

CITTA' DI
VENEZIA



**Direzione Sviluppo Economico e Partecipate
Servizio Monitoraggio Servizi Pubblici Locali**

La Qualità dei Servizi Pubblici Locali

**REPORT SULLA
QUALITÀ DEL SERVIZIO IGIENE URBANA**

- ANNO 2013 -

INDICE

PREMESSA.....	3
1. La produzione di rifiuti urbani ed assimilati agli urbani	4
2. I servizi di igiene urbana nel Centro Storico, Terraferma ed Estuario.....	7
2.1 L'introduzione della calotta nella raccolta stradale della Terraferma	7
2.2 L'asporto Rifiuti Ingombranti su Appuntamento	7
2.3 Centri di Raccolta	7
2.4 Rifiuti abbandonati.....	9
2.5 I servizi integrativi di pulizia del territorio	9
2.5.1 Derattizzazione e Disinfestazione.....	9
2.5.2 La pulizia delle caditoie.....	10
2.6 Servizi di informazione, comunicazione ed educazione ambientale	10
2.6.1 Ispettori ambientali	10
2.6.2 Educazione Scuole	11
3. Report sull'indagine di soddisfazione dell'utenza presso Veritas S.p.A.	13
3.1 Presentazione dell'indagine di Customer Satisfaction per il Servizio di Igiene Ambientale – Anno 2012	13
3.2 I clienti soddisfatti o deliziati	16
3.3 La raccolta differenziata porta a porta: conoscenza del servizio e giudizio sull'impegno di Veritas (Venezia Centro Storico).....	16
3.4 La conoscenza e l'utilizzo del centro di raccolta	17
4. Assistenza e rapporti con la clientela: sportello clienti, call center, gestione reclami, segnalazioni e suggerimenti	18
4.1 L'assistenza alla clientela	18
4.2 La gestione di reclami, segnalazioni e suggerimenti e richieste di informazioni .	20
4.3 Tabella 30 - Rendicontazione degli Standard come declinati nella Carta della Qualità dei Servizi (art. 5 comma 4 Contratto di Servizio con il Comune di Venezia) – Anno 2012	23
5. Report verifiche sul territorio per il servizio rifiuti – Anno 2012	26
6. Aggiornamento Carta della Qualità dei Servizi e progetti di miglioramento 2013/2014.....	31

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) ¹.

Il sistema di monitoraggio è stato messo a punto a partire dal progetto presentato alle Associazioni dei Consumatori nel 2009, integrato dalle procedure di adozione delle carte della qualità dei Servizi Pubblici Locali previste dalla Deliberazione 13/2011 e recentemente innovato dal 2013 con il regolamento sul Sistema dei Controlli Interni approvato con DCC16/2013, più nello specifico il Capo IV- Il Controllo della Qualità dei Servizi.

In sintesi tale sistema di monitoraggio 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;
- 4) la realizzazione dei progetti di miglioramento.

La Carta della Qualità del Servizio igiene Urbana è stata adottata e 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 di produzione e raccolta dei rifiuti urbani ed assimilati agli urbani per gli anni 2010-2012, 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 2012 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.), la sintesi della gestione di segnalazioni, reclami e suggerimenti, e una tabella di sintesi della rendicontazione 2012 degli standard di qualità.

Nel **capitolo 5** viene riportato l'esito delle verifiche condotte dall'Amministrazione comunale sui servizi di Call Center, Centri di Raccolta e Sportello Clienti di Veritas S.p.A.

Infine, vengono riportati alcuni progetti di miglioramento da avviare, in sinergia tra amministrazione comunale e Veritas S.p.A., nel 2014 (**capitolo 6**).

¹ Tutta la documentazione è disponibile sul sito del Comune di Venezia all'indirizzo: www.comune.venezia.it/osservatoriospl.

1. La produzione di rifiuti urbani ed assimilati agli urbani

Nel territorio comunale la produzione di rifiuti urbani nel 2012 è diminuita dell'8% rispetto al 2011. Il dato in diminuzione continua, come per gli anni precedenti, a rappresentare il riflesso della crisi economica.

In particolare, la produzione di rifiuti è diminuita in maniera minore nel Centro Storico e in Estuario (-5% rispetto al 2011) e in maniera più rilevante in Terraferma (-10%), in ragione dei flussi turistici in crescita nell'ultimo biennio.

La raccolta differenziata 2012 è pari al 39% del totale rifiuti. In Centro Storico rispetto al 2011 la raccolta differenziata è aumentata del 10%, passando da 13.800 tonnellate nel 2011 a tonnellate 15.176 tonnellate nel 2012. Vi è stata invece una diminuzione nell'Estuario pari al -4%, passando da 4.537 tonnellate nel 2011 a 4.358 tonnellate nel 2012, mantenendo invariata la percentuale di raccolta differenziata, pari al 29%. Anche in Terraferma la raccolta differenziata ha subito una lieve flessione in termini assoluti (-3%) rispetto al 2011, registrando comunque una percentuale in aumento sul totale dei rifiuti raccolti, pari al 47% nel 2012.

Tab. 1 - Dati sui rifiuti indifferenziati e differenziati per area del territorio comunale (2010-2012)

Tonnellate rifiuti raccolti nel Comune di Venezia	2010	2011	2012	Variazione 2010-2012	Variazione 2011-2012
Centro Storico					
Indifferenziati	44.606	42.242	37.833	-15%	-10%
Differenziati	12.100	13.800	15.176	25%	10%
Spazzamento	48	58	58	22%	-1%
Totale Centro Storico	56.706	56.042	53.009	-7%	-5%
% raccolta differenziata	21%	25%	29%		
Terraferma					
Indifferenziati	66.012	60.752	51.331	-22%	-16%
Differenziati	51.773	46.677	45.173	-13%	-3%
Spazzamento	1.776	1.395	1.204	-32%	-14%
Totale Terraferma	117.785	107.429	96.504	-18%	-10%
% raccolta differenziata	44%	43%	47%		
Estuario					
Indifferenziati	11.933	11.220	10.655	-11%	-5%
Differenziati	4.972	4.537	4.358	-12%	-4%
Spazzamento	329	736	654	99%	-11%
Totale Estuario	16.905	15.757	15.013	-11%	-5%
% raccolta differenziata	29%	29%	29%		
Totale rifiuti indifferenziati	122.551	114.214	99.819	-19%	-13%
Totale rifiuti differenziati	68.845	65.014	64.707	-6%	0%
Totale spazzamento	2.153	2.198	1.916	-11%	-13%
Totale rifiuti raccolti Co.Ve.*	191.396	179.228	164.526	-14%	-8%
% raccolta differenziata	36%	36%	39%		

Fonte: Veritas S.p.A., 2013.

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

La tabella 2 presenta in dettaglio la produzione dei rifiuti e relativa raccolta differenziata per le 4 Municipalità della Terraferma. Il risultato eclatante è il conseguimento del 70,3% di raccolta differenziata nelle Municipalità di Chirignago-Zelarino nell'anno 2012, a seguito dell'introduzione del sistema di raccolta del secco non riciclabile "a calotte".

Tab. 2 - Dati sui rifiuti indifferenziati e differenziati dettaglio terraferma (2011-2012)

	Tonnellate raccolte 2011	% RD 2011	Tonnellate raccolte 2012	% RD 2012
Favaro Veneto	13.568	43,5%	11.979	48,5%
Mestre Carpenedo	54.920	43,1%	49.262	41,2%
Chirignago Zelarino	20.110	47,8%	17.758	70,3%
Marghera	18.830	39,8%	17.506	37,5%
Totale Terraferma	107.429	43%	96.504	47%

Fonte: Veritas S.p.A., 2013.

Veritas è società in house controllata dal Comune di Venezia ed operante sul territorio sovra comunale con affidamento da parte degli enti soci. Nel 2012 il servizio è stato gestito direttamente per 26 comuni soci, ed indirettamente per altri 18 comuni della provincia di Venezia tramite le società controllate Asvo S.p.A. (12 comuni) ed Alisea S.p.A. (6 comuni).

Tab. 3 - Dati sui rifiuti indifferenziati e differenziati per area territoriale gestiti da Veritas S.p.A. (2011-2012)

	Tonnellate raccolte 2011 *	% RD 2011	Tonnellate raccolte 2012 *	% RD 2012
Comune di Venezia	182.335	36,27%	167.445	39,33%
Totale Area Territoriale Venezia ** (5 comuni)	211.949	40,71%	195.918	43,94%
TOTALE Area Territoriale San Donà e Cavallino (2 comuni)	39.731	70,87%	38.843	71,84%
Totale Area Territoriale Riviera del Brenta e Miranese (17 comuni)	132.972	58,70%	129.732	65,07%
Totale Area Territoriale Chioggia ***	35.503	59,75%	31.288	60,27%
Totale Area Territoriale Cavarzere	6.051	66,89%	6.194	68,33%
Totale VERITAS	426.207	50,86%	401.975	54,59%

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

** Nell'unità di Venezia rientra anche Mogliano Veneto dal 2011, mentre non rientrano più San Donà e Cavallino che dal 2011 fanno area a sé.

*** Nell'unità di Chioggia nel 2010 rientrava anche Cavarzere che ora fa unità a sé.

Fonte: Veritas S.p.A., 2013.

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 2010-2012. Venezia rimarca comunque un dato di *Rifiuti prodotti annualmente per abitante* (kg/ab/anno) tra i più elevati, al pari di Padova, Roma o Firenze, anche in ragione dei forti flussi di visitatori: la produzione media procapite di rifiuti è nel 2012 pari a 642,2 kg/abitante/anno.

Le percentuali a confronto della raccolta differenziata pongono Venezia al 5° posto tra le grandi città, in linea con Firenze, Milano e Bologna.

Tab. 4 - Dati Ecosistema urbano 2010-2012: confronto della produzione rifiuti (kg/abitante/anno)

CITTA'	INDICATORI 2010/2012		
	Produzione di rifiuti urbani (kg/ab/anno)		
	2010	2011	2012
Trieste	498,8	468,1	460,4
Messina	516,4	534,6	505,7
Verona	530,2	513,0	518,0
Torino	540,8	528,2	527,1
Bologna	550,7	528,5	531,6
Milano	527,9	528,6	533,6
Palermo	567,7	571,9	541,1
Genova	543,4	541,7	544,8
Napoli	572,0	538,8	546,4
Bari	602,8	586,8	584,4
Firenze	688,0	663,1	639,4
Venezia	715,4	664,7	642,2
Padova	690,7	658,5	657,5
Roma	661,3	645,7	659,9
Catania	748,3	764,2	714,3



Fonte: Legambiente, Ecosistema Urbano (Comuni, dati 2012) - ed. XX

Tab. 5 - Dati Ecosistema urbano 2012: confronto della raccolta differenziata nelle città grandi a confronto (%)

	CITTA'	% RD 2012
1	Verona	50,9%
2	Padova	45,7%
3	Torino	42,3%
4	Firenze	40,0%
5	Venezia	38,8%
6	Milano	37,2%
7	Bologna	33,7%
8	Genova	31,8%
9	Trieste	26,0%
10	Roma	25,1%
11	Napoli	21,0%
12	Bari	19,7%
13	Catania	11,7%
14	Palermo	11,4%
15	Messina	5,5%



Fonte: Legambiente, Ecosistema Urbano (Comuni, dati 2012) - ed. XX

2. I servizi di igiene urbana nel Centro Storico, Terraferma ed Estuario

Di seguito vengono presentati in sintesi alcuni dati relativi ai servizi erogati e desunti dal Piano Finanziario 2013. Per un maggiore dettaglio è possibile consultare l'intero documento approvato con Deliberazione di Consiglio Comunale n. 56 del 15/07/2013 al seguente link <http://www.comune.venezia.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/65160>.

2.1 L'introduzione della calotta nella raccolta stradale della Terraferma

Tab. 6 - 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 ad agosto 2012
Marghera	Inizio previsto per ottobre e conclusione a dicembre 2012
Mestre	Inizio previsto per gennaio 2013 *

Fonte: Veritas S.p.A., 2013.

* Nel corso del 2013 si è deciso di dare priorità all'introduzione del sistema a calotte al Lido e di posticipare l'introduzione a Mestre, anche a seguito dei lavori per il tram.

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.gruppovertas.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. 7 - Asporto rifiuti ingombranti: servizi effettuati - dati 2011-2012

Descrizione	Nr. servizi effettuati		Tempo medio servizio (giorni) 2012
	2011	2012	
Terraferma	12.993	13.526	10,43
Centro Storico	21.530	20.868	8,69
Estuario	3.823	3.493	2,45
Totale	38.346	37.887	8,70

Fonte: Veritas S.p.A., 2013.

2.3 Centri di Raccolta

MESTRE

Il Centro di Raccolta è ubicato in **Via Porto di Cavergnago 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. 8 - Afflussi e tonnellate raccolte nei Centri di Raccolta - dati 2011-2012

Centro di Raccolta	Nr. afflussi		Tonnellate raccolte 2012
	2011	2012	
Mestre - Porto di Cavergnago	39.216	42.453	3.281,021
Venezia - Scomenzera *	168	492	372,631
Lido	4.366	4.433	1.776,397
Totale	43.750	47.378	5.430,049

* operativo da luglio 2011.

Fonte: Veritas S.p.A., 2013.

2.4 Rifiuti abbandonati

A seguito di segnalazioni da parte degli ispettori ambientali, degli utenti e degli operatori, viene registrato anche il dato relativo al numero di interventi per asporto oggetti ingombranti abbandonati sul territorio.

Tab. 9 - Interventi effettuati - dati 2012

Descrizione	Nr. interventi
	2012
Mestre	3.173
Venezia - Centro Storico e Isole	2.893
Lido e Pellestrina	723
Totale	6.789

Fonte: Veritas S.p.A., 2013

Questo dato si va ad aggiungere al numero di appuntamenti presi per lo stesso motivo, tenendo conto che il numero di interventi non è equivalente al numero di oggetti abbandonati (potendosi verificare situazioni nelle quali durante un intervento vengono raccolti più oggetti ingombranti). Bisogna altresì notare che il numero di interventi si riferisce ai soli oggetti voluminosi (tipo mobili e grandi elettrodomestici) e non tiene conto dei numerosissimi piccoli oggetti o sacchetti che vengono lasciati in giro, spesso anche vicino ai cassonetti o alle campane, e che vengono raccolti dai netturbini nel normale giro di spazzamento. Se si dovesse tenere conto anche di questi il numero sarebbe veramente molto notevole.

2.5 I servizi integrativi di pulizia del territorio

2.5.1 Derattizzazione e Disinfestazione

DERATTIZZAZIONE

Il ciclo di derattizzazioni viene 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. 10 - Interventi effettuati - dati 2011-2012

Descrizione	Nr. interventi derattizzazione		Nr. interventi disinfestazione	
	2011	2012	2011	2012
Terraferma	2.178	2.528	620	751
Centro Storico e Isole	2.672	2.847	384	332
Totale	4.850	5.375	1.004	1.083

Fonte: Veritas S.p.A., 2013.

2.5.2 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. 11 - Interventi effettuati - dati 2011-2012

Descrizione	Nr. interventi caditoie		Nr. interventi griglie		Nr. interventi a chiamata	
	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Terraferma	25.560	26.450	3.240	3.500	153	155
Lido	2.407	1.500	-	-	3	5
Totale	27.967	27.950	3.240	3.500	156	160

Fonte: Veritas S.p.A., 2013.

2.6 Servizi di informazione, comunicazione ed educazione ambientale

2.6.1 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. 12 - Attività realizzate - dati 2011-2012

	2011				2012			
	Terraferma	Centro Storico	Isole	Totale	Terraferma	Centro Storico	Isole	Totale
Rilievi	1.508	718	2	2.228	1.455	587	0	2.042
Azioni informative	2.250	2.944	529	5.723	2.135	736	1	2.872
Verbali utenti domestici	314	170	3	487	330	100	0	430
Verbali utenti commerciali	375	319	0	694	437	138	0	575
Verbali enti	10	8	0	18	17	14	0	31
Totale verbali elevati	699	497	3	1.199	784	252	0	1.036

Fonte: Veritas S.p.A., 2013.

2.6.2 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 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 della società Veritas, esperti in materia di raccolte differenziate e trattamento dei rifiuti, vengono effettuate anche alcune visite guidate all'impianto di trattamento di Fusina.

Il numero di studenti formati sui temi ambientali dei servizi idrico integrato ed igiene urbana è quasi triplicato, in particolare il numero di classi formate sul tema dei rifiuti è cresciuto, passando da 32 a 147 classi.

Tab. 13 – Incontri formativi effettuati nelle scuole - dati anno scolastico 2011-2012

	Classi		Studenti		Classi acqua		Classi Rifiuti		Studenti acqua		Studenti rifiuti	
	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Primarie	49	102	1.225	2.400	38	49	11	63	950	1.075	275	745
Medie	11	61	275	1.213	0	21	11	30	0	486	275	727
Superiori	27	36	810	2.557	17	42	10	54	510	972	300	1.585
Totale	87	199	2.310	6.170	55	112	32	147	1.460	2.533	850	3.057

Fonte: Veritas S.p.A., 2013.

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 2012

Tra fine agosto e settembre 2012 è stato intervistato un campione rappresentativo di **1.950 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 (indagine telefonica).

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. 14 - Il campione per il Servizio di Igiene Ambientale

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

Fonte: Indagine 2012 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 rimangono piuttosto allineati alla media del territorio comunale. Le utenze domestiche sono tendenzialmente più soddisfatte di quelle commerciali, in tutte le aree analizzate.

Dopo il peggioramento nel 2011 della **percezione della qualità del servizio offerto** in tutto il territorio comunale, nel 2012 la valutazione rimane tendenzialmente stabile (75,5% nel 2012; 75,5% nel 2011; 82,4% nel 2010). Solo nell'Estuario Sud il *Customer Satisfaction Index* (di seguito in sintesi *CSI*, ovvero l'indice di soddisfazione della clientela) di relazione migliora (78,6% nel 2011; 88,5% nel 2012) per effetto del giudizio degli operatori commerciali; così come la clientela domestica del Centro Storico valuta più positivamente Veritas, sempre sugli aspetti di relazione.

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

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

Tab. 15 - CSI (Customer Satisfaction index) complessivo e parziale: confronti con gli standard di mercato (confronto solo con l'area di Mestre Terraferma - valori percentuali)

	COMUNE DI VENEZIA *	STD Nazionale	SDT Triveneto	STD Centri > 250 mila ab.
COMPLESSIVO	80,2	76,7	87,9	69,3
AREA RELAZIONE	84,4	82,8	93,4	77,6
AREA PRODOTTO/SERVIZIO	79,6	71,2	83,4	63,8

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

Fonte: Indagine 2012 Customer Satisfaction Audit per VERITAS S.p.A. - Unità Locale Territoriale Venezia, Databank.

La tabella successiva presenta l'andamento dal 2009 al 2012 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. 16 - CSI (Customer Satisfaction index) complessivo e parziale: trend 2009-2012 (valori percentuali)

(totale clienti Servizio Igiene Ambientale)	COMUNE DI VENEZIA			MESTRE E TERRAFERMA			ESTUARIO SUD			CENTRO STORICO		
	Tot	Clients dom.	Clients comm.	Tot	Clients dom.	Clients comm.	Tot	Clients dom.	Clients comm.	Tot	Clients dom.	Clients comm.
COMPLESSIVO												
2012	75,5	80,7	68,0	75,4	80,2	68,6	78,3	82,8	71,8	74,6	81,6	64,0
2011	75,5	79,0	70,4	75,3	78,6	70,1	79,0	81,6	74,6	75,2	79,3	69,5
2010	82,4	84,0	80,1	82,1	83,5	80,3	81,2	83,4	77,9	83,5	85,7	80,3
2009	75,7	77,2	73,0	75,8	77,0	73,8	74,4	78,1	67,2	75,8	77,6	72,4
AREA RELAZIONE												
2012	80,2	86,9	74,6	77,6	84,4	72,7	88,5	91,2	86,6	83,8	89,8	76,2
2011	75,4	80,9	70,0	74,7	80,8	68,1	78,6	81,6	74,5	77,1	80,9	73,3
2010	88,7	90,4	86,3	88,3	90,4	85,3	89,7	92,8	85,3	89,4	89,8	89,0
2009	82,7	82,6	82,7	82,4	81,7	84,1	85,6	89,7	76,9	82,6	83,0	81,2
AREA PROD./SERVIZIO												
2012	74,5	79,7	66,1	75,0	79,6	67,5	76,2	81,7	67,3	71,7	79,0	59,9
2011	75,6	78,4	70,5	75,5	78,0	71,0	79,1	81,6	74,7	74,2	78,7	67,0
2010	80,0	81,6	77,8	80,1	81,1	78,6	78,6	80,7	75,6	80,5	83,8	75,5
2009	73,2	75,1	70,1	73,6	75,3	71,0	70,7	74,1	64,3	72,6	74,8	68,8

Fonte: Indagine 2012 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*” (soddisfatti) o nella posizione “*migliore delle aspettative*” (deliziati).

Tab. 17 - Clienti soddisfatti o deliziati: confronti con gli standard di mercato (confronto solo con l'area di Mestre Terraferma - valori percentuali)

	COMUNE DI VENEZIA *	STD Nazionale	SDT Triveneto	STD Centri > 250 mila ab.
AREA RELAZIONE				
Orari di apertura degli uffici	91,0	88,5	89,6	82,5
Cortesia e competenza del personale	96,1	87,4	95,6	86,7
Facilità di accesso telefonico	69,5	86,8	n.s.	91,1
AREA PROD./SERVIZIO				
Frequenza del servizio di svuotamento dei contenitori dei rifiuti “differenziati” come vetro, carta, plastica, lattine	83,8	73,5	91,3	62,7
Dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata e dei cassonetti	79,1	71,1	85,1	69,3
Pulizia di strade, marciapiedi, piste ciclabili e svuotamento dei cestini	58,7	62,3	77,8	47,2
Impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	84,3	78,4	93,1	70,7

* *Utenze domestiche della zona Mestre e Terraferma.*

Fonte: *Indagine 2012 Customer Satisfaction Audit per VERITAS S.p.A. - Unità Locale Territoriale Venezia, Databank.*

Nel confronto con gli standard di mercato, Veritas ha performance quasi sempre migliori allo standard nazionale e dei comuni medio-grandi. Rispetto allo standard del Triveneto, margini di miglioramento, come l'anno scorso, su: facilità di accesso telefonico (69,5) ed il generale giudizio sulla pulizia di strade, marciapiedi, piste ciclabili e svuotamento cestini (58,7). Quest'ultimo aspetto risulta molto negativo per le grandi città (47,2), ed inevitabilmente più elevato a livello medio nazionale e del Triveneto, realtà con comuni di medio-piccole dimensioni.

Rileva la cortesia e competenza del personale rispetto alle altre realtà (ben 96,1); sugli altri aspetti Veritas è allineata.

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

Migliora il giudizio sull'operato di Veritas per la raccolta differenziata porta a porta in Centro Storico (94% di valutazioni positive); le carenze percepite si concentrano principalmente, come lo scorso anno, nella frequenza della raccolta.

Il 94% dei clienti del **centro storico**, in aumento negli ultimi due anni (90% nel 2011; 89% nel 2010), è a conoscenza dell'impegno di Veritas sulla raccolta differenziata dei rifiuti urbani porta a porta. In aumento la clientela ben informata (da 76% a 82%) soprattutto fra i clienti commerciali.

Tab. 18 - Giudizio sul livello di conoscenza e sull'impegno

(% su clienti Centro Storico)	COMUNE DI VENEZIA	Tipo clienti	
		Domestici	Commerciali
<i>Livello di conoscenza:</i>			
Informato	94,0	92,3	96,0
È ben informato	82,0	79,3	85,3
È poco informato	12,0	13,0	10,7
Non è informato	6,1	7,7	4,0
<i>Giudizio (base: % su clienti "informati"):</i>			
Molto/abbastanza positiva	94,0	94,9	92,9
Poco/per nulla positiva	6,0	5,1	7,1

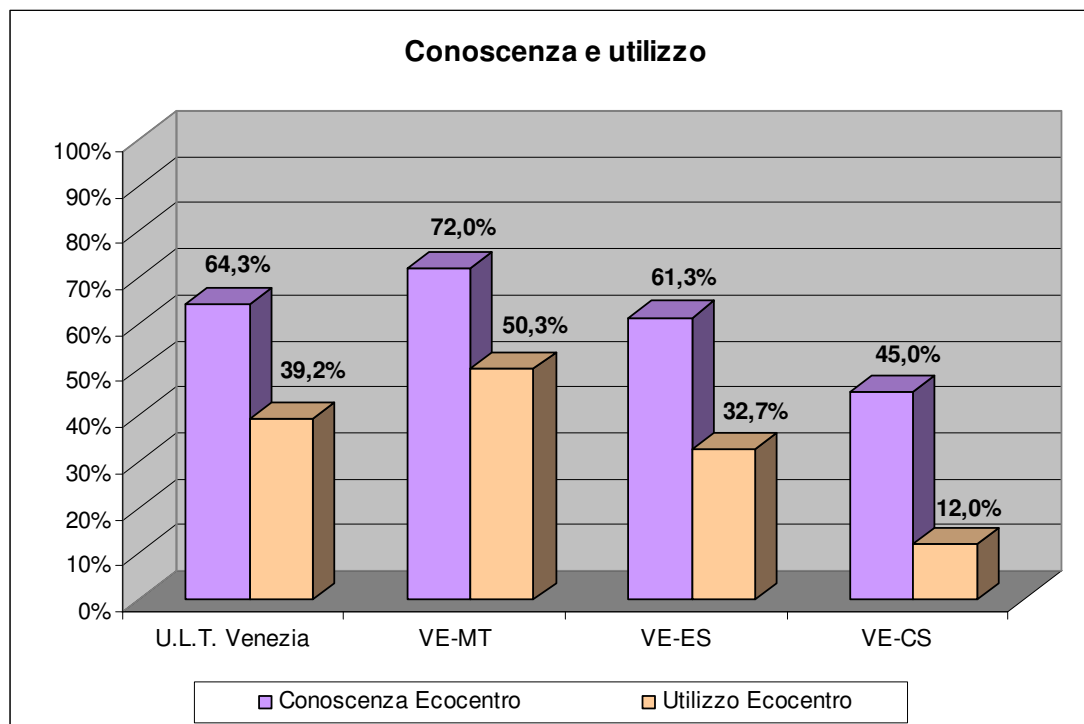
Fonte: Indagine 2012 Customer Satisfaction Audit per VERITAS S.p.A. - Unità Locale Territoriale Venezia, Databank.

3.4 La conoscenza e l'utilizzo del centro di raccolta

Il servizio di **raccolta per auto conferimento nei centri di raccolta** è noto a più della metà dei clienti domestici, quattro su dieci del totale lo utilizzano (in particolare nella zona di Mestre e Terraferma).

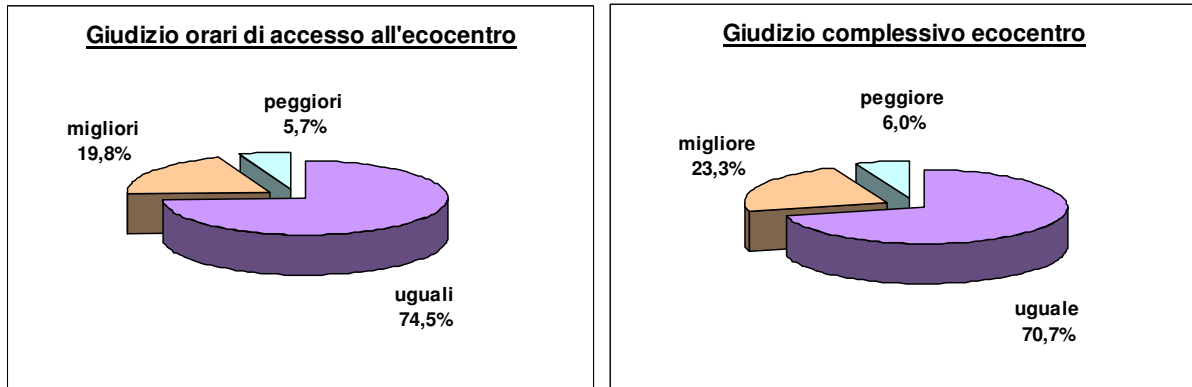
Come lo scorso anno, il centro di raccolta è più noto ed utilizzato nella zona di Mestre terraferma, al contrario solo il 45% degli utenti del centro storico (30% nel 2011) lo conosce e il 12% lo utilizza (7% nel 2011).

Grafico 1 - Conoscenza e utilizzo del centro di raccolta



Fonte: Indagine 2012 Customer Satisfaction Audit per VERITAS S.p.A. - Unità Locale Territoriale Venezia, Databank.

Grafico 2 - I giudizi sui centri di raccolta



Fonte: Indagine 2012 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 187.442, di cui 149.516 utenze domestiche.

Tab. 19 - Le utenze Veritas del Comune di Venezia

Contratti attivi TIA	Dato al 31/12/2012
Domestici	149.516
Non domestici	37.926
Totale	187.442

Fonte: Veritas S.p.A., 2013.

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 2012 è pari a circa 46.101, cioè circa un'utenza su quattro in media si reca annualmente allo sportello. Il dato è in diminuzione rispetto al 2011.

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. 20 - utenti serviti agli sportelli Veritas del Comune di Venezia 2011-2012

	Mestre		Centro Storico		Favaro Veneto *		Lido *		Totale	
	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Utenti serviti annui	30.789	31.457	15.187	13.359	800	557	1.100	728	47.876	46.101
Media giornaliera	123	140	60	59	15	15	20	16	n.d.	n.d.

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

Fonte: Veritas S.p.A., 2013.

I tempi medi di attesa sono pari a 26 minuti allo sportello di Mestre e 30 minuti allo sportello di Venezia.

Le telefonate totali ricevute dal call center di Veritas sono complessivamente 198.506, di cui circa 61.565 da utenti del Comune di Venezia, dati promiscui acqua e TIA.

Aumenta la percentuale delle telefonate risposte rispetto al 2011 e diminuisce il tempo medio di attesa.

Tab. 21 - Contatti del Call Center Veritas, 2011-2012

Call Center	2011	2012
Totale telefonate ricevute:	191.000	198.506
Totale chiamate risposte	175.912	181.704
Risposte in 30 sec.	71,48%	77,73%
Tempo medio di attesa	36,9 sec.	26 sec.
Media mensile chiamate ricevute	15.917	16.542

Fonte: Veritas S.p.A., 2013.

I nuovi contratti TIA registrati nel 2012 sono 18.773 (17.665 nel 2011), mentre i contatti TIA cessati sono stati 16.281 (14.909 nel 2011). Sono 11.477 (8.505 nel 2011) 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 dalla Carta della Qualità dei Servizi è pari a 30 giorni.

Sono stati registrati complessivamente **9.804 contatti** (richieste di informazioni, chiarimenti, suggerimenti, segnalazioni, ecc.), di cui circa la metà provenienti dal Centro Storico. Sui 9.804 contatti, 207 risultano ancora aperti in quanto al momento dell'estrazione dei dati alcune pratiche risultavano in elaborazione.

Tab. 22 - Contatti Igiene Ambientale Venezia Centro Storico, Mestre Terraferma, LIDO, 2011-2012

CONTATTI SEGNALAZIONI/RECLAMI	2011	2012
N° contatti registrati	6.558	9.804
<i>di cui Venezia Centro Sorico</i>	<i>3.679</i>	<i>4.854</i>
<i>di cui Lido</i>	<i>351</i>	<i>398</i>
<i>di cui Mestre Terraferma - Raccolta</i>	<i>2.067</i>	<i>3.907</i>
<i>di cui Mestre Terraferma - Spazzamento</i>	<i>461</i>	<i>645</i>
N° contatti ancora aperti	84	207
N° contatti chiusi	6.474	9.597
% contatti chiusi su totale	98,72%	97,89%
Tempo medio di chiusura in giorni	2,7	8,0

Nota dati 2012 VENEZIA CENTRO STORICO: I contatti non chiusi sono in stato di elaborazione.

Nota dati 2012 MESTRE TERRAFERMA: si è verificato un notevole aumento del numero di contatti rispetto al 2011. Tale variazione è dovuta alle modifiche apportate nel corso dell'anno al sistema di raccolta stradale (calotte).

Nel corso del 2012 sono stati registrati in SAP (sistema gestionale informatizzato) **14 reclami** di cui 4 ancora aperti (*reclami formalizzati e pervenuti in forma scritta*).

Sono stati chiusi con una **media di 10 giorni** per il Servizio Igiene Ambientale Venezia Centro Storico, **16 giorni** per il Servizio di Raccolta Mestre e **2 giorni** per il Servizio Spazzamento Mestre. Non ci sono stati reclami per il Servizio Igiene Ambientale Lido.

Di seguito si presenta il quadro riassuntivo dei contatti e reclami articolati per il territorio e per argomento/intervento richiesto.

Tab. 23 - Igiene Ambientale Venezia Centro Storico - Contatti

CONTATTI	2011	2012
N° contatti registrati	3.679	4.854
N° contatti chiusi	3.654	4.850
% contatti chiusi su totale	99,3%	99,9%
Tempo medio di chiusura in giorni	1,6 gg	9 gg

Tab. 24 - Igiene Ambientale Venezia Centro Storico - Reclami

RECLAMI	2011	2012
N° reclami registrati in SAP	8	5
N° reclami chiusi in SAP	8	5
% reclami chiusi su totale	100%	100%
Tempo medio di chiusura in giorni	1,7 gg	10 gg

Tab. 25 - Igiene Ambientale Lido - Contatti

CONTATTI	2011	2012
N° contatti registrati	351	398
N° contatti chiusi	351	398
% contatti chiusi su totale	100%	100%
Tempo medio di chiusura in giorni	3,2 gg	4 gg

□ **Nota dati 2011-2012:** Non vi sono reclami a carico del servizio Igiene Ambientale Lido.

Tab. 26 - Igiene Ambientale Servizio di Raccolta Mestre - Contatti

CONTATTI	2011	2012
N° contatti registrati	2.067	3.907
N° contatti chiusi	2.016	3.733
% contatti chiusi su totale	97,5%	95,5%
Tempo medio di chiusura in giorni	4,2 gg	7 gg

□ **Nota dati 2011 e 2012 :** Si è verificato un notevole aumento del numero di contatti rispetto al 2011. Tale variazione è dovuta alle modifiche apportate nel corso dell'anno al sistema di raccolta stradale (calotte).

Tab. 27 - Igiene Ambientale Servizio di Raccolta Mestre - Reclami

RECLAMI	2011	2012
N° reclami registrati in SAP	6	7
N° reclami chiusi in SAP	6	4
% reclami chiusi su totale	100%	57,1%
Tempo medio di chiusura in giorni	3,6 gg	16 gg

Tab. 28 - Igiene Ambientale Servizio di Spazzamento Mestre - Contatti

CONTATTI	2011	2012
N° contatti registrati	461	645
N° contatti chiusi	453	616
% contatti chiusi su totale	98,2%	95,5%
Tempo medio di chiusura in giorni	5 gg	9 gg

Tab. 29 - Igiene Ambientale Servizio di Spazzamento Mestre - Reclami

RECLAMI	2011	2012
N° reclami registrati in SAP	0	2
N° reclami chiusi in SAP	-	1
% reclami chiusi su totale	-	50,0%
Tempo medio di chiusura in giorni	-	2 gg

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

□ **Nota dati 2012:** Il reclamo ancora in stato "aperto – errato" risulta essere privo di testo richiesta. Probabile errore d'inserimento.

Fonte: Veritas S.p.A., 2013.

Il numero di reclami riportato nelle tabelle precedenti è relativo ai soli reclami inseriti nel sistema gestionale informatico.

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 del 2011 (7 richieste di conciliazione di cui 6 conciliate).

Si ricorda, inoltre, che le pratiche gestite nel Comune di Venezia con le associazioni sono state all'incirca 65/70, cioè molti casi vengono comunque gestiti in collaborazione tra gli uffici di Veritas e le associazioni firmatarie del protocollo, senza arrivare necessariamente alla conciliazione.

Il dato al 31/10/2013 vede 9 richieste di conciliazione di cui 2 conciliate (dato non definitivo).

4.3 Tabella 30 - Rendicontazione degli Standard come declinati nella Carta della Qualità dei Servizi (art. 5 comma 4 Contratto di Servizio con il Comune di Venezia) – Anno 2012

Fattore	Indicatore	Unità di misura	Standard	Tipologia	Indennizzo	Rendicontazione 2012	Note
Affidabilità e regolarità del servizio	Fascia di puntualità degli appuntamenti personalizzati per asporto ingombranti	Numero massimo ore fascia appuntamenti	4 ore	Specifico	€ 25,00	Non ci sono reclami	
	Tempo di attesa per preventivo asporto ingombranti a pagamento	Numero massimo di giorni	20 giorni dalla data di richiesta	Specifico	€ 10,00	- n. richieste = 671; - tempo medio preventivazione = 5 g; - n. richieste >20 g = 3; - % richieste 20 = 0,45%.	
	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	-	Non ci sono reclami	
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	-	Non ci sono reclami	

	Tempo medio di attesa agli sportelli	Tempi totali di attesa agli sportelli (come registrato dall'elimina code) / n° totale utenti agli sportelli	30 minuti		-	Tempo medio Centro Storico 30' e tempo medio Mestre 26'	In corso di valutazione il software che rilevi anche il numero di persone in coda per più di 30' solo come valutazione interna
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 (inviata per iscritto, fax, e-mail) / n.° totale di richieste (inviata per iscritto, fax e-mail)	Sportello: immediato	Generale	-	Le pratiche relative al Comune di Venezia che arrivano dai canali mail/fax/web sono circa 20.000 all'anno / le telefonate giunte al call center sono state 111.163/ i contatti agli sportelli 126.464.	
			Invio richiesta per iscritto, fax, e-mail: 60 giorni	Generale	-	In media 60 giorni sono rispettati	
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	n.c.	Il monitoraggio sulle contestazioni della TIA, ora TARES, sono risultate complesse in particolare per quanto riguarda le "errate" fatturazioni. Queste infatti vengono inserite in un generico contesto di verifica dei dati contrattuali applicati d'ufficio, per accertamento o su autodichiarazione e non esiste una voce distinta che permetta di conteggiare le singole contestazioni

			90 giorni per la comunicazione e accredito nella prima bolletta successiva alla comunicazione per importi inferiori a 100 euro	Specifico	€ 10,00	Standard rispettato	gli accrediti vengono imputati di default (automaticamente dal programma di gestione delle bollette) sulla prima bolletta successiva alla comunicazione in seguito all'evasione della pratica, pertanto di norma i tempi sono stati rispettati
	Tempo massimo indennizzo (qualunque) in caso di ritardato rimborso		60 giorni	Specifico	+ 10% rimborso ogni 10 giorni di ritardo	n.c.	

5. Report verifiche sul territorio per il servizio rifiuti – Anno 2012

Nel corso del 2012 sono iniziate, in via di sperimentazione, le verifiche sul territorio dei servizi erogati da Veritas S.p.A., che sono state ultimate nei primi mesi del 2013. Nel progetto, su iniziativa dell'Osservatorio SPL, è stato coinvolto il Servizio Qualità Urbana, (attualmente confluito nel Servizio Tutela della Città), secondo quanto previsto dall'Atto di Indirizzo di Giunta del Comune di Venezia n. 60 del 30 dicembre 2010 e dalla D.G.C. n.13 del 27/01/2011 (procedura B, Lettera g).

Per il servizio rifiuti, le verifiche sul territorio avvengono sulla scorta dell'art. 17 comma 4 del contratto di servizio stipulato tra VERITAS S.p.A. e Comune di Venezia in data 12/05/2003, rep. n. 128723, secondo cui: *“ il Comune, sulla base dei criteri condivisi con Vesta S.p.A., al fine di garantire l'omogeneità con le altre rilevazioni, potrà in qualsiasi momento, tramite gli uffici competenti, verificare che il servizio sia eseguito con diligenza e qualità rispetto alle condizioni convenute, e Vesta Spa dovrà collaborare a detta attività fornendo tutte le informazioni necessarie. Sempre ai fini di verifica, il Comune potrà effettuare visite nei luoghi in cui viene svolto il servizio. Potrà inoltre adottare ogni azione per verificare il grado di soddisfazione dell'utenza in merito alla gestione dei servizi”*.

Il Servizio Osservatorio Spl ha inviato apposita nota di comunicazione al gestore lo scorso novembre 2012 (nota PG 464066). Le verifiche svolte nel 2012 ed inizio 2013 non sono state condotte sugli aspetti operativo-gestionali del servizio, sui quali ci si riserva di avviare alcuni sopralluoghi in collaborazione con Veritas S.p.A. durante il 2013, per la migliore comprensione di alcuni aspetti tecnici legati alla rilevazione dei sistemi di raccolta e spazzamento, bensì sono state orientate a verificare la gestione dei rapporti con l'utenza.

I SERVIZI VERIFICATI:

- gli **sportelli informativi** (Venezia Centro Storico, Mestre Terraferma e presso le Municipalità del Lido e di Favaro Veneto);
- i **centri di raccolta** (Mestre Terraferma, Venezia Centro Storico e Lido);
- il **Call Center**.

SPORTELLI INFORMATIVI

Sono state effettuate **2 verifiche** presso l'Ufficio Clienti di Venezia Centro Storico e **2 verifiche** presso quello di Mestre Terraferma in giorni ed orari differenti, rilevando oltre che la qualità della risposta fornita (solamente nelle prime rilevazioni) anche la pulizia dei locali. L'unica nota negativa emersa inizialmente è relativa ai lunghi tempi di attesa all'ufficio di Venezia (1 ora a Venezia rispetto ai 15 minuti a Mestre), che hanno portato quindi alla seconda verifica, mirata alla rilevazione dei tempi d'attesa senza recarsi dall'operatore, visto che le risposte fornite erano state più che soddisfacenti, e valutando comunque la pulizia dei locali. Nella seconda verifica i tempi di attesa sono stati pressoché azzerati (0 minuti a Venezia e 5 minuti a Mestre).

Sono state fatte anche **1 verifica** presso la Municipalità di Favaro Veneto e **1 verifica** presso la Municipalità del Lido Pellestrina, dove all'interno degli uffici dell'URP, una volta alla settimana (il giovedì a Favaro ed il martedì al Lido), viene assegnata una postazione ad un operatore di Veritas che si occupa del ricevimento dell'utenza.

Esito: Il risultato può dirsi soddisfacente, in quanto dalle schede analizzate è emerso che l'unica nota negativa sono i tempi di attesa allo sportello di Venezia della prima verifica, mentre le seconde rilevazioni su Mestre e Venezia hanno tempi molto buoni, ed analogamente presso le Municipalità. Per quanto riguarda pulizia dei locali e la cortesia e competenza del personale i giudizi sono più che positivamente dalle prime rilevazioni. Dalle verifiche presso le Municipalità non emergono note carenti, solamente al Lido sono emerse lamentele da parte dell'utenza presente in attesa riguardanti le scarse informazioni fornite dagli operatori che li hanno costretti a più passaggi presso lo sportello.

Tab. 31 – Gli sportelli informativi - Le verifiche effettuate ed i servizi comunali coinvolti (2012-2013)

SERVIZI VERIFICATI	TOTALE VERIFICHE EFFETTUATE	NUMERO DI RILEVAZIONI			NOTE
		Serv. Osservatorio SPL	Serv. Qualità Urbana	Serv. Tutela del Cons.re	
Sportello Veritas S.p.A. Mestre	2	2	0	0	Rilevazione come cliente misterioso
Sportello Veritas S.p.A. Venezia	2	2	0	0	Rilevazione come cliente misterioso
Sportello Veritas S.p.A. Municipalità del Lido	1	1	0	0	Rilevazione come cliente misterioso
Sportello Veritas S.p.A. Municipalità di Favaro Veneto	1	0	1	0	Rilevazione come cliente misterioso

Tab. 32 – Gli sportelli informativi - I tempi di attesa (2012-2013)

SERVIZI VERIFICATI	TEMPI DI ATTESA IN MINUTI	
	1a verifica	2a verifica
Sportello Veritas S.p.A. Mestre	15'	5'
Sportello Veritas S.p.A. Venezia	60'	0'
Sportello Veritas S.p.A. Municipalità del Lido	25'	n.d.
Sportello Veritas S.p.A. Municipalità di Favaro Veneto	15'	n.d.

CENTRI DI RACCOLTA

Sono state effettuate **1 verifica** per ogni centro di raccolta, in giorni ed orari differenti a seconda dell'apertura, rilevando le caratteristiche dello spazio adibito alla raccolta e allo smaltimento dei rifiuti per ricavarne dati inerenti l'utilizzo e il miglioramento del servizio laddove considerato carente o manchevole. Il personale presente presso i centri di raccolta è sempre stato disponibile ad aiutare l'utente al conferimento corretto.

Esito: La valutazione sui centri di raccolta è più che positiva, ma potrebbe essere migliorata la segnaletica che indica come raggiungerli, in particolare al Lido dove risulta manchevole e a Santa Marta con una piccola integrazione: occorrerebbe dare indicazioni su come raggiungere il centro dall'imbarcadero Actv di Santa Marta, verificando anche se è

necessaria ulteriore segnaletica dall'incrocio stradale direzione San Basilio. Inoltre, all'interno dell'area non è ben chiara la postazione dell'operatore a cui rivolgersi.

Tab. 33 – I centri di raccolta - Le verifiche effettuate ed i servizi comunali coinvolti (2012-2013)

SERVIZI VERIFICATI	TOTALE VERIFICHE EFFETTUATE	NUMERO DI RILEVAZIONI			NOTE
		Serv. Osservatori o SPL	Serv. Qualità Urbana	Serv. Tutela del Cons.re	
Centro di raccolta Terraferma	1	1	0	0	Rilevazione come cliente misterioso
Centro di raccolta Centro Storico	1	1	0	0	Rilevazione come cliente misterioso
Centro di raccolta Lido	1	0	1	0	Rilevazione come cliente misterioso

SERVIZIO CALL CENTER

Le verifiche sono state condotte con il metodo del cliente misterioso con telefonate effettuate tra il 20 novembre e il 27 dicembre 2012, per verificare:

- La durata totale della telefonata;
- I tempi di attesa;
- La cortesia degli operatori nel corso della conversazione;
- La precisione della risposta.

I quesiti posti sono stati inerenti gli orari degli sportelli, gli orari dei centri di raccolta, come raggiungerli e cosa si può conferire, come fare un subentro o attivare una nuova utenza e richieste di informazioni su tariffe e varie (ad esempio come richiedere la chiavetta per i cassonetti con calotta oppure come fare la raccolta differenziata).

Sono state effettuate complessivamente **37 telefonate** così suddivise: 5 telefonate dal Servizio Osservatorio SPL, 10 dal Servizio Qualità e 22 dal Servizio Tutela.

Esito: Gli esiti delle telefonate sono più che positivi:

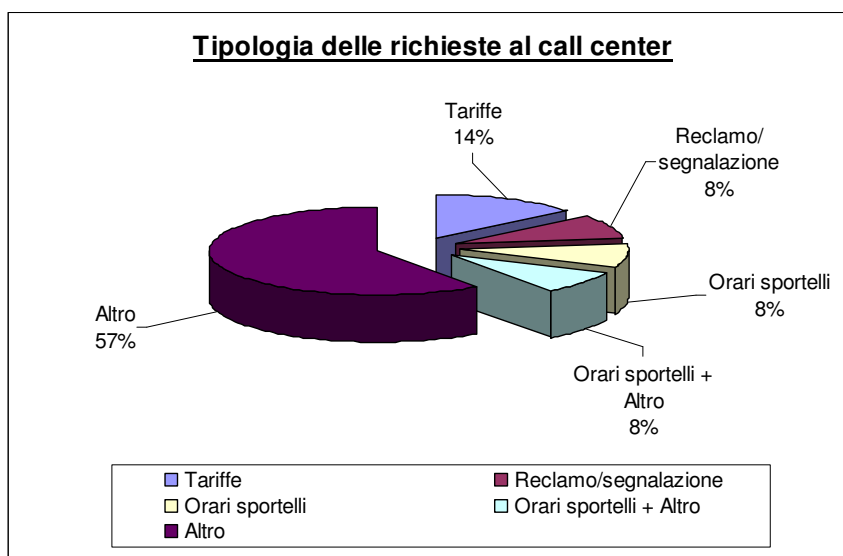
- la durata media delle telefonate si aggira intorno ai **3 minuti**;
- i tempi di attesa si attestano in media intorno ai **42 secondi**;
- alla **cortesia** degli operatori viene data in media una valutazione di **9 su 10**, mentre alla **precisione** delle risposte fornite viene data una valutazione di **8 su dieci**;
- per **29** telefonate su **37** la risposta fornita risulta **corretta (78%)**, solamente in un caso viene valutata incompleta, in 3 casi corretta in parte, ed in 2 casi non valutabile²;

² Le risposte sono state valutate incomplete, corrette in parte o non valutabili in quanto sono state chieste anche informazioni inerenti i mezzi pubblici da utilizzare per poter raggiungere i centri di raccolta e gli operatori non davano indicazioni in merito.

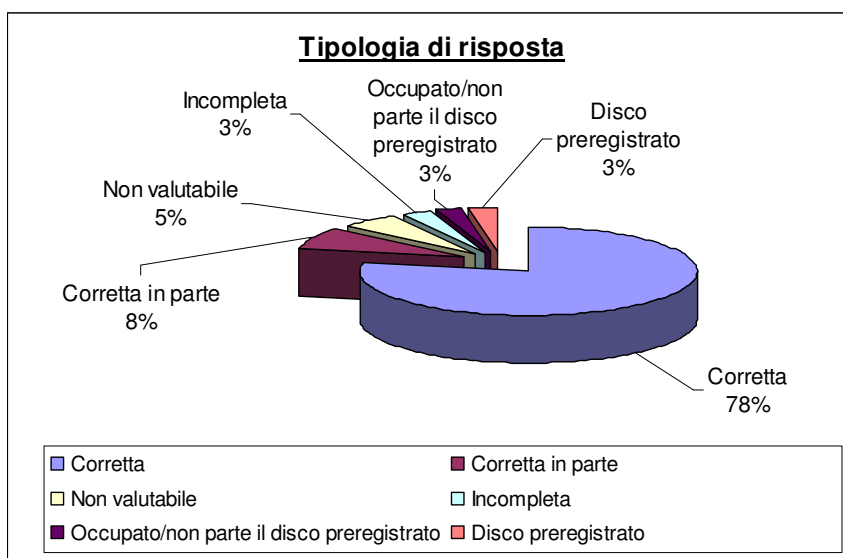
- Gli argomenti³ maggiormente richiesti, selezionando dal menù il tasto rapido '2' riguardavano come raggiungere i centri di raccolta, i loro orari, i materiali da conferire, ecc. e sono raccolti sotto la voce "Altro" (57%), seguiti da domande sulle tariffe nel 14% dei casi, mentre per il restante 24% sono stati richiesti gli orari degli sportelli e sono stati fatti reclami/segnalazioni, selezionando dal menù il tasto rapido '4'. In due telefonate non è stato possibile rilevare né i tempi di attesa e nemmeno la cortesia dell'operatore in quanto in una la linea era occupata e non è partito il disco preregistrato, e nell'altra è stato fatto un tentativo di telefonata selezionando dal menù il tasto rapido '5' per sapere i numeri telefonici di Veritas, dove parte un disco preregistrato. Quest'ultima telefonata è stata condotta anche per capire quali informazioni vengono fornite in relazione ai numeri utili.

Tab. 34 – Il servizio Call Center - Le verifiche effettuate ed i servizi comunali coinvolti (2012-2013)

SERVIZI VERIFICATI	TOTALE VERIFICHE EFFETTUATE	NUMERO DI RILEVAZIONI			NOTE
		Serv. Osservatorio SPL	Serv. Qualità Urbana	Serv. Tutela del Cons.re	
Call center Veritas S.p.A.	37	5	10	22	Rilevazione come cliente misterioso



³ Tra gli argomenti possibili da richiedere durante la telefonata per quelli inerenti le varie informazioni sui centri di raccolta, sui subentri, sulle variazioni, ecc. è stata inserita nella scheda di valutazione la voce altro da dover poi specificare a cura dei rilevatori, per praticità nella compilazione.



6. Aggiornamento Carta della Qualità dei Servizi e progetti di miglioramento 2013/2014

1. Aggiornamento Carta della Qualità dei Servizi al 2013: si è ritenuto di posticipare l'aggiornamento della carta relativamente ai soli standard di funzionamento del servizio, coerentemente al Piano Finanziario approvato. Tale scelta deriva anche dalla riforma avviata con l'introduzione dal 2013 del tributo Tares, oggi TARI, che potrà incidere sulle condizioni relative ai rapporti con l'utenza.
2. Piano di miglioramento 2013/2014:
 - 1) attivazione/sperimentazione della **certificazione della filiera del vetro**: presentazione durante il tavolo di rendicontazione del progetto avviato durante il 2013 ed ancora in corso;
 - 2) **azioni per l'incremento della raccolta differenziata** (modalità di sviluppo della raccolta differenziata in Terraferma, Centro Storico ed Estuario): Calotte, Ecomobile, ecc. -. Primi esiti delle raccolte differenziate presso le municipalità che hanno visto l'introduzione del sistema di raccolta del secco non riciclabile mediante le "calotte";
 - 3) proposta di rafforzamento di un **sistema condiviso per il monitoraggio della qualità dei servizi**: qualità percepita e gestione dei reclami da approfondire e avviando congiuntamente con la società un progetto di miglioramento nell'anno 2014.