

CITTA' DI  
VENEZIA



**Direzione Società Partecipate  
Servizio Osservatorio SPL**

**La Qualità dei Servizi Pubblici Locali**

**REPORT SULLA  
QUALITÀ DEL SERVIZIO IGIENE URBANA**

**- ANNO 2012 -**

## INDICE

PREMESSA.....	3
1. La produzione di rifiuti urbani ed assimilati agli urbani .....	4
2. I servizi nel Centro Storico, Terraferma ed Estuario .....	6
2.1 L'introduzione della calotta nella raccolta stradale della Terraferma .....	6
2.2 L'asporto Rifiuti Ingombranti su Appuntamento .....	6
2.3 Centri di Raccolta .....	7
2.4 I servizi integrativi di pulizia del territorio .....	8
2.4.1 Derattizzazione e Disinfestazione.....	8
2.4.2 La pulizia delle caditoie.....	9
2.5 Servizi di informazione, comunicazione ed educazione ambientale .....	9
2.5.1 Ispettori ambientali .....	9
2.5.2 Educazione Scuole .....	10
3. REPORT SULL'INDAGINE DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA PRESSO VERITAS S.p.A. ....	11
3.1 Presentazione dell'indagine di Customer Satisfaction per il Servizio di Igiene Ambientale – Anno 2011 .....	11
3.2 I clienti soddisfatti o deliziati .....	15
3.3 La raccolta differenziata porta a porta: conoscenza del servizio e giudizio sull'impegno di Veritas (Venezia Centro Storico).....	15
3.4 La conoscenza e l'utilizzo del centro di raccolta .....	16
4. Assistenza e rapporti con la clientela: sportello clienti, call center, gestione reclami, segnalazioni e suggerimenti .....	17
4.1 L'assistenza alla clientela .....	17
4.2 La gestione di reclami, segnalazioni e suggerimenti e richieste di informazioni .	19
5. AGGIORNAMENTO CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI E PROGETTI DI MIGLIORAMENTO 2013 .....	21

## PREMESSA

Il documento in esame si inserisce nel più ampio progetto della qualità dei servizi pubblici locali del Comune di Venezia, sviluppato dall'amministrazione a partire dal 2008, sulla base dell'impulso dato dalla Legge Finanziaria 2008 (art. 2, comma 461 della L. 244-2007) <sup>1</sup>.

Il sistema di monitoraggio messo a punto a partire dal progetto presentato alle Associazioni dei Consumatori nel 2009 prevede:

- 1) il monitoraggio annuale degli standard (qualità erogata);
- 2) l'esame della qualità percepita (*Customer Satisfaction Analysis*);
- 3) il monitoraggio dei reclami, oltre che la verifica delle condizioni presenti nella Carta della Qualità dei Servizi.

A tal fine è stata utilizzata l'impostazione della **scheda R.A.M.**, ovvero una **scheda di Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento** messa a punto dal Servizio Studi Qualità del Comune di Venezia per le carte dei servizi interni all'ente, per monitorare la Carta della Qualità dei Servizi di Veritas S.p.A..

La Carta della Qualità del Servizio è stata pubblicata in dicembre 2011.

Ogni anno la società Veritas S.p.A. provvede ad aggiornare i dati relativi agli **standard previsti per il servizio, sia di funzionamento sia di qualità**, che confluiscono nel Piano Finanziario annualmente approvato con delibera di Consiglio Comunale.

Nel **capitolo 1** si illustrano i principali dati della raccolta dei rifiuti urbani ed assimilati agli urbani per gli anni 2009-2011, mentre nel **capitolo 2** vengono presentati in sintesi alcuni dati sui servizi di igiene urbana, compresi i servizi integrativi di pulizia del territorio ed i servizi di informazione/comunicazione al cittadino.

Veritas S.p.A. svolge ogni anno un'indagine di **Customer Satisfaction Analysis** che comprende tutti i servizi erogati dalla società sul territorio sovra comunale; la soddisfazione dell'utenza viene misurata attraverso un'indagine telefonica presso utenti commerciali e utenti domestici. La sintesi dei risultati dell'indagine 2011 sul Servizio Igiene Urbana è presentata al **capitolo 3**.

Nel **capitolo 4** si riporta la rendicontazione degli standard della Carta della Qualità del Servizio con riferimento all'assistenza alla clientela (affluenza agli sportelli di Veritas, dati sul call center), ai rapporti con la clientela (numero pratiche evase, tempi di risposta, ecc.) ed alla gestione di segnalazioni, reclami e suggerimenti.

Infine, vengono riportati alcuni progetti di miglioramento da avviare, in sinergia tra amministrazione comunale e Veritas S.p.A., nel 2013 (**capitolo 5**).

---

<sup>1</sup> Tutta la documentazione è disponibile sul sito del Comune di Venezia all'indirizzo: [www.comune.venezia.it/osservatoriospl](http://www.comune.venezia.it/osservatoriospl).

## 1. La produzione di rifiuti urbani ed assimilati agli urbani

Nel territorio comunale la produzione di rifiuti urbani nel 2011 è diminuita del 6% rispetto al 2010. Il dato, pur essendo rilevante, potrebbe in realtà rappresentare il riflesso della crisi economica, e non avere perciò carattere permanente. In particolare, la produzione di rifiuti è diminuita in maniera minore nel Centro Storico (-1% rispetto al 2010) e in maniera più rilevante in Terraferma (-9%) e in Estuario (-7%), in ragione dei flussi turistici in crescita nell'ultimo biennio.

La raccolta differenziata 2011 è pari al 36,27% del totale rifiuti. In Centro Storico rispetto al 2010 la raccolta differenziata è aumentata del 14%, passando da 12.100 tonnellate nel 2010 a tonnellate 13.800 tonnellate nel 2011. Vi è stata invece una diminuzione nell'Estuario pari al -9%, passando da 4.972 tonnellate nel 2010 a 4.537 tonnellate nel 2011 e raggiungendo una quota pari al 29% dei rifiuti totali prodotti. In Terraferma la raccolta differenziata si è assestata in aumento, registrando una percentuale pari a 43% nel 2011.

**Tab. 1 - Dati sui rifiuti indifferenziati e differenziati per area del territorio comunale (2009-2011)**

Tonnellate rifiuti raccolti nel Comune di Venezia	2009	2010	2011	Variazione 2009-2011	Variazione 2010-2011
<b>Centro Storico</b>					
Indifferenziati	48.788	44.606	42.242	-13%	-5%
Differenziati	11.754	12.100	13.800	17%	14%
Spazzamento	51	48	58	14%	21%
<b>Totale Centro Storico</b>	<b>60.542</b>	<b>56.706</b>	<b>56.042</b>	<b>-7%</b>	<b>-1%</b>
<b>% raccolta differenziata</b>	<b>19%</b>	<b>21%</b>	<b>25%</b>		
<b>Terraferma</b>					
Indifferenziati	65.503	66.012	60.752	-7%	-8%
Differenziati	47.837	51.773	46.677	-2%	-10%
Spazzamento	3.461	1.776	1.395	-60%	-21%
<b>Totale Terraferma</b>	<b>113.340</b>	<b>117.785</b>	<b>107.429</b>	<b>-5%</b>	<b>-9%</b>
<b>% raccolta differenziata</b>	<b>42%</b>	<b>44%</b>	<b>43%</b>		
<b>Estuario</b>					
Indifferenziati	12.311	11.933	11.220	-9%	-6%
Differenziati	4.866	4.972	4.537	-7%	-9%
Spazzamento	332	329	736	122%	124%
<b>Totale Estuario</b>	<b>17.177</b>	<b>16.905</b>	<b>15.757</b>	<b>-8%</b>	<b>-7%</b>
<b>% raccolta differenziata</b>	<b>28%</b>	<b>29%</b>	<b>29%</b>		
<b>Totale rifiuti indifferenziati</b>	<b>126.602</b>	<b>122.551</b>	<b>114.214</b>	<b>-10%</b>	<b>-7%</b>
<b>Totale rifiuti differenziati</b>	<b>64.457</b>	<b>68.845</b>	<b>65.014</b>	<b>1%</b>	<b>-6%</b>
<b>Totale spazzamento</b>	<b>3.844</b>	<b>2.153</b>	<b>2.198</b>	<b>-43%</b>	<b>2%</b>
<b>Totale rifiuti raccolti Co.Ve.*</b>	<b>191.059</b>	<b>191.396</b>	<b>179.228</b>	<b>-6%</b>	<b>-6%</b>
<b>% raccolta differenziata</b>	<b>34%</b>	<b>36%</b>	<b>36%</b>		

Fonte: Veritas S.p.A., 2012.

\* Il dato sui rifiuti raccolti non comprende i rifiuti da spazzamento ed altri FS (rifiuti Fuori Statistica quali inerti ed altri).

Veritas è società in house controllata dal Comune di Venezia ed operante sul territorio sovra comunale con affidamento da parte degli enti soci. Nel 2011 il servizio è stato gestito su 26 comuni soci.

**Tab. 2 - Dati sui rifiuti indifferenziati e differenziati per area territoriale gestiti da Veritas S.p.A. (2010-2011)**

	Tonnellate raccolte 2010 *	% RD 2010	Tonnellate raccolte 2011 *	% RD 2011
Comune di Venezia	193.549	35,57%	182.335	36,27%
<b>Totale Area Territoriale Venezia ** (5 comuni)</b>	210.333	38,07%	211.949	40,71%
<b>TOTALE Area Territoriale San Donà e Cavallino (2 comuni)</b>	38.470	70,19%	39.731	70,87%
<b>Totale Area Territoriale Riviera del Brenta e Miranese (17 comuni)</b>	134.833	51,13%	132.972	58,70%
<b>Totale Area Territoriale Chioggia</b>	35.261	53,71%	35.503	59,75%
<b>Totale Area Territoriale Cavarzere</b>	6.341	65,33%	6.051	66,89%
<b>Totale VERITAS</b>	<b>420.121</b>	<b>46,64%</b>	<b>426.207</b>	<b>50,86%</b>

\* I dati sulla raccolta comprendono anche lo spazzamento ed altri rifiuti fuori statistica.

\*\* Nell'unità di Venezia rientra anche Mogliano Veneto dal 2011.

Fonte: Veritas S.p.A., 2012.

Il confronto con i dati delle altre città condotto da Legambiente fa emergere una diminuzione del rifiuto pro capite su tutto il territorio nazionale nel triennio 2009-2011. Venezia rimarca comunque la sua forte vocazione turistica, al pari di Roma o Firenze; a fronte di forti flussi di visitatori ogni anno la produzione media procapite di rifiuti è pari a 664,7 kg/abitante/anno. Il dato della raccolta differenziata a confronto pone Venezia al 5° posto tra le grandi città, in linea con Firenze, Milano e Bologna.

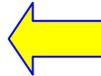
**Tab. 3 - Dati Ecosistema urbano 2009-2011: confronto della produzione rifiuti (kg/abitante/anno)**

CITTA'	INDICATORI 2009/2011		
	Produzione di Rifiuti Urbani (kg/ab/anno)		
	2009	2010	2011
Trieste	468,9	498,8	468,1
Verona	512,1	530,2	513,0
Torino	550,5	540,8	528,2
Bologna	547,6	550,7	528,5
Milano	544,6	527,9	528,6
Messina	505,6	516,4	534,6
Napoli	580,1	572,0	538,8
Genova	527,6	543,4	541,7
Palermo	572,3	567,7	571,9
Bari	595,7	602,8	586,8
Roma	641,7	661,3	645,7
Padova	661,8	690,7	658,5
Firenze	676,7	688,0	663,1
<b>Venezia</b>	<b>731,4</b>	<b>715,4</b>	<b>664,7</b>
Catania	737,1	748,3	764,2

Fonte: Legambiente, Ecosistema Urbano (Comuni, dati 2011) - ed. XIX

**Tab. 4 - Dati Ecosistema urbano 2011: confronto della raccolta differenziata nelle città grandi a confronto (%)**

	CITTA'	% RD 2011
1	Verona	52,7
2	Torino *	43,7
3	Padova	42,7
4	Firenze	40,1
5	Venezia	35,4
6	Milano	35,3
7	Bologna	32,8
8	Genova	30,0
9	Roma	24,2
10	Trieste	20,7
11	Napoli	18,2
12	Bari	17,8
13	Palermo	9,8
14	Catania	7,4
15	Messina**	6,3



\*Dati Comuni Ricicloni 2012.

\*\* Dati istat.

Fonte: Legambiente, Ecosistema Urbano (Comuni, dati 2011) - ed. XIX

## 2. I servizi nel Centro Storico, Terraferma ed Estuario

Di seguito vengono presentati in sintesi alcuni dati relativi ai servizi erogati e desunti dal Piano Finanziario 2012.

### 2.1 L'introduzione della calotta nella raccolta stradale della Terraferma

**Tab. 5 - Introduzione calotte - dati 2012-2013**

Quartiere	Data programmata introduzione calotte e conclusione
Chirignago Zelarino	Conclusione a febbraio/marzo 2012
Favaro Veneto	Inizio a giugno 2012, conclusione prevista per agosto 2012
Marghera	Inizio previsto per ottobre e conclusione per dicembre 2012
Mestre	Inizio previsto per gennaio 2013 e conclusione per giugno/agosto 2013

Fonte: Veritas S.p.A., 2012.

### 2.2 L'asporto Rifiuti Ingombranti su Appuntamento

Per la raccolta di rifiuti ingombranti è attivo un **servizio a domicilio su chiamata, gratuito sotto il metro cubo** e a pagamento per volumi superiori al metro cubo.

Per i servizi a pagamento è prevista l'uscita di un operatore che redigerà un preventivo in relazione al volume da ritirare. L'utente può anche **conferire i rifiuti ingombranti autonomamente** presso i Centri di Raccolta secondo il regolamento degli stessi, consultabile sul sito [www.gruppoveritas.it](http://www.gruppoveritas.it), dove sono anche indicate le tipologie di rifiuto e le corrispondenti quantità conferibili.

Nella tabella vengono riportati i dati relativi agli appuntamenti effettuati da Veritas.

**Tab. 6 - Asporto rifiuti ingombranti: servizi effettuati - dati 2011-2012**

Descrizione	Nr. Servizi effettuati	
	2011	31-ago-12
Terraferma	12.993	8.924
Centro Storico	21.530	13.824
Estuario	3.823	2.469
<b>Totale</b>	<b>38.346</b>	<b>25.217</b>

Fonte: Veritas S.p.A., 2012.

## 2.3 Centri di Raccolta

### MESTRE

Il Centro di Raccolta è ubicato in **Via Porto di Cavernago 99** ed occupa una superficie pari a 178 mq. di area coperta, 1.557 mq. di area scoperta e 30 mq. destinata ad uffici. In tale Centro vengono conferite frazioni merceologiche di rifiuti in modo differenziato e precisamente:

- scarti verdi;
- calcinacci e inerti;
- materiale ferroso;
- vetro;
- legno;
- carta e cartone;
- RAEE - Rifiuti di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche (frigoriferi, congelatori, condizionatori, televisori, monito, computer, stampanti, circuiti elettronici, ecc.).

Inoltre esiste la possibilità di conferimento differenziato di:

- beni durevoli dismessi (mobilia);
- contenitori per liquidi in plastica e altre plastiche;
- oli vegetali esausti di origine alimentare;
- oli minerali esausti;
- accumulatori al piombo;
- cartucce per stampanti esauste e toner esauriti;
- indumenti usati, cuoio, pellame, stracci e altro materiale tessile;
- contenitori per fitofarmaci, veterinari, rifiuti agricoli.

### VENEZIA CENTRO STORICO

Il Centro di Raccolta è ubicato a **Santa Marta, fronte canale Scomenzera, all'interno della banchina della Veneziana di Navigazione.**

Le frazioni merceologiche di rifiuti conferibili in modo differenziato sono sotto riportate.

- RAEE, Rifiuti di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche (frigoriferi, congelatori, condizionatori, televisori, monito, computer, stampanti, circuiti elettronici, etc.);
- oli vegetali esausti di origine alimentare;
- oli minerali esausti;
- accumulatori al piombo;
- cartucce per stampanti esauste e toner esauriti;
- medicinali.

## LIDO DI VENEZIA

Il Centro di Raccolta è ubicato in **Via Malamocco 18**, occupa una superficie totale pari a 9.690 mq. dei quali 214 mq. di area coperta. Le frazioni merceologiche di rifiuti conferibili in modo differenziato sono analoghe a quelle del Centro di Mestre.

**Tab. 7 - Visitatori dei Centri di Raccolta - dati 2011-2012**

Centro di Raccolta	Nr. visitatori	
	2011	31-ago-12
Mestre - Porto di Cavergnago	39.216	26.948
Venezia - Scomenzera *	168	323
Lido	4.366	3.157
<b>Totale</b>	<b>43.750</b>	<b>30.428</b>

\* operativo da luglio 2011.

Fonte: Veritas S.p.A., 2012.

## 2.4 I servizi integrativi di pulizia del territorio

### 2.4.1 Derattizzazione e Disinfestazione

#### DERATTIZZAZIONE

Il ciclo di derattizzazioni è svolto prevalentemente nel periodo autunno-inverno secondo il programma stabilito, periodo durante il quale la popolazione murina si rifugia nelle tane di svernamento, solitamente a ridosso delle abitazioni, ed è alla massima densità ecologica (numerosi individui in uno spazio molto ristretto) e quindi più sensibile e vulnerabile.

Nel periodo primaverile ed estivo il servizio è orientato alla prioritaria verifica e trattamento dei macrofocolai già conosciuti, garantendo comunque i controlli nelle strutture sensibili comunali (asili, materne, elementari, ecc..) ed il servizio di "Pronto intervento".

Gli interventi ed i trattamenti sono eseguiti su tutte le aree pubbliche del Comune con la massima sicurezza possibile nei confronti delle specie non target (altri animali e uomo), in particolare:

- **Centro Storico e Isole:** nelle calli con pavimentazione sconnessa e quelle a fondo cieco (spesso utilizzate abusivamente come discariche), in tutte le zone interessate all'escavo dei rii e canali, nei mercati rionali, nei giardini pubblici, nelle aree di deposito e raccolta dei rifiuti urbani;
- **Terraferma:** nelle aree pubbliche centrali delle Municipalità, nei giardini pubblici, nelle aree di deposito e raccolta dei rifiuti urbani, nelle sponde dei fiumi, nei mercati rionali.

#### DISINFESTAZIONE

Il piano d'interventi mirato al controllo delle zanzare è rivolto in prima battuta alla lotta nei confronti delle forme larvali nelle caditoie stradali (ambiente privilegiato per lo sviluppo della zanzara tigre e della zanzara di città delle aree pubbliche) e, in seconda battuta, a trattamenti finalizzati all'abbattimento delle alate in relazione alle condizioni di disturbo segnalate dai cittadini e comprovate dagli esperti dell'Azienda U.L.S.S. 12 Veneziana.

La lotta larvicida è svolta utilizzando un prodotto IGR (Insect Growth Regulator) specifico per le larve di zanzara, a bassissimo impatto ambientale.

I trattamenti hanno una periodicità di circa 45 giorni, interessando tutte le circa 50.000 caditoie stradali e quelle presenti nei 20 parchi, nei 60 giardini pubblici e nelle 160 scuole, ripetendosi **cinque volte nell'arco della stagione estiva**.

Considerando la difficoltà nel raggiungere tutti i microfocolai in area pubblica e i numerosissimi focolai in area privata che non sono trattati (circa il 70 % dei totali esistenti), è

talvolta necessario ricorrere anche ad interventi adulticidi straordinari in relazione alla condizione di disturbo segnalata dai cittadini e comprovata dagli esperti.

**Tab. 8 - Interventi effettuati - dati 2011-2012**

Descrizione	Nr. Interventi derattizzazione		Nr. Interventi disinfestazione	
	2011	31-ago-12	2011	31-ago-12
Terraferma	2.178	1.429	620	640
Centro Storico e Isole	2.672	1.704	384	448
<b>Totale</b>	<b>4.850</b>	<b>3.133</b>	<b>1.004</b>	<b>1.088</b>

Fonte: Veritas S.p.A., 2012.

## 2.4.2 La pulizia delle caditoie

La pulizia delle caditoie ha lo scopo di ripristinarne la perfetta efficienza idraulica, consentendo alle stesse di operare al massimo delle proprie capacità. Risulta un'attività dunque da condursi in forma preventiva, ed ha il fine di preparare, la rete di deflusso delle acque meteoriche all'evento piovoso.

La pulizia avviene essenzialmente su due livelli:

- Il primo, è la pulizia delle strade. Tale servizio ha lo scopo di rimuovere il materiale grossolano sia dalle strade che dalle griglie delle caditoie;
- Il secondo, prevede l'accesso agli organi interni del manufatto. Una squadra attrezzata con autobotte di espurgo dotata di canal jet e pompa di aspirazione, dopo aver provveduto all'installazione e messa in sicurezza del cantiere mobile, rimuove la griglia dall'elemento con attrezzi specifici (leve, ganci) e mette in luce l'interno del manufatto. Dopo l'ispezione procede alla pulizia con l'ausilio del canal jet, aspirando tutti i depositi e vuotando griglie e cestelli, la verifica finale del perfetto funzionamento concludono l'operazione.

**Tab. 9 - Interventi effettuati - dati 2011-2012**

Descrizione	Nr. Interventi caditoie		Nr. Interventi Griglie		Nr. Interventi a chiamata	
	2011	31-ago-12	2011	31-ago-12	2011	31-ago-12
Terraferma	25.560	20.640	3.240	2.009	153	91
Lido	2.407	161	-	-	3	-
<b>Totale</b>	<b>27.967</b>	<b>20.801</b>	<b>3.240</b>	<b>2.009</b>	<b>156</b>	<b>91</b>

Fonte: Veritas S.p.A., 2012.

La differenza tra il 2011 ed il 2012 al Lido è dovuta al fatto che la convenzione è stata stipulata ad aprile del 2011 e prevedeva la pulizia di 2.500 caditoie. Il lavoro è stato portato a termine a marzo del 2012 e sono i 161 riportati in tabella.

Per il 2012 il via libera alla programmazione degli interventi da parte del comune è arrivato a luglio per cui si è stabilito che se ne faranno 1.500 nel corso dell'anno e per il 2013 si ripartirà da gennaio con la programmazione di 2.500 interventi.

## 2.5 Servizi di informazione, comunicazione ed educazione ambientale

### 2.5.1 Ispettori ambientali

Dal 2008, con provvedimento dell'Amministrazione Comunale, è stata introdotta la figura dell'Ispettore ambientale.

Gli ispettori ambientali sono dipendenti del soggetto gestore del servizio di igiene ambientale con funzioni di tutela dell'ambiente e del decoro delle città e del territorio, con particolare riferimento alla verifica sull'abbandono o al non corretto conferimento dei rifiuti, e al rafforzamento della cultura del rispetto dell'ambiente, della raccolta differenziata, del recupero dei rifiuti e della qualità dei servizi ambientali.

Le principali attività degli ispettori sono le seguenti:

- ispezioni del territorio anche in orario notturno;
- redazione di verbali di sopralluogo e di contestazioni amministrative;
- segnalazioni qualificate alla Polizia e azioni d'informativa all'utenza;
- interfaccia funzionale all'utenza in grado di fornire informazioni e supporto per gli argomenti/servizi che di seguito si riportano a titolo esemplificativo;
- consegna all'utenza di materiale informativo predisposto dall'Azienda per quanto concerne i servizi offerti da Veritas S.p.A.;
- informazione all'utenza in ordine alle corrette modalità di conferimento dei rifiuti;
- promozione dei servizi di igiene urbana svolti da Veritas S.p.A.;
- laddove richiesto, verifica con gli uffici aziendali (soprattutto TIA) in ordine alla regolarità della posizione tariffaria dell'utenza e/o sul possesso dei requisiti per beneficiare delle riduzioni tariffarie, etc.;
- ove e quando ne ricorra il caso, l'ispettore oltre alla compilazione del verbale, provvede a segnalare agli uffici competenti gli estremi per la fatturazione al trasgressore relativamente ai costi che l'azienda sosterrà per la rimozione/smaltimento dei rifiuti.

**Tab. 10 - Attività realizzate - dati 2010-2011**

	2010				2011			
	Terraferma	Centro Storico	Isole	Totale	Terraferma	Centro Storico	Isole	Totale
<b>Rilievi</b>	1.321	844	3	<b>2.168</b>	1.508	718	2	<b>2.228</b>
<b>Azioni informative</b>	1.638	1.521	37	<b>3.196</b>	2.250	2.944	529	<b>5.723</b>
<b>Verbali utenti domestici</b>	256	183	1	<b>440</b>	314	170	3	<b>487</b>
<b>Verbali utenti commerciali</b>	362	338	3	<b>703</b>	375	319	0	<b>694</b>
<b>Verbali enti</b>	6	7	0	<b>13</b>	10	8	0	<b>18</b>

Fonte: Veritas S.p.A., 2012.

## 2.5.2 Educazione Scuole

Le campagne informative costituiscono lo strumento fondamentale per formare i cittadini e le attività e per proporre le modalità per usufruire adeguatamente e correttamente dei servizi di igiene ambientale offerti.

L'informazione di utenti e cittadini rappresenta anche uno dei punti principali al fine del raggiungimento di livelli di collaborazione per una sempre migliore sensibilizzazione dei propri clienti soprattutto sulla raccolta differenziata tali da permettere all'azienda stessa un miglioramento nell'efficienza ed efficacia dei servizi erogati tramite opuscoli che saranno allegati alle fatture.

Sono previsti dei programmi di educazione ambientale presso le scuole, che da anni vengono realizzati, per offrire un supporto alle nuove generazioni di utenti per renderli sempre più partecipi al cambiamento di sensibilità e di conoscenza in merito ai problemi ambientali.

Oltre ad interventi nelle classi, tenuti da personale VERITAS esperti in materia di raccolte differenziate e trattamento dei rifiuti, vengono effettuate anche delle visite guidate all'impianto di trattamento di Fusina.

**Tab. 11 - Incontri effettuati nelle scuole - dati anno scolastico 2011-2012**

	Classi	Studenti	Classi acqua	Classi Rifiuti	Studenti acqua	Studenti rifiuti
Materne	49	1.225	38	11	950	275
Medie	11	275	0	11	0	275
Superiori	27	810	17	10	510	300
<b>Totale</b>	<b>87</b>	<b>2.310</b>	<b>55</b>	<b>32</b>	<b>1.460</b>	<b>850</b>

Fonte: Veritas S.p.A., 2012.

### 3. REPORT SULL'INDAGINE DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA PRESSO VERITAS S.p.A.

#### 3.1 Presentazione dell'indagine di Customer Satisfaction per il Servizio di Igiene Ambientale – Anno 2011

Nel mese di settembre 2011 è stato intervistato un campione rappresentativo di **2.150 clienti/utenti**, domestici ed operatori economici, sulla base di un questionario strutturato che è stato sottoposto ai portavoce familiari, ai titolari delle attività, o a chi per essi gestisce il rapporto con Veritas.

I dati delle due utenze (utenti domestici e commerciali) sono stati ponderati in base al peso effettivo delle 3 zone sull'intero bacino di presenza di Veritas:

- Mestre e Terraferma;
- Estuario Sud (Lido e Pellestrina)
- Centro Storico (isole comprese).

**Tab. 12 - Il campione per il Servizio di Igiene Ambientale**

	N.		%	
	Parziale	Totale	Parziale	Totale
<b>MESTRE E TERRAFERMA</b>		<b>450</b>		<b>37,5%</b>
Clienti domestici	300		66,7%	
Clienti commerciali	150		33,3%	
<b>ESTUARIO SUD</b>		<b>300</b>		<b>25,0%</b>
Clienti domestici	150		50,0%	
Clienti commerciali	150		50,0%	
<b>CENTRO STORICO</b>		<b>450</b>		<b>37,5%</b>
Clienti domestici	300		66,7%	
Clienti commerciali	150		33,3%	
<b>TOTALE</b>		<b>1.200</b>		<b>100,0%</b>

Fonte: Indagine 2011 Customer Satisfaction Audit per VERITAS S.p.A. - Unità Locale Territoriale Venezia, Databank.

Nell'**AREA PRODOTTO/SERVIZIO** vengono considerati i seguenti fattori di soddisfazione:

- La **frequenza del servizio di svuotamento** dei contenitori dei rifiuti "differenziati" come vetro, carta, plastica, lattine \*;
- La **dislocazione dei contenitori** per la raccolta differenziata e dei cassonetti \*;
- La **pulizia di strade, marciapiedi, piste ciclabili e lo svuotamento dei cestini** \*;
- La **chiarezza e la facilità di lettura delle bollette**;
- L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale;
- La **rumorosità** nelle varie fasi di raccolta dei rifiuti \* (fattore monitorato solo sull'utenza domestica);
- L'**odore dei contenitori** per la raccolta dei rifiuti \*;
- Gli **orari di raccolta dei rifiuti urbani** nel Centro Storico;
- La pulizia di strade e svuotamento dei cestini del Centro Storico;
- Il servizio **asporto oggetti voluminosi** (fattore monitorato solo sull'utenza domestica).

\* *Fattore di soddisfazione monitorato solo nelle zone Mestre e Terraferma ed Estuario Sud.*

Nell'**AREA RELAZIONE** vengono considerati i seguenti fattori di soddisfazione:

- Gli orari di apertura degli uffici;
- I tempi di attesa agli sportelli;
- I tempi di risposta ai reclami degli utenti;
- La cortesia e competenza del personale;
- La facilità di accesso telefonico agli uffici e ai servizi di Veritas.

I giudizi degli utenti nelle singole zone sono piuttosto allineati alla media del territorio comunale. Le utenze domestiche sono tendenzialmente più soddisfatte di quelle commerciali, in tutte le aree analizzate.

I dati indicano un peggioramento della **percezione della qualità del servizio offerto** in tutto il territorio comunale (75,5% vs. 82,4% del 2010; era 75,7% nel 2009) (nel complesso e nelle singole zone) relativamente ad entrambi gli aspetti di prodotto/servizio e di relazione. L'indice di soddisfazione risulta un po' più stabile nella zona dell'Estuario Sud, fatta eccezione per l'aspetto di relazione.

Rispetto agli standard di mercato, Veritas ha una performance superiore allo standard nazionale e a quello dei comuni di analoghe dimensioni (città con più di 250 mila abitanti) a livello complessivo e per gli aspetti di prodotto, in linea per quanto riguarda gli aspetti di relazione; è inferiore alle performance complessive e per gli aspetti di relazione nel confronto con gli operatori del Triveneto.

Da sottolineare che il confronto avviene solo per i dati relativi alle utenze domestiche della zona Mestre e Terraferma.

**Tab. 13 - CSI (Customer Satisfaction index) complessivo e parziale: confronti con gli standard di mercato**

	COMUNE DI VENEZIA *	STD Nazionale	SDT Triveneto	STD Centri > 250 mila ab.
<b>COMPLESSIVO</b>	<b>78,6</b>	74,0	84,7	67,3
<b>AREA RELAZIONE</b>	80,8	80,3	89,0	78,3
<b>AREA PRODOTTO/SERVIZIO</b>	78,0	67,8	80,7	60,6

\* *Utenze domestiche della zona Mestre e Terraferma.*

*Fonte: Indagine 2011 Customer Satisfaction Audit per VERITAS S.p.A. - Unità Locale Territoriale Venezia, Databank.*



La tabella successiva presenta l'andamento dal 2007 al 2011 degli indici per area e tipologia di utenza. L'andamento negli anni esaminati risulta altalenante, e i fattori di tali variazioni possono essere molteplici ed anche riconducibili a crisi economica, valutazione positiva della situazione locale rispetto ad altre realtà nazionali in emergenza rifiuti, ecc.

Tab. 14 - CSI (Customer Satisfaction index) complessivo e parziale: trend 2007-2011

(totale clienti Servizio Igiene Ambientale)	COMUNE DI VENEZIA			MESTRE E TERRAFERMA			ESTUARIO SUD			CENTRO STORICO		
	Tot	Clienti dom.	Clienti comm.	Tot	Clienti dom.	Clienti comm.	Tot	Clienti dom.	Clienti comm.	Tot	Clienti dom.	Clienti comm.
<b>COMPLESSIVO</b>												
2011	<b>75,5</b>	79,0	70,4	<b>75,3</b>	78,6	70,1	<b>79,0</b>	81,6	74,6	<b>75,2</b>	79,3	69,5
2010	<b>82,4</b>	84,0	80,1	<b>82,1</b>	83,5	80,3	<b>81,2</b>	83,4	77,9	<b>83,5</b>	85,7	80,3
2009	<b>75,7</b>	77,2	73,0	<b>75,8</b>	77,0	73,8	<b>74,4</b>	78,1	67,2	<b>75,8</b>	77,6	72,4
2008	<b>82,2</b>	85,9	75,3	<b>81,8</b>	85,6	74,7	<b>85,5</b>	88,3	80,3	<b>82,2</b>	85,8	75,4
2007	<b>72,4</b>	73,4	70,3	<b>72,7</b>	74,2	69,9	<b>75,0</b>	74,7	75,8	<b>70,3</b>	70,6	69,6
<b>AREA RELAZIONE</b>												
2011	<b>75,4</b>	80,9	70,0	<b>74,7</b>	80,8	68,1	<b>78,6</b>	81,6	74,5	<b>77,1</b>	80,9	73,3
2010	<b>88,7</b>	90,4	86,3	<b>88,3</b>	90,4	85,3	<b>89,7</b>	92,8	85,3	<b>89,4</b>	89,8	89,0
2009	<b>82,7</b>	82,6	82,7	<b>82,4</b>	81,7	84,1	<b>85,6</b>	89,7	76,9	<b>82,6</b>	83,0	81,2
2008	<b>87,2</b>	90,6	81,1	<b>86,5</b>	90,3	79,9	<b>91,5</b>	94,6	85,8	<b>87,7</b>	90,1	83,1
2007	<b>78,7</b>	79,6	77,0	<b>78,5</b>	80,4	75,0	<b>83,5</b>	82,5	85,4	<b>77,8</b>	76,7	79,3
<b>AREA PROD./SERVIZIO</b>												
2011	<b>75,6</b>	78,4	70,5	<b>75,5</b>	78,0	71,0	<b>79,1</b>	81,6	74,7	<b>74,2</b>	78,7	67,0
2010	<b>80,0</b>	81,6	77,8	<b>80,1</b>	81,1	78,6	<b>78,6</b>	80,7	75,6	<b>80,5</b>	83,8	75,5
2009	<b>73,2</b>	75,1	70,1	<b>73,6</b>	75,3	71,0	<b>70,7</b>	74,1	64,3	<b>72,6</b>	74,8	68,8
2008	<b>80,0</b>	83,8	73,0	<b>79,9</b>	83,7	72,7	<b>83,4</b>	86,1	78,5	<b>79,2</b>	83,2	71,5
2007	<b>69,1</b>	70,4	66,4	<b>70,0</b>	71,4	67,2	<b>71,0</b>	71,0	71,2	<b>65,3</b>	66,8	61,7

Fonte: Indagine 2011 Customer Satisfaction Audit per VERITAS S.p.A. - Unità Locale Territoriale Venezia, Databank.

### 3.2 I clienti soddisfatti o deliziati

Questo indicatore evidenzia sinteticamente **quanti clienti sono soddisfatti relativamente ad un determinato fattore di soddisfazione.**

È perciò costruito prendendo in considerazione la quota di clienti che si collocano nella posizione “uguale alle aspettative” o nella posizione “migliore delle aspettative”.

**Tab. 15 - Clienti soddisfatti o deliziati: confronti con gli standard di mercato**

	COMUNE DI VENEZIA *	STD Nazionale	SDT Triveneto	STD Centri > 250 mila ab.
<b>AREA RELAZIONE</b>				
Orari di apertura degli uffici	91,0	87,4	92,8	91,8
Cortesia e competenza del personale	96,1	87,2	95,1	86,7
Facilità di accesso telefonico	69,5	77,1	58,8	79,2
<b>AREA PROD./SERVIZIO</b>				
Frequenza del servizio di svuotamento dei contenitori dei rifiuti “differenziati” come vetro, carta, plastica, lattine	83,8	72,8	85,7	62,2
Dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata e dei cassonetti	79,1	64,9	77,0	63,2
Pulizia di strade, marciapiedi, piste ciclabili e svuotamento dei cestini	58,7	58,6	67,8	46,6
Impegno dell’azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	84,3	70,9	89,6	61,3

\* Utenze domestiche della zona Mestre e Terraferma.

Fonte: Indagine 2011 Customer Satisfaction Audit per VERITAS S.p.A. - Unità Locale Territoriale Venezia, Databank.

Come l’anno scorso, i fattori su cui i clienti si dichiarano relativamente **meno soddisfatti e con un maggiore impatto sull’indice di soddisfazione complessiva** sono: pulizia di strade, marciapiedi, piste ciclabili e svuotamento cestini, odore dei contenitori per la raccolta dei rifiuti. Quest’anno si aggiunge la facilità di accesso telefonico.

### 3.3 La raccolta differenziata porta a porta: conoscenza del servizio e giudizio sull’impegno di Veritas (Venezia Centro Storico)

Rimane **stabile il giudizio sull’operato di Veritas per la raccolta differenziata porta a porta** in Centro Storico (90% di valutazioni positive); le carenze percepite si concentrano principalmente nella frequenza della raccolta.

Il 90% dei clienti del **centro storico**, stabile rispetto all’anno scorso (89%) e a due anni fa (91%), è a conoscenza dell’impegno di Veritas sulla raccolta differenziata dei rifiuti urbani porta a porta. In aumento la clientela ben informata (da 69% a 76%) soprattutto fra i clienti privati.

**Tab. 16 - Giudizio sul livello di conoscenza e sull'impegno**

(% su clienti Centro Storico)	COMUNE DI VENEZIA	Tipo clienti	
		Domestici	Commerciali
<i>Livello di conoscenza:</i>			
<b>Informato</b>	89,7	90,0	89,3
È ben informato	75,6	78,3	72,0
È poco informato	14,1	11,7	17,3
Non è informato	10,3	10,0	10,7
<i>Giudizio (base: % su clienti "informati"):</i>			
Molto/abbastanza positiva	89,9	94,3	84,0
Poco/per nulla positiva	10,1	5,7	16,0

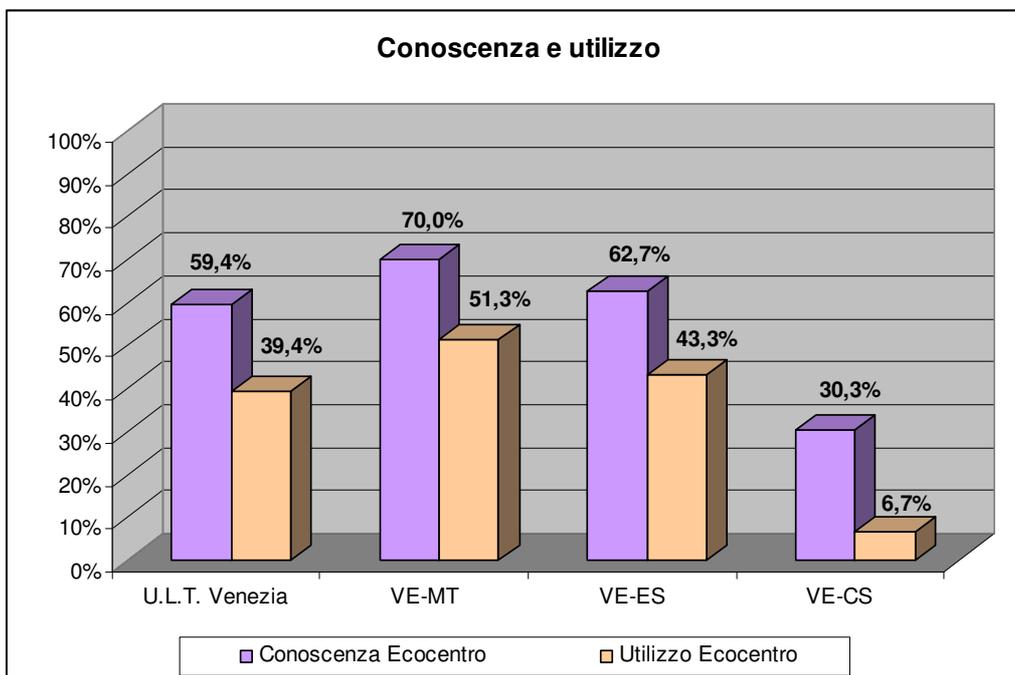
Fonte: Indagine 2011 Customer Satisfaction Audit per VERITAS S.p.A. - Unità Locale Territoriale Venezia, Databank.

### 3.4 La conoscenza e l'utilizzo del centro di raccolta

Il servizio di **Ecocentro**, denominato altresì centro di raccolta ai sensi della vigente normativa, è noto a più della metà dei clienti domestici, quattro su dieci del totale lo utilizzano (in particolare nella zona di Mestre e Terraferma).

L'Ecocentro è più utilizzato nella zona di Mestre terraferma, al contrario solo il 30% degli utenti del centro storico lo conosce e il 7% lo utilizza.

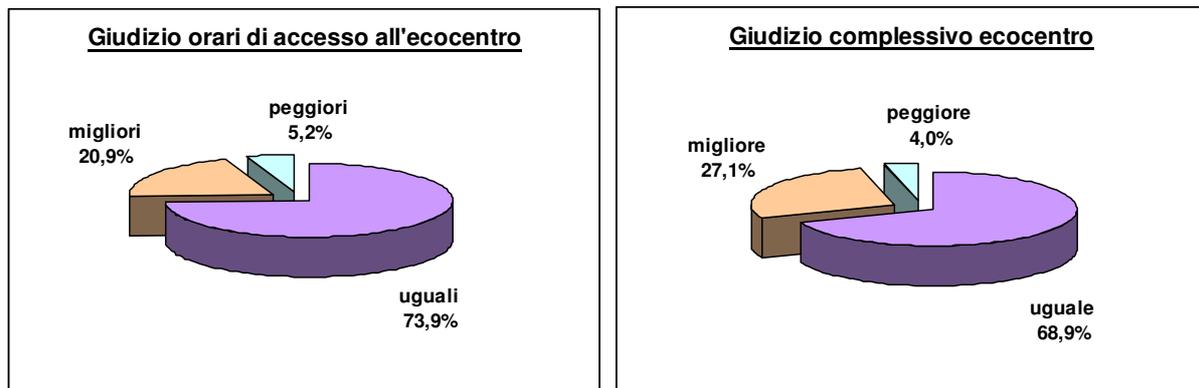
**Grafico 1 - Conoscenza e utilizzo del centro di raccolta**



Fonte: Indagine 2011 Customer Satisfaction Audit per VERITAS S.p.A. - Unità Locale Territoriale Venezia, Databank.

Gli utenti dell'Estuario Sud percepiscono aree di miglioramento sugli orari di accesso all'Ecocentro (18% verso il 5% del totale), in linea al totale del comune le altre due zone. Indifferenziato il giudizio complessivo sull'Ecocentro in tutte le altre zone analizzate.

**Grafico 2 - I giudizi sull'Ecocentro**



Fonte: Indagine 2011 Customer Satisfaction Audit per VERITAS S.p.A. - Unità Locale Territoriale Venezia, Databank.

## 4. Assistenza e rapporti con la clientela: sportello clienti, call center, gestione reclami, segnalazioni e suggerimenti

### 4.1 L'assistenza alla clientela

Il numero di utenze TIA per il Comune di Venezia è pari a 199.362, di cui 159.074 utenze domestiche.

**Tab. 17 - Le utenze Veritas del Comune di Venezia**

Contratti attivi TIA	Dato al 31/10/2012
Domestici	159.074
Non domestici	40.288
<b>Totale</b>	<b>199.362</b>

Fonte: Veritas S.p.A., 2012.

Veritas, per l'assistenza alla clientela, ha messo a disposizione due uffici, uno a Mestre, in via Dante, e uno a Venezia, Santa Croce; sono aperti inoltre una volta alla settimana due uffici presso la municipalità a Lido e Favaro.

La richiesta di svolgimento di pratiche può essere inoltrata anche a mezzo fax o tramite e-mail.

Inoltre, Veritas ha messo a disposizione un *call center* ed il proprio sito internet, nel quale il cliente può verificare i propri dati contrattuali.

Le principali attività svolte:

- ricezione delle denunce TIA per nuove utenze, cessazioni e variazioni e registrazione dei dati su sistema informatico;
- gestione dei RID bancari;
- informazione sullo stato dei pagamenti con possibilità di accordare piani rate;
- assistenza al cliente per la compilazione delle denunce Tia;
- gestione dei contenziosi con emissione di rettifiche di avviso di pagamento;
- informative sul servizio operativo;
- consegna e sostituzione dei dispositivi per l'apertura delle calotte;

- gestione delle riduzioni per avvio a recupero e per promiscuità;
- aggiornamento del nucleo familiare per le utenze domestiche con i dati forniti dall'anagrafe del Comune;
- attività di accertamento per evasione ed elusione TIA.

Veritas ha attivato un sistema di rilevamento dei dati relativi agli sportelli e al call center, presentati di seguito, promiscui fra i due servizi erogati: idrico integrato ed igiene urbana. Da una stima Veritas risulta che il 37% dei contatti - telefonici e allo sportello – si riferisce al servizio idrico integrato, mentre il 63% riguarda l'igiene urbana. Da sottolineare che un'utente spesso si rivolge agli sportelli per attivare/modificare le informazioni su entrambi i servizi.

L'affluenza degli sportelli Veritas nel 2011 è pari a circa 47.876 (circa un'utenza su quattro in media si reca annualmente allo sportello).

Gli uffici (Mestre, in via Dante - Venezia, Santa Croce, Lido e Favaro aperti presso la municipalità una volta alla settimana) hanno sempre aperto in orario.

**Tab. 18 - utenti serviti agli sportelli Veritas del Comune di Venezia 2011**

2011	Mestre	Centro Storico	Favaro veneto	Lido	Totale
Utenti serviti annui	30.789	15.187	800	1.100	47.876
Media giornaliera	123	60	15	20	n.d.

\* Favaro e Lido sono sportelli aperti 1 volta alla settimana presso le Municipalità

I tempi medi di attesa sono pari a 25 minuti allo sportello di Mestre e 24 minuti allo sportello di Venezia.

Le telefonate totale ricevute dal call center di Veritas sono complessivamente 191.000, di cui circa 80.0000 da utenti del Comune di Venezia, dati promiscui acqua e tia.

Aumenta la percentuale delle telefonate risposte rispetto al 2010 e diminuisce, anche se di poco, il tempo medio di attesa, comunque contenuto entro i 37 secondi.

**Tab. 19 - Contatti del Call Center Veritas, 2010-2011**

Call Center	2010	2011
<b>Totale telefonate ricevute:</b>	198.170	191.000
<b>Totale chiamate risposte</b>	167.048	175.912
<b>Risposte in 30 sec.</b>	70%	71,48%
<b>Tempo medio di attesa</b>	37,04 sec.	36,9 sec.
<b>Media mensile chiamate ricevute</b>	16.514	15.917

Fonte: Veritas S.p.A., 2012.

Il numero di pratiche che arrivano dai canali mail/fax/web sono circa 20.000, anche in questo caso i dati sono promiscui fra servizio idrico ed igiene urbana.

I nuovi contratti TIA registrati nel 2011 sono 17.665, mentre i contatti TIA cessati sono stati 14.909.

Sono oltre 10.000 i contratti che hanno subito delle variazioni nei dati contrattuali.

## 4.2 La gestione di reclami, segnalazioni e suggerimenti e richieste di informazioni

La gestione dei reclami e dei suggerimenti in Veritas S.p.A. avviene attraverso i canali di comunicazione di Veritas (call center, sportello clienti, via fax, lettera, e-mail) ed anche attraverso il portale del Comune di Venezia denominato IRIS, oltre che tramite il sistema a rete del Comune di Venezia denominato *Urp On Line*.

La rendicontazione su richieste e reclami è prevista dal Contratto di Servizio tra il Comune e Veritas S.p.A. ai sensi dell'articolo 19.

Lo standard previsto da Carta della Qualità dei Servizi è pari a 30 giorni.

Sono stati registrati complessivamente **6.558 contatti** (richieste di informazioni, chiarimenti, suggerimenti, segnalazioni, ecc.) di cui 84 ancora aperti in quanto al momento dell'estrazione dei dati alcune pratiche risultavano in elaborazione anche perché inserite nel mese di dicembre. Solo 11 che riguardano il Servizio Spazzamento Mestre risultano in stato "aperto".

Nel corso del 2011 sono stati registrati in SAP **14 reclami** e sono stati tutti chiusi con una **media di 1,7 giorni** per il Servizio Igiene Ambientale Venezia Centro Storico e 3,6 giorni per il Servizio di Raccolta Mestre. Non ci sono stati reclami per il Servizio Igiene Ambientale Lido e per il Servizio Spazzamento Mestre.

Di seguito si presenta il quadro riassuntivo dei reclami per argomento/intervento richiesto.

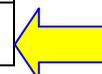
**Tab. 20 - Igiene Ambientale Venezia Centro Storico - Contatti**

CONTATTI	2010	2011
N° contatti registrati	2.139	3.679
N° contatti chiusi	2.137	3.654
% contatti chiusi su totale	99,9%	99,3%
Tempo medio di chiusura in giorni	2,3 gg	1,6 gg

- **Nota dati 2011:** Al momento dell'estrazione 25 pratiche risultavano ancora in elaborazione; di queste 23 sono state registrate nel mese di dicembre 2011.

**Tab. 21 - Igiene Ambientale Venezia Centro Storico - Reclami**

RECLAMI	2010	2011
N° reclami registrati in SAP	6	8
N° reclami chiusi in SAP	6	8
% reclami chiusi su totale	100%	100%
Tempo medio di chiusura in giorni	2,7 gg	1,7 gg



**Tab. 22 - Igiene Ambientale Lido - Contatti**

CONTATTI	2010	2011
N° contatti registrati	396	351
N° contatti chiusi	395	351
% contatti chiusi su totale	99,9%	100%
Tempo medio di chiusura in giorni	2,6 gg	3,2 gg

- **Nota dati 2010-2011:** Non vi sono reclami a carico del servizio Igiene Ambientale Lido.

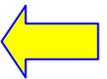
**Tab. 23 - Igiene Ambientale Servizio di Raccolta Mestre - Contatti**

CONTATTI	2010	2011
N° contatti registrati	1.460	2.067
N° contatti chiusi	1.432	2.016
% contatti chiusi su totale	98,1%	97,5%
Tempo medio di chiusura in giorni	8,3 gg	4,2 gg

□ **Nota dati 2011:** I contatti da evadere sono quasi tutti stati registrati nel mese di dicembre 2011.

**Tab. 24 - Igiene Ambientale Servizio di Raccolta Mestre - Reclami**

RECLAMI	2010	2011
N° reclami registrati in SAP	3	6
N° reclami chiusi in SAP	3	6
% reclami chiusi su totale	100%	100%
Tempo medio di chiusura in giorni	7,3 gg	3,6 gg



**Tab. 25 - Igiene Ambientale Servizio di Spazzamento Mestre - Contatti**

CONTATTI	2010	2011
N° contatti registrati	430	461
N° contatti chiusi	419	453
% contatti chiusi su totale	97,4	98,2
Tempo medio di chiusura in giorni	6,2	5

□ **Nota dati 2011:** Al momento dell'estrazione tra i contatti da evadere 40 risultavano in stato "in elaborazione" e 11 in stato "aperto", quindi non ancora presi in carico dall'ufficio competente. Tali contatti sono quasi tutti stati registrati nel mese di dicembre 2011.

**Tab. 26 - Igiene Ambientale Servizio di Spazzamento Mestre - Reclami**

RECLAMI	2010	2011
N° reclami registrati in SAP	3	0
N° reclami chiusi in SAP	3	-
% reclami chiusi su totale	100	-
Tempo medio di chiusura in giorni	15,7	-

□ **Nota dati 2011:** Non vi sono reclami a carico del servizio di spazzamento Mestre.

Fonte: Veritas S.p.A., 2012.

A seguito dell'adozione nel 2010 del protocollo di conciliazione paritetica tra Veritas S.p.A. e le associazioni dei consumatori, le richieste di conciliazione nel 2012 sono state 7 e tutte conciliate, in linea con il dato dello scorso anno (7 richieste di conciliazione di cui 6 conciliate).

## 5. AGGIORNAMENTO CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI E PROGETTI DI MIGLIORAMENTO 2013

1. Aggiornamento Carta della Qualità dei Servizi al 2012: si è ritenuto di aggiornare la carta relativamente ai soli standard di funzionamento del servizio, coerentemente al Piano Finanziario approvato. Tale scelta deriva anche dalla imminente riforma Tares, che potrà, una volta approvata, incidere sulle condizioni relative ai rapporti con l'utenza.
2. PIANO DI MIGLIORAMENTO 2013
  - Progetti di miglioramento sul servizio:
    - 1) attivazione/sperimentazione della **certificazione della filiera del vetro**;
    - 2) **azioni per l'incremento della raccolta differenziata** (modalità di sviluppo della raccolta differenziata in Terraferma, Centro Storico ed Estuario): Calotte, Ecomobile, ecc.
    - 3) proposta di rafforzamento di un **sistema condiviso per il monitoraggio della qualità dei servizi**: qualità percepita e gestione dei reclami.