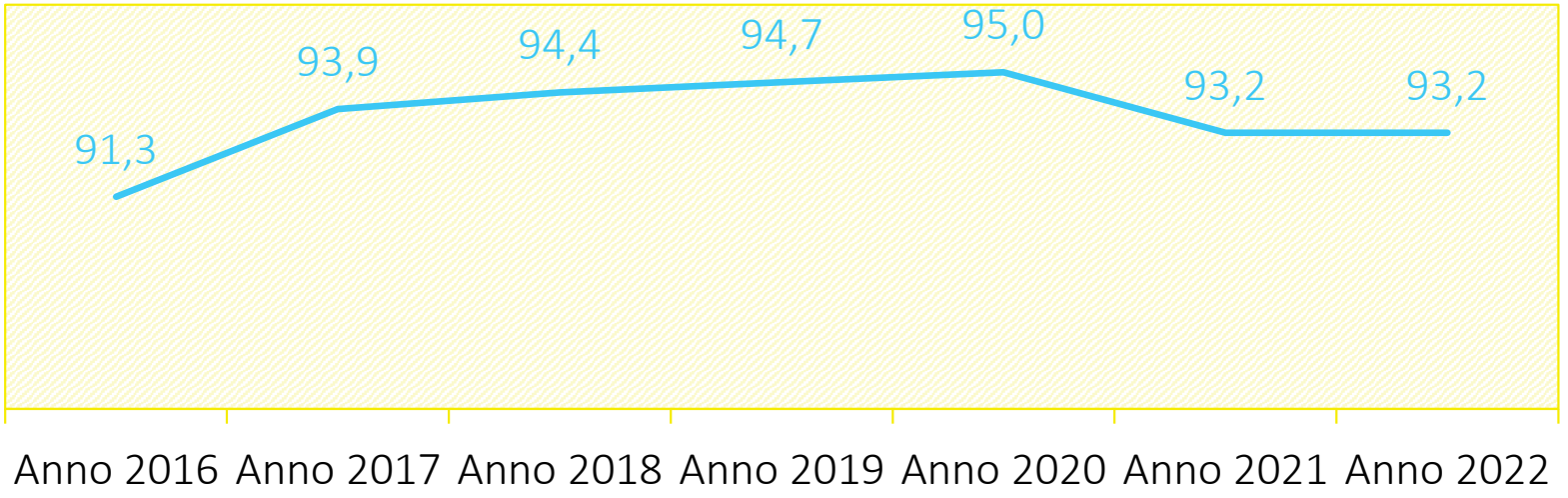
Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

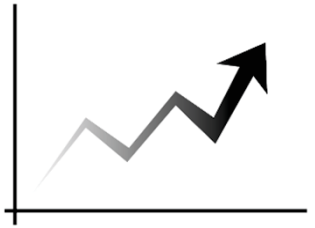
L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE: utenze domestiche

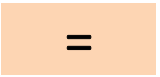




L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE: utenze commerciali



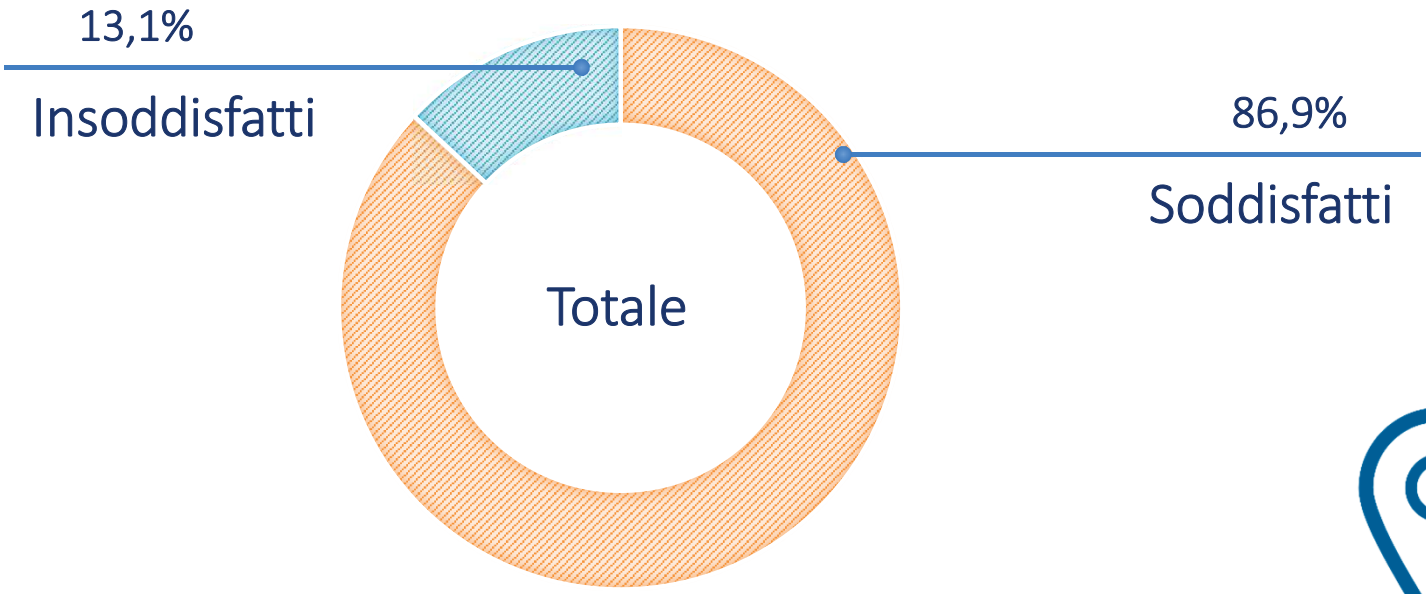


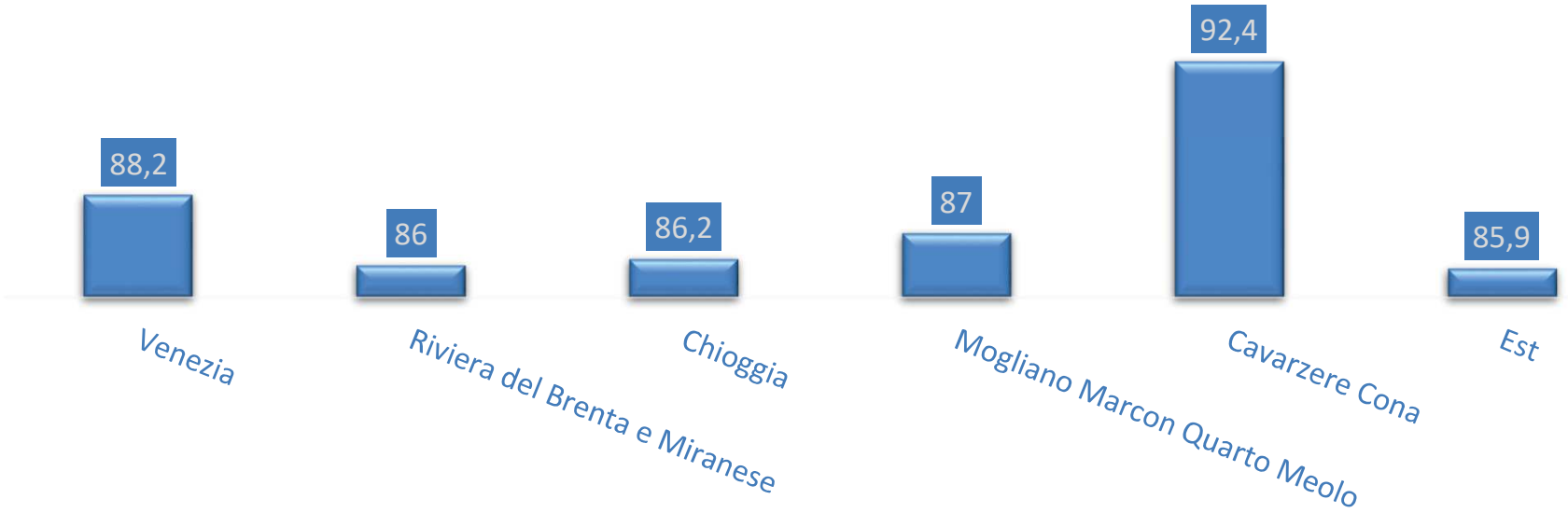


Consiglio di Bacino Laguna di Venezia Prot. n. 0001284 del 13-11-2023

Indice SINTETICO di soddisfazione: confronto per area

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5



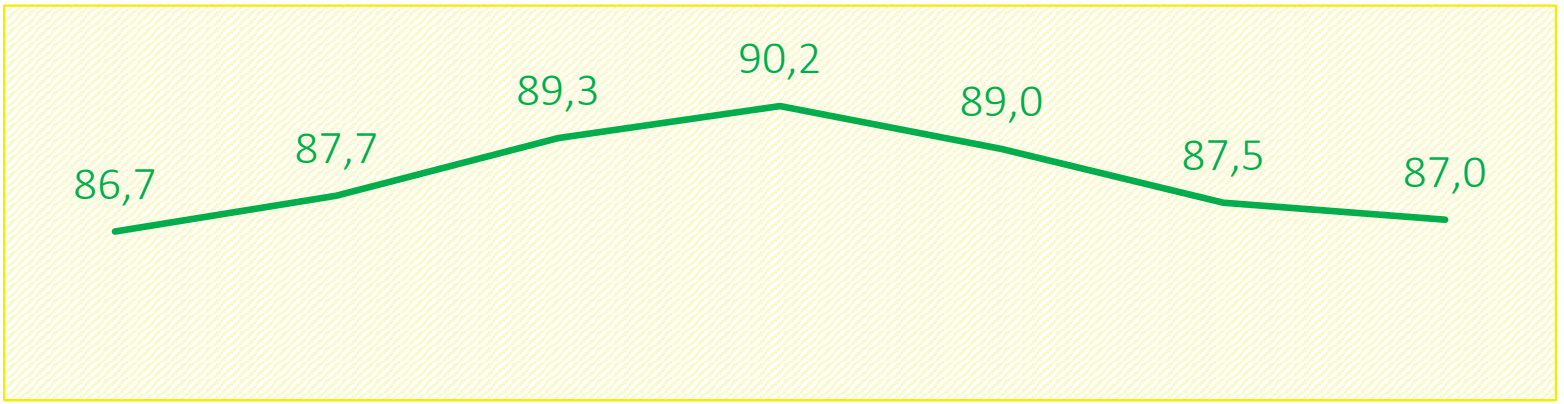


Consiglio di Bacino Laguna di Venezia Prot. n. 0001284 del 13-11-2023

INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE: CONFRONTO NEL TEMPO

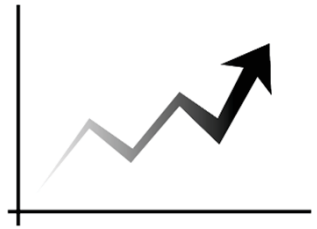
Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE: utenze domestiche

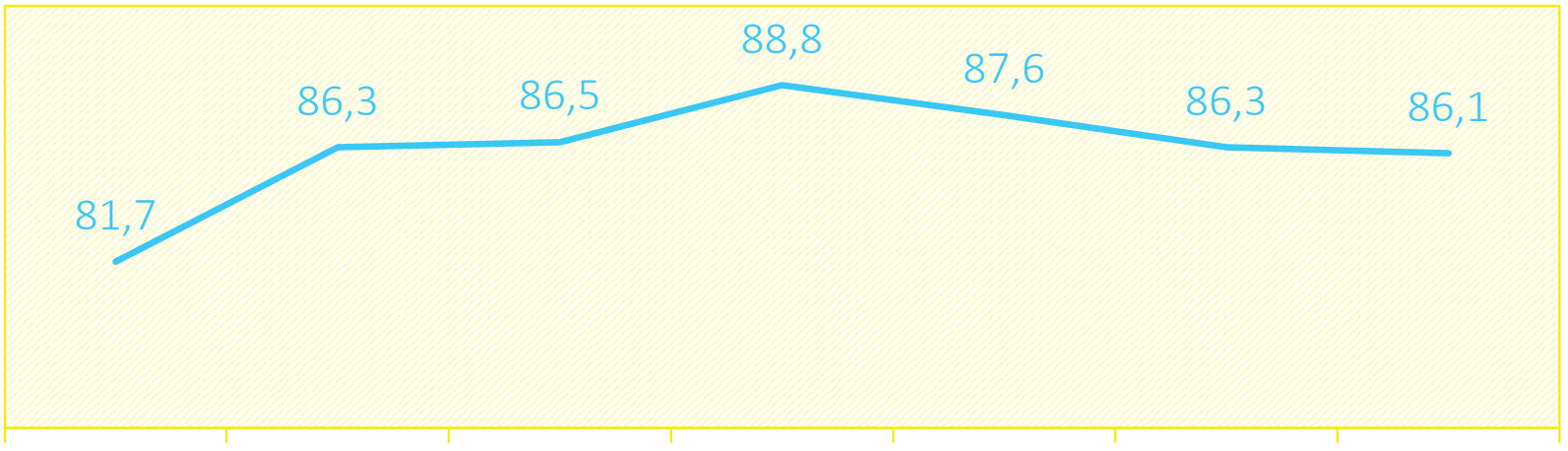


Anno 2016 Anno 2017 Anno 2018 Anno 2019 Anno 2020 Anno 2021 Anno 2022

-0,5



L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE: utenze commerciali



Anno 2016 Anno 2017 Anno 2018 Anno 2019 Anno 2020 Anno 2021 Anno 2022

-0,2

Consiglio di Bacino Laguna di Venezia Prot. n. 0001284 del 13-11-2023

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

IL RAPPORTO CON L'UTENZA

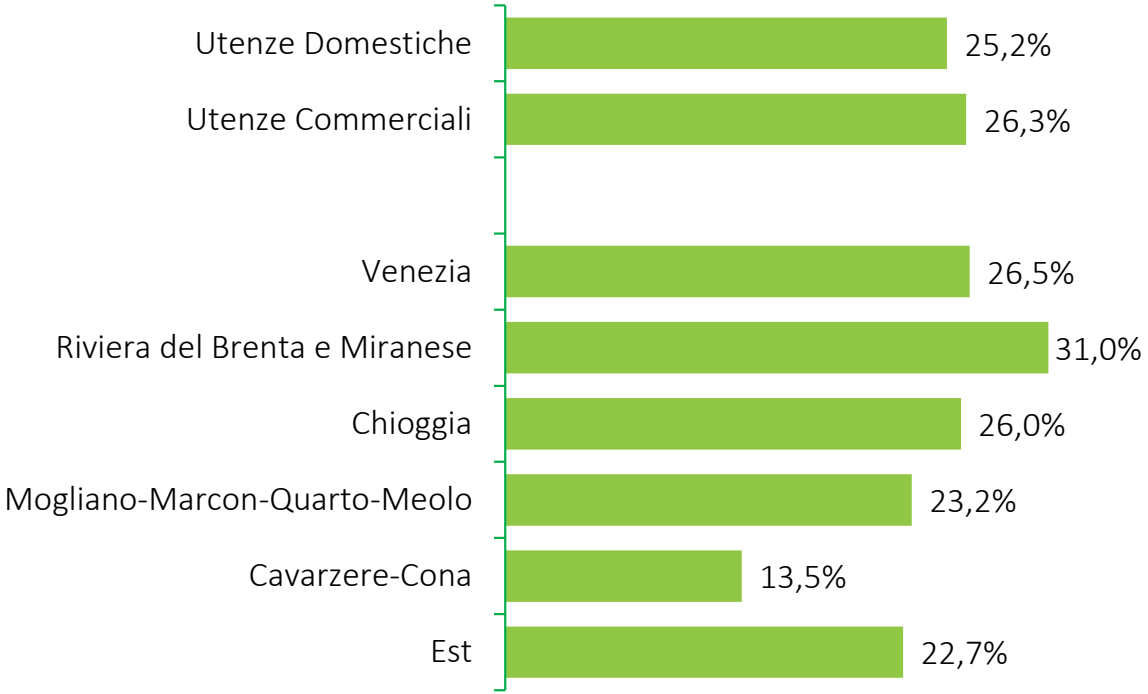
Consiglio di Bacino Laguna di Venezia Prot. n. 0001284 del 13-11-2023

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

CONTATTO CON VERITAS

Le è mai capitato nel corso degli ultimi 12 mesi di contattare gli uffici di Veritas?

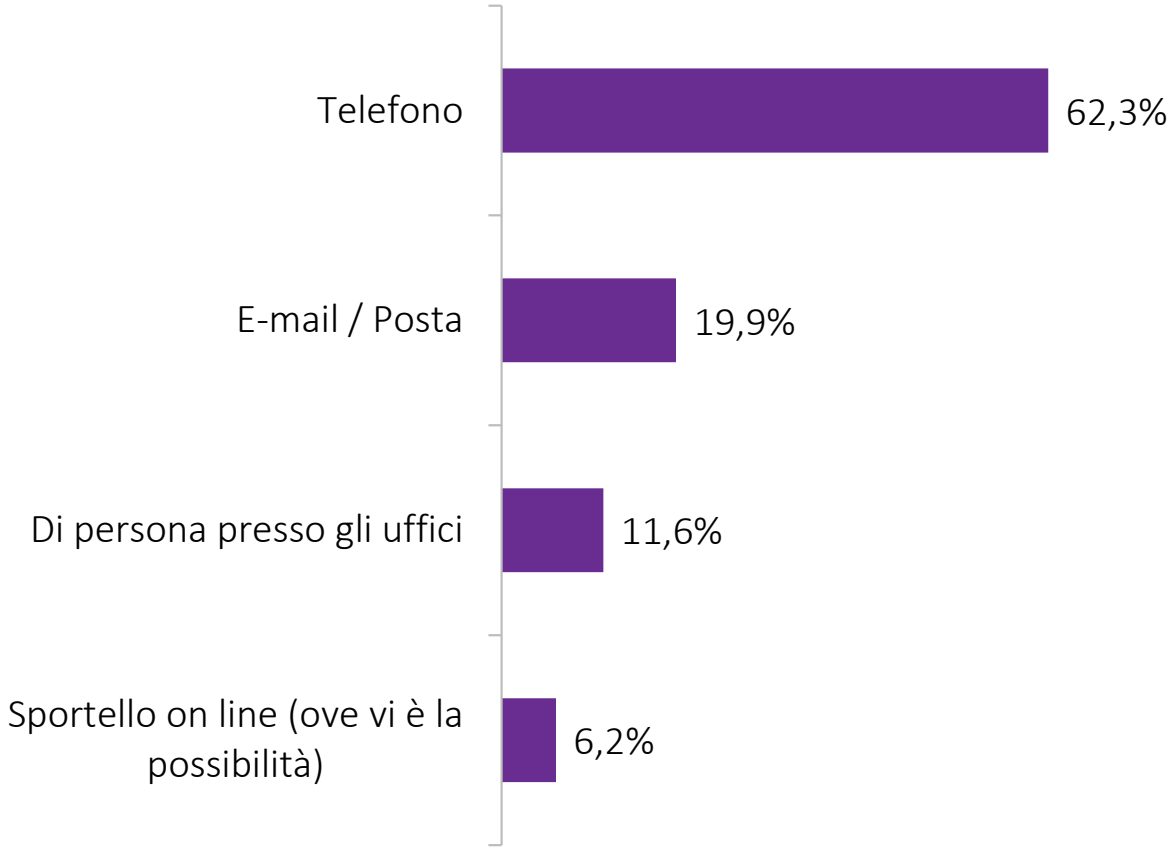
	Veritas 2022	Veritas 2021	Veritas 2020	Veritas 2019	Veritas 2018	Veritas 2017
Sì	25,5%	21,9%	26,7%	15,1%	13,9%	16,7%
No	74,5%	78,1%	73,3%	84,9%	86,1%	83,3%



Consiglio di Bacino Laguna di Venezia Prot. n. 0001284 del 13-11-2023

MODALITÀ DI CONTATTO

Attraverso quali canali ha contattato Veritas?

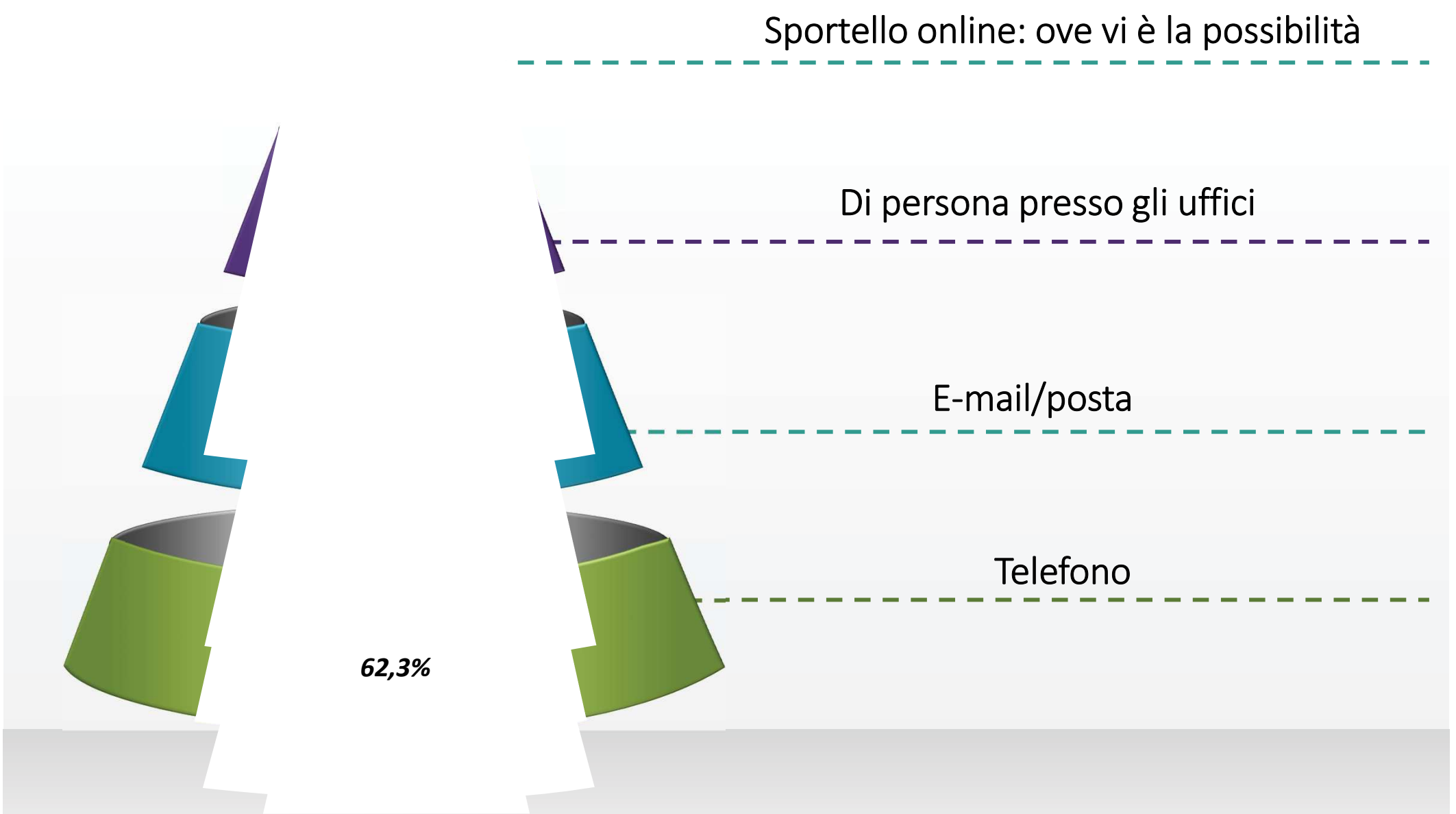


Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

Consiglio di Bacino Laguna di Venezia Prot. n. 0001264 del 15-11-2023

MODALI DI CONTATTO: LA CLASSIFICA DEI CANALI

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

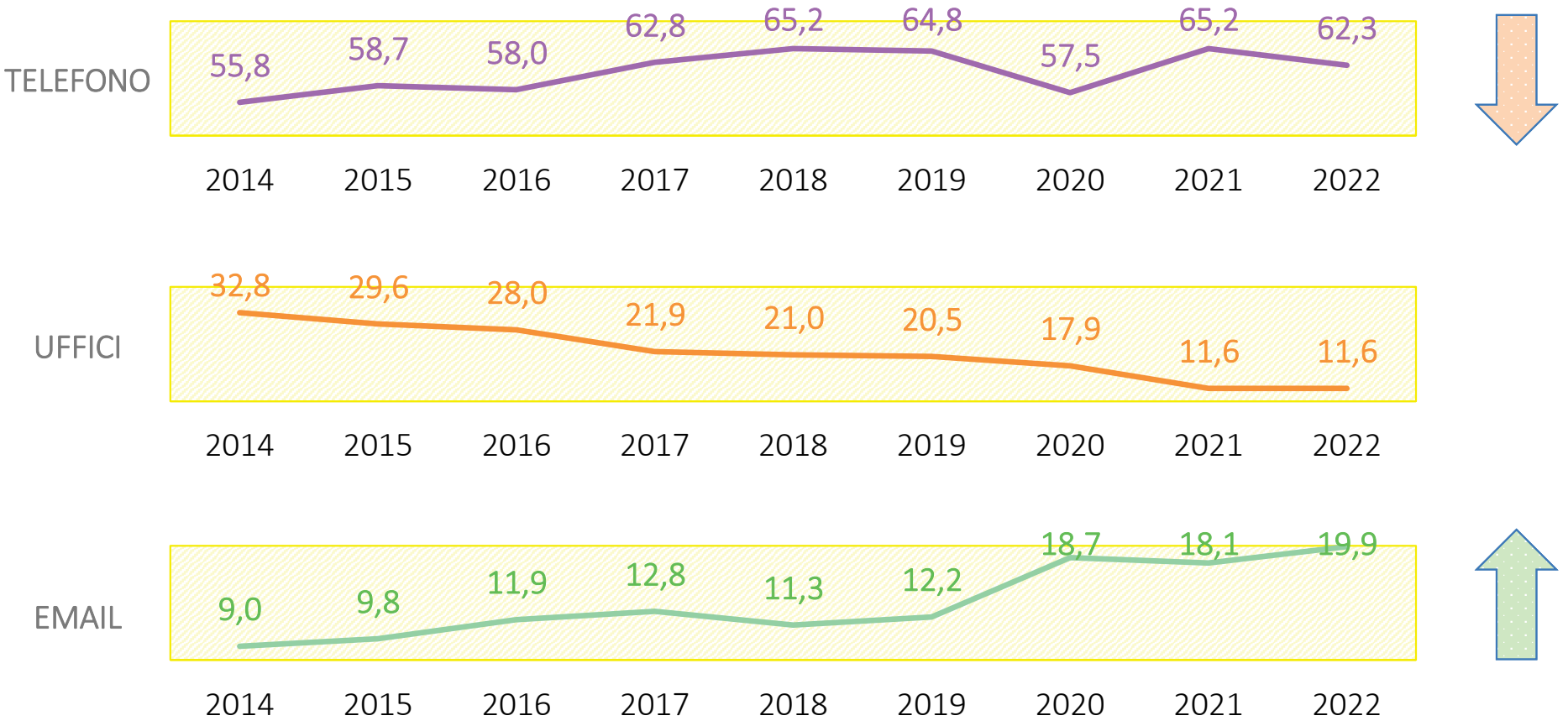


Consiglio di Bacino Laguna di Venezia Prot. n. 0001284 del 13-11-2023

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

MODALITÀ DI CONTATTO

Attraverso quali canali ha contattato Veritas?



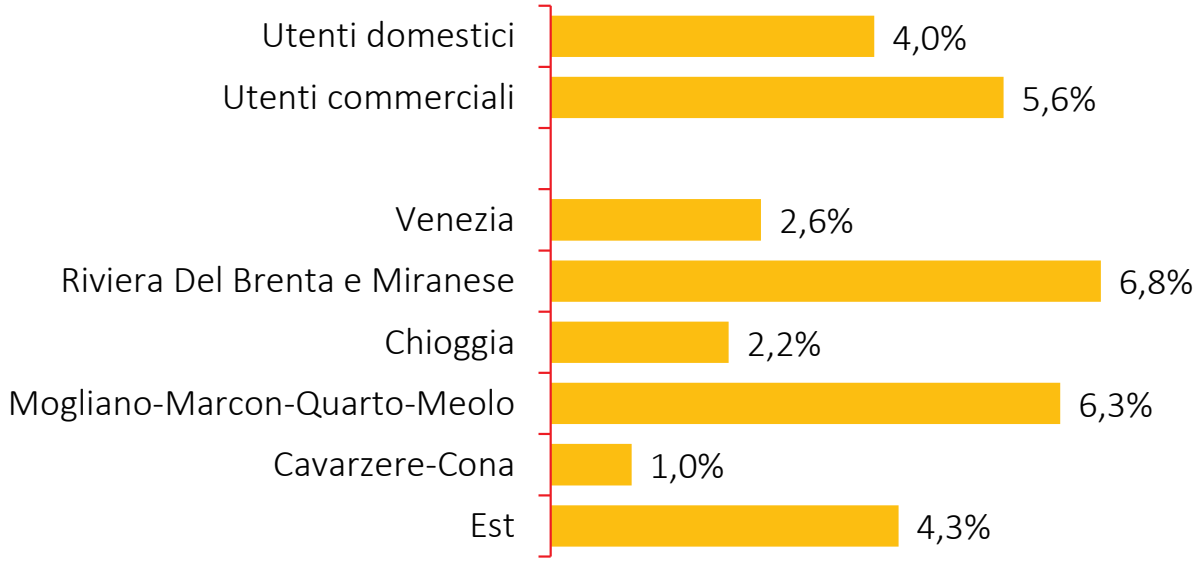
Consiglio di Bacino Laguna di Venezia Prot. n. 0001284 del 13-11-2023

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

RECLAMO

Nel corso degli ultimi 12 mesi, ha presentato un reclamo a Veritas?

4,4% - Chi ha presentato reclamo?



Consiglio di Bacino Laguna di Venezia Prot. n. 0001284 del 13-11-2023

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

RECLAMO

È soddisfatto/a di come è stato gestito il reclamo?

(Domanda posta solo a coloro che hanno presentato reclamo – 4,0%)

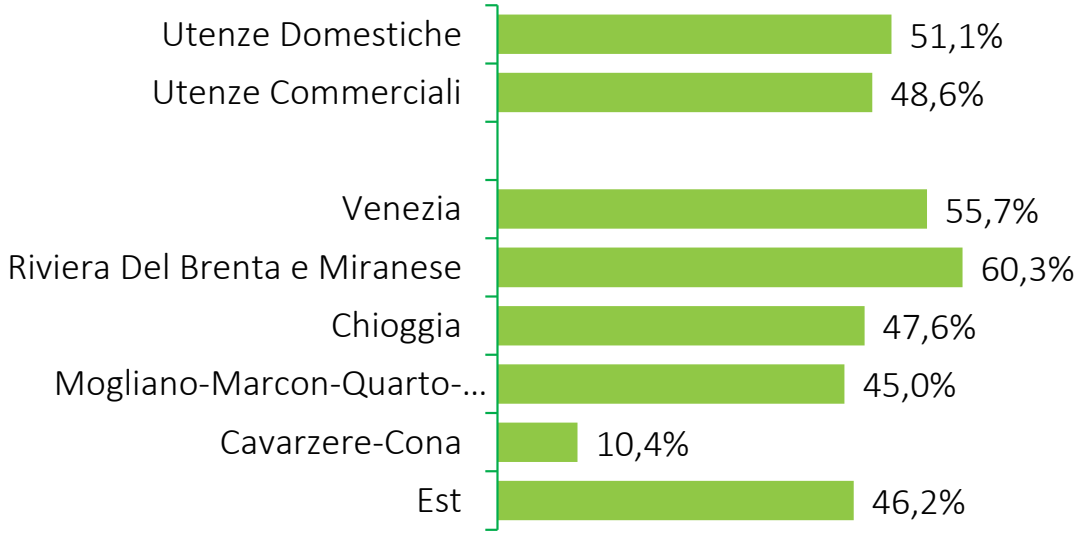
Consiglio di Bacino Laguna di Venezia Prot. n. 0001284 del 13-11-2023

CONSULTAZIONE DEL SITO INTERNET

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

Ha avuto modo di consultare il sito internet di VERITAS nel corso dell'ultimo anno?

50,4% - Chi ha consultato il sito internet?



Consiglio di Bacino Laguna di Venezia Prot. n. 0001284 del 13-11-2023

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

VERITAS

ANALISI DELLA CUSTOMER SATISFACTION

Presentazione dei risultati della rilevazione dell'anno 2022

Focus:
Servizio di
Igiene Ambientale

Quæris
MARKET & SOCIAL RESEARCH

Consiglio di Bacino Laguna di Venezia Prot. n. 0001284 del 13-11-2023

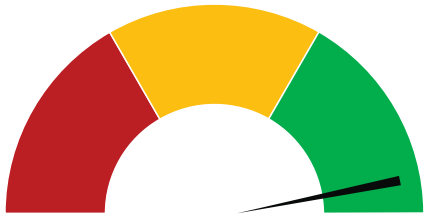
Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

FOCUS:
IGIENE AMBIENTALE

Consiglio di Bacino Laguna di Venezia Prot. n. 0001284 del 13-11-2023

SERVIZIO DI IGIENE AMBIENTALE: DATI DI SINTESI

L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE



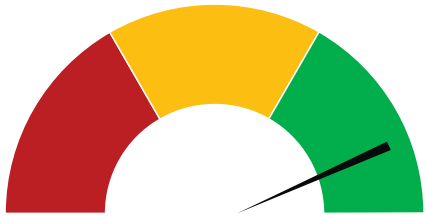
93,9%

Alto (71% - 100%)

Medio (41% - 70%)

Basso (0%- 40%)

L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE



86,9%

Alto (71% - 100%)

Medio (41% - 70%)

Basso (0%- 40%)

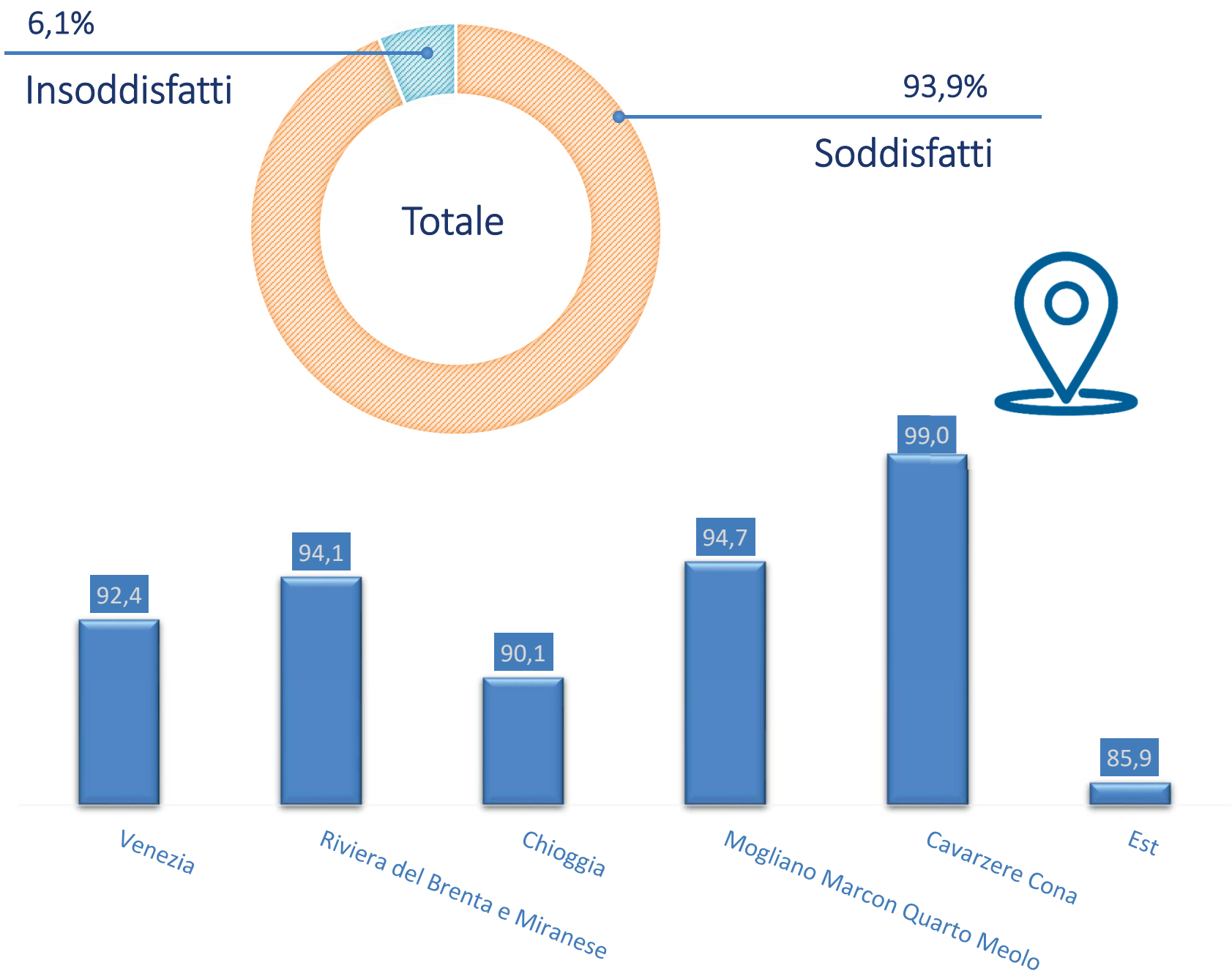
VALUTAZIONE GENERALE DI VERITAS

SINTESI DEI FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

Consiglio di Bacino Laguna di Venezia Prot. n. 0001284 del 13-11-2023

Indice GENERALE di soddisfazione: confronto per area

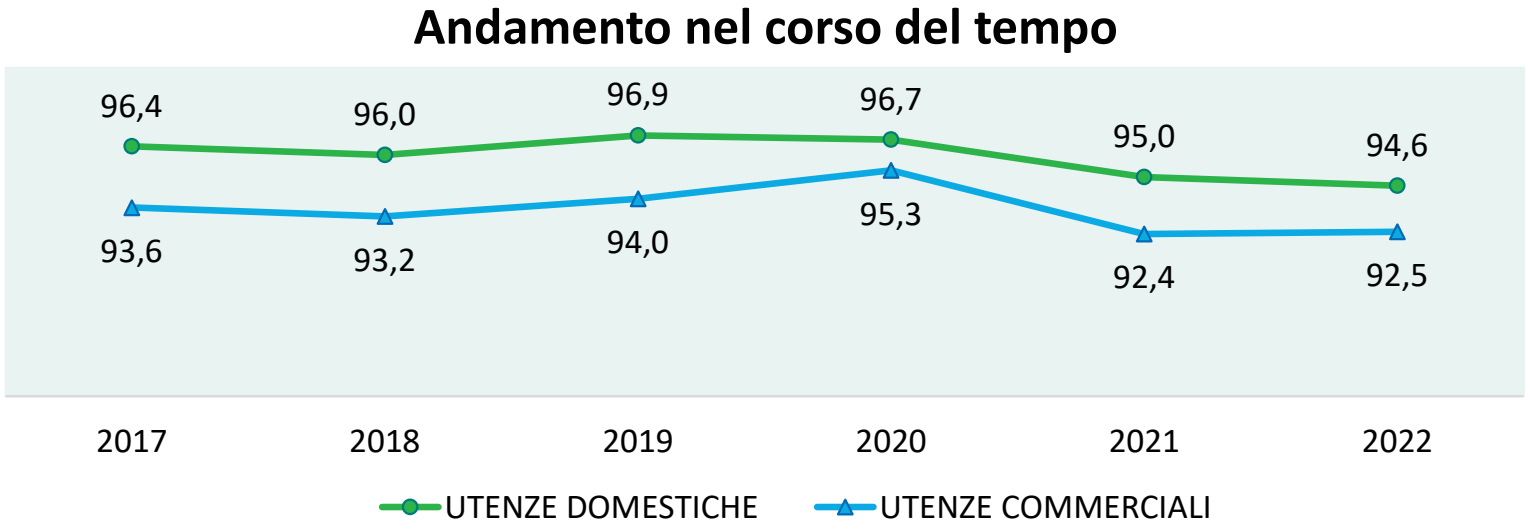


Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

Consiglio di Bacino Laguna di Venezia Prot. n. 0001284 del 13-11-2023

INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

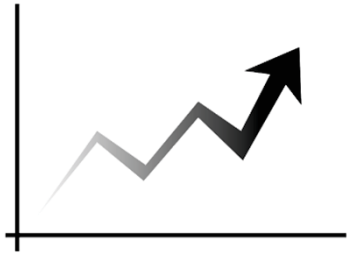


Domestici: -0,4

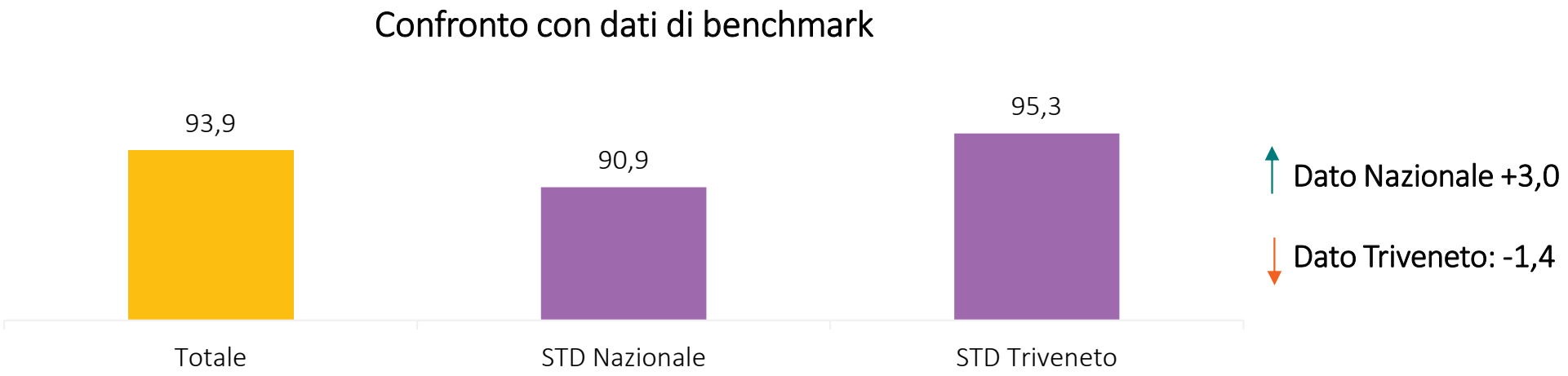
Commerciali: +0,1

Consiglio di Bacino Laguna di Venezia Prot. n. 0001284 del 13-11-2023

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5



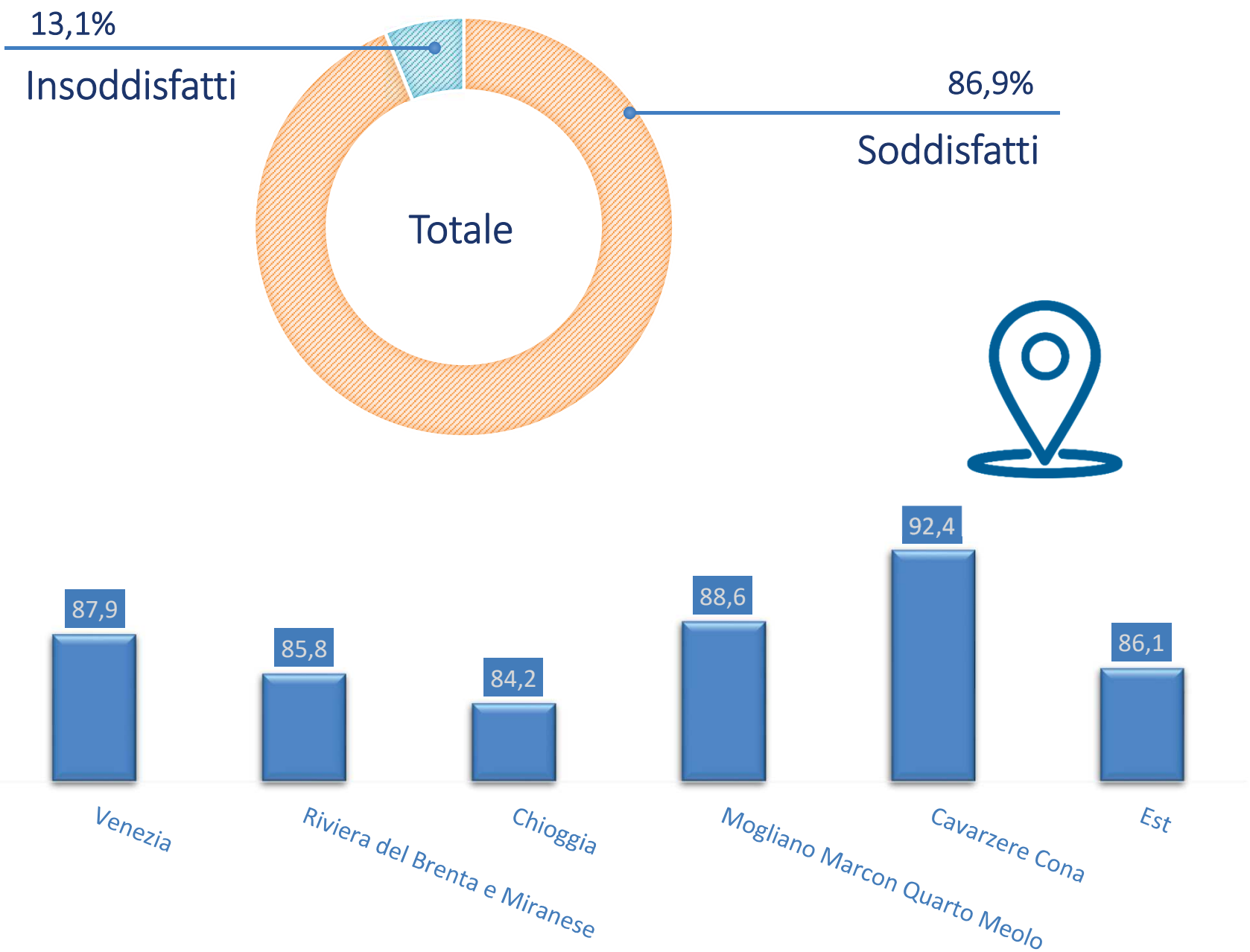
INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE



Consiglio di Bacino Laguna di Venezia Prot. n. 0001284 del 13-11-2023

Indice SINTETICO di soddisfazione: confronto per area

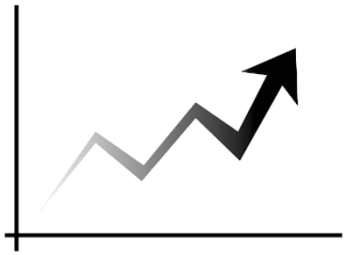
Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5



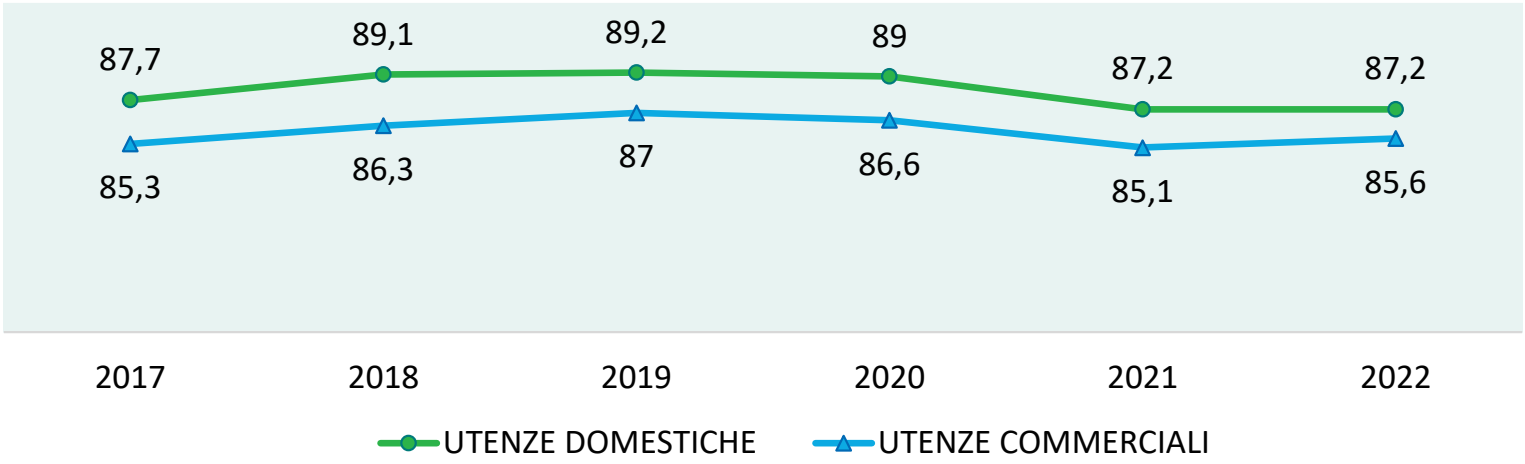
Consiglio di Bacino Laguna di Venezia Prot. n. 0001284 del 13-11-2023

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE (CSI)



Andamento nel corso del tempo

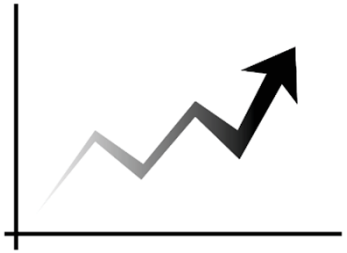


Domestici: =

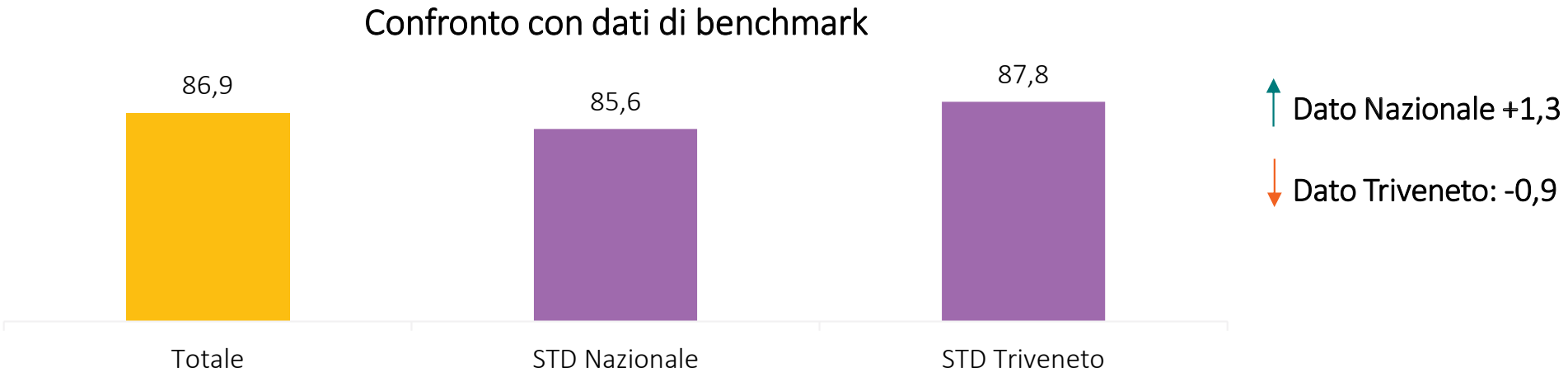
Commerciali: +0,4

Consiglio di Bacino Laguna di Venezia Prot. n. 0001284 del 13-11-2023

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

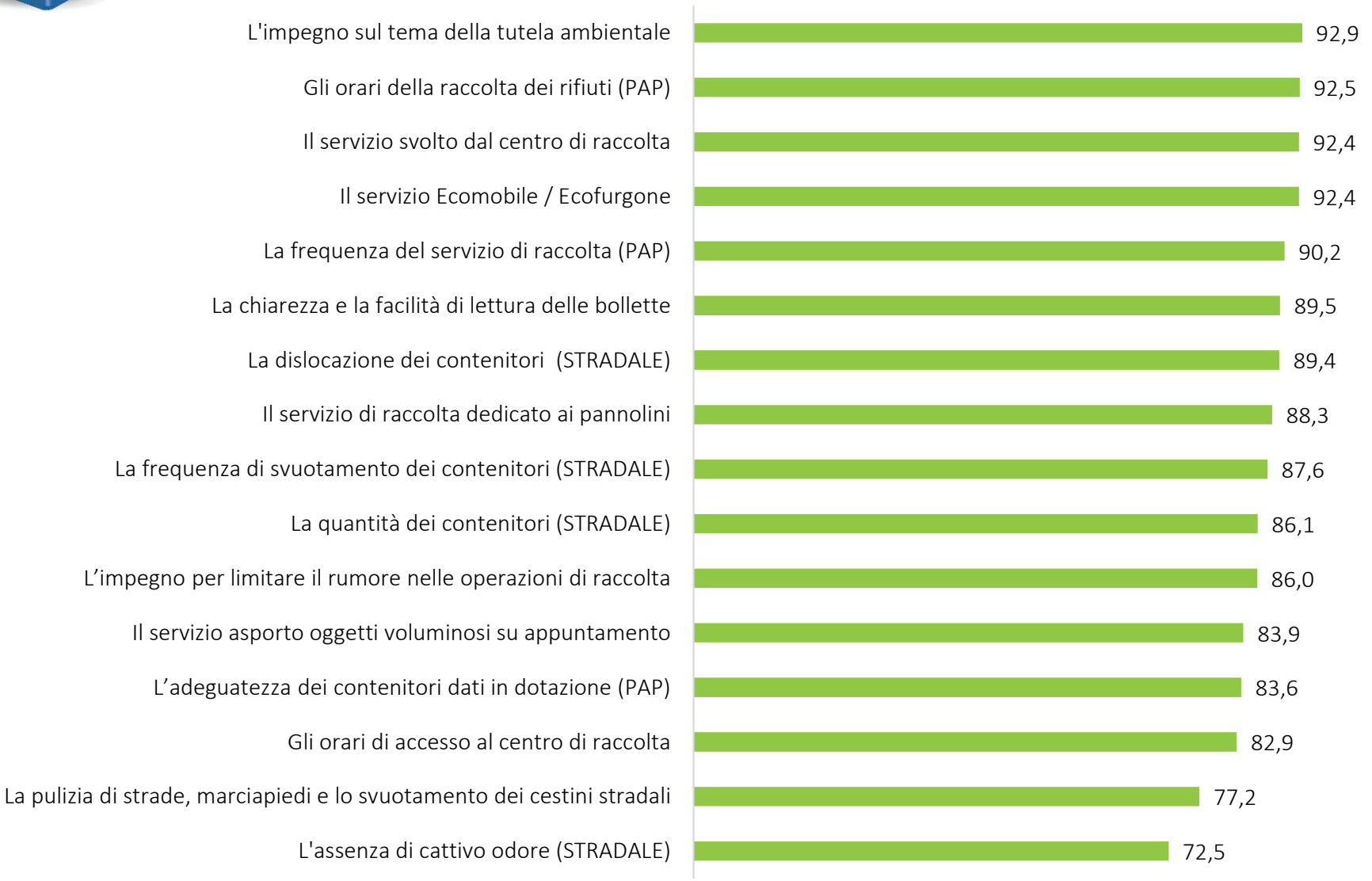


INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE (CSI)



Consiglio di Bacino Laguna di Venezia Prot. n. 0001284 del 13-11-2023

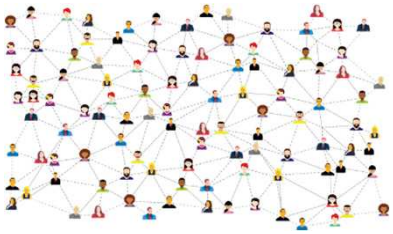
INDICI DI SODDISFAZIONE: PRODOTTO / SERVIZIO

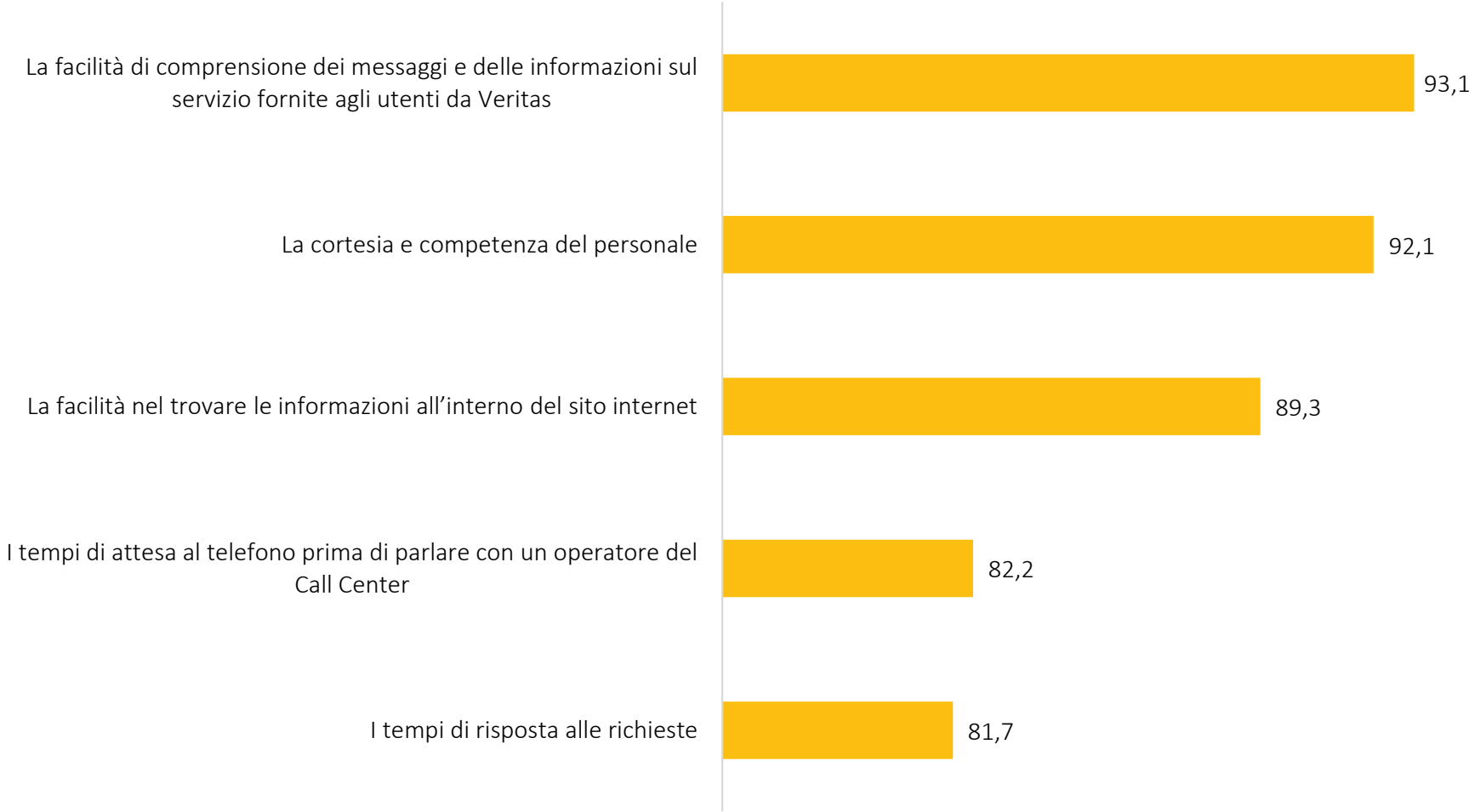


Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

Consiglio di Bacino Laguna di Venezia Prot. n. 0001284 del 13-11-2023

INDICI DI SODDISFAZIONE: RELAZIONE / COMUNICAZIONE



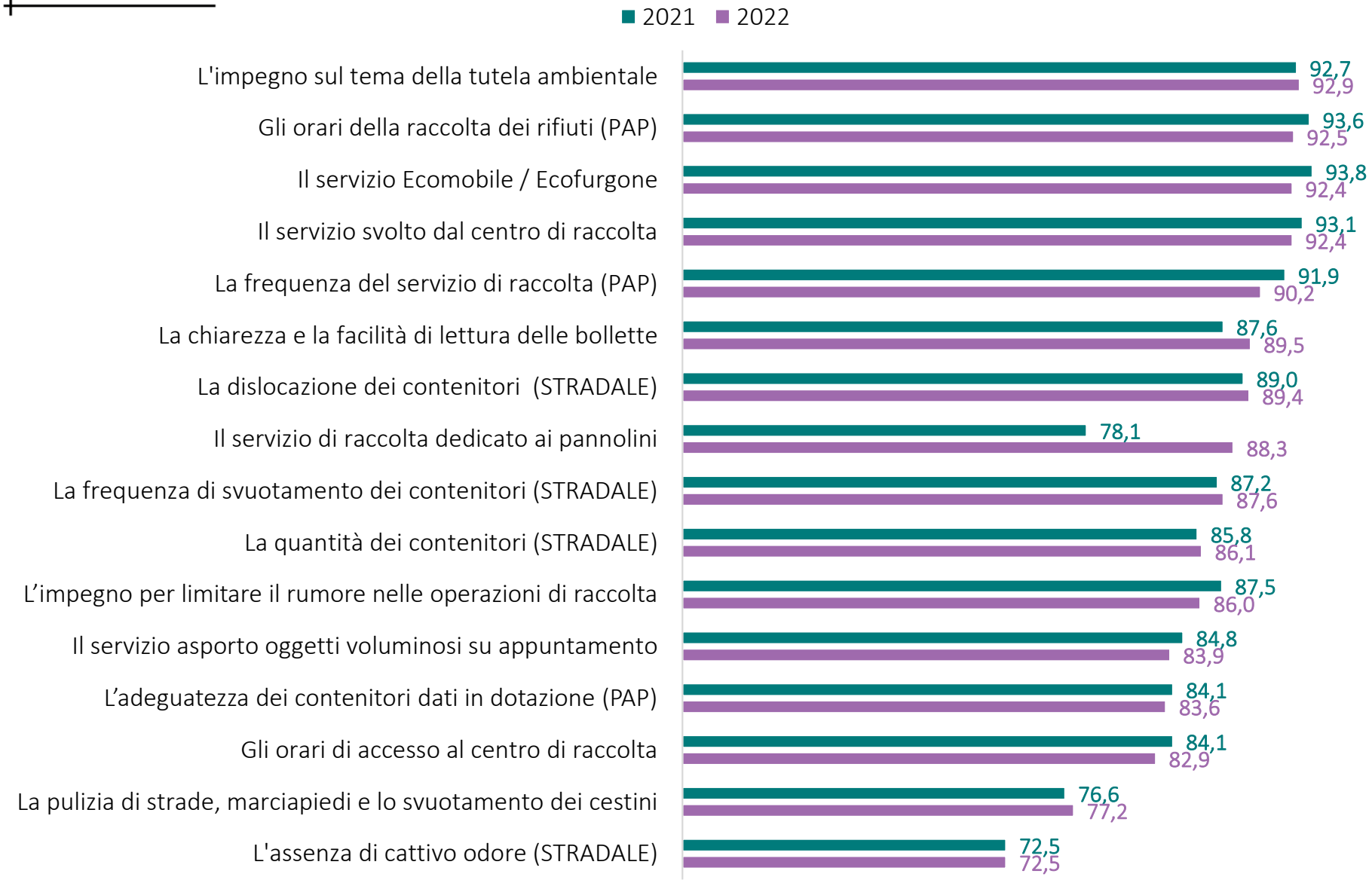


Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

Consiglio di Bacino Laguna di Venezia Prot. n. 0001284 del 13-11-2023

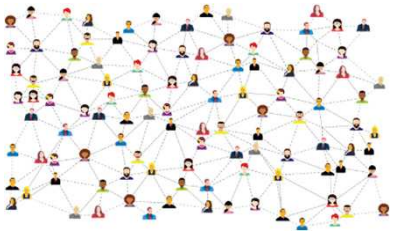
Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

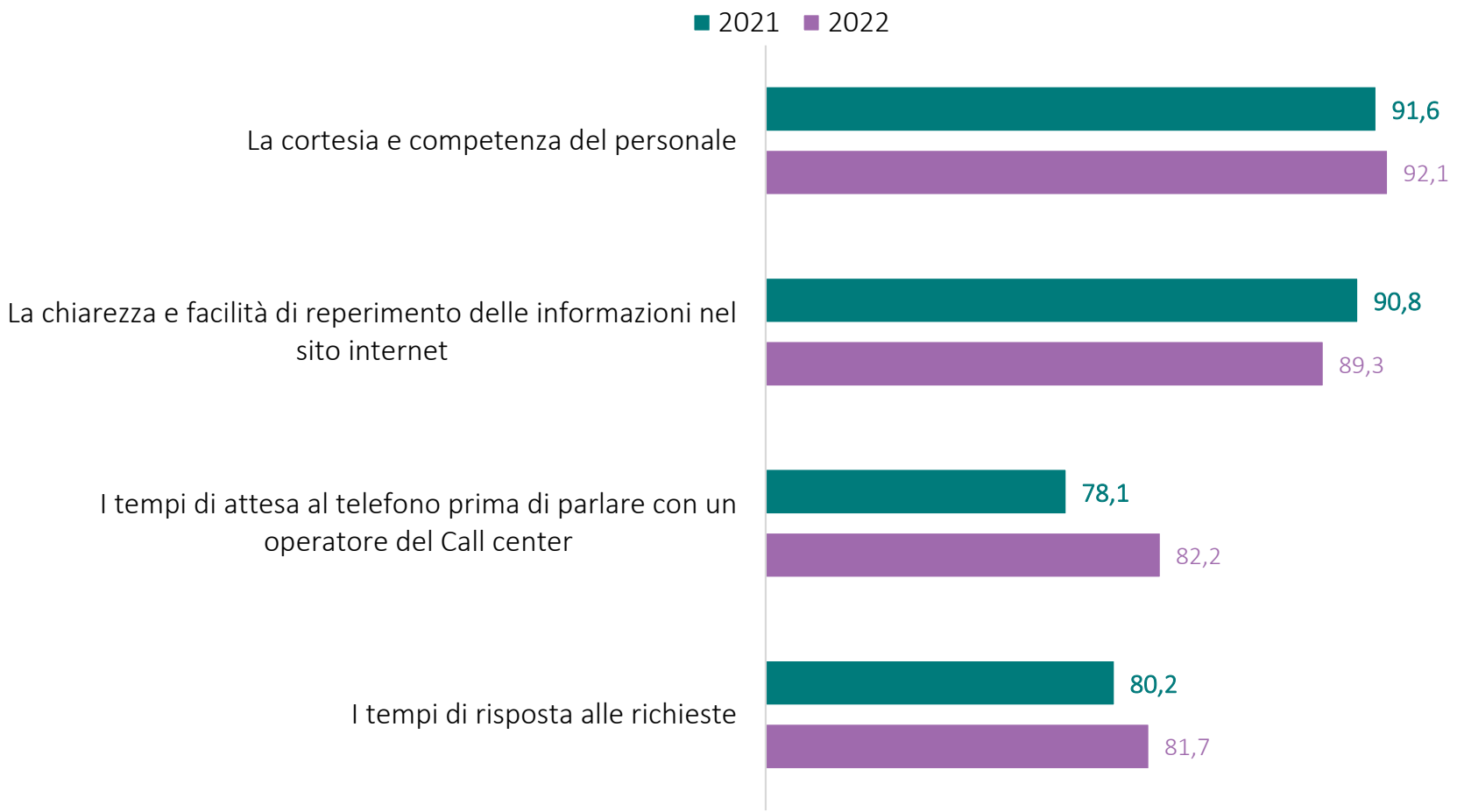
PRODOTTO / SERVIZIO: CONFRONTO TEMPORALE



Consiglio di Bacino Laguna di Venezia Prot. n. 0001284 del 13-11-2023

RELAZIONE / COMUNICAZIONE: CONFRONTO TEMPORALE



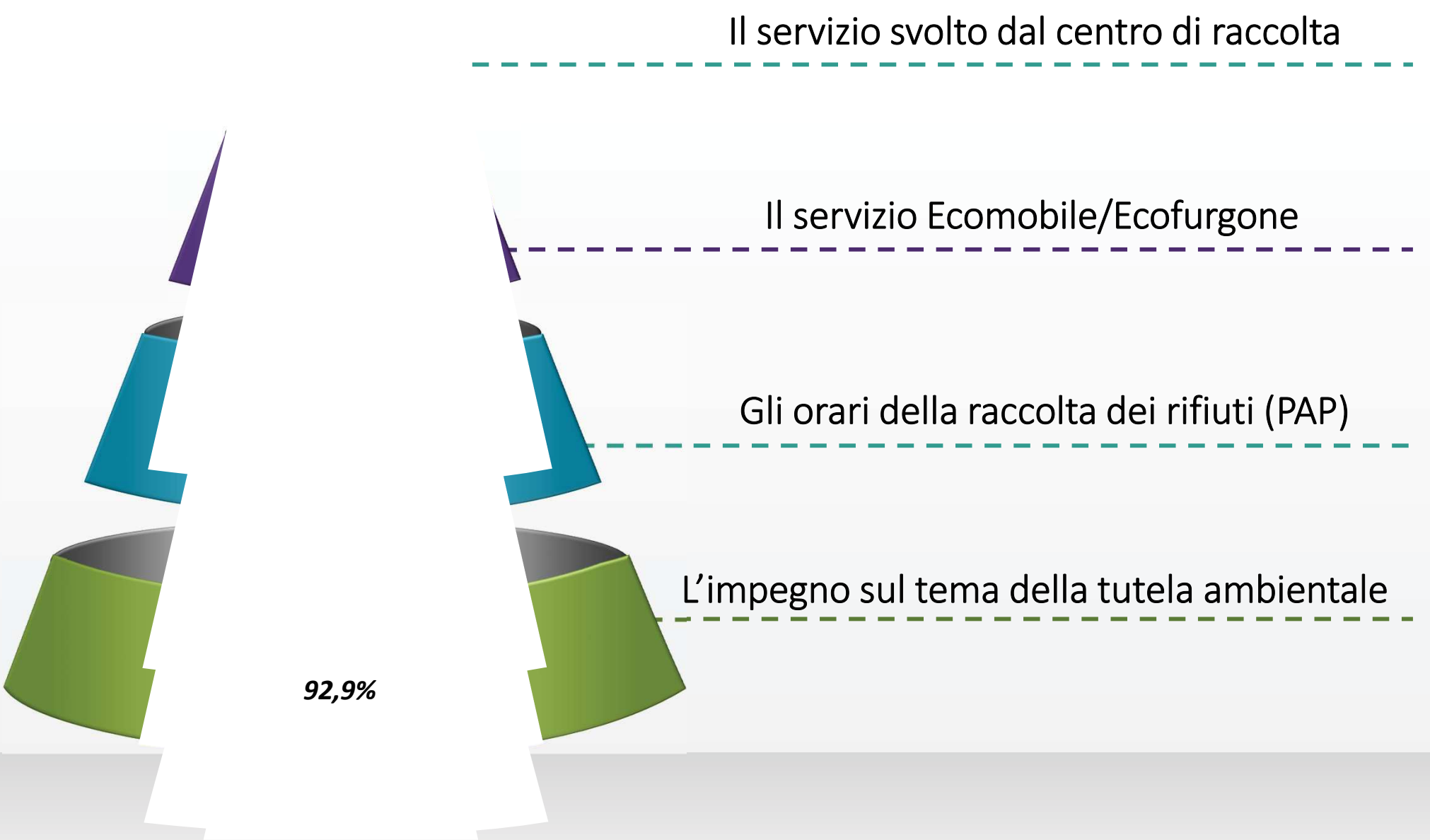


Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

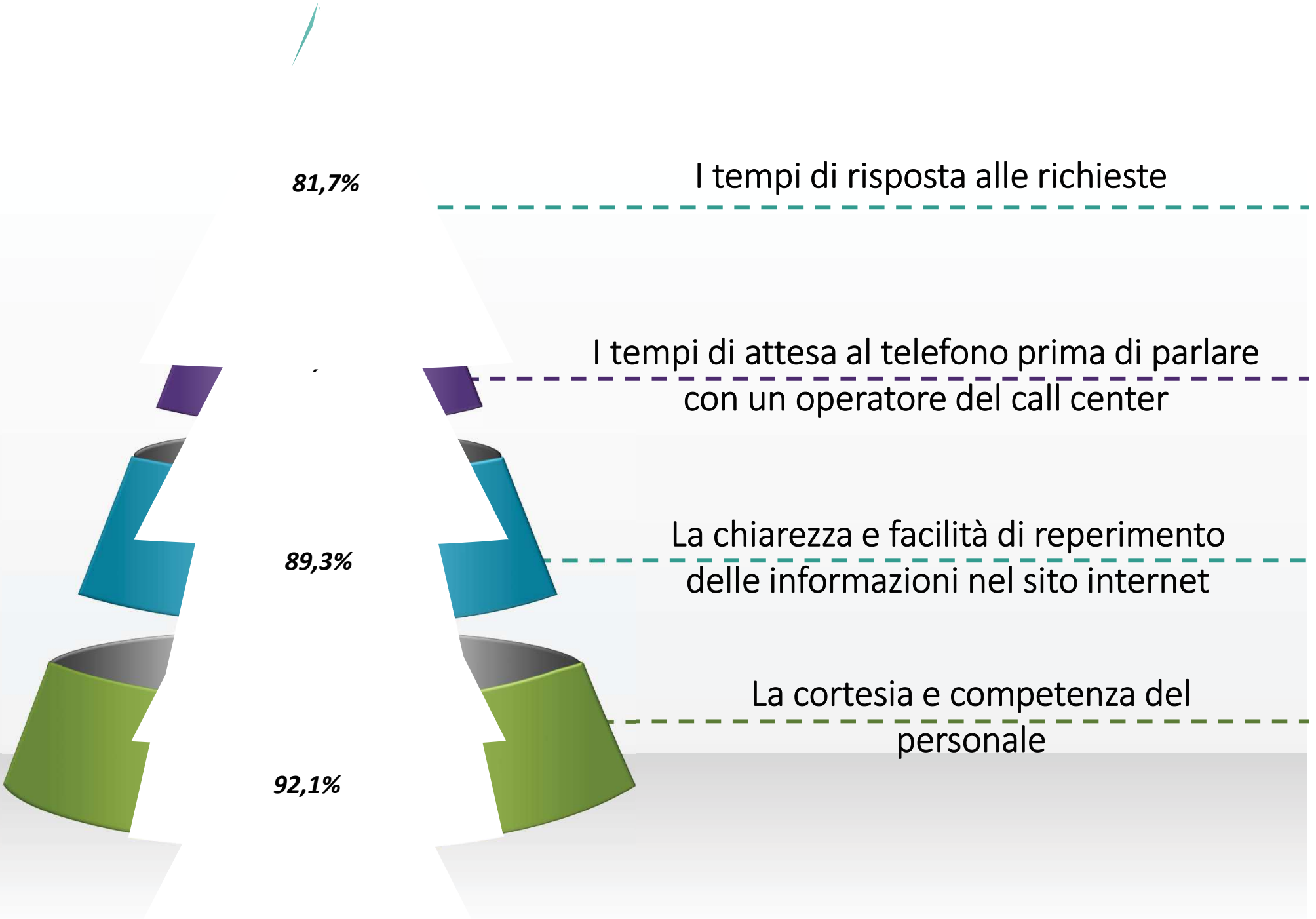
Consiglio di Bacino Laguna di Venezia Prot. n. 0001284 del 13-11-2023

PROD O/SERVIZIO: I 4 ASPETTI PIÙ APPREZZATI



Consiglio di Bacino Laguna di Venezia Prot. n. 0001384 del 13-11-2023

RELAZIONE/COMUNICAZIONE: I 4 ASPETTI PIU' APPREZZATI



Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

Consiglio di Bacino Laguna di Venezia Prot. n. 0001284 del 13-11-2023

MAPPA DELLE PRIORITÀ DI INTERVENTO: INTRODUZIONE

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

a)

	+	SODDISFAZIONE	–
b) IMPORTANZA		**MANTENERE** **PUNTI DI FORZA** **ASPETTI IMPORTANTI E SODDISFACENTI**	**MIGLIORARE** **PUNTI DI DEBOLEZZA** **ASPETTI IMPORTANTI ED INSODDISFACENTI**
		COMUNICARE **POTENZIALI PUNTI DI FORZA** **ASPETTI NON IMPORTANTI E SODDISFACENTI**	**CONTROLLARE** **POTENZIALI PUNTI DI DEBOLEZZA** **ASPETTI NON IMPORTANTI ED INSODDISFACENTI**
	–		

a) **Valore medio di soddisfazione:** divide gli aspetti tra soddisfacenti ed insoddisfacenti (media delle medie di soddisfazione riferita all'anno di rilevazione)

b) **Valore medio di importanza:** divide gli aspetti tra importanti e non importanti (media delle medie di importanza riferita all'anno di rilevazione)

Consiglio di Bacino Laguna di Venezia Prot. n. 0001284 del 13-11-2023

MAPPA DELLE PRIORITÀ DI INTERVENTO SCHEMATICA

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

MANTENERE

- L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale
- La cortesia e competenza del personale
- Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini
- Il servizio svolto dal centro di raccolta
- La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata
- Il servizio Ecomobile / Ecofurgone

MIGLIORARE

- La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati
- I tempi di risposta alle richieste
- L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore
- La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali
- La quantità dei contenitori stradali per la raccolta differenziata presenti nella sua zona di residenza
- La facilità nel trovare le informazioni all'interno del sito internet

PUNTI DI FORZA

PUNTI DI DEBOLEZZA

OPPORTUNITÀ

MINACCE

COMUNICARE

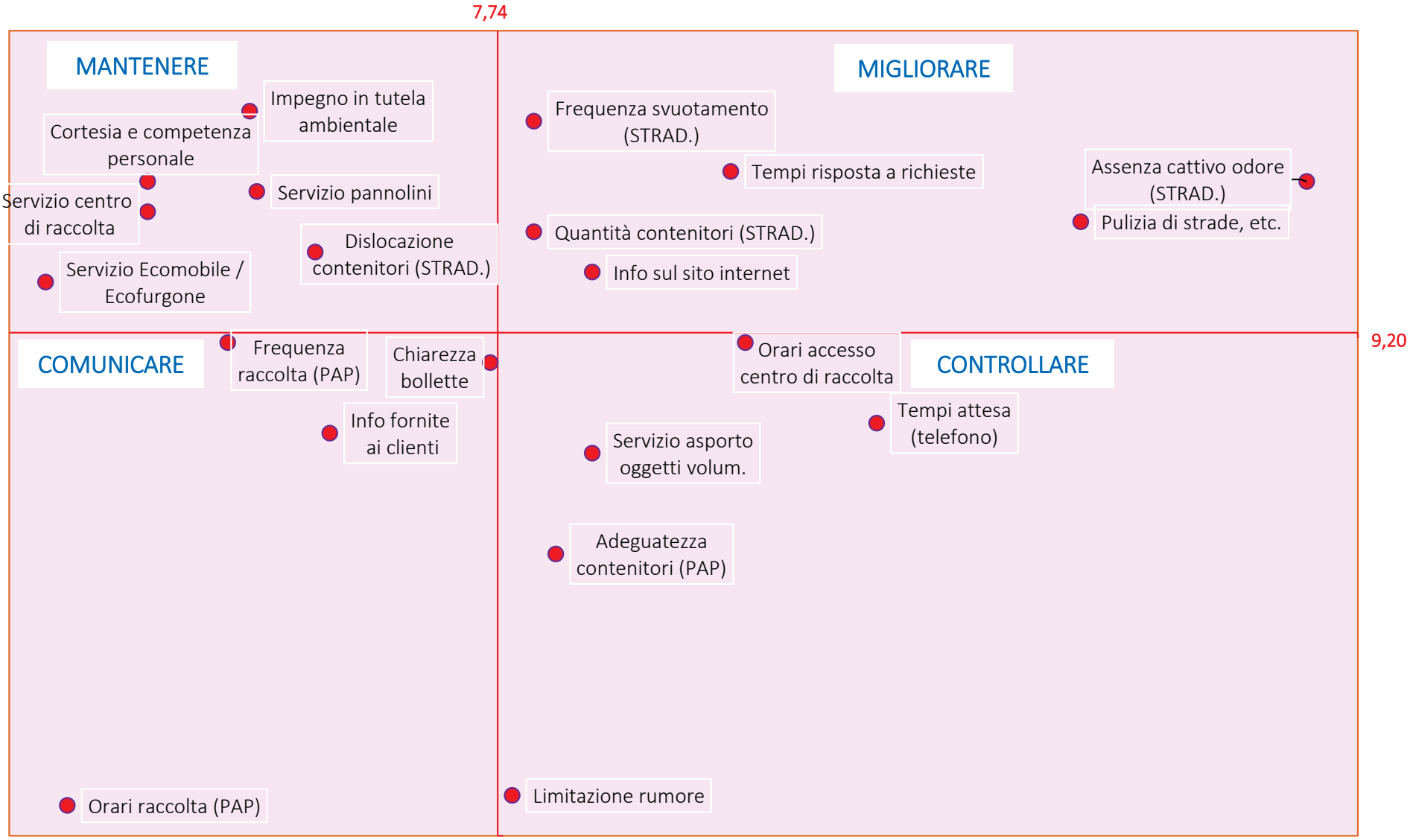
- La frequenza del servizio di raccolta porta a porta
- La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette
- La facilità di comprensione dei messaggi e delle informazioni sul servizio fornite agli utenti da Veritas
- Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta

CONTROLLARE

- Gli orari di accesso al centro di raccolta
- I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center
- Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento
- L'adeguatezza dei contenitori dati in dotazione (numero, tipo) per la raccolta porta a porta
- L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti

Consiglio di Bacino Laguna di Venezia Prot. n. 0001284 del 13-11-2023

MAPPA DELLE PRIORITÀ DI INTERVENTO ANALITICA



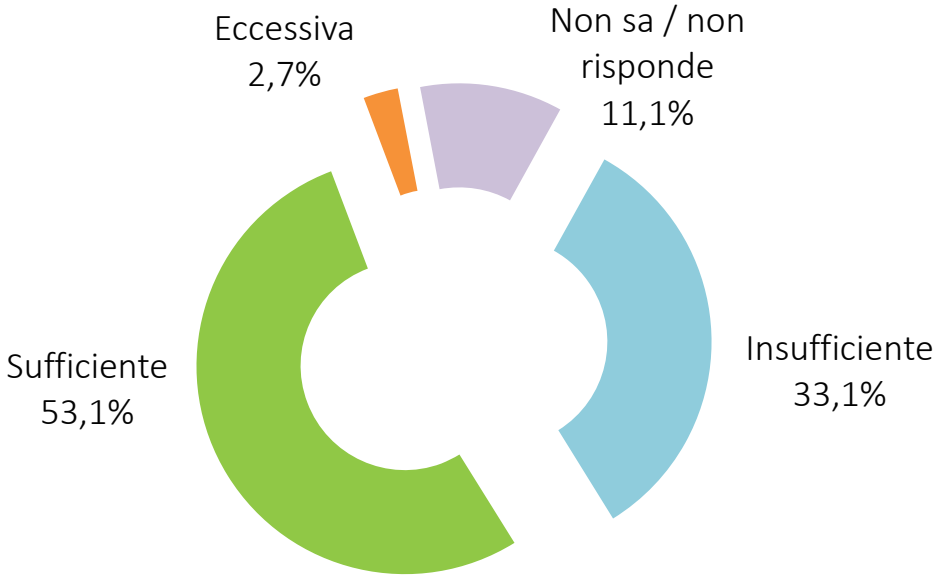
Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

Consiglio di Bacino Laguna di Venezia Prot. n. 0001284 del 13-11-2023

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

ISPETTORI AMBIENTALI

Gli ispettori Ambientali di Veritas svolgono, su richiesta del suo comune, un'attività di educazione, controllo e accertamento delle violazioni in tema di rifiuti. Ritiene che questa attività sia:



	Veritas 2022	Veritas 2021	Veritas 2020	Veritas 2019	Veritas 2018	Veritas 2017	UNITÀ LOCALI TERRITORIALI				
							Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano-Marcon-Quarto-Meolo	Est
Insufficiente	33,1%	27,9%	24,6%	21,7%	22,2%	28,3%	42,4%	36,9%	33,9%	22,8%	26,0%
Sufficiente	53,1%	54,5%	50,7%	46,2%	52,4%	45,9%	44,8%	53,8%	49,5%	60,6%	57,8%
Eccessiva	2,7%	2,9%	3,3%	3,6%	2,6%	2,6%	2,4%	1,1%	6,5%	1,6%	3,8%
Non risponde	11,1%	14,7%	21,4%	28,5%	22,8%	23,2%	10,4%	8,2%	10,1%	15,0%	12,4%

Consiglio di Bacino Laguna di Venezia Prot. n. 0001284 del 13-11-2023

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

CENTRO DI RACCOLTA

Lei conosce il Centro di raccolta (Ecocentro), cioè il luogo dove si possono portare batterie per auto, lampadine, olio usato e altri rifiuti per i quali non è prevista la raccolta con il servizio ordinario?

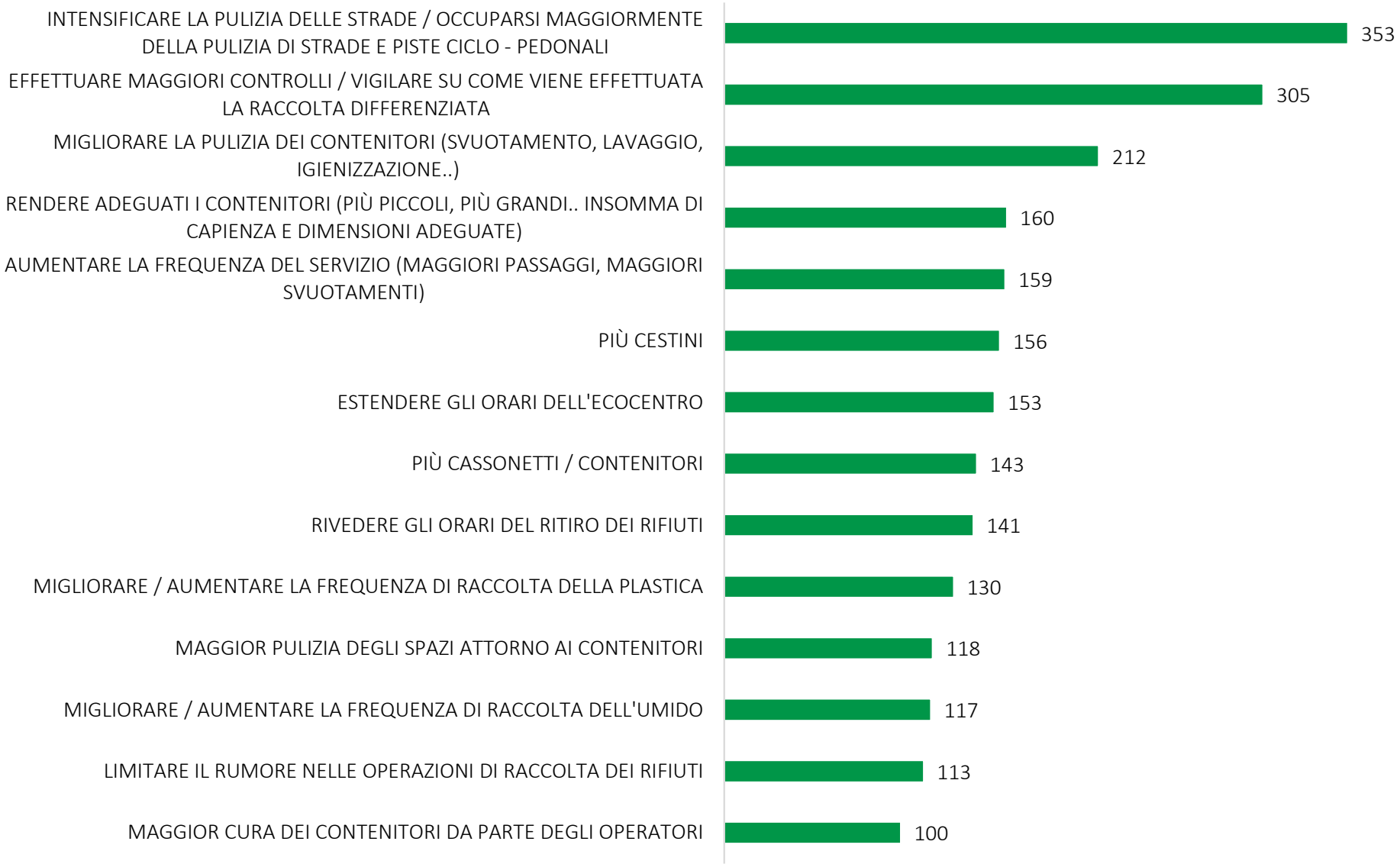
							UNITÀ LOCALI TERRITORIALI					
	Veritas 2022	Veritas 2021	Veritas 2020	Veritas 2019	Veritas 2018	Veritas 2017	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano-Marcon-Quarto-Meolo	Cavarzere-Cona	Est
Sì e l'ho utilizzato	76,5%	73,4%	72,8%	68,3%	68,6%	69,5%	67,0%	81,8%	60,3%	92,3%	79,7%	74,4%
Sì, ma non l'ho mai utilizzato	16,9%	18,5%	19,3%	21,5%	22,1%	19,1%	21,5%	15,0%	31,4%	7,2%	18,3%	16,7%
No	6,6%	8,1%	7,9%	10,2%	9,3%	11,4%	11,5%	3,2%	8,3%	0,5%	2,0%	8,9%

Consiglio di Bacino Laguna di Venezia Prot. n. 0001284 del 13-11-2023

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

Verbalizzazioni principali

Ha suggerimenti da dare a Veritas per migliorare il servizio?



Consiglio di Bacino Laguna di Venezia Prot. n. 0001284 del 13-11-2023

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

VERITAS

ANALISI DELLA CUSTOMER SATISFACTION

Presentazione dei risultati della rilevazione dell'anno 2022

Focus:
Servizio
Idrico Integrato

Quæris
MARKET & SOCIAL RESEARCH

Consiglio di Bacino Laguna di Venezia Prot. n. 0001284 del 13-11-2023

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

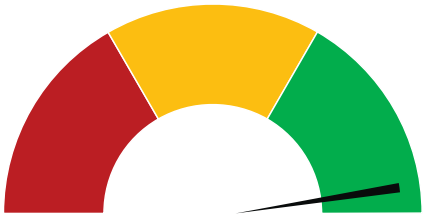
FOCUS: SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

Consiglio di Bacino Laguna di Venezia Prot. n. 0001284 del 15-11-2023

SERVIZIO IDRICO: DATI DI SINTESI

L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE



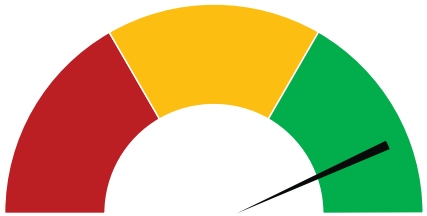
95,3%

Alto (71% - 100%)

Medio (41% - 70%)

Basso (0%- 40%)

L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE



86,7%

Alto (71% - 100%)

Medio (41% - 70%)

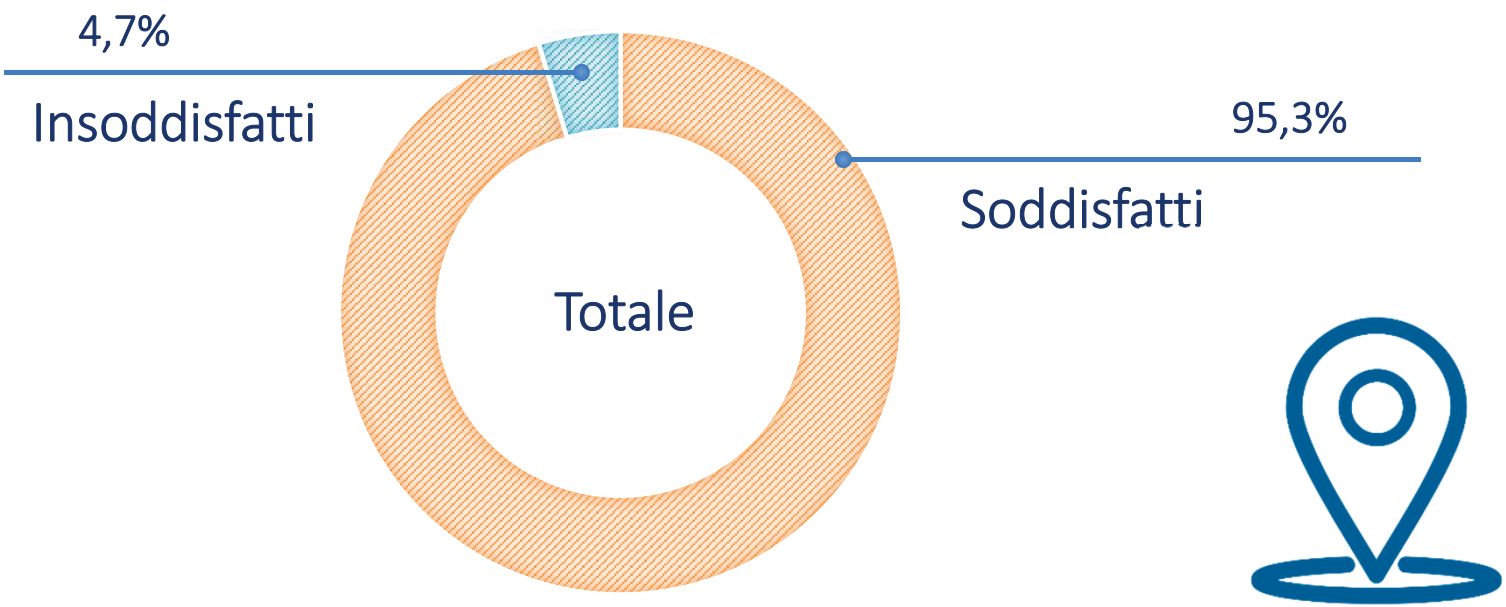
Basso (0%- 40%)

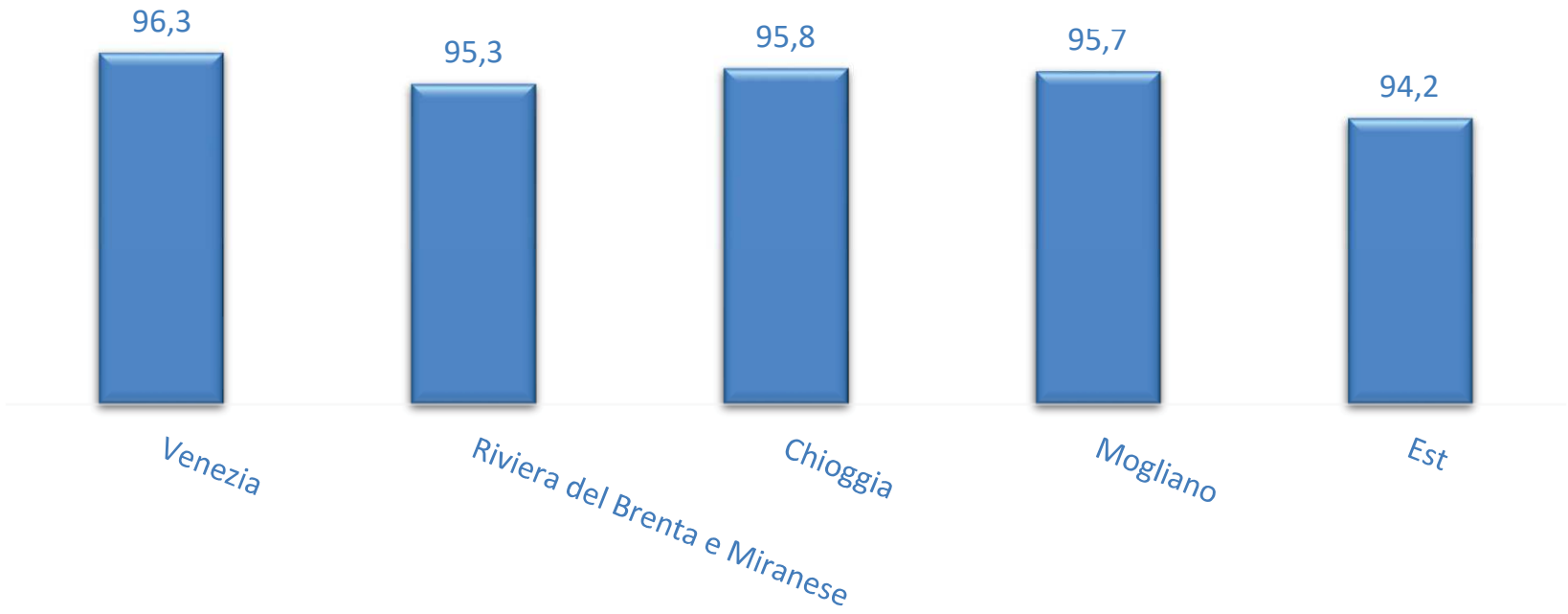
VALUTAZIONE GENERALE DI VERITAS

SINTESI DEI FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Consiglio di Bacino Laguna di Venezia Prot. n. 0001284 del 13-11-2023

Indice GENERALE di soddisfazione: confronto per area





Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

Consiglio di Bacino Laguna di Venezia Prot. n. 0001284 del 13-11-2023

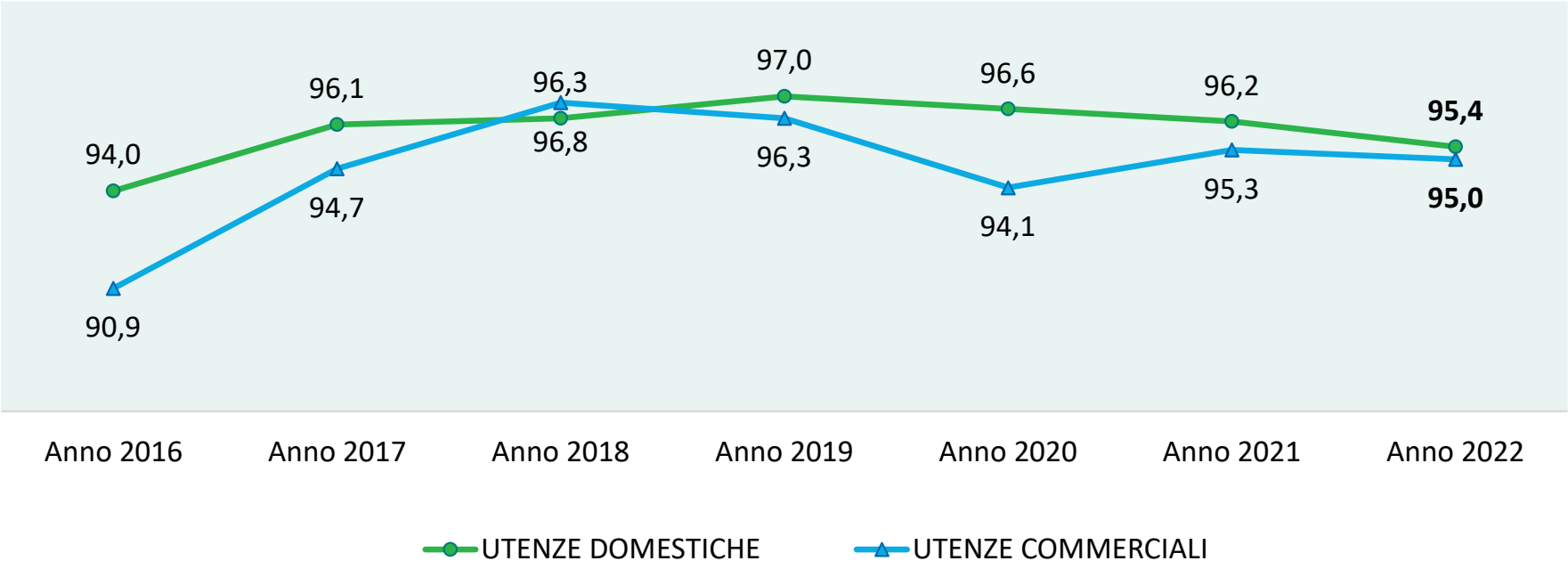
INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

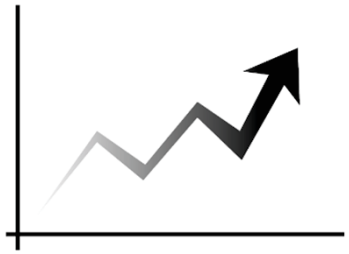
↓ Domestici: -0,8

↓ Commerciali: -0,3

Andamento nel corso del tempo



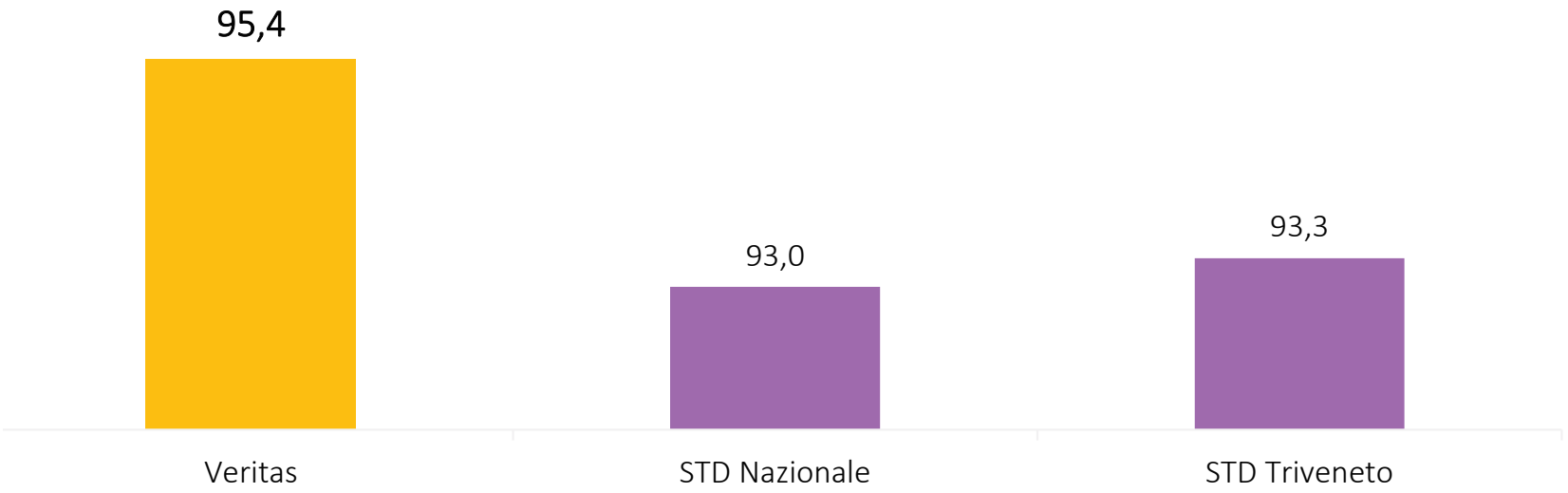
Consiglio di Bacino Laguna di Venezia Prot. n. 0001284 del 13-11-2023



INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

Confronto con dati di benchmark (utenze domestiche)

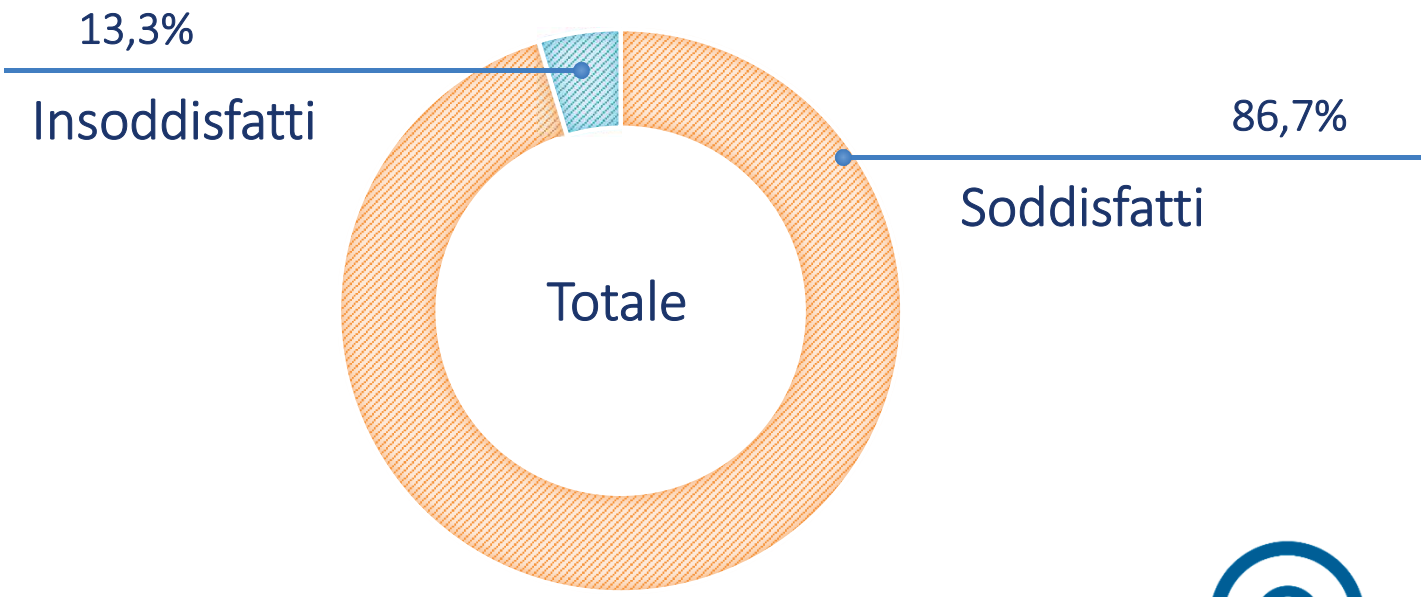


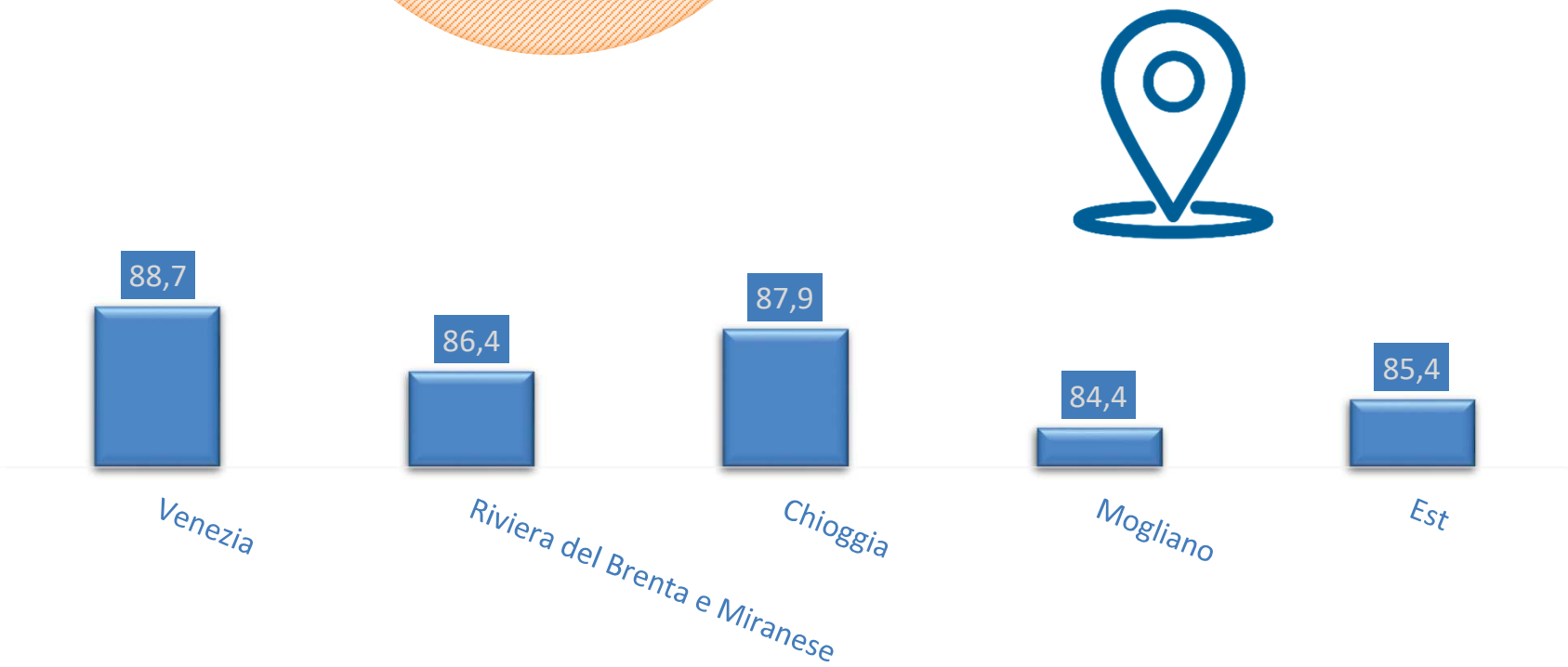
↑ Dato Nazionale +2,4

↑ Dato Triveneto: +2,1

Consiglio di Bacino Laguna di Venezia Prot. n. 0001284 del 13-11-2023

Indice SINTETICO di soddisfazione: confronto per area





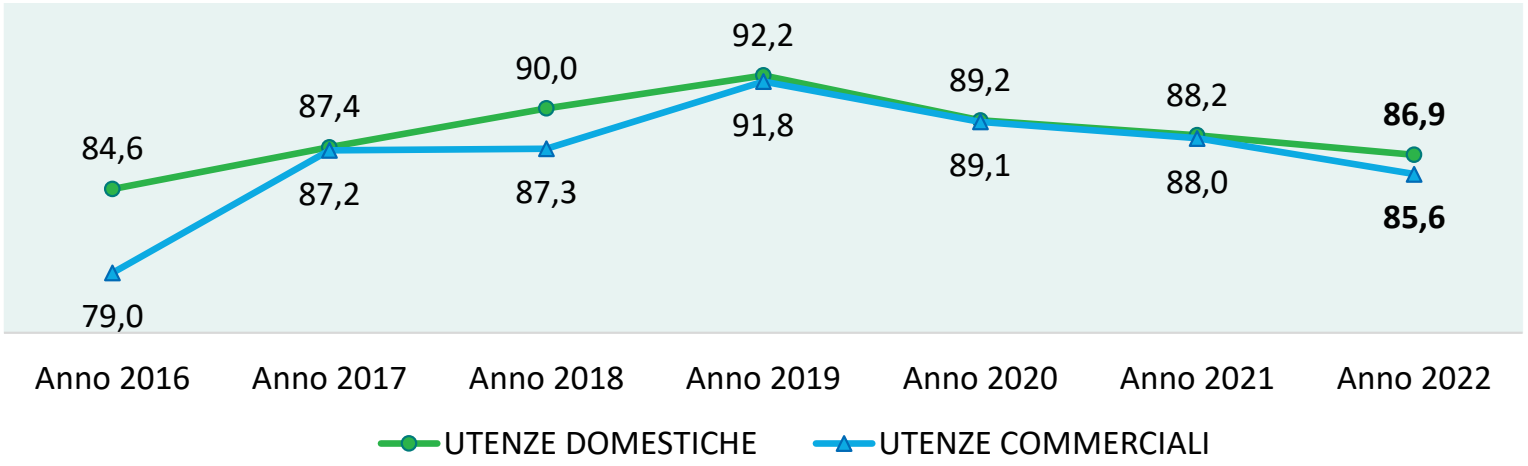
Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

Consiglio di Bacino Laguna di Venezia Prot. n. 0001284 del 13-11-2023

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

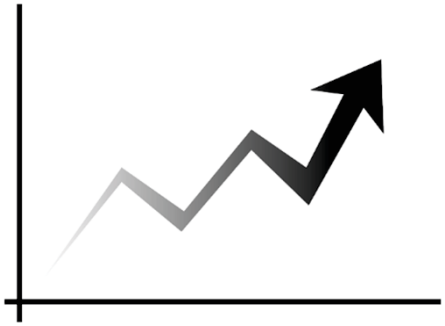
INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE (CSI)

Andamento nel corso del tempo

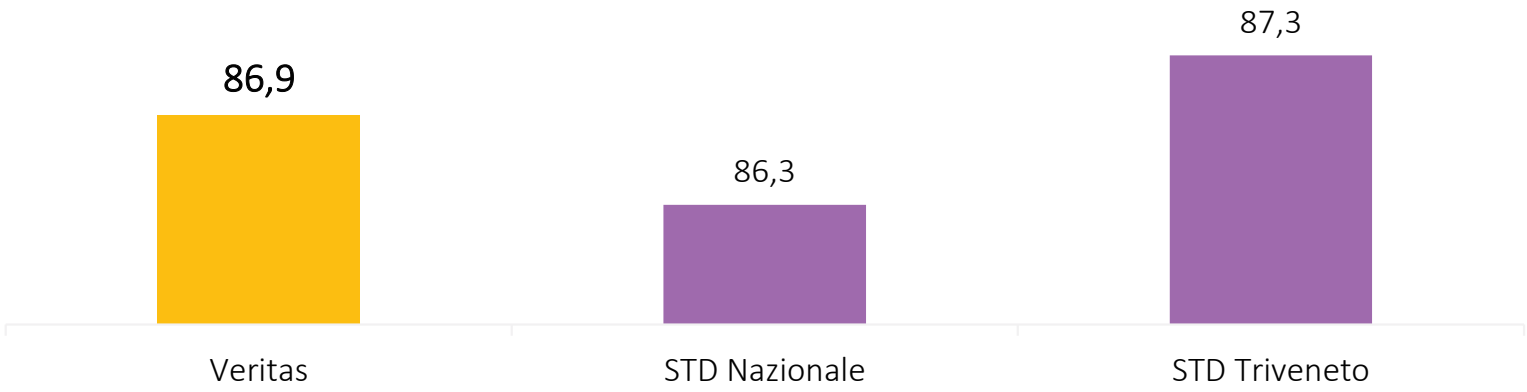


↓ Domestici: -1,3

↓ Commerciali: -2,4



Confronto con dati di benchmark (utenze domestiche)



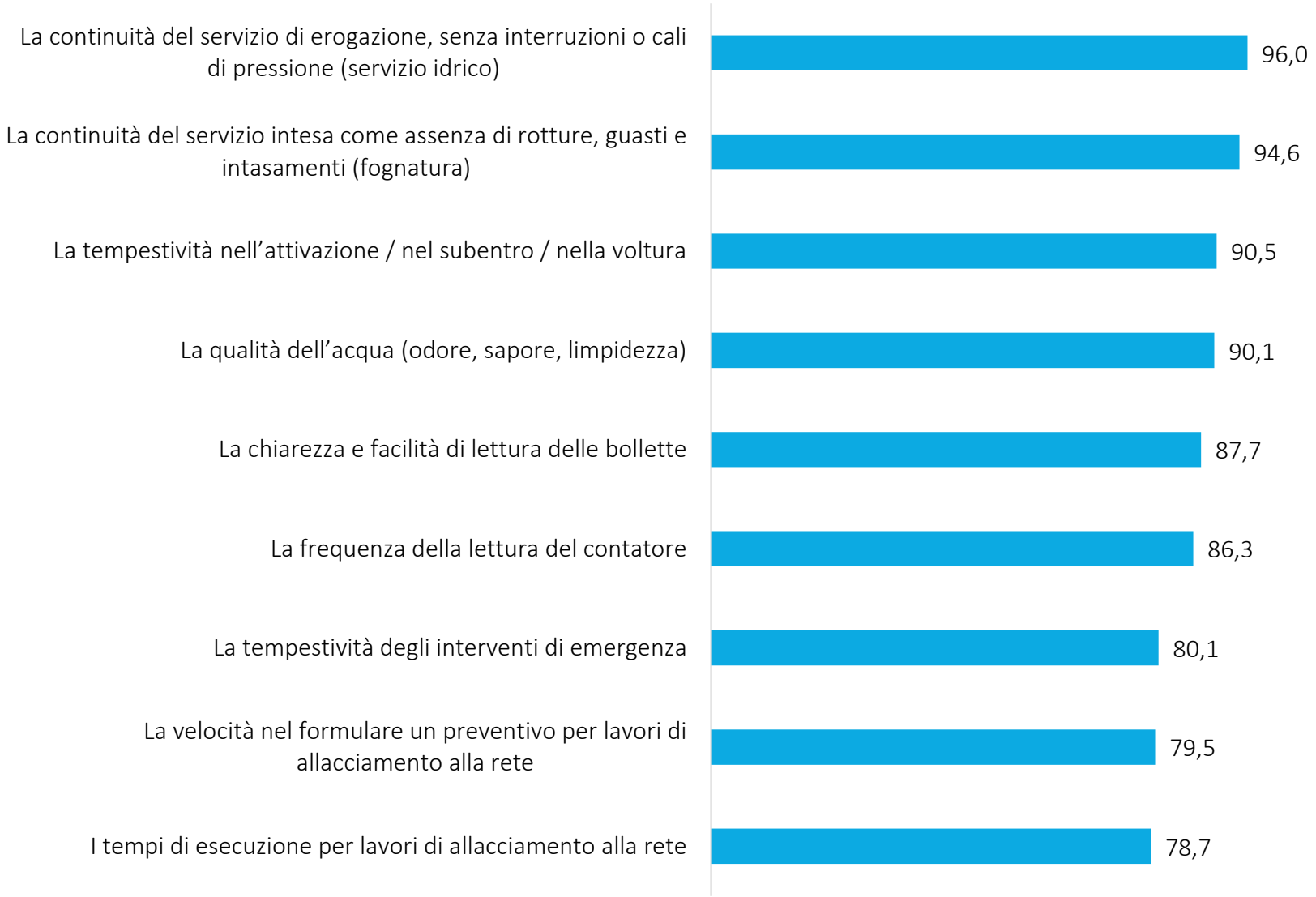
↑ Dato Nazionale +0,6

↓ Dato Triveneto: -0,4

Consiglio di Bacino Laguna di Venezia Prot. n. 0001284 del 13-11-2023

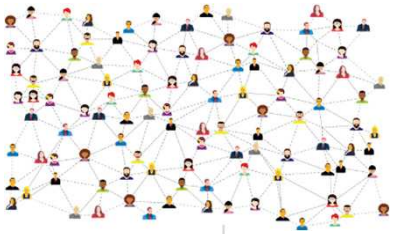
INDICI DI SODDISFAZIONE: PRODOTTO / SERVIZIO

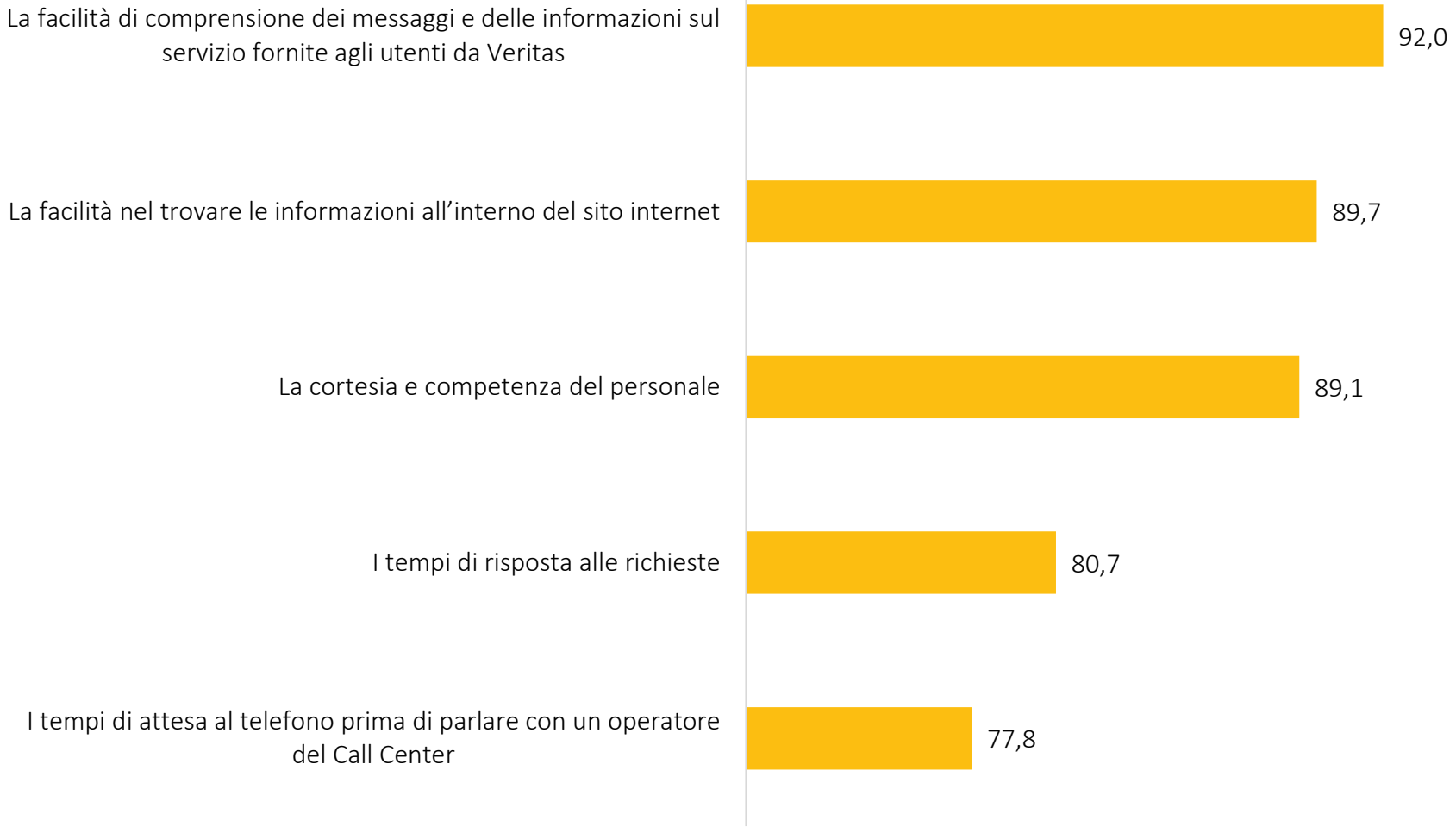
Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5



Consiglio di Bacino Laguna di Venezia Prot. n. 0001284 del 13-11-2023

INDICI DI SODDISFAZIONE: RELAZIONE / COMUNICAZIONE



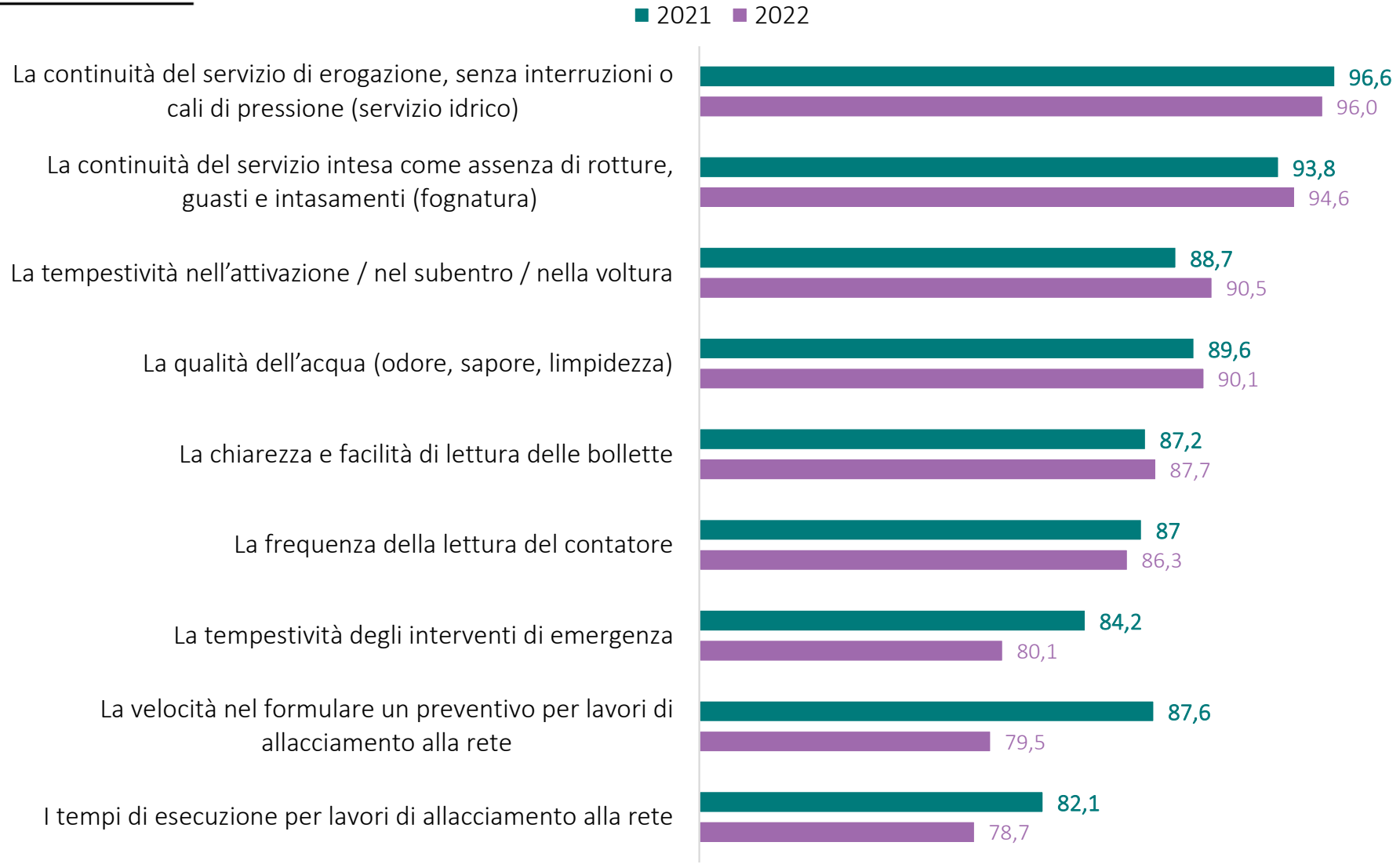


Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

Consiglio di Bacino Laguna di Venezia Prot. n. 0001284 del 13-11-2023

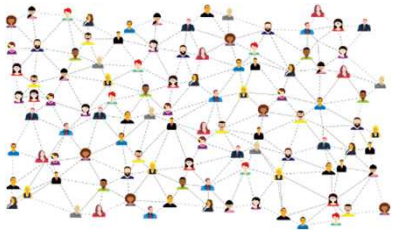
Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

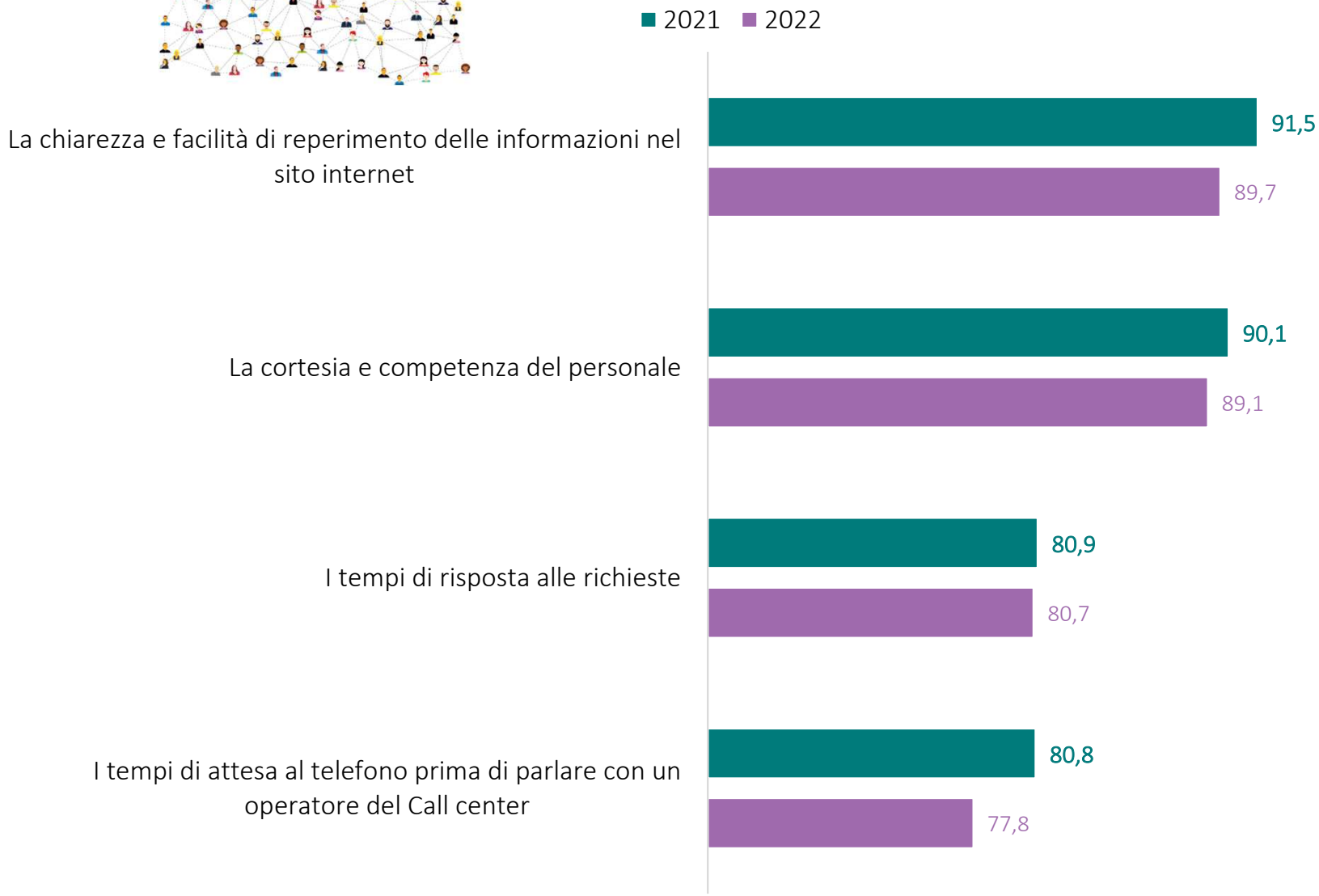
PRODOTTO / SERVIZIO: CONFRONTO TEMPORALE



Consiglio di Bacino Laguna di Venezia Prot. n. 0001284 del 13-11-2023

RELAZIONE / COMUNICAZIONE: CONFRONTO TEMPORALE



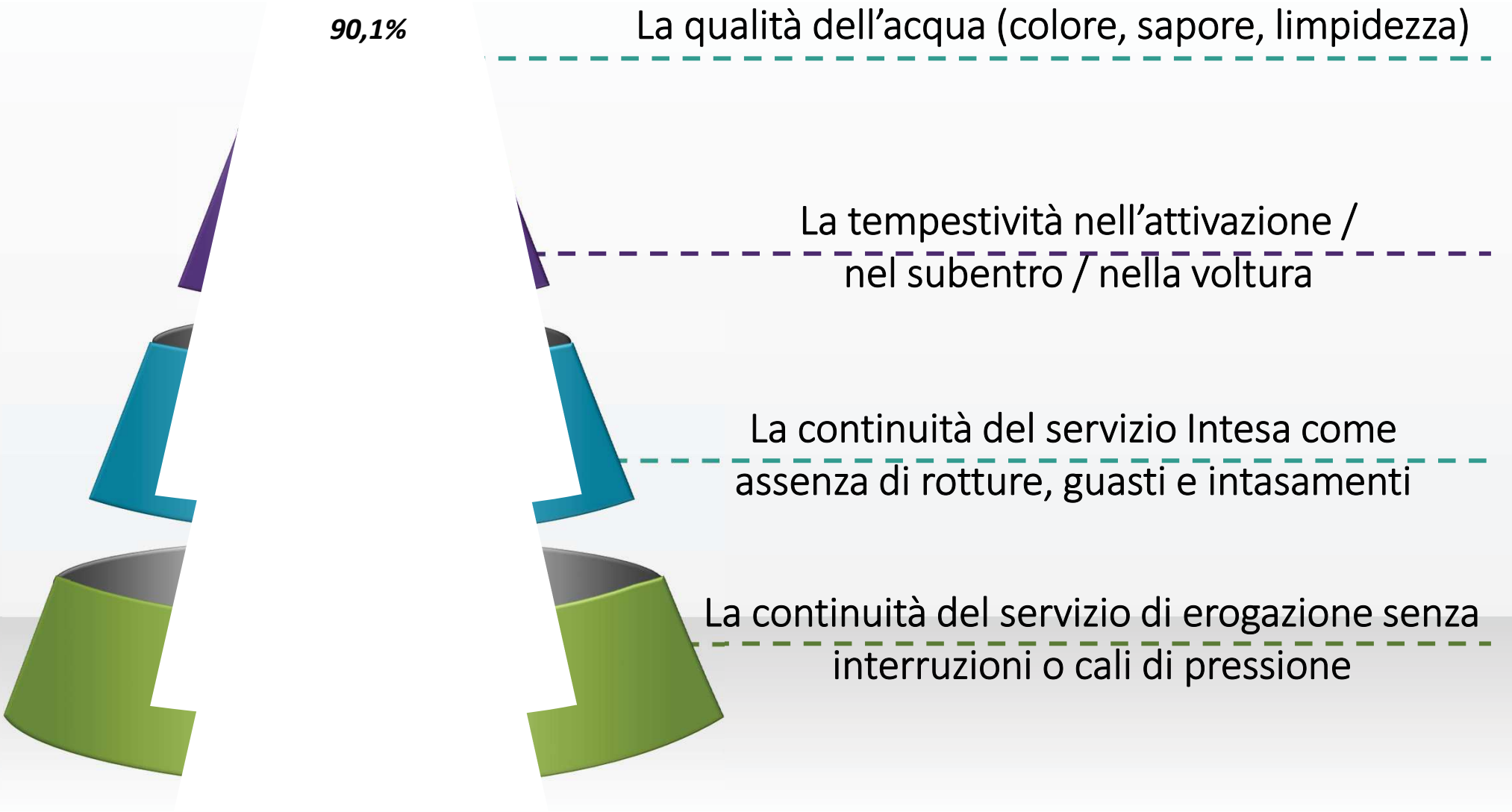


Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

Consiglio di Bacino Laguna di Venezia Prot. n. 0001284 del 13-11-2023

PRODC /SERVIZIO: I 4 ASPETTI PIÙ APPREZZATI

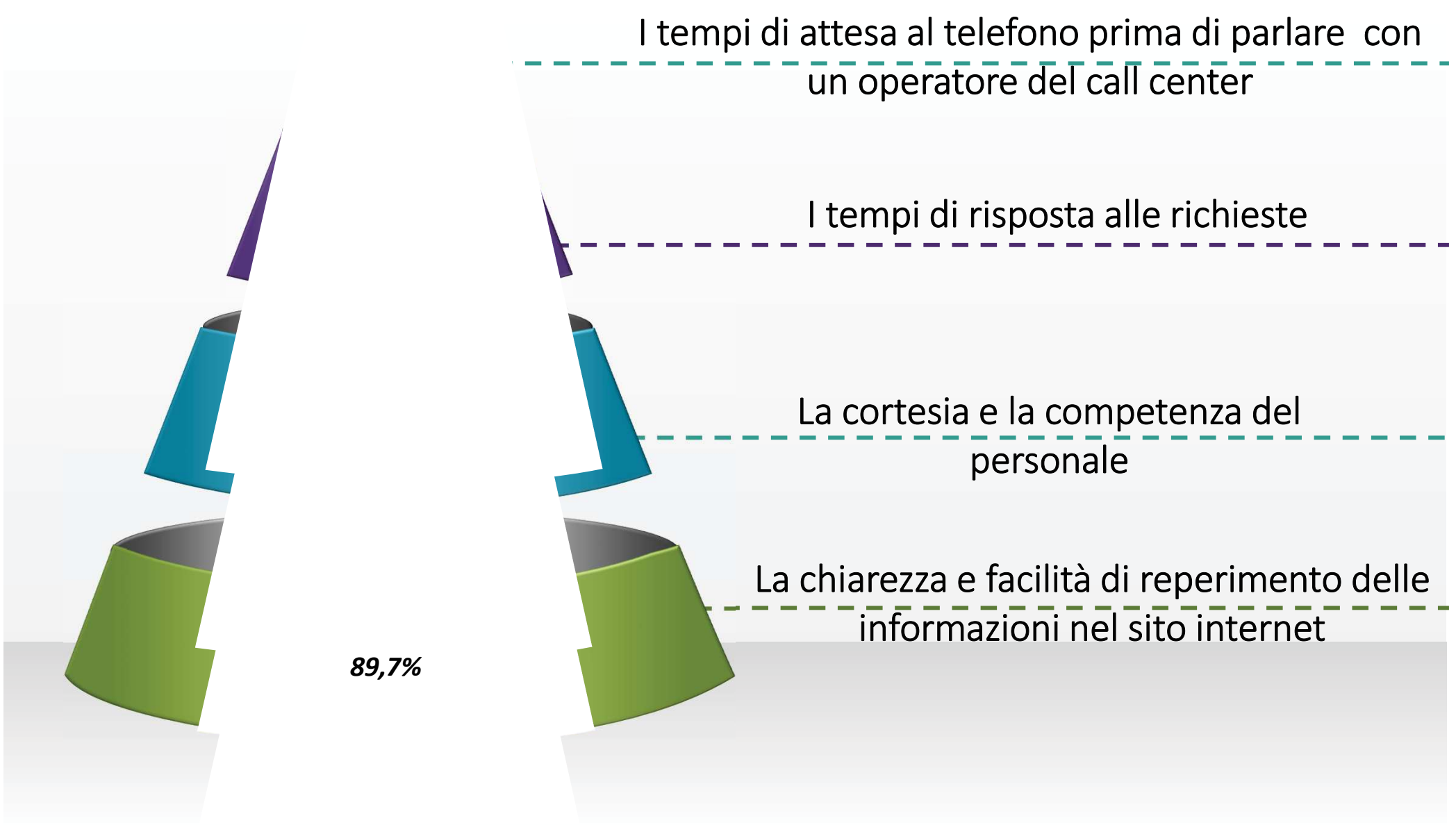
Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5



Consiglio di Bacino Laguna di Venezia Prot. n. 0001284 del 13-11-2023

RELAZIONE COMUNICAZIONE: I 4 ASPETTI PIÙ APPREZZATI

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5



Consiglio di Bacino Laguna di Venezia Prot. n. 0001284 del 13-11-2023

MAPPA DELLE PRIORITÀ DI INTERVENTO: INTRODUZIONE

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

a)

	+	SODDISFAZIONE	–
b) IMPORTANZA		**MANTENERE**	**MIGLIORARE**
		PUNTI DI FORZA **ASPETTI IMPORTANTI E SODDISFACENTI**	**PUNTI DI DEBOLEZZA** **ASPETTI IMPORTANTI ED INSODDISFACENTI**
		COMUNICARE	**CONTROLLARE**
		POTENZIALI PUNTI DI FORZA **ASPETTI NON IMPORTANTI E SODDISFACENTI**	**POTENZIALI PUNTI DI DEBOLEZZA** **ASPETTI NON IMPORTANTI ED INSODDISFACENTI**
	–		

a) **Valore medio di soddisfazione:** divide gli aspetti tra soddisfacenti ed insoddisfacenti (media delle medie di soddisfazione riferita all'anno di rilevazione)

b) **Valore medio di importanza:** divide gli aspetti tra importanti e non importanti (media delle medie di importanza riferita all'anno di rilevazione)

Consiglio di Bacino Laguna di Venezia Prot. n. 0001284 del 13-11-2023

MAPPA DELLE PRIORITÀ DI INTERVENTO SCHEMATICA

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

MANTENERE

- La qualità dell'acqua (odore, sapore, limpidezza)
- La continuità del servizio intesa come assenza di rotture, guasti e intasamenti (fognatura)
- La continuità del servizio di erogazione, senza interruzioni o cali di pressione (servizio idrico)
- La tempestività nell'attivazione / nel subentro / nella voltura

MIGLIORARE

- La tempestività degli interventi di emergenza
- La facilità nel trovare le informazioni all'interno del sito internet
- I tempi di esecuzione per lavori di allacciamento alla rete
- I tempi di risposta alle richieste

COMUNICARE

- La cortesia e competenza del personale
- La chiarezza e facilità di lettura delle bollette
- La facilità di comprensione dei messaggi e delle informazioni sul servizio fornite agli utenti da Veritas

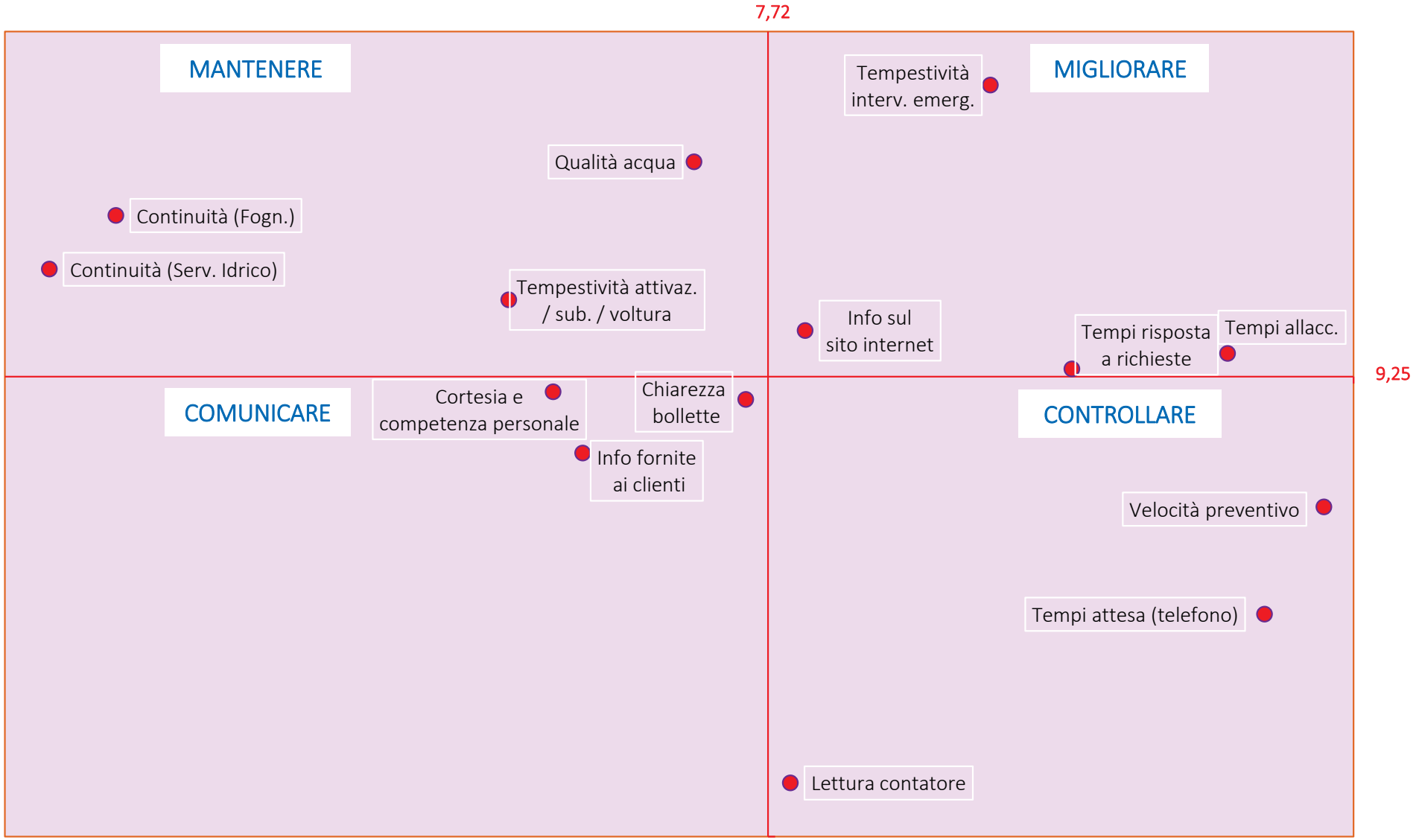
CONTROLLARE

- La velocità nel formulare un preventivo per lavori di allacciamento alla rete
- I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center
- La frequenza della lettura del contatore

Consiglio di Bacino Laguna di Venezia Prot. n. 0001284 del 13-11-2023

MAPPA DELLE PRIORITÀ DI INTERVENTO ANALITICA

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5



Consiglio di Bacino Laguna di Venezia Prot. n. 0001284 del 13-11-2023

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

UTILIZZO DI ACQUA POTABILE

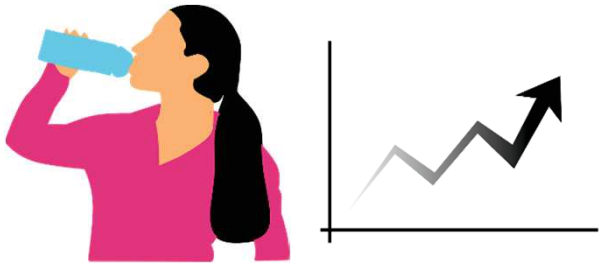
Parliamo dell'utilizzo dell'acqua potabile. Lei beve l'acqua di rubinetto?

(Domanda posta solo agli utenti domestici)

		UNITÀ LOCALI TERRITORIALI				
	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano	Est
Regolarmente	49,2%	65,8%	43,4%	31,6%	44,3%	45,1%
Qualche volta	29,5%	21,5%	32,7%	34,0%	31,9%	31,8%
Mai	21,3%	12,7%	23,9%	34,4%	23,8%	23,1%

Consiglio di Bacino Laguna di Venezia Prot. n. 0001284 del 13-11-2023

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

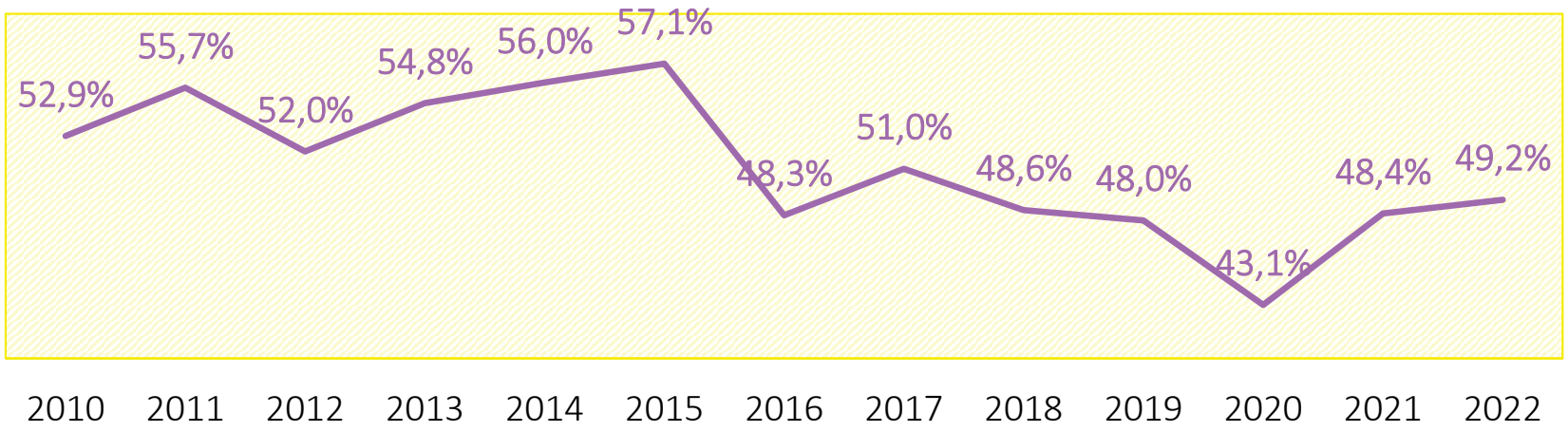


UTILIZZO DI ACQUA POTABILE

Parliamo dell'utilizzo dell'acqua potabile. Lei beve l'acqua di rubinetto?

(Domanda posta solo agli utenti domestici)

Beve l'acqua regolarmente: andamento nel corso del tempo



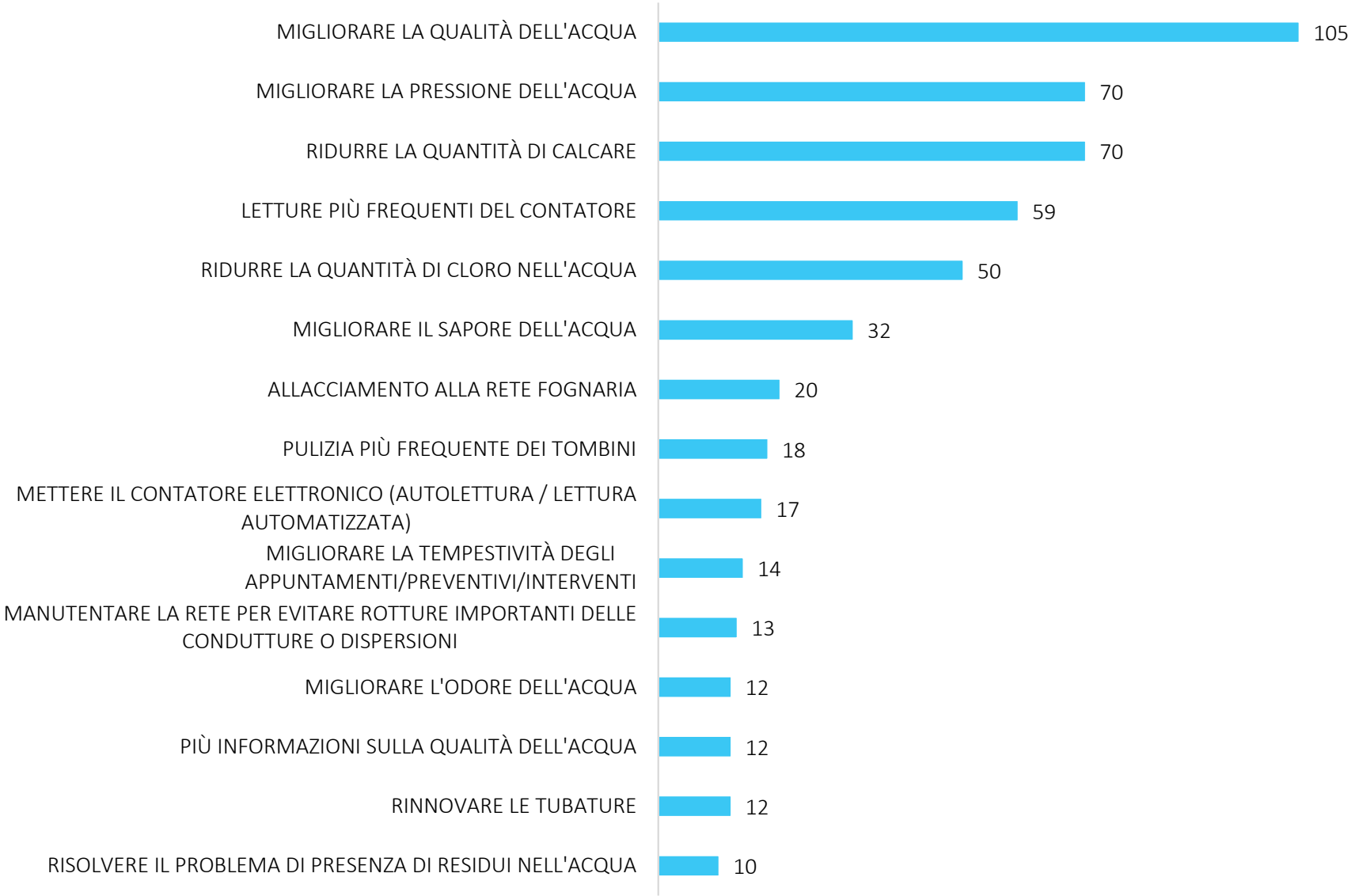
	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012
Regolarmente	49,2%	48,4%	43,1%	48,0%	48,6%	51,0%	48,3%	57,1%	56,0%	54,8%	52,0%
Qualche volta	29,5%	30,0%	27,0%	27,9%	27,7%	26,9%	26,4%	26,5%	23,6%	25,8%	27,5%
Mai	21,3%	21,6%	29,9%	24,1%	23,7%	22,1%	25,3%	16,4%	20,4%	19,4%	20,5%

Consiglio di Bacino Laguna di Venezia Prot. n. 0001284 del 13-11-2023

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

Verbalizzazioni principali

Ha suggerimenti da dare a Veritas per migliorare il servizio?



Consiglio di Bacino Laguna di Venezia Prot. n. 0001284 del 13-11-2023

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

VERITAS

ANALISI DELLA CUSTOMER SATISFACTION

Presentazione dei risultati della rilevazione dell'anno 2022

Focus:
Servizi cimiteriali

Quæris
MARKET & SOCIAL RESEARCH

Consiglio di Bacino Laguna di Venezia Prot. n. 0001284 del 13-11-2023

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

IL CAMPIONE

La raccolta delle informazioni è avvenuta nel mese di Settembre 2022 ed è stato intervistato un campione di 451 frequentatori dei cimiteri.

L'intervista è stata condotta con sistema FACE to FACE: i rilevatori hanno intervistato le persone all'ingresso o all'uscita.

L'utilizzo della tecnica di somministrazione FACE to FACE ha permesso di registrare direttamente, nel momento della fruizione del servizio, il giudizio dell'utente fornendo dunque informazioni puntuali e aggiornate sul livello di soddisfazione degli utenti.

Il campione intervistato presenta le seguenti caratteristiche:

Sesso	%
Maschio	39,2
Femmina	60,8

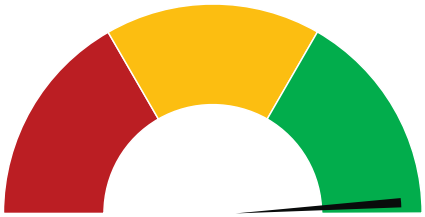
Cimiteri	N
Cimitero di Venezia	200
Cimitero del Lido di Venezia	101
Cimitero di Marghera	150

Classe di età	%
18 – 24 anni	1,1
25 – 34 anni	1,1
35 – 44 anni	6,4
45 – 54 anni	26,8
55 – 64 anni	22,8
Oltre 65 anni	41,7

Consiglio di Bacino Laguna di Venezia Prot.nr. 0001284 del 13-11-2023

DATI DI SINTESI GENERALI

L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE



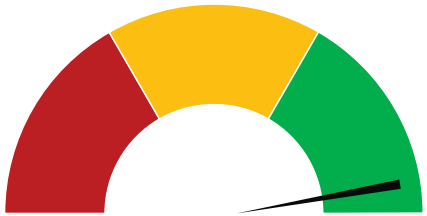
98,2%

Alto (71% - 100%)

Medio (41% - 70%)

Basso (0%- 40%)

L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE



94,6%

Alto (71% - 100%)

Medio (41% - 70%)

Basso (0%- 40%)

VALUTAZIONE GENERALE DI VERITAS

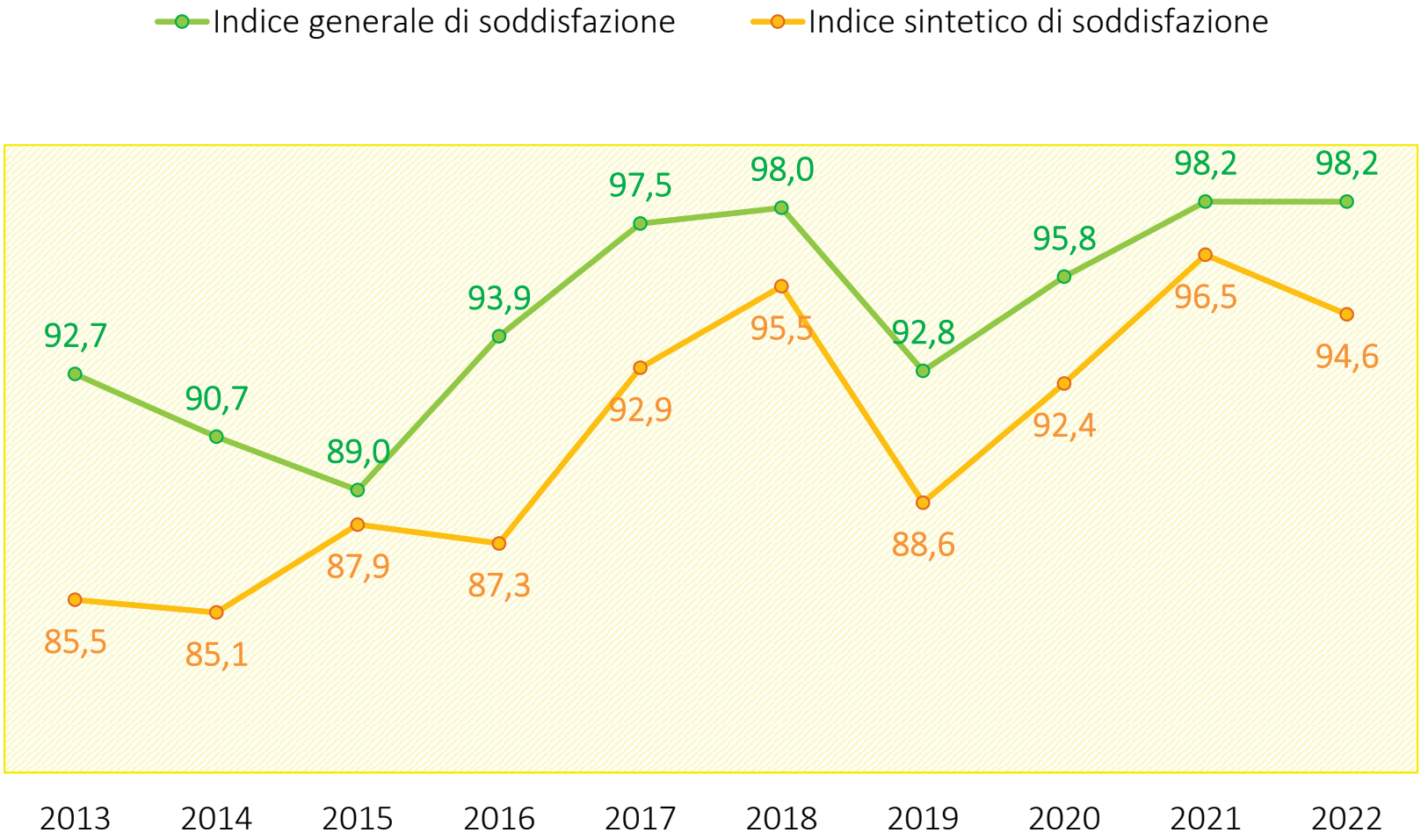
SINTESI DEI FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

Consiglio di Bacino Laguna di Venezia Prot. n. 0001284 del 13-11-2023

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

DATI DI SINTESI GENERALI

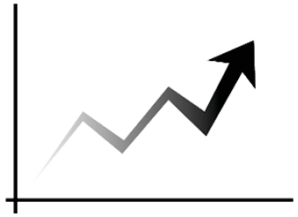


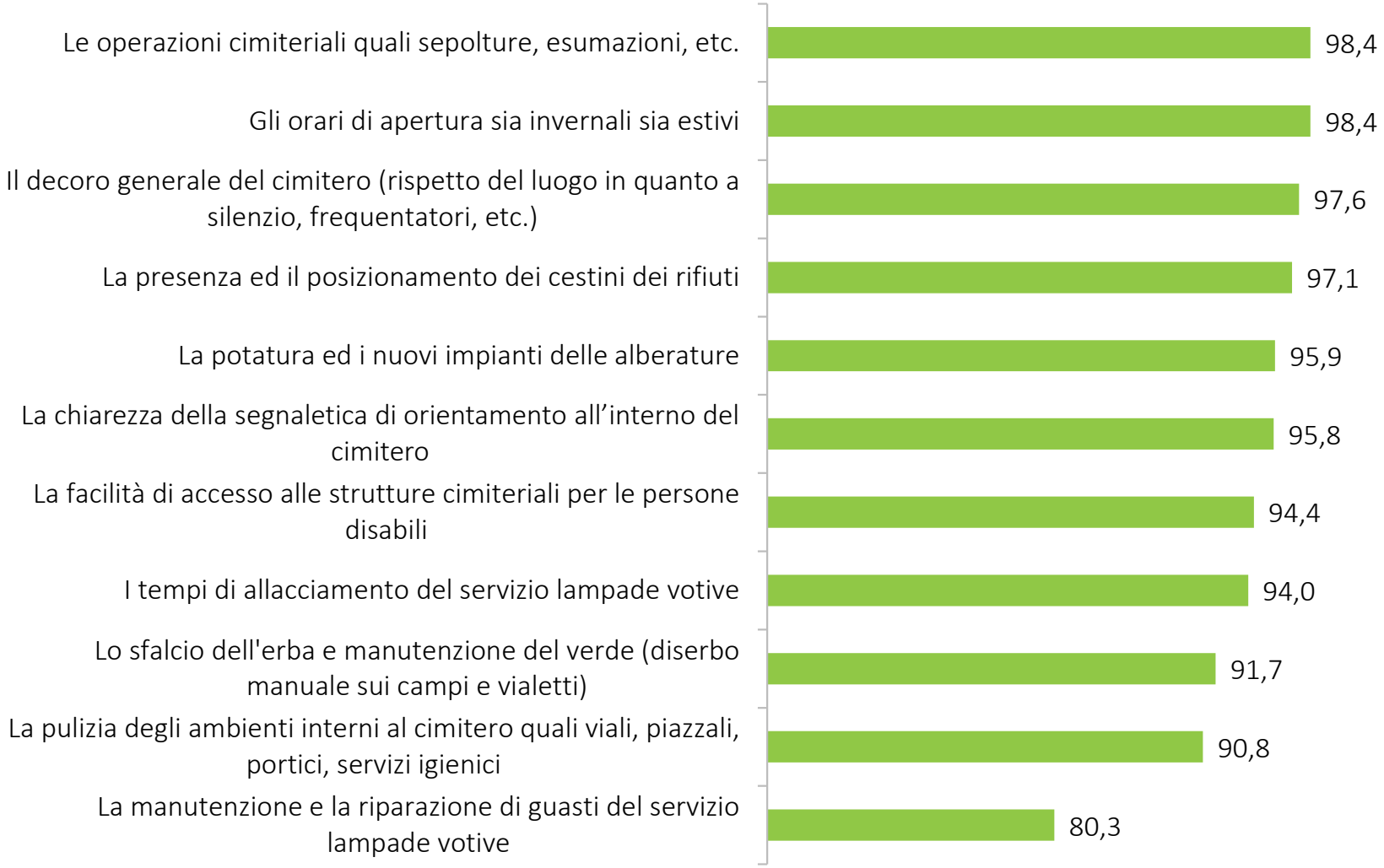
= stabile

- 1,9

Consiglio di Bacino Laguna di Venezia Prot. n. 0001284 del 13-11-2023

INDICI DI SODDISFAZIONE: PRODOTTO / SERVIZIO

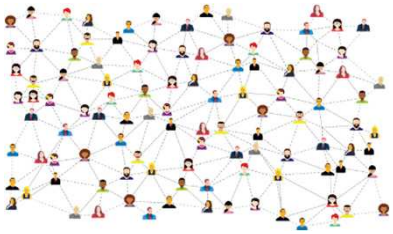


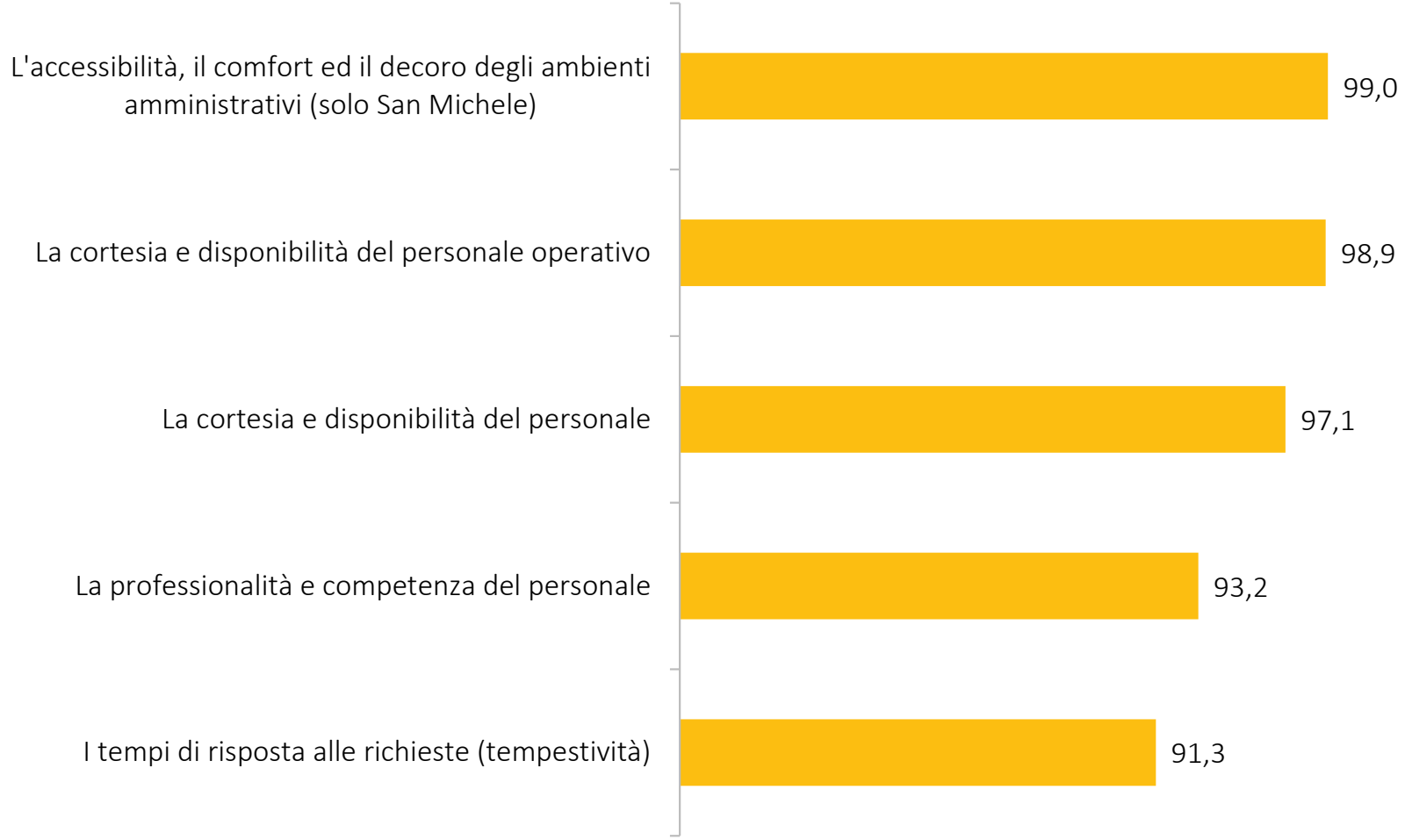


Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

Consiglio di Bacino Laguna di Venezia Prot. n. 0001284 del 13-11-2023

INDICI DI SODDISFAZIONE: RELAZIONE / COMUNICAZIONE



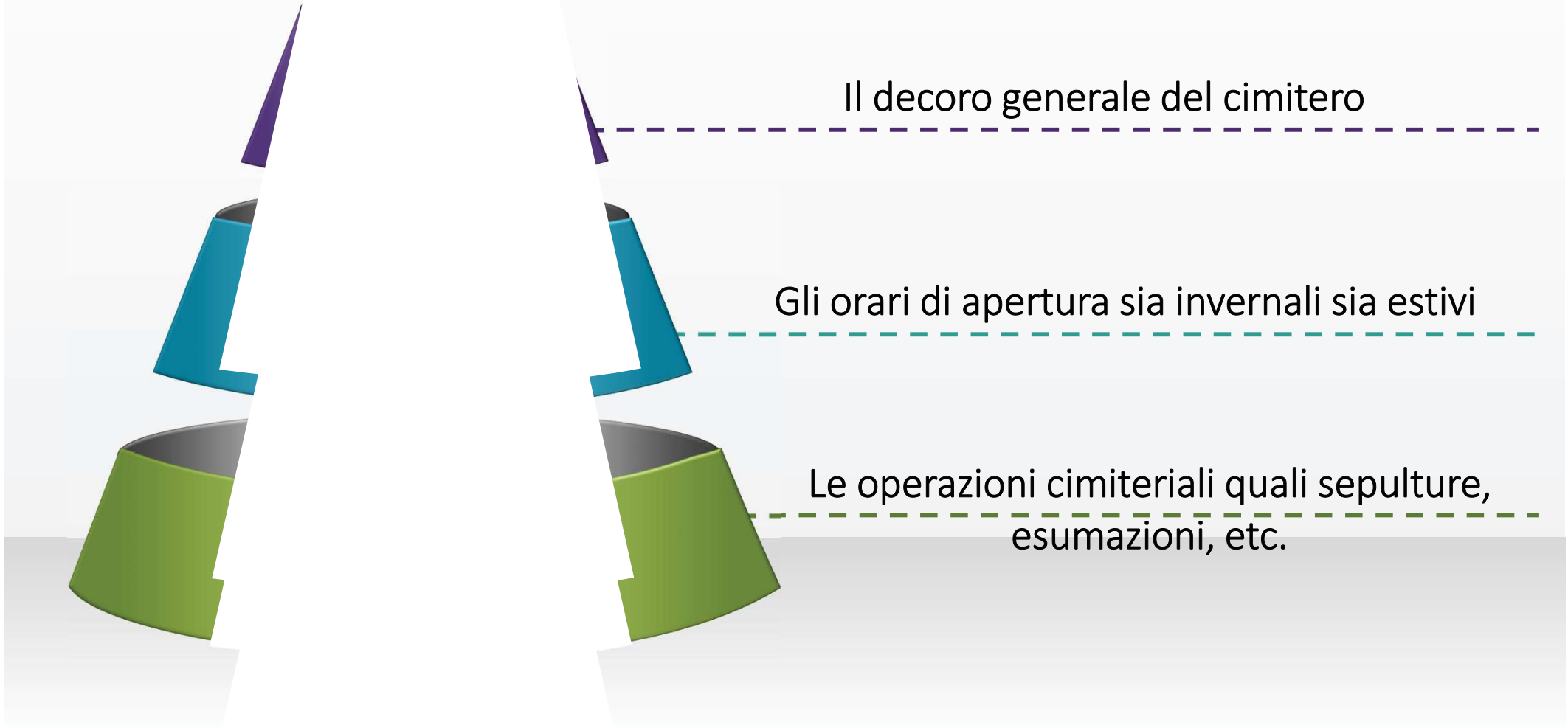


Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

Consiglio di Bacino Laguna di Venezia Prot. n. 0001284 del 15-11-2023

PROD[illegible]O/SERVIZIO: I 4 ASPETTI PIU' APPREZZATI

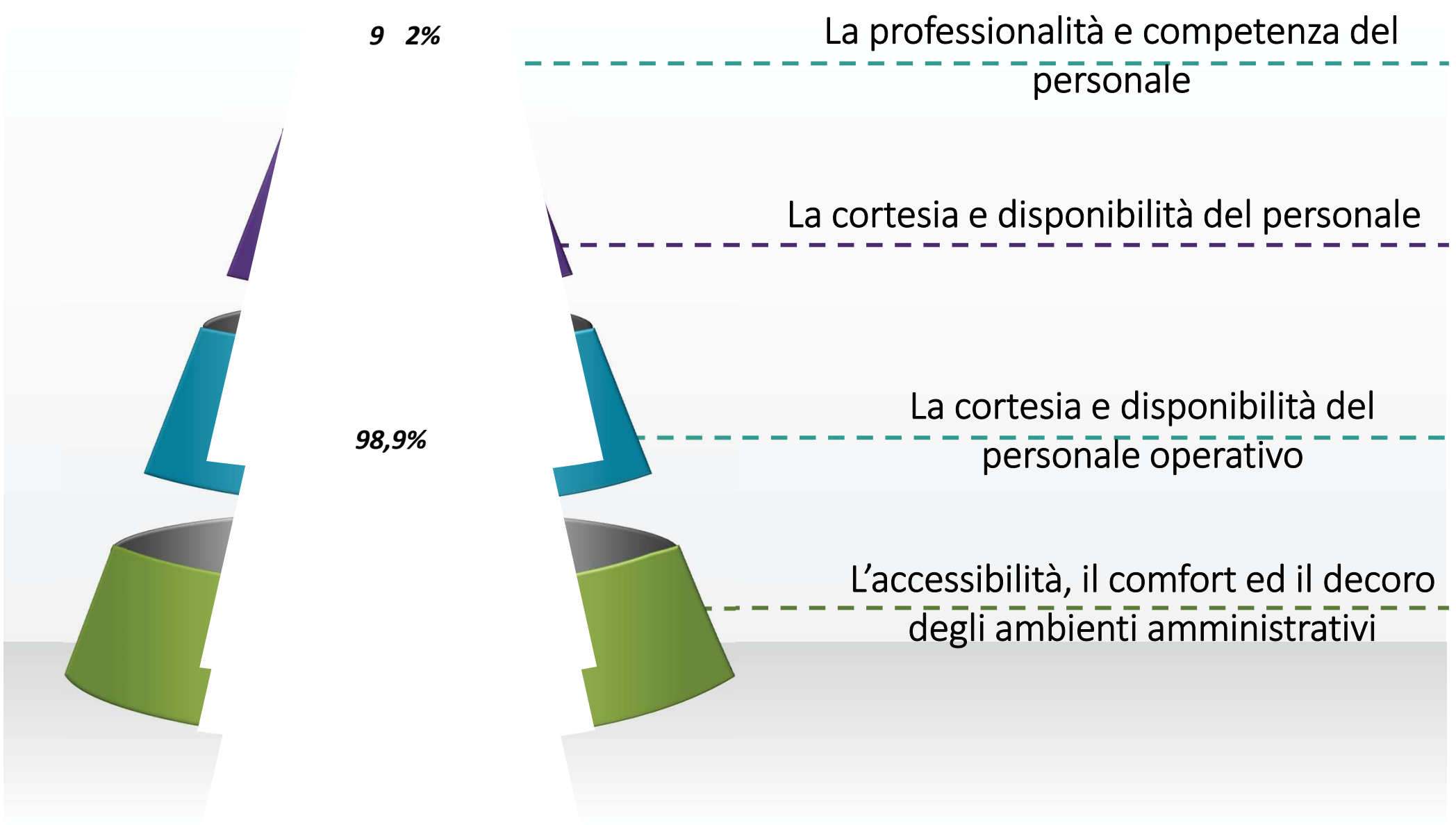
Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5



Consiglio di Bacino Laguna di Venezia Prot. n. 0001284 del 13-11-2023

RELAZIONI COMUNICAZIONE: I 4 ASPETTI PIU' APPREZZATI

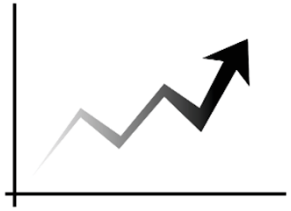
Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

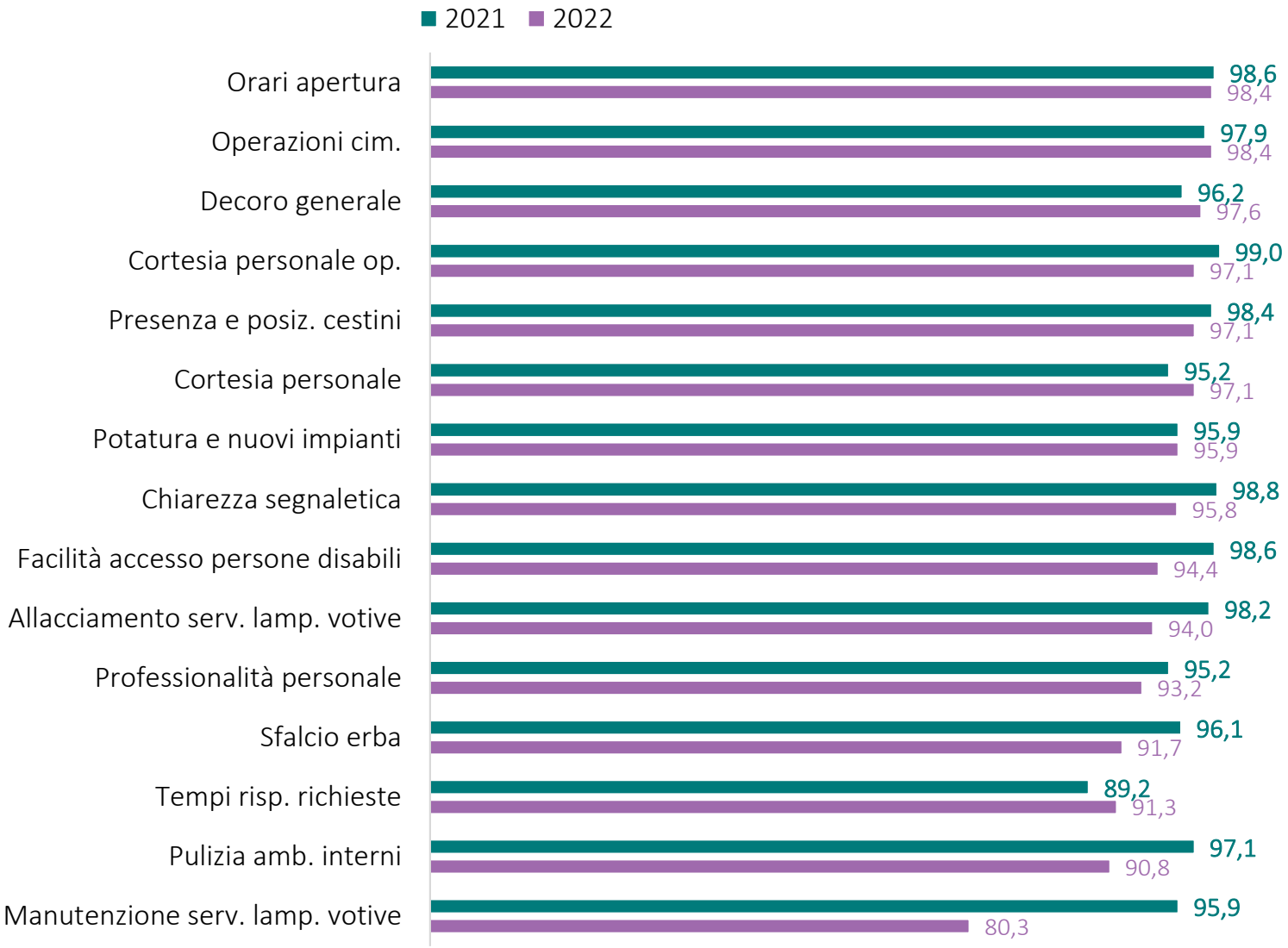


Consiglio di Bacino Laguna di Venezia Prot. n. 0001284 del 13-11-2023

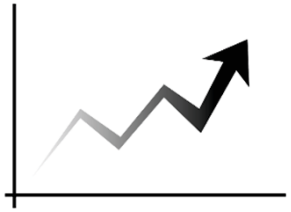
INDICE DI SODDISFAZIONE: CONFRONTO TEMPORALE

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5





Consiglio di Bacino Laguna di Venezia Prot. n. 0001284 del 13-11-2023



INDICE DI SODDISFAZIONE: CONFRONTO TEMPORALE

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016
La pulizia degli ambienti interni al cimitero quali viali, piazzali, portici, servizi igienici	90,8	97,1	91,7	92,3	94,5	94,0	89,4
La presenza ed il posizionamento dei cestini dei rifiuti	97,1	98,4	94,9	94,4	95,5	97,7	94,0
Lo sfalcio dell'erba e manutenzione del verde (diserbo manuale sui campi e vialetti)	91,7	96,1	84,8	65,1	95,8	88,4	85,9
La potatura ed i nuovi impianti delle alberature	95,9	95,9	90,4	72,7	96,1	79,7	84,1
Il decoro generale del cimitero (rispetto del luogo in quanto a silenzio, frequentatori, etc.)	97,6	96,2	93,2	88,9	91,4	93,7	87,3
Le operazioni cimiteriali quali sepolture, esumazioni etc.	98,4	97,9	95,7	96,5	98,1	93,4	92,4
Gli orari di apertura sia invernali sia estivi	98,4	98,6	97,5	98,2	93,9	99,1	99,3
La chiarezza della segnaletica di orientamento all'interno del cimitero	95,8	98,8	96,4	97,0	95,0	97,1	94,0
La facilità di accesso alle strutture cimiteriali per le persone disabili	94,4	98,6	93,8	93,1	96,5	75,7	81,5
I tempi di allacciamento del servizio lampade votive	94,0	98,2	82,7	89,6	95,5	91,9	75,5
La manutenzione e la riparazione di guasti (servizio lampade votive)	80,3	95,9	66,0	47,2	91,7	90,6	73,0
La cortesia e disponibilità del personale	97,1	95,2	100,0	89,7	97,5	95,6	91,6
La professionalità e competenza del personale	93,2	95,2	95,0	89,6	96,9	96,8	89,0
I tempi di risposta alle richieste (tempestività)	91,3	89,2	89,8	88,0	92,4	95,0	78,6
La cortesia e disponibilità del personale operativo	98,9	99,0	98,3	99,4	97,6	98,7	95,3

Consiglio di Bacino Laguna di Venezia Prot. n. 0001284 del 13-11-2023

MAPPA DELLE PRIORITÀ DI INTERVENTO: INTRODUZIONE

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

a)

	+	SODDISFAZIONE	–
b) IMPORTANZA		**MANTENERE**	**MIGLIORARE**
		PUNTI DI FORZA **ASPETTI IMPORTANTI E SODDISFACENTI**	**PUNTI DI DEBOLEZZA** **ASPETTI IMPORTANTI ED INSODDISFACENTI**
		COMUNICARE	**CONTROLLARE**
		POTENZIALI PUNTI DI FORZA **ASPETTI NON IMPORTANTI E SODDISFACENTI**	**POTENZIALI PUNTI DI DEBOLEZZA** **ASPETTI NON IMPORTANTI ED INSODDISFACENTI**
	–		

a) **Valore medio di soddisfazione:** divide gli aspetti tra soddisfacenti ed insoddisfacenti (media delle medie di soddisfazione riferita all'anno di rilevazione)

b) **Valore medio di importanza:** divide gli aspetti tra importanti e non importanti (media delle medie di importanza riferita all'anno di rilevazione)

Consiglio di Bacino Laguna di Venezia Prot. n. 0001284 del 13-11-2023

MAPPA DELLE PRIORITÀ DI INTERVENTO SCHEMATICA

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

MANTENERE

- La cortesia e disponibilità del personale operativo
- La professionalità e competenza del personale

MIGLIORARE

- L'accessibilità, il comfort ed il decoro degli ambienti amministrativi (solo San Michele)
- La manutenzione e la riparazione di guasti del servizio lampade votive
- I tempi di risposta alle richieste (tempestività)
- I tempi di allacciamento del servizio lampade votive
- La cortesia e disponibilità del personale

COMUNICARE

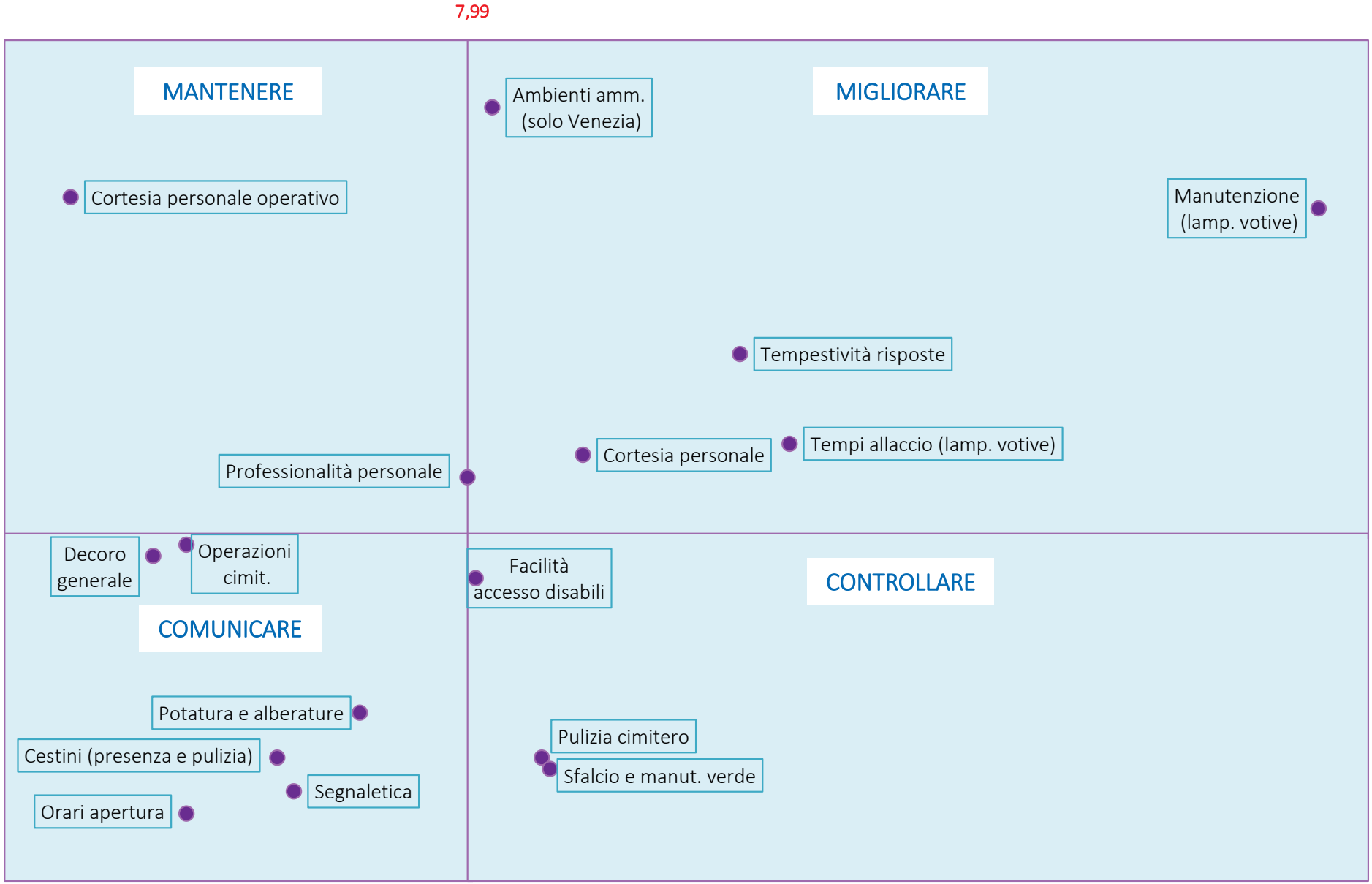
- Le operazioni cimiteriali quali sepolture, esumazioni, etc.
- Il decoro generale del cimitero (rispetto del luogo in quanto a silenzio, frequentatori, etc.)
- La potatura ed i nuovi impianti delle alberature
- La presenza ed il posizionamento dei cestini dei rifiuti
- La chiarezza della segnaletica di orientamento all'interno del cimitero
- Gli orari di apertura sia invernali sia estivi

CONTROLLARE

- La facilità di accesso alle strutture cimiteriali per le persone disabili
- La pulizia degli ambienti interni al cimitero quali viali, piazzali, portici, servizi igienici
- Lo sfalcio dell'erba e manutenzione del verde (diserbo manuale sui campi e vialetti)

Consiglio di Bacino Laguna di Venezia Prot. n. 0001284 del 13-11-2023

MAPPA DELLE PRIORITÀ DI INTERVENTO ANALITICA



Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

Consigl[illegible]zia Prot. n. 0001284 del 13-11-2023

SERVIZIO LAMPADE VOTIVE

Nel corso dell'ultimo anno ha richiesto l'allacciamento al servizio lampade votive?

Nel corso dell'ultimo anno ha contattato Veritas per un guasto al servizio lampade votive?

Giudizio sugli aspetti relativi al servizio lampade votive	Indice di Soddisfazione	Media di soddisfazione (scala 1-10)
I tempi di allacciamento del servizio lampade votive	94,0	7,60
La manutenzione e la riparazione di guasti del servizio lampade votive	80,3	6,96

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

Consiglio di Bacino Laguna di Venezia Prot. n. 0001284 del 13-11-2023

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

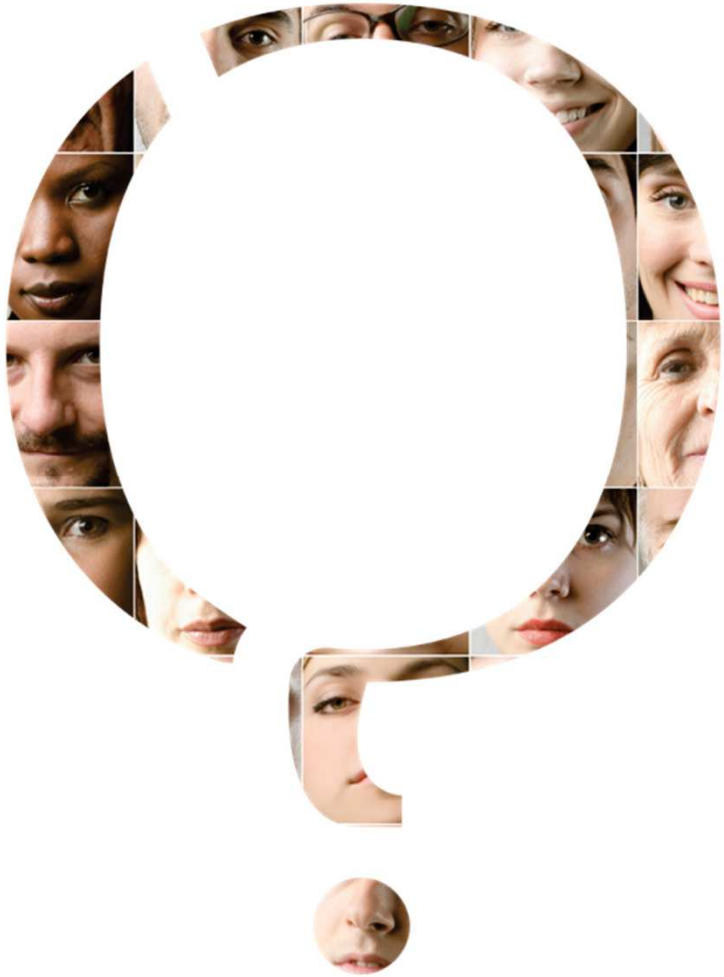
CONTATTO CON VERITAS

Negli ultimi due anni ha contattato il personale di Veritas per motivi relativi ai servizi cimiteriali?

Per quali motivi ha contattato gli uffici telefonicamente o di persona?

Consiglio di Bacino Laguna di Venezia Prot. n. 0001284 del 13-11-2023

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5



2023
GENNAIO

Quaeris
MARKET & SOCIAL RESEARCH

Quaeris srl
Piazza Italia, 13/d - 31030 Breda di Piave TV
Tel 0422 600826 - Fax 0422 600907
www.quaeris.it - info@quaeris.it

Consiglio di Bacino Laguna di Venezia Prot. n. 0001284 del 13-11-2023

CONSIGLIO di BACINO
LAGUNA DI VENEZIA

Ambito Territoriale Ottimale per il servizio idrico integrato

ORIGINALE

VERBALE DI DELIBERAZIONE DEL COMITATO ISTITUZIONALE

DELIBERAZIONE N. 29 DEL 09-11-2023

OGGETTO: APPROVAZIONE RELAZIONE AI SENSI DELL'ART. 30 DEL D.LGS. 201/2022 PER LA RICOGNIZIONE PERIODICA DELLA GESTIONE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO DEL CONSIGLIO DI BACINO LAGUNA DI VENEZIA

L'anno **duemilaventitre** il giorno **nove** del mese di **novembre** alle ore **10:45**, in videoconferenza, si è riunito il Comitato Istituzionale a seguito convocazione prot. n. n. 1259 del 06.11.2023.

Al momento della votazione risultano:

COGNOME E NOME	PRESENTE/ASSENTE
Bortolato Davide	Presente
Betteto Luciano	Presente
Zuin Michele	Presente
Finotto Manrico	Presente
Orlando Paola	Presente

Partecipa il Direttore Generale ing. Massimiliano Campanelli in qualità di Segretario Verbalizzante.

Presiede la seduta il Sig. Luciano Betteto in qualità di Presidente del Consiglio di Bacino 'Laguna di Venezia'.

Verificate le presenze, il Presidente dichiara legale la seduta ed invita quindi il Comitato Istituzionale a trattare la proposta di deliberazione relativa all'oggetto sopra riportato.

Verbale letto, approvato e sottoscritto nella seguente composizione:

IL PRESIDENTE
F.to Luciano Betteto

Documento informatico firmato digitalmente ai sensi e con gli effetti del d.lgs n. 82/2005 (CAD) e s.m.i;e norme collegate; Sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa

IL SEGRETARIO VERBALIZZANTE
F.to ing. Massimiliano Campanelli

Documento informatico firmato digitalmente ai sensi e con gli effetti del d.lgs n. 82/2005 (CAD) e s.m.i;e norme collegate; Sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

OGGETTO: APPROVAZIONE RELAZIONE AI SENSI DELL'ART. 30 DEL D.LGS. 201/2022 PER LA RICOGNIZIONE PERIODICA DELLA GESTIONE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO DEL CONSIGLIO DI BACINO LAGUNA DI VENEZIA

PREMESSO che l'art. 147 del D.Lgs. 152/2006 prevede che i Servizi Idrici Integrati siano riorganizzati sulla base di Ambiti Territoriali Ottimali definiti dalle Regioni;

VISTA la Legge regionale n. 17 del 27 aprile 2012 e la DGR. n. 1006 del 05 giugno 2012;

CONSIDERATO che i sopra citati provvedimenti disciplinano l'istituzione dei consigli di bacino prevedendo il passaggio delle funzioni in capo alle A.A.T.O ai consigli medesimi;

VISTO l'atto del 17.12.2012 con il quale il Segretario del Comune di Venezia, in qualità di Ufficiale rogante, dichiara istituito il Consiglio di Bacino *"Laguna di Venezia"* così come attestato dalla registrazione della "Convenzione per la cooperazione tra gli enti locali partecipanti compresi nell'ambito territoriale ottimale del servizio idrico integrato "Laguna di Venezia"", repertorio Comune di Venezia n. 130831 del 17.12.2012 e registrata il 21.12.2012 agli Atti Pubblici con il n. 1367, successivamente modificata in data 27.02.2014, repertorio Comune di Venezia n. 130934, registrata il 04.03.2014 agli Atti Pubblici con il n. 272;

VISTA la deliberazione di Assemblea d'Ambito n. 19 del 13/12/2018 con cui è stato adottato il Piano d'Ambito;

VISTA la deliberazione di Assemblea d'Ambito n. 20 del 13/12/2018 che ha approvato lo schema di convenzione predisposto per l'affidamento del Servizio Idrico Integrato nell'Ambito Territoriale Ottimale "Laguna di Venezia" a Veritas S.p.A., con decorrenza dal 01/01/2019 fino al 31/12/2038;

VISTA la deliberazione di Assemblea d'Ambito n. 8 del 29/06/2020 con cui è stato approvato il Piano d'Ambito, a seguito del parere favorevole n. 1 del 21 gennaio 2020 rilasciato dalla Commissione Regionale per la VAS sul Rapporto Ambientale del Piano d'Ambito Territoriale Ottimale "Laguna di Venezia";

VISTA la nota dell'ANAC del 15.02.2022, (protocollo ANAC in uscita n.0011374 del 16.2.2022) con cui ANAC ha acclarato il rispetto dei requisiti previsti per l'affidamento in house a Veritas;

VISTA la delibera 14 del 17/12/2020 con cui l'Assemblea del Consiglio di Bacino "Laguna di Venezia" ha approvato il Programma degli Interventi e la tariffa del Servizio Idrico Integrato (SII) relativi al periodo di regolazione 2020-2023, approvati anche da ARERA con propria successiva deliberazione n. 46/2021/R/IDR del 9 febbraio 2021;

PREMESSO che l'art. 30 del D.Lgs. n. 201 del 2022, avente ad oggetto "Riordino della disciplina dei servizi pubblici locali di rilevanza economica", stabilisce che sia svolto un monitoraggio annuale come di seguito indicato:

> *"1. I comuni o le loro eventuali forme associative, con popolazione superiore a 5.000 abitanti, nonché le città metropolitane, le province e gli altri enti competenti, in relazione al proprio ambito o bacino del servizio, effettuano la ricognizione periodica della situazione gestionale dei servizi pubblici locali di rilevanza economica nei rispettivi territori. Tale ricognizione rileva, per ogni servizio affidato il concreto andamento dal punto di vista economico, della qualità del servizio e del rispetto degli obblighi indicati nel contratto di servizio, in modo analitico, tenendo conto anche degli atti e degli indicatori di cui agli articoli 7, 8 e 9. La ricognizione rileva altresì la misura del ricorso all'affidamento a società in house, oltre che gli oneri e i risultati in capo agli enti affidanti.*
> *2. La ricognizione di cui al comma 1 è contenuta in un'apposita relazione ed è aggiornata ogni anno, contestualmente all'analisi dell'assetto delle società partecipate di cui all'articolo 20 del decreto legislativo n. 175 del 2016. Nel caso di servizi affidati a società in house, la relazione di cui al periodo precedente costituisce appendice della relazione di cui al predetto articolo 20 del decreto legislativo n. 175 del 2016.*

3. In sede di prima applicazione, la ricognizione di cui al primo periodo è effettuata entro dodici mesi dalla data di entrata in vigore del presente decreto."

VISTO che nella specifica situazione degli ambiti o bacini territoriali del Servizio Idrico Integrato, gli Enti di governo esercitano la funzione di affidamento del servizio in nome e per conto dei Comuni partecipanti, ed il controllo analogo nei confronti della società affidataria è esercitato congiuntamente dai Comuni partecipanti in quanto titolari delle quote di controllo nella società affidataria medesima e quindi del potere di nomina dei suoi Organi Sociali;

RICHIAMATI le delibere e gli atti di ARERA assunti come riferimento che, per il Servizio Idrico Integrato, si riportano come segue:

- Delibera n. 655/2015/R/idr successivamente aggiornata, recante "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQSII)";
- Deliberazione 23 dicembre 2015, 656/2015/R/idr, recante "Convenzione tipo per la regolazione dei rapporti tra enti affidanti e gestori del servizio idrico integrato";
- Deliberazione 27 dicembre 2017, 917/2017/R/IDR, come successivamente aggiornata, recante "Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI);
- Deliberazione 27 dicembre 2019, 580/2019/R/idr come successivamente aggiornata, recante "Approvazione del metodo tariffario idrico per il terzo periodo regolatorio MTI- 3";
- Determina 29 giugno 2020, 1/2020-DSID, recante "Definizione delle procedure per la raccolta dei dati tecnici e tariffari, nonché degli schemi tipo per la relazione di accompagnamento al programma degli interventi e alla predisposizione tariffaria per il terzo periodo regolatorio 2020-2023, ai sensi delle deliberazioni 917/2017/R/idr, 580/2019/R/idr e 235/2020/R/idr";
- Determina 18 marzo 2022, 1/2022-DSID, recante "Definizione delle procedure per la raccolta dei dati tecnici e tariffari, nonché degli schemi tipo per la relazione di accompagnamento al programma degli interventi e all'aggiornamento della predisposizione tariffaria per il biennio 2022-2023, ai sensi delle deliberazioni 917/2017/R/idr, 580/2019/R/ idr e 639/2021/R/idr" (ai fini dell'aggiornamento biennale delle predisposizioni tariffarie);
- Deliberazione 476/2023/R/IDR del 17 ottobre 2023, recante 'Applicazione del meccanismo incentivante della regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato (RQSII) per le annualità 2020-2021. Risultati finali';
- Deliberazione 17 ottobre 2023, 477/2023/R/idr, recante "Applicazione del meccanismo incentivante della regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato (RQTI) per le annualità 2020-2021. Risultati finali" completa degli allegati A e B;

RITENUTO che la Relazione ex art 30 del D.lgs. 201/2022 debba essere redatta ed approvata dall'Ente che ha affidato il servizio e che ha provveduto alla scelta della forma di gestione del servizio pubblico tra i tre modelli consentiti dall'ordinamento comunitario (gara, in house, società mista), e quindi dal Consiglio di Bacino Laguna di Venezia;

RICHIAMATA la richiesta di documentazione formulata dal Consiglio di Bacino al gestore Veritas S.p.A. del 06 settembre 2023, prot. 1021, per la trasmissione di documentazione utile per verificare l'adempimento agli articoli della Convezione di affidamento, necessari per svolgere apposita istruttoria in merito da parte degli Uffici dell'Ente ai fini della redazione della Relazione di cui tal richiamato art.30, c.2;

VISTE le note di integrazione prot. 1130-1131-1132 del 06/10/2023 e successivamente prot. 1191 del 20/10/2023 pervenute dal gestore Veritas S.p.A.;

DATO ATTO che ai sensi dell'art.31, c.2 del D.Lgs.201/2022, nel sito ANAC, e più precisamente nella sottosezione "Trasparenza dei servizi pubblici locali di rilevanza economica" sono riportati nel file "Atti e indicatori ARERA e ART - Art. 7 d.lgs 201.2022.pdf" aggiornato in data 24.10.2023 gli indicatori, le delibere e gli atti di ARERA assunti come riferimento per la valutazione del servizio ai sensi dell'art.30 del D.Lgs.201/2022;

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

DATO ATTO che la Relazione (**Allegato A**) di cui al presente provvedimento riporta la ricognizione richiesta dal comma 1 dell'art.30, e che contiene quanto segue:

- Inquadramento del servizio idrico integrato
- Modalità di affidamento, oneri e risultati in capo a enti affidanti
- Analisi degli adempimenti previsti dalla Convenzione di affidamento del Servizio Idrico Integrato e verifica del rispetto degli obblighi indicati (ivi incluso il tasso di realizzazione degli investimenti programmati)
- Modalità di regolazione da parte di ARERA
- Analisi dell'andamento economico e dell'efficienza
- Verifica della qualità tecnica e del servizio ai sensi delle disposizioni ARERA che tramite i propri atti ha definito una serie di indicatori con cui monitorare il servizio reso dai gestori.

RICORDATO che per quanto riguarda la raccolta degli indicatori definiti dalle disposizioni di ARERA, nella Relazione sono descritti e commentati i dati raccolti in base al calendario degli adempimenti annuali o biennali predisposto da ARERA per il controllo delle performance del servizio idrico integrato; pertanto, il periodo di riferimento delle informazioni e dei dati considerati è il seguente:

- per il controllo della convenzione di gestione del SII il monitoraggio è stato svolto ad ottobre 2023;
- per l'RQTI gli ultimi dati disponibili sono quelli del biennio 2020-2021 (raccolta a cadenza biennale effettuata ad aprile 2022);
- per l'RQSII i dati considerati sono quelli del 2020 – 2021 (raccolte con cadenza annuali)
- per gli investimenti gli ultimi dati disponibili sono quelli del 2021 (dati di consuntivo disponibili utilizzati per la predisposizione delle tariffe per il periodo 2022-2023);
- per le tariffe le ultime informazioni disponibili (articolazione tariffaria applicata) sono quelle del 2023;
- Customer Satisfaction: indagine relativa al 2022.

EVIDENZIATO come nel periodo di monitoraggio 2019-2023 in esame l'esercizio 2020 e in parte il 2021 hanno risentito degli effetti della pandemia dovuta alla diffusione del nuovo Coronavirus COVID-19; i successivi esercizi 2022 e 2023 a causa della guerra in Ucraina hanno visto aumenti straordinari dei costi di approvvigionamento energetici ponendo sfide importanti alla gestione del servizio idrico integrato;

DATO ATTO che ai sensi di quanto richiesto dall'art.30 del D.Lgs.201/2022 la verifica di cui alla presente Relazione dovrà essere ripetuta con cadenza annuale al fine di poter monitorare con continuità lo stato di avanzamento degli adempimenti previsti dalla Convenzione nonché dalla regolazione ARERA.

VISTA la Relazione ex art. 30 del d.lgs. 201/2022 predisposta dal Direttore, **Allegato A** al presente provvedimento per costituirne parte integrante e sostanziale, con la quale si recepisce la documentazione trasmessa dal gestore e si effettua la ricognizione periodica, ai sensi dell'art 30 del D. Lgs. 201/2022, della gestione del servizio idrico Integrato per l'ambito del Consiglio di Bacino Laguna di Venezia;

DATO ATTO che trattandosi di atto ricognitivo, come precisato dall'art.30 c.2, si ritiene che il Comitato Istituzionale sia l'organo del Consiglio di Bacino competente all'approvazione della Relazione allegata (**Allegato A**) in quanto non rientra tra le competenze dell'Assemblea così come descritte dall'art.9 della Convenzione istitutiva dell'Ente;

RICORDATO che comunque rientrano tra le competenze dell'Assemblea gli atti relativi alla programmazione degli interventi e all'approvazione delle tariffe;

VISTO l'art.17 della Convenzione istitutiva dell'Ente che rimanda al D.Lgs.267/2000 per i casi non disciplinati dalla Convenzione stessa;

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

RITENUTO necessario procedere con l'approvazione da parte del Comitato Istituzionale della relazione predisposta dal Direttore, come riportata nell'**Allegato A** alla presente deliberazione, con la quale si effettua la prima ricognizione periodica ex art. 30 del d.lgs. 201/2022 della gestione del servizio Idrico Integrato svolto da Veritas S.p.A.- in qualità di gestore unico ai sensi dell'art.172 del D.lgs. 152/2006 e ss.mm. e ii. - nell'ambito territoriale ottimale Laguna di Venezia;

VISTA la necessità di trasmettere il presente provvedimento ai Comuni per gli adempimenti di competenza ai sensi del D.Lgs.175/2016;

DATO ATTO dell'acquisizione dei pareri dirigenziali previsti dalla vigente normativa;

VISTI:

- il D.Lgs. 201/2022;
- il D.Lgs. 18/8/2000, n. 267 recante le norme del testo unico sull'ordinamento degli Enti Locali;
- il D.Lgs. 31 marzo 2023 n. 36 ("Codice dei contratti pubblici");
- la CONVENZIONE PER LA REGOLAZIONE DELLO SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO NELL'AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE "LAGUNA DI VENEZIA" tra il Consiglio di Bacino e Veritas S.p.A., registrata a Mestre (Venezia 2) il 08/01/2019 al n. 272 serie 1T;
- il Piano d'Ambito del Consiglio di Bacino Laguna di Venezia approvato con deliberazione di Assemblea d'Ambito n. 8 del 29/06/2020;

tutto ciò premesso e considerato, con votazione unanime, favorevole e palese,

IL COMITATO ISTITUZIONALE

DELIBERA

- le premesse sono parte integrante del presente atto;

- di approvare per quanto indicato in premessa, la Relazione ex art. 30 del D.Lgs. n. 201/2022 predisposta dal Direttore, come riportata nell'**Allegato A** alla presente deliberazione di cui costituisce parte integrante, con la quale si effettua la prima ricognizione periodica della gestione del servizio Idrico Integrato nell'ambito del Consiglio di Bacino Laguna di Venezia;

- di incaricare il Direttore per l'esecuzione degli adempimenti conseguenti all'approvazione del presente atto;

- di dare mandato al Direttore di pubblicare la Relazione di cui al punto precedente sul sito istituzionale dell'Ente e per il suo invio ai Comuni del Consiglio di Bacino Laguna d Venezia;

INDI

Con successiva e separata votazione unanime, favorevole e palese, il presente provvedimento viene dichiarato immediatamente eseguibile per motivi di urgenza, ai sensi dell'art. 134, comma 4, del D. Lgs. 267/2000.

Letto, confermato e sottoscritto

IL PRESIDENTE
F.to Luciano Betteto

Documento informatico firmato digitalmente ai sensi e con gli effetti del d.lgs n. 82/2005 (CAD) e s.m.i;e norme collegate; Sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa

IL DIRETTORE GENERALE
F.to ing. Massimiliano Campanelli

Documento informatico firmato digitalmente ai sensi e con gli effetti del d.lgs n. 82/2005 (CAD) e s.m.i;e norme collegate; Sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

PARERE DI REGOLARITA' DEL RESPONSABILE

Ai sensi dell'art. 49 comma 1 e 147 bis comma 1 del D.lgs 267/2000

Oggetto: APPROVAZIONE RELAZIONE AI SENSI DELL'ART. 30 DEL D.LGS. 201/2022 PER LA RICOGNIZIONE PERIODICA DELLA GESTIONE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO DEL CONSIGLIO DI BACINO LAGUNA DI VENEZIA

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

Regolarita' tecnica

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO INTERESSATO
a norma del T.U.E.L. 267/00

Sulla proposta di deliberazione su citata si esprime, ai sensi degli artt. 49, comma 1 e 147 bis, comma 1, D. Lgs. 267/2000 parere Favorevole di regolarità tecnica, attestante la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa*";

*per la motivazione indicata con nota:

Data 06-11-2023

Il Responsabile del servizio
F.to Campanelli Massimiliano
Documento informatico firmato digitalmente ai sensi e con gli effetti del d.lgs n. 82/2005 (CAD) e s.m.i;e norme collegate; Sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.

PARERE DI REGOLARITA' DEL RESPONSABILE

Ai sensi dell'art. 49 comma 1 e 147 bis comma 1 del D.lgs 267/2000

Oggetto: APPROVAZIONE RELAZIONE AI SENSI DELL'ART. 30 DEL D.LGS. 201/2022 PER LA RICOGNIZIONE PERIODICA DELLA GESTIONE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO DEL CONSIGLIO DI BACINO LAGUNA DI VENEZIA

Regolarita' contabile

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO INTERESSATO
a norma del T.U.E.L. 267/00

Sulla proposta di deliberazione su citata si esprime, ai sensi degli artt. 49, comma 1 e 147 bis, comma 1, D. Lgs. 267/2000 parere Favorevole di regolarità contabile;*

*per la motivazione indicata con nota:

Data 06-11-2023

Il Responsabile del servizio
F.to Campanelli Massimiliano
Documento informatico firmato digitalmente ai sensi e con gli effetti del d.lgs n. 82/2005 (CAD) e s.m.i;e norme collegate; Sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

DELIBERAZIONE DEL COMITATO ISTITUZIONALE
N. 29 del 09-11-2023

Oggetto: APPROVAZIONE RELAZIONE AI SENSI DELL'ART. 30 DEL D.LGS. 201/2022 PER LA RICOGNIZIONE PERIODICA DELLA GESTIONE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO DEL CONSIGLIO DI BACINO LAGUNA DI VENEZIA

CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

Si certifica, che copia del presente atto viene affissa da oggi all'albo pretorio per la prescritta pubblicazione fino al con numero di registrazione all'albo on-line .

Cons. Bacino Laguna di Ve li

IL RESPONSABILE DELLA PUBBLICAZIONE
F.to (nominativo indicato nel certificato di firma digitale)

(La firma, in formato digitale, è stata apposta sull'originale del presente atto ed è conservato presso gli archivi informatici del Comune ai sensi del D.Lgs 7/3/2005, n. 82 e s.m.i. (CAD) e norme collegate,)

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

Consiglio di Bacino Laguna di Venezia

Allegato alla deliberazione

DELIBERAZIONE DEL COMITATO ISTITUZIONALE N. 29 del 09-11-2023

Oggetto: APPROVAZIONE RELAZIONE AI SENSI DELL'ART. 30 DEL D.LGS. 201/2022 PER LA RICOGNIZIONE PERIODICA DELLA GESTIONE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO DEL CONSIGLIO DI BACINO LAGUNA DI VENEZIA

CERTIFICATO DI ESECUTIVITA'

Si certifica che la presente deliberazione è stata pubblicata nelle forme di legge all'Albo Pretorio on-line del Comune, senza riportare nei primi dieci giorni di pubblicazione denunce di vizi di legittimità o competenza, per cui la stessa è DIVENUTA ESECUTIVA ai sensi del 3° comma dell'art. 134 del D. Lgs. 18.8.2000, n. 267.

Cons. Bacino Laguna di Ve li

IL RESPONSABILE DELL' ESECUTIVITÀ
(nominativo indicato nel certificato di firma digitale)

(La firma, in formato digitale, è stata apposta sull'originale del presente atto ed è conservato presso gli archivi informatici del Comune ai sensi del D.Lgs 7/3/2005, n. 82 e s.m.i. (CAD) e norme collegate,)

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0013525 del 14-11-2023 arrivo Cat. 4 Cl. 5

Relazione ai sensi dell'art. 30 del D.Lgs. 201/2022 relativa all'anno 2022

Sommario

A. PREMESSE 1
B. INTRODUZIONE 2
C. ANDAMENTO DEL SERVIZIO DAL PUNTO DI VISTA ECONOMICO 4
VALIDAZIONE DEI PEF DA PARTE DEL CONSIGLIO DI BACINO E APPROVAZIONE DA PARTE DI ARERA 4
ANALISI DEL SERVIZIO, DEI COSTI E DELLE TARIFFE DEI COMUNI IN TARIFFAZIONE PUNTUALE 5
D. ANDAMENTO DAL PUNTO DI VISTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO 6
IL SERVIZIO DI IGIENE AMBIENTALE 6
TQRIF 8
REGOLAMENTAZIONE DEL SERVIZIO MEDIANTE APPROVAZIONE DEL REGOLAMENTO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI 8
CENTRI DI RACCOLTA 9
STAZIONI DI TRAVASO DEI RIFIUTI URBANI 13
IMPIANTISTICA 14
E. *ANDAMENTO DAL PUNTO DI VISTA DEL* RISPETTO DEGLI OBBLIGHI INDICATI NEL CONTRATTO DI SERVIZIO 20
MONITORAGGIO DEGLI ADEMPIMENTI PREVISTI NEI CONTRATTI DI SERVIZIO 20
ATTIVITÀ DI CONTROLLO SVOLTA DAL CONSIGLIO DI BACINO NEI CONFRONTI DEL GESTORE DEL SERVIZIO. 24
CUSTOMER SATISFACTION 24
CONTROLLO FRAZIONI MERCEOLOGICHE ESTRANEE 28
ISPETTORI AMBIENTALI 28
F. ALLEGATI 29

A. PREMESSE

In data 31.12.2022 è entrato in vigore il **D.lgs. 201/2022** (pubblicato sulla G.U. del 30.12.2022, n. 304) avente ad oggetto il riordino della disciplina dei **servizi pubblici locali di rilevanza economica**.

Ai sensi dell'Art. 30 del predetto decreto legislativo è previsto un monitoraggio annuale come di seguito indicato:

"*I comuni o le loro eventuali forme associative, con popolazione superiore a 5.000 abitanti, nonché le città metropolitane, le province e gli altri enti competenti, in relazione al proprio ambito o bacino del servizio, effettuano la ricognizione periodica della situazione gestionale dei servizi pubblici locali di rilevanza economica nei rispettivi territori.*

Tale ricognizione rileva, per ogni servizio affidato:

*il concreto andamento dal punto di vista **economico**, **della qualità del servizio** e **del rispetto degli obblighi indicati nel contratto di servizio**, in modo analitico, tenendo conto anche degli atti e degli indicatori di cui agli articoli 7, 8 e 9.*

*La ricognizione **rileva altresì la misura del ricorso all'affidamento a società in house**, oltre che gli oneri e i risultati in capo agli enti affidanti.*

1. *La ricognizione di cui al comma 1 è contenuta in un'apposita relazione ed è aggiornata ogni anno, contestualmente all'analisi dell'assetto delle società partecipate di cui all'articolo 20 del decreto legislativo n. 175 del 2016. Nel caso di servizi affidati a società in house, la relazione di cui al periodo precedente costituisce appendice della relazione di cui al predetto articolo 20 del decreto legislativo n. 175 del 2016.*
2. *In sede di prima applicazione, la ricognizione di cui al primo periodo è effettuata entro dodici mesi dalla data di entrata in vigore del presente decreto*."

In altri termini la presente Relazione costituisce la ricognizione periodica della gestione dei SPL con l'andamento dell'aspetto economico, della qualità e del rispetto degli obblighi contrattuali. Inoltre, rileva l'entità del ricorso all'in house, l'impatto economico-finanziario che ne deriva per gli enti affidanti, nonché le proposte gestionali pervenute dagli operatori interessati.

Con la presente relazione sono state esaminate entrambe le gestioni dal punto di vista dei risultati conseguiti nel 2022, anche con riferimento al ciclo integrato, ovvero anche alla fase di avvio al trattamento e smaltimento, alla qualità del servizio del servizio, anche verificando i dati sulla customer satisfaction e dal punto di vista del rispetto degli obblighi indicati nel contratto di servizio.

Considerato comunque che è in corso un'operazione di aggregazione societaria tra VERITAS S.p.A. e ASVO S.p.A., si ritiene alquanto auspicabile che da tale aggregazione possano essere valorizzate le eccellenze di entrambe le aziende in un'ottica di miglioramento complessivo della gestione e di un innalzamento della qualità del servizio, sia in termini tecnici che contrattuali.

Inoltre occorre ricordare che a partire dal 2023 verrà dato avvio sistematico alla rendicontazione prevista per il monitoraggio della qualità ai fini di quanto prescritto dal regolatore nazionale Arera.

B. INTRODUZIONE

Il Consiglio di Bacino Venezia Ambiente è stato istituito nel novembre 2014 ai sensi della Legge Regione Veneto N. 52/2012 ed è stato costituito per effetto della Convenzione ex art. 30 TUEL tra i 45 Comuni del Bacino Venezia, che comprende i 44 Comuni dell'area metropolitana di Venezia e il Comune di Mogliano Veneto, con il compito di programmare, organizzare e controllare il servizio pubblico di gestione del ciclo dei rifiuti urbani e assimilati nel Bacino Venezia, per conto dei Comuni partecipanti.

Nei 45 Comuni del Bacino Venezia il servizio rifiuti è gestito da due società del Gruppo Veritas S.p.A., la cui capogruppo è interamente controllata da Comuni del Bacino, ed in particolare:

- per 34 Comuni il servizio è gestito dalla capogruppo **Veritas S.p.A.**;
- per 11 Comuni del portogruarese il servizio è gestito da **ASVO S.p.A.**, controllata da Veritas S.p.A. e partecipata con quote di minoranza dai Comuni locali.

L'omogeneità di gestore nell'intero Bacino, in alternativa ad una frammentazione su una pluralità di gestori, agevola il perseguimento di una strategia unitaria di gestione del servizio consentendo:

- economie di scala, con benefici sui costi per l'utenza, grazie alla possibilità di utilizzo condiviso su territori contigui di risorse, mezzi e servizi in capo ad unico operatore per l'intero Bacino;
- una miglior tutela ambientale mediante l'affidamento della raccolta, trasporto ed avvio a smaltimento e recupero dei rifiuti in capo ad unico operatore per l'intero Bacino.

La scelta dell'affidamento in house ad una società interamente pubblica, sottoposta a controllo analogo da parte dei Comuni soci, prevede un rafforzamento delle attività di controllo in capo all'ente regolatore locale, ovvero l'Ente Territorialmente competente al quale i recenti provvedimenti del regolatore nazionale ARERA hanno attribuito un ruolo centrale sia per la validazione dei Piani economici finanziari dei comuni appartenenti al bacino, (delibera ARERA n. 443/2019 e s.m.i.), che per le necessità di presidiare il servizio di gestione dei rifiuti urbani attraverso i contratti di servizio, anche in termini di trasparenza nei confronti degli utenti (delibera ARERA n. 444/2019). L'affidamento in house ad una società interamente pubblica, sottoposta a controllo analogo da parte dei Comuni soci, costituisce pertanto un aspetto significativamente rilevante da presidiare in capo al Consiglio di Bacino.

Nella maggioranza dei predetti Comuni (37 su 45) la scadenza del servizio è stata fissata al 2038 per effetto di delibere adottate dai rispettivi Consigli Comunali prima della costituzione del Consiglio di Bacino, rispetto alle quali il Consiglio di Bacino ha ritenuto, con le deliberazioni assembleari n. 11/2015 e n. 3/2016, di non modificare la scadenza degli affidamenti deliberati dagli enti allineando tutte le scadenze al 2038.

Per i tre Comuni i cui affidamenti erano in scadenza nel 2017 (San Donà di Piave, Meolo e Quarto d'Altino), l'iter deliberativo di affidamento si è concluso con le rispettive deliberazioni di Assemblea nn. 18, 19 e 20 del 27.10.2017 che hanno approvato il nuovo affidamento del servizio a Veritas S.p.A. con durata di 15 anni a decorrere da 1.01.2018 fino al 31.12.2032, mentre per i Comune di Cona e Venezia l'iter deliberativo di affidamento si è concluso rispettivamente con le deliberazioni di Assemblea di Bacino n. 7 del 26.07.2018 e n. 12 del 15.11.2019 che hanno approvato l'allineamento al 2038 della scadenza dell'affidamento in house a Veritas S.p.A. del servizio rifiuti urbani nei Comuni di Cona e Venezia.

Per i Comuni di Fossalta di Piave e Scorzè sono state svolte le apposite istruttorie con la redazione delle Relazioni [in precedenza ex art. 34 del DL 179/2012] **ex artt. 14 e 17 del d.lgs. 201 del 2022**, che hanno dato conto della congruità economica dell'offerta dei soggetti in house anche a seguito dell'implementazione del nuovo metodo tariffario rifiuti ARERA, delle ragioni del mancato ricorso al mercato, nonché dei benefici per la collettività della forma di gestione prescelta, anche con riferimento agli obiettivi di universalità e socialità, di efficienza, di economicità e di qualità del servizio, nonché di ottimale impiego delle risorse pubbliche. Con la deliberazione dell'Assemblea di bacino n. 8 del 13 giugno 2023 è stato quindi approvato l'allineamento della scadenza al 2038 per detti due comuni.

In tale contesto si rammenta che il Consiglio di Bacino ha ottenuto formale riscontro di avvenuta iscrizione nell'elenco delle amministrazioni aggiudicatrici e gli enti aggiudicatori che operano mediante affidamenti diretti nei confronti di proprie società in house di cui all'art. 192 del D.Lgs. 50/2016. (rif. nota Anac ns. prot. 219 del 16.02.2022).

Per il **mantenimento dell'iscrizione** all'elenco il Consiglio di bacino deve monitorare gli adempimenti/controlli indicati nelle Linee guida n. 7, di attuazione del D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50 recanti «Linee Guida per l'iscrizione nell'Elenco delle amministrazioni aggiudicatrici e degli enti aggiudicatori che operano mediante affidamenti diretti nei confronti di proprie società in house previsto dall'art. 192 del d.lgs. 50/2016», tra cui il limite dell'80% del fatturato in favore dell'ente pubblico o degli enti pubblici soci e che la produzione ulteriore rispetto a detto limite sia consentita solo se assicura economie di scala o altri recuperi di efficienza sul complesso dell'attività principale della società partecipata.

Infatti annualmente si richiede ai gestori l'aggiornamento delle verifiche del fatturato per il triennio precedente.

Tale adempimento periodico viene intergrato a partire dal 2022 a quanto art. 30 del D.lgs. 201/2022 di cui questa relazione intende dare risposta provvedendo all'analisi dell'andamento della gestione delle due società in house con riferimento all'anno 2022:

- **dal punto di vista economico;**
- **dal punto di vista della qualità del servizio;**
- **dal punto di vista del rispetto degli obblighi indicati nel contratto di servizio.**

C. ANDAMENTO DEL SERVIZIO DAL PUNTO DI VISTA ECONOMICO

VALIDAZIONE DEI PEF DA PARTE DEL CONSIGLIO DI BACINO E APPROVAZIONE DA PARTE DI ARERA

La legge 27 dicembre 2017, n. 205 ha attribuito ad Arera funzioni di regolazione e controllo "del ciclo dei rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati".

Con la delibera 443/2019/R/rif relativa al nuovo MTR (Metodo tariffario servizio integrato di gestione dei rifiuti 2020-2021) e con la delibera 444/2019/R/rif (Testo integrato trasparenza rifiuti – TITR), entrambe del 31 ottobre 2019, l'autorità ha avviato la regolazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani aventi i seguenti obiettivi di fondo:

- migliorare il servizio reso agli utenti;
- raggiungere una maggiore omogeneità del servizio nelle diverse aree del Paese;
- introdurre la valutazione dei rapporti costo-qualità;
- promuovere l'adeguamento infrastrutturale (impianti di gestione);
- migliorare l'efficienza complessiva delle gestioni, contenendo la possibile crescita complessiva delle entrate tariffarie;
- definire adeguamenti dei corrispettivi ancorati a valutazioni delle prestazioni del servizio da parte della comunità interessata (utenti e cittadini), sulla base di idonee modalità organizzative;
- incentivare la possibilità per gli operatori di conseguire ricavi sfruttando le potenzialità in-site nelle singole fasi della filiera, con benefici da ripartire tra i medesimi operatori e gli utenti (concetto di sharing).

L'avvio del processo, quindi, è partito dal 2020 coincidendo di fatto con l'inizio della pandemia.

Già nel corso del 2021, in vista della scadenza del primo biennio regolatorio, con la delibera 363/2021/R/rif del 3 agosto 2021 (Mtr-2) l'autorità ha, poi, approvato:

- l'aggiornamento delle regole per la determinazione dei criteri di riconoscimento dei costi efficienti di esercizio e di investimento del servizio integrato dei rifiuti (Mtr-2) per il quadriennio 2022-2025;
- la nuova regolazione per la definizione delle tariffe di accesso agli impianti di trattamento dal 2022.

Con tale delibera, Arera ha introdotto un periodo regolatorio di durata quadriennale (2022-2025) e confermato sostanzialmente le impostazioni principali assunte già con la delibera 443/2019 i cui elementi maggiormente rilevanti sono:

- PEF ancorati ai dati contabili certi consuntivi degli anni precedenti (time lag di 2 anni);

- applicazione del WACC pari al 5,6% sull'esposizione finanziaria del gestore (per il 2020-2021 era del 6,3%);
- applicazione di un fattore di sharing sui ricavi energia e materia (CONAI e mercato);
- tariffabilità dei costi previsionali collegati a obiettivi e target di miglioramento, da consuntivare;
- recupero con gradualità dei conguagli dei PEF degli anni precedenti.

L'applicazione del nuovo metodo tariffario (MTR), così come stabilito da Arera, ha determinato un elemento di forte discontinuità rispetto al precedente assetto. Le modalità di calcolo e di attribuzione previste dalle norme regolatorie hanno confermato – in alcuni territori comunali – la presenza di evidenti squilibri economici, i quali sono tuttora oggetto di attenzione da parte del Consiglio di Bacino, nel ruolo di ETC, per ricercare delle soluzioni che soddisfino sia l'equilibrio economico della singola gestione, sia la necessità di attenuare l'impatto tariffario sull'utenza.

Il Consiglio di Bacino, nel ruolo di Ente Territorialmente Competente (ETC), ha validato con deliberazioni di Assemblea di Bacino i PEF dei 45 Comuni del Bacino Venezia per gli anni 2020, 2021 e 2022-2025 secondo le nuove metodologie introdotte da Arera (MTR e MTR-2).

Arera ha dato riscontro positivo al lavoro svolto da Consiglio di Bacino e gestori approvando i PEF dei Comuni di maggiori dimensioni:

- con deliberazione 147/2023/R/rif del 4.04.2023 ARERA ha approvato le predisposizioni tariffarie per gli anni 2020 e 2021 e per il periodo regolatorio 2022-2025 del Comune di Venezia;
- con deliberazione 187/2023/R/rif del 4.05.2023 ARERA ha approvato le predisposizioni tariffarie per gli anni 2020 e 2021 e per il periodo regolatorio 2022-2025 dei Comuni di Jesolo, Martellago e Spinea;
- con deliberazione 315/2023/R/rif del 13/07/2023 ARERA ha approvato le predisposizioni tariffarie per gli anni 2020 e 2021 e per il periodo regolatorio 2022-2025 dei Comuni di Mira, Mirano, Mogliano Veneto e San Donà di Piave.

ANALISI DEL SERVIZIO, DEI COSTI E DELLE TARIFFE DEI COMUNI IN TARIFFAZIONE PUNTUALE

Con deliberazione di Assemblea di Bacino n. 14 del 21 dicembre 2021 si era stabilito di avviare un percorso di omogeneizzazione dei "minimi" tariffati per i Comuni in regime TARIP, da compiersi nel quadriennio 2022-25.

L'obiettivo di omogeneizzazione si colloca altresì nell'aggiornamento del Piano Regionale Rifiuti che pone tra le competenze del Consiglio di Bacino l'approvazione del Regolamento per l'applicazione della Tariffa Puntuale corrispettiva, nonché l'approvazione delle relative Tariffe all'utenza in conformità alle disposizioni di ARERA: *i Consigli di Bacino approvano un'unica regolamentazione e tariffa di bacino, con facoltà di definire una loro articolazione territoriale in presenza di motivate differenze gestionali*.

Nel corso dell'esercizio 2022 (in data 31 maggio, 4 luglio, 2 agosto, 31 agosto, 8 settembre, 30 novembre) si sono tenuti incontri tecnici con il gestore Veritas per l'analisi del numero di conferimenti nei Comuni in tariffazione TARIP e le relative modalità di servizio.

A seguito dell'analisi dei dati disponibili si sono ipotizzati 3 step con conferimenti minimi "più ampi" all'ingresso dei Comuni in regime TARIP da ridurre un po' alla volta a seguito dell'apprendimento delle nuove modalità di gestione.

Con i gestori si sono analizzati i conferimenti minimi ad oggi applicati e le relative volumetrie, al fine di pervenire ad una proposta applicabile ai Comuni a seconda della fase in cui il comune si trova.

I Comuni attualmente coinvolti nella tariffazione puntuale sono così suddivisi tra le 3 fasi di applicazione della tariffazione:

1. STEP 1: Comuni di Cona, Dolo, Mirano, Annone Veneto, Cinto Caomaggiore, San Stino di Livenza e Teglio Veneto;
2. STEP 2: Comuni di San Donà di Piave, Fossalta di Piave, Marcon Meolo e Quarto d'Altino;
3. STEP 3: gli altri 10 Comuni del mirese (9 PAP e 1 STRADALE: Santa Maria di Sala).

In data 15 novembre, nell'ambito del Progetto Rethink Waste, si è tenuto un incontro con Arpav e tutti i 45 Comuni al fine di illustrare le proposte derivanti dal progetto nonché la modalità individuata di applicazione dei "minimi", prevedendo successivi incontri di approfondimento separando i Comuni a seconda del sistema adottato:

- Sistema TARIP Stradale;
- Sistema TARIP PAP VERITAS con bidoni carrellati;
- Sistema PAP/ASVO.

Si sta valutando inoltre che in un sistema di tariffazione a corrispettivo il servizio di raccolta del Rifiuto Verde possa/debba essere a pagamento per le utenze che lo utilizzano. Si sta pertanto determinando una modalità di tariffazione il più possibile omogenea anche per il Verde.

D. ANDAMENTO DAL PUNTO DI VISTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

IL SERVIZIO DI IGIENE AMBIENTALE

Come già indicato nella parte introduttiva, nel 2022 Veritas S.p.A. gestiva il servizio rifiuti in 33 Comuni dell'area metropolitana di Venezia e nel Comune di Mogliano Veneto in provincia di Treviso, mentre Asvo S.p.A., società facente comunque parte del Gruppo Veritas, gestiva il servizio negli 11 Comuni del Veneto Orientale dell'area metropolitana di Venezia.

La gestione dei rifiuti comprende trasporto, trattamento, recupero e smaltimento dei rifiuti, il controllo di queste operazioni, la conduzione ottimale degli impianti e la loro continua evoluzione nonché la gestione delle discariche dopo la chiusura (gestione *post mortem*).

Per far fronte a tali compiti, il Gruppo Veritas si è progressivamente dotato di schemi organizzativi e industriali moderni, disponendo di propri impianti per la preparazione al riutilizzo/trattamento e avvio al riciclo dei materiali provenienti dalle raccolte differenziate.

Nel corso del 2022 sono stati avviati a recupero la quasi totalità dei rifiuti urbani raccolti, previlegiando il recupero di materia rispetto a quello energetico. Il ricorso alla discarica, per i rifiuti urbani raccolti, è sempre contenuto e comunque è conseguibile nel bacino Venezia l'obiettivo europeo che fissa tale limite al 10% da conseguire entro il 2035. Permane un uso "straordinario" della discarica per la frazione non ancora valorizzabile nella seconda linea da termocombustione, attualmente in fase di realizzazione.

Nel 2022 sono state progressivamente superate le criticità riscontrate nel corso dell'emergenza sanitaria da COVID-19 e nell'immediato periodo successivo. La produzione complessiva dei rifiuti è aumentata, anche se i valori complessivi registrati si sono assestate al di sotto di quanto rilevato nel 2019.

I territori ancora interessati dalla contrazione della produzione dei rifiuti sono quelli turistici, in particolare quelli connotati da un turismo internazionale (città d'arte), anche se in parte le mancate presenze straniere sono state parzialmente assorbite dall'aumento delle presenze nazionali.

	Totale rifiuti raccolti 2022	totale rifiuti raccolti 2021	totale rifiuti raccolti 2020	totale rifiuti raccolti 2019
Veritas S.p.A.	**440.551,49**	**449.551,73**	**425.897,36**	**470.648,842**
totale differenziata	303.775,69	306.600,62	300.286,50	319.029,651
totale non differenziata	119.969,07	113.595,63	109.199,20	131.858,691
totale fuori statistica (*)	16.806,73	29.355,48	16.411,65	19.760,501
% di differenziata	71,69%	72,97%	73,33%	70,76%
ASVO S.p.A.	**69.010,72**	**69572,89**	**63.767,73**	**77.595,39**
totale differenziata	46.026,88	46.370,53	42.347,27	44.938,90
totale non differenziata	17.646,26	17.348,07	15.620,25	19.348,26
totale fuori statistica (*)	5.337,58	5.854,29	5.800,21	13.308,24
% di differenziata	72,29%	72,77%	73,05%	69,90%
TOTALE	509.562,21	519.124,62	489.665,09	548.244,23

(*) Rifiuti che non entrano nel calcolo della %RD
Dati aggiornati a luglio 2023 e calcolati con il metodo DM 26 maggio 2016.

Fonte: Bilancio Veritas S.p.A.

Nel 2022 il quantitativo di rifiuti raccolti è aumentato pur restando inferiore rispetto ai livelli di produzione pre-pandemia, mentre la percentuale di raccolta differenziata si è consolidata al di sopra dei 70 punti percentuali (metodo di calcolo secondo il DM 26 maggio 2016). La maggior parte della diminuzione nella produzione dei rifiuti, rispetto al 2019, si è registrata nel comune di Venezia (circa 18.000 t in meno corrispondente a una contrazione attorno al 10,2%).

Secondo il più recente Rapporto rifiuti urbani di Ispra (edizione 2022) nel 2021 il Comune di Venezia si è confermato ai primi posti per percentuale di raccolta differenziata tra i grandi Comuni del Paese, con popolazione superiore ai 200.000 abitanti, con il 65,2% di raccolta differenziata.

Per gli altri territori, sono confermati e, in molti casi migliorati, i valori già registrati negli anni precedenti che permettono di posizionare l'intero ambito metropolitano ai primi posti nel panorama nazionale. In linea generale si può dire che i quantitativi di rifiuti raccolti e le percentuali di raccolta differenziata di ciascun comune risentono delle caratteristiche urbane e morfologiche dei territori serviti e della storicità dell'introduzione dei modelli di raccolta attualmente praticati. Le caratteristiche del territorio, infatti, esprimono esigenze e necessità anche molto diverse fra loro, comprendendo parte dei litorali del Veneto, luoghi e città d'arte, ampie porzioni di territori agricoli e aree densamente abitate e si esplicitano nelle differenti dinamiche di produzione dei rifiuti e nelle diverse performance di raccolta differenziata.

TQRIF

Arera con la delibera 15/2022/R/rif del 18 gennaio 2022 ha approvato il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (cosiddetto **TQRIF**). Il TQRIF prevede l'introduzione di un set di obblighi di qualità contrattuale e tecnica, minimi e omogenei per tutte le gestioni, affiancati da indicatori di qualità e relativi standard generali differenziati per gli schemi regolatori individuati in relazione all'effettivo livello qualitativo di partenza garantito agli utenti.

Il Consiglio di Bacino con deliberazione dell'Assemblea di Bacino n. 4 del 14 aprile 2022 ha determinato il livello di qualità tecnica e contrattuale di partenza che i gestori ASVO S.p.A. e Veritas S.p.A. sono tenuti a rispettare partire dal 1° gennaio 2023 facendo riferimento agli adempimenti previsti nel quadrante di cui allo schema 1 della tabella di cui all'art 3.1 del Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (c.d. TQRIF).

Tali disposizioni hanno avuto ricadute organizzative importanti sul servizio reso dai gestori i quali sono stati chiamati ad individuare le specifiche e conseguenti esigenze di spesa corrente e di investimento, che hanno trovato espressione nell'ambito dell'attività di programmazione pluriennale e definizione dei Pef 2022-2025 sotto forma di "oneri aggiuntivi che il gestore si attende di sostenere per l'adeguamento agli standard e ai livelli minimi di qualità" introdotti dall'Autorità.

In ossequio a quanto stabilito all'art 5 del TQRIF, con la Delibera di Assemblea di Bacino n. 15 del 16 dicembre 2022 è stata approvata la CARTA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI, per i gestori ASVO Spa e VERITAS S.p.A., nonché per i Comuni di Cavarzere e Ceggia per la riscossione della tariffa nei rispettivi territori entrata in vigore in data 01.01.2023.

La rendicontazione in ordine ai livelli di qualità tecnica e contrattuale stabiliti nelle Carta qualità del Servizio saranno oggetto di specifica rendicontazione nella relazione del 2024 relativa all'anno 2023 che comprenderà anche quanto stabilito all'art 58 co.1 e 2 del TQRIF che si riporta:

58.1 "Entro il 31 marzo di ogni anno, il gestore è tenuto a comunicare all'Autorità e all'Ente territorialmente competente il numero totale di utenze al 31 dicembre dell'anno precedente, suddivise per tipologia (domestica e non domestica), nonché le informazioni e i dati di cui ai successivi commi del presente articolo relativi all'anno precedente registrati ai sensi dell'Articolo 56.

58.2 Per le gestioni ricomprese nello Schema I, per le quali non si prevede l'introduzione di livelli generali di qualità, il gestore trasmette all'Autorità e al pertinente Ente territorialmente competente una relazione, firmata dal suo legale rappresentante, attestante il rispetto degli obblighi di servizio di cui alla Tabella 2 nell'Appendice I."

REGOLAMENTAZIONE DEL SERVIZIO MEDIANTE APPROVAZIONE DEL REGOLAMENTO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Ai fini della regolamentazione del servizio è d'uopo considerare anche quanto è stato svolto di concerto con i Comuni ed i gestori, per addivenire ad un Regolamento di gestione dei rifiuti urbani. Esso comprende gli obblighi e i doveri degli utenti, nonché le competenze e i doveri del Consiglio di Bacino, dei Comune e dei Gestori.

A tal proposito si dà atto che con la deliberazione dell'Assemblea di Bacino n. 6 del 14.06.2021 è stato adottato, ai sensi dell'art. 7 co. 3 della L.R.V. n. 3 del 2000, il **Regolamento tipo** per la gestione dei rifiuti urbani e per la pulizia del territorio per i Comuni del Bacino Venezia, e relativi allegati:

- 1.A) – sanzioni;
- 1.B) - Disciplinare per la gestione e l'utilizzo del Centro di raccolta;

- 1.C) "Linee guida per l'effettuazione di servizi di raccolta di rifiuti abbandonati su suolo pubblico".

Nella soprarichiamata deliberazione inoltre è stato stabilito che i Comuni del Bacino adeguino il proprio regolamento per la gestione dei rifiuti urbani conformandolo allo schema adottato e relativi allegati, e, nelle more dell'adeguamento, provvedano prioritariamente a recepire senza modificazioni le disposizioni di cui all'art. 9 avente ad oggetto l'"autonomo avvio a recupero e riciclo dei propri rifiuti simili da parte delle utenze non domestiche" per conformarsi alle modifiche normative intervenute con il d.lgs. 116/2020, ammettendo per i rimanenti articoli modifiche anche sostanziali finalizzate a meglio precisare le disposizioni regolamentari in riferimento alle peculiari caratteristiche di ogni territorio comunale.

A seguire, ai sensi dell'art. 24 comma 4 dell'aggiornamento del Piano regionale Rifiuti approvato con DGR n. 988 del 9 agosto 2022, all. A che prevede "tra le competenze dei Consigli di bacino, a specificazione di quanto già previsto dall'art. 3, comma 6, LR 52/2012,[…], l'approvazione del regolamento di gestione dei rifiuti urbani unico per il bacino di competenza, è stato avviato un procedimento di condivisione per la redazione e successiva approvazione del **Regolamento Unico** di gestione dei rifiuti urbani.

Con la Delibera di Assemblea di Bacino n. 14 del 15 novembre 2022 è stato approvato l' "Avvio del procedimento per l'approvazione del Regolamento di gestione dei rifiuti urbani unico per il bacino Venezia" vista la nuova competenza attribuita ai Consigli di bacino ai sensi dell'art. 24 comma 4 dell'aggiornamento del Piano regionale Rifiuti approvato con DGR n. 988 del 9 agosto 2022, all. A).

A seguire è stata approvata la Delibera di Assemblea di Bacino n. 16 del 16 dicembre 2022 avente ad oggetto: "Iter procedurale e istruttorio al fine dell'approvazione del Regolamento Unico di gestione dei rifiuti urbani: aggiornamento degli indirizzi dell'Assemblea di Bacino assunti con deliberazione n. 14 del 15 novembre 2022".

L'iter è proseguito nel corso del 2023 e si darà riscontro degli esiti nella relazione del 2024 relativa al 2023.

CENTRI DI RACCOLTA

I Centri di Raccolta presenti nel territorio della Città Metropolitana di Venezia sono operativi secondo le direttive vigenti contenute nel del DM 8 Aprile 2008 così come modificato dal Decreto del 13 maggio 2009. La tipologia dei rifiuti da conferire al centro di raccolta sono di seguito sinteticamente descritti:

- scarti verdi;
- calcinacci e inerti;
- materiale ferroso;
- vetro;
- legno;
- carta e cartone;
- RAEE
- Rifiuti di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche.

Inoltre esiste la possibilità di conferimento differenziato di:

- beni durevoli dismessi (mobilia);
- contenitori per liquidi in plastica e altre plastiche;
- rifiuti urbani pericolosi;

- oli vegetali esausti di origine alimentare;
- oli minerali esausti;
- accumulatori al piombo;
- cartucce per stampanti esauste;
- indumenti usati, cuoio, pellame, stracci e altro materiale tessile;
- contenitori per fitofarmaci, veterinari, rifiuti agricoli.

Il gestore del servizio provvede ad organizzare il centro di raccolta in modo da ricevere le diverse tipologie di rifiuti urbani conferite dagli utenti predisponendo idonei contenitori per ciascuna frazione merceologica, in modo da agevolare il conferimento da parte dell'utente.

I rifiuti urbani di cui sopra sono conferiti dagli utenti nel centro di raccolta in modo differenziato nel rispetto delle norme dettate dal regolamento Gestione Rifiuti Urbani.

Per particolari tipologie di rifiuto quali, inerti, personal computer e cellulari è richiesta la compilazione di un modulo in autodichiarazione.

In alcune aree sono attivi centri di raccolta mobili (CdR mobile) per consentire il conferimento dei rifiuti urbani pericolosi, materiale voluminoso di ridotte dimensioni e i piccoli elettrodomestici.

Il Gestore Veritas sta attrezzando i centri di raccolta di registrazione accessi tramite codice fiscale. Tale modalità non era ancora disponibile per tutti i centri di raccolta nel 2022.

Area	COMUNE	Centri Raccolta	Ecomobile	Centro Mobile di Raccolta	Impianto	Concessione	Gestore	Proprietà	Note
Venezia EST	Cavallino	X			C.D.R. - VIA POERIO CAVALLINO TREPORTI	X	V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.		fino al 2038
	Ceggia	X			C.D.R.- VIA NOGHERA - CEGGIA	X	V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.		fino al 2038
	Eraclea	X	X		C.D.R. - VIA DELLE INDUSTRIE - ERACLEA	X	V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.		fino al 2038
	Fossalta di Piave	X			C.D.R. - VIA DELL'ARTIGIANATO - FOSSALTA DI PIAVE	X	V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.		fino al 2038
	Jesolo	X			C.D.R. - VIA LA BASSA NUOVA - JESOLO	X	V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.		fino al 2038
	Musile di Piave	X			C.D.R. - VIA DELL'ARTIGINATO - MUSILE DI PIAVE	X	V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.		fino al 2038
	Noventa di Piave		X				V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.		Utilizza CdR di San Donà di Piave
	San Donà di Piave	X	X		C.D.R - VIA MAESTRI DEL LAVORO - SAN DONA' DI PIAVE	X	V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.		fino al 2038 - Utilizzato anche dal comune di Noventa di Piave
	Torre di Mosto	X			C.D.R - VIA XOLA - TORRE DI MOSTO	X	V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.		fino al 2038
Chioggia	Cavarzere	X			C.D.R. - V. DELL' ARTIGIANATO 21 - CAVARZERE		V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.	X	
	Chioggia	X			C.D.R. - LOC. SACCA CASALE ECOCENTRO CHIOGGIA	X	V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.		
	Cona	X			C.D.R. - VIA CARDUCCI CONA	X	V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.		fino al 2038
Venezia	Marcon	X			C.D.R. - VIA PRAELLO - MARCON	X	V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.		
	Meolo	X			C.D.R. - VIA MARTEGGIA - MEOLO	X	V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.		
	Mogliano Veneto	X			C.D.R. - VIA RONZINELLA 218/B - MOGLIANO VENETO		V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.	X	
	Quarto d'Altino	X			C.D.R. - VIA MARCONI - QUARTO D'ALTINO	X	V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.		
	Venezia CS	X			C.D.R. - SCOMENZERA - VENEZIA	X	V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.		
	Venezia ES	X			C.D.R. - VIA MALAMOCCO - LIDO, 18 - VENEZIA	X	V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.		
	Venezia TF	X			C.D.R. - VIA PORTO DI CAVERGNAGO - MESTRE, 99 - VENEZIA		V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.	X	
Mirese	Campagna Lupia		X			X	V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.		L'utente può utilizzare anche il CdR Mirano V.le Venezia
	Campolongo Maggiore		X			X	V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.		L'utente può utilizzare anche il CdR Mirano V.le Venezia
	Camponogara		X			X	V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.		L'utente può utilizzare anche il CdR Mirano V.le Venezia
	Dolo		X			X	V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.		L'utente può utilizzare anche il CdR Mirano V.le Venezia
	Fiesso d'Artico		X			X	V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.		L'utente può utilizzare anche il CdR Mirano V.le Venezia
	Fossò	X			C.D.R. - VIA I STRADA - ZI, - FOSSO'	X	V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.		
	Martellago	X			C.D.R. - VIA ROVIEGO, - MARTELLAGO	X	V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.		
	Mira		X	X			V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.		L'utente può utilizzare anche il CdR Mirano V.le Venezia
	Mirano		X				V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.	X	L'utente può utilizzare anche il CdR Mirano V.le Venezia
	Mirese (17 comuni)	X			C.D.R. - VIALE VENEZIA, 3 MIRANO		V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.	X	c/o sede IU Mirano - Può essere utilizzato da tutti i comuni del mirese
	Noale	X			C.D.R. - VIA PACINOTTI - NOALE	X	Associazione Gruppo Missionario Noale		
	Pianiga	X			C.D.R. - VIA PO - PIANIGA	X	V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.		
	Salzano	X			C.D.R. - VIA PIOVEGA, - SALZANO	X	V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.		
	Santa Maria di Sala	X			C.D.R. - VIALE FERRARIS, - SANTA MARIA DI SALA	X	V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.		
	Scorzè	X			C.D.R. - VIA BURATTI - SCORZE'	X	V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.		
	Scorzè	X			C.D.R. - VIA MARMOLADA - SCORZE'	X	V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.		
	Spinea		X	X		X	V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.		
	Stra		X				V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.		L'utente può utilizzare anche il CdR Mirano V.le Venezia

INDICATORI DI UTILIZZO CENTRI RACCOLTA IN AREA ASVO

Nel corso dell'anno 2022 A.S.V.O. ha operato su 10 ecocentri, provvedendo all'attività di guardiania di 9. Le ore di apertura nel 2022 sono state 10.452.

Gli accessi nel 2022 sono stati 137.819 (+3% sul 2021), i conferimenti 245.643 (+2% sul 2021)

I kg raccolti sono stabili, -1% sul 2021, evidenziando però importanti incrementi per calcinacci, abbigliamento, vetro in lastra.

I dati registrati permettono di:

- conteggiare i conferimenti e confrontarli con le utenze che possono accedere al centro permettendo il calcolo di un primo indicatore: Conferimenti per Utenza
- conteggiare i conferimenti e confrontarli con le ore di apertura permettendo il calcolo di un secondo indicatore: Conferimenti per Ora apertura
- conteggiare gli accessi e i conferimenti permettendo il calcolo di un terzo indicatore: Conferimenti per accesso (porto uno o più rifiuti all'ecocentro?)

Le utenze indicate come autorizzate all'accesso al centro sono quelle domestiche residenti dei comuni, anche per quelli balneari visto che gli accessi di non residenti all'ecocentro sono estremamente ridotti; per i centri sovra comunali si indica la somma dei comuni convenzionati.

Sempre nello schema allegato, si analizzano i kg raccolti ottenendo altri due indicatori:

- confrontando il rifiuto conferito all'ecocentro (tutti i rifiuti) con le utenze che possono accedere al centro si calcola: Kg per Utenza
- confrontando il rifiuto conferito all'ecocentro (tutti i rifiuti) con le ore d'apertura del centro si calcola: Kg per Ora apertura

ANALISI

Conferimenti per Utenza: il dato è di 5,9 per utenza (potenziale) contro il 5,8 del 2021. Sempre sopra la media il dato di Cinto e Concordia (9 conferimenti per utenza).

Conferimenti per Ora apertura: la media è di 23,5 all'ora contro le 23 dell'anno scorso. Ben sopra la media Concordia (40 per ora), Pramaggiore (30 per ora).

Conferimenti per Accesso: 1,78; nel 2021 1,81

Kg per Utenza: i dati sono piuttosto vari: spicca il dato di S.Michele con una quantità di 743 Kg per utenza, quasi tre volte la media che si attesta su 280 kg per utenza (l'anno scorso 298 kg).

Kg per ora apertura: dato di 1.121 kg/ora (nel 2021 era 1.132).

Accessi e conferimenti presso i centri di raccolta ASVO - 2022

	2022 Accessi	2022 Conferimenti		Accessi		Conferimenti		2022	2021	2022	2021
	ANNO	ANNO	Conf per utenza	2022/2021	2021/2020	2022/2021	2021/2020	Accessi all'ora (utenti che entrano in un'ora)		Conferimenti all'ora (rifiuti che entrano in un'ora)	
Caorle	13.131	21.183	5,58	-3%	37%	-4%	44%	8,42	8,72	13,58	14,20
Cinto	6.452	12.184	9,12	6%	33%	-3%	38%	12,41	11,75	23,43	24,05
Concordia	21.003	39.745	9,00	-2%	36%	-4%	37%	20,20	20,57	38,22	39,90
Fossalta (da Fossalta)	12.956	19.770	7,62	-3%	7%	-4%	-2%				
Fossalta (da Teglio)	1.649	3.073	3,09	14%	20%	21%	-10%				
Fossalta (e Teglio)	14.605	22.843	6,37	-2%	8%	-1%	-3%	11,70	11,89	18,30	18,56
% Fossalta (da Fossalta)	89%	87%									
% Fossalta (da Teglio)	11%	13%									
Portogruaro	35.112	64.968	5,77	11%	28%	7%	24%	16,47	14,86	30,47	28,53
Pramaggiore da Pramaggiore	7.995	16.085	8,34	2%	40%	-1%	41%				
Pramaggiore da Annone	3.756	8.379	5,23	0%	45%	-3%	46%				
Pramaggiore da Portogruaro	1.623	3.192	2,22	4%	55%	-4%	56%				
Pramaggiore(e Annone Pgruaro)	13.374	27.656	5,56	2%	43%	-2%	44%	14,29	14,04	29,55	30,22
% Pramaggiore (da Pramaggiore)	60%	58%									
% Pramaggiore (da Annone)	28%	30%									
% Pramaggiore (da Portogruaro)	12%	12%									
S. Michele	10.149	16.977	3,41	9%	20%	10%	24%	7,23	6,64	12,09	11,04
S. Stino	15.222	23.635	4,52	5%	35%	11%	27%	15,41	14,70	23,92	21,50
La Salute da Stino	6.012	11.424	9,21	3%	24%	2%	26%				
La Salute da Caorle	2.759	5.028	4,82	0%	21%	-5%	25%				
La Salute (Stino + Caorle)	8.771	16.452	7,21	2%	23%	0%	26%	14,06	13,76	26,37	26,40
% La Salute (da Stino	69%	69%									
% La Salute (da Caorle	31%	31%									
TOTALE	**137.819**	**245.643**	5,87	**3%**	**29%**	**2%**	**28%**	**13,19**	**12,74**	**23,50**	**23,12**

Registro scarichi (Kg) presso Centri di Raccolta

CER	CAORLE	CINTO	CONCORDIA	FOSSALTA	GRUARO	PORTOGRUARO	PRAMAGGIORE	SAN MICHELE	SAN STINO	LA SALUTE	TUTTI CDR
080318	115	75	152	135	-	439	65	147	111	66	**1.305**
150106	1.690	2.010	2.920	2.310	510	2.930	2.610	60	2.610	2.290	**19.940**
160103	1.370	4.370	3.706	2.403	1.280	5.780	4.881	2.130	2.580	2.620	**31.120**
170107	147.380	45.520	246.840	139.120	-	-	214.120	271.580	195.420	102.320	**1.362.300**
190810	-	8.000	-	1.300	-	10.120	3.920	-	-	9.060	**32.400**
200101	23.020	8.560	19.140	16.660	2.820	63.200	22.300	7.900	20.820	9.540	**193.960**
200102	11.980	11.980	15.470	12.440	9.450	16.200	15.570	10.560	11.740	12.260	**127.650**
200110	2.053	2.080	3.749	3.885	319	12.577	4.193	602	9.428	3.020	**41.906**
200121	463	155	287	158	148	686	377	222	322	82	**2.900**
200123	18.640	7.440	15.080	17.440	5.920	40.500	12.700	33.300	13.080	9.660	**173.760**
200125	4.290	1.950	6.435	4.198	1.150	7.796	4.070	1.900	4.790	3.068	**39.647**
200126	750	1.300	1.665	900	700	2.168	1.400	1.100	1.400	790	**12.173**
200127	8.315	3.685	9.208	5.845	-	-	9.426	5.120	7.297	4.000	**52.896**
200132	970	170	-	-	-	-	-	-	-	140	**1.280**
200133	4.461	1.191	3.106	3.605	774	5.210	3.096	2.931	1.685	1.565	**27.624**
200135	12.277	3.639	5.658	7.766	1.930	20.930	9.388	12.861	7.065	4.572	**86.086**
200136	44.624	17.721	40.703	44.162	10.070	116.549	40.967	39.058	31.614	21.535	**407.003**
200138	170.120	46.620	115.400	83.540	27.240	213.580	104.980	135.400	137.560	63.400	**1.097.840**
200139	15.560	4.920	15.720	9.340	1.000	20.000	5.860	9.220	16.520	8.920	**107.060**
200140	36.420	12.540	33.300	24.280	11.140	59.460	33.640	20.540	27.180	17.820	**276.320**
200201	635.100	146.480	531.110	356.160	101.160	671.850	238.200	2.980.130	610.860	400.840	**6.671.890**
200303	313.820	-	7.940	-	-	-	-	113.140	9.320	-	**444.220**
200304	600	1.020	-	-	-	-	500	-	-	1.200	**3.320**
200307	87.020	24.660	49.860	41.060	14.040	105.000	62.000	53.880	63.620	31.820	**532.960**
TUTTI CER	**1.541.038**	**356.086**	**1.127.449**	**776.707**	**189.651**	**1.374.975**	**794.263**	**3.701.781**	**1.175.022**	**710.588**	**11.747.560**

STAZIONI DI TRAVASO DEI RIFIUTI URBANI

La stazione di trasferenza è stata ideata per sopperire alla necessità di limitare i costi di trasporto del rifiuto destinato ai centri di trattamento oppure alla discarica. Il risultato è quello di avere un unico punto, in cui convergono i mezzi preposti alla raccolta dei rifiuti (compattatori e veicoli satellite), operanti in un determinato bacino di utenza. Avvenuto il trasferimento, il conferimento dei rifiuti alla discarica o agli impianti di trattamento avviene con mezzi idonei al trasporto con

lunga percorrenza (autoarticolati con semirimorchio bilico tradizionale o con piano mobile walking-floor). Inoltre la stazione di travaso consente: - Continuità di servizio alla città a fronte di situazioni di emergenza dovute alla chiusura degli impianti di smaltimento finale, garantendo la gestione operativa della raccolta dei RSU nel territorio; - Continuità di servizio nei giorni prefestivi e festivi di chiusura degli impianti. Le stazioni di travaso insistenti nel territorio della Città Metropolitana di Venezia sono;

- Località Fusina (VE) c/o ECO+ECO Srl, Via Della Geologia nr. 31/1;
- Mirano (VE) Viale Venezia, 3;
- Chioggia (VE) Via Maestri del Lavoro, 50;
- Jesolo (VE) Piave Nuovo, Via Pantiera

IMPIANTISTICA

ARERA è intervenuta con proprie deliberazioni anche sulla regolazione impiantistica, è rilevante infatti l'avvio della regolazione tariffaria dei corrispettivi al cancello degli impianti introdotta dalla delibera Arera 363/2021.

Tale regolazione riguarda, in particolare, la determinazione delle tariffe al cancello degli impianti di trattamento (inceneritori, discariche, impianti di trattamento intermedio) classificati negli strumenti di programmazione settoriale come impianti "minimi indispensabili" per la gestione dei rifiuti in un determinato ambito territoriale, e che per tale motivo godono di flussi garantiti in ingresso. Nello specifico, per il gruppo Veritas, tale normativa interessa per la determinazione delle tariffe al cancello della discarica di Jesolo e, per la controllata Eco+Eco srl, dell'impianto di trattamento meccanico biologico e termovalorizzazione, in quanto individuati come "minimi" autorizzati per il trattamento del rifiuto urbano non differenziato (Rur, codice Eer 200301) e degli scarti da trattamento del Rur prodotto nella regione, dalla Regione Veneto, in sede di aggiornamento del Piano regionale di gestione dei rifiuti (dgr 988 del 9 agosto 2022).

In relazione alla distinzione dei flussi secondo criteri di prossimità (art.6.2 lett. b) della delibera 363/2021, la Regione del Veneto ha indicato che tutti i flussi di rifiuti urbani dovranno essere considerati come provenienti da aree di prossimità, in quanto l'ambito territoriale ottimale, ai fini di una razionale organizzazione, coordinamento e controllo del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani, è corrispondente all'intero territorio regionale, ai sensi della legge regionale 52 del 31 dicembre 2012.

Gestione delle discariche

Nel territorio del Bacino Venezia sono presenti diverse discariche che ad eccezione dell'impianto di Jesolo, hanno esaurito i conferimenti e sono attualmente in fase di chiusura o gestione post operativa. Il quadro completo è riportato nella tabella seguente:

Discariche per rifiuti urbani non pericolosi

	Comune Indirizzo	Volume tot progetto (m3)	Superficie tot progetto (m2)	Inizio conferimento rifiuti (--/--/----)	Fine conferimento rifiuti (--/--/----)	Data collaudo (--/--/----)	Durata periodo post gestione da progetto (anni)	Proprietà	Gestore fase operativa	Gestore fase post-operativa	Rifiuti conferiti (t)	Provv. Autorizz Città Metropolitana
1	**CHIOGGIA** VIA ARGINE DX BRENTA CA´ROSSA	2.000.000 circa	180.000 circa	29/11/1989	31/12/2009		30	Comune di CHIOGGIA	-ex ASP di CHIOGGIA	VERITAS SPA	2.000.000 circa	AIA 2734/202, provvedimento n.58410 del

	Comune Indirizzo	Volume tot progetto (m3)	Superficie tot progetto (m2)	Inizio conferimento rifiuti (--/--/----)	Fine conferimento rifiuti (--/--/----)	Data collaudo (--/--/----)	Durata periodo post gestione da progetto (anni)	Proprietà	Gestore fase operativa	Gestore fase post-operativa	Rifiuti conferiti (t)	Provv. Autorizz Città Metropolitana
									VERITAS SPA			11.11.2020 e s.m.i.
2	**JESOLO** VIA PANTIERA, 33 LOC. PIAVE NUOVO - JESOLO	Lotto Est 1.000.000 circa Lotto Ovest 813.000	Lotto Est 100.000 Lotto Ovest 110.000	Lotto Est 1985 Lotto Ovest 2005	Lotto Est 2005 Lotto Ovest attiva		30	JESOLO PATRIMONIO SRL	ALISEA SPA	VERITAS SPA	1.720.000 circa	AIA Provvedimento 3572/2019 e s.m.i.
3	**MIRANO** VIA TAGLIO SINISTRO CA´PERALE	350.000 circa	85.000 circa	1991	Novembre 1996		30	VERITAS di VENEZIA	Ex ACM MIRANO	VERITAS SPA	346.000	MESSA IN SICUREZZA PERMANENTE: Decr. N. 24880 del 09/04/2009 e s.m.i.
4	**PORTOGRUARO** VIA CENTA TAGLIO	LOTTI 0-1-2 2.816.500 m3 circa	LOTTI 0-1-2 220.445 m2	1978	16.08.2009		30	A.S.V.O. S.p.A. Portogruaro (VE)	A.S.V.O. S.p.A. Portogruaro (VE)	A.S.V.O. S.p.A. Portogruaro (VE)	LOTTI 0-1-2 2.816.500 circa	AIA Provvedimento prot. n. 1726 del 12.01.2022
5	**SAN DONA' DI PIAVE** LOC SILOS	1.600.000 circa	200.000 circa	Lotto A e B da anni '80 Lotto C 01/07/1996 Lotto D 17/09/1999 Lotto BC Marzo 2010	Lotto A e B 31/08/1996 Lotto C 16/09/1999 Lotto D Febbraio 2009 Lotto BC Giugno 2014	Lotto A – anno 1999 Lotto B – anno 1999 Lotto C – anno 2012 Lotto D – anno 2012 Lotto BC – anno 2015	SCADENZA Lotto A – 31/12/2019 Lotto B – 31/12/2019 Lotto C – 12/11/2032 Lotto D – 12/11/2042 Lotto BC – 21/12/2045	Comune di SAN DONA' DI P. Comune di NOVENTA DI P.	Ex SI.GEA SCARL MONSELICE	VERITAS SPA	Lotto C, D e BC 820.000 circa	CHIUSURA E GESTIONE POST OPERATIVA: AIA det. n.93/2018 prot 2902/2018
6	**NOALE** CA' BARBIERO	346.516	63.600	Agosto 1987	Maggio 1991	LOTTO I nel 1990; LOTTO II, III e IV nel 1993	N.D.	Comune di NOALE	N.D.	VERITAS SPA	217.735	N.D.

Nel Piano degli investimenti 2020-2038 approvato dall'assemblea di bacino a febbraio 2022 sono riportate anche le necessità finanziarie di copertura degli interventi relativi alla chiusura e/o alla gestione post operativa, che incidono sul PEF, ovvero sulle tariffe applicate agli utenti.

Trattamento dei rifiuti urbani e assimilati

Nel corso del 2022 vi sono stati dei passaggi essenziali che hanno generato un'evoluzione nella gestione dei rifiuti del **Gruppo Veritas**:

- la Regione Veneto ha legiferato avocando a sé le strategie di allocazione del cosiddetto rifiuto urbano residuo e dei sovvalli derivanti dalle lavorazioni delle frazioni differenziate;
- la fusione per incorporazione, avvenuta nell'ultimo trimestre dell'anno, della controllata Ecoricicli in Ecoprogetto con contestuale ridenominazione in Eco+Eco Srl della società che ora gestisce le piattaforme di trattamento identificate con Eco+Eco Valorizza (ex Ecoprogetto) ed Eco+Eco Ricicla (ex Eco-ricicli).

Vista la forte vocazione turistica del territorio gestito, il 2022 è stato caratterizzato dalla ripresa dei flussi di rifiuti stagionali. Le mutate abitudini del periodo post covid hanno comportato un'impennata del turismo locale con ulteriore incremento del "mordi e fuggi", le cui ripercussioni si sono registrate in tempo reale sulla filiera dei rifiuti, in particolare quella delle raccolte differenziate. La stagione tardo primaverile-estiva, in particolare, è stata caratterizzata da un'impennata della produzione dei contenitori in plastica; per vari motivi, il mercato del recupero non ha risposto prontamente con la conseguenza che la piattaforma di Ecoricicli è arrivata alla saturazione degli stoccaggi.

Nella seconda metà dell'anno si è reso pertanto necessario gestire una situazione emergenziale anche nella filiera dei sovvalli (residui) da lavorazione della frazione differenziata.

Nel corso del 2022, la gestione dei rifiuti prodotti ha visto quindi la rincorsa alle programmazioni dettate dalla Regione con il nuovo decreto Flussi, documento con il quale l'ente intende regolamentare annualmente i flussi dei rifiuti urbani in attuazione della sopra richiamata nuova strategia di approccio.

Impianti di piano

In attuazione a quanto previsto nel nuovo Piano Regionale Rifiuti, la **discarica di Jesolo** e il termovalorizzatore della **piattaforma Eco+Eco Valorizza** (al momento la prima linea, oggi unica operativa) rientrano fra gli "impianti di piano".

I flussi gestiti a partire dal 2023 in tali impianti saranno esclusivamente quelli assentiti dal decreto Flussi, emanato annualmente dalla Regione Veneto.

Il 2022 ha visto una prima applicazione "sperimentale" di tale impostazione, che di fatto ha acquisito, facendole proprie, le informazioni sulla gestione dei flussi già impostata da Veritas sui propri impianti di Gruppo.

Al termovalorizzatore di Eco+Eco Valorizza sono state trattate 32.299 t di Css (proveniente dal trattamento di circa 64.600 ton di RUR), saturando sostanzialmente la capacità di trattamento autorizzata.

Nella discarica di Jesolo, coerentemente con quanto dettato dall'Autorizzazione integrata ambientale, sono stati gestite 34.338 t di sovvalli dalla lavorazione del RUR (residui della produzione del CSS) e 30.031 t di sovvalli dalla lavorazione delle frazioni differenziate (residui dalla separazione e lavorazione delle frazioni valorizzabili), tutti provenienti da rifiuti raccolti nell'area di competenza del bacino Venezia Ambiente. È stata, inoltre, saturata la capacità annuale autorizzata (2.000 t) di trattamento di rifiuti speciali (rifiuto vagliato proveniente dalla depurazione e terre da scavo da interventi di bonifica).

Inoltre, nel 2022, su esplicita autorizzazione in deroga e in attuazione di quanto recepito nel decreto Flussi 2022, sono state destinate alla discarica di Jesolo anche 6.000 t di sovvalli da lavorazione delle frazioni differenziate provenienti dalle raccolte effettuate in altri bacini. Questo per consentire alla piattaforma di Ecoricicli di superare il periodo di sovraccarico degli stoccaggi conseguente alla crisi del mercato delle differenziate.

Trattamenti

Il rifiuto urbano residuo (RUR) e la frazione secca residua derivante dalle raccolte differenziate del territorio di competenza del bacino Venezia Ambiente è stato conferito all'impianto della controllata Ecoprogetto Venezia Srl (oggi Eco+Eco Srl) che, nell'ambito dell'Ecodistretto di Marghera, si occupa in modo specifico del trattamento e della valorizzazione di tale frazione, garantendo, inoltre, in ragione della propria particolare collocazione geografica, anche alcuni altri servizi di tipo logistico.

Nell'impianto di Eco+Eco Valorizza, infatti, i rifiuti CER 20.03.01 e CER 19.12.12 vengono trasformati, attraverso un processo di biostabilizzazione e raffinazione, in combustibile solido secondario (CSS) e successivamente valorizzati energeticamente in parte all'interno dello stesso impianto e in parte presso impianti terzi. Ad oggi, il processo non è ottimizzato poiché manca la realizzazione della seconda linea di termovalorizzazione che consentirà di incrementare la capacità di produzione energetica per l'autoconsumo e la cessione in rete delle eccedenze.

Per ripristinare gli standard virtuosi di chiusura del cerchio del recupero energetico dei rifiuti, Ecoprogetto Venezia Srl già nel 2019 ha predisposto un nuovo business plan che prevede importanti investimenti per la conversione al coincenerimento dell'impianto autorizzato per la produzione di energia elettrica alimentato a biomassa, costituito da due linee con potenza termica di 20 MWt e di 27,9 MWt.

Il progetto, che ha concluso positivamente il suo iter di valutazione e approvazione, prevede la valorizzazione energetica del CSS all'interno del sito produttivo di Fusina dell'Ecodistretto di Marghera, introducendo ottimizzazioni anche sotto il profilo logistico, riducendo drasticamente anche i trasporti (fonte di costi e inquinamento ambientale).

Di seguito si indicano le quantità complessive trattate nell'impianto gestito da Ecoprogetto Venezia Srl, comprensive anche dei rifiuti provenienti dalla controllata Asvo S.p.A. (in tonnellate).

	2022	2021	2020
Rur e sovvalli in ingresso destinati al trattamento delle linee Css	161.260	160.354	139.951
totale produzione Css	40.893	44.280	32.971
Css valorizzato presso Enel di Fusina	0	0	1.746
Css valorizzato presso altri impianti	8.339	12.751	28.160
Css valorizzato all'interno	32.299	31.529	3.065

	2022	2021	2020
Css in Enel	0	0	1.746
	0%	0%	5%
Css in Italia	2.876	5.728	15.807
	7%	13%	48%

Css all'estero	5.464	7.023	12.353
	13%	16%	37%
Css a L1	32.299	31.529	3.065
	79%	71%	9%
totale complessivo	**40.639**	**44.280**	**32.971**

Fonte: Bilancio Veritas S.p.A.

Il CSS valorizzato presso altri impianti è stato conferito per il 66% all'estero e per il 34% in impianti situati in Italia.

Con l'entrata a regime anche della seconda linea di valorizzazione energetica del Css, autorizzate con il decreto del direttore dell'area Tutela e sviluppo del territorio della Regione Veneto n. 47 del 22 ottobre 2020, si potranno portare a zero i conferimenti presso altri impianti e ritarare le attuali scelte impiantistiche riducendo i conferimenti in discarica e quindi migliorare l'impatto ambientale dell'attività, diminuendone anche il costo.

La piattaforma impiantistica di Eco+Eco srl svolge, inoltre, un'importante funzione di piattaforma logistica per il trasbordo dei rifiuti provenienti dal centro storico di Venezia e dalle isole della laguna e per l'ottimizzazione logistica di alcuni trasporti afferenti alla terraferma di Venezia.

Nel 2022, l'area logistica ha gestito 64.982 t di rifiuti in transito così suddivisi:

(tonnellate)	2022	2021	2020
foru	21.991	22.847	22.388
verde e ramaglie	15.910	16.127	16.890
carta e cartone	22.271	20.097	22.686
legno	0	779	10.330
ingombranti	1.936	2.721	5.351
spazzamento strade	2.404	2.554	2.352
spazzamento arenile	283	708	414
vpl	0	15	14
raee	179	175	102
pneumatici	8	10	6
totale transiti	**64.982**	**66.032**	**80.533**

Fonte: Bilancio Veritas S.p.A.

Valorizzazione delle frazioni differenziate

Il Gruppo Veritas ha gestito attraverso Eco+Eco, tramite operazione di partenariato pubblico-privato ex art. 183 e ss. D.lgs. 50/2016 già precedentemente assegnata alla controllata Ecoricicli Veritas srl, la raccolta, la selezione e la valorizzazione dei materiali derivati da raccolte differenziate per il loro riciclo. In questa piattaforma, i materiali raccolti separatamente vengono trattati per produrre materiali omogenei da reimmettere nel ciclo produttivo, in sostituzione delle materie prime (vetro, plastiche, metalli, carta-cartone).

La piattaforma Eco+Eco Ricicla tratta, oltre ai rifiuti differenziati conferiti dal Gruppo, anche quelli raccolti separatamente da altre organizzazioni del nord-est, per predisporne la consegna e la

valorizzazione prevalentemente nell'ambito dei consorzi di filiera del CONAI ovvero presso società dalla stessa partecipate.

Specializzata nel trattare il multimateriale pesante (vetro, metalli e plastiche), già la precedente Eco-ricicli ha avviato gli iter autorizzativi necessari ad ampliare il proprio progetto industriale per il trattamento dei rifiuti ingombranti e della carta-cartone, mediante i quali può offrire i servizi di selezione, prepulizia e condizionamento della maggior parte delle quantità secche di rifiuti differenziati, secondo tecniche moderne e con impiego degli impianti a ciclo continuo.

In particolare, l'autorizzazione al trattamento dei rifiuti ingombranti rilasciata alla fine del 2020 e il successivo avvio nel gennaio 2021 dell'esercizio della linea impiantistica, consente la lavorazione dei rifiuti ingombranti, altresì idonea al trattamento degli scarti industriali e dei rifiuti prodotti dalle utenze non domestiche, aprendo così le opportunità della società di operare anche nel comparto dei cosiddetti "rifiuti speciali".

Nell'ambito del nuovo comparto adibito al trattamento dei rifiuti ingombranti, sono stati trattati anche i rifiuti a base legnosa, esclusivamente tramite operazioni di riduzione volumetrica.

I rifiuti così trattati sono stati conferiti presso impianti di recupero di materia (produzione di pannelli per arredo) proseguendo la partnership con il Gruppo Mauro Saviola, leader europeo nella produzione di pannelli riciclati in legno al 100% e presente con tre stabilimenti in Italia. La partnership, avviata nel 2021 da Eco-ricicli, è stata consolidata attraverso la costituzione della società di scopo Ecolegno CM Venezia, di cui Eco-ricicli detiene una quota del 40%.

Sono proseguiti, inoltre, anche nel 2022, i rapporti con il Gruppo Progest S.p.A., leader assoluto del riciclo degli imballaggi in carta sul territorio nazionale. In partnership con quest'ultima società è stato avviato un progetto per la realizzazione di un apposito impianto all'interno dell'Ecodistretto.

È utile rammentare che l'esercizio 2021 ha visto l'ingresso di Eco-ricicli sul mercato delle materie prime seconde della plastica: è stata attivata alla fine dell'esercizio una linea sperimentale tesa al trattamento del polistirene espanso (Eps) e si sono avviate le procedure per l'accreditamento del sito di Fusina a Peps per conto del consorzio Corepla. Nell'ambito di questo percorso, sono state avviate raccolte puntuali presso i grandi produttori di rifiuti da imballaggio in Eps e nello specifico nell'ambito del mercato del pesce.

La tabella successiva mostra sinteticamente i risultati quantitativi di questo processo relativi ai rifiuti urbani differenziati gestiti per conto del Gruppo Veritas che vede coinvolti più stabilimenti (Porto Marghera per la selezione del multimateriale, Musile di Piave per il trattamento del vetro, Badia Polesine, Istrana e Meolo prevalentemente per la carta).

rifiuti differenziati	2022	2021	delta tonn	delta % 2022 su 2021
Rifiuti in ingresso da raccolta differenziata	179.098	176.811	2.287	+ 1.3 %
Rifiuti in uscita materia riciclata avviata al recupero	146.958	144.322	2636	+1.8 %

Fonte: Bilancio Veritas S.p.A.

La gestione della frazione organica, raccolta in maniera differenziata sulla quasi totalità del territorio servito, avviene nell'ambito di una operazione di project financing.

Nel secondo semestre 2022 è stata avviata, infatti, la fase operativa della concessione di project aggiudicata alla Rti Sesa-Bioman che ha come principale obiettivo la fornitura di biometano per autotrazione a tariffa agevolata; nell'ambito di questo contratto, il combustibile da autotrazione viene prodotto dalla lavorazione dalla frazione organica da raccolta differenziata instaurando di

fatto il fabbisogno di smaltimento annuale del Gruppo Veritas che in questo modo vede valorizzata a reale recupero la totalità della frazione raccolta.

Nel 2022 sono state raccolte e destinate a recupero complessivamente 81.860 t di frazione umida.

Progetto Ecodistretto Marghera

Obiettivo strategico del progetto Ecodistretto di Marghera è raggiungere l'efficienza dei sistemi di trattamento per il recupero dei rifiuti raccolti, con particolare riferimento alla selezione e la preparazione al riutilizzo delle frazioni indirizzabili verso i mercati del recupero e alla valorizzazione del CSS prodotto.

Il progetto interessa complessivamente un'area di oltre 30 ettari a Porto Marghera e si caratterizza per l'approccio nella logica del "distretto industriale", quindi non uno sviluppo totalmente pianificato, quanto piuttosto un progressivo insediamento, finalizzato anche alla cooperazione dei soggetti coinvolti nel comparto del selezione/riciclo dei rifiuti.

Ciò già consente (e consentirà) di contribuire al risparmio di materie prime, verso un'economia davvero circolare e quindi al passo con i tempi. Si tratta di un'attività difficilmente delocalizzabile e quindi capace di sfruttare i vantaggi competitivi insiti nel radicamento territoriale, anche se tali insediamenti sono più ottimizzati quanto più infrastrutture e attrezzature consentono opportune flessibilità di utilizzo.

Per il futuro si prevede di integrare a pieno la piattaforma di stoccaggio preliminare con l'obbiettivo di far transitare e lavorare buona parte delle matrici residuanti dalle lavorazioni sulle varie frazioni, incrementando ulteriormente il livello della valorizzazione e la chiusura dei cicli.

E. *ANDAMENTO DAL PUNTO DI VISTA DEL* RISPETTO DEGLI OBBLIGHI INDICATI NEL CONTRATTO DI SERVIZIO

MONITORAGGIO DEGLI ADEMPIMENTI PREVISTI NEI CONTRATTI DI SERVIZIO

In ragione della costituzione di questo ente nel 2014, l'Assemblea di Bacino ha deliberato (deliberazione n. 3 del 25.05.2016) la scadenza unitaria degli affidamenti delle gestioni del servizio rifiuti a Veritas S.p.A. o a ASVO S.p.A. a giugno 2038, data già deliberata dalla maggior parte delle Amministrazioni Comunali prima della costituzione del Consiglio di Bacino.

Per i Comuni i cui affidamenti avevano scadenze antecedenti il 2038, l'Assemblea è intervenuta con proprie deliberazioni per l'allineamento delle medesime.

Con l'occasione dell'allineamento delle scadenze sono stati sottoscritti i contratti di servizio da questo ente per i Comuni di cui trattasi (nel 2018 i Comuni di San Donà di Piave, Quarto d'Altino, Meolo, Cona e nel 2019 il comune di Venezia, e dal 2023 verranno sottoscritti i contratti dei Comuni di Scorzè e Fossalta di Piave).

Al fine di procedere all'aggiornamento dei contratti di servizio anche per la restante parte dei comuni, sulla scorta della versione del contratto di servizio del Comune di Venezia che recepiva la nuova metodologia Arera, con deliberazione dell'Assemblea di bacino n. 10 del 30 novembre 2021, è stato approvato lo **schema tipo di Contratto di Servizio per i Comuni in regime Tarip** e lo **schema tipo di Contratto di Servizio per i Comuni in regime Tari**, volti a disciplinare i rapporti tra il Consiglio di Bacino, ciascuna Amministrazione comunale e il gestore Veritas S.p.A. o Asvo S.p.A., per l'esecuzione dell'affidamento del servizio di gestione rifiuti di ciascun Comune del Bacino.

All'Art. 16 di entrambi gli schemi contrattuali vengono indicate le "Modalità di rendicontazione e controllo della corretta prestazione del servizio" e il soggetto, tra Consiglio di bacino e Comune, deputato al relativo controllo. Esso stabilisce infatti che:

1. Il Consiglio di Bacino effettuerà il monitoraggio generale sulla prestazione del servizio per le competenze ad esso affidate dalla LRV 52/2012.

2. Il consiglio di bacino può esercitare il controllo sull'applicazione del Contratto attraverso vari strumenti, tra i quali:

a) dati e relazioni sul Servizio comunicati dal Gestore;

b) visite ed ispezioni presso il Gestore, eventuali sopralluoghi sul territorio oggetto del Servizio;

c) indagini ed analisi sul Servizio e sulla soddisfazione dell'utenza;

d) procedure, tecnologie, mezzi e dotazioni hardware e software.

3. Il controllo operativo sul territorio comunale sulla corretta prestazione del servizio, a tutela dell'interesse pubblico, compete al Comune [..]

4. Il Gestore per consentire i controlli da parte del Consiglio di Bacino e del Comune deve disporre entro 24 mesi di un sistema informativo duale di gestione dei dati ossia un sistema di controllo al quale i soggetti delegati dagli enti possano accedere in remoto, in qualsiasi momento, per la consultazione di tutte le informazioni necessarie alla programmazione ed al controllo dei servizi effettuati. Tale sistema è finalizzato a garantire la condivisione di: tracciabilità dei rifiuti, contabilizzazione delle utenze, controllo e monitoraggio dello svolgimento dei servizi, gestione delle segnalazioni e dei reclami da parte dell'utenza.

5. Il Consiglio di Bacino e il Comune effettuano i controlli a campione sui servizi e su tutte le attività oggetto del presente affidamento, nonché sulla relativa reportistica di monitoraggio e di rendicontazione, come articolata nel Contratto e negli allegati disciplinari specifici, con particolare riferimento agli aspetti di qualità, sicurezza e relazione con l'utenza. Resta salva la facoltà del Comune proporre al Consiglio di Bacino specifiche attività di controllo eventualmente anche d'intesa con altre amministrazioni comunali.

6. Il Consiglio di Bacino e il Comune hanno diritto di chiedere ed ottenere, entro il termine di 30 giorni consecutivi dal ricevimento da parte del Gestore della relativa richiesta scritta, ogni altro dato, documento e informazione utile ai controlli di loro competenza sullo svolgimento del servizio.

Nella tabella che segue sono inoltre indicati i dati oggetto di RENDICONTAZIONE E MONITORAGGIO ANNUALE come previsti nei Contratti tipo:

Articolo	**Contenuto**	**Esito per 2022 /note**
Beni funzionali Ex art. 6 co. 2	Con cadenza annuale, dopo l'approvazione del bilancio annuale e comunque entro il 31 luglio di ogni anno solare il Gestore è tenuto a trasmettere al Consiglio di Bacino, il libro cespiti unitamente ad un aggiornamento dei decrementi e dei nuovi investimenti realizzati rispetto all'anno precedente. I valori annuali dovranno essere coerenti con gli investimenti realizzati nell'anno oggetto di rendicontazione e puntualmente rendicontati al Consiglio di Bacino[1]	La previsione è stata superata a seguito degli aggiornamenti normativi.

[1] La medesima disposizione si trova anche nel contratto sottoscritto dal comune di Venezia

Affidamento a terzi Ex art. 10 co. 4	È fatto obbligo al Gestore di fornire al Consiglio di Bacino Venezia Ambiente, entro 30 gg dalla richiesta, copia dei documenti contrattuali sottoscritti aventi ad oggetto gli affidamenti di cui al presente articolo, ivi inclusi i contratti di recupero trattamento e smaltimento stipulati sia con società terze che società del gruppo [1]	Ottemperata con documentazione acquisita agli atti con prot. n. 172 del 25.02.2021 e n. 855 del 18.10.2023
Altri impegni delle parti Ex art. 12 co. 1 lett. g	Obbligo del Gestore a presentare la proposta di PEF preventivo annuale corredato dalle Schede Tecniche Prestazionali per la validazione del Consiglio di Bacino Venezia Ambiente, come previsto dal MTR di ARERA, in tempo utile ad esperire tutta la procedura approvativa da parte dei soggetti competenti e comunque indicativamente entro il 15 ottobre dell'anno precedente a quello di riferimento, affinché il Consiglio di Bacino possa adottare gli atti deliberativi relative alle tariffe TARIP entro i termini stabiliti dalle normative vigenti, salvo diversa regolamentazione prevista dall'ARERA;[1]	La previsione è stata superata a seguito degli aggiornamenti normativi. Il gestore ha comunque ottemperato alle richieste di cui alla normativa di volta in volta vigente.
Altri impegni delle parti Ex art. 12 co. 1 lett. h (fatto salvo specifico accordo con il Consiglio di bacino ai sensi dell'art. 8 co. 6)	Obbligo del Gestore a comunicare AGLI UTENTI entro il 30 novembre di ogni anno il calendario delle emissioni relative all'anno successivo;[2]	I gestori hanno adempiuto
Altri impegni delle parti Ex art. 12 co. 1 lett. j	Obbligo del Gestore di effettuare la Comunicazione O.R.So. nel rispetto delle scadenze di legge e di collaborare con il CdB alla redazione della Comunicazione MUD, predisponendo i dati e le schede analitiche necessarie ai fini della validazione di primo livello del CdB nei termini richiesti dallo stesso e comunque con sufficiente anticipo rispetto al termine ultimo di presentazione;[2]	Il gestore ha puntualmente adempiuto e il CdB ha potuto completare la validazione di primo livello dei dati inseriti (nota Prot. n. 377/2023 del 29 marzo 2023)
Modifiche al servizio e procedura di approvazione Ex art. 15 co. 5	Con riferimento al primo anno di servizio in cui viene attivata la modifica sostanziale, sarà onere del Gestore consuntivare i costi effettivamente sostenuti per la stessa rispetto al modello gestionale previgente ad essa e rispetto ad eventuali costi previsionali attribuiti al PEF, in modo da determinare a consuntivo l'effettivo impatto economico della stessa sulla tariffa, secondo la metodologia tariffaria di Arera[2]	Per l'anno 2022 si è ritenuto di non indicare a PEF le componenti di costo operativo incentivante COI di cui alla metodologia ARERA, che saranno inserite a

[2] La disposizione NON è contenuta nei medesimi termini nel contratto sottoscritto dal comune di Venezia

		consuntivo nel 2024.
Modalità di rendicontazione e controllo della corretta prestazione del servizio Ex art.16 co. 7	[…] il Gestore è comunque tenuto a trasmettere con cadenza annuale, entro il 31 luglio di ogni anno, i seguenti documenti minimi riferiti all'anno precedente: a) numero del personale impiegato nel servizio e relativo livello contrattuale con dettaglio delle ore di servizio per ciascuna area territoriale; b) elenco dei mezzi, navali e terrestri impiegati nel servizio, nonché elenco dei beni funzionali al servizio di cui al precedente Articolo 6; c) giustificazione del mancato/cambio delle aree di spazzamento o raccolta derivante da specifiche ed urgenti richieste provenienti dal Comune affidatario del servizio (si veda art. 15 comma 3); d) rendicontazione degli investimenti materiali ed immateriali come già indicato all'art. 6 co. 2 realizzati nell'anno con l'indicazione degli scostamenti rispetto al piano degli investimenti previsto in fase preventiva e riconciliato con l'elenco dei beni funzionali al servizio di cui al precedente punto b); e) elenco degli appalti relativi agli affidamenti di servizi inerenti all'oggetto del presente contratto e copia dei principali contratti relativi alle attività di smaltimento e recupero; f) numero di utenti del servizio suddivisi fra utenze domestiche e non domestiche servite per area territoriale; g) quantitativi totali di rifiuti raccolti nell'anno precedente suddivisi per frazione merceologica principale; h) percentuali di raccolta differenziata nell'anno precedente (dato del gestore se non disponibile da fonte ufficiale); i) quantitativi delle frazioni merceologiche estranee presenti nelle principali frazioni raccolte nell'anno precedente; j) indagini di soddisfazione dell'utenza dell'anno precedente e relativi questionari per l'anno in corso per una possibile loro condivisione e sviluppo sulla base del percorso di miglioramento sempre in atto; k) la trasmissione della rendicontazione puntuale dei reclami pervenuta tramite i differenti canali (web, e-mail, sportello, telefonici, ecc.) e rendicontazione delle modalità e tempi di risposta all'utenza. [3]	I Gestori hanno adempiuto ad inviare la documentazione di cui trattasi relativa al 2022 con note acquisite agli atti con prot. 951/2023 (ASVO) e prot. 953/2023 (Veritas). Per quanto attiene le attività effettuate secondo quanto previsto all'art. 15 comma 3 i costi sostenuti nel corso del 2022 sono determinati all'interno del quadro regolatorio ARERA (Del. 363/2021/R/RIF). Anche i costi relativi agli investimenti materiali ed immateriali realizzati nell'anno 2022 sono determinati all'interno del quadro regolatorio ARERA (Del. 363/2021/R/RIF

[3] Disposizione meglio precisata rispetto al cds di Ve a cui mancano le lettere g, h, i, j, K.

ATTIVITÀ DI CONTROLLO SVOLTA DAL CONSIGLIO DI BACINO NEI CONFRONTI DEL GESTORE DEL SERVIZIO.

Il personale dell'ufficio di Bacino svolge regolarmente controlli sul servizio svolto dal gestore.

I controlli sono di tipo procedurale, documentale, sul servizio svolto nel territorio e sulla qualità delle raccolte differenziate attivate presso i Comuni:

- ➔ In data 05 settembre 2022 si è tenuta una riunione di coordinamento con il gestore Veritas S.p.A. al fine di verificare le modalità applicate su:
  - gestione sportelli fisici;
  - gestione sportelli online;
  - modalità di fatturazione con Bollette on line o cartacee;
  - predisposizione della "bolletta SMART" con valorizzazione dei dati principali, utile in caso di pluriutenze.
- ➔ Si sono svolte verifiche a campione sui reclami pervenuti presso il gestore Veritas per la verifica della loro gestione.
- ➔ Da luglio 2022 sono stati avviati due tavoli tecnici paralleli con i gestori:
  1. per la redazione della Carta Qualità del Servizio, approvata in Assemblea di Bacino a fine anno;
  2. per l'elaborazione di un Regolamento Unico di gestione dei rifiuti urbani per tutti comuni appartenenti al Bacino Venezia, il cui procedimento si è esteso anche al 2023;

Si sono svolti sopralluoghi presso aree operative dei gestori Asvo S.p.A. e Veritas S.p.A., anche impiantistiche (presso l'impianto di Ecoricicli in data 23.05.2022), che di raccolta (Isole Ecologiche interrate e Centri di raccolta di più Comuni in data 9.06.2022).

Sono state affrontate in corso d'anno le modalità di raccolta di particolari categorie di rifiuti, tra queste in particolare il ritiro a domicilio dei rifiuti ingombranti ed il rifiuto verde.

L'ufficio del Consiglio di Bacino ha altresì verificato i risultati della CUSTOMER SATISFACTION e la GESTIONE RECLAMI da parte dei gestori.

CUSTOMER SATISFACTION

Gestione ASVO:

La raccolta delle informazioni è avvenuta nel corso dei mesi di agosto e settembre 2022.

Dati di sintesi 10

L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE è calcolato in base alla risposta ad una domanda diretta:

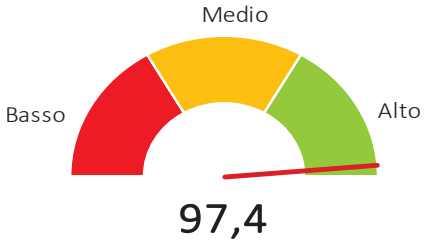
«Secondo una scala che va da 1 (per nulla soddisfacente) a 10 (molto soddisfacente), come giudica complessivamente il servizio prestato da ASVO?»

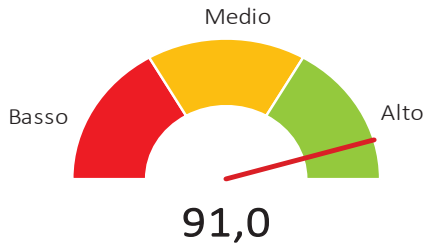
Il valore è espresso da 0 a 100 e considera le persone che danno una valutazione uguale o maggiore di 6.

L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE è costruito tramite 2 fasi:

1. definizione per ogni item analizzato dell'indice di soddisfazione (quota di clienti soddisfatti – valutazione maggiore o uguale a 6 su scala da 1 a 10);
2. ponderazione di tali indici di soddisfazione per l'importanza del singolo item misurata in base alle percezioni dei clienti.

Il valore risultante da queste fasi è espresso su una scala che va da 0 a 100 e sintetizza così i valori di soddisfazione e di importanza attribuiti ai fattori di analisi in un unico valore.





Si riporta in allegato l'esito più dettagliato dell'analisi.

Gestione Veritas:

La raccolta delle informazioni è avvenuta nel corso dei mesi di Agosto – Settembre - Ottobre 2022.

SERVIZIO DI IGIENE AMBIENTALE: DATI DI SINTESI

L'INDICE GENERALE SODDISFAZIONE

93,9%

- Alto (71% - 100%)
- Medio (41% - 70%)
- Basso (0%- 40%)

L'INDICE SINTETICO SODDISFAZIONE

86,9%

- Alto (71% - 100%)
- Medio (41% - 70%)
- Basso (0%- 40%)

VALUTAZIONE GENERALE DI VERITAS

SINTESI DEI FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

MAPPA DELLE PRIORITÀ DI INTERVENTO SCHEMATICA

Si riporta in allegato l'esito più dettagliato dell'analisi.

CONTROLLO FRAZIONI MERCEOLOGICHE ESTRANEE

Sulla base delle prescrizioni del metodo tariffario Arera, il Consiglio di Bacino nel suo ruolo di ETC rileva l'efficienza della raccolta differenziata nei vari Comuni controllando le frazioni merceologiche estranee rilevate dalle analisi merceologiche svolte sui rifiuti raccolti.

La recente Deliberazione 387/2023/R/rif per gli obblighi di monitoraggio e trasparenza sull'efficienza della raccolta differenziata, attraverso l'introduzione di un primo set di indicatori sull'efficienza e la qualità della raccolta differenziata, implementa un'infrastruttura di dati sulle performance dei gestori nelle rispettive attività, sulla cui base individuare i relativi standard, gli obiettivi di mantenimento e di miglioramento.

Gli obblighi di monitoraggio e di trasparenza sull'efficienza della raccolta differenziata e sugli impianti di trattamento dei rifiuti urbani si applicano dall'1° gennaio 2024.

In ciascun anno e con riferimento ai valori dell'anno precedente l'Ente territorialmente competente è tenuto a trasmettere all'Autorità, secondo le tempistiche e le modalità da quest'ultima stabilite i dati inerenti agli indicatori, rilevati e comunicati separatamente per ogni ambito tariffario; a tal fine, il gestore della raccolta e trasporto trasmette all'Ente territorialmente competente i dati necessari al calcolo di tali indicatori.

È inoltre in via di implementazione la condivisione di una piattaforma alimentata dal gestore con i documenti più aggiornati relativi ai Rifiuti Urbani raccolti nel Bacino di Venezia.

In allegato le frazioni merceologiche estranee per Comune, per le principali frazioni di rifiuto raccolte (anno 2021).

ISPETTORI AMBIENTALI

È attivo nella maggior parte dei Comuni serviti il servizio degli ispettori ambientali. L'attività è svolta in coordinamento con i comandi delle polizie municipali locali, ed è mirata a sanzionare i comportamenti difformi ai regolamenti comunali allo scopo di contrastare, in particolare, il fenomeno dell'abbandono dei rifiuti e il degrado cittadino a beneficio della collettività.

Di seguito si sintetizza il numero di verbali elevati, suddivisi per territorio.

Report ispettori ambientali: numero verbali elevati nell'anno 2022 – gestione Veritas

Comune di Venezia	**2.369**
Mestre	1.873
Venezia (Città storica)	318
Isole ed estuario	178
Chioggia	**457**
Area territoriale Riviera del Brenta e Miranese	**533**
Campagna Lupia	15
Campolongo Maggiore	7
Camponogara	41
Dolo	55
Fiesso d'Artico	49
Fossò	31
Martellago	19
Mira	111
Salzano	4
Scorzè	28

Spinea	119
Stra	19
Vigonovo	35
Comune di San Donà di Piave	**190**
Comune di Cavallino-Treporti	**129**
Comune di Noventa di Piave	**28**
Comune di Eraclea	**96**
Comune di Jesolo	**274**
Comune di Mogliano Veneto	**39**
Comune di Marcon	**11**

Report ispettori ambientali: numero verbali elevati nell'anno 2022 – gestione ASVO

ANNONE VENETO	16
CAORLE	41
CINTO CAOMAGGIORE	0
CONCORDIA SAGITTARIA	6
FOSSALTA DI PORTOGRUARO	25
GRUARO	0
PORTOGRUARO	54
PRAMAGGIORE	3
SAN MICHELE	99
SAN STINO DI LIVENZA	11
TEGLIO VENETO	0

F. ALLEGATI

1. CUSTOMER SATISFACTION 2022 – ASVO S.p.A.
2. CUSTOMER SATISFACTION 2022 – VERITAS S.p.A.
3. FRAZIONI ESTRANEE RIFIUTI RACCOLTI PER COMUNE 2021
4. PERSONALE IMPIEGATO ASVO S.p.A.
5. PERSONALE IMPIEGATO VERITAS S.p.A.
6. UTENZE DOMESTICHE E UTENZE NON DOMESTICHE PER COMUNE 2022 – ASVO S.p.A.
7. UTENZE DOMESTICHE E UTENZE NON DOMESTICHE PER COMUNE 2022 – VERITAS S.p.A.

Insieme per l'ambiente

ANALISI DELLA CUSTOMER SATISFACTION

Obiettivi della ricerca e metodologia di rilevazione

Obiettivi della ricerca

La presente relazione si inserisce nella tradizione di attenzione all'ascolto della propria utenza da parte di ASVO.
Gli obiettivi principali della rilevazione di Customer Satisfaction sono i seguenti:

- Misurare i livelli di Customer Satisfaction per i servizi prestati, con la definizione e presentazione di indici sintetici ed analitici appropriati per ogni servizio;
- Verificare in termini di trend l'andamento degli indicatori, grazie alla presenza di dati pregressi, rispetto agli anni precedenti;
- Fornire una mappa strategica riferita ai punti di forza e di miglioramento in cui sia evidenziato il posizionamento dei singoli criteri valutati;
- Fornire una indicazione puntuale sugli aspetti verso cui si riversano le aspettative della clientela per un miglioramento degli standard di qualità del servizio;
- Verificare il livello di conoscenza e la percezione che gli utenti hanno di ASVO;
- Registrare le spontanee proposte degli utenti sulla qualità e miglioramento della gestione dei servizi.

Negli aspetti di Customer Satisfaction la rilevazione è, dal punto di vista metodologico-operativo, conforme agli orientamenti stabiliti dalle "Linee Guida UNI 11098 per la Customer Satisfaction Measurement (CSM) nei servizi pubblici locali".

Fattori di analisi

Aspetti di prodotto / servizio:

- La frequenza del servizio di raccolta del rifiuto secco
- La frequenza del servizio di raccolta della carta
- La frequenza del servizio di raccolta della plastica *(new)*
- Gli orari della raccolta porta a porta
- La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali che utilizza
- La dislocazione dei contenitori stradali che utilizza
- L'igiene dei contenitori stradali intesa come assenza di cattivo odore
- La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali
- La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette
- L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale
- L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti
- Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini
- Gli orari di accesso al centro di raccolta
- Il servizio svolto dal centro di raccolta
- Il servizio di ritiro a domicilio degli ingombranti
- Il servizio di ritiro a domicilio dell'erba con cassonetto
- Lo sfalcio dell'erba nelle aree verdi pubbliche *(new)*

Fattori di analisi

Aspetti di relazione:

- Gli orari di apertura degli uffici
- La cortesia e competenza del personale
- I tempi di risposta alle richieste del cliente
- I tempi di attesa agli sportelli
- I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center
- La facilità nel trovare le informazioni all'interno del sito internet *(new)*
- La facilità di comprensione dei messaggi e delle informazioni sul servizio fornite agli utenti da Asvo *(new)*
- I tempi di attesa prima di ottenere risposta all'email inviata

I comuni serviti da ASVO presentano diverse modalità del servizio ed alcuni item sono stati esclusi lì dove alcuni servizi non vengono forniti.

Indicatori analizzati

MEDIA DI SODDISFAZIONE:

Valutazione su una scala da 1 (per nulla soddisfacente) a 10 (molto soddisfacente) della soddisfazione percepita.
Il valore espresso è una media su scala da 1 a 10.
Domanda: Quanto è soddisfacente a suo parere questo aspetto?

INDICE DI SODDISFAZIONE:

È la quota dei soddisfatti ossia degli intervistati che esprimono un giudizio di soddisfazione maggiore o uguale a 6.
L'indice è espresso in centesimi e può, quindi, variare da 0 a 100, dove 0 = nessuno soddisfatto e 100 = tutti soddisfatti.

MEDIA DI IMPORTANZA:

Valutazione su una scala da 1 (per nulla importante) a 10 (molto importante) delle aspettative degli utenti rispetto ad ogni singolo item.
Il valore espresso è una media su scala da 1 a 10.
Domanda: Quanto è importante migliorare questo aspetto (investendo risorse)?

GAP:

È il valore che indica la differenza tra l'indice di importanza (scala 1 – 10) e la media di soddisfazione (scala 1 – 10) ossia tra le aspettative e le percezioni rispetto ad un determinato aspetto.

Il Campione

La raccolta delle informazioni è avvenuta nel corso dei mesi di agosto e settembre 2021 ed è stato intervistato un campione di 1110 utenti (736 privati e 374 operatori economici). Sono stati definiti 2 questionari, ciascuno dedicato ad uno specifico target di utenti (domestici / commerciali).

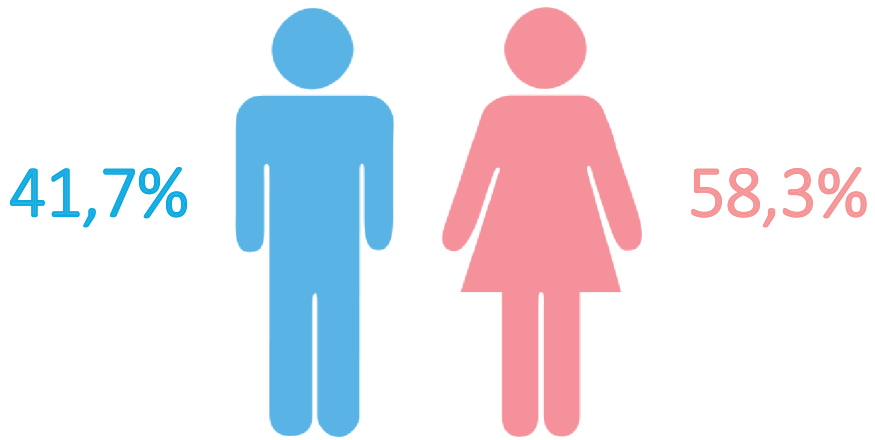
L'intervista è stata condotta con sistema CATI (Computer-Assisted Telephone Interviewing) e ci si è rivolti alla persona che si occupa dei rapporti con l'azienda che offre i servizi pubblici locali oppure al titolare dell'attività. Si rimanda alla tabella per la descrizione del campione complessivo.

I dati delle due utenze sono stati ponderati in base al peso effettivo delle singole zone sull'intero bacino di operatività di ASVO.

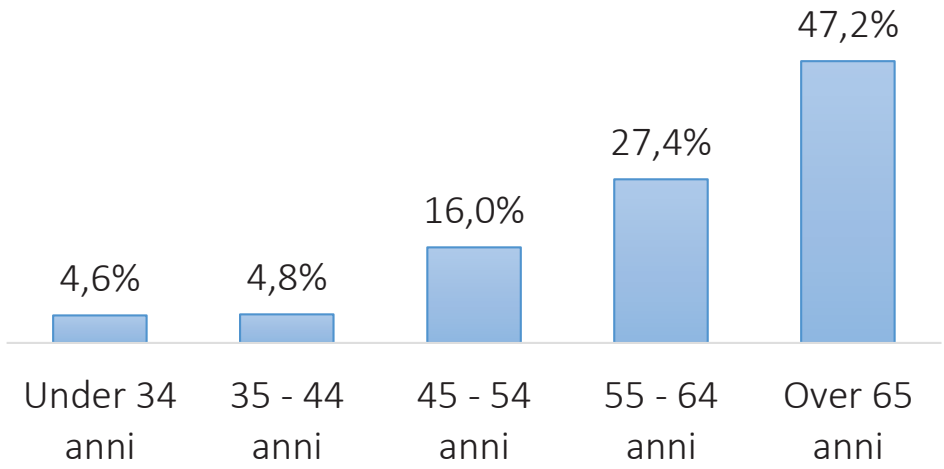
Totale campione	N Totale	% Totale	N Utenze domestiche	% Utenze domestiche	N Utenze commerciali	% Utenze commerciali
Caorle	200	18,0%	130	17,7%	70	18,7%
Concordia Sagittaria	102	9,2%	71	9,6%	31	8,3%
Portogruaro	311	28,0%	210	28,5%	101	27,0%
San Michele al Tagliamento	160	14,4%	100	13,6%	60	16,0%
San Stino di Livenza	132	11,9%	82	11,1%	50	13,4%
Resto dei Comuni	205	18,5%	143	19,5%	62	16,6%
Totale	1110	100,0%	736	100,0%	374	100,0%

Il Campione

Genere



Classe di età



Dati generali: Indice di soddisfazione generale ed Indice sintetico di soddisfazione (CSI)

Dati di sintesi

L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE è calcolato in base alla risposta ad una domanda diretta:

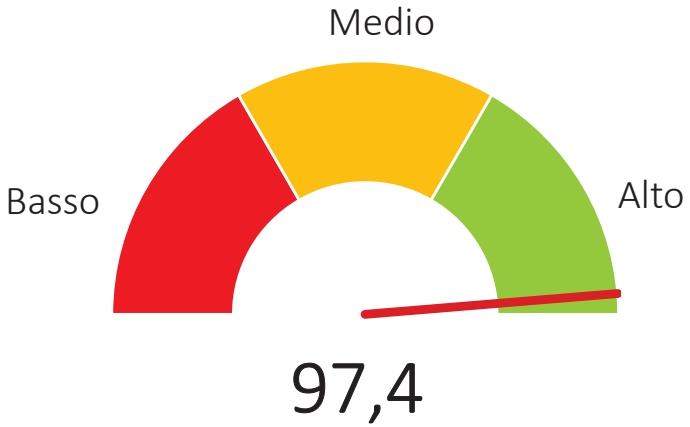
«Secondo una scala che va da 1 (per nulla soddisfacente) a 10 (molto soddisfacente), come giudica complessivamente il servizio prestato da ASVO?»

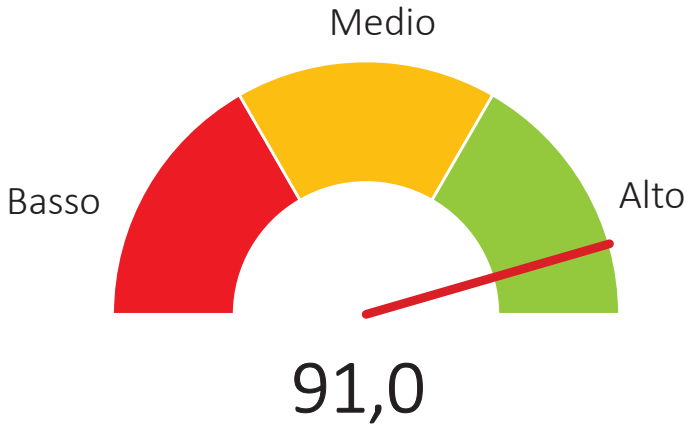
Il valore è espresso da 0 a 100 e considera le persone che danno una valutazione uguale o maggiore di 6.

L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE è costruito tramite 2 fasi:

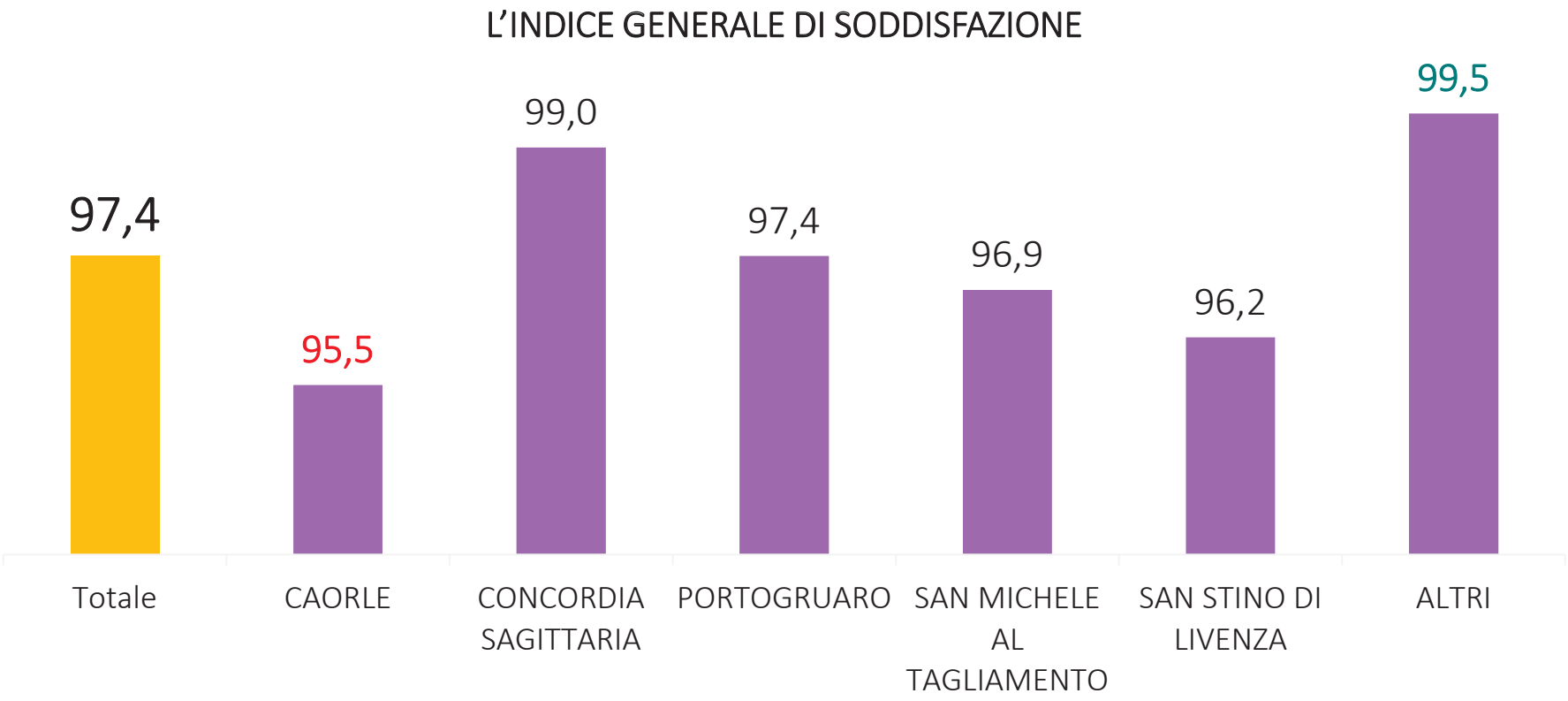
1. definizione per ogni item analizzato dell'indice di soddisfazione (quota di clienti soddisfatti – valutazione maggiore o uguale a 6 su scala da 1 a 10);
2. ponderazione di tali indici di soddisfazione per l'importanza del singolo item misurata in base alle percezioni dei clienti.

Il valore risultante da queste fasi è espresso su una scala che va da 0 a 100 e sintetizza così i valori di soddisfazione e di importanza attribuiti ai fattori di analisi in un unico valore.

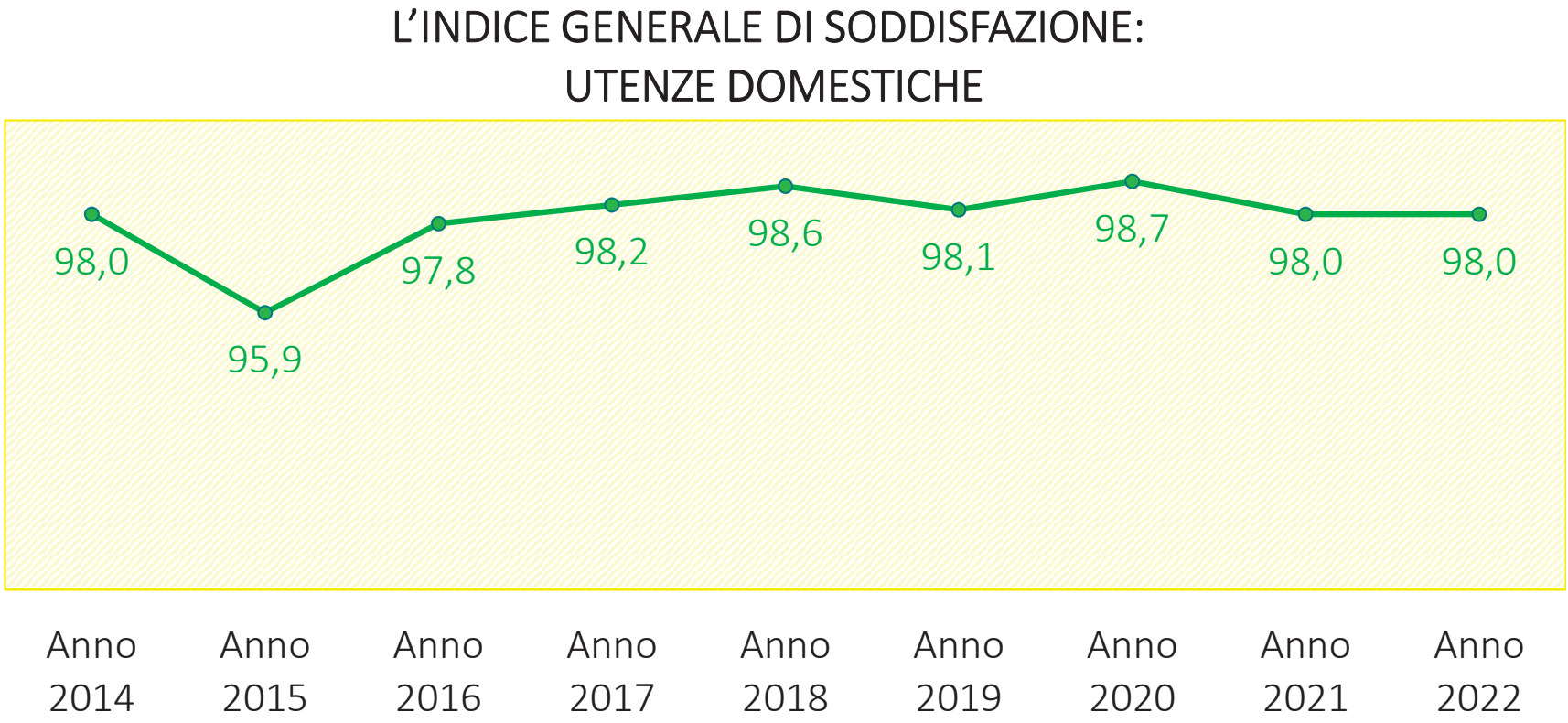




Dati di sintesi: Confronto per area

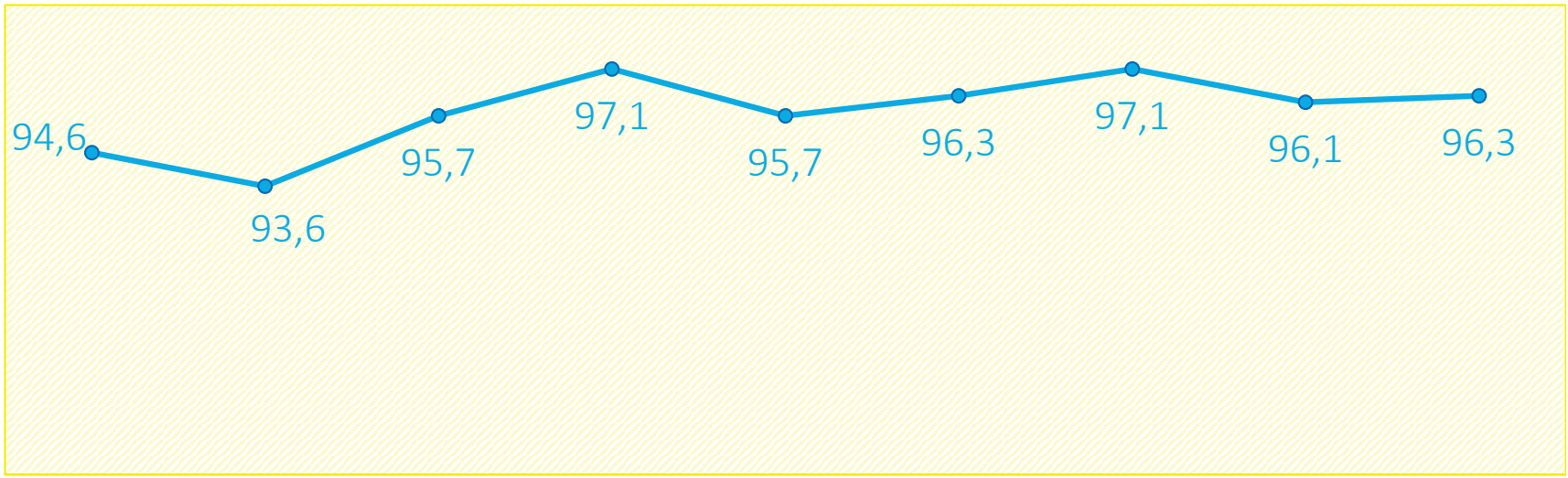


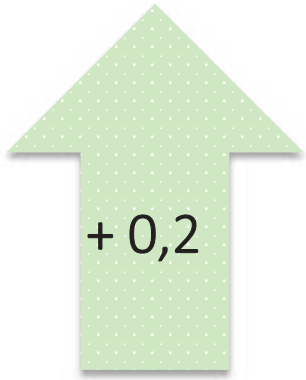
Dati di sintesi: Confronto nel tempo



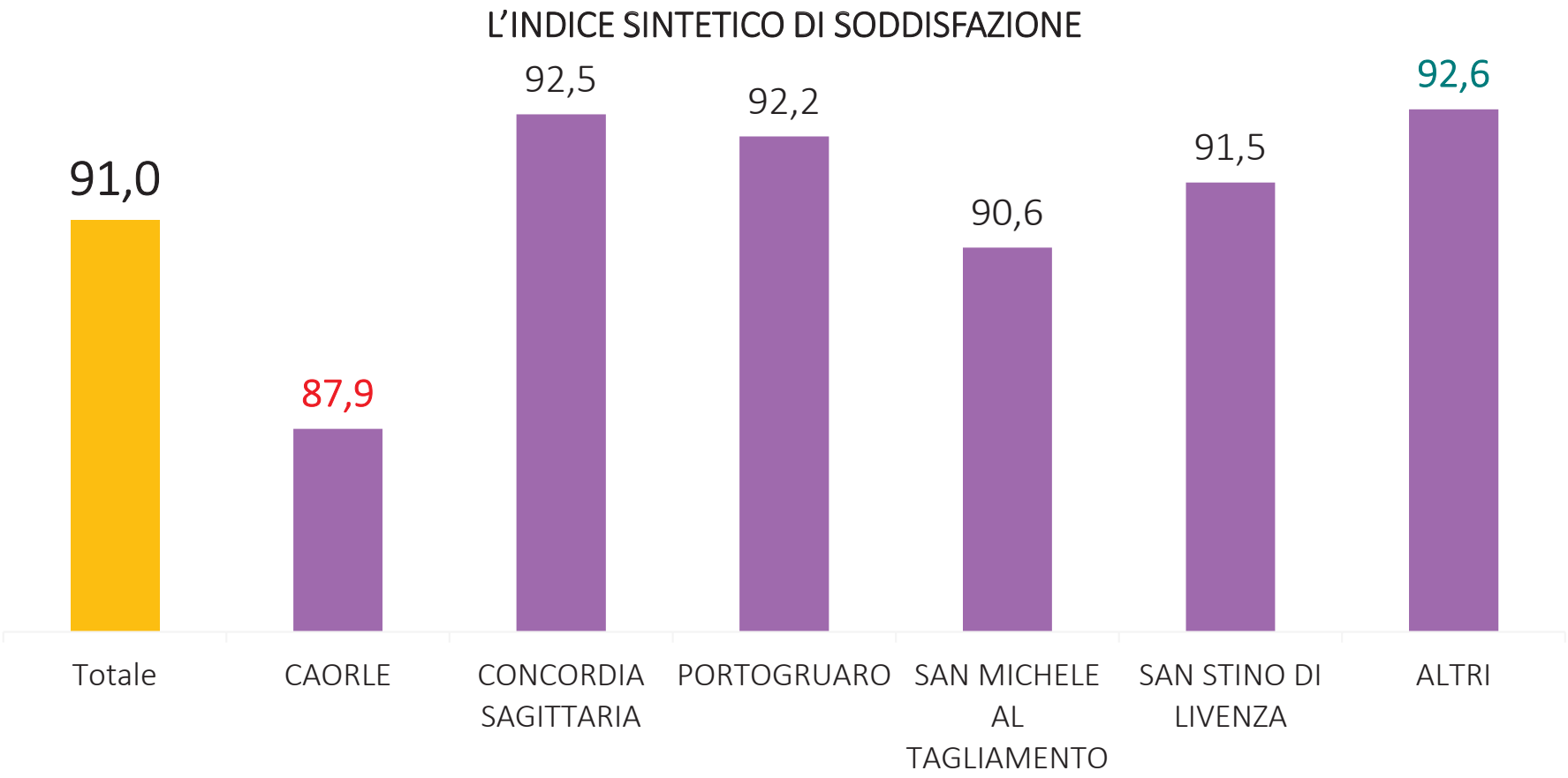
Dati di sintesi: Confronto nel tempo

L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE:
UTENZE COMMERCIALI



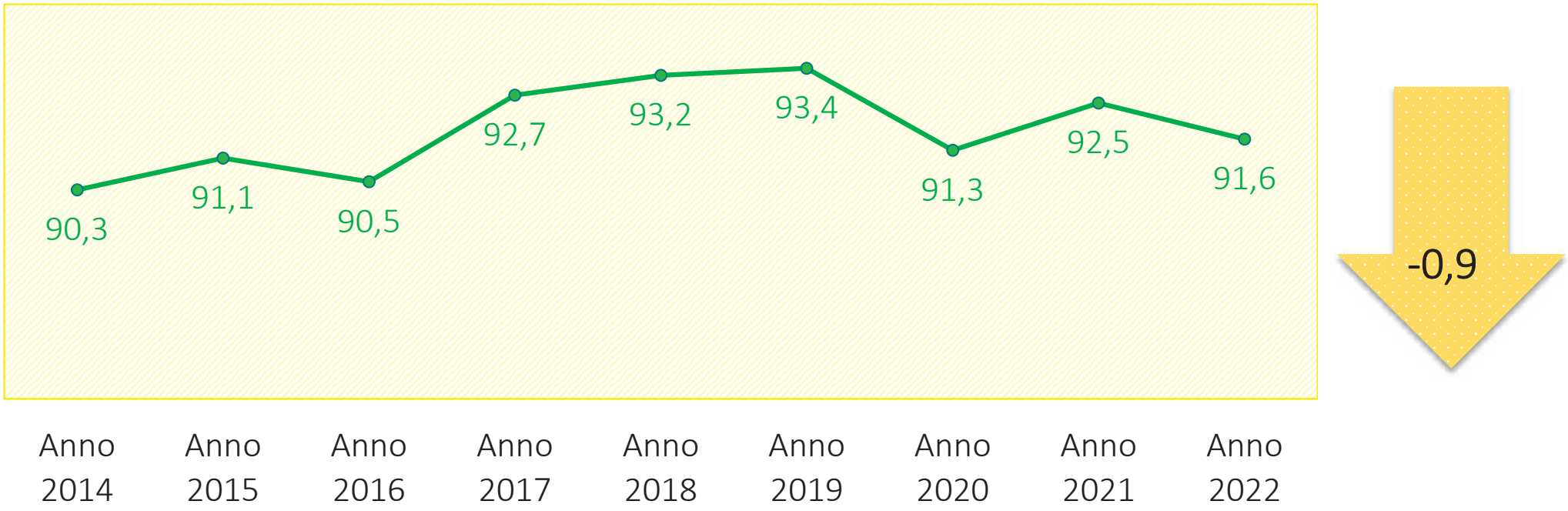


Dati di sintesi: Confronto per area



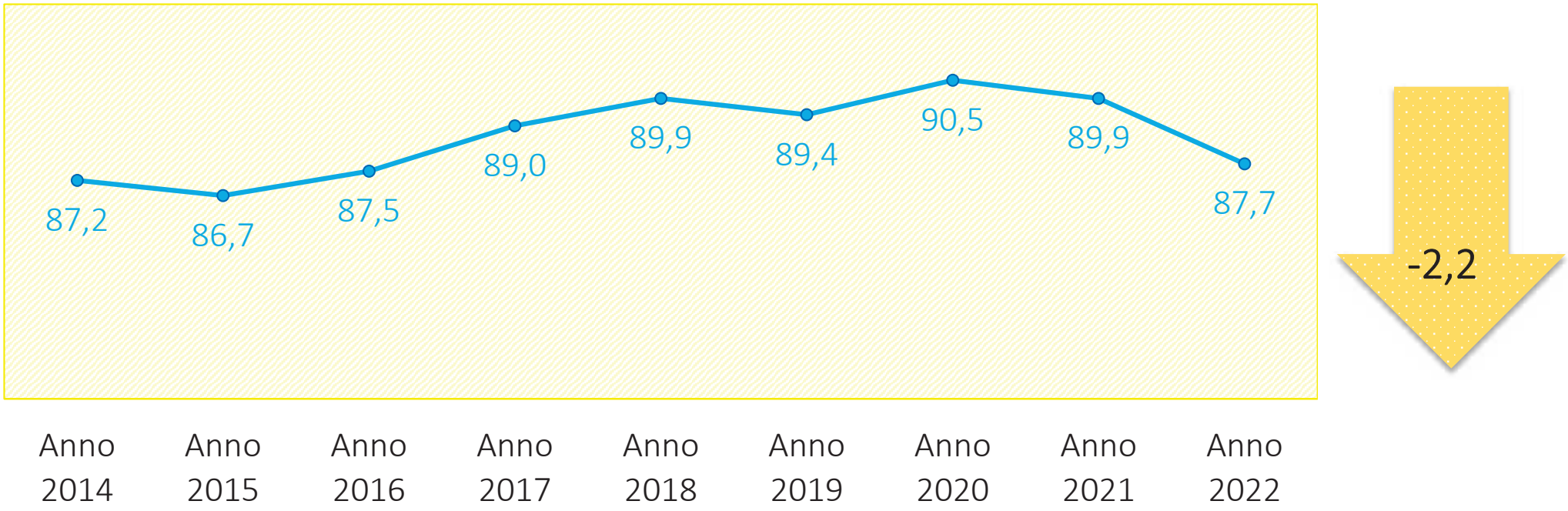
Dati di sintesi: Confronto nel tempo

L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE:
UTENZE DOMESTICHE



Dati di sintesi: Confronto nel tempo

L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE:
UTENZE COMMERCIALI



Gli indici di soddisfazione

	COMPLESSIVO	TIPOLOGIA DI UTENZA	
		DOMESTICI	COMMERCIALI
INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE	97,4	98,0	96,3
INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE (CSI) COMPLESSIVO	91,0	91,6	87,7
INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE (CSI) AREA PRODOTTO/SERVIZIO	96,4	97,3	93,9
INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE (CSI) AREA RELAZIONE	81,2	81,2	79,5

Indice generale di soddisfazione

	ASVO	STD Nazionale	STD Triveneto
INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE	97,4	90,9	95,3

	Indice Generale di soddisfazione
Comune di Caorle	95,5
Comune di Concordia Sagittaria	99,0
Comune di Portogruaro	97,4
Comune di San Michele al Tagliamento	96,9
Comune di San Stino di Livenza	96,2
Resto dei Comuni	99,5

Indice sintetico di soddisfazione

	ASVO	STD Nazionale	STD Triveneto
INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE COMPLESSIVO	91,0	85,6	87,8

	Indice Sintetico di soddisfazione
Comune di Caorle	87,9
Comune di Concordia Sagittaria	92,5
Comune di Portogruaro	92,2
Comune di San Michele al Tagliamento	90,6
Comune di San Stino di Livenza	91,5
Resto dei Comuni	92,6

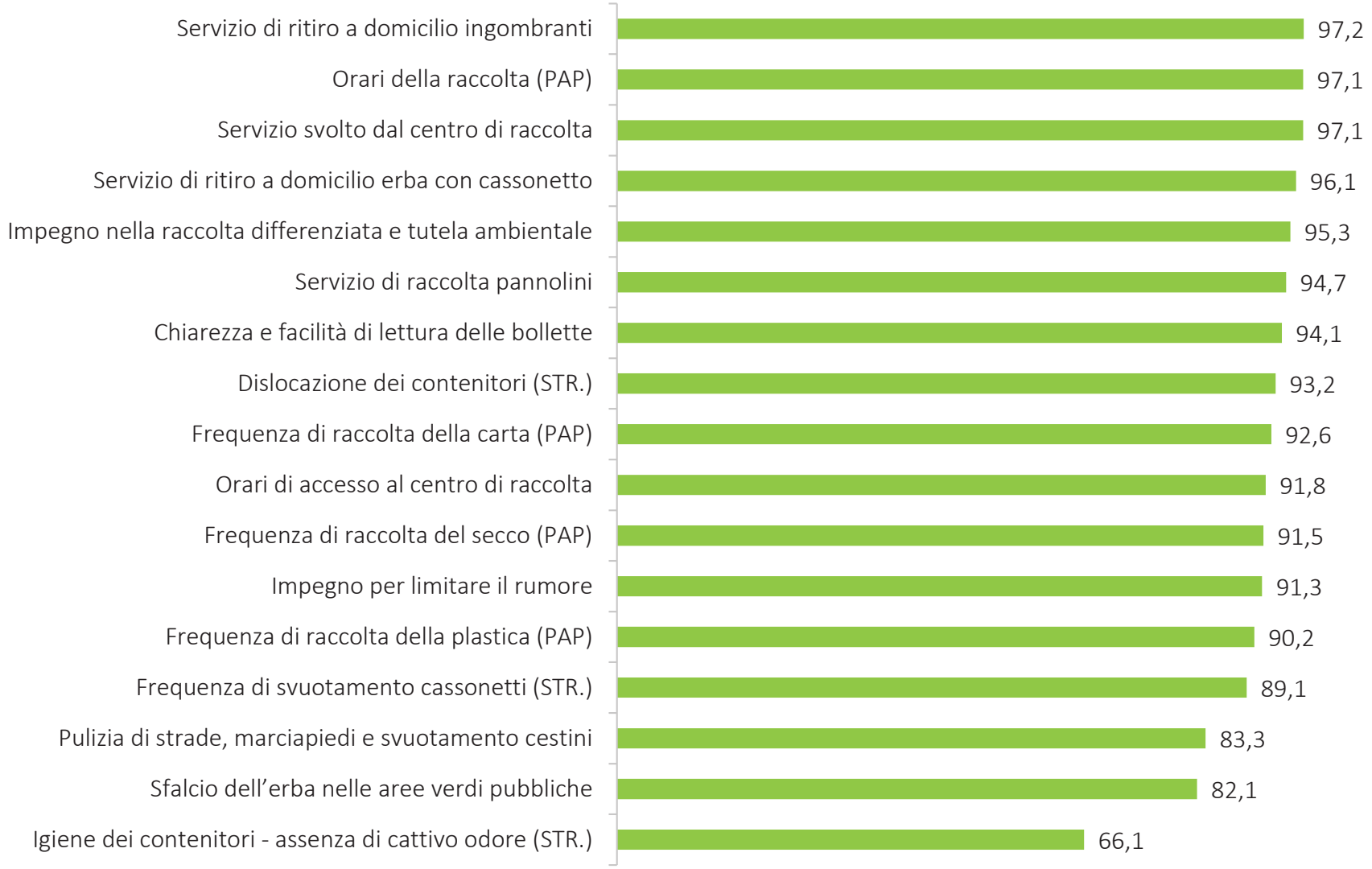
Indici di soddisfazione: Confronto con anni precedenti

	ASVO 2022	ASVO 2021	ASVO 2020	ASVO 2019	ASVO 2018	ASVO 2017	ASVO 2016	ASVO 2015	ASVO 2014	ASVO 2013	ASVO 2012
CSI COMPLESSIVO	91,0	91,9	91,3	92,4	92,4	91,6	89,43	89,90	89,62	90,41	90,38
CSI AREA RELAZIONE	96,4	91,2	91,6	94,0	94,2	92,7	87,43	90,06	88,59	90,49	92,26
CSI AREA PRODOTTO /SERVIZIO	81,2	92,9	90,7	91,5	91,5	91,1	90,51	89,81	90,18	90,37	87,98

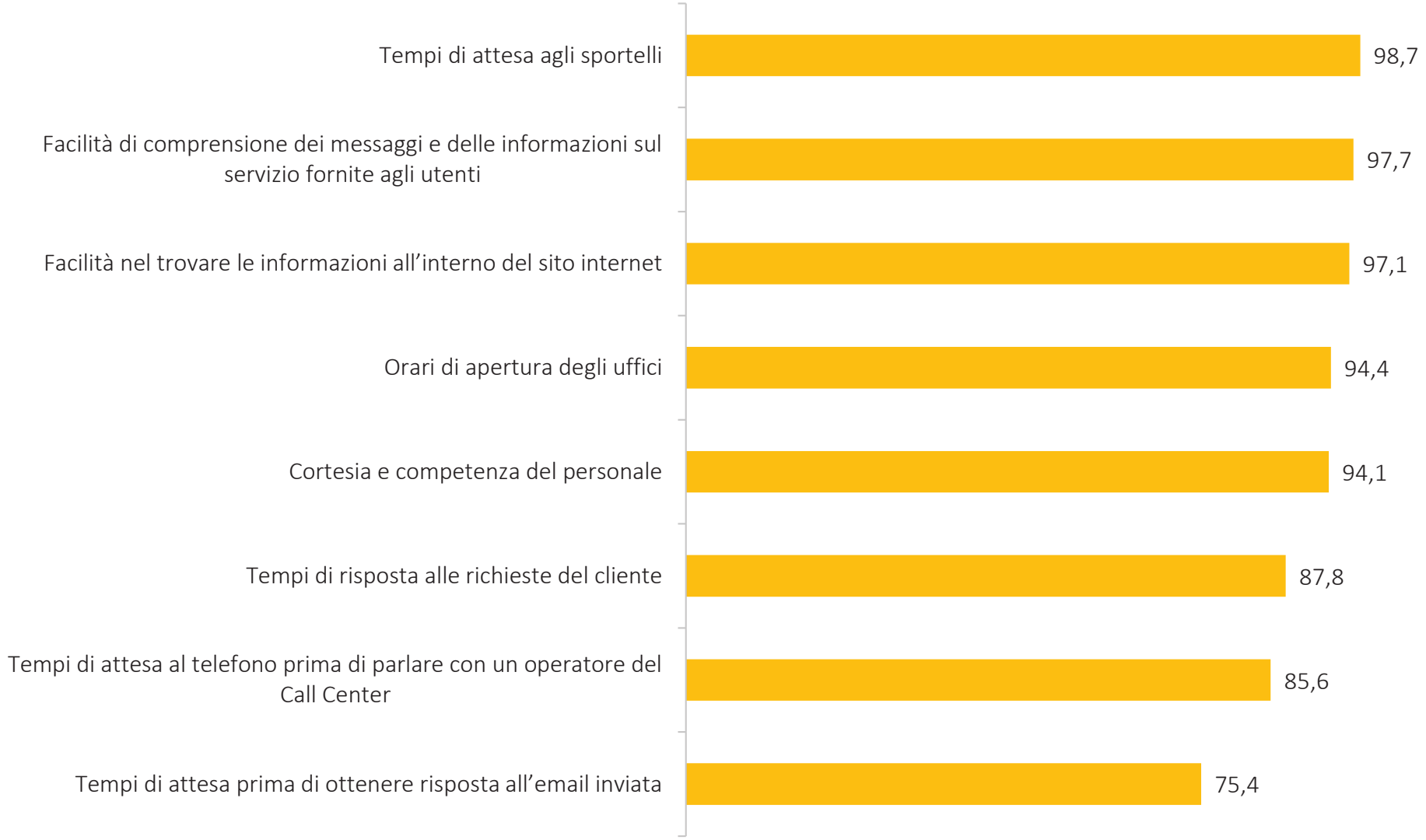
	ASVO 2022	ASVO 2021	ASVO 2020	ASVO 2019	ASVO 2018	ASVO 2017	ASVO 2016	ASVO 2015	ASVO 2014	ASVO 2013	ASVO 2012
INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE	97,4	97,3	98,1	97,5	97,6	97,8	97,1	95,1	96,9	95,2	99,04

La qualità percepita: Indice e media di soddisfazione

Indici di soddisfazione per singolo fattore: aspetti di prodotto/servizio



Indici di soddisfazione per singolo fattore: aspetti di relazione



Indici di soddisfazione per singolo fattore

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Indice
La frequenza del servizio di raccolta del rifiuto secco	91,5
La frequenza del servizio di raccolta della carta	92,6
La frequenza del servizio di raccolta della plastica	90,2
Gli orari della raccolta porta a porta	97,1
La frequenza di svuotamento dei cassonetti stradali	89,1
La dislocazione dei contenitori stradali	93,2
L'igiene dei contenitori stradali intesa come assenza di cattivo odore	66,1
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	83,3
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	94,1
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	95,3
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	91,3
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	94,7
Gli orari di accesso al centro di raccolta	91,8
Il servizio svolto dal centro di raccolta	97,1
Il servizio di ritiro a domicilio degli ingombranti	97,2
Il servizio di ritiro a domicilio dell'erba con cassonetto	96,1
Lo sfalcio dell'erba nelle aree verdi pubbliche	82,1

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Indice
Gli orari di apertura degli uffici	94,4
La cortesia e competenza del personale	94,1
I tempi di risposta alle richieste del cliente	87,8
I tempi di attesa agli sportelli	98,7
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	85,6
La facilità nel trovare le informazioni all'interno del sito internet	97,1
La facilità di comprensione dei messaggi e delle informazioni sul servizio fornite agli utenti da Asvo	97,7
I tempi di attesa prima di ottenere risposta all'email inviata	75,4

Indici di soddisfazione – Prodotto/Servizio: Confronto per aree

	CAORLE	CONCORDIA	PORTOGRUARO	SAN MICHELE	SAN STINO	ALTRI COMUNI
La frequenza del servizio di raccolta del rifiuto secco	87,0	90,2	93,7	92,7	90,7	92,5
La frequenza del servizio di raccolta della carta	88,2	90,1	95,1	89,7	95,4	93,6
La frequenza del servizio di raccolta della plastica	88,2	93,1	92,5	86,5	86,9	91,2
Gli orari della raccolta porta a porta	91,2	100,0	97,9	95,1	99,2	99,5
La frequenza di svuotamento dei cassonetti stradali	85,8	86,4	91,6	87,9	91,3	90,3
La dislocazione dei contenitori stradali	89,5	90,6	95,8	91,9	93,5	95,8
L'igiene dei contenitori stradali intesa come assenza di cattivo odore	58,3	73,6	69,4	60,8	63,7	71,7
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	77,7	88,4	81,2	87,9	87,4	-
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	93,6	96,8	94,5	93,1	93,2	93,7
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	91,1	99,0	95,9	93,5	95,4	98,0
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	77,2	92,9	96,0	89,8	91,4	98,5
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	85,7	100,0	100,0	90,9	100,0	94,4
Gli orari di accesso al centro di raccolta	90,8	98,5	93,1	94,9	79,7	91,9
Il servizio svolto dal centro di raccolta	94,9	100,0	99,4	95,3	96,8	95,1
Il servizio di ritiro a domicilio degli ingombranti	97,5	97,9	96,9	94,4	100,0	98,3
Il servizio di ritiro a domicilio dell'erba con cassonetto	100,0	100,0	-	100,0	92,3	90,5
Lo sfalcio dell'erba nelle aree verdi pubbliche	-	-	-	83,0	-	80,0

Indici di soddisfazione – Relazione: Confronto per aree

	CAORLE	CONCORDIA	PORTOGRUARO	SAN MICHELE	SAN STINO	ALTRI COMUNI
Gli orari di apertura degli uffici	91,5	100,0	96,6	94,9	94,6	89,4
La cortesia e competenza del personale	92,0	88,2	95,2	96,8	89,2	95,8
I tempi di risposta alle richieste del cliente	78,9	84,2	90,3	86,4	92,7	90,6
I tempi di attesa agli sportelli	100,0	100,0	98,0	100,0	100,0	100,0
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	78,4	92,3	86,7	84,9	87,1	90,0
La facilità nel trovare le informazioni all'interno del sito internet	95,7	100,0	95,4	100,0	97,5	98,4
La facilità di comprensione dei messaggi e delle informazioni sul servizio fornite agli utenti da Asvo	96,7	100,0	97,3	97,2	96,7	99,5
I tempi di attesa prima di ottenere risposta all'email inviata	78,6	60,0	66,7	76,9	81,8	81,8

Indici di soddisfazione – Prodotto/Servizio: Confronto per tipologia di utenza

	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
La frequenza del servizio di raccolta del rifiuto secco	91,5	92,6	89,2
La frequenza del servizio di raccolta della carta	92,6	94,5	88,6
La frequenza del servizio di raccolta della plastica	90,2	91,2	88,0
Gli orari della raccolta porta a porta	97,1	98,5	94,1
La frequenza di svuotamento dei cassonetti stradali	89,1	89,8	87,3
La dislocazione dei contenitori stradali	93,2	94,4	90,1
L'igiene dei contenitori stradali intesa come assenza di cattivo odore	66,1	64,9	69,1
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	83,3	83,8	82,3
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	94,1	94,9	92,3
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	95,3	96,6	92,7
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	91,3	94,6	84,8
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	94,7	94,7	-
Gli orari di accesso al centro di raccolta	91,8	91,8	-
Il servizio svolto dal centro di raccolta	97,1	97,1	-
Il servizio di ritiro a domicilio degli ingombranti	97,2	98,4	93,6
Il servizio di ritiro a domicilio dell'erba con cassonetto	96,1	96,1	-
Lo sfalcio dell'erba nelle aree verdi pubbliche	82,1	83,8	75,0

Indici di soddisfazione – Relazione: Confronto per tipologia di utenza

	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
Gli orari di apertura degli uffici	94,4	94,1	94,8
La cortesia e competenza del personale	94,1	95,1	92,0
I tempi di risposta alle richieste del cliente	87,8	88,9	85,8
I tempi di attesa agli sportelli	98,7	100,0	91,7
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	85,6	88,1	81,2
La facilità nel trovare le informazioni all'interno del sito internet	97,1	98,0	96,4
La facilità di comprensione dei messaggi e delle informazioni sul servizio fornite agli utenti da Asvo	97,7	98,5	96,2
I tempi di attesa prima di ottenere risposta all'email inviata	75,4	68,4	78,0

Indici di soddisfazione – utenze domestiche: Confronto per aree

	ASVO	CAORLE	CONCORDIA	PORTOGRUARO	SAN MICHELE	SAN STINO	ALTRI COMUNI
La frequenza del servizio di raccolta del rifiuto secco	92,6	87,6	91,5	94,7	95,3	92,6	92,3
La frequenza del servizio di raccolta della carta	94,5	90,3	94,4	94,8	96,6	96,3	95,1
La frequenza del servizio di raccolta della plastica	91,2	88,6	94,4	92,9	92,0	86,4	91,6
Gli orari della raccolta porta a porta	98,5	94,7	100,0	99,0	98,9	98,7	100,0
La frequenza di svuotamento dei cassonetti stradali	89,8	85,1	86,6	91,5	91,5	90,9	91,7
La dislocazione dei contenitori stradali	94,4	89,4	94,4	96,0	95,7	92,7	97,1
L'igiene dei contenitori stradali intesa come assenza di cattivo odore	64,9	58,5	69,6	66,5	61,7	62,5	70,1
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	83,8	74,4	86,9	81,9	94,5	88,6	-
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	94,9	94,9	97,0	94,6	96,3	94,7	93,7
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	96,6	92,7	100,0	97,5	95,9	95,0	98,6
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	94,6	84,1	95,7	96,6	96,9	93,8	99,3
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	94,7	85,7	100,0	100,0	90,9	100,0	94,4
Gli orari di accesso al centro di raccolta	91,8	90,8	98,5	93,1	94,9	79,7	91,9
Il servizio svolto dal centro di raccolta	97,1	94,9	100,0	99,4	95,3	96,8	95,1
Il servizio di ritiro a domicilio degli ingombranti	98,4	97,5	97,3	99,4	95,8	100,0	99,0
Il servizio di ritiro a domicilio dell'erba con cassonetto	96,1	100,0	100,0	-	100,0	92,3	90,5
Lo sfalcio dell'erba nelle aree verdi pubbliche	83,8	-	-	-	84,7	-	81,5

Indici di soddisfazione – utenze domestiche: Confronto per aree

	ASVO	CAORLE	CONCORDIA	PORTOGRUARO	SAN MICHELE	SAN STINO	ALTRI COMUNI
Gli orari di apertura degli uffici	94,1	94,7	100,0	96,6	93,3	91,7	87,9
La cortesia e competenza del personale	95,1	90,5	90,9	96,8	100,0	85,2	97,1
I tempi di risposta alle richieste del cliente	88,9	77,3	91,7	92,4	85,7	89,3	89,2
I tempi di attesa agli sportelli	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	88,1	81,0	87,5	86,6	93,1	90,5	90,3
La facilità nel trovare le informazioni all'interno del sito internet	98,0	92,3	100,0	97,8	100,0	100,0	100,0
La facilità di comprensione dei messaggi e delle informazioni sul servizio fornite agli utenti da Asvo	98,5	96,6	100,0	99,0	98,8	96,1	100,0
I tempi di attesa prima di ottenere risposta all'email inviata	68,4	-	100,0	71,4	100,0	60,0	50,0

Indici di soddisfazione – utenze commerciali: Confronto per aree

	ASVO	CAORLE	CONCORDIA	PORTOGRUARO	SAN MICHELE	SAN STINO	ALTRI COMUNI
La frequenza del servizio di raccolta del rifiuto secco	89,2	85,7	87,1	91,5	86,8	87,5	93,1
La frequenza del servizio di raccolta della carta	88,6	84,2	80,0	96,0	74,4	93,9	89,8
La frequenza del servizio di raccolta della plastica	88,0	87,3	90,3	91,8	74,4	87,8	90,2
Gli orari della raccolta porta a porta	94,1	84,2	100,0	95,7	86,1	100,0	98,3
La frequenza di svuotamento dei cassonetti stradali	87,3	87,5	85,7	91,9	81,8	92,1	86,8
La dislocazione dei contenitori stradali	90,1	89,6	80,0	94,7	85,5	95,2	92,7
L'igiene dei contenitori stradali intesa come assenza di cattivo odore	69,1	57,7	86,4	83,3	59,3	65,9	75,4
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	82,3	83,8	92,0	79,8	77,6		85,4
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	92,3	91,1	96,3	94,3	87,8	90,5	93,9
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	92,7	88,1	96,7	92,5	89,3	96,0	96,7
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	84,8	64,2	86,7	94,6	78,3	87,5	96,6
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	-	-	-	-	-	-	-
Gli orari di accesso al centro di raccolta	-	-	-	-	-	-	-
Il servizio svolto dal centro di raccolta	-	-	-	-	-	-	-
Il servizio di ritiro a domicilio degli ingombranti	93,6	97,7	100,0	86,5	91,7	100,0	95,5
Il servizio di ritiro a domicilio dell'erba con cassonetto	-	-	-	-	-	-	-
Lo sfalcio dell'erba nelle aree verdi pubbliche	75,0	-	-	-	75,0	-	75,0

Indici di soddisfazione – utenze commerciali: Confronto per aree

	ASVO	CAORLE	CONCORDIA	PORTOGRUARO	SAN MICHELE	SAN STINO	ALTRI COMUNI
Gli orari di apertura degli uffici	94,8	89,3	100,0	96,4	96,6	100,0	92,9
La cortesia e competenza del personale	92,0	93,1	83,3	89,7	92,3	100,0	92,3
I tempi di risposta alle richieste del cliente	85,8	80,0	71,4	84,4	87,1	100,0	93,8
I tempi di attesa agli sportelli	91,7	100,0	100,0	80,0			100,0
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	81,2	76,7	100,0	87,0	75,0	80,0	88,9
La facilità nel trovare le informazioni all'interno del sito internet	96,4	97,7	100,0	92,7	100,0	94,4	96,7
La facilità di comprensione dei messaggi e delle informazioni sul servizio fornite agli utenti da Asvo	96,2	97,0	100,0	93,7	94,5	97,7	98,2
I tempi di attesa prima di ottenere risposta all'email inviata	78,0	78,6	33,3	62,5	75,0	100,0	100,0

Indici di soddisfazione – utenze domestiche: Confronto temporale

	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012
La frequenza del servizio di raccolta del rifiuto secco	92,6	94,2	94,4	93,9	93,0	90,9	91,2	88,4	92,7	90,4	-
La frequenza del servizio di raccolta della carta	94,5	95,2	95,5	97,5	96,7	95,6	95,8	94,2	95,1	94,2	96,6
La frequenza del servizio di raccolta della plastica	91,2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Gli orari della raccolta porta a porta	98,5	99,1	99,4	98,5	98,9	97,9	97,3	95,9	97,7	91,5	96,9
La frequenza di svuotamento dei cassonetti stradali	89,8	86,4	87,8	87,3	88,8	89,1	90,6	87,0	87,5	85,7	94,6
La dislocazione dei contenitori stradali	94,4	94,0	93,9	95,0	93,4	94,5	92,5	91,6	90,7	90,4	-
L'igiene dei contenitori stradali intesa come assenza di cattivo odore	64,9	63,9	66,6	65,4	67,5	71,5	70,8	71,3	69,7	69,9	97,3
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	83,8	75,2	80,9	78,8	83,9	81,2	80,0	81,4	80,5	82,5	86,9
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	94,9	93,2	95,4	94,7	95,0	93,3	92,0	85,7	83,0	89,2	-
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	96,6	96,9	96,9	96,6	96,4	95,6	94,6	94,8	94,5	95,2	-
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	94,6	95,1	95,2	94,4	95,8	93,5	93,8	91,4	94,7	93,7	98,5
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	94,7	95,5	98,6	98,0	93,0	94,2	93,6	97,9	97,4	92,5	52,2
Gli orari di accesso al centro di raccolta	91,8	93,1	90,5	94,0	93,8	94,2	93,9	91,8	92,0	87,2	95,7
Il servizio svolto dal centro di raccolta	97,1	97,4	98,3	97,7	97,3	97,7	96,9	97,8	94,8	94,0	-
Il servizio di ritiro a domicilio degli ingombranti	98,4	96,0	96,3	95,9	98,7	95,6	97,0	97,9	97,0	96,2	97,4
Il servizio di ritiro a domicilio dell'erba con cassonetto	96,1	97,6	88,1	89,7	90,5	89,5	100,0	-	-	-	-
Lo sfalcio dell'erba nelle aree verdi pubbliche	83,8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Indici di soddisfazione – utenze domestiche: Confronto temporale

	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012
Gli orari di apertura degli uffici	94,1	94,3	93,1	96,3	94,3	94,5	90,9	93,5	93,7	88,1	-
La cortesia e competenza del personale	95,1	96,1	96,3	98,3	97,1	97,0	94,9	95,4	95,2	92,9	99,3
I tempi di risposta alle richieste	88,9	93,0	90,1	90,9	93,7	94,3	86,4	92,5	89,7	-	-
I tempi di attesa agli sportelli	100,0	92,6	88,9	96,3	97,3	100,0	100,0	92,9	100,0	-	-
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	88,1	90,6	73,2	94,1	87,9	82,7	84,0	84,1	81,2	94,1	-
La facilità nel trovare le informazioni all'interno del sito internet	98,0	94,1	95,6	97,5	-	-	-	-	-	-	-
La facilità di comprensione dei messaggi e delle informazioni sul servizio fornite agli utenti da Asvo	98,5	99,1	99,3	99,1	97,4	99,4	99,0	98,9	99,3	85,7	90,2
		100,0	98,6	98,1	99,4	97,5	98,0	98,2	98,0	98,9	98,2
I tempi di attesa prima di ottenere risposta all'email inviata	68,4	87,5	77,3	-	-	-	-	-	-	-	-

Indici di soddisfazione – utenze commerciali: Confronto temporale

	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012
La frequenza del servizio di raccolta del rifiuto secco	89,2	92,4	94,0	93,5	90,0	90,5	91,0	89,6	91,9	84,0	-
La frequenza del servizio di raccolta della carta	88,6	89,8	91,0	92,5	89,2	91,7	90,8	91,1	92,9	84,6	88,1
La frequenza del servizio di raccolta della plastica	88,0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Gli orari della raccolta porta a porta	94,1	94,8	96,6	93,3	92,6	94,2	92,9	91,3	93,1	87,4	90,5
La frequenza di svuotamento dei cassonetti stradali	87,3	89,3	88,8	87,1	89,0	88,8	86,7	87,5	87,2	75,8	-
La dislocazione dei contenitori stradali	90,1	90,9	93,6	91,2	92,0	89,9	91,3	88,8	89,4	80,6	-
L'igiene dei contenitori stradali intesa come assenza di cattivo odore	69,1	64,4	71,7	68,6	66,0	68,5	68,9	65,8	63,5	60,6	94,1
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	82,3	80,1	81,9	81,8	83,8	79,0	80,6	76,6	80,8	77,2	86,8
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	92,3	91,1	94,6	91,5	93,4	93,8	91,0	83,6	82,4	83,8	-
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	92,7	96,2	95,5	95,8	94,6	93,5	93,2	89,6	89,9	83,1	-
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	84,8	88,9	92,8	90,8	89,5	91,6	88,7	84,9	86,5	84,7	90,6
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Gli orari di accesso al centro di raccolta	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Il servizio svolto dal centro di raccolta	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Il servizio di ritiro a domicilio degli ingombranti	93,6	95,7	93,2	97,4	95,0	93,9	95,4	91,1	95,5	86,6	97,8
Il servizio di ritiro a domicilio dell'erba con cassonetto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Lo sfalcio dell'erba nelle aree verdi pubbliche	75,0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

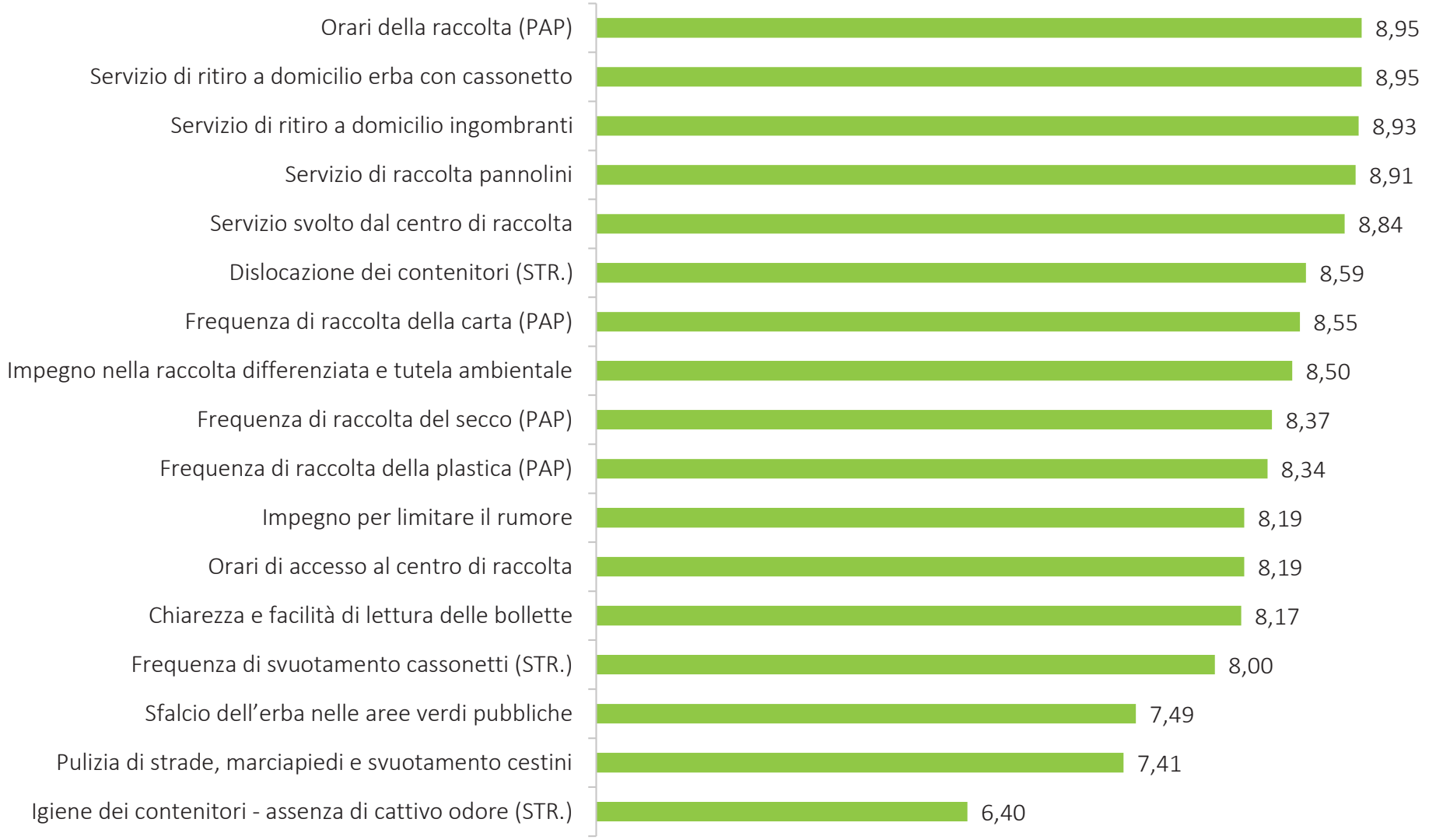
Indici di soddisfazione – utenze commerciali: Confronto temporale

	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012
Gli orari di apertura degli uffici	94,8	93,5	90,3	87,8	91,3	93,0	93,2	86,0	92,6	89,7	-
La cortesia e competenza del personale	92,0	94,6	93,9	90,7	95,9	95,5	92,8	93,5	93,9	94,5	97,4
I tempi di risposta alle richieste	85,8	89,7	83,6	79,6	89,8	86,2	83,8	86,3	87,5	-	-
I tempi di attesa agli sportelli	91,7	91,7	100,0	81,8	76,9	82,4	91,7	92,3	88,2	95,7	-
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	81,2	86,1	77,4	85,0	86,0	78,2	80,2	83,2	84,6	77,3	86,8
La facilità nel trovare le informazioni all'interno del sito internet	96,4	94,8	95,2	94,2	-	-	-	-	-	-	-
La facilità di comprensione dei messaggi e delle informazioni sul servizio fornite agli utenti da Asvo	96,2	99,0	100,0	96,1	100,0	97,7	97,9	100,0	96,5	98,9	87,2
		96,9	95,2	100,0	98,6	95,5	95,6	94,4	94,6	96,4	-
I tempi di attesa prima di ottenere risposta all'email inviata	78,0	78,8	81,6	-	-	-	-	-	-	-	-

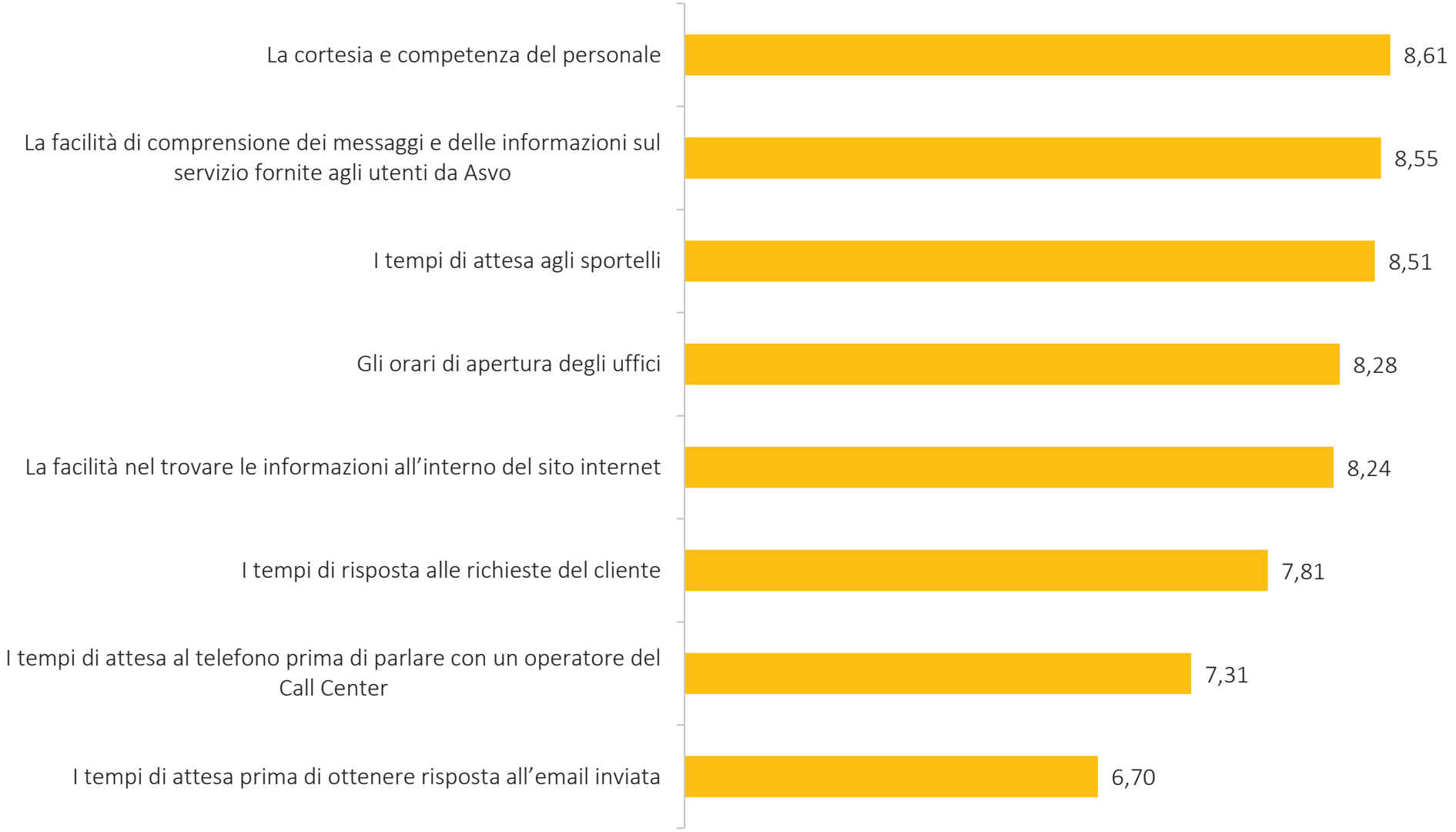
Indici di soddisfazione: Confronto con standard di mercato

	ASVO 2022	STD Nazionale	STD Triveneto
AREA PRODOTTO / SERVIZIO			
Gli orari della raccolta porta a porta	97,1	88,6	91,4
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	95,3	90,6	94,1
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	83,3	75,7	78,1
AREA RELAZIONE			
La cortesia e competenza del personale	94,1	91,9	82,5
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	85,6	82,0	83,4

Medie di soddisfazione: aspetti di prodotto /servizio



Medie di soddisfazione: aspetti di relazione



Medie di soddisfazione

	N	Media	Dev. Standard
La frequenza del servizio di raccolta del rifiuto secco	1027	8,37	1,80
La frequenza del servizio di raccolta della carta	1039	8,55	1,81
La frequenza del servizio di raccolta della plastica	1039	8,34	1,97
Gli orari della raccolta porta a porta	1004	8,95	1,44
La frequenza di svuotamento dei cassonetti stradali	908	8,00	2,01
La dislocazione dei contenitori stradali	944	8,59	1,84
L'igiene dei contenitori stradali intesa come assenza di cattivo odore	928	6,40	2,59
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	848	7,41	2,23
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	962	8,17	1,69
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	1066	8,50	1,53
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	1072	8,19	1,86
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	76	8,91	1,63
Gli orari di accesso al centro di raccolta	584	8,19	1,83
Il servizio svolto dal centro di raccolta	590	8,84	1,43
Il servizio di ritiro a domicilio degli ingombranti	642	8,93	1,41
Il servizio di ritiro a domicilio dell'erba con cassonetto	77	8,95	1,58
Lo sfalcio dell'erba nelle aree verdi pubbliche	123	7,49	2,32

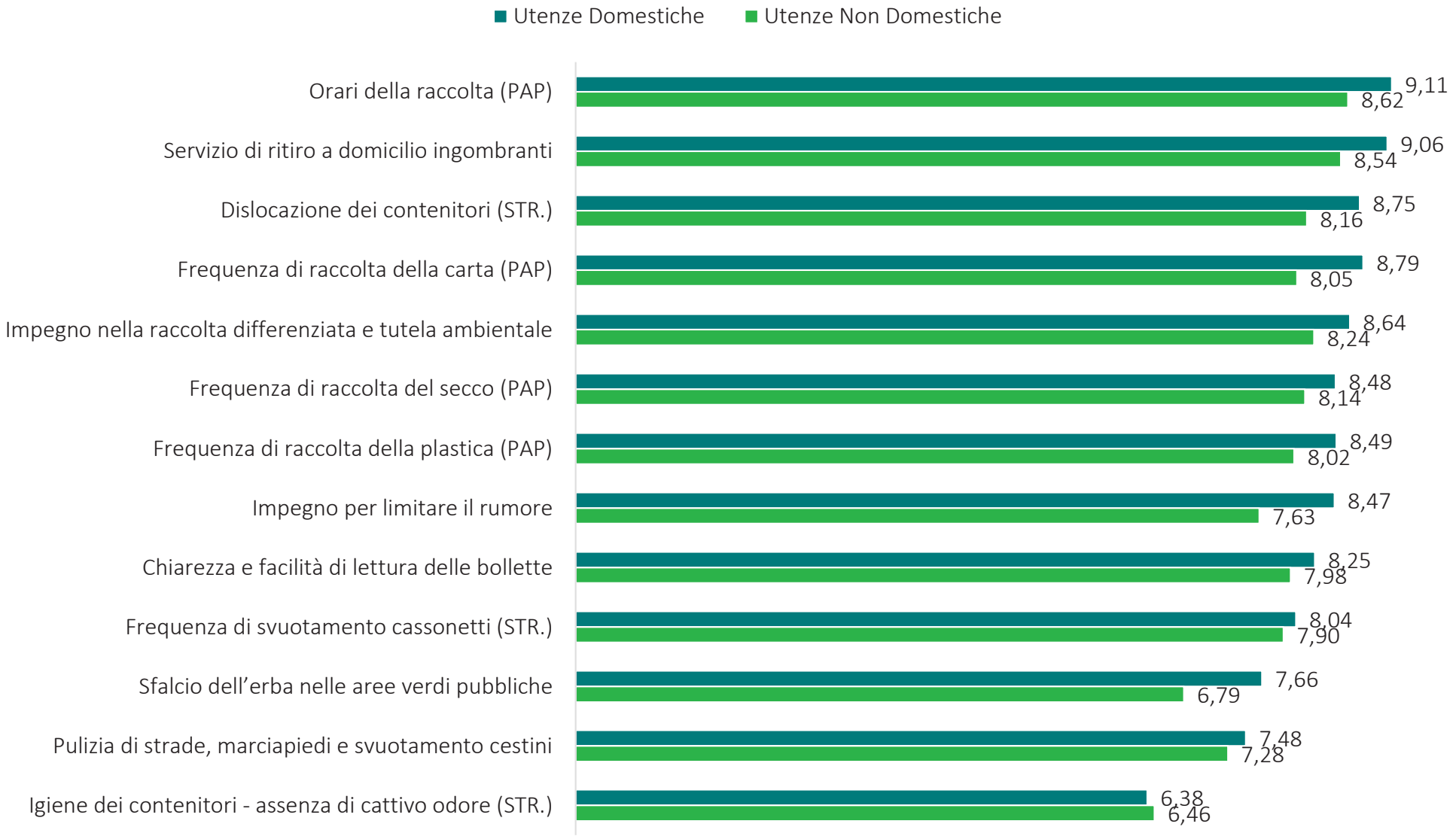
Medie di soddisfazione

	N	Media	Dev. Standard
Gli orari di apertura degli uffici	321	8,28	1,56
La cortesia e competenza del personale	338	8,61	1,72
I tempi di risposta alle richieste del cliente	360	7,81	2,31
I tempi di attesa agli sportelli	78	8,51	1,52
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	278	7,31	2,06
La facilità nel trovare le informazioni all'interno del sito internet	315	8,24	1,41
La facilità di comprensione dei messaggi e delle informazioni sul servizio fornite agli utenti da Asvo	1018	8,55	1,41
I tempi di attesa prima di ottenere risposta all'email inviata	69	6,70	2,75

Medie di soddisfazione: Confronto per aree

	CAORLE	CONCORDIA	PORTOGRUARO	SAN MICHELE	SAN STINO	ALTRI COMUNI
La frequenza del servizio di raccolta del rifiuto secco	8,17	8,32	8,49	8,27	8,23	8,55
La frequenza del servizio di raccolta della carta	8,12	8,55	8,71	8,33	8,72	8,71
La frequenza del servizio di raccolta della plastica	8,11	8,57	8,59	8,01	7,88	8,55
Gli orari della raccolta porta a porta	8,36	9,16	9,10	8,78	8,98	9,22
La frequenza di svuotamento dei cassonetti stradali	7,66	7,89	8,26	7,92	7,97	8,16
La dislocazione dei contenitori stradali	8,14	8,57	8,89	8,44	8,50	8,83
L'igiene dei contenitori stradali intesa come assenza di cattivo odore	5,69	6,70	6,58	6,33	6,21	6,93
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	7,18	7,78	7,23	7,70	7,59	-
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	8,03	8,40	8,17	8,20	7,93	8,30
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	8,17	8,66	8,55	8,38	8,42	8,82
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	7,33	8,34	8,38	8,06	8,04	8,88
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	8,64	8,89	8,83	8,73	9,08	9,17
Gli orari di accesso al centro di raccolta	8,23	8,41	8,25	8,69	7,20	8,24
Il servizio svolto dal centro di raccolta	8,75	9,09	8,97	8,84	8,63	8,71
Il servizio di ritiro a domicilio degli ingombranti	8,80	9,10	9,02	8,69	8,94	9,10
Il servizio di ritiro a domicilio dell'erba con cassonetto	9,06	9,25	-	9,53	8,77	8,33
Lo sfalcio dell'erba nelle aree verdi pubbliche	-	-	-	7,67	-	7,03

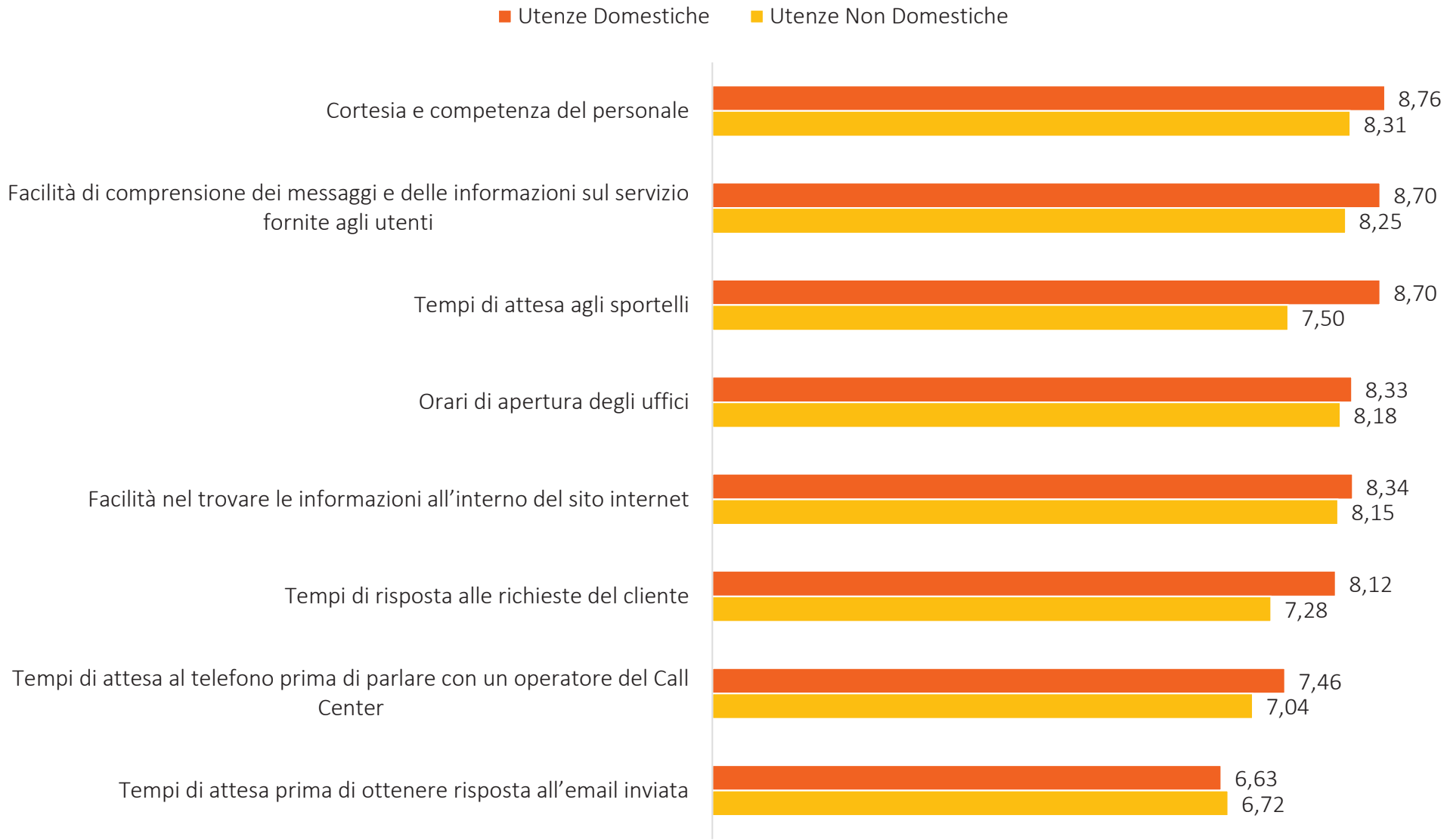
Medie di soddisfazione: Confronto per tipologia di utenza



Medie di soddisfazione: Confronto per aree

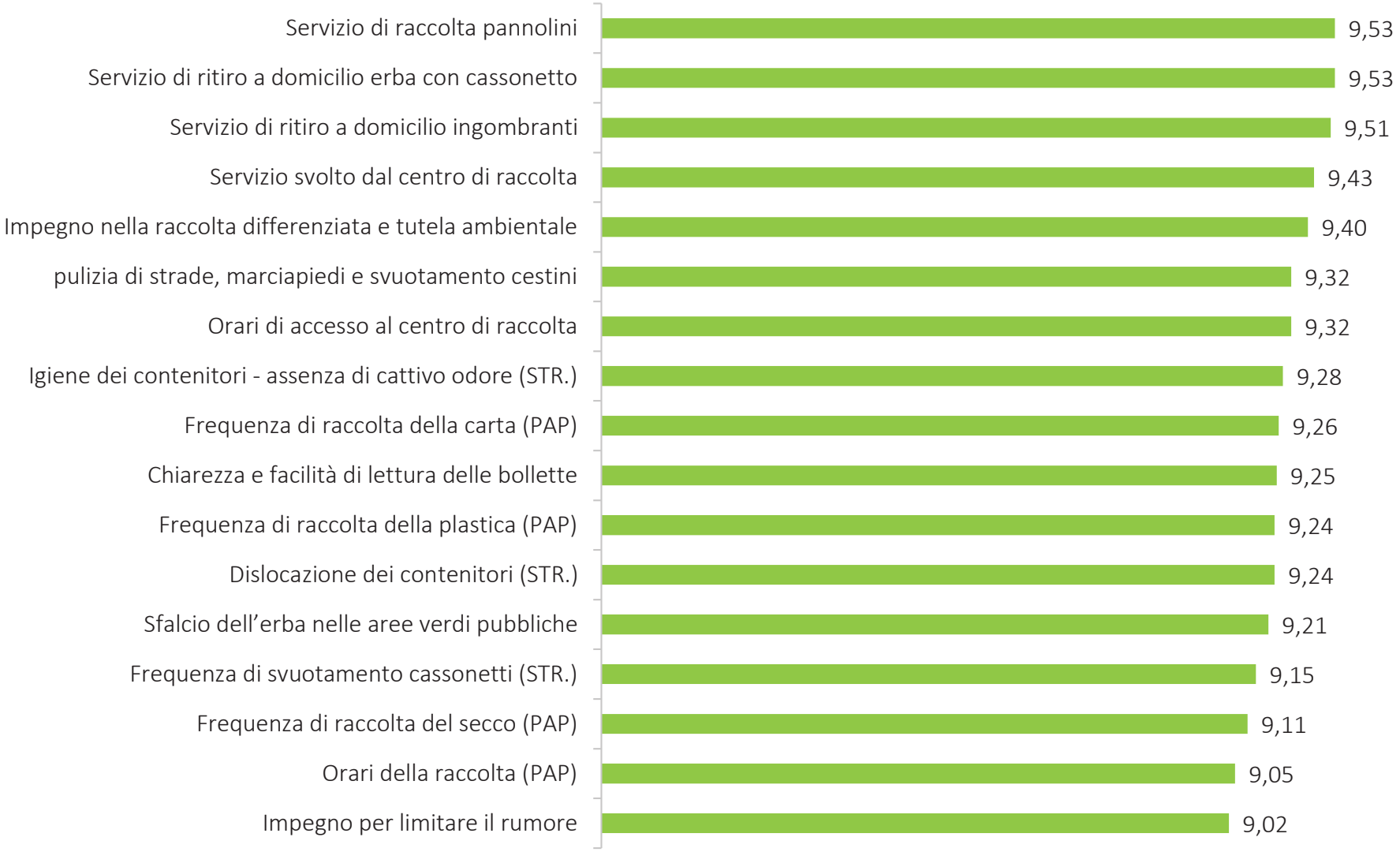
	CAORLE	CONCORDIA	PORTOGRUARO	SAN MICHELE	SAN STINO	ALTRI COMUNI
Gli orari di apertura degli uffici	7,60	8,50	8,47	8,17	8,30	8,53
La cortesia e competenza del personale	8,22	8,12	8,72	8,87	8,73	8,50
I tempi di risposta alle richieste del cliente	6,91	7,74	8,15	7,76	8,05	7,89
I tempi di attesa agli sportelli	7,33	8,00	8,49	9,50	7,80	9,00
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	6,78	7,15	7,27	7,55	7,84	7,40
La facilità nel trovare le informazioni all'interno del sito internet	7,84	8,29	8,44	8,22	7,90	8,64
La facilità di comprensione dei messaggi e delle informazioni sul servizio fornite agli utenti da Asvo	8,35	8,81	8,53	8,54	8,32	8,80
I tempi di attesa prima di ottenere risposta all'email inviata	6,50	6,60	6,33	6,85	7,18	6,82

Medie di soddisfazione: Confronto per tipologia di utenza

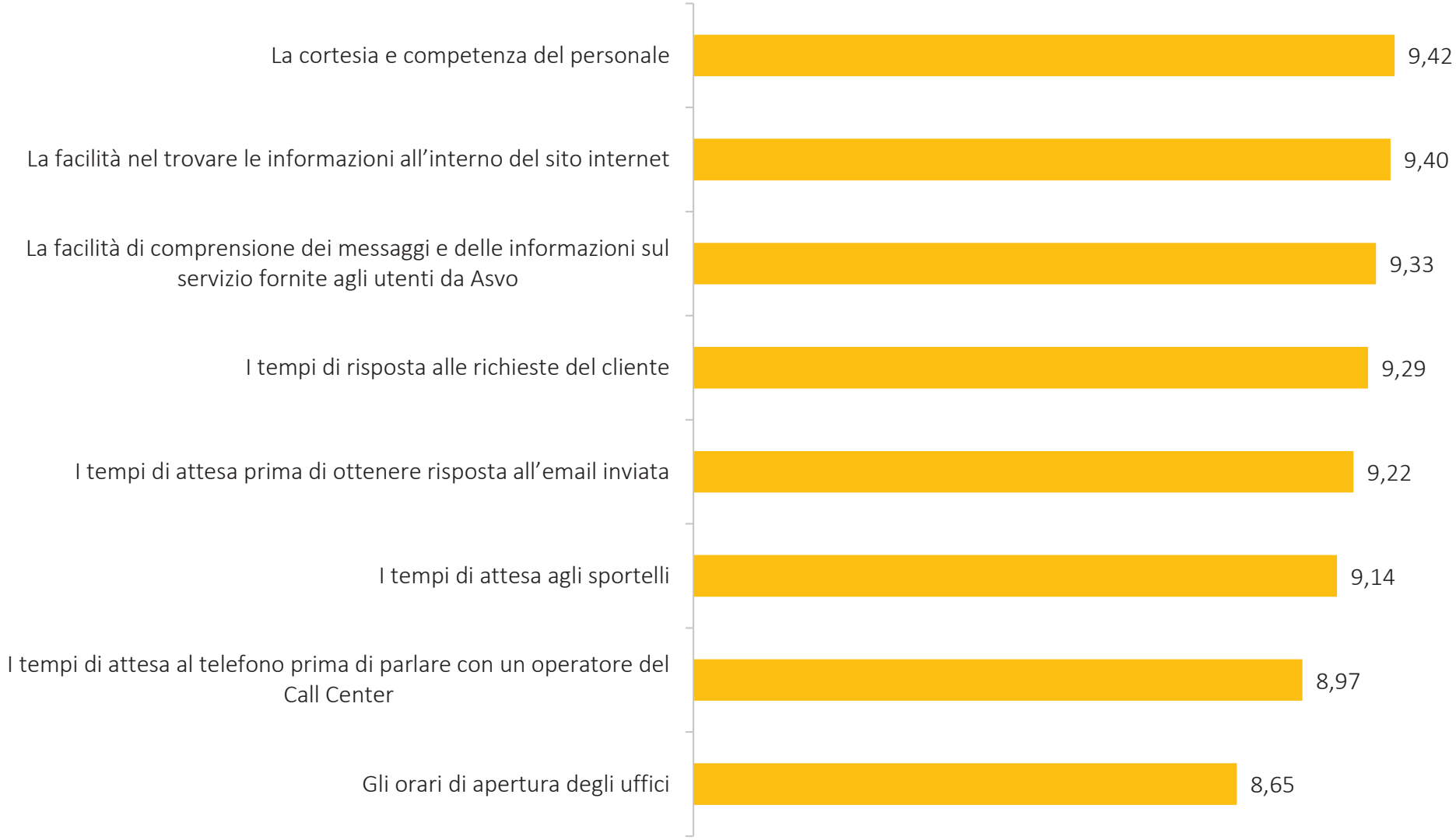


La qualità attesa e le aspettative dei clienti: Media di importanza

Indici di importanza: aspetti di prodotto /servizio



Indici di importanza: aspetti di relazione



Indici di importanza

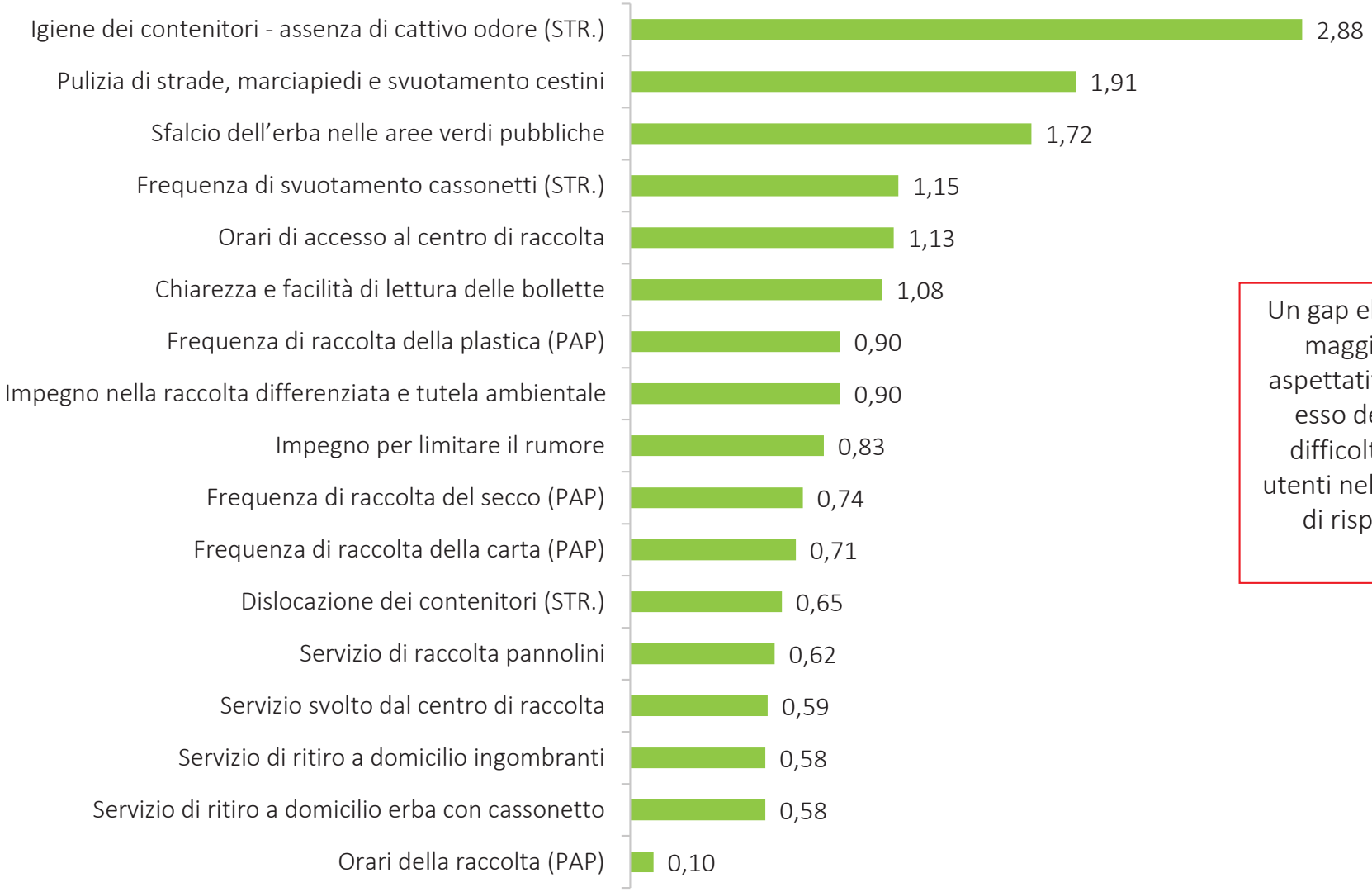
	N	Media	Dev. Standard
La frequenza del servizio di raccolta del rifiuto secco	1033	9,11	1,26
La frequenza del servizio di raccolta della carta	1044	9,26	1,09
La frequenza del servizio di raccolta della plastica	1045	9,24	1,13
Gli orari della raccolta porta a porta	1028	9,05	1,45
La frequenza di svuotamento dei cassonetti stradali	964	9,15	1,32
La dislocazione dei contenitori stradali	959	9,24	1,22
L'igiene dei contenitori stradali intesa come assenza di cattivo odore	965	9,28	1,28
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	893	9,32	1,13
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	1075	9,25	1,10
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	1101	9,40	0,97
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	1094	9,02	1,31
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	76	9,53	0,84
Gli orari di accesso al centro di raccolta	596	9,32	0,99
Il servizio svolto dal centro di raccolta	603	9,43	0,95
Il servizio di ritiro a domicilio degli ingombranti	646	9,51	0,85
Il servizio di ritiro a domicilio dell'erba con cassonetto	78	9,53	0,79
Lo sfalcio dell'erba nelle aree verdi pubbliche	135	9,21	1,21

Indici di importanza

	N	Media	Dev. Standard
Gli orari di apertura degli uffici	355	8,65	1,65
La cortesia e competenza del personale	341	9,42	1,01
I tempi di risposta alle richieste del cliente	364	9,29	1,14
I tempi di attesa agli sportelli	84	9,14	1,13
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	288	8,97	1,40
La facilità nel trovare le informazioni all'interno del sito internet	320	9,40	0,88
La facilità di comprensione dei messaggi e delle informazioni sul servizio fornite agli utenti da Asvo	1078	9,33	1,05
I tempi di attesa prima di ottenere risposta all'email inviata	69	9,22	1,17

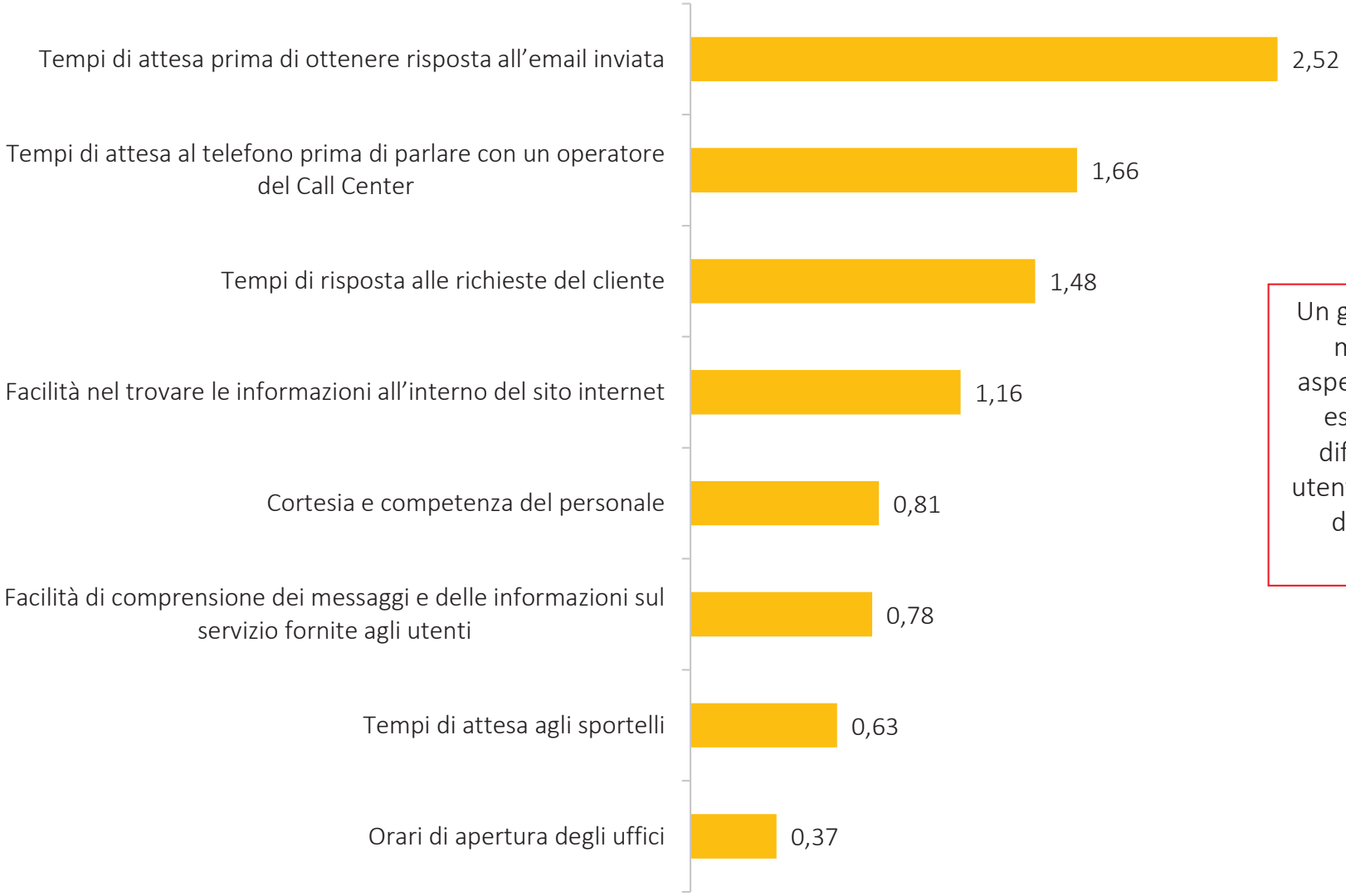
Gap:
Distanza tra aspettative e soddisfazione

Gap importanza - soddisfazione: aspetti di prodotto /servizio



Un gap elevato significa una maggiore distanza tra aspettative e soddisfazione; esso denota la maggior difficoltà percepita dagli utenti nella capacità di ASVO di rispondere alle loro esigenze.

Gap importanza - soddisfazione: aspetti di relazione



Un gap elevato significa una maggiore distanza tra aspettative e soddisfazione; esso denota la maggior difficoltà percepita dagli utenti nella capacità di ASVO di rispondere alle loro esigenze.

Gap importanza - soddisfazione: aspetti di prodotto /servizio

	Importanza	Soddisfazione	Gap
La frequenza del servizio di raccolta del rifiuto secco	9,11	8,37	0,74
La frequenza del servizio di raccolta della carta	9,26	8,55	0,71
La frequenza del servizio di raccolta della plastica	9,24	8,34	0,90
Gli orari della raccolta porta a porta	9,05	8,95	0,10
La frequenza di svuotamento dei cassonetti stradali	9,15	8	1,15
La dislocazione dei contenitori stradali	9,24	8,59	0,65
L'igiene dei contenitori stradali intesa come assenza di cattivo odore	9,28	6,4	2,88
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	9,32	7,41	1,91
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	9,25	8,17	1,08
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	9,40	8,5	0,90
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	9,02	8,19	0,83
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	9,53	8,91	0,62
Gli orari di accesso al centro di raccolta	9,32	8,19	1,13
Il servizio svolto dal centro di raccolta	9,43	8,84	0,59
Il servizio di ritiro a domicilio degli ingombranti	9,51	8,93	0,58
Il servizio di ritiro a domicilio dell'erba con cassonetto	9,53	8,95	0,58
Lo sfalcio dell'erba nelle aree verdi pubbliche	9,21	7,49	1,72

Gap importanza - soddisfazione: aspetti di relazione

	Importanza	Soddisfazione	Gap
Gli orari di apertura degli uffici	8,65	8,28	0,37
La cortesia e competenza del personale	9,42	8,61	0,81
I tempi di risposta alle richieste del cliente	9,29	7,81	1,48
I tempi di attesa agli sportelli	9,14	8,51	0,63
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	8,97	7,31	1,66
La facilità nel trovare le informazioni all'interno del sito internet	9,40	8,24	1,16
La facilità di comprensione dei messaggi e delle informazioni sul servizio fornite agli utenti da Asvo	9,33	8,55	0,78
I tempi di attesa prima di ottenere risposta all'email inviata	9,22	6,70	2,52

Gap importanza - soddisfazione: Confronto per aree

	CAORLE	CONCORDIA	PORTOGRUARO	SAN MICHELE	SAN STINO	ALTRI COMUNI
La frequenza del servizio di raccolta del rifiuto secco	1,05	0,82	0,62	0,86	0,83	0,47
La frequenza del servizio di raccolta della carta	1,07	0,87	0,60	0,87	0,38	0,59
La frequenza del servizio di raccolta della plastica	1,19	0,72	0,65	1,16	1,29	0,71
Gli orari della raccolta porta a porta	0,83	-0,25	-0,03	0,26	-0,15	-0,11
La frequenza di svuotamento dei cassonetti stradali	1,48	1,39	1,02	1,19	0,84	1,05
La dislocazione dei contenitori stradali	1,04	0,68	0,49	0,72	0,51	0,51
L'igiene dei contenitori stradali intesa come assenza di cattivo odore	3,58	2,52	2,78	3,03	2,90	2,37
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	2,18	1,48	2,14	1,59	1,62	-
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	1,25	0,80	1,14	1,03	1,11	1,01
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	1,20	0,74	0,91	0,96	0,80	0,68
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	1,69	0,58	0,65	1,02	0,88	0,20
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	0,79	0,22	1,02	0,72	0,37	0,50
Gli orari di accesso al centro di raccolta	1,13	0,86	1,15	0,62	2,05	1,03
Il servizio svolto dal centro di raccolta	0,71	0,37	0,52	0,44	0,70	0,71
Il servizio di ritiro a domicilio degli ingombranti	0,79	0,37	0,55	0,75	0,30	0,45
Il servizio di ritiro a domicilio dell'erba con cassonetto	0,63	0,13	-	0,12	0,77	1,00
Lo sfalcio dell'erba nelle aree verdi pubbliche	-	-	-	1,50	-	2,29

Gap importanza - soddisfazione: Confronto per aree

	CAORLE	CONCORDIA	PORTOGRUARO	SAN MICHELE	SAN STINO	ALTRI COMUNI
Gli orari di apertura degli uffici	1,20	0,06	0,08	0,52	0,53	0,02
La cortesia e competenza del personale	1,25	1,23	0,80	0,55	0,41	0,83
I tempi di risposta alle richieste del cliente	2,32	1,68	1,20	1,52	1,00	1,45
I tempi di attesa agli sportelli	2,17	0,60	0,66	-0,36	0,70	0,60
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	2,20	1,08	1,82	1,45	1,16	1,46
La facilità nel trovare le informazioni all'interno del sito internet	1,57	0,98	1,09	0,99	1,37	0,80
La facilità di comprensione dei messaggi e delle informazioni sul servizio fornite agli utenti da Asvo	0,98	0,53	0,81	0,71	0,84	0,66
I tempi di attesa prima di ottenere risposta all'email inviata	2,64	3,00	2,74	2,69	1,91	2,27

Gap importanza - soddisfazione: Confronto per tipologia di utenza

	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
La frequenza del servizio di raccolta del rifiuto secco	0,74	0,67	0,88
La frequenza del servizio di raccolta della carta	0,71	0,52	1,11
La frequenza del servizio di raccolta della plastica	0,90	0,81	1,10
Gli orari della raccolta porta a porta	0,10	0,04	0,22
La frequenza di svuotamento dei cassonetti stradali	1,15	1,10	1,29
La dislocazione dei contenitori stradali	0,65	0,52	1,01
L'igiene dei contenitori stradali intesa come assenza di cattivo odore	2,88	2,85	2,96
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	1,91	1,76	2,19
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	1,08	1,00	1,28
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	0,90	0,74	1,20
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	0,83	0,61	1,27
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	0,62	0,62	-
Gli orari di accesso al centro di raccolta	1,13	1,13	-
Il servizio svolto dal centro di raccolta	0,59	0,59	-
Il servizio di ritiro a domicilio degli ingombranti	0,58	0,46	0,94
Il servizio di ritiro a domicilio dell'erba con cassonetto	0,58	0,58	-
Lo sfalcio dell'erba nelle aree verdi pubbliche	1,72	1,55	2,44

Gap importanza - soddisfazione: Confronto per tipologia di utenza

	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
Gli orari di apertura degli uffici	0,37	0,25	0,58
La cortesia e competenza del personale	0,81	0,63	1,16
I tempi di risposta alle richieste del cliente	1,48	1,10	2,11
I tempi di attesa agli sportelli	0,63	0,43	1,73
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	1,66	1,46	2,01
La facilità nel trovare le informazioni all'interno del sito internet	1,16	1,14	1,17
La facilità di comprensione dei messaggi e delle informazioni sul servizio fornite agli utenti da Asvo	0,78	0,71	0,92
I tempi di attesa prima di ottenere risposta all'email inviata	2,52	2,63	2,48

La mappa delle priorità di intervento

La Mappa delle Priorità d'Intervento fornisce indicazioni operative derivanti dall'analisi di Customer Satisfaction svolta. L'analisi congiunta dei livelli di soddisfazione e dei giudizi di importanza offre un quadro organico delle priorità di intervento per l'azienda.

Nel quadrante in alto a destra (MIGLIORARE) sono evidenziati gli aspetti rispetto ai quali è espressa una valutazione critica e che nel contempo sono ritenuti importanti.

Nel quadrante in basso a destra (CONTROLLARE) sono segnalati i fattori che è necessario valorizzare in seconda battuta, in quanto fonte di bassa soddisfazione ma verso i quali è riposta una importanza minore rispetto ai precedenti.

Nel quadrante in alto a sinistra (MANTENERE) sono segnalati i fattori di eccellenza, in cui a fronte di una soddisfazione elevata si registra una importanza altrettanto elevata.

Nel quadrante in basso a sinistra (COMUNICARE) sono segnalati gli aspetti ritenuti meno rilevanti ma che comunque soddisfano l'utente. Si tratta comunque di aspetti da valorizzare, per impedire che ricadano in uno dei quadranti di attenzione

La mappa delle priorità di intervento

a)

+	SODDISFAZIONE		–
IMPORTANZA	**MANTENERE**	**MIGLIORARE**	
	PUNTI DI FORZA **ASPETTI IMPORTANTI E SODDISFACENTI**	**PUNTI DI DEBOLEZZA** **ASPETTI IMPORTANTI ED INSODDISFACENTI**	
	COMUNICARE	**CONTROLLARE**	
	POTENZIALI PUNTI DI FORZA **ASPETTI NON IMPORTANTI E SODDISFACENTI**	**POTENZIALI PUNTI DI DEBOLEZZA** **ASPETTI NON IMPORTANTI ED INSODDISFACENTI**	
–			

b)

a) **Valore medio di soddisfazione:** divide gli aspetti tra soddisfacenti ed insoddisfacenti (media delle medie di soddisfazione riferita all'anno di rilevazione)

b) **Valore medio di importanza:** divide gli aspetti tra importanti e non importanti (media delle medie di importanza riferita all'anno di rilevazione)

La mappa delle priorità di intervento

MANTENERE

- Il servizio di ritiro a domicilio dell'erba con cassonetto
- Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini
- Il servizio di ritiro a domicilio degli ingombranti
- Il servizio svolto dal centro di raccolta
- La cortesia e competenza del personale
- L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale
- La facilità nel trovare le informazioni all'interno del sito internet
- La facilità di comprensione dei messaggi e delle informazioni sul servizio fornite agli utenti da Asvo
- Gli orari di accesso al centro di raccolta
- La frequenza del servizio di raccolta della carta

MIGLIORARE

- La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali
- I tempi di risposta alle richieste del cliente
- L'igiene dei contenitori stradali intesa come assenza di cattivo odore
- La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette

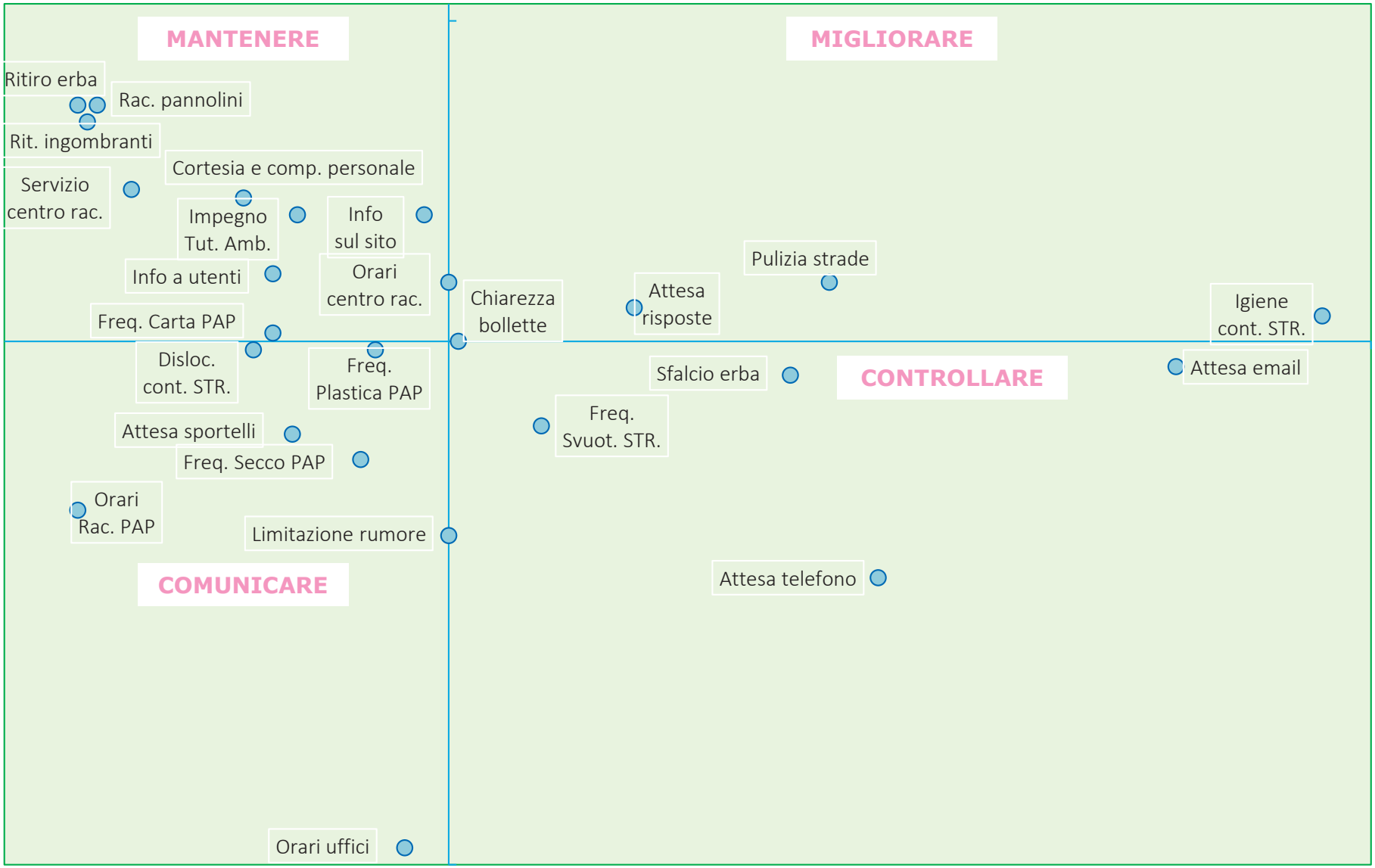
COMUNICARE

- La dislocazione dei contenitori stradali
- La frequenza del servizio di raccolta della plastica
- I tempi di attesa agli sportelli
- La frequenza del servizio di raccolta del rifiuto secco
- Gli orari della raccolta porta a porta
- L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti
- Gli orari di apertura degli uffici

CONTROLLARE

- I tempi di attesa prima di ottenere risposta all'email inviata
- Lo sfalcio dell'erba nelle aree verdi pubbliche
- La frequenza di svuotamento dei cassonetti stradali
- I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operator del Call Center

La mappa delle priorità di intervento



La mappa delle priorità: utenti domestici

MANTENERE

- Il servizio di ritiro a domicilio dell'erba con cassonetto
- Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini
- Il servizio di ritiro a domicilio degli ingombranti
- La facilità nel trovare le informazioni all'interno del sito internet
- Il servizio svolto dal centro di raccolta
- La facilità di comprensione dei messaggi e delle informazioni sul servizio fornite agli utenti da Asvo
- La cortesia e competenza del personale
- L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale
- La frequenza del servizio di raccolta della carta
- La frequenza del servizio di raccolta della plastica
- La dislocazione dei contenitori stradali

MIGLIORARE

- Gli orari di accesso al centro di raccolta
- I tempi di attesa prima di ottenere risposta all'email inviata

PUNTI DI FORZA

PUNTI DI DEBOLEZZA

OPPORTUNITÀ

MINACCE

COMUNICARE

- Gli orari della raccolta porta a porta
- La frequenza del servizio di raccolta del rifiuto secco
- I tempi di attesa agli sportelli
- L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti
- Gli orari di apertura degli uffici

CONTROLLARE

- La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette
- La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali
- L'igiene dei contenitori stradali intesa come assenza di cattivo odore
- I tempi di risposta alle richieste del cliente
- Lo sfalcio dell'erba nelle aree verdi pubbliche
- La frequenza di svuotamento dei cassonetti stradali
- I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operator del Call Center

La mappa delle priorità: utenti commerciali

MANTENERE

- Il servizio di ritiro a domicilio degli ingombranti
- La cortesia e competenza del personale
- L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale
- La facilità nel trovare le informazioni all'interno del sito internet
- La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette

MIGLIORARE

- La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali
- L'igiene dei contenitori stradali intesa come assenza di cattivo odore
- I tempi di risposta alle richieste del cliente
- I tempi di attesa agli sportelli
- Lo sfalcio dell'erba nelle aree verdi pubbliche
- I tempi di attesa prima di ottenere risposta all'email inviata

PUNTI DI FORZA

PUNTI DI DEBOLEZZA

OPPORTUNITÀ

MINACCE

COMUNICARE

- La frequenza di svuotamento dei cassonetti stradali
- La facilità di comprensione dei messaggi e delle informazioni sul servizio fornite agli utenti da Asvo
- La dislocazione dei contenitori stradali
- La frequenza del servizio di raccolta della carta
- La frequenza del servizio di raccolta della plastica
- La frequenza del servizio di raccolta del rifiuto secco
- Gli orari della raccolta porta a porta
- Gli orari di apertura degli uffici

CONTROLLARE

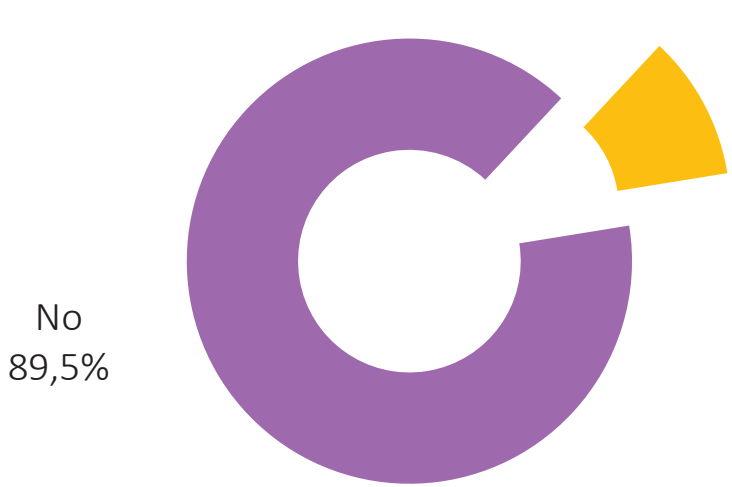
- I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operator del Call Center
- L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti

Temi specifici

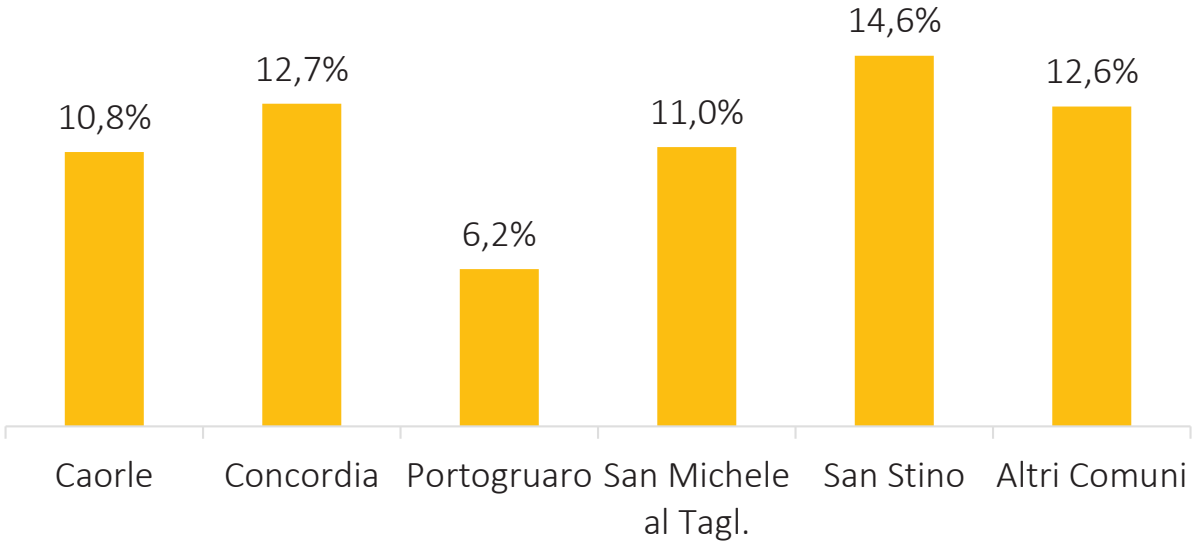
Raccolta dedicata ai pannolini

Lei partecipa alla raccolta dedicata ai pannolini?

* Domanda posta solo alle utenze domestiche



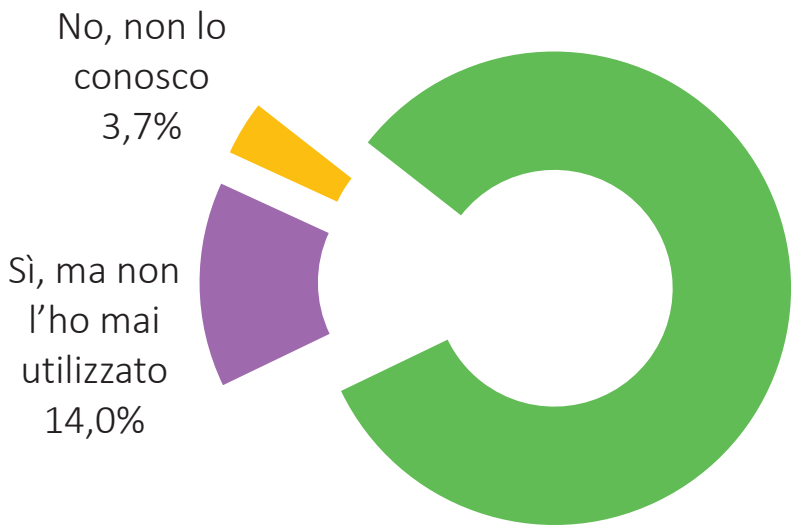
10,5% - Chi partecipa maggiormente?

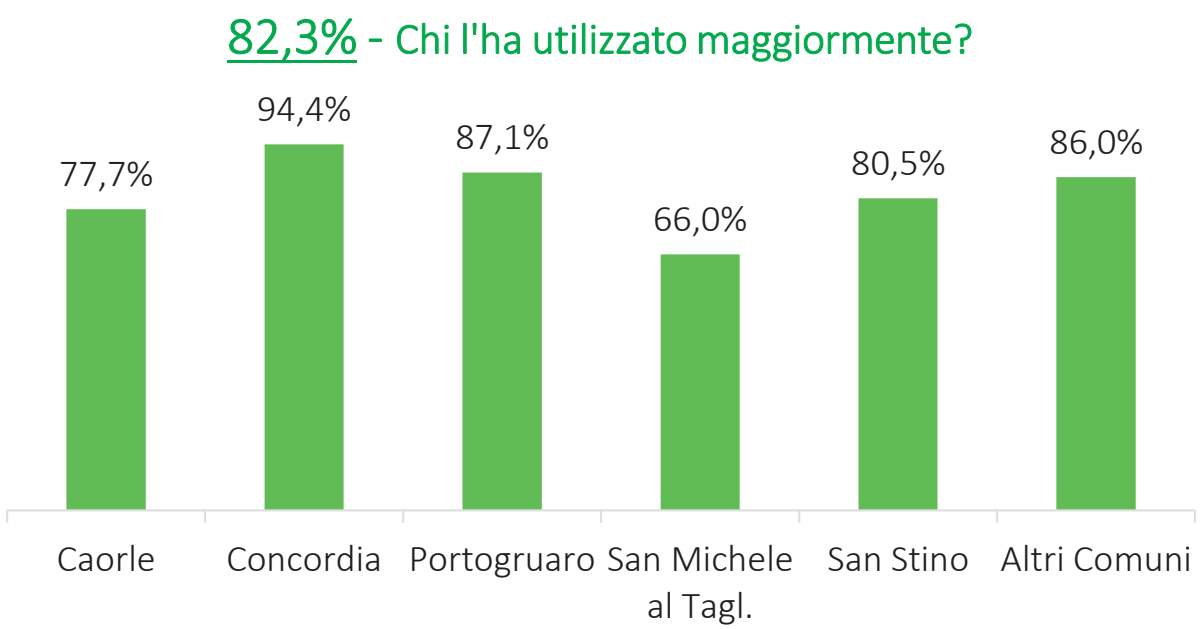


Centro di raccolta

Lei conosce il centro di raccolta, cioè il luogo dove si possono portare pile esaurite, lampadine, olio usato, erba, ingombranti ed elettrodomestici?

* Domanda posta solo alle utenze domestiche

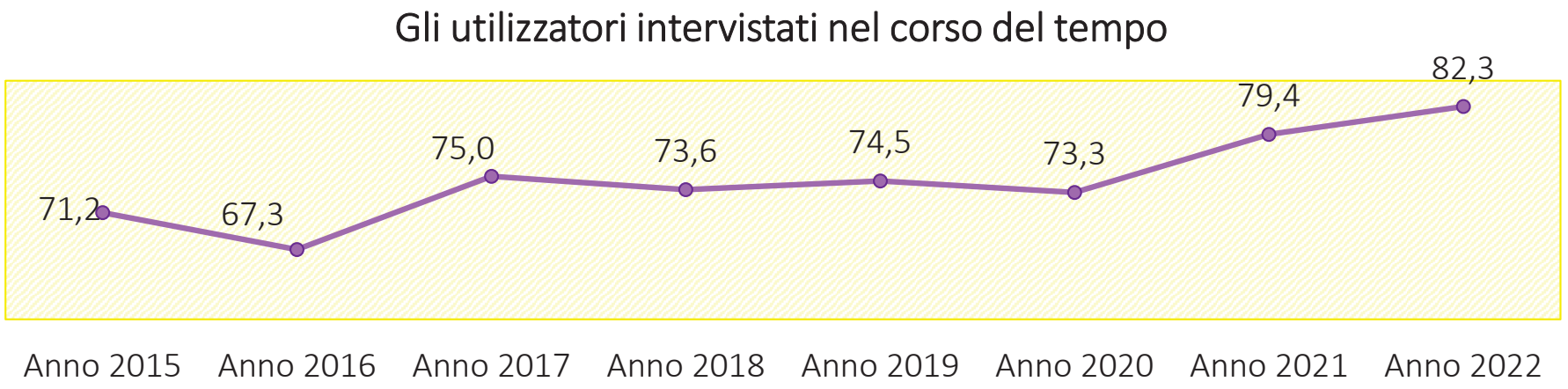




Centro di raccolta

Lei conosce il centro di raccolta, cioè il luogo dove si possono portare pile esaurite, lampadine, olio usato, erba, ingombranti ed elettrodomestici?

* Domanda posta solo alle utenze domestiche

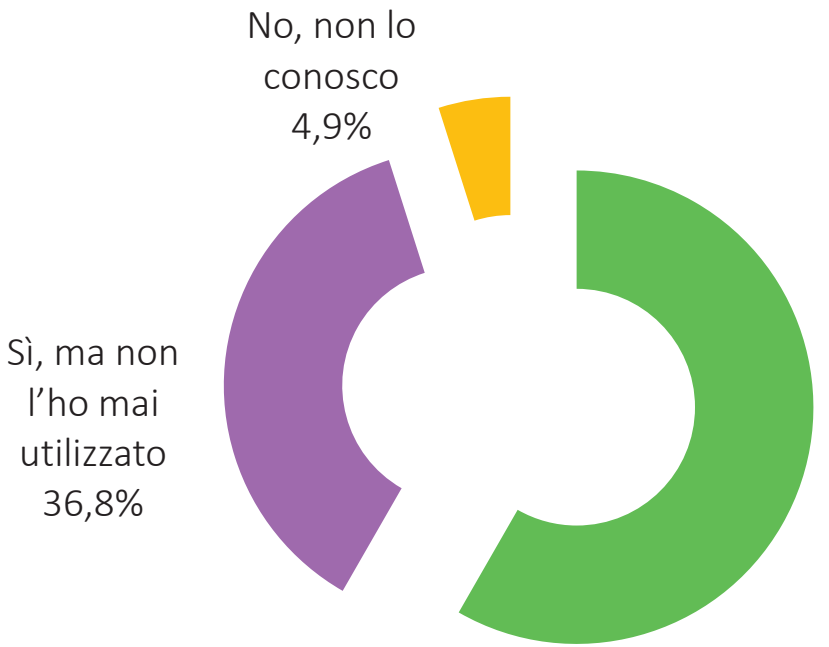


Nelle verbalizzazioni spontanee vi sono alcune osservazioni che si ricollegano a questo aspetto:

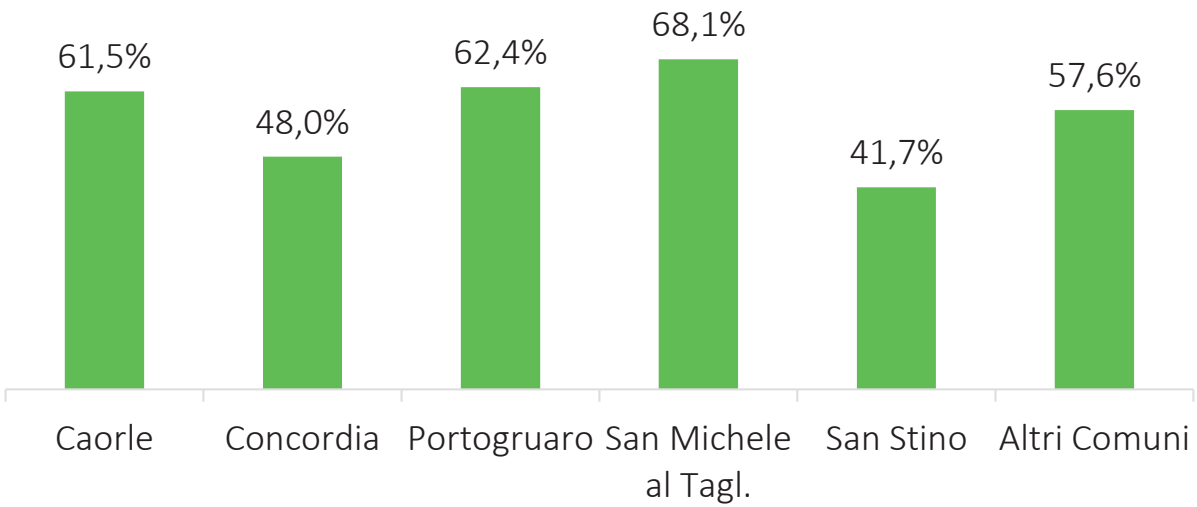
8 utenti chiedono di estendere gli orari dell'Ecocentro.

Servizio di ritiro a domicilio

Lei è a conoscenza del servizio di ritiro a domicilio degli ingombranti?



58,3% - Chi l'ha utilizzato maggiormente?

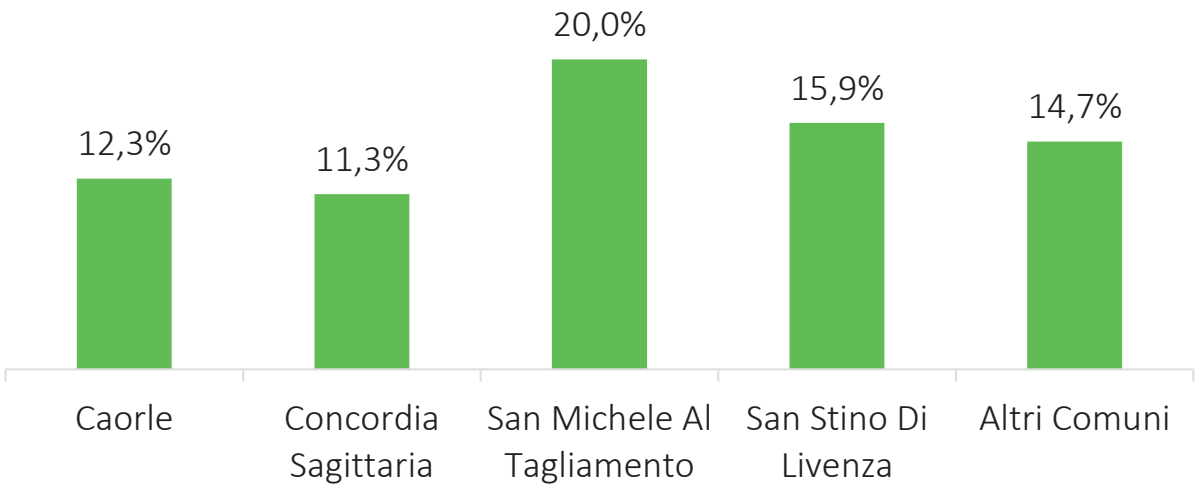


Servizio di ritiro a domicilio

Lei è a conoscenza del servizio di ritiro a domicilio dell'erba con cassonetto?

* Domanda posta solo alle utenze domestiche

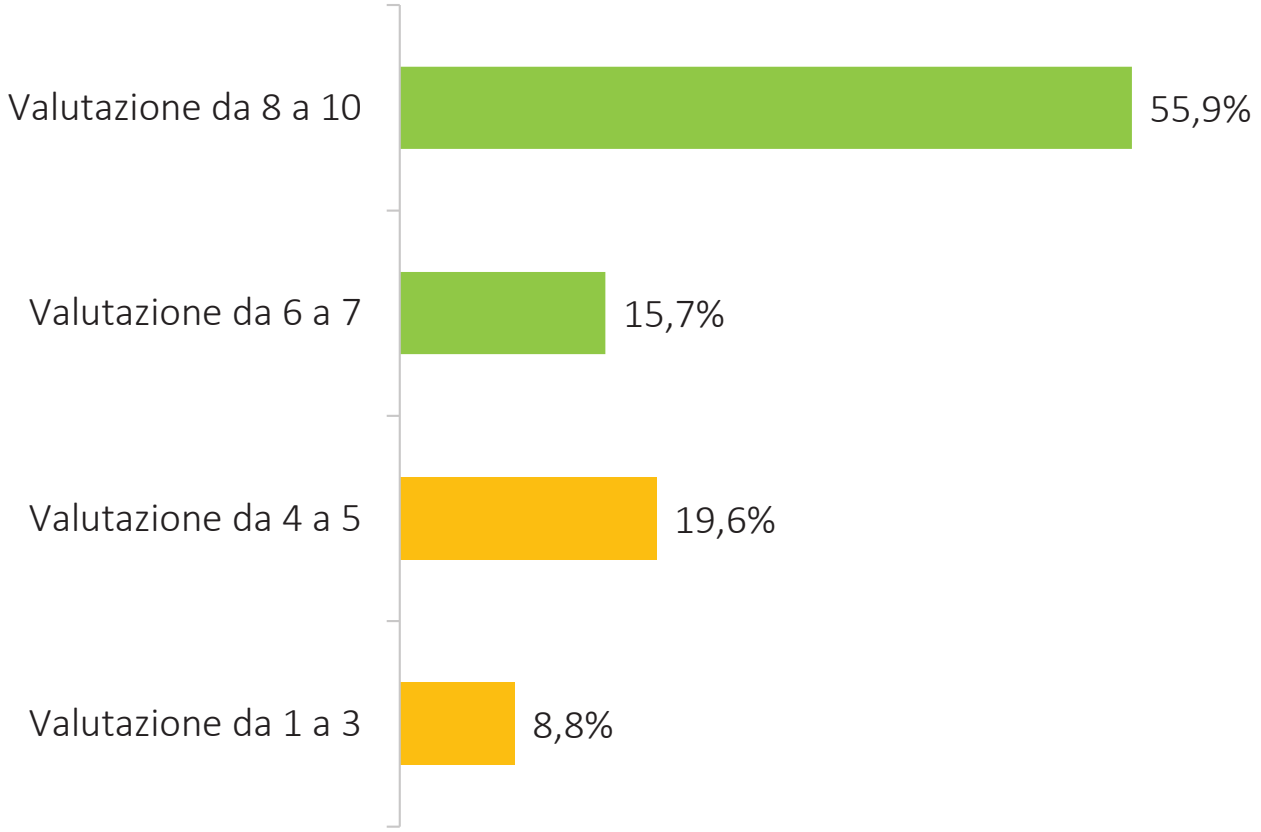
14,8% - Chi l'ha utilizzato maggiormente?



Raccolta dell'erba su prenotazione con bidone

Come giudica il nuovo servizio di raccolta dell'erba sempre su prenotazione ma con bidone? Esprima il suo giudizio con un punteggio da 1=per nulla soddisfacente a 10=molto soddisfacente.

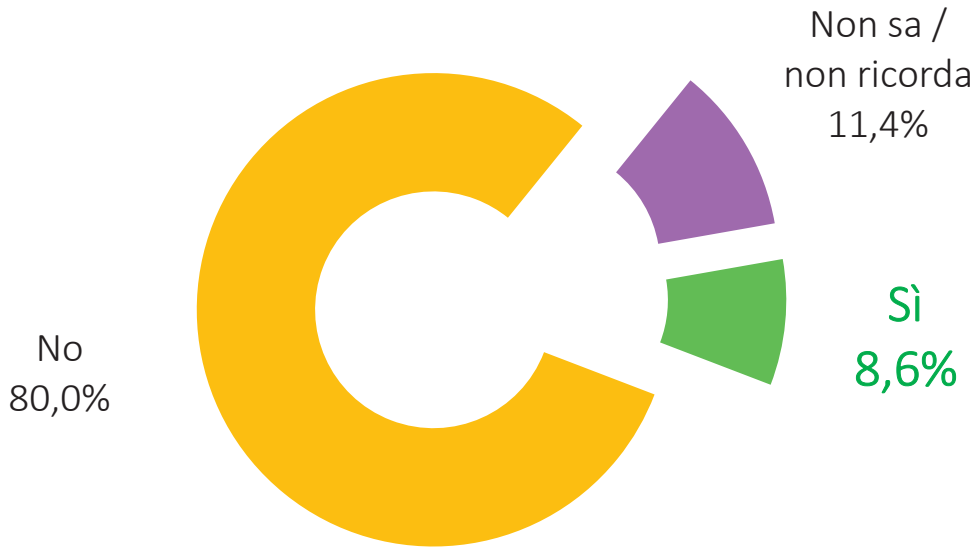
* Domanda posta solo alle utenze domestiche di Portogruaro (51,4% non rispondenti)



Raccolta dell'erba su prenotazione con bidone

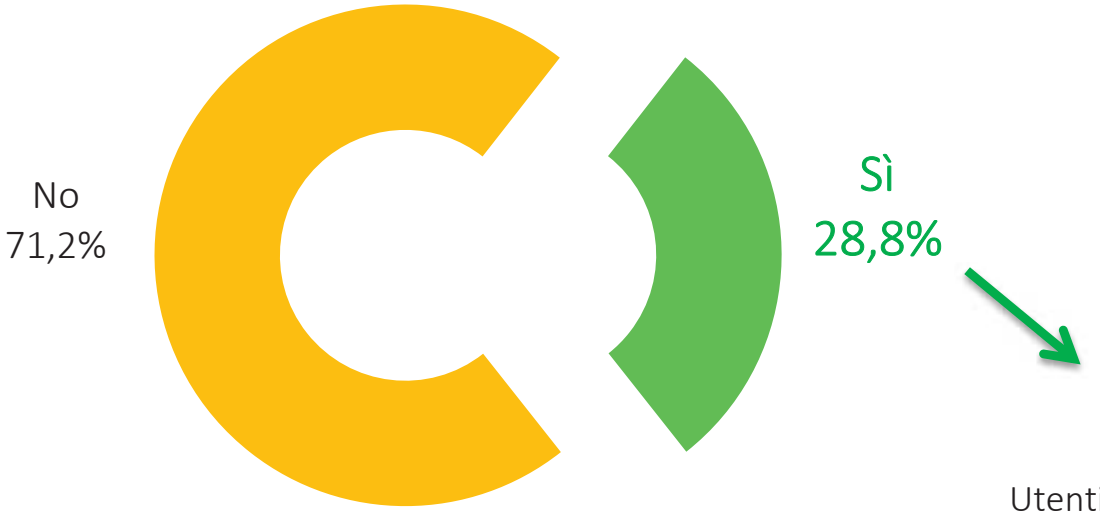
Sarebbe disponibile a pagare un abbonamento per lo stesso servizio con frequenza settimanale, ma senza dover prenotare (quindi a calendario)?

* Domanda posta solo alle utenze domestiche di Portogruaro

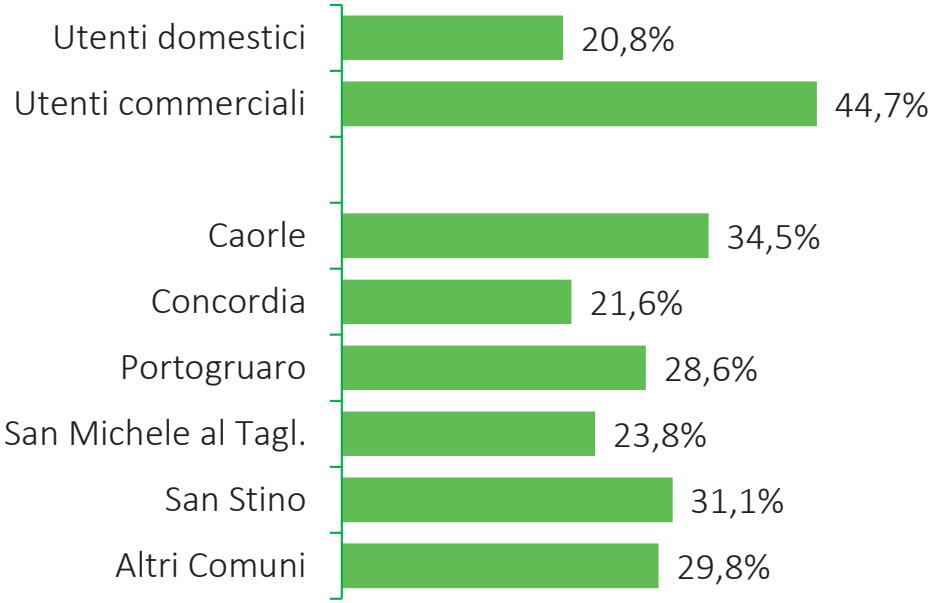


Sito internet di ASVO

Ha avuto modo di consultare il sito internet di ASVO nel corso dell'ultimo anno?

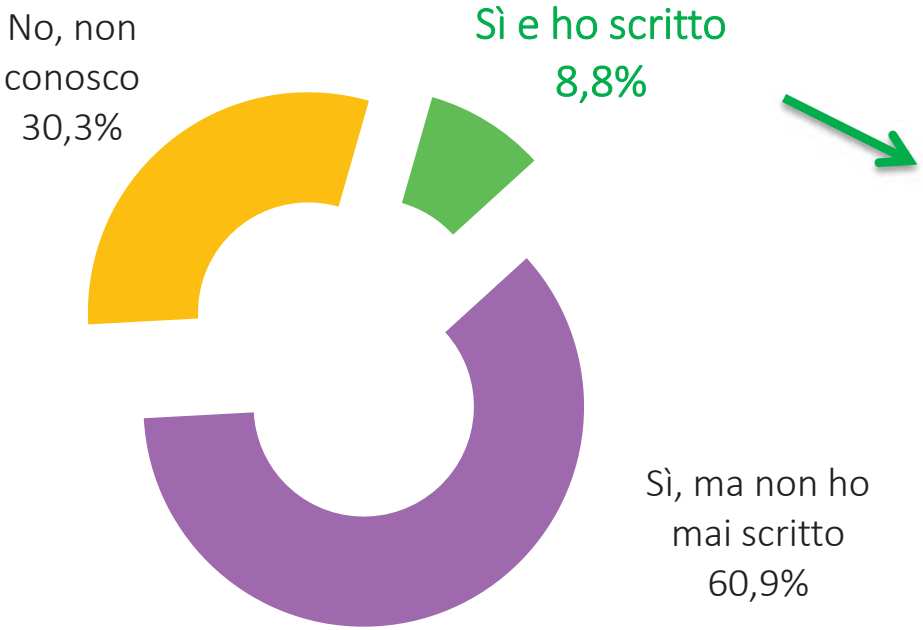


28,8% - Chi ha consultato il sito internet?



Indirizzo email “segnalazioni@asvo.it”

Lei sa che gli utenti ASVO hanno la possibilità di scrivere all’indirizzo email “segnalazioni@asvo.it”?



Se lo ha utilizzato, è soddisfatto/a dei tempi di risposta alla segnalazione che ha presentato a “segnalazioni@asvo.it”?

ASVO
Insieme per l'ambiente

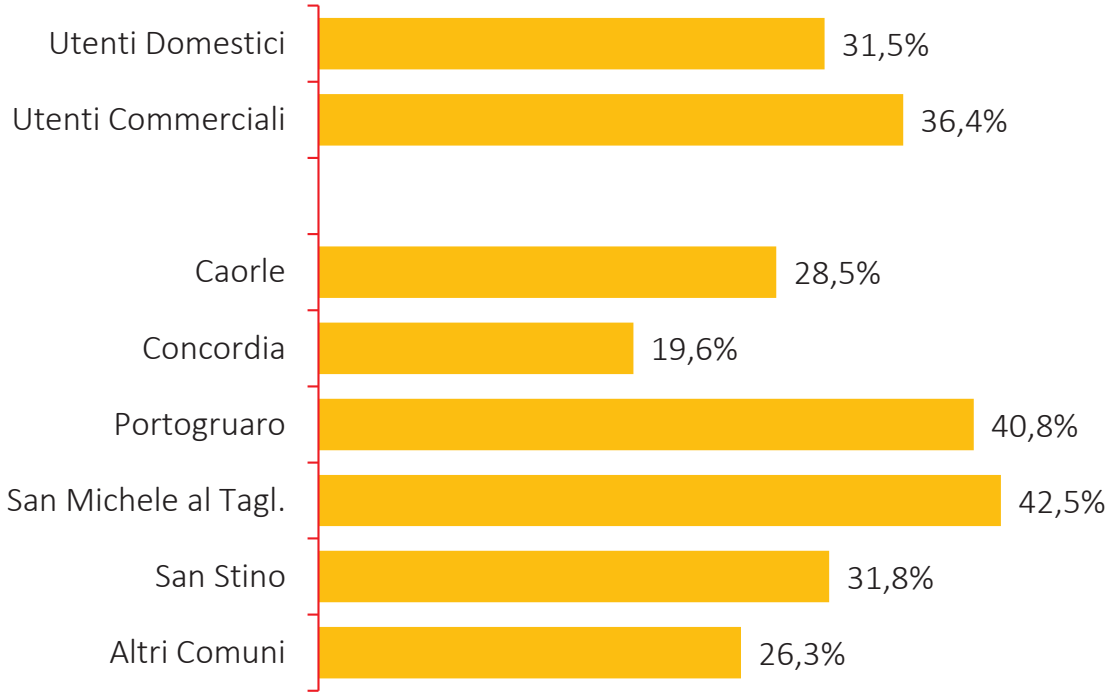
Il rapporto con l'utenza: Contatti e Comunicazione aziendale

Analisi della Customer Satisfaction
ASVO 2022 - Le valutazioni degli utenti

Contatto con ASVO

Le è mai capitato nel corso degli ultimi 12 mesi di contattare gli uffici di ASVO?

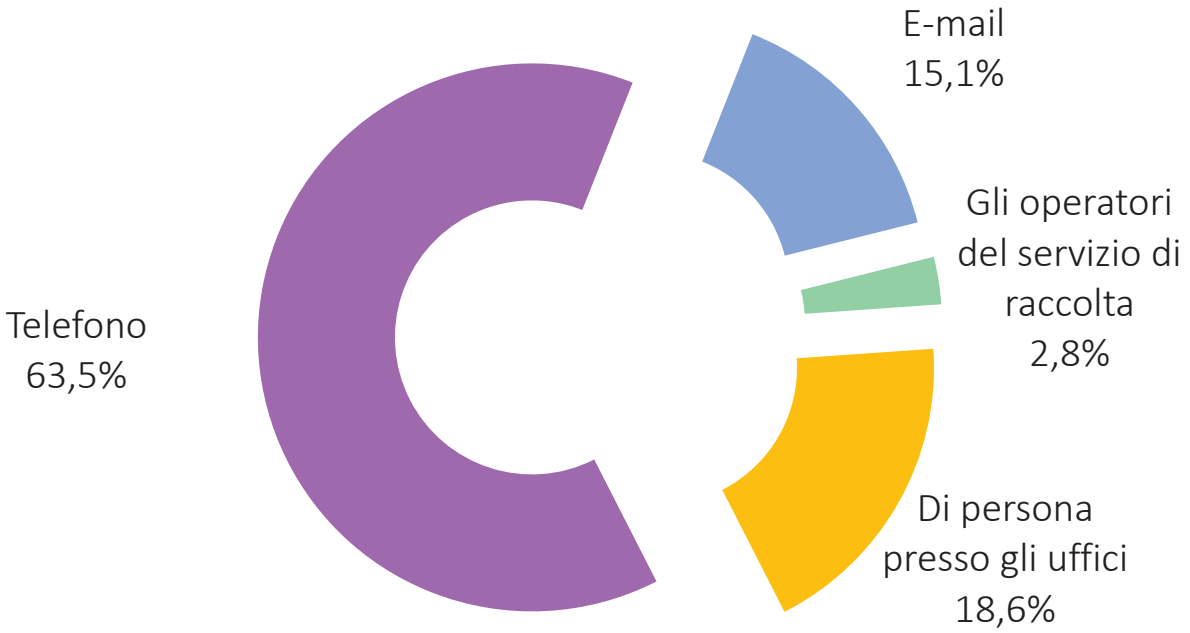
33,2% - Chi ha contattato ASVO?



Modalità di contatto

Attraverso quali canali ha contattato ASVO?

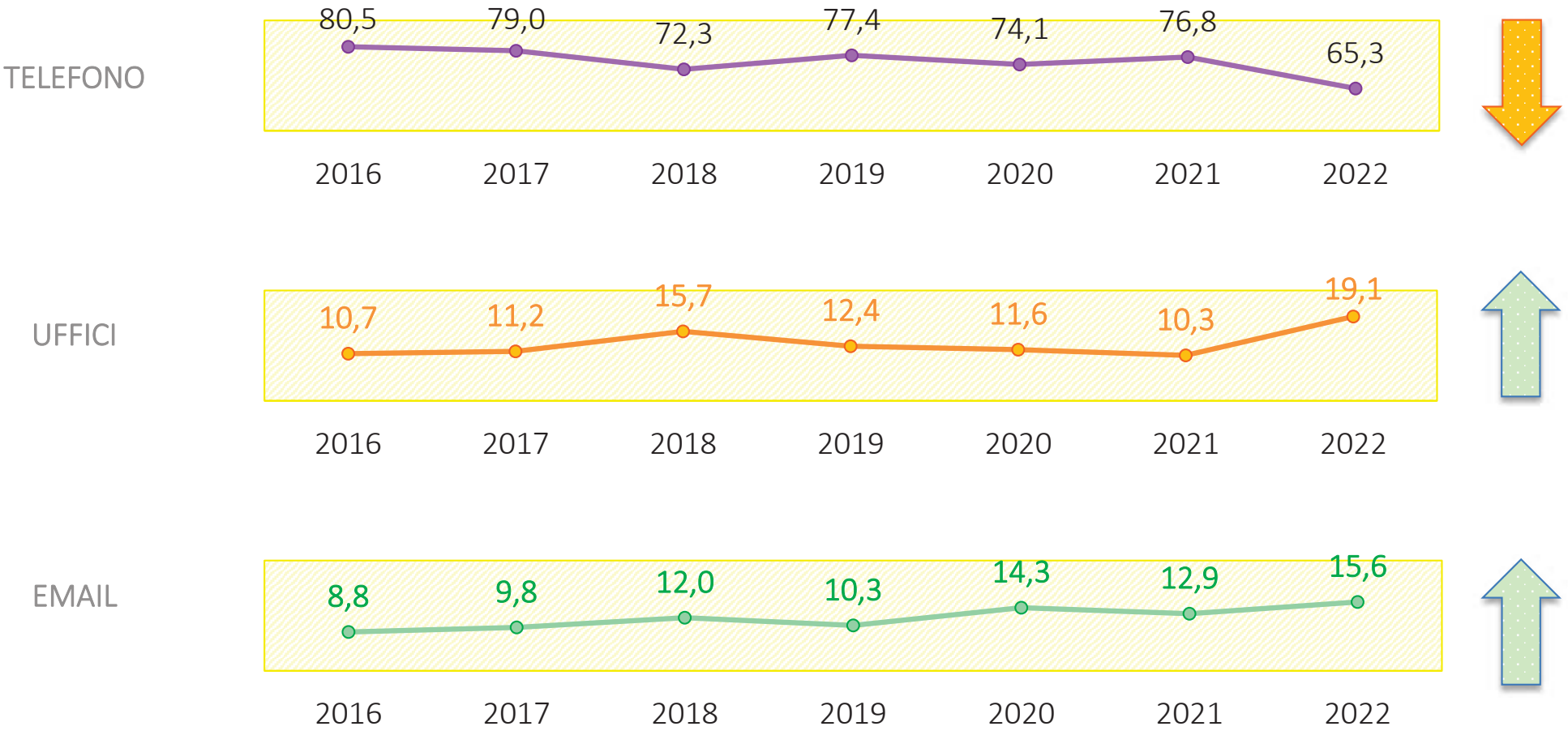
* Domanda posta solo alle utenze che hanno contattato ASVO (33,2%)



Modalità di contatto

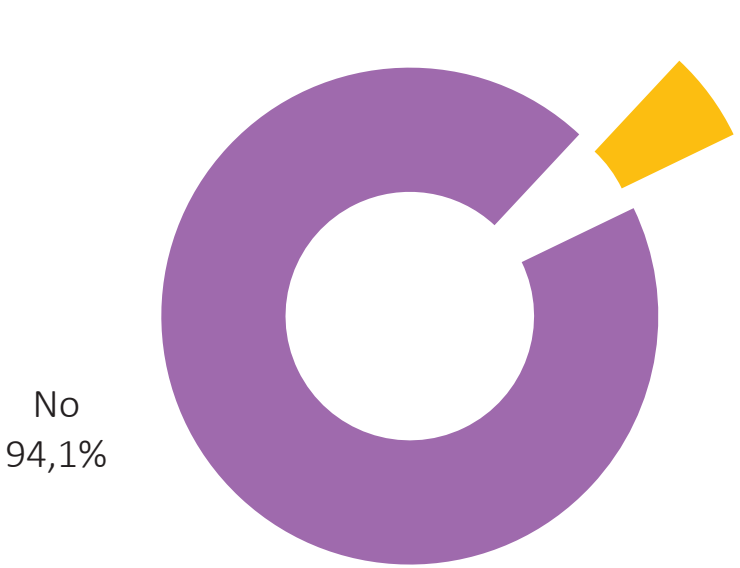
Attraverso quali canali ha contattato ASVO?

(Dato al netto del canale «Gli operatori del servizio di raccolta»)

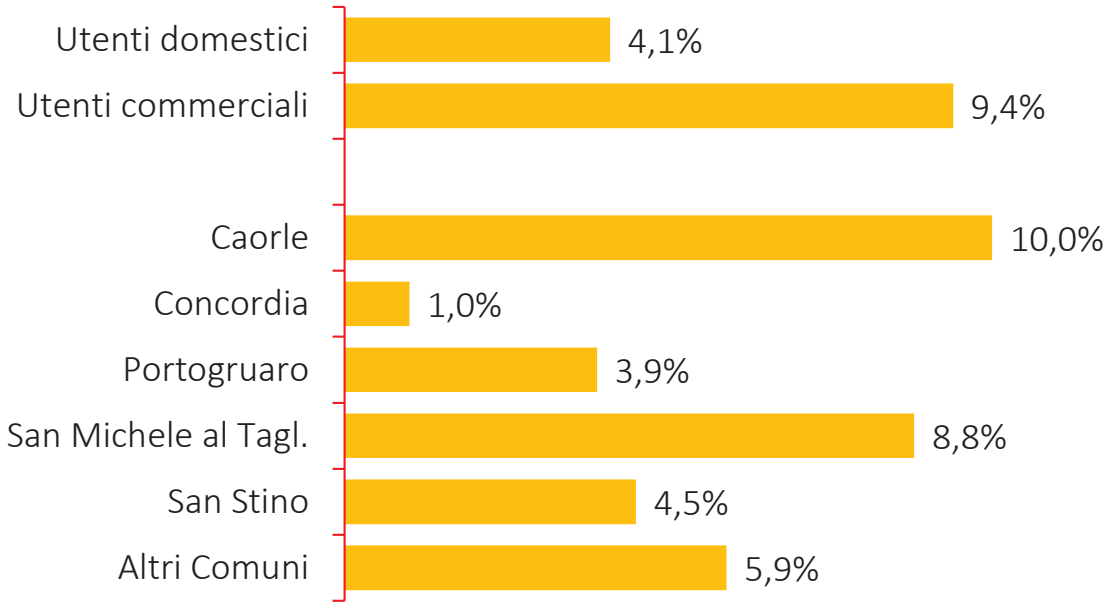


Reclamo

Nel corso degli ultimi 12 mesi, ha presentato un reclamo ad ASVO?



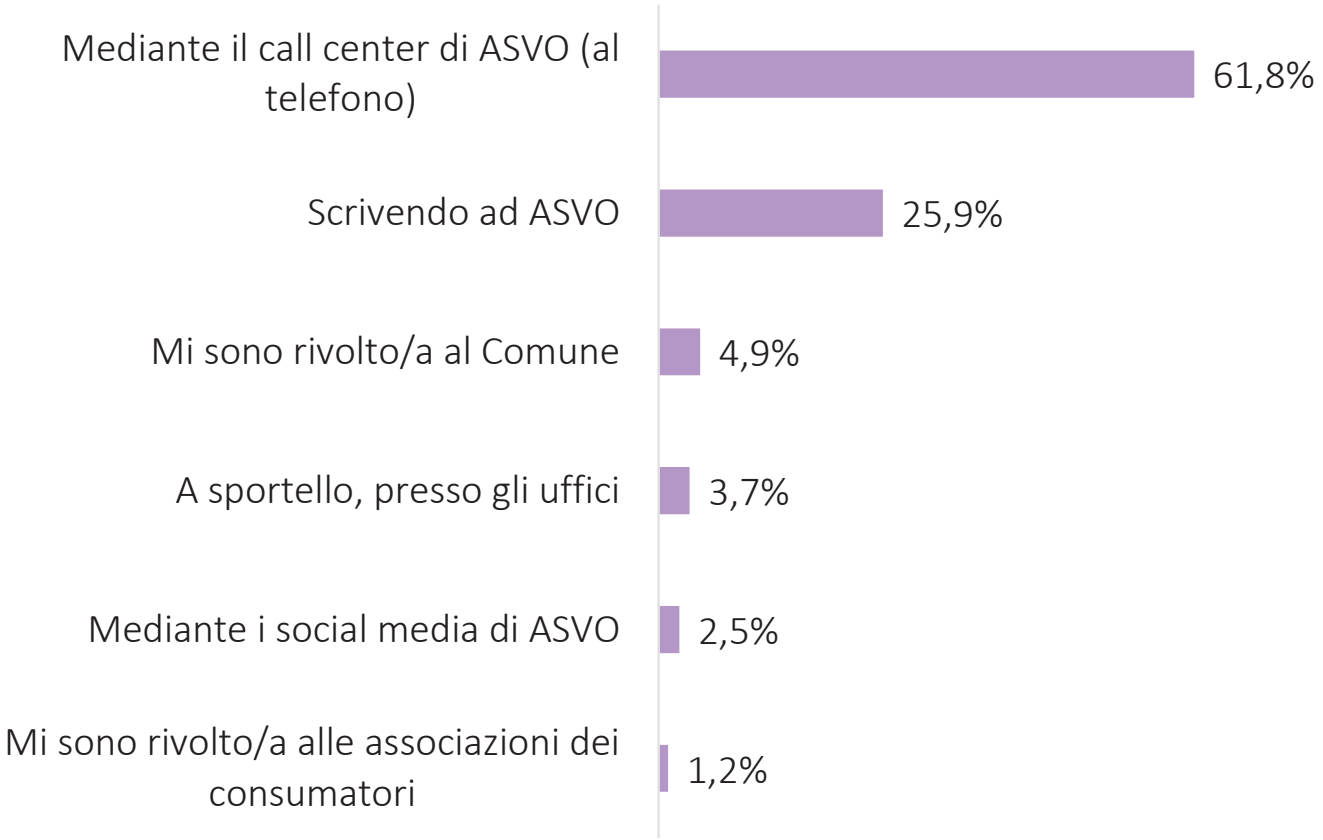
5,9% - Chi ha presentato reclamo?



Reclamo

Ha fatto reclamo telefonico, scritto o presso lo sportello?

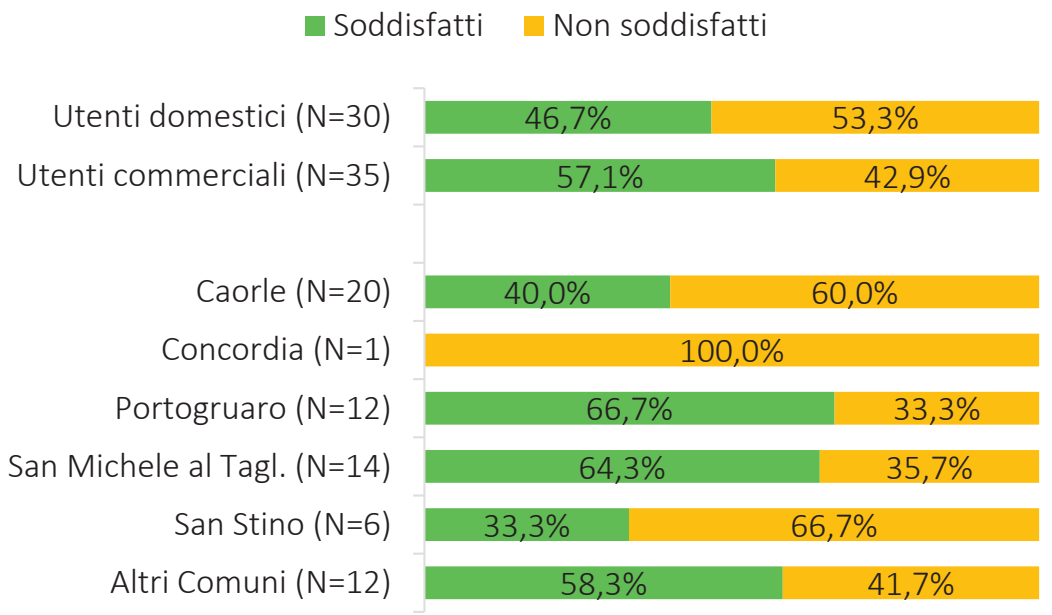
* Domanda posta solo agli utenti che hanno presentato reclamo (5,9%)



Reclamo

È soddisfatto/a di come è stato gestito il reclamo?

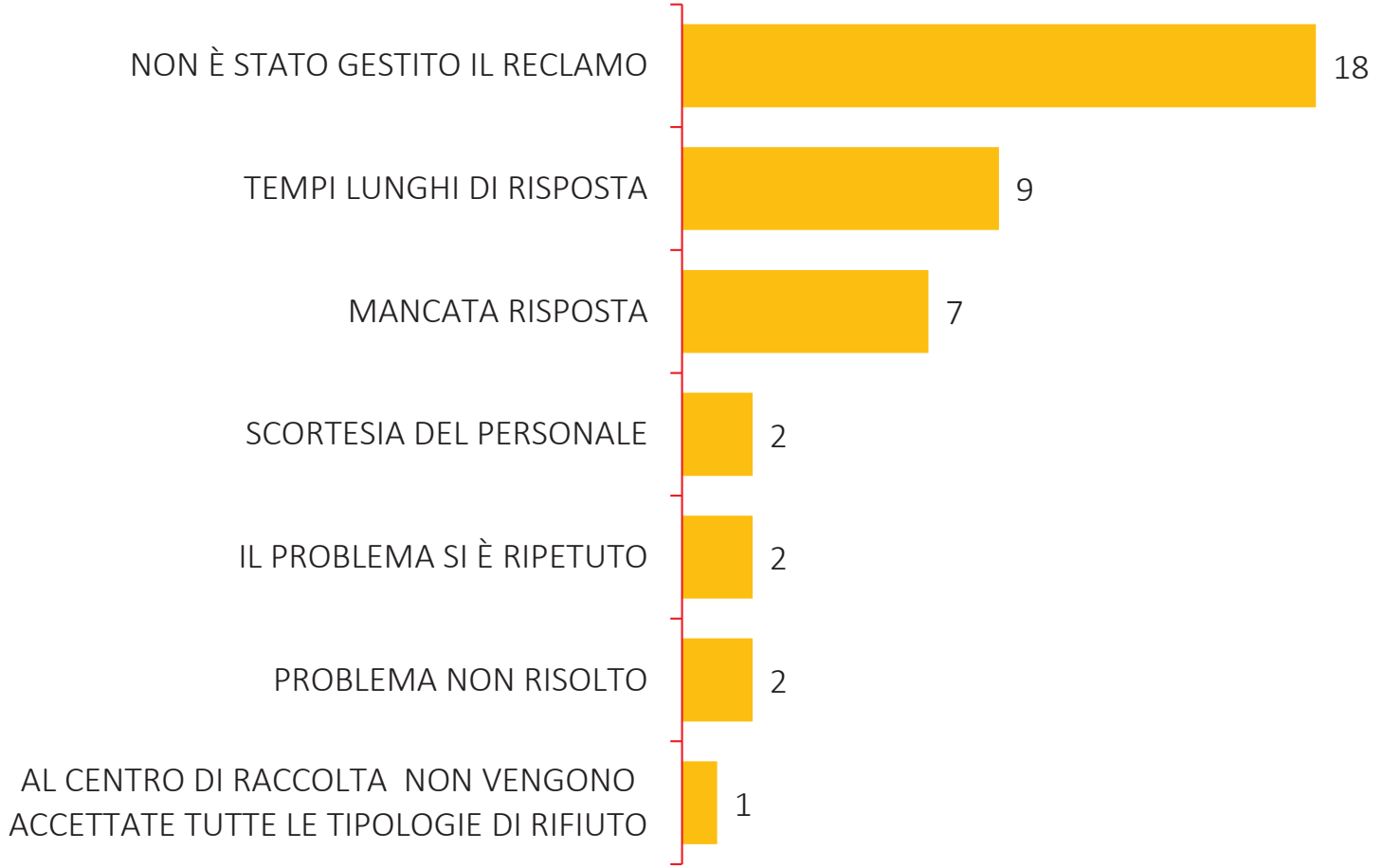
* Domanda posta solo agli utenti che hanno presentato reclamo (5,9%)



Reclamo

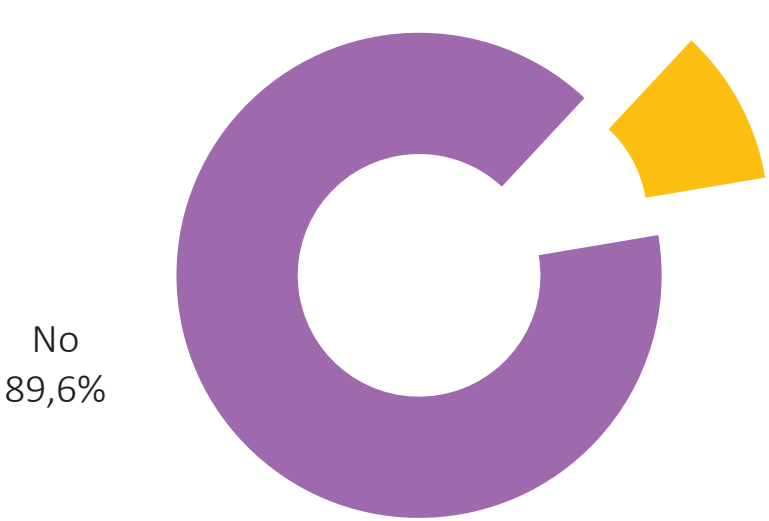
Quali aspetti non l'hanno soddisfatta?

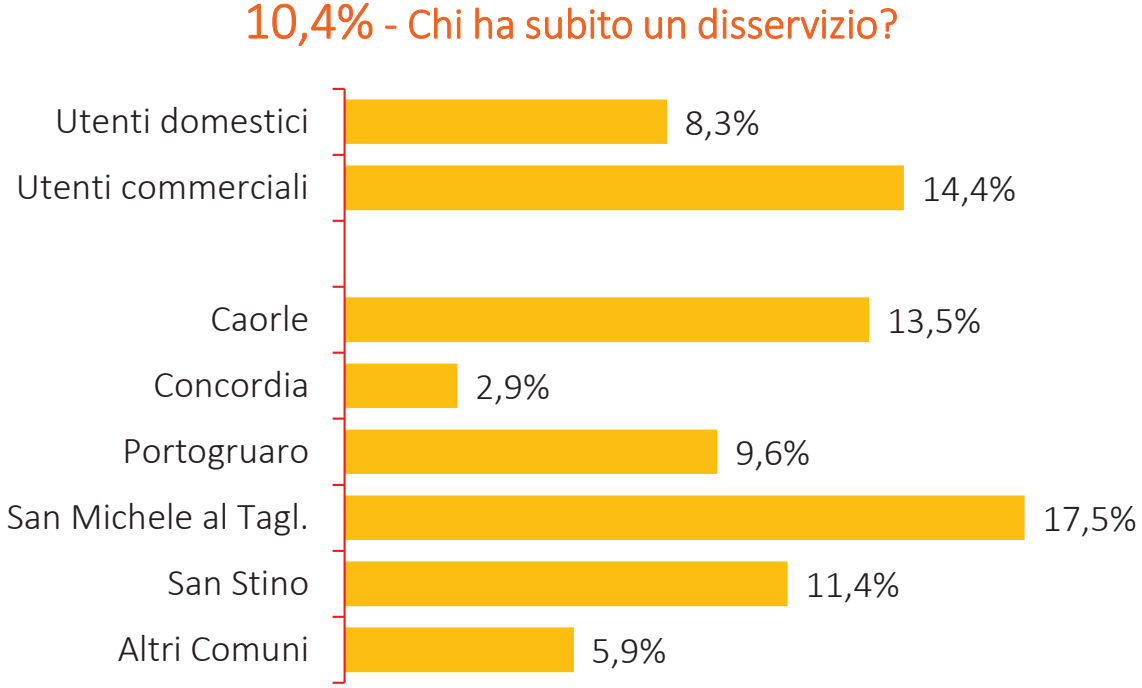
- Domanda posta solo agli utenti non soddisfatti della gestione del reclamo (52,3% sul 5,9% che ha presentato reclamo)



Disservizio

Nel corso degli ultimi 12 mesi, ha mai subito un disservizio importante relativo al servizio svolto da ASVO per il quale è stato fortemente scontento/a?





Disservizio

Mi può specificare qual è stato il disservizio che ha sperimentato?

* Domanda posta solo agli utenti che subito un disservizio (10,4%)

Disservizio	N
MANCATI SVUOTAMENTI	40
SCARSA FREQUENZA DI RACCOLTA DELL'UMIDO	8
SCARSA ATTENZIONE VERSO LE ESIGENZE DEI CLIENTI	8
SCARSA PULIZIA DELLE STRADE E PISTE CICLO - PEDONALI	7
SCARSA FREQUENZA DI RACCOLTA DEL SECCO	7
SCARSA FREQUENZA DI RACCOLTA DELLA CARTA	7
SCARSA FREQUENZA DEL SERVIZIO (POCHI PASSAGGI, POCHI SVUOTAMENTI)	6
CONTENITORI ROTTI / VECCHI	6
CONTENITORI IN CONDIZIONI PESSIME DI PULIZIA ED IGIENE	5
SCARSA CURA DEI CONTENITORI DA PARTE DEGLI OPERATORI	5
CONTENITORI INADEGUATI	5
ECCESSIVO RUMORE NELLE OPERAZIONI DI RACCOLTA DEI RIFIUTI	4
PERSONALE NON COMPETENTE	4
SCARSA FREQUENZA DI RACCOLTA DELLA PLASTICA/LATTINE	3
PERSONALE NON GENTILE	3
MANCATA RACCOLTA DEL VERDE	3

Disservizio

Mi può specificare qual è stato il disservizio che ha sperimentato?

* Domanda posta solo agli utenti che subito un disservizio (10,4%)

Disservizio	N
SCARSA VIGILANZA SULLE MODALITÀ DI RACCOLTA DIFFERENZIATA	2
SCARSA MANUTENZIONE	2
MANCATO RITIRO DEGLI INGOMBRANTI	2
MANCATO RITIRO DEL SECCO	2
SCARSA PULIZIA DEGLI SPAZI ATTORNO AI CONTENITORI	1
SCARSA PULIZIA IN GENERALE	1
MANCANZA DI CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI	1
BUROCRAZIA DEGLI UFFICI	1
CONTENITORE DEL VERDE MOLTO SCOMODO	1
ECCESSIVO RUMORE NELLA RACCOLTA DEL VETRO	1
I BIDONI SONO STATI SPOSTATI DAL LUOGO ABITUALE	1
IL SACCHETTO DEL SECCO VIENE LASCIATO SUL CONTENITORE E NON RITIRATO SENZA UNA MOTIVAZIONE	1
IL SERVIZIO ISPETTIVO HA CONTROLLATO LA PATTUNIERA SENZA INFORMARCI E QUINDI HA FATTO INVIARE LA MULTA	1
MANCATO RITIRO DEI RIFIUTI	1
MATERIALI NON ACCETTATI PER IL CONFERIMENTO	1

Disservizio	N
NON RACCOLGONO LE BATTERIE ESAUSTE DAI CONTENITORI	1
NON RITIRATO INGOMBRANTE PER PROBLEMI DI COMUNICAZIONE	1
PROBLEMI CON RITIRO VERDE PER AMPIE ZONE PRIVATE	1
PROBLEMI CON SACCHETTI POCO CAPIENTI E POCO RESISTENTI	1
RACCOLTA DEL VERDE CON BIDONI TROPPO PICCOLI	1
RICHIESTA DI SPOSTAMENTO DEI BIDONI INASCOLTATA	1
RIDUZIONE DEL 50 PER CENTO DEL SECCO NON ADEGUATA ALLA FAMIGLIA	1
RIFIUTI SPECIALI NON ACCETTATI AL CENTRO DI RACCOLTA	1
RIFIUTO DI CONFERIMENTO DI VESTITI ROTTI	1
RITIRO INGOMBRANTI NON EFFICIENTE	1
SERVIZIO DI ASPORTO INGOMBRANTI INSODDISFACENTE	1
TAGLIO DELL'ERBA	1
TEMPISTICA DI EVASIONE DELLA RICHIESTA	1

Le verbalizzazioni degli utenti

Le verbalizzazioni

Le verbalizzazioni

Verbalizzazioni	N
PIÙ CASSONETTI / CONTENITORI	13
POTENZIARE IL SERVIZIO DI ASPORTO DEGLI INGOMBRANTI / DEI VOLUMINOSI	13
SENSIBILIZZARE LA CITTADINANZA SUL TEMA DELLA RACCOLTA DEI RIFIUTI ATTRAVERSO INFORMAZIONI ED INCENTIVI	13
MAGGIOR ATTENZIONE VERSO LE ESIGENZE DEI CLIENTI	12
MAGGIOR PULIZIA DEGLI SPAZI ATTORNO AI CONTENITORI	12
RENDERE ADEGUATI I CONTENITORI (PIÙ PICCOLI, PIÙ GRANDI.. INSOMMA DI CAPIENZA E DIMENSIONI ADEGUATE)	12
LIMITARE IL RUMORE NELLE OPERAZIONI DI RACCOLTA DEI RIFIUTI	11
MAGGIOR CURA DEI CONTENITORI DA PARTE DEGLI OPERATORI	10
MIGLIORARE LA TEMPESTIVITÀ NEL RISOLVERE I PROBLEMI DEGLI UTENTI / NEL RISPONDERE	9
PIÙ CESTINI	9
ESTENDERE GLI ORARI DELL'ECOCENTRO	8
MIGLIORARE LA DISLOCAZIONE DEI CONTENITORI STRADALI	8
PERSONALE PIÙ COMPETENTE	8
SACCHI PIÙ RESISTENTI	8
MIGLIORARE / AUMENTARE LA FREQUENZA DI RACCOLTA DEL VERDE	7
PIÙ SACCHI IN DOTAZIONE	7
SANZIONARE COLORO CHE NON RISPETTANO LE REGOLE DELLA RACCOLTA	7
MIGLIORARE IL SERVIZIO IN GENERALE	6
RIPRISTINARE LA RACCOLTA DEL VERDE COME ERA PRIMA	5

Verbalizzazioni	N
ADEGUARE L'IMPORTO DA PAGARE IN BASE ALLA QUANTITÀ DI RIFIUTI PRODOTTA	4
PERSONALE PIÙ GENTILE	4
SACCHI PIÙ GRANDI	4
CONTROLLARE IL PERSONALE	3
ESTENDERE IL SISTEMA PORTA A PORTA	3
MAGGIOR PULIZIA IN GENERALE	3
MAGGIORE FLESSIBILITÀ NELL'ACCETTARE PIÙ VOLUMI E PIÙ MATERIALI AL CENTRO DI RACCOLTA	3
PIÙ OPERATORI SUL CAMPO / PIÙ PERSONALE	3
BLOCCARE I CASSONETTI (FISSARLI)	2
CONTENITORI E NON SACCHI	2
MAGGIOR CHIAREZZA DELLE BOLLETTE	2
MIGLIORARE IL CALENDARIO	2
PREMIARE CHI EFFETTUA CORRETTAMENTE LA RACCOLTA	2
RIDURRE IL RUMORE NELLE FASI DI RACCOLTA	2
SISTEMA DI RACCOLTA TRAMITE CASSONETTI STRADALI (DA TORNARE/MANTENERE)	2
ACCETTARE I RIFIUTI SPECIALI ANCHE SE NON IN CONFEZIONE ORIGINALE	1
AIUTO PER LE PERSONE ANZIANE NEL CONFERIMENTO DEGLI INGOMBRANTI	1
ATTENDIAMO L´OPUSCOLO CON LE NOVITÀ SUL RIFIUTO SECCO	1
AUMENTARE LA FREQUENZA DELLA RACCOLTA DELL'ERBA A NOVEMBRE	1

Le verbalizzazioni

Verbalizzazioni	N
AUMENTARE LA FREQUENZA DI RACCOLTA DEI RIFIUTI PERICOLOSI	1
AUMENTARE LA QUANTITÀ DI INGOMBRANTI SMALTIBILE GRATUITAMENTE	1
AUMENTARE LA QUANTITÀ DI RIFIUTI PERICOLOSI RITIRABILE	1
AUMENTARE LE TIPOLOGIE DI RIFIUTI CHE SI POSSONO CONFERIRE AGLI ECOCENTRI	1
BIDONE PER IL VETRO	1
BIDONI CONDOMINIALI GRANDI DEVONO TORNARE A PEDALE	1
BIDONI DELLA CARTA CON LE RUOTE	1
CALENDARIO PIÙ PRECISO	1
CALENDARIO PIÙ SEMPLICE (A1 E A2 SI CONFONDONO)	1
CASSONETTI DEL VERDE DA TENERE A CASA ED ESPORRE QUANDO SONO PIENI	1
CASSONETTI PRIVATI PER LE ATTIVITÀ CHIUSI	1
CASSONETTO DEL VERDE PIÙ GRANDE	1
CASSONETTO STRADALE PER LA RACCOLTA DELL'UMIDO	1
CENTRO MOBILE DI RACCOLTA NON ACCETTA CARTUCCE	1
CESTINI E SACCHETTINI PER I BISOGNI DEI CANI	1
COLORI DEI CONTENITORI UGUALI IN TUTTA ITALIA	1
CONFERIMENTO DI TUTTI I MATERIALI PRESSO L'ECOCENTRO	1
CONTEGGIARE CORRETTAMENTE IL VOLUME DEGLI INGOMBRANTI	1
CONTENITORI PER L'OLIO USATO	1
CONTENITORI PORTA A PORTA DELLA CARTA TROPPO PICCOLI	1
CURARE MAGGIORMENTE LA PULIZIA DEL CIMITERO	1

Verbalizzazioni	N
DIFFERENZE TRA ESTATE E INVERNO PER I PASSAGGI	1
DIFFERENZIARE I COSTI A SECONDO DEL TIPO DI ATTIVITÀ	1
DIMINUIRE IL COSTO DEL RITIRO A DOMICILIO	1
DISEGNI NEL CALENDARIO PIÙ GRANDI	1
DISINFESTAZIONE DALLE ZANZARE	1
ECOCENTRO PIÙ VICINO	1
EVITARE MANCATE RACCOLTE	1
EVITARE MANCATI RITIRI DEL VERDE	1
FARE SONDAGGI SENZA VOTI MA CON PAROLE	1
FASTIDIOSO IL RUMORE DEL CAMION DELLA RACCOLTA	1
FORNIRE APPOSITI CONTENITORI AGLI ESERCIZI COMMERCIALI.	1
FORNITURA DEI SACCHETTI NON PROPORZIONATA PER LE VARIE RACCOLTE	1
GLI OPERATORI DEVONO SEGNALARE I PROBLEMI	1
I SACCHETTI DEL SECCO SONO TROPPO PICCOLI E IN NUMERO INSUFFICENTE	1
I SACCHI DEL SECCO NON VENGONO RITIRATI ANCHE SE SONO QUELLI DATI IN DOTAZIONE DA ASVO	1
INFORMARE MAGGIORMENTE I TURISTI	1
INFORMAZIONI IN LINGUA STRANIERE	1
INGRANDIRE LE SCRITTE E LE IMMAGINI NEL CALENDARIO	1
INTENSIFICARE IL SERVIZIO NELLA STAGIONE TURISTICA E MAGARI DIMINUIRLO QUANDO NON SERVE IN INVERNO	1
INVIARE PUNTUALMENTE IL CALENDARIO	1
ISOLA ECOLOGICA É PICCOLA	1

Le verbalizzazioni

Verbalizzazioni	N
LA GENTE LASCIA L'IMMONDIZIA FUORI DEI CONTENITORI	1
LUCCHETTARE I CONTENITORI DELLA CARTA	1
MAGGIOR CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI PER UTENTI ESTIVI	1
MAGGIOR PUNTUALITÀ	1
MAGGIORE CURA DEL VERDE	1
MAGGIORE CURA MARCIAPIEDI	1
MAGGIORI AREE ECOLOGICHE	1
MANCA LA RACCOLTA DI ALCUNI MATERIALI	1
MENO SCHIAMAZZI DA PARTE DEGLI OPERATORI ALLA MATTINA	1
MIGLIORARE IL CALENDARIO	1
MIGLIORARE IL RITIRO DEL POLISTIROLO	1
MIGLIORARE IL SERVIZIO IN CIMITERO	1
MIGLIORARE IL SITO	1
MIGLIORARE LA PULIZIA LUNGO MARE NELLE VIE	1
MIGLIORARE L'IGIENIZZAZIONE DELL´UMIDO IN ESTATE PERCHE EMANA MOLTO ODORE	1
MODIFICARE LA RACCOLTA DEL VERDE	1
NON CHIUDERE A CHIAVE I CASSONETTI DELL'UMIDO	1
NON PULISCONO DOPO IL TAGLIO DELL´ERBA	1
NON RITIRARE IL SECCO DELLE ATTIVITÀ COMMERCIALI IL LUNEDÌ	1
NON SOSPENDERE LA RACCOLTA DEL VERDE IN AUTUNNO	1
NON SONO D'ACCORDO SU COME VIENE GESTITO IL SERVIZIO PORTA A PORTA	1

Verbalizzazioni	N
PERSONALE MALEDUCATO AL CENTRO MOBILE	1
PIÙ BIDONI PER IL VERDE	1
PIÙ CESTINI NEI PUNTI STRATEGICI	1
PIÙ CHIAREZZA NELLE CONDIZIONI DEI SERVIZI SUPPLEMENTARI COME QUELLO DEL VERDE	1
PIÙ CONTATTI FRA IL PERSONALE E GLI INTERESSATI	1
PIÙ CONTROLLO NELLA SPEDIZIONE DELLE BOLLETTE	1
PIÙ DIALOGO CON I CLIENTI	1
PIÙ ISOLE DI RACCOLTA	1
PIÙ POSSIBILITÀ PER CONFERIRE IL RIFIUTO SPECIALE SOPRATTUTTO PER LE AZIENDE	1
POTER ACCEDERE CON QUALSIASI MEZZO ALL'ECOCENTRO	1
POTER PAGARE IN BANCA LA TASSA ANCHE QUANDO NON SONO IN CITTÀ	1
PULIZIA DELLE STRADE ANCHE NELLE VIE SECONDARIE	1
RACCOGLIERE TUTTI I RIFIUTI ANCHE SE SONO IN SACCHETTI NON MARCHIATI ASVO	1
RACCOLTA DEL VETRO IN ORARI PIÙ CONSONI	1
RACCOLTA DELL'UMIDO PORTA A PORTA	1
RACCOLTA RAMAGLIE	1
REINTRODURRE IL VERDE PORTA A PORTA GRATUITO	1
RELAZIONARSI MAGGIORMENTE CON IL COMUNE PER VENIRE INCONTRO AI BISOGNI DEI CITTADINI	1
RIDURRE IL RUMORE NELLE FASI DI RACCOLTA	1
RIMETTERE IL CAMION DEI RIFIUTI PRECEDENTE	1

Le verbalizzazioni

Verbalizzazioni	N
RIPRISTINARE LA RACCOLTA CON SACCHI PER IL VERDE	1
RISPETTARE I PEDONI E NON CORRERE	1
RITIRARE A DOMICILIO ANCHE I CONTENITORI PLASTICI VOLUMINOSI E LEGNO	1
SACCHI ADEGUATI ALLE DIVERSE TIPOLOGIE DI RACCOLTA	1
SACCHI DEL SECCO BASSI E LARGHI (MAL FATTI)	1
SACCHI E NON CONTENITORE PER IL VERDE	1
SAPERE QUALI SACCHETTI SONO IDONEI PER LA RACCOLTA	1
SERVIZO DEI RIFIUTI INGOMBRANTI OGNI SETTIMANA	1
SINGOLI INDIVIDUI CREANO PROBLEMI ANCHE AGLI ALTRI OPERATORI	1
SISTEMARE LA CHIAVE DI UN CASSONETTO DELL'UMIDO IN VIA MENTA	1
SMALTIRE PIÙ TIPOLOGIE DI RIFIUTI	1
SOLUZIONE PER LA RACCOLTA DEL SECCO	1
SPECIFICARE PERCHÉ NON VENGONO PORTATI VIA I RIFIUTI E VENGONO DATE SANZIONI SENZA MOTIVAZIONE	1
TERMOVALORIZZATORE PER I RIFIUTI	1
TOGLIERE LA CHIAVE AI CASSONETTI DELLA RACCOLTA DELL'UMIDO	1
TORNARE ALLE CAMPANE PER LA PLASTICA OPPURE PASSAGGI PIÙ FREQUENTI	1
TROVARE UN EQUILIBRIO FRA CITTADINO E ASVO PER MENO COSTI E UN SERVIZIO CORRETTO	1
UMIDO PORTA A PORTA	1
UTENTI DI ALTRI COMUNI VENGONO A RIEMPIRE I CONTENITORI	1
VIGILANZA CON TELECAMERE	1

2022
NOVEMBRE

Quæris
MARKET & SOCIAL RESEARCH

Quaeris srl
Piazza Italia, 13/d - 31030 Breda di Piave TV
Tel 0422 600826 - Fax 0422 600907
www.quaeris.it - info@quaeris.it

VERITAS

ANALISI DELLA CUSTOMER SATISFACTION

Presentazione dei risultati della rilevazione dell'anno 2022

Quæris
MARKET & SOCIAL RESEARCH

IL CAMPIONE

La raccolta delle informazioni è avvenuta nel corso dei mesi di Agosto – Settembre - Ottobre 2022, ed è stato intervistato un campione totale di 10.668 utenti di cui 7.860 domestici e 2.808 commerciali.

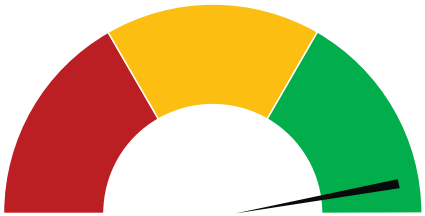
L'intervista è stata condotta in mix mode con sistema CATI (Computer-Assisted Telephone Interviewing) per il 43,4% - e CAWI (Computer-Assisted Web Interviewing) per il 56,6%. Ci si è rivolti alla persona che si occupa dei rapporti con l'azienda.

	TOTALE		SERVIZIO IGIENE AMBIENTALE				SERVIZIO IDRICO			
			Utenze Domestiche		Utenze Commerciali		Utenze Domestiche		Utenze Commerciali	
UNITÀ LOCALE TERRITORIALE	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
VENEZIA	2.533	23,7	916	20,1	498	25,4	873	26,4	246	29,0
RIVIERA DEL BRENTA E MIRANESE	2.484	23,3	1.126	24,7	329	16,8	850	25,7	179	21,1
CHIOGGIA	697	6,5	229	5,0	155	7,9	212	6,4	101	11,9
MOGLIANO-MARCON-QUARTO-MEOLO	1.159	10,9	556	12,2	275	14,0	248	7,5	80	9,4
CAVARZERE-CONA	386	3,6	241	5,3	145	7,4	--	--	--	--
EST	3.409	32	1.487	32,6	559	28,5	1.122	33,9	241	28,5
TOTALI	10.668	100	4.555	100,0	1.961	100,0	3.305	100,0	847	100,0
	10.668		6.516				4.152			

DATI DI SINTESI: INDICE DI SODDISFAZIONE GENERALE E SINTETICO

DATI DI SINTESI GENERALI
(servizio di igiene ambientale + servizio idrico integrato)

L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE



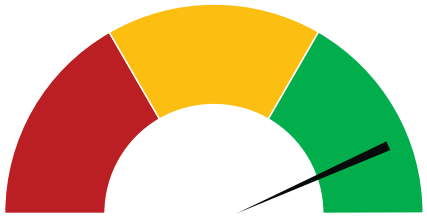
94,5%

Alto (71% - 100%)

Medio (41% - 70%)

Basso (0%- 40%)

L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE



86,9%

Alto (71% - 100%)

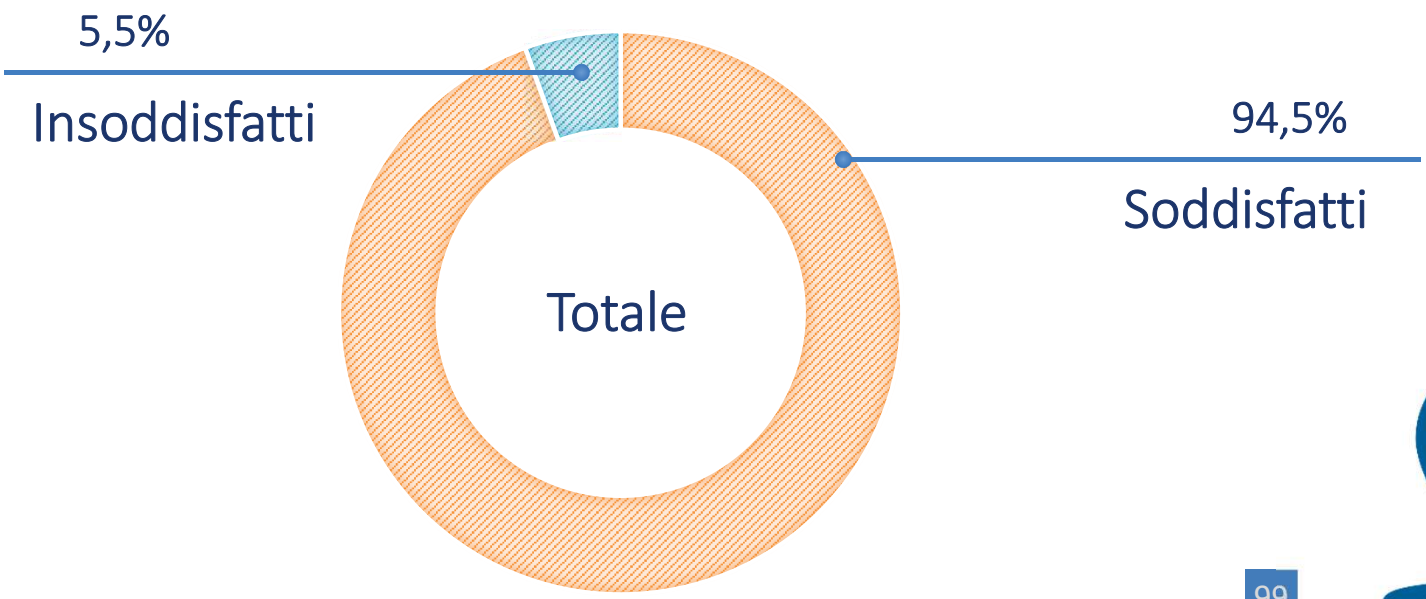
Medio (41% - 70%)

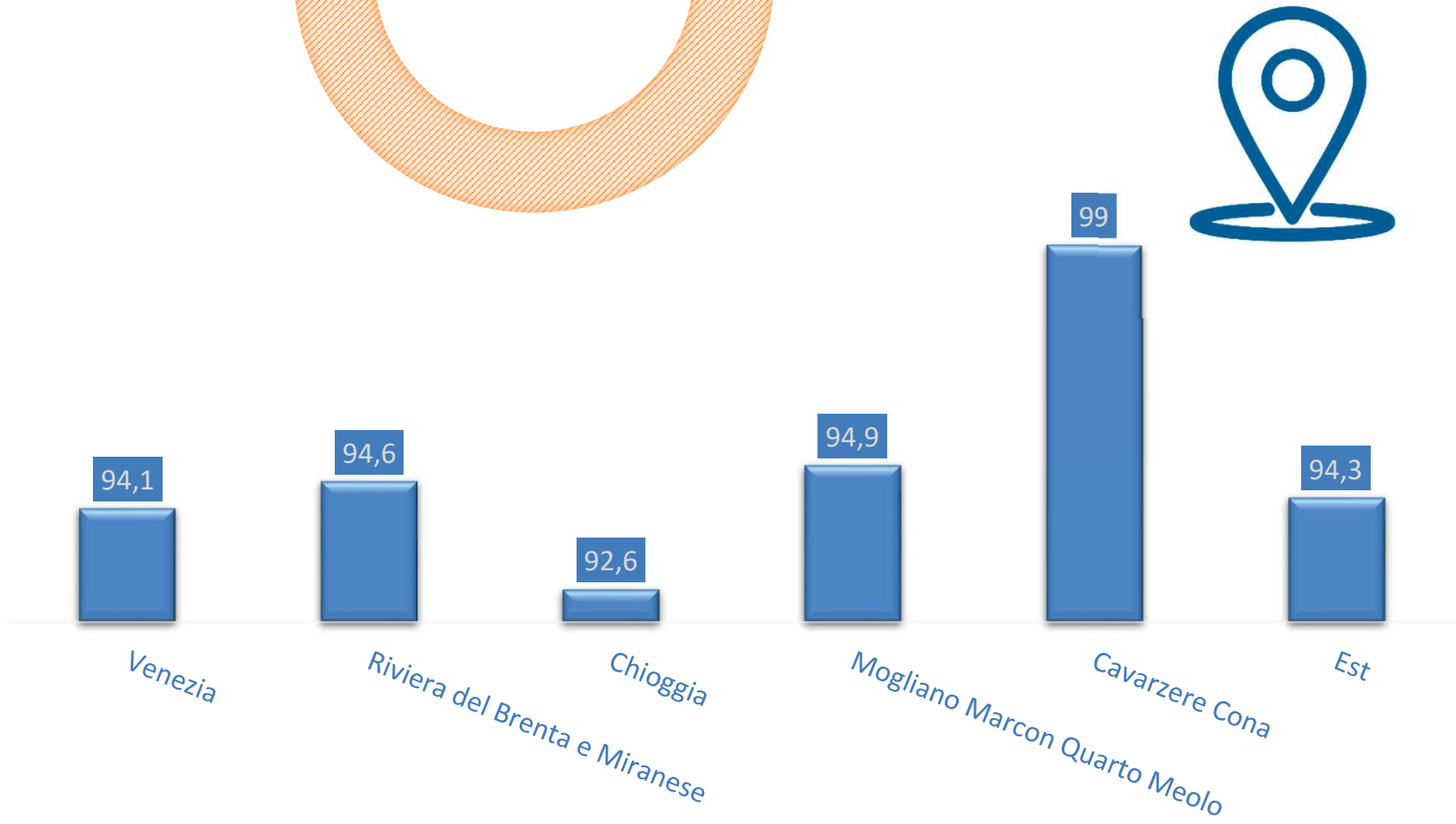
Basso (0%- 40%)

VALUTAZIONE GENERALE DI VERITAS

SINTESI DEI FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

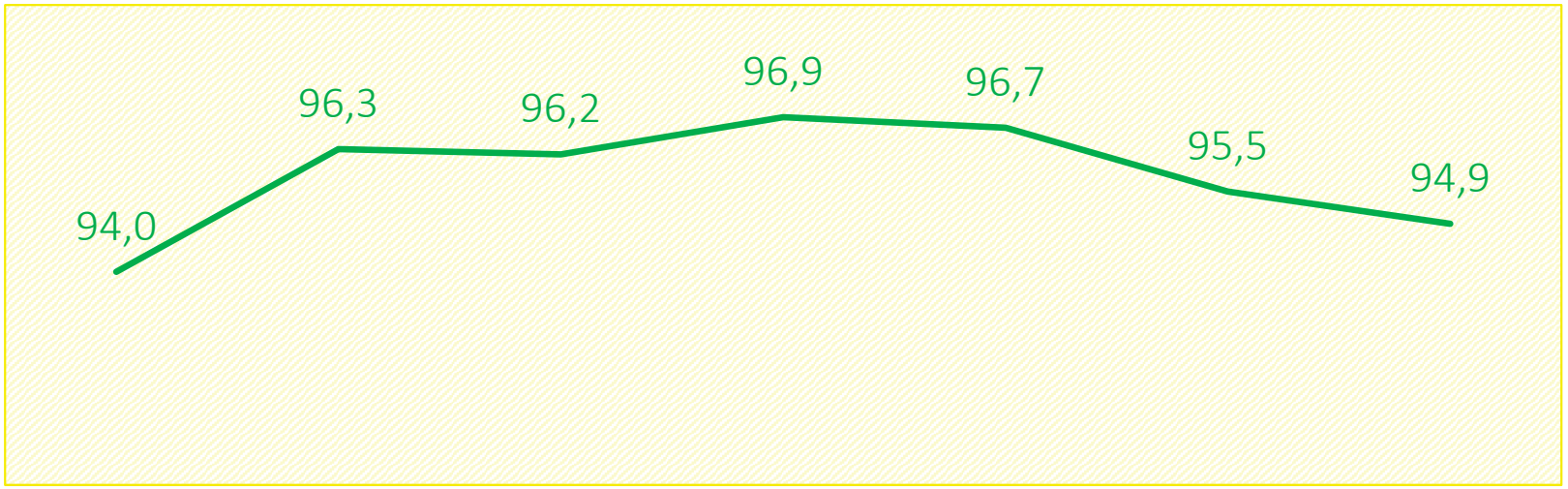
Indice GENERALE di soddisfazione: confronto per area

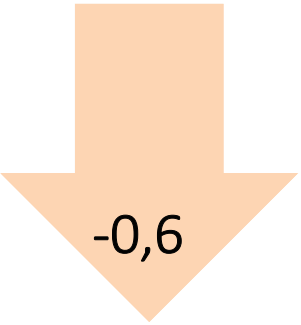


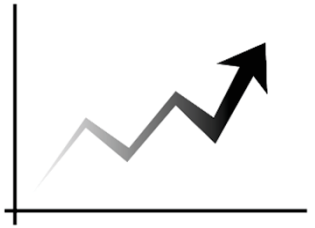


INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE: CONFRONTO NEL TEMPO

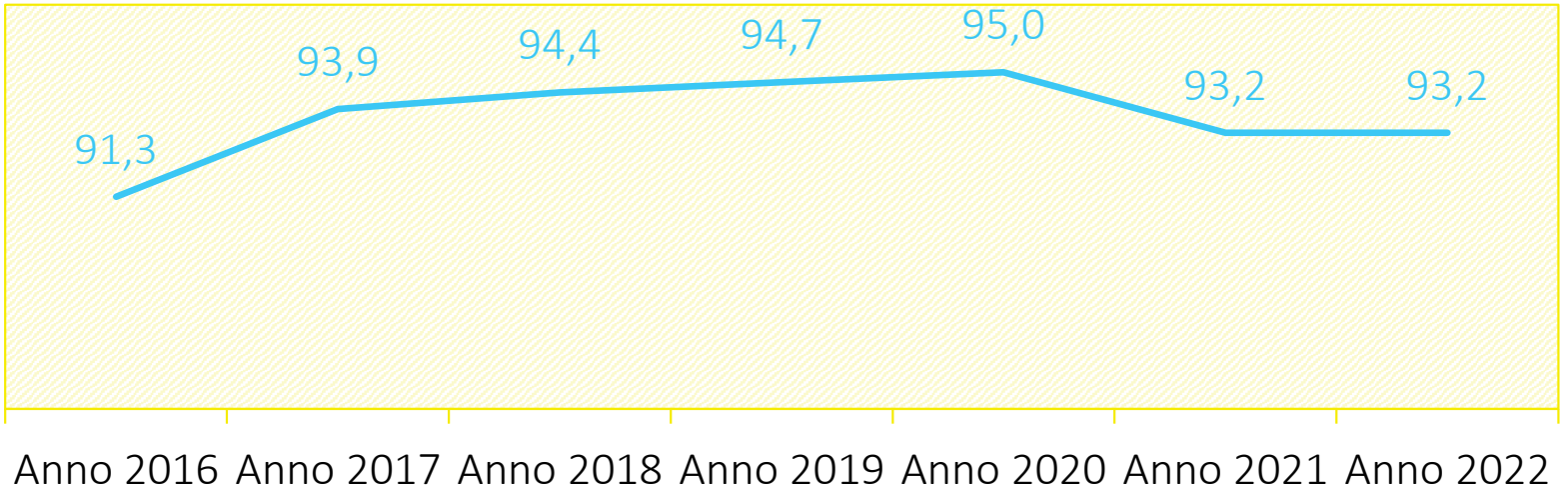
L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE: utenze domestiche

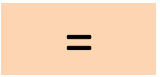




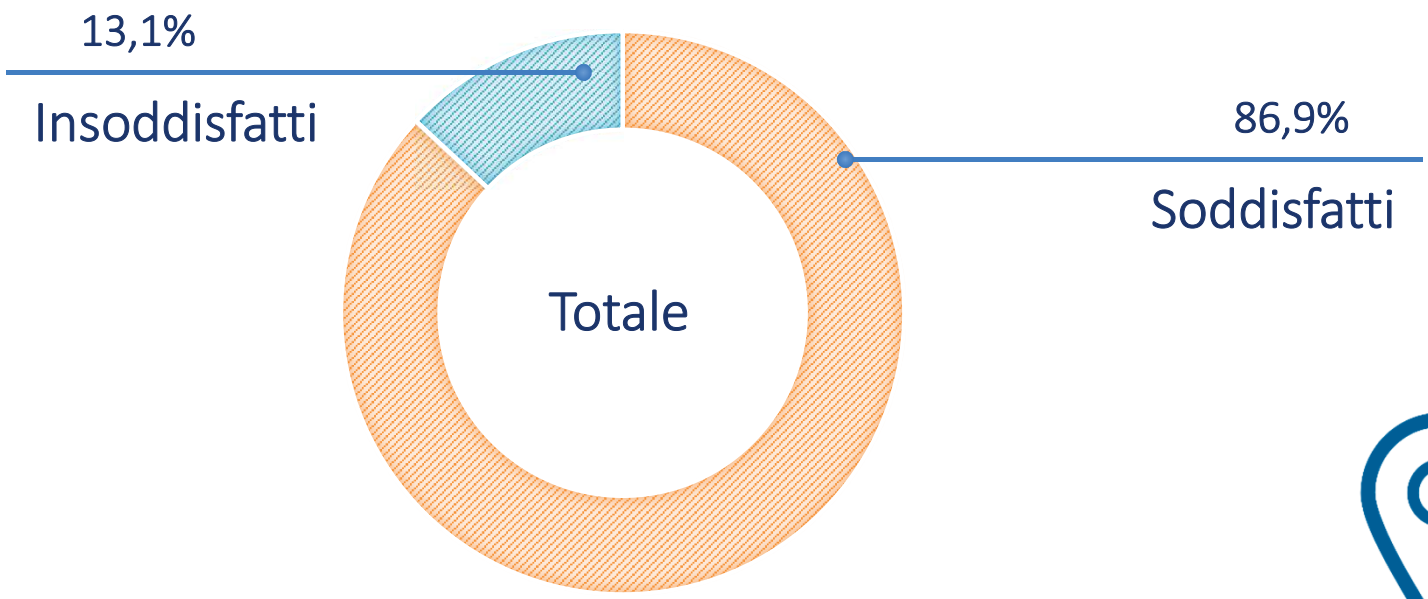


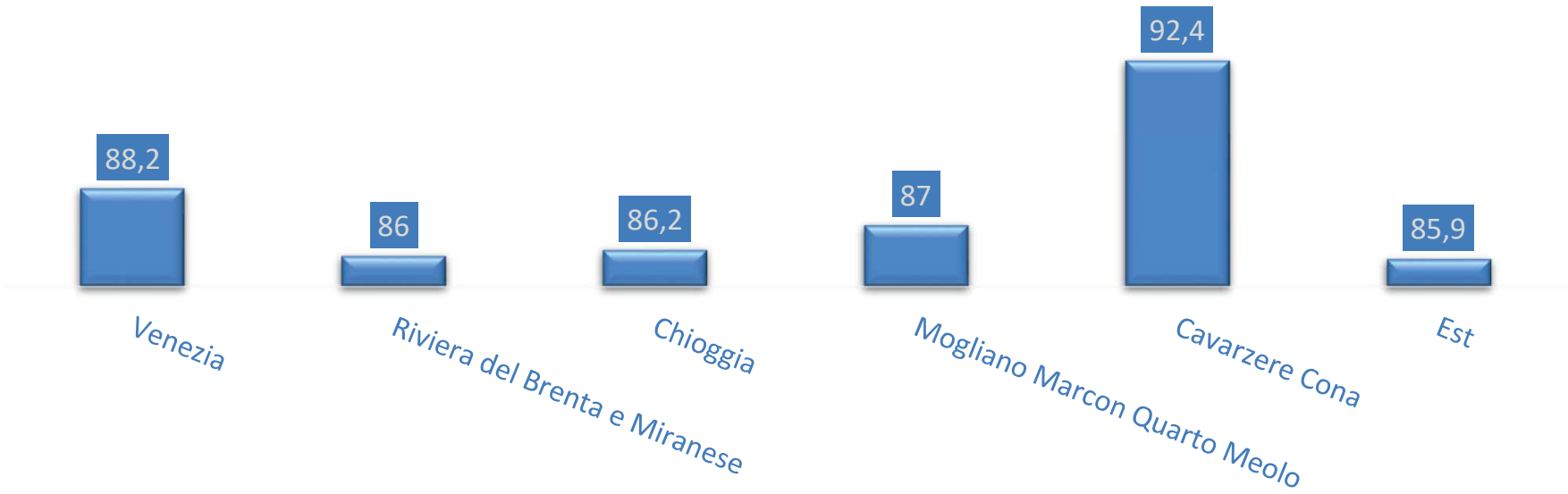
L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE: utenze commerciali





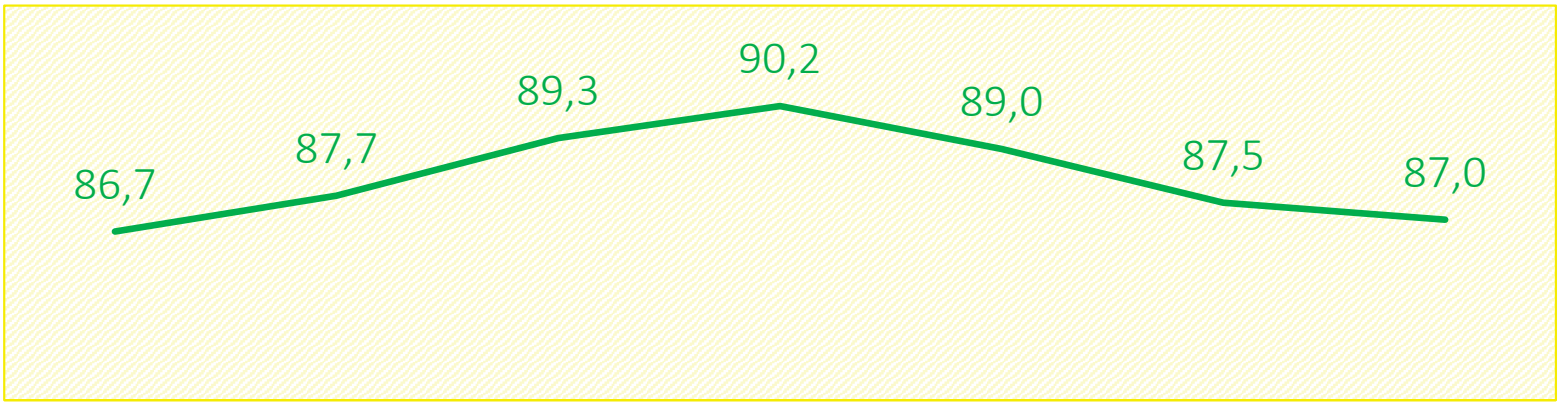
Indice SINTETICO di soddisfazione: confronto per area



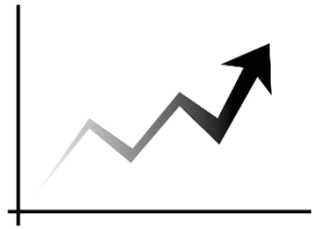


INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE: CONFRONTO NEL TEMPO

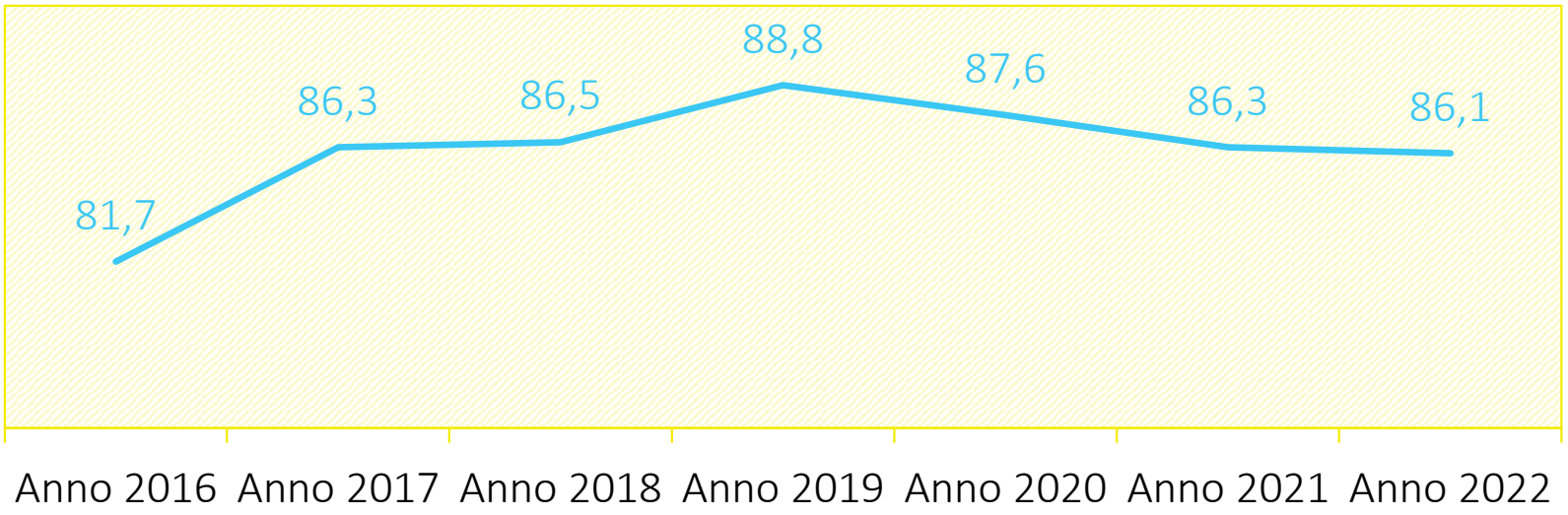
L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE: utenze domestiche



-0,5



L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE: utenze commerciali

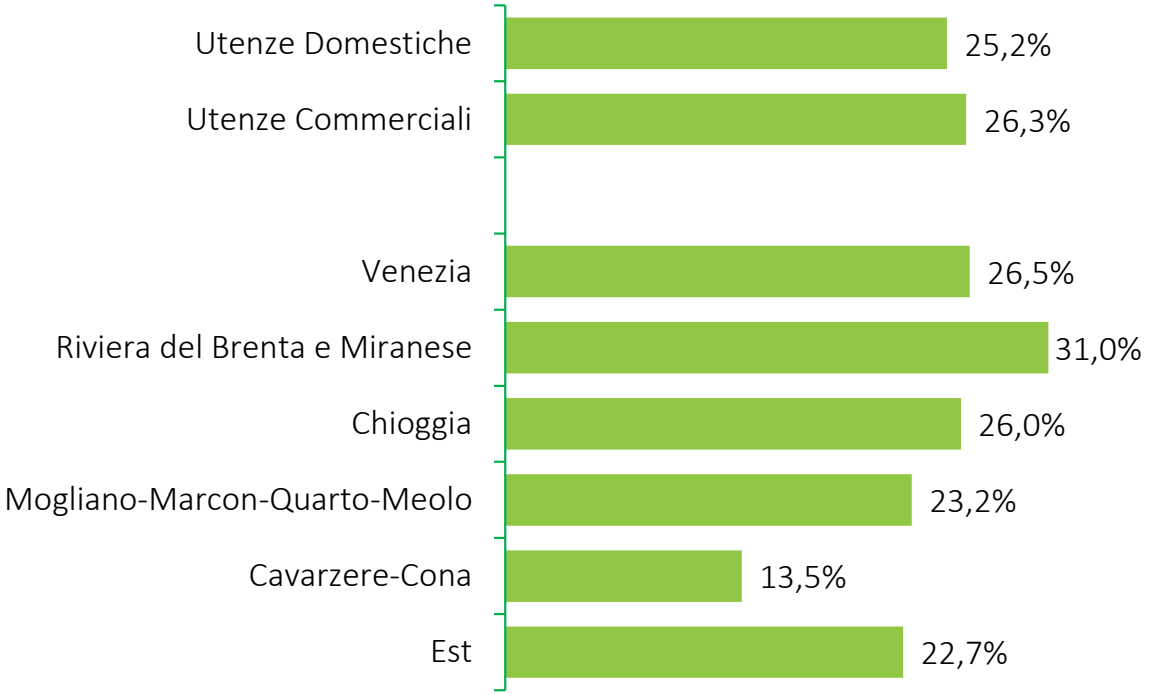


-0,2

IL RAPPORTO CON L'UTENZA

CONTATTO CON VERITAS

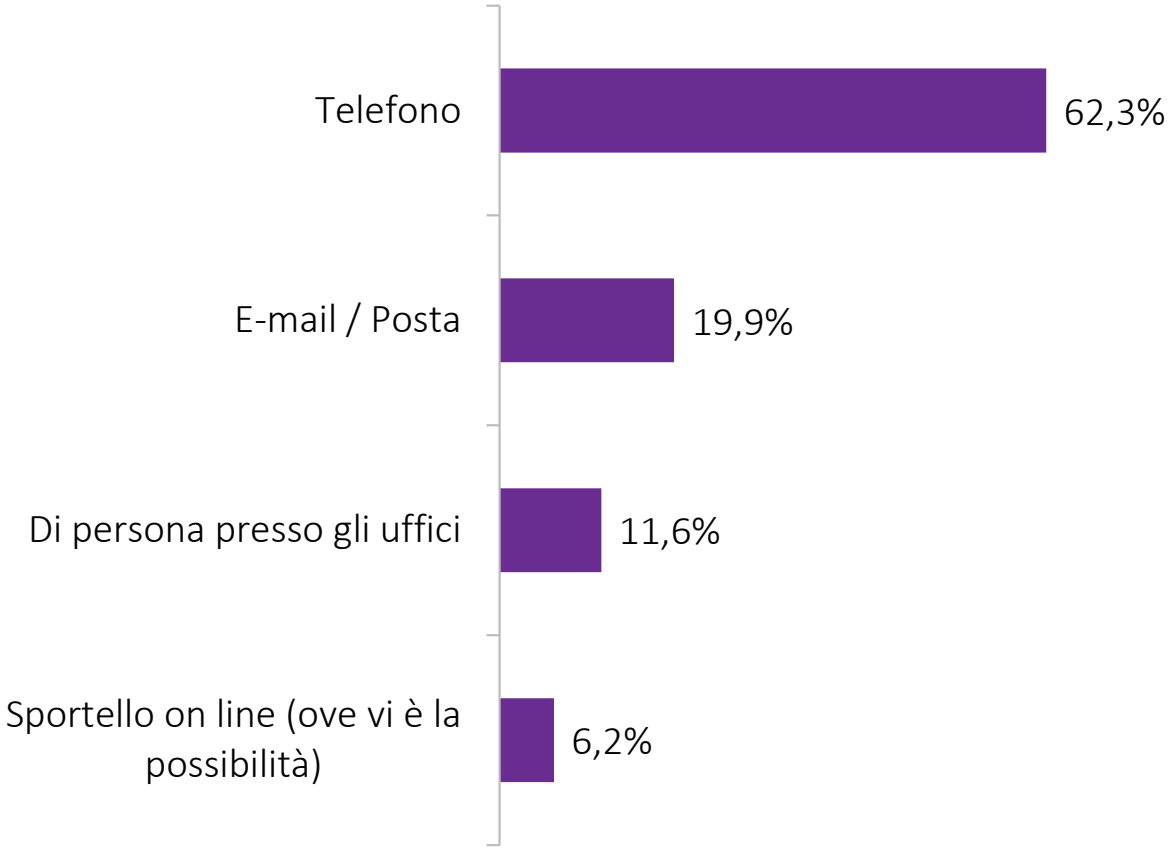
Le è mai capitato nel corso degli ultimi 12 mesi di contattare gli uffici di Veritas?



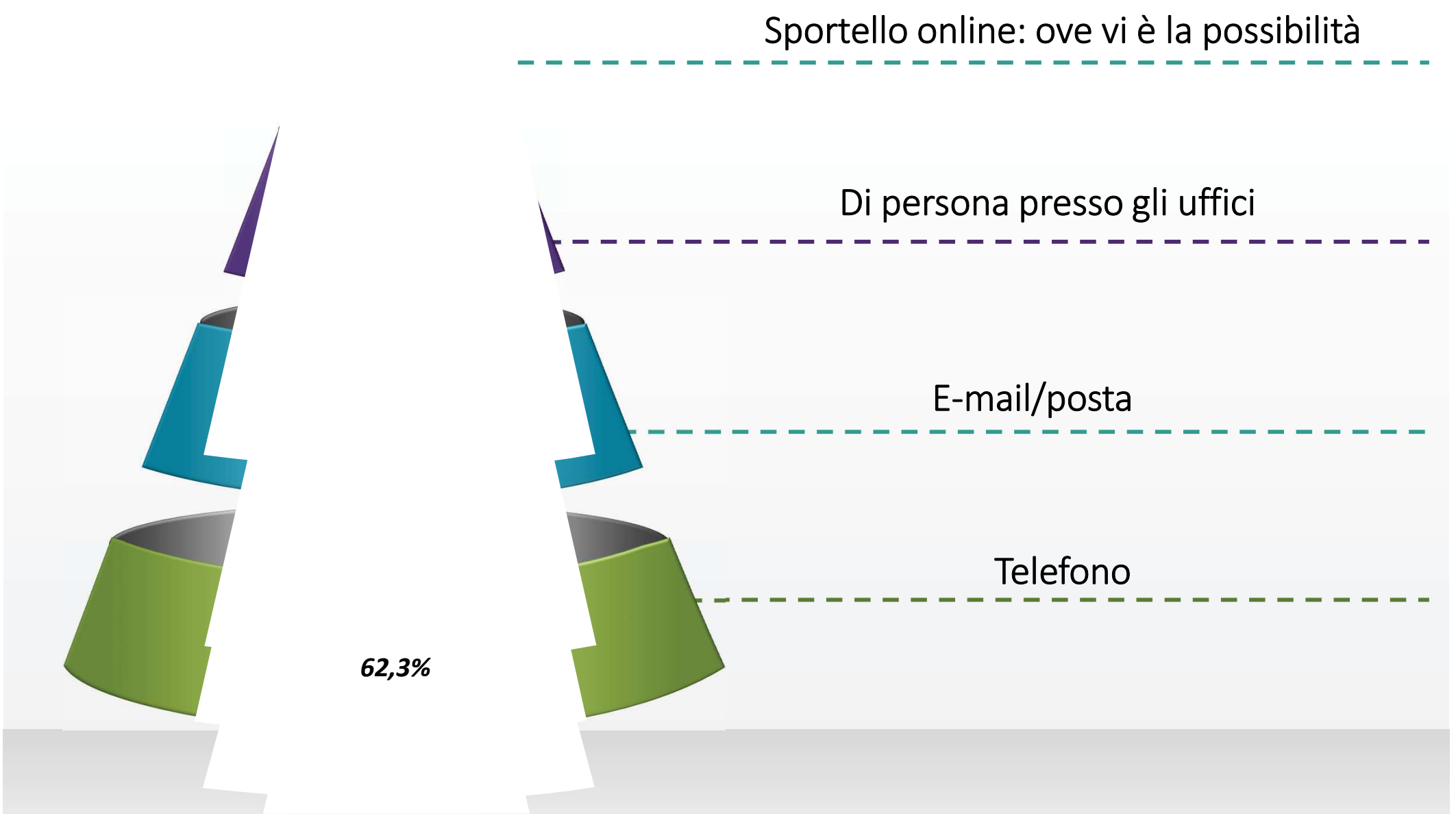
	Veritas 2022	Veritas 2021	Veritas 2020	Veritas 2019	Veritas 2018	Veritas 2017
Sì	25,5%	21,9%	26,7%	15,1%	13,9%	16,7%
No	74,5%	78,1%	73,3%	84,9%	86,1%	83,3%

MODALITÀ DI CONTATTO

Attraverso quali canali ha contattato Veritas?

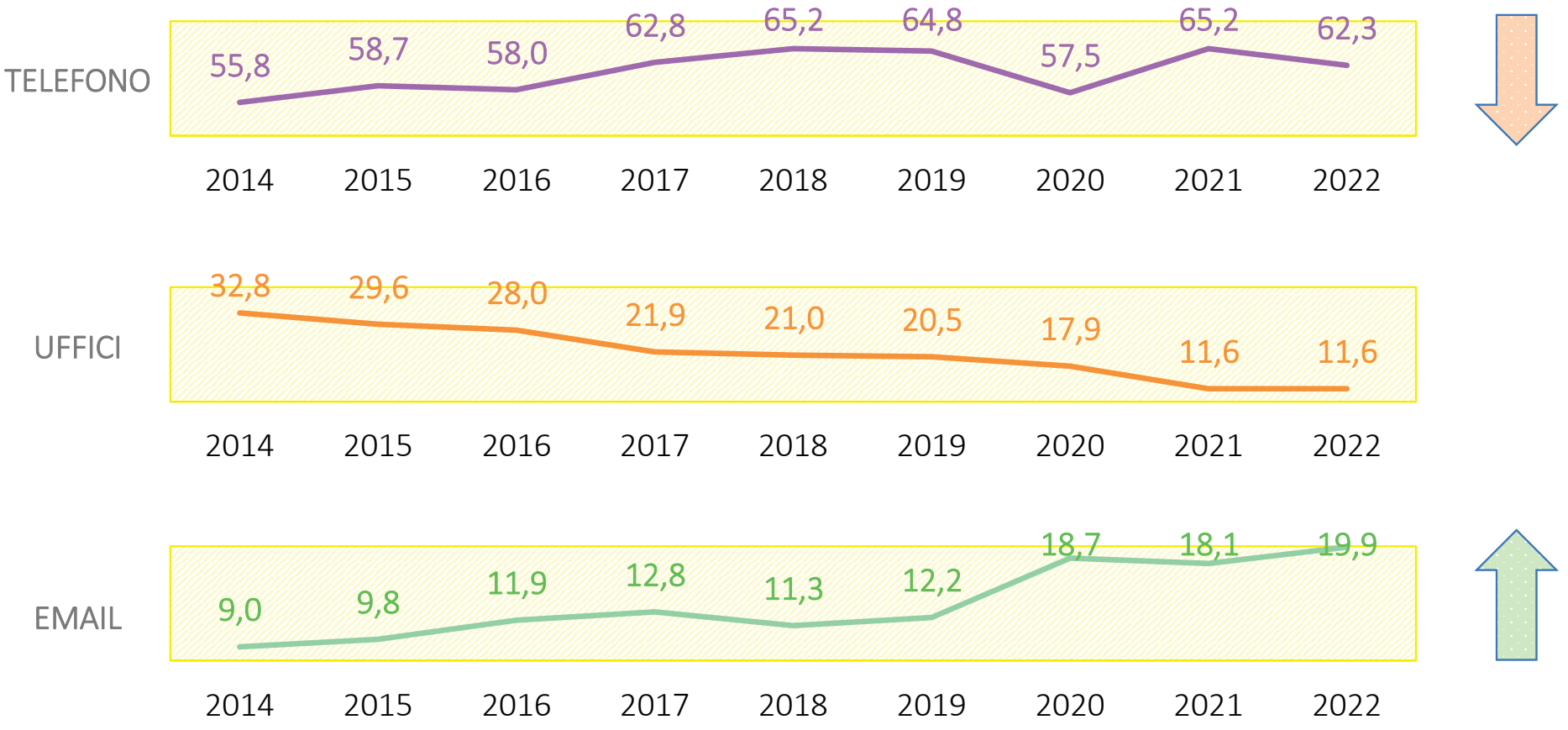


MODAI DI CONTATTO: LA CLASSIFICA DEI CANALI



MODALITÀ DI CONTATTO

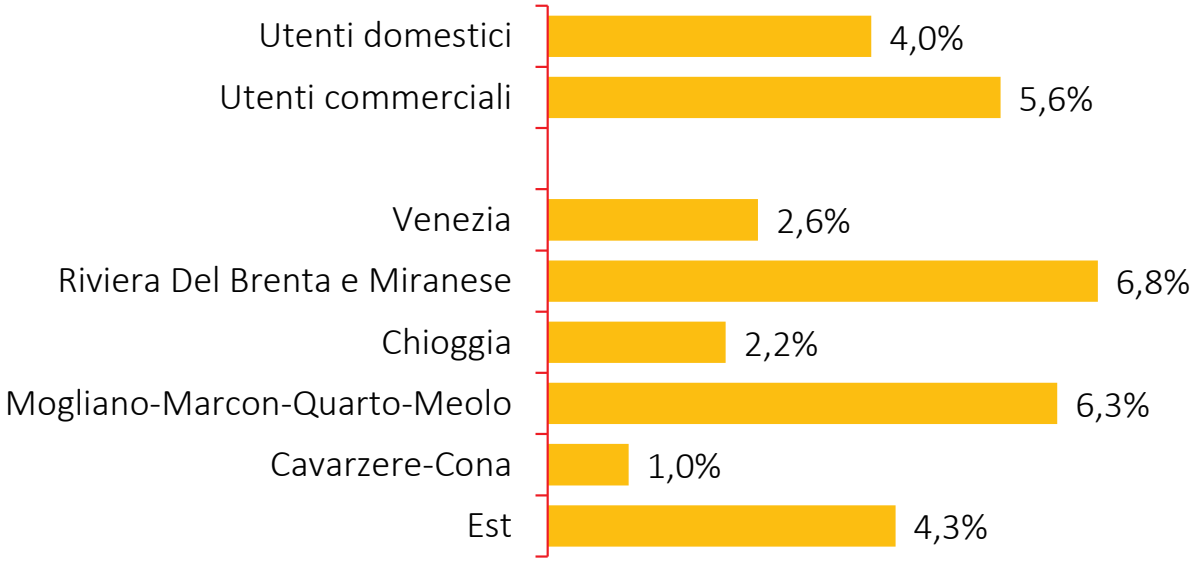
Attraverso quali canali ha contattato Veritas?



RECLAMO

Nel corso degli ultimi 12 mesi, ha presentato un reclamo a Veritas?

4,4% - Chi ha presentato reclamo?



RECLAMO

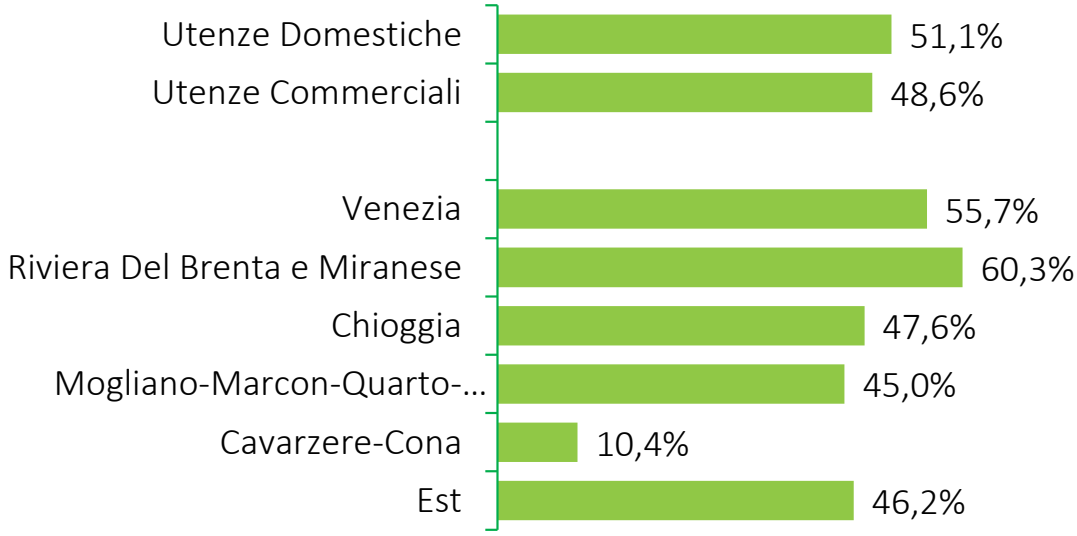
È soddisfatto/a di come è stato gestito il reclamo?

(Domanda posta solo a coloro che hanno presentato reclamo – 4,0%)

CONSULTAZIONE DEL SITO INTERNET

Ha avuto modo di consultare il sito internet di VERITAS nel corso dell'ultimo anno?

50,4% - Chi ha consultato il sito internet?



ANALISI DELLA CUSTOMER SATISFACTION

Presentazione dei risultati della rilevazione dell'anno 2022

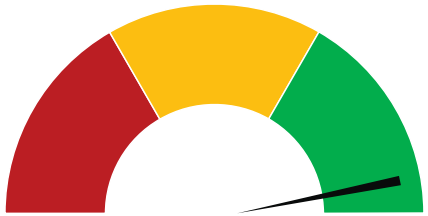
Focus:
Servizio di
Igiene Ambientale

Quæris
MARKET & SOCIAL RESEARCH

FOCUS:
IGIENE AMBIENTALE

SERVIZIO DI IGIENE AMBIENTALE: DATI DI SINTESI

L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE



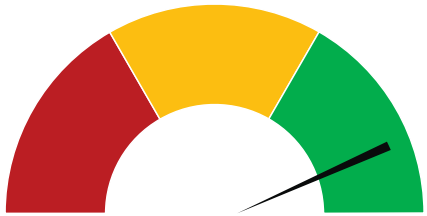
93,9%

Alto (71% - 100%)

Medio (41% - 70%)

Basso (0%- 40%)

L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE



86,9%

Alto (71% - 100%)

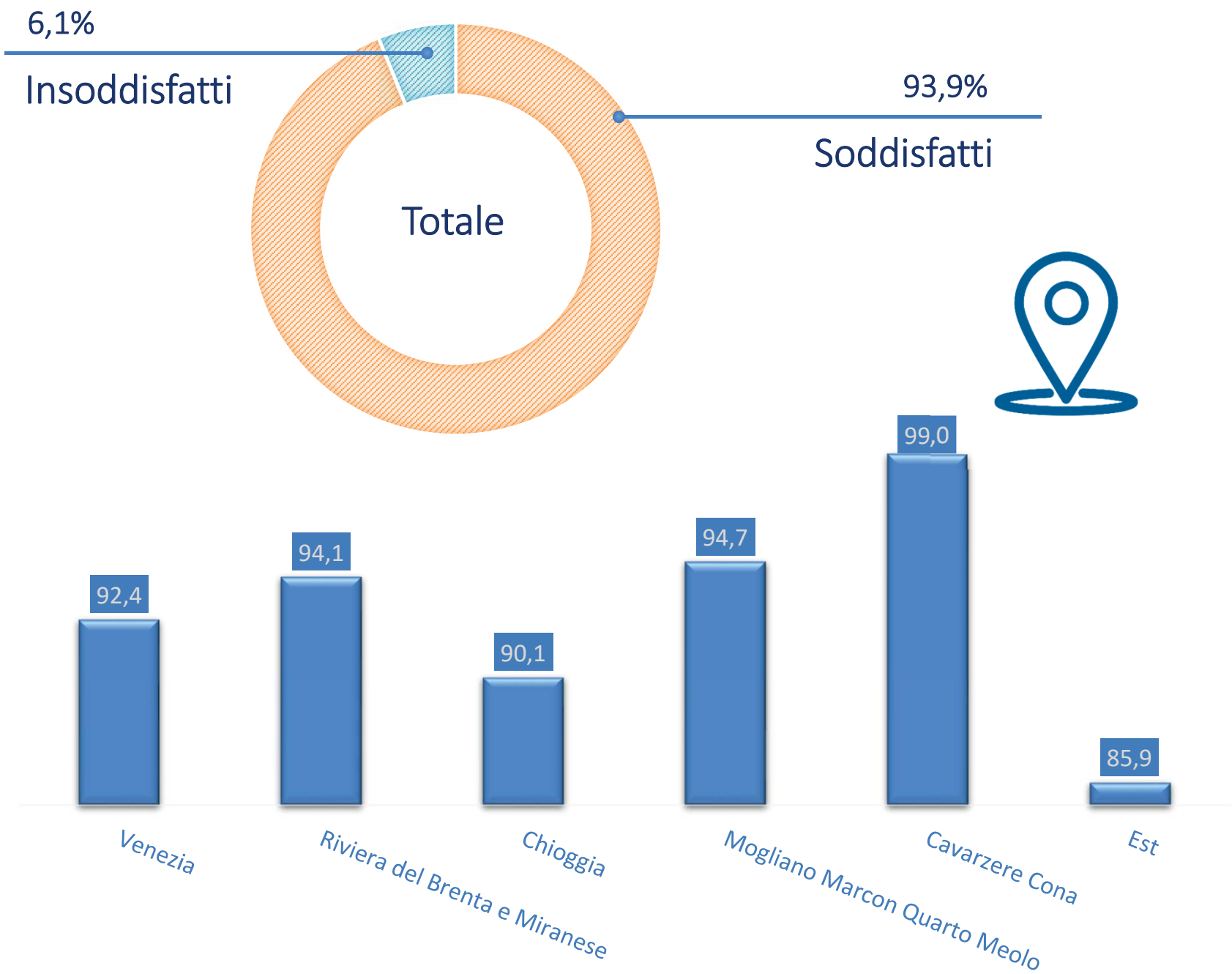
Medio (41% - 70%)

Basso (0%- 40%)

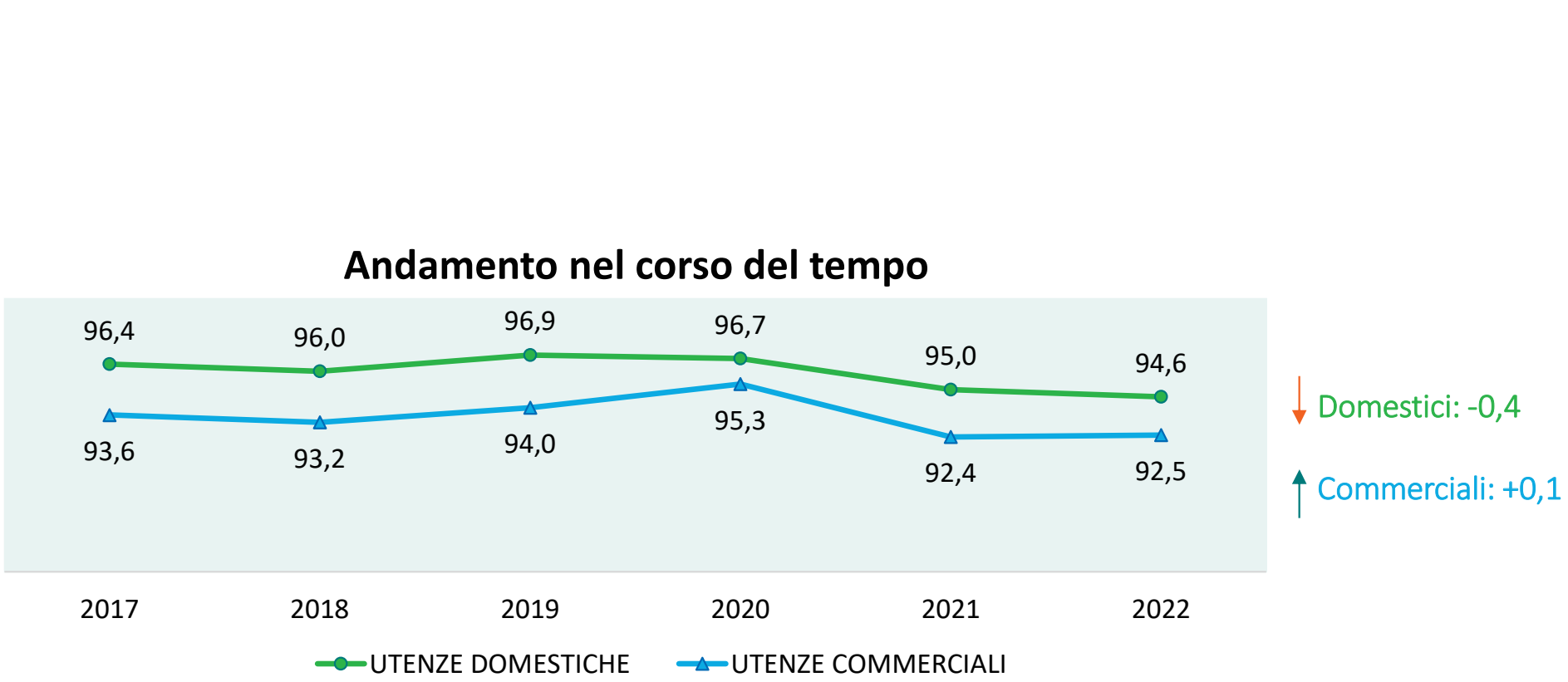
VALUTAZIONE GENERALE DI VERITAS

SINTESI DEI FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

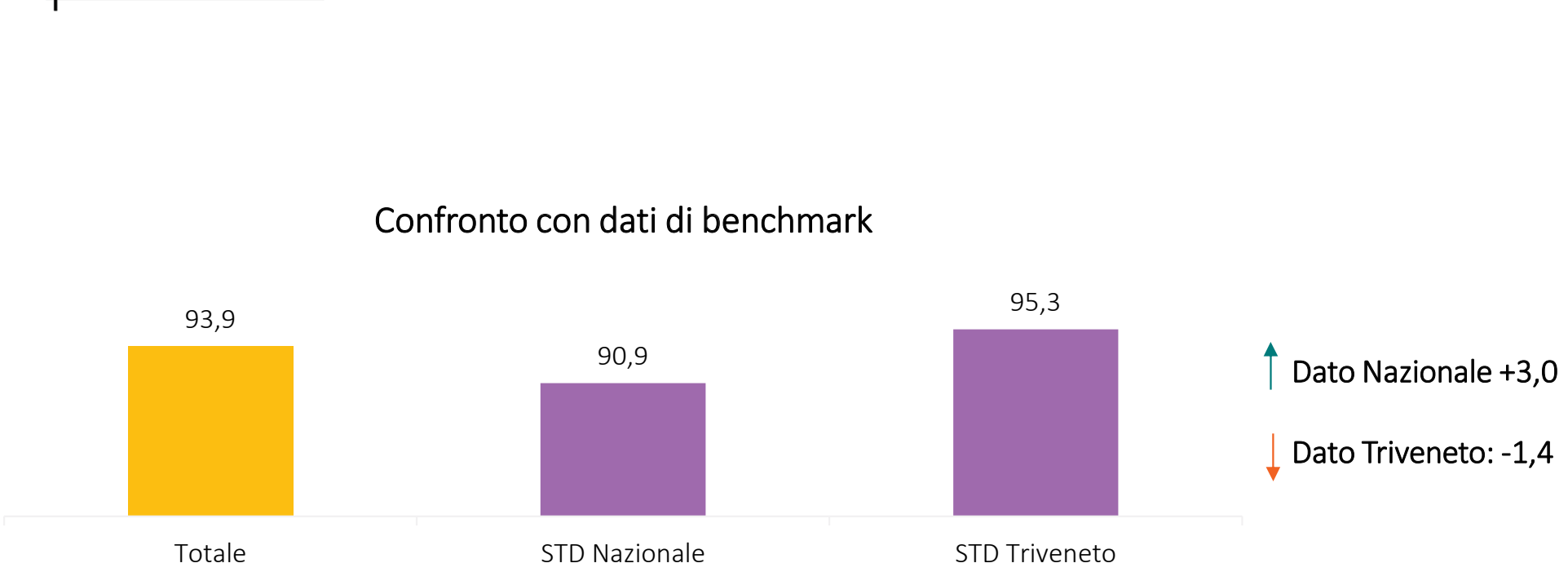
Indice GENERALE di soddisfazione: confronto per area



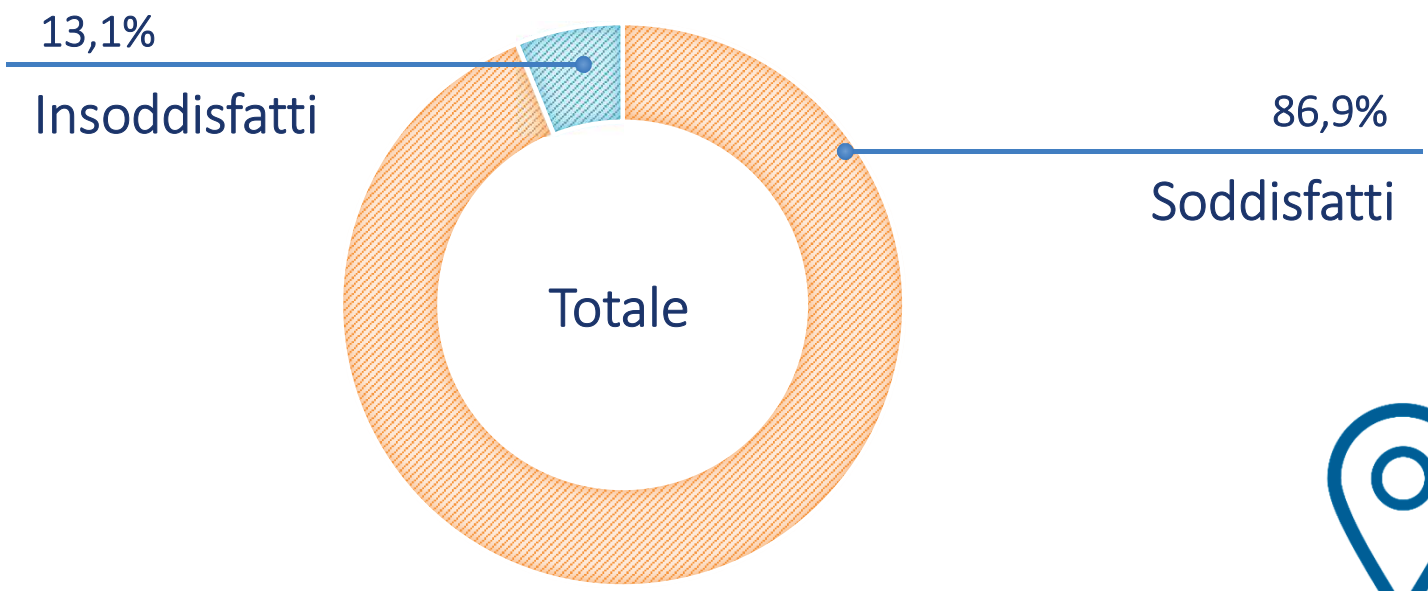
INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE

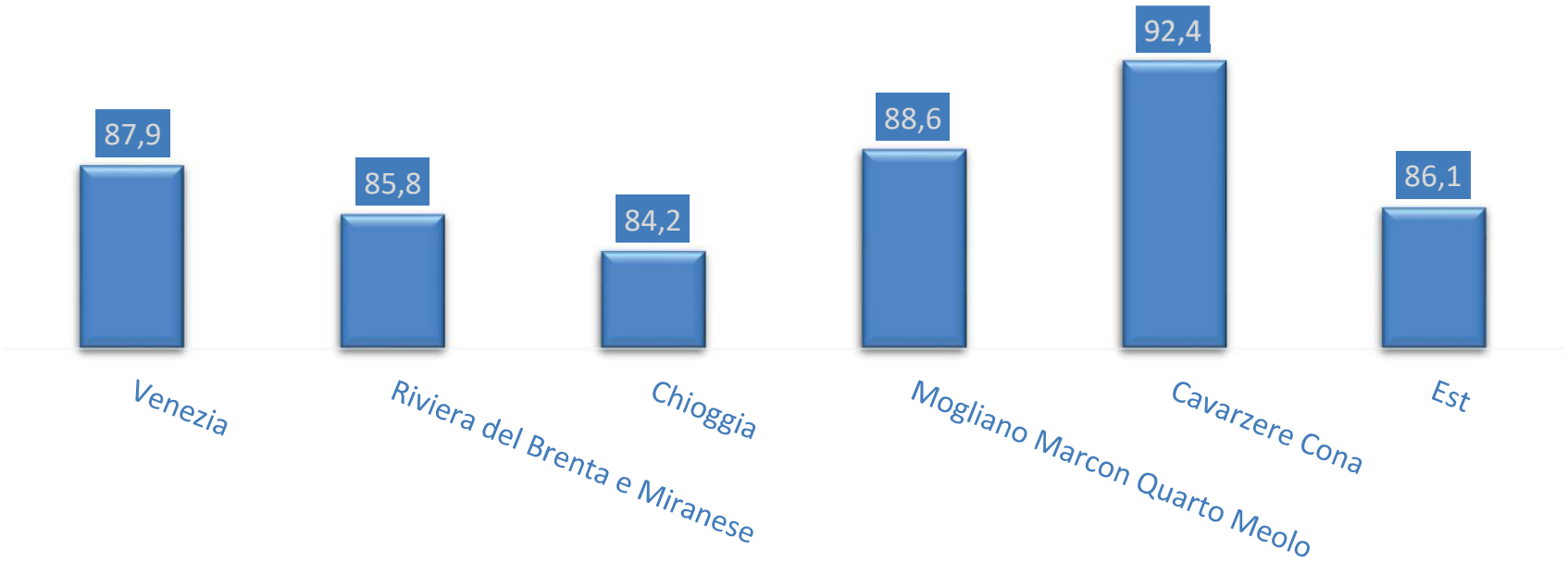


INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE

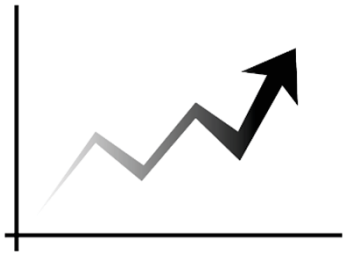


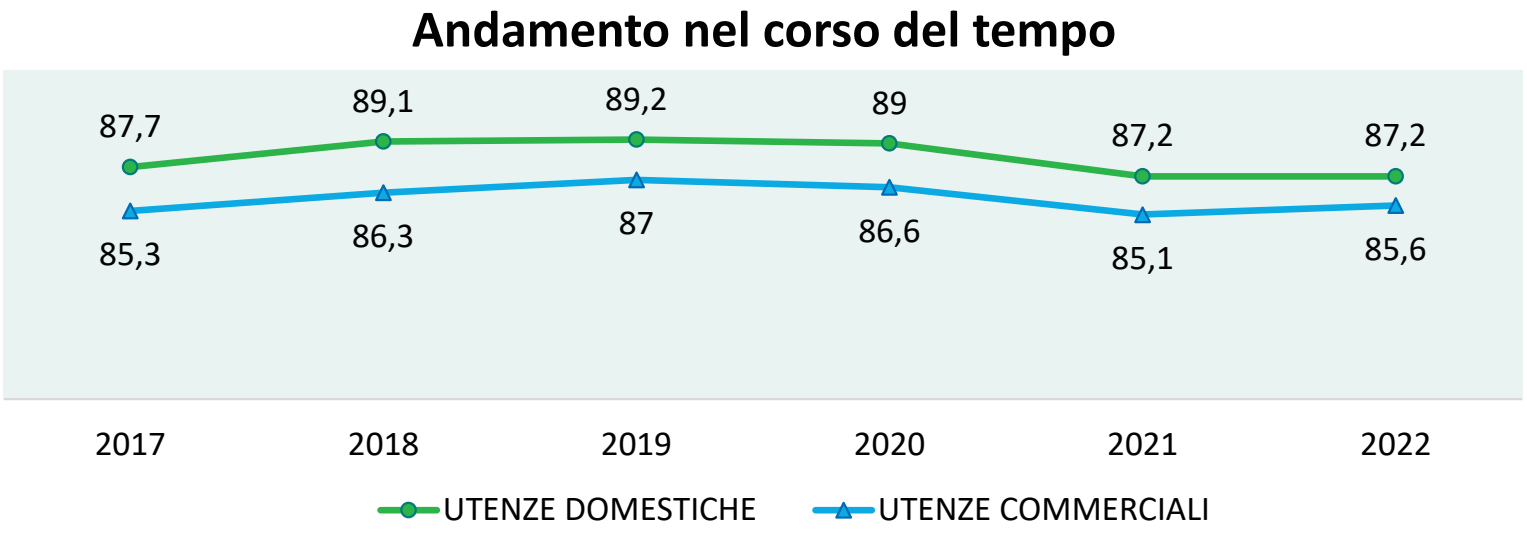
Indice SINTETICO di soddisfazione: confronto per area





INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE (CSI)

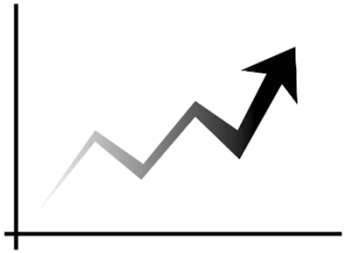


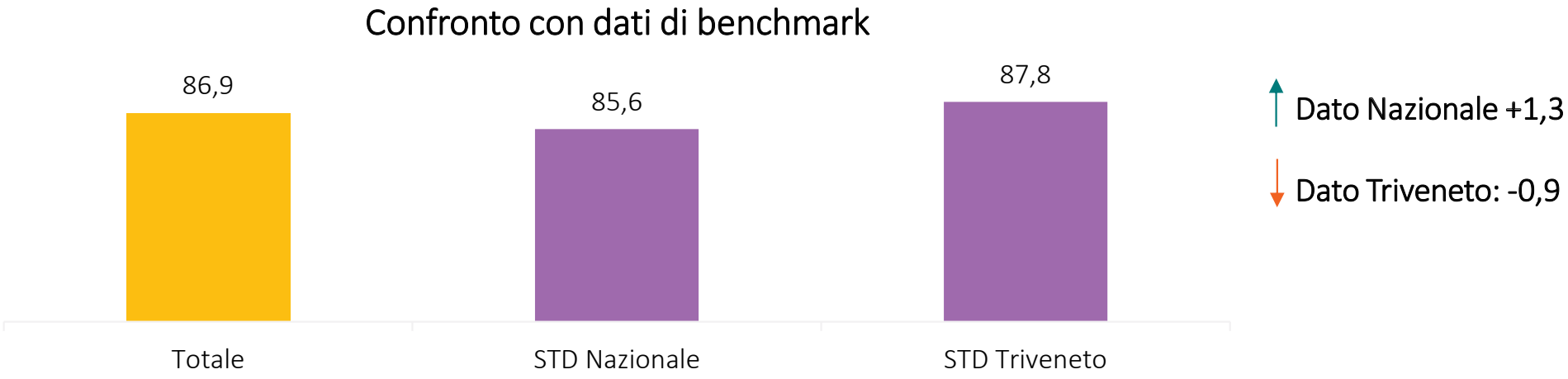


Domestici: =

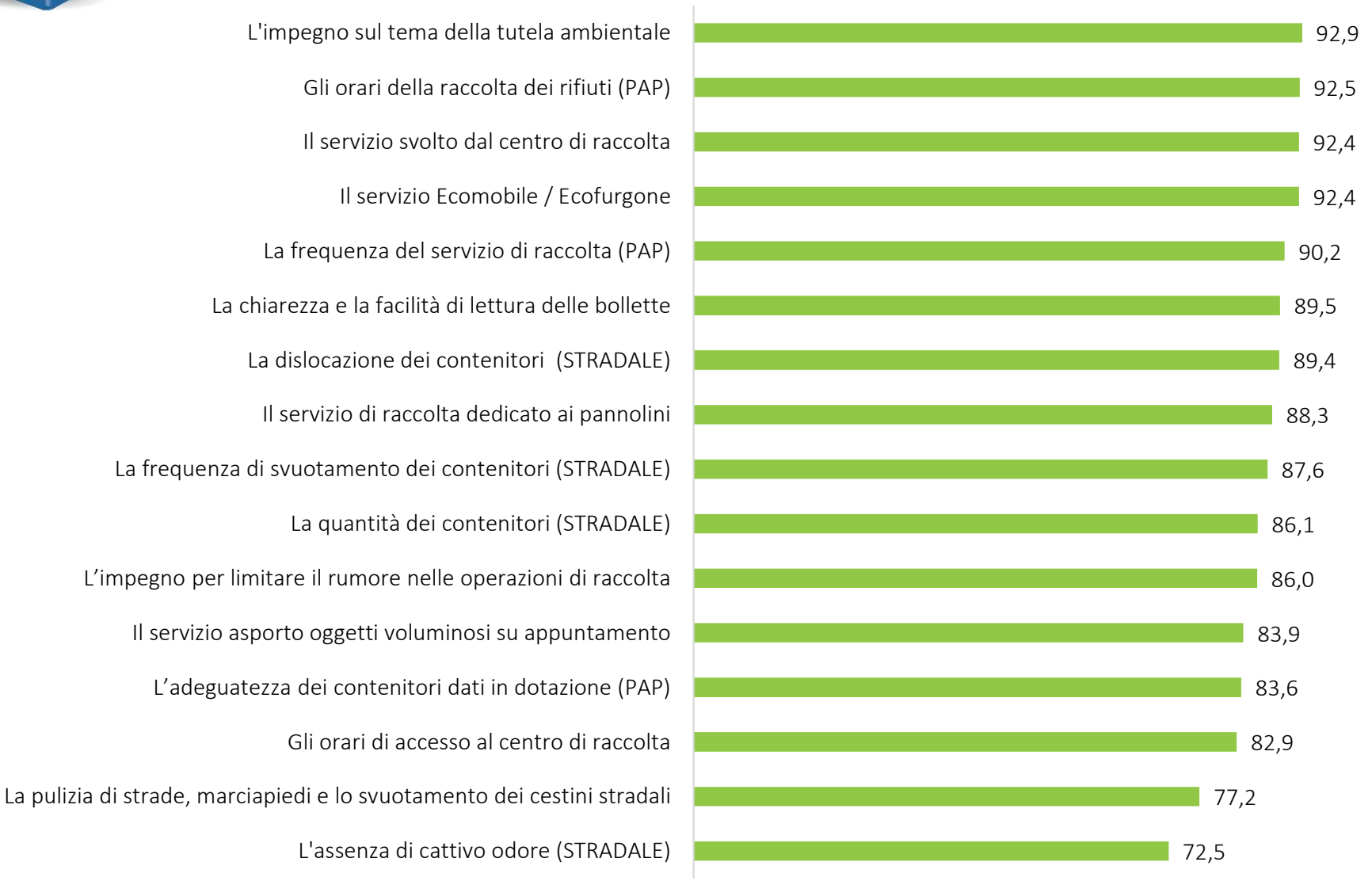
Commerciali: +0,4

INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE (CSI)

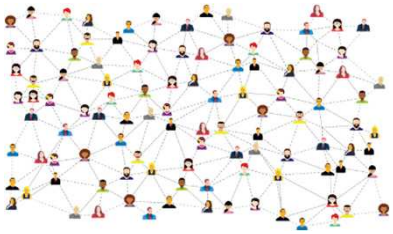


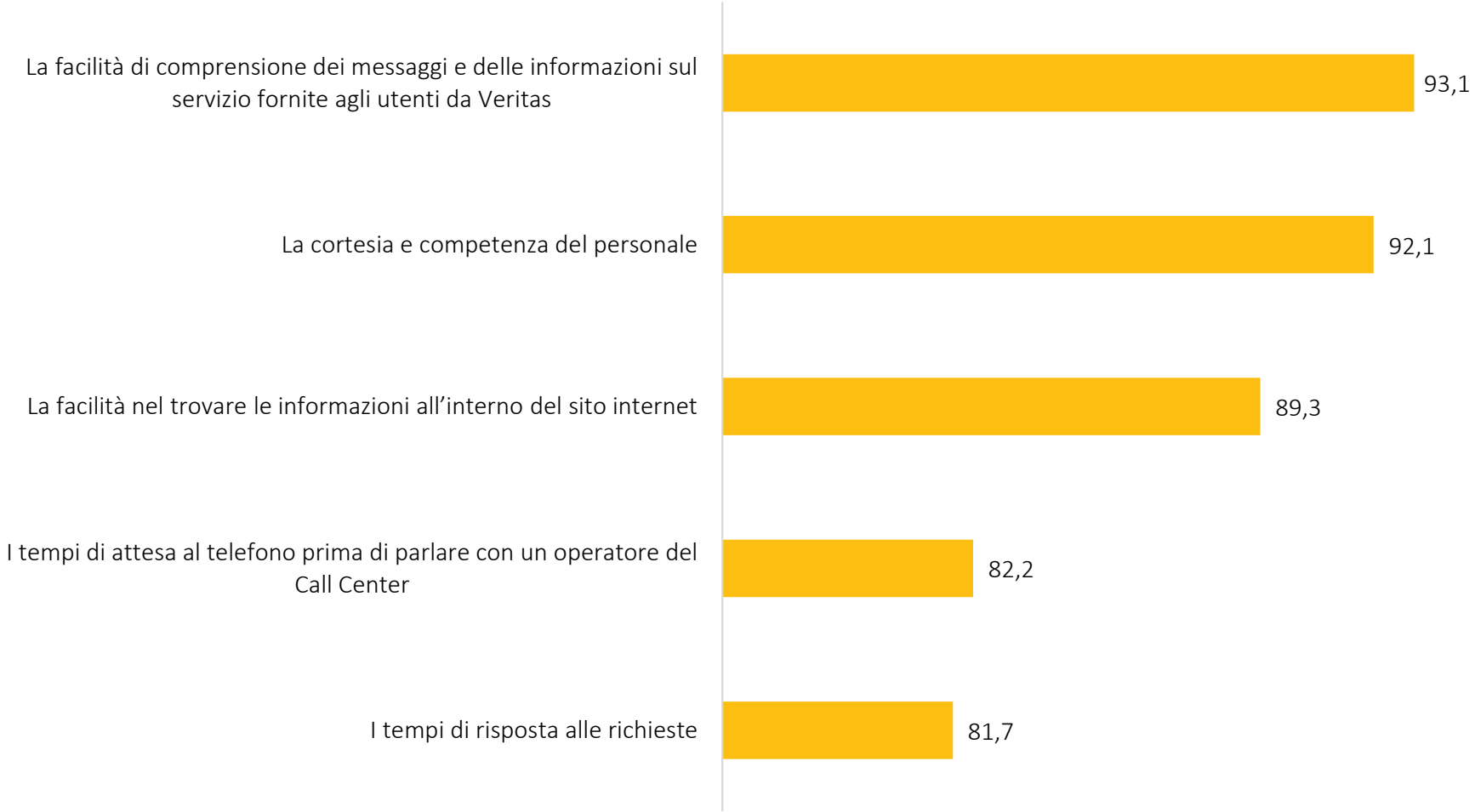


INDICI DI SODDISFAZIONE: PRODOTTO / SERVIZIO

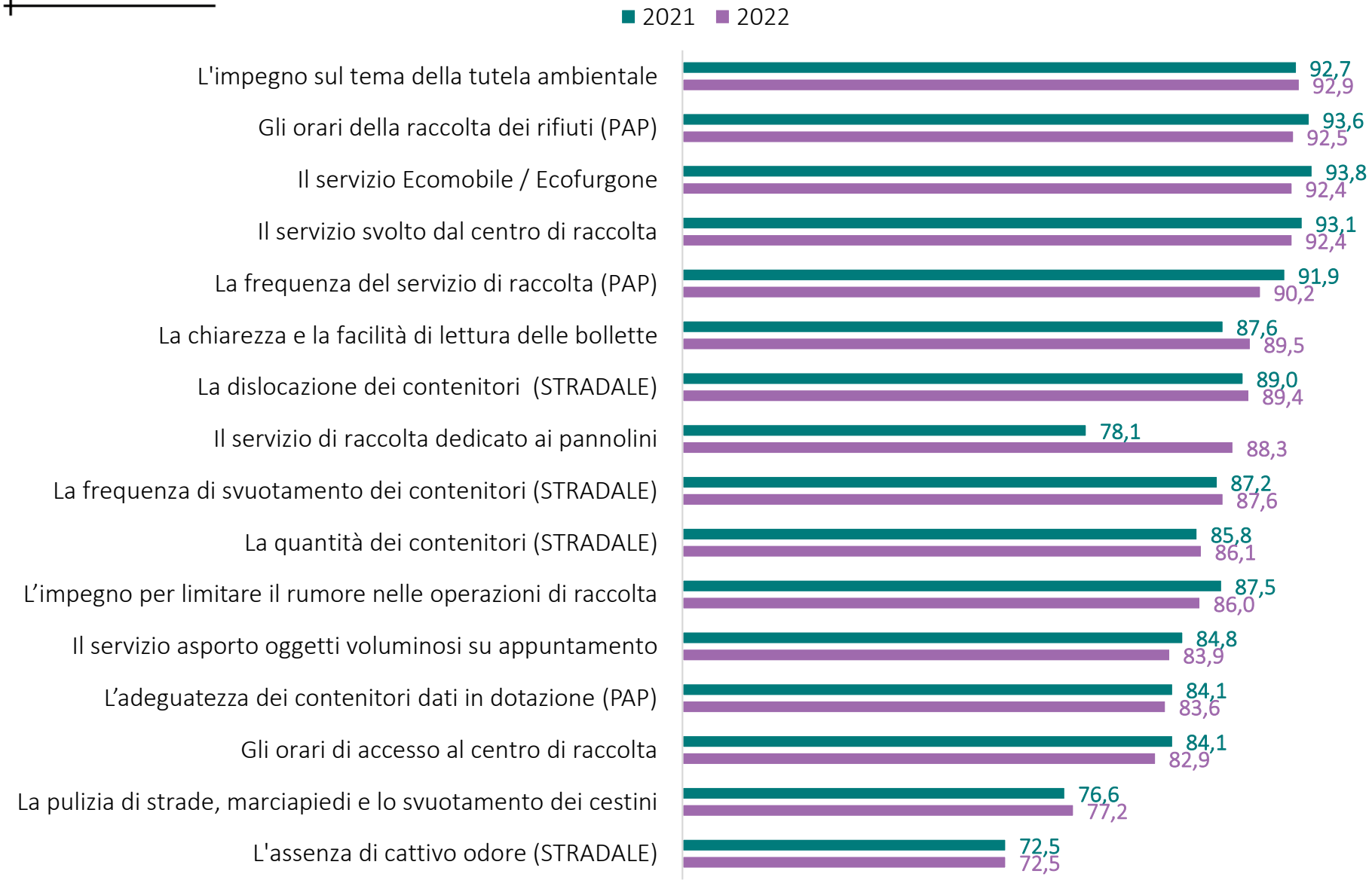


INDICI DI SODDISFAZIONE: RELAZIONE / COMUNICAZIONE

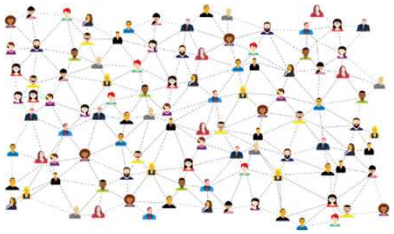


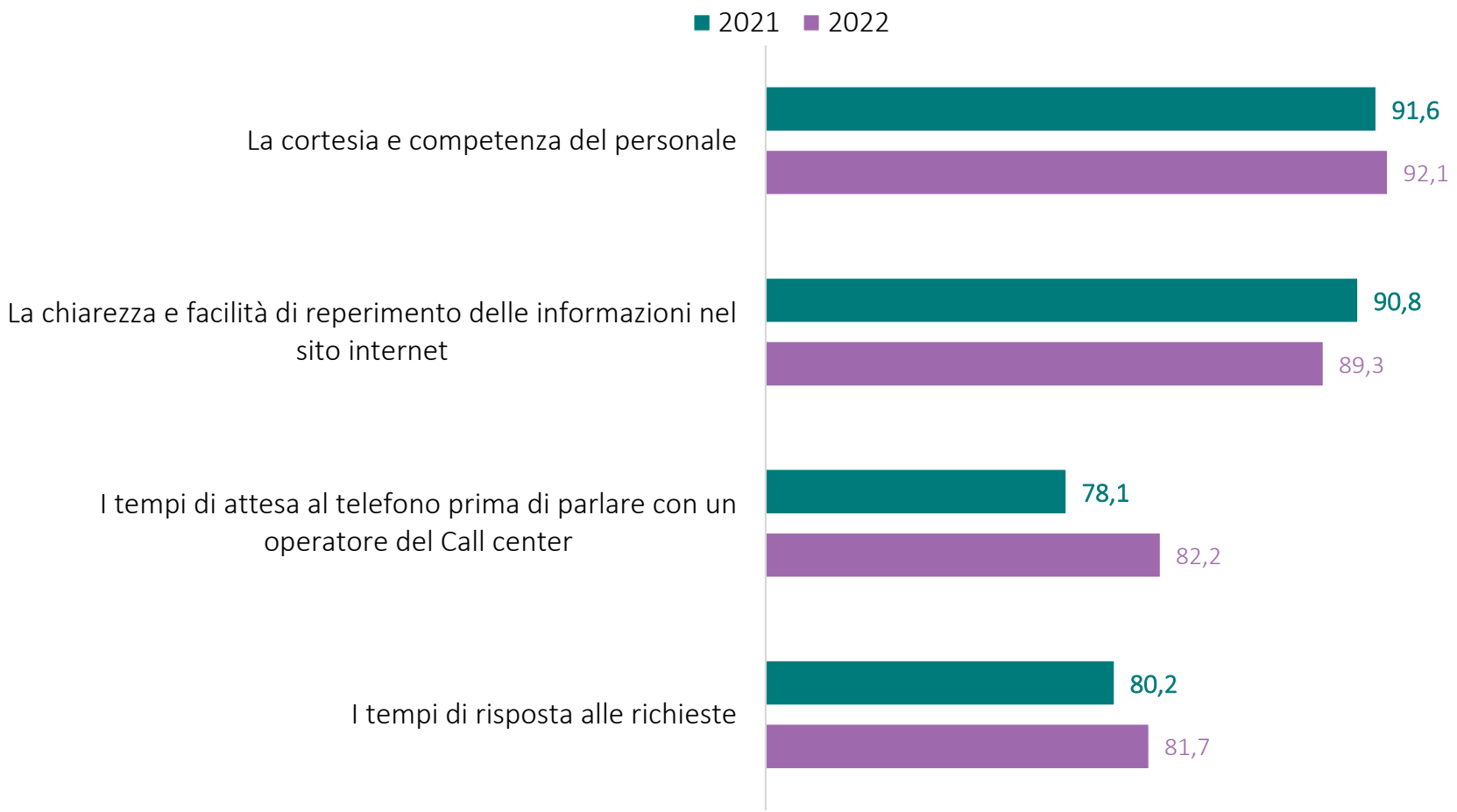


PRODOTTO / SERVIZIO: CONFRONTO TEMPORALE



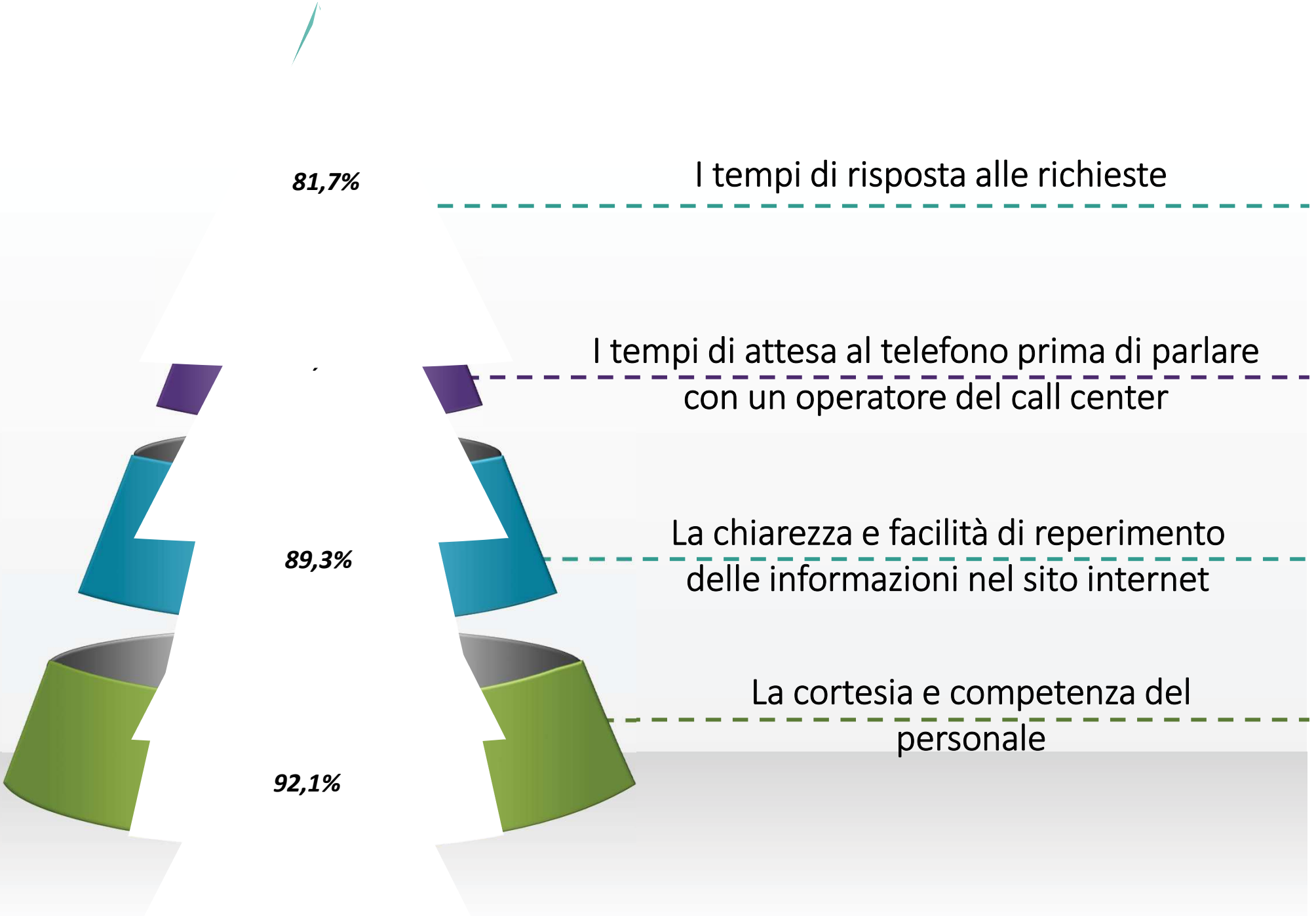
RELAZIONE / COMUNICAZIONE: CONFRONTO TEMPORALE





PROD O/SERVIZIO: I 4 ASPETTI PIÙ APPREZZATI

RELAZIONE/COMUNICAZIONE: I 4 ASPETTI PIU' APPREZZATI



MAPPA DELLE PRIORITÀ DI INTERVENTO: INTRODUZIONE

a)

	+	SODDISFAZIONE	–
b) IMPORTANZA		**MANTENERE**	**MIGLIORARE**
		PUNTI DI FORZA **ASPETTI IMPORTANTI E SODDISFACENTI**	**PUNTI DI DEBOLEZZA** **ASPETTI IMPORTANTI ED INSODDISFACENTI**
		COMUNICARE	**CONTROLLARE**
		POTENZIALI PUNTI DI FORZA **ASPETTI NON IMPORTANTI E SODDISFACENTI**	**POTENZIALI PUNTI DI DEBOLEZZA** **ASPETTI NON IMPORTANTI ED INSODDISFACENTI**
	–		

a) **Valore medio di soddisfazione:** divide gli aspetti tra soddisfacenti ed insoddisfacenti (media delle medie di soddisfazione riferita all'anno di rilevazione)

b) **Valore medio di importanza:** divide gli aspetti tra importanti e non importanti (media delle medie di importanza riferita all'anno di rilevazione)

MAPPA DELLE PRIORITÀ DI INTERVENTO SCHEMATICA

MANTENERE

- L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale
- La cortesia e competenza del personale
- Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini
- Il servizio svolto dal centro di raccolta
- La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata
- Il servizio Ecomobile / Ecofurgone

MIGLIORARE

- La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati
- I tempi di risposta alle richieste
- L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore
- La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali
- La quantità dei contenitori stradali per la raccolta differenziata presenti nella sua zona di residenza
- La facilità nel trovare le informazioni all'interno del sito internet

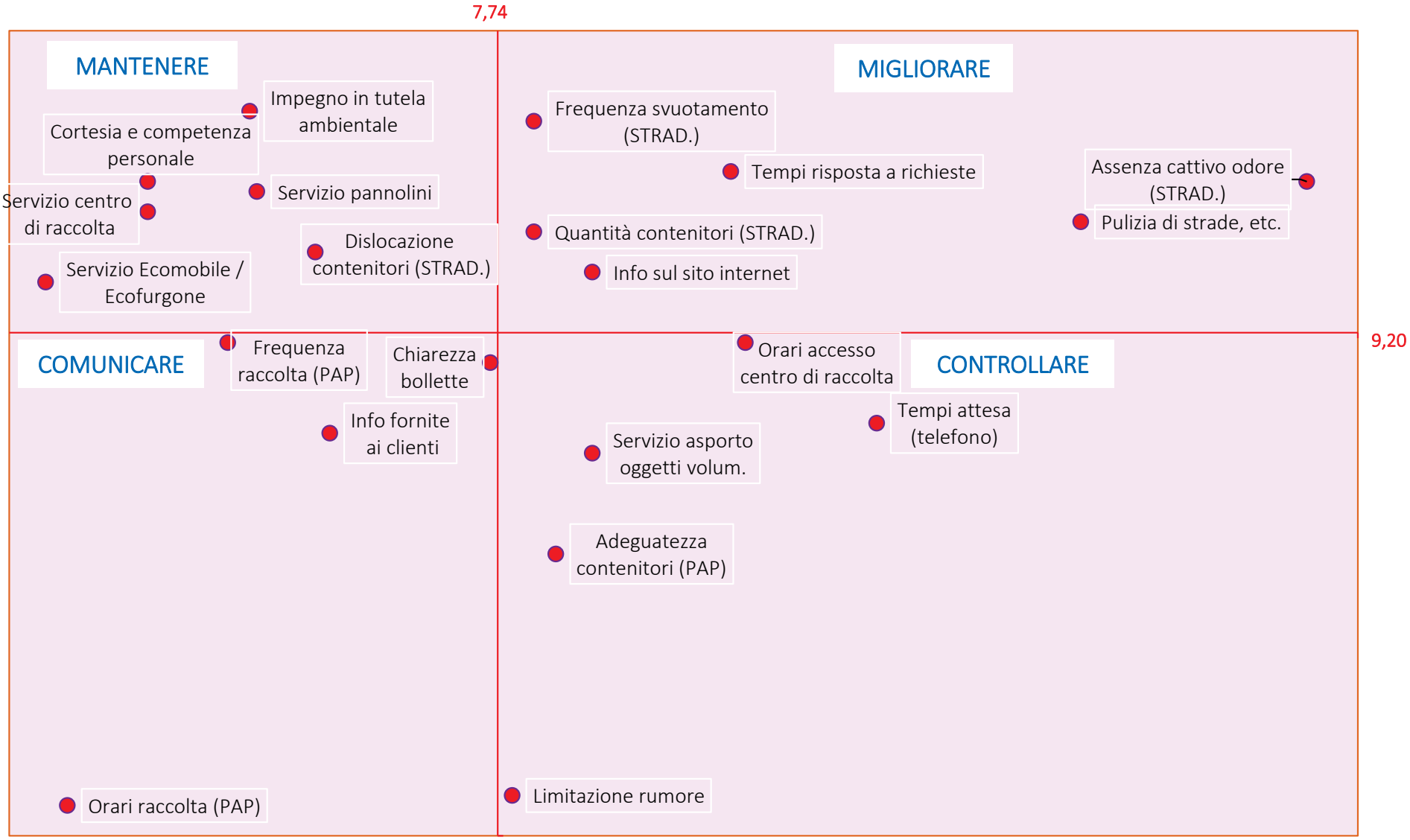
COMUNICARE

- La frequenza del servizio di raccolta porta a porta
- La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette
- La facilità di comprensione dei messaggi e delle informazioni sul servizio fornite agli utenti da Veritas
- Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta

CONTROLLARE

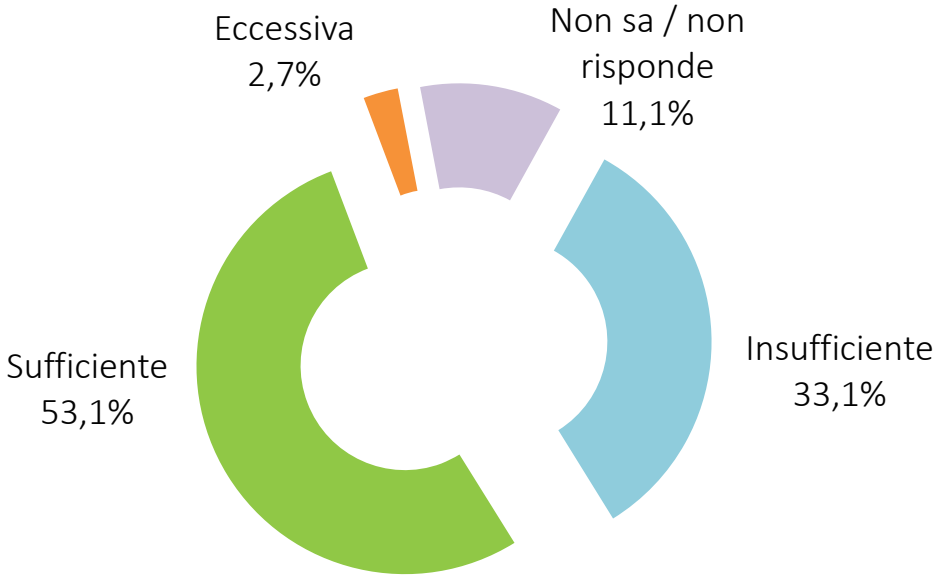
- Gli orari di accesso al centro di raccolta
- I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center
- Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento
- L'adeguatezza dei contenitori dati in dotazione (numero, tipo) per la raccolta porta a porta
- L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti

MAPPA DELLE PRIORITÀ DI INTERVENTO ANALITICA



ISPETTORI AMBIENTALI

Gli ispettori Ambientali di Veritas svolgono, su richiesta del suo comune, un'attività di educazione, controllo e accertamento delle violazioni in tema di rifiuti. Ritiene che questa attività sia:



	Veritas 2022	Veritas 2021	Veritas 2020	Veritas 2019	Veritas 2018	Veritas 2017	UNITÀ LOCALI TERRITORIALI				
							Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano-Marcon-Quarto-Meolo	Est
Insufficiente	33,1%	27,9%	24,6%	21,7%	22,2%	28,3%	42,4%	36,9%	33,9%	22,8%	26,0%
Sufficiente	53,1%	54,5%	50,7%	46,2%	52,4%	45,9%	44,8%	53,8%	49,5%	60,6%	57,8%
Eccessiva	2,7%	2,9%	3,3%	3,6%	2,6%	2,6%	2,4%	1,1%	6,5%	1,6%	3,8%
Non risponde	11,1%	14,7%	21,4%	28,5%	22,8%	23,2%	10,4%	8,2%	10,1%	15,0%	12,4%

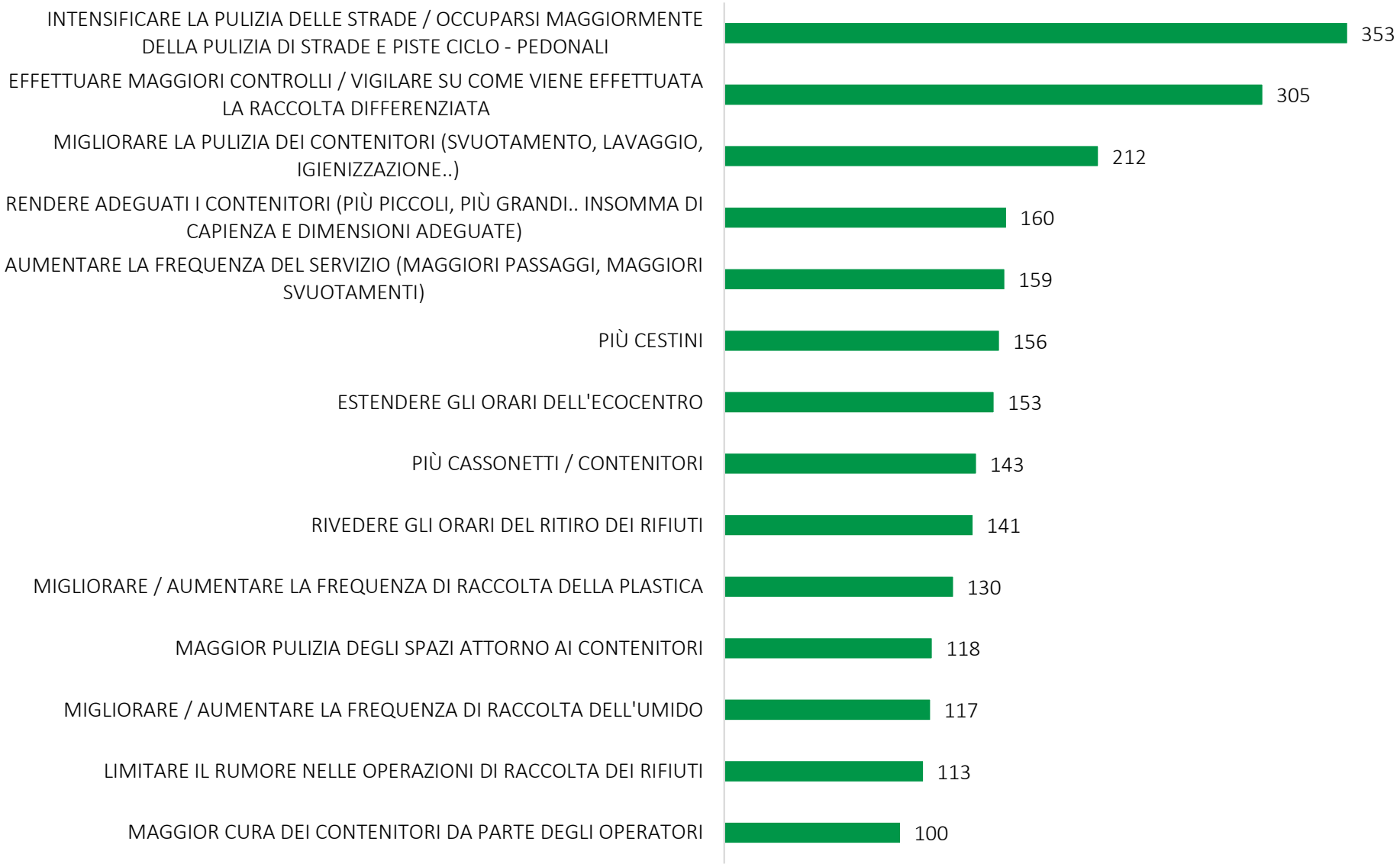
CENTRO DI RACCOLTA

Lei conosce il Centro di raccolta (Ecocentro), cioè il luogo dove si possono portare batterie per auto, lampadine, olio usato e altri rifiuti per i quali non è prevista la raccolta con il servizio ordinario?

							UNITÀ LOCALI TERRITORIALI					
	Veritas 2022	Veritas 2021	Veritas 2020	Veritas 2019	Veritas 2018	Veritas 2017	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano-Marcon-Quarto-Meolo	Cavarzere-Cona	Est
Sì e l'ho utilizzato	76,5%	73,4%	72,8%	68,3%	68,6%	69,5%	67,0%	81,8%	60,3%	92,3%	79,7%	74,4%
Sì, ma non l'ho mai utilizzato	16,9%	18,5%	19,3%	21,5%	22,1%	19,1%	21,5%	15,0%	31,4%	7,2%	18,3%	16,7%
No	6,6%	8,1%	7,9%	10,2%	9,3%	11,4%	11,5%	3,2%	8,3%	0,5%	2,0%	8,9%

Verbalizzazioni principali

Ha suggerimenti da dare a Veritas per migliorare il servizio?



ANALISI DELLA CUSTOMER SATISFACTION

Presentazione dei risultati della rilevazione dell'anno 2022

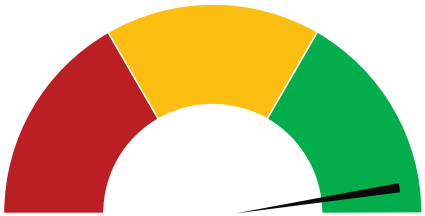
Focus:
Servizio
Idrico Integrato

Quæris
MARKET & SOCIAL RESEARCH

FOCUS: SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

SERVIZIO IDRICO: DATI DI SINTESI

L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE



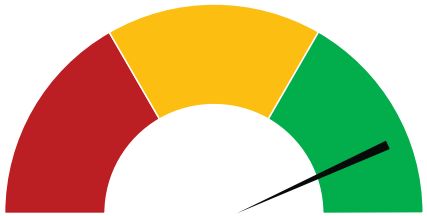
95,3%

Alto (71% - 100%)

Medio (41% - 70%)

Basso (0%- 40%)

L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE



86,7%

Alto (71% - 100%)

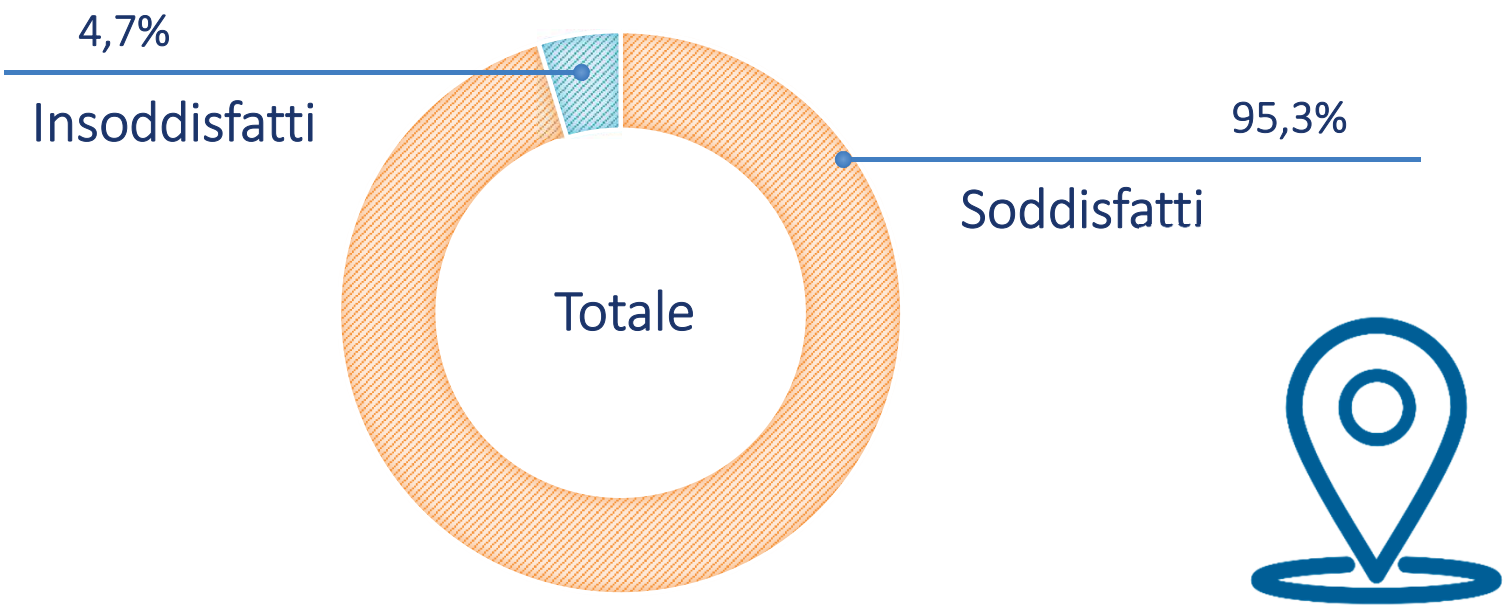
Medio (41% - 70%)

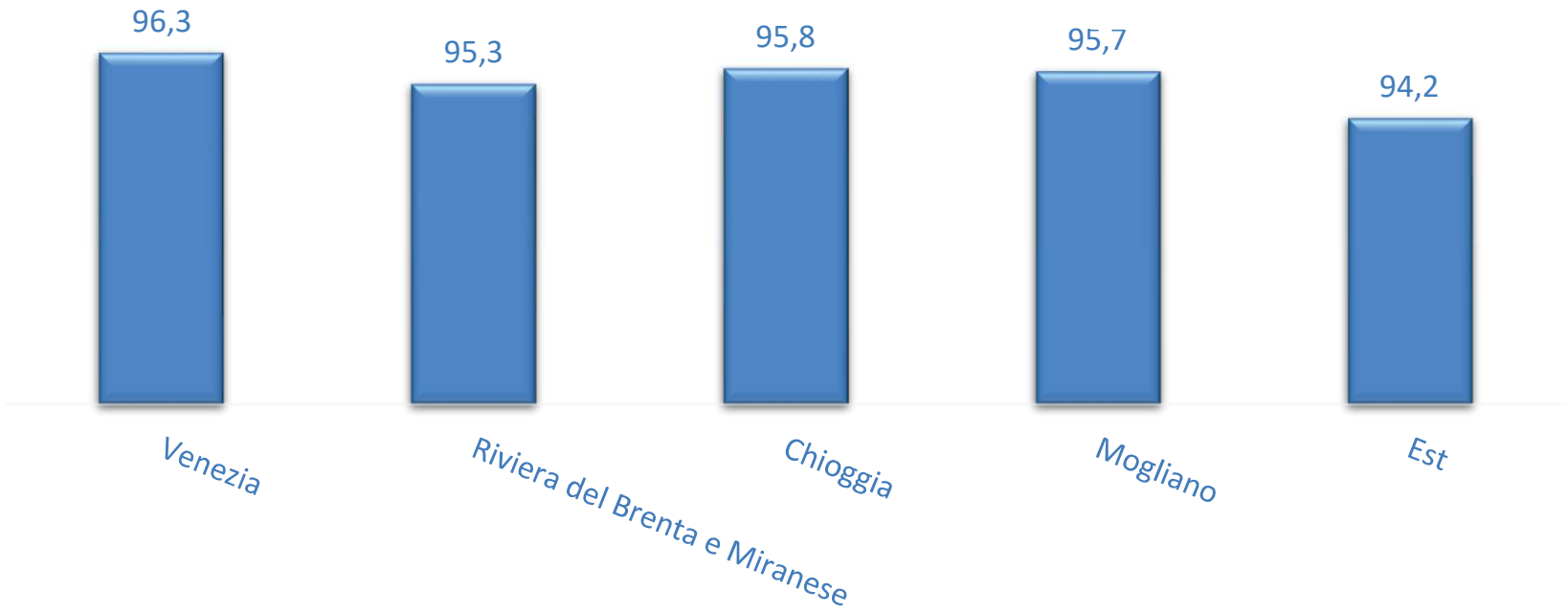
Basso (0%- 40%)

VALUTAZIONE GENERALE DI VERITAS

SINTESI DEI FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Indice GENERALE di soddisfazione: confronto per area



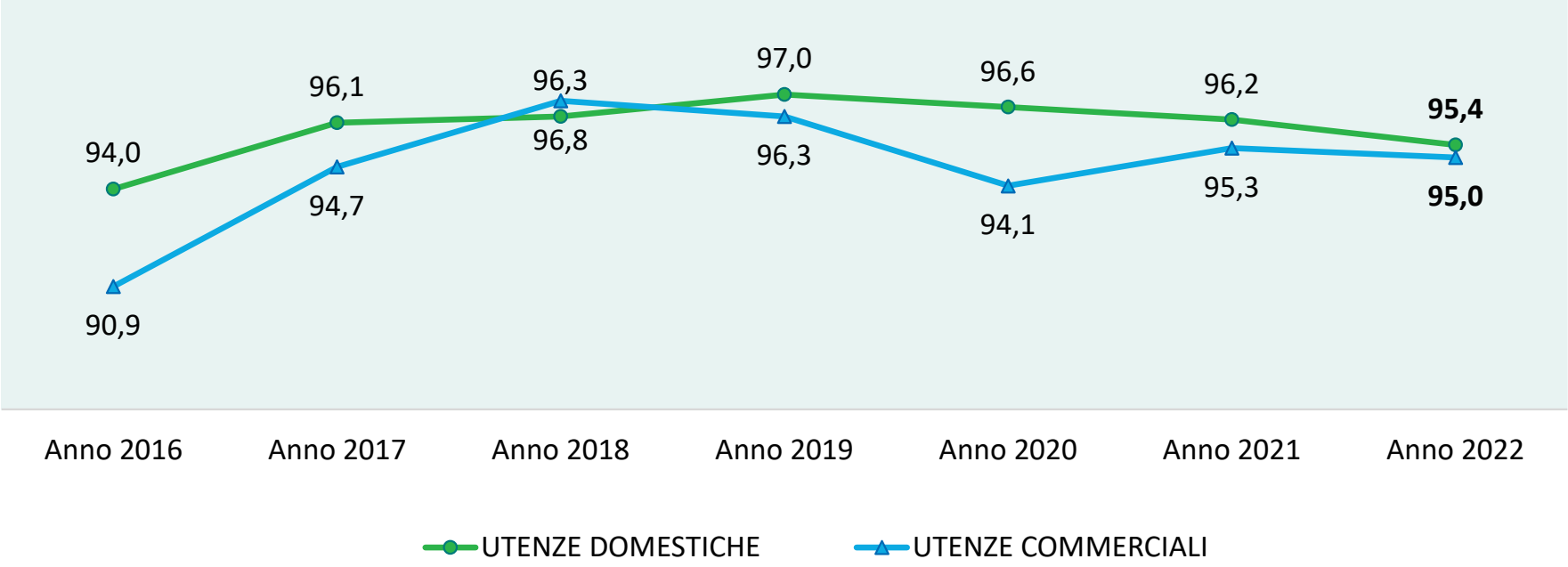


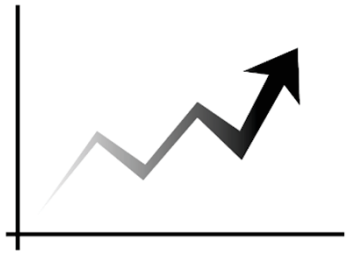
INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE

↓ Domestici: -0,8

↓ Commerciali: -0,3

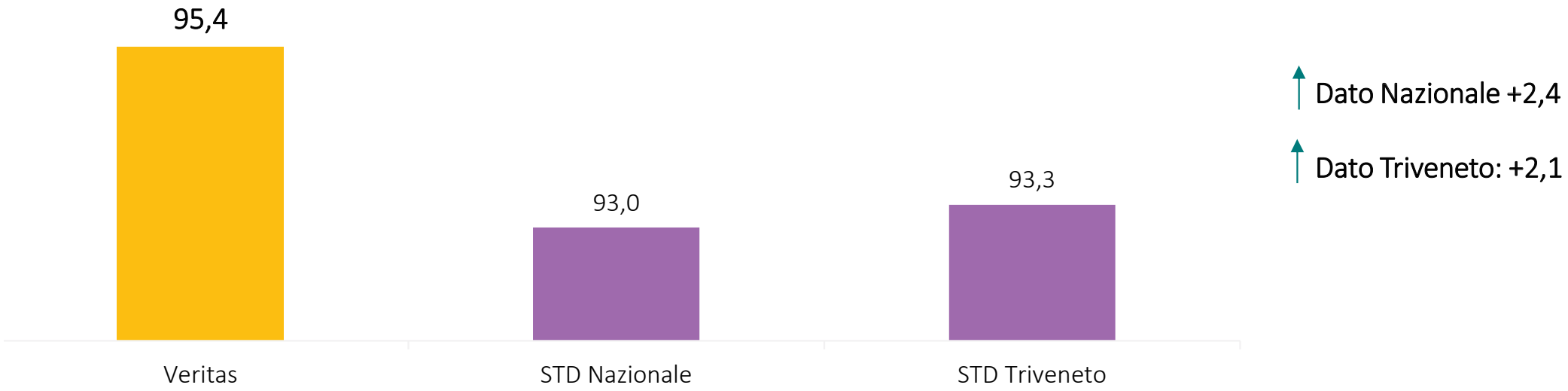
Andamento nel corso del tempo



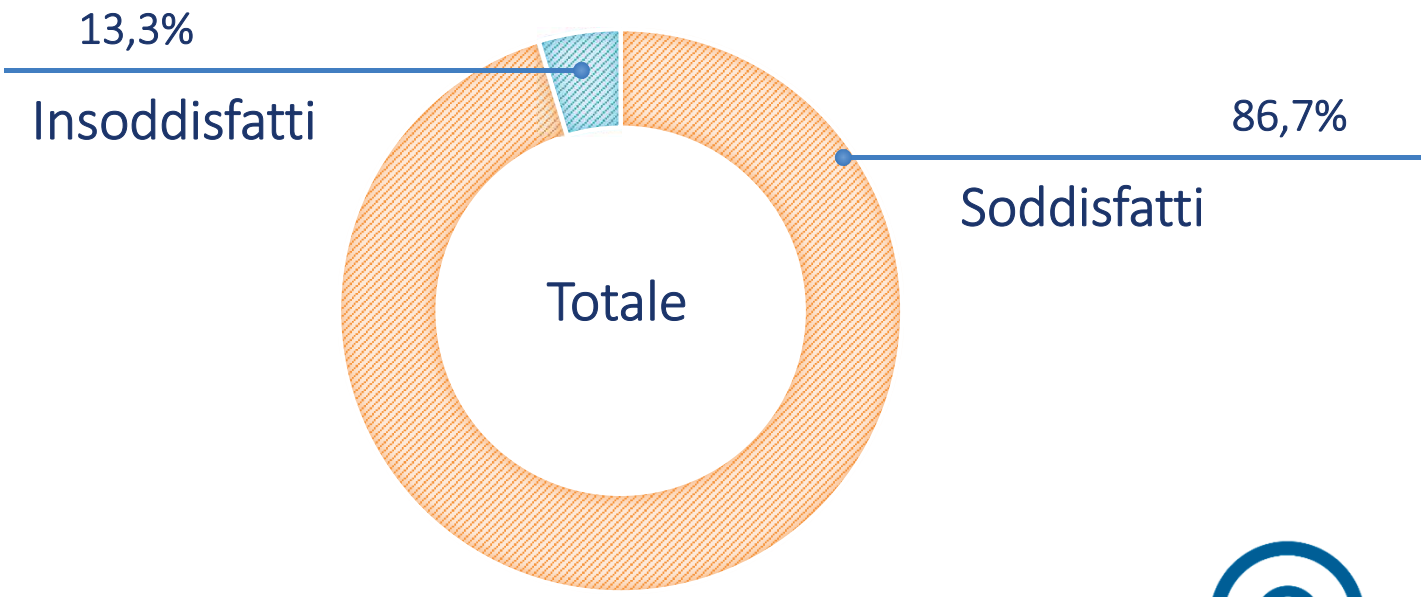


INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE

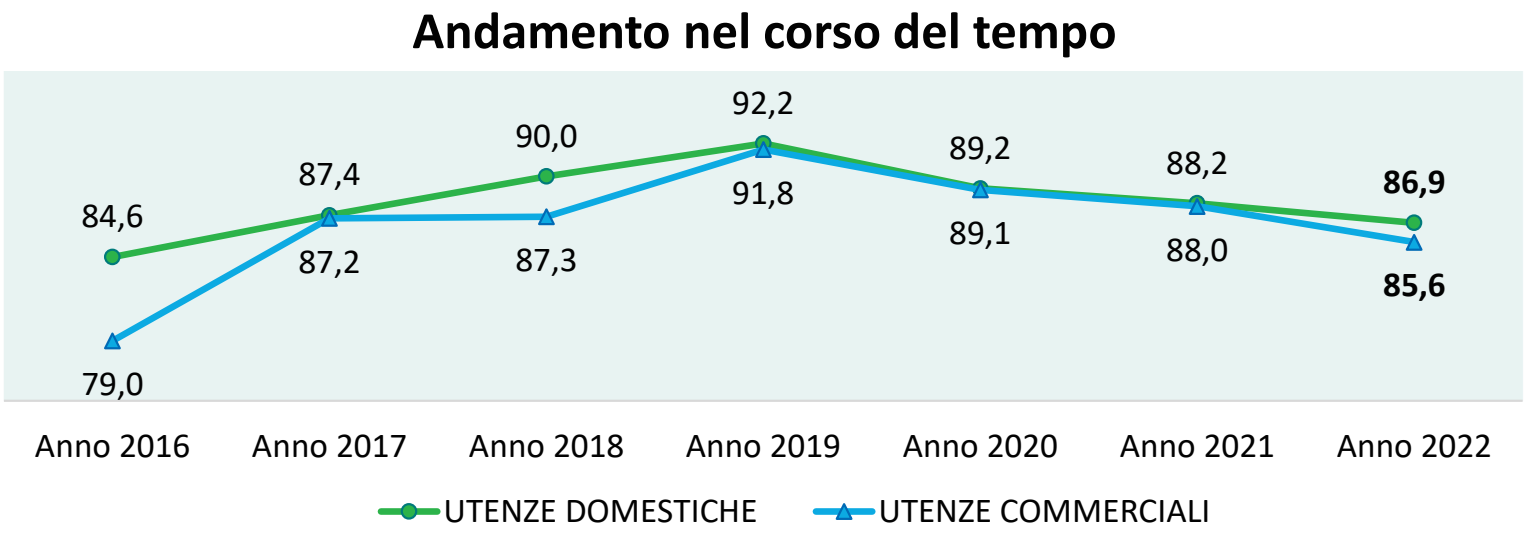
Confronto con dati di benchmark (utenze domestiche)



Indice SINTETICO di soddisfazione: confronto per area

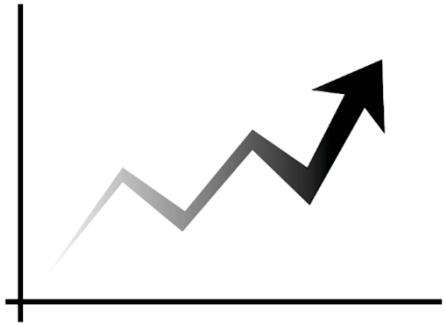


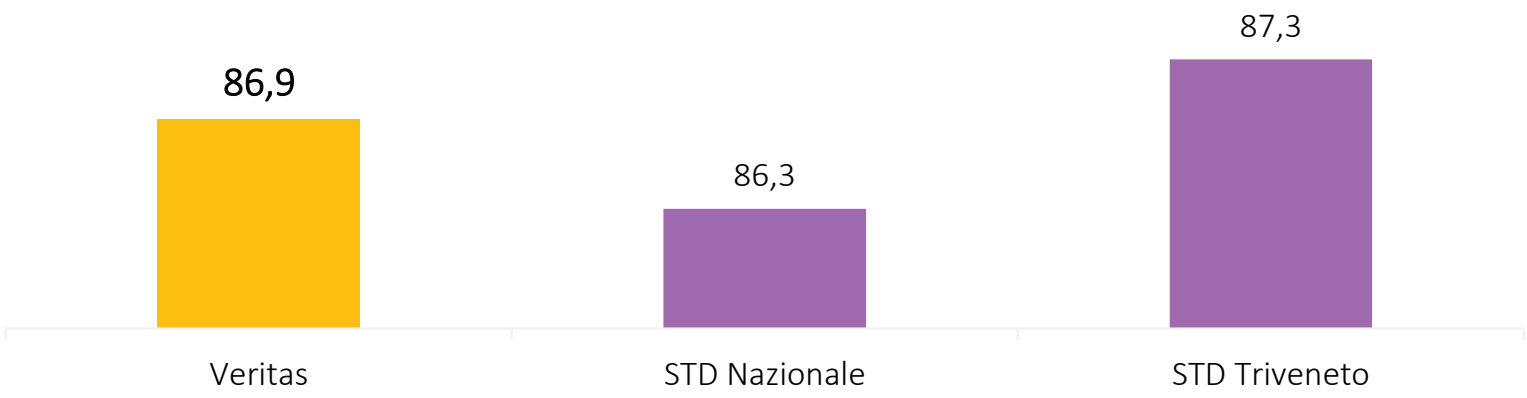
INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE (CSI)



Domestici: -1,3

Commerciali: -2,4

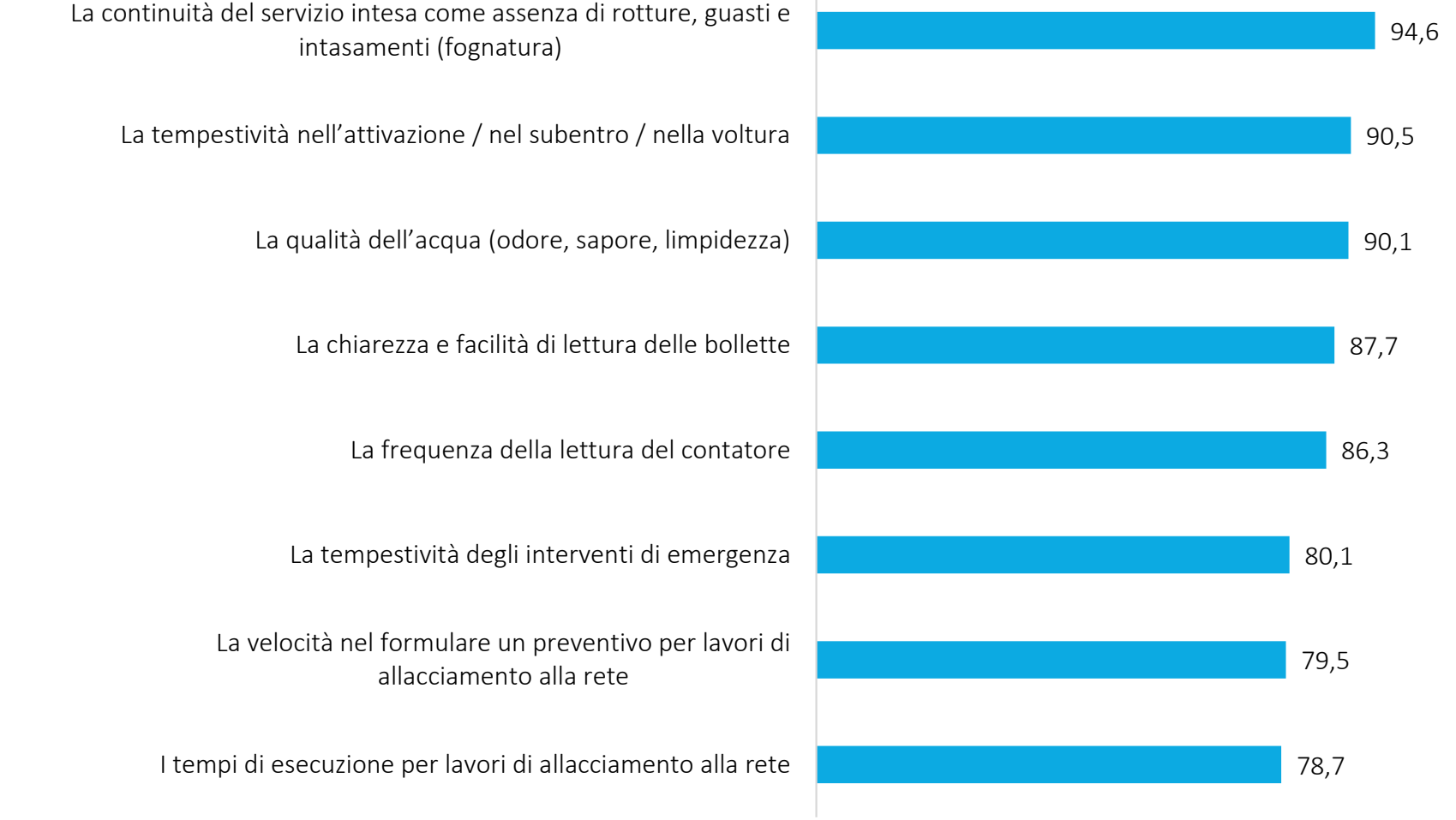




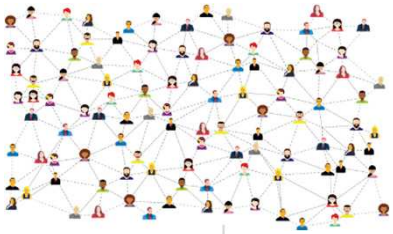
Dato Nazionale +0,6

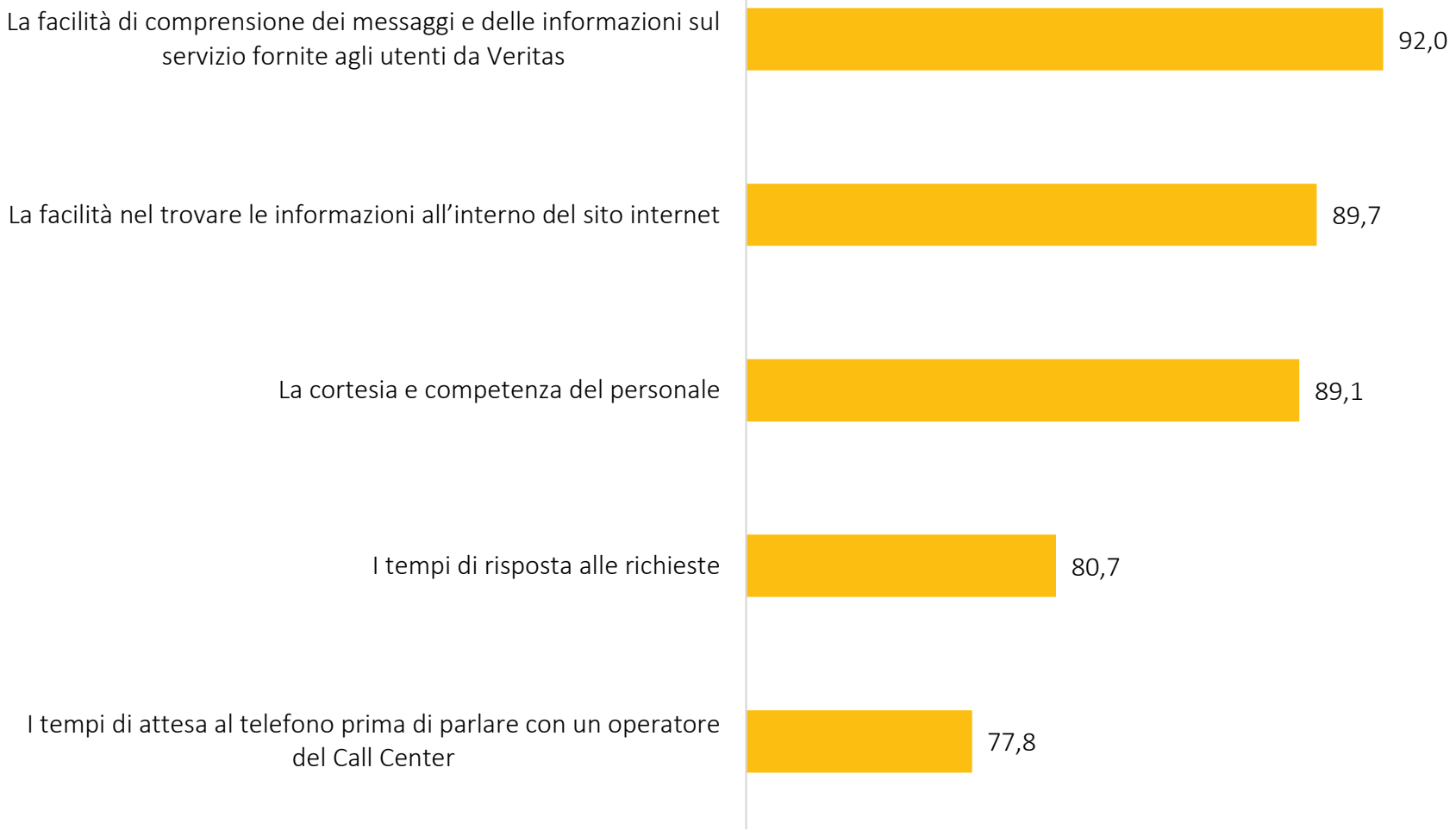
Dato Triveneto: -0,4

INDICI DI SODDISFAZIONE: PRODOTTO / SERVIZIO

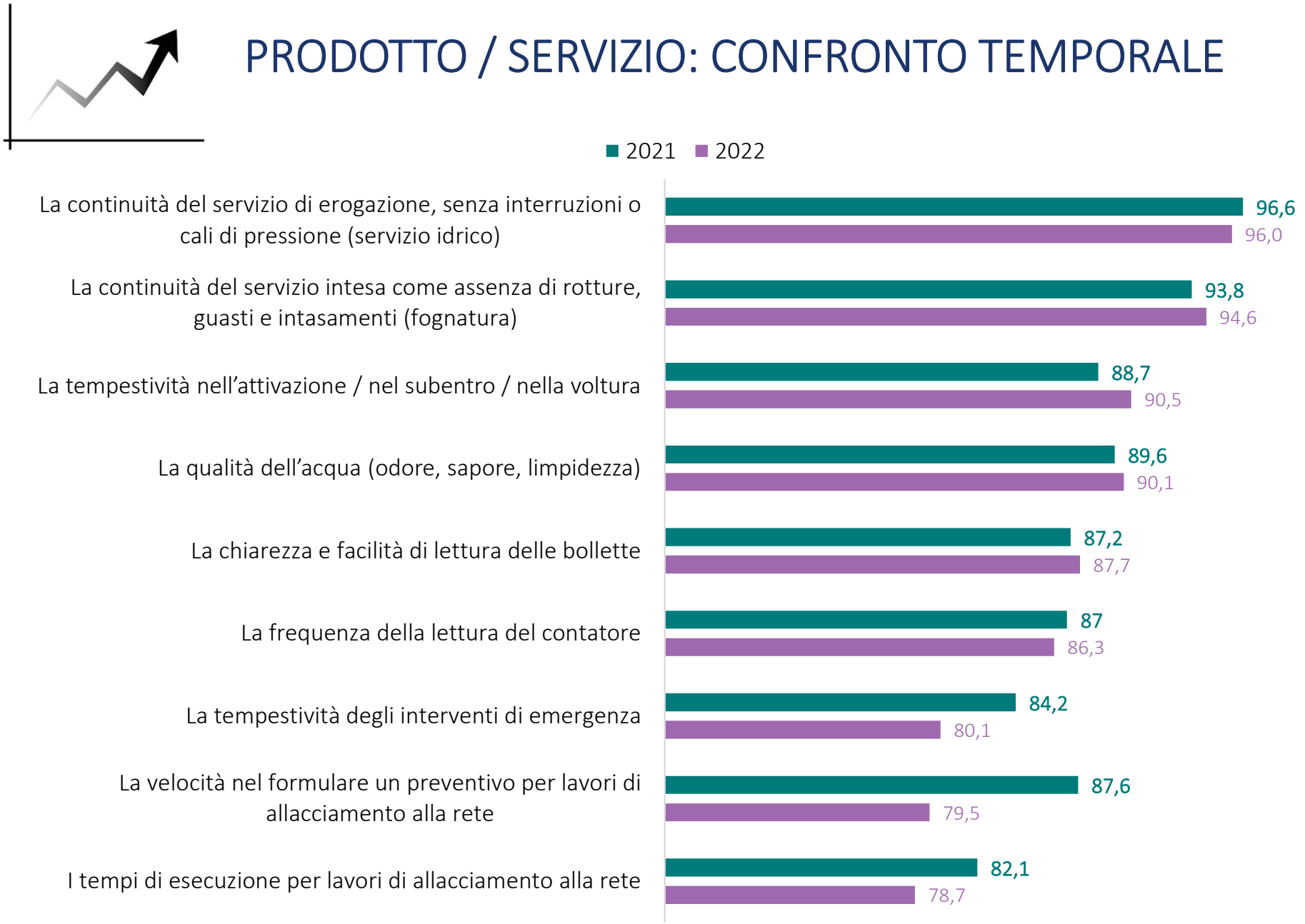


INDICI DI SODDISFAZIONE: RELAZIONE / COMUNICAZIONE

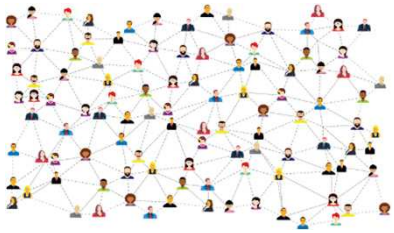


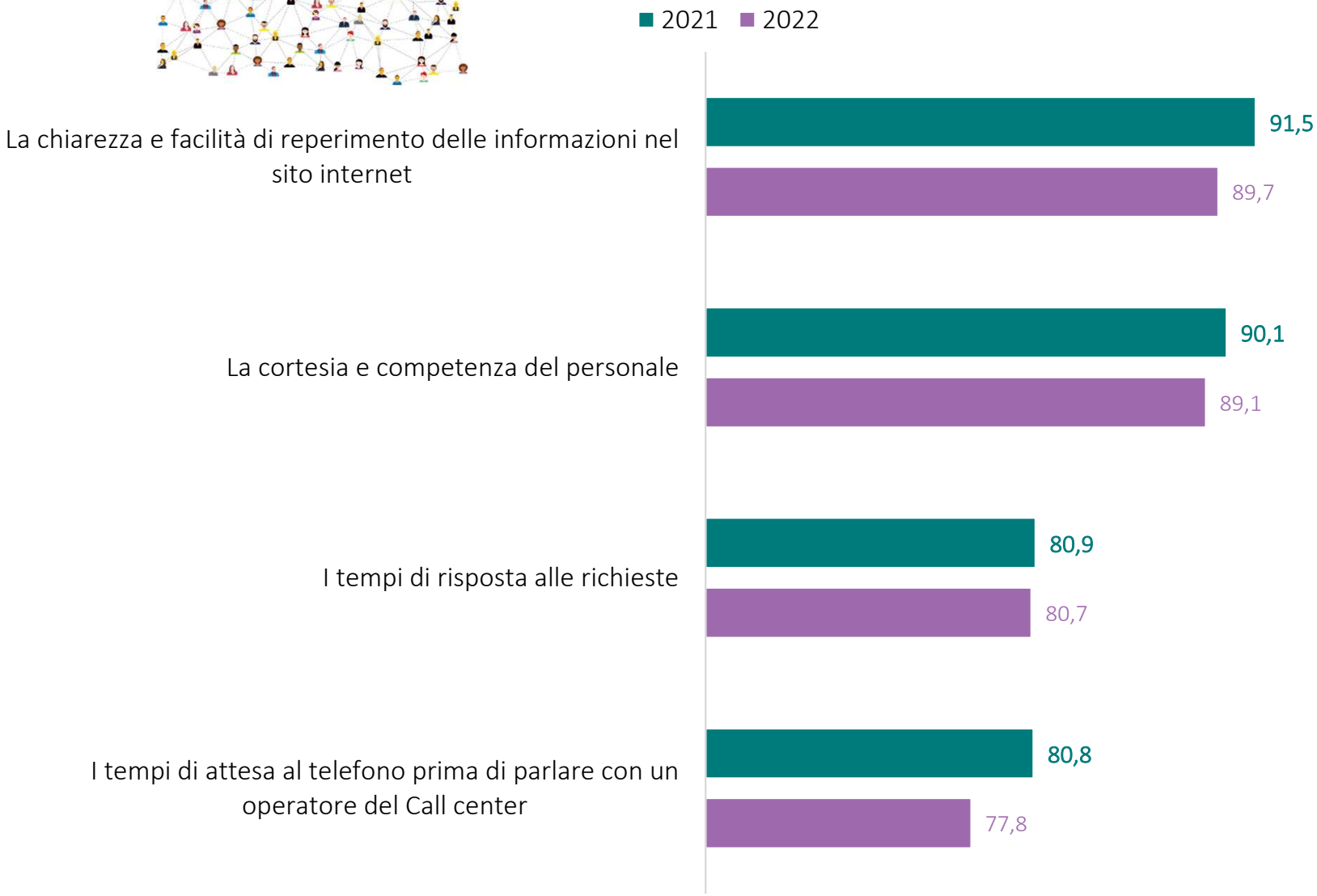


PRODOTTO / SERVIZIO: CONFRONTO TEMPORALE

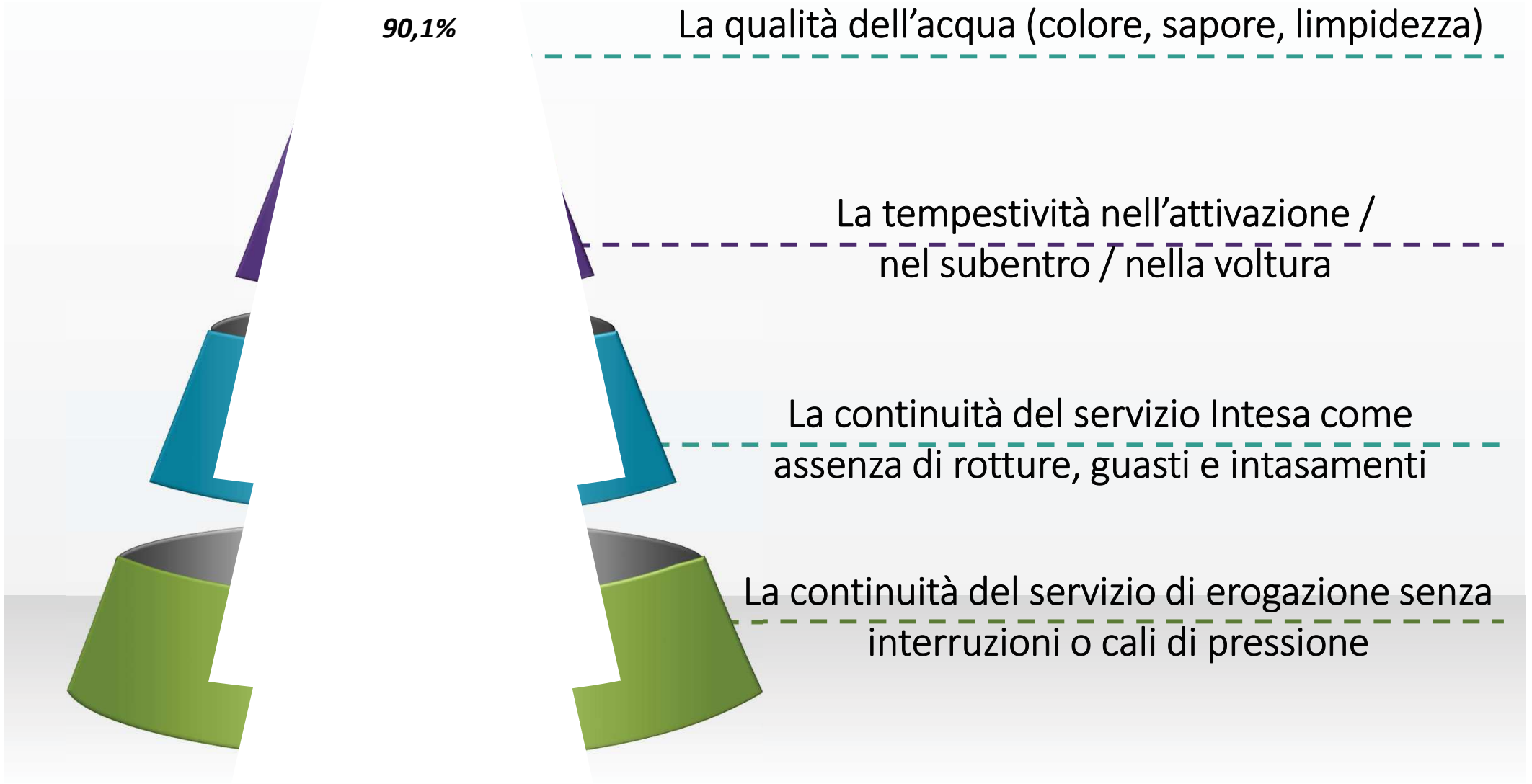


RELAZIONE / COMUNICAZIONE: CONFRONTO TEMPORALE

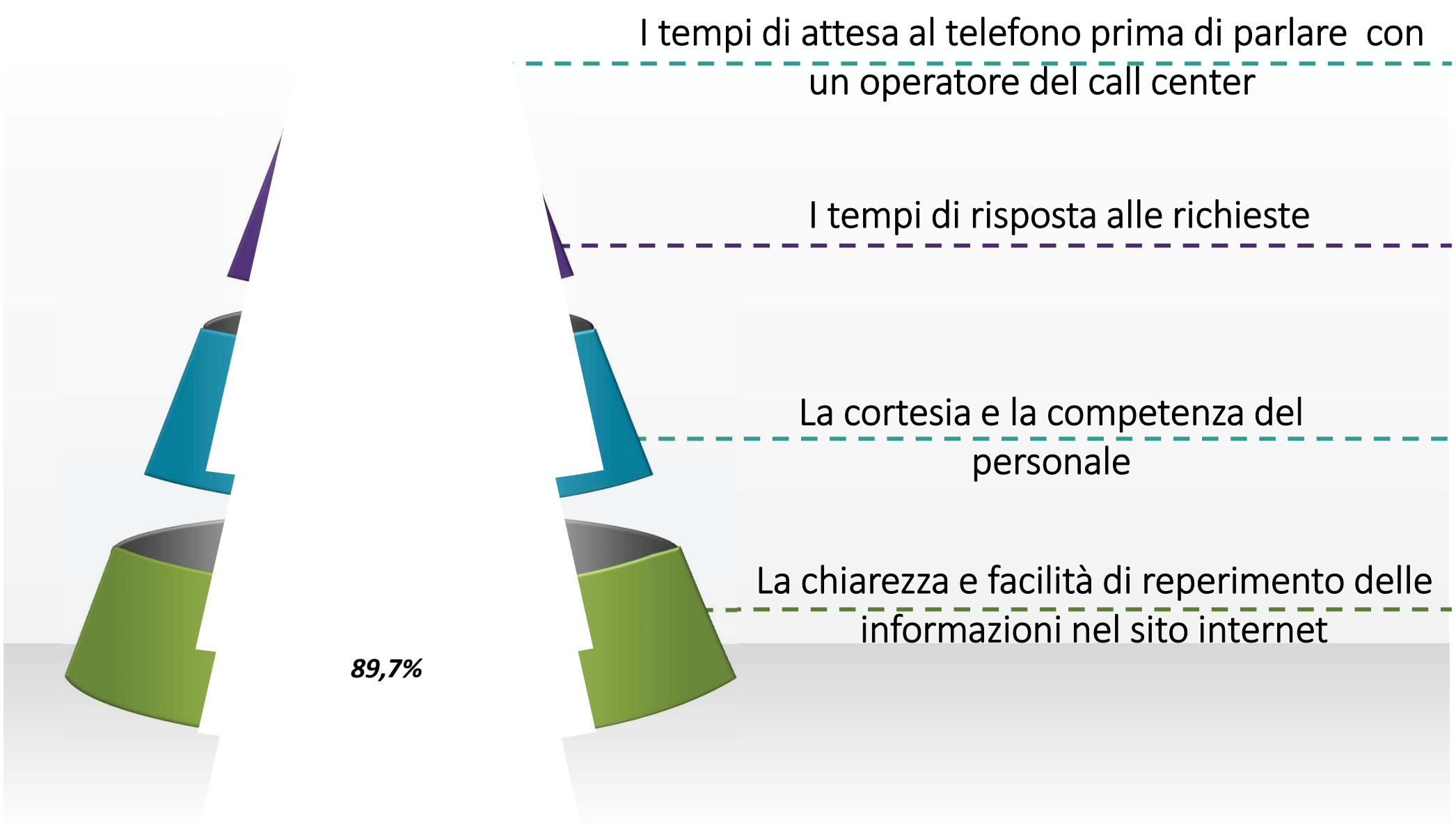




PRODC /SERVIZIO: I 4 ASPETTI PIÙ APPREZZATI



RELAZION ƆMUNICAZIONE: I 4 ASPETTI PIÙ APPREZZATI



MAPPA DELLE PRIORITÀ DI INTERVENTO: INTRODUZIONE

a)

	+	SODDISFAZIONE	–
b) IMPORTANZA		**MANTENERE**	**MIGLIORARE**
		PUNTI DI FORZA **ASPETTI IMPORTANTI E SODDISFACENTI**	**PUNTI DI DEBOLEZZA** **ASPETTI IMPORTANTI ED INSODDISFACENTI**
		COMUNICARE	**CONTROLLARE**
		POTENZIALI PUNTI DI FORZA **ASPETTI NON IMPORTANTI E SODDISFACENTI**	**POTENZIALI PUNTI DI DEBOLEZZA** **ASPETTI NON IMPORTANTI ED INSODDISFACENTI**
	–		

a) Valore medio di soddisfazione: divide gli aspetti tra soddisfacenti ed insoddisfacenti (media delle medie di soddisfazione riferita all'anno di rilevazione)

b) Valore medio di importanza: divide gli aspetti tra importanti e non importanti (media delle medie di importanza riferita all'anno di rilevazione)

MAPPA DELLE PRIORITÀ DI INTERVENTO SCHEMATICA

MANTENERE

- La qualità dell'acqua (odore, sapore, limpidezza)
- La continuità del servizio intesa come assenza di rotture, guasti e intasamenti (fognatura)
- La continuità del servizio di erogazione, senza interruzioni o cali di pressione (servizio idrico)
- La tempestività nell'attivazione / nel subentro / nella voltura

MIGLIORARE

- La tempestività degli interventi di emergenza
- La facilità nel trovare le informazioni all'interno del sito internet
- I tempi di esecuzione per lavori di allacciamento alla rete
- I tempi di risposta alle richieste

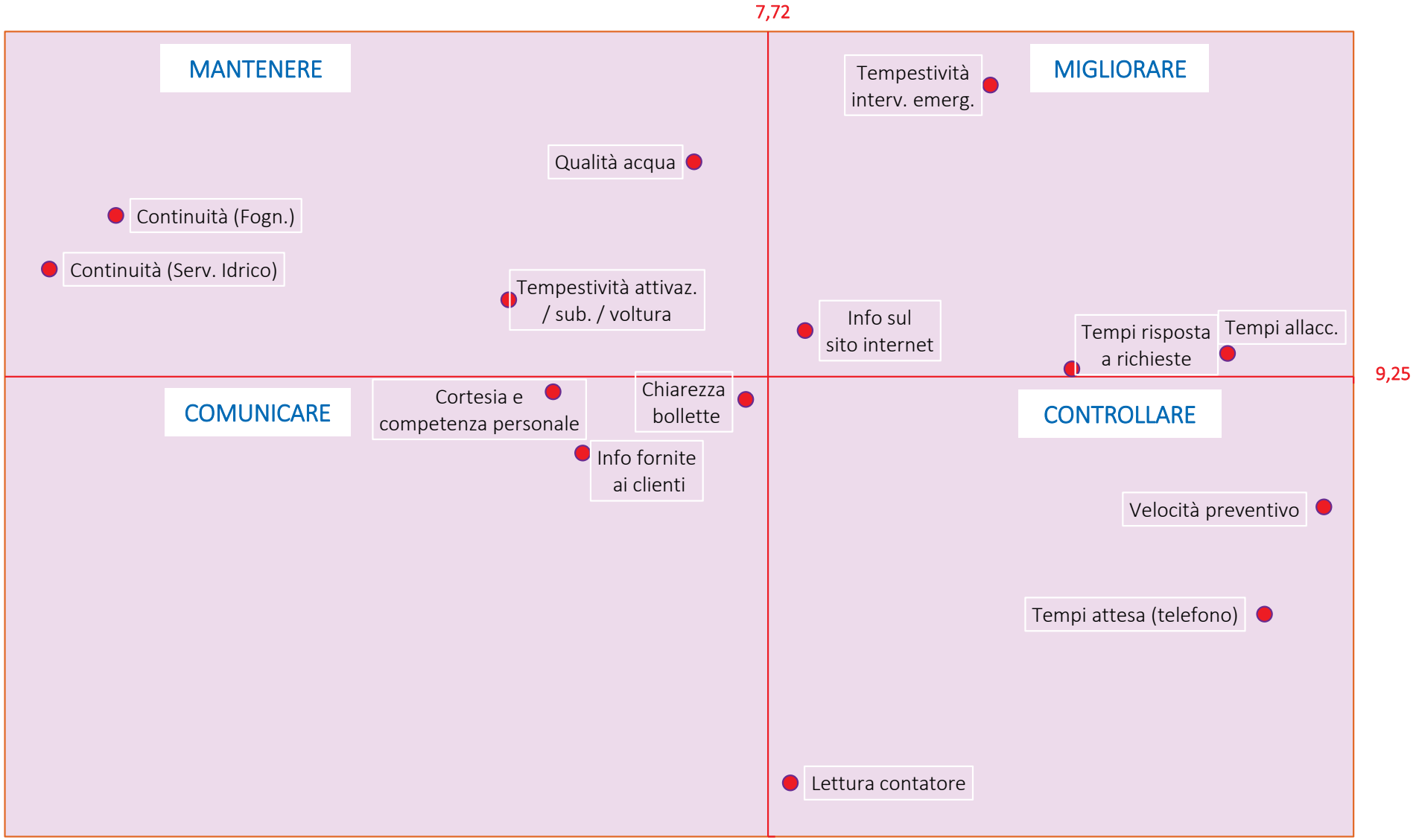
COMUNICARE

- La cortesia e competenza del personale
- La chiarezza e facilità di lettura delle bollette
- La facilità di comprensione dei messaggi e delle informazioni sul servizio fornite agli utenti da Veritas

CONTROLLARE

- La velocità nel formulare un preventivo per lavori di allacciamento alla rete
- I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center
- La frequenza della lettura del contatore

MAPPA DELLE PRIORITÀ DI INTERVENTO ANALITICA

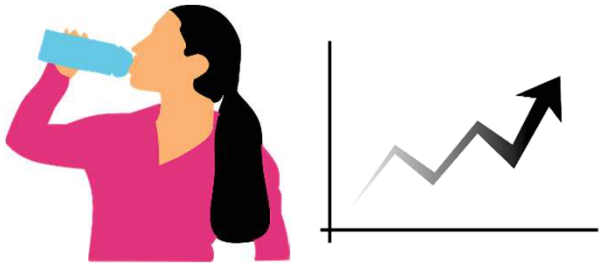


UTILIZZO DI ACQUA POTABILE

Parliamo dell'utilizzo dell'acqua potabile. Lei beve l'acqua di rubinetto?

(Domanda posta solo agli utenti domestici)

		UNITÀ LOCALI TERRITORIALI				
	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano	Est
Regolarmente	49,2%	65,8%	43,4%	31,6%	44,3%	45,1%
Qualche volta	29,5%	21,5%	32,7%	34,0%	31,9%	31,8%
Mai	21,3%	12,7%	23,9%	34,4%	23,8%	23,1%

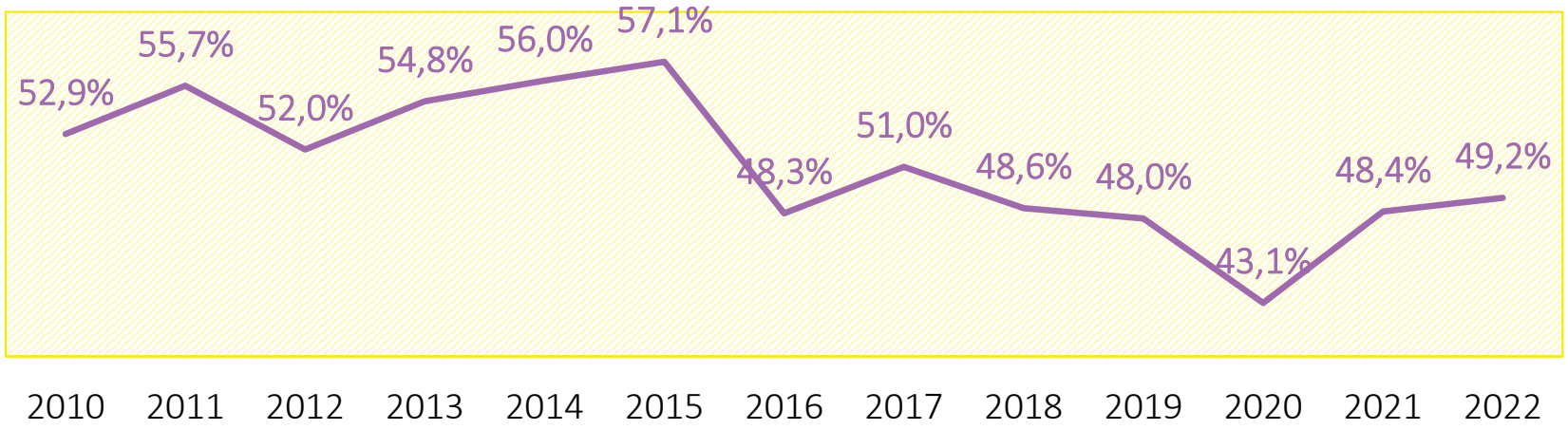


UTILIZZO DI ACQUA POTABILE

Parliamo dell'utilizzo dell'acqua potabile. Lei beve l'acqua di rubinetto?

(Domanda posta solo agli utenti domestici)

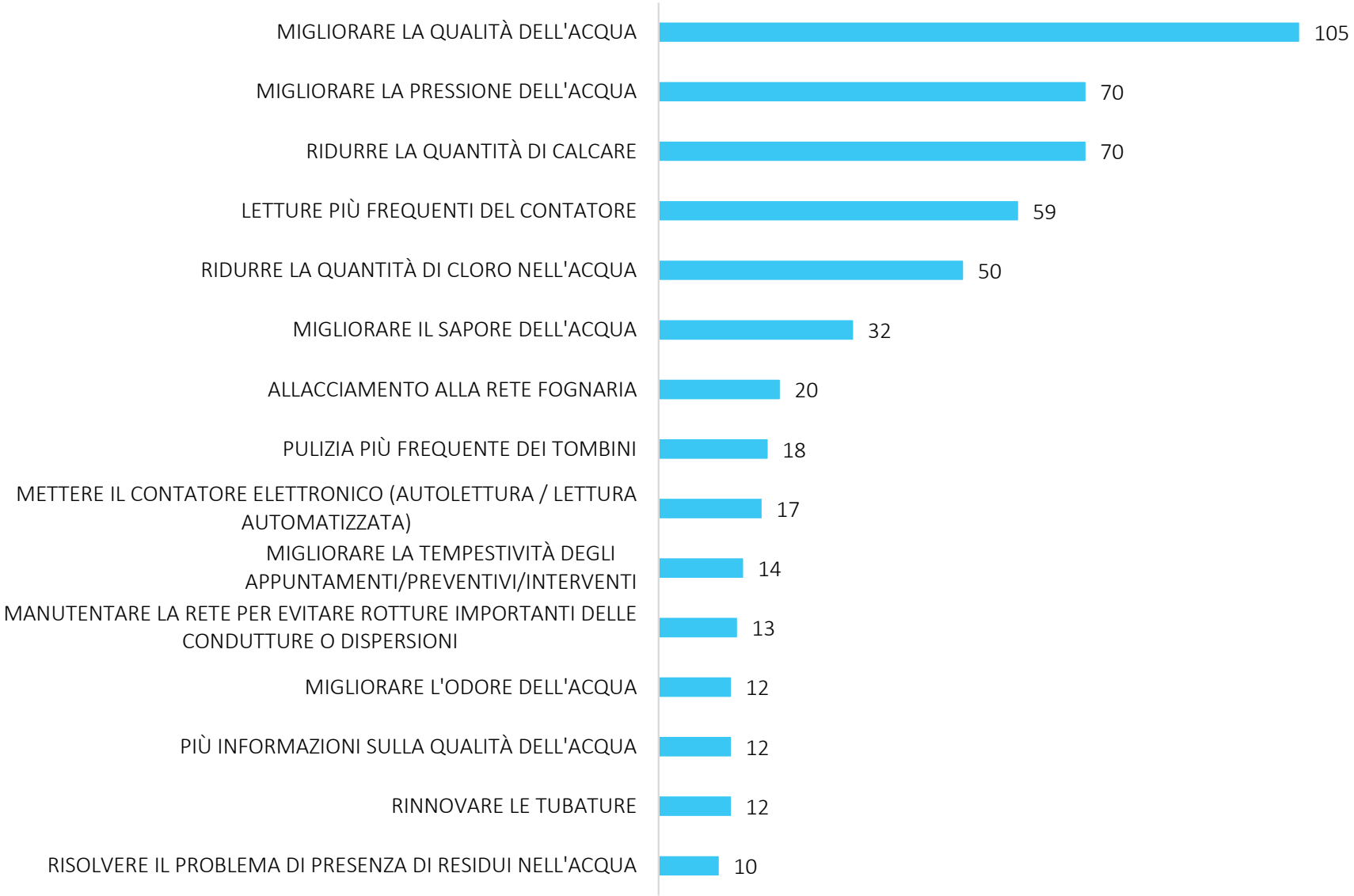
Beve l'acqua regolarmente: andamento nel corso del tempo



	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012
Regolarmente	49,2%	48,4%	43,1%	48,0%	48,6%	51,0%	48,3%	57,1%	56,0%	54,8%	52,0%
Qualche volta	29,5%	30,0%	27,0%	27,9%	27,7%	26,9%	26,4%	26,5%	23,6%	25,8%	27,5%
Mai	21,3%	21,6%	29,9%	24,1%	23,7%	22,1%	25,3%	16,4%	20,4%	19,4%	20,5%

Verbalizzazioni principali

Ha suggerimenti da dare a Veritas per migliorare il servizio?



VERITAS

ANALISI DELLA CUSTOMER SATISFACTION

Presentazione dei risultati della rilevazione dell'anno 2022

Focus:
Servizi cimiteriali

Quæris
MARKET & SOCIAL RESEARCH

IL CAMPIONE

La raccolta delle informazioni è avvenuta nel mese di Settembre 2022 ed è stato intervistato un campione di 451 frequentatori dei cimiteri.

L'intervista è stata condotta con sistema FACE to FACE: i rilevatori hanno intervistato le persone all'ingresso o all'uscita.

L'utilizzo della tecnica di somministrazione FACE to FACE ha permesso di registrare direttamente, nel momento della fruizione del servizio, il giudizio dell'utente fornendo dunque informazioni puntuali e aggiornate sul livello di soddisfazione degli utenti.

Il campione intervistato presenta le seguenti caratteristiche:

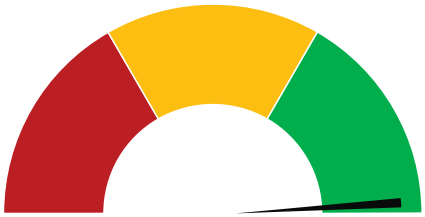
Sesso	%
Maschio	39,2
Femmina	60,8

Cimiteri	N
Cimitero di Venezia	200
Cimitero del Lido di Venezia	101
Cimitero di Marghera	150

Classe di età	%
18 – 24 anni	1,1
25 – 34 anni	1,1
35 – 44 anni	6,4
45 – 54 anni	26,8
55 – 64 anni	22,8
Oltre 65 anni	41,7

DATI DI SINTESI GENERALI

L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE



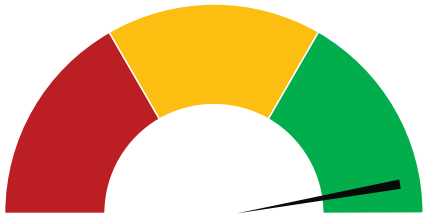
98,2%

Alto (71% - 100%)

Medio (41% - 70%)

Basso (0%- 40%)

L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE



94,6%

Alto (71% - 100%)

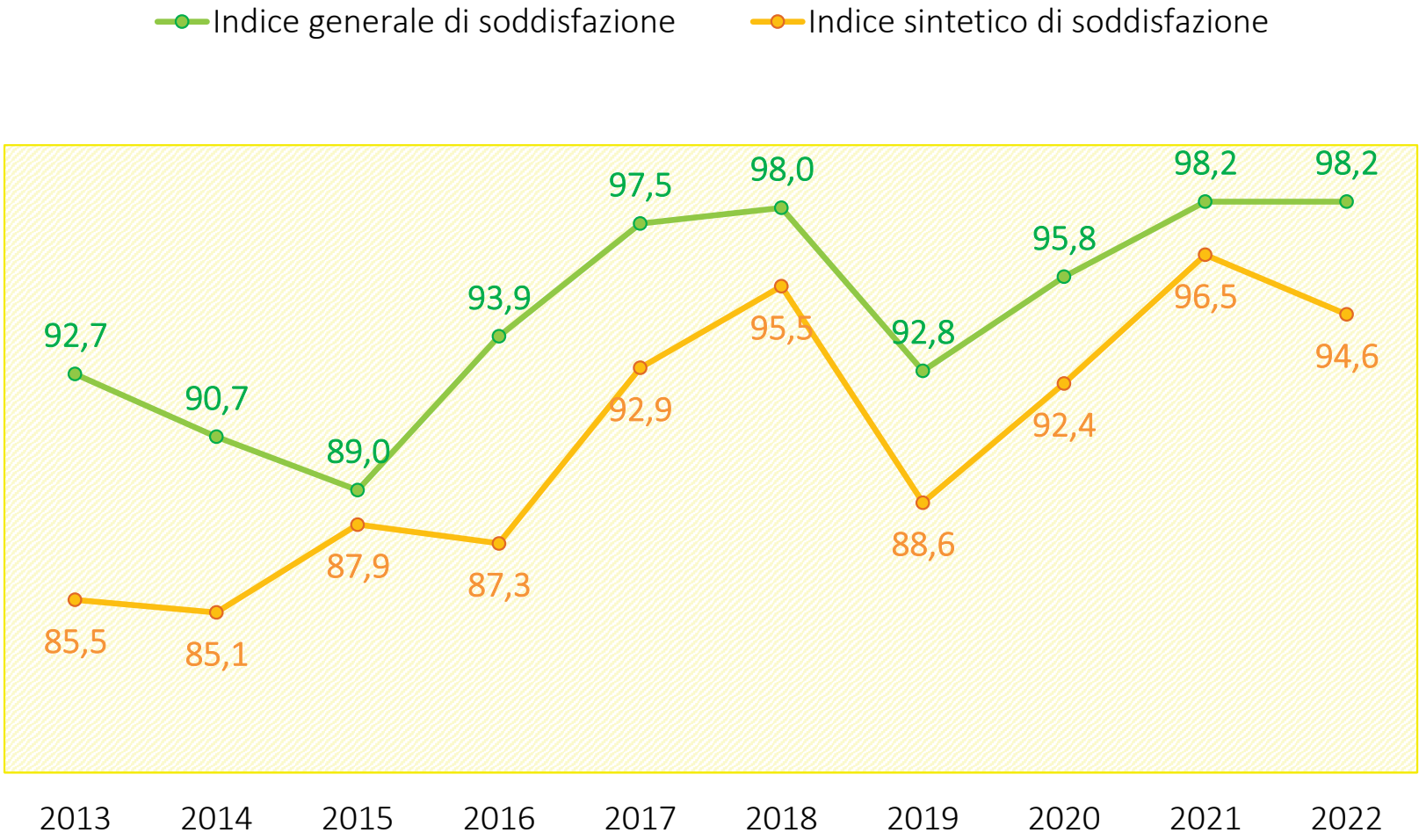
Medio (41% - 70%)

Basso (0%- 40%)

VALUTAZIONE GENERALE DI VERITAS

SINTESI DEI FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

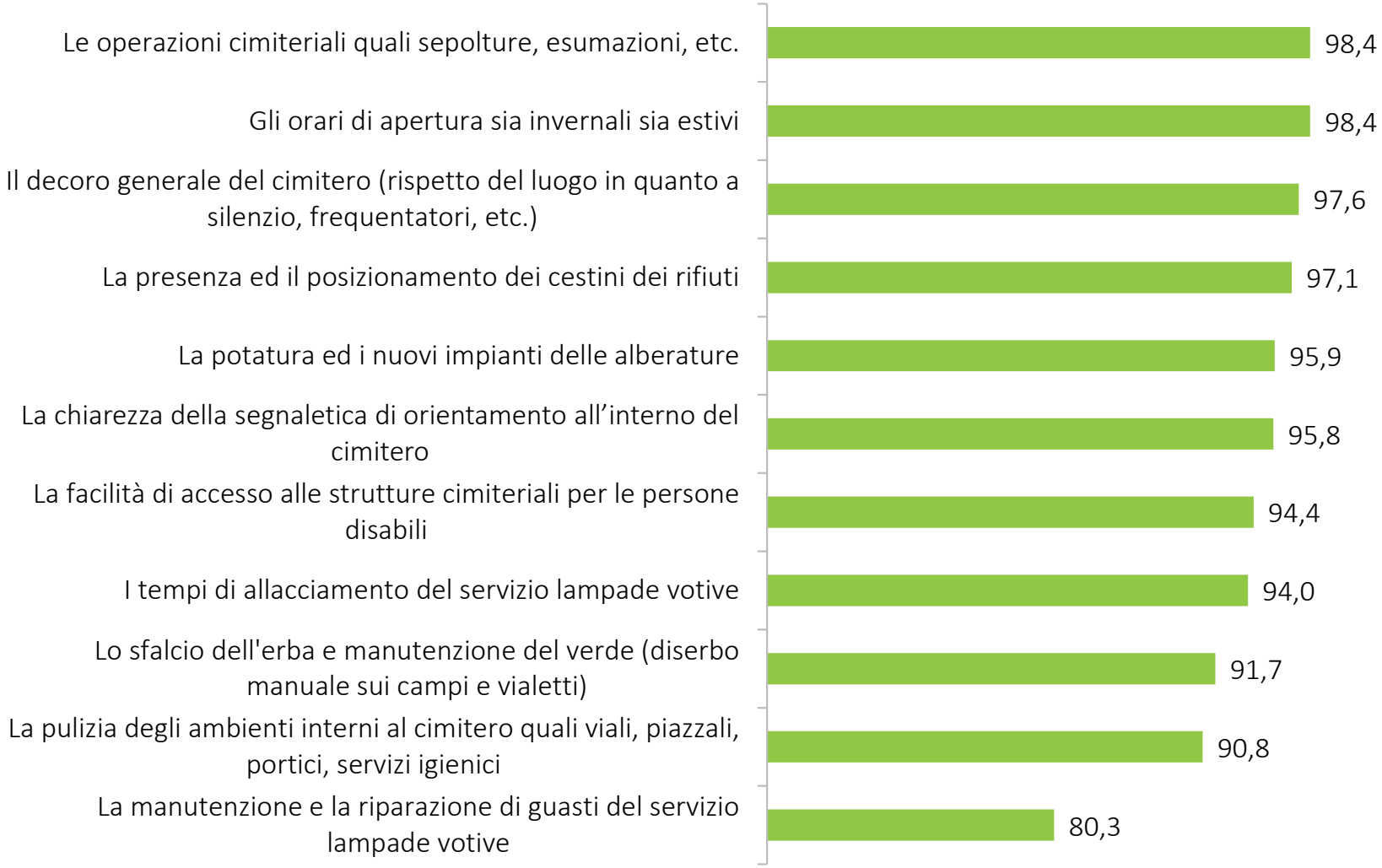
DATI DI SINTESI GENERALI



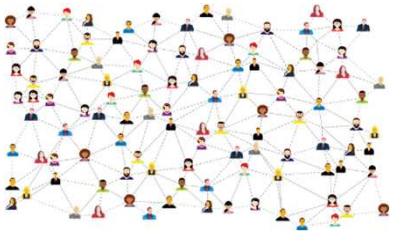
= stabile

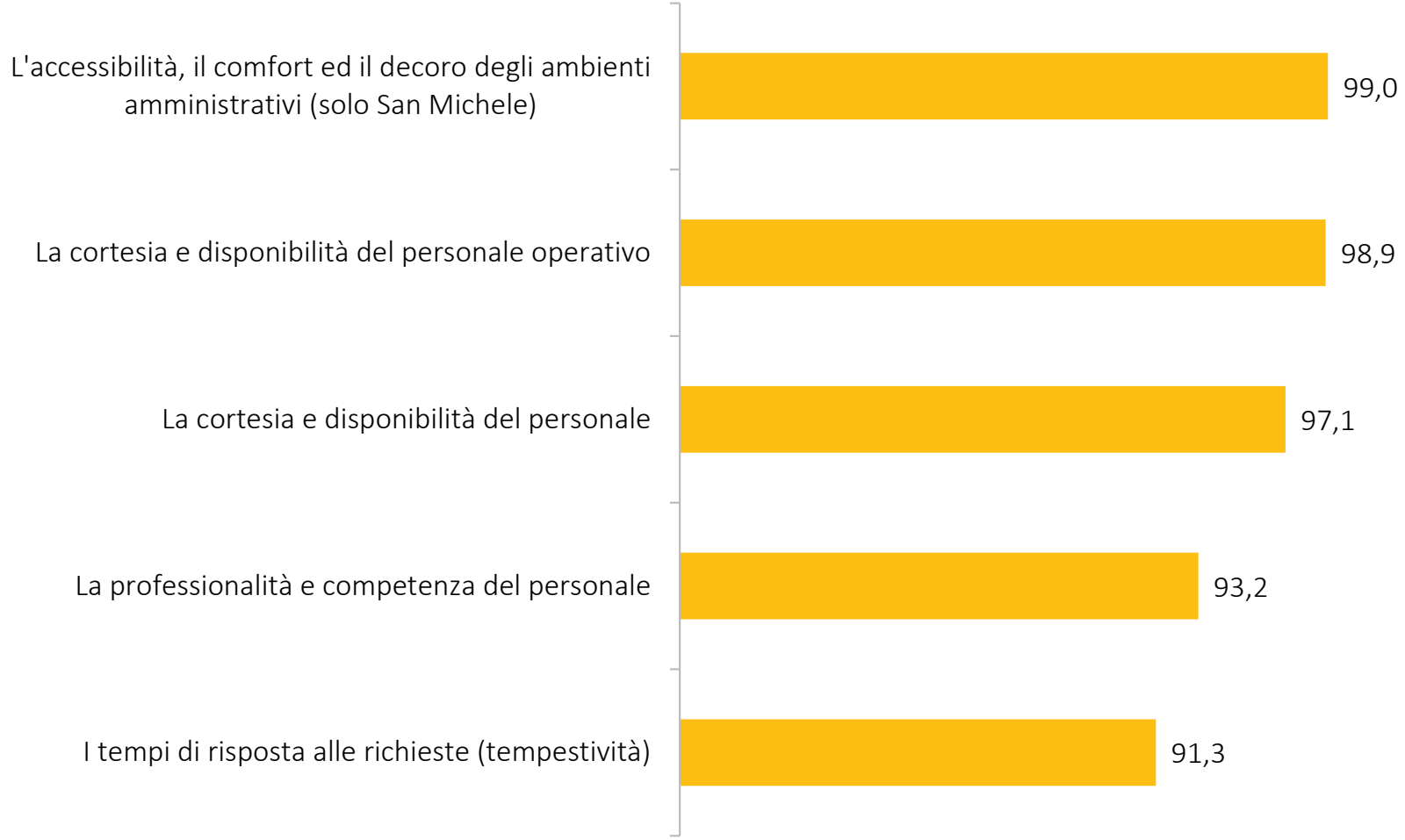
- 1,9

INDICI DI SODDISFAZIONE: PRODOTTO / SERVIZIO

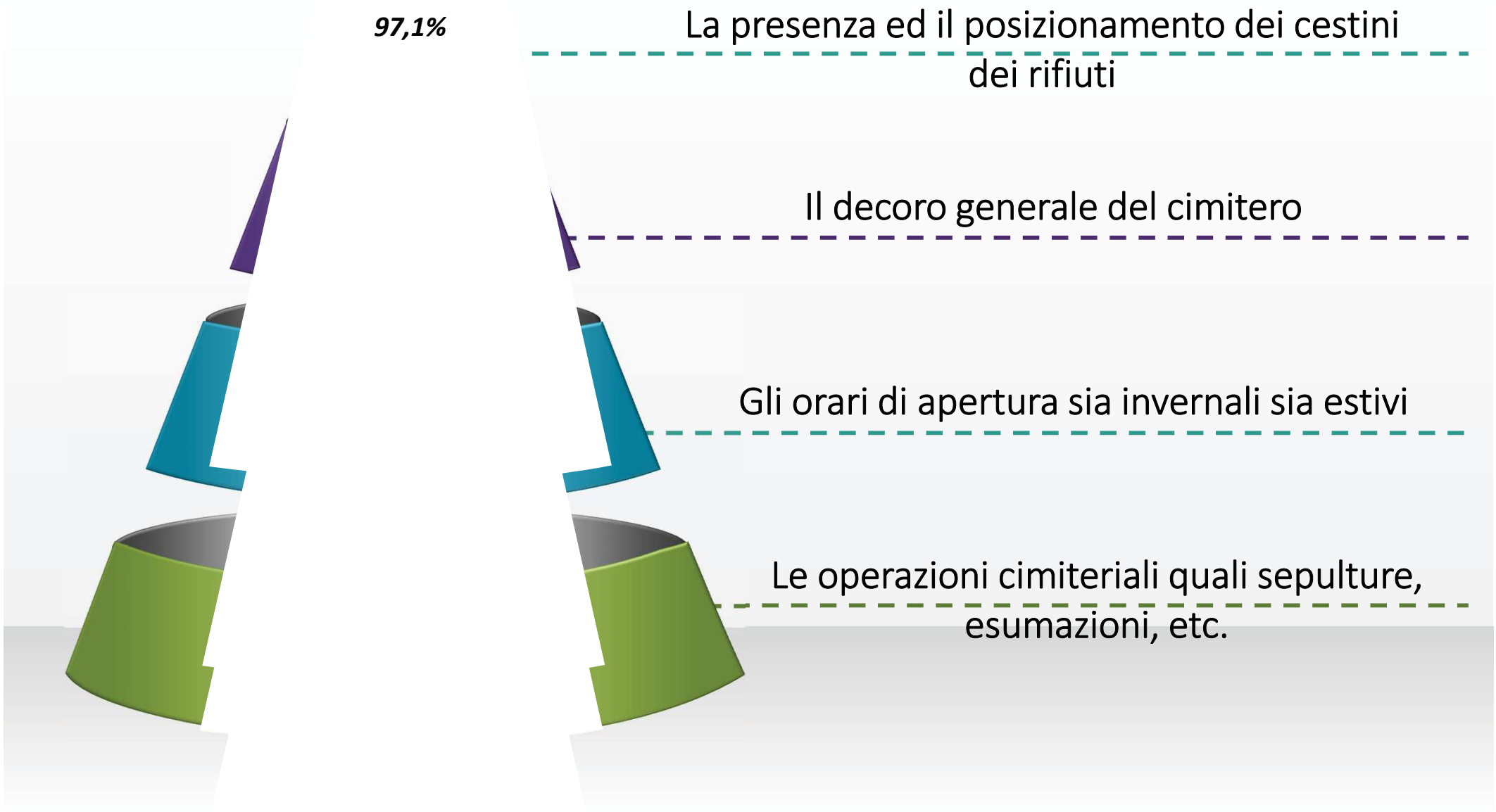


INDICI DI SODDISFAZIONE: RELAZIONE / COMUNICAZIONE

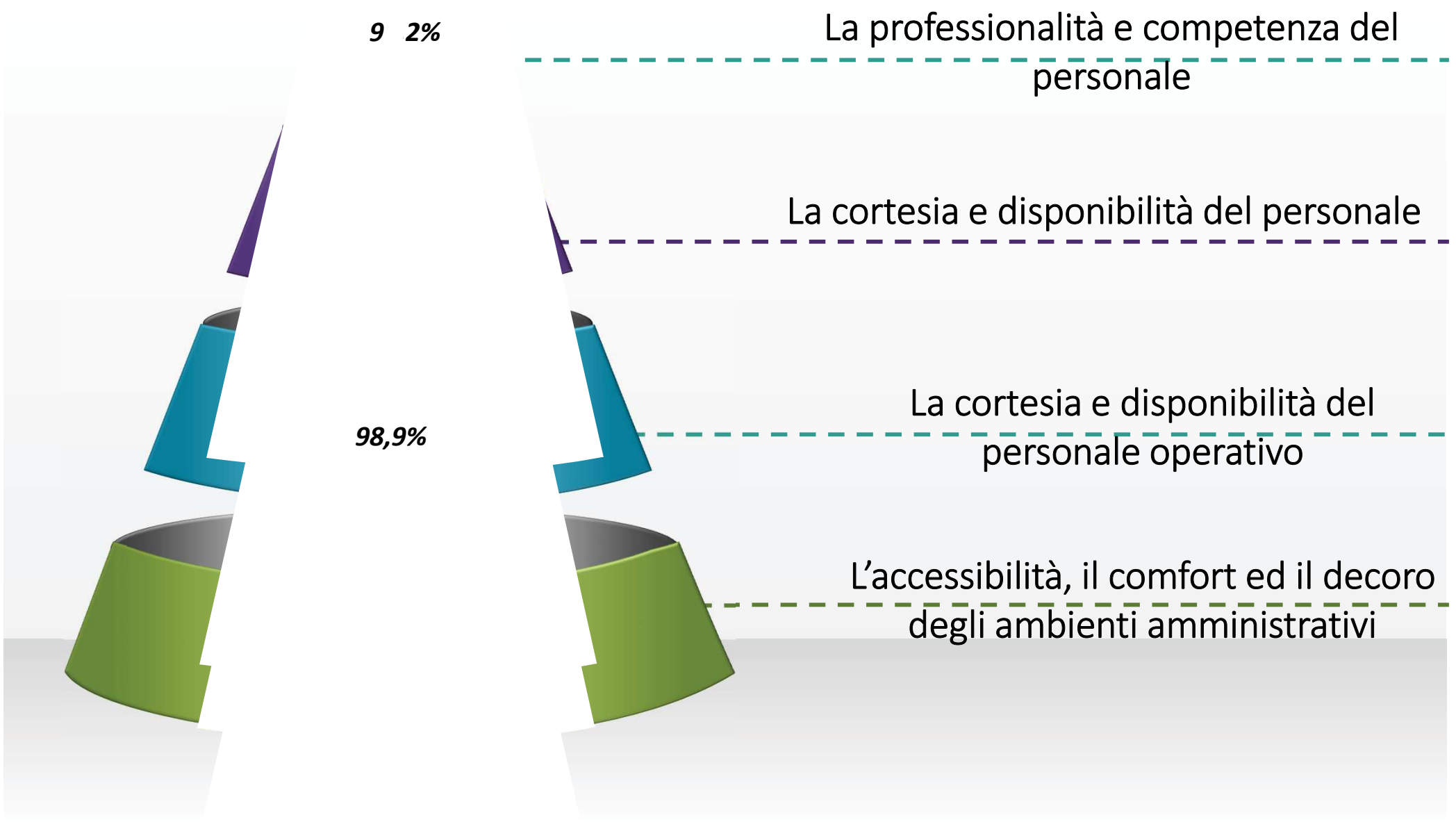




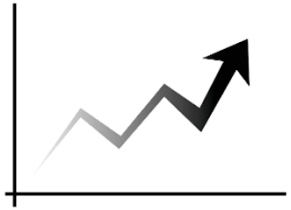
PROD C/SERVIZIO: I 4 ASPETTI PIU' APPREZZATI

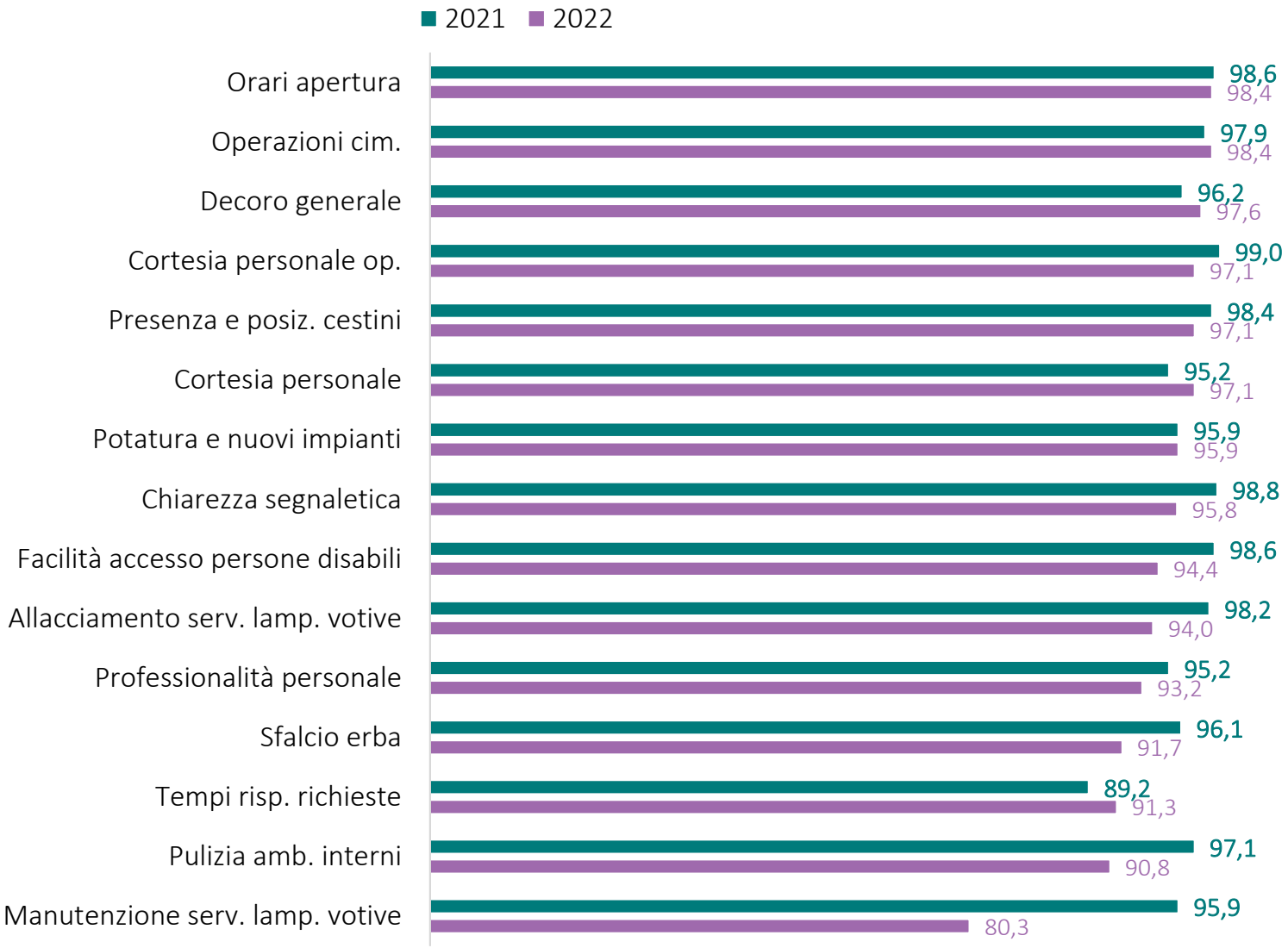


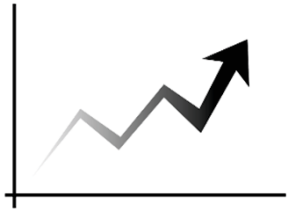
RELAZIONI COMUNICAZIONE: I 4 ASPETTI PIU' APPREZZATI



INDICE DI SODDISFAZIONE: CONFRONTO TEMPORALE







INDICE DI SODDISFAZIONE: CONFRONTO TEMPORALE

	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016
La pulizia degli ambienti interni al cimitero quali viali, piazzali, portici, servizi igienici	90,8	97,1	91,7	92,3	94,5	94,0	89,4
La presenza ed il posizionamento dei cestini dei rifiuti	97,1	98,4	94,9	94,4	95,5	97,7	94,0
Lo sfalcio dell'erba e manutenzione del verde (diserbo manuale sui campi e vialetti)	91,7	96,1	84,8	65,1	95,8	88,4	85,9
La potatura ed i nuovi impianti delle alberature	95,9	95,9	90,4	72,7	96,1	79,7	84,1
Il decoro generale del cimitero (rispetto del luogo in quanto a silenzio, frequentatori, etc.)	97,6	96,2	93,2	88,9	91,4	93,7	87,3
Le operazioni cimiteriali quali sepolture, esumazioni etc.	98,4	97,9	95,7	96,5	98,1	93,4	92,4
Gli orari di apertura sia invernali sia estivi	98,4	98,6	97,5	98,2	93,9	99,1	99,3
La chiarezza della segnaletica di orientamento all'interno del cimitero	95,8	98,8	96,4	97,0	95,0	97,1	94,0
La facilità di accesso alle strutture cimiteriali per le persone disabili	94,4	98,6	93,8	93,1	96,5	75,7	81,5
I tempi di allacciamento del servizio lampade votive	94,0	98,2	82,7	89,6	95,5	91,9	75,5
La manutenzione e la riparazione di guasti (servizio lampade votive)	80,3	95,9	66,0	47,2	91,7	90,6	73,0
La cortesia e disponibilità del personale	97,1	95,2	100,0	89,7	97,5	95,6	91,6
La professionalità e competenza del personale	93,2	95,2	95,0	89,6	96,9	96,8	89,0
I tempi di risposta alle richieste (tempestività)	91,3	89,2	89,8	88,0	92,4	95,0	78,6
La cortesia e disponibilità del personale operativo	98,9	99,0	98,3	99,4	97,6	98,7	95,3

MAPPA DELLE PRIORITÀ DI INTERVENTO: INTRODUZIONE

a)

+	SODDISFAZIONE		–
IMPORTANZA	**MANTENERE**	**MIGLIORARE**	
	PUNTI DI FORZA **ASPETTI IMPORTANTI E SODDISFACENTI**	**PUNTI DI DEBOLEZZA** **ASPETTI IMPORTANTI ED INSODDISFACENTI**	
	COMUNICARE	**CONTROLLARE**	
	POTENZIALI PUNTI DI FORZA **ASPETTI NON IMPORTANTI E SODDISFACENTI**	**POTENZIALI PUNTI DI DEBOLEZZA** **ASPETTI NON IMPORTANTI ED INSODDISFACENTI**	
–			

b)

a) **Valore medio di soddisfazione:** divide gli aspetti tra soddisfacenti ed insoddisfacenti (media delle medie di soddisfazione riferita all'anno di rilevazione)

b) **Valore medio di importanza:** divide gli aspetti tra importanti e non importanti (media delle medie di importanza riferita all'anno di rilevazione)

MAPPA DELLE PRIORITÀ DI INTERVENTO SCHEMATICA

MANTENERE

- La cortesia e disponibilità del personale operativo
- La professionalità e competenza del personale

MIGLIORARE

- L'accessibilità, il comfort ed il decoro degli ambienti amministrativi (solo San Michele)
- La manutenzione e la riparazione di guasti del servizio lampade votive
- I tempi di risposta alle richieste (tempestività)
- I tempi di allacciamento del servizio lampade votive
- La cortesia e disponibilità del personale

PUNTI DI FORZA

PUNTI DI DEBOLEZZA

OPPORTUNITÀ

MINACCE

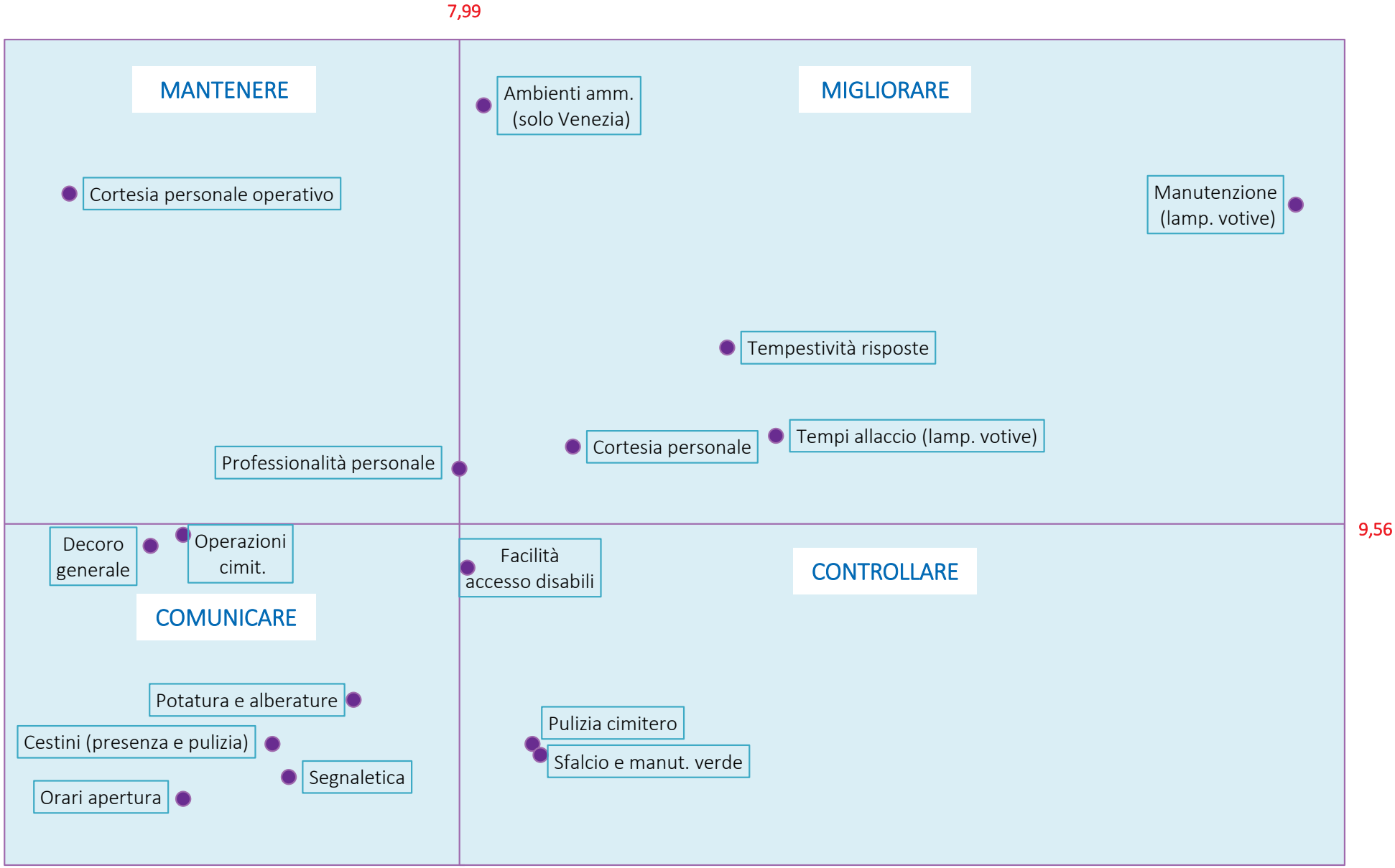
COMUNICARE

- Le operazioni cimiteriali quali sepolture, esumazioni, etc.
- Il decoro generale del cimitero (rispetto del luogo in quanto a silenzio, frequentatori, etc.)
- La potatura ed i nuovi impianti delle alberature
- La presenza ed il posizionamento dei cestini dei rifiuti
- La chiarezza della segnaletica di orientamento all'interno del cimitero
- Gli orari di apertura sia invernali sia estivi

CONTROLLARE

- La facilità di accesso alle strutture cimiteriali per le persone disabili
- La pulizia degli ambienti interni al cimitero quali viali, piazzali, portici, servizi igienici
- Lo sfalcio dell'erba e manutenzione del verde (diserbo manuale sui campi e vialetti)

MAPPA DELLE PRIORITÀ DI INTERVENTO ANALITICA



SERVIZIO LAMPADE VOTIVE

Nel corso dell'ultimo anno ha richiesto l'allacciamento al servizio lampade votive?

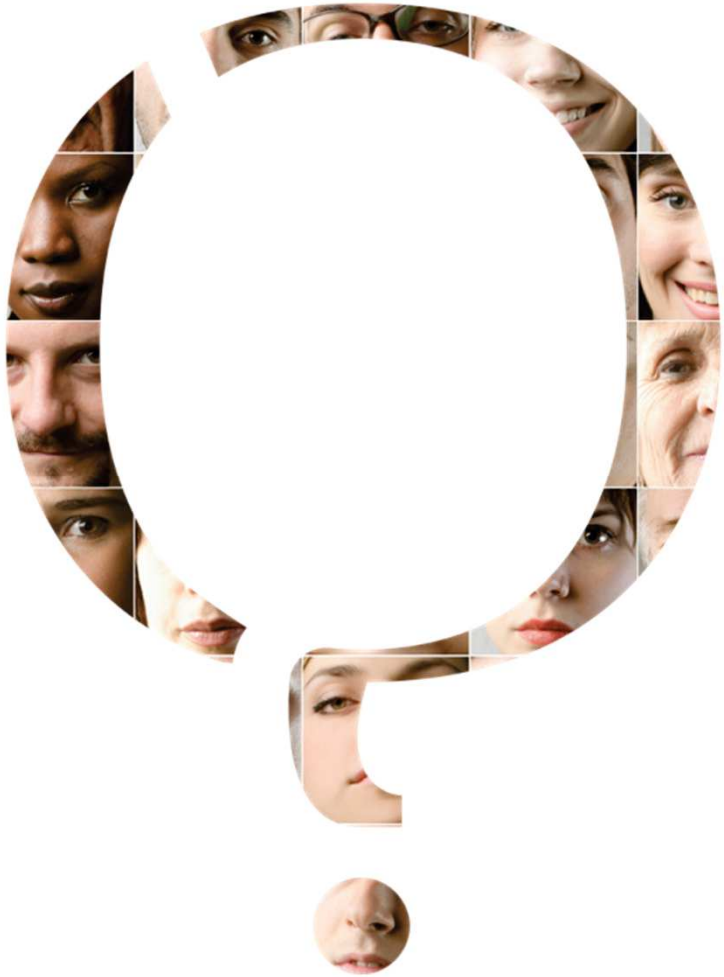
Nel corso dell'ultimo anno ha contattato Veritas per un guasto al servizio lampade votive?

Giudizio sugli aspetti relativi al servizio lampade votive	Indice di Soddisfazione	Media di soddisfazione (scala 1-10)
I tempi di allacciamento del servizio lampade votive	94,0	7,60
La manutenzione e la riparazione di guasti del servizio lampade votive	80,3	6,96

CONTATTO CON VERITAS

Negli ultimi due anni ha contattato il personale di Veritas per motivi relativi ai servizi cimiteriali?

Per quali motivi ha contattato gli uffici telefonicamente o di persona?



2023
GENNAIO

Quaeris
MARKET & SOCIAL RESEARCH

Quaeris srl
Piazza Italia, 13/d - 31030 Breda di Piave TV
Tel 0422 600826 - Fax 0422 600907
www.quaeris.it - info@quaeris.it

COMUNI	GESTORE SERVIZIO	TIPO SERVIZIO PREVALENTE	FE CARTA	FE VPL	FE P	FE PL	FE V	FE VL	FE FORU
ANNONE VENETO	ASVO	MISTA	1,01%			7,88%	14,86%		4,60%
CAMPAGNA LUPIA, CAMPONOGARA, CAMPOLONGO MAGGIORE, FOSSO', VIGONOVO (5 COMUNI)	VERITAS	PAP	0,87%	16,11%	17,76%			7,21%	4,25%
CAORLE	ASVO	MISTA	1,18%	20,87%		14,92%	15,66%		3,00%
CAVALLINO TREPORTI	VERITAS	PAP	0,74%	12,12%					2,24%
CAVARZERE	VERITAS	MISTA	8,67%	25,52%					1,65%
CEGGIA	VERITAS	PAP	0,31%	11,84%					1,37%
CHIOGGIA	VERITAS	STRADALE	4,63%	24,90%	1,65%				7,22%
CINTO CAOMAGGIORE	ASVO	MISTA	0,17%			9,62%	14,47%		1,92%
CONA	VERITAS	PAP	1,55%		18,42%			13,30%	2,36%
CONCORDIA SAGITTARIA	ASVO	MISTA	0,33%			12,12%	14,69%		2,25%
DOLO	VERITAS	PAP	5,91%	6,94%	22,45%			5,41%	2,18%
ERACLEA	VERITAS	MISTA	0,36%	7,49%					4,84%
FIESSO D'ARTICO + STRA' (2 COMUNI)	VERITAS	PAP	0,78%	15,70%	22,03%			8,01%	5,24%
FOSSALTA DI PIAVE	VERITAS	PAP	0,29%	13,22%					3,12%
FOSSALTA DI PORTOGRUARO	ASVO	MISTA	0,10%			11,93%	14,30%		3,75%
GRUARO	ASVO	MISTA	0,54%			10,25%	14,21%		1,05%
JESOLO	VERITAS	MISTA	0,57%	7,11%					6,39%
MARCON	VERITAS	PAP	0,39%		25,22%			8,30%	6,30%
MARTELLAGO	VERITAS	STRADALE	3,66%	27,90%					7,36%
MEOLO	VERITAS	PAP	0,72%		19,75%			7,64%	8,60%
MIRA	VERITAS	PAP	0,36%	4,77%	20,24%			6,74%	6,33%
MIRANO	VERITAS	STRADALE	8,93%	26,75%					5,27%
MOGLIANO VENETO	VERITAS	PAP	1,96%	14,55%					9,92%
MUSILE DI PIAVE	VERITAS	PAP	0,61%	10,45%					2,02%
NOALE	VERITAS	STRADALE	3,39%	24,32%					8,43%
NOVENTA DI PIAVE	VERITAS	PAP	0,77%	12,06%					2,65%
PIANIGA	VERITAS	PAP	1,36%			13,41%	2,43%		3,75%
PORTOGRUARO	ASVO	MISTA	0,21%	7,65%		17,30%	14,52%		2,02%
PRAMAGGIORE	ASVO	MISTA	1,56%			20,74%	14,55%		4,16%
QUARTO D'ALTINO	VERITAS	PAP	1,25%		25,32%			7,04%	18,61%
SALZANO	VERITAS	PAP	0,87%	18,44%	21,98%			7,13%	5,88%
SAN DONA' DI PIAVE	VERITAS	MISTA	0,21%	12,82%					3,10%
SAN MICHELE AL TAGLIAMENTO	ASVO	MISTA	0,42%	18,85%		10,83%	15,57%		2,63%
SAN STINO DI LIVENZA	ASVO	MISTA	0,37%			12,00%	14,78%		0,90%
SANTA MARIA DI SALA	VERITAS	STRADALE	4,73%	29,16%					8,46%
SCORZE'	VERITAS	STRADALE	4,95%	30,64%					7,60%
SPINEA	VERITAS	STRADALE	8,80%	33,38%					11,67%
TEGLIO VENETO	ASVO	MISTA	0,19%			8,76%	14,96%		1,39%
TORRE DI MOSTO	VERITAS	PAP	0,10%	12,99%					5,10%
VENEZIA CENTRO STORICO	VERITAS	PAP	3,09%	16,21%					
VENEZIA LIDO	VERITAS	STRADALE	15,33%	27,75%					10,45%
VENEZIA TERRAFERMA	VERITAS	STRADALE	13,07%	29,90%		30,48%	8,78%		9,99%

Mansione	Livello	Ore Ordinarie Lavorate	Ore Totali di Presenza	FTE 2022
ASVO AREA IGIENE URBANA	Livello 1B	55.319,80	56.591,80	30,45
	Livello 2A	31.251,10	31.927,68	20,75
	Livello 2B	28.276,47	28.900,11	17,70
	Livello 3A	39.651,11	40.220,77	25,08
	Livello 3B	52.989,70	54.408,40	31,69
	Livello 4A	36.294,50	37.182,93	21,98
	Livello 4B	14.714,48	15.121,74	9,00
	Livello 5A	7.648,76	8.059,76	5,00
	Livello 5B	1.749,82	1.805,72	1,00
ASVO AREA IGIENE URBANA Totale		**267.895,74**	**274.218,91**	**162,66**

Area Riviera del Brenta Miranese

Livello	Nr. Dipendenti	Ore Presenza totali
Livello J	1	408
Livello 1A	1	777
Livello 1B	8	6.312
Livello 2A	13	18.883
Livello 3A	41	65.538
Livello 3B	107	162.583
Livello 4A	35	57.652
Livello 4B	13	20.563
Totale complessivo	**219**	**332.715**

Area Moglianese

Livello	Nr. Dipendenti	Ore Presenza totali
Livello 1B	5	4.932
Livello 2A	13	21.674
Livello 2B	2	3.319
Livello 3A	15	22.705
Livello 3B	23	33.448
Livello 4A	3	5.099
Livello 4B	6	10.882
Livello 5A	1	2.022
Livello 5B	2	4.117
Totale complessivo	**70**	**108.198**

Area Chioggia - Cona - Cavarzere

Livello	Nr. Dipendenti	Ore Presenza totali
Livello J	2	980
Livello 1B	10	7.155
Livello 2A	17	22.724
Livello 2B	6	10.233
Livello 3A	20	31.510
Livello 3B	17	21.409
Livello 4A	17	27.159
Livello 4B	2	2.826
Livello 5B	2	3.892
Totale complessivo	**93**	**127.887**

Area Est

Livello	Nr. Dipendenti	Ore Presenza totali
Livello J	2	1.251
Livello 1A	2	2.868
Livello 1B	33	38.010
Livello 2A	22	34.433
Livello 2B	1	1.627
Livello 3	1	281
Livello 3A	60	88.596
Livello 3B	72	103.031
Livello 4A	26	37.569
Livello 4B	6	10.766
Livello 5B	8	14.909
Totale complessivo	**233**	**333.341**

ANNONE VENETO	UT. DOMESTICHE	**1.612**	UT. NON DOMESTICHE	**211**
CAORLE	UT. DOMESTICHE	**21.891**	UT. NON DOMESTICHE	**2.324**
CINTO CAOMAGGIORE	UT. DOMESTICHE	**1.343**	UT. NON DOMESTICHE	**111**
CONCORDIA SAGITTARIA	UT. DOMESTICHE	**4.436**	UT. NON DOMESTICHE	**426**
SSALTA DI PORTOGRUA	UT. DOMESTICHE	**2.601**	UT. NON DOMESTICHE	**419**
GRUARO	UT. DOMESTICHE	**1.209**	UT. NON DOMESTICHE	**203**
PORTOGRUARO	UT. DOMESTICHE	**11.284**	UT. NON DOMESTICHE	**1.771**
PRAMAGGIORE	UT. DOMESTICHE	**1.942**	UT. NON DOMESTICHE	**218**
MICHELE AL TAGLIAME	UT. DOMESTICHE	**26.308**	UT. NON DOMESTICHE	**1.691**
SAN STINO DI LIVENZA	UT. DOMESTICHE	**5.248**	UT. NON DOMESTICHE	**524**
TEGLIO VENETO	UT. DOMESTICHE	**1.002**	UT. NON DOMESTICHE	**70**

AREA/TARIFFA	Tariffa Domestica			N° totale utenze Non Domestiche	Totale complessivo
	DR	DNR	N° totale utenze Domestiche		
CAMPAGNA LUPIA	2.910	263	3.173	400	**3.573**
CAMPOLONGO MAGGIORE	4.379	379	4.758	479	**5.237**
CAMPONOGARA	5.393	409	5.802	604	**6.406**
CAVALLINO-TREPORTI	5.754	3.493	9.247	2.286	**11.533**
CHIOGGIA	21.035	6.360	27.395	5.579	**32.974**
CONA	1.140	110	1.250	211	**1.461**
DOLO	6.389	695	7.084	1.105	**8.189**
ERACLEA	4.674	3.608	8.282	891	**9.173**
FIESSO D'ARTICO	3.597	344	3.941	603	**4.544**
FOSSALTA DI PIAVE	1.663	163	1.826	336	**2.162**
FOSSO'	2.878	269	3.147	703	**3.850**
JESOLO	12.067	22.665	34.732	5.831	**40.563**
MARCON	7.716	658	**8.374**	1.601	**9.975**
MARTELLAGO	8.673	586	9.259	1.089	**10.348**
MEOLO	2.530	264	**2.794**	507	**3.301**
MIRA	16.670	1.696	18.366	2.117	**20.483**
MIRANO	11.487	1.369	12.856	1.733	**14.589**
MOGLIANO VENETO	12.040	1.470	**13.510**	2.088	**15.598**
MUSILE DI PIAVE	4.554	320	4.874	492	**5.366**
NOALE	6.991	765	7.756	1.183	**8.939**
NOVENTA DI PIAVE	2.751	265	3.016	750	**3.766**
PIANIGA	5.151	450	5.601	1.133	**6.734**
QUARTO D'ALTINO	3.396	528	**3.924**	733	**4.657**
SALZANO	5.446	290	5.736	471	**6.207**
SAN DONA' DI PIAVE	17.640	1.847	19.487	2.573	**22.060**
SANTA MARIA DI SALA	6.847	255	7.102	861	**7.963**
SCORZE'	7.720	634	8.354	1.390	**9.744**
SPINEA	12.195	928	13.123	1.360	**14.483**
STRA	3.209	294	3.503	394	**3.897**
TORRE DI MOSTO	1.916	99	2.015	224	**2.239**
VIGONOVO	4.127	370	4.497	799	**5.296**
Totale complessivo	**212.938**	**51.846**	**264.784**	**40.526**	**305.310**