# *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 31.12.2023

## 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, decorrenza 1.1.2021, durata 3 anni con rinnovo opzionale, scadenza 31.12.2023.
Rinnovo: Sottoscritto il 18.12.2023, durata 3 anni, decorrenza 1.1.2024 e scadenza 31.12.2026.
*Valore contrattuale triennale complessivo previsto: € 1.198,00= oltre l'IVA 4%
*Valore contrattuale annuale previsto: € 399.333,00= 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.
Rinnovo: Sottoscritto il 7.9.2023, durata 3 anni, decorrenza 1.9.2024 e scadenza 30.6.2026.
*Valore contrattuale triennale complessivo previsto: € 309.060,00= oltre l'IVA 10%
*Valore contrattuale annuale previsto: € 103.020,00= 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 %
Nuovo appalto: Inizio il 15.6.2023, durata 42 mesi con possibilità di proroga - scadenza 15.12.2026
*Valore contrattuale complessivo previsto: € 71.750,00= oltre l'IVA22%
*Valore contrattuale annuale previsto: € 20.500,00= oltre l'IVA22%
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 31.12.2023
*Valore contrattuale triennale complessivo previsto: € 77.245,50= oltre l'IVA 22%
*Valore contrattuale annuale previsto: € 25.748,50= oltre l'IVA 22%
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 | 82.859,08 | 68.868,04 | 13.271,04 |
| 2023 | 0 | 95.026,45 | 87.272,09 | 7.754,36 |

**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 triennio in relazione all'appalto del servizio:

| 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 |
| 2023 | 20.900,00 | 120.168,03 | 98.625,27 | 21.542,76 |

**2.3 La concessione del servizio di illuminazione votiva** fino al 31.12.2022 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.
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 22%
*Valore contrattuale annuale previsto: € 18.000,00= oltre l'IVA 22%

Dal 2023 (per la durata di 42 mesi) e fino al 15.12.2026 con possibilità di proroga
*Valore contrattuale complessivo previsto: € 71.750,00= oltre l'IVA22%
*Valore contrattuale annuale previsto: € 20.500,00= oltre l'IVA22%

I dati identificativi dell'attuale soggetto affidatario sono i seguenti:
Ragione sociale: ABACO SPA con sede a Padova in via F.lli Cervi n. 6, C.F. e P.I. 02391510266
Oggetto sociale: La gestione dell'illuminazione votiva come sopra descritta.
Percentuale di attività svolta nei confronti dell'amministrazione affidante rispetto al totale dell'attività: 100%
Risultati economici dell'ente nell'ultimo triennio:

| Gestione | Entrate | Spese | Competenza | Residui |
|---|---|---|---|---|
| 2021 | 21.960,00 | 0 | 21.960,00 | 0 |
| 2022 | 21.960,00 | 0 | 21.960,00 | 0 |
| 2023 | 25.010,00 | 0 | 25.010,00 | 0 |

**2.4 L'affidamento dei servizi cimiteriali**

Durata: Sottoscritto il 1.3.2021, durata 3 anni con rinnovo opzionale, scadenza 31.12.2023
*Valore contrattuale triennale complessivo previsto: € 77.245,50= oltre l'IVA 22%
*Valore contrattuale annuale previsto: € 25.748,50= oltre l'IVA 22%
Ditta aggiudicataria AURORA SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE avente sede a Chioggia (Ve) in Rione San Giacomo 460- C.F. e P.I. 03209140270 – poi trasformatasi in COOPERATIVA SOCIALE ARCOBALENO SOCIETA' COOPERATIVA.

Pertanto i dati identificativi del soggetto affidatario sono i seguenti:
Ragione sociale: COOPERATIVA SOCIALE ARCOBALENO SOCIETA' COOPERATIVA, con sede a Chioggia in Via G. Da Verrazzano n. 89 - P.Iva n. 02862530272

Oggetto sociale: La gestione dei servizi cimiteriali, la manutenzione delle aree verdi pubbliche e servizi complementari.
Percentuale di attività svolta nei confronti dell'amministrazione affidante rispetto al totale dell'attività: 100%
Risultati economici dell'ente nell'ultimo triennio:

| 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 |
| 2023 | 41.071,43 | 30.801,10 | 30.801,10 | 0 |

## 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 triennio, 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 | | |
| | ***2023*** | | € 390.538,98 | € 416.493,36 | € 0 | | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ***Trasporto scolastico*** | ***2021*** | Variabile a seconda della fascia ISEE di appartenenza | € 60.305,13 | € e 25.960,56 | € 0 | Appaltatore 60%<br>2 autisti<br><br>Associazione 30%<br>11 volontari<br><br>Ente 10%<br>n. 1 Istruttore<br>n. 1 Funzionario | Vedi allegato 3.1.3 |
| | ***2022*** | | € 73.924,10 | € 22.042,32 | € 0 | | |
| | ***2023*** | | € 120.168,03 | € 20.900,00 | € 0 | | |
| ***Illuminaz Votiva*** | ***2021***<br><br>***2022***<br><br>***2023*** | Fissi come da tariffe stabilite | | € 21.960,00<br><br>€ 21.960,00<br><br>€ 25.010,00 | | Appaltatore 100%<br>n. 2 Operai | Vedi allegato 3.1.4 |
| ***Sevizi Cimiteriali*** | ***2021***<br><br>***2022***<br><br>***2023*** | Fissi come da tariffe stabilite | € 42.488,02<br><br>€ 74.708,53<br><br>€ 30.801,10 | € 142.928,41<br><br>€ 73.830,87<br><br>€ 41.071,43 | | Appaltatore 60%<br>n. 3 Operai<br><br>Ente 40%<br>n. 2 Funzionari | Vedi allegato 3.1.5 |

## 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 4.1 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. 4.1 | Comprende le attività riconducibili agli indicatori di cui all'All. 4.1 | Comprende 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.
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 da diverse varianti, non ultimo il costo dell'abbonamento medesimo. | Scuola dell'Infanzia, Scuole Primarie e Secondarie dell'ICS "Diego Valeri" di Campolongo M. Scuole dell'Infanzia parificate | Attività di assistenza al trasporto assicurata dal comune | Automezzi alimentati a gas metano | Rispetto dei principi contenuti nel DPCM 27.1.994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici". | Non previsto |
| ***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.

Allegato 3.1.1

# 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 |

Allegato 3.1.2

# Tariffe servizio di refezione scolastica

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

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

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

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

**Comune di Campolongo Maggiore**

**SITUAZIONE GESTIONALE SERVIZI PUBBLICI LOCALI DI RILEVANZA ECONOMICA**

RICOGNIZIONE PERIODICA AL 31.12.2023

| **Scuola dell'infanzia anno 2023** | | | |
|---|---|---|---|
| | ***1 figlio*** | ***2 figlio*** | ***3 figlio o più*** |
| ***Fascia 1***<br>***Isee <€ 6.000*** | € 2,50 | Gratuito | Gratuito |
| ***Fascia 2***<br>***Isee tra € 6.000 e € 40.000*** | € 4,50 | € 4,50 | Gratuito |
| ***Fascia 3***<br>***Isee => € 40.001*** | € 5,70 | € 5,70 | € 4,50 |

| **Scuola Primaria anno 2023** | | | |
|---|---|---|---|
| | ***1 figlio*** | ***2 figlio*** | ***3 figlio o più*** |
| ***Fascia 1***<br>***Isee <€ 6.000*** | € 3,00 | Gratuito | Gratuito |
| ***Fascia 2***<br>***Isee tra € 6.000 e € 40.000*** | € 5,00 | € 5,00 | Gratuito |
| ***Fascia 3***<br>***Isee => € 40.001*** | € 5,70 | € 5,70 | € 5,00 |

Allegato 3.1.3

# Tariffe servizio di trasporto scolastico

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

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

| **Tutte le scuole anno 2023** | | | |
|---|---|---|---|
| | ***1 figlio*** | ***2 figlio*** | ***3 figlio o più*** |
| ***Fascia 1***<br>***Isee <€ 6.000*** | € 100,00 | Gratuito | Gratuito |
| ***Fascia 2***<br>***Isee tra € 6.000 e € 40.000*** | € 230,00 | € 120,00 | € 10,00 |
| ***Fascia 3***<br>***Isee tra € 40.001 e € 50.000*** | € 350,00 | € 180,00 | € 10,00 |
| ***Fascia 4***<br>***Isee => € 50.001*** | € 540,00 | € 540,00 | € 300,00 |

Allegato 3.1.4

# 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** |

| ***Tipologia*** | ***Tariffa 2023*** |
|---|---|
| | |
| Tariffa annuale corrispettivo servizio | **18,00** |
| 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** |

Allegato 3.1.5

# 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** | |
| 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** | |
| 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**

**SITUAZIONE GESTIONALE SERVIZI PUBBLICI LOCALI DI RILEVANZA ECONOMICA**

RICOGNIZIONE PERIODICA AL 31.12.2023

| **RIMBORSO Concessioni** | **Tariffe 2023** | |
|---|---|---|
| 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 2023** | **Diritti di segreteria** |
| Fossa a terra privata, compreso fornitura targhetta numerica e servizio inumazione | € 666,00= | € 50,00= |
| Loculo nuovo, compreso servizio tumulazione | € 1.740,00= | € 50,00= |
| Loculo retrocesso 1a, 2a e 3a fila, compreso servizio tumulazione | € 1.302,00= | € 50,00= |
| Loculo retrocesso 4a fila, compreso servizio tumulazione | € 1.186,00= | € 50,00= |
| Loculo retrocesso 5a fila, compreso servizio tumulazione | € 969,00= | € 50,00= |
| Ossario sopra blocco loculi, compreso servizio tumulazione e fornitura cassettina zincata (50 anni) | € 227,00= | € 50,00= |
| Ossario nuovo, compreso servizio tumulazione e fornitura cassettina zincata (50 anni) | € 263,00= | € 50,00= |
| **RINNOVO concessioni 20 anni** | | |
| Fossa a terra privata (tomba di famiglia ipogea) | € 172,00= | € 50,00= |
| Loculo 1a, 2a e 3a fila | € 587,00= | € 50,00= |
| Loculo 4a fila | € 529,00= | € 50,00= |
| Loculo 5a fila | € 421,00= | € 50,00= |

# Comune di Campolongo Maggiore

SITUAZIONE GESTIONALE SERVIZI PUBBLICI LOCALI DI RILEVANZA ECONOMICA
RICOGNIZIONE PERIODICA AL 31.12.2023

Allegato 4.1

## INDICATORI DI QUALITA'

| SERVIZI PUBBLICI LOCALI DI RILEVANZA ECONOMICA | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **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. 0001162 del 06-11-2024

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.

# Esercizio 2023

# Relazione

Fascicolo n. **95/2024**

Resp. Procedimento: Ing. Massimiliano Campanelli – Direttore

Venezia, 31/10/2024

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0014007 del 07-11-2024 arrivo Cat. 4 Cl. 5

| | |
|---|---|
| **Ente di Governo d'Ambito (EGA):** | Consiglio di Bacino Laguna di Venezia<br>Codice fiscale: 94049070272 |
| **Servizio Pubblico locale:** | Servizio idrico Integrato |
| **Comuni di riferimento:** | 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.<br>In provincia di Treviso: Cessalto - Mogliano Veneto - Morgano - Preganziol - Quinto di Treviso - Zenson di Piave - Zero Branco |
| **Gestore del Servizio Idrico Integrato:** | Veritas S.p.A<br>Partita IVA: 03341820276 |
| **Tipo di affidamento del Servizio:** | In house. Deliberazione dell'Assemblea d'Ambito n. 20 del 13/12/2018 |
| **Convenzione di affidamento del Servizio idrico Integrato:** | Convenzione registrata a Mestre (Venezia 2) il 08/01/2019 al n. 272 serie 1T; |
| **Data inizio affidamento:** | 01/01/2019 |
| **Data fine affidamento:** | 31/12/2038 |

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

## 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 ..... 8
5. La regolazione tariffaria del servizio ..... 13
6. Pianificazione e realizzazione interventi ..... 15
7. Equilibrio economico – finanziario regolatorio ..... 20
8. Dati economici relativi alla gestione Veritas ..... 21
9. La regolazione della qualità tecnica del servizio idrico (RQTI) ..... 26
10. La regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico (RQSII) ..... 32
11. Customer Satisfaction ..... 35
12. Considerazioni finali ..... 40
Allegato 1 - Variazioni tariffarie e articolazione tariffaria vigente ..... 43

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0014007 del 07-11-2024 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. 0014007 del 07-11-2024 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 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[2], 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 29.04.2024 gli

[1] testo vigente al 24.10.2024, consultato sul sito Normattiva in data 24.10.2024

[2] Visionato in data 23/10/2024

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

**Atti e indicatori ARERA e Art. 7 D.lgs. 201 2022**

Aggiornamento del 29/04/2024

| | **ARERA** |
|---|---|
| | **SERVIZIO IDRICO INTEGRATO** |
| ***Costi di riferimento*** | Deliberazione 27 dicembre 2019, 580/2019/R/idr come successivamente aggiornata, recante "*Approvazione del metodo tariffario idrico per il terzo periodo regolatorio MTI- 3*"<br><br>https://www.arera.it/it/docs/19/580-19.htm |
| | Deliberazione 28 dicembre 2023, 639/2023/R/idr, recante "*Approvazione del Metodo Tariffario Idrico per il quarto periodo regolatorio (MTI-4)* "<br><br>https://www.arera.it/atti-e-provvedimenti/dettaglio/23/639-23 |
| ***Schemi tipo di piano economico-finanziario*** | 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"<br><br>https://www.arera.it/it/docs/20/001-20dsid.htm |
| | 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)<br><br>https://www.arera.it/it/docs/22/001-22dsid.htm |
| | Determina 26 marzo 2024, 1/2024-DTAC 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 quarto periodo regolatorio 2024-2029, ai sensi delle deliberazioni 917/2017/R/idr, 637/2023/R/idr e 639/2023/R/idr"<br><br>https://www.arera.it/atti-e-provvedimenti/dettaglio/1-24dtac |
| ***Indicatori e sui livelli minimi di qualità dei servizi*** | Deliberazione 23 dicembre 2015, 655/2015/R/idr come successivamente aggiornata, recante "*Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQSII) "*<br><br>https://www.arera.it/it/docs/15/655-15.htm |
| | 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)*<br><br>https://www.arera.it/it/docs/17/917-17.htm |
| | 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'<br><br>https://www.arera.it/it/docs/23/476-23.htm |
| | 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<br><br>https://www.arera.it/it/docs/23/477-23.htm |

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0014007 del 07-11-2024 arrivo Cat. 4 Cl. 5

| | |
|---|---|
| ***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"*<br><br>https://www.arera.it/it/docs/15/656-15.htm |
| ***Schemi di bandi di gara*** | Deliberazione 14 febbraio 2023, 51/2023/R/idr, recante "*Avvio di procedimento per la definizione di schemi tipo di bando di gara per l'affidamento della gestione del servizio idrico integrato, in coerenza con quanto previsto dall'articolo 7, comma 2, del d.lgs. 201/22"*<br>ADOZIONE PREVISTA ENTRO IL 30 SETT. 2023 |
| ***Informazioni su effettivi livelli di qualità conseguiti dai gestori*** | Monitoraggio consultabile ai seguenti link: qualità tecnica, qualità contrattuale<br><br>https://www.arera.it/it/dati/QTSII.htm<br><br>https://www.arera.it/it/dati/QSII.htm |

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, relativa all'esercizio 2023, con cui si formalizza pertanto la ricognizione richiesta dai commi 1 e 2 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:

- per l'RQTI gli ultimi dati disponibili sono quelli del biennio 2022-2023 (raccolta a cadenza biennale effettuata ad aprile 2024);
- per l'RQSII i dati considerati sono quelli del 2022 – 2023 (raccolte con cadenza annuali)
- per gli investimenti gli ultimi dati disponibili sono quelli del 2022-2023 (dati di consuntivo disponibili utilizzati per la predisposizione delle tariffe per il periodo 2024-2025);
- per le tariffe le ultime informazioni disponibili (articolazione tariffaria applicata) sono quelle del 2023;
- per l'equilibrio economico finanziario regolatorio: PEF 2022-2038 (MTI3-agg)

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0014007 del 07-11-2024 arrivo Cat. 4 Cl. 5

Inoltre:

- per il controllo della convenzione di gestione del SII il monitoraggio è stato svolto ad ottobre 2024;
- per i dati economici relativi alla multiutility si fa riferimento bilancio consuntivo del gestore 2023.
- Per la Customer Satisfaction si analizza l'indagine commissionata dal Gestore Veritas a società esterna relativa al 2023.

È da segnalare come nel periodo di monitoraggio 2019-2023, 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 che andranno riassorbiti dalle tariffe previsionali degli esercizi 2024 e seguenti.

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.

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 stato successivamente 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 Programma degli Interventi, previsto dalla regolazione ARERA, in occasione dell'aggiornamento tariffario effettuato a cadenza attualmente biennale;



Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0014007 del 07-11-2024 arrivo Cat. 4 Cl. 5

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0014007 del 07-11-2024 arrivo Cat. 4 Cl. 5

- 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 il capitolo 4 e 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:

- 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

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0014007 del 07-11-2024 arrivo Cat. 4 Cl. 5

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° 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 del soggetto gestore regolato che trova il proprio autosostentamento tramite la tariffa riscossa dagli utenti del servizio; tariffa 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 risultato 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.

Per quanto riguarda il primo anno di applicazione dell'art.30, relativo all'analisi dell'esercizio 2022, si rimanda alla Relazione predisposta da questo Ente a novembre 2023 (approvata con Delibera di Comitato n. 29 del 09/11/2023, già trasmessa ad ANAC in data 14/11/2023 ns prot. 1290 e pubblicata nella apposita sezione del sito)

Nel presente paragrafo, pertanto, viene esaminato il rispetto degli obblighi indicati nella Convenzione di affidamento per l'esercizio 2023.

Sinteticamente le vari fasi del lavoro di analisi e verifica si sono concretizzate in:

1. Avvio di procedimento con comunicazione a Veritas n.prot. 926 in data 10/09/2024;
2. Analisi da parte del Consiglio di Bacino degli articoli che costituiscono la Convenzione; nella verifica istruttoria dello stato di attuazione della stessa, sono emerse le seguenti osservazioni e richieste documentali da sottoporre a Veritas (che si concretizzano in aggiornamenti e/o integrazioni di documentazione già trasmessa nella precedente verifica per il 2022 di cui si è descritto in premessa):

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

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0014007 del 07-11-2024 arrivo Cat. 4 Cl. 5

| Codice | Adempimento (riferimento articolo della Convenzione) - Controllo |
|---|---|
| **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*."<br><br>Richiesta: verifica della permanenza dei requisiti del gestore per gli affidamenti in house; comma 7: Segnalare eventuali modifiche intervenute; |
| **2** | Art. 4. "*Il perimetro dell'affidamento disciplinato con il presente atto può essere ampliato, includendovi ulteriori servizi e attività tra quelli richiamati nelle "Definizioni" riportate nella presente convenzione, purché non pregiudichino o alterino l'equilibrio economico-finanziario della gestione, in base a quanto previsto dal Capitolo sesto della presente convenzione, modificando, occorrendo, le condizioni del Piano Economico Finanziario.*<br><br>Richiesta: Visto la procedura conclusa nel 2023, venga prodotta relazione in merito alla situazione odierna con il Porto |
| **3** | 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.*"<br><br>Richiesta: venga prodotto il modello organizzativo aggiornato (organigramma con figure apicali). |
| **4** | 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, …"*<br><br>Richiesta: verifica delle procedure in essere per nuove lottizzazioni; ci sono aggiornamenti rispetto alle procedure indicate in precedenza? |
| **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*."<br><br>Richiesta: venga prodotto aggiornamento della verifica dei livelli di gradimento 2023 |
| **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*"<br><br>Richiesta: è stato aggiornato il Documento di valutazione dei rischi? Se si, come? 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*"<br><br>Richiesta: venga prodotto aggiornamento delle certificazioni del sistema di qualità (se presente dopo il 2023); |

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0014007 del 07-11-2024 arrivo Cat. 4 Cl. 5

| | |
|---|---|
| **8** | Art. 23 "*Il Gestore si impegna a tenere sempre aggiornato un sistema di Emergenza Gestionale in conformità alle normative vigenti*."<br><br>Richiesta: venga prodotto aggiornamento del sistema di emergenza gestionale (se presente dopo il 2023); |
| **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.";*<br><br>Richiesta: relazionare in merito allo stato di avanzamento del Piano di sicurezza dell'Acqua (Water Safety Plan) come illustrato nella riunione del 03/09/2024; |
| **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."*<br><br>Richiesta: comma 2: venga prodotto aggiornamento sulla situazione piano strategico ricerca perdite/acque parassite; |
| **11** | 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:*<br><br>• *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*;<br><br>Richiesta: venga prodotto aggiornamento sullo stato di ricognizione delle infrastrutture (file shape). |
| **12** | Art. 27.3 "*Su richiesta dell'EGA il Gestore predispone una relazione annuale degli interventi di manutenzione ordinaria e/o straordinaria effettuati"*<br><br>Richiesta: trasmettere relazione annuale degli interventi di manutenzione ordinaria/straordinaria effettuata relativa all'anno 2023; |
| **13** | 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…".*<br><br>Richiesta: si ricorda la scadenza della Polizza fidejussoria UNIPOL SAI al 31/12/2024; c'è già il rinnovo? |

3. Predisposizione da parte del Consiglio di Bacino del file con tabella in cui sono state inserite riflessioni/richieste per ciascun articolo;
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 inoltrare quanto richiesto entro il 10/10/2024.
5. Veritas in data 17/10/2024 prot. 1091 ha dato riscontro alle richieste del Consiglio di Bacino,

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

trasmettendo la documentazione e le informazioni richieste (agli atti dell'ufficio) così come riportato nella tabella seguente:

| Codice | Adempimento (riferimento articolo della Convenzione) - Riscontro |
|---|---|
| **1** | art. 3.3 - Veritas S.p.A. mantiene i requisiti per gli affidamenti in house providing dei servizi pubblici gestiti, in particolare la Società è a capitale interamente pubblico e gli enti locali soci esercitano il controllo analogo congiunto anche attraverso il Comitato di Coordinamento e Controllo ed altresì in considerazione delle disposizioni statutarie nonché dei contenuti dei patti parasociali da ultimo sottoscritti tra gli enti locali soci della durata di anni cinque con decorrenza dal 1° luglio 2022 e della Convenzione ex art. 30 d.lgs. 267/2000 sottoscritta tra gli enti locali soci per la gestione in house a mezzo di Veritas S.p.A.<br>Si conferma altresì la permanenza del requisito in base al quale oltre l'ottanta per cento del fatturato della società debba essere effettuato nello svolgimento dei compiti affidati alla società dagli enti pubblici soci. |
| **2** | Art. 4 Veritas ha presentato una relazione |
| **3** | Art. 9.1 Veritas ha presentato il modello organizzativo aggiornato |
| **4** | Art. 10.3 Veritas dichiara che per quanto riguarda le<br>RETI ACQUEDOTTO:<br>Per le reti idriche esiste la procedura PR GRI 05 "Gestione delle richieste per reti idriche di nuove urbanizzazioni". E' stato creato uno standard di cartelle per la conservazione di tutti i documenti: dalla fase di richiesta avvio pratica alla presa in carico delle condotte. Gli elaborati di us- built vengono salvati nelle cartelle sopra descritte e le nuove condotte inserite in cartografia Web-Gis.<br>RETI FOGNATURA:<br>Per le reti fognarie viene rispettato quanto prescritto dall' all.D "Norme per lottizzazioni" del Regolamento di Fognatura. Una volta consegnate le opere, condotte ed impianti vengono inseriti nella cartografia con allegati i relativi documenti as-built.<br>È in fase di definizione una Procedura unica per reti idriche e fognarie. |
| **5** | art. 15.1 - Veritas ha presentato le analisi della customer satisfaction relative al 2023; |
| **6** | Art. 21 – Veritas dichiara che il documento di valutazione del rischio generale del Servizio Idrico per il 2023 è rimasto quello con rev. 11 del 27/02/2023 completo di n° 7 allegati. Il documento è firmato da Datore di lavoro, RSPP. Medico competente e RLS. All'allegato III rev. 03 del 27/02/2023 si riporta l'elenco e numerazione dei DVR relativi a siti, impianti e servizi.<br>Nel 2023 sono stati inoltre emessi i seguenti DVR:<br>DVR 040 Laboratorio Veritas ubicato presso il nuovo centro direzionale denominato CDO 3.<br>DVR 023 Depuratore di Fusina (VE).<br>DVR 024 Depuratore Lido (VE).<br>DVR 028 Depuratore SG 31 (VE).<br>DVR 998 Manutenzione Sollevamenti<br>Scheda mansione operatore polivalente servizio idrico integrato |
| **7** | art. 22 – Veritas ha prodotto le certificazioni aggiornate e ulteriori certificazioni aziendali. |

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0014007 del 07-11-2024 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. 0014007 del 07-11-2024 arrivo Cat. 4 Cl. 5

| | |
|---|---|
| **8** | art. 23 – Veritas dichiara che è in corso un aggiornamento del Piano delle Emergenze del Servizio Acquedotto (emesso nel 2022), anche in virtù delle recenti modifiche organizzative. Tale aggiornamento sarà formalizzato ed approvato presumibilmente entro il prossimo mese di dicembre 2024.<br>Ad ottobre 2023 è stata invece emessa una revisione aggiornata della procedura di "Gestione delle informazioni in caso di emergenze o anomalie inerenti al servizio idrico integrato" che stabilisce responsabilità, modalità di gestione e di verifica delle segnalazioni/richieste d'intervento dell'utenza in casi di potenziale pericolo oltre ad anomalie, anche riferite a casi di potenziale pericolo per la popolazione o l'ambiente, riscontrate da Veritas. |
| **9** | art. 24.1 – Piano di sicurezza dell'Acqua - Veritas sta sviluppando i Piani di Sicurezza dell'Acqua in collaborazione con Viveracqua attraverso la definizione di un'impostazione comune, pur mantenendo invece strumenti e piattaforme software di gestione indipendenti. Veritas, infatti, ha sviluppato un proprio software gestionale mediante il quale sta predisponendo la valutazione dei rischi relativa alla WSZ (Water Supply Zone) dell'area Moglianese, redatta in coerenza con le Linee Guida ISTISAN 22/33.<br>Le WSZ sono state definite sulla base del criterio infrastrutturale: tale scelta è motivata dal fatto che la rete di distribuzione Veritas è interconnessa e con elevate fluttuazioni stagionali e approvvigionamenti variabili. E' stato definito ed affinato il metodo per lo sviluppo della matrice dei rischi ed azioni correttive, presentato di recente anche a Regione Veneto, ASL e Consigli di Bacino di riferimento; è stata completata la raccolta dei dati della WSZ "Moglianese"; sono attualmente in fase di compilazione le check list di tutti i nodi relativi al comparto captazione (si è optato per procedere all'analisi delle infrastrutture per fasce omogenee, non per suddivisione territoriale/WSZ).<br>Gli obiettivi a breve termine sono: il completamento e la presentazione del PSA della WSZ Moglianese (a livello di "prototipo"); il completamento della matrice dei rischi per tutti i pozzi di captazione nell'intero territorio gestito. |
| **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 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. Attualmente la rete di monitoraggio è in funzione con n.172 strumenti misuratori di portata e n.30 pluviografi.<br>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 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. Attualmente la rete è in funzione e in fase di raccolta e analisi delle prime telemetrie.<br>Con Prot. 410 del 15/04/2024 Veritas ha prodotto l'aggiornamento del progetto di distrettualizzazione dell'acquedotto dell'area moglianese (comuni di Mogliano Veneto e Preganziol). Il progetto prevede una fase realizzativa di 16 mesi per l'esecuzione delle opere finalizzate alla distrettualizzazione tramite la creazione di nuovi punti di misura ed organi di manovra. |
| **11** | Art. 25.1 Sono stati trasmessi in allegato file shape di tutte le infrastrutture del SII |
| **12** | Art. 27.3 Veritas ha prodotto relazione annuale manutenzioni 2023 |
| **13** | Art. 43.1 – Veritas ha prodotto l'appendice di proroga della polizza fidejussoria UNIPOL SAI n. |

| | |
|---|---|
| | 1/39771/96/165898427 di durata quadriennale valida dal 04/10/2024 al 31/12/2029 – importo massimo garantito € 5.031.451,00 |

A seguito di verifica istruttoria in merito alla documentazione trasmessa da Veritas in data 17/10/2024, l'attività istruttoria può dirsi positivamente conclusa: in linea generale tutti gli articoli sono stati verificati e i relativi adempimenti conseguiti. Rimangono alcuni temi in corso di sviluppo che necessitano di uno sviluppo temporale maggiore, come quello dell'art. 24 relativo ai piani strategici di ricerca perdite e acque parassite, che saranno opportunamente aggiornati rispetto ad una 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.

Con riferimento alla documentazione trasmessa da Veritas relativa all'esercizio 2023 (di cui al Punto 5 dell'Allegato 1), l'attività istruttoria svolta nel mese di ottobre 2024 può dirsi positivamente conclusa: **in linea generale tutti gli articoli della Convenzione di affidamento sono stati verificati e i relativi adempimenti ottemperati.**

Si sottolinea comunque che il confronto con i rappresentanti del Gestore avviene con frequenza pressoché settimanale anche in momenti informali, che improntano proficuamente il rapporto di affidamento in-house, per affrontare e risolvere criticità e tematiche che richiedono l'apporto di entrambi i soggetti.

## 5. La regolazione tariffaria del servizio

I metodi tariffari definiti da ARERA, che si sono succeduti a partire dal 2012, prevedono 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 Programma 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 Programma 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 fino al 2023 compreso), 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 di natura diversa che sono considerate ammissibili secondo le "regole" ARERA. Queste 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



Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0014007 del 07-11-2024 arrivo Cat. 4 Cl. 5

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0014007 del 07-11-2024 arrivo Cat. 4 Cl. 5

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 dalla metodologia di ARERA.**

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 ($\vartheta$) che il gestore dovrà applicare per le singole annualità per ottenere le articolazioni tariffarie da applicare agli utenti.

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

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

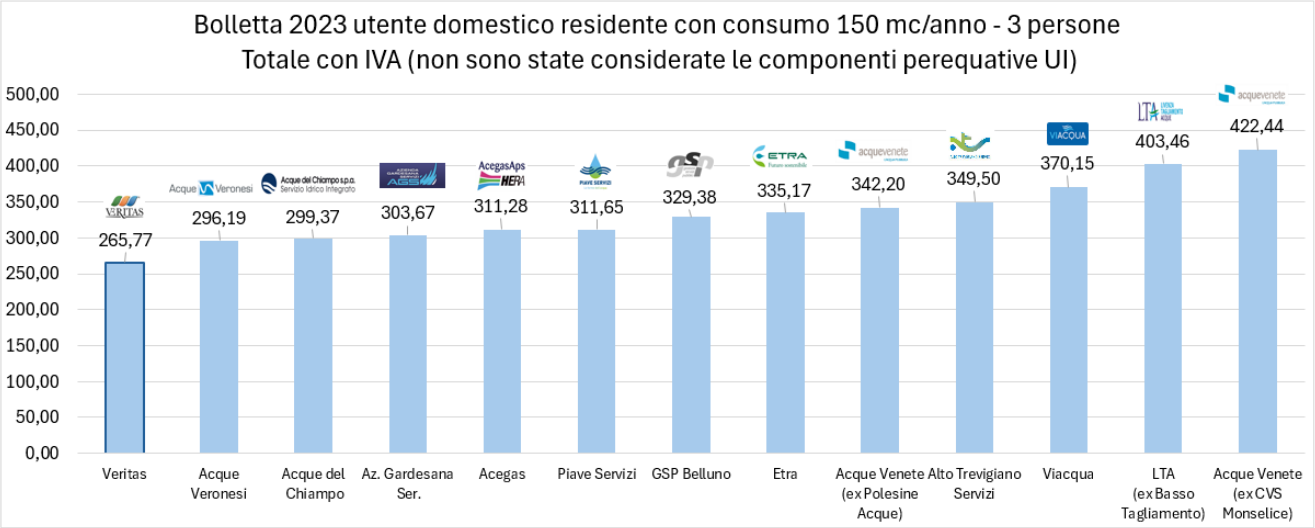
A fine dicembre 2023 con delibera 639/2023/R/idr l'ARERA ha definito il Metodo tariffario idrico per il quarto periodo regolatorio 2024-2029 (c.d. MTI-4)

Da un'analisi compiuta 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) sostiene un costo annuale totale pari a 266 € per l'intero servizio idrico integrato (IVA inclusa e oneri perequativi esclusi), inferiore sia rispetto al costo sostenuto dalle altre utenze domestiche venete (vedi grafico sottostante) e sia alla media

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0014007 del 07-11-2024 arrivo Cat. 4 Cl. 5

nazionale che ha un importo pari a 345€ (IVA inclusa e al netto degli oneri perequativi). Per questo valore si veda pag. 482 della relazione annuale ARERA "Stati dei Servizi 2023" Vol.1.

Si riporta nel grafico sottostante una rappresentazione per i vari gestori del Veneto da cui si nota il posizionamento di Veritas all'estremità sinistra del diagramma:




Per maggiori dettagli in merito alla articolazione delle tariffe si veda l'Allegato 1.

## 6. Pianificazione e realizzazione interventi

La pianificazione e il controllo degli investimenti si realizza attraverso tre livelli di azione presidiati dal Consiglio di Bacino e soggetti al controllo di Enti sovraordinati:

1. Piano d'Ambito (PdA): è il documento programmatico del SII redatto dal Consiglio di Bacino su un orizzonte di 30 anni; contiene previsioni di dettaglio nel breve/medio periodo e indicazioni di intervento a valenza strategia nel lungo periodo. Il PdA è soggetto a Valutazione Ambientale Strategica da parte della Regione ai sensi del D.Lgs.152/2006 e a monitoraggio triennale ai sensi della disciplina VAS (vedi oltre nel capitolo).
2. Programma degli Interventi (PdI): il PdA viene aggiornato nel dettaglio a cadenza biennale tramite la redazione del Programma degli Interventi richiesto dalla disciplina regolatoria ARERA. Gli interventi trovano copertura economica e finanziaria attraverso la tariffa quali componenti della voce CAPEX riconosciuta in tariffa secondo il metodo tariffario protempore vigente predisposto da ARERA.
3. Approvazione dei progetti ai sensi dell'art.158-bis del D.Lgs.152/2006 da parte del Consiglio di Bacino al fine di verificare la coerenza con gli strumenti di pianificazione e programmazione di cui ai precedenti punti.

Il Consiglio di Bacino svolge anche il monitoraggio ex-post degli interventi di manutenzione, qualora questi siano capitalizzati troveranno copertura nella voce CAPEX della tariffa, altrimenti se spesati nell'esercizio sono valorizzati nella componente OPEX.

L' Ente d'Ambito, come già specificato, ha adottato il Piano d'Ambito con deliberazione di Assemblea n.19 del 13/12/2018, e successivamente approvato con deliberazione di Assemblea n.8 del 29/06/2020, in seguito alla conclusione con esito positivo della procedura di VAS (i.e. Valutazione Ambientale Strategica) da parte della Regione Veneto.

Ai fini della verifica della sostenibilità ambientale, per il Piano d'Ambito è previsto un Rapporto periodico triennale ai sensi dell'art.18 del D.lgs. 152/2006 e s.m.i. al fine di monitorare

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0014007 del 07-11-2024 arrivo Cat. 4 Cl. 5

l'evoluzione degli effetti del Piano d'Ambito nel tempo e verificare l'attendibilità delle previsioni fatte, valutando la "distanza" tra gli obiettivi prefissati in fase di pianificazione e gli effetti che si verificano in fase di attuazione degli interventi del Piano stesso.

Il monitoraggio si sviluppa durante l'intera fase di attuazione del PdA e oltre, in relazione ai traguardi temporali ai quali sono riferiti gli obiettivi di Piano, e può essere modificato e/o integrato nel tempo, anche in relazione all'insorgenza di elementi di criticità non previsti in fase di elaborazione del Piano.

In tale contesto, come stabilito dall'art.18, comma 3 bis, l'obiettivo del Rapporto periodico è quello di illustrare i risultati del monitoraggio nel periodo di riferimento, ai fini della verifica, da parte dell'Autorità competente (Regione), dello stato di attuazione del PdA, degli effetti da esso prodotti e del contributo dello stesso al raggiungimento degli obiettivi di sostenibilità ambientale definiti dalle strategie di sviluppo sostenibile nazionali e regionali ritenuti pertinenti con la natura del PdA.

Il monitoraggio relativo al primo triennio (30/06/2020 al 30/06/2023) di attuazione del Piano d'Ambito del Consiglio di Bacino "Laguna di Venezia" è stato elaborato a partire da giugno 2023 e presentato presso la Regione in data 09/01/2024 per l'iter previsto ai sensi dell'art. 18 del D.Lgs 152/2006.

La Commissione Regionale per la VAS ha espresso parere favorevole al Monitoraggio periodico del primo triennio con il parere n. 145 nella seduta del 30 maggio 2024 consultabile sul sito regionale *http://www.regione.veneto.it/web/vas-via-vinca-nuvv/pareri-motivati* e sul sito del Consiglio di Bacino Laguna di Venezia al seguente link: *https://www.consigliodibacinolv.it/ae00753/zf/index.php/servizi-aggiuntivi/index/index/idtesto/93.*

L'Ente d'Ambito effettua il controllo anche sui singoli progetti di importo superiore a 100.000 €, che devono essere previsti nella pianificazione del Piano d'Ambito e del Piano degli Interventi, e che vengono approvati ai sensi art. 158-bis D.lgs. 152/2016 dall'Ente d'Ambito mediante Conferenza di Servizi.

In merito agli investimenti programmati e quelli effettivamente realizzati negli ultimi due anni 2022-2023 del periodo regolatorio MTI3 2020-2023 il gestore Veritas ha provveduto a fornire una dettagliata ricostruzione degli scostamenti tra gli investimenti pianificati e quelli effettivamente realizzati.

| | 2022 | 2023 | Totale biennio 2022-2023 |
|---|---|---|---|
| **Spesa per investimenti PROGRAMMATI (al lordo dei contributi)** | 45.003.286 € | 59.843.686 € | **104.846.972 €** |
| **Spesa per investimenti REALIZZATI (al lordo dei contributi)** | 46.118.729 € | 80.820.795 € | **126.939.524 €** |
| ***Differenza*** | 1.115.443 € | 20.977.109 € | **22.092.552 €** |

Complessivamente il gestore ha realizzato nel biennio investimenti superiori di 22.092.552 € a quanto pianificato: si riporta nella tavola il dettaglio per macro-indicatore di qualità tecnica:

**Analisi degli investimenti realizzati rispetto a quelli pianificati per il periodo 2022-2023 (al lordo dei contributi) per macro-indicatore**

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0014007 del 07-11-2024 arrivo Cat. 4 Cl. 5

| Macro-indicatore | Pianificazione SPESA 2022-2023 MTI-3agg | Consuntivi SPESA 2022-2023 MTI4 |
|---|---|---|
| **Altro** | 2.979.167 | 7.161.276 |
| **M1** | 31.157.633 | 35.242.787 |
| **M2** | 7.581.504 | 5.373.350 |
| **M3** | 8.273.001 | 13.183.334 |
| **M4a** | 19.283.344 | 19.588.835 |
| **M4b** | 6.457.136 | 13.182.646 |
| **M5** | 0 | 244.619 |
| **M6** | 25.397.184 | 26.178.562 |
| **MC1** | 3.718.003 | 6.784.117 |
| **Totali** | **104.846.972** | **126.939.524** |

**Dati comunicati dal Gestore nell'ambito dell'aggiornamento tariffario 2024-2025 (MTI4)*

Infine, dal controllo sull'effettiva realizzazione degli investimenti programmati per l'intero periodo 2020-2023, si è assicurata la corretta attribuzione negli schemi regolatori pro tempore vigenti, in quanto gli interventi realizzati sono superiori a quelli programmati per il quadriennio 2020-2023. Di fatto sono confermate le agevolazioni previste dal metodo in merito a variazione tariffaria massima consentita e FNI (componente riscossa a titolo di anticipazione per il finanziamento dei nuovi investimenti) che Veritas ha ottenuto nel periodo 2020-2023.

Nel quadriennio 2020-2023, infatti, il gestore ha realizzato un valore di investimenti, al lordo dei contributi a fondo perduto e tenuto conto dello stato di avanzamento dei LIC (i.e. lavori in corso), superiore a 243 milioni di euro, a fronte di un livello programmato di circa 212 milioni.

**Tasso di realizzazione degli investimenti**

| | |
|---|---|
| **Tasso di realizzazione art. 35.4 MTI-3** | **115%** |

| | |
|---|---|
| IP effettivi 2020-2023 | 201.732.606 |
| LIC al 31.12.2019 cns | 18.681.111 |
| LIC al 31.12.2023 | 60.671.998 |
| **Spesa 2020-2023 (IP2020-2023 + DELTA LIC 2023-2019)** | **243.723.493** |

| | |
|---|---|
| **Pianificato 2020-2023 (IPexp + CFPexp MTI-3 )** | **212.055.550** |

Nello specifico la spesa per ogni anno è la seguente:

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0014007 del 07-11-2024 arrivo Cat. 4 Cl. 5

| VERITAS | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | Totale quadriennio VERITAS 2020-2023 | Media per abitante VERITAS 2020-2023 | Media per abitante VERITAS anno |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Spesa per investimenti PROGRAMMATI* | 42.482.635 € | 64.725.944 € | 45.003.286 € | 59.843.686 € | **212.055.551 €** | **274 €** | **68,5 €** |
| Spesa per investimenti REALIZZATI* | 48.482.774 € | 68.301.195 € | 46.118.729 € | 80.820.795 € | **243.723.493 €** | **315 €** | **79 €** |
| *al lordo di contributi pubblici | | | | + investimenti | **31.667.942 €** | | |

Abitanti: 773.706 (Popolazione residente servita acquedotto (PRA) – Veritas MTI3)

| ITALIA Media per abitante ITALIA investimenti programmati 2020-2023 | ITALIA Media per abitante ITALIA investimenti programmati anno |
|---|---|
| 275 € | 69 € |

Fonte: ARERA pag. 476 della Relazione Annuale stato dei servizi idrici 2023 - vol. 1

Gli investimenti medi annuali realizzati nel quadriennio 2020-2023, al lordo dei contributi pubblici, sono pari a circa **79 euro/abitante** rispetto ai 68,5 euro/abitante pianificati, e sono in linea con quanto calcolato da ARERA a livello nazionale ovvero 69 euro/abitante nel periodo, mentre gli investimenti realizzati (79 euro/abitante) superano sia i valori medi nazionali di pianificazione (riferimento pagg. 476-477 della relazione annuale ARERA "Stati dei Servizi 2023" vol. 1) sia quanto riportato per l'area Nord-Est (283 euro/abitante su 4 anni = 70,75 euro/abitante anno).

[Nota metodologica: i valori relativi al Consiglio di Bacino sono 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].

L'Ente ha inoltre effettuato un monitoraggio annuale puntuale relativo allo stato di realizzazione degli interventi autorizzati: risulta che tra il 2017 e il 2023 sono stati autorizzati 47 interventi (2 di questi non hanno avuto seguito in quanto è stata prevista una variante già a livello di progetto definitivo) di cui 39 hanno avuto un'approvazione del progetto definitivo, 36 hanno avuto un inizio lavori, 16 di questi un collaudo finale.

Per quanto riguarda gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria di importo inferiore a 100.000 €, come previsto dall'art. 27 della Convenzione di affidamento, l'Ente d'Ambito chiede al Gestore di redigere una relazione annuale relativa agli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria; le attività consistono in generale in:

a. ripristino della funzionalità delle opere;

b. mantenimento dell'efficienza funzionale delle opere.

c. sostituzione di opere giunte al termine della loro vita utile.

Le attività di manutenzione eseguite direttamente con operatori e mezzi interni di VERITAS SpA vengono integrate con affidamenti a ditte esterne, e ciò al fine di garantire un volume complessivo di interventi che permetta il buon mantenimento e l'efficienza delle infrastrutture del servizio idrico integrato. Nel 2023, in particolare, VERITAS SpA ha usufruito di contratti massivi di manutenzioni ordinarie/straordinarie con ditte esterne così riassumibili:

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0014007 del 07-11-2024 arrivo Cat. 4 Cl. 5

- lavori di scavo e rinterro a supporto del personale aziendale di V.E.R.I.T.A.S. S.p.A. nella manutenzione delle reti e nella realizzazione dei nuovi allacciamenti idrici (esclusa Area Sud e Venezia C.S.);
- lavori di manutenzione e sviluppo reti acquedotto;
- servizio di sostituzione massiva dei contatori di acqua potabile sull'intero territorio gestito;
- servizio di ricerca perdita con tecnologia innovative rete acquedotto di Venezia Centro Storico e Isole;
- lavori di ripristini stradali sulle reti acquedotto
- lavori di manutenzione edile reti fognarie – esecuzione di tutti i lavori idraulici, stradali ed edili, nonché delle forniture necessarie per la costruzione di nuovi allacciamenti all'utenza, posa di nuove condotte fognarie, manutenzione ordinaria e straordinaria delle condotte della rete fognaria. Ambito: intero territorio gestito;
- lavori di risanamento delle reti fognarie con metodi non distruttivi - attività di consolidamento strutturale ed isolamento idraulico di condotte fognarie esistenti con guaina tubolare in fibroresina, ripristini a mezzo di tronchetto in fibroresina, risanamento delle camerette e dei pozzetti d'ispezione, attività propedeutiche di espurgo, pulizia idrodinamica ed ispezione con apposite apparecchiature televisive. Ambito: intero territorio gestito;
- lavori di ripristini stradali sulle reti fognarie – realizzazione di opere di pavimentazione stradale, in particolare in asfalto, su interventi di rete fognatura eseguiti da VERITAS SpA o da ditte incaricate, comprensivi di rialzo/sostituzione dei chiusini stradali. Ambito: intero territorio gestito;
- servizio di pulizia ed espurgo delle reti fognarie – Oggetto: servizi di pulizia, lavaggio ed espurgo delle reti fognarie e caditoie stradali, canalette grigliate stradali, degli impianti di sollevamento liquami e acque reflue, degli impianti di depurazione, di potabilizzazione e similari. Ambito: intero territorio gestito;
- servizio di manutenzione elettromeccanica ordinaria e straordinaria su apparecchiature elettromeccaniche a servizio degli impianti di depurazione del S.I.I. Ambito: principali impianti di depurazione gestiti;
- lavori di manutenzioni edili infrastrutture (depuratori e sollevamenti);
- servizio di manutenzione quadri elettrici e pompe centrifughe;
- servizi di manutenzione elettromeccanica su macchine (sgrigliatori, paratoie ecc.);
- servizio di manutenzione cabine elettriche MT/BT;
- servizio nolo autobotti espurgo.

Tutte le attività di manutenzione, che siano eseguite mediante risorse interne o con il supporto di ditte esterne, sono governate e controllate direttamente da VERITAS SpA, e vengono eseguite in base a programmi di attività ordinaria oppure in seguito ad eventi accidentali.

Si riporta nella tabella successiva il prospetto dei costi sostenuti da VERITAS SpA nel 2023 per interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria sulle infrastrutture inerenti al Servizio Idrico Integrato:

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0014007 del 07-11-2024 arrivo Cat. 4 Cl. 5

IMPORTI DELLE MANUTENZIONI

| Esercizio Acquedotto 2023 | VE | Moglianese | RdB | CHIOGGIA | Area Est | Complessivo |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Man Ordinaria Reti Acquedotto | 1.794.638 | 209.503 | 1.052.150 | 464.975 | 1.918.987 | **5.440.254** |
| Man Straordinaria Reti Acquedotto | 2.877.778 | 1.119.364 | 2.822.934 | 1.156.122 | 2.411.820 | **10.388.018** |
| Man Ordinaria Impianti Acquedotto | 0 | 0 | 0 | 0 | 47.411 | **47.411** |
| Man Straordinaria Impianti Acquedotto | 1.254.539 | 70.677 | 143.469 | 108.885 | 394.554 | **1.972.123** |
| Man Ordinaria Potabilizzatori | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** |
| Man Straordinaria Potabilizzatori | 264.716 | 0 | 0 | 139.671 | 350.024 | **754.411** |
| **Totale Acquedotto** | **6.191.671** | **1.399.543** | **4.018.554** | **1.869.653** | **5.122.796** | **18.602.217** |

| Esercizio Fognatura 2023 | VE | Moglianese | RdB | CHIOGGIA | Area Est | Complessivo |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Man Ordinaria Reti Fognatura | 896.076 | 406.277 | 1.734.798 | 531.127 | 1.064.462 | **4.632.739** |
| Man Straordinaria Reti Fognatura | 1.972.006 | 557.786 | 1.011.997 | 1.052.299 | 622.961 | **5.217.048** |
| Man Ordinaria Sollevamenti Fognatura | 684.614 | 253.174 | 457.015 | 203.118 | 347.522 | **1.945.443** |
| Man Straordinaria Sollevamenti Fognatura | 529.810 | 240.917 | 199.126 | 249.594 | 268.746 | **1.488.193** |
| Man Ordinaria Impianti Depurazione | 1.255.863 | 164.532 | 0 | 337.253 | 813.692 | **2.571.340** |
| Man Straordinaria Impianti Depurazione | 2.196.716 | 164.875 | 0 | 351.835 | 2.261.681 | **4.975.107** |
| **Totale Fognatura-Depurazione** | **7.535.086** | **1.787.561** | **3.402.935** | **2.725.225** | **5.379.064** | **20.829.871** |

La relazione relativa alle manutenzioni ordinarie e straordinarie 2023 è agli atti dell'Ufficio.

## 7. Equilibrio economico – finanziario regolatorio

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.**

Il Piano Economico-Finanziario (PEF), è quindi uno dei documenti che l'EGA è tenuto ad adottare in ottemperanza all'art. 149 del D. Lgs. 152/2006 e al metodo tariffario ARERA.

Il PEF regolatorio che completa il pertinente schema regolatorio ARERA, è composto da:

- Il Piano tariffario,
- Il Conto economico,
- Il Rendiconto finanziario,
- Lo Stato patrimoniale.

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0014007 del 07-11-2024 arrivo Cat. 4 Cl. 5

I sopracitati documenti di pianificazione sono stati redatti per il periodo regolatorio 2020-2023 coerentemente con i criteri di cui al MTI-3, ed hanno l'obiettivo di accertare, con cadenza annuale e per tutto il periodo di affidamento, l'andamento dei costi di gestione e di investimento, nonché la previsione annuale dei proventi da tariffa con esplicitati i connessi valori del moltiplicatore tariffario (theta) e del vincolo ai ricavi del gestore (VRG).

Il piano, così come redatto, deve garantire il raggiungimento dell'equilibrio economico finanziario e, in ogni caso, il rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità della gestione, anche in relazione agli investimenti programmati.

Il piano tariffario è il documento di pianificazione ricompreso nel piano economico e finanziario (PEF) che definisce la proiezione per tutto il periodo di affidamento, con dettaglio annuale, delle componenti di costo ammesse nel VRG, quantificate ai sensi del metodo tariffario vigente.

Il Conto Economico è inteso come un "conto economico regolatorio" che ha quindi l'obiettivo di accertare unicamente un sostanziale equilibrio economico della gestione nel medio lungo periodo. Non può essere pertanto considerato un documento assimilabile al "conto economico previsionale incluso nel business plan aziendale" che ha, al contrario, lo scopo di misurare il risultato economico atteso (utile o perdita) che scaturisce dalla contrapposizione, in ciascun esercizio, dei ricavi e dei costi (previsti) dell'attività aziendale.

Anche con riferimento al rendiconto finanziario, occorre specificare che il documento di pianificazione ha finalità prettamente regolatorie (da non confondersi quindi con l'analogo documento inserito nei business plan aziendali), volto in particolare ad accertare unicamente un sostanziale equilibrio finanziario della gestione.

Il rendiconto finanziario regolatorio viene predisposto analizzando i flussi di cassa annuali e, qualora emerga un fabbisogno di liquidità conseguente alla realizzazione degli investimenti, si è ipotizzata la sua copertura con ricorso ad un nuovo finanziamento bancario (tiraggio) nella misura tale da coprire anche gli interessi generati dal finanziamento stesso. la quota capitale annuale da rimborsare è calcolata in base alla liquidità d'esercizio dei flussi di cassa disponibili (la quota capitale da rimborsare dunque si adatta ai flussi di cassa disponibili). Gli oneri finanziari sono calcolati annualmente sul valore medio del debito residuo (al netto della quota capitale rimborsata) applicando il tasso di interesse ipnotizzato.

Lo schema di Stato Patrimoniale viene compilato nelle voci per le quali si potevano disporre di informazioni rese disponibili nella rilevazione dei dati propedeutici alla predisposizione tariffaria. In tal senso, in analogia con gli altri documenti di pianificazione, lo Stato patrimoniale si può definire uno "Stato patrimoniale Regolatorio", non tenendo quindi conto di informazioni di budget di cui solo il gestore dispone.

In sostanza il PEF regolatorio, attraverso il conto economico ed il rendiconto finanziario, redatto in coerenza con gli esiti tariffari riportati nel Piano Tariffario, hanno l' obiettivo generale di verificare che il pertinente schema regolatorio adottato dall' EGA garantisca un sostanziale equilibrio economico e finanziario della gestione fino al termine della concessione**.**

**Il PEF 2022-2038 attuativo dello schema regolatorio MTI3-aggiornamento biennale, approvato dal Consiglio di Bacino Laguna di Venezia per il gestore Veritas con deliberazione dell'Assemblea d'Ambito n.11 del 14.11.2022, risulta in equilibrio economico e finanziario in quanto il risultato d'esercizio del conto economico è positivo in tutti gli anni di affidamento e il valore residuo a fine affidamento è superiore allo stock di debito non rimborsato.**

## 8. Dati economici relativi alla gestione Veritas

**Veritas** è una multiutility a capitale interamente pubblico, che svolge i seguenti servizi:

Servizio Idrico Integrato: acquedotto (captazione, adduzione, sollevamento, potabilizzazione e distribuzione di acqua a uso civile), fognatura (raccolta e convogliamento delle acque reflue) e depurazione (trattamento mediante impianti di depurazione delle acque reflue e restituzione

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0014007 del 07-11-2024 arrivo Cat. 4 Cl. 5

all'ambiente di quelle depurate). Veritas opera in 29 Comuni del territorio metropolitano di Venezia e in 7 della provincia di Treviso, fornendo i propri servizi a circa 800.000 cittadini. Inoltre, gestisce l'acquedotto industriale di Porto Marghera e realizza la rete antincendio di Venezia.

Igiene Ambientale: raccolta, trasporto, selezione, vagliatura, trattamento, riciclaggio, recupero all'interno del Polo tecnologico di Fusina (nell'area industriale di Porto Marghera), uno tra i maggiori impianti presenti in Europa per quantità di rifiuto secco trattate e potenzialità. Igiene urbana e spazzamento stradale. I materiali differenziati vengono selezionati e lavorati in impianti specializzati, in grado di recuperare tutte le materie. Il rifiuto secco – dopo essere stato vagliato e stabilizzato nelle biocelle – diventa invece Css (combustibile solido secondario), dal quale si ricava energia elettrica. Tra la raccolta differenziata e la trasformazione in Css, in discarica finisce dunque meno del 3% dei rifiuti raccolti da Veritas; una percentuale che si avvicina ai Paesi del Nord Europa, molto diversi però per cultura e sensibilità ambientale. Veritas opera nei 44 Comuni del territorio metropolitano di Venezia e nel Comune di Mogliano Veneto (Tv), fornendo servizi a 890.000 cittadini.

Servizi urbani collettivi: gestione integrata dei servizi cimiteriali e funerari, del mercato ittico all'ingrosso di Venezia, di bonifiche ambientali, delle discariche post mortem e di servizi specifici legati alla tipicità del territorio veneziano (manutenzione urbana, allestimento di percorsi pedonali in caso di alta marea e neve); gestione del calore e della pubblica illuminazione. Veritas gestisce inoltre le utilities all'interno dei porti di Marghera (Zona Industriale), Venezia e Chioggia (reti e fornitura di acqua, gas, elettricità).

Energia da fonti rinnovabili e biomasse: energy management e produzione di energia da fonti rinnovabili (pannelli solari).

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.

Nel 2023 i ricavi complessivi di Veritas sono stati pari a 427 milioni euro, con un utile di 8 milioni dopo le tasse. Invece l'Ebitda (il margine operativo lordo basato solo sulla gestione operativa) ha raggiunto i 67 milioni di euro, parametro che garantisce investimenti complessivi superiori a 100 milioni, principalmente dedicati alla manutenzione e rinnovo degli impianti e delle reti del servizio idrico integrato.

Nel prospetto successivo sono riportati i principali dati economici di Veritas relativi all'esercizio 2023 e il confronto con la precedente annualità; viene inoltre comparato il peso relativo di ogni singola voce rispetto ai ricavi totali netti.

Il **risultato operativo lordo (Ebitda)** ammonta a 67,1 ML€, in aumento rispetto allo scorso esercizio di 6,8 ML€. Rappresenta il 15,7% dei ricavi totali netti.

Il **risultato operativo (Ebit),** pari a 24,2 ML€, è anch'esso in aumento rispetto al 2022 per 6 ML€.

La **gestione finanziaria** registra un aumento degli oneri al netto dei proventi rispetto all'esercizio precedente per 1 ML€, passando da 11,3 ML€ nel 2022 ai 12,4 ML€ nel 2023.

Il **risultato lordo**, prima di considerare le imposte dell'esercizio, ammonta a 11,9 ML€ in aumento di 4,9 ML€ rispetto alla precedente annualità; rappresenta il 2,8% sui ricavi totali netti (1,6% nel 2022).

Le **imposte dell'esercizio** in questo esercizio ammontano a 3,6 ML€ e sono costituite dall'Irap per 0,9 ML€ e da Ires per 2,7 ML€. Le imposte correnti sono pari a 0,3 ML€ e quindi l'integrazione da imposte anticipate, differite e di esercizi precedenti ammonta a 3,3 ML€.

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0014007 del 07-11-2024 arrivo Cat. 4 Cl. 5

| dati economici (in migliaia di euro) | 2023 | % | 2022 | % |
|---|---|---|---|---|
| **ricavi totali netti** | **427.010** | **100,0%** | **429.967** | **100,0%** |
| costo del personale | -143.507 | -33,6% | -148.378 | -34,5% |
| altri costi e accantonamenti operativi | -216.364 | -50,7% | -221.200 | -51,4% |
| **ebitda*** | **67.139** | **15,7%** | **60.389** | **14,0%** |
| ammortamenti e svalutazioni | -39.144 | -9,2% | -38.665 | -9,0% |
| accantonamenti per rischi e oneri | -3.772 | -0,9% | -3.476 | -0,8% |
| **risultato operativo** | **24.223** | **5,7%** | **18.248** | **4,2%** |
| valutazione di partecipazioni | | 0,0% | | 0,0% |
| oneri (proventi) finanziari | -12.359 | -2,9% | -11.331 | -2,6% |
| **risultato lordo prima delle imposte** | **11.864** | **2,8%** | **6.917** | **1,6%** |
| imposte sul reddito dell'esercizio | -3.633 | -1,0% | -640 | 0,0% |
| **risultato dell'esercizio** | **8.231** | **2,0%** | **6.277** | **1,0%** |

* L'Ebitda è rappresentato dalla differenza tra ricavi e costi operativi al lordo, degli ammortamenti (già al netto delle quote per contributi in conto impianti), altre svalutazioni di immobilizzazioni, accantonamenti per rischi e altri accantonamenti.
L'Ebitda così definito è una misura utilizzata dal management della società per monitorare e valutare l'andamento operativo della stessa e non essendo identificato come misura contabile nell'ambito sia dei principi contabili italiani che in quelli internazionali non deve essere considerato una misura alternativa per la valutazione dell'andamento del risultato della società. Poiché la composizione dell'Ebitda non è regolamentata dai principi contabili di riferimento, il criterio di determinazione applicato dalla società potrebbe non essere omogeneo con quello adottato da altri e pertanto potrebbe non essere comparabile.

Nel prospetto seguente è riportata la struttura patrimoniale di Veritas con i principali aggregati patrimoniali e il peso delle singole componenti sul totale complessivo.

| dati patrimoniali (in migliaia di euro) | 31.12.2023 | inc. % | 31.12.2022 | inc. % |
|---|---|---|---|---|
| immobilizzazioni e altre attività non correnti | 742.766 | 104,9% | 658.718 | 105,7% |
| capitale circolante netto | -34.991 | -4,9% | -35.686 | -5,7% |
| **capitale investito netto** | **707.775** | **100,0%** | **623.032** | **100,0%** |
| patrimonio netto | 283.446 | 40,1% | 277.001 | 44,5% |
| passività non correnti nette (esclusi finanziamenti) | 97.111 | 13,7% | 103.192 | 16,6% |
| posizione finanziaria netta* | 327.218 | 46,2% | 242.838 | 39,0% |
| **fonti di finanziamento** | **707.775** | **100,0%** | **623.032** | **100,0%** |

* La posizione finanziaria netta, calcolata secondo i criteri previsti dai principali *covenant* finanziari in essere al 31 dicembre 2023, è la differenza tra tutte le passività finanziarie e le attività finanziarie a breve termine (nel caso di Veritas quest'ultime includono solo le disponibilità liquide).

Il dato della posizione finanziaria netta finale è passato da k€ -242.838 nel 2022 a k€ -327.218, comprendendo l'effetto delle componenti non monetarie (Ifrs 16, *leases*, debiti rateizzati, costo ammortizzato ecc.) che al 31 dicembre 2023 è pari a k€ 17.372; di conseguenza il rapporto tra Pfn ed Ebitda passa da 4,02 a 4,87.

Per la copertura del significativo piano di investimenti realizzato nel corso dell'esercizio 2023, Veritas ha fatto ricorso parzialmente a contributi pubblici a fondo perduto, ma soprattutto a ulteriori finanziamenti disciplinati dalla vigente normativa. La posizione finanziaria netta (Pfn) ha registrato un aumento dell'indebitamento complessivo di k€ 84.380, portando il saldo finale a k€ 327.216. Questo incremento ha comportato un lieve peggioramento dell'indice di indebitamento, bilanciato però da un miglioramento dell'indice di capacità di restituzione del debito complessiva.

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0014007 del 07-11-2024 arrivo Cat. 4 Cl. 5

La società, inoltre, ha identificato come schema di riferimento per l'informativa di settore ad ARERA (cd unbundling contabile), i seguenti settori:

- Igiene ambientale: comprende lo spazzamento, le attività connesse al ciclo integrato dei rifiuti (raccolta, selezione e riciclo, trasporto, trattamento, smaltimento e intermediazione), gestione degli impianti industriali e gestione delle discariche post mortem.
- Servizio idrico integrato: comprende le attività connesse al ciclo delle acque potabili per uso civile e industriale (prelievo, trattamento, sollevamento e distribuzione), le attività connesse al ciclo delle acque reflue civili e industriali (raccolta, depurazione, espurgo), attività di ingegneria, analisi di laboratorio e gestione della rete antincendio di Venezia.
- Altri servizi: comprende i servizi urbani collettivi (servizi cimiteriali, gestione dei crematori, servizi speciali per Venezia, gestione dei servizi igienici, bonifiche ambientali, lavori pubblici) e le attività connesse all'energia (fotovoltaico, teleriscaldamento, gestione del calore, illuminazione pubblica, biogas-biometano-idrometano).

Questi settori comprendono attività sia regolate che non regolate dalla normativa Arera.

La *performance* dei settori viene valutata economicamente sulla base del risultato operativo Ebit I costi e i ricavi di struttura vengono ribaltati sulle singole aree di attività (*business unit*) in base a indicatori (*driver*) gestionali, coerenti con le normative *unbundling*.

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

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0014007 del 07-11-2024 arrivo Cat. 4 Cl. 5

| risultati per settori operativi esercizio 2023 (in migliaia di euro) | igiene ambientale | servizio idrico integrato | altri settori | totale |
|---|---|---|---|---|
| ricavi delle vendite e dei servizi | 222.949 | 156.456 | 28.212 | 407.617 |
| altri proventi | 1.610 | 4.190 | 1.182 | 6.982 |
| ricavi corporate | 7.333 | 4.470 | 608 | 12.411 |
| **ricavi totali netti** | **231.892** | **165.116** | **30.002** | **427.010** |
| costi per consumi di materie prime, suss. e di consumo | -9.484 | -10.581 | -1.151 | -21.216 |
| costi per servizi | -89.192 | -53.416 | -18.262 | -160.870 |
| costi godimento beni di terzi | -1.268 | -3.403 | -311 | -4.982 |
| costo del personale | -76.069 | -29.309 | -8.899 | -114.277 |
| altri costi operativi | -2.734 | -2.061 | -168 | -4.963 |
| costi operativi corporate | -29.431 | -21.084 | -3.048 | -53.563 |
| **totale costi operativi** | **-208.178** | **-119.854** | **-31.839** | **-359.871** |
| **ebitda** | **23.714** | **45.262** | **-1.837** | **67.139** |
| accantonamenti per rischi e oneri | -1.386 | -1.313 | -230 | -2.929 |
| accantonamenti per rischi e oneri corporate | -451 | -337 | -56 | -844 |
| ammortamenti e svalutazioni | -13.217 | -15.918 | -1.502 | -30.637 |
| ammortamenti e svalutazioni corporate | -3.450 | -4.073 | -983 | -8.506 |
| **risultato operativo** | **5.210** | **23.621** | **-4.608** | **24.223** |

| risultati per settori operativi esercizio 2022 (in migliaia di euro) | igiene ambientale | servizio idrico integrato | altri settori | totale |
|---|---|---|---|---|
| ricavi delle vendite e dei servizi | 210.064 | 166.712 | 28.266 | 405.042 |
| altri proventi | 2.468 | 6.531 | 2.679 | 11.678 |
| ricavi corporate | 7.437 | 5.053 | 756 | 13.247 |
| **ricavi totali netti** | **219.969** | **178.296** | **31.701** | **429.967** |
| costi per consumi di materie prime, suss. e di consumo | -9.545 | -10.616 | -979 | -21.140 |
| costi per servizi | -81.121 | -63.219 | -18.100 | -162.439 |
| costi godimento beni di terzi | -1.142 | -2.799 | -564 | -4.505 |
| costo del personale | -73.974 | -28.769 | -8.749 | -111.491 |
| altri costi operativi | -2.352 | -2.064 | -173 | -4.590 |
| costi operativi corporate | -33.682 | -27.058 | -4.673 | -65.413 |
| **totale costi operativi** | **-201.816** | **-134.525** | **-33.237** | **-369.578** |
| **ebitda** | **18.153** | **43.771** | **-1.536** | **60.389** |
| accantonamenti per rischi e oneri | -2.926 | -491 | -1 | -3.418 |
| accantonamenti per rischi e oneri corporate | -28 | -23 | -7 | -58 |
| ammortamenti e svalutazioni | -13.764 | -14.901 | -1.466 | -30.130 |
| ammortamenti e svalutazioni corporate | -3.594 | -3.928 | -1.013 | -8.535 |
| **risultato operativo** | **-2.158** | **24.429** | **-4.022** | **18.248** |

**Come si può notare il risultato operativo (Ebit) del SII ammonta a 23,6 ML€ su un totale aziendale di 24,2 ML€, rappresentando il 97,5% dell'intero risultato.**

Per maggiori dettagli si rimanda al Bilancio 2023 (ultimo disponibile) pubblicato sul sito di Veritas

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0014007 del 07-11-2024 arrivo Cat. 4 Cl. 5

https://www.gruppoveritas.it/societa-trasparente/bilanci/bilanci-veritas consultato in data 21.10.2024 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.

## 9. 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 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;
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.

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0014007 del 07-11-2024 arrivo Cat. 4 Cl. 5

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 o 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 2022-2023 che quelli relativi ai bienni precedenti 2020-2021 e 2018-2019.

C'è da sottolineare che i dati 2022-2023 sono stati inviati ad ARERA con due modalità ricognitorie differenti, una prima modalità serve a permettere la valutazione del raggiungimento o meno degli obiettivi al 2023 definiti dalla delibera ARERA n. 917/2017/R/idr (RQTI), la seconda modalità serve a determinare la base 2023 per definire gli obiettivi al 2024-2025 secondo le modifiche introdotte da ARERA alla disciplina della Qualità Tecnica del Servizio Idrico Integrato con delibera 637/2023/R/idr.

L'ultimo provvedimento sopra richiamato dispone che, a partire dall'anno 2024, gli obiettivi di qualità (sia tecnica che contrattuale) siano stabilmente valutati in maniera cumulativa su base biennale. Conseguentemente, ai fini dell'applicazione dei fattori premiali (di penalizzazione), costituisce elemento di valutazione il livello raggiunto cumulativamente al termine dell'anno dispari (ovvero per il primo biennio è l'anno 2025) per ciascuno dei macro-indicatori applicati.

Sia per la qualità tecnica che contrattuale viene previsto un tetto alla premialità pari al 15% del valore del Vincolo di Ricavo del Gestore (VRG).

Entro il 30 aprile di ciascuna annualità, e secondo le modalità operative che verranno stabilite con successivi provvedimenti, l'EGA dovrà trasmettere ad ARERA un archivio contenente il file per la raccolta dati RQTI - monitoraggio con annessa documentazione a supporto.

Dal 2026 (e successivamente a cadenze biennali) tale archivio dovrà essere verificato da un pool di EGA, successivamente definito da ARERA, che include quello competente territorialmente per la gestione in considerazione. La mancata asseverazione dell'archivio, anche parziale, dovrà essere motivata e costituirà causa di esclusione dal meccanismo incentivante per gli eventuali macro-indicatori interessati.

Viene, inoltre, prevista l'esclusione del gestore dall'aggiornamento tariffario in caso di ritardi e carenze nel superamento del mancato raggiungimento dei prerequisiti previsti dalla RQTI.

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0014007 del 07-11-2024 arrivo Cat. 4 Cl. 5

Tra le principali modifiche dell'aggiornamento della qualità tecnica apportate con la delibera 637/2023/R/idr, oltre alla determinazione di un numero di classi di valutazione uguale per tutti i macro-indicatori (con rimodulazione dei vari livelli e degli obiettivi associati) e di alcune specifiche per ciascun macro-indicatore, vi è l'inserimento di un nuovo macro-indicatore "M0 – Resilienza idrica" con il quale il Regolatore si pone l'obiettivo di valutare la capacità dei sistemi idrici di contrastare, sia a livello di ambito territoriale gestito che a livello sovraordinato, le frequenti situazioni di stress cui è sottoposta la risorsa idrica. M0 è infatti composto da due indicatori semplici:

- M0a (Resilienza idrica a livello di gestione del servizio idrico integrato) definito come rapporto tra i consumi del servizio idrico integrato, incluse le perdite di rete, e la disponibilità idrica della gestione medesima;
- M0b (Resilienza idrica a livello sovraordinato) che individua il rapporto tra i consumi per tutti gli usi, incluse le perdite di rete, e la disponibilità idrica complessiva del territorio considerato

Il meccanismo di analisi dei dati dei gestori rimane comunque 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**.

Con delibera n. 39/2024/R/idr del 06/02/2024 ARERA ha avviato il procedimento per le valutazioni quantitative, relative al biennio 2022-2023, previste dal meccanismo incentivante della qualità tecnica del Servizio Idrico Integrato, la cui scadenza è fissata entro il 31 ottobre 2024.

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*** | * | A | Premio | A |
| ***M3*** | Penalità | C | ** | A |
| ***M4*** | Premio | D | Penalità | E |
| ***M5*** | Premio | D | Penalità | D |
| ***M6*** | Premio | B | Premio | B |

**A partire dal 2020*

***Esclusione per non confrontabilità nei dati a causa di aggiornamento del criterio di estrazione dei dati da*

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. 0014007 del 07-11-2024 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 la valutazione del biennio 2022-2023 si dovrà aspettare verosimilmente il prossimo anno dopo la fine del procedimento per le valutazioni RQTI 2024 che ARERA sta svolgendo.

Si riportano i valori 2023 del gestore Veritas ai sensi della delibera ARERA n.917/2017/R/idr e gli stessi ai sensi della delibera ARERA 637/2023/R/idr per la definizione degli obiettivi del biennio 2024-2025.

**Legenda**

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **ACQUEDOTTO** | **M1** | **Perdite Idriche** | **M1a** | lineari: volume di acqua disperso per ogni Km di rete [m3/(Km*gg)] |
| | | | **M1b** | percentuali: % acqua dispersa sul totale immesso in rete |
| | **M2** | **Interruzioni del servizio** | Sommatoria delle ore di interruzione programmata e non programmata annua, moltiplicate per il n. utenti finali coinvolti, e rapportata al n. complessivo degli utenti [ore] | |
| | **M3** | **Qualità dell'acqua erogata** | **M3a** | % ordinanze di non potabilità |
| | | | **M3b** | % campioni non conformi |
| | | | **M3c** | % parametri non conformi |
| **FOGNATUTURA** | **M4** | **Adeguatezza del sistema fognario** | **M4a** | n. sversamenti ogni 100Km rete [n./100] |
| | | | **M4b** | % scaricatori di piena non adeguati |
| | | | **M4c** | % scaricatori di piena non controllati |
| **DEPURAZIONE** | **M5** | **Smaltimento fanghi discarica** | % fanghi in discarica | |
| | **M6** | **Qualità acqua depurata** | % campioni con superamento di almeno un limite di emissione, sul totale dei campionamenti effettuati | |

**VERITAS - RQTI** **RQTI_917 per valutazione**

| Macro-indicatore | | Definizione obiettivo al 2023 | Valori 2023 consuntivi |
|---|---|---|---|
| **M1 Perdite idriche** | M1a | **17,97** | **20,37** |
| | M1b | < 45% | 41,94% |
| | Classe | C | C |
| | Raggiungimento obiettivo | -4% di M1a annuo | **NO** |

**RQTI_917 per valutazione**

| Macro-indicatore | | Definizione obiettivo al 2023 | Valori 2023 consuntivi |
|---|---|---|---|
| **M2 Interruzioni del servizio** | M2 | **< 6** | **0,4** |
| | Classe | A | A |
| | Raggiungimento obiettivo | mantenimento | **SI** |

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

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0014007 del 07-11-2024 arrivo Cat. 4 Cl. 5

**RQTI_917 per valutazione**

| Macro-indicatore | | Definizione obiettivo al 2023 | Valori 2023 consuntivi |
|---|---|---|---|
| **M3 Qualità dell'acqua erogata** | M3a | 0,00% | 0,00% |
| | M3b | **<0,5%** | **1,18%** |
| | M3c | <0,1% | 0,04% |
| | Classe | A | C |
| | Raggiungimento obiettivo | mantenimento | **NO*** |

* ma esclusi per non confrontabilità

**RQTI_917 per valutazione**

| Macro-indicatore | | Definizione obiettivo al 2023 | Valori 2023 consuntivi |
|---|---|---|---|
| **M4 Adeguatezza del sistema fognario** | M4a | **0,99** | **0,81** |
| | M4b | / | 96,70% |
| | M4c | / | 49,10% |
| | Classe | D | D |
| | Raggiungimento obiettivo | -10% M4a annuo | **SI** |

**RQTI_917 per valutazione**

| Macro-indicatore | | Definizione obiettivo al 2023 | Valori 2023 consuntivi |
|---|---|---|---|
| **M5 Smaltimento fanghi discarica** | $MF_{tq,disc}$ ($\sum MF_{tq,disc,imp}$) | **12.436,02** | **14.779,00** |
| | $\%SS_{tot}$ | / | 29,90% |
| | M5 | / | 48,14% |
| | Classe | D | D |
| | Raggiungimento obiettivo | -5% di MF tq,disc annuo | **NO** |

**RQTI_917 per valutazione**

| Macro-indicatore | | Definizione obiettivo al 2023 | Valori 2023 consuntivi |
|---|---|---|---|
| **M6 Qualità acqua depurata** | M6 | **1,66%** | **2,15%** |
| | Classe | B | B |
| | Raggiungimento obiettivo | -10% di M6 annuo | **NO** |

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0014007 del 07-11-2024 arrivo Cat. 4 Cl. 5

Volendo svolgere un confronto a livello nazionale si illustrano nella seguente tabella i valori del gestore Veritas 2023 e quelli medi nazionali e dell'area Nord-Est riportati nella relazione annuale ARERA "Stati dei Servizi 2023" Vol.1. (valori disponibili per il 2023 ai sensi della delibera ARERA 27 dicembre 2017, 917/2017/R/idr).

| **MACRO-INDICATORI** (Delibera ARERA 27 dicembre 2017, 917/2017/R/idr) | | | | | **VERITAS 2023** | **Media nazionale 2023** | **Media Nord-Est 2023** | **Riferimento Relazione annuale ARERA Stato dei Servizi 2023 vol.1** |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **ACQUEDOTTO** | **M1** | **Perdite Idriche** | **M1a** | lineari: volume di acqua disperso per ogni Km di rete [m3/(Km*gg)] | 20,37 | 17,9 | 11,2 | pagg. 391 -392 |
| | | | **M1b** | percentuali: % acqua dispersa sul totale immesso in rete | 41,9 | 41,8 | 38,5 | pagg. 391 -392 |
| | **M2** | **Interruzioni del servizio** | Sommatoria delle ore di interruzione programmata e non programmata annua, moltiplicate per il n. utenti finali coinvolti, e rapportata al n. complessivo degli utenti [ore] | | 0,4 | 59,02 | 0,83 | pag. 400 |
| | **M3** | **Qualità dell'acqua erogata** | **M3a** | % ordinanze di non potabilità | 0 | 0,071 | 0,01 | pag. 404 |
| | | | **M3b** | % campioni non conformi | 1,18 | 3,39 | 3,07 | pag. 404 |
| | | | **M3c** | % parametri non conformi | 0,04 | 0,22 | 0,2 | pag. 404 |
| **FOGNATURA** | **M4** | **Adeguatezza del sistema fognario** | **M4a** | n. sversamenti ogni 100Km rete [n./100] | 0,81 | 5 | 2,5 | pag. 412 |
| | | | **M4b** | % scaricatori di piena non adeguati | 96,7 | 22 | 23 | pag. 412 |
| | | | **M4c** | % scaricatori di piena non controllati | 49,1 | 7 | 11 | pag. 412 |
| **DEPURAZIONE** | **M5** | **Smaltimento fanghi discarica** | % fanghi in discarica | | 48,14 | 7,5 | 12,5 | pag. 417 |
| | **M6** | **Qualità acqua depurata** | % campioni con superamento di almeno un limite di emissione, sul totale dei campionamenti effettuati | | 2,15 | 7,1 | 6,8 | pag. 421 |

In merito alla ricognizione 2023 dei vari dei macro-indicatori si segnala in particolare che:

- M1: le performance non sono per nulla omogenee per le singole WSZ (water supply zone) dell'Ambito Laguna di Venezia. In quasi tutte le aree si riscontrano valori sostanzialmente abbastanza allineati e al di sotto della media nazionale; l'area insulare veneziana (in particolare Venezia Centro Storico), invece, per le sue peculiarità e unicità morfologiche e storiche e architettoniche, oltre che per il suo peso relativo all'interno del bilancio complessivo, è di gran lunga quella più critica e sulla quale si stanno maggiormente concentrando gli interventi con l'obiettivo di invertire il trend e ridurre significativamente le perdite idriche (sia in adduzione che in distribuzione).
- M2 e M3: il gestore si colloca in classe A per M2, mentre ha valori migliori sia a livello di confronto con media nazionale, sia nell'area Nord-Est;
- per M4: il gestore pur avendo un tasso di allagamenti/sversamenti inferiore sia alla media nazionale sia all'area Nord-Est, sconta alcuni ritardi negli adempimenti collegati ai sotto-indicatori M4b e M4c;
- M5 è strettamente collegato alla depurazione molto spinta che il gestore deve compiere per garantire i limiti allo scarico in alcune zone sottoposte ad una normativa più restrittiva

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0014007 del 07-11-2024 arrivo Cat. 4 Cl. 5

rispetto al D.Lgs. 152/2006 (tutela più spinta per il corpo idrico lagunare e il bacino scolante ad esso afferente), con la conseguente produzione di maggiori quantità di fanghi e di qualità inferiore (in quanto in esso si concentrano le sostanze inquinanti separate dalla fase liquida) ai fini del recupero (normativa di riferimento: Decreto Ministeriale 30/07/1999 *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*);

- M6: Veritas ha raggiunto valori migliori sia della media nazionale, sia dell'area Nord-Est.

## 10. 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 con Deliberazione n. 8 del 17/10/2024.

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 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

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0014007 del 07-11-2024 arrivo Cat. 4 Cl. 5

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 raccolta dati).

Il Consiglio di Bacino Laguna di Venezia ha inviato ad ARERA, rispettando i tempi, i dati di qualità contrattuale relativi agli anni 2020, 2021, 2022 e 2023.

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.

Arera con Deliberazione 6 febbraio 2024 n. 37/2024/R/IDR ha avviato il procedimento per le valutazioni quantitative, relative al biennio 2022-2023, previste dal meccanismo incentivante della qualità contrattuale del servizio idrico integrato. Il procedimento si concluderà il 31/10/2024.

L'obiettivo da raggiungere nel biennio 2022-2023 è il "mantenimento" della classe A per entrambe i macro-indicatori.

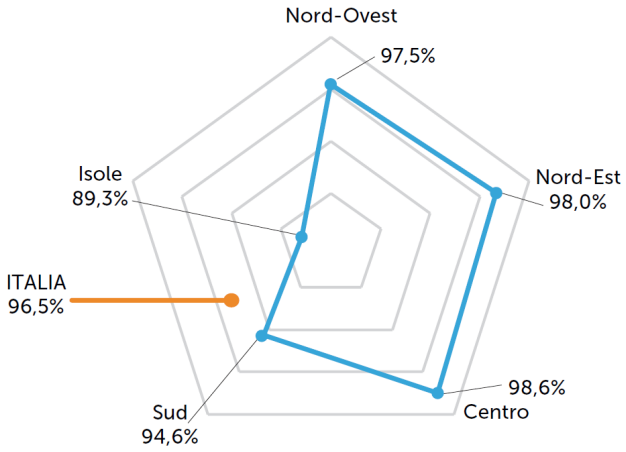
| *Macro-indicatore* | *Valore 2021* | *Classe 2021* | *Obiettivo 2022* | *Obiettivo 2023* |
|---|---|---|---|---|

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| ***MC1*** | 99,176 | A | mantenimento | mantenimento |
| ***MC2*** | 97,983 | A | mantenimento | mantenimento |

Per l'anno 2022 l'obiettivo di mantenimento è stato raggiunto per entrambe i macro-indicatori, mentre per il 2023 il macro-indicatore MC2 ha mantenuto la classe A e il macro-indicatore MC1 ha subito un lieve decremento passando in classe B.

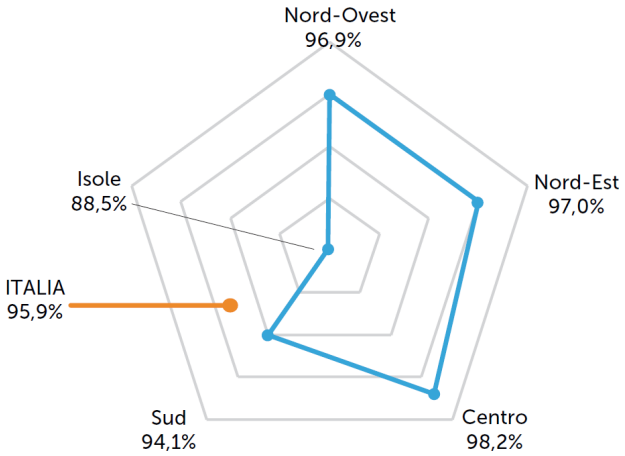
| *Macro-indicatore* | *Classe 2021* | *Valore 2022* | *Classe 2022* | *Valore 2023* | *Classe 2023* |
|---|---|---|---|---|---|
| ***MC1*** | A | 98,172 | A | 97,509 | B |
| ***MC2*** | A | 97,655 | A | 97,425 | A |

Nella Relazione annuale di Arera sullo stato dei servizi al 2023, i livelli medi per area geografica del Macro-indicatore MC1, visibili nel grafico sottostante, mostrano che il valore raggiunto da Veritas è superiore (migliore) alla media nazionale e in linea con la media del Nord-Est.




I livelli medi per area geografica del Macro-indicatore MC2, visibili nel grafico sottostante, mostrano, invece, che il valore raggiunto da Veritas è superiore (i.e. migliore) sia alla media nazionale che alla media del Nord-Est.

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0014007 del 07-11-2024 arrivo Cat. 4 Cl. 5




## 11. Customer Satisfaction

Si riportano di seguito alcuni estratti degli esiti della campagna di monitoraggio indipendente relativa alla Customer Satisfaction commissionata dal Gestore relativa al 2023 per il servizio idrico integrato da cui **si rileva un alto grado di soddisfazione da parte degli utenti, un miglioramento progressivo nel tempo e una performance percepita dagli utenti migliore rispetto agli standard nazionali e del Triveneto.**

L'attività si inserisce nella tradizionale attenzione all'ascolto della propria utenza da parte del gestore Veritas.

Gli obiettivi principali della rilevazione di Customer Satisfaction sono i seguenti:

• Misurare i livelli di Customer Satisfaction per i servizi prestati, tramite 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 Veritas;

•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 (nei servizi pubblici locali)

La raccolta delle informazioni è avvenuta nel corso dei mesi di Agosto – Settembre - Ottobre 2023, ed è stato intervistato un campione totale di 9.456 utenti di cui 6.530 domestici e 2.926 commerciali.

All'interno del report vengono presentati anche i dati di confronto tra il dato di Veritas e gli standard di mercato nazionale e del Triveneto.

Si riportano alcune slides estratte dalla citata rilevazione.



Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0014007 del 07-11-2024 arrivo Cat. 4 Cl. 5

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

# SERVIZIO IDRICO: DATI DI SINTESI

## L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE

**97,3%**

*Alto (71% - 100%)*

*Medio (41% - 70%)*

*Basso (0%- 40%)*

## L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE

**89,5%**

*Alto (71% - 100%)*

*Medio (41% - 70%)*

*Basso (0%- 40%)*

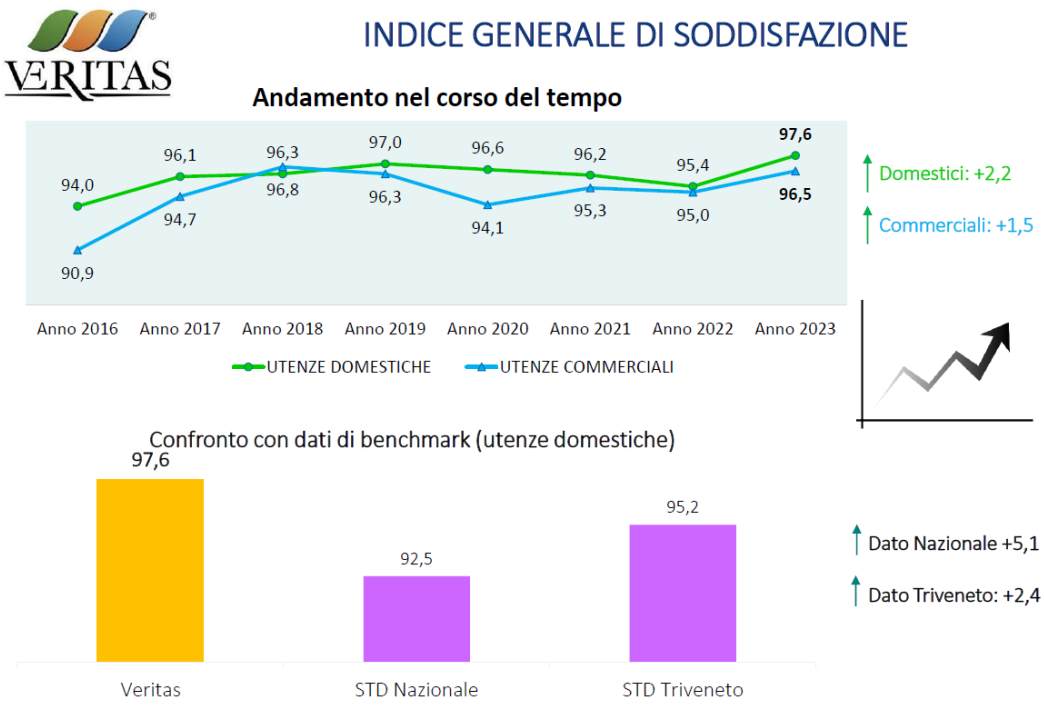
## VALUTAZIONE GENERALE DI VERITAS

## SINTESI DEI FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

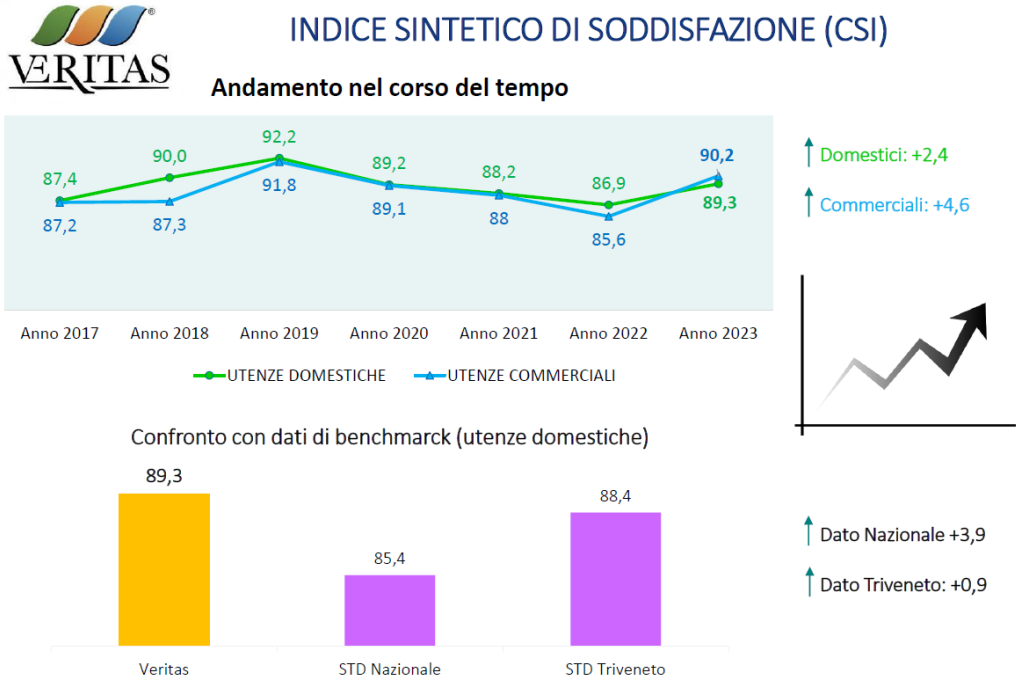
Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0014007 del 07-11-2024 arrivo Cat. 4 Cl. 5

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0014007 del 07-11-2024 arrivo Cat. 4 Cl. 5

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




Servizio Idrico Integrato: confronto tra le Unità Locali Territoriali (ULT) e tra il dato di Veritas e gli standard di mercato nazionale e del Triveneto.

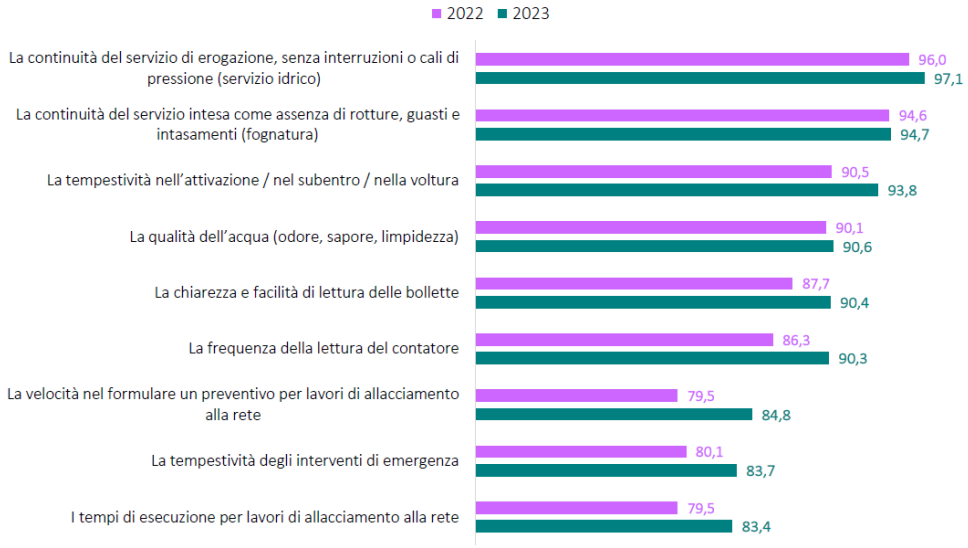



Servizio Idrico Integrato: Indice sintetico di soddisfazione.

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0014007 del 07-11-2024 arrivo Cat. 4 Cl. 5

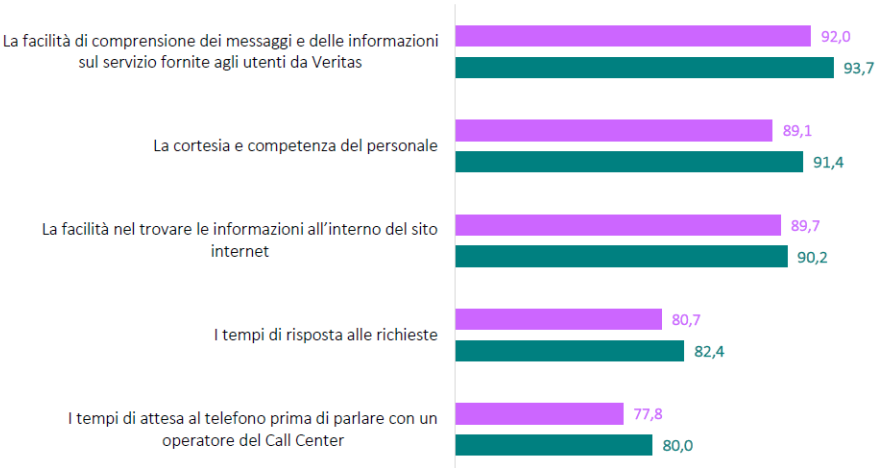
CONSIGLIO di BACINO
LAGUNA DI VENEZIA
Ambito Territoriale Ottimale per il servizio idrico integrato

## PRODOTTO / SERVIZIO: CONFRONTO TEMPORALE




Servizio Idrico Integrato: confronto temporale Prodotto/Servizio.

## RELAZIONE / COMUNICAZIONE: CONFRONTO TEMPORALE




Servizio Idrico Integrato: confronto temporale Relazione/Comunicazione.

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

## Indici di soddisfazione – Utenze Domestiche: Confronto temporale

| ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO | 2023 | 2022 | 2021 | 2020 | 2019 | 2018 | 2017 | 2016 | 2015 | 2014 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Acqua Potabile | | | | | | | | | | |
| La qualità dell'acqua (odore, sapore, limpidezza) | 90,4 | 89,6 | 88,7 | 89,3 | 89,7 | 89,5 | 88,0 | 88,9 | 90,3 | 89,1 |
| La continuità del servizio di erogazione, senza interruzioni o cali di pressione | 96,9 | 95,8 | 96,4 | 96,8 | 97,4 | 95,5 | 94,3 | 96,5 | 95,7 | 95,6 |
| La frequenza di lettura del contatore | 90,2 | 86,2 | 87,4 | 89,2 | 89,3 | 90,3 | 87,6 | 84,6 | 88,7 | 87,4 |
| La chiarezza e facilità di lettura delle bollette | 90,8 | 88,6 | 87,9 | 89,1 | 86,3 | 86,5 | 86,2 | 86,0 | 83,9 | 81,9 |
| La tempestività degli interventi di emergenza per la riparazione dei guasti al servizio di acqua potabile | 83,3 | 81,3 | 83,9 | 81,8 | 92,5 | 88,5 | 89,2 | 87,9 | 91,2 | 87,4 |
| I tempi di esecuzione per lavori di allacciamento alla rete | 84,4 | 77,4 | 81,4 | 81,0 | 88,6 | 83,9 | 76,0 | 84,6 | 88,9 | 76,0 |
| La tempestività nell'attivazione / nel subentro / nella voltura | 93,3 | 90,7 | 90,3 | 93,7 | 94,9 | 95,3 | 94,0 | 92,9 | 90,5 | 100,0 |
| Fognatura | | | | | | | | | | |
| La continuità del servizio intesa come assenza di rotture, guasti e intasamenti | 94,4 | 94,5 | 93,6 | 95,2 | 93,4 | 93,6 | 91,6 | 91,5 | 92,3 | 91,3 |
| La velocità nel formulare un preventivo ed eseguire i lavori alle fognature | 84,0 | 76,8 | 85,6 | 84,8 | 100,0 | 85,7 | 87,0 | 77,5 | 80,5 | 78,0 |
| La tempestività degli interventi di emergenza per la riparazione dei guasti di fognatura | 83,3 | 81,3 | 83,9 | 81,8 | 92,5 | 88,5 | 89,2 | 70,5 | 73,9 | 85,4 |

## Indici di soddisfazione – Utenze Domestiche: Confronto temporale

| ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE | 2023 | 2022 | 2021 | 2020 | 2019 | 2018 | 2017 | 2016 | 2015 | 2014 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| La cortesia e competenza del personale | 91,5 | 89,8 | 90,2 | 92,6 | 95,0 | 91,7 | 89,3 | 90,5 | 90,6 | 88,9 |
| I tempi di risposta alle richieste | 83,4 | 82,6 | 82,1 | 85,4 | 89,9 | 89,8 | 84,9 | 86,0 | 86,8 | 82,1 |
| I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center | 80,1 | 80,3 | 80,7 | 82,0 | 87,4 | 83,5 | 75,0 | 82,9 | 77,5 | 74,0 |
| La facilità nel trovare le informazioni all'interno del sito internet | 92,4 | 89,9 | 92,0 | 90,6 | 93,0 | 92,2 | - | - | - | - |
| La facilità di comprensione dei messaggi e delle informazioni sul servizio fornite agli utenti da Veritas* | 94,2 | 92,3 | 95,2 | 96,2 | 96,0 | 94,5 | 94,0 | 95,8 | 91,6 | 92,7 |

| | Veritas (dato domestici) | STD Nazionale | STD Triveneto |
|---|---|---|---|
| AREA PRODOTTO | | | |
| La qualità dell'acqua (odore, sapore, limpidezza) | 90,4 | 83,2 | 85,3 |
| La continuità del servizio di erogazione, senza interruzioni o cali di pressione | 96,9 | 95,2 | 96,1 |
| La tempestività degli interventi di emergenza per la riparazione dei guasti | 83,3 | 80,6 | 81,1 |
| AREA RELAZIONE | | | |
| La cortesia e la competenza del personale | 91,5 | 90,5 | 91,7 |

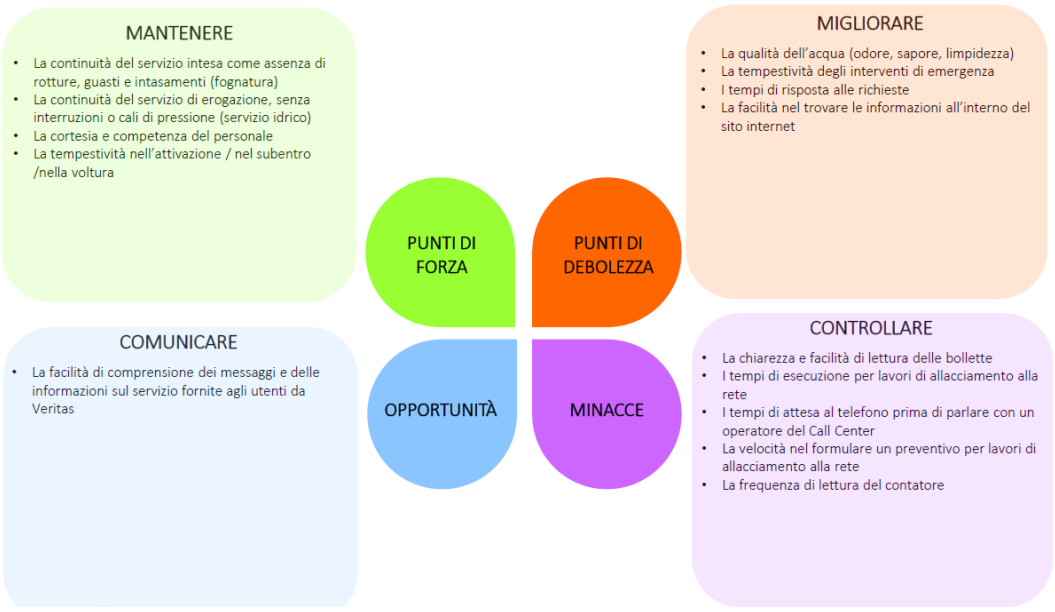
Servizio Idrico Integrato: confronto tra Veritas e STD nazionali e STD Triveneto.



Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0014007 del 07-11-2024 arrivo Cat. 4 Cl. 5

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0014007 del 07-11-2024 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 e nel macro-indicatore M3 della regolazione della qualità tecnica.

## 12. Considerazioni finali

Dall'analisi svolta nei precedenti capitoli sulla base delle informazioni raccolte e prodotte dal gestore, **si può affermare che il gestore Veritas, pur operando in un contesto territoriale complesso, possegga complessivamente buone performance di qualità ed efficienza del servizio che lo collocano generalmente al di sopra della media nazionale e spesso, per alcuni macro-indicatori di qualità, anche al di sopra della media dei gestori del Veneto**.

Il Gestore inoltre ha dimostrato di interfacciarsi e interagire con correttezza e tempestività con il Consiglio di Bacino ed ARERA nel rispetto della Convenzione di affidamento e della regolazione nazionale, dando costantemente riscontro alle richieste informative dell'EGATO.

Si è inoltre rilevato un progressivo miglioramento nella maggior parte delle aree tematiche monitorate misurate sulla base dei macro-indicatori ARERA di qualità tecnica e del servizio; qualora non vi sia stato miglioramento ciò non di meno il gestore dimostra comunque di presidiare le criticità rilevate e approntare gli investimenti ritenuti necessari, compatibilmente con l'equilibrio economico e finanziario della gestione.

| **Adempimenti relativi alla Convenzione di affidamento** |
| --- |
| Con riferimento alla documentazione trasmessa da Veritas relativa all'esercizio 2023, l'attività istruttoria svolta nel mese di ottobre 2024 può dirsi positivamente conclusa: in linea generale |

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0014007 del 07-11-2024 arrivo Cat. 4 Cl. 5

tutti gli articoli della Convenzione di affidamento sono stati verificati e i relativi adempimenti ottemperati dal Gestore.

## Mantenimento requisiti affidamento in house

Il gestore Veritas mantiene i requisiti previsti dalla normativa in materia di affidamenti in regime *in house providing* ed inoltre*:*

- non risultano attive procedure di crisi d'impresa;
- non risultano ricorsi pendenti;
- non risultano sentenze passate in giudicato nell'ultimo biennio.

## Equilibrio economico finanziario

Il PEF 2022-2038 dello schema regolatorio MTI3-aggiornamento biennale, approvato dal Consiglio di Bacino Laguna di Venezia per il gestore Veritas con deliberazione dell'Assemblea d'Ambito n. 11 del 14.11.2022, risulta in equilibrio economico e finanziario in quanto il risultato d'esercizio del conto economico è positivo in tutti gli anni di affidamento e il valore residuo a fine affidamento è superiore allo stock di debito non rimborsato.

Inoltre, dall'analisi del Conto Economico 2023 suddiviso per aree di gestione, si è potuto rilevare il contributo positivo dato dal Servizio Idrico Integrato in seno alla gestione aziendale.

## Tariffe applicate

Il costo della bolletta 2023 per una utenza Veritas formata un nucleo di 3 persone residenti che consumano 150m3 all'anno è pari a 266€ (acquedotto, fognatura e depurazione, IVA inclusa e al netto degli oneri perequativi). Tale valore è il più basso del Veneto e risulta essere inferiore alla media nazionale che ha un valore pari a 345€ (IVA inclusa e al netto degli oneri perequativi). Per questo valore si veda pag. 482 della relazione annuale ARERA "Stati dei Servizi 2023" Vol.1. e l'estratto TAV.5.24 in cui è stato inserito il valore di riferimento Veritas.

## Qualità tecnica del servizio

Ad ottobre 2023, con deliberazione ARERA n. 477/2023/R/idr, l'Autorità ha pubblicato gli esiti e le graduatorie riferite al meccanismo incentivante RQTI per il biennio 2020-2021. Con riferimento ai singoli macro-indicatori, il gestore Veritas ha conseguito i seguenti risultati: 356.386€ di premi e 388.530€ di penali.

I risultati del biennio 2022-2023, invece, sono in fase di valutazione da parte di ARERA al momento della redazione della presente relazione.

Da un confronto a livello nazionale per l'anno 2023, i valori del gestore Veritas sono in linea con la media nazionale, con punte di eccellenza in alcuni settori.

## Investimenti pianificati e realizzati

Gli investimenti realizzati dal gestore Veritas nel quadriennio 2020-2023, al lordo dei contributi pubblici, sono pari a circa 79 euro/abitante*anno rispetto ai 68,5 euro/abitante*anno pianificati e sono in linea con quanto calcolato da ARERA a livello nazionale ovvero 69 euro/abitante nel periodo. Gli investimenti realizzati (79 euro/abitante*anno) superano sia i valori medi nazionali di pianificazione (riferimento pagg. 476-477 della relazione annuale ARERA "Stati dei Servizi 2023" vol. 1) sia i valori riportati per l'area Nord-Est (283 euro/abitante * 4 anni = 70,75 euro/abitante*anno).

## Qualità contrattuale del servizio

Ad ottobre 2023, con deliberazione 476/2023/R/idr, l'ARERA ha pubblicato l'applicazione del meccanismo incentivante della regolazione della qualità contrattuale per le annualità 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 per l'indicatore "Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento" ed è stato escluso dal meccanismo di premialità 2020-2021. Gli esiti del biennio 2022-2023, al momento della redazione della presente relazione, sono in fase di valutazione da parte di ARERA; tuttavia, si può affermare che per l'anno 2022 l'obiettivo di mantenimento della classe A è stato raggiunto per entrambe i macro-indicatori, mentre per il 2023 il macro-indicatore MC2 ha mantenuto la classe A e il macro-indicatore MC1 ha subito un lieve calo passando dalla classe A alla classe B. Il valore raggiunto da Veritas nel 2023 per il Macro-indicatore MC1 è comunque superiore alla media nazionale e in linea, anche se leggermente inferiore alla media, con i restanti gestori del Nord-Est.

## Customer Satisfaction

Ogni anno, Veritas realizza ricerche di customer satisfaction indirizzate sia ai clienti domestici sia ai clienti commerciali, che prendono in esame tutte le attività, nell'ambito del servizio idrico, dell'igiene urbana e degli altri servizi offerti.

Nel capitolo 11 è riportata una sintesi dei risultati del 2023 nell'ambito del servizio idrico che mostrano una percezione qualitativamente positiva degli standard e dell'impegno dell'azienda. Nel 2023 si rileva un alto grado di soddisfazione da parte degli utenti, un miglioramento progressivo nel tempo e una performance percepita dagli utenti migliore rispetto agli standard nazionali e del Triveneto.

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0014007 del 07-11-2024 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. 0014007 del 07-11-2024 arrivo Cat. 4 Cl. 5

# Allegato 1 - 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. Con successiva deliberazione n. 11 del 14.11.2022, l'Assemblea d'Ambito ha aggiornato le tariffe 2022-2023 le quali sono state definitivamente approvate da ARERA con propria 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 pertanto determinato con proprio atto deliberativo l'aggiornamento del vincolo ai ricavi del gestore e del moltiplicatore tariffario teta ($\vartheta$) 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.

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 completato nel 2021.

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

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0014007 del 07-11-2024 arrivo Cat. 4 Cl. 5

**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 ecedenza | 51 | 70 | 1,04091 | | | | | |
| | tariffa 2a di ecedenza | 71 | 90 | 1,38783 | | | | | |
| | tariffa 3a di ecedenza | 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 ecedenza | 61 | 120 | 1,04091 | | | | | |
| | tariffa 2a di ecedenza | 121 | 180 | 1,38783 | | | | | |
| | tariffa 3a di ecedenza | 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 ecedenza | 501 | 5.000 | 1,40056 | | | | | |
| | tariffa 2a ecedenza | 5.001 | 50.000 | 1,76753 | | | | | |
| | tariffa 3a ecedenza | 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 ecedenza | 501 | 5.000 | 1,40056 | | | | | |
| | tariffa 2a ecedenza | 5.001 | 50.000 | 1,76753 | | | | | |
| | tariffa 3a ecedenza | 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).

$$Td_{capacità}^{ATO} = 0{,}000556 \text{ (€/grammi)}$$

$$Tf_{ind}^{ATO} = 0{,}252966 \text{ (€/mc)}$$

$$Td_{ind}^{ATO} = 0{,}384615 \text{ (€/mc)}$$

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

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0014007 del 07-11-2024 arrivo Cat. 4 Cl. 5

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

| Parametro | Valore [mg/l] |
|---|---|
| $COD_{rif}$ | 160 |
| $SST_{rif}$ | 80 |
| $N_{rif}$ | 10 |
| $P_{rif}$ | 1 |

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

Si fa presente, inoltre, che sono presenti in bolletta anche delle componenti tariffarie perequative aggiuntive definite e determinate 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;
- 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.

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0014007 del 07-11-2024 arrivo Cat. 4 Cl. 5

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 1gennaio 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. 0014339 del 14-11-2024 arrivo Cat. 1 Cl. 7

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

## SITUAZIONE GESTIONALE SERVIZI PUBBLICI LOCALI DI RILEVANZA ECONOMICA

## SERVIZIO DI GESTIONE RIFIUTI NEL BACINO VENEZIA URBANI ANNO 2023

RICOGNIZIONE PERIODICA AL 31.12.2023

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0014339 del 14-11-2024 arrivo Cat. 1 Cl. 7

# 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, di seguito viene definito il contesto di riferimento.

ANAC ha fornito le Indicazioni per la predisposizione e l'invio delle relazioni annuali ai sensi dell'art. 30, comma 2, del d.lgs. n. 201/2022 "Riordino della disciplina dei servizi pubblici locali di rilevanza economica".
Tali indicazioni precisano che:
- le altre tipologie di enti (diversi dai comuni) indicati nell'art. 30, comma 1 per la compilazione della relazione possono utilizzare, nelle parti compatibili e applicabili, lo schema predisposto dall'ANCI (Quaderno n.46);

- la relazione deve essere necessariamente contenuta in un singolo file in formato pdf;

- contestualmente alla relazione è richiesta la compilazione di una tabella in formato pdf, contenente alcuni dati di sintesi sull'ente e sugli affidamenti da esso disposti, disponibile al seguente link:

https://www.anticorruzione.it/-/trasparenza-dei-servizi-pubblici-locali-di-rilevanza-economica#p4

Si richiama anche la prima relazione, relativa all'anno 2022, consultabile al seguente link: https://www.anticorruzione.it/-/relazioni-annuali-servizi-pubblici-locali/90170270277

## A) NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE

Il servizio pubblico di gestione del ciclo dei rifiuti urbani è attualmente affidato in house al gestore Veritas S.p.A. (salvo quanto precisato a seguire), interamente controllato dai Comuni del Bacino. Il Consiglio di Bacino Venezia Ambiente, ai sensi della LRV n. 52/2012 e della Convezione istitutiva intercomunale, ai sensi dell'art. 30 del TUEL, sottoscritta il 24/11/2014, ha il compito di programmare, organizzare e controllare il servizio pubblico di gestione del ciclo dei rifiuti urbani nel Bacino Venezia, per conto dei 45 Comuni appartenenti al Bacino Venezia ovvero i 44 Comuni facenti parte dell'area Metropolitana di Venezia, salvo Mogliano Veneto (TV).

L'affidamento del servizio di gestione dei rifiuti nei 45 Comuni del Bacino Venezia fino al 31.12.2023 risulta gestito da due società del Gruppo Veritas S.p.A., Asvo S.p.A. e Veritas S.p.A..

La capogruppo Veritas S.p.A. è interamente controllata da 51 comuni di cui 34 Comuni del Bacino e la gestione è suddivisa come segue:

| **Gestione** | **Gestore tariffe e rapporto con gli utenti** | **Gestore raccolta e trasporto rifiuti spazzamento e lavaggio strade** |
|---|---|---|
| 2 Comuni in forma associata (Fiesso D'Artico, Stra) | Veritas | Veritas |

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0014339 del 14-11-2024 arrivo Cat. 1 Cl. 7

| | | |
|---|---|---|
| 5 Comuni in forma associata (*Campagna Lupia, Campolongo Maggiore, Camponogara, Fossò, Vigonovo*) | Veritas | Veritas |
| Cavallino Treporti | Veritas | Veritas |
| Cavarzere * | Comune di Cavarzere | Veritas |
| Ceggia * | Comune di Ceggia | Veritas |
| Chioggia | Veritas | Veritas |
| Cona | Veritas | Veritas |
| Dolo | Veritas | Veritas |
| Eraclea | Veritas | Veritas |
| Fossalta di Piave | Veritas | Veritas |
| Jesolo | Veritas | Veritas |
| Marcon | Veritas | Veritas |
| Martellago | Veritas | Veritas |
| Meolo | Veritas | Veritas |
| Mira | Veritas | Veritas |
| Mirano | Veritas | Veritas |
| Mogliano Veneto | Veritas | Veritas |
| Musile di Piave | Veritas | Veritas |
| Noale | Veritas | Veritas |
| Noventa di Piave | Veritas | Veritas |
| Pianiga | Veritas | Veritas |
| Quarto d'Altino | Veritas | Veritas |
| Salzano | Veritas | Veritas |
| San Donà di Piave | Veritas | Veritas |
| Santa Maria di Sala | Veritas | Veritas |
| Scorzé | Veritas | Veritas |
| Spinea | Veritas | Veritas |
| Torre di Mosto | Veritas | Veritas |
| Venezia | Veritas | Veritas |

*per Ceggia e Cavarzere, il gestore Veritas S.p.A. gestisce in via esclusiva i servizi di raccolta e trasporto rifiuti nonché spazzamento e lavaggio strade. La gestione delle tariffe e dei rapporti con gli utenti è in capo direttamente ai suddetti comuni.

Per 11 Comuni del portogruarese il servizio risulta gestito fino a fine 2023 da ASVO S.p.A.[1], controllata da Veritas S.p.A. e partecipata con quote di minoranza dai Comuni locali, come da tabella riepilogativa:

| **Gestione** | **Gestore tariffe e rapporto con gli utenti** | **Gestore raccolta e trasporto rifiuti spazzamento e lavaggio strade** |
|---|---|---|
| Annone Veneto | Asvo | Asvo |
| Caorle | Asvo | Asvo |
| Cinto Caomaggiore | Asvo | Asvo |
| Concordia Sagittaria | Asvo | Asvo |
| Fossalta di Portogruaro | Asvo | Asvo |
| Gruaro | Asvo | Asvo |
| Portogruaro | Asvo | Asvo |
| Pramaggiore | Asvo | Asvo |
| San Michele al Tagliamento | Asvo | Asvo |
| San Stino di Livenza | Asvo | Asvo |
| Teglio Veneto | Asvo | Asvo |

[1] Per chiarezza si precisa che con deliberazione dell'Assemblea di Bacino n. 12 del 25 ottobre 2023, il Consiglio di Bacino ha concesso il nulla osta all'operazione di affitto a VERITAS S.p.A. e successivo trasferimento in proprietà del ramo d'azienda di ASVO S.p.A. relativo alla gestione dei rifiuti urbani, pertanto a partire dal 2024 il servizio viene gestito per tutti i 45 del Bacino Venezia da Veritas S.p.A

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0014339 del 14-11-2024 arrivo Cat. 1 Cl. 7

**CARATTERISTICHE TECNICHE**

Il servizio di igiene urbana gestito da Veritas S.p.A./ASVO S.p.A. si compone delle seguenti attività (ove affidate):

■ gestione tariffe e rapporto con gli utenti, per le prestazioni inerenti all'attivazione, variazione o cessazione del servizio, ai reclami scritti, alle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, ai punti di contatto con l'utente, alle modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti;

■ raccolta e trasporto rifiuti (comprende il ritiro rifiuti su chiamata, gli interventi per disservizi e per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, il pronto intervento per situazioni di pericolo inerenti al servizio di igiene urbana);

■ spazzamento e lavaggio strade (comprende interventi per disservizi e il pronto intervento per situazioni di pericolo inerenti al servizio di igiene urbana).

Con Delibera di Arera n. 15 del 18.01.2022 è stata introdotta la Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), che prevede numerosi standard da assicurare dal 2023 in ordine alla qualità tecnica e contrattuale a favore degli utenti. I nuovi obblighi introducono nuovi costi non previsti nel contratto di servizio e pertanto il gestore ha proposto un riconoscimento in conformità alle previsioni del MTR-2 di Arera (i cosiddetti CQ).

**CARATTERISTICHE ECONOMICHE**

Si applica la metodologia tariffaria Arera, con specifico riferimento all'MTR-2 (in vigore per il periodo 2022-2025), che, pur conservando la struttura e l'approccio previgente, introduce alcuni aspetti innovativi tra cui:

-il PEF ha una durata pluriennale (2022-2025), al fine di garantire l'equilibrio economico finanziario della gestione e di valorizzare la programmazione di carattere economico-finanziario.
- sono previste eventuali variazioni di aggiornamento a cadenza biennale delle predisposizioni tariffarie;

- si può svolgere una eventuale revisione infra-periodo della predisposizione tariffaria, qualora ritenuto necessario dall'Ente territorialmente competente (ETC), che potrà essere presentata in qualsiasi momento del periodo regolatorio al verificarsi di circostanze straordinarie e tali da pregiudicare gli obiettivi indicati nel piano;

- sono inclusi nella nuova regolazione tariffaria anche gli impianti di chiusura del ciclo dei rifiuti individuati dalle regioni, mentre gli impianti integrati (come nel caso di Contarina) continueranno a subire una regolazione in continuità alle modalità precedenti di inclusione nella gestione complessiva dei costi sostenuti dal gestore.

**B) CONTRATTO DI SERVIZIO**

Il Consiglio di Bacino, costituito a fine 2014 e divenuto operativo ad inizio 2015, ha fatto propri gli affidamenti pregressi effettuati ai gestori in house Veritas S.p.A. ed ASVO S.p.A.

Il Consiglio di bacino con proprie deliberazioni assembleari n. 11/2015 e n. 3/2016 ha approvato di mantenere la stessa scadenza degli affidamenti deliberati dai Comuni che, nella maggioranza dei casi (37 su 45 comuni), per effetto di proprie delibere consiliari, avevano fissato il termine dell'affidamento al 2038. Inoltre il Consiglio di bacino, come da mandato ricevuto dall'Assemblea con le sopracitate deliberazione, ha proseguito l'iter di allineamento per i comuni che non avevano approvato la prosecuzione dell'affidamento in house al 2038 e che sarebbero giunti a scadenza nel corso degli anni come meglio descritto a seguire.

Per i tre Comuni che 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 n.

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0014339 del 14-11-2024 arrivo Cat. 1 Cl. 7

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 Comuni 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 San Donà di Piave, Meolo, Quarto d'Altino, Cona e Venezia, in conseguenza dell'iter di allineamento effettuato dal Consiglio di bacino, l'ente ha provveduto alla sottoscrizione del relativo Contratto di servizio con il gestore e anche il comune interessato quale coparte pubblica.

Dato che l'allineamento del Comune di Venezia è avvenuto nel corso del 2019 contestualmente all'analisi tecnica esperita, in ragione della naturale scadenza del servizio, questo ente si è conformato anticipatamente alla regolamentazione dell'ARERA, redigendo un piano economico finanziario dal 2020 al 2038 asseverato da idonea società iscritta ed un contratto di servizio sottoscritto tra le parti, incluso il Comune di Venezia).

Poi, con deliberazione dell'Assemblea di bacino n. 10 del 30 novembre 2021, questo ente, prendendo a base di riferimento il contratto sottoscritto dal Comune di Venezia, ha 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**, volto 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 nelle more dell'assunzione dei competenti provvedimenti da parte dell'ARERA.

Per i Comuni di Fossalta di Piave e Scorzè, nel corso del 2023 sono state svolte le apposite istruttorie con la redazione delle Relazioni [in precedenza ex art. 34 del DL 179/2012] ex art 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 deliberazione di Assemblea di Bacino n. 8 del 13 giugno 2023 è stato dunque approvato l'allineamento delle scadenze al 2038 dell'affidamento in house a Veritas S.p.A. del servizio di gestione rifiuti urbani per i Comuni di Fossalta di Piave e Scorzè.

Per questi due Comuni non è stato sottoscritto il contratto a firma del Consiglio di Bacino, Comune e Gestore, sulla base dello schema tipo approvato dal Consiglio di bacino, poiché l'Arera, nel periodo dei 60 giorni dello stand still, con la Deliberazione Arera n. 385/2023/R/Rif del 3 agosto 2023, a chiusura di un procedimento di consultazione, ha adottato lo schema tipo di contratto di servizio per la regolazione dei rapporti fra enti affidanti e gestori del servizio dei rifiuti urbani.

Ragion per cui questo ente ha ritenuto di dover sottoscrivere un contratto completamente conforme allo schema tipo di Arera che fissa un unico contratto di servizio tra ETC e gestore, i contenuti essenziali obbligatori richiesti dalla normativa vigente, inserendo poi gli ulteriori contenuti previsti negli schemi tipo approvati dal Consiglio di bacino, come consentito espressamente dall'Autorità per non comprimere "l'autonomia contrattuale dell'ETC e del Gestore, in ragione, tra l'altro, dei peculiari assetti locali del servizio nel pertinente territorio" purché nel rispetto della normativa vigente e dei provvedimenti di regolazione dell'Arera.

Per adempiere alle prescrizioni del contratto tipo di Arera, questo ente ha avviato l'iter per la sottoscrizione di un unico contratto per tutti i 45 comuni del bacino in modo che fosse riferito all'intero perimetro di affidamento del servizio e, ha valutato di individuare quali parti contrattuali esclusivamente l'ente territorialmente competente ed il gestore a firma del Gestore e del Consiglio di bacino.

Dato atto che l'Arera nella medesima deliberazione n. 385/2023/r/rif ha altresì stabilito che "i contratti di servizio in essere siano resi conformi allo schema tipo di contratto di servizio e trasmessi all'Autorità dagli Enti territorialmente competenti entro 30 giorni dall'adozione delle pertinenti determinazioni di aggiornamento tariffario biennale 2024-2025 ovvero dal termine

stabilito dalla normativa statale di riferimento per l'approvazione della TARI riferita all'anno 2024", si anticipa per completezza espositiva sull'argomento di che trattasi, che il Consiglio di bacino con deliberazione dell'Assemblea di Bacino n. 11 del 26 luglio 2024, in continuità con l'iter di allineamento della scadenza dell'affidamento in house a Veritas S.p.A. del servizio di gestione rifiuti urbani nei Comuni del Bacino Venezia, a seguito di un elaborato iter istruttorio coadiuvato dalla consulenza di una società esperta nel settore, ha approvato:

- la Relazione ex artt. 14 e 17 del d.lgs. 201 del 2022, Piano Economico Finanziario di Affidamento (PEFA) 2024-2038 portando a scadenza al 2038 i pochi comuni che avevano la scadenza fissata al 2038;
- il PEFA 2024-2038 composto da Piano Tariffario, Conto Economico, Rendiconto Finanziario e Stato Patrimoniale e l'aggiornamento del Piano degli Investimenti 2024-2038 del gestore Veritas S.p.A., confermando la sostenibilità degli investimenti al 2038 a livello di bacino e per area di servizio omogenea, prendendo atto dell'asseverazione del PEFA rilasciata da idonea società iscritta nel registro del MIMIT che tiene conto degli esiti della relazione dell'Advisor di cui al punto precedente;
- **il contratto di servizio** per la regolazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani nel bacino Venezia ai sensi della Deliberazione Arera n. 385/2023/R/Rif che è stato **sottoscritto il 12.08.2024 per tutti i 45 Comuni del bacino**, facendo cessare gli effetti di precedenti contratti sottoscritti dai singoli comuni che non fossero già giunti a scadenza.

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0014339 del 14-11-2024 arrivo Cat. 1 Cl. 7

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0014339 del 14-11-2024 arrivo Cat. 1 Cl. 7

**C) SISTEMA DI MONITORAGGIO – CONTROLLO**

I controlli che questo ente svolge per valutare il servizio si possono suddividere in tre tipologie:
- i controlli ex ante di programmazione, indirizzo, regolamentari, contrattuali prima dell'effettiva realizzazione dell'obiettivo che hanno la precipua funzione di indirizzare la fase di attuazione del servizio.
- i controlli in itinere, che mirano a verificare se le modalità di attuazione del servizio sono coerenti con quanto previsto ex ante.
- i controlli ex post sull'attività svolta, sul servizio erogato, sui documenti e bilanci del gestore.

Fino alla sottoscrizione del nuovo Contratto di Servizio avvenuto in data 12 agosto 2024, vigevano i Contratti di servizio che il Consiglio di Bacino aveva sottoscritto per i Comuni per cui aveva deliberato la prosecuzione dell'affidamento ed era già stato approvato nel 2021 lo schema tipo del contratto di servizio, articolato per il tributo TARI e la tariffazione puntuale TARIP. Pertanto per il sistema dei controlli è stato applicato quanto stabilito nei contratti sottoscritti e quanto previsto nello schema tipo approvato.

Sul fronte del controllo ex ante ed in itinere concomitante in fase di programmazione e conseguimento degli indirizzi dell'Assemblea si segnalano per l'anno 2023 le seguenti priorità, cioè valutazione e decisioni che derivano dalla programmazione di bacino in cui rientrano, a titolo esemplificativo, gli obiettivi di omogeneizzazione dei servizi, nonché, in ossequio a quanto stabilito dal Piano regionale rifiuti del Veneto, da disposizioni di livello regolamentare in materia di gestione dei rifiuti urbani e di gestione della tariffa come meglio declinato a seguire.

**A. Percorso di omogeneizzazione dei servizi**

In coerenza con l'aggiornamento del piano regionale rifiuti il Consiglio di Bacino ha avviato un percorso di omogeneizzazione dei servizi per modalità analoghe di gestione.

A luglio 2023 si è tenuto un incontro con la direzione di Veritas nell'ambito della quale si sono affrontate tematiche relative alla programmazione della gestione dei rifiuti per il Bacino.

In particolare si è discusso:

- sulle stazioni di travaso (con focus su quelle di Chioggia e di Jesolo): le sdt sono in generale utili per il travaso dei rifiuti dai mezzi di dimensioni più contenute che circolano nei centri cittadini a mezzi più grandi diretti agli impianti. Per le sdt di Chioggia e Jesolo Veritas necessita di avere certezza rispettivamente di disponibilità dell'area/mantenimento della stazione nel sito individuato per poter procedere con gli investimenti per gli adeguamenti tecnici richiesti dalla Città Metropolitana. Il Consiglio di Bacino ritiene di studiare l'utilizzo, i costi e quindi l'opportunità delle stazioni di travaso per l'intero bacino;
- sullo sviluppo di isole ecologiche interrate, utili in situazioni di mancanza di spazi per i cassonetti stradali e in caso di utenza numerosa come nel caso dei comuni turistici, per le quali verrà sviluppata una mappa per l'individuazione delle aree in cui sarebbe più opportuno lo sviluppo delle isole ecologiche interrate
- sullo sviluppo dell'intercomunalità dei centri di raccolta, Veritas proporrà una proposta a riguardo entro fine anno.

**B Regolamento unico di bacino per la gestione dei rifiuti urbani**

A seguito di svariate riunioni alle quali hanno partecipato i Comuni ed i gestori per aggiornare il Regolamento tipo di cui alla delibera n. 6/2021 e relativi allegati al fine di renderlo un **Regolamento Unico di Bacino**.

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0014339 del 14-11-2024 arrivo Cat. 1 Cl. 7

L'iter, approfondito e complesso, per il Consiglio di Bacino si è concluso con l'approvazione in Assemblea di Bacino della deliberazione n. 21 del 19 dicembre 2023 avente ad oggetto il **Regolamento Unico di gestione associata dei rifiuti urbani nel Bacino Venezia**, nelle modalità stabilite all'art. 51 del Regolamento che recepisce le indicazioni dell'Avvocatura della Città metropolitana, nonché ai sensi di quanto disposto all'art. 24 comma 4 dell'aggiornamento del Piano regionale Rifiuti approvato con DGR n. 988 del 9 agosto 2022, all. A, e degli Allegato **A) - Sanzioni uniche riferimento tipo di Bacino**, e allegato **B) - Centri di raccolta** (gestione e utilizzo dei centri di raccolta).

A titolo esemplificativo il Regolamento in questione stabilisce le diverse modalità di raccolta applicate nel territorio del bacino a cui il gestore del servizio rifiuti deve attenersi che nei 45 comuni del bacino può essere svolto con la metodologia "contenitori stradali" o con servizio "porta a porta che può essere, per ragioni organizzative e logistiche, ulteriormente declinato sul singolo territorio comunale.

A partire dall'anno di entrata in vigore (2024) anche il presidio delle disposizioni contenute nel regolamento unico sarà un elemento importante per il monitoraggio dell'andamento del servizio.

**C Regolamento tipo TARIP e del regolamento tipo TARI**

Nel corso del 2023 si sono tenuti incontri istruttori tra le strutture tecniche del Consiglio di Bacino e del Gestore del Servizio Veritas S.p.A. per la predisposizione del Regolamento Tipo TARIP e del regolamento tipo TARI con particolare focus su alcuni interventi urgenti:

I. Adeguamento al TQRIF (deliberazione ARERA 15/2022/R/RIF)

II. Parere vincolante delle Amministrazioni Comunali alla manovra tariffaria TARIP;

III. Rendicontazione della fuoriuscita dal servizio pubblico da parte delle utenze non domestiche;

IV. Omogeneizzazione dei conferimenti minimi del rifiuto secco, individuando 3 step di aggiornamento.

| **Numero svuotamenti minimi per numero di componenti** | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| *Bidone da 120 litri* | **Numero di componenti** | | | | | |
| | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6+** |
| STEP 1 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 10 |
| STEP 2 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| STEP 3 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |

**E Servizio microraccolta amianto**

- Con **Deliberazione di Assemblea di Bacino n. 11 del 22 luglio 2022** sono state approvate: 1) le Linee guida per la rimozione dei materiali contenenti amianto dalle civili abitazioni e relative pertinenze; 2) la Tabella contenente il numero massimo di interventi per ciascun Comune e 3) il Regolamento sui contributi e relative pertinenze (rimandando al punto 6.1 della presente relazione).
- Con **determinazione n. 21 del 26.10.2022** il Direttore, su mandato dell'Assemblea di Bacino (deliberazione n. 11 del 22 luglio 2022) ha provveduto all'approvazione della modulistica e documenti rivolti all'utenza, della Scheda Tecnica Prestazionale e Disciplinare per la gestione diretta dei contributi rivolti agli utenti.

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0014339 del 14-11-2024 arrivo Cat. 1 Cl. 7

- **Attività continuativa nel corso del 2023**: sono state condivise con questo ente dal gestore le "situazioni complesse" che richiedevano precipua analisi prodromica all'accettazione/diniego delle relative stanze. Le principali sono state trasposte nelle faq al seguente link: https://www.veneziaambiente.it/microraccolta-amianto

**F Monitoraggio deleghe ANCI CONAI e Consorzi Autonomi finalizzata alla disamina della vendita delle frazioni differenziate e relativa analisi merceologica.**

Il Consiglio di Bacino monitora l'andamento della raccolta differenziata e della qualità del materiale raccolto.

Per la raccolta differenziata il gestore trasmette i dati mensili, provvisori (saranno resi definitivi dopo la certificazione di ARPAV) dei rifiuti raccolti presso ogni Comune. Da ottobre 2023 è stato reso disponibile al Consiglio di Bacino un accesso diretto al sito sharepoint del gestore in cui sono raccolti i documenti più aggiornati relativi ai Rifiuti Urbani raccolti nel Bacino di Venezia, comprensivo anche di copia delle comunicazioni ORSo e MUD degli ultimi 5 anni.

Viene inoltre regolarmente monitorata la qualità della raccolta differenziata, analizzando per ogni Comune la percentuale di frazione estranea presente nel rifiuto raccolto.

Relativamente ai rapporti con i Consorzi imballaggi, Conai o extra Conai, l'aggiornamento del Piano Regionale Rifiuti (DGRV 988 del 2.09.2022) all'Allegato A, art. 24 (Governance dei rifiuti urbani) comma 3 prevede:

*Tra le competenze dei Consigli di bacino, a specificazione di quanto già previsto dall'art.3, comma 6, LR 52/2012, si evidenziano le seguenti attività: (…) sottoscrizione delle convenzioni con i consorzi obbligatori e con i soggetti istituiti ai sensi degli articoli 178-bis e 178-ter del D.Lgs. 152/06 per il bacino di competenza e il rilascio delle eventuali deleghe ai gestori individuati*.

Nel corso del 2023 c'è stata necessità di:

- rinnovare la delega ai gestori ASVO S.p.A. e Veritas S.p.A. per il consorzio Biorepack, per la gestione dei rifiuti di imballaggio in plastica biodegradabile e compostabile assieme all'umido urbano. Per tale consorzio era già satata rilasciata ma scadeva a dicembre 2022;
- delegare il gestore per la sottoscrizione della convenzione con il consorzio CONIP, a seguito dell'Accordo tra ANCI e CONIP sottoscritto in data 1.02.2023 che disciplina il ritiro, ai fini dell'avvio a riciclo, dei rifiuti di imballaggio costituiti da casse in plastica per ortofrutta e da pallet in plastica Conip, e le modalità di quantificazione dei corrispettivi riconosciuti da CONIP per i maggiori oneri di raccolta, selezione e costi aggiuntivi. A seguito quindi dell'Atto di indirizzo 1/2023 del 25 ottobre 2023 del Comitato di Bacino il Consiglio di Bacino ha rilasciato le deleghe alla sottoscrizione delle convenzioni con CONIP ai due gestori ASVO S.p.A. e Veritas S.p.A.

**G. MODIFICA SOSTANZIALE DEL SERVIZIO**

In applicazione dell'art 15 del Contratto di servizio tipo avente ad oggetto "Modifiche al servizio e procedura di approvazione" si riporta a titolo esemplificativo l'iter espletato:

***"Proposta di servizio sperimentale di raccolta di abbigliamento/tessili (EER: 200110) mediante Postazione mobile***

Con riferimento alla proposta del gestore Veritas di attivazione di un servizio sperimentale di raccolta di abbigliamento/tessili (EER 200110) mediante "postazione mobile" si ritiene che la stessa rientri nella casistica prevista all'art.15 (Modifiche al servizio e procedura di approvazione), comma 4 del Contratto di Servizio Tipo approvato dall'Assemblea di Bacino, trattandosi di modifica sostanziale in quanto comporta modifiche strutturali alle modalità di organizzazione del servizio ed è pertanto oggetto di valutazione sia da parte del Consiglio di Bacino che del Comune interessato.

Nello specifico del servizio proposto se ne riscontra la congruità tecnica, valutando positivamente la rimozione dei contenitori dedicati alla raccolta di indumenti usati ubicati nel territorio, spesso causa di abbandoni e/o forzature con conseguente dispersione del rifiuto e talvolta anche di non corretto conferimento, ritenendo altresì positivo il conferimento del rifiuto di abbigliamento e tessile direttamente in modo presidiato, presso postazione mobile di prossimità.

In particolare si sottolinea infatti che per lo scrivente Consiglio di Bacino il contrasto agli abbandoni è obiettivo del Piano delle Attività 2023-2025 in continuità con le annualità precedenti ed il presidio della gestione del rifiuto tessile è attività programmata per il 2023."

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0014339 del 14-11-2024 arrivo Cat. 1 Cl. 7

# 2. IDENTIFICAZIONE SOGGETTI AFFIDATARI

## VERITAS S.p.A.

**Dati identificativi del soggetto affidatario per 34 comuni del Bacino Venezia:**

**Veneziana Energia Risorse Idriche Territorio Ambiente Servizi S.p.A.** in breve Veritas S.p.A., ha sede legale in Venezia Santa Croce 489, codice fiscale e numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Venezia 03341820276.

La scadenza dell'affidamento diretto a Veritas S.p.A è al 26.06.2038.

Ai sensi dell'art. 2 dello Statuto la società Veritas ha in seguente **oggetto sociale**:

*2.1 La Società ha per oggetto lo svolgimento delle seguenti attività:*

*in materia ambientale:*

*a) i servizi relativi alla gestione integrata dei rifiuti e dell'ambiente:*

*a1) le attività di raccolta, conferimento, spazzamento, tra-sporto anche in conto terzi, trattamento, stoccaggio, deposito a discarica, smaltimento dei rifiuti solidi urbani (pericolosi e non pericolosi), speciali (pericolosi e non pericolosi) o rientranti in qualsiasi altra categoria di rifiuti prevista dalla normativa vigente, nonché la costruzione e la gestione dei relativi impianti, comprensivi di quelli di trattamento, di smaltimento e termodistruzione;*

*a2) i servizi relativi alla raccolta differenziata ed al recupero, reimpiego e riciclaggio di qualsiasi materiale, nonché la gestione degli imballaggi, dei rifiuti di imballaggio in genere ed ogni altro bene durevole, nonché la realizzazione e gestione dei relativi impianti;*

*a3) i servizi per la produzione e la commercializzazione di composti (mediante trasformazione di rifiuti e fanghi di depurazione civile e di altre materie organiche, anche di provenienza agro-industriale o derivanti dalla cura del verde pubblico) e CDR nonché i servizi per il trattamento, la valorizza-zione, e la commercializzazione di materie derivate da procedi-menti di recupero, riciclaggio o riutilizzo;*

*a4) i servizi complementari a quelli di gestione dei rifiuti, collegati o connessi a problematiche di tutela e salvaguardia di situazioni ambientali o igieniche;*

*b) il servizio di posa delle passerelle in occasione del fenomeno dell'alta marea ed altri servizi inerenti la tutela e la conservazione del territorio e della viabilità in relazione a particolari condizioni atmosferiche o calamità;*

*c) il servizio di pulizia e spazzamento stradale, di innaffiamento e lavaggio delle vie, piazze ed aree pubbliche e private;*

*d) i servizi e le opere di manutenzione urbana connessi all'igiene ed alla tutela del territorio (quali la gestione integrale del verde pubblico, di parchi e giardini, di serre e vivai, di al-berature, lo sfalcio erba, ecc., compresi gli interventi ed i servizi di manutenzione straordinaria o migliorativa);*

*e) la gestione dei servizi di pulizia pubblica (scuole, uffici comunali, sedi giudiziarie, impianti sportivi, musei, ecc.);*

*f) la gestione degli stabilimenti igienici;*

*g) la gestione delle attività di bonifica ambientale e territoriale;*

*h) la gestione delle attività di monitoraggio ambientale e territoriali;*

*i) la gestione dei servizi di trattamento fanghi derivati dall'e-scavo di rii e canali lagunari o da impianti di qualsiasi natura o ad essi connessi;*

*j) la gestione del servizio di pesa pubblica;*

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0014339 del 14-11-2024 arrivo Cat. 1 Cl. 7

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0014339 del 14-11-2024 arrivo Cat. 1 Cl. 7

*k) il servizio di pulizia e raccolta, trasporto e smaltimento rifiuti dei rii e canali lagunari;*

*l) trasporto in conto proprio e/o conto terzi;*

*in materia di risorse idriche integrate:*

*a) la gestione del servizio idrico integrato;*

*b) la gestione di opere, impianti e reti per la captazione, adduzione, potabilizzazione, distribuzione dell'acqua potabile ed industriale, sia di falda sia di superficie;*

*c) la gestione di opere, impianti e reti fognarie per la raccolta, convogliamento e depurazione delle acque reflue civili, domestiche, industriali e urbane;*

*d) il servizio di espurgo degli impianti di trattamento primario dei reflui urbani ed industriali;*

*e) il servizio di trattamento dei reflui extrafognari civili, domestici ed industriali;*

*f) la produzione e la commercializzazione di acqua confezionata;*

*g) la progettazione e l'esecuzione e gestione di opere, impianti e reti afferenti al servizio idrico integrato, ivi comprese le manu-tenzioni ordinarie e straordinarie nonché gli interventi di bonifica e la rete urbana degli idranti e sistemi antincendio;*

*h) la gestione di tutti i servizi pubblici connessi con il servi-zio idrico integrato;*

*i) lo svolgimento e la commercializzazione di servizi collegati alla gestione dei servizi idrici quali, i servizi di laboratorio, di ingegneria, di consulenza ambientale, di consulenza gestionale, di consulenza legale;*

*in materia di servizi energetici: [..]*

*in materia di servizi vari: [..]*

*2.2 La Società ha comunque ad oggetto la progettazione, costruzione ed esecuzione nonché la gestione di opere, impianti o reti relativi ai servizi e alle attività sopra indicati.*

*2.3 La Società svolge le attività di gestione amministrativa relative ai servizi di cui al presente articolo, ivi incluse le attività di accertamento, liquidazione, riscossione anche coattiva dei tributi e degli importi dovuti in relazione ai servizi eroga-ti, ivi comprese le attività di accertamento e recupero credito stragiudiziale, e le attività di servizi di consegna posta.*

*2.4 La Società espleta, direttamente ed indirettamente, tutte le attività rientranti nell'oggetto sociale e tutte le attività complementari, connesse, collegate, strumentali, collaterali ed accessorie ai servizi di cui al presente articolo, ivi comprese le attività di produzione e commercializzazione, di consulenza tecnica ed amministrativa e gestionale, ambientale, giuridica, non-ché le attività di diritto privato utili ai propri fini.*

*2.5 La Società assume o cede, direttamente ed indirettamente, partecipazioni ed interessenze in società, imprese, consorzi, associazioni e comunque in altri soggetti giuridici aventi oggetto o finalità eguali, simili, complementari, accessorie, strumentali o affini ai propri, nonché costituisce e/o liquida i soggetti predetti.*

*2.6 La Società compie tutte le operazioni commerciali, industria-li, mobiliari, immobiliari e finanziarie aventi pertinenza con l'oggetto sociale.*

*2.7 La Società può prestare anche garanzie, fideiussioni e prestiti a terzi.*

*2.8 L'attuazione dell'oggetto sociale dovrà comunque svolgersi nel pieno rispetto e nei limiti posti dalla Legge 197 del 5 luglio 1991 e successive modificazioni e integrazioni. E' esclusa la raccolta del risparmio tra il pubblico sotto qualsiasi forma in ossequio al D. Lgs. n. 385 del 1993 e s.m.i..*

*2.9 La società realizza oltre l'ottanta per cento del proprio fatturato nello svolgimento dei compiti ad essa affidati dagli enti pubblici soci, anche indirettamente.*

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0014339 del 14-11-2024 arrivo Cat. 1 Cl. 7

*La produzione ulteriore rispetto al suddetto limite di fatturato consente alla società di conseguire economie di scala o altri recuperi di efficienza sul complesso dell'attività principale della società stessa.*

**Tipologia di partecipazione (di controllo, di controllo analogo, di controllo analogo congiunto, partecipazione diretta/indiretta, società quotata).**

Veritas S.p.A. è società a capitale interamente pubblico detenuto da Enti locali che svolge servizi pubblici locali, tra i quali in particolare il servizio di igiene ambientale e servizio idrico integrato nei rispettivi ambiti territoriali ottimali di riferimento, e altri servizi pubblici locali nei territori dei Comuni soci, secondo il modello organizzativo *in house providing*, nel rispetto dei requisiti previsti dalle disposizioni vigenti in materia, incluso l'esercizio del controllo analogo congiunto da parte degli Enti locali soci.

In particolare, in attuazione dell'art. 26 dello statuto societario, i patti parasociali di Veritas S.p.A. disciplinano le modalità di nomina dei componenti del Consiglio di amministrazione in maniera tale da garantire l'equilibrata rappresentanza di tutte le componenti territoriali presenti nella compagine societaria.
Attraverso le previsioni dello statuto societario, dei patti parasociali e della convenzione intercomunale di cui *infra*, sussistono garanzie che l'organo amministrativo di Veritas S.p.A. rappresenti effettivamente tutti i Comuni soci.
Ai sensi dell'art. 6 della Convenzione intercomunale stipulata tra gli enti locali soci ex art. 30 del d.lgs. n. 267/2000 è stato istituito ed opera un organo collegiale, denominato "Comitato di coordinamento e controllo" (in breve a seguire Coordinamento) composto da un rappresentante per ogni socio di Veritas S.p.A. (art. 40 dello statuto e artt. 6 e 7 della Convenzione).
Il Coordinamento agisce tra l'altro all'espresso fine «di disciplinare la collaborazione tra i Soci per l'esercizio in comune di un controllo sulla Società analogo a quello esercitato sui propri servizi» (art. 6, comma 1 della convenzione).
Il Coordinamento dispone, infatti, di penetranti poteri di indirizzo, approvazione, vigilanza e controllo, idonei ad incidere in modo significativo sia sugli obiettivi strategici che sulle decisioni significative della società e si riunisce con cadenza mensile e in ogni caso prima di ogni seduta degli organi sociali di Veritas spa.
Il Coordinamento «verifica, almeno ogni sei mesi, lo stato di attuazione degli obiettivi e delle direttive impartite alla Società dagli Enti Locali Azionisti in sede di Comitato medesimo, o, ex art. 11 del presente statuto, nell'Assemblea della Società» (art. 40, comma 4 dello statuto).
Il Coordinamento ha poteri deliberativi «sugli oggetti sui quali potrà successivamente essere chiamata a deliberare l'Assemblea della Società e sugli altri indicati nel precedente articolo 6» (art. 7, comma 3 della convenzione).
Al coordinamento, che «è sede di informazione, consultazione e discussione tra i Soci e tra la Società ed i Soci e di controllo dei Soci sulla Società», spetta il controllo sulla «gestione dei servizi pubblici svolti da VERITAS S.p.A. nonché circa l'andamento generale dell'amministrazione sulla Società stessa» (art. 6, comma 2 della convenzione).
Il coordinamento «verifica lo stato di attuazione degli obiettivi risultanti dai bilanci e dai piani strategici, economici, patrimoniali e finanziari di breve e lungo periodo della Società, così come approvati o autorizzati dai competenti organi della società, attuando in tal modo il controllo sull'attività della Società» (art. 6, comma 3 della convenzione).
Ai fini dell'esercizio del controllo, il Coordinamento dispone di poteri di supervisione, coordinamento e di informazione. In particolare:
- «il Coordinamento effettua almeno una riunione ogni sei mesi e può chiedere, anche attraverso la Commissione di cui al successivo comma 4, agli organi di VERITAS S.p.A. tutte le informazioni e gli elementi ritenuti necessari. // Il Consiglio di amministrazione relaziona semestralmente il Comitato di coordinamento e controllo sulle materie oggetto di autorizzazione assembleare» (art. 6, comma 2 della convenzione);
- «Il Coordinamento può nominare nel proprio seno una Commissione di tre membri con finalità istruttorie e di supporto alla propria attività. I membri della Commissione vengono confermati o rinnovati ogni tre anni e immediatamente sostituiti dal Coordinamento in caso di cessazione anche anticipata dall'incarico. La Commissione relaziona semestralmente al

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0014339 del 14-11-2024 arrivo Cat. 1 Cl. 7

Coordinamento circa le risultanze della propria attività. Parimenti il Coordinamento richiede al Collegio sindacale di relazionare con cadenza annuale, in ordine alla propria attività, svolta ai sensi dell'art. 2403 c.c., di vigilanza sull'osservanza della legge e dello statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione ed in particolare sulla correttezza dell'assetto organizzativo e contabile adottato dalla società e sul suo concreto funzionamento» (art. 6, comma 4 della convenzione).
Onde assicurare il rispetto e l'effettiva messa in atto della volontà del Coordinamento, è fatto obbligo agli Enti locali soci di assumere «i contenuti delle deliberazioni consiliari e relativi allegati citati in premessa, così come la disciplina attuativa stabilita nel presente atto, quale stabile presupposto cui si dovranno uniformare le future determinazioni da adottare, anche in sede di forme di cooperazione tra gli enti locali medesimi» (art. 9, comma 4, della convenzione).
In aggiunta ai meccanismi di controllo analogo congiunto valevoli per l'insieme degli enti locali soci, esistono anche poteri di controllo analogo spettanti singolarmente a ciascuno di essi. In particolare, ai sensi della convenzione «ciascun ente locale ha facoltà di sottoporre direttamente al Coordinamento di cui al precedente articolo 6 proposte e problematiche attinenti alla gestione, da parte di VERITAS S.p.A. dei servizi pubblici locali» (art. 9, comma 3 della convenzione).
Ne deriva che gli Enti locali, nel loro complesso, ivi compresi i soci minori, sono in grado di esercitare il controllo analogo congiunto su Veritas S.p.A. in conformità a quanto stabilisce la normativa comunitaria e interna in materia di in house providing.
L'esercizio del controllo analogo nei confronti di Veritas S.p.A. avviene peraltro nel rispetto dell'organizzazione del servizio di gestione integrata dei rifiuti come definita dal Consiglio di bacino e di cui alla L.R. n. 52 del 31/12/2012.
Sono stati rafforzati gli strumenti di controllo mediante l'introduzione di misure per il consolidamento del sistema di controllo analogo congiunto su Veritas S.p.A. inserite in un "Regolamento di organizzazione e funzionamento" del Comitato di coordinamento cui si riferisce l'art. 7, comma 6 della convenzione intercomunale che è stato approvato dal Comitato di Coordinamento Soci di Veritas S.p.A. nella seduta del 16 dicembre 2021. Attraverso l'adozione del regolamento di che trattasi, si è voluto ribadire che il controllo analogo congiunto è ampio e riguarda tutti i momenti delle decisioni e della loro attuazione da parte della società.
Si rileva infine che Veritas Spa ha emesso strumenti finanziari consistenti in prestiti obbligazionari quotati anche su mercati regolamentati in condizioni di continuità dal 2014 ed è "ente di interesse pubblico" (EIP) ai sensi dell'art. 16, comma 1, del D.Lgs. 39/2010 e "società quotata" ai sensi dell'art. 2, comma 1, lettera p), del D.Lgs. 175/2016 ("Testo unico in materia di società a partecipazione pubblica" - TUSP).

**Composizione azionaria VERITAS S.P.A.**

| COMUNE | N. Azioni detenute | VALORE NOMINALE | VALORE NOMINALE COMPLESSIVO | QUOTA % |
|---|---|---|---|---|
| Annone Veneto | 10 | € 50,00 | € 500,00 | 0,000344% |
| Campagna Lupia | 21.962 | € 50,00 | € 1.098.100,00 | 0,755242% |
| Campolongo M. | 30.158 | € 50,00 | € 1.507.900,00 | 1,037090% |
| Camponogara | 36.600 | € 50,00 | € 1.830.000,00 | 1,258622% |
| Caorle | 50.715 | € 50,00 | € 2.535.750,00 | 1,744016% |
| Cavallino - Treporti | 10 | € 50,00 | € 500,00 | 0,000344% |
| Cavarzere | 20 | € 50,00 | € 1.000,00 | 0,000688% |
| Ceggia | 14.315 | € 50,00 | € 715.750,00 | 0,492272% |
| Cessalto | 7.113 | € 50,00 | € 355.650,00 | 0,244606% |
| Chioggia | 240.339 | € 50,00 | € 12.016.950,00 | 8,264914% |
| Cinto Caomaggiore | 10 | € 50,00 | € 500,00 | 0,000344% |
| Cona | 10 | € 50,00 | € 500,00 | 0,000344% |
| Concordia Sagittaria | 10 | € 50,00 | € 500,00 | 0,000344% |
| Dolo | 48.312 | € 50,00 | € 2.415.600,00 | 1,661381% |
| Eraclea | 31.427 | € 50,00 | € 1.571.350,00 | 1,080730% |
| Fiesso d'Artico | 21.962 | € 50,00 | € 1.098.100,00 | 0,755242% |
| Fossalta di Piave | 7.798 | € 50,00 | € 389.900,00 | 0,268162% |
| Fossalta di Portogruaro | 10 | € 50,00 | € 500,00 | 0,000344% |
| Fossò | 16.425 | € 50,00 | € 821.250,00 | 0,564832% |
| Gruaro | 10 | € 50,00 | € 500,00 | 0,000344% |

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0014339 del 14-11-2024 arrivo Cat. 1 Cl. 7

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Jesolo | 131.121 | € 50,00 | € 6.556.050,00 | 4,509064% |
| Marcon | 4.262 | € 50,00 | € 213.100,00 | 0,146564% |
| Martellago | 69.542 | € 50,00 | € 3.477.100,00 | 2,391450% |
| Meolo | 10 | € 50,00 | € 500,00 | 0,000344% |
| Mira | 131.765 | € 50,00 | € 6.588.250,00 | 4,531210% |
| Mirano | 90.927 | € 50,00 | € 4.546.350,00 | 3,126849% |
| Mogliano Veneto | 10 | € 50,00 | € 500,00 | 0,000344% |
| Morgano | 10 | € 50,00 | € 500,00 | 0,000344% |
| Musile di Piave | 21.058 | € 50,00 | € 1.052.900,00 | 0,724154% |
| Noale | 51.242 | € 50,00 | € 2.562.100,00 | 1,762139% |
| Noventa di Piave | 13.881 | € 50,00 | € 694.050,00 | 0,477348% |
| Pianiga | 32.942 | € 50,00 | € 1.647.100,00 | 1,132828% |
| Portogruaro | 10 | € 50,00 | € 500,00 | 0,000344% |
| Pramaggiore | 10 | € 50,00 | € 500,00 | 0,000344% |
| Preganziol | 10 | € 50,00 | € 500,00 | 0,000344% |
| Quarto d'Altino | 1.262 | € 50,00 | € 63.100,00 | 0,043398% |
| Quinto di Treviso | 10 | € 50,00 | € 500,00 | 0,000344% |
| S. Donà di Piave | 61.542 | € 50,00 | € 3.077.100,00 | 2,116341% |
| S. Maria di Sala | 42.644 | € 50,00 | € 2.132.200,00 | 1,466466% |
| S. Michele al Tagliamento | 10 | € 50,00 | € 500,00 | 0,000344% |
| S. Stino di Livenza | 10 | € 50,00 | € 500,00 | 0,000344% |
| Salzano | 37.962 | € 50,00 | € 1.898.100,00 | 1,305459% |
| Scorzè | 55.212 | € 50,00 | € 2.760.600,00 | 1,898662% |
| Spinea | 85.353 | € 50,00 | € 4.267.650,00 | 2,935168% |
| Stra | 23.456 | € 50,00 | € 1.172.800,00 | 0,806618% |
| Teglio Veneto | 10 | € 50,00 | € 500,00 | 0,000344% |
| Torre di Mosto | 13.675 | € 50,00 | € 683.750,00 | 0,470264% |
| Venezia | 1.481.226 | € 50,00 | € 74.061.300,00 | 50,937243% |
| Vigonovo | 25.546 | € 50,00 | € 1.277.300,00 | 0,878490% |
| Zenson di Piave | 5.991 | € 50,00 | € 299.550,00 | 0,206022% |
| Zero Branco | 10 | € 50,00 | € 500,00 | 0,000344% |
| **V.E.R.I.T.A.S. S.p.A. (ex art. 2357 c.c.)** | **8** | **€ 50,00** | € 400,00 | **0,000275%** |
| **TOTALE** | **2.907.943** | **€ 50,00** | **€ 145.397.150,00** | **100,00000%** |
| **Composizione azionaria vigente, modificata da ultimo in data 27 aprile 2018.** | | | | |

**Numero dei componenti del Consiglio di amministrazione** di Veritas Spa (nove) è stato determinato in modo tale da assicurare l'adeguata rappresentatività di tutte le componenti territoriali presenti nella compagine societaria.
Il numero dei componenti del consiglio di amministrazione di Veritas Spa è direttamente funzionale all'esercizio della rappresentatività e del controllo analogo congiunto.
Si evidenzia peraltro che la partecipazione al Consiglio di bacino è obbligatoria per i Comuni ricompresi nell'ambito territoriale ottimale e che l'azionariato della società non è liberamente componibile ma deve includere i Comuni ricompresi nel predetto ambito territoriale ottimale.

**Riconducibilità della società ad una delle categorie ex art. 4, commi 1-3, D.Lgs. n. 175/2016**
Veritas S.p.A. svolge servizi pubblici locali e in particolare servizi di interesse economico generale a rete, quali il servizio di igiene ambientale e il servizio idrico integrato nei rispettivi ambiti territoriali ottimali di riferimento e altri servizi pubblici locali nei territori dei Comuni soci, secondo il modello organizzativo *in house providing*; rilevandosi che, in quanto società emittente strumenti finanziari quotati su mercati regolamentati in condizioni di continuità sin dal 2014, Veritas S.p.A. rientra nella definizione di "società quotata" ai sensi dell'art. 2, comma 1, lettera p), del D.Lgs. 175/2016 ("Testo unico in materia di società a partecipazione pubblica" - TUSP), le cui disposizioni, ai sensi dell'art. 1, comma 5, del TUSP medesimo, "…*si applicano, solo se espressamente previsto, alle società quotate, come definite dall'articolo 2, comma 1, lettera p), nonché alle società da esse controllate*."
Si richiama comunque quanto indicato nell'oggetto sociale.

Trattandosi di affidamento a società in house providing si fa anche riferimento ai **controlli che vengono svolti annualmente sulle percentuali di fatturato a seguito di richiesta del Consiglio di Bacino che ogni anno a partire dal 2018 con riferimento al triennio**

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0014339 del 14-11-2024 arrivo Cat. 1 Cl. 7

**2015-2017**, in concomitanza alla necessaria iscrizione nell'elenco Anac degli enti affidanti in house ex art. 192 D. lgs. 50/2016.

*Per il triennio 2021-2023 l'ente ha richiesto a Veritas S.p.A. quanto segue.*

***Ai fini dell'annuale verifica del fatturato della società in house, si richiede di trasmettere i dati e documenti riferiti al triennio 2021-2023**, in particolare inviando:*

- *la tabella dimostrativa della media del rapporto tra fatturato in house e fatturato complessivo nel triennio **2021-2023** (calcolo dell'incidenza del fatturato in house);*
- *il prospetto di ripartizione del fatturato 2023 di Veritas S.p.A. e del Gruppo Veritas per la dimostrazione nei seguenti settori di attività:*
  - *Servizio rifiuti;*
  - *Servizio idrico;*
  - *Altri servizi forniti a Enti Soci;*
  - *Servizi prestati a terzi soggetti.*

*Con nota prot. 85419/2024 del 28/10/2024 Veritas S.p.A. ha fornito i dati di dettaglio del fatturato "in house" della Capogruppo Veritas S.p.A. la cui media del triennio è del 98,61%. Il fatturato 2023 del servizio rifiuti, inclusi altri ricavi e proventi, è pari a € 220.888.382 che costituiscono il 51,73% del complessivo fatturato della società che fattura complessivamente 427 milioni di euro, di cui solo l'1,33% deriva da servizi di mercato prestati a terzi (ovvero il 98,67% in linea con il triennio).*

| servizio rifiuti | servizio idrico | altri servizi pubblici locali | servizi strumentali prestati agli enti soci | servizi commerciali prestati a terzi soggetti | totale |
|---|---|---|---|---|---|
| 220.888.382,11 | 166.725.777,82 | 19.282.184,93 | 14.426.405,88 | 5.687.151,30 | 427.009.902,05 |
| **51,73%** | **39,04%** | **4,52%** | **3,38%** | **1,33%** | **100%** |

# ASVO S.p.A.

**Soggetto affidatario per 11 comuni del Bacino nell'area del portogruarese:**

**Ambiente Servizi Venezia Orientale** – in breve Asvo S.p.A., con sede legale in Via Daniele Manin, 63/A, Portogruaro (VE) codice fiscale n. 83002690275 e numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Venezia 02178790271

Ai sensi dell'art. 3 dello Statuto la società Asvo S.p.A. ha il seguente **oggetto sociale**:

*La società ha per oggetto lo svolgimento di tutte le attività riconducibili ai servizi pubblici locali consentiti e previsti dalla legge in materia ambientale, funeraria, di risorse idriche integrate, di servizi urbani e territoriali, di servizi industriali del territorio e delle pulizie in genere ed altri servizi di competenza comunale.*

**Tipologia di partecipazione: controllo analogo congiunto**

Ai sensi dell'art. 15 bis dello statuto societario, l'Assemblea di Coordinamento intercomunale è così composta:

**Composizione azionaria ASVO S.P.A**

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | **Valore nominale** | |

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0014339 del 14-11-2024 arrivo Cat. 1 Cl. 7

| | | dell'azione € 51,65 | |
|---|---|---|---|
| **SOCIO** | **N. AZIONI** | **QUOTA %** | **VALORE NOMINALE** |
| Comune di Annone Veneto | 5.400 | 1,47% | € 278.910,00 |
| Comune di Caorle | 28.800 | 7,84% | € 1.487.520,00 |
| Comune di Cinto Caomaggiore | 5.400 | 1,47% | € 278.910,00 |
| Comune di Concordia Sagittaria | 15.840 | 4,31% | € 818.136,00 |
| Comune di Fossalta di Portogruaro | 8.640 | 2,35% | € 446.256,00 |
| Comune di Gruaro | 4.320 | 1,18% | € 223.128,00 |
| Comune di Portogruaro | 36.516 | 9,94% | € 1.886.051,40 |
| Comune di Pramaggiore | 4.320 | 1,18% | € 223.128,00 |
| Comune di S. Michele al Tagliamento | 30.600 | 8,33% | € 1.580.490,00 |
| Comune di S. Stino di Livenza | 19.800 | 5,39% | € 1.022.670,00 |
| Comune di Teglio Veneto | 2.880 | 0,78% | € 148.752,00 |
| VERITAS S.P.A. | 204.757 | 55,76% | € 10.575.699,05 |
| **TOTALE** | **367.273** | **100,00%** | **€ 18.969.650,45** |

**Riconducibilità della società ad una delle categorie ex art. 4, commi 1-3, D.Lgs. n. 175/2016**

ASVO S.p.A. svolge servizi pubblici locali e in particolare servizi di interesse economico generale a rete, quali il servizio di igiene ambientale e il servizio idrico integrato nei rispettivi ambiti territoriali ottimali di riferimento e altri servizi pubblici locali nei territori dei Comuni soci, secondo il modello organizzativo *in house providing ed è* riconducibile alle categorie di cui all'art 4 co. 1 -3 del D.Lgs. 175/2016.

# 3. ANDAMENTO ECONOMICO

Con la deliberazione dell'Assemblea di Bacino n. 11/2024 sono stati approvati gli obiettivi di miglioramento del servizio. Tra questi vi è l'efficientamento del servizio con identificazione di aree di servizio omogenee e conseguente aggregazione dei piani economico finanziari dei vigenti 45 ambiti tariffari e progressivo allineamento delle strutture tariffarie per arrivare a partire dal 2026 a 15 piani economico finanziari in luogo degli attuali 45.

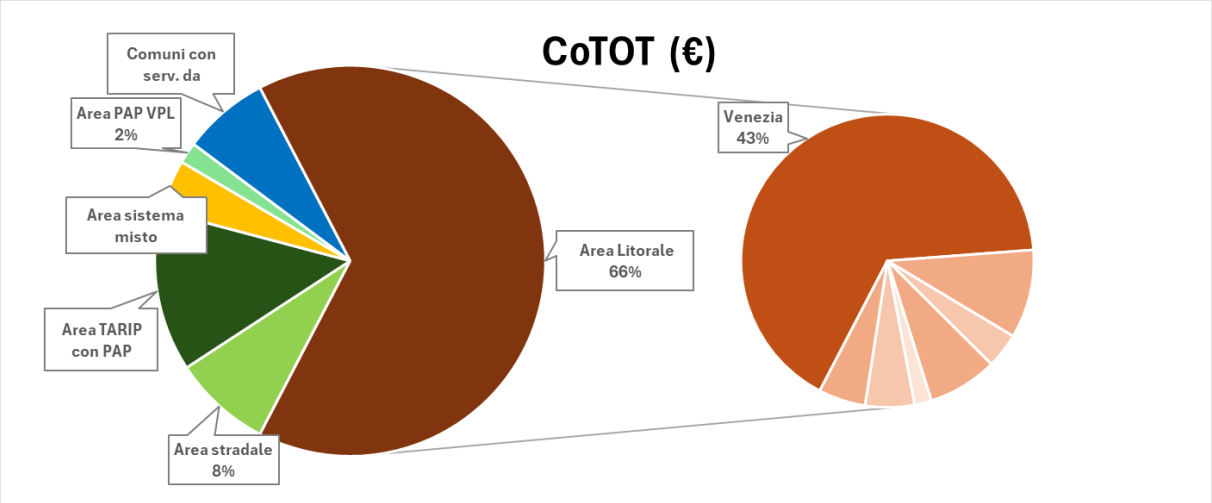
Le aggregazioni sono di seguito riportate:

| **15 Aree subpef** | **Comuni compresi in ogni area:** |
|---|---|
| Venezia | Venezia |
| Chioggia | Chioggia |
| Jesolo | Jesolo |
| Cavallino Treporti | Cavallino Treporti |
| Eraclea | Eraclea |
| Caorle | Caorle |
| San Michele al Tagliamento | San Michele al Tagliamento |
| Sistema stradale | Martellago, Mirano, Noale, Spinea, Santa Maria di Sala, Scorzè (**6 Comuni**) |
| Sistema porta a porta spinto | Campagna Lupia, Campolongo Maggiore, Camponogara, Cona, Dolo, Fiesso D'Artico, Fossalta di Piave, Fossò, Marcon, Meolo, Mira, Quarto D'Altino, Salzano, Stra, Vigonovo (**15 Comuni**) |
| Sistema porta a porta VPL | Musile di Piave, Ceggia, Noventa di Piave, Torre di Mosto (**4 Comuni**) |
| Sistema misto | Annone Veneto, Cinto Caomaggiore, Concordia Sagittaria, Fossalta di Portogruaro, Gruaro, Portogruaro, Pramaggiore, San Stino di Livenza, Teglio Veneto (**9 Comuni**) |
| Altri comuni da adeguare | Cavarzere, Mogliano Veneto, Pianiga, San Donà di Piave |

- Il Costo Totale del 2022 è pari a 228.855.733 € (Dato desunto dal conto economico del Pef 2024 elaborato dai bilanci 2022 di Veritas S.p.A. ed Asvo S.p.A.) al lordo dei ricavi da valorizzazione dei materiali differenziati; il Comune di Venezia pesa il 43% del totale del pef di bacino.

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0014339 del 14-11-2024 arrivo Cat. 1 Cl. 7

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0014339 del 14-11-2024 arrivo Cat. 1 Cl. 7




- **Costi pro capite per utente ed abitante anno 2022 (basato su PEF 2024 MTR2 – ARERA – come sopra);**

1. **costo pro capite (per utente e abitante) anno 2022 (dati rielaborati dal PEF 2024 – MTR2 ARERA) – al lordo di AR e ARsc**

| | CoTOT | Utenze TOT | Abitanti TOT | CoTOT/utente | CoTOT/Abitante |
|---|---|---|---|---|---|
| **Aggregato** | **200.726.239** | **580.431** | **868.645** | **346** | **231** |
| **Area stradale** | **16.355.564** | **66.066** | **128.832** | **248** | **127** |
| **Area TARIP con PAP spinto** | **26.740.094** | **89.238** | **168.860** | **300** | **158** |
| **Area sistema misto PAP/stradale** | **8.688.372** | **34.630** | **70.058** | **251** | **124** |
| **Area PAP VPL** | **3.522.313** | **14.787** | **29.397** | **238** | **120** |
| **Comuni con serv. da adeguare** | **14.356.572** | **51.506** | **94.722** | **279** | **152** |
| **Area Litorale** | **131.063.324** | **324.204** | **376.776** | **404** | **348** |

Residenti e utenze al 31/12/2022
Costi TOT 2024 (base 2022 senza inflazione)

Dati 2024 = cons. 2022 senza infl
Dati 2025= preconsuntivi 2023 senza infl

Costi diretti comprendono: CRT, CTS, CTR, CRD, CSL, CARC, CCD, COAL, COEXP116TV-TF, CQEXPTV-TF, COIEXPTV-TF.
Costi indiretti comprendono: CGG

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0014339 del 14-11-2024 arrivo Cat. 1 Cl. 7

Esclusi AMM, ACC, R, Rlic
Al lordo degli AR e Arsc

- **costi di competenza del servizio 2022 e 2023, con indicazione dei costi diretti ed indiretti;**

**2. Costi di competenza del servizio 2022 e 2023, con indicazione dei costi diretti ed indiretti (dati rielaborati dal PEF 2024 e 2025 – MTR2 ARERA)**

| | Costi Diretti | | Costi indiretti | | Totale | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | 2022 | 2023 | 2022 | 2023 | 2022 | 2023 |
| Aggregato | 171.976.270 | 181.543.701 | 20.951.760 | 22.351.236 | 192.928.030 | 203.894.937 |
| Area stradale | 13.932.057 | 14.897.430 | 1.712.954 | 1.835.894 | 15.645.010 | 16.733.324 |
| Area TARIP con PAP spinto | 22.020.715 | 23.499.655 | 2.674.582 | 2.866.150 | 24.695.297 | 26.365.805 |
| Area sistema misto PAP/stradale | 7.717.364 | 8.813.908 | 852.812 | 1.075.647 | 8.570.176 | 9.889.555 |
| Area PAP VPL | 3.204.284 | 3.497.803 | 406.441 | 455.653 | 3.610.725 | 3.953.456 |
| Comuni con serv. da adeguare | 12.161.000 | 13.167.028 | 1.512.530 | 1.651.211 | 13.673.530 | 14.818.239 |
| Area Litorale | 112.940.851 | 117.667.878 | 13.792.442 | 14.466.681 | 126.733.293 | 132.134.559 |

- **ricavi di competenza dal servizio al 31 dicembre 2023, con indicazione di:**
  - TARI e TARIP: valori dell'emesso "lordo" al 31.12.2023 unicamente in competenza 2023 (non sono compresi i valori delle emissioni di conguaglio relative all'annualità 2023 ma emesse nel corso del 2024 - i valori del tributo e della tariffa sono espressi al lordo di TEFA ed Iva) per gestore, i valori dell'insoluto al 31.12.2023 dell'emesso "lordo" e il relativo pareggiato (pagato e compensato);

| Gestore | Tipo Tributo | Anno Comp. | Totale Emesso (compreso tributo /tefa/IVA) | Tot. Pareggiato (incassato+compensato) | Tot. Insoluto | Stralci | *Conguagli Fatturazione, Arrotondamenti, ecc.* |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Veritas S.p.A. | 18 comuni Tarip, 16 comuni Tari | 2023 | **€ 204.241.455** | **€ 171.057.867** | **€ 32.992.927** | **€ 2.428** | **€ 188.233** |
| Asvo S.p.A. | 11 comuni Tari | 2023 | **€ 27.668.563** | **n.d.** | **€ 4.212.776** | **n.d.** | **n.d.** |

  - i dati dell'emesso "netto" per comune (solo tributo e tariffa).

**COMUNI VERITAS S.p.A.**

| Comune | Tipo Tributo | Anno Comp. | Emesso - Tributo |
|---|---|---|---|
| CAMPAGNA LUPIA | TARIP | 2023 | € 760.868,27 |
| CAMPOLONGO MAGGIORE | TARIP | 2023 | € 1.101.000,72 |
| CAMPONOGARA | TARIP | 2023 | € 1.423.519,26 |
| CAVALLINO-TREPORTI | TARI | 2023 | € 5.738.222,61 |
| CHIOGGIA | TARI | 2023 | € 14.995.130,91 |
| CONA | TARIP | 2023 | € 449.775,21 |

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0014339 del 14-11-2024 arrivo Cat. 1 Cl. 7

| | | | |
|---|---|---|---|
| DOLO | TARIP | 2023 | € 2.468.473,17 |
| ERACLEA | TARI | 2023 | € 2.878.160,99 |
| FIESSO D'ARTICO | TARIP | 2023 | € 1.015.942,10 |
| FOSSALTA DI PIAVE | TARIP | 2023 | € 468.682,32 |
| FOSSO' | TARIP | 2023 | € 842.076,00 |
| JESOLO | TARI | 2023 | € 12.793.194,01 |
| MARCON | TARIP | 2023 | € 2.539.746,43 |
| MARTELLAGO | TARI | 2023 | € 2.971.536,83 |
| MEOLO | TARIP | 2023 | € 852.082,91 |
| MIRA | TARIP | 2023 | € 5.392.257,67 |
| MIRANO | TARIP | 2023 | € 3.687.325,91 |
| MOGLIANO VENETO | TARI | 2023 | € 4.493.883,74 |
| MUSILE DI PIAVE | TARI | 2023 | € 1.456.984,63 |
| NOALE | TARI | 2023 | € 2.246.006,86 |
| NOVENTA DI PIAVE | TARI | 2023 | € 1.240.651,25 |
| PIANIGA | TARI | 2023 | € 1.951.024,49 |
| QUARTO D'ALTINO | TARIP | 2023 | € 1.286.111,21 |
| SALZANO | TARIP | 2023 | € 1.490.408,39 |
| SAN DONA' DI PIAVE | TARIP | 2023 | € 6.280.991,45 |
| SANTA MARIA DI SALA | TARIP | 2023 | € 2.091.853,32 |
| SCORZE' | TARI | 2023 | € 2.572.762,43 |
| SPINEA | TARI | 2023 | € 3.467.317,56 |
| STRA | TARIP | 2023 | € 902.976,32 |
| TORRE DI MOSTO | TARI | 2023 | € 674.044,82 |
| VENEZIA | TARI | 2023 | € 99.516.503,81 |
| VIGONOVO | TARIP | 2023 | € 1.181.523,33 |
| **TOTALE** | **-** | **-** | **€ 191.231.038,93** |

**COMUNI ASVO S.p.A.**

| COMUNE | TARI | Emesso TARI competenza 2023 al 31/12/2023 TRIBUTO netto tefa |
|---|---|---|
| ANNONE VENETO | TARI | 481.632,00 € |
| CAORLE | TARI | 8.378.322,76 € |
| CINTO CAOMAGGIORE | TARI | 362.393,00 € |
| CONCORDIA SAGITTARIA | TARI | 1.468.923,00 € |
| FOSSALTA DI PORTOGRUARO | TARI | 880.174,00 € |
| GRUARO | TARI | 352.677,00 € |
| PORTOGRUARO | TARI | 4.024.387,00 € |
| PRAMAGGIORE | TARI | 539.414,00 € |
| SAN MICHELE AL TAGLIAMENTO | TARI | 7.861.280,00 € |
| SAN STINO DI LIVENZA | TARI | 1.747.560,00 € |

| | | |
|---|---|---|
| TEGLIO VENETO | TARI | 253.439,00 € |
| | **TARI Totale** | **26.350.201,76 €** |

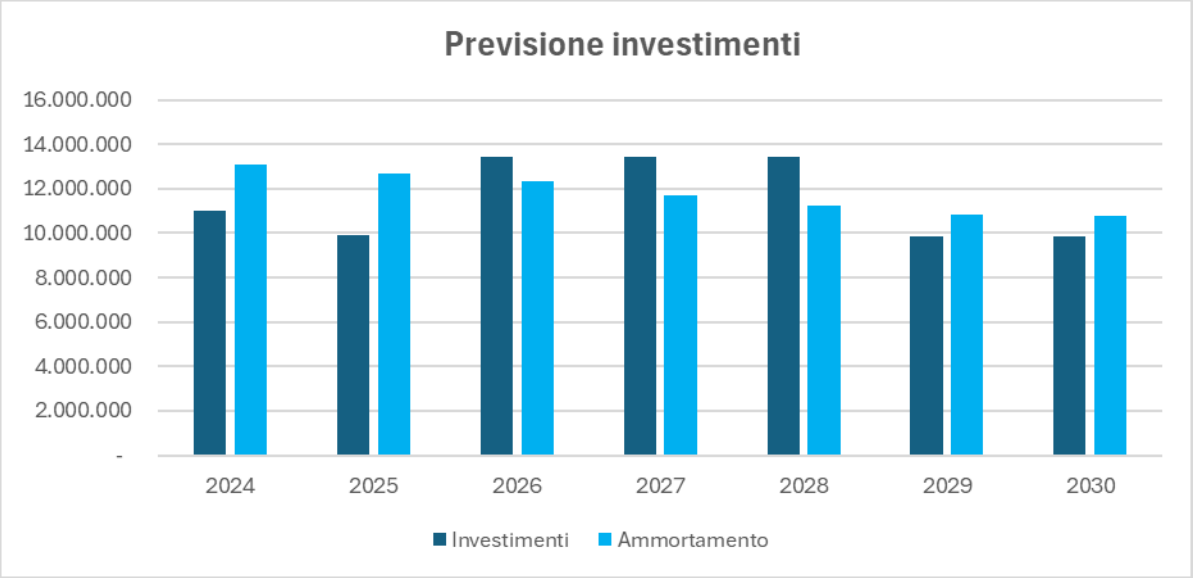
- **investimenti effettuati in relazione all'erogazione del servizio, come da apposito piano degli investimenti compreso nel PEF, e relativi ammortamenti;**

**3. investimenti effettuati in relazione all'erogazione del servizio, come da apposito piano degli investimenti compreso nel PEF, e relativi ammortamenti, nonché eventuali finanziamenti ottenuti per la loro realizzazione e costo del debito – anni 2017 - 2023**

| Totale - Aggregato PEFFA | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Inizio periodo | | 93.372.186 | 94.725.866 | 95.019.558 | 99.685.808 | 96.153.522 | 97.005.127 |
| Investimenti | - | 15.008.906 | 13.642.275 | 18.389.275 | 10.058.340 | 14.571.771 | 15.385.389 |
| Ammortamento | - | 13.655.226 | 13.348.583 | 13.723.025 | 13.590.625 | 13.720.167 | 13.441.902 |
| **Fine periodo** | **93.372.186** | **94.725.866** | **95.019.558** | **99.685.808** | **96.153.522** | **97.005.127** | **98.948.613** |

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0014339 del 14-11-2024 arrivo Cat. 1 Cl. 7

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0014339 del 14-11-2024 arrivo Cat. 1 Cl. 7




- **n. personale addetto al servizio, tipologia di inquadramento.**

| Mansione | Ore tot di presenza 2023 | Nr Dipendenti |
|---|---|---|
| **Area ASVO** | 273.541 | 415 |
| **Area Riviera del Brenta Miranese** | 339.775 | 215 |
| **Area Moglianese** | 103.526 | 63 |
| **Area Chioggia - Cona - Cavarzere** | 119.901 | 75 |
| **Area Est** | 322.570 | 198 |
| **Comune di Venezia** | 1.139.842 | 733 |
| **Totale** | **2.299.155** | **1.699** |

Di seguito un maggior dettaglio:

**Area ASVO**

| Mansione | Livello | Ore tot di presenza 2023 | Nr Dipendenti |
|---|---|---|---|
| Annone Veneto, Caorle, Cinto Caomaggiore, Concordia Sagittaria, Fossalta di Portogruaro, Gruaro, Portogruaro, Pramaggiore, San Michele al Tagliamento, San Stino di Livenza, Teglio Veneto | Livello 1A | 1.405,93 | 1 |
| | Livello 1B | 51.171,30 | 52 |
| | Livello 2A | 30.238,23 | 23 |
| | Livello 2B | 25.579,45 | 19 |
| | Livello 3A | 33.159,76 | 23 |
| | Livello 3B | 56.206,90 | 45 |
| | Livello 4A | 29.211,16 | 21 |
| | Livello 4B | 15.458,62 | 10 |
| | Livello 5A | 11.173,01 | 8 |
| | Livello 5B | 7.647,84 | 5 |
| | Livello 6B | 5.993,11 | 4 |
| | Livello 7A | 1.569,34 | 1 |
| | Livello 7B | 1.584,40 | 1 |
| | Livello Q | 3.141,46 | 2 |
| **Totale** | | ***273.540,51*** | **415** |

**Area Riviera del Brenta Miranese**

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0014339 del 14-11-2024 arrivo Cat. 1 Cl. 7

| Mansione | Livello | Ore tot di presenza 2023 | Nr Dipendenti |
|---|---|---|---|
| Campagna Lupia, Campolongo Maggiore, Camponogara, Dolo, Fiesso D'artico, Fossò, Martellago, Mira, Mirano, Noale, Pianiga, Salzano, Santa Maria Di Sala, Scorzè, Spinea, Stra, Vigonovo | Livello J | 1.310 | 1 |
| | Livello 1B | 6.415 | 4 |
| | Livello 2A | 19.245 | 12 |
| | Livello 3B | 134.461 | 86 |
| | Livello 3A | 96.587 | 64 |
| | Livello 4B | 25.681 | 16 |
| | Livello 4A | 56.076 | 33 |
| **Totale** | | **339.775** | **215** |

**Area Moglianese**

| Mansione | Livello | Ore tot di presenza 2023 | Nr Dipendenti |
|---|---|---|---|
| Marcon, Meolo, Quarto D'altino, Mogliano Veneto | Livello 1B | 4.178 | 3 |
| | Livello 2B | 1.260 | 1 |
| | Livello 2A | 23.970 | 14 |
| | Livello 3B | 32.074 | 20 |
| | Livello 3A | 21.855 | 14 |
| | Livello 4B | 8.870 | 6 |
| | Livello 4A | 5.488 | 3 |
| | Livello 5B | 4.070 | 2 |
| | Livello 5A | 1.760 | 1 |
| **Totale** | | **103.526** | **63** |

**Area Chioggia - Cona - Cavarzere**

| Mansione | Livello | Ore tot di presenza 2023 | Nr Dipendenti |
|---|---|---|---|
| Chioggia - Cona - Cavarzere | Livello 1B | 13.190 | 8 |
| | Livello 2B | 8.244 | 5 |
| | Livello 2A | 20.416 | 15 |
| | Livello 3B | 19.209 | 12 |
| | Livello 3A | 31.817 | 20 |
| | Livello 4B | 3.122 | 2 |
| | Livello 4A | 21.885 | 14 |
| | Livello 5B | 2.018 | 1 |
| | | | |
| | | **119.901** | **75** |

**Area Est**

| Mansione | Livello | Ore tot di presenza 2023 | Nr Dipendenti |
|---|---|---|---|
| Cavallino Treporti, Ceggia, Eraclea, Fossalta di Piave, | Livello J | 1.480 | 1 |
| | Livello 1B | 18.092 | 11 |
| | Livello 1A | 12.471 | 8 |

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0014339 del 14-11-2024 arrivo Cat. 1 Cl. 7

| | | | |
|---|---|---|---|
| Jesolo, Musile di Piave, Noventa di Piave, San Donà di Piave, Torre di Mosto | Livello 2B | 1.645 | 1 |
| | Livello 2A | 32.611 | 622 |
| | Livello 2 | 161 | 1 |
| | Livello 3 | 274 | 1 |
| | Livello 3B | 89.573 | 54 |
| | Livello 3A | 107.772 | 66 |
| | Livello 4B | 13.835 | 8 |
| | Livello 4A | 30.170 | 18 |
| | Livello 5B | 3.749 | 2 |
| | Livello 5A | 10.738 | 6 |
| **Totale** | | **322.570** | **198** |

Per il Comune di Venezia si riporta, oltre al totale del personale impiegato, anche il dettaglio del personale suddiviso tra Centro Storico, Terraferma ed estuario:

**Comune di Venezia**

| Livello | Nr. Dipendenti | Ore Presenza totali |
|---|---|---|
| Livello 1A | 13 | 20.190 |
| Livello 1B | 89 | 146.327 |
| Livello 2A | 38 | 56.137 |
| Livello 2B | 12 | 19.682 |
| Livello 3A | 251 | 375.816 |
| Livello 3B | 23 | 32.073 |
| Livello 4A | 62 | 97.297 |
| Livello 4B | 61 | 97.773 |
| Livello 5 | 1 | 1.172 |
| Livello 5A | 131 | 203.757 |
| Livello 5B | 3 | 4.602 |
| Livello 6A | 5 | 9.211 |
| Livello 6B | 1 | 1.908 |
| Livello 7A | 1 | 1.718 |
| Livello J | 43 | 72.177 |
| **Totale complessivo** | **733** | **1.139.842** |

Dato che i pef sono stati definiti validati ed approvati, di seguito si rappresentano i dati di sintesi del bilancio aggregato di Veritas S.p.A. e del dettaglio del settore igiene ambientale per gli anni 2022 e 2023 e i relativi indicatori.

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0014339 del 14-11-2024 arrivo Cat. 1 Cl. 7

**Stato patrimoniale Veritas S.p.A. – 31/12/2022 e 31/12/2023**

| attività (in unità di euro) | 31/12/2022 | 31/12/2023 |
|---|---|---|
| **attività non correnti** | | |
| attività immateriali | 10.826.803 | 10.391.998 |
| servizi in concessione | 283.422.558 | 309.348.526 |
| avviamento | 788.437 | 788.437 |
| immobilizzazioni materiali | 219.968.866 | 236.925.866 |
| investimenti immobiliari | 14.771 | 12.239 |
| **tot. Imm materiali e immateriali** | **515.021.435** | **557.467.066** |
| partecipazioni in società controllate | 75.229.386 | 97.369.430 |
| partecipazioni in società collegate e a controllo congiunto | 9.875.278 | 10.117.902 |
| altre partecipazioni | 164.370 | 164.370 |
| crediti verso enti soci a lungo | | |
| crediti verso collegate a lungo | 12.754.007 | 12.147.852 |
| crediti verso controllate a lungo | 12.661.074 | 36.666.789 |
| altre attività finanziarie | 7.135.439 | 7.420.033 |
| crediti per imposte sul reddito | 83.596 | 24.000 |
| attività per imposte anticipate | 23.227.184 | 20.197.011 |
| **totale attività non correnti** | **656.151.769** | **741.574.453** |
| **attività correnti** | | |
| rimanenze | 4.603.115 | 5.249.999 |
| lavori in corso su ordinazione | 3.768.094 | 3.614.100 |
| crediti commerciali | 113.098.759 | 106.756.651 |
| crediti verso enti soci | 18.239.036 | 18.102.588 |
| crediti verso società collegate | 4.246.287 | 6.286.368 |
| crediti verso società controllate | 41.284.412 | 26.227.411 |
| altri crediti | 13.614.123 | 27.299.096 |
| crediti per imposte sul reddito correnti | 5.052.691 | 2.442.149 |
| strumenti finanziari derivati attivi | 2.566.477 | 1.191.819 |
| disponibilità liquide e mezzi equivalenti | 118.781.322 | 80.493.306 |
| **totale attività correnti** | **325.254.316** | **277.663.487** |
| **totale attivo** | **981.406.085** | **1.019.237.940** |

*Fonte: bilancio Veritas 2023.*

| passività e patrimonio netto (in unità di euro) | 31/12/2022 | 31/12/2023 |
|---|---|---|
| **patrimonio netto** | | |
| capitale sociale | 145.397.150 | 145.397.150 |
| azioni proprie | - 640 | - 640 |
| riserva legale | 4.967.314 | 5.281.144 |
| altre riserve | 121.051.103 | 125.227.534 |
| utili (perdite) a nuovo | - 690.420 | - 690.420 |
| utile (perdite) dell'esercizio | 6.276.605 | 8.230.942 |
| **totale patrimonio netto** | **277.001.112** | **283.445.710** |
| **passività non correnti** | | |
| finanziamenti a medio-lungo termine | 146.703.420 | 181.677.512 |
| finanziamenti da altri finanziatori | 152.187.437 | 161.682.558 |
| fondi per rischi e oneri | 56.796.822 | 47.877.905 |
| trattamento di fine rapporto | 16.641.829 | 15.461.903 |
| debiti verso enti soci a lungo | 8.758.807 | 8.128.907 |
| debiti verso collegate a lungo | | |
| debiti verso controllate a lungo | 2.124.130 | 2.134.056 |
| altre passività non correnti | 26.868.771 | 31.091.499 |
| passività per imposte differite | 2.884.815 | 2.680.059 |
| **totale passività non correnti** | **412.966.031** | **450.734.399** |
| **passività correnti** | | |
| debiti commerciali | 91.672.296 | 107.965.547 |
| debiti verso enti soci | 94.916.844 | 78.147.493 |
| debiti verso società collegate | 2.116.182 | 1.818.845 |
| debiti verso società controllate | 18.276.056 | 10.351.459 |
| debiti verso banche e quota corrente dei finanz. a medio-lungo termine | 42.220.048 | 42.468.035 |
| finanziamenti da altri finanziatori | 8.877.093 | 9.961.124 |
| strumenti finanziari derivati passivi | | 971.939 |
| altre passività correnti | 32.763.273 | 33.373.309 |
| debiti per imposte correnti | 597.150 | 80 |
| **totale passività correnti** | **291.438.942** | **285.057.831** |
| **totale passività** | **704.404.973** | **735.792.230** |
| **totale passività e patrimonio netto** | **981.406.085** | **1.019.237.940** |

*Fonte: bilancio Veritas 2023.*

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0014339 del 14-11-2024 arrivo Cat. 1 Cl. 7

## Stato patrimoniale Veritas S.p.A. – 2022 e 2023

| CONTO ECONOMICO per settori | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **risultati per settori operativi esercizio 2022** | igiene ambientale | idrico integrato | altri settori | totale |
| ricavi delle vendite e dei servizi | 210.064.000 | 166.712.000 | 28.266.000 | 405.042.000 |
| altri proventi | 2.468.000 | 6.531.000 | 2.679.000 | 11.678.000 |
| ricavi corporate | 7.437.000 | 5.053.000 | 756000 | 13.246.000 |
| **ricavi totali netti** | **219.969.000** | **178.296.000** | **31.701.000** | **429.966.000** |
| costi per consumi di materie prime, suss. e di consumo | -9.545.000 | -10.616.000 | -979000 | -21.140.000 |
| costi per servizi | -81.121.000 | -63.219.000 | -18.100.000 | -162.440.000 |
| costi godimento beni di terzi | -1.142.000 | -2.799.000 | -564000 | -4.505.000 |
| costo del personale | -73.974.000 | -28.769.000 | -8.749.000 | -111.492.000 |
| altri costi operativi | -2.352.000 | -2.064.000 | -173000 | -4.589.000 |
| costi operativi corporate | -33.682.000 | -27.058.000 | -4.673.000 | -65.413.000 |
| **totale costi operativi** | **-201.816.000** | **-134.525.000** | **-33.237.000** | **-369.578.000** |
| **ebitda** | **18.153.000** | **43.771.000** | **-1.536.000** | **60.388.000** |
| accantonamenti per rischi e oneri | -2.926.000 | - 491.000 | -1000 | -3.418.000 |
| accantonamenti per rischi e oneri corporate | -28000 | - 23.000 | -7000 | -58.000 |
| ammortamenti e svalutazioni | -13.764.000 | - 14.901.000 | -1.466.000 | -30.131.000 |
| ammortamenti e svalutazioni corporate | -3.594.000 | - 3.928.000 | -1.013.000 | -8.535.000 |
| **risultato operativo** | **-2.158.000** | **24.429.000** | **-4.022.000** | **18.249.000** |
| | | | | |
| **risultati per settori operativi esercizio 2023** | igiene ambientale | idrico integrato | altri settori | totale |
| ricavi delle vendite e dei servizi | 222.949.000 | 156.456.000 | 28.212.000 | 407.617.000 |
| altri proventi | 1.610.000 | 4.190.000 | 1.182.000 | 6.982.000 |
| ricavi corporate | 7.333.000 | 4.470.000 | 608000 | 12.411.000 |
| **ricavi totali netti** | **231.892.000** | **165.116.000** | **30.002.000** | **427.010.000** |
| costi per consumi di materie prime, suss. e di consumo | -9.484.000 | -10.581.000 | -1.151.000 | -21.216.000 |
| costi per servizi | -89.192.000 | -53.416.000 | -18.262.000 | -160.870.000 |
| costi godimento beni di terzi | -1.268.000 | -3.403.000 | -311000 | -4.982.000 |
| costo del personale | -76.069.000 | -29.309.000 | -8.899.000 | -114.277.000 |
| altri costi operativi | -2.734.000 | -2.061.000 | -168000 | -4.963.000 |
| costi operativi corporate | -29.431.000 | -21.084.000 | -3.048.000 | -53.563.000 |
| **totale costi operativi** | **-208.178.000** | **-119.854.000** | **-31.839.000** | **-359.871.000** |
| **ebitda** | **23.714.000** | **45.262.000** | **-1.837.000** | **67.139.000** |
| accantonamenti per rischi e oneri | -1.386.000 | -1.313.000 | -230000 | -2.929.000 |
| accantonamenti per rischi e oneri corporate | - 451.000 | - 337.000 | -56000 | -844.000 |
| ammortamenti e svalutazioni | -13.217.000 | -15.918.000 | -1.502.000 | -30.637.000 |
| ammortamenti e svalutazioni corporate | -3.450.000 | -4.073.000 | -983000 | -8.506.000 |
| **risultato operativo** | **5.210.000** | **23.621.000** | **-4.608.000** | **24.223.000** |

*Fonte: bilancio Veritas 2023.*

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0014339 del 14-11-2024 arrivo Cat. 1 Cl. 7

| Immobilizzazioni per settori 31/12/2022 | |
|---|---|
| | igiene ambientale |
| attività materiali | 4.904.000 |
| servizi in concessione | |
| avviamento | |
| immobilizzazioni materiali | 119.824.000 |
| investimenti immobiliari | |
| totale immobilizzazioni | 124.728.000 |

| Immobilizzazioni per settori 31/12/2023 | |
|---|---|
| | igiene ambientale |
| attività materiali | 4.754.000 |
| servizi in concessione | |
| avviamento | |
| immobilizzazioni materiali | 120.872.000 |
| investimenti immobiliari | |
| totale immobilizzazioni | 125.626.000 |

*Fonte: bilancio Veritas 2023.*

| | |
|---|---|
| EBITDA | utile prima degli accantonamenti, ammortamenti, oneri finanziari e delle imposte. |
| EBIT | utile prima degli oneri finanziari e delle imposte |
| EBT | utile prima delle imposte |

**Indicatori Veritas S.p.A. – 2022 e 2023**

| AGGREGATO | | |
|---|---|---|
| INDICI | 2022 | 2023 |
| Valore della produzione | 429.966.645 | 427.009.902 |
| EBITDA | 60.388.000 | 67.139.000 |
| EBIT | 18.249.000 | 24.223.000 |
| EBT | 6.916.995 | 11.863.617 |
| Utile netto | 6.276.605 | 8.230.942 |
| | | |
| Immobilizzazioni | 515.021.435 | 557.467.066 |
| Totale attivo SP | 981.406.085 | 1.019.237.940 |
| Patrimonio Netto | 277.001.112 | 283.445.710 |
| | | |
| ROE | 2,27% | 2,90% |
| ROI | 1,86% | 2,38% |
| ROI (solo immobilizzazioni) | 3,54% | 4,35% |
| ROS | 4,24% | 5,67% |
| Margine struttura (Patrimonio Netto/Immob.) | 0,54 | 0,51 |
| Leva Finanziaria (passività/Patrimonio Netto) | 3,54 | 3,60 |

*Fonte: elaborazioni su bilancio Veritas 2023.*



Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0014339 del 14-11-2024 arrivo Cat. 1 Cl. 7

**Indicatori settore igiene ambientale Veritas S.p.A. – 2022 e 2023**

| Settore IGIENE AMBIENTALE | | |
|---|---|---|
| INDICI | 2022 | 2023 |
| Valore della produzione | 219.969.000 | 231.892.000 |
| EBITDA | 18.153.000 | 23.714.000 |
| EBIT | -2.158.000 | 5.210.000 |
| EBT | | |
| Utile netto | | |
| | | |
| Immobilizzazioni | 124.728.000 | 125.626.000 |
| Totale attivo SP | | |
| Patrimonio Netto | | |
| | | |
| ROE | | |
| | | |
| ROI settoriale (solo immobilizzazioni) | -1,73% | 4,15% |
| ROS | -0,98% | 2,25% |
| Margine struttura (Patrimonio Netto/Immob.) | | |
| Leva Finanziaria (passività/Patrimonio Netto) | | |

*Fonte: elaborazioni su bilancio Veritas 2023.*

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0014339 del 14-11-2024 arrivo Cat. 1 Cl. 7

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0014339 del 14-11-2024 arrivo Cat. 1 Cl. 7

# 4. QUALITÀ DEL SERVIZIO

## CONTROLLI SUL SERVIZIO

Il controllo sul corretto svolgimento del servizio è frutto di quanto previsto a livello contrattuale ovvero del contratto tipo tari/tarip approvato nel 2021 e dei 7 contratti di servizio approvati dal Consiglio di bacino).

Ai sensi dell'art. 16 "*Modalità di rendicontazione e controllo della corretta prestazione del servizio*" dei 2 Contratti approvati dall'Assemblea di Bacino TARI e TARIP, il Consiglio di Bacino ha effettuato il monitoraggio generale sulla prestazione del servizio per le competenze ad esso affidate dalla LRV 52/2012 esercitando il controllo sull'applicazione del Contratto stesso 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.

Nel corso del 2023 per la vigilanza sul servizio rifiuti dei gestori ASVO S.p.A. e VERITAS S.p.A. si sono svolte:

- Verifiche documentali, comprese quelle a campione nella sede dei gestori (controllo documentale/contrattuale);
- Verifiche sul servizio mediante schede "traccia" e sulla filiera rifiuti- tracciabilità rifiuti (controllo operativo);
- Controlli nel territorio. Nel corso dell'esercizio 2023 si sono eseguiti diversi sopralluoghi nel territorio al fine di verificare le differenti modalità di raccolta dei rifiuti, con focus su Centri di Raccolta di Salzano (in data 13 luglio), Mirano (in data 1° agosto), Chioggia (in data 12 ottobre), Jesolo (in data 20 ottobre). Centro di raccolta - Salzano

Inoltre, ai fini dell'approvazione del Regolamento Unico di Bacino sono stati effettuati sopralluoghi congiunti con Veritas per la disamina di alcune criticità nel sistema di raccolta porta a porta presso le strade comunali private e private-ad-uso-pubblico di Jesolo e Musile di Piave.

Tra luglio ed agosto 2023 sono state condotte verifiche presso il Centro di raccolta di Mirano, dalle quali sono emerse alcune criticità, in particolare lunghe file presso la strada provinciale e cassoni già riempiti dopo un'ora e mezzo di apertura del centro. Le criticità sono state segnalate al gestore Veritas S.p.A. che si è riservato di provvedere ad aumentare la disponibilità di ricezione di alcuni rifiuti in entrata.

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0014339 del 14-11-2024 arrivo Cat. 1 Cl. 7

Ad agosto 2023 è stato condotto un sopralluogo presso il centro di raccolta di Salzano per verificare la funzionalità dei nuovi container e la necessità di allargare la strada di accesso. È stato dato nulla osta al progetto che è in itinere.

A settembre 2023 è stato condotto un sopralluogo al Centro di raccolta di Chioggia, con l'obiettivo di avviare una comunicazione per un maggiore di utilizzo del centro (in corso).

Ad ottobre è stato effettuato un sopralluogo presso il Centro di raccolta di Jesolo per verificare lo stato dell'area, oggetto anche di una bonifica, e le potenzialità di sviluppo del centro medesimo, oltre alla valutazione del travaso (in corso).

A Venezia sono state condotte delle verifiche su Ecobarche e tempi di attesa ritiro rifiuti ingombranti con esito positivo (sotto i 10 giorni sia per RAEE che per ingombranti voluminosi).

Raccolta porta a porta - Venezia

Servizio di raccolta con Ecobarca - Venezia

Sono state condotte delle **verifiche sui tempi di risposta del call center** del gestore, con esito pressoché positivo (tempi inferiori ai 60 secondi), ad eccezione di un caso critico (attesa oltre i 10 minuti).

È stata inoltre trasmessa al gestore una segnalazione per disservizio da parte di un dipendente dell'ente. Si è verificato con il competente ufficio il percorso sul rispetto dei tempi di risposta e il puntuale riscontro a quanto segnalato.

In particolare in ottemperanza del Contratto di Servizio per il servizio rifiuti nel territorio del Comune di Venezia, il Comune di Venezia ha chiesto con propria nota al gestore i documenti riferiti al servizio svolto nell'anno 2023.

Il Consiglio di Bacino, con riferimento anche alla nota citata del Comune di Venezia, ha chiesto al gestore l'aggiornamento al 2023 per ognuno dei 45 Comuni del bacino della seguente documentazione informativa:

- Ore-uomo ed ore-mezzo per i servizi di spazzamento e raccolta, come suddivisi a livello di costi tra CSL/CRD/CRT;
- Numero di abitanti residenti e n. abitanti equivalenti (utile al fine di individuare la presenza turistica); estensione del comune in kmq
- Numero di mercati e frequenza dei medesimi, spesati nel PEF;
- Numero di eventi aggregativi ricorrenti spesati nel PEF;

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0014339 del 14-11-2024 arrivo Cat. 1 Cl. 7

- Presenza di centri di raccolta con ore di apertura, numero di ingressi registrati; quantitativi e modalità di suddivisione dei costi operativi e di capitale;
- Presenza di stazione di travaso e Comuni utilizzatori: quantitativi 2022 e 2023 e modalità di suddivisione dei costi operativi e di capitale;
- Attivazione del servizio di Ispettori Ambientali e numero di interventi eventualmente operati per ogni Comune in gestione per l'anno 2023.

La documentazione richiesta è quindi stata acquisita agli atti del Consiglio di Bacino per le analisi di competenza.

Per l'esercizio 2023 il Comune di Venezia ha operato molti controlli nel territorio di propria competenza e ne ha condiviso il risultato con il Consiglio di Bacino oltre che con il gestore.

Essi riguardano:

- servizio di pulizia delle aree verdi;
- servizio di pulizia mercati;
- controllo dei cassonetti per l'autoconferimento (accessibilità e distanziamento fra i contenitori, Pulizia intorno, Stato di manutenzione, Decoro – pulizia contenitori);
- SERVIZIO SPAZZAMENTO GENERALE;
- SPORTELLO INFORMATIVO (Numero sportelli presenti, Numero sportelli operativi, Pulizia generale e decoro, Pulizia pavimento/vetri/panchine/sedie, Pulizia wc, Tempi di attesa. RAPPORTO DEL PERSONALE CON L'UTENZA, Numero di persone in attesa, Presenza modulo reclami /rimborso e indicazioni per reclami, …);
- Centri di raccolta (Pulizia e decoro dell'area, Pulizia area circostante, Tempo medio di attesa, Presenza indicazioni chiare per raggiungere il centro di raccolta, Presenza indicazioni chiare presso il centro di raccolta, Presenza di personale presso il centro di raccolta, Modalità di identificazione dell'utenza, Eventuali situazioni di pericolo per cose/persone da segnalare, Eventuali criticità nel riempimento dei contenitori, Presenza modulo reclami /rimborso e indicazioni per reclami, RAPPORTO DEL PERSONALE CON L'UTENZA, Cartellino identificativo, Cortesia del personale e disponibilità a fornire informazioni e chiarimenti, Competenza del personale su indicazioni e chiarimenti).

Il Comune di Venezia mette in condivisione su apposita cartella online le proprie schede di controllo con il gestore affinché possano essere tempestivamente corrette eventuali non conformità evidenziate.

**Controlli sul rispetto della Carta qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani**

Fa seguito il controllo derivante dalle scelte apportate nella Carta Qualità dei servizi approvata da questo ente con deliberazione di Assemblea di Bacino n. 15 del 16 dicembre 2022.
La carta qualità dei servizi di gestione dei rifiuti urbani, ai sensi dell'art 5 del Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), approvato con deliberazione Arera n. 15/2022/R/RIF, è stata approvata con deliberazione di Assemblea di Bacino n. 15 del 16 dicembre 2022 per i gestori ASVO Spa e VERITAS S.p.A., nonché per i Comuni di

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0014339 del 14-11-2024 arrivo Cat. 1 Cl. 7

Cavarzere sub All. A1) e Ceggia sub All. A2) per la riscossione della tariffa nei rispettivi territori ed è entrata in vigore in data 01.01.2023.

Richiamata la Deliberazione dell'Assemblea di Bacino n. 4 del 14.04.2022 con la quale è stato determinato il livello di qualità tecnica e contrattuale di partenza che i gestori ASVO S.p.A. e VERITAS S.p.A., ed i comuni di Ceggia e Cavarzere per la qualità contrattuale relativa alla riscossione del tributo Tari, saranno tenuti a rispettare a partire dal 1° gennaio 2023, facendo riferimento agli adempimenti previsti nel **quadrante n.1** dello schema regolatorio di cui all'art 3.1 del TESTO UNICO PER LA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI (c.d. TQRIF) allegato alla deliberazione n. 15/22 Arera e, con riferimento alla convergenza progressiva per il modello ottimale.

Nella carta qualità sono stati inseriti gli indirizzi assunti dall'Assemblea di Bacino in ottemperanza alla Deliberazione 15/2022 ARERA:

- sul servizio a chiamata: "Il *servizio di raccolta a chiamata* sia per le utenze domestiche che non domestiche viene reso dal gestore fino a 4 metri cubi, per un massimo di 4 chiamate effettuate dall'utente nel corso di ogni anno solare. L'utente in base ai quantitativi di rifiuti da ritirare (e comunque fino a 4 mc) può usufruire del diritto alle 4 chiamate, eventualmente anche in due soluzioni con ritiri fino a 2 mc. Il ritiro viene effettuato a bordo strada.
Nel centro storico di Venezia e isole il servizio di raccolta a chiamata sia per le utenze domestiche che non domestiche viene reso dal gestore fino a 6 metri cubi, per un massimo di 6 chiamate effettuate dall'utente nel corso di ogni anno solare. L'utente in base ai quantitativi di rifiuti da ritirare (e comunque fino a 6 mc) può usufruire del diritto alle 6 chiamate, eventualmente anche in tre soluzioni con ritiri fino a 2 mc.
Tale scelta, in deroga allo Standard Arera ex art 29.co 2 di "un ritiro mensile gratuito per max 5 pezzi", viene motivata dalla diffusione capillare di centri di raccolta ed ecomobili nel territorio e costituisce comunque un considerevole aumento dello standard attuale per la maggior parte dei Comuni nonché persegue l'obiettivo, già più volte ribadito dall'Assemblea di bacino, di procedere con una omogeneizzazione del servizio su tutto il territorio anche ai fini dell'ottimizzazione dei costi del servizio.
Inoltre il servizio di che trattasi, poiché era già attivo per le utenze non domestiche, è rimasto a disposizione per le medesime.
Come già indicato negli Indirizzi di aprile 2022, vengono ricompresi nel ritiro su chiamata anche i RAEE con l'impegno del Consiglio di bacino e dei gestori di diffondere le informazioni sulla normativa che prevede il ritiro "1 contro 1" di cui al D- Lgs. 49/2014 art. 11, comma 1 nonché del ritiro "1 contro 0" di cui al D.M. Ambiente 121/2016.

- sulla definizione delle fasce deboli (ex art 29 co. 5 TQRIF) "*per gli utenti con fragilità individuati nelle persone fisiche over 75 e le persone fisiche con invalidità civile certificata ai sensi di legge (La percentuale di invalidità deve essere uguale o superiore al 74) purché la persona fragile sia intestataria dell'utenza e unico occupante, è assicurato 1 ritiro mensile a bordo strada nel limite di 1 mc".*

- In materia di pronto intervento Veritas e Asvo hanno attivato, ciascuna, un numero verde gratuito dedicato, raggiungibile 24 ore su 24, che dovranno comunicare ai Soggetti titolati istituzionalmente ad attivare gli interventi da parte dei Gestori.

I Gestori hanno assunto una **posizione migliorativa** rispetto al quadrante 1 per 4 Standard per i quali hanno inteso fissare una percentuale obiettivo da rispettare, prevedendo fin da subito un monitoraggio dei livelli generali di qualità contrattuale:

| Indicatore | Standard | Livello target di qualità |
|---|---|---|
| Tempo e percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione | 30 gg lavorativi | Rispetto dei tempi per almeno il 70% delle prestazioni |

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0014339 del 14-11-2024 arrivo Cat. 1 Cl. 7

| | | |
|---|---|---|
| Tempo e percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio | 30 gg lavorativi | Rispetto dei tempi per almeno il 70% delle prestazioni |
| Tempo e percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati | 60 gg lavorativi | Rispetto dei tempi per almeno il 70% delle prestazioni |
| Tempo medio di attesa tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (tempo medio di attesa per il servizio telefonico) | ≤ 240 secondi | |

**CONTROLLI SUL RISPETTO DEGLI IMPEGNI ASSUNTI CON LA CARTA QUALITA'**

Dalla Relazione attestante il rispetto degli obblighi di servizio in merito allo SCHEMA 1 allegato alla delibera Arera 15/2022/R/RIF ex art 58 TQRIF, acquisito al Prot. 453/2024 e indicati nella Carta Qualità emerge che:

Con riferimento ai comuni gestiti da VERITAS

- Con riferimento al punto 7.8 della carta qualità: VERITAS S.p.A. ha predisposto un programma delle attività di spazzamento e di lavaggio strade per i comuni di Venezia che, per popolazione servita, rappresenta il comune di maggior rilevanza, Chioggia, Mogliano Veneto, Meolo, Quarto d'Altino e Marcon. Mentre è in fase di aggiornamento il programma delle attività di spazzamento e di lavaggio strade per i rimanenti comuni serviti da VERITAS S.p.A.;

Con riferimento ai comuni gestiti da Asvo fino al 2023, ora Veritas S.p.A

- Con riferimento al punto 7.8 della carta qualità: Il censimento cartografico dei contenitori al 31/12/2023 è stato completato per i comuni di Annone Veneto, Cinto Caomaggiore, Concordia Sagittaria, Gruaro e San Stino di Livenza. Alla data della relazione ex art. 58 TQRIF (maggio 2024) il censimento era in via di ultimazione per i restanti comuni unitamente alla mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità per verificare e confermare le informazioni storiche in possesso di ASVO S.p.A.

### GESTIONE RECLAMI

Per i 34 Comuni in gestione Veritas i contatti assegnati ai Servizi Ambientali nel 2023 sono stati **48.493.** Nel mese di giugno 2024 il 99,2% dei contatti ricevuti nel corso dell'anno 2023 risultava in stato concluso con un tempo medio di chiusura di **nove giorni lavorativi**.

Per gli 11 Comuni in gestione ASVO i contatti assegnati ai Servizi Ambientali nel 2023 sono stati **6.898.** Nel mese di giugno 2024 il 99,1% dei contatti ricevuti nel corso dell'anno 2023 risultava in stato concluso con un tempo medio di chiusura di **nove giorni lavorativi**.

### ANALISI DELLA CUSTOMER SATISFACTION

Dall'analisi della Customer Satisfaction 2023 emerge che gli utenti sono ampliamente soddisfatti.

Risultano apprezzati:

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

Sono da migliorare:

- L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore
- La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati
- 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
- I tempi di risposta alle richieste
- La facilità nel trovare le informazioni all'interno del sito internet

Da controllare:

- Gli orari di accesso al centro di raccolta
- La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette
- I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center
- L'adeguatezza dei contenitori dati in dotazione (numero, tipo) per la raccolta porta a porta.

Le percentuali di soddisfazione degli utenti sono tutte alte e non vi sono criticità segnalate o da segnalare

| L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE | L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE |
|---|---|
| VALUTAZIONE GENERALE DI VERITAS | SINTESI DEI FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO |
| 93,9% | 87,2% |

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0014339 del 14-11-2024 arrivo Cat. 1 Cl. 7

# 5. OBBLIGHI CONTRATTUALI

Come anticipato nei paragrafi precedenti, per quanto concerne gli obblighi contrattuali, poiché la situazione fino al 2023 risulta ancora frammentaria, in quanto vi sono contratti validi ed efficaci sottoscritti dai comuni con il gestore e contratti sottoscritti dal consiglio di bacino redatti antecedentemente all'avvento della regolazione Arera, il riferimento a base delle richieste di documentazione per la verifica dei controlli annuali ai fini della presente relazione, è stato il contratto di servizio sottoscritto dal Comune di Venezia nel 2019 nonché gli schemi di contratti di servizio Tari/Tarip approvati nel 2021.
Per cui per il 2023 i controlli espletabili ed espletati hanno maggiormente interessato i provvedimenti amministrativi (quali gli atti di indirizzo dell'assemblea, i regolamenti, le la carta qualità del servizio in vigore dal 01.01.2023) dei quali si è già dato riscontro.

**A partire dal 2024 questo ente potrà implementare i controlli già svolti e derivanti dall'applicazione del contratto di servizio, anche in adempimento alla deliberazione Arera n. 385/2023/R/Rif del 3 agosto 2023 che ha portato alla sottoscrizione di un contratto di servizio unico conforme allo schema adottato da Arera per l'intero perimetro di competenza del consiglio di bacino.**

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0014339 del 14-11-2024 arrivo Cat. 1 Cl. 7

# 6. CONSIDERAZIONI FINALI

Con le deliberazioni di validazione dei PEF secondo la metodologia Arera a partire dal 2020 è stato preso atto del percorso di convergenza tariffaria e quindi anche dei costi del servizio per tipologia di servizio reso, le entrate tariffarie dal 2026 non saranno più ripartite sui 45 ambiti tariffari, bensì su 15 aree di servizio, tenendo conto delle modalità omogenee del servizio.

Pertanto già dalla validazione dei PEF 2021 con delibera di Assemblea di Bacino n. 5 del 14.06.2021 è stata avviata la **convergenza tariffaria e dei costi del servizio** in funzione delle differenti modalità di raccolta presenti sul territorio: porta a porta, stradale e misto stradale/porta a porta, tenendo a se stanti il Comune di Venezia, il Comune di Chioggia e gli altri comuni del litorale per le specificità morfologiche e per i flussi turistici importanti che richiedono un forte impegno e costi dei servizi al territorio superiori alla media del bacino. A fronte di ciò è stato richiesto in più step al gestore di rinunciare in parte all'importo derivato dal calcolo delle entrate tariffarie Arera, garantendo al contempo l'equilibrio economico-finanziario, nonostante un minore riconoscimento dei costi da metodo.

A conferma del percorso intrapreso con la deliberazione n. 4 del 9 aprile 2024 l'Assemblea di Bacino ha validato le entrate tariffarie aggiornate per gli anni 2024 e 2025, proseguendo con la convergenza di costi e tariffe, ritenendo di imputare i 7 milioni di detrazioni cui il gestore può rinunciare, prevalentemente ai comuni che sono più distanti dalla copertura dei loro costi, in continuità con le annualità precedenti.

In conclusione le risultanze della verifica effettuata sulla situazione gestionale del servizio pubblico locale evidenziano una necessaria omogeneizzazione del servizio al fine di poter svolgere una più corretta allocazione dei costi per ambiti tariffari sovracomunali con medesimo livello di servizio, con ciò incidendo sia sull'omogeneizzazione degli standard di servizio a partire dal 2024, anno di approvazione del Pef di affidamento ai sensi della deliberazione ARERA n. 385/2023.

Quanto elaborato ai fini del PEFA consente di proseguire in un percorso di razionalizzazione dei servizi, mantenendo i medesimi livelli qualitativi, comunque elevati, come risulta dalle indagini di soddisfazione dell'utenza ed anche sul fronte del conseguimento degli obiettivi di riciclo europei e nazionali, oltre che della convergenza tariffaria.

Per concludere, la gestione affidata a Veritas S.p.A. risulta funzionale all'erogazione di un servizio universale, consentendo il conseguimento degli obiettivi ambientali di raccolta differenziata e di riciclo mediante risultati di eccellenza, si ricorda che siamo la seconda Città Metropolitana per % di raccolta differenziata (72,30% per il 2023 a livello di bacino) e sono già stati conseguiti gli obiettivi comunitari di riciclo fissati per il 2025, oltre che aver ottenuto in questi anni risultati più che soddisfacenti in termini di grado di soddisfazione dei clienti.

Si attesta pertanto la compatibilità della gestione del servizio ai principi di efficienza, efficacia ed economicità dell'azione amministrativa, anche tenendo conto per il periodo 2024-2038 (partendo dunque dai bilanci consuntivi 2022 e 2023) delle conseguenze della gestione del servizio sugli equilibri di bilancio dell'ente locale, ricordando che il PEFA 2024-2038 è stato asseverato da idonea società che ha attestato gli equilibri economico, finanziario e patrimoniale nel medio lungo periodo, a garanzia dell'economicità della gestione.

Comune di Campolongo Maggiore Prot. n. 0014339 del 14-11-2024 arrivo Cat. 1 Cl. 7