Carta della Qualità dei Servizi

SERVIZIO

IGIENE URBANA

Affidato a VERITAS S.p.A.

Anno 2012

Carta pubblicata in Dicembre 2011
Carta aggiornata in Dicembre 2012

INDICE

PREMESSA 4
PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA 4

A) NORME E PRINCIPI 5
PRINCIPI FONDAMENTALI 5
PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI 8

B) PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO 10
TIPOLOGIE DI ATTIVITÀ 10
QUANTO COSTA IL SERVIZIO 11
DIRITTI E DOVERI DEI CITTADINI - UTENTI 11

1) IL SERVIZIO NELLA TERRAFERMA VENEZIANA 13
Raccolta RUR (Rifiuto Urbano Residuo) 13
Raccolta CARTA, CARTONE 14
Raccolta VPL 15
Raccolta FORU 15
Raccolta RAMAGLIE 15
Raccolta INDUMENTI USATI 15
Raccolta RUP 15
Raccolta RIFIUTI INGOMBRANTI SU APPUNTAMENTO 15
Gestione CENTRO DI RACCOLTA 16
Servizio di SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE 16
Raccolta SPECIALE PER FESTE E MANIFESTAZIONI 17

2) IL SERVIZIO NEL CENTRO STORICO DI VENEZIA E NELLE ISOLE DI MURANO E BURANO 17
Raccolta RUR (Rifiuto Urbano Residuo) 18
Raccolta CARTA, CARTONE 18
Raccolta VPL 19
Raccolta INDUMENTI USATI 19
Raccolta RUP 19
Raccolta RIFIUTI INGOMBRANTI SU APPUNTAMENTO E RAMAGLIE 20
Gestione CENTRO DI RACCOLTA 20
Servizio di SPAZZAMENTO 21
Servizio Lavaggio Piazza S. Marco 21
Servizi Speciali per Feste e Manifestazioni Pubbliche 21

3) IL SERVIZIO IN ESTUARIO (LIDO E PELLESTRINA) 22
Raccolta RUR (Rifiuto Urbano Residuo) 22
Raccolta CARTA E CARTONE 23
Raccolta VPL 23
Raccolta RAMAGLIE 23
Raccolta INDUMENTI USATI 23
Raccolta RUP 24

Raccolta Rifiuti INGOMBRANTI su APPUNTAMENTO 24
Gestione del CENTRO DI RACCOLTA 24
Servizio di SPAZZAMENTO 25
Raccolta SPECIALE PER FESTE E MANIFESTAZIONI 25

4) I SERVIZI INTEGRATIVI 26

C) RAPPORTI CON I CITTADINI 28
RICHIESTE E PARTECIPAZIONE DELL'UTENTE 28
RECLAMI E SUGGERIMENTI 28
INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE E SCHEDE DI RENDICONTAZIONE DEL SERVIZIO 29
GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE 30

D) INFORMAZIONI UTILI 32
RECAPITI E ORARI 32
STANDARD DI QUALITÀ E DIRITTO DI RIMBORSO 33
TABELLA STANDARD DI QUALITÀ 34
RICICLABOLARIO E FAQ 36

PREMESSA

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI DELL'IGIENE URBANA

Il Comune di Venezia e il gestore affidatario del servizio di Igiene Urbana, VERITAS S.P.A., al fine di soddisfare le aspettative dei clienti – utenti, perseguendo una strada di chiarezza e trasparenza, redigono la presente Carta dei Servizi.

La Carta dei Servizi è una dichiarazione sugli standard di servizio che vengono offerti al cittadino - utente. In essa vengono descritte le principali caratteristiche del servizio e delle prestazioni erogate e, allo stesso tempo, vengono definiti i tempi e le modalità di esecuzione delle stesse riconoscendo i diritti del cittadino, consentendo agli stessi una valutazione oggettiva delle attività svolte dal gestore. La Carta dei Servizi costituisce, dunque, uno strumento di tutela per il cittadino – utente.

La Carta è un documento che integra il contratto generale di servizio, attraverso il quale vengono disciplinati i rapporti tra il Comune di Venezia e Veritas e definiti i rispettivi diritti ed obblighi. In virtù di tale contratto Veritas provvede allo svolgimento delle attività e degli adempimenti amministrativi connessi alla gestione del servizio d'igiene urbana; si occupa di sviluppare le relazioni con i diversi enti e le diverse organizzazioni territoriali, nonché di gestire e sviluppare i rapporti con i cittadini - utenti.

La presente Carta dei Servizi ha **validità triennale** e viene aggiornata ogniqualvolta dovessero intervenire variazioni a quanto indicato.

PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

VERITAS S.p.A., - Veneziana Energia Risorse Idriche Territorio Ambiente Servizi – è stata costituita il 1 luglio 2007 dalla fusione di ACM (Riviera del Brenta e Miranese), ASP (Chioggia), SPIM (Mogliano Veneto) e VESTA (Venezia). La società è a totale partecipazione pubblica con quote differenziate dei Comuni.

La società ha sede legale a Venezia e conta circa 2.000 dipendenti, opera e fornisce servizi ambientali a 30 Comuni in un territorio di 750.000 abitanti, che copre l'80% della provincia di Venezia e parte di quella di Treviso.

È la prima *multi-utility* del Veneto per abitanti serviti nei settori dell'igiene urbana e del ciclo idrico integrato e, per fatturato complessivo, una delle prime a livello nazionale, relativamente agli stessi settori. Veritas è attiva nei campi di: servizi di

igiene urbana, servizio idrico integrato, servizi cimiteriali, gestione del verde pubblico, bonifica di siti contaminati e gestione dei mercati all'ingrosso.

A) NORME E PRINCIPI

PRINCIPI FONDAMENTALI

La gestione dei rifiuti si conforma ai principi di precauzione, prevenzione, sostenibilità, responsabilizzazione e cooperazione di tutti i soggetti coinvolti nella produzione, distribuzione e consumo di beni da cui originano i rifiuti, nonché del "principio di chi inquina paga".

La gestione dei rifiuti urbani è svolta da Veritas nel rispetto dei seguenti principi:

EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

L'erogazione del servizio è ispirata ai principi di eguaglianza dei diritti dei cittadini e di equità assicurando parità di trattamento a tutti i cittadini e garantendo, inoltre, il rispetto della persona senza distinzione di sesso, razza, nazionalità, religione o lingua. Nell'erogazione del servizio Veritas garantisce che i comportamenti del personale nei confronti dei cittadini siano ispirati a criteri di imparzialità, obiettività e neutralità.

QUALITÀ E SICUREZZA

Veritas si impegna a garantire la qualità dei servizi forniti all'utente non solo nel rispetto delle prescrizioni legislative ed autorizzative, ma anche e soprattutto nella scelta dei materiali, di lavorazioni e tecnologie non inquinanti e che garantiscano la sicurezza e la tutela della salute del cittadino.

CONTINUITÀ

Veritas si impegna ad erogare il servizio in maniera continua, regolare e senza interruzioni. I casi di sospensione o riduzione del servizio possono derivare solo da cause indipendenti dalla volontà di Veritas (impedimenti di terzi, eventi naturali, assemblee e scioperi).

L'azienda si impegna ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, utilizzando tutti i mezzi a disposizione, sia pubblici e sia privati, e limitando al minimo necessario i tempi che dovessero crearsi per il disservizio. Tali precauzioni saranno adottate anche in caso di sciopero del proprio personale, evidenziando le modalità di astensione dal lavoro ed i servizi minimi assicurati anche d'accordo con le

Organizzazioni Sindacali.

PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA

Ogni utente, singolarmente o tramite associazioni dei Consumatori espressamente delegate, ha il diritto di richiedere le informazioni che lo riguardino, secondo le modalità previste dalla legge 241/90 (aggiornata con le modifiche introdotte dalla legge 15/2005 e dalla legge 80/2005 - "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi") e del DPR 184/06 e dall'apposito regolamento aziendale.

L'utente può presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. Veritas si impegna a dare riscontro alle segnalazioni e proposte dell'utente garantendo risposte chiare e tempestive. Le valutazioni fornite dai cliente e dalle associazioni di categoria saranno utilizzate per la verifica periodica della qualità del servizio.

CORTESIA E INFORMAZIONE

Veritas si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti degli utenti. Ogni dipendente è tenuto a indicare le proprie generalità durante i contatti con gli utenti ed a rendersi disponibile al massimo nell'agevolare l'esercizio sia dei diritti sia dei doveri dei cittadini, informandoli sull'organizzazione del proprio servizio. Tutti i dipendenti, a contatto con l'utenza, saranno muniti di tesserino di riconoscimento, sul quale saranno riportati il numero di matricola e la fotografia.

Veritas garantisce procedure amministrative chiare ed il più semplici possibili, pone la massima attenzione nelle comunicazioni scritte e verbali rivolte all'utente. L'azienda assicura un'informazione tempestiva sulle eventuali variazioni delle modalità di erogazione del servizio. Sono anche attive diverse linee di comunicazione, telefoniche e telematiche, la funzionalità delle quali viene controllata periodicamente.

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

VERITAS S.p.A. si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali dei clienti/utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs. 196/2003 consentendo l'esercizio dei diritti previsti all'art. 7 del medesimo Decreto.

I dati personali che VERITAS S.p.A. raccoglie dai suoi clienti/utenti all'atto della

stipula del contratto o al momento dell'erogazione di particolari servizi sono comunque acquisiti al fine dell'espletamento diretto o indiretto del servizio di Igiene Urbana (ad esempio: stipula contratto Tariffa Igiene Ambientale, servizio asporto rifiuti ingombranti, conferimento presso centri di raccolta rifiuti, raccolta reclami, indagini statistiche e di customer satisfaction, ecc.) e saranno trattati in modo lecito e corretto secondo quanto previsto dal D.Lgs. 196/2003.

Tali dati potranno anche essere trasmessi a soggetti terzi sempre al fine di consentire gli adempimenti legati all'erogazione del servizio di Igiene Urbana (ad esempio: stampa e spedizione bollette fatturazione Tariffa Igiene Ambientale; eventuali attività di recupero crediti, indagini di customer satisfaction, ecc.).

Ai sensi del D.Lgs. 196/2003, il conferimento dei dati da parte del cliente/utente è facoltativo, l'eventuale rifiuto comporterà però per VERITAS S.p.A. l'impossibilità a stipulare un regolare contratto di fornitura e, conseguentemente, a somministrare i servizi di cui è fornitrice.

Da parte Sua, il cliente/utente, qualora ritenga necessario tutelare il trattamento dei propri dati, potrà comunque esercitare i diritti di accesso, rettifica, ecc., di cui all'7 del D.Lgs. 196/2003.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

Veritas si impegna a proporre continui miglioramenti del livello di efficacia e del grado di efficienza del servizio, adottando le necessarie soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali economicamente sostenibili, nel rispetto dei principi di salvaguardia dell'ambiente, e promuovendo attività di formazione ed informazione continue del proprio personale.

QUALITÀ, TUTELA DELL'AMBIENTE E SOSTENIBILITÀ

Nell'espletamento delle proprie attività Veritas garantisce un sistema di gestione della qualità ed un sistema di gestione ambientale per migliorare il proprio servizio e garantire la soddisfazione dell'utente. L'Azienda si impegna anche a rispettare l'ambiente minimizzando gli impatti delle attività svolte e ad assumere ogni iniziativa atta a favorire il recupero di risorse ed a prevenire dispersioni in aria, acqua o suolo che possano danneggiare la salute e l'ambiente stesso.

Le ditte che svolgono attività per conto di Veritas hanno l'obbligo di sottostare ai medesimi standard di qualità dell'Azienda stessa. Inoltre Veritas fornisce proprie

istruzioni operative e ambientali, nonché eroga la formazione a tutti gli addetti che svolgono la propria attività nel territorio servito.

Veritas si impegna inoltre a proporre iniziative per ridurre i quantitativi di rifiuti da smaltire e la loro pericolosità. Tale impegno si estrinseca anche nel promuovere iniziative per ogni forma di raccolta separata e di recupero di materiale ed energia.

PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

I principali riferimenti normativi nazionali relativi alla Carta della Qualità dei Servizi sono:

D.P.C.M. del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";

D.P.C.M. del 19/05/1995 in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;

D.L. 30/07/1999 n° 286 (Art. 11), che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;

Direttiva 24 marzo 2004 del Ministro della Funzione Pubblica - Rilevazione della qualità percepita dai cittadini.

Legge 24/12/2007 n.244 (Legge finanziaria 2008 art.2, comma 461), che prevede l'obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la carta della qualità dei servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel contratto di servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell'utenza.

I principali riferimenti normativi comunali della Carta della Qualità dei Servizi sono:

Delibera G.C. n. 545/06 del 21/12/2006 "Approvazione linee - guida per la pubblicazione e l'aggiornamento delle Carte dei servizi";

Delibera G.C. n. 13 del 27 gennaio 2011, Approvazione procedura adozione Carte dei Servizi e Carte della Qualità dei Servizi Pubblici Locali;

Delibera C.C. n° 66 del 16 giugno 2008 modificata dalla Delibera C.C. n° 149 del 20 dicembre 2010: "Regolamento per la gestione dei rifiuti urbani ed assimilati e per la pulizia del territorio";

Delibera C.C. n° 7 del 24 gennaio 2011 "Regolamento comunale per l'applicazione della tariffa per la gestione dei rifiuti urbani ed assimilati";

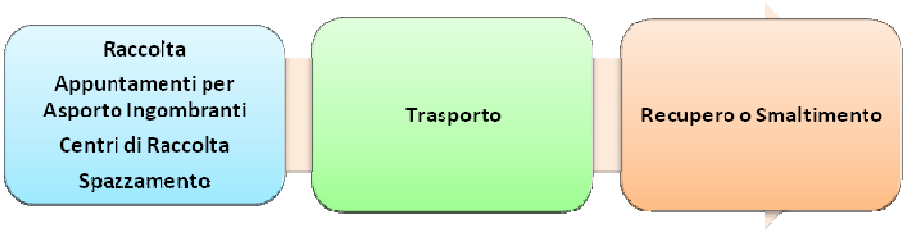
Delibera C.C. n° 34 del 14 febbraio 2011 "Piano Finanziario 2011 e relazione di accompagnamento degli interventi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati del Comune di Venezia".

B) PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio pubblico di igiene ambientale comprende le seguenti attività:

- raccolta dei rifiuti urbani e speciali assimilati comprendente la frazione secca, i rifiuti ingombranti, i rifiuti abbandonati, la raccolta delle frazioni differenziate riciclabili come foru (frazione organica)-verde, vetro-plastica-lattine o VPL, carta e cartone, imballaggi in cartone, imballaggi in plastica e in legno (cassette per ortofrutta e simili), la raccolta di particolari tipologie di rifiuti urbani, quali pile, farmaci, toner, indumenti usati, siringhe, la gestione dei Centri di Raccolta ed il lavaggio dei relativi contenitori stradali;
- spazzamento manuale e meccanico, lavaggio strade, pulizie caditoie, pulizie fossati comunali;
- disinfezione e derattizzazione;
- pulizia dei mercati rionali;
- pulizia delle spiagge libere del Lido e di Pellestrina e delle Oasi di Ca' Roman ed Alberoni.

Tali attività sono raffigurate dal seguente schema:



TIPOLOGIE DI ATTIVITÀ

Il territorio del Comune di Venezia copre circa 415 km^2 dei quali: 258 costituiti da superficie lagunare ed 157 formati da superficie terrestre. Dal punto di vista territoriale il Comune di Venezia si presenta con diverse specificità, ovvero la presenza di un'area di terraferma con caratteristiche di forte urbanizzazione, e che conta 181.330 abitanti residenti; la presenza di un esteso centro storico (comprese le isole di Murano e Burano) che si sviluppa interamente nell'area lagunare e caratterizzato da esclusiva viabilità pedonale ed acquea, che conta 68.151 abitanti residenti, una zona così detta di estuario (Lido e Pellestrina), che conta 21.403

residenti[1]. L'estuario presenta una viabilità su strada ed è collegato al centro storico ed alla terraferma con servizi di navigazione.

Una peculiarità del centro storico del Comune di Venezia è rappresentata dal rilevante fenomeno turistico (in rapporto al territorio ed alla popolazione residente), che influenza in maniera determinante i livelli di intercettazione dei rifiuti urbani e l'organizzazione dei servizi di raccolta e spazzamento.

QUANTO COSTA IL SERVIZIO

Il Comune di Venezia applica la Tariffa di Igiene Ambientale (di seguito TIA) ai sensi dell'art. 238 comma 4 del D.Lgs. 152/2006 che garantisce la copertura dei costi del servizio relativi alla gestione dei rifiuti urbani ed assimilati.

I valori della TIA, per singola categoria, sono definiti con decorrenza annuale, dal 1 gennaio di ogni esercizio, con Deliberazione della Giunta Comunale e sono determinati applicando il metodo normalizzato, approvato con il D.P.R. n. 158/99. L'applicazione della TIA è affidata al Gestore del servizio. Le aliquote della Tariffa di Igiene Ambientale per le utenze domestiche e per le utenze non domestiche sono consultabili on-line sul sito di Veritas www.gruppoveritas.it e possono essere richieste agli sportelli di Veritas.

DIRITTI E DOVERI DEI CITTADINI - UTENTI

Il "**Regolamento per la gestione dei rifiuti urbani ed assimilati e per la pulizia del territorio**", recentemente modificato dal Comune di Venezia con D.C.C n° 149 del 20 dicembre 2010, sancisce i diritti ed i doveri delle parti coinvolte nel servizio e quindi anche degli stessi cittadini.

Ad esempio, vi sono inserite le disposizioni per eseguire un corretto conferimento dei rifiuti, quelle per l'utilizzo dei contenitori posizionati in aree pubbliche o private, per un corretto comportamento nei centri di raccolta nonché gli obblighi ed i divieti se si ricorre al compostaggio domestico.

Infine, l'art. 45 del suddetto Regolamento definisce le sanzioni per la violazione delle disposizioni previste nello stesso come di seguito riportate.

[1]Il numero dei residenti è riferito al 31.12.2010.

ARTICOLO	VIOLAZIONE	SANZIONE MINIMA	SANZIONE MASSIMA
Art. 15 co. 13	Spostamento dei contenitori	€ 25,00	€ 500,00
Art. 15 co. 14	Apposizione di materiale pubblicitario o scritte di vario genere sui contenitori	€ 25,00	€ 500,00
Art. 15 co. 15	Manomissione o danneggiamento di contenitori	€ 50,00	€ 500,00
Art. 23 co. 3 e 4	Abbandono o deposito o immissione di rifiuti urbani sul suolo, nel suolo, nelle acque superficiali e sotterranee	Vedi artt. 255 e 256 del D.Lgs n° 152/2006	
Art. 23 co. 5	Intralcio, ritardo, impedimento all'opera degli addetti alla raccolta	€ 50,00	€ 500,00
Art. 23 co. 6	Conferimento di rifiuti differenziati e non al servizio pubblico istituito dal Comune da parte di soggetti non residenti e attività non insediate nel territorio comunale e che, comunque, non corrispondono la tariffa per la gestione dei rifiuti urbani	€ 100,00	€ 500,00
Art. 24 co. 1	Mancato rispetto delle frequenze e delle modalità per il conferimento dei rifiuti previste dal Regolamento e dalle ordinanze in esecuzione dello stesso. Conferimento di rifiuti speciali con rifiuti urbani	€ 100,00	€ 500,00
Art. 24 co. 5	Introduzione in sacchetti o altri contenitori per i rifiuti urbani domestici di liquidi, materiali in combustione, taglienti o acuminati	€ 50,00	€ 500,00
Art. 27 co. 3	Conferimento da parte di utenti convenzionati per il compostaggio domestico dei rifiuti organici presso i contenitori stradali o isole / piazzole ecologiche	€ 100,00	€ 500,00
Art. 32 co. 1	Collocazione di volantini sui mezzi e il loro abbandono in luoghi pubblici o aperti al pubblico. Volantinaggio svolto in modo non consentito	€ 50,00	€ 500,00
Art. 33	Mancata pulizia dell'area dopo operazioni di carico e scarico o defissione di manifesti	€ 100,00	€ 500,00
Art. 34	Mancata pulizia dell'area sporcata dagli escrementi degli animali	€ 50,00	€ 500,00
Art. 37 co. 2	Mancata pulizia dell'area di posteggio entro un'ora dalla chiusura delle operazioni commerciali	€ 100,00	€ 500,00
Art. 39	Mancata pulizia dell'area in concessione di pubblici esercizi, spettacoli viaggianti e Luna Park durante ed al termine dell'utilizzo	€ 100,00	€ 500,00
Art.40	Mancata pulizia dell'area al termine della manifestazione pubblica	€ 100,00	€ 500,00

Al fine di potenziare le azioni di prevenzione e controllo ambientale intraprese sul territorio comunale allo scopo di arginare i fenomeni dell'abbandono incontrollato dei rifiuti d'ogni genere, il Comune di Venezia ha introdotto la figura dell'Ispettore Ambientale, attribuendogli la qualifica di pubblico ufficiale ai sensi dell'art 357 c.p. fermi restando i poteri di polizia in materia ambientale già previsti nella normativa.
Anche i dipendenti del soggetto gestore del servizio d'igiene urbana, appositamente nominati Ispettori Ambientali con provvedimento del Sindaco, possono accertare, contestare ed irrogare sanzioni amministrative in ipotesi di violazione delle norme previste e sanzionate dal regolamento e/o dalle ordinanze sindacali in materia.

Il soggetto gestore rendiconta periodicamente all'amministrazione comunale l'attività degli ispettori ambientali.

La Carta della Qualità dei Servizi presenta quattro sezioni:

1. Il servizio nella terraferma veneziana;
2. Il servizio nel centro storico di Venezia e nelle isole di Murano e Burano;
3. Il servizio in Estuario (Lido di Venezia - Pellestrina);
4. I servizi integrativi.

1) IL SERVIZIO NELLA TERRAFERMA VENEZIANA

Nella terraferma veneziana, la raccolta dei rifiuti avviene tramite l'auto-conferimento, da parte degli utenti, dei rifiuti nei contenitori stradali, di colore e tipologia diversi a seconda della frazione di rifiuto. Tramite contenitori stradali possono essere conferiti: rifiuto urbano residuo, carta e cartone, vetro plastica e lattine, frazione organica, ramaglie e indumenti usati.

Vi sono, inoltre, alcuni contenitori disponibili presso gli esercizi commerciali, per la raccolta di rifiuti pericolosi. Per gli oggetti ingombranti e per la ramaglia è attivo un servizio di raccolta porta a porta su appuntamento.

Gli utenti possono inoltre conferire i rifiuti anche presso il Centro di Raccolta.

Raccolta RUR (Rifiuto Urbano Residuo)

La raccolta di questa tipologia di rifiuti viene effettuata con contenitori stradali di diverse volumetrie. La volumetria ed il numero di contenitori sono proporzionali alla

popolazione servita. Veritas si impegna a garantire il mantenimento della volumetria minima a disposizione degli utenti. I contenitori sono collocati ad una distanza massima di 350 metri dall'abitazione di ciascun utente[2], in caso contrario è possibile chiedere una riduzione della TIA secondo le modalità previste dal Regolamento comunale per l'applicazione della tariffa per la gestione dei rifiuti urbani ed assimilati.

A partire dal 2011 si stanno introducendo, in tutta la terraferma, nuovi contenitori con sistema di accesso con identificazione utente e a volume vincolato (cosiddetto sistema a calotte). La sostituzione dei vecchi contenitori con il nuovo sistema a calotte dovrebbe concludersi nel 2013. Con questo sistema si vogliono perseguire due obiettivi: aumentare la raccolta differenziata (solo ciò che è veramente rifiuto residuo ed in alcun modo non recuperabile dovrebbe essere conferito in questi contenitori); ridurre la "migrazione" di rifiuti dai comuni limitrofi dove vige un sistema di raccolta porta a porta ovvero con sistema a calotte.

Il gestore garantisce lo svuotamento di tutti i contenitori secondo il programma di raccolta. Gli orari di raccolta differiscono a seconda delle zone:

- raccolta in orario notturno (con inizio alle ore 20.30);
- raccolta antimeridiana (con inizio alle ore 4.30);
- raccolta pomeridiana (con inizio alle ore 12.00).

Nella giornata di domenica è previsto lo svuotamento dei contenitori presenti nelle aree centrali della città. Il mancato svuotamento è giustificabile solo per cause esterne all'organizzazione aziendale quali, a titolo esemplificativo: veicoli in sosta vietata, lavori stradali, condizioni meteorologiche avverse, sospensione del servizio per motivi sindacali (assemblee o scioperi).

Raccolta CARTA, CARTONE

La raccolta di carta e cartone, per le utenze domestiche, avviene tramite l'impiego di contenitori stradali di colore giallo. Lo svuotamento dei contenitori avviene secondo un programma prestabilito con frequenza settimanale. Gli utenti possono anche conferire carta e cartone presso il Centro di Raccolta, secondo il regolamento affisso presso il Centro stesso e consultabile sul sito www.gruppoveritas.it.

[2] Restano esclusi, dal calcolo della distanza, i percorsi in strade private; la riduzione della Tia è pari al 70% (art. 11, comma 3 del Regolamento per l'applicazione della tariffa).

Raccolta VPL

La raccolta di vetro plastica e lattine, per le utenze domestiche, avviene tramite l'impiego di contenitori stradali di colore verde. Lo svuotamento dei contenitori avviene secondo un programma prestabilito con frequenza settimanale. Gli utenti possono anche conferire il multimateriale presso il Centro di Raccolta, secondo il regolamento affisso presso il Centro stesso e consultabile sul sito www.gruppoveritas.it.

Raccolta FORU

Il rifiuto FORU comprende gli scarti alimentari, piccoli fiori e piante domestiche. La raccolta avviene tramite l'utilizzo di appositi contenitori in genere posizionati a fianco dei contenitori per la raccolta del rifiuto urbano residuo. La frequenza di svuotamento dei contenitori è bisettimanale.

Raccolta RAMAGLIE

La raccolta di sfalci e potature avviene tramite conferimento su appositi contenitori collocati in alcune aree della terraferma, presso il Centro di Raccolta ovvero con servizi domiciliari su chiamata a pagamento.

Raccolta INDUMENTI USATI

In collaborazione con la CARITAS veneziana, si effettua anche la raccolta degli indumenti usati tramite l'impiego di speciali contenitori metallici di colore giallo. L'utente può conferire questi rifiuti anche presso il Centro di Raccolta.

Raccolta RUP

Il rifiuto urbano pericoloso comprende le pile, i toner usati e i farmaci scaduti. La raccolta avviene tramite l'utilizzo di appositi contenitori posizionati presso gli esercizi commerciali. L'utente può conferire questi rifiuti anche presso il Centro di Raccolta.

Raccolta 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'appuntamento può essere richiesto:

- **telefonicamente**, tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30, al numero verde 800.011.333 per telefoni fissi e al numero 199.401030 per i

cellulari (costo che dipende dalla tariffa del gestore);

- inviando un **fax** al numero: 041.729.1650, specificando i dati anagrafici e i materiali da ritirare;
- inviando una **e-mail** a: voluminosi.terraferma@gruppoveritas.it;
- utilizzando il **modulo on-line** sul portale di Veritas: www.gruppoveritas.it.

Il servizio di raccolta è attivo dal lunedì al sabato.

Veritas si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'utente. Inoltre definisce una fascia oraria massima di disponibilità dell'utente a fronte di un appuntamento fissato. La fascia oraria massima di disponibilità dell'utente è fissata in 4 ore, si intende dall'ora fissata per l'appuntamento. Si precisa che i tempi di svolgimento del servizio possono subire delle variazioni a seguito di eventi accidentali ed imprevedibili o di condizioni meteorologiche particolarmente avverse.

L'utente può anche conferire i rifiuti ingombranti autonomamente presso il Centro di Raccolta secondo il regolamento dello stesso, consultabile sul sito www.gruppoveritas.it, dove sono anche indicate le quantità conferibili.

Gestione CENTRO DI RACCOLTA

Gli abitanti residenti nel comune di Venezia possono accedere a tutti i Centri di Raccolta del comune, in particolare possono utilizzare, per l'auto-conferimento dei rifiuti, il Centro di Raccolta sito in via Porto di Cavergnago, 99. L'orario di apertura del Centro è:

- dal lunedì al sabato dalle 7.30 alle 12.00 e dalle 13.00 alle 18.00;
- la domenica dalle 8.00 alle 12.00.

Nel regolamento del Centro, consultabile presso il Centro stesso o sul sito www.gruppoveritas.it, è possibile verificare quali sono le modalità di accesso le tipologie e le quantità di rifiuti conferibili.

Servizio di SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE

La pulizia del suolo pubblico avviene mediante spazzamento manuale (sui marciapiedi e sulle zone pedonali) e spazzamento meccanizzato con l'ausilio di macchine spazzatrici (lungo le strade). Oltre al servizio di spazzamento gli operatori si occupano anche dello svuotamento dei cestini posizionati lungo le strade.

La frequenza dello spazzamento e dello svuotamento dei cestini varia in relazione alla densità demografica, tipologia, destinazione e intensità d'uso della zona.

Sia lo spazzamento manuale sia quello meccanizzato comprendono la raccolta delle foglie nel periodo autunnale. Il servizio di spazzamento meccanico prevede anche il lavaggio delle strade, il cui programma viene pubblicato annualmente sul sito del Comune di Venezia www.comune.venezia.it/ambiente nella sezione rifiuti/TIA e Piano finanziario igiene urbana e di Veritas www.gruppoveritas.it .

Raccolta SPECIALE PER FESTE E MANIFESTAZIONI

I servizi di raccolta e di spazzamento vengono potenziati in occasione di eventi e feste speciali come: Capodanno; Carnevale; Redentore.

Sintesi servizi nella terraferma

Tipologia servizio	conferimento	Frequenza servizio	fascia oraria
RUR	*Tutti i giorni*	*Da 3 a 6 giorni su 7 (a seconda della zona)*	*Orario differenziato a seconda della zona*
Carta Cartone	*Tutti i giorni*	*settimanale*	*Secondo percorso*
VPL	*Tutti i giorni*	*settimanale*	*Secondo percorso*
Appuntamenti	*Su appuntamento*	*6 giorni su 7*	*Secondo appuntamento, fascia oraria 4 ore*
RUP	*Orari pubblici esercizi*	*Su chiamata (interessa solo i pubblici esercizi)*	*Secondo appuntamento*
Spazzamento	*Non applicabile*	*Da 3 a 6 giorni su 7 (a seconda della zona)*	*Orario differenziato a seconda della zona*

2) IL SERVIZIO NEL CENTRO STORICO DI VENEZIA E NELLE ISOLE DI MURANO E BURANO

Allo scopo di rendere più efficace ed efficiente il servizio di igiene urbana, la raccolta dei rifiuti nel centro storico e nelle isole viene svolta secondo due modalità:

- sistema porta a porta nella maggior parte del centro storico, a Murano e a

Burano;

- sistema a contenitori in auto-conferimento nelle isole minori ed in alcune aree del centro storico.

Nel sistema in auto-conferimento, per consentire il riconoscimento delle varie frazioni da conferire da parte dell'utenza, i coperchi dei contenitori sono diversi per colore a seconda del rifiuto. Le aree servite col sistema in auto conferimento potranno, a seguito dell'estensione del servizio di porta a porta, variare in accordo con gli uffici Comunali preposti.

Indipendentemente dal sistema di raccolta, attualmente i rifiuti vengono principalmente separati in: carta e cartone e vetro plastica e lattine, rifiuto urbano residuo. I rifiuti devono essere conferiti a cura degli utenti, nel rispetto delle norme di legge e del regolamento comunale vigenti.

In particolari situazioni (collegate al servizio di posa passerelle in presenza del fenomeno dell'acqua alta, nebbia, emergenza neve, scioperi, assemblee, ecc.), il servizio di raccolta può subire sfasamenti di orario. Inoltre, qualora il servizio di igiene urbana risultasse fortemente condizionato da tali situazioni, la raccolta potrà essere espletata senza garantire la separazione delle diverse frazioni merceologiche, allo scopo di favorire in tempi brevi il ripristino di adeguate condizioni di igienicità del territorio insulare.

Raccolta RUR (Rifiuto Urbano Residuo)

Nelle aree dove il sistema di raccolta è di tipo porta a porta, i rifiuti appartenenti a questa tipologia devono essere consegnati direttamente al netturbino in un sacchetto di plastica ben chiuso. Il sacchetto può anche essere lasciato fuori della porta di casa (immediatamente a ridosso dell'abitazione come da ordinanza sindacale) dalle 6.00 alle 8.00 di mattino. La raccolta avviene in orario diverso a seconda della zona (comunque in mattinata), tutti i giorni della settimana esclusa la domenica ed i giorni festivi non consecutivi.

Nelle aree dove il sistema è in auto-conferimento, lo svuotamento dei contenitori viene effettuato con frequenze da 6 a 7 volte a settimana a seconda delle aree servite.

Raccolta CARTA, CARTONE

Nelle aree dove il sistema di raccolta è porta a porta, i rifiuti appartenenti a questa

tipologia devono essere consegnati direttamente al netturbino, ridotti di volume e inseriti esclusivamente in sacchetti di carta o legati insieme con spago. I sacchetti vengono distribuiti presso lo sportello Veritas di Venezia, S. Croce e sono anche disponibili presso le associazioni di volontariato in ogni sestiere secondo il calendario pubblicato sul sito www.gruppoveritas.it (v. sportello). Il calendario può essere oggetto di variazioni secondo la disponibilità delle associazioni stesse.

Tali rifiuti possono anche essere lasciati fuori della porta di casa (immediatamente a ridosso dell'abitazione come da ordinanza sindacale) dalle 6.00 alle 8.00 del mattino, nei giorni in cui viene effettuata la raccolta.

La raccolta avviene, attualmente, il lunedì, il mercoledì ed il venerdì in orario antimeridiano.

Raccolta VPL

Nelle aree dove il sistema di raccolta è porta a porta, i rifiuti appartenenti a questa tipologia devono essere consegnati direttamente al netturbino, in un sacchetto di plastica (di qualunque tipo, basta che sia ben chiuso). Sul sacchetto dovrà essere applicato uno degli adesivi forniti appositamente dal gestore, ovvero il sacchetto dovrà essere reso identificabile. Gli adesivi vengono distribuiti presso lo sportello Veritas di Venezia, S. Croce e sono anche disponibili presso le associazioni di volontariato secondo il calendario pubblicato sul sito www.gruppoveritas.it (v. sportello). Il calendario può essere oggetto di variazioni secondo la disponibilità delle associazioni stesse.

Tali rifiuti possono anche essere lasciati fuori della porta di casa (immediatamente a ridosso dell'abitazione come da ordinanza sindacale) dalle 6.00 alle 8.00 di mattina, nei giorni in cui viene effettuata la raccolta.

La raccolta avviene, attualmente, il martedì, il giovedì ed il sabato in orario antimeridiano.

Raccolta INDUMENTI USATI

In collaborazione con la CARITAS veneziana, si effettua anche la raccolta degli indumenti usati tramite l'impiego di speciali contenitori metallici di colore giallo collocati a Piazzale Roma.

Raccolta RUP

Il rifiuto urbano pericoloso comprende le pile, i toner usati e i farmaci scaduti. La

raccolta avviene tramite l'utilizzo di appositi contenitori posizionati presso gli esercizi commerciali. L'utente può conferire questi rifiuti anche presso il Centro di Raccolta.

Raccolta RIFIUTI INGOMBRANTI SU APPUNTAMENTO E RAMAGLIE

Per la raccolta di rifiuti ingombranti e dei residui degli sfalci e delle potature è attivo un servizio a domicilio su chiamata, gratuito sotto il metro cubo e a pagamento per volumi superiori al metro cubo e per le ramaglie. Per i servizi a pagamento è prevista l'uscita di un operatore che redigerà un preventivo in relazione al volume da ritirare.

L'appuntamento può essere richiesto:

- **telefonicamente**, tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30, al numero verde 800.011.333 per telefoni fissi e al numero 199.401030 per i cellulari (costo che dipende dalla tariffa del gestore);
- inviando un **fax** al numero: 041.729.2045, specificando i dati anagrafici e i materiali da ritirare;
- inviando una **e-mail** a: voluminosi.venezia@gruppoveritas.it;
- utilizzando il **modulo on-line** sul portale di Veritas: www.gruppoveritas.it.
- inviando un **sms** al 342.4112.660

Il servizio di raccolta è attivo dal lunedì al sabato in orario pomeridiano. È previsto un servizio a pagamento per l'asporto di oggetti voluminosi su prenotazione anche la domenica.

Veritas si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'utente. Inoltre definisce una fascia oraria massima di disponibilità dell'utente a fronte di un appuntamento fissato. La fascia oraria massima di disponibilità dell'utente è fissata in 4 ore, si intende dall'ora fissata per l'appuntamento. Si precisa che i tempi di svolgimento del servizio possono subire delle variazioni a seguito di eventi accidentali ed imprevedibili o di condizioni meteorologiche particolarmente avverse.

Gestione CENTRO DI RACCOLTA

A Venezia è aperto il nuovo Centro di Raccolta di Santa Marta, realizzato in un'area all'interno della banchina della società Veneziana di Navigazione, fronte canale della Scomenzera. Il Centro di Raccolta è riservato alle utenze domestiche del Comune di Venezia, per il conferimento di rifiuti pericolosi (RUP) (in particolare batterie ed oli esausti) e rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE).

L'orario di apertura del Centro è:

- martedì e giovedì dalle 14.00 alle 18.00
- sabato dalle 12.00 alle 18.00.

Nel regolamento del Centro, consultabile presso il Centro stesso o sul sito www.gruppoveritas.it, è possibile verificare quali sono le modalità di accesso e le tipologie di rifiuti conferibili.

Servizio di SPAZZAMENTO

Nel centro storico ed isole, l'attività di spazzamento viene effettuata in modo esclusivamente manuale. Al servizio di spazzamento è anche associato lo svuotamento dei cestini su pubblica via. Il servizio viene svolto con cadenza periodica e modalità di frequenza diversificata a seconda delle aree (privilegiando le direttrici principali e le strade di maggior afflusso cittadino e turistico), normalmente la mattina dalle 6.00 alle 8.00. Nelle zone di maggior afflusso turistico il servizio di spazzamento e svuotamento cestini viene potenziato con orario pomeridiano e con servizio domenicale.

Il servizio non viene effettuato in caso di alta marea.

Servizio Lavaggio Piazza S. Marco

Nel periodo compreso tra i mesi di aprile e settembre, allo scopo di migliorare le condizioni di igienicità e pulizia, è prevista l'attivazione delle operazioni di lavaggio di Piazza S. Marco. Nelle giornate con condizioni meteorologiche avverse (pioggia, acqua alta, etc.) e/o interessate da manifestazioni, scioperi, assemblee, il servizio non viene svolto, anche in relazione al dirottamento degli addetti a servizi sostitutivi (passerelle acqua alta).

Servizi Speciali per Feste e Manifestazioni Pubbliche

I servizi di raccolta e di spazzamento vengono potenziati in occasione di eventi e feste speciali come: Capodanno; Carnevale; Redentore; Regata Storica.

Sintesi servizi nel Centro Storico

Tipologia servizio	**conferimento**	**Frequenza servizio**	**fascia oraria**
RUR	*6.00-8.00*	*secondo la zona, dal lunedì al sabato*	*8.00-10.00/10.00-12.00*

	Dal lunedì al sabato		
Carta Cartone	*6.00-8.00* *Lunedì, mercoledì, venerdì*	*secondo la zona, lunedì, mercoledì, venerdì*	*8.00-10.00/10.00-12.00*
VPL	*6.00-8.00* *Martedì, giovedì, sabato*	*secondo la zona, martedì, giovedì, sabato*	*8.00-10.00/10.00-12.00*
Appuntamenti	*Su appuntamento*	*6 giorni su 7*	*4 ore*
RUP	*Orari pubblici esercizi*	*Su chiamata (interessa solo i pubblici esercizi)*	*Secondo appuntamento*
Spazzamento	*Non applicabile*	*Da 3 a 6 giorni su 7 (a seconda della zona)*	*6.00-8.00*

3) IL SERVIZIO IN ESTUARIO (LIDO E PELLESTRINA)

Nell'estuario, che comprende le isole del Lido e di Pellestrina, la raccolta dei rifiuti avviene tramite l'auto-conferimento, da parte degli utenti, dei rifiuti nei contenitori stradali, di colore e tipologia diversi a seconda della tipologia di rifiuto da conferire. Tramite contenitori stradali possono essere conferiti: rifiuto urbano residuo, carta e cartone, vetro plastica e lattine, ramaglie, indumenti usati.

Vi sono, inoltre, alcuni contenitori disponibili presso gli esercizi commerciali, per la raccolta di rifiuti pericolosi. Per gli oggetti ingombranti e per la ramaglia è attivo un servizio di raccolta porta a porta su appuntamento

Gli utenti possono inoltre conferire i rifiuti anche presso il Centro di Raccolta.

Raccolta RUR (Rifiuto Urbano Residuo)

La raccolta dei rifiuti viene svolta con contenitori di varie volumetrie. La volumetria ed il numero di contenitori sono proporzionali alla popolazione servita. Veritas si impegna a garantire il mantenimento della volumetria minima a disposizione degli utenti. I contenitori sono collocati ad una distanza massima di 350 metri

dall'abitazione di ciascun utente[3], in caso contrario è possibile chiedere una riduzione della TIA secondo le modalità previste dal Regolamento comunale per l'applicazione della tariffa per la gestione dei rifiuti urbani ed assimilati.

Il gestore garantisce lo svuotamento di tutti i contenitori secondo il programma di raccolta. La raccolta avviene normalmente al mattino. Nella giornata di domenica è previsto lo svuotamento dei contenitori presenti nelle aree centrali del Lido. Il mancato svuotamento è giustificabile solo per cause esterne all'organizzazione aziendale quali: veicoli in sosta vietata, lavori stradali, condizioni meteorologiche avverse, sospensione del servizio per motivi sindacali (assemblee o scioperi).

Raccolta CARTA E CARTONE

La raccolta di carta e cartone, per le utenze domestiche, avviene tramite l'impiego di contenitori stradali di colore giallo. Lo svuotamento dei contenitori avviene secondo un programma prestabilito con frequenza settimanale. Gli utenti possono anche conferire carta e cartone presso il Centro di Raccolta, secondo il regolamento affisso presso il Centro stesso e consultabile sul sito www.gruppoveritas.it.

Raccolta VPL

La raccolta di vetro plastica e lattine, per le utenze domestiche, avviene tramite l'impiego di contenitori stradali di colore verde. Lo svuotamento dei contenitori avviene secondo un programma prestabilito con frequenza settimanale. Gli utenti possono anche conferire il multimateriale presso il Centro di Raccolta, secondo il regolamento affisso presso il Centro stesso e consultabile sul sito www.gruppoveritas.it.

Raccolta RAMAGLIE

La raccolta di sfalci e potature avviene tramite conferimento su appositi contenitori, tramite conferimento presso il Centro di Raccolta ovvero con servizi domiciliari su chiamata a pagamento.

Raccolta INDUMENTI USATI

In collaborazione con la CARITAS veneziana, si effettua anche la raccolta degli indumenti usati tramite l'impiego di speciali contenitori metallici di colore giallo. L'utente può conferire questi rifiuti anche presso il Centro di Raccolta.

[3] Restano esclusi, dal calcolo della distanza, i percorsi in strade private; la riduzione della TIA è pari al 70% (art. 11, comma 3 del Regolamento per l'applicazione della tariffa).

Raccolta RUP

Il rifiuto urbano pericoloso comprende le pile, i toner usati e i farmaci scaduti. La raccolta avviene tramite l'utilizzo di appositi contenitori posizionati presso gli esercizi commerciali. L'utente può conferire questi rifiuti anche presso il Centro di Raccolta.

Raccolta Rifiuti INGOMBRANTI su APPUNTAMENTO

Per la raccolta di rifiuti ingombranti e dei residui degli sfalci e delle potature 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'appuntamento può essere richiesto:

- **telefonicamente**, tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30, al numero verde 800.011.333 per telefoni fissi e al numero 199.401030 per i cellulari (costo che dipende dalla tariffa del gestore);
- inviando un **fax** al numero: 041.729.2045, specificando i dati anagrafici e i materiali da ritirare;
- inviando una **e-mail** a: voluminosi.lido@gruppoveritas.it;
- utilizzando il **modulo on-line** sul portale di Veritas: www.gruppoveritas.it.
- inviando un **sms** al 342.4112.660

Il servizio di raccolta è attivo dal lunedì al sabato in orario antimeridiano.

Veritas si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'utente. Inoltre definisce una fascia oraria massima di disponibilità dell'utente a fronte di un appuntamento fissato. La fascia oraria massima di disponibilità dell'utente è fissata in 4 ore, si intende dall'ora fissata per l'appuntamento. Si precisa che i tempi di svolgimento del servizio possono subire delle variazioni a seguito di eventi accidentali ed imprevedibili o di condizioni meteorologiche particolarmente avverse.

L'utente può anche conferire i rifiuti ingombranti autonomamente presso il Centro di Raccolta secondo il regolamento dello stesso, consultabile sul sito www.gruppoveritas.it, dove sono anche indicate le quantità conferibili.

Gestione del CENTRO DI RACCOLTA

Gli abitanti residenti nel comune di Venezia possono accedere a tutti i Centri di Raccolta del comune, in particolare possono utilizzare, per l'auto-conferimento dei

rifiuti, il Centro di Raccolta sito in via Malamocco 18.

L'orario di apertura del Centro è:

lunedì mercoledì giovedì venerdì e sabato dalle 12.30 alle 18.00

Nel regolamento del Centro, consultabile presso il Centro stesso o sul sito www.gruppoveritas.it, è possibile verificare quali sono le modalità di accesso e le tipologie di rifiuti conferibili.

Servizio di SPAZZAMENTO

La pulizia del suolo pubblico avviene mediante spazzamento manuale (sui marciapiedi e sulle zone pedonali) e spazzamento meccanizzato con l'ausilio di macchine spazzatrici (lungo le strade). Oltre al servizio di spazzamento gli operatori si occupano anche dello svuotamento dei cestini posizionati lungo le strade.

La frequenza dello spazzamento e dello svuotamento dei cestini varia in relazione alla densità demografica, tipologia e destinazione d'uso della zona.

Sia lo spazzamento manuale sia quello meccanizzato comprendono la raccolta delle foglie nel periodo autunnale.

Il servizio di spazzamento meccanico prevede anche il lavaggio delle strade nel periodo tra maggio ed ottobre, la cui frequenza varia a seconda delle aree.

Raccolta SPECIALE PER FESTE E MANIFESTAZIONI

I servizi di raccolta e di spazzamento vengono potenziati in occasione di eventi e feste speciali come: Capodanno; Carnevale; Redentore; Mostra del Cinema; Festa di Pellestrina; Festa di San Pietro in Volta; Festa di Malamocco; Festa di Porto Secco; Festa di S. Antonio.

Sintesi servizi nell'Estuario

Tipologia servizio	**conferimento**	**Frequenza servizio/ Raccolta**	**fascia oraria**
RUR	*Tutti i giorni*	*Da 3 a 6 giorni su 7 (a seconda della zona)*	*Orario differenziato a seconda della zona*
Carta Cartone	*Tutti i giorni*	*settimanale*	*Secondo percorso*
VPL	*Tutti i giorni*	*settimanale*	*Secondo percorso*

Appuntamenti	*Su appuntamento*	*6 giorni su 7*	*Secondo appuntamento, fascia oraria 4 ore*
RUP	*Orari pubblici esercizi*	*Su chiamata (interessa solo i pubblici esercizi)*	*Secondo appuntamento*
Spazzamento	*Non applicabile*	*Da 3 a 6 giorni su 7 (a seconda della zona)*	*Orario differenziato a seconda della zona*

4) I SERVIZI INTEGRATIVI

I servizi integrativi di igiene urbana sono la derattizzazione, la disinfestazione, la disinfezione, la pulizia dei litorali a fruizione libera e delle Oasi, delle caditoie e dei fossati, la pulizia del centro storico dalle alghe.

Questi servizi sono stati inclusi nella tariffa a partire dal 2011, e la loro programmazione viene concordata annualmente con l'amministrazione comunale.

- Disinfezione/Disinfestazione/Derattizzazione: il servizio consiste nell'esecuzione di interventi in urgenza di disinfezione disinfestazione e derattizzazione. Gli interventi sono eseguiti anche a seguito di segnalazioni da parte dei cittadini o dello stesso comune. I numeri a cui fare le segnalazioni sono: 800-893863;
- pulizia litorali a fruizione libera: il servizio consiste nella pulizia dei litorali a fruizione libera di Lido, Pellestrina e S. Erasmo, pulizia delle Oasi, manutenzione e ripristino di bacheche, dei cancelli, della cartellonistica, dei pali di ancoraggio, dei raccoglitori di rifiuti e delle panchine;
- pulizia caditoie: il servizio prevede la pulizia delle caditoie secondo un programma biennale. Il programma di pulizia delle caditoie per la terraferma veneziana e per l'isola del Lido viene pubblicato sul sito del Comune di Venezia;
- pulizia fossati comunali: il servizio consiste nell'effettuazione delle operazioni di pulizia dei fossati comunali. L'attività riguarda il mantenimento programmato della funzionalità idraulica dei fossati attraverso la rimozione di rifiuti, detriti e sedimenti;
- pulizia delle rive dalle alghe: il servizio consiste nella pulizia delle rive del centro storico dalle alghe che si depositano sul selciato a seguito delle maree o del

moto ondoso.

C) RAPPORTI CON I CITTADINI

RICHIESTE E PARTECIPAZIONE DELL'UTENTE

Veritas si impegna a rispettare i principi della presente Carta dei Servizi in tema di partecipazione e trasparenza, cortesia ed informazione.

L'utente, singolo o associato, tramite il Servizio Clienti di Veritas può avvalersi del diritto di accesso agli atti amministrativi, previsto dalla legge 241 del 07.08.1990 (aggiornata con le modifiche introdotte dalla legge 15/2005 e dalla legge 80/2005 - "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi").

Veritas, per favorire la partecipazione degli utenti e per informare sulla qualità e sui meccanismi di funzionamento dei servizi, può organizzare periodicamente conferenze con le organizzazioni rappresentative degli utenti e con le varie realtà istituzionali del Comune.

RECLAMI E SUGGERIMENTI

Il reclamo è uno strumento a disposizione degli utenti per segnalare disservizi o il mancato rispetto degli impegni (principi o standard) fissati nella Carta. Il reclamo o la richiesta di informazioni, memorie e documenti, osservazioni e suggerimenti per il miglioramento dei servizi possono essere presentate debitamente, mediante il servizio Clienti di Veritas.

Reclami e segnalazioni possono essere inoltrate nei seguenti modi:

- **telefonicamente** - chiamando il Call Center al numero 800 466.466 (da rete fissa); 199 401.030 (da cellulare, tariffa variabile secondo l'operatore e il piano tariffario) attivo dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 18.00;
- **personalmente** - presso uno dei centri Veritas aperti al pubblico di:
  - **Piazzale Roma**, Santa Croce 489. Orari di apertura al pubblico:dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 12.30.
  - **Mestre**, via Dante 5. Orari di apertura al pubblico:dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 12.30.
- **per iscritto** – inviando una **lettera** al Servizio Clienti – Mestre - Via Dante 5, o **via fax** al numero 041 7291150 o **via e-mail** scrivendo a clienti@gruppoveritas.it o clientiveritas@cert.gruppoveritas.it.

L'utente, che presenti un reclamo per iscritto (lettera fax e-mail), ha diritto in ogni caso a ricevere esaurienti risposte per iscritto entro 30 giorni di calendario decorrenti dalla data di protocollo di Veritas S.p.A.. Qualora l'accertamento dei fatti che sottendono al reclamo/segnalazione comporti la necessità di sopralluoghi, approfondimenti tecnici, coinvolgimento di soggetti terzi, o altre verifiche complesse, l'utente viene informato– entro lo standard stabilito – circa le necessarie attività di approfondimento in corso e gli viene comunicato il tempo presunto di risposta al reclamo.

A tutte le pratiche ricevute vengono applicate le seguenti regole di gestione:

- in caso di reclamo per iscritto viene inviata al cittadino risposta scritta (lettera, fax, e-mail);
- reclami e segnalazioni presentati allo sportello o telefonicamente vengono registrati e archiviati secondo una procedura certificata, ad essi si dà seguito con verifiche o interventi. Tale procedura permette a Veritas di monitorare l'erogazione del servizio e migliorare il proprio processo di ascolto all'utenza;
- salvo contesti eccezionali, reclami e segnalazioni anonime non vengono prese in considerazione.

Veritas si impegna a promuovere la risoluzione non giurisdizionale di eventuali controversie sorte con l'utenza in via amichevole e/o conciliativa nei termini di 30 giorni successivi alla richiesta avanzata dalla stessa sulla base dello schema tipo allegato. Il 5 agosto 2010 Veritas ha firmato un Protocollo di Intesa sulla conciliazione paritetica con le seguenti associazioni dei consumatori: Adiconsum e Federconsumatori[4].

INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE E SCHEDE DI RENDICONTAZIONE DEL SERVIZIO

Veritas, al fine di verificare la qualità dei servizi resi ed il grado di soddisfazione dell'utente, si avvale di tutte le opportunità di dialogo. A tale scopo effettua annualmente indagini sulla soddisfazione dell'utenze. I risultati delle indagini sono resi noti ai cittadini attraverso opportune forme di comunicazione.

[4] Il protocollo ha lo scopo di instaurare un rapporto di collaborazione e sviluppo tra la società e le associazioni per favorire e mettere al centro dei suoi servizi il cliente: vengono fissate le linee guida della conciliazione paritetica delle controversie tra Veritas e le Associazioni firmatarie attraverso regole e procedure definite da un regolamento approvato tra le quali spicca l'istituzione di un ufficio di conciliazione, la formazione di una commissione di conciliazione per curare le controversie, la definizione dei tempi e delle modalità di risposta tra Veritas ed i clienti.

Inoltre, annualmente vengono predisposte schede di Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento presentate ai tavoli di rendicontazione come previsti dalla delibera G.C. n. 13 del 27/01/2011.

GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE
Fatturazioni

Tutte le prestazioni relative al servizio di igiene urbana vengono fatturate di norma con cadenza trimestrale e sono basate sulla metratura dell'abitazione e sulla composizione del nucleo familiare.

Tutte le prestazioni per servizi particolari a pagamento (tipo asporto ramaglie o oggetti voluminosi sopra il metro cubo), eseguiti da parte di Veritas, su richiesta dell'utente, vengono addebitate con apposita fattura/bolletta.

Modalità di pagamento delle bollette

Le fatture relative al servizio di igiene ambientale possono essere pagate con le seguenti modalità:

a) senza oneri bancari aggiuntivi, presso gli sportelli di primari istituti di credito che vengono periodicamente comunicati da Veritas attraverso gli sportelli al pubblico oppure attraverso le comunicazioni allegate alle fatture;

b) agli uffici postali distribuiti in tutto il territorio italiano;

c) tramite addebito automatico in C.C. (RID) aperto presso un qualunque Istituto Bancario sul territorio nazionale;

d) i correntisti postali titolari di conto BancoPosta possono richiedere la domiciliazione della bolletta, cioè l'addebito diretto in conto.

È possibile anche richiedere la rateizzazione del pagamento delle bollette tramite la formula "**Equo12".** La formula prevede il pagamento di una bolletta mensile per 11 mesi ed un conguaglio finale a dicembre. L'opzione è riservata a chi riceve via e-mail le bollette di Veritas e si attiva compilando il modulo che si trova nel sito www.gruppoveritas.it, oppure richiedendolo agli sportelli o al numero 800-466466.

Rettifiche di fatturazione

Qualora vengano rilevati errori nella fatturazione, gli eventuali importi in eccedenza o in difetto vengono rettificati e conguagliati nella prima bolletta utile, previo il pagamento della fattura oggetto di rettifica da parte del cliente.

Nel caso l'importo erroneamente addebitato sia elevato (maggiore di 100 euro), l'azienda può procedere, su richiesta scritta del cliente, con l'apposita emissione

della nota di credito. In questo ultimo caso Veritas si impegna ad effettuare la rettifica dell'errata fatturazione e l'emissione della nota di credito in un tempo massimo di 30 giorni. Il tempo decorre dalla data di protocollazione interna della richiesta dell'utente.

Accertamenti sulle fatturazioni di variazioni anagrafici

Le variazioni che dovessero intervenire nell'arco dell'anno in merito agli elementi che determinano la composizione della Tariffa di riferimento (modificazioni delle superfici dei locali e aree scoperte, modificazioni delle destinazioni d'uso dei locali ed aree scoperte, modificazioni del numero di componenti il nucleo familiare), dovranno essere comunicati entro i 60 giorni successivi alla data dell'intervenuta variazione.

Gli effetti generati dalle variazioni degli elementi che determinano la composizione della Tariffa di riferimento avranno effetto con decorrenza dal giorno dell'intervenuta variazione se la comunicazione perviene entro il termine di cui al comma precedente.

In caso di comunicazione pervenuta oltre il termine di cui al comma precedente gli effetti della variazione avranno la seguente decorrenza:

- dal primo giorno successivo alla data di pervenimento della comunicazione di variazione se detta variazione decrementa la tariffa dovuta;
- dal giorno dell'intervenuta variazione se detta variazione incrementa la tariffa dovuta, con l'applicazione della penalità prevista dal disciplinare TIA.

Morosità

In caso di ritardato o mancato pagamento della tariffa, il gestore del servizio provvede ad applicare gli interessi di mora con le seguenti modalità:

- ritardo da 2 a 29 giorni: 1% su totale fattura dovuto
- ritardo superiore ai 29 giorni: 1% su totale fattura dovuto più gli interessi calcolati sulla base del tasso legale, maggiorato di 3,5 punti, sui giorni di effettivo ritardo.

In caso di mancato pagamento il gestore del servizio provvede a sollecitare l'utente ed a recuperare il credito nelle forme che di volta in volta riterrà opportune; spese ed interessi derivanti da questa attività saranno interamente a carico dell'utente moroso.

D) INFORMAZIONI UTILI

RECAPITI E ORARI

Veritas – Sportello Informativo

Indirizzo:	*Piazzale Roma, Santa Croce 489, Venezia* *Via Dante 5, Piazzale Leonardo da Vinci, Venezia Mestre*
Orario di apertura al pubblico:	*da lunedì a venerdì, dalle 8.30 alle 12.30*
Telefono:	*041.7291111 centralino (da lunedì a venerdì dalle 8.30 alle 18.00); n° verde 800 466 466 (da rete fissa) 199 401030 (da rete mobile con tariffa variabile secondo l'operatore)*
Fax :	041.7291150
E-mail :	*info@gruppoveritas.it*
Sito Internet:	*http://www.gruppoveritas.it*

Comune di Venezia – Direzione Ambiente - Segreteria tecnica

Indirizzo:	*Campo Manin 4023, 30124 Venezia*
Orario di apertura al pubblico:	*Tutti i giorni: 9.00 - 13.00*
Telefono:	*041 274 8389*
Fax :	*041 274 8740*
E-mail :	*segr.amm.ambiente@comune.venezia.it*
Sito Internet:	*http://www.comune.venezia.it/ambiente*

Comune di Venezia – Settore Tutela del Verde Pubblico e del Suolo per rifiuti abbandonati

Indirizzo:	*Via Giustizia 23/D, 30171 Venezia Mestre*
Orario di apertura al pubblico:	*Martedì: 9.00 - 13.00* *Giovedì: 14.45 - 17.00*
Telefono:	*041 274 6032*
Fax :	*041 274 6027*
E-mail :	*bonificherifiuti@comune.venezia.it*
Sito Internet:	*http://www.comune.venezia.it/ambiente*

STANDARD DI QUALITÀ E DIRITTO DI RIMBORSO

Ai destinatari del Servizio è riconosciuto il diritto al rispetto dei livelli minimi di qualità (standard), individuati per ciascun indicatore elencato nella tabella successiva, a garanzia della qualità dei servizi resi. L'impegno del gestore e dell'Amministrazione comunale si traducono in un costante lavoro di verifica e controllo sui servizi resi e sulle risposte alle esigenze dei destinatari, al fine di un continuo miglioramento. Nell'usufruire dei servizi gli utenti possono di volta in volta verificare se quanto dichiarato è effettivamente rispettato.

Gli standard possono essere "generali", ossia riferiti al complesso delle prestazioni rese, o "specifici", ossia verificabili in prima persona dall'utente. Gli standard di qualità potranno essere aggiornati e migliorati progressivamente negli anni.

Nel caso di mancato rispetto degli standard specifici, per cause non dovute a forza maggiore o a responsabilità di terzi o all'utente stesso, si prevede la seguente forma di indennizzo/rimborso:

- indennizzo economico con accredito nella prima bolletta utile successiva alla richiesta di rimborso;

La richiesta di rimborso, sottoscritta, corredata di tutte le informazioni e i documenti che possano servire per ricostruire e accertare l'accaduto, deve essere inviata per iscritto (per posta, via fax, per posta elettronica) o presentata personalmente, entro 7 giorni dall'evento causa dell'anomalia, presso gli sportelli informativi, ed alla quale sarà data risposta entro 30 giorni.

TABELLA STANDARD DI QUALITÀ

Fattore	Indicatore	Unità di misura	Standard	Tipologia	Indennizzo
Affidabilità e regolarità del servizio	***Fascia di puntualità degli appuntamenti personalizzati per asporto ingombranti***	*Numero massimo ore fascia appuntamenti*	*4 ore*	*Specifico*	€ 25,00
	Tempo di attesa per preventivo asporto ingombranti a pagamento	*Numero massimo di giorni*	*20 giorni dalla data di richiesta*	*Specifico*	€ 10,00
	Rispetto orari apertura centri di raccolta	*Orari di apertura al pubblico di VERITAS*	*Rispetto dell'orario (con ritardo inferiore ai 5 minuti) per un numero di volte superiore al 95% del totale annuo delle aperture dei centri di raccolta*	*Generale*	
Assistenza alla clientela	***Apertura***	*Orari di apertura al pubblico di VERITAS*	*Rispetto dell'orario di apertura degli uffici (con ritardo inferiore ai 5 minuti) per un numero di volte superiore al 95% del totale annuo delle aperture degli uffici.*	*Generale*	
	Tempo medio di attesa agli sportelli	*Tempi totali di attesa agli sportelli (come registrato dall'elimina code) / n° totale utenti agli sportelli*	*30 minuti*	*Generale*	

Fattore	Indicatore	Unità di misura	Standard	Tipologia	Indennizzo
Rapporti con la clientela	***Tempi medi di risposta alle richieste di nuove attivazioni TIA e alle richieste di variazioni contrattuali***	*Tempi totali di risposta alle pratiche di variazione contrattuale (inviate per iscritto, fax, e-mail) / n.° totale di richieste (inviate per iscritto, fax e-mail)*	*Sportello: immediato*	*Generale*	
			Invio richiesta per iscritto, fax, e-mail: 60 giorni	*Generale*	
Risarcimento	***Comunicazione esito istanza di rimborso per errata fatturazione ed eventuale rettifica***	*Numero massimo di giorni*	*30 giorni per emissione nota di credito*	*Specifico*	*€ 5,00*
			90 giorni per la comunicazione e accredito nella prima bolletta successiva alla comunicazione per importi inferiori a 100 euro	*Specifico*	*€ 10,00*
	Tempo massimo indennizzo (qualunque) in caso di ritardato rimborso		*60 giorni*	*Specifico*	+ 10% rimborso ogni 10 giorni di ritardo

RICICLABOLARIO E FAQ

Di seguito si riporta la composizione dei rifiuti:

- La **CARTA** (CER 15.01.01 – 20.01.01) comprende giornali, riviste, depliant, carta e cartoncino da imballaggi e cartone e cartoni della pizza usati, purché puliti.
- Il "**multimateriale VPL**" Vetro Plastiche Lattine (CER 15.01.06) comprende bottiglie, flaconi, vasetti, barattoli, vaschette in vetro/metallo/plastica e piatti, posate e bicchieri di plastica, purché puliti. Nei contenitori del VPL non vanno invece conferiti bicchieri di vetro o di cristallo.
- Il rifiuto **FORU** Frazione Organica (CER 20.01.08) comprende gli scarti alimentari (bucce, verdura, avanzi di cibo, gusci d'uovo, ecc.), fiori e piccole piante recise.
- Il rifiuto **RAMAGLIE** (CER 20.02.01) è costituito da residui da manutenzione di aree verdi da utenze domestiche (erba, rami, piante, etc.).
- Il rifiuto **INDUMENTI USATI** (CER 20.01.10) è costituito da vestiti usati, scarpe, borse e simili. (in buone condizioni)
- Il "**rifiuto urbano residuo - RUR**" (CER 20.03.01), corrisponde alla frazione residua dei rifiuti sopra descritti.
- Il rifiuto **RAEE**, Rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche, comprende i grandi e piccoli elettrodomestici, apparecchiature informatiche e per le telecomunicazioni (computer, stampanti, TV, telefoni cellulari ecc.), apparecchiature per l'illuminazione, strumenti elettrici ed elettronici (ad eccezione di utensili industriali fissi di grandi dimensioni), giocattoli e apparecchiature per lo sport ed il tempo libero, dispositivi medici (ad eccezione di tutti i prodotti impiantati ed infetti), strumenti di monitoraggio e controllo e distributori automatici. È possibile conferire i rifiuti RAEE ai Centri di Raccolta, ovvero chiedere un appuntamento per l'asporto dei rifiuti ingombranti (solo per le apparecchiature voluminose). Inoltre, è possibile anche riconsegnare il rifiuto direttamente al rivenditore all'atto dell'acquisto di un'apparecchiatura della medesima tipologia.
- Il rifiuto **RUP** comprende diverse frazioni di rifiuto, in particolare, oltre alle frazioni già considerate precedentemente, si distingue il mercurio che per piccole

quantità (per esempio nel caso di rottura dei termometri) va conferito presso i centri di raccolta, le lampadine ad incandescenza che vanno conferite insieme al rifiuto urbano residuo, e le lampadine a fluorescenza che vanno conferite presso i centri di raccolta ovvero presso i punti di rivendita delle stesse.

Per ulteriori approfondimenti consultare il sito di Veritas: www.gruppoveritas.it. Per maggiori dettagli su *come fare la raccolta differenziata* collegarsi al seguente indirizzo: http://www.eco-ricicli.it/dettaglio-informativa.php?id=16, ovvero contattare Veritas telefonicamente al numero 041.7291111.