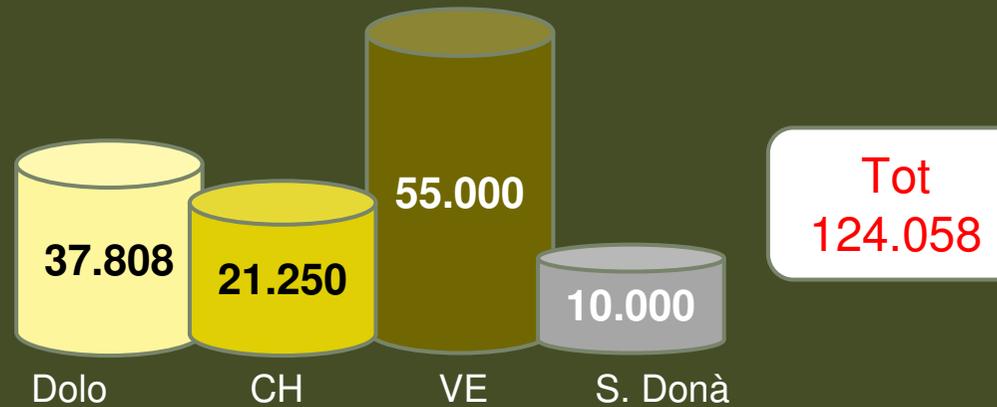


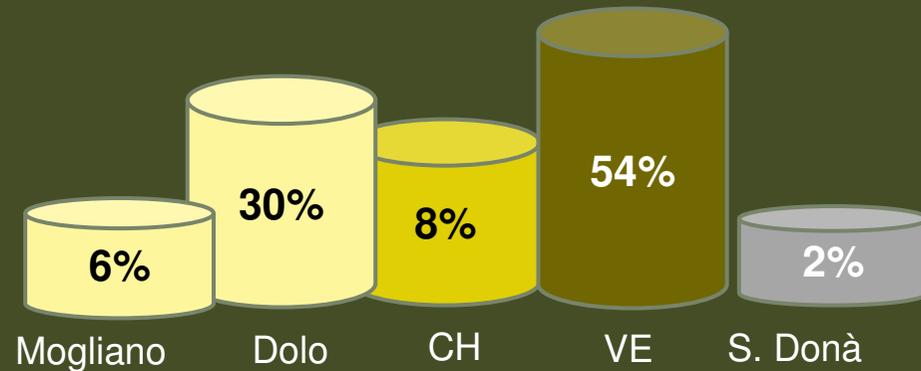
## RAPPORTI CON I CITTADINI

340.485 contatti (posta, sportello, telefono)  
86.189 pratiche eseguite (contratti e corrispondenza)

### AFFLUENZA SPORTELLI 2010



### TELEFONATE CALL CENTER VERITAS 2010



**Totale chiamate:**  
198.170

**Chiamate risposte:**  
167.048

**Risposte in 30 sec.**  
70%

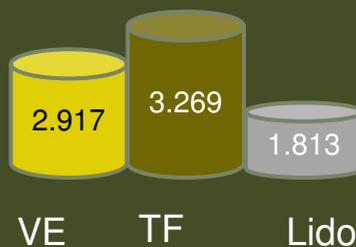
**Media attesa:**  
37,04 sec.

## Conciliazione

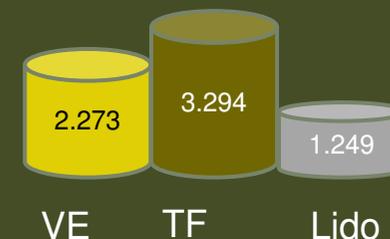
- ◎ N. richieste conciliazione: 7
- ◎ N. richieste conciliate: 6
- ◎ N. richieste non conciliate: 1

## ASPORTO RIFIUTI INGOMBRANTI

### ABBANDONATI

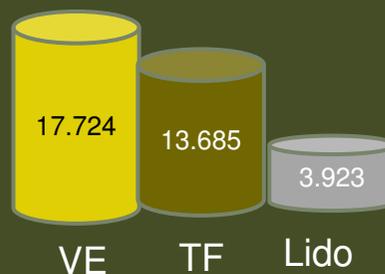


TOT 2009: 7.999

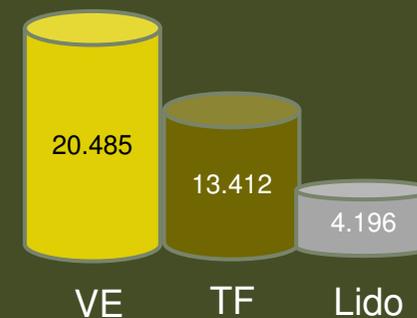


TOT 2010: 6.816

### RACCOLTA SU PRENOTAZIONE



TOT 2009: 35.332



TOT 2010: 39.093

### TEMPI ATTESA 2010



Accessi CENTRO  
RACCOLTA MESTRE  
36.553

## EDUCAZIONE AMBIENTALE

### 2009

	CLASSI	STUDENTI	ACQUA	RIFIUTI	FILO'	CDR	ISPETTORE SALVATORE	SGRAFA MASEG NI
MATERNE	4	32	-	-	-	-	-	-
MEDIE	34	458	2	4	-	-	5	23
SUPERIORI	21	468	6	14	-	1	-	-

### 2010

	CLASSI	STUDENTI	ACQUA	RIFIUTI	FILO'	CDR	ISPETTORE SALVATORE	SGRAFA MASEG NI
MATERNE	62	1.500	6	7	4	6	9	30
MEDIE	9	250	4	-	-	-	5	-
SUPERIORI	48	1.350	10	26	-	12	-	-

## ISPETTORI AMBIENTALI

### 2010

	Rilievi (abb. Senza trasgr)	Azioni informazione/ educazione utenza	Verbali utenze dom.	Verbali utenze com.	Verbali enti
Terraferma	1.321	1.634	256	362	6
Centro Storico	844	1.521	183	338	7
Isole	3	37	1	3	0
	<b>2.168</b>	<b>3.192</b>	<b>440</b>	<b>703</b>	<b>13</b>

### 2011 (a settembre)

Terraferma	1.148	1.518	223	247	7
Centro Storico	489	1.334	143	275	4
Isole	2	529	3	0	0
	<b>1.639</b>	<b>3.381</b>	<b>369</b>	<b>522</b>	<b>11</b>

## ISPETTORI AMBIENTALI

### REPORT COMPARATIVO GENNAIO SETTEMBRE 2010-2011

	Verbali elevati 2010	Verbali elevati 2011	Informazioni utenza 2010	Informazioni utenza 2011
Terraferma	463	507	1.229	1.675
Centro Storico e isole	467	442	1.406	2.574
Totale	930	949	2.635	4.249

## Potenziamento del sistema – RACCOLTA

VENEZIA CS

**Raccolta dei rifiuti porta a porta:** residuo tutti i giorni feriali, **TRE volte** alla settimana carta e cartone, **TRE volte** vetro plastica e lattine

MESTRE e TF

Calotte, con accesso controllato e volume prestabilito, a tutto il territorio di Terraferma.

LIDO e  
PELLESTRINA

Assimilazione a rifiuti solidi urbani del materiale prodotto dallo sfalcio di parchi e giardini da parte delle utenze non domestiche

## PROGRAMMA di ESTENSIONE per MUNICIPALITÀ

---

**2011**

**CHIRIGNAGO  
ZELARINO**

**OTTOBRE -  
NOVEMBRE**

---

**2012**

**MARGHERA**

**MAGGIO -  
GIUGNO**

**FAVARO V.to**

**DICEMBRE -  
FEBBRAIO**

**CARPENEDO**

**NOVEMBRE -  
DICEMBRE**

**2013** →

## ALTRI SERVIZI

### DERATTIZZAZIONE, DISINFEZIONE E DISINFESTAZIONE

- Monitoraggio della presenza di ratti nelle aree pubbliche e nelle scuole del Comune di Venezia, con chiusura delle tane inattive;
- campagna antilarve di zanzare in caditoie stradali, scuole, aree verdi e parchi pubblici;
- interventi d'urgenza per derattizzazioni, disinfestazioni, disinfezioni e rimozioni di carcasse di animali nel territorio pubblico;
- creazione di un catasto informatico con mappa delle aree l'intervento e georiferimento.

### PULIZIA DELLE SPIAGGE LIBERE

- Pulizia delle spiagge di San Nicolò, Ospedale al Mare e Murazzi al Lido di Venezia; Pellestrina; Oasi e spiaggia di Sant'Erasmus;
- asporto dei materiali portati dal mare;
- manutenzione degli accessi, bacheche, cancelli, cartelloni, pali di ancoraggio, raccoglitori di rifiuti e panchine;
- taglio dei rovi e sfalcio dell'erba.

### PULIZIA CADITOIE STRADALI

Pulizia periodica (*una volta all'anno od ogni due anni, a seconda dello stato e della priorità*) di 24.500 caditoie stradali di Mestre e terraferma e di 2.500 del Lido di Venezia per ripristinare l'efficienza idraulica e consentire il deflusso della pioggia, soprattutto in caso di forti precipitazioni.