



Relazione ai sensi dell'art. 30 del D.Lgs. 201/2022 relativa all'anno 2022

Sommario

A. PREMESSE.....	1
B. INTRODUZIONE	2
C. ANDAMENTO DEL SERVIZIO DAL PUNTO DI VISTA ECONOMICO	4
VALIDAZIONE DEI PEF DA PARTE DEL CONSIGLIO DI BACINO E APPROVAZIONE DA PARTE DI ARERA.....	4
ANALISI DEL SERVIZIO, DEI COSTI E DELLE TARIFFE DEI COMUNI IN TARIFFAZIONE PUNTUALE	5
D. ANDAMENTO DAL PUNTO DI VISTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO	6
IL SERVIZIO DI IGIENE AMBIENTALE	6
TQRIF.....	8
REGOLAMENTAZIONE DEL SERVIZIO MEDIANTE APPROVAZIONE DEL REGOLAMENTO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI.....	8
CENTRI DI RACCOLTA.....	9
STAZIONI DI TRAVASO DEI RIFIUTI URBANI	13
IMPIANTISTICA.....	14
E. ANDAMENTO DAL PUNTO DI VISTA DEL RISPETTO DEGLI OBBLIGHI INDICATI NEL CONTRATTO DI SERVIZIO	20
MONITORAGGIO DEGLI ADEMPIMENTI PREVISTI NEI CONTRATTI DI SERVIZIO....	20
ATTIVITÀ DI CONTROLLO SVOLTA DAL CONSIGLIO DI BACINO NEI CONFRONTI DEL GESTORE DEL SERVIZIO.	24
CUSTOMER SATISFACTION	24
CONTROLLO FRAZIONI MERCEOLOGICHE ESTRANEE	28
ISPETTORI AMBIENTALI	28
F. ALLEGATI	29

A. PREMESSE

In data 31.12.2022 è entrato in vigore il **D.lgs. 201/2022** (pubblicato sulla G.U. del 30.12.2022, n. 304) avente ad oggetto il riordino della disciplina dei **servizi pubblici locali di rilevanza economica**.

Ai sensi dell'Art. 30 del predetto decreto legislativo è previsto un monitoraggio annuale come di seguito indicato:

"I comuni o le loro eventuali forme associative, con popolazione superiore a 5.000 abitanti, nonché le città metropolitane, le province e gli altri enti competenti, in relazione al proprio ambito o bacino del servizio, effettuano la ricognizione periodica della situazione gestionale dei servizi pubblici locali di rilevanza economica nei rispettivi territori.



Tale ricognizione rileva, per ogni servizio affidato:

*il concreto andamento dal punto di vista **economico, della qualità del servizio e del rispetto degli obblighi indicati nel contratto di servizio**, in modo analitico, tenendo conto anche degli atti e degli indicatori di cui agli articoli 7, 8 e 9.*

*La ricognizione **rileva altresì la misura del ricorso all'affidamento a società in house**, oltre che gli oneri e i risultati in capo agli enti affidanti.*

1. *La ricognizione di cui al comma 1 è contenuta in un'apposita relazione ed è aggiornata ogni anno, contestualmente all'analisi dell'assetto delle società partecipate di cui all'articolo 20 del decreto legislativo n. 175 del 2016. Nel caso di servizi affidati a società in house, la relazione di cui al periodo precedente costituisce appendice della relazione di cui al predetto articolo 20 del decreto legislativo n. 175 del 2016.*
2. *In sede di prima applicazione, la ricognizione di cui al primo periodo è effettuata entro dodici mesi dalla data di entrata in vigore del presente decreto."*

In altri termini la presente Relazione costituisce la ricognizione periodica della gestione dei SPL con l'andamento dell'aspetto economico, della qualità e del rispetto degli obblighi contrattuali. Inoltre, rileva l'entità del ricorso all'in house, l'impatto economico-finanziario che ne deriva per gli enti affidanti, nonché le proposte gestionali pervenute dagli operatori interessati.

Con la presente relazione sono state esaminate entrambe le gestioni dal punto di vista dei risultati conseguiti nel 2022, anche con riferimento al ciclo integrato, ovvero anche alla fase di avvio al trattamento e smaltimento, alla qualità del servizio del servizio, anche verificando i dati sulla customer satisfaction e dal punto di vista del rispetto degli obblighi indicati nel contratto di servizio.

Considerato comunque che è in corso un'operazione di aggregazione societaria tra VERITAS S.p.A. e ASVO S.p.A., si ritiene alquanto auspicabile che da tale aggregazione possano essere valorizzate le eccellenze di entrambe le aziende in un'ottica di miglioramento complessivo della gestione e di un innalzamento della qualità del servizio, sia in termini tecnici che contrattuali.

Inoltre occorre ricordare che a partire dal 2023 verrà dato avvio sistematico alla rendicontazione prevista per il monitoraggio della qualità ai fini di quanto prescritto dal regolatore nazionale Arera.

B. INTRODUZIONE

Il Consiglio di Bacino Venezia Ambiente è stato istituito nel novembre 2014 ai sensi della Legge Regione Veneto N. 52/2012 ed è stato costituito per effetto della Convenzione ex art. 30 TUEL tra i 45 Comuni del Bacino Venezia, che comprende i 44 Comuni dell'area metropolitana di Venezia e il Comune di Mogliano Veneto, con il compito di programmare, organizzare e controllare il servizio pubblico di gestione del ciclo dei rifiuti urbani e assimilati nel Bacino Venezia, per conto dei Comuni partecipanti.

Nei 45 Comuni del Bacino Venezia il servizio rifiuti è gestito da due società del Gruppo Veritas S.p.A., la cui capogruppo è interamente controllata da Comuni del Bacino, ed in particolare:

- per 34 Comuni il servizio è gestito dalla capogruppo **Veritas S.p.A.**;
- per 11 Comuni del portogruarese il servizio è gestito da **ASVO S.p.A.**, controllata da Veritas S.p.A. e partecipata con quote di minoranza dai Comuni locali.

L'omogeneità di gestore nell'intero Bacino, in alternativa ad una frammentazione su una pluralità di gestori, agevola il perseguimento di una strategia unitaria di gestione del servizio consentendo:



- economie di scala, con benefici sui costi per l'utenza, grazie alla possibilità di utilizzo condiviso su territori contigui di risorse, mezzi e servizi in capo ad unico operatore per l'intero Bacino;
- una miglior tutela ambientale mediante l'affidamento della raccolta, trasporto ed avvio a smaltimento e recupero dei rifiuti in capo ad unico operatore per l'intero Bacino.

La scelta dell'affidamento in house ad una società interamente pubblica, sottoposta a controllo analogo da parte dei Comuni soci, prevede un rafforzamento delle attività di controllo in capo all'ente regolatore locale, ovvero l'Ente Territorialmente competente al quale i recenti provvedimenti del regolatore nazionale ARERA hanno attribuito un ruolo centrale sia per la validazione dei Piani economici finanziari dei comuni appartenenti al bacino, (delibera ARERA n. 443/2019 e s.m.i.), che per le necessità di presidiare il servizio di gestione dei rifiuti urbani attraverso i contratti di servizio, anche in termini di trasparenza nei confronti degli utenti (delibera ARERA n. 444/2019). L'affidamento in house ad una società interamente pubblica, sottoposta a controllo analogo da parte dei Comuni soci, costituisce pertanto un aspetto significativamente rilevante da presidiare in capo al Consiglio di Bacino.

Nella maggioranza dei predetti Comuni (37 su 45) la scadenza del servizio è stata fissata al 2038 per effetto di delibere adottate dai rispettivi Consigli Comunali prima della costituzione del Consiglio di Bacino, rispetto alle quali il Consiglio di Bacino ha ritenuto, con le deliberazioni assembleari n. 11/2015 e n. 3/2016, di non modificare la scadenza degli affidamenti deliberati dagli enti allineando tutte le scadenze al 2038.

Per i tre Comuni i cui affidamenti erano in scadenza nel 2017 (San Donà di Piave, Meolo e Quarto d'Altino), l'iter deliberativo di affidamento si è concluso con le rispettive deliberazioni di Assemblea nn. 18, 19 e 20 del 27.10.2017 che hanno approvato il nuovo affidamento del servizio a Veritas S.p.A. con durata di 15 anni a decorrere da 1.01.2018 fino al 31.12.2032, mentre per i Comuni di Cona e Venezia l'iter deliberativo di affidamento si è concluso rispettivamente con le deliberazioni di Assemblea di Bacino n. 7 del 26.07.2018 e n. 12 del 15.11.2019 che hanno approvato l'allineamento al 2038 della scadenza dell'affidamento in house a Veritas S.p.A. del servizio rifiuti urbani nei Comuni di Cona e Venezia.

Per i Comuni di Fossalta di Piave e Scorzè sono state svolte le apposite istruttorie con la redazione delle Relazioni [in precedenza ex art. 34 del DL 179/2012] **ex artt. 14 e 17 del d.lgs. 201 del 2022**, che hanno dato conto della congruità economica dell'offerta dei soggetti in house anche a seguito dell'implementazione del nuovo metodo tariffario rifiuti ARERA, delle ragioni del mancato ricorso al mercato, nonché dei benefici per la collettività della forma di gestione prescelta, anche con riferimento agli obiettivi di universalità e socialità, di efficienza, di economicità e di qualità del servizio, nonché di ottimale impiego delle risorse pubbliche. Con la deliberazione dell'Assemblea di bacino n. 8 del 13 giugno 2023 è stato quindi approvato l'allineamento della scadenza al 2038 per detti due comuni.

In tale contesto si rammenta che il Consiglio di Bacino ha ottenuto formale riscontro di avvenuta iscrizione nell'elenco delle amministrazioni aggiudicatrici e gli enti aggiudicatori che operano mediante affidamenti diretti nei confronti di proprie società in house di cui all'art. 192 del D.Lgs. 50/2016. (rif. nota Anac ns. prot. 219 del 16.02.2022).

Per il **mantenimento dell'iscrizione** all'elenco il Consiglio di bacino deve monitorare gli adempimenti/controlli indicati nelle Linee guida n. 7, di attuazione del D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50 recanti «Linee Guida per l'iscrizione nell'Elenco delle amministrazioni aggiudicatrici e degli enti aggiudicatori che operano mediante affidamenti diretti nei confronti di proprie società in house previsto dall'art. 192 del d.lgs. 50/2016», tra cui il limite dell'80% del fatturato in favore dell'ente pubblico o degli enti pubblici soci e che la produzione ulteriore rispetto a detto limite sia consentita solo se assicura economie di scala o altri recuperi di efficienza sul complesso dell'attività principale della società partecipata.

Infatti annualmente si richiede ai gestori l'aggiornamento delle verifiche del fatturato per il triennio precedente.



Tale adempimento periodico viene integrato a partire dal 2022 a quanto art. 30 del D.lgs. 201/2022 di cui questa relazione intende dare risposta provvedendo all'analisi dell'andamento della gestione delle due società in house con riferimento all'anno 2022:

- **dal punto di vista economico;**
- **dal punto di vista della qualità del servizio;**
- **dal punto di vista del rispetto degli obblighi indicati nel contratto di servizio.**

C. ANDAMENTO DEL SERVIZIO DAL PUNTO DI VISTA ECONOMICO

VALIDAZIONE DEI PEF DA PARTE DEL CONSIGLIO DI BACINO E APPROVAZIONE DA PARTE DI ARERA

La legge 27 dicembre 2017, n. 205 ha attribuito ad Arera funzioni di regolazione e controllo "del ciclo dei rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati".

Con la delibera 443/2019/R/rif relativa al nuovo MTR (Metodo tariffario servizio integrato di gestione dei rifiuti 2020-2021) e con la delibera 444/2019/R/rif (Testo integrato trasparenza rifiuti – TITR), entrambe del 31 ottobre 2019, l'autorità ha avviato la regolazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani aventi i seguenti obiettivi di fondo:

- migliorare il servizio reso agli utenti;
- raggiungere una maggiore omogeneità del servizio nelle diverse aree del Paese;
- introdurre la valutazione dei rapporti costo-qualità;
- promuovere l'adeguamento infrastrutturale (impianti di gestione);
- migliorare l'efficienza complessiva delle gestioni, contenendo la possibile crescita complessiva delle entrate tariffarie;
- definire adeguamenti dei corrispettivi ancorati a valutazioni delle prestazioni del servizio da parte della comunità interessata (utenti e cittadini), sulla base di idonee modalità organizzative;
- incentivare la possibilità per gli operatori di conseguire ricavi sfruttando le potenzialità in-site nelle singole fasi della filiera, con benefici da ripartire tra i medesimi operatori e gli utenti (concetto di sharing).

L'avvio del processo, quindi, è partito dal 2020 coincidendo di fatto con l'inizio della pandemia.

Già nel corso del 2021, in vista della scadenza del primo biennio regolatorio, con la delibera 363/2021/R/rif del 3 agosto 2021 (Mtr-2) l'autorità ha, poi, approvato:

- l'aggiornamento delle regole per la determinazione dei criteri di riconoscimento dei costi efficienti di esercizio e di investimento del servizio integrato dei rifiuti (Mtr-2) per il quadriennio 2022-2025;
- la nuova regolazione per la definizione delle tariffe di accesso agli impianti di trattamento dal 2022.

Con tale delibera, Arera ha introdotto un periodo regolatorio di durata quadriennale (2022-2025) e confermato sostanzialmente le impostazioni principali assunte già con la delibera 443/2019 i cui elementi maggiormente rilevanti sono:

- PEF ancorati ai dati contabili certi consuntivi degli anni precedenti (time lag di 2 anni);



- applicazione del WACC pari al 5,6% sull'esposizione finanziaria del gestore (per il 2020-2021 era del 6,3%);
- applicazione di un fattore di sharing sui ricavi energia e materia (CONAI e mercato);
- tariffabilità dei costi previsionali collegati a obiettivi e target di miglioramento, da consuntivare;
- recupero con gradualità dei conguagli dei PEF degli anni precedenti.

L'applicazione del nuovo metodo tariffario (MTR), così come stabilito da Arera, ha determinato un elemento di forte discontinuità rispetto al precedente assetto. Le modalità di calcolo e di attribuzione previste dalle norme regolatorie hanno confermato – in alcuni territori comunali – la presenza di evidenti squilibri economici, i quali sono tuttora oggetto di attenzione da parte del Consiglio di Bacino, nel ruolo di ETC, per ricercare delle soluzioni che soddisfino sia l'equilibrio economico della singola gestione, sia la necessità di attenuare l'impatto tariffario sull'utenza.

Il Consiglio di Bacino, nel ruolo di Ente Territorialmente Competente (ETC), ha validato con deliberazioni di Assemblea di Bacino i PEF dei 45 Comuni del Bacino Venezia per gli anni 2020, 2021 e 2022-2025 secondo le nuove metodologie introdotte da Arera (MTR e MTR-2).

Arera ha dato riscontro positivo al lavoro svolto da Consiglio di Bacino e gestori approvando i PEF dei Comuni di maggiori dimensioni:

- con deliberazione 147/2023/R/rif del 4.04.2023 ARERA ha approvato le predisposizioni tariffarie per gli anni 2020 e 2021 e per il periodo regolatorio 2022-2025 del Comune di Venezia;
- con deliberazione 187/2023/R/rif del 4.05.2023 ARERA ha approvato le predisposizioni tariffarie per gli anni 2020 e 2021 e per il periodo regolatorio 2022-2025 dei Comuni di Jesolo, Martellago e Spinea;
- con deliberazione 315/2023/R/rif del 13/07/2023 ARERA ha approvato le predisposizioni tariffarie per gli anni 2020 e 2021 e per il periodo regolatorio 2022-2025 dei Comuni di Mira, Mirano, Mogliano Veneto e San Donà di Piave.

ANALISI DEL SERVIZIO, DEI COSTI E DELLE TARIFFE DEI COMUNI IN TARIFFAZIONE PUNTUALE

Con deliberazione di Assemblea di Bacino n. 14 del 21 dicembre 2021 si era stabilito di avviare un percorso di omogeneizzazione dei "minimi" tariffati per i Comuni in regime TARIP, da compiersi nel quadriennio 2022-25.

L'obiettivo di omogeneizzazione si colloca altresì nell'aggiornamento del Piano Regionale Rifiuti che pone tra le competenze del Consiglio di Bacino l'approvazione del Regolamento per l'applicazione della Tariffa Puntuale corrispettiva, nonché l'approvazione delle relative Tariffe all'utenza in conformità alle disposizioni di ARERA: *i Consigli di Bacino approvano un'unica regolamentazione e tariffa di bacino, con facoltà di definire una loro articolazione territoriale in presenza di motivate differenze gestionali.*

Nel corso dell'esercizio 2022 (in data 31 maggio, 4 luglio, 2 agosto, 31 agosto, 8 settembre, 30 novembre) si sono tenuti incontri tecnici con il gestore Veritas per l'analisi del numero di conferimenti nei Comuni in tariffazione TARIP e le relative modalità di servizio.

A seguito dell'analisi dei dati disponibili si sono ipotizzati 3 step con conferimenti minimi "più ampi" all'ingresso dei Comuni in regime TARIP da ridurre un po' alla volta a seguito dell'apprendimento delle nuove modalità di gestione.



Con i gestori si sono analizzati i conferimenti minimi ad oggi applicati e le relative volumetrie, al fine di pervenire ad una proposta applicabile ai Comuni a seconda della fase in cui il comune si trova.

I Comuni attualmente coinvolti nella tariffazione puntuale sono così suddivisi tra le 3 fasi di applicazione della tariffazione:

1. STEP 1: Comuni di Cona, Dolo, Mirano, Annone Veneto, Cinto Caomaggiore, San Stino di Livenza e Teglio Veneto;
2. STEP 2: Comuni di San Donà di Piave, Fossalta di Piave, Marcon Meolo e Quarto d'Altino;
3. STEP 3: gli altri 10 Comuni del mirese (9 PAP e 1 STRADALE: Santa Maria di Sala).

In data 15 novembre, nell'ambito del Progetto Rethink Waste, si è tenuto un incontro con Arpav e tutti i 45 Comuni al fine di illustrare le proposte derivanti dal progetto nonché la modalità individuata di applicazione dei "minimi", prevedendo successivi incontri di approfondimento separando i Comuni a seconda del sistema adottato:

- Sistema TARIP Stradale;
- Sistema TARIP PAP VERITAS con bidoni carrellati;
- Sistema PAP/ASVO.

Si sta valutando inoltre che in un sistema di tariffazione a corrispettivo il servizio di raccolta del Rifiuto Verde possa/debba essere a pagamento per le utenze che lo utilizzano. Si sta pertanto determinando una modalità di tariffazione il più possibile omogenea anche per il Verde.

D. ANDAMENTO DAL PUNTO DI VISTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

IL SERVIZIO DI IGIENE AMBIENTALE

Come già indicato nella parte introduttiva, nel 2022 Veritas S.p.A. gestiva il servizio rifiuti in 33 Comuni dell'area metropolitana di Venezia e nel Comune di Mogliano Veneto in provincia di Treviso, mentre Asvo S.p.A., società facente comunque parte del Gruppo Veritas, gestiva il servizio negli 11 Comuni del Veneto Orientale dell'area metropolitana di Venezia.

La gestione dei rifiuti comprende trasporto, trattamento, recupero e smaltimento dei rifiuti, il controllo di queste operazioni, la conduzione ottimale degli impianti e la loro continua evoluzione nonché la gestione delle discariche dopo la chiusura (gestione *post mortem*).

Per far fronte a tali compiti, il Gruppo Veritas si è progressivamente dotato di schemi organizzativi e industriali moderni, disponendo di propri impianti per la preparazione al riutilizzo/trattamento e avvio al riciclo dei materiali provenienti dalle raccolte differenziate.

Nel corso del 2022 sono stati avviati a recupero la quasi totalità dei rifiuti urbani raccolti, privilegiando il recupero di materia rispetto a quello energetico. Il ricorso alla discarica, per i rifiuti urbani raccolti, è sempre contenuto e comunque è conseguibile nel bacino Venezia l'obiettivo europeo che fissa tale limite al 10% da conseguire entro il 2035. Permane un uso "straordinario" della discarica per la frazione non ancora valorizzabile nella seconda linea da termocombustione, attualmente in fase di realizzazione.

Nel 2022 sono state progressivamente superate le criticità riscontrate nel corso dell'emergenza sanitaria da COVID-19 e nell'immediato periodo successivo. La produzione complessiva dei rifiuti è aumentata, anche se i valori complessivi registrati si sono assestati al di sotto di quanto rilevato nel 2019.



I territori ancora interessati dalla contrazione della produzione dei rifiuti sono quelli turistici, in particolare quelli connotati da un turismo internazionale (città d'arte), anche se in parte le mancate presenze straniere sono state parzialmente assorbite dall'aumento delle presenze nazionali.

	Totale rifiuti raccolti 2022	totale rifiuti raccolti 2021	totale rifiuti raccolti 2020	totale rifiuti raccolti 2019
Veritas S.p.A.	440.551,49	449.551,73	425.897,36	470.648,842
totale differenziata	303.775,69	306.600,62	300.286,50	319.029,651
totale non differenziata	119.969,07	113.595,63	109.199,20	131.858,691
totale fuori statistica (*)	16.806,73	29.355,48	16.411,65	19.760,501
% di differenziata	71,69%	72,97%	73,33%	70,76%
ASVO S.p.A.	69.010,72	69.572,89	63.767,73	77.595,39
totale differenziata	46.026,88	46.370,53	42.347,27	44.938,90
totale non differenziata	17.646,26	17.348,07	15.620,25	19.348,26
totale fuori statistica (*)	5.337,58	5.854,29	5.800,21	13.308,24
% di differenziata	72,29%	72,77%	73,05%	69,90%
TOTALE	509.562,21	519.124,62	489.665,09	548.244,23

(*) Rifiuti che non entrano nel calcolo della %RD

Dati aggiornati a luglio 2023 e calcolati con il metodo DM 26 maggio 2016.

Fonte: Bilancio Veritas S.p.A.

Nel 2022 il quantitativo di rifiuti raccolti è aumentato pur restando inferiore rispetto ai livelli di produzione pre-pandemia, mentre la percentuale di raccolta differenziata si è consolidata al di sopra dei 70 punti percentuali (metodo di calcolo secondo il DM 26 maggio 2016). La maggior parte della diminuzione nella produzione dei rifiuti, rispetto al 2019, si è registrata nel comune di Venezia (circa 18.000 t in meno corrispondente a una contrazione attorno al 10,2%).

Secondo il più recente Rapporto rifiuti urbani di Ispra (edizione 2022) nel 2021 il Comune di Venezia si è confermato ai primi posti per percentuale di raccolta differenziata tra i grandi Comuni del Paese, con popolazione superiore ai 200.000 abitanti, con il 65,2% di raccolta differenziata.

Per gli altri territori, sono confermati e, in molti casi migliorati, i valori già registrati negli anni precedenti che permettono di posizionare l'intero ambito metropolitano ai primi posti nel panorama nazionale. In linea generale si può dire che i quantitativi di rifiuti raccolti e le percentuali di raccolta differenziata di ciascun comune risentono delle caratteristiche urbane e morfologiche dei territori serviti e della storicità dell'introduzione dei modelli di raccolta attualmente praticati. Le caratteristiche del territorio, infatti, esprimono esigenze e necessità anche molto diverse fra loro, comprendendo parte dei litorali del Veneto, luoghi e città d'arte, ampie porzioni di territori agricoli e aree densamente abitate e si esplicano nelle differenti dinamiche di produzione dei rifiuti e nelle diverse performance di raccolta differenziata.



TQRIF

Arera con la delibera 15/2022/R/rif del 18 gennaio 2022 ha approvato il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (cosiddetto **TQRIF**). Il TQRIF prevede l'introduzione di un set di obblighi di qualità contrattuale e tecnica, minimi e omogenei per tutte le gestioni, affiancati da indicatori di qualità e relativi standard generali differenziati per gli schemi regolatori individuati in relazione all'effettivo livello qualitativo di partenza garantito agli utenti.

Il Consiglio di Bacino con deliberazione dell'Assemblea di Bacino n. 4 del 14 aprile 2022 ha determinato il livello di qualità tecnica e contrattuale di partenza che i gestori ASVO S.p.A. e Veritas S.p.A. sono tenuti a rispettare partire dal 1° gennaio 2023 facendo riferimento agli adempimenti previsti nel quadrante di cui allo schema 1 della tabella di cui all'art 3.1 del Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (c.d. TQRIF).

Tali disposizioni hanno avuto ricadute organizzative importanti sul servizio reso dai gestori i quali sono stati chiamati ad individuare le specifiche e conseguenti esigenze di spesa corrente e di investimento, che hanno trovato espressione nell'ambito dell'attività di programmazione pluriennale e definizione dei Pef 2022-2025 sotto forma di "oneri aggiuntivi che il gestore si attende di sostenere per l'adeguamento agli standard e ai livelli minimi di qualità" introdotti dall'Autorità.

In ossequio a quanto stabilito all'art 5 del TQRIF, con la Delibera di Assemblea di Bacino n. 15 del 16 dicembre 2022 è stata approvata la CARTA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI, per i gestori ASVO Spa e VERITAS S.p.A., nonché per i Comuni di Cavarzere e Ceggia per la riscossione della tariffa nei rispettivi territori entrata in vigore in data 01.01.2023.

La rendicontazione in ordine ai livelli di qualità tecnica e contrattuale stabiliti nelle Carta qualità del Servizio saranno oggetto di specifica rendicontazione nella relazione del 2024 relativa all'anno 2023 che comprenderà anche quanto stabilito all'art 58 co.1 e 2 del TQRIF che si riporta:

58.1 "Entro il 31 marzo di ogni anno, il gestore è tenuto a comunicare all'Autorità e all'Ente territorialmente competente il numero totale di utenze al 31 dicembre dell'anno precedente, suddivise per tipologia (domestica e non domestica), nonché le informazioni e i dati di cui ai successivi commi del presente articolo relativi all'anno precedente registrati ai sensi dell'Articolo 56.

58.2 Per le gestioni ricomprese nello Schema I, per le quali non si prevede l'introduzione di livelli generali di qualità, il gestore trasmette all'Autorità e al pertinente Ente territorialmente competente una relazione, firmata dal suo legale rappresentante, attestante il rispetto degli obblighi di servizio di cui alla Tabella 2 nell'Appendice I."

REGOLAMENTAZIONE DEL SERVIZIO MEDIANTE APPROVAZIONE DEL REGOLAMENTO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Ai fini della regolamentazione del servizio è d'uopo considerare anche quanto è stato svolto di concerto con i Comuni ed i gestori, per addivenire ad un Regolamento di gestione dei rifiuti urbani. Esso comprende gli obblighi e i doveri degli utenti, nonché le competenze e i doveri del Consiglio di Bacino, dei Comuni e dei Gestori.

A tal proposito si dà atto che con la deliberazione dell'Assemblea di Bacino n. 6 del 14.06.2021 è stato adottato, ai sensi dell'art. 7 co. 3 della L.R.V. n. 3 del 2000, il **Regolamento tipo** per la gestione dei rifiuti urbani e per la pulizia del territorio per i Comuni del Bacino Venezia, e relativi allegati:

- 1.A) – sanzioni;
- 1.B) - Disciplinare per la gestione e l'utilizzo del Centro di raccolta;



- 1.C) "Linee guida per l'effettuazione di servizi di raccolta di rifiuti abbandonati su suolo pubblico".

Nella soprarichiamata deliberazione inoltre è stato stabilito che i Comuni del Bacino adeguino il proprio regolamento per la gestione dei rifiuti urbani conformandolo allo schema adottato e relativi allegati, e, nelle more dell'adeguamento, provvedano prioritariamente a recepire senza modificazioni le disposizioni di cui all'art. 9 avente ad oggetto l'"autonomo avvio a recupero e riciclo dei propri rifiuti simili da parte delle utenze non domestiche" per conformarsi alle modifiche normative intervenute con il d.lgs. 116/2020, ammettendo per i rimanenti articoli modifiche anche sostanziali finalizzate a meglio precisare le disposizioni regolamentari in riferimento alle peculiari caratteristiche di ogni territorio comunale.

A seguire, ai sensi dell'art. 24 comma 4 dell'aggiornamento del Piano regionale Rifiuti approvato con DGR n. 988 del 9 agosto 2022, all. A che prevede "tra le competenze dei Consigli di bacino, a specificazione di quanto già previsto dall'art. 3, comma 6, LR 52/2012,[...], l'approvazione del regolamento di gestione dei rifiuti urbani unico per il bacino di competenza, è stato avviato un procedimento di condivisione per la redazione e successiva approvazione del **Regolamento Unico** di gestione dei rifiuti urbani.

Con la Delibera di Assemblea di Bacino n. 14 del 15 novembre 2022 è stato approvato l' "Avvio del procedimento per l'approvazione del Regolamento di gestione dei rifiuti urbani unico per il bacino Venezia" vista la nuova competenza attribuita ai Consigli di bacino ai sensi dell'art. 24 comma 4 dell'aggiornamento del Piano regionale Rifiuti approvato con DGR n. 988 del 9 agosto 2022, all. A).

A seguire è stata approvata la Delibera di Assemblea di Bacino n. 16 del 16 dicembre 2022 avente ad oggetto: "Iter procedurale e istruttorio al fine dell'approvazione del Regolamento Unico di gestione dei rifiuti urbani: aggiornamento degli indirizzi dell'Assemblea di Bacino assunti con deliberazione n. 14 del 15 novembre 2022".

L'iter è proseguito nel corso del 2023 e si darà riscontro degli esiti nella relazione del 2024 relativa al 2023.

CENTRI DI RACCOLTA

I Centri di Raccolta presenti nel territorio della Città Metropolitana di Venezia sono operativi secondo le direttive vigenti contenute nel del DM 8 Aprile 2008 così come modificato dal Decreto del 13 maggio 2009. La tipologia dei rifiuti da conferire al centro di raccolta sono di seguito sinteticamente descritti:

- scarti verdi;
- calcinacci e inerti;
- materiale ferroso;
- vetro;
- legno;
- carta e cartone;
- RAEE
- Rifiuti di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche.

Inoltre esiste la possibilità di conferimento differenziato di:

- beni durevoli dismessi (mobilia);
- contenitori per liquidi in plastica e altre plastiche;
- rifiuti urbani pericolosi;



- oli vegetali esausti di origine alimentare;
- oli minerali esausti;
- accumulatori al piombo;
- cartucce per stampanti esauste;
- indumenti usati, cuoio, pellame, stracci e altro materiale tessile;
- contenitori per fitofarmaci, veterinari, rifiuti agricoli.

Il gestore del servizio provvede ad organizzare il centro di raccolta in modo da ricevere le diverse tipologie di rifiuti urbani conferite dagli utenti predisponendo idonei contenitori per ciascuna frazione merceologica, in modo da agevolare il conferimento da parte dell'utente.

I rifiuti urbani di cui sopra sono conferiti dagli utenti nel centro di raccolta in modo differenziato nel rispetto delle norme dettate dal regolamento Gestione Rifiuti Urbani.

Per particolari tipologie di rifiuto quali, inerti, personal computer e cellulari è richiesta la compilazione di un modulo in autodichiarazione.

In alcune aree sono attivi centri di raccolta mobili (CdR mobile) per consentire il conferimento dei rifiuti urbani pericolosi, materiale voluminoso di ridotte dimensioni e i piccoli elettrodomestici.

Il Gestore Veritas sta attrezzando i centri di raccolta di registrazione accessi tramite codice fiscale. Tale modalità non era ancora disponibile per tutti i centri di raccolta nel 2022.



Consiglio di Bacino Venezia Ambiente

Area	COMUNE	Centri Raccolta	Ecomobile	Centro Mobile di Raccolta	Impianto	Concessione	Gestore	Proprietà	Note
Venezia EST	Cavallino	X			C.D.R. - VIA POERIO CAVALLINO TREPORTI	X	V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.		fino al 2038
	Ceggia	X			C.D.R. - VIA NOGHERA - CEGGIA	X	V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.		fino al 2038
	Eraclea	X	X		C.D.R. - VIA DELLE INDUSTRIE - ERACLEA	X	V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.		fino al 2038
	Fossalta di Piave	X			C.D.R. - VIA DELL'ARTIGIANATO - FOSSALTA DI PIAVE	X	V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.		fino al 2038
	Jesolo	X			C.D.R. - VIA LA BASSA NUOVA - JESOLO	X	V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.		fino al 2038
	Musile di Piave	X			C.D.R. - VIA DELL'ARTIGIANATO - MUSILE DI PIAVE	X	V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.		fino al 2038
	Noventa di Piave		X				V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.		Utilizza CdR di San Donà di Piave
	San Donà di Piave	X	X		C.D.R. - VIA MAESTRI DEL LAVORO - SAN DONA' DI PIAVE	X	V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.		fino al 2038 - Utilizzato anche dal comune di Noventa di Piave
Chioggia	Torre di Mosto	X			C.D.R. - VIA XOLA - TORRE DI MOSTO	X	V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.		fino al 2038
	Cavarzere	X			C.D.R. - V. DELL'ARTIGIANATO 21 - CAVARZERE		V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.	X	
	Chioggia	X			C.D.R. - LOC. SACCA CASALE ECOCENTRO CHIOGGIA	X	V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.		
	Cona	X			C.D.R. - VIA CARDUCCI CONA	X	V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.		fino al 2038
Venezia	Marcon	X			C.D.R. - VIA PRAELLO - MARCON	X	V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.		
	Meolo	X			C.D.R. - VIA MARTEGGIA - MEOLO	X	V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.		
	Mogliano Veneto	X			C.D.R. - VIA RONZINELLA 218/B - MOGLIANO VENETO		V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.	X	
	Quarto d'Altino	X			C.D.R. - VIA MARCONI - QUARTO D'ALTINO	X	V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.		
	Venezia CS	X			C.D.R. - SCOMENZERA - VENEZIA	X	V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.		
	Venezia ES	X			C.D.R. - VIA MALAMOCCO - LIDO, 18 - VENEZIA	X	V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.		
	Venezia TF	X			C.D.R. - VIA PORTO DI CAVERGNAGO - MESTRE, 99 - VENEZIA		V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.	X	
Mirese	Campagna Lupia		X			X	V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.		L'utente può utilizzare anche il CdR Mirano V.le Venezia
	Campolongo Maggiore		X			X	V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.		L'utente può utilizzare anche il CdR Mirano V.le Venezia
	Camponogara		X			X	V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.		L'utente può utilizzare anche il CdR Mirano V.le Venezia
	Dolo		X			X	V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.		L'utente può utilizzare anche il CdR Mirano V.le Venezia
	Fiesse d'Artico		X			X	V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.		L'utente può utilizzare anche il CdR Mirano V.le Venezia
	Fossò	X			C.D.R. - VIA I STRADA - ZI, - FOSSO'	X	V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.		
	Martellago	X			C.D.R. - VIA ROVIEGO, - MARTELLAGO	X	V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.		
	Mira		X	X			V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.		L'utente può utilizzare anche il CdR Mirano V.le Venezia
	Mirano		X				V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.	X	L'utente può utilizzare anche il CdR Mirano V.le Venezia
	Mirese (17 comuni)	X			C.D.R. - VIALE VENEZIA, 3 MIRANO		V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.	X	c/o sede IU Mirano - Può essere utilizzato da tutti i comuni del mirese
	Noale	X			C.D.R. - VIA PACINOTTI - NOALE	X	Associazione Gruppo Missionario Noale		
	Pianiga	X			C.D.R. - VIA PO - PIANIGA	X	V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.		
	Salzano	X			C.D.R. - VIA PIOVEGA, - SALZANO	X	V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.		
	Santa Maria di Sala	X			C.D.R. - VIALE FERRARIS, - SANTA MARIA DI SALA	X	V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.		
	Scorzè	X			C.D.R. - VIA BURATTI - SCORZE'	X	V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.		
	Scorzè	X			C.D.R. - VIA MARMOLADA - SCORZE'	X	V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.		
	Spinea		X	X	11	X	V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.		
	Stra		X				V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.		L'utente può utilizzare anche il CdR Mirano V.le Venezia
	Mirano		X	X		X	V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.		



INDICATORI DI UTILIZZO CENTRI RACCOLTA IN AREA ASVO

Nel corso dell'anno 2022 A.S.V.O. ha operato su 10 ecocentri, provvedendo all'attività di guardiania di 9. Le ore di apertura nel 2022 sono state 10.452.

Gli accessi nel 2022 sono stati 137.819 (+3% sul 2021), i conferimenti 245.643 (+2% sul 2021)

I kg raccolti sono stabili, -1% sul 2021, evidenziando però importanti incrementi per calcinacci, abbigliamento, vetro in lastra.

I dati registrati permettono di:

- conteggiare i conferimenti e confrontarli con le utenze che possono accedere al centro permettendo il calcolo di un primo indicatore: Conferimenti per Utenza
- conteggiare i conferimenti e confrontarli con le ore di apertura permettendo il calcolo di un secondo indicatore: Conferimenti per Ora apertura
- conteggiare gli accessi e i conferimenti permettendo il calcolo di un terzo indicatore: Conferimenti per accesso (porto uno o più rifiuti all'ecocentro?)

Le utenze indicate come autorizzate all'accesso al centro sono quelle domestiche residenti dei comuni, anche per quelli balneari visto che gli accessi di non residenti all'ecocentro sono estremamente ridotti; per i centri sovra comunali si indica la somma dei comuni convenzionati.

Sempre nello schema allegato, si analizzano i kg raccolti ottenendo altri due indicatori:

- confrontando il rifiuto conferito all'ecocentro (tutti i rifiuti) con le utenze che possono accedere al centro si calcola: Kg per Utenza
- confrontando il rifiuto conferito all'ecocentro (tutti i rifiuti) con le ore d'apertura del centro si calcola: Kg per Ora apertura

ANALISI

Conferimenti per Utenza: il dato è di 5,9 per utenza (potenziale) contro il 5,8 del 2021. Sempre sopra la media il dato di Cinto e Concordia (9 conferimenti per utenza).

Conferimenti per Ora apertura: la media è di 23,5 all'ora contro le 23 dell'anno scorso. Ben sopra la media Concordia (40 per ora), Pramaggiore (30 per ora).

Conferimenti per Accesso: 1,78; nel 2021 1,81

Kg per Utenza: i dati sono piuttosto vari: spicca il dato di S.Michele con una quantità di 743 Kg per utenza, quasi tre volte la media che si attesta su 280 kg per utenza (l'anno scorso 298 kg).

Kg per ora apertura: dato di 1.121 kg/ora (nel 2021 era 1.132).



Accessi e conferimenti presso i centri di raccolta ASVO - 2022

	2022 Accessi	2022 Conferimenti		Accessi		Conferimenti		2022	2021	2022	2021
	ANNO	ANNO	Conf per utenza	2022/2021	2021/2020	2022/2021	2021/2020	Accessi all'ora (utenti che entrano in un'ora)		Conferimenti all'ora (rifiuti che entrano in un'ora)	
Caorle	13.131	21.183	5,58	-3%	37%	-4%	44%	8,42	8,72	13,58	14,20
Cinto	6.452	12.184	9,12	6%	33%	-3%	38%	12,41	11,75	23,43	24,05
Concordia	21.003	39.745	9,00	-2%	36%	-4%	37%	20,20	20,57	38,22	39,90
Fossalta (da Fossalta)	12.956	19.770	7,62	-3%	7%	-4%	-2%				
Fossalta (da Teglio)	1.649	3.073	3,09	14%	20%	21%	-10%				
Fossalta (e Teglio)	14.605	22.843	6,37	-2%	8%	-1%	-3%	11,70	11,89	18,30	18,56
% Fossalta (da Fossalta)	89%	87%									
% Fossalta (da Teglio)	11%	13%									
Portogruaro	35.112	64.968	5,77	11%	28%	7%	24%	16,47	14,86	30,47	28,53
Pramaggiore da Pramaggiore	7.995	16.085	8,34	2%	40%	-1%	41%				
Pramaggiore da Annone	3.756	8.379	5,23	0%	45%	-3%	46%				
Pramaggiore da Portogruaro	1.623	3.192	2,22	4%	55%	-4%	56%				
Pramaggiore(e Annone Pgruaro)	13.374	27.656	5,56	2%	43%	-2%	44%	14,29	14,04	29,55	30,22
% Pramaggiore (da Pramaggiore)	60%	58%									
% Pramaggiore (da Annone)	28%	30%									
% Pramaggiore (da Portogruaro)	12%	12%									
S. Michele	10.149	16.977	3,41	9%	20%	10%	24%	7,23	6,64	12,09	11,04
S. Stino	15.222	23.635	4,52	5%	35%	11%	27%	15,41	14,70	23,92	21,50
La Salute da Stino	6.012	11.424	9,21	3%	24%	2%	26%				
La Salute da Caorle	2.759	5.028	4,82	0%	21%	-5%	25%				
La Salute (Stino + Caorle)	8.771	16.452	7,21	2%	23%	0%	26%	14,06	13,76	26,37	26,40
% La Salute (da Stino)	69%	69%									
% La Salute (da Caorle)	31%	31%									
TOTALE	137.819	245.643	5,87	3%	29%	2%	28%	13,19	12,74	23,50	23,12

Registro scarichi (Kg) presso Centri di Raccolta

CER	CAORLE	CINTO	CONCORDIA	FOSSALTA	GRUARO	PORTOGRUARO	PRAMAGGIORE	SAN MICHELE	SAN STINO	LA SALUTE	TUTTI CDR
080318	115	75	152	135	-	439	65	147	111	66	1.305
150106	1.690	2.010	2.920	2.310	510	2.930	2.610	60	2.610	2.290	19.940
160103	1.370	4.370	3.706	2.403	1.280	5.780	4.881	2.130	2.580	2.620	31.120
170107	147.380	45.520	246.840	139.120	-	-	214.120	271.580	195.420	102.320	1.362.300
190810	-	8.000	-	1.300	-	10.120	3.920	-	-	9.060	32.400
200101	23.020	8.560	19.140	16.660	2.820	63.200	22.300	7.900	20.820	9.540	193.960
200102	11.980	11.980	15.470	12.440	9.450	16.200	15.570	10.560	11.740	12.260	127.650
200110	2.053	2.080	3.749	3.885	319	12.577	4.193	602	9.428	3.020	41.906
200121	463	155	287	158	148	686	377	222	322	82	2.900
200123	18.640	7.440	15.080	17.440	5.920	40.500	12.700	33.300	13.080	9.660	173.760
200125	4.290	1.950	6.435	4.198	1.150	7.796	4.070	1.900	4.790	3.068	39.647
200126	750	1.300	1.665	900	700	2.168	1.400	1.100	1.400	790	12.173
200127	8.315	3.685	9.208	5.845	-	-	9.426	5.120	7.297	4.000	52.896
200132	970	170	-	-	-	-	-	-	-	140	1.280
200133	4.461	1.191	3.106	3.605	774	5.210	3.096	2.931	1.685	1.565	27.624
200135	12.277	3.639	5.658	7.766	1.930	20.930	9.388	12.861	7.065	4.572	86.086
200136	44.624	17.721	40.703	44.162	10.070	116.549	40.967	39.058	31.614	21.535	407.003
200138	170.120	46.620	115.400	83.540	27.240	213.580	104.980	135.400	137.560	63.400	1.097.840
200139	15.560	4.920	15.720	9.340	1.000	20.000	5.860	9.220	16.520	8.920	107.060
200140	36.420	12.540	33.300	24.280	11.140	59.460	33.640	20.540	27.180	17.820	276.320
200201	635.100	146.480	531.110	356.160	101.160	671.850	238.200	2.980.130	610.860	400.840	6.671.890
200303	313.820	-	7.940	-	-	-	-	113.140	9.320	-	444.220
200304	600	1.020	-	-	-	-	500	-	-	1.200	3.320
200307	87.020	24.660	49.860	41.060	14.040	105.000	62.000	53.880	63.620	31.820	532.960
TUTTI CER	1.541.038	356.086	1.127.449	776.707	189.651	1.374.975	794.263	3.701.781	1.175.022	710.588	11.747.560

STAZIONI DI TRAVASO DEI RIFIUTI URBANI

La stazione di trasferta è stata ideata per sopperire alla necessità di limitare i costi di trasporto del rifiuto destinato ai centri di trattamento oppure alla discarica. Il risultato è quello di avere un unico punto, in cui convergono i mezzi preposti alla raccolta dei rifiuti (compattatori e veicoli satellite), operanti in un determinato bacino di utenza. Avvenuto il trasferimento, il conferimento dei rifiuti alla discarica o agli impianti di trattamento avviene con mezzi idonei al trasporto con



lunga percorrenza (autoarticolati con semirimorchio bilico tradizionale o con piano mobile walking-floor). Inoltre la stazione di travaso consente: - Continuità di servizio alla città a fronte di situazioni di emergenza dovute alla chiusura degli impianti di smaltimento finale, garantendo la gestione operativa della raccolta dei RSU nel territorio; - Continuità di servizio nei giorni prefestivi e festivi di chiusura degli impianti. Le stazioni di travaso insistenti nel territorio della Città Metropolitana di Venezia sono;

- Località Fusina (VE) c/o ECO+ECO Srl, Via Della Geologia nr. 31/1;
- Mirano (VE) Viale Venezia, 3;
- Chioggia (VE) Via Maestri del Lavoro, 50;
- Jesolo (VE) Piave Nuovo, Via Pantiera

IMPIANTISTICA

ARERA è intervenuta con proprie deliberazioni anche sulla regolazione impiantistica, è rilevante infatti l'avvio della regolazione tariffaria dei corrispettivi al cancello degli impianti introdotta dalla delibera Arera 363/2021.

Tale regolazione riguarda, in particolare, la determinazione delle tariffe al cancello degli impianti di trattamento (inceneritori, discariche, impianti di trattamento intermedio) classificati negli strumenti di programmazione settoriale come impianti "minimi indispensabili" per la gestione dei rifiuti in un determinato ambito territoriale, e che per tale motivo godono di flussi garantiti in ingresso. Nello specifico, per il gruppo Veritas, tale normativa interessa per la determinazione delle tariffe al cancello della discarica di Jesolo e, per la controllata Eco+Eco srl, dell'impianto di trattamento meccanico biologico e termovalorizzazione, in quanto individuati come "minimi" autorizzati per il trattamento del rifiuto urbano non differenziato (Rur, codice Eer 200301) e degli scarti da trattamento del Rur prodotto nella regione, dalla Regione Veneto, in sede di aggiornamento del Piano regionale di gestione dei rifiuti (dgr 988 del 9 agosto 2022).

In relazione alla distinzione dei flussi secondo criteri di prossimità (art.6.2 lett. b) della delibera 363/2021, la Regione del Veneto ha indicato che tutti i flussi di rifiuti urbani dovranno essere considerati come provenienti da aree di prossimità, in quanto l'ambito territoriale ottimale, ai fini di una razionale organizzazione, coordinamento e controllo del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani, è corrispondente all'intero territorio regionale, ai sensi della legge regionale 52 del 31 dicembre 2012.

Gestione delle discariche

Nel territorio del Bacino Venezia sono presenti diverse discariche che ad eccezione dell'impianto di Jesolo, hanno esaurito i conferimenti e sono attualmente in fase di chiusura o gestione post operativa. Il quadro completo è riportato nella tabella seguente:

Discariche per rifiuti urbani non pericolosi

	Comune Indirizzo	Volume tot progetto (m3)	Superficie tot progetto (m2)	Inizio conferim ento rifiuti (--/--/----)	Fine conferimen to rifiuti (--/--/----)	Data collaudo (--/--/----)	Durata periodo post gestione da progetto (anni)	Proprietà	Gestore fase operativa	Gestore e fase post- operat iva	Rifiuti conferiti (t)	Prov. Autorizz Città Metropolit ana
1	CHIOGGIA VIA ARGINE DX BRENTA CA' ROSSA	2.000.000 circa	180.000 circa	29/11/1 989	31/12/200 9		30	Comune di CHIOGGIA	-ex ASP di CHIOGGIA	VERIT AS SPA	2.000.0 00 circa	AIA 2734/202, provvedim ento n.58410 del



Consiglio di Bacino Venezia Ambiente

Comune Indirizzo	Volume tot progetto (m3)	Superficie tot progetto (m2)	Inizio conferimen to rifiuti (--/--/----	Fine conferimen to rifiuti (--/--/----	Data collaudo (--/--/----	Durata periodo post gestione da progetto (anni)	Proprietà	Gestore fase operativa	Gestore e fase post- operat iva	Rifiuti conferiti (t)	Prov. Autorizz Città Metropolita na
								VERITAS SPA			11.11.202 0 e s.m.i.
2 JESOLO VIA PANTIERA, 33 LOC. PIAVE NUOVO - JESOLO	Lotto Est 1.000.000 circa Lotto Ovest 813.000	Lotto Est 100.000 Lotto Ovest 110.000	Lotto Est 1985 Lotto Ovest 2005	Lotto Est 2005 Lotto Ovest attiva		30	JESOLO PATRIMO NIO SRL	ALISEA SPA	VERIT AS SPA	1.720.0 00 circa	AIA Provvedim ento 3572/ 2019 e s.m.i.
3 MIRANO VIA TAGLIO SINISTRO CA' PERALE	350.000 circa	85.000 circa	1991	Novembre 1996		30	VERITAS di VENEZIA	Ex ACM MIRANO	VERIT AS SPA	346.000	MESSA IN SICUREZZ A PERMANEN TE: Decr. N. 24880 del 09/04/200 9 e s.m.i.
4 PORTOGRUARO VIA CENTA TAGLIO	LOTTE 0-1-2 2.816.500 m3 circa	LOTTE 0- 1-2 220.445 m2	1978	16.08.200 9		30	A.S.V.O. S.p.A. Portogrua ro (VE)	A.S.V.O. S.p.A. Portogru aro (VE)	A.S.V. O. S.p.A. Portog ruaro (VE)	LOTTE 0-1-2 2.816.5 00 circa	AIA Provvedim ento prot. n. 1726 del 12.01.202 2
5 SAN DONA' DI PIAVE LOC SILOS	1.600.000 circa	200.000 circa	Lotto A e B da anni '80 Lotto C 01/07/1 996 Lotto D 17/09/1 999 Lotto BC Marzo 2010	Lotto A e B 31/08/199 6 Lotto C 16/09/199 9 Lotto D Febbraio 2009 Lotto BC Giugno 2014	Lotto A - anno 1999 Lotto B - anno 1999 Lotto C - anno 2012 Lotto D - anno 2012 Lotto BC - anno 2015	SCADEN ZA Lotto A - 31/12/2 019 Lotto B - 31/12/2 019 Lotto C - 12/11/2 032 Lotto D - 12/11/2 042 Lotto BC - 21/12/2 045	Comune di SAN DONA' DI P. Comune di NOVENTA DI P.	Ex SI.GEA SCARL MONSEL ICE	VERIT AS SPA	Lotto C, D e BC 820.000 circa	CHIUSURA E GESTIONE POST OPERATIV A: AIA det. n.93/2018 prot 2902/2018
6 NOALE CA' BARBIERO	346.516	63.600	Agosto 1987	Maggio 1991	LOTTO I nel 1990; LOTTO II, III e IV nel 1993	N.D.	Comune di NOALE	N.D.	VERIT AS SPA	217.735	N.D.



Nel Piano degli investimenti 2020-2038 approvato dall'assemblea di bacino a febbraio 2022 sono riportate anche le necessità finanziarie di copertura degli interventi relativi alla chiusura e/o alla gestione post operativa, che incidono sul PEF, ovvero sulle tariffe applicate agli utenti.

Trattamento dei rifiuti urbani e assimilati

Nel corso del 2022 vi sono stati dei passaggi essenziali che hanno generato un'evoluzione nella gestione dei rifiuti del **Gruppo Veritas**:

- la Regione Veneto ha legiferato avocando a sé le strategie di allocazione del cosiddetto rifiuto urbano residuo e dei sovvalli derivanti dalle lavorazioni delle frazioni differenziate;
- la fusione per incorporazione, avvenuta nell'ultimo trimestre dell'anno, della controllata Ecoricicli in Ecoprogetto con contestuale ridenominazione in Eco+Eco Srl della società che ora gestisce le piattaforme di trattamento identificate con Eco+Eco Valorizza (ex Ecoprogetto) ed Eco+Eco Ricicla (ex Eco-ricicli).

Vista la forte vocazione turistica del territorio gestito, il 2022 è stato caratterizzato dalla ripresa dei flussi di rifiuti stagionali. Le mutate abitudini del periodo post covid hanno comportato un'impennata del turismo locale con ulteriore incremento del "mordi e fuggi", le cui ripercussioni si sono registrate in tempo reale sulla filiera dei rifiuti, in particolare quella delle raccolte differenziate. La stagione tardo primaverile-estiva, in particolare, è stata caratterizzata da un'impennata della produzione dei contenitori in plastica; per vari motivi, il mercato del recupero non ha risposto prontamente con la conseguenza che la piattaforma di Ecoricicli è arrivata alla saturazione degli stoccaggi.

Nella seconda metà dell'anno si è reso pertanto necessario gestire una situazione emergenziale anche nella filiera dei sovvalli (residui) da lavorazione della frazione differenziata.

Nel corso del 2022, la gestione dei rifiuti prodotti ha visto quindi la rincorsa alle programmazioni dettate dalla Regione con il nuovo decreto Flussi, documento con il quale l'ente intende regolamentare annualmente i flussi dei rifiuti urbani in attuazione della sopra richiamata nuova strategia di approccio.

Impianti di piano

In attuazione a quanto previsto nel nuovo Piano Regionale Rifiuti, la **discarica di Jesolo** e il termovalorizzatore della **piattaforma Eco+Eco Valorizza** (al momento la prima linea, oggi unica operativa) rientrano fra gli "impianti di piano".

I flussi gestiti a partire dal 2023 in tali impianti saranno esclusivamente quelli assentiti dal decreto Flussi, emanato annualmente dalla Regione Veneto.

Il 2022 ha visto una prima applicazione "sperimentale" di tale impostazione, che di fatto ha acquisito, facendole proprie, le informazioni sulla gestione dei flussi già impostata da Veritas sui propri impianti di Gruppo.

Al termovalorizzatore di Eco+Eco Valorizza sono state trattate 32.299 t di Css (proveniente dal trattamento di circa 64.600 ton di RUR), saturando sostanzialmente la capacità di trattamento autorizzata.

Nella discarica di Jesolo, coerentemente con quanto dettato dall'Autorizzazione integrata ambientale, sono stati gestite 34.338 t di sovvalli dalla lavorazione del RUR (residui della produzione del CSS) e 30.031 t di sovvalli dalla lavorazione delle frazioni differenziate (residui dalla separazione e lavorazione delle frazioni valorizzabili), tutti provenienti da rifiuti raccolti nell'area di competenza del bacino Venezia Ambiente. È stata, inoltre, saturata la capacità annuale autorizzata (2.000 t) di trattamento di rifiuti speciali (rifiuto vagliato proveniente dalla depurazione e terre da scavo da interventi di bonifica).



Inoltre, nel 2022, su esplicita autorizzazione in deroga e in attuazione di quanto recepito nel decreto Flussi 2022, sono state destinate alla discarica di Jesolo anche 6.000 t di sovvalli da lavorazione delle frazioni differenziate provenienti dalle raccolte effettuate in altri bacini. Questo per consentire alla piattaforma di Ecoricicli di superare il periodo di sovraccarico degli stoccaggi conseguente alla crisi del mercato delle differenziate.

Trattamenti

Il rifiuto urbano residuo (RUR) e la frazione secca residua derivante dalle raccolte differenziate del territorio di competenza del bacino Venezia Ambiente è stato conferito all'impianto della controllata Ecoprogetto Venezia Srl (oggi Eco+Eco Srl) che, nell'ambito dell'Ecodistretto di Marghera, si occupa in modo specifico del trattamento e della valorizzazione di tale frazione, garantendo, inoltre, in ragione della propria particolare collocazione geografica, anche alcuni altri servizi di tipo logistico.

Nell'impianto di Eco+Eco Valorizza, infatti, i rifiuti CER 20.03.01 e CER 19.12.12 vengono trasformati, attraverso un processo di biostabilizzazione e raffinazione, in combustibile solido secondario (CSS) e successivamente valorizzati energeticamente in parte all'interno dello stesso impianto e in parte presso impianti terzi. Ad oggi, il processo non è ottimizzato poiché manca la realizzazione della seconda linea di termovalorizzazione che consentirà di incrementare la capacità di produzione energetica per l'autoconsumo e la cessione in rete delle eccedenze.

Per ripristinare gli standard virtuosi di chiusura del cerchio del recupero energetico dei rifiuti, Ecoprogetto Venezia Srl già nel 2019 ha predisposto un nuovo business plan che prevede importanti investimenti per la conversione al coincenerimento dell'impianto autorizzato per la produzione di energia elettrica alimentato a biomassa, costituito da due linee con potenza termica di 20 MWt e di 27,9 MWt.

Il progetto, che ha concluso positivamente il suo iter di valutazione e approvazione, prevede la valorizzazione energetica del CSS all'interno del sito produttivo di Fusina dell'Ecodistretto di Marghera, introducendo ottimizzazioni anche sotto il profilo logistico, riducendo drasticamente anche i trasporti (fonte di costi e inquinamento ambientale).

Di seguito si indicano le quantità complessive trattate nell'impianto gestito da Ecoprogetto Venezia Srl, comprensive anche dei rifiuti provenienti dalla controllata Asvo S.p.A. (in tonnellate).

	2022	2021	2020
Rur e sovvalli in ingresso destinati al trattamento delle linee Csx	161.260	160.354	139.951
totale produzione Csx	40.893	44.280	32.971
Csx valorizzato presso Enel di Fusina	0	0	1.746
Csx valorizzato presso altri impianti	8.339	12.751	28.160
Csx valorizzato all'interno	32.299	31.529	3.065

	2022	2021	2020
Csx in Enel	0	0	1.746
	0%	0%	5%
Csx in Italia	2.876	5.728	15.807
	7%	13%	48%



Css all'estero	5.464	7.023	12.353
	13%	16%	37%
Css a L1	32.299	31.529	3.065
	79%	71%	9%
totale complessivo	40.639	44.280	32.971

Fonte: Bilancio Veritas S.p.A.

Il CSS valorizzato presso altri impianti è stato conferito per il 66% all'estero e per il 34% in impianti situati in Italia.

Con l'entrata a regime anche della seconda linea di valorizzazione energetica del Csx, autorizzate con il decreto del direttore dell'area Tutela e sviluppo del territorio della Regione Veneto n. 47 del 22 ottobre 2020, si potranno portare a zero i conferimenti presso altri impianti e ritardare le attuali scelte impiantistiche riducendo i conferimenti in discarica e quindi migliorare l'impatto ambientale dell'attività, diminuendone anche il costo.

La piattaforma impiantistica di Eco+Eco srl svolge, inoltre, un'importante funzione di piattaforma logistica per il trasbordo dei rifiuti provenienti dal centro storico di Venezia e dalle isole della laguna e per l'ottimizzazione logistica di alcuni trasporti afferenti alla terraferma di Venezia.

Nel 2022, l'area logistica ha gestito 64.982 t di rifiuti in transito così suddivisi:

(tonnellate)	2022	2021	2020
foru	21.991	22.847	22.388
verde e ramaglie	15.910	16.127	16.890
carta e cartone	22.271	20.097	22.686
legno	0	779	10.330
ingombranti	1.936	2.721	5.351
spazzamento strade	2.404	2.554	2.352
spazzamento arenile	283	708	414
vpl	0	15	14
raee	179	175	102
pneumatici	8	10	6
totale transiti	64.982	66.032	80.533

Fonte: Bilancio Veritas S.p.A.

Valorizzazione delle frazioni differenziate

Il Gruppo Veritas ha gestito attraverso Eco+Eco, tramite operazione di partenariato pubblico-privato ex art. 183 e ss. D.lgs. 50/2016 già precedentemente assegnata alla controllata Ecoricicli Veritas srl, la raccolta, la selezione e la valorizzazione dei materiali derivati da raccolte differenziate per il loro riciclo. In questa piattaforma, i materiali raccolti separatamente vengono trattati per produrre materiali omogenei da reimmettere nel ciclo produttivo, in sostituzione delle materie prime (vetro, plastiche, metalli, carta-cartone).

La piattaforma Eco+Eco Ricicla tratta, oltre ai rifiuti differenziati conferiti dal Gruppo, anche quelli raccolti separatamente da altre organizzazioni del nord-est, per predisporre la consegna e la



valorizzazione prevalentemente nell'ambito dei consorzi di filiera del CONAI ovvero presso società dalla stessa partecipate.

Specializzata nel trattare il multimateriale pesante (vetro, metalli e plastiche), già la precedente Eco-ricicli ha avviato gli iter autorizzativi necessari ad ampliare il proprio progetto industriale per il trattamento dei rifiuti ingombranti e della carta-cartone, mediante i quali può offrire i servizi di selezione, prepulizia e condizionamento della maggior parte delle quantità secche di rifiuti differenziati, secondo tecniche moderne e con impiego degli impianti a ciclo continuo.

In particolare, l'autorizzazione al trattamento dei rifiuti ingombranti rilasciata alla fine del 2020 e il successivo avvio nel gennaio 2021 dell'esercizio della linea impiantistica, consente la lavorazione dei rifiuti ingombranti, altresì idonea al trattamento degli scarti industriali e dei rifiuti prodotti dalle utenze non domestiche, aprendo così le opportunità della società di operare anche nel comparto dei cosiddetti "rifiuti speciali".

Nell'ambito del nuovo comparto adibito al trattamento dei rifiuti ingombranti, sono stati trattati anche i rifiuti a base legnosa, esclusivamente tramite operazioni di riduzione volumetrica.

I rifiuti così trattati sono stati conferiti presso impianti di recupero di materia (produzione di pannelli per arredo) proseguendo la partnership con il Gruppo Mauro Saviola, leader europeo nella produzione di pannelli riciclati in legno al 100% e presente con tre stabilimenti in Italia. La partnership, avviata nel 2021 da Eco-ricicli, è stata consolidata attraverso la costituzione della società di scopo Ecolegno CM Venezia, di cui Eco-ricicli detiene una quota del 40%.

Sono proseguiti, inoltre, anche nel 2022, i rapporti con il Gruppo Progest S.p.A., leader assoluto del riciclo degli imballaggi in carta sul territorio nazionale. In partnership con quest'ultima società è stato avviato un progetto per la realizzazione di un apposito impianto all'interno dell'Ecodistretto.

È utile rammentare che l'esercizio 2021 ha visto l'ingresso di Eco-ricicli sul mercato delle materie prime seconde della plastica: è stata attivata alla fine dell'esercizio una linea sperimentale tesa al trattamento del polistirene espanso (Eps) e si sono avviate le procedure per l'accreditamento del sito di Fusina a Peps per conto del consorzio Corepla. Nell'ambito di questo percorso, sono state avviate raccolte puntuali presso i grandi produttori di rifiuti da imballaggio in Eps e nello specifico nell'ambito del mercato del pesce.

La tabella successiva mostra sinteticamente i risultati quantitativi di questo processo relativi ai rifiuti urbani differenziati gestiti per conto del Gruppo Veritas che vede coinvolti più stabilimenti (Porto Marghera per la selezione del multimateriale, Musile di Piave per il trattamento del vetro, Badia Polesine, Istrana e Meolo prevalentemente per la carta).

rifiuti differenziati	2022	2021	delta tonn	delta % 2022 su 2021
Rifiuti in ingresso da raccolta differenziata	179.098	176.811	2.287	+ 1.3 %
Rifiuti in uscita materia riciclata avviata al recupero	146.958	144.322	2636	+1.8 %

Fonte: Bilancio Veritas S.p.A.

La gestione della frazione organica, raccolta in maniera differenziata sulla quasi totalità del territorio servito, avviene nell'ambito di una operazione di project financing.

Nel secondo semestre 2022 è stata avviata, infatti, la fase operativa della concessione di project aggiudicata alla Rti Sesa-Bioman che ha come principale obiettivo la fornitura di biometano per autotrazione a tariffa agevolata; nell'ambito di questo contratto, il combustibile da autotrazione viene prodotto dalla lavorazione della frazione organica da raccolta differenziata instaurando di



fatto il fabbisogno di smaltimento annuale del Gruppo Veritas che in questo modo vede valorizzata a reale recupero la totalità della frazione raccolta.

Nel 2022 sono state raccolte e destinate a recupero complessivamente 81.860 t di frazione umida.

Progetto Ecodistretto Marghera

Obiettivo strategico del progetto Ecodistretto di Marghera è raggiungere l'efficienza dei sistemi di trattamento per il recupero dei rifiuti raccolti, con particolare riferimento alla selezione e la preparazione al riutilizzo delle frazioni indirizzabili verso i mercati del recupero e alla valorizzazione del CSS prodotto.

Il progetto interessa complessivamente un'area di oltre 30 ettari a Porto Marghera e si caratterizza per l'approccio nella logica del "distretto industriale", quindi non uno sviluppo totalmente pianificato, quanto piuttosto un progressivo insediamento, finalizzato anche alla cooperazione dei soggetti coinvolti nel comparto del selezione/riciclo dei rifiuti.

Ciò già consente (e consentirà) di contribuire al risparmio di materie prime, verso un'economia davvero circolare e quindi al passo con i tempi. Si tratta di un'attività difficilmente delocalizzabile e quindi capace di sfruttare i vantaggi competitivi insiti nel radicamento territoriale, anche se tali insediamenti sono più ottimizzati quanto più infrastrutture e attrezzature consentono opportune flessibilità di utilizzo.

Per il futuro si prevede di integrare a pieno la piattaforma di stoccaggio preliminare con l'obiettivo di far transitare e lavorare buona parte delle matrici residuanti dalle lavorazioni sulle varie frazioni, incrementando ulteriormente il livello della valorizzazione e la chiusura dei cicli.

E. ANDAMENTO DAL PUNTO DI VISTA DEL RISPETTO DEGLI OBBLIGHI INDICATI NEL CONTRATTO DI SERVIZIO

MONITORAGGIO DEGLI ADEMPIMENTI PREVISTI NEI CONTRATTI DI SERVIZIO

In ragione della costituzione di questo ente nel 2014, l'Assemblea di Bacino ha deliberato (deliberazione n. 3 del 25.05.2016) la scadenza unitaria degli affidamenti delle gestioni del servizio rifiuti a Veritas S.p.A. o a ASVO S.p.A. a giugno 2038, data già deliberata dalla maggior parte delle Amministrazioni Comunali prima della costituzione del Consiglio di Bacino.

Per i Comuni i cui affidamenti avevano scadenze antecedenti il 2038, l'Assemblea è intervenuta con proprie deliberazioni per l'allineamento delle medesime.

Con l'occasione dell'allineamento delle scadenze sono stati sottoscritti i contratti di servizio da questo ente per i Comuni di cui trattasi (nel 2018 i Comuni di San Donà di Piave, Quarto d'Altino, Meolo, Cona e nel 2019 il comune di Venezia, e dal 2023 verranno sottoscritti i contratti dei Comuni di Scorzè e Fossalta di Piave).

Al fine di procedere all'aggiornamento dei contratti di servizio anche per la restante parte dei comuni, sulla scorta della versione del contratto di servizio del Comune di Venezia che recepiva la nuova metodologia Arera, con deliberazione dell'Assemblea di bacino n. 10 del 30 novembre 2021, è stato approvato lo **schema tipo di Contratto di Servizio per i Comuni in regime Tarip** e lo **schema tipo di Contratto di Servizio per i Comuni in regime Tari**, volti a disciplinare i rapporti tra il Consiglio di Bacino, ciascuna Amministrazione comunale e il gestore Veritas S.p.A. o Asvo S.p.A., per l'esecuzione dell'affidamento del servizio di gestione rifiuti di ciascun Comune del Bacino.



All'Art. 16 di entrambi gli schemi contrattuali vengono indicate le "Modalità di rendicontazione e controllo della corretta prestazione del servizio" e il soggetto, tra Consiglio di bacino e Comune, deputato al relativo controllo. Esso stabilisce infatti che:

1. Il Consiglio di Bacino effettuerà il monitoraggio generale sulla prestazione del servizio per le competenze ad esso affidate dalla LRV 52/2012.
2. Il consiglio di bacino può esercitare il controllo sull'applicazione del Contratto attraverso vari strumenti, tra i quali:
 - a) dati e relazioni sul Servizio comunicati dal Gestore;
 - b) visite ed ispezioni presso il Gestore, eventuali sopralluoghi sul territorio oggetto del Servizio;
 - c) indagini ed analisi sul Servizio e sulla soddisfazione dell'utenza;
 - d) procedure, tecnologie, mezzi e dotazioni hardware e software.
3. Il controllo operativo sul territorio comunale sulla corretta prestazione del servizio, a tutela dell'interesse pubblico, compete al Comune [...]
4. Il Gestore per consentire i controlli da parte del Consiglio di Bacino e del Comune deve disporre entro 24 mesi di un sistema informativo duale di gestione dei dati ossia un sistema di controllo al quale i soggetti delegati dagli enti possano accedere in remoto, in qualsiasi momento, per la consultazione di tutte le informazioni necessarie alla programmazione ed al controllo dei servizi effettuati. Tale sistema è finalizzato a garantire la condivisione di: tracciabilità dei rifiuti, contabilizzazione delle utenze, controllo e monitoraggio dello svolgimento dei servizi, gestione delle segnalazioni e dei reclami da parte dell'utenza.
5. Il Consiglio di Bacino e il Comune effettuano i controlli a campione sui servizi e su tutte le attività oggetto del presente affidamento, nonché sulla relativa reportistica di monitoraggio e di rendicontazione, come articolata nel Contratto e negli allegati disciplinari specifici, con particolare riferimento agli aspetti di qualità, sicurezza e relazione con l'utenza. Resta salva la facoltà del Comune proporre al Consiglio di Bacino specifiche attività di controllo eventualmente anche d'intesa con altre amministrazioni comunali.
6. Il Consiglio di Bacino e il Comune hanno diritto di chiedere ed ottenere, entro il termine di 30 giorni consecutivi dal ricevimento da parte del Gestore della relativa richiesta scritta, ogni altro dato, documento e informazione utile ai controlli di loro competenza sullo svolgimento del servizio.

Nella tabella che segue sono inoltre indicati i dati oggetto di RENDICONTAZIONE E MONITORAGGIO ANNUALE come previsti nei Contratti tipo:

Articolo	Contenuto	Esito per 2022 /note
Beni funzionali Ex art. 6 co. 2	Con cadenza annuale, dopo l'approvazione del bilancio annuale e comunque entro il 31 luglio di ogni anno solare il Gestore è tenuto a trasmettere al Consiglio di Bacino, il libro cespiti unitamente ad un aggiornamento dei decrementi e dei nuovi investimenti realizzati rispetto all'anno precedente. I valori annuali dovranno essere coerenti con gli investimenti realizzati nell'anno oggetto di rendicontazione e puntualmente rendicontati al Consiglio di Bacino ¹	La previsione è stata superata a seguito degli aggiornamenti normativi.

¹ La medesima disposizione si trova anche nel contratto sottoscritto dal comune di Venezia



Affidamento a terzi Ex art. 10 co. 4	È fatto obbligo al Gestore di fornire al Consiglio di Bacino Venezia Ambiente, entro 30 gg dalla richiesta, copia dei documenti contrattuali sottoscritti aventi ad oggetto gli affidamenti di cui al presente articolo, ivi inclusi i contratti di recupero trattamento e smaltimento stipulati sia con società terze che società del gruppo ¹	Ottemperata con documentazione acquisita agli atti con prot. n. 172 del 25.02.2021 e n. 855 del 18.10.2023
Altri impegni delle parti Ex art. 12 co. 1 lett. g	Obbligo del Gestore a presentare la proposta di PEF preventivo annuale corredato dalle Schede Tecniche Prestazionali per la validazione del Consiglio di Bacino Venezia Ambiente, come previsto dal MTR di ARERA, in tempo utile ad esperire tutta la procedura approvativa da parte dei soggetti competenti e comunque indicativamente entro il 15 ottobre dell'anno precedente a quello di riferimento, affinché il Consiglio di Bacino possa adottare gli atti deliberativi relative alle tariffe TARIP entro i termini stabiliti dalle normative vigenti, salvo diversa regolamentazione prevista dall'ARERA; ¹	La previsione è stata superata a seguito degli aggiornamenti normativi. Il gestore ha comunque ottemperato alle richieste di cui alla normativa di volta in volta vigente.
Altri impegni delle parti Ex art. 12 co. 1 lett. h (fatto salvo specifico accordo con il Consiglio di bacino ai sensi dell'art. 8 co. 6)	Obbligo del Gestore a comunicare AGLI UTENTI entro il 30 novembre di ogni anno il calendario delle emissioni relative all'anno successivo; ²	I gestori hanno adempiuto
Altri impegni delle parti Ex art. 12 co. 1 lett. j	Obbligo del Gestore di effettuare la Comunicazione O.R.So. nel rispetto delle scadenze di legge e di collaborare con il CdB alla redazione della Comunicazione MUD, predisponendo i dati e le schede analitiche necessarie ai fini della validazione di primo livello del CdB nei termini richiesti dallo stesso e comunque con sufficiente anticipo rispetto al termine ultimo di presentazione; ²	Il gestore ha puntualmente adempiuto e il CdB ha potuto completare la validazione di primo livello dei dati inseriti (nota Prot. n. 377/2023 del 29 marzo 2023)
Modifiche al servizio e procedura di approvazione Ex art. 15 co. 5	Con riferimento al primo anno di servizio in cui viene attivata la modifica sostanziale, sarà onere del Gestore consuntivare i costi effettivamente sostenuti per la stessa rispetto al modello gestionale previgente ad essa e rispetto ad eventuali costi previsionali attribuiti al PEF, in modo da determinare a consuntivo l'effettivo impatto economico della stessa sulla tariffa, secondo la metodologia tariffaria di Arera ²	Per l'anno 2022 si è ritenuto di non indicare a PEF le componenti di costo operativo incentivante COI di cui alla metodologia ARERA, che saranno inserite a

² La disposizione NON è contenuta nei medesimi termini nel contratto sottoscritto dal comune di Venezia



		consuntivo nel 2024.
Modalità di rendicontazione e controllo della corretta prestazione del servizio Ex art.16 co. 7	[...] il Gestore è comunque tenuto a trasmettere con cadenza annuale, entro il 31 luglio di ogni anno, i seguenti documenti minimi riferiti all'anno precedente: a) numero del personale impiegato nel servizio e relativo livello contrattuale con dettaglio delle ore di servizio per ciascuna area territoriale; b) elenco dei mezzi, navali e terrestri impiegati nel servizio, nonché elenco dei beni funzionali al servizio di cui al precedente Articolo 6; c) giustificazione del mancato/cambio delle aree di spazzamento o raccolta derivante da specifiche ed urgenti richieste provenienti dal Comune affidatario del servizio (si veda art. 15 comma 3); d) rendicontazione degli investimenti materiali ed immateriali come già indicato all'art. 6 co. 2 realizzati nell'anno con l'indicazione degli scostamenti rispetto al piano degli investimenti previsto in fase preventiva e riconciliato con l'elenco dei beni funzionali al servizio di cui al precedente punto b); e) elenco degli appalti relativi agli affidamenti di servizi inerenti all'oggetto del presente contratto e copia dei principali contratti relativi alle attività di smaltimento e recupero; f) numero di utenti del servizio suddivisi fra utenze domestiche e non domestiche servite per area territoriale; g) quantitativi totali di rifiuti raccolti nell'anno precedente suddivisi per frazione merceologica principale; h) percentuali di raccolta differenziata nell'anno precedente (dato del gestore se non disponibile da fonte ufficiale); i) quantitativi delle frazioni merceologiche estranee presenti nelle principali frazioni raccolte nell'anno precedente; j) indagini di soddisfazione dell'utenza dell'anno precedente e relativi questionari per l'anno in corso per una possibile loro condivisione e sviluppo sulla base del percorso di miglioramento sempre in atto; k) la trasmissione della rendicontazione puntuale dei reclami pervenuta tramite i differenti canali (web, e-mail, sportello, telefonici, ecc.) e rendicontazione delle modalità e tempi di risposta all'utenza.³	I Gestori hanno adempiuto ad inviare la documentazione di cui trattasi relativa al 2022 con note acquisite agli atti con prot. 951/2023 (ASVO) e prot. 953/2023 (Veritas). Per quanto attiene le attività effettuate secondo quanto previsto all'art. 15 comma 3 i costi sostenuti nel corso del 2022 sono determinati all'interno del quadro regolatorio ARERA (Del. 363/2021/R/RIF). Anche i costi relativi agli investimenti materiali ed immateriali realizzati nell'anno 2022 sono determinati all'interno del quadro regolatorio ARERA (Del. 363/2021/R/RIF).

³ Disposizione meglio precisata rispetto al cds di Ve a cui mancano le lettere g, h, i, j, K.



ATTIVITÀ DI CONTROLLO SVOLTA DAL CONSIGLIO DI BACINO NEI CONFRONTI DEL GESTORE DEL SERVIZIO.

Il personale dell'ufficio di Bacino svolge regolarmente controlli sul servizio svolto dal gestore.

I controlli sono di tipo procedurale, documentale, sul servizio svolto nel territorio e sulla qualità delle raccolte differenziate attivate presso i Comuni:

- ➔ In data 05 settembre 2022 si è tenuta una riunione di coordinamento con il gestore Veritas S.p.A. al fine di verificare le modalità applicate su:
 - gestione sportelli fisici;
 - gestione sportelli online;
 - modalità di fatturazione con Bollette on line o cartacee;
 - predisposizione della "bolletta SMART" con valorizzazione dei dati principali, utile in caso di pluriutenze.
- ➔ Si sono svolte verifiche a campione sui reclami pervenuti presso il gestore Veritas per la verifica della loro gestione.
- ➔ Da luglio 2022 sono stati avviati due tavoli tecnici paralleli con i gestori:
 1. per la redazione della Carta Qualità del Servizio, approvata in Assemblea di Bacino a fine anno;
 2. per l'elaborazione di un Regolamento Unico di gestione dei rifiuti urbani per tutti comuni appartenenti al Bacino Venezia, il cui procedimento si è esteso anche al 2023;

Si sono svolti sopralluoghi presso aree operative dei gestori Asvo S.p.A. e Veritas S.p.A., anche impiantistiche (presso l'impianto di Ecoricicli in data 23.05.2022), che di raccolta (Isole Ecologiche interrate e Centri di raccolta di più Comuni in data 9.06.2022).

Sono state affrontate in corso d'anno le modalità di raccolta di particolari categorie di rifiuti, tra queste in particolare il ritiro a domicilio dei rifiuti ingombranti ed il rifiuto verde.

L'ufficio del Consiglio di Bacino ha altresì verificato i risultati della CUSTOMER SATISFACTION e la GESTIONE RECLAMI da parte dei gestori.

CUSTOMER SATISFACTION

Gestione ASVO:

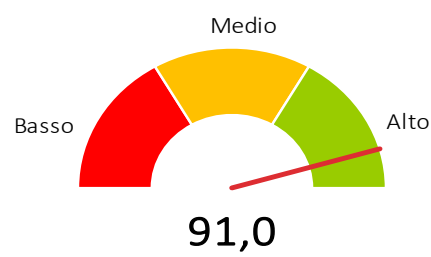
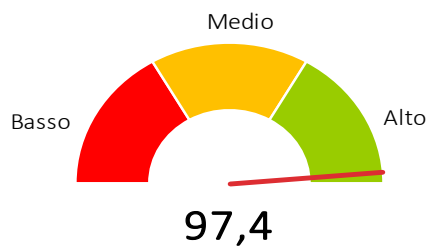
La raccolta delle informazioni è avvenuta nel corso dei mesi di agosto e settembre 2022.



Dati di sintesi 10

L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE è calcolato in base alla risposta ad una domanda diretta:
«Secondo una scala che va da 1 (per nulla soddisfacente) a 10 (molto soddisfacente), come giudica complessivamente il servizio prestato da ASVO?»
Il valore è espresso da 0 a 100 e considera le persone che danno una valutazione uguale o maggiore di 6.

L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE è costruito tramite 2 fasi:
1. definizione per ogni item analizzato dell'indice di soddisfazione (quota di clienti soddisfatti – valutazione maggiore o uguale a 6 su scala da 1 a 10);
2. ponderazione di tali indici di soddisfazione per l'importanza del singolo item misurata in base alle percezioni dei clienti.
Il valore risultante da queste fasi è espresso su una scala che va da 0 a 100 e sintetizza così i valori di soddisfazione e di importanza attribuiti ai fattori di analisi in un unico valore.



Analisi della Customer Satisfaction
ASVO 2021 e valutazioni degli utenti



La mappa delle priorità di intervento



Analisi della Customer Satisfaction
ASVO 2021 e valutazioni degli utenti



Si riporta in allegato l'esito più dettagliato dell'analisi.

Gestione Veritas:

La raccolta delle informazioni è avvenuta nel corso dei mesi di Agosto – Settembre - Ottobre 2022.



SERVIZIO DI IGIENE AMBIENTALE: DATI DI SINTESI



L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE

L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE



93,9%

Alto (71% - 100%)

Medio (41% - 70%)

Basso (0% - 40%)



86,9%

Alto (71% - 100%)

Medio (41% - 70%)

Basso (0% - 40%)

VALUTAZIONE GENERALE DI VERITAS

SINTESI DEI FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

MAPPA DELLE PRIORITÀ DI INTERVENTO SCHEMATICA

MANTENERE

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

MIGLIORARE

- La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati
- I tempi di risposta alle richieste
- L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore
- La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali
- La quantità dei contenitori stradali per la raccolta differenziata presenti nella sua zona di residenza
- La facilità nel trovare le informazioni all'interno del sito internet

PUNTI DI FORZA

PUNTI DI DEBOLEZZA

COMUNICARE

- La frequenza del servizio di raccolta porta a porta
- La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette
- La facilità di comprensione dei messaggi e delle informazioni sul servizio fornite agli utenti da Veritas
- Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta

CONTROLLARE

- Gli orari di accesso al centro di raccolta
- I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center
- Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento
- L'adeguatezza dei contenitori dati in dotazione (numero, tipo) per la raccolta porta a porta
- L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti

OPPORTUNITÀ

MINACCE



Analisi Customer Satisfaction



33

Si riporta in allegato l'esito più dettagliato dell'analisi.



CONTROLLO FRAZIONI MERCEOLOGICHE ESTRANEE

Sulla base delle prescrizioni del metodo tariffario Arera, il Consiglio di Bacino nel suo ruolo di ETC rileva l'efficienza della raccolta differenziata nei vari Comuni controllando le frazioni merceologiche estranee rilevate dalle analisi merceologiche svolte sui rifiuti raccolti.

La recente Deliberazione 387/2023/R/rif per gli obblighi di monitoraggio e trasparenza sull'efficienza della raccolta differenziata, attraverso l'introduzione di un primo set di indicatori sull'efficienza e la qualità della raccolta differenziata, implementa un'infrastruttura di dati sulle performance dei gestori nelle rispettive attività, sulla cui base individuare i relativi standard, gli obiettivi di mantenimento e di miglioramento.

Gli obblighi di monitoraggio e di trasparenza sull'efficienza della raccolta differenziata e sugli impianti di trattamento dei rifiuti urbani si applicano dall'1° gennaio 2024.

In ciascun anno e con riferimento ai valori dell'anno precedente l'Ente territorialmente competente è tenuto a trasmettere all'Autorità, secondo le tempistiche e le modalità da quest'ultima stabilite i dati inerenti agli indicatori, rilevati e comunicati separatamente per ogni ambito tariffario; a tal fine, il gestore della raccolta e trasporto trasmette all'Ente territorialmente competente i dati necessari al calcolo di tali indicatori.

È inoltre in via di implementazione la condivisione di una piattaforma alimentata dal gestore con i documenti più aggiornati relativi ai Rifiuti Urbani raccolti nel Bacino di Venezia.

In allegato le frazioni merceologiche estranee per Comune, per le principali frazioni di rifiuto raccolte (anno 2021).

ISPETTORI AMBIENTALI

È attivo nella maggior parte dei Comuni serviti il servizio degli ispettori ambientali. L'attività è svolta in coordinamento con i comandi delle polizie municipali locali, ed è mirata a sanzionare i comportamenti diffusi ai regolamenti comunali allo scopo di contrastare, in particolare, il fenomeno dell'abbandono dei rifiuti e il degrado cittadino a beneficio della collettività.

Di seguito si sintetizza il numero di verbali elevati, suddivisi per territorio.

Report ispettori ambientali: numero verbali elevati nell'anno 2022 – gestione Veritas

Comune di Venezia	2.369
Mestre	1.873
Venezia (Città storica)	318
Isole ed estuario	178
Chioggia	457
Area territoriale Riviera del Brenta e Miranese	533
Campagna Lupia	15
Campolongo Maggiore	7
Camponogara	41
Dolo	55
Fiesse d'Artico	49
Fossò	31
Martellago	19
Mira	111
Salzano	4
Scorzè	28



Consiglio di Bacino Venezia Ambiente

Spinea	119
Stra	19
Vigonovo	35
Comune di San Donà di Piave	190
Comune di Cavallino-Treporti	129
Comune di Noventa di Piave	28
Comune di Eraclea	96
Comune di Jesolo	274
Comune di Mogliano Veneto	39
Comune di Marcon	11

Report ispettori ambientali: numero verbali elevati nell'anno 2022 – gestione ASVO

ANNONE VENETO	16
CAORLE	41
CINTO CAOMAGGIORE	0
CONCORDIA SAGITTARIA	6
FOSSALTA DI PORTOGRUARO	25
GRUARO	0
PORTOGRUARO	54
PRAMAGGIORE	3
SAN MICHELE	99
SAN STINO DI LIVENZA	11
TEGLIO VENETO	0

F. ALLEGATI

1. CUSTOMER SATISFACTION 2022 – ASVO S.p.A.
2. CUSTOMER SATISFACTION 2022 – VERITAS S.p.A.
3. FRAZIONI ESTRANEE RIFIUTI RACCOLTI PER COMUNE 2021
4. PERSONALE IMPIEGATO ASVO S.p.A.
5. PERSONALE IMPIEGATO VERITAS S.p.A.
6. UTENZE DOMESTICHE E UTENZE NON DOMESTICHE PER COMUNE 2022 – ASVO S.p.A.
7. UTENZE DOMESTICHE E UTENZE NON DOMESTICHE PER COMUNE 2022 – VERITAS S.p.A.



ANALISI DELLA CUSTOMER SATISFACTION

Obiettivi della ricerca e metodologia di rilevazione

Obiettivi della ricerca

3

La presente relazione si inserisce nella tradizione di attenzione all'ascolto della propria utenza da parte di ASVO.

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

- Misurare i livelli di Customer Satisfaction per i servizi prestati, con la definizione e presentazione di indici sintetici ed analitici appropriati per ogni servizio;
- Verificare in termini di trend l'andamento degli indicatori, grazie alla presenza di dati pregressi, rispetto agli anni precedenti;
- Fornire una mappa strategica riferita ai punti di forza e di miglioramento in cui sia evidenziato il posizionamento dei singoli criteri valutati;
- Fornire una indicazione puntuale sugli aspetti verso cui si riversano le aspettative della clientela per un miglioramento degli standard di qualità del servizio;
- Verificare il livello di conoscenza e la percezione che gli utenti hanno di ASVO;
- Registrare le spontanee proposte degli utenti sulla qualità e miglioramento della gestione dei servizi.

Negli aspetti di Customer Satisfaction la rilevazione è, dal punto di vista metodologico-operativo, conforme agli orientamenti stabiliti dalle "Linee Guida UNI 11098 per la Customer Satisfaction Measurement (CSM) nei servizi pubblici locali".

Aspetti di prodotto / servizio:

- La frequenza del servizio di raccolta del rifiuto secco
- La frequenza del servizio di raccolta della carta
- La frequenza del servizio di raccolta della plastica (*new*)
- Gli orari della raccolta porta a porta
- La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali che utilizza
- La dislocazione dei contenitori stradali che utilizza
- L'igiene dei contenitori stradali intesa come assenza di cattivo odore
- La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali
- La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette
- L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale
- L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti
- Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini
- Gli orari di accesso al centro di raccolta
- Il servizio svolto dal centro di raccolta
- Il servizio di ritiro a domicilio degli ingombranti
- Il servizio di ritiro a domicilio dell'erba con cassonetto
- Lo sfalcio dell'erba nelle aree verdi pubbliche (*new*)

Aspetti di relazione:

- Gli orari di apertura degli uffici
- La cortesia e competenza del personale
- I tempi di risposta alle richieste del cliente
- I tempi di attesa agli sportelli
- I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center
- La facilità nel trovare le informazioni all'interno del sito internet (*new*)
- La facilità di comprensione dei messaggi e delle informazioni sul servizio fornite agli utenti da Asvo (*new*)
- I tempi di attesa prima di ottenere risposta all'email inviata

I comuni serviti da ASVO presentano diverse modalità del servizio ed alcuni item sono stati esclusi lì dove alcuni servizi non vengono forniti.

MEDIA DI SODDISFAZIONE:

Valutazione su una scala da 1 (per nulla soddisfacente) a 10 (molto soddisfacente) della soddisfazione percepita.

Il valore espresso è una media su scala da 1 a 10.

Domanda: Quanto è soddisfacente a suo parere questo aspetto?

INDICE DI SODDISFAZIONE:

È la quota dei soddisfatti ossia degli intervistati che esprimono un giudizio di soddisfazione maggiore o uguale a 6.

L'indice è espresso in centesimi e può, quindi, variare da 0 a 100, dove 0 = nessuno soddisfatto e 100 = tutti soddisfatti.

MEDIA DI IMPORTANZA:

Valutazione su una scala da 1 (per nulla importante) a 10 (molto importante) delle aspettative degli utenti rispetto ad ogni singolo item.

Il valore espresso è una media su scala da 1 a 10.

Domanda: Quanto è importante migliorare questo aspetto (investendo risorse)?

GAP:

È il valore che indica la differenza tra l'indice di importanza (scala 1 – 10) e la media di soddisfazione (scala 1 – 10) ossia tra le aspettative e le percezioni rispetto ad un determinato aspetto.

Il Campione

7

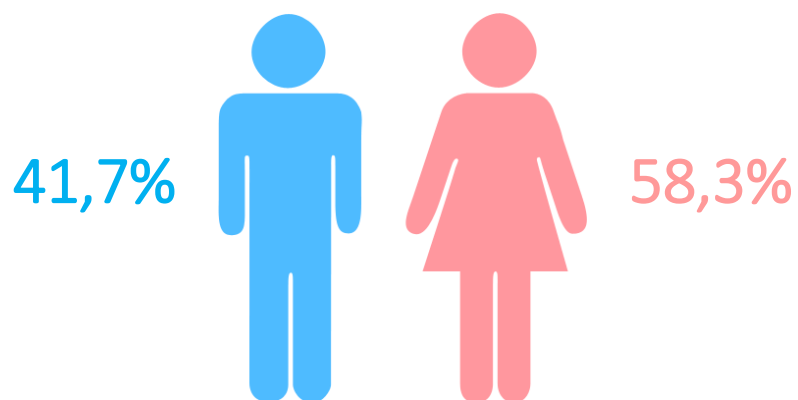
La raccolta delle informazioni è avvenuta nel corso dei mesi di agosto e settembre 2021 ed è stato intervistato un campione di 1110 utenti (736 privati e 374 operatori economici). Sono stati definiti 2 questionari, ciascuno dedicato ad uno specifico target di utenti (domestici / commerciali).

L'intervista è stata condotta con sistema CATI (Computer-Assisted Telephone Interviewing) e ci si è rivolti alla persona che si occupa dei rapporti con l'azienda che offre i servizi pubblici locali oppure al titolare dell'attività. Si rimanda alla tabella per la descrizione del campione complessivo.

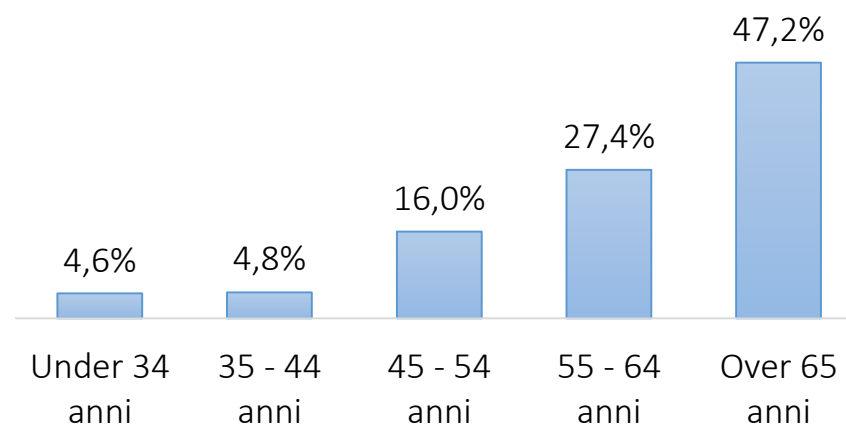
I dati delle due utenze sono stati ponderati in base al peso effettivo delle singole zone sull'intero bacino di operatività di ASVO.

Totale campione	N Totale	% Totale	N Utenze domestiche	% Utenze domestiche	N Utenze commerciali	% Utenze commerciali
Caorle	200	18,0%	130	17,7%	70	18,7%
Concordia Sagittaria	102	9,2%	71	9,6%	31	8,3%
Portogruaro	311	28,0%	210	28,5%	101	27,0%
San Michele al Tagliamento	160	14,4%	100	13,6%	60	16,0%
San Stino di Livenza	132	11,9%	82	11,1%	50	13,4%
Resto dei Comuni	205	18,5%	143	19,5%	62	16,6%
Totale	1110	100,0%	736	100,0%	374	100,0%

Genere



Classe di età



Dati generali: Indice di soddisfazione generale ed Indice sintetico di soddisfazione (CSI)

L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE è calcolato in base alla risposta ad una domanda diretta:

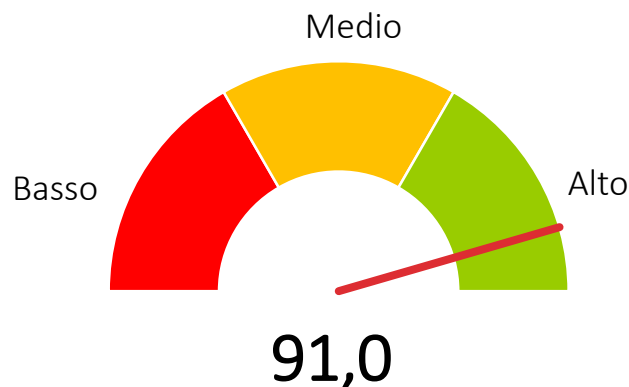
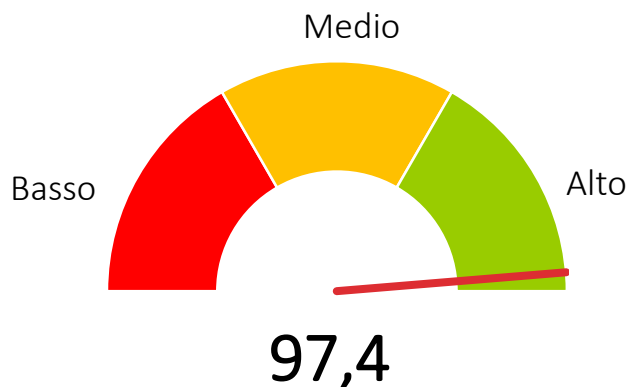
«Secondo una scala che va da 1 (per nulla soddisfacente) a 10 (molto soddisfacente), come giudica complessivamente il servizio prestato da ASVO?»

Il valore è espresso da 0 a 100 e considera le persone che danno una valutazione uguale o maggiore di 6.

L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE è costruito tramite 2 fasi:

1. definizione per ogni item analizzato dell'indice di soddisfazione (quota di clienti soddisfatti – valutazione maggiore o uguale a 6 su scala da 1 a 10);
2. ponderazione di tali indici di soddisfazione per l'importanza del singolo item misurata in base alle percezioni dei clienti.

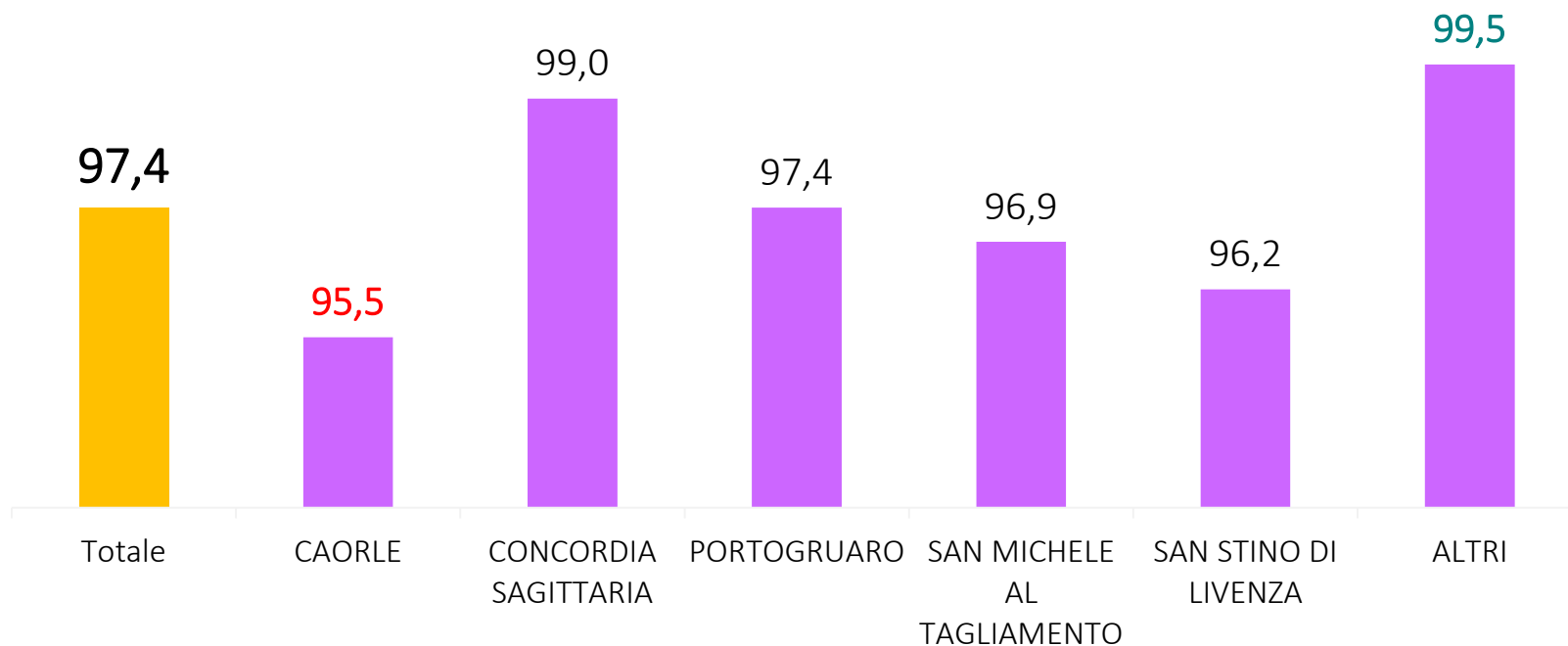
Il valore risultante da queste fasi è espresso su una scala che va da 0 a 100 e sintetizza così i valori di soddisfazione e di importanza attribuiti ai fattori di analisi in un unico valore.



Dati di sintesi: Confronto per area

11

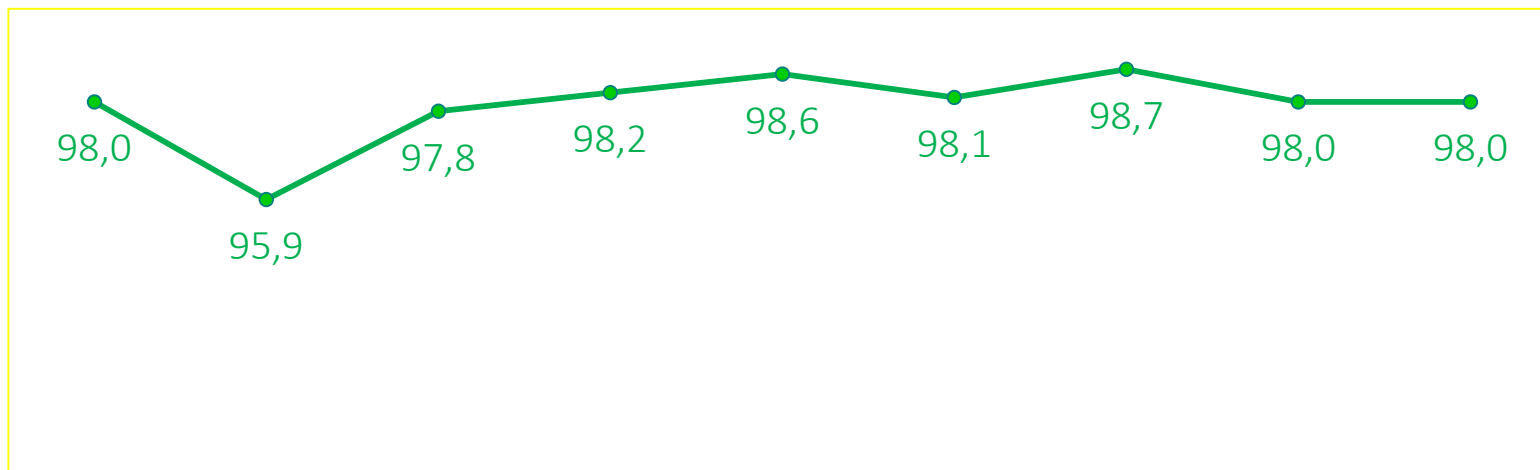
L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE



Dati di sintesi: Confronto nel tempo

12

L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE: UTENZE DOMESTICHE

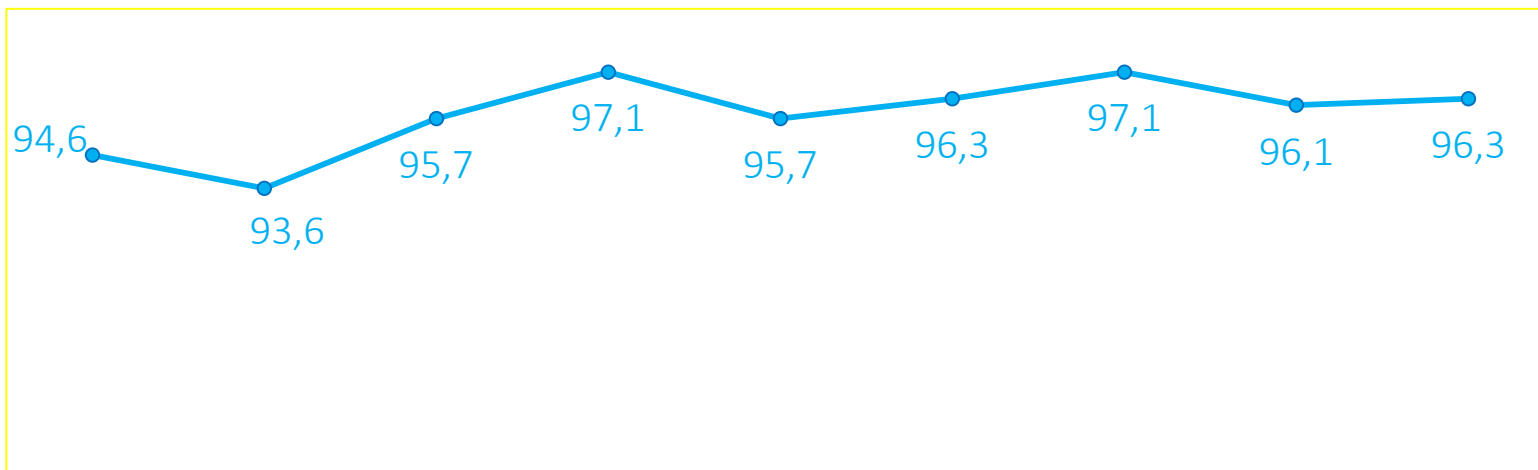


Anno	Anno	Anno	Anno	Anno	Anno	Anno	Anno	Anno
2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022

Dati di sintesi: Confronto nel tempo

13

L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE: UTENZE COMMERCIALI

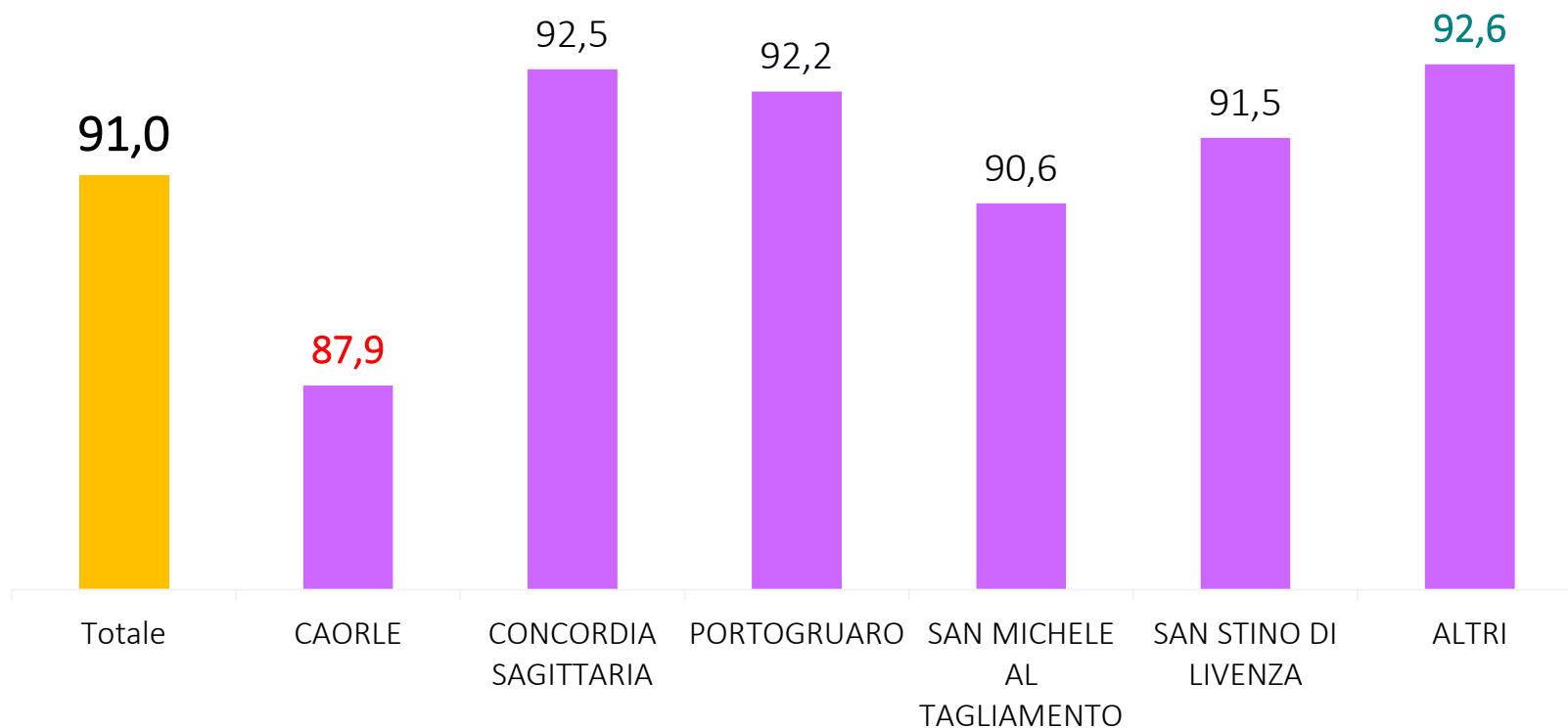


+ 0,2

Dati di sintesi: Confronto per area

14

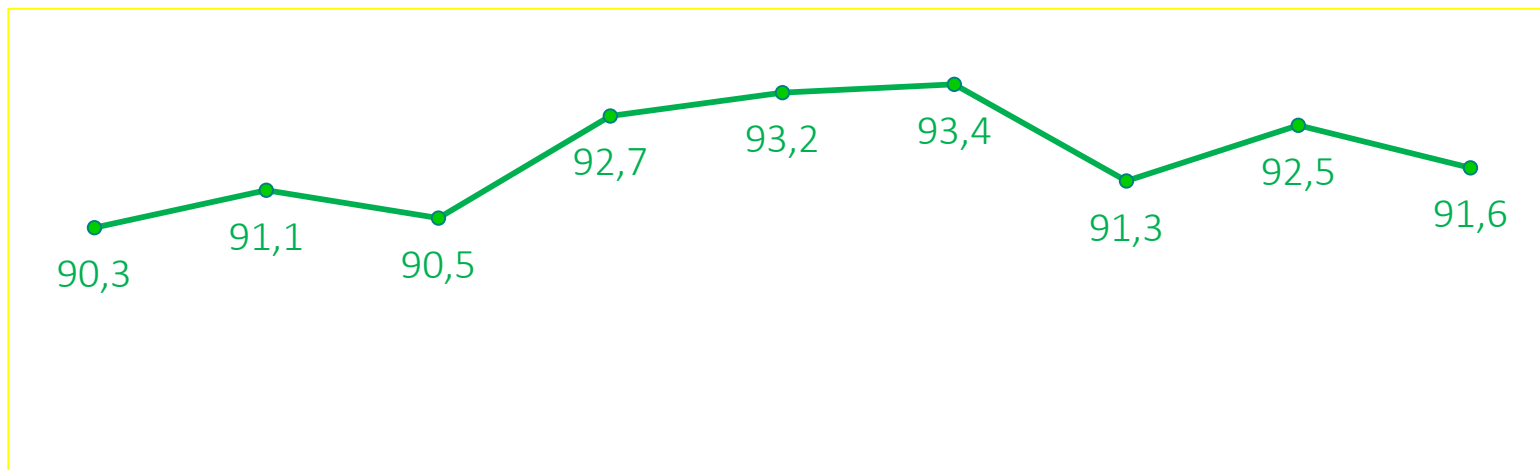
L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE



Dati di sintesi: Confronto nel tempo

15

L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE: UTENZE DOMESTICHE

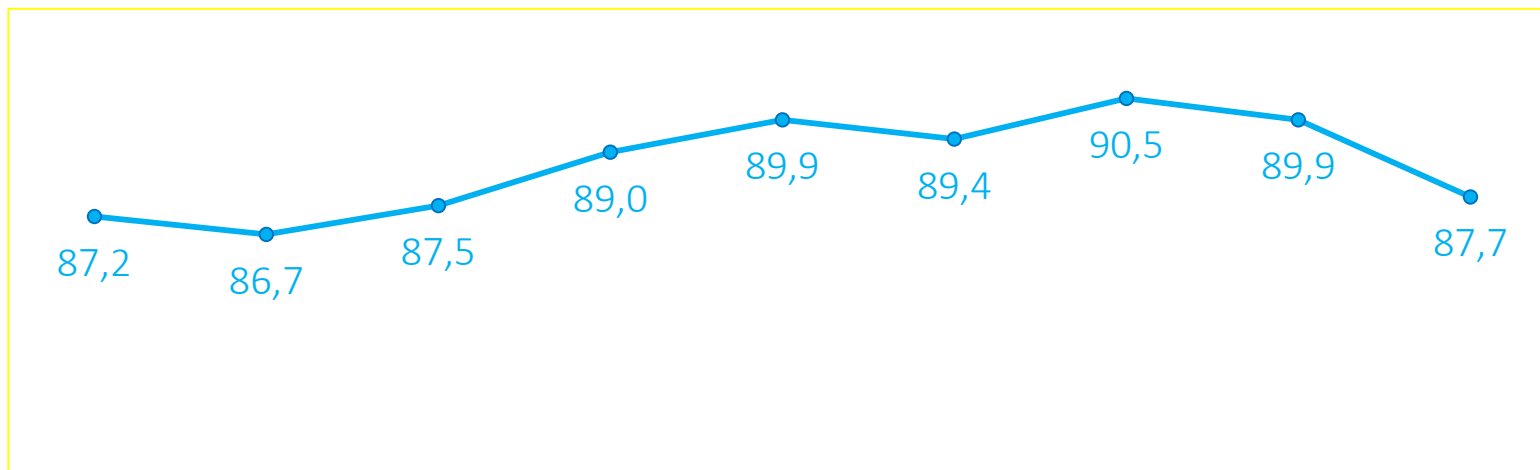


Anno	Anno	Anno	Anno	Anno	Anno	Anno	Anno	Anno
2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022

Dati di sintesi: Confronto nel tempo

16

L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE: UTENZE COMMERCIALI



-2,2

Gli indici di soddisfazione

17

	COMPLESSIVO	TIPOLOGIA DI UTENZA	
		DOMESTICI	COMMERCIALI
INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE	97,4	98,0	96,3
INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE (CSI) COMPLESSIVO	91,0	91,6	87,7
INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE (CSI) AREA PRODOTTO/SERVIZIO	96,4	97,3	93,9
INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE (CSI) AREA RELAZIONE	81,2	81,2	79,5

Indice generale di soddisfazione

18

	ASVO	STD Nazionale	STD Triveneto
INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE	97,4	90,9	95,3

	Indice Generale di soddisfazione
Comune di Caorle	95,5
Comune di Concordia Sagittaria	99,0
Comune di Portogruaro	97,4
Comune di San Michele al Tagliamento	96,9
Comune di San Stino di Livenza	96,2
Resto dei Comuni	99,5

Indice sintetico di soddisfazione

19

	ASVO	STD Nazionale	STD Triveneto
INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE COMPLESSIVO	91,0	85,6	87,8

	Indice Sintetico di soddisfazione
Comune di Caorle	87,9
Comune di Concordia Sagittaria	92,5
Comune di Portogruaro	92,2
Comune di San Michele al Tagliamento	90,6
Comune di San Stino di Livenza	91,5
Resto dei Comuni	92,6

Indici di soddisfazione: Confronto con anni precedenti

20

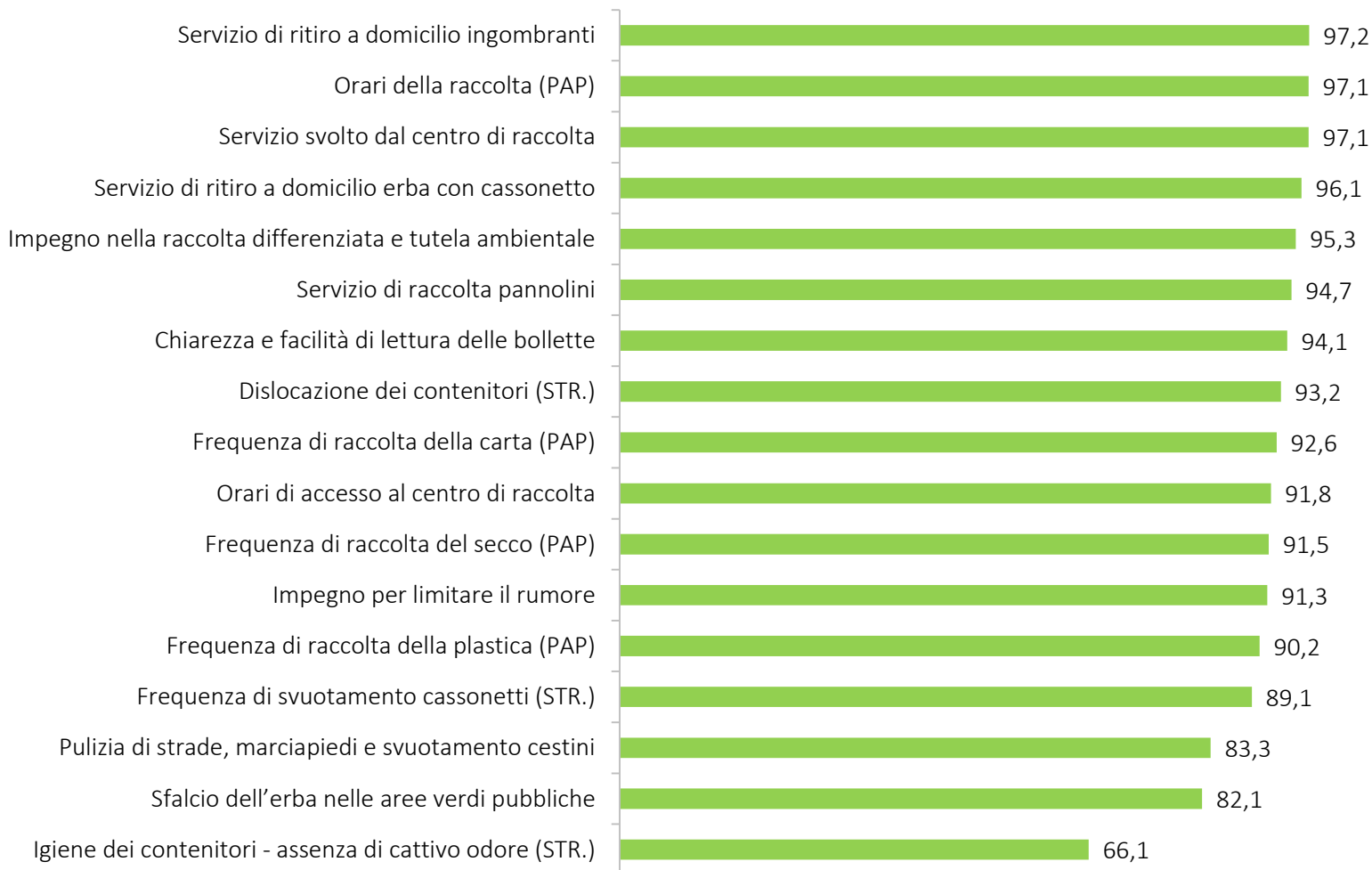
	ASVO 2022	ASVO 2021	ASVO 2020	ASVO 2019	ASVO 2018	ASVO 2017	ASVO 2016	ASVO 2015	ASVO 2014	ASVO 2013	ASVO 2012
CSI COMPLESSIVO	91,0	91,9	91,3	92,4	92,4	91,6	89,43	89,90	89,62	90,41	90,38
CSI AREA RELAZIONE	96,4	91,2	91,6	94,0	94,2	92,7	87,43	90,06	88,59	90,49	92,26
CSI AREA PRODOTTO /SERVIZIO	81,2	92,9	90,7	91,5	91,5	91,1	90,51	89,81	90,18	90,37	87,98

	ASVO 2022	ASVO 2021	ASVO 2020	ASVO 2019	ASVO 2018	ASVO 2017	ASVO 2016	ASVO 2015	ASVO 2014	ASVO 2013	ASVO 2012
INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE	97,4	97,3	98,1	97,5	97,6	97,8	97,1	95,1	96,9	95,2	99,04

La qualità percepita: Indice e media di soddisfazione

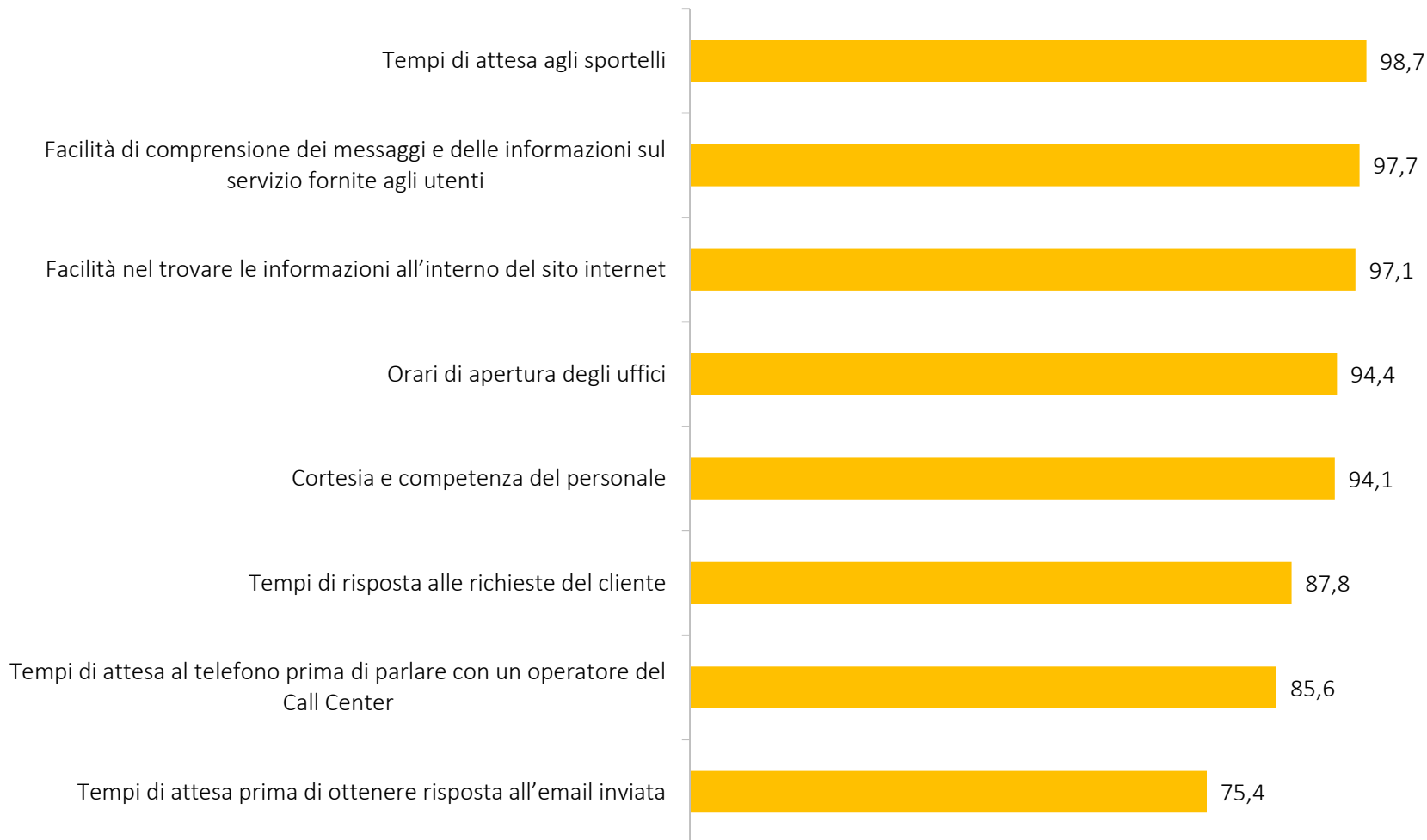
Indici di soddisfazione per singolo fattore: aspetti di prodotto/servizio

22



Indici di soddisfazione per singolo fattore: aspetti di relazione

23



Indici di soddisfazione per singolo fattore

24

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Indice
La frequenza del servizio di raccolta del rifiuto secco	91,5
La frequenza del servizio di raccolta della carta	92,6
La frequenza del servizio di raccolta della plastica	90,2
Gli orari della raccolta porta a porta	97,1
La frequenza di svuotamento dei cassonetti stradali	89,1
La dislocazione dei contenitori stradali	93,2
L'igiene dei contenitori stradali intesa come assenza di cattivo odore	66,1
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	83,3
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	94,1
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	95,3
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	91,3
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	94,7
Gli orari di accesso al centro di raccolta	91,8
Il servizio svolto dal centro di raccolta	97,1
Il servizio di ritiro a domicilio degli ingombranti	97,2
Il servizio di ritiro a domicilio dell'erba con cassonetto	96,1
Lo sfalcio dell'erba nelle aree verdi pubbliche	82,1

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Indice
Gli orari di apertura degli uffici	94,4
La cortesia e competenza del personale	94,1
I tempi di risposta alle richieste del cliente	87,8
I tempi di attesa agli sportelli	98,7
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	85,6
La facilità nel trovare le informazioni all'interno del sito internet	97,1
La facilità di comprensione dei messaggi e delle informazioni sul servizio fornite agli utenti da Asvo	97,7
I tempi di attesa prima di ottenere risposta all'email inviata	75,4

Indici di soddisfazione – Prodotto/Servizio: Confronto per aree

25

	CAORLE	CONCORDIA	PORTOGRUARO	SAN MICHELE	SAN STINO	ALTRI COMUNI
La frequenza del servizio di raccolta del rifiuto secco	87,0	90,2	93,7	92,7	90,7	92,5
La frequenza del servizio di raccolta della carta	88,2	90,1	95,1	89,7	95,4	93,6
La frequenza del servizio di raccolta della plastica	88,2	93,1	92,5	86,5	86,9	91,2
Gli orari della raccolta porta a porta	91,2	100,0	97,9	95,1	99,2	99,5
La frequenza di svuotamento dei cassonetti stradali	85,8	86,4	91,6	87,9	91,3	90,3
La dislocazione dei contenitori stradali	89,5	90,6	95,8	91,9	93,5	95,8
L'igiene dei contenitori stradali intesa come assenza di cattivo odore	58,3	73,6	69,4	60,8	63,7	71,7
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	77,7	88,4	81,2	87,9	87,4	-
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	93,6	96,8	94,5	93,1	93,2	93,7
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	91,1	99,0	95,9	93,5	95,4	98,0
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	77,2	92,9	96,0	89,8	91,4	98,5
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	85,7	100,0	100,0	90,9	100,0	94,4
Gli orari di accesso al centro di raccolta	90,8	98,5	93,1	94,9	79,7	91,9
Il servizio svolto dal centro di raccolta	94,9	100,0	99,4	95,3	96,8	95,1
Il servizio di ritiro a domicilio degli ingombranti	97,5	97,9	96,9	94,4	100,0	98,3
Il servizio di ritiro a domicilio dell'erba con cassonetto	100,0	100,0	-	100,0	92,3	90,5
Lo sfalcio dell'erba nelle aree verdi pubbliche	-	-	-	83,0	-	80,0

Indici di soddisfazione – Relazione: Confronto per aree

26

	CAORLE	CONCORDIA	PORTOGRUARO	SAN MICHELE	SAN STINO	ALTRI COMUNI
Gli orari di apertura degli uffici	91,5	100,0	96,6	94,9	94,6	89,4
La cortesia e competenza del personale	92,0	88,2	95,2	96,8	89,2	95,8
I tempi di risposta alle richieste del cliente	78,9	84,2	90,3	86,4	92,7	90,6
I tempi di attesa agli sportelli	100,0	100,0	98,0	100,0	100,0	100,0
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	78,4	92,3	86,7	84,9	87,1	90,0
La facilità nel trovare le informazioni all'interno del sito internet	95,7	100,0	95,4	100,0	97,5	98,4
La facilità di comprensione dei messaggi e delle informazioni sul servizio fornite agli utenti da Asvo	96,7	100,0	97,3	97,2	96,7	99,5
I tempi di attesa prima di ottenere risposta all'email inviata	78,6	60,0	66,7	76,9	81,8	81,8

Indici di soddisfazione – Prodotto/Servizio: Confronto per tipologia di utenza

27

	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
La frequenza del servizio di raccolta del rifiuto secco	91,5	92,6	89,2
La frequenza del servizio di raccolta della carta	92,6	94,5	88,6
La frequenza del servizio di raccolta della plastica	90,2	91,2	88,0
Gli orari della raccolta porta a porta	97,1	98,5	94,1
La frequenza di svuotamento dei cassonetti stradali	89,1	89,8	87,3
La dislocazione dei contenitori stradali	93,2	94,4	90,1
L'igiene dei contenitori stradali intesa come assenza di cattivo odore	66,1	64,9	69,1
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	83,3	83,8	82,3
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	94,1	94,9	92,3
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	95,3	96,6	92,7
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	91,3	94,6	84,8
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	94,7	94,7	-
Gli orari di accesso al centro di raccolta	91,8	91,8	-
Il servizio svolto dal centro di raccolta	97,1	97,1	-
Il servizio di ritiro a domicilio degli ingombranti	97,2	98,4	93,6
Il servizio di ritiro a domicilio dell'erba con cassonetto	96,1	96,1	-
Lo sfalcio dell'erba nelle aree verdi pubbliche	82,1	83,8	75,0

Indici di soddisfazione – Relazione: Confronto per tipologia di utenza

28

	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
Gli orari di apertura degli uffici	94,4	94,1	94,8
La cortesia e competenza del personale	94,1	95,1	92,0
I tempi di risposta alle richieste del cliente	87,8	88,9	85,8
I tempi di attesa agli sportelli	98,7	100,0	91,7
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	85,6	88,1	81,2
La facilità nel trovare le informazioni all'interno del sito internet	97,1	98,0	96,4
La facilità di comprensione dei messaggi e delle informazioni sul servizio fornite agli utenti da Asvo	97,7	98,5	96,2
I tempi di attesa prima di ottenere risposta all'email inviata	75,4	68,4	78,0

Indici di soddisfazione – utenze domestiche: Confronto per aree

29

	ASVO	CAORLE	CONCORDIA	PORTOGRUARO	SAN MICHELE	SAN STINO	ALTRI COMUNI
La frequenza del servizio di raccolta del rifiuto secco	92,6	87,6	91,5	94,7	95,3	92,6	92,3
La frequenza del servizio di raccolta della carta	94,5	90,3	94,4	94,8	96,6	96,3	95,1
La frequenza del servizio di raccolta della plastica	91,2	88,6	94,4	92,9	92,0	86,4	91,6
Gli orari della raccolta porta a porta	98,5	94,7	100,0	99,0	98,9	98,7	100,0
La frequenza di svuotamento dei cassonetti stradali	89,8	85,1	86,6	91,5	91,5	90,9	91,7
La dislocazione dei contenitori stradali	94,4	89,4	94,4	96,0	95,7	92,7	97,1
L'igiene dei contenitori stradali intesa come assenza di cattivo odore	64,9	58,5	69,6	66,5	61,7	62,5	70,1
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	83,8	74,4	86,9	81,9	94,5	88,6	-
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	94,9	94,9	97,0	94,6	96,3	94,7	93,7
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	96,6	92,7	100,0	97,5	95,9	95,0	98,6
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	94,6	84,1	95,7	96,6	96,9	93,8	99,3
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	94,7	85,7	100,0	100,0	90,9	100,0	94,4
Gli orari di accesso al centro di raccolta	91,8	90,8	98,5	93,1	94,9	79,7	91,9
Il servizio svolto dal centro di raccolta	97,1	94,9	100,0	99,4	95,3	96,8	95,1
Il servizio di ritiro a domicilio degli ingombranti	98,4	97,5	97,3	99,4	95,8	100,0	99,0
Il servizio di ritiro a domicilio dell'erba con cassonetto	96,1	100,0	100,0	-	100,0	92,3	90,5
Lo sfalcio dell'erba nelle aree verdi pubbliche	83,8	-	-	-	84,7	-	81,5

Indici di soddisfazione – utenze domestiche: Confronto per aree

30

	ASVO	CAORLE	CONCORDIA	PORTOGRUARO	SAN MICHELE	SAN STINO	ALTRI COMUNI
Gli orari di apertura degli uffici	94,1	94,7	100,0	96,6	93,3	91,7	87,9
La cortesia e competenza del personale	95,1	90,5	90,9	96,8	100,0	85,2	97,1
I tempi di risposta alle richieste del cliente	88,9	77,3	91,7	92,4	85,7	89,3	89,2
I tempi di attesa agli sportelli	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	88,1	81,0	87,5	86,6	93,1	90,5	90,3
La facilità nel trovare le informazioni all'interno del sito internet	98,0	92,3	100,0	97,8	100,0	100,0	100,0
La facilità di comprensione dei messaggi e delle informazioni sul servizio fornite agli utenti da Asvo	98,5	96,6	100,0	99,0	98,8	96,1	100,0
I tempi di attesa prima di ottenere risposta all'email inviata	68,4	-	100,0	71,4	100,0	60,0	50,0

Indici di soddisfazione – utenze commerciali: Confronto per aree

31

	ASVO	CAORLE	CONCORDIA	PORTOGRUARO	SAN MICHELE	SAN STINO	ALTRI COMUNI
La frequenza del servizio di raccolta del rifiuto secco	89,2	85,7	87,1	91,5	86,8	87,5	93,1
La frequenza del servizio di raccolta della carta	88,6	84,2	80,0	96,0	74,4	93,9	89,8
La frequenza del servizio di raccolta della plastica	88,0	87,3	90,3	91,8	74,4	87,8	90,2
Gli orari della raccolta porta a porta	94,1	84,2	100,0	95,7	86,1	100,0	98,3
La frequenza di svuotamento dei cassonetti stradali	87,3	87,5	85,7	91,9	81,8	92,1	86,8
La dislocazione dei contenitori stradali	90,1	89,6	80,0	94,7	85,5	95,2	92,7
L'igiene dei contenitori stradali intesa come assenza di cattivo odore	69,1	57,7	86,4	83,3	59,3	65,9	75,4
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	82,3	83,8	92,0	79,8	77,6		85,4
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	92,3	91,1	96,3	94,3	87,8	90,5	93,9
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	92,7	88,1	96,7	92,5	89,3	96,0	96,7
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	84,8	64,2	86,7	94,6	78,3	87,5	96,6
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	-	-	-	-	-	-	-
Gli orari di accesso al centro di raccolta	-	-	-	-	-	-	-
Il servizio svolto dal centro di raccolta	-	-	-	-	-	-	-
Il servizio di ritiro a domicilio degli ingombranti	93,6	97,7	100,0	86,5	91,7	100,0	95,5
Il servizio di ritiro a domicilio dell'erba con cassonetto	-	-	-	-	-	-	-
Lo sfalcio dell'erba nelle aree verdi pubbliche	75,0	-	-	-	75,0	-	75,0

Indici di soddisfazione – utenze commerciali:

Confronto per aree

32

	ASVO	CAORLE	CONCORDIA	PORTOGRUARO	SAN MICHELE	SAN STINO	ALTRI COMUNI
Gli orari di apertura degli uffici	94,8	89,3	100,0	96,4	96,6	100,0	92,9
La cortesia e competenza del personale	92,0	93,1	83,3	89,7	92,3	100,0	92,3
I tempi di risposta alle richieste del cliente	85,8	80,0	71,4	84,4	87,1	100,0	93,8
I tempi di attesa agli sportelli	91,7	100,0	100,0	80,0			100,0
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	81,2	76,7	100,0	87,0	75,0	80,0	88,9
La facilità nel trovare le informazioni all'interno del sito internet	96,4	97,7	100,0	92,7	100,0	94,4	96,7
La facilità di comprensione dei messaggi e delle informazioni sul servizio fornite agli utenti da Asvo	96,2	97,0	100,0	93,7	94,5	97,7	98,2
I tempi di attesa prima di ottenere risposta all'email inviata	78,0	78,6	33,3	62,5	75,0	100,0	100,0

Indici di soddisfazione – utenze domestiche: Confronto temporale

33

	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012
La frequenza del servizio di raccolta del rifiuto secco	92,6	94,2	94,4	93,9	93,0	90,9	91,2	88,4	92,7	90,4	-
La frequenza del servizio di raccolta della carta	94,5	95,2	95,5	97,5	96,7	95,6	95,8	94,2	95,1	94,2	96,6
La frequenza del servizio di raccolta della plastica	91,2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Gli orari della raccolta porta a porta	98,5	99,1	99,4	98,5	98,9	97,9	97,3	95,9	97,7	91,5	96,9
La frequenza di svuotamento dei cassonetti stradali	89,8	86,4	87,8	87,3	88,8	89,1	90,6	87,0	87,5	85,7	94,6
La dislocazione dei contenitori stradali	94,4	94,0	93,9	95,0	93,4	94,5	92,5	91,6	90,7	90,4	-
L'igiene dei contenitori stradali intesa come assenza di cattivo odore	64,9	63,9	66,6	65,4	67,5	71,5	70,8	71,3	69,7	69,9	97,3
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	83,8	75,2	80,9	78,8	83,9	81,2	80,0	81,4	80,5	82,5	86,9
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	94,9	93,2	95,4	94,7	95,0	93,3	92,0	85,7	83,0	89,2	-
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	96,6	96,9	96,9	96,6	96,4	95,6	94,6	94,8	94,5	95,2	-
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	94,6	95,1	95,2	94,4	95,8	93,5	93,8	91,4	94,7	93,7	98,5
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	94,7	95,5	98,6	98,0	93,0	94,2	93,6	97,9	97,4	92,5	52,2
Gli orari di accesso al centro di raccolta	91,8	93,1	90,5	94,0	93,8	94,2	93,9	91,8	92,0	87,2	95,7
Il servizio svolto dal centro di raccolta	97,1	97,4	98,3	97,7	97,3	97,7	96,9	97,8	94,8	94,0	-
Il servizio di ritiro a domicilio degli ingombranti	98,4	96,0	96,3	95,9	98,7	95,6	97,0	97,9	97,0	96,2	97,4
Il servizio di ritiro a domicilio dell'erba con cassonetto	96,1	97,6	88,1	89,7	90,5	89,5	100,0	-	-	-	-
Lo sfalcio dell'erba nelle aree verdi pubbliche	83,8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Indici di soddisfazione – utenze domestiche: Confronto temporale

34

	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012
Gli orari di apertura degli uffici	94,1	94,3	93,1	96,3	94,3	94,5	90,9	93,5	93,7	88,1	-
La cortesia e competenza del personale	95,1	96,1	96,3	98,3	97,1	97,0	94,9	95,4	95,2	92,9	99,3
I tempi di risposta alle richieste	88,9	93,0	90,1	90,9	93,7	94,3	86,4	92,5	89,7	-	-
I tempi di attesa agli sportelli	100,0	92,6	88,9	96,3	97,3	100,0	100,0	92,9	100,0	-	-
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	88,1	90,6	73,2	94,1	87,9	82,7	84,0	84,1	81,2	94,1	-
La facilità nel trovare le informazioni all'interno del sito internet	98,0	94,1	95,6	97,5	-	-	-	-	-	-	-
La facilità di comprensione dei messaggi e delle informazioni sul servizio fornite agli utenti da Asvo	98,5	99,1	99,3	99,1	97,4	99,4	99,0	98,9	99,3	85,7	90,2
		100,0	98,6	98,1	99,4	97,5	98,0	98,2	98,0	98,9	98,2
I tempi di attesa prima di ottenere risposta all'email inviata	68,4	87,5	77,3	-	-	-	-	-	-	-	-

Indici di soddisfazione – utenze commerciali: Confronto temporale

35

	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012
La frequenza del servizio di raccolta del rifiuto secco	89,2	92,4	94,0	93,5	90,0	90,5	91,0	89,6	91,9	84,0	-
La frequenza del servizio di raccolta della carta	88,6	89,8	91,0	92,5	89,2	91,7	90,8	91,1	92,9	84,6	88,1
La frequenza del servizio di raccolta della plastica	88,0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Gli orari della raccolta porta a porta	94,1	94,8	96,6	93,3	92,6	94,2	92,9	91,3	93,1	87,4	90,5
La frequenza di svuotamento dei cassonetti stradali	87,3	89,3	88,8	87,1	89,0	88,8	86,7	87,5	87,2	75,8	-
La dislocazione dei contenitori stradali	90,1	90,9	93,6	91,2	92,0	89,9	91,3	88,8	89,4	80,6	-
L'igiene dei contenitori stradali intesa come assenza di cattivo odore	69,1	64,4	71,7	68,6	66,0	68,5	68,9	65,8	63,5	60,6	94,1
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	82,3	80,1	81,9	81,8	83,8	79,0	80,6	76,6	80,8	77,2	86,8
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	92,3	91,1	94,6	91,5	93,4	93,8	91,0	83,6	82,4	83,8	-
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	92,7	96,2	95,5	95,8	94,6	93,5	93,2	89,6	89,9	83,1	-
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	84,8	88,9	92,8	90,8	89,5	91,6	88,7	84,9	86,5	84,7	90,6
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Gli orari di accesso al centro di raccolta	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Il servizio svolto dal centro di raccolta	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Il servizio di ritiro a domicilio degli ingombranti	93,6	95,7	93,2	97,4	95,0	93,9	95,4	91,1	95,5	86,6	97,8
Il servizio di ritiro a domicilio dell'erba con cassonetto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Lo sfalcio dell'erba nelle aree verdi pubbliche	75,0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Indici di soddisfazione – utenze commerciali: Confronto temporale

36

	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012
Gli orari di apertura degli uffici	94,8	93,5	90,3	87,8	91,3	93,0	93,2	86,0	92,6	89,7	-
La cortesia e competenza del personale	92,0	94,6	93,9	90,7	95,9	95,5	92,8	93,5	93,9	94,5	97,4
I tempi di risposta alle richieste	85,8	89,7	83,6	79,6	89,8	86,2	83,8	86,3	87,5	-	-
I tempi di attesa agli sportelli	91,7	91,7	100,0	81,8	76,9	82,4	91,7	92,3	88,2	95,7	-
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	81,2	86,1	77,4	85,0	86,0	78,2	80,2	83,2	84,6	77,3	86,8
La facilità nel trovare le informazioni all'interno del sito internet	96,4	94,8	95,2	94,2	-	-	-	-	-	-	-
La facilità di comprensione dei messaggi e delle informazioni sul servizio fornite agli utenti da Asvo	96,2	99,0	100,0	96,1	100,0	97,7	97,9	100,0	96,5	98,9	87,2
		96,9	95,2	100,0	98,6	95,5	95,6	94,4	94,6	96,4	-
I tempi di attesa prima di ottenere risposta all'email inviata	78,0	78,8	81,6	-	-	-	-	-	-	-	-

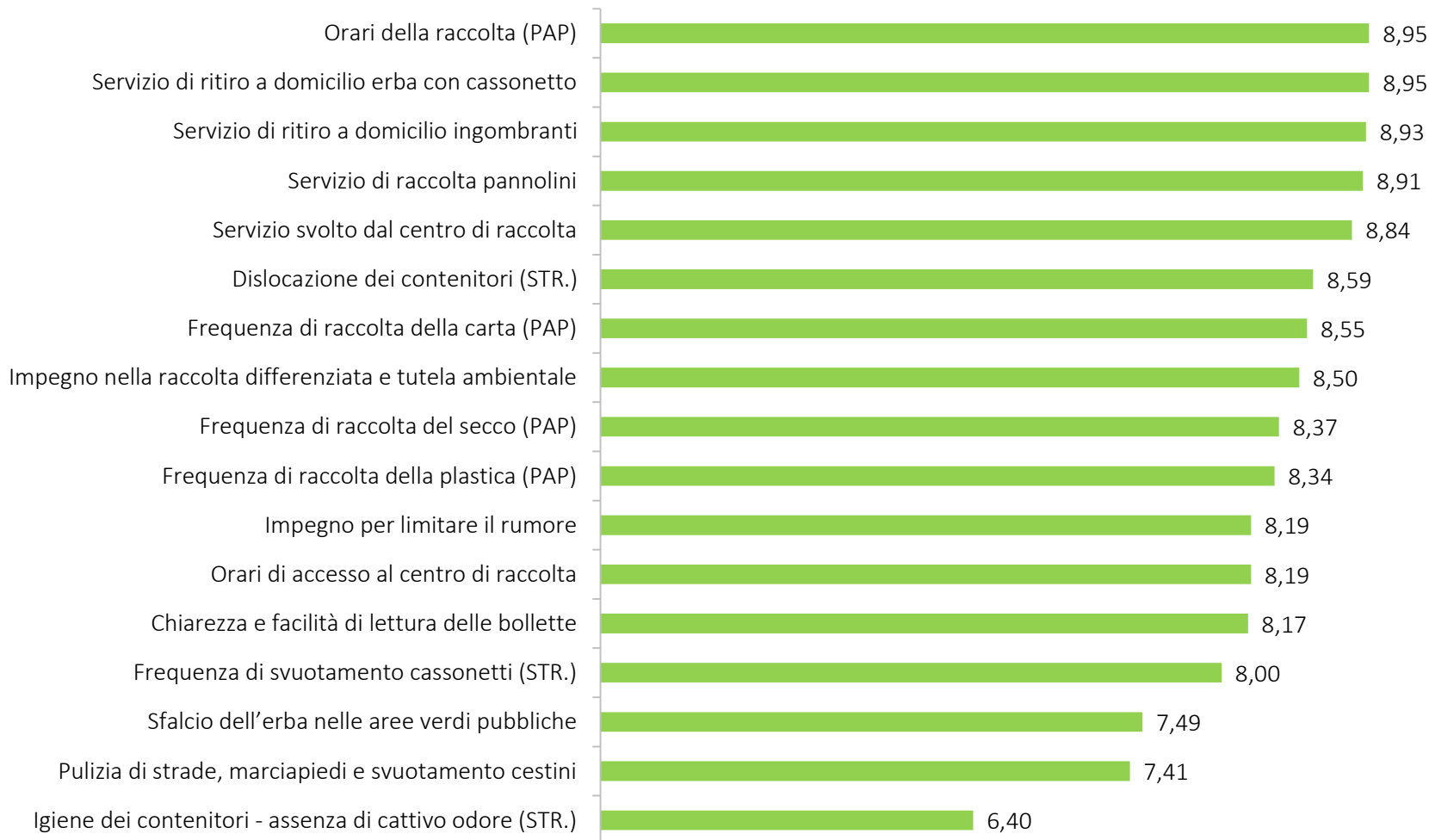
Indici di soddisfazione: Confronto con standard di mercato

37

	ASVO 2022	STD Nazionale	STD Triveneto
AREA PRODOTTO / SERVIZIO			
Gli orari della raccolta porta a porta	97,1	88,6	91,4
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	95,3	90,6	94,1
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	83,3	75,7	78,1
AREA RELAZIONE			
La cortesia e competenza del personale	94,1	91,9	82,5
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	85,6	82,0	83,4

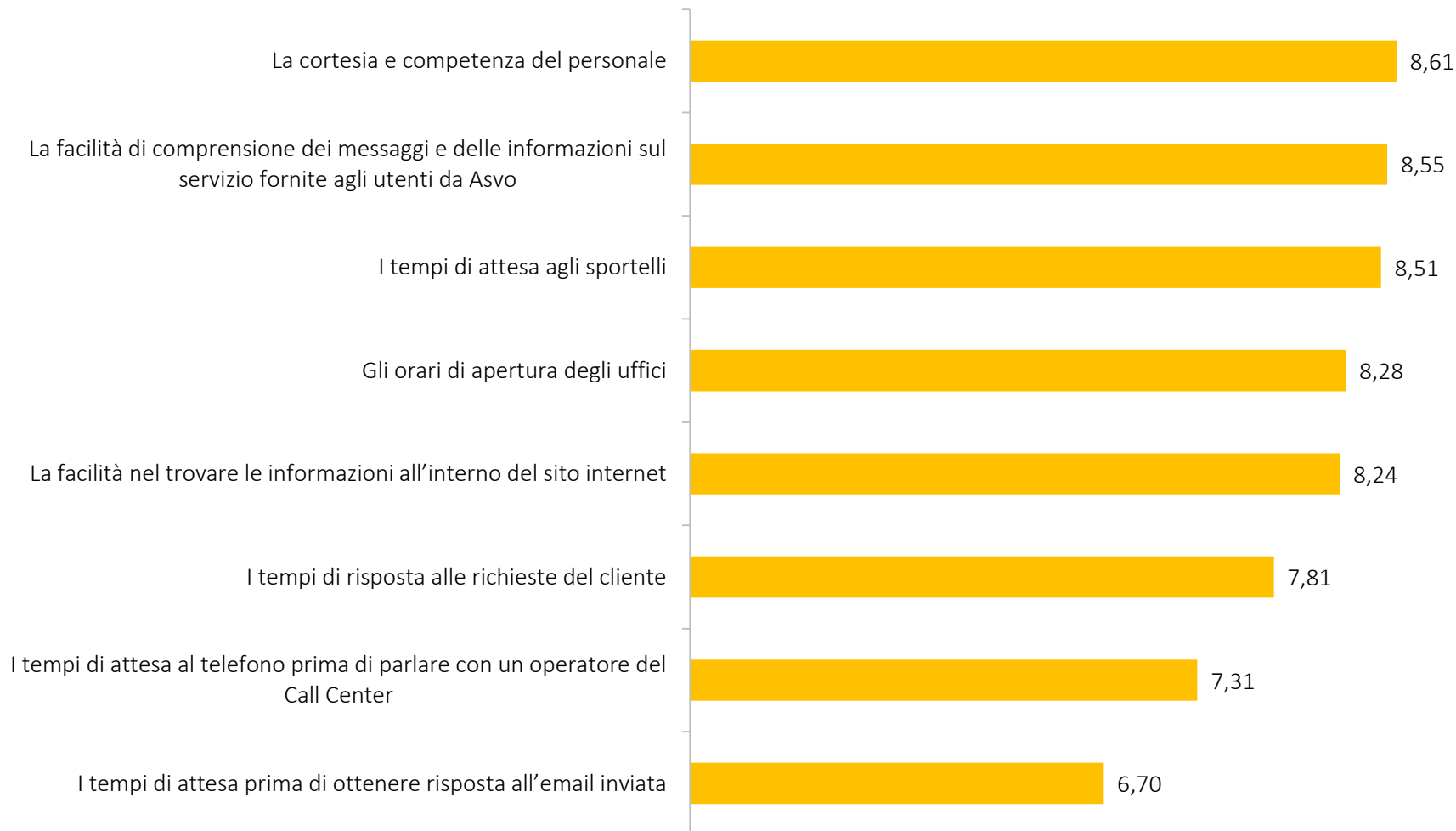
Medie di soddisfazione: aspetti di prodotto /servizio

38



Medie di soddisfazione: aspetti di relazione

39



Medie di soddisfazione

40

	N	Media	Dev. Standard
La frequenza del servizio di raccolta del rifiuto secco	1027	8,37	1,80
La frequenza del servizio di raccolta della carta	1039	8,55	1,81
La frequenza del servizio di raccolta della plastica	1039	8,34	1,97
Gli orari della raccolta porta a porta	1004	8,95	1,44
La frequenza di svuotamento dei cassonetti stradali	908	8,00	2,01
La dislocazione dei contenitori stradali	944	8,59	1,84
L'igiene dei contenitori stradali intesa come assenza di cattivo odore	928	6,40	2,59
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	848	7,41	2,23
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	962	8,17	1,69
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	1066	8,50	1,53
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	1072	8,19	1,86
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	76	8,91	1,63
Gli orari di accesso al centro di raccolta	584	8,19	1,83
Il servizio svolto dal centro di raccolta	590	8,84	1,43
Il servizio di ritiro a domicilio degli ingombranti	642	8,93	1,41
Il servizio di ritiro a domicilio dell'erba con cassonetto	77	8,95	1,58
Lo sfalcio dell'erba nelle aree verdi pubbliche	123	7,49	2,32

Medie di soddisfazione

41

	N	Media	Dev. Standard
Gli orari di apertura degli uffici	321	8,28	1,56
La cortesia e competenza del personale	338	8,61	1,72
I tempi di risposta alle richieste del cliente	360	7,81	2,31
I tempi di attesa agli sportelli	78	8,51	1,52
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	278	7,31	2,06
La facilità nel trovare le informazioni all'interno del sito internet	315	8,24	1,41
La facilità di comprensione dei messaggi e delle informazioni sul servizio fornite agli utenti da Asvo	1018	8,55	1,41
I tempi di attesa prima di ottenere risposta all'email inviata	69	6,70	2,75

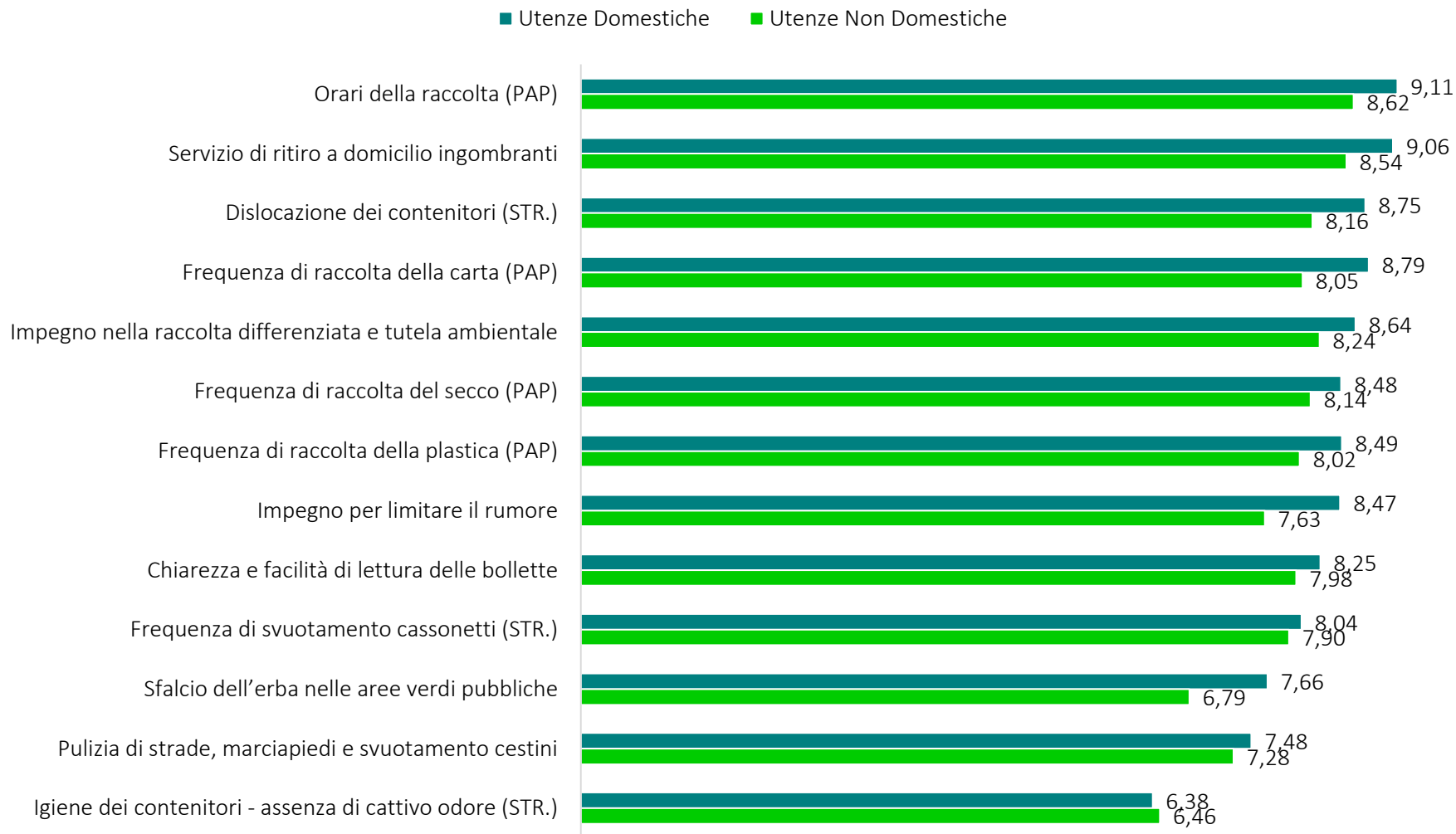
Medie di soddisfazione: Confronto per aree

42

	CAORLE	CONCORDIA	PORTOGRUARO	SAN MICHELE	SAN STINO	ALTRI COMUNI
La frequenza del servizio di raccolta del rifiuto secco	8,17	8,32	8,49	8,27	8,23	8,55
La frequenza del servizio di raccolta della carta	8,12	8,55	8,71	8,33	8,72	8,71
La frequenza del servizio di raccolta della plastica	8,11	8,57	8,59	8,01	7,88	8,55
Gli orari della raccolta porta a porta	8,36	9,16	9,10	8,78	8,98	9,22
La frequenza di svuotamento dei cassonetti stradali	7,66	7,89	8,26	7,92	7,97	8,16
La dislocazione dei contenitori stradali	8,14	8,57	8,89	8,44	8,50	8,83
L'igiene dei contenitori stradali intesa come assenza di cattivo odore	5,69	6,70	6,58	6,33	6,21	6,93
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	7,18	7,78	7,23	7,70	7,59	-
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	8,03	8,40	8,17	8,20	7,93	8,30
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	8,17	8,66	8,55	8,38	8,42	8,82
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	7,33	8,34	8,38	8,06	8,04	8,88
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	8,64	8,89	8,83	8,73	9,08	9,17
Gli orari di accesso al centro di raccolta	8,23	8,41	8,25	8,69	7,20	8,24
Il servizio svolto dal centro di raccolta	8,75	9,09	8,97	8,84	8,63	8,71
Il servizio di ritiro a domicilio degli ingombranti	8,80	9,10	9,02	8,69	8,94	9,10
Il servizio di ritiro a domicilio dell'erba con cassonetto	9,06	9,25	-	9,53	8,77	8,33
Lo sfalcio dell'erba nelle aree verdi pubbliche	-	-	-	7,67	-	7,03

Medie di soddisfazione: Confronto per tipologia di utenza

43



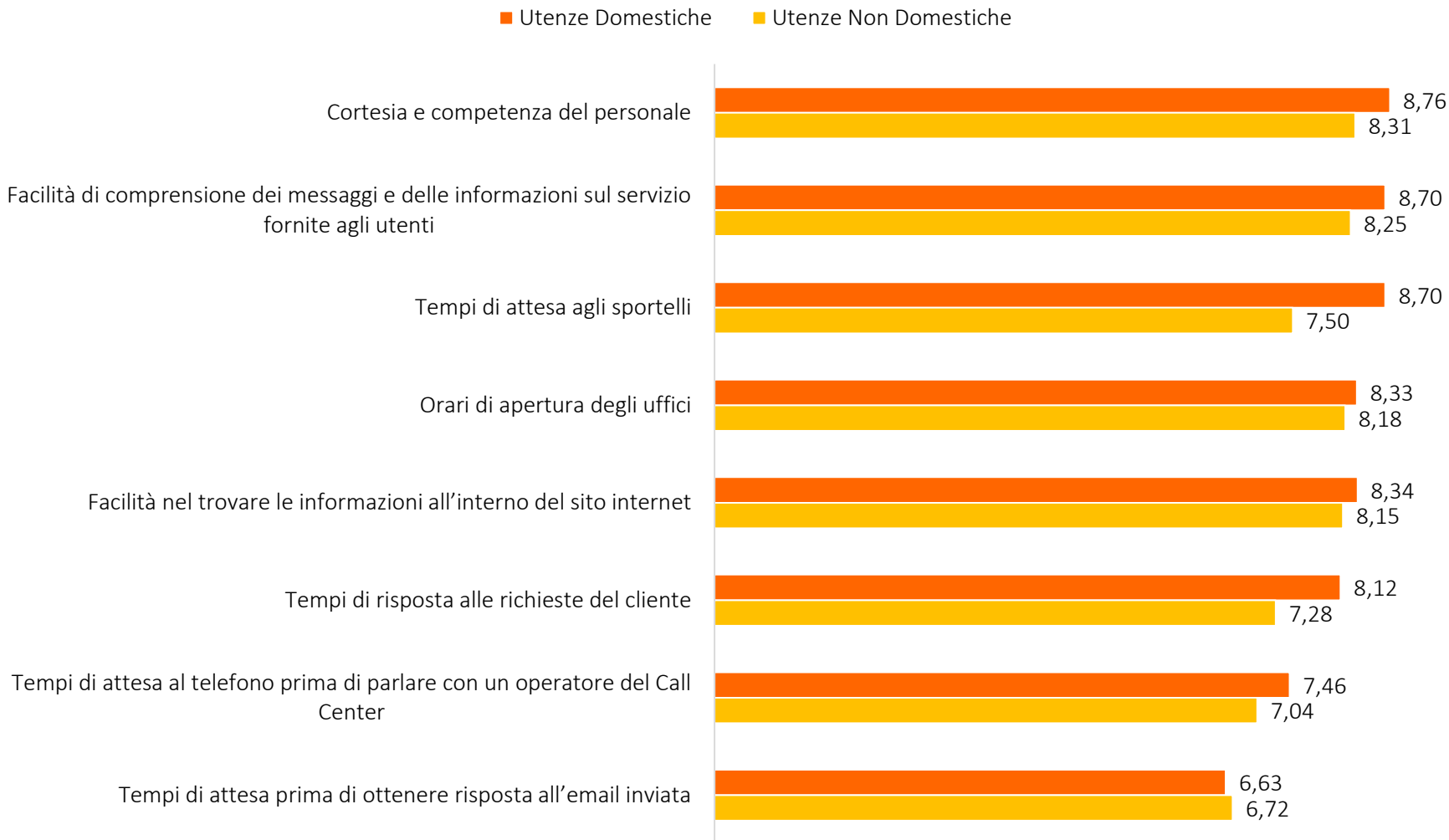
Medie di soddisfazione: Confronto per aree

44

	CAORLE	CONCORDIA	PORTOGRUARO	SAN MICHELE	SAN STINO	ALTRI COMUNI
Gli orari di apertura degli uffici	7,60	8,50	8,47	8,17	8,30	8,53
La cortesia e competenza del personale	8,22	8,12	8,72	8,87	8,73	8,50
I tempi di risposta alle richieste del cliente	6,91	7,74	8,15	7,76	8,05	7,89
I tempi di attesa agli sportelli	7,33	8,00	8,49	9,50	7,80	9,00
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	6,78	7,15	7,27	7,55	7,84	7,40
La facilità nel trovare le informazioni all'interno del sito internet	7,84	8,29	8,44	8,22	7,90	8,64
La facilità di comprensione dei messaggi e delle informazioni sul servizio fornite agli utenti da Asvo	8,35	8,81	8,53	8,54	8,32	8,80
I tempi di attesa prima di ottenere risposta all'email inviata	6,50	6,60	6,33	6,85	7,18	6,82

Medie di soddisfazione: Confronto per tipologia di utenza

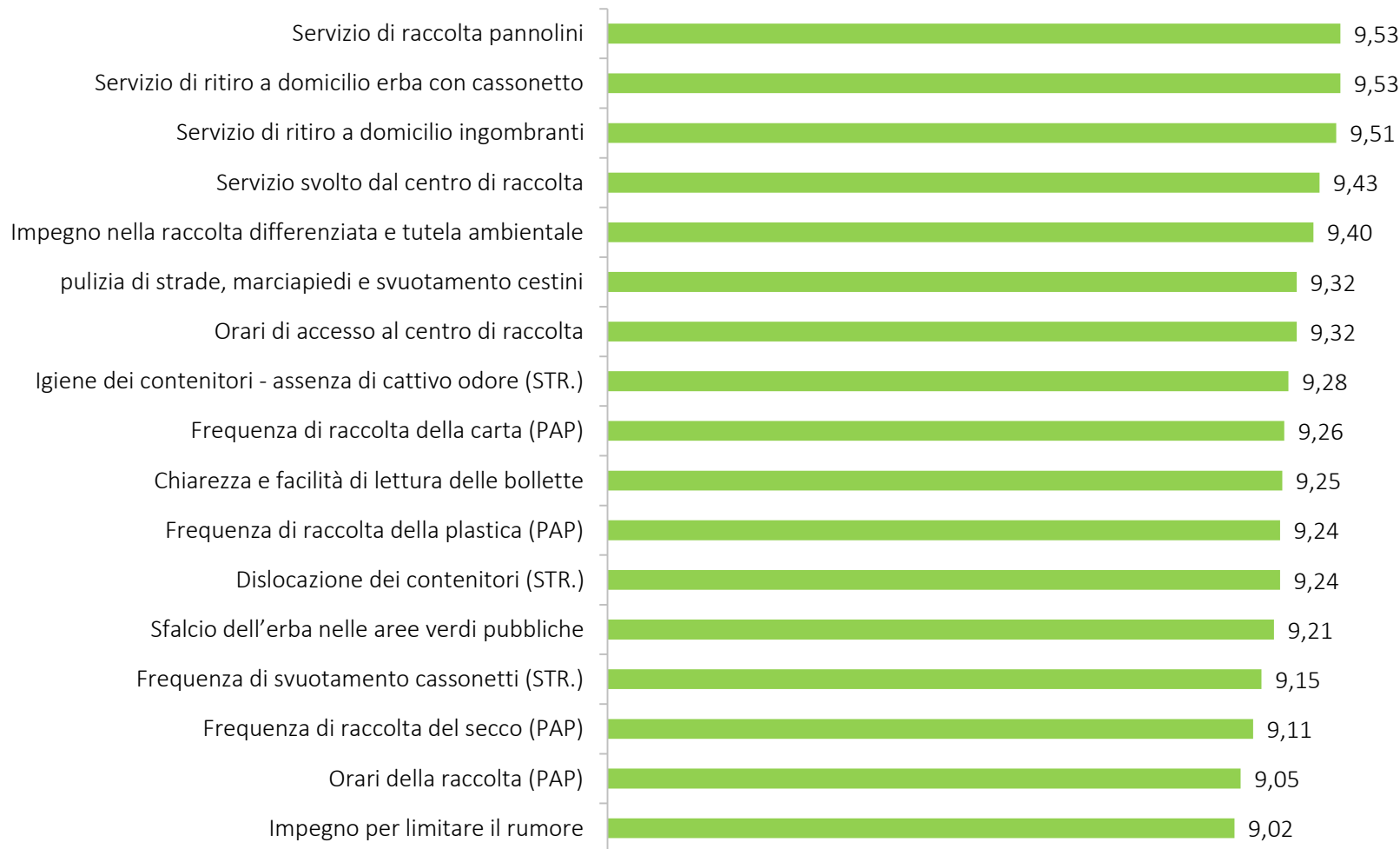
45



La qualità attesa e le
aspettative dei clienti:
Media di importanza

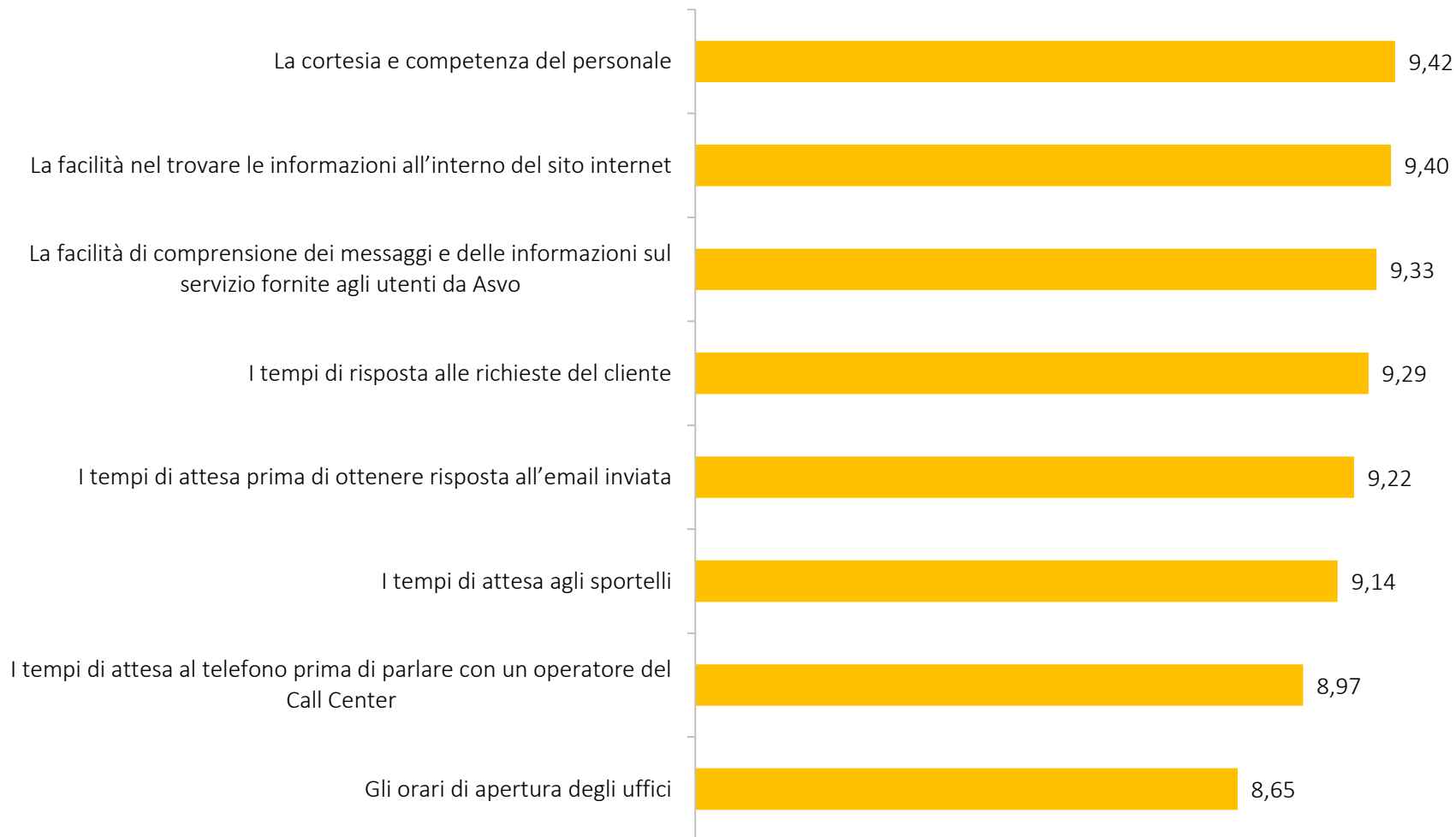
Indici di importanza: aspetti di prodotto /servizio

47



Indici di importanza: aspetti di relazione

48



Indici di importanza

49

	N	Media	Dev. Standard
La frequenza del servizio di raccolta del rifiuto secco	1033	9,11	1,26
La frequenza del servizio di raccolta della carta	1044	9,26	1,09
La frequenza del servizio di raccolta della plastica	1045	9,24	1,13
Gli orari della raccolta porta a porta	1028	9,05	1,45
La frequenza di svuotamento dei cassonetti stradali	964	9,15	1,32
La dislocazione dei contenitori stradali	959	9,24	1,22
L'igiene dei contenitori stradali intesa come assenza di cattivo odore	965	9,28	1,28
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	893	9,32	1,13
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	1075	9,25	1,10
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	1101	9,40	0,97
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	1094	9,02	1,31
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	76	9,53	0,84
Gli orari di accesso al centro di raccolta	596	9,32	0,99
Il servizio svolto dal centro di raccolta	603	9,43	0,95
Il servizio di ritiro a domicilio degli ingombranti	646	9,51	0,85
Il servizio di ritiro a domicilio dell'erba con cassonetto	78	9,53	0,79
Lo sfalcio dell'erba nelle aree verdi pubbliche	135	9,21	1,21

Indici di importanza

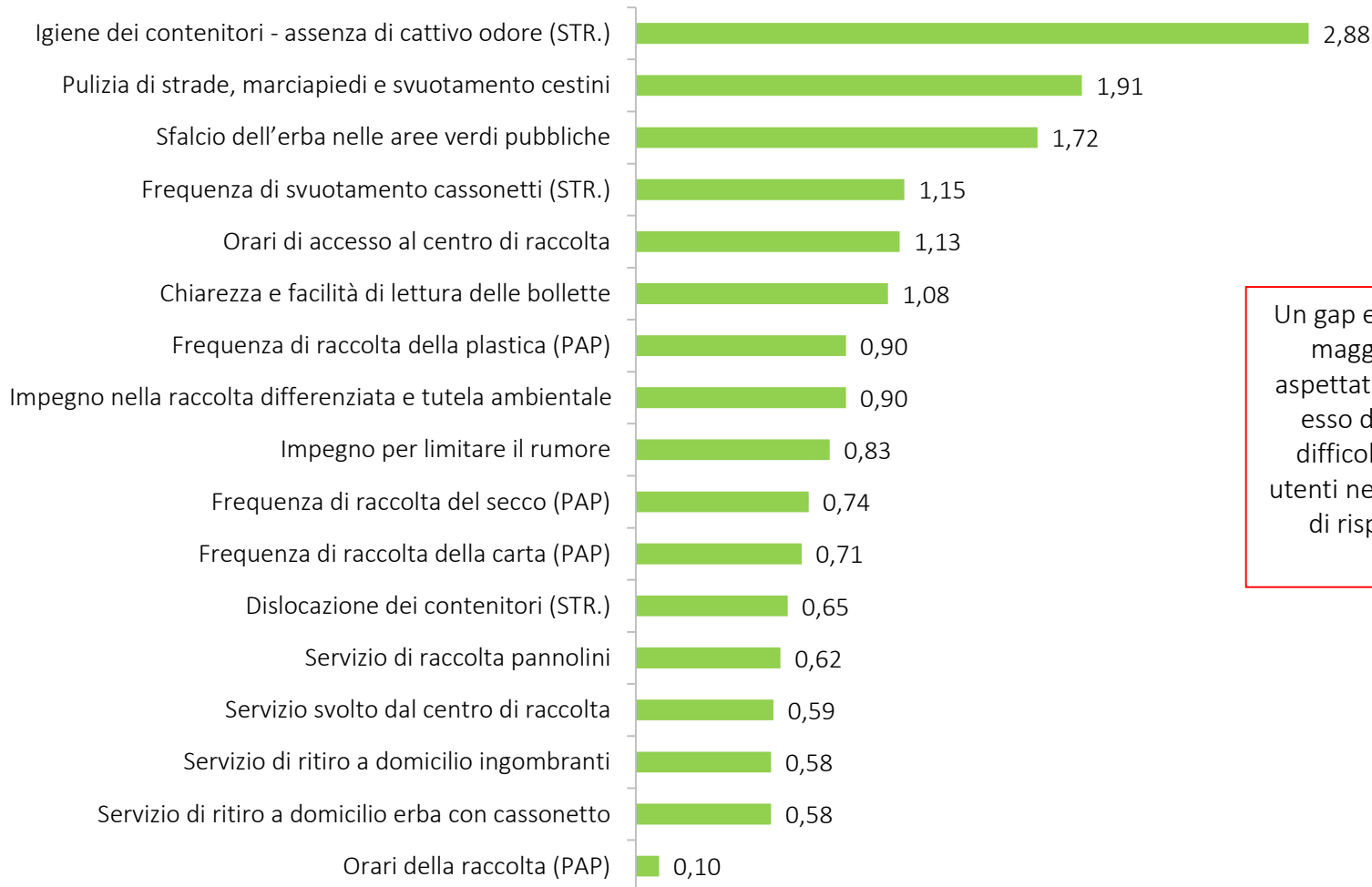
50

	N	Media	Dev. Standard
Gli orari di apertura degli uffici	355	8,65	1,65
La cortesia e competenza del personale	341	9,42	1,01
I tempi di risposta alle richieste del cliente	364	9,29	1,14
I tempi di attesa agli sportelli	84	9,14	1,13
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	288	8,97	1,40
La facilità nel trovare le informazioni all'interno del sito internet	320	9,40	0,88
La facilità di comprensione dei messaggi e delle informazioni sul servizio fornite agli utenti da Asvo	1078	9,33	1,05
I tempi di attesa prima di ottenere risposta all'email inviata	69	9,22	1,17

Gap:
Distanza tra aspettative
e soddisfazione

Gap importanza - soddisfazione: aspetti di prodotto /servizio

52

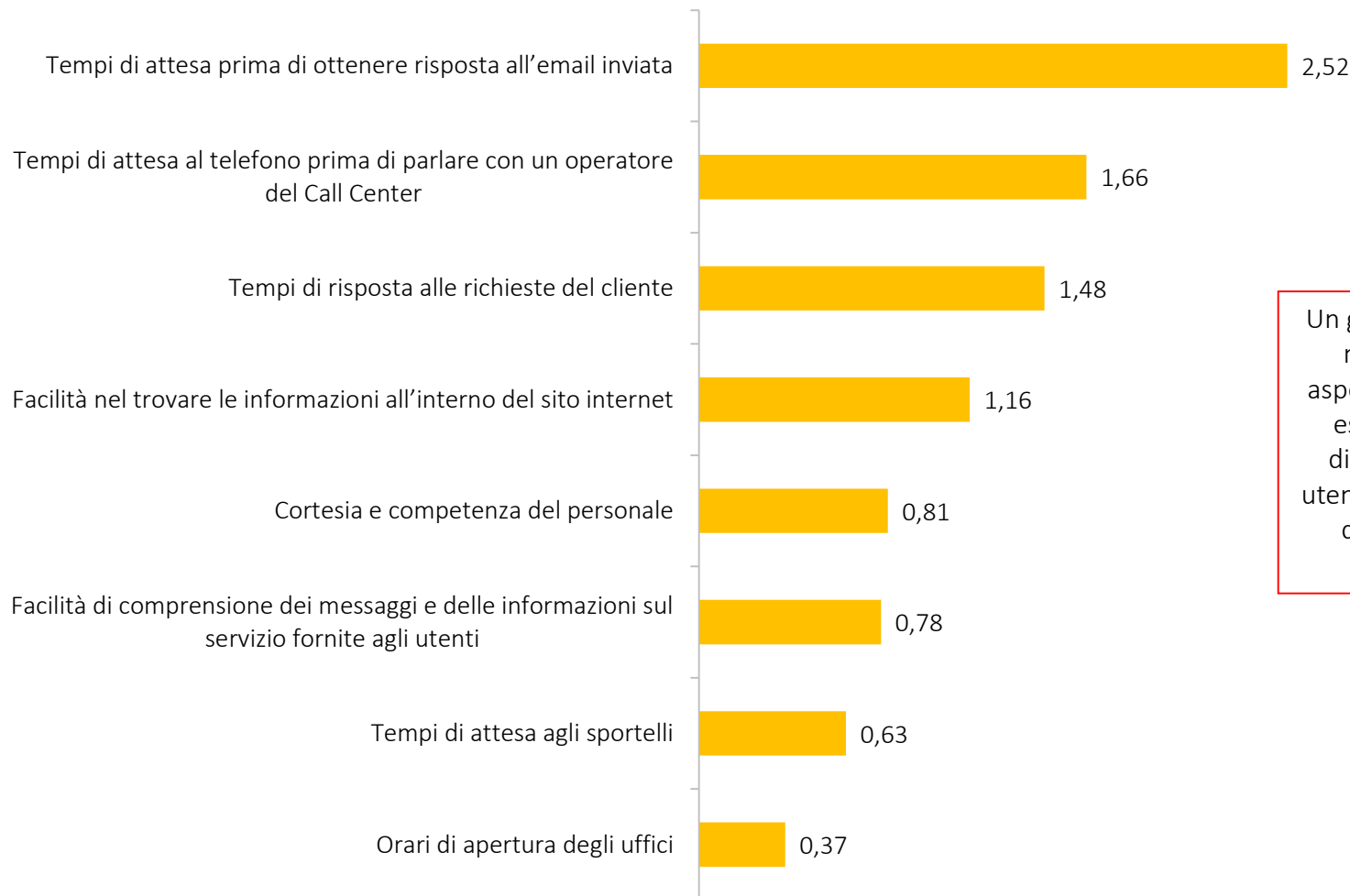


Un gap elevato significa una maggiore distanza tra aspettative e soddisfazione; esso denota la maggior difficoltà percepita dagli utenti nella capacità di ASVO di rispondere alle loro esigenze.



Gap importanza - soddisfazione: aspetti di relazione

53



Un gap elevato significa una maggiore distanza tra aspettative e soddisfazione; esso denota la maggior difficoltà percepita dagli utenti nella capacità di ASVO di rispondere alle loro esigenze.



Gap importanza - soddisfazione: aspetti di prodotto /servizio

54

	Importanza	Soddisfazione	Gap
La frequenza del servizio di raccolta del rifiuto secco	9,11	8,37	0,74
La frequenza del servizio di raccolta della carta	9,26	8,55	0,71
La frequenza del servizio di raccolta della plastica	9,24	8,34	0,90
Gli orari della raccolta porta a porta	9,05	8,95	0,10
La frequenza di svuotamento dei cassonetti stradali	9,15	8	1,15
La dislocazione dei contenitori stradali	9,24	8,59	0,65
L'igiene dei contenitori stradali intesa come assenza di cattivo odore	9,28	6,4	2,88
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	9,32	7,41	1,91
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	9,25	8,17	1,08
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	9,40	8,5	0,90
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	9,02	8,19	0,83
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	9,53	8,91	0,62
Gli orari di accesso al centro di raccolta	9,32	8,19	1,13
Il servizio svolto dal centro di raccolta	9,43	8,84	0,59
Il servizio di ritiro a domicilio degli ingombranti	9,51	8,93	0,58
Il servizio di ritiro a domicilio dell'erba con cassonetto	9,53	8,95	0,58
Lo sfalcio dell'erba nelle aree verdi pubbliche	9,21	7,49	1,72

Gap importanza - soddisfazione: aspetti di relazione

55

	Importanza	Soddisfazione	Gap
Gli orari di apertura degli uffici	8,65	8,28	0,37
La cortesia e competenza del personale	9,42	8,61	0,81
I tempi di risposta alle richieste del cliente	9,29	7,81	1,48
I tempi di attesa agli sportelli	9,14	8,51	0,63
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	8,97	7,31	1,66
La facilità nel trovare le informazioni all'interno del sito internet	9,40	8,24	1,16
La facilità di comprensione dei messaggi e delle informazioni sul servizio fornite agli utenti da Asvo	9,33	8,55	0,78
I tempi di attesa prima di ottenere risposta all'email inviata	9,22	6,70	2,52

Gap importanza - soddisfazione: Confronto per aree

56

	CAORLE	CONCORDIA	PORTOGRUARO	SAN MICHELE	SAN STINO	ALTRI COMUNI
La frequenza del servizio di raccolta del rifiuto secco	1,05	0,82	0,62	0,86	0,83	0,47
La frequenza del servizio di raccolta della carta	1,07	0,87	0,60	0,87	0,38	0,59
La frequenza del servizio di raccolta della plastica	1,19	0,72	0,65	1,16	1,29	0,71
Gli orari della raccolta porta a porta	0,83	-0,25	-0,03	0,26	-0,15	-0,11
La frequenza di svuotamento dei cassonetti stradali	1,48	1,39	1,02	1,19	0,84	1,05
La dislocazione dei contenitori stradali	1,04	0,68	0,49	0,72	0,51	0,51
L'igiene dei contenitori stradali intesa come assenza di cattivo odore	3,58	2,52	2,78	3,03	2,90	2,37
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	2,18	1,48	2,14	1,59	1,62	-
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	1,25	0,80	1,14	1,03	1,11	1,01
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	1,20	0,74	0,91	0,96	0,80	0,68
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	1,69	0,58	0,65	1,02	0,88	0,20
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	0,79	0,22	1,02	0,72	0,37	0,50
Gli orari di accesso al centro di raccolta	1,13	0,86	1,15	0,62	2,05	1,03
Il servizio svolto dal centro di raccolta	0,71	0,37	0,52	0,44	0,70	0,71
Il servizio di ritiro a domicilio degli ingombranti	0,79	0,37	0,55	0,75	0,30	0,45
Il servizio di ritiro a domicilio dell'erba con cassonetto	0,63	0,13	-	0,12	0,77	1,00
Lo sfalcio dell'erba nelle aree verdi pubbliche	-	-	-	1,50	-	2,29

Gap importanza - soddisfazione: Confronto per aree

57

	CAORLE	CONCORDIA	PORTOGRUARO	SAN MICHELE	SAN STINO	ALTRI COMUNI
Gli orari di apertura degli uffici	1,20	0,06	0,08	0,52	0,53	0,02
La cortesia e competenza del personale	1,25	1,23	0,80	0,55	0,41	0,83
I tempi di risposta alle richieste del cliente	2,32	1,68	1,20	1,52	1,00	1,45
I tempi di attesa agli sportelli	2,17	0,60	0,66	-0,36	0,70	0,60
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	2,20	1,08	1,82	1,45	1,16	1,46
La facilità nel trovare le informazioni all'interno del sito internet	1,57	0,98	1,09	0,99	1,37	0,80
La facilità di comprensione dei messaggi e delle informazioni sul servizio fornite agli utenti da Asvo	0,98	0,53	0,81	0,71	0,84	0,66
I tempi di attesa prima di ottenere risposta all'email inviata	2,64	3,00	2,74	2,69	1,91	2,27

Gap importanza - soddisfazione: Confronto per tipologia di utenza

58

	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
La frequenza del servizio di raccolta del rifiuto secco	0,74	0,67	0,88
La frequenza del servizio di raccolta della carta	0,71	0,52	1,11
La frequenza del servizio di raccolta della plastica	0,90	0,81	1,10
Gli orari della raccolta porta a porta	0,10	0,04	0,22
La frequenza di svuotamento dei cassonetti stradali	1,15	1,10	1,29
La dislocazione dei contenitori stradali	0,65	0,52	1,01
L'igiene dei contenitori stradali intesa come assenza di cattivo odore	2,88	2,85	2,96
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	1,91	1,76	2,19
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	1,08	1,00	1,28
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	0,90	0,74	1,20
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	0,83	0,61	1,27
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	0,62	0,62	-
Gli orari di accesso al centro di raccolta	1,13	1,13	-
Il servizio svolto dal centro di raccolta	0,59	0,59	-
Il servizio di ritiro a domicilio degli ingombranti	0,58	0,46	0,94
Il servizio di ritiro a domicilio dell'erba con cassonetto	0,58	0,58	-
Lo sfalcio dell'erba nelle aree verdi pubbliche	1,72	1,55	2,44

Gap importanza - soddisfazione: Confronto per tipologia di utenza

59

	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
Gli orari di apertura degli uffici	0,37	0,25	0,58
La cortesia e competenza del personale	0,81	0,63	1,16
I tempi di risposta alle richieste del cliente	1,48	1,10	2,11
I tempi di attesa agli sportelli	0,63	0,43	1,73
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	1,66	1,46	2,01
La facilità nel trovare le informazioni all'interno del sito internet	1,16	1,14	1,17
La facilità di comprensione dei messaggi e delle informazioni sul servizio fornite agli utenti da Asvo	0,78	0,71	0,92
I tempi di attesa prima di ottenere risposta all'email inviata	2,52	2,63	2,48

La mappa delle priorità di intervento

60

La Mappa delle Priorità d'Intervento fornisce indicazioni operative derivanti dall'analisi di Customer Satisfaction svolta. L'analisi congiunta dei livelli di soddisfazione e dei giudizi di importanza offre un quadro organico delle priorità di intervento per l'azienda.

Nel quadrante in alto a destra (MIGLIORARE) sono evidenziati gli aspetti rispetto ai quali è espressa una valutazione critica e che nel contempo sono ritenuti importanti.

Nel quadrante in basso a destra (CONTROLLARE) sono segnalati i fattori che è necessario valorizzare in seconda battuta, in quanto fonte di bassa soddisfazione ma verso i quali è riposta una importanza minore rispetto ai precedenti.

Nel quadrante in alto a sinistra (MANTENERE) sono segnalati i fattori di eccellenza, in cui a fronte di una soddisfazione elevata si registra una importanza altrettanto elevata.

Nel quadrante in basso a sinistra (COMUNICARE) sono segnalati gli aspetti ritenuti meno rilevanti ma che comunque soddisfano l'utente. Si tratta comunque di aspetti da valorizzare, per impedire che ricadano in uno dei quadranti di attenzione

La mappa delle priorità di intervento

61

a)

IMPORTANZA	+	SODDISFAZIONE		-
		MANTENERE	MIGLIORARE	
		PUNTI DI FORZA ASPETTI IMPORTANTI E SODDISFACENTI 	PUNTI DI DEBOLEZZA ASPETTI IMPORTANTI ED INSODDISFACENTI 	
		COMUNICARE	CONTROLLARE	
	-	POTENZIALI PUNTI DI FORZA ASPETTI NON IMPORTANTI E SODDISFACENTI 	POTENZIALI PUNTI DI DEBOLEZZA ASPETTI NON IMPORTANTI ED INSODDISFACENTI 	

b)

- a) **Valore medio di soddisfazione:** divide gli aspetti tra soddisfacenti ed insoddisfacenti (media delle medie di soddisfazione riferita all'anno di rilevazione)
- b) **Valore medio di importanza:** divide gli aspetti tra importanti e non importanti (media delle medie di importanza riferita all'anno di rilevazione)

La mappa delle priorità di intervento

62

MANTENERE

- Il servizio di ritiro a domicilio dell'erba con cassonetto
- Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini
- Il servizio di ritiro a domicilio degli ingombranti
- Il servizio svolto dal centro di raccolta
- La cortesia e competenza del personale
- L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale
- La facilità nel trovare le informazioni all'interno del sito internet
- La facilità di comprensione dei messaggi e delle informazioni sul servizio fornite agli utenti da Asvo
- Gli orari di accesso al centro di raccolta
- La frequenza del servizio di raccolta della carta

PUNTI DI FORZA

PUNTI DI DEBOLEZZA

MIGLIORARE

- La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali
- I tempi di risposta alle richieste del cliente
- L'igiene dei contenitori stradali intesa come assenza di cattivo odore
- La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette

COMUNICARE

- La dislocazione dei contenitori stradali
- La frequenza del servizio di raccolta della plastica
- I tempi di attesa agli sportelli
- La frequenza del servizio di raccolta del rifiuto secco
- Gli orari della raccolta porta a porta
- L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti
- Gli orari di apertura degli uffici

OPPORTUNITÀ

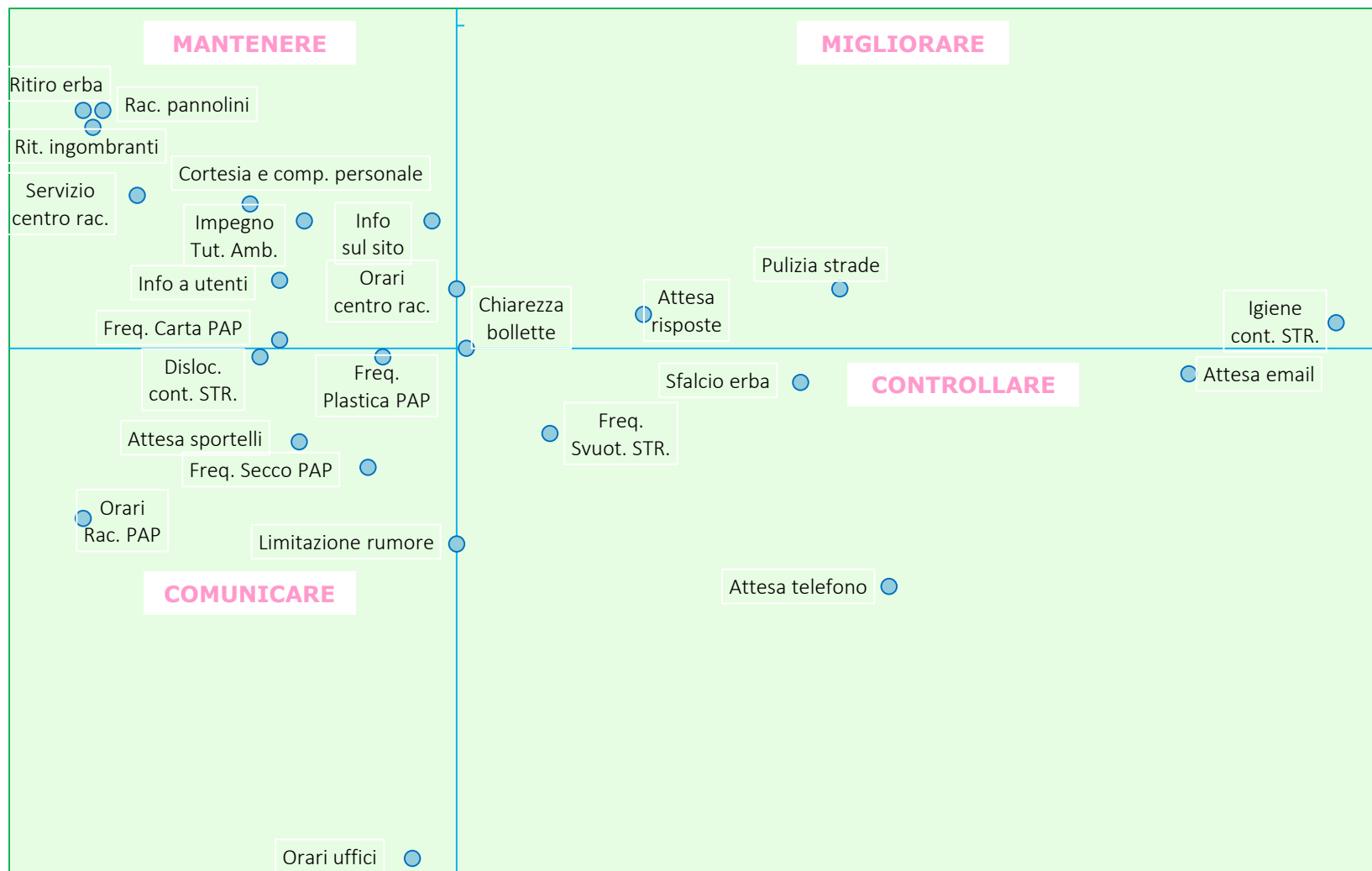
MINACCE

CONTROLLARE

- I tempi di attesa prima di ottenere risposta all'email inviata
- Lo sfalcio dell'erba nelle aree verdi pubbliche
- La frequenza di svuotamento dei cassonetti stradali
- I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operator del Call Center

La mappa delle priorità di intervento

63



La mappa delle priorità: utenti domestici

64

MANTENERE

- Il servizio di ritiro a domicilio dell'erba con cassonetto
- Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini
- Il servizio di ritiro a domicilio degli ingombranti
- La facilità nel trovare le informazioni all'interno del sito internet
- Il servizio svolto dal centro di raccolta
- La facilità di comprensione dei messaggi e delle informazioni sul servizio fornite agli utenti da Asvo
- La cortesia e competenza del personale
- L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale
- La frequenza del servizio di raccolta della carta
- La frequenza del servizio di raccolta della plastica
- La dislocazione dei contenitori stradali

PUNTI DI FORZA

PUNTI DI DEBOLEZZA

MIGLIORARE

- Gli orari di accesso al centro di raccolta
- I tempi di attesa prima di ottenere risposta all'email inviata

COMUNICARE

- Gli orari della raccolta porta a porta
- La frequenza del servizio di raccolta del rifiuto secco
- I tempi di attesa agli sportelli
- L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti
- Gli orari di apertura degli uffici

OPPORTUNITÀ

MINACCE

CONTROLLARE

- La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette
- La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali
- L'igiene dei contenitori stradali intesa come assenza di cattivo odore
- I tempi di risposta alle richieste del cliente
- Lo sfalcio dell'erba nelle aree verdi pubbliche
- La frequenza di svuotamento dei cassonetti stradali
- I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operator del Call Center

La mappa delle priorità: utenti commerciali

65

MANTENERE

- Il servizio di ritiro a domicilio degli ingombranti
- La cortesia e competenza del personale
- L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale
- La facilità nel trovare le informazioni all'interno del sito internet
- La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette

MIGLIORARE

- La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali
- L'igiene dei contenitori stradali intesa come assenza di cattivo odore
- I tempi di risposta alle richieste del cliente
- I tempi di attesa agli sportelli
- Lo sfalcio dell'erba nelle aree verdi pubbliche
- I tempi di attesa prima di ottenere risposta all'email inviata

PUNTI DI
FORZA

PUNTI DI
DEBOLEZZA

COMUNICARE

- La frequenza di svuotamento dei cassonetti stradali
- La facilità di comprensione dei messaggi e delle informazioni sul servizio fornite agli utenti da Asvo
- La dislocazione dei contenitori stradali
- La frequenza del servizio di raccolta della carta
- La frequenza del servizio di raccolta della plastica
- La frequenza del servizio di raccolta del rifiuto secco
- Gli orari della raccolta porta a porta
- Gli orari di apertura degli uffici

OPPORTUNITÀ

MINACCE

CONTROLLARE

- I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operator del Call Center
- L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti

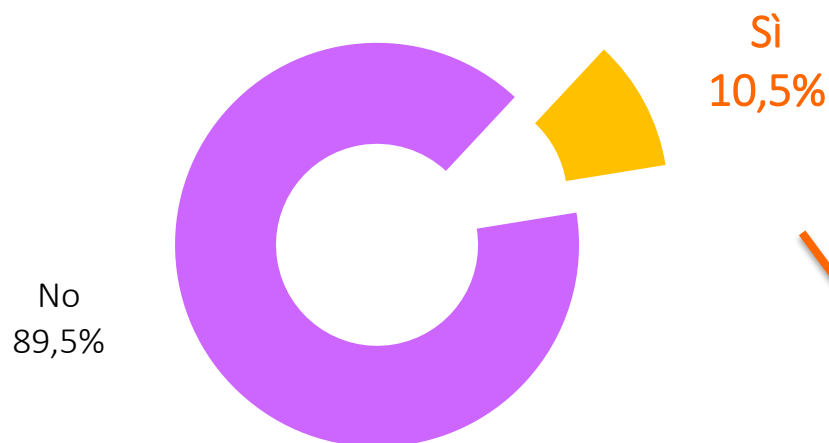
Temi specifici

Raccolta dedicata ai pannolini

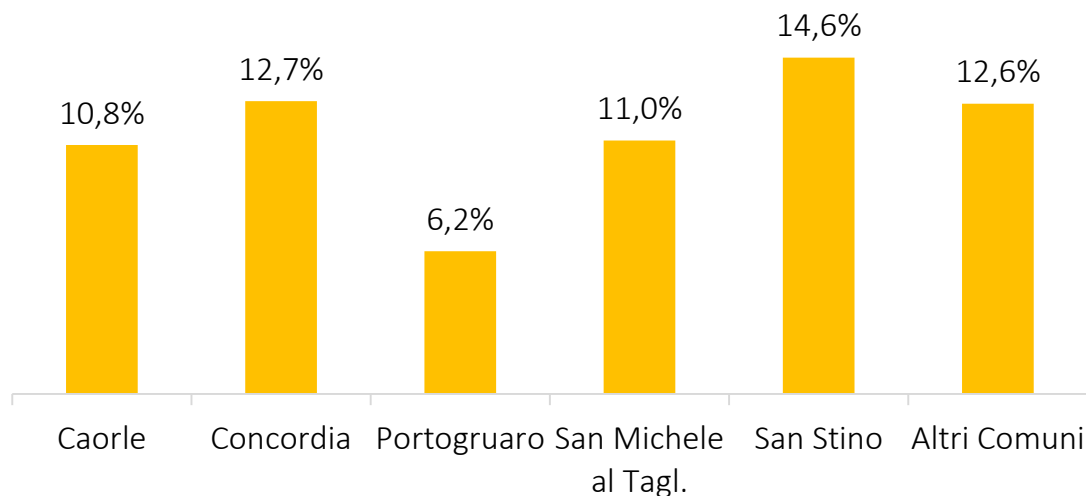
67

Lei partecipa alla raccolta dedicata ai pannolini?

* Domanda posta solo alle utenze domestiche



10,5% - Chi partecipa maggiormente?

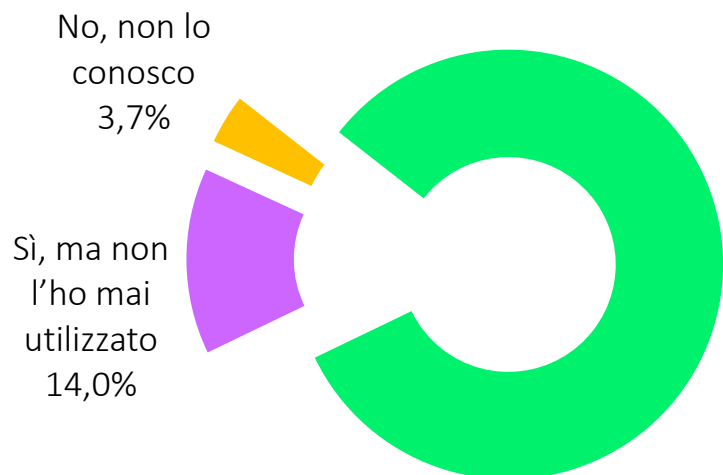


Centro di raccolta

68

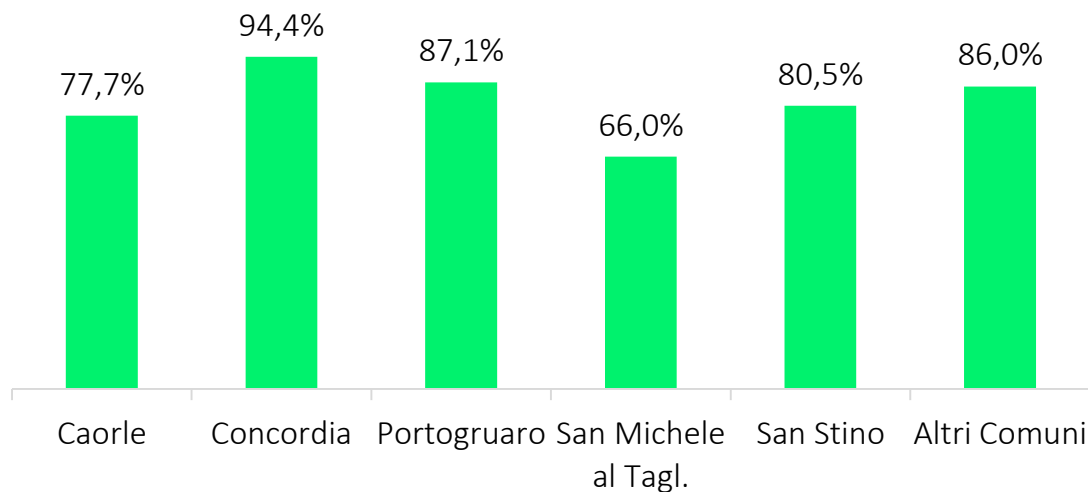
Lei conosce il centro di raccolta, cioè il luogo dove si possono portare pile esaurite, lampadine, olio usato, erba, ingombranti ed elettrodomestici?

* Domanda posta solo alle utenze domestiche



Sì e l'ho
utilizzato
82,3%

82,3% - Chi l'ha utilizzato maggiormente?



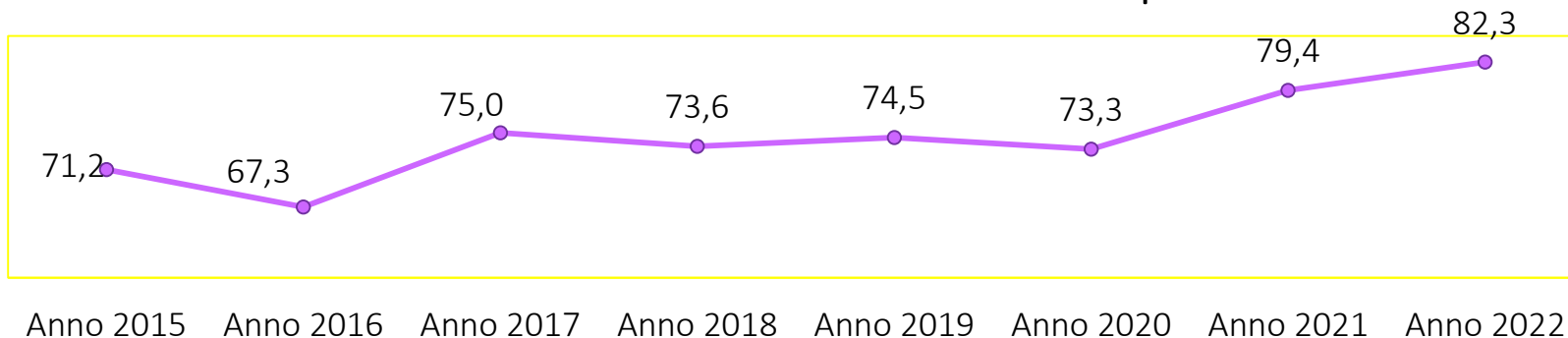
Centro di raccolta

69

Lei conosce il centro di raccolta, cioè il luogo dove si possono portare pile esaurite, lampadine, olio usato, erba, ingombranti ed elettrodomestici?

* Domanda posta solo alle utenze domestiche

Gli utilizzatori intervistati nel corso del tempo



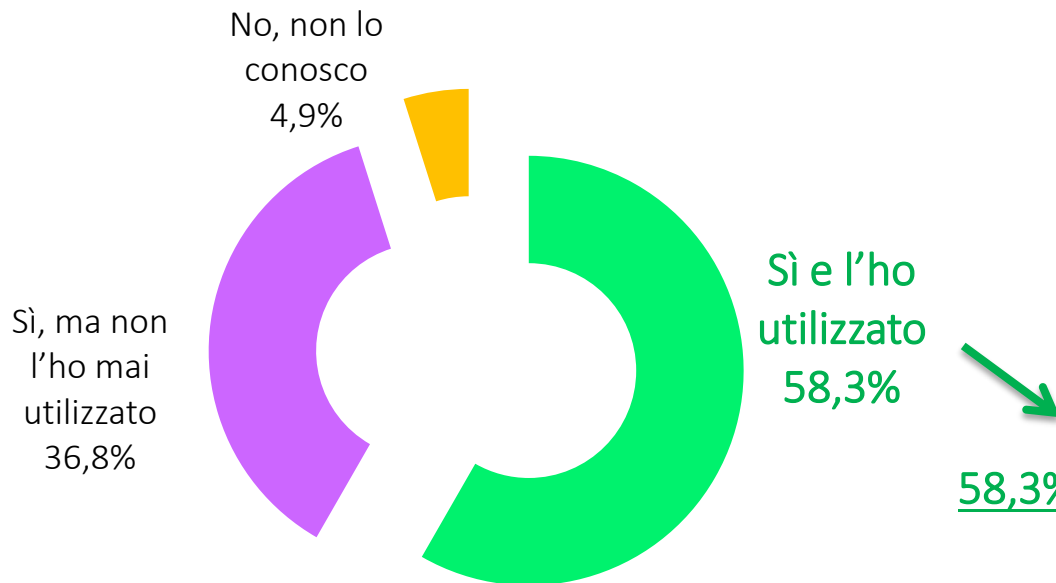
Nelle verbalizzazioni spontanee vi sono alcune osservazioni che si ricollegano a questo aspetto:

8 utenti chiedono di estendere gli orari dell'Ecocentro.

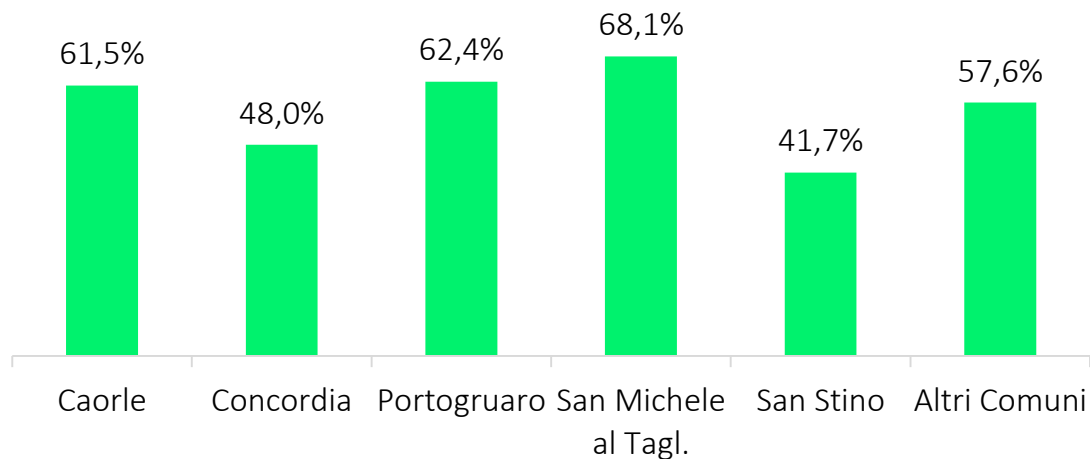
Servizio di ritiro a domicilio

70

Lei è a conoscenza del servizio di ritiro a domicilio degli ingombranti?



58,3% - Chi l'ha utilizzato maggiormente?

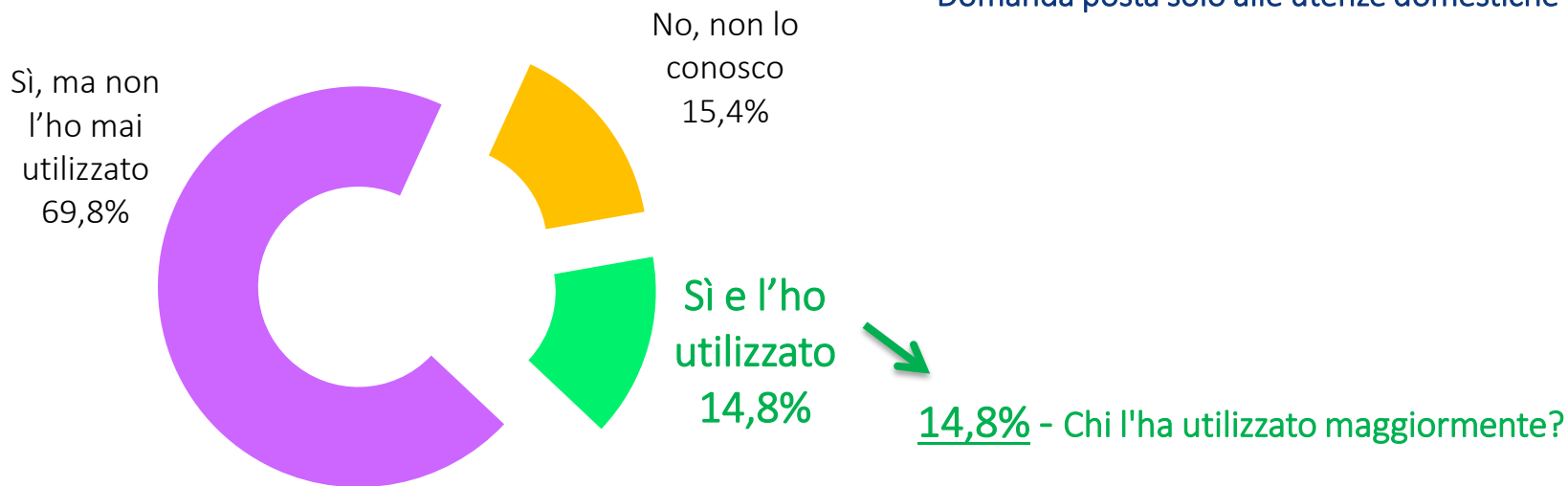


Servizio di ritiro a domicilio

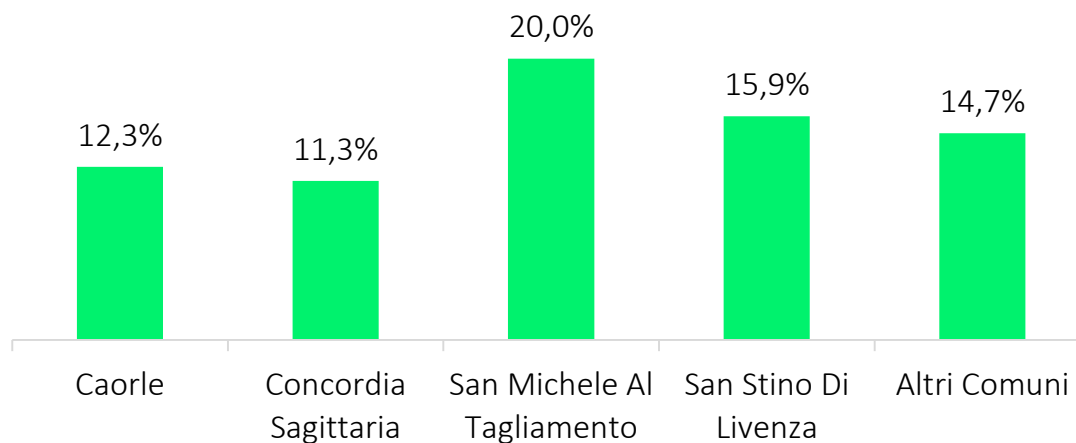
71

Lei è a conoscenza del servizio di ritiro a domicilio dell'erba con cassonetto?

* Domanda posta solo alle utenze domestiche



14,8% - Chi l'ha utilizzato maggiormente?

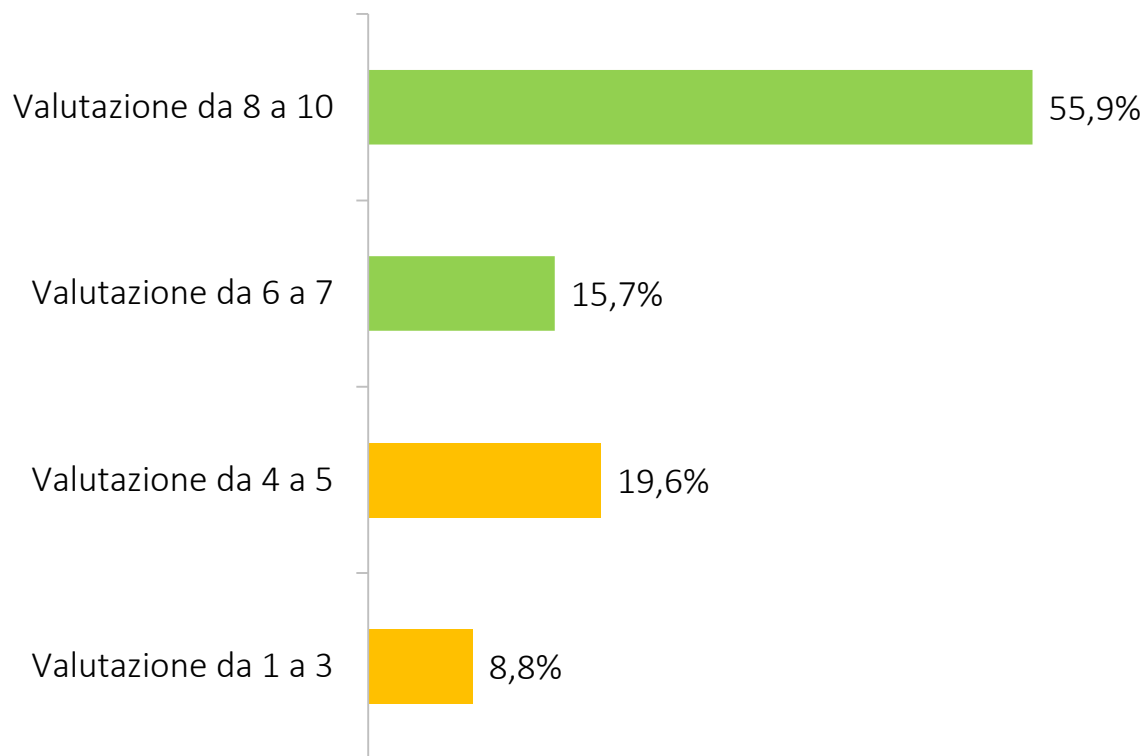


Raccolta dell'erba su prenotazione con bidone

72

Come giudica il nuovo servizio di raccolta dell'erba sempre su prenotazione ma con bidone? Esprima il suo giudizio con un punteggio da 1=per nulla soddisfacente a 10=molto soddisfacente.

* Domanda posta solo alle utenze domestiche di Portogruaro (51,4% non rispondenti)

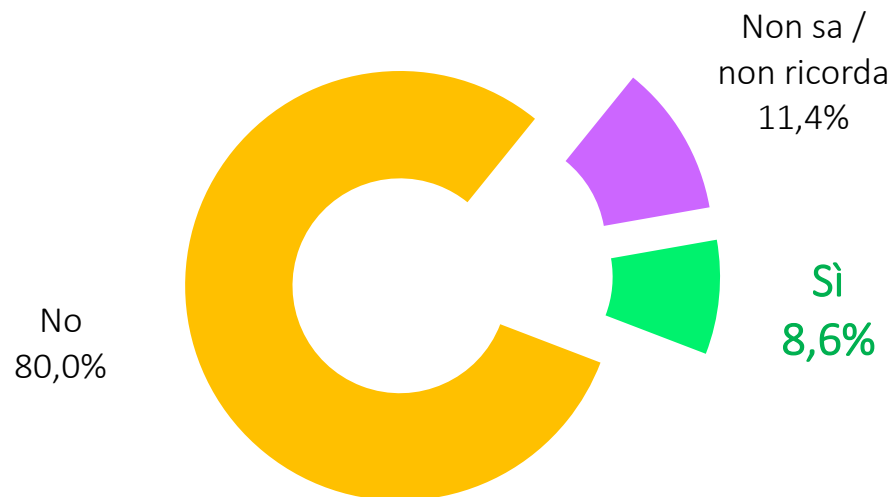


Raccolta dell'erba su prenotazione con bidone

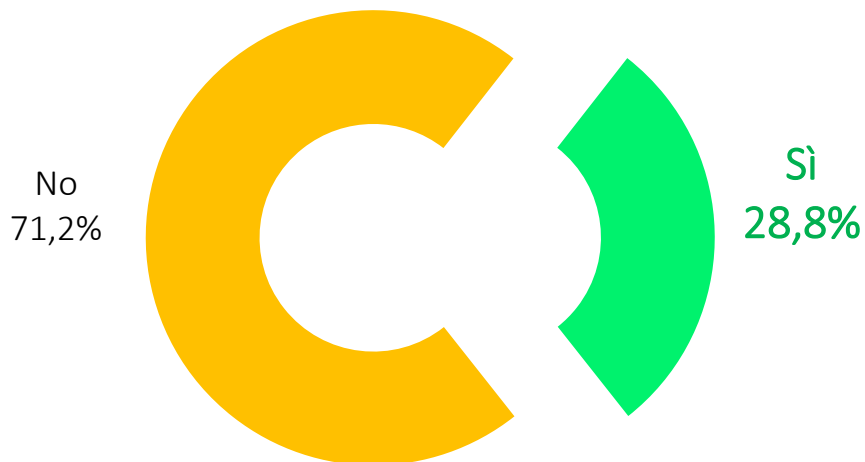
73

Sarebbe disponibile a pagare un abbonamento per lo stesso servizio con frequenza settimanale, ma senza dover prenotare (quindi a calendario)?

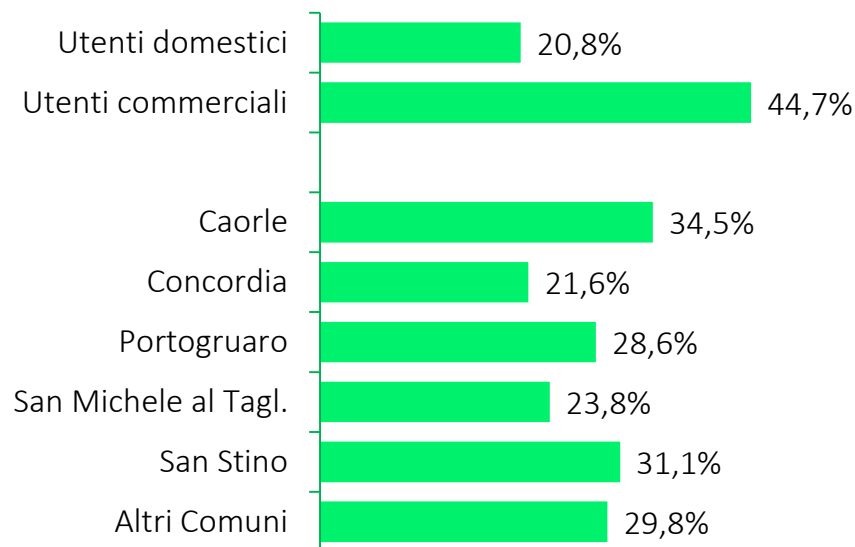
* Domanda posta solo alle utenze domestiche di Portogruaro



Ha avuto modo di consultare il sito internet di ASVO nel corso dell'ultimo anno?



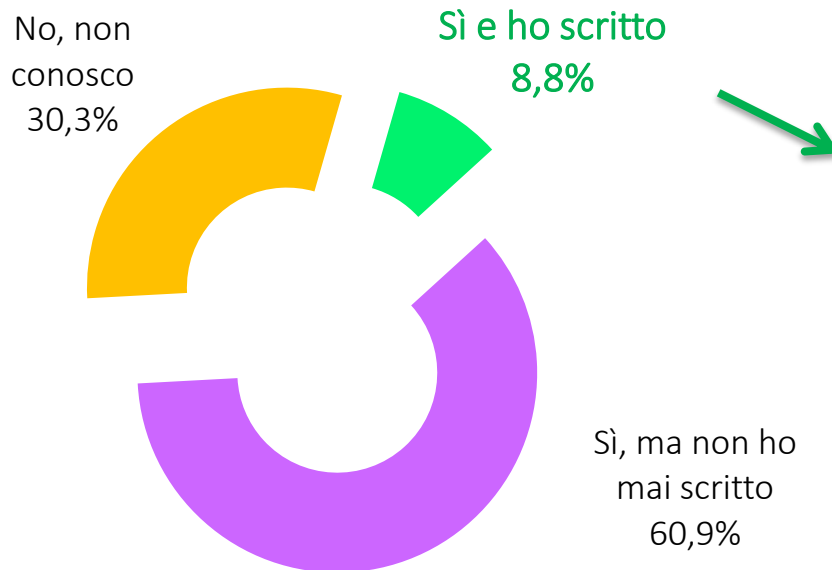
28,8% - Chi ha consultato il sito internet?



Indirizzo email “segnalazioni@asvo.it”

75

Lei sa che gli utenti ASVO hanno la possibilità di scrivere all'indirizzo email “segnalazioni@asvo.it”?



Se lo ha utilizzato, è soddisfatto/a dei tempi di risposta alla segnalazione che ha presentato a “segnalazioni@asvo.it”?



Il rapporto con l'utenza: Contatti e Comunicazione aziendale

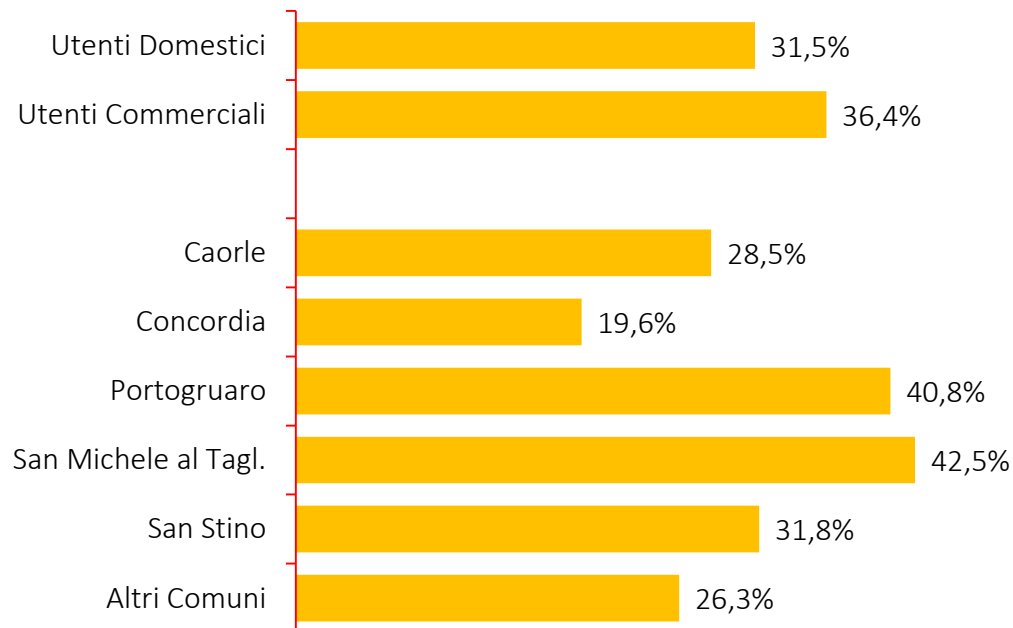
Contatto con ASVO

77

Le è mai capitato nel corso degli ultimi 12 mesi di contattare gli uffici di ASVO?



33,2% - Chi ha contattato ASVO?

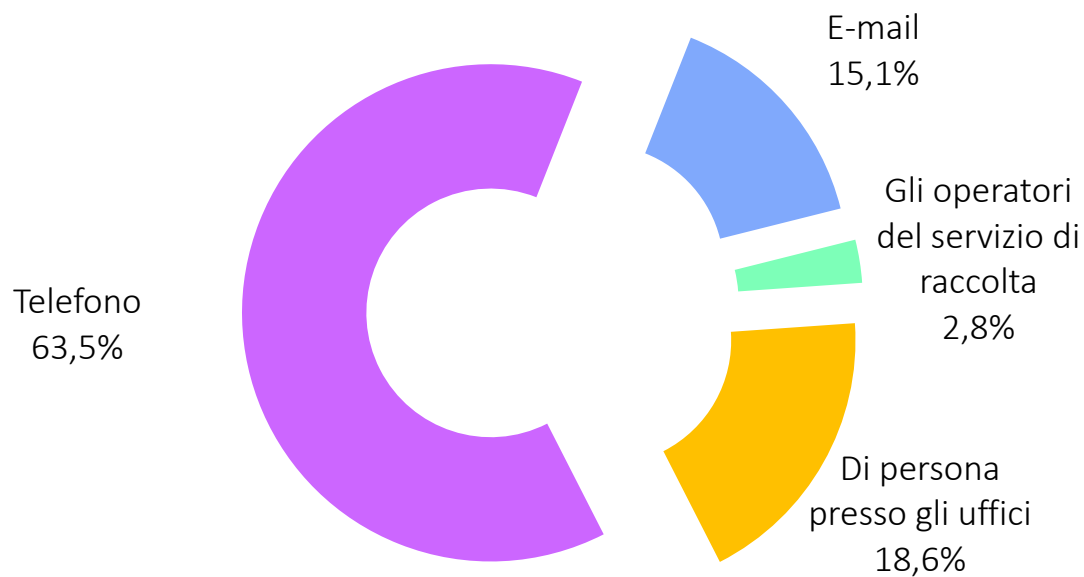


Modalità di contatto

78

Attraverso quali canali ha contattato ASVO?

* Domanda posta solo alle utenze che hanno contattato ASVO (33,2%)



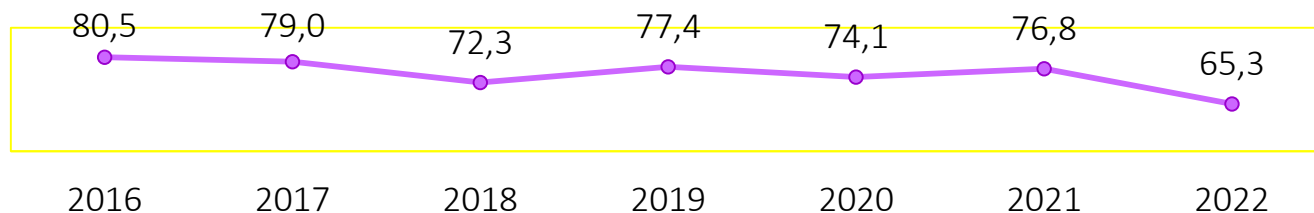
Modalità di contatto

79

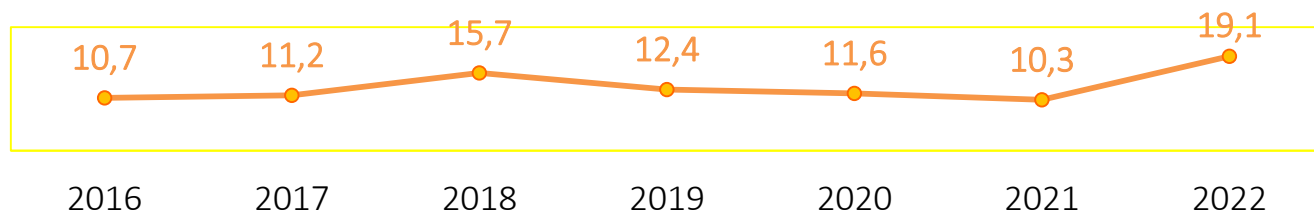
Attraverso quali canali ha contattato ASVO?

(Dato al netto del canale «Gli operatori del servizio di raccolta»)

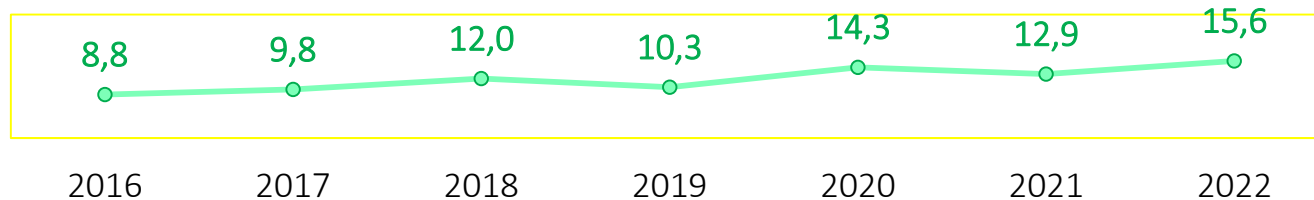
TELEFONO



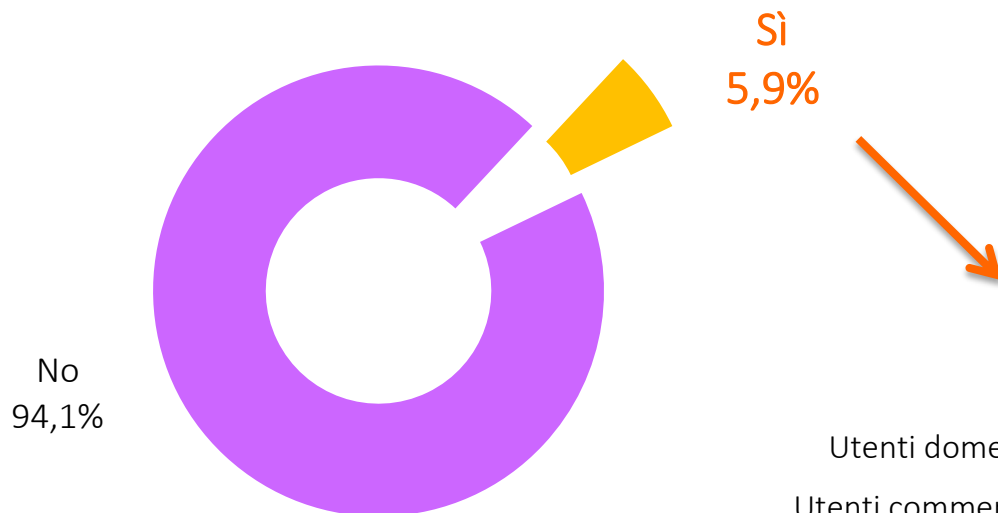
UFFICI



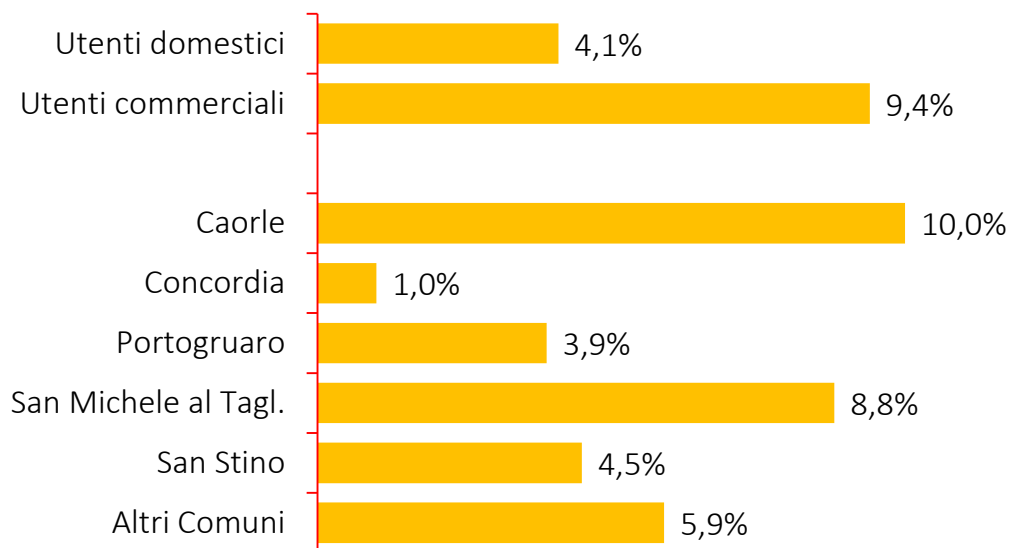
EMAIL



Nel corso degli ultimi 12 mesi, ha presentato un reclamo ad ASVO?

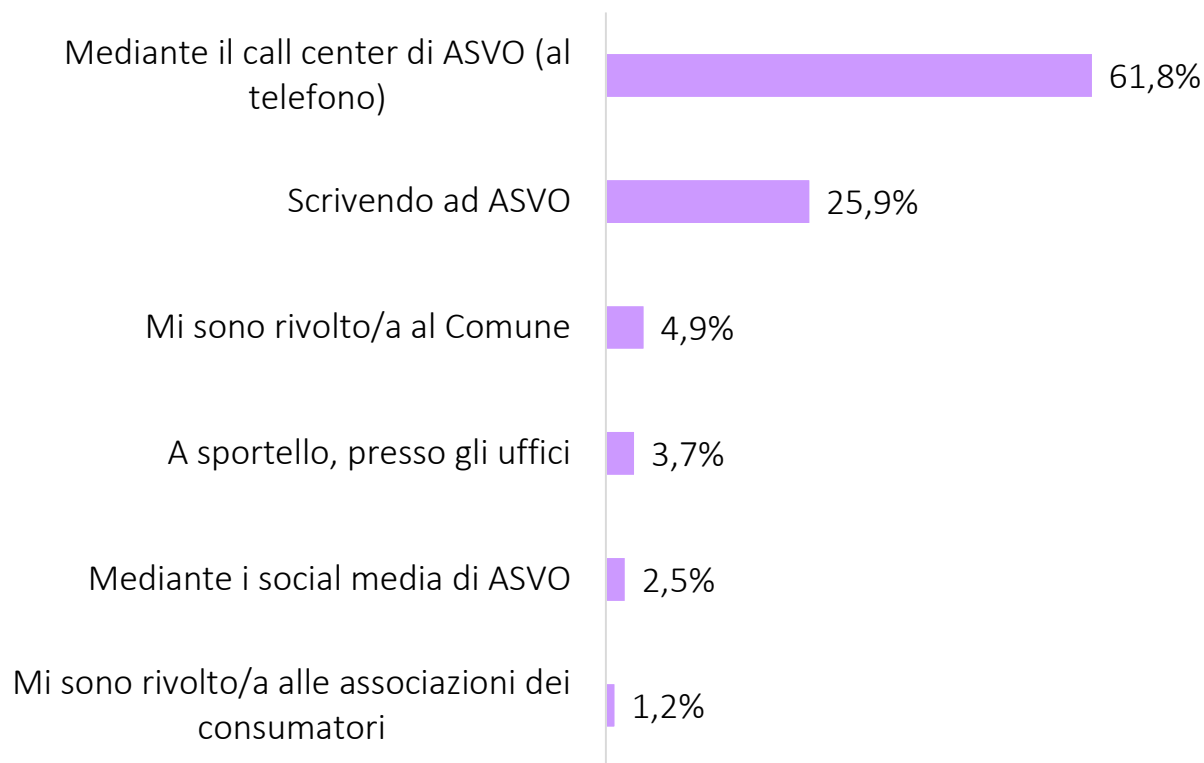


5,9% - Chi ha presentato reclamo?



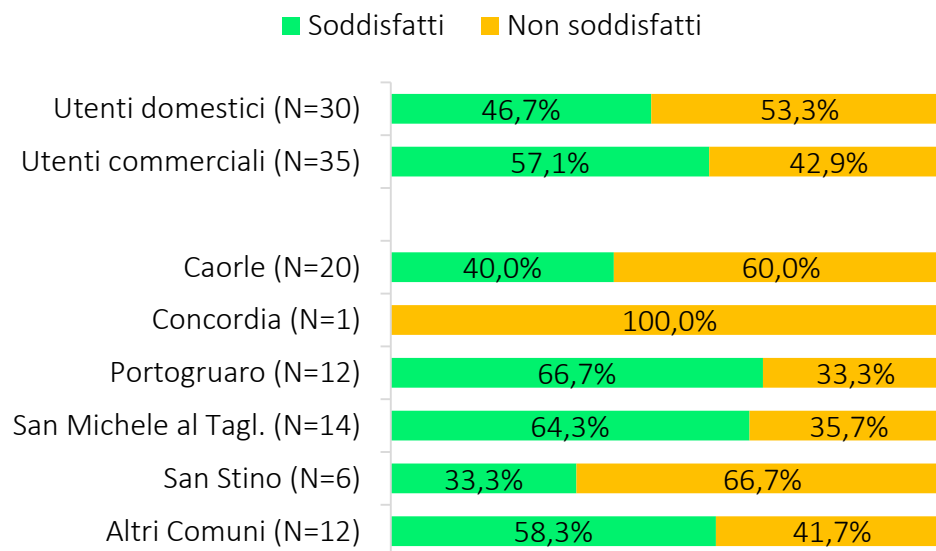
Ha fatto reclamo telefonico, scritto o presso lo sportello?

* Domanda posta solo agli utenti che hanno presentato reclamo (5,9%)



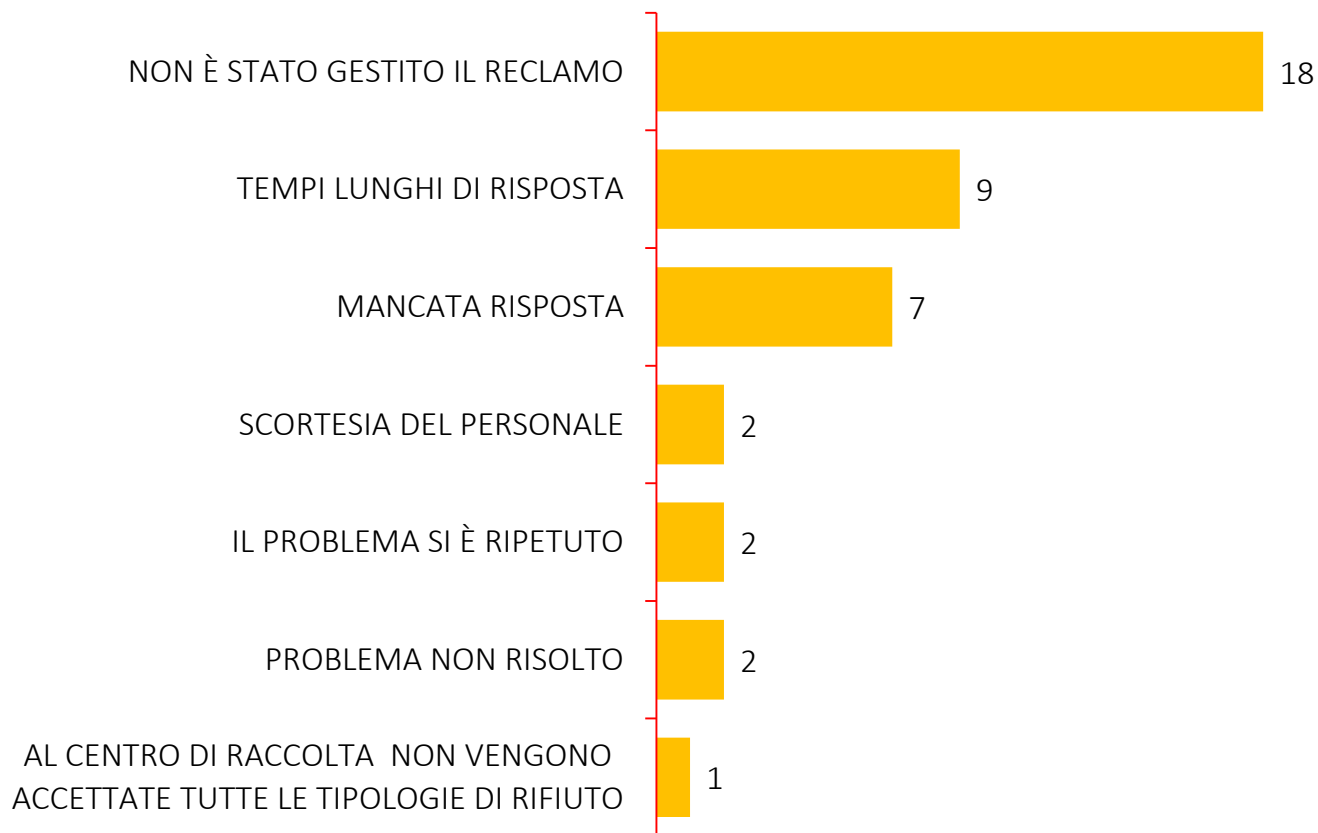
È soddisfatto/a di come è stato gestito il reclamo?

* Domanda posta solo agli utenti che hanno presentato reclamo (5,9%)

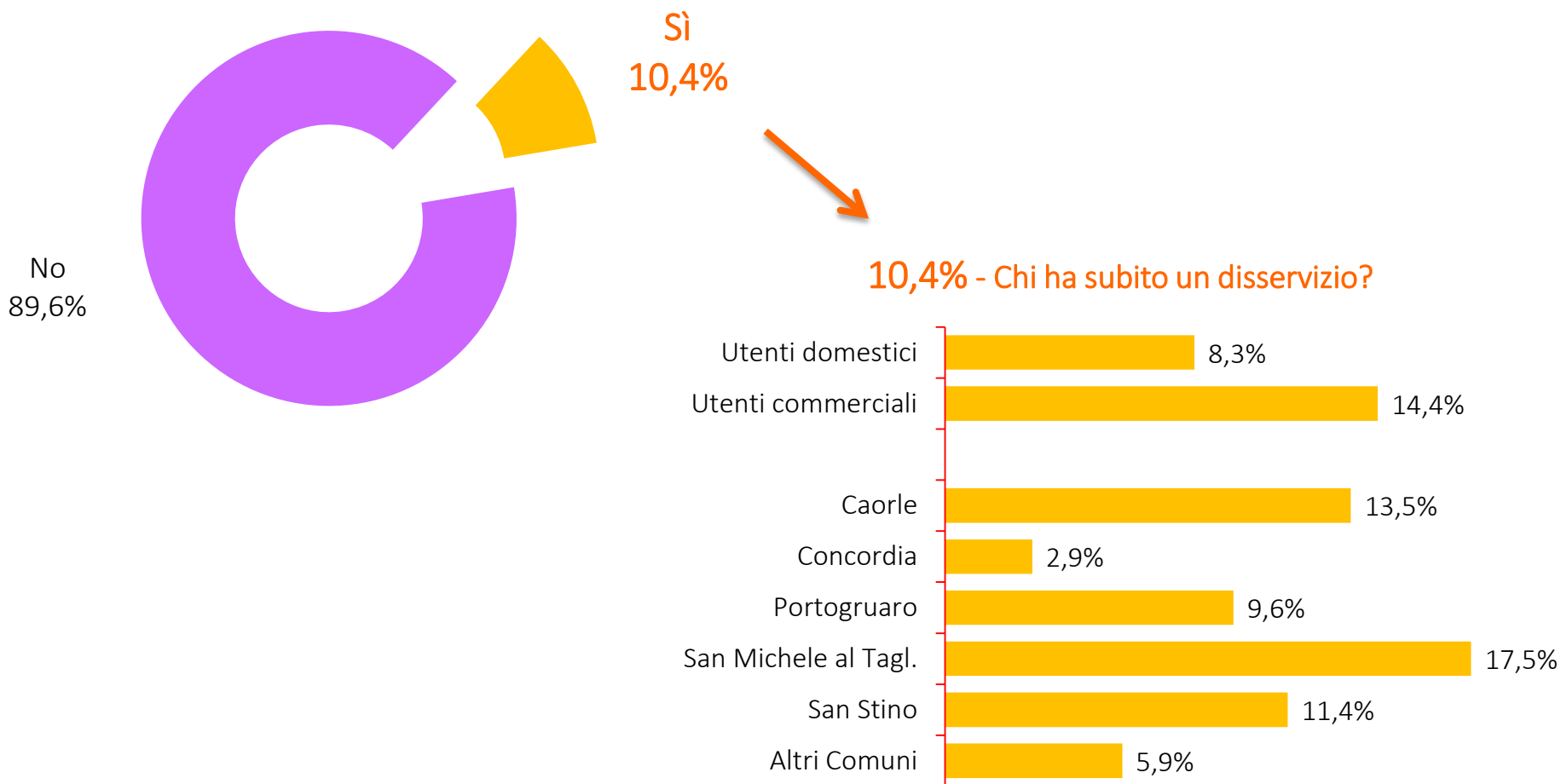


Quali aspetti non l'hanno soddisfatta?

- Domanda posta solo agli utenti non soddisfatti della gestione del reclamo (52,3% sul 5,9% che ha presentato reclamo)



Nel corso degli ultimi 12 mesi, ha mai subito un disservizio importante relativo al servizio svolto da ASVO per il quale è stato fortemente scontento/a?



Mi può specificare qual è stato il disservizio che ha sperimentato?

* Domanda posta solo agli utenti che subito un disservizio (10,4%)

Disservizio	N
MANCATI SVUOTAMENTI	40
SCARSA FREQUENZA DI RACCOLTA DELL'UMIDO	8
SCARSA ATTENZIONE VERSO LE ESIGENZE DEI CLIENTI	8
SCARSA PULIZIA DELLE STRADE E PISTE CICLO - PEDONALI	7
SCARSA FREQUENZA DI RACCOLTA DEL SECCO	7
SCARSA FREQUENZA DI RACCOLTA DELLA CARTA	7
SCARSA FREQUENZA DEL SERVIZIO (POCHI PASSAGGI, POCI SVUOTAMENTI)	6
CONTENITORI ROTTI / VECCHI	6
CONTENITORI IN CONDIZIONI PESSIME DI PULIZIA ED IGIENE	5
SCARSA CURA DEI CONTENITORI DA PARTE DEGLI OPERATORI	5
CONTENITORI INADEGUATI	5
ECESSIVO RUMORE NELLE OPERAZIONI DI RACCOLTA DEI RIFIUTI	4
PERSONALE NON COMPETENTE	4
SCARSA FREQUENZA DI RACCOLTA DELLA PLASTICA/LATTINE	3
PERSONALE NON GENTILE	3
MANCATA RACCOLTA DEL VERDE	3

Mi può specificare qual è stato il disservizio che ha sperimentato?

*** Domanda posta solo agli utenti che subito un disservizio (10,4%)**

Disservizio	N
SCARSA VIGILANZA SULLE MODALITÀ DI RACCOLTA DIFFERENZIATA	2
SCARSA MANUTENZIONE	2
MANCATO RITIRO DEGLI INGOMBRANTI	2
MANCATO RITIRO DEL SECCO	2
SCARSA PULIZIA DEGLI SPAZI ATTORNO AI CONTENITORI	1
SCARSA PULIZIA IN GENERALE	1
MANCANZA DI CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI	1
BUROCRAZIA DEGLI UFFICI	1
CONTENITORE DEL VERDE MOLTO SCOMODO	1
ECESSIVO RUMORE NELLA RACCOLTA DEL VETRO	1
I BIDONI SONO STATI SPOSTATI DAL LUOGO ABITUALE	1
IL SACCHETTO DEL SECCO VIENE LASCIATO SUL CONTENITORE E NON RITIRATO SENZA UNA MOTIVAZIONE	1
IL SERVIZIO ISPETTIVO HA CONTROLLATO LA PATTUNIERA SENZA INFORMARCI E QUINDI HA FATTO INVIARE LA MULTA	1
MANCATO RITIRO DEI RIFIUTI	1
MATERIALI NON ACCETTATI PER IL CONFERIMENTO	1

Disservizio	N
NON RACCOLGONO LE BATTERIE ESAUSTE DAI CONTENITORI	1
NON RITIRATO INGOMBRANTE PER PROBLEMI DI COMUNICAZIONE	1
PROBLEMI CON RITIRO VERDE PER AMPIE ZONE PRIVATE	1
PROBLEMI CON SACCHETTI POCO CAPIENTI E POCO RESISTENTI	1
RACCOLTA DEL VERDE CON BIDONI TROPPO PICCOLI	1
RICHIESTA DI SPOSTAMENTO DEI BIDONI INASCOLTATA	1
RIDUZIONE DEL 50 PER CENTO DEL SECCO NON ADEGUATA ALLA FAMIGLIA	1
RIFIUTI SPECIALI NON ACCETTATI AL CENTRO DI RACCOLTA	1
RIFIUTO DI CONFERIMENTO DI VESTITI ROTTI	1
RITIRO INGOMBRANTI NON EFFICIENTE	1
SERVIZIO DI ASPORTO INGOMBRANTI INSODDISFACENTE	1
TAGLIO DELL'ERBA	1
TEMPISTICA DI EVASIONE DELLA RICHIESTA	1

Le verbalizzazioni degli utenti

Le verbalizzazioni

88



Le verbalizzazioni

89

Verbalizzazioni	N
PIÙ CASSONETTI / CONTENITORI	13
POTENZIARE IL SERVIZIO DI ASPORTO DEGLI INGOMBRANTI / DEI VOLUMINOSI	13
SENSIBILIZZARE LA CITTADINANZA SUL TEMA DELLA RACCOLTA DEI RIFIUTI ATTRAVERSO INFORMAZIONI ED INCENTIVI	13
MAGGIOR ATTENZIONE VERSO LE ESIGENZE DEI CLIENTI	12
MAGGIOR PULIZIA DEGLI SPAZI ATTORNO AI CONTENITORI	12
RENDERE ADEGUATI I CONTENITORI (PIÙ PICCOLI, PIÙ GRANDI.. INSOMMA DI CAPIENZA E DIMENSIONI ADEGUATE)	12
LIMITARE IL RUMORE NELLE OPERAZIONI DI RACCOLTA DEI RIFIUTI	11
MAGGIOR CURA DEI CONTENITORI DA PARTE DEGLI OPERATORI	10
MIGLIORARE LA TEMPESTIVITÀ NEL RISOLVERE I PROBLEMI DEGLI UTENTI / NEL RISPONDERE	9
PIÙ CESTINI	9
ESTENDERE GLI ORARI DELL'ECOCENTRO	8
MIGLIORARE LA DISLOCAZIONE DEI CONTENITORI STRADALI	8
PERSONALE PIÙ COMPETENTE	8
SACCHI PIÙ RESISTENTI	8
MIGLIORARE / AUMENTARE LA FREQUENZA DI RACCOLTA DEL VERDE	7
PIÙ SACCHI IN DOTAZIONE	7
SANZIONARE COLORO CHE NON RISPETTANO LE REGOLE DELLA RACCOLTA	7
MIGLIORARE IL SERVIZIO IN GENERALE	6
RIPRISTINARE LA RACCOLTA DEL VERDE COME ERA PRIMA	5

Verbalizzazioni	N
ADEGUARE L'IMPORTO DA PAGARE IN BASE ALLA QUANTITÀ DI RIFIUTI PRODOTTA	4
PERSONALE PIÙ GENTILE	4
SACCHI PIÙ GRANDI	4
CONTROLLARE IL PERSONALE	3
ESTENDERE IL SISTEMA PORTA A PORTA	3
MAGGIOR PULIZIA IN GENERALE	3
MAGGIORE FLESSIBILITÀ NELL'ACCETTARE PIÙ VOLUMI E PIÙ MATERIALI AL CENTRO DI RACCOLTA	3
PIÙ OPERATORI SUL CAMPO / PIÙ PERSONALE	3
BLOCCARE I CASSONETTI (FISSARLI)	2
CONTENITORI E NON SACCHI	2
MAGGIOR CHIAREZZA DELLE BOLLETTE	2
MIGLIORARE IL CALENDARIO	2
PREMIARE CHI EFFETTUA CORRETTAMENTE LA RACCOLTA	2
RIDURRE IL RUMORE NELLE FASI DI RACCOLTA	2
SISTEMA DI RACCOLTA TRAMITE CASSONETTI STRADALI (DA TORNARE/MANTENERE)	2
ACCETTARE I RIFIUTI SPECIALI ANCHE SE NON IN CONFEZIONE ORIGINALE	1
AIUTO PER LE PERSONE ANZIANE NEL CONFERIMENTO DEGLI INGOMBRANTI	1
ATTENDIAMO L'OPUSCOLO CON LE NOVITÀ SUL RIFIUTO SECCO	1
AUMENTARE LA FREQUENZA DELLA RACCOLTA DELL'ERBA A NOVEMBRE	1

Le verbalizzazioni

90

Verbalizzazioni	N
AUMENTARE LA FREQUENZA DI RACCOLTA DEI RIFIUTI PERICOLOSI	1
AUMENTARE LA QUANTITÀ DI INGOMBRANTI SMALTIBILE GRATUITAMENTE	1
AUMENTARE LA QUANTITÀ DI RIFIUTI PERICOLOSI RITIRABILE	1
AUMENTARE LE TIPOLOGIE DI RIFIUTI CHE SI POSSONO CONFERIRE AGLI ECOCENTRI	1
BIDONE PER IL VETRO	1
BIDONI CONDOMINIALI GRANDI DEVONO TORNARE A PEDALE	1
BIDONI DELLA CARTA CON LE RUOTE	1
CALENDARIO PIÙ PRECISO	1
CALENDARIO PIÙ SEMPLICE (A1 E A2 SI CONFONDONO)	1
CASSONETTI DEL VERDE DA TENERE A CASA ED ESPORRE QUANDO SONO PIENI	1
CASSONETTI PRIVATI PER LE ATTIVITÀ CHIUSI	1
CASSONETTO DEL VERDE PIÙ GRANDE	1
CASSONETTO STRADALE PER LA RACCOLTA DELL'UMIDO	1
CENTRO MOBILE DI RACCOLTA NON ACCETTA CARTUCCE	1
CESTINI E SACCHETTINI PER I BISOGNI DEI CANI	1
COLORI DEI CONTENITORI UGUALI IN TUTTA ITALIA	1
CONFERIMENTO DI TUTTI I MATERIALI PRESSO L'ECOCENTRO	1
CONTEGGIARE CORRETTAMENTE IL VOLUME DEGLI INGOMBRANTI	1
CONTENITORI PER L'OLIO USATO	1
CONTENITORI PORTA A PORTA DELLA CARTA TROPPO PICCOLI	1
CURARE MAGGIORMENTE LA PULIZIA DEL CIMITERO	1

Verbalizzazioni	N
DIFFERENZE TRA ESTATE E INVERNO PER I PASSAGGI	1
DIFFERENZIARE I COSTI A SECONDO DEL TIPO DI ATTIVITÀ	1
DIMINUIRE IL COSTO DEL RITIRO A DOMICILIO	1
DISEGNI NEL CALENDARIO PIÙ GRANDI	1
DISINFESTAZIONE DALLE ZANZARE	1
ECOCENTRO PIÙ VICINO	1
EVITARE MANCATE RACCOLTE	1
EVITARE MANCATI RITIRI DEL VERDE	1
FARE SONDAGGI SENZA VOTI MA CON PAROLE	1
FASTIDIOSO IL RUMORE DEL CAMION DELLA RACCOLTA	1
FORNIRE APPOSITI CONTENITORI AGLI ESERCIZI COMMERCIALI.	1
FORNITURA DEI SACCHETTI NON PROPORZIONATA PER LE VARIE RACCOLTE	1
GLI OPERATORI DEVONO SEGNALARE I PROBLEMI	1
I SACCHETTI DEL SECCO SONO TROPPO PICCOLI E IN NUMERO INSUFFICIENTE	1
I SACCHI DEL SECCO NON VENGONO RITIRATI ANCHE SE SONO QUELLI DATI IN DOTAZIONE DA ASVO	1
INFORMARE MAGGIORMENTE I TURISTI	1
INFORMAZIONI IN LINGUA STRANIERA	1
INGRANDIRE LE SCRITTE E LE IMMAGINI NEL CALENDARIO	1
INTENSIFICARE IL SERVIZIO NELLA STAGIONE TURISTICA E MAGARI DIMINUIRLO QUANDO NON SERVE IN INVERNO	1
INVIARE PUNTUALMENTE IL CALENDARIO	1
ISOLA ECOLOGICA É PICCOLA	1

Le verbalizzazioni

91

Verbalizzazioni	N
LA GENTE LASCIA L'IMMONDIZIA FUORI DEI CONTENITORI	1
LUCCHETTARE I CONTENITORI DELLA CARTA	1
MAGGIOR CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI PER UTENTI ESTIVI	1
MAGGIOR PUNTUALITÀ	1
MAGGIORE CURA DEL VERDE	1
MAGGIORE CURA MARCIAPIEDI	1
MAGGIORI AREE ECOLOGICHE	1
MANCA LA RACCOLTA DI ALCUNI MATERIALI	1
MENO SCHIAMAZZI DA PARTE DEGLI OPERATORI ALLA MATTINA	1
MIGLIORARE IL CALENDARIO	1
MIGLIORARE IL RITIRO DEL POLISTIROLO	1
MIGLIORARE IL SERVIZIO IN CIMITERO	1
MIGLIORARE IL SITO	1
MIGLIORARE LA PULIZIA LUNGO MARE NELLE VIE	1
MIGLIORARE L'IGIENIZZAZIONE DELL'UMIDO IN ESTATE PERCHÉ EMANA MOLTO ODORE	1
MODIFICARE LA RACCOLTA DEL VERDE	1
NON CHIUDERE A CHIAVE I CASSONETTI DELL'UMIDO	1
NON PULISCONO DOPO IL TAGLIO DELL'ERBA	1
NON RITIRARE IL SECCO DELLE ATTIVITÀ COMMERCIALI IL LUNEDÌ	1
NON SOSPENDERE LA RACCOLTA DEL VERDE IN AUTUNNO	1
NON SONO D'ACCORDO SU COME VIENE GESTITO IL SERVIZIO PORTA A PORTA	1

Verbalizzazioni	N
PERSONALE MALEUCATO AL CENTRO MOBILE	1
PIÙ BIDONI PER IL VERDE	1
PIÙ CESTINI NEI PUNTI STRATEGICI	1
PIÙ CHIAREZZA NELLE CONDIZIONI DEI SERVIZI SUPPLEMENTARI COME QUELLO DEL VERDE	1
PIÙ CONTATTI FRA IL PERSONALE E GLI INTERESSATI	1
PIÙ CONTROLLO NELLA SPEDIZIONE DELLE BOLLETTE	1
PIÙ DIALOGO CON I CLIENTI	1
PIÙ ISOLE DI RACCOLTA	1
PIÙ POSSIBILITÀ PER CONFERIRE IL RIFIUTO SPECIALE SOPRATTUTTO PER LE AZIENDE	1
POTER ACCEDERE CON QUALSIASI MEZZO ALL'ECOCENTRO	1
POTER PAGARE IN BANCA LA TASSA ANCHE QUANDO NON SONO IN CITTÀ	1
PULIZIA DELLE STRADE ANCHE NELLE VIE SECONDARIE	1
RACCOGLIERE TUTTI I RIFIUTI ANCHE SE SONO IN SACCHETTI NON MARCHIATI ASVO	1
RACCOLTA DEL VETRO IN ORARI PIÙ CONSONI	1
RACCOLTA DELL'UMIDO PORTA A PORTA	1
RACCOLTA RAMAGLIE	1
REINTRODURRE IL VERDE PORTA A PORTA GRATUITO	1
RELAZIONARSI MAGGIORMENTE CON IL COMUNE PER VENIRE INCONTRO AI BISOGNI DEI CITTADINI	1
RIDURRE IL RUMORE NELLE FASI DI RACCOLTA	1
RIMETTERE IL CAMION DEI RIFIUTI PRECEDENTE	1

Le verbalizzazioni

92

Verbalizzazioni	N
RIPRISTINARE LA RACCOLTA CON SACCHI PER IL VERDE	1
RISPETTARE I PEDONI E NON CORRERE	1
RITIRARE A DOMICILIO ANCHE I CONTENITORI PLASTICI VOLUMINOSI E LEGNO	1
SACCHI ADEGUATI ALLE DIVERSE TIPOLOGIE DI RACCOLTA	1
SACCHI DEL SECCO BASSI E LARGHI (MAL FATTI)	1
SACCHI E NON CONTENITORE PER IL VERDE	1
SAPERE QUALI SACCHETTI SONO IDONEI PER LA RACCOLTA	1
SERVIZIO DEI RIFIUTI INGOMBRANTI OGNI SETTIMANA	1
SINGOLI INDIVIDUI CREANO PROBLEMI ANCHE AGLI ALTRI OPERATORI	1
SISTEMARE LA CHIAVE DI UN CASSONETTO DELL'UMIDO IN VIA MENTA	1
SMALTIRE PIÙ TIPOLOGIE DI RIFIUTI	1
SOLUZIONE PER LA RACCOLTA DEL SECCO	1
SPECIFICARE PERCHÉ NON VENGONO PORTATI VIA I RIFIUTI E VENGONO DATE SANZIONI SENZA MOTIVAZIONE	1
TERMOVALORIZZATORE PER I RIFIUTI	1
TOGLIERE LA CHIAVE AI CASSONETTI DELLA RACCOLTA DELL'UMIDO	1
TORNARE ALLE CAMPANE PER LA PLASTICA OPPURE PASSAGGI PIÙ FREQUENTI	1
TROVARE UN EQUILIBRIO FRA CITTADINO E ASVO PER MENO COSTI E UN SERVIZIO CORRETTO	1
UMIDO PORTA A PORTA	1
UTENTI DI ALTRI COMUNI VENGONO A RIEMPIRE I CONTENITORI	1
VIGILANZA CON TELECAMERE	1



2022
NOVEMBRE

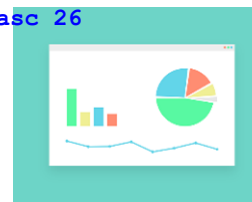
Quaeris
MARKET & SOCIAL RESEARCH

Quaeris srl
Piazza Italia, 13/d - 31030 Breda di Piave TV
Tel 0422 600826 - Fax 0422 600907
www.quaeris.it - info@quaeris.it



ANALISI DELLA CUSTOMER SATISFACTION

Presentazione dei
risultati della rilevazione
dell'anno 2022



IL CAMPIONE

La raccolta delle informazioni è avvenuta nel corso dei mesi di Agosto – Settembre - Ottobre 2022, ed è stato intervistato un campione totale di 10.668 utenti di cui 7.860 domestici e 2.808 commerciali.

L'intervista è stata condotta in mix mode con sistema CATI (Computer-Assisted Telephone Interviewing) per il 43,4% - e CAWI (Computer-Assisted Web Interviewing) per il 56,6%. Ci si è rivolti alla persona che si occupa dei rapporti con l'azienda.

UNITÀ LOCALE TERRITORIALE	TOTALE		SERVIZIO IGIENE AMBIENTALE				SERVIZIO IDRICO			
			Utenze Domestiche		Utenze Commerciali		Utenze Domestiche		Utenze Commerciali	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
VENEZIA	2.533	23,7	916	20,1	498	25,4	873	26,4	246	29,0
RIVIERA DEL BRENTA E MIRANESE	2.484	23,3	1.126	24,7	329	16,8	850	25,7	179	21,1
CHIOGGIA	697	6,5	229	5,0	155	7,9	212	6,4	101	11,9
MOGLIANO-MARCON-QUARTO-MEOLO	1.159	10,9	556	12,2	275	14,0	248	7,5	80	9,4
CAVARZERE-CONA	386	3,6	241	5,3	145	7,4	--	--	--	--
EST	3.409	32	1.487	32,6	559	28,5	1.122	33,9	241	28,5
TOTALI	10.668	100	4.555	100,0	1.961	100,0	3.305	100,0	847	100,0
	10.668		6.516				4.152			



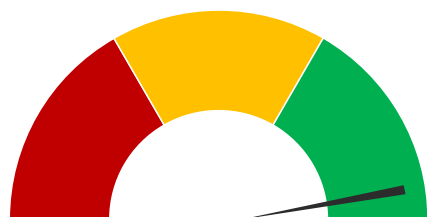
DATI DI SINTESI: INDICE DI SODDISFAZIONE GENERALE E SINTETICO

DATI DI SINTESI GENERALI

(servizio di igiene ambientale + servizio idrico integrato)



L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE



94,5%



Alto (71% - 100%)

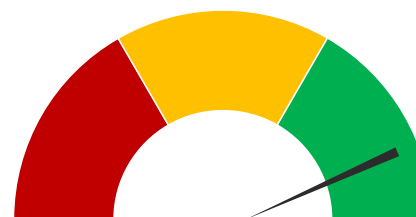


Medio (41% - 70%)



Basso (0%- 40%)

L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE



86,9%



Alto (71% - 100%)



Medio (41% - 70%)

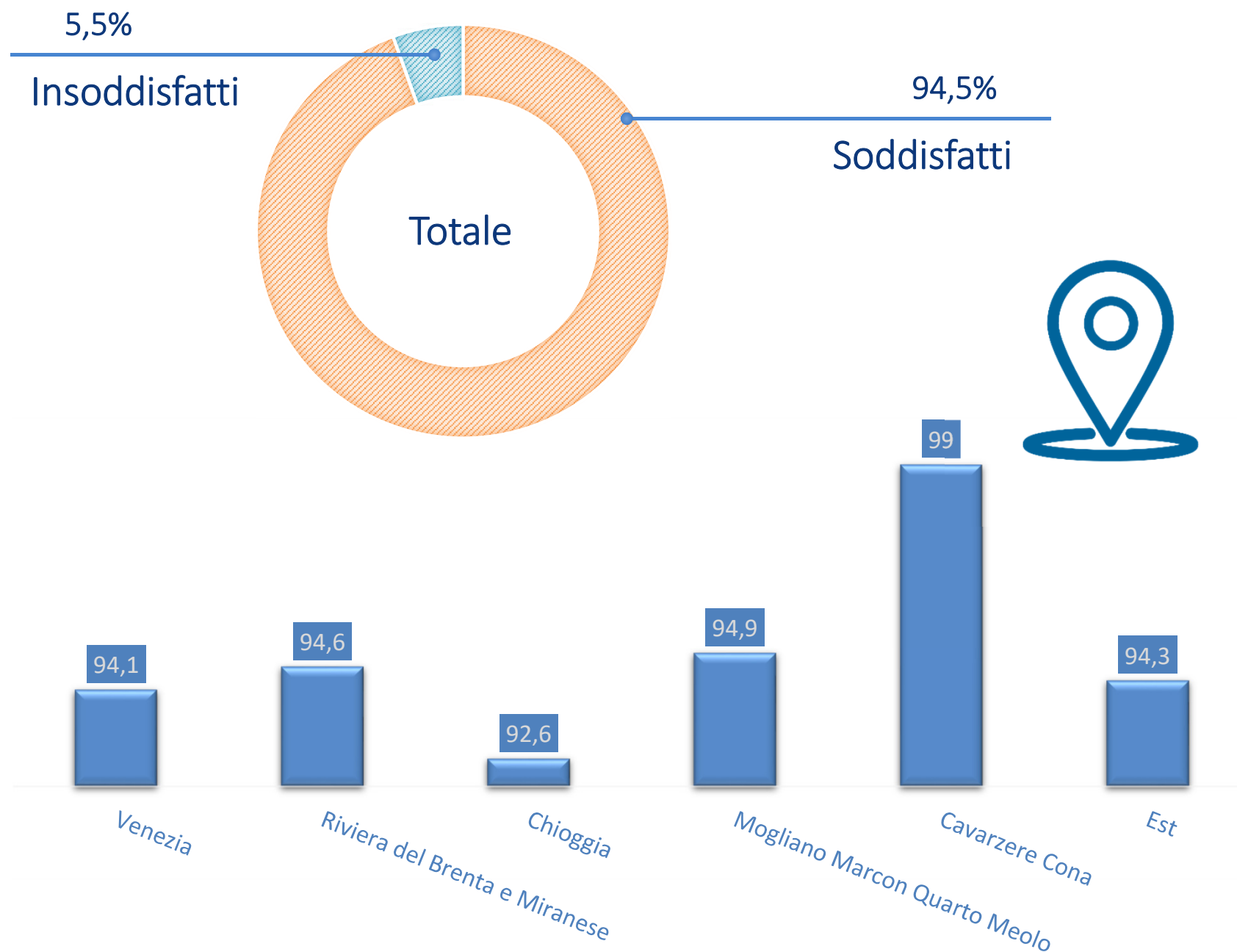


Basso (0%- 40%)

VALUTAZIONE GENERALE DI VERITAS

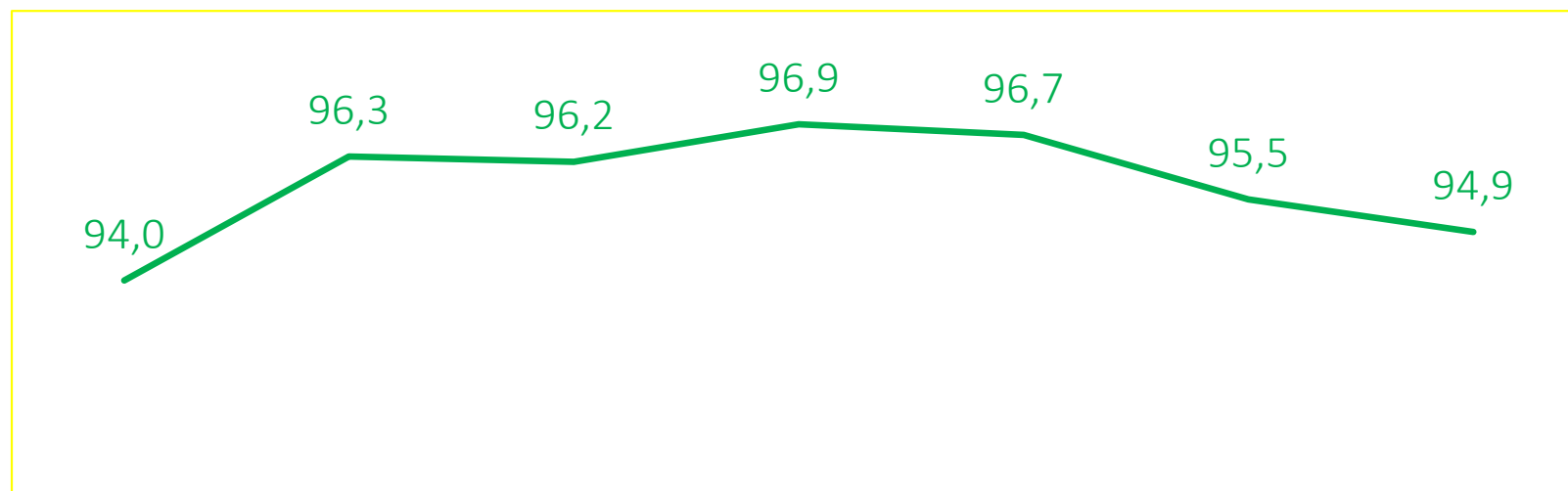
SINTESI DEI FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Indice GENERALE di soddisfazione: confronto per area



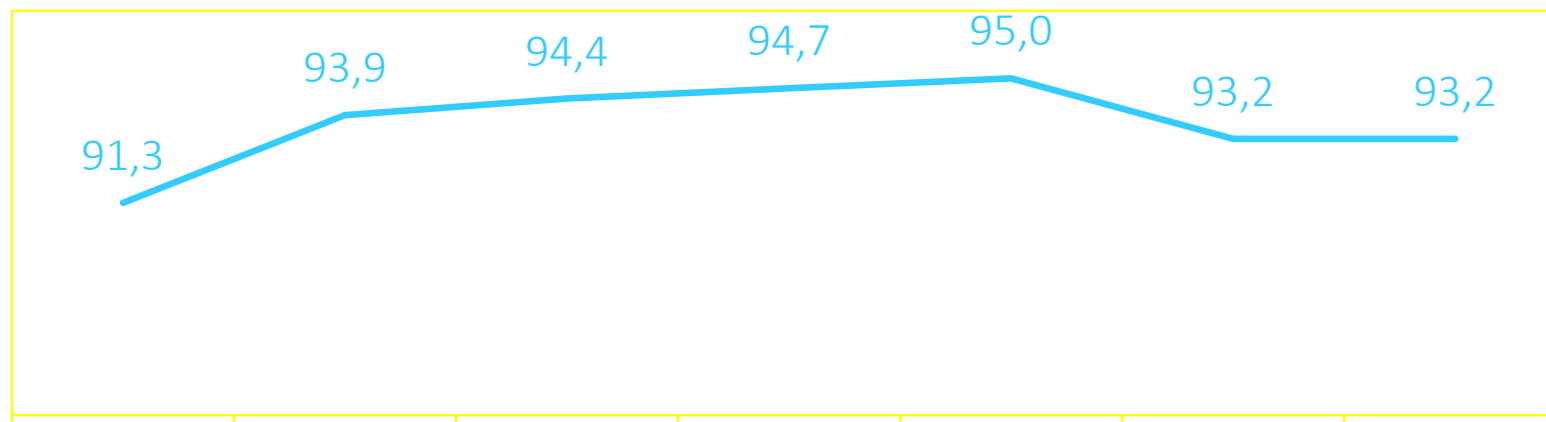
INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE: CONFRONTO NEL TEMPO

L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE: utenze domestiche



Anno 2016 Anno 2017 Anno 2018 Anno 2019 Anno 2020 Anno 2021 Anno 2022

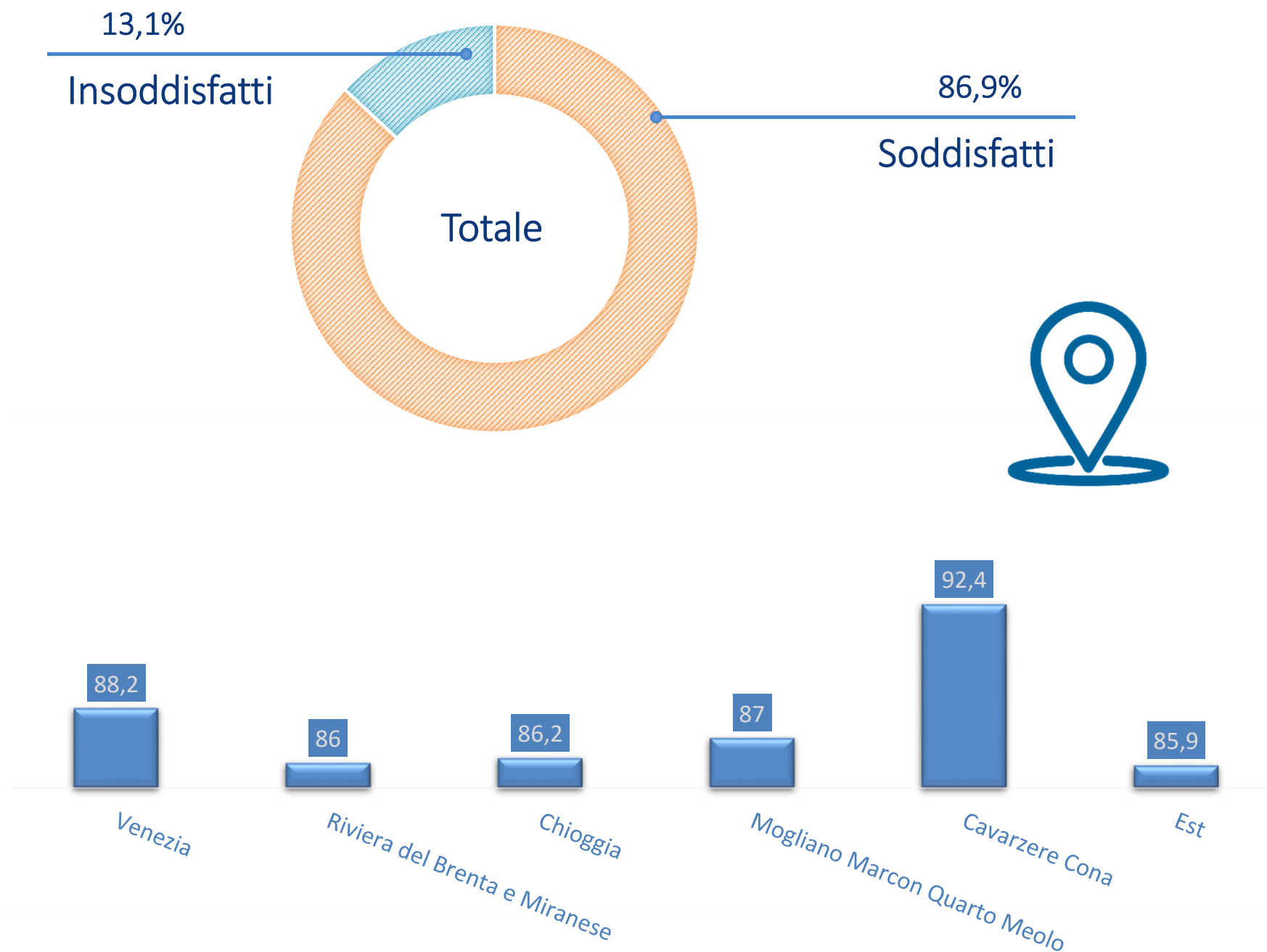
L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE: utenze commerciali



Anno 2016 Anno 2017 Anno 2018 Anno 2019 Anno 2020 Anno 2021 Anno 2022

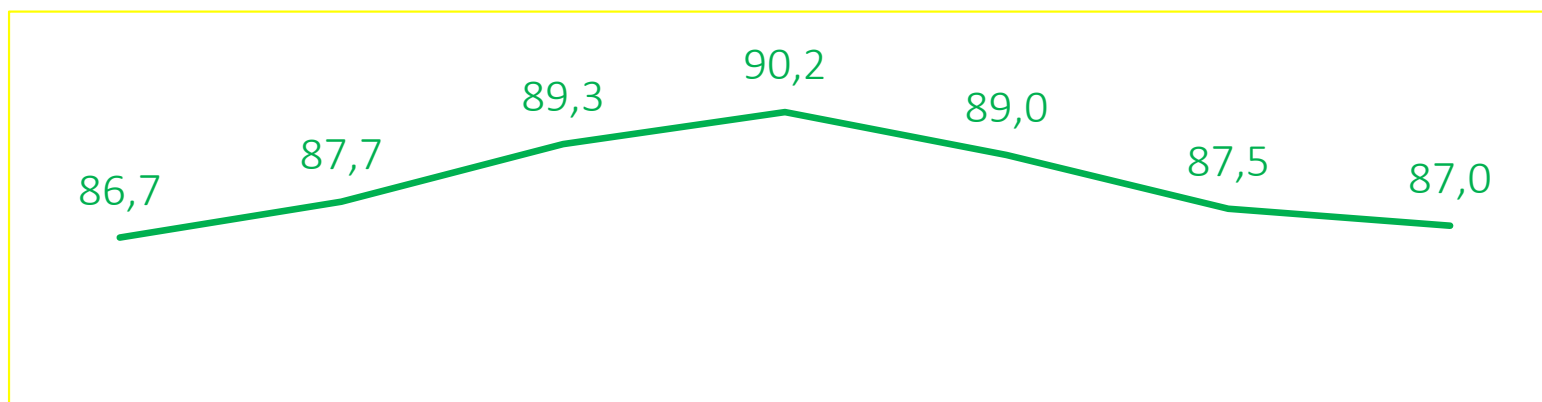
=

Indice SINTETICO di soddisfazione: confronto per area



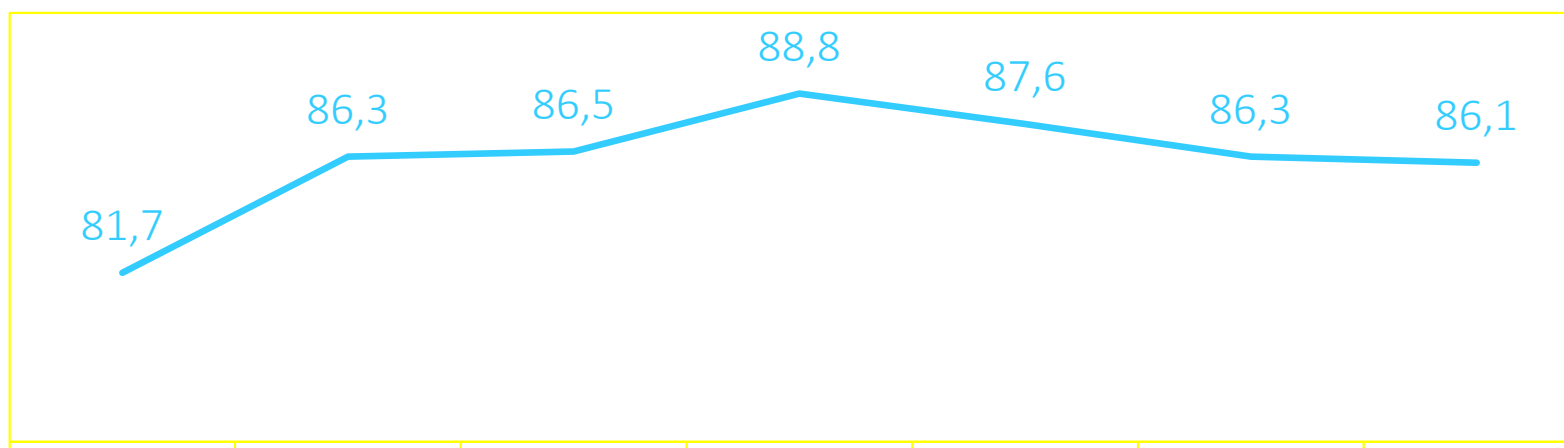
INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE: CONFRONTO NEL TEMPO

L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE: utenze domestiche



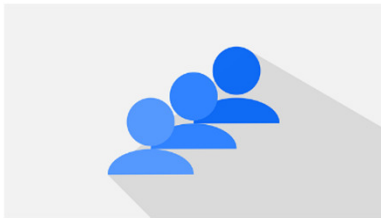
Anno 2016 Anno 2017 Anno 2018 Anno 2019 Anno 2020 Anno 2021 Anno 2022

L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE: utenze commerciali



Anno 2016 Anno 2017 Anno 2018 Anno 2019 Anno 2020 Anno 2021 Anno 2022



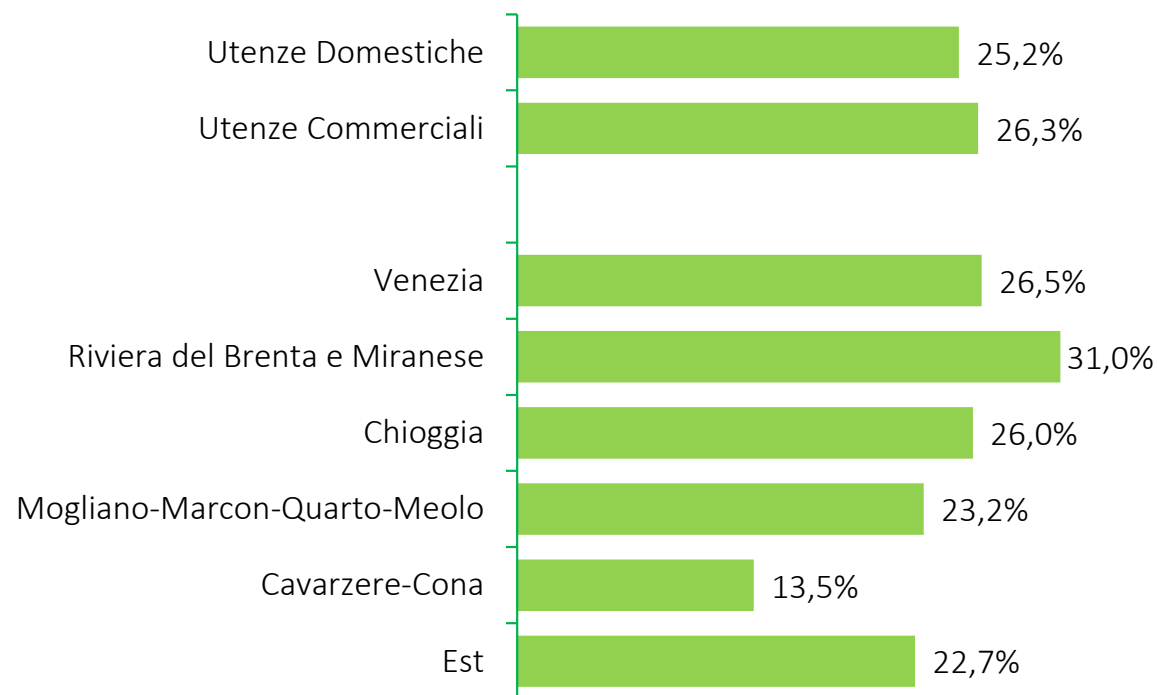


IL RAPPORTO CON L'UTENZA



CONTATTO CON VERITAS

Le è mai capitato nel corso degli ultimi 12 mesi di contattare gli uffici di Veritas?

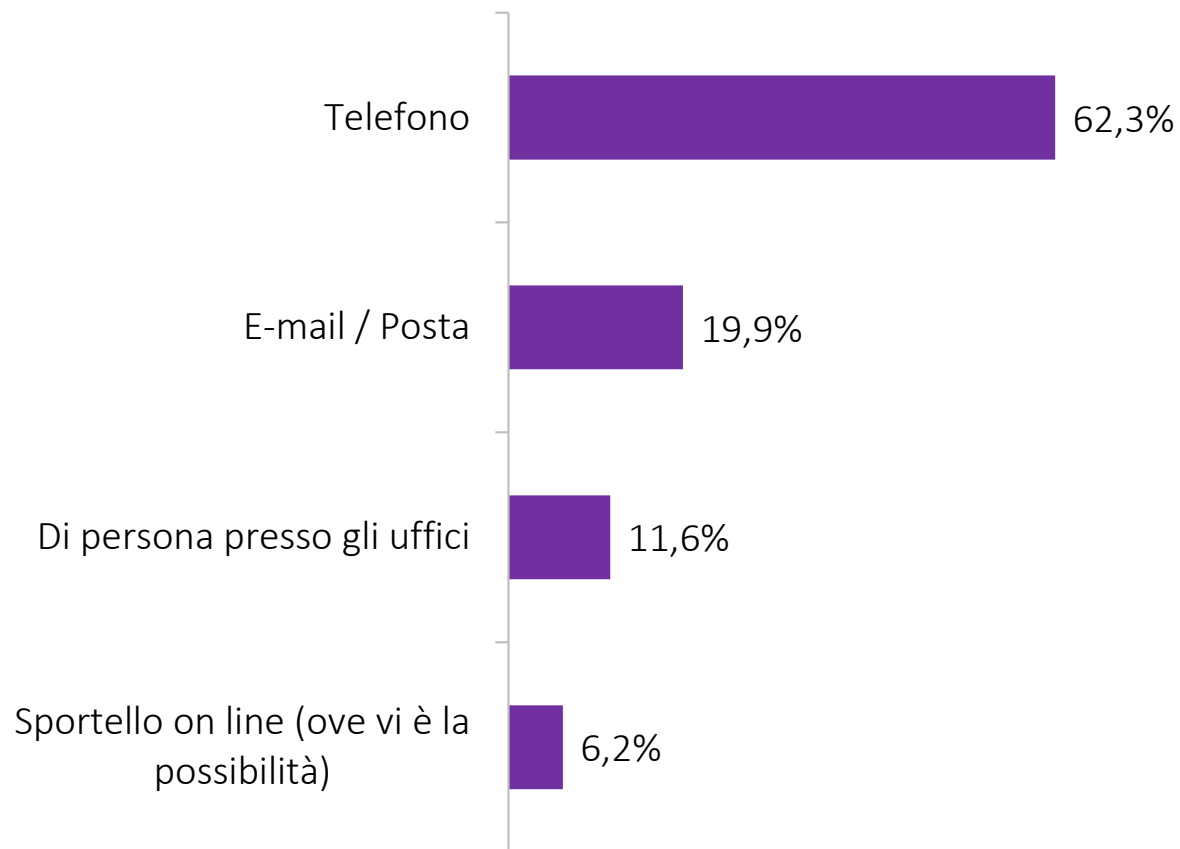


	Veritas 2022	Veritas 2021	Veritas 2020	Veritas 2019	Veritas 2018	Veritas 2017
Sì	25,5%	21,9%	26,7%	15,1%	13,9%	16,7%
No	74,5%	78,1%	73,3%	84,9%	86,1%	83,3%



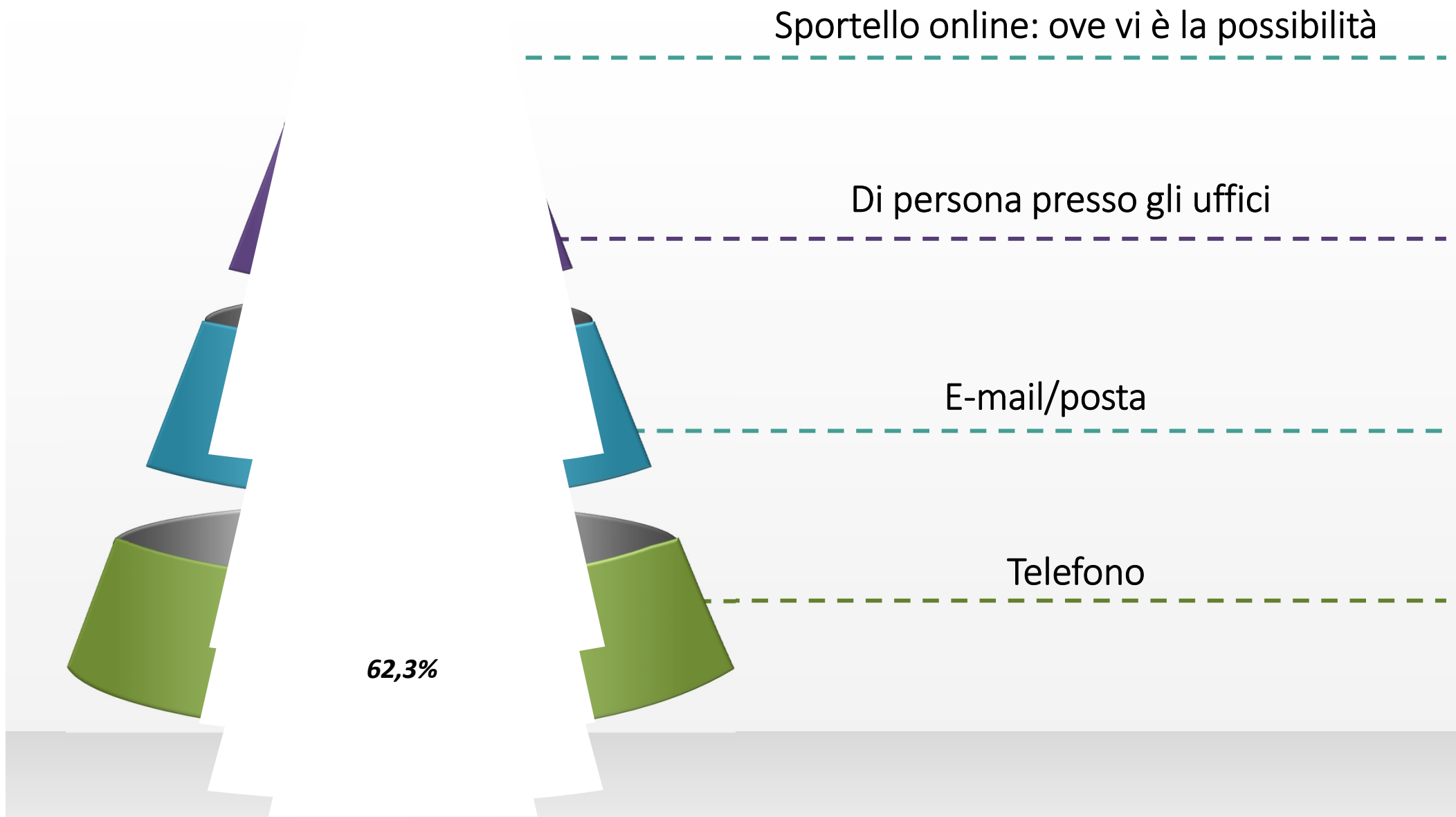
MODALITÀ DI CONTATTO

Attraverso quali canali ha contattato Veritas?



MODAI

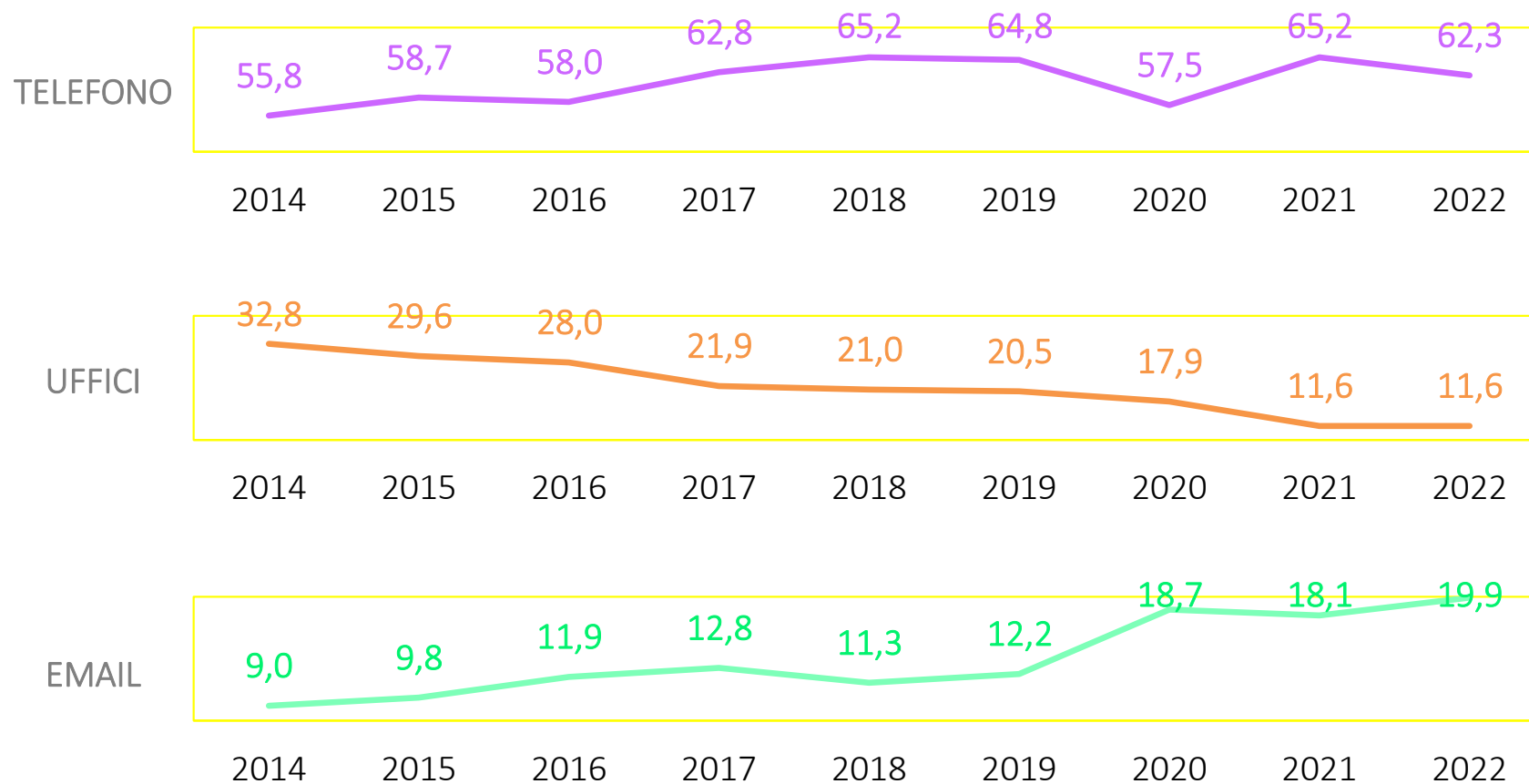
DI CONTATTO: LA CLASSIFICA DEI CANALI





MODALITÀ DI CONTATTO

Attraverso quali canali ha contattato Veritas?

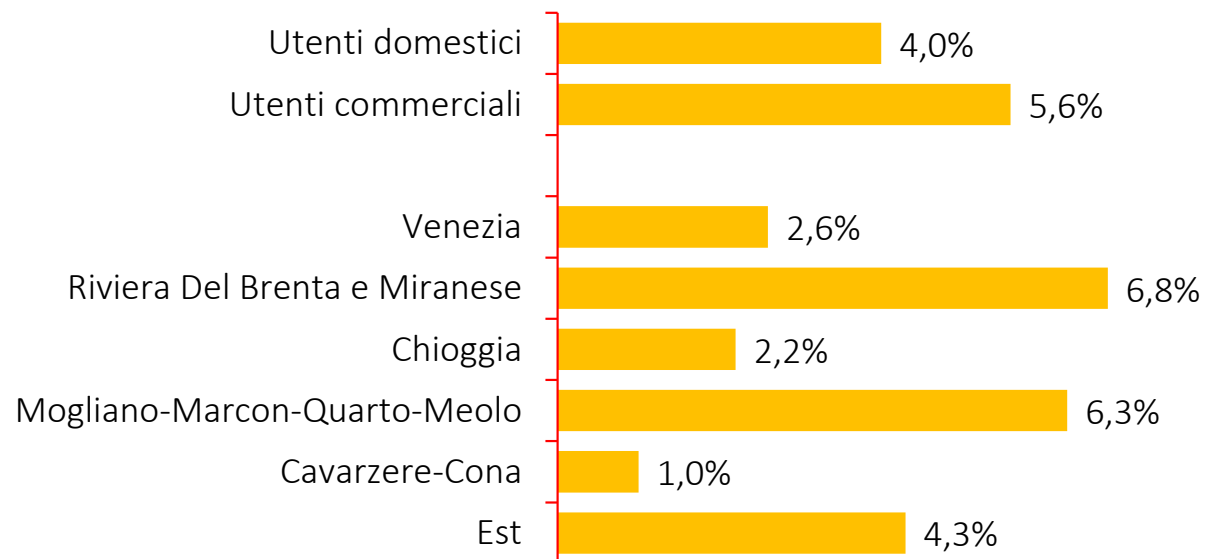
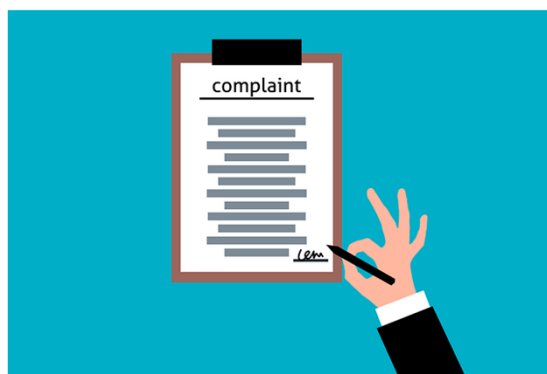


RECLAMO

Nel corso degli ultimi 12 mesi, ha presentato un reclamo a Veritas?



4,4% - Chi ha presentato reclamo?



RECLAMO



È soddisfatto/a di come è stato gestito il reclamo?

(Domanda posta solo a coloro che hanno presentato reclamo – 4,0%)

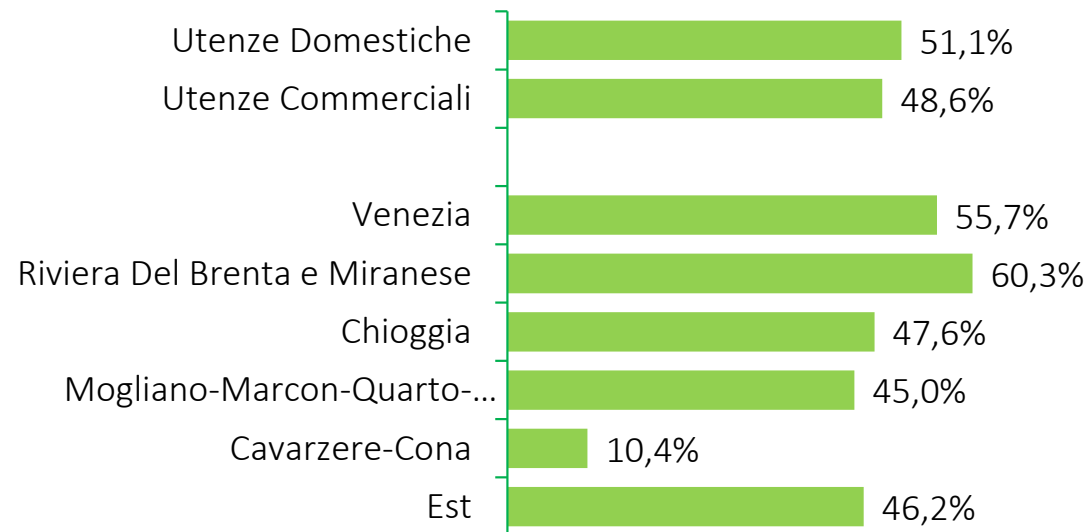


CONSULTAZIONE DEL SITO INTERNET

Ha avuto modo di consultare il sito internet di VERITAS nel corso dell'ultimo anno?



50,4% - Chi ha consultato il sito internet?





ANALISI DELLA CUSTOMER SATISFACTION

Presentazione dei
risultati della rilevazione
dell'anno 2022

Focus:
Servizio di
Igiene Ambientale



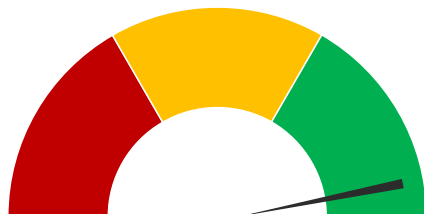


FOCUS: IGIENE AMBIENTALE

SERVIZIO DI IGIENE AMBIENTALE: DATI DI SINTESI



L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE



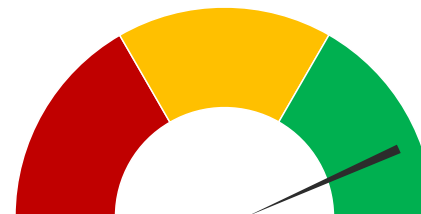
93,9%

 **Alto (71% - 100%)**

 **Medio (41% - 70%)**

 **Basso (0%- 40%)**

L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE



86,9%

 **Alto (71% - 100%)**

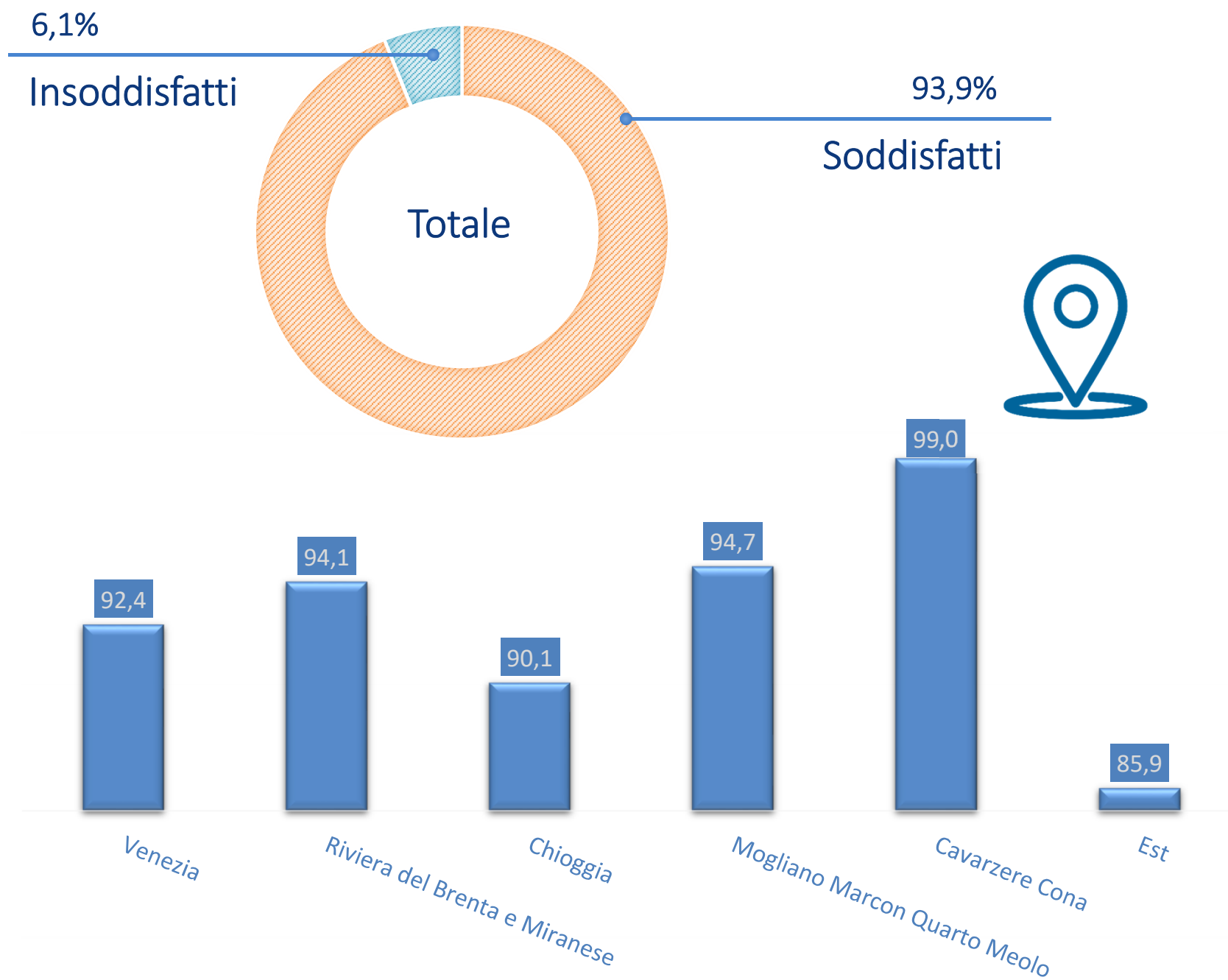
 **Medio (41% - 70%)**

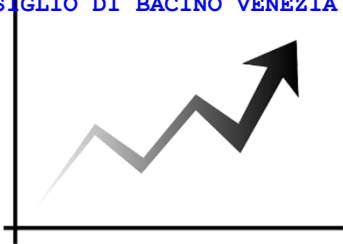
 **Basso (0%- 40%)**

VALUTAZIONE GENERALE DI VERITAS

SINTESI DEI FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

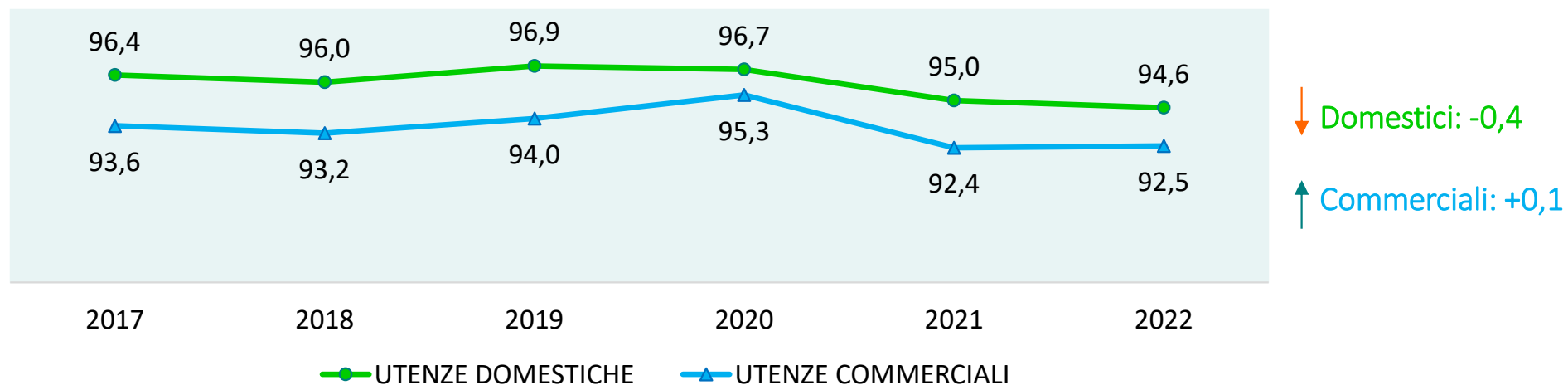
Indice GENERALE di soddisfazione: confronto per area

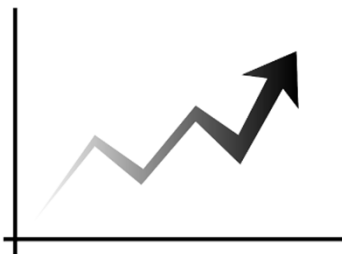




INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE

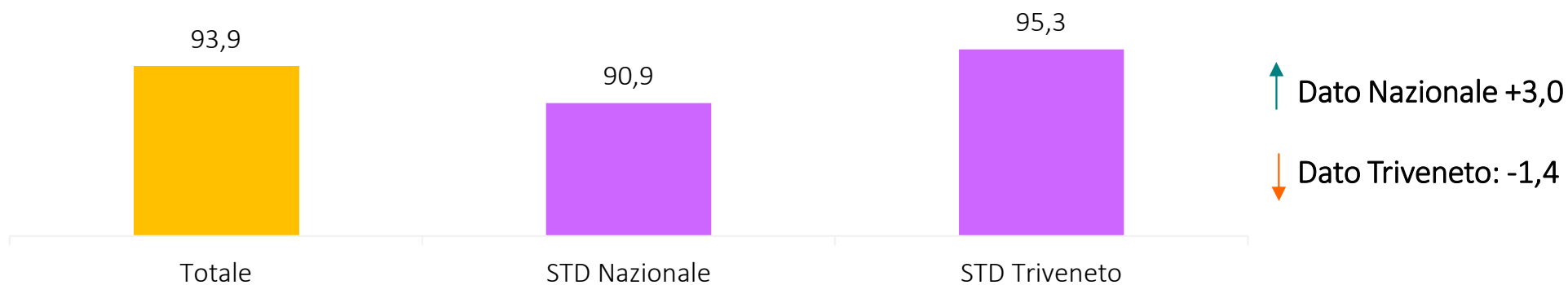
Andamento nel corso del tempo



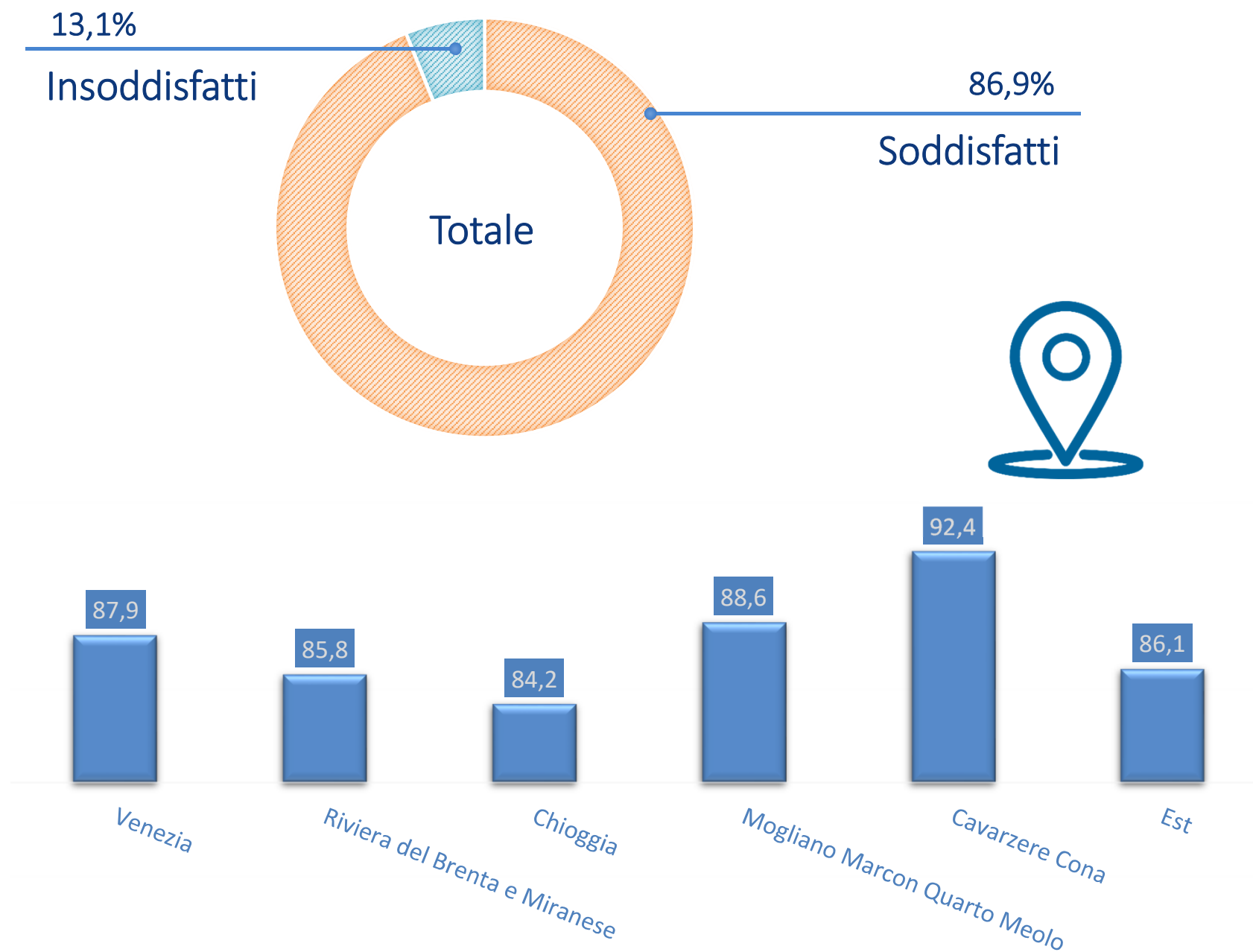


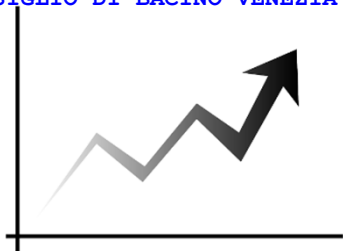
INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE

Confronto con dati di benchmark



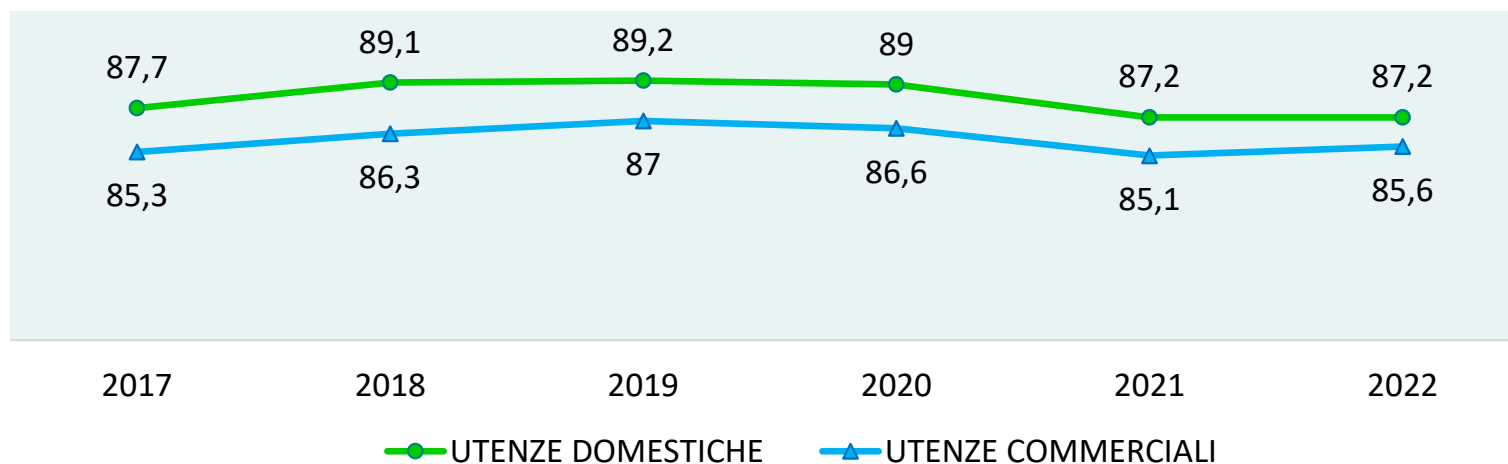
Indice SINTETICO di soddisfazione: confronto per area





INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE (CSI)

Andamento nel corso del tempo



Domestici: =

↑ Commerciali: +0,4



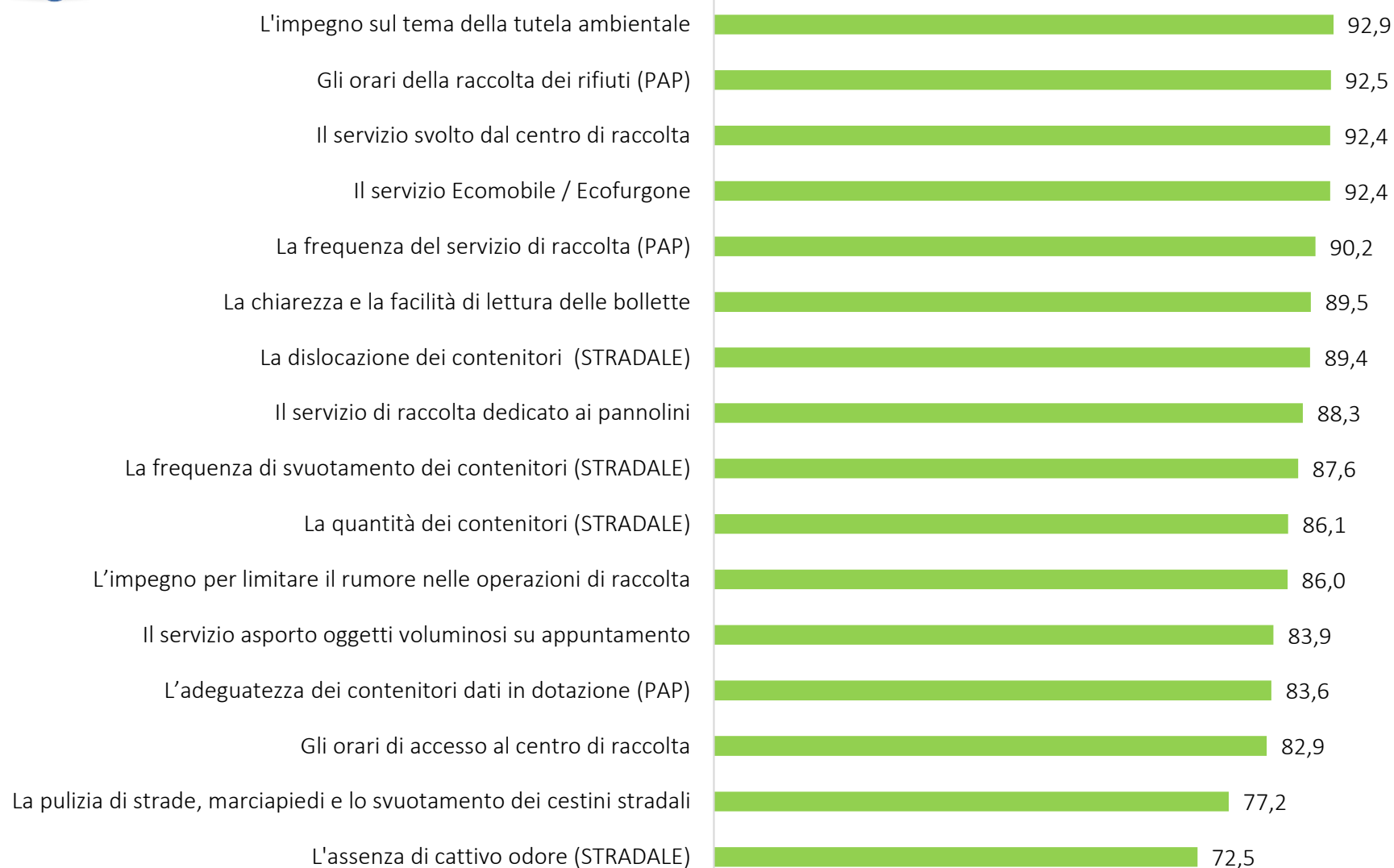
INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE (CSI)

Confronto con dati di benchmark

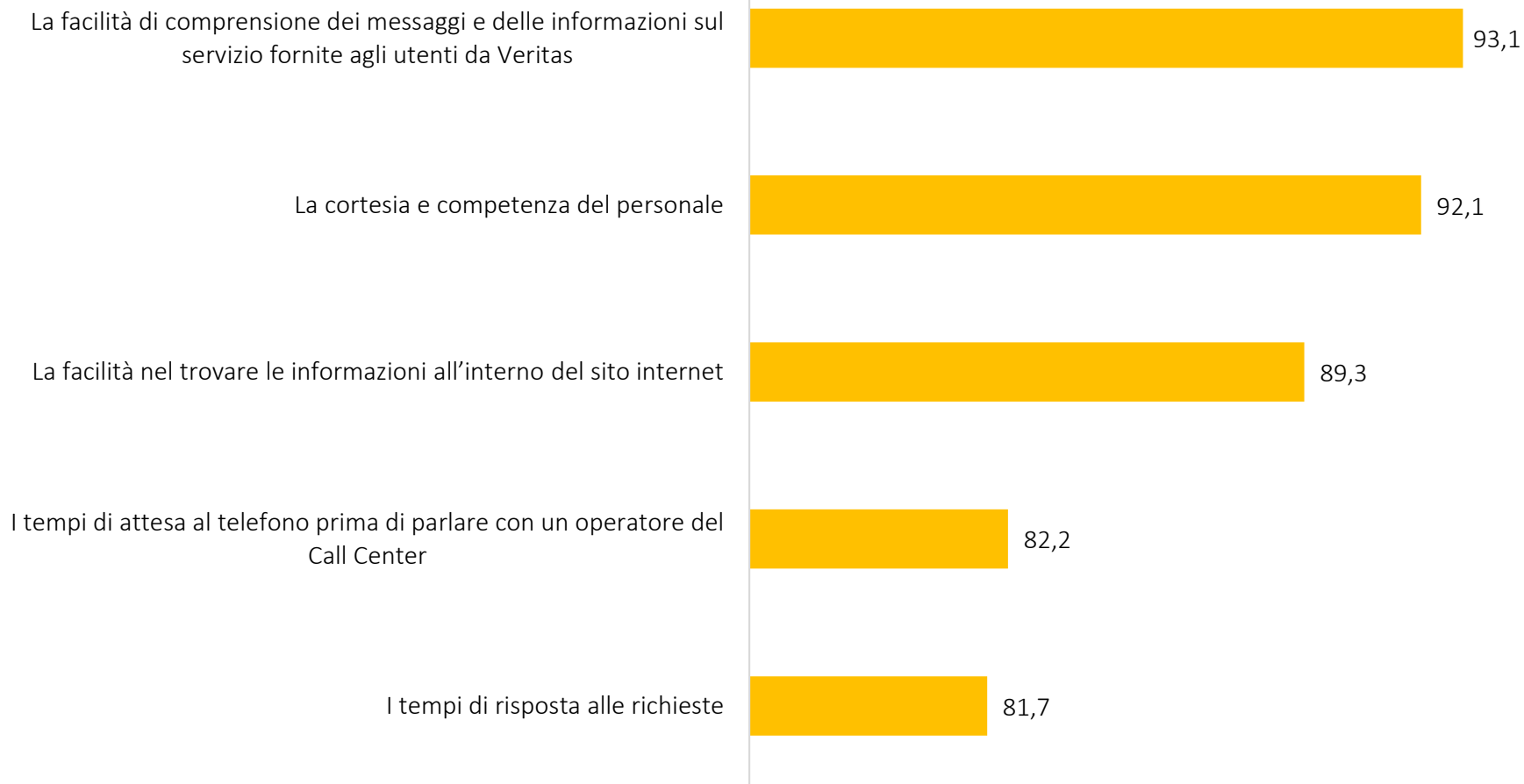




INDICI DI SODDISFAZIONE: PRODOTTO / SERVIZIO



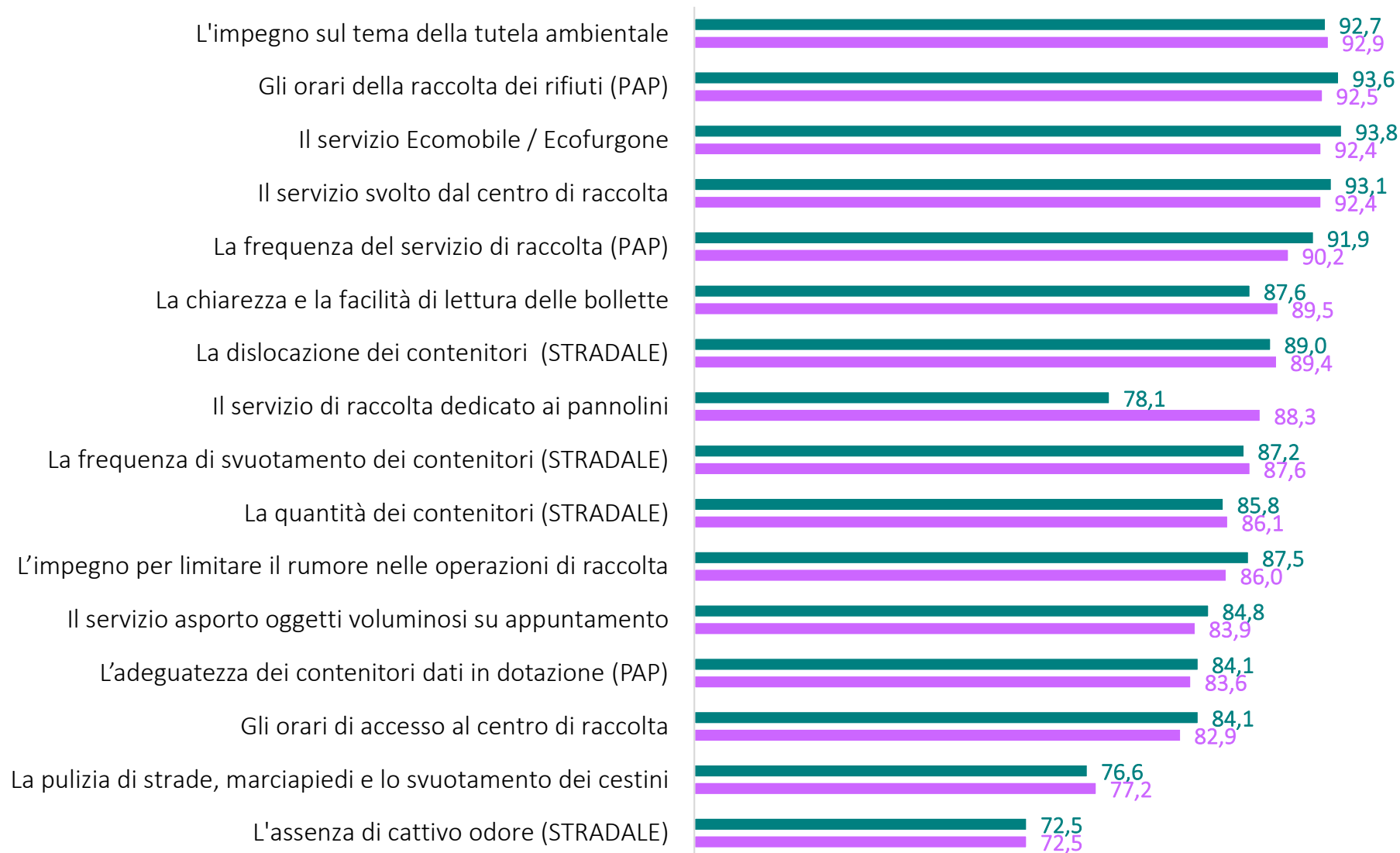
INDICI DI SODDISFAZIONE: RELAZIONE / COMUNICAZIONE





PRODOTTO / SERVIZIO: CONFRONTO TEMPORALE

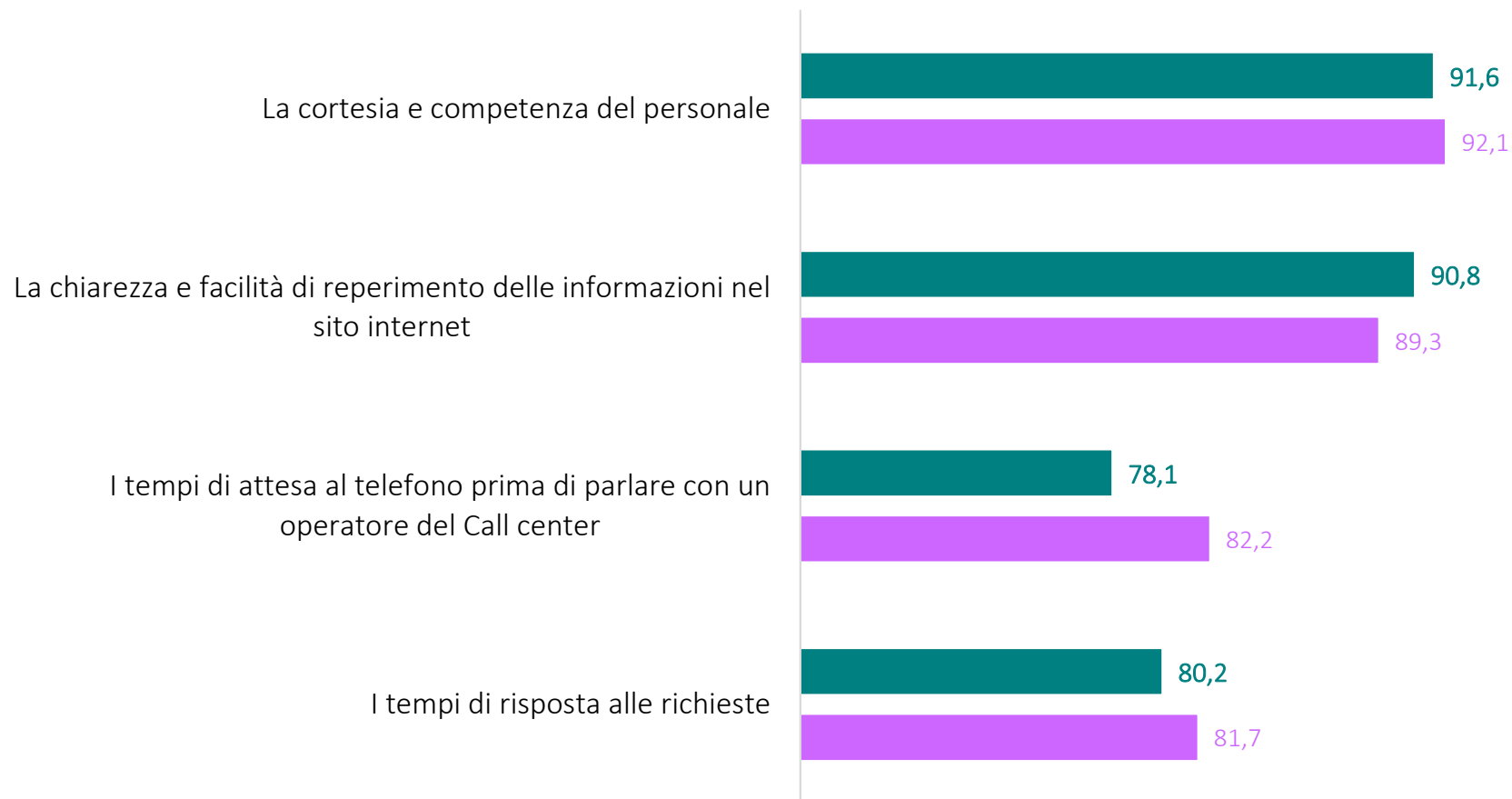
■ 2021 ■ 2022



RELAZIONE / COMUNICAZIONE: CONFRONTO TEMPORALE

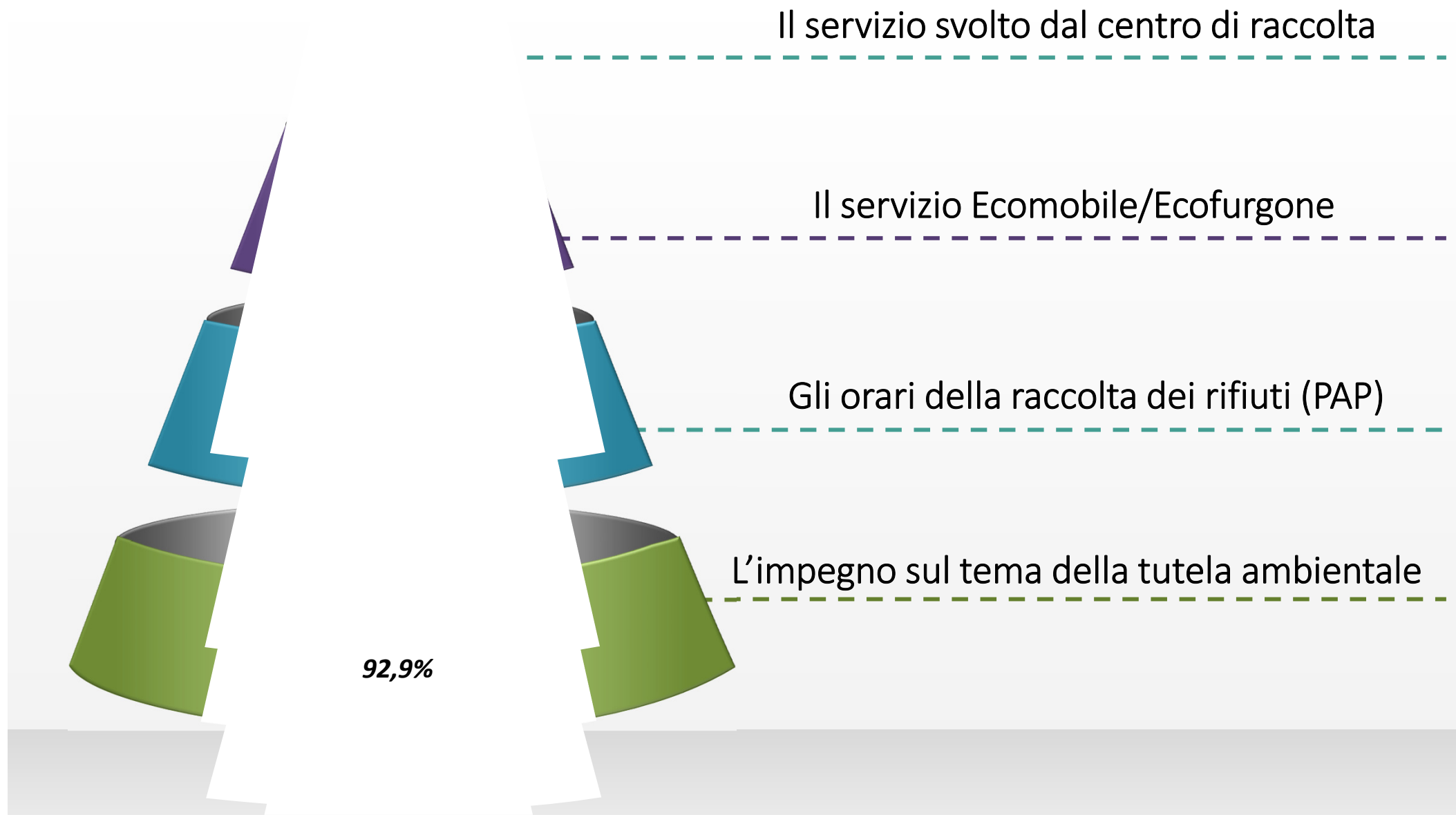


■ 2021 ■ 2022



PROD

3/SERVIZIO: I 4 ASPETTI PIÙ APPREZZATI



RELAZIONE/COMUNICAZIONE: I 4 ASPETTI PIU' APPREZZATI

81,7%

I tempi di risposta alle richieste

89,3%

I tempi di attesa al telefono prima di parlare
con un operatore del call center

92,1%

La chiarezza e facilità di reperimento
delle informazioni nel sito internet

La cortesia e competenza del
personale

MAPPA DELLE PRIORITÀ DI INTERVENTO: INTRODUZIONE

a)

		SODDISFAZIONE		-
IMPORTANZA	MANTENERE		MIGLIORARE	
	PUNTI DI FORZA ASPETTI IMPORTANTI E SODDISFACENTI 		PUNTI DI DEBOLEZZA ASPETTI IMPORTANTI ED INSODDISFACENTI 	
	COMUNICARE		CONTROLLARE	
	POTENZIALI PUNTI DI FORZA ASPETTI NON IMPORTANTI E SODDISFACENTI 		POTENZIALI PUNTI DI DEBOLEZZA ASPETTI NON IMPORTANTI ED INSODDISFACENTI 	

- a) **Valore medio di soddisfazione:** divide gli aspetti tra soddisfacenti ed insoddisfacenti (media delle medie di soddisfazione riferita all'anno di rilevazione)
- b) **Valore medio di importanza:** divide gli aspetti tra importanti e non importanti (media delle medie di importanza riferita all'anno di rilevazione)

MAPPA DELLE PRIORITÀ DI INTERVENTO SCHEMATICA

MANTENERE

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

MIGLIORARE

- La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati
- I tempi di risposta alle richieste
- L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore
- La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali
- La quantità dei contenitori stradali per la raccolta differenziata presenti nella sua zona di residenza
- La facilità nel trovare le informazioni all'interno del sito internet

PUNTI DI
FORZA

PUNTI DI
DEBOLEZZA

COMUNICARE

- La frequenza del servizio di raccolta porta a porta
- La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette
- La facilità di comprensione dei messaggi e delle informazioni sul servizio fornite agli utenti da Veritas
- Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta

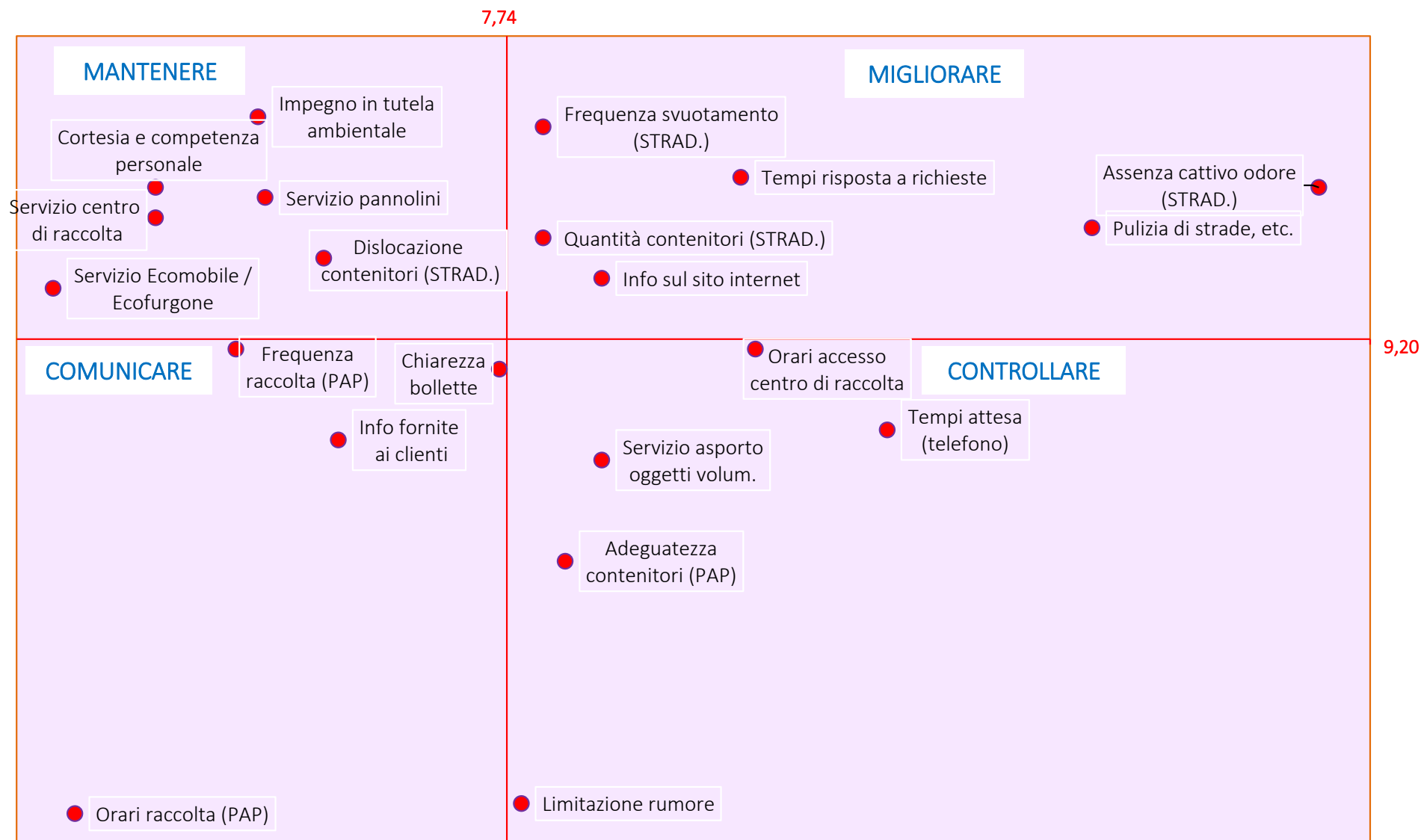
CONTROLLARE

- Gli orari di accesso al centro di raccolta
- I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center
- Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento
- L'adeguatezza dei contenitori dati in dotazione (numero, tipo) per la raccolta porta a porta
- L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti

OPPORTUNITÀ

MINACCE

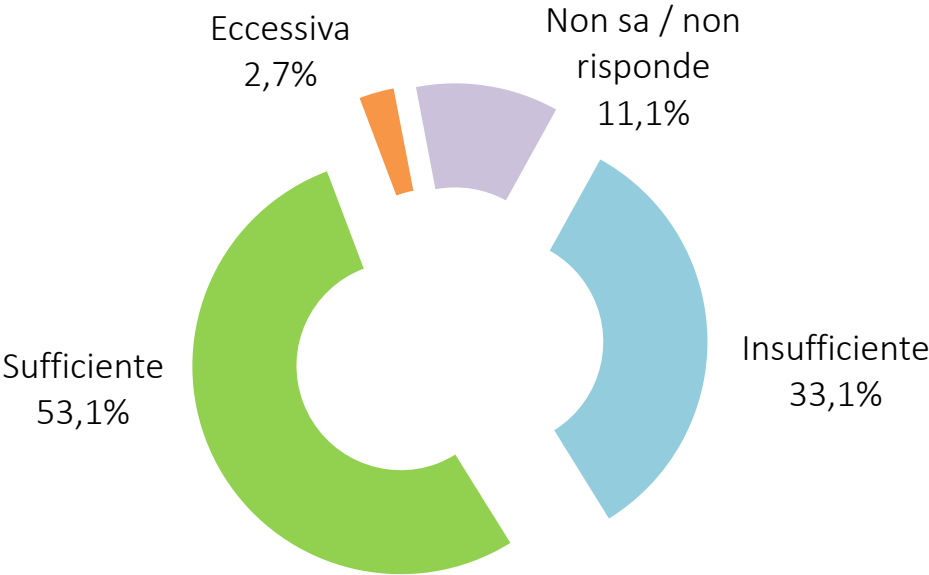
MAPPA DELLE PRIORITÀ DI INTERVENTO ANALITICA





ISPETTORI AMBIENTALI

Gli ispettori Ambientali di Veritas svolgono, su richiesta del suo comune, un'attività di educazione, controllo e accertamento delle violazioni in tema di rifiuti. Ritiene che questa attività sia:



	Veritas 2022	Veritas 2021	Veritas 2020	Veritas 2019	Veritas 2018	Veritas 2017	UNITÀ LOCALI TERRITORIALI				
							Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano-Marcon-Quarto-Meolo	Est
Insufficiente	33,1%	27,9%	24,6%	21,7%	22,2%	28,3%	42,4%	36,9%	33,9%	22,8%	26,0%
Sufficiente	53,1%	54,5%	50,7%	46,2%	52,4%	45,9%	44,8%	53,8%	49,5%	60,6%	57,8%
Eccessiva	2,7%	2,9%	3,3%	3,6%	2,6%	2,6%	2,4%	1,1%	6,5%	1,6%	3,8%
Non risponde	11,1%	14,7%	21,4%	28,5%	22,8%	23,2%	10,4%	8,2%	10,1%	15,0%	12,4%

Lei conosce il Centro di raccolta (Ecocentro), cioè il luogo dove si possono portare batterie per auto, lampadine, olio usato e altri rifiuti per i quali non è prevista la raccolta con il servizio ordinario?



							UNITÀ LOCALI TERRITORIALI					
	Veritas 2022	Veritas 2021	Veritas 2020	Veritas 2019	Veritas 2018	Veritas 2017	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano- Marcon- Quarto- Meolo	Cavarzere -Cona	Est
Sì e l’ho utilizzato	76,5%	73,4%	72,8%	68,3%	68,6%	69,5%	67,0%	81,8%	60,3%	92,3%	79,7%	74,4%
Sì, ma non l’ho mai utilizzato	16,9%	18,5%	19,3%	21,5%	22,1%	19,1%	21,5%	15,0%	31,4%	7,2%	18,3%	16,7%
No	6,6%	8,1%	7,9%	10,2%	9,3%	11,4%	11,5%	3,2%	8,3%	0,5%	2,0%	8,9%

Verbalizzazioni principali

37

Ha suggerimenti da dare a Veritas per migliorare il servizio?





ANALISI DELLA CUSTOMER SATISFACTION

Presentazione dei
risultati della rilevazione
dell'anno 2022

Focus:
Servizio
Idrico Integrato



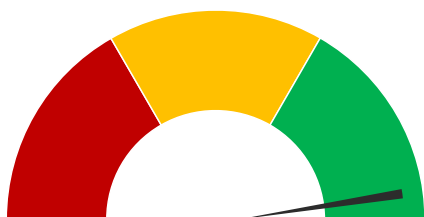


FOCUS: SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

SERVIZIO IDRICO: DATI DI SINTESI



L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE



95,3%



Alto (71% - 100%)

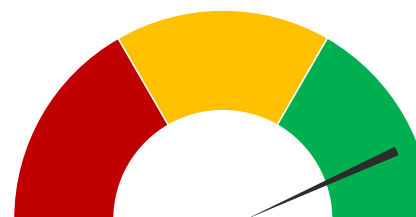


Medio (41% - 70%)



Basso (0%- 40%)

L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE



86,7%



Alto (71% - 100%)



Medio (41% - 70%)

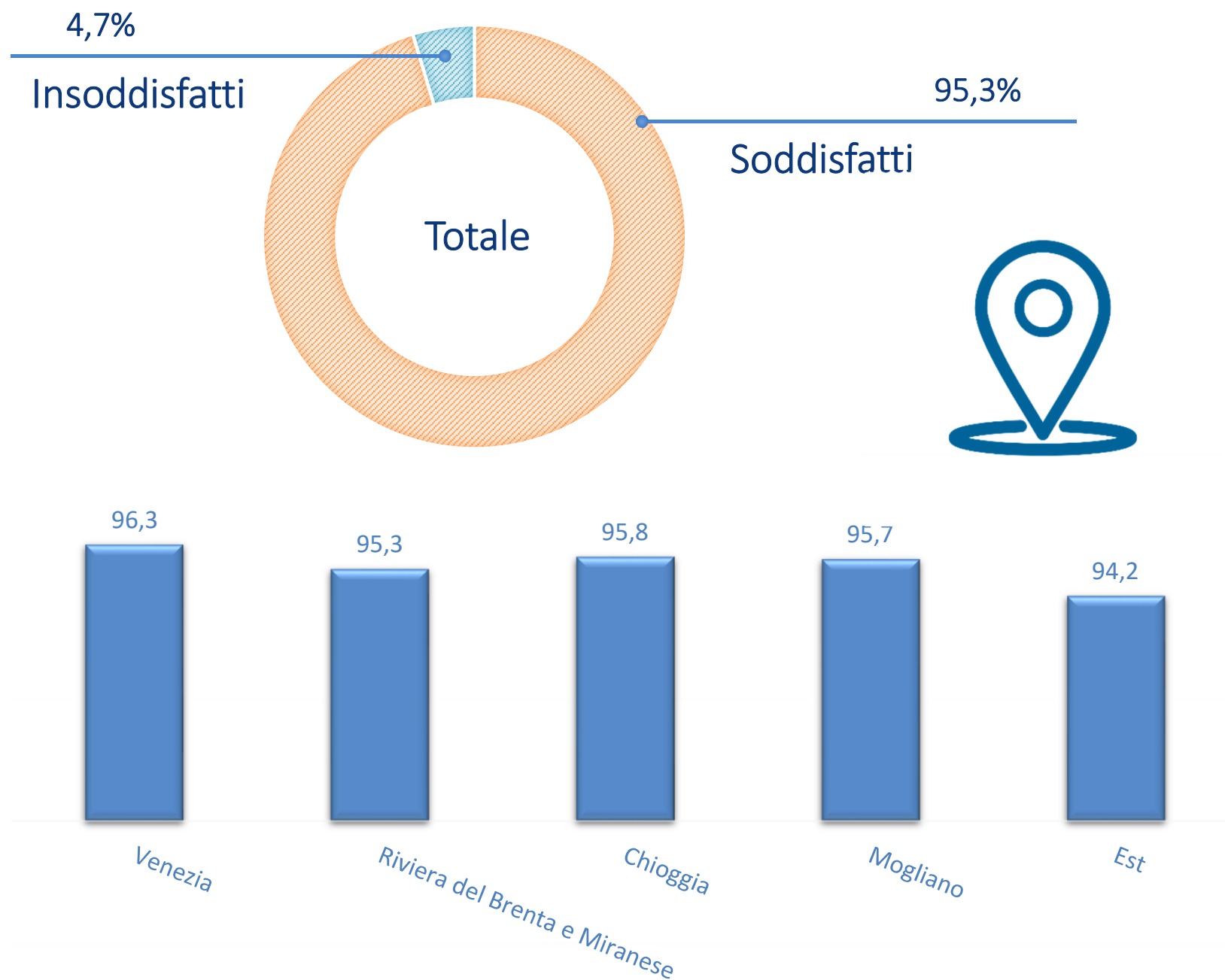


Basso (0%- 40%)

VALUTAZIONE GENERALE DI VERITAS

SINTESI DEI FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Indice GENERALE di soddisfazione: confronto per area

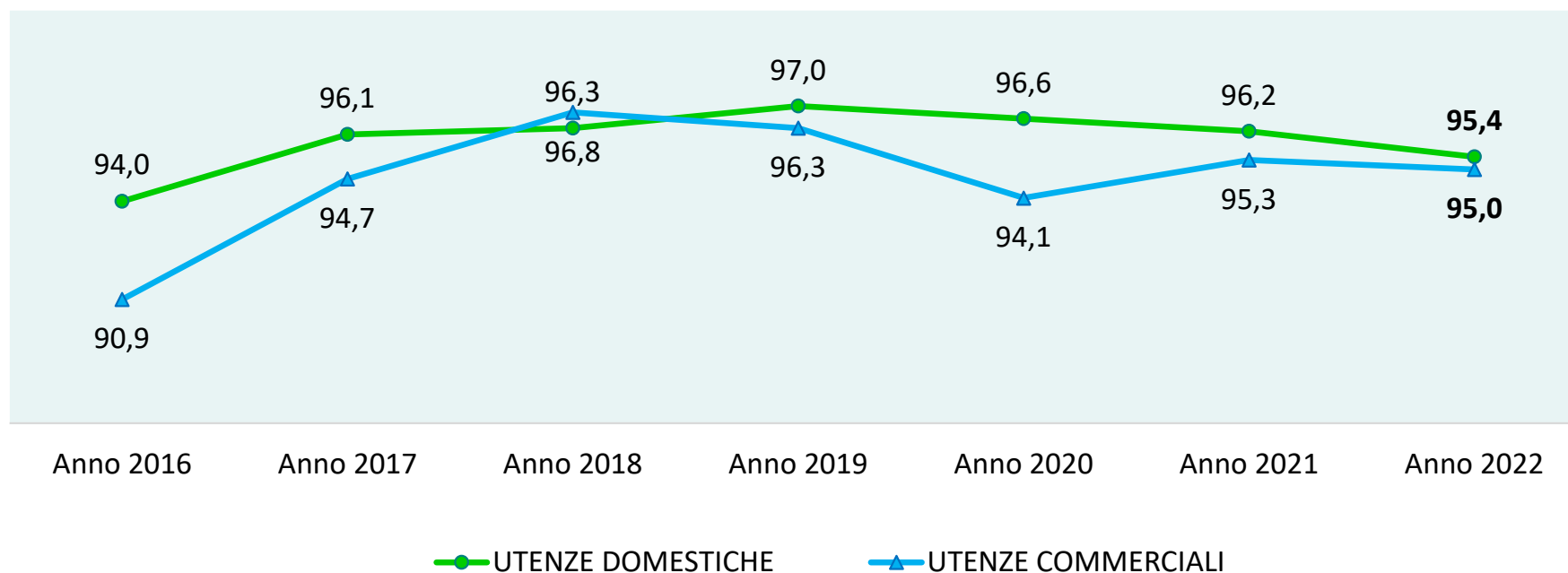


INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE

↓ Domestici: -0,8

↓ Commerciali: -0,3

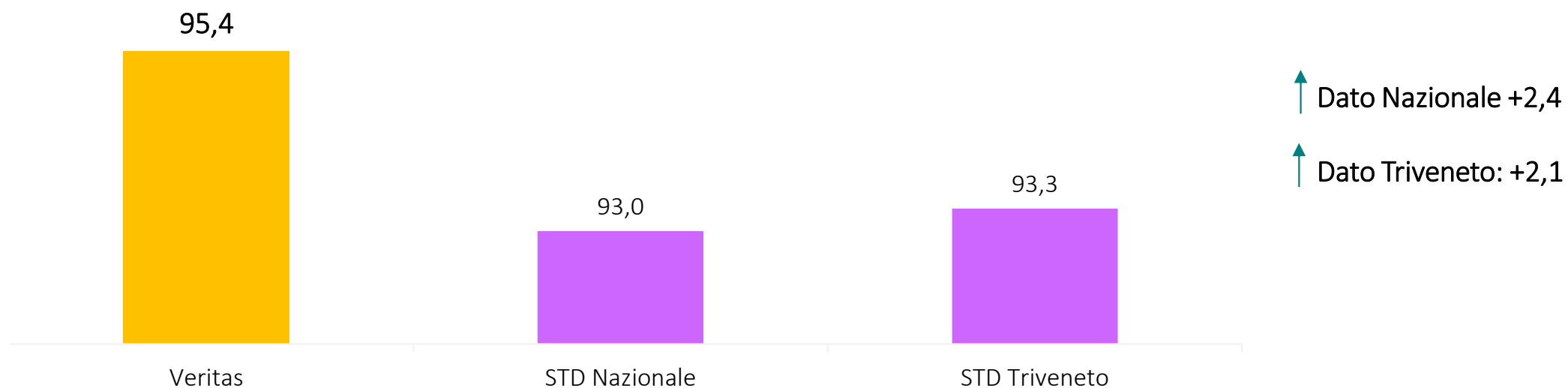
Andamento nel corso del tempo



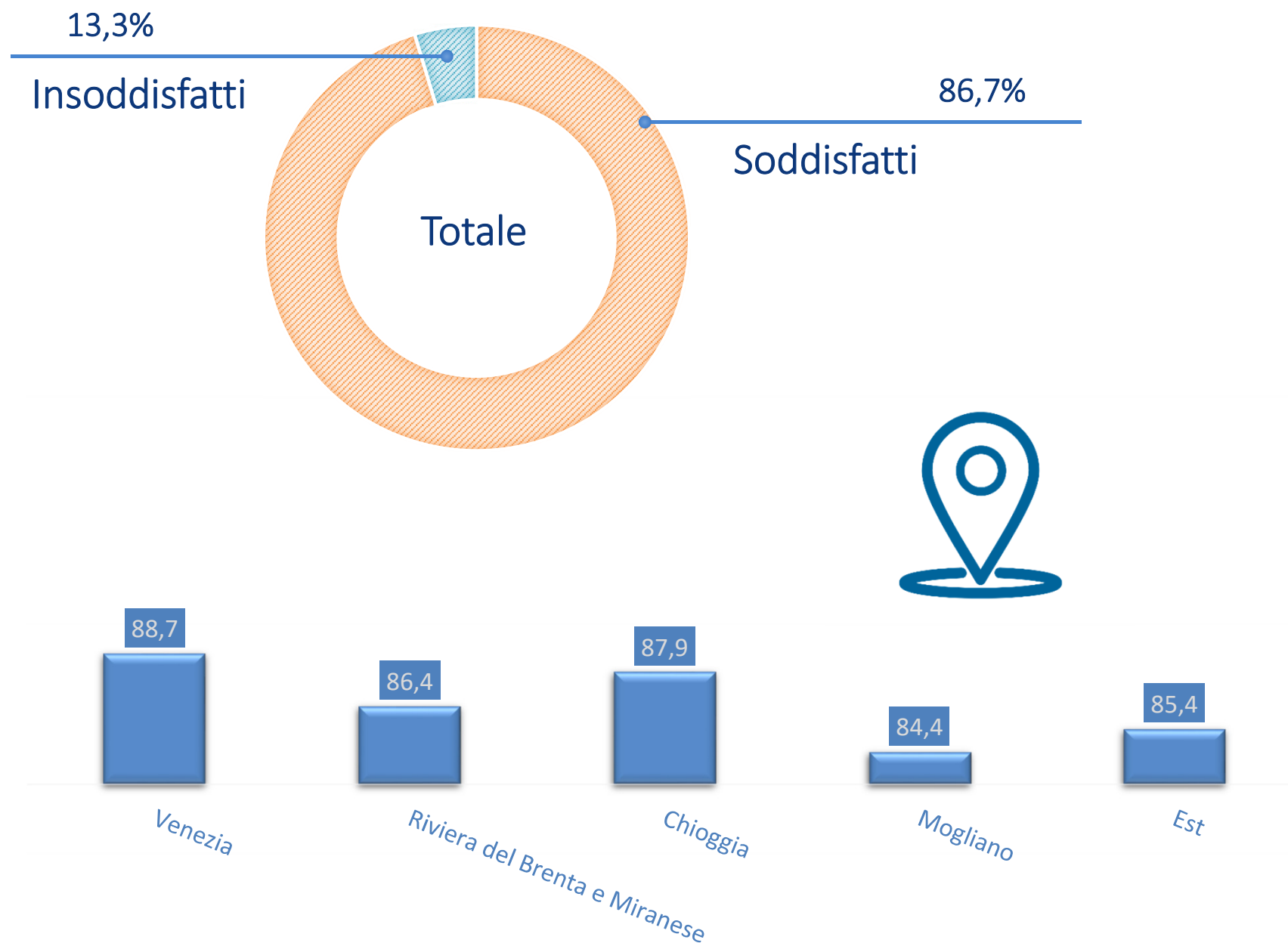


INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE

Confronto con dati di benchmark (utenze domestiche)

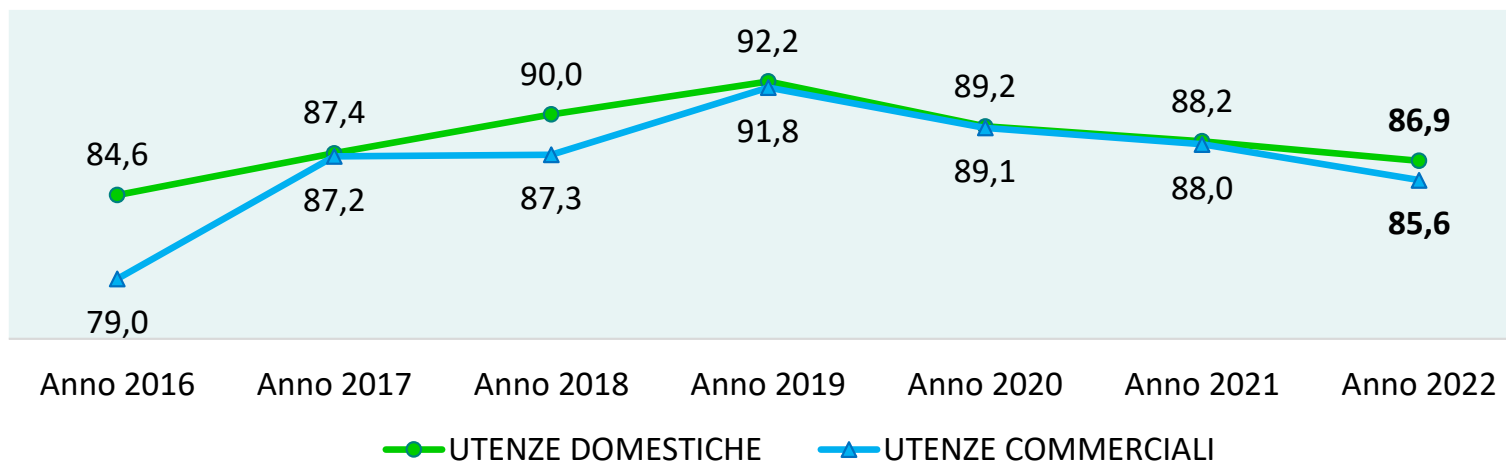


Indice SINTETICO di soddisfazione: confronto per area

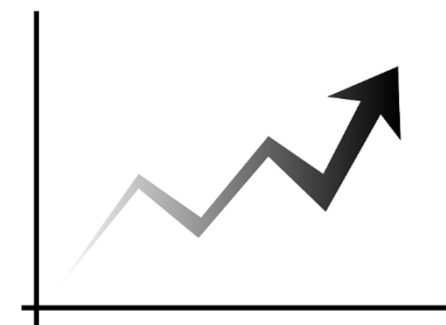


INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE (CSI)

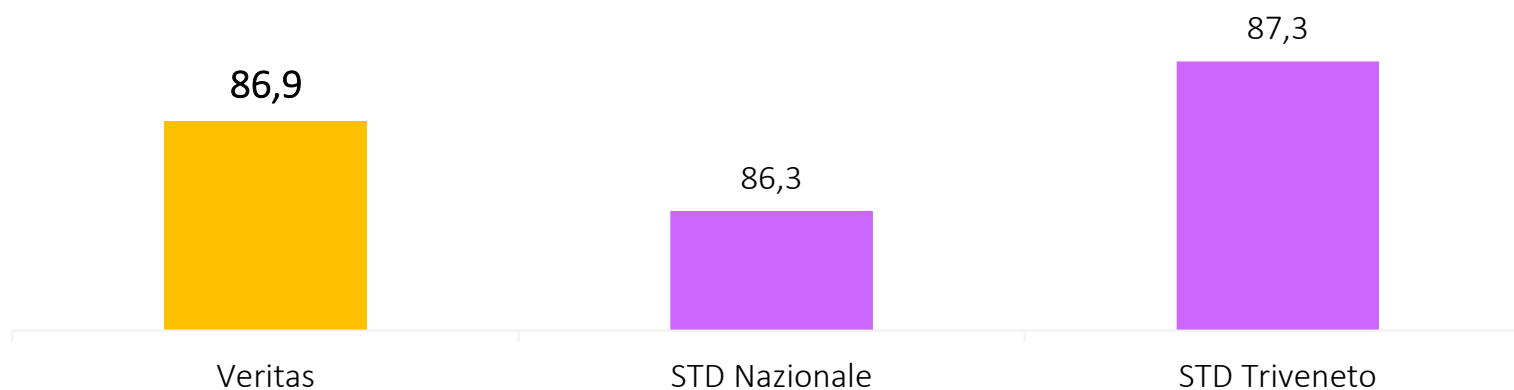
Andamento nel corso del tempo



↓ Domestici: -1,3
↓ Commerciali: -2,4



Confronto con dati di benchmark (utenze domestiche)



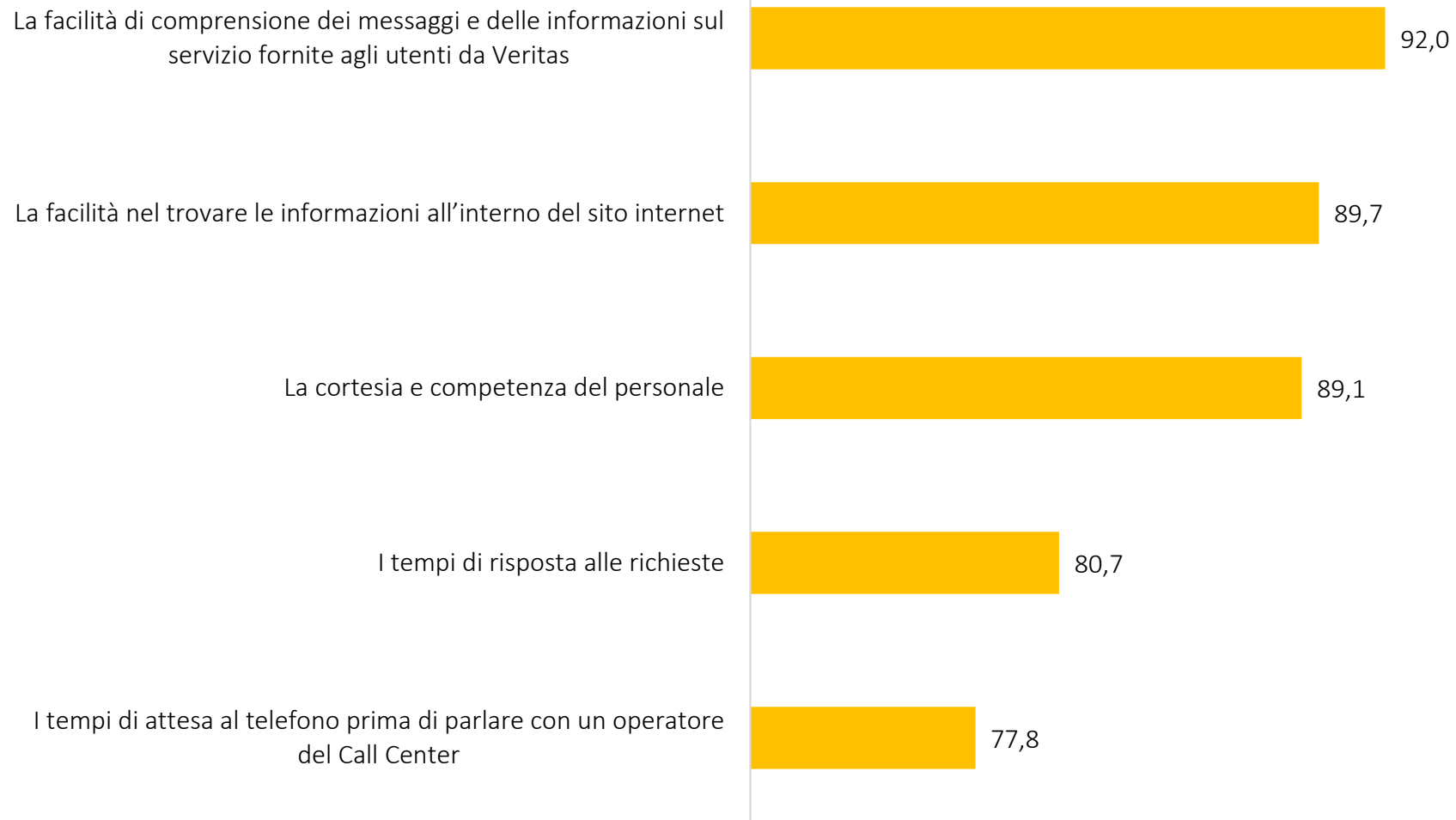
↑ Dato Nazionale +0,6
↓ Dato Triveneto: -0,4



INDICI DI SODDISFAZIONE: PRODOTTO / SERVIZIO



INDICI DI SODDISFAZIONE: RELAZIONE / COMUNICAZIONE





PRODOTTO / SERVIZIO: CONFRONTO TEMPORALE

■ 2021 ■ 2022



RELAZIONE / COMUNICAZIONE: CONFRONTO TEMPORALE



■ 2021 ■ 2022

La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet



La cortesia e competenza del personale



I tempi di risposta alle richieste



I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center



PRODC /SERVIZIO: I 4 ASPETTI PIÙ APPREZZATI

90,1%

La qualità dell'acqua (colore, sapore, limpidezza)

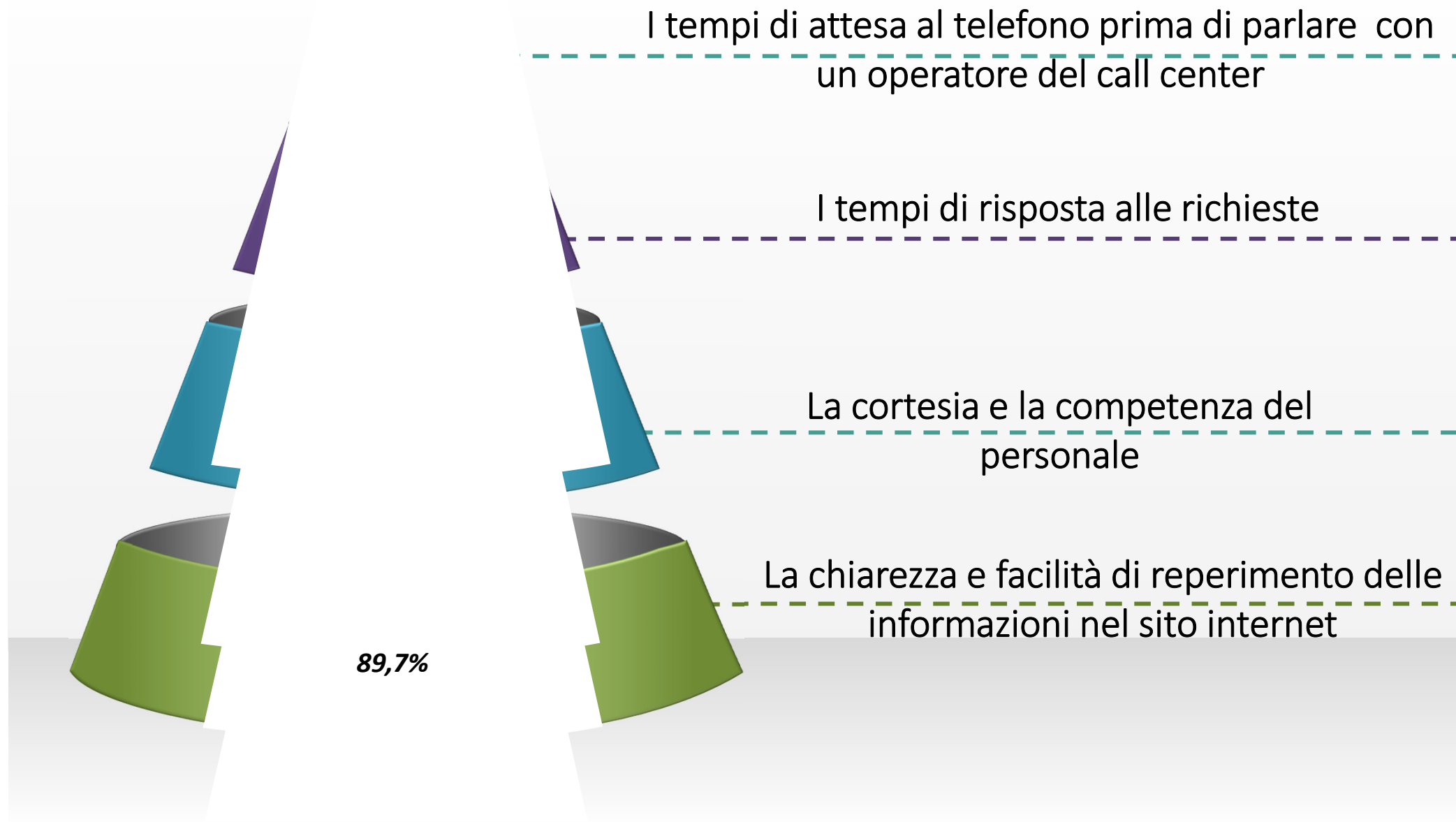
La tempestività nell'attivazione /
nel subentro / nella voltura

La continuità del servizio Intesa come
assenza di rotture, guasti e intasamenti

La continuità del servizio di erogazione senza
interruzioni o cali di pressione

RELAZIONI

COMUNICAZIONE: I 4 ASPETTI PIÙ APPREZZATI



MAPPA DELLE PRIORITÀ DI INTERVENTO: INTRODUZIONE

a)

b)	IMPORTANZA	+	SODDISFAZIONE		-
			MANTENERE	MIGLIORARE	
			PUNTI DI FORZA ASPETTI IMPORTANTI E SODDISFACENTI 	PUNTI DI DEBOLEZZA ASPETTI IMPORTANTI ED INSODDISFACENTI 	
			COMUNICARE	CONTROLLARE	
			POTENZIALI PUNTI DI FORZA ASPETTI NON IMPORTANTI E SODDISFACENTI 	POTENZIALI PUNTI DI DEBOLEZZA ASPETTI NON IMPORTANTI ED INSODDISFACENTI 	
		-			

- a) Valore medio di soddisfazione: divide gli aspetti tra soddisfacenti ed insoddisfacenti (media delle medie di soddisfazione riferita all’anno di rilevazione)
- b) Valore medio di importanza: divide gli aspetti tra importanti e non importanti (media delle medie di importanza riferita all’anno di rilevazione)

MAPPA DELLE PRIORITÀ DI INTERVENTO SCHEMATICA

MANTENERE

- La qualità dell'acqua (odore, sapore, limpidezza)
- La continuità del servizio intesa come assenza di rotture, guasti e intasamenti (fognatura)
- La continuità del servizio di erogazione, senza interruzioni o cali di pressione (servizio idrico)
- La tempestività nell'attivazione / nel subentro / nella voltura

MIGLIORARE

- La tempestività degli interventi di emergenza
- La facilità nel trovare le informazioni all'interno del sito internet
- I tempi di esecuzione per lavori di allacciamento alla rete
- I tempi di risposta alle richieste

PUNTI DI
FORZA

PUNTI DI
DEBOLEZZA

COMUNICARE

- La cortesia e competenza del personale
- La chiarezza e facilità di lettura delle bollette
- La facilità di comprensione dei messaggi e delle informazioni sul servizio fornite agli utenti da Veritas

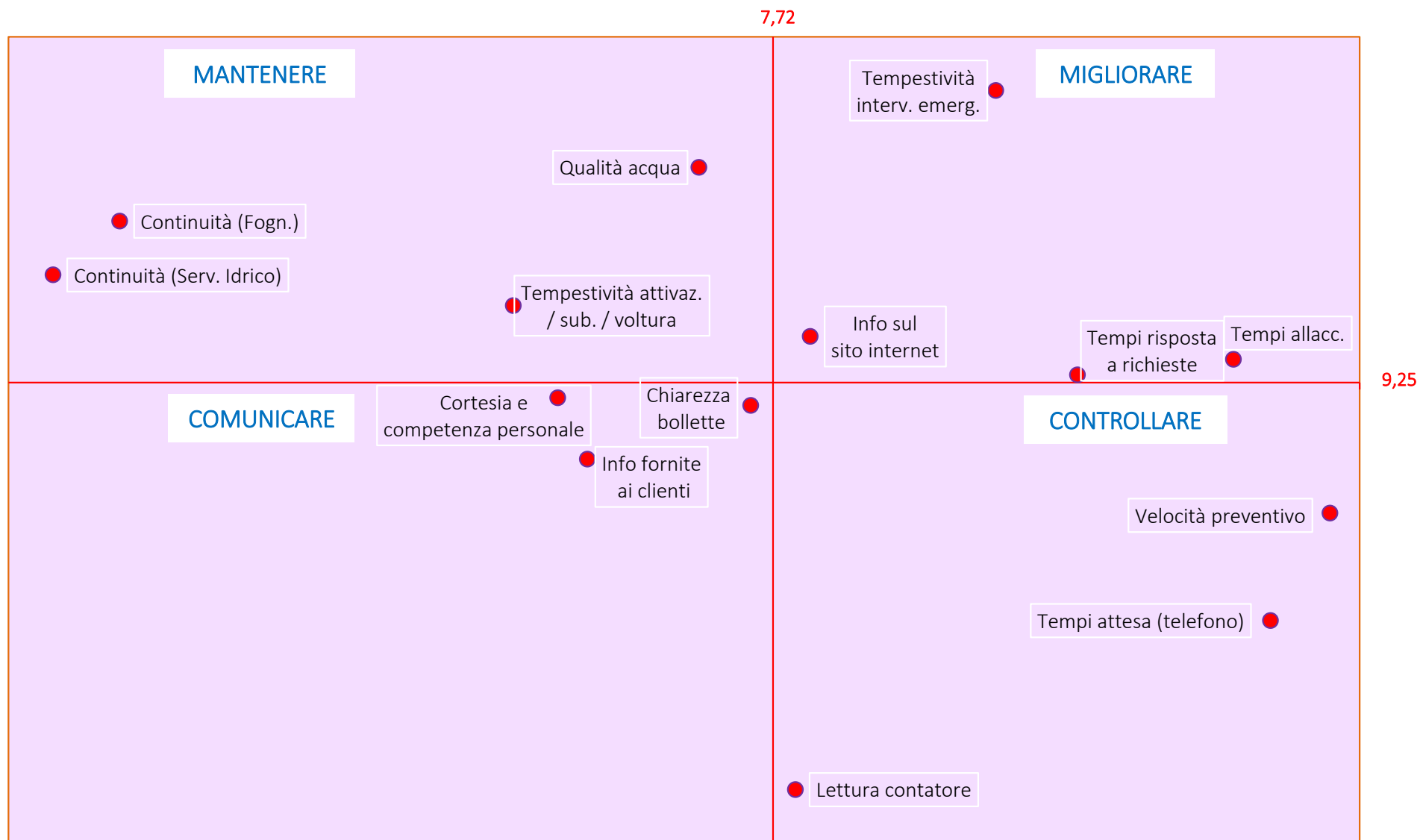
CONTROLLARE

- La velocità nel formulare un preventivo per lavori di allacciamento alla rete
- I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center
- La frequenza della lettura del contatore

OPPORTUNITÀ

MINACCE

MAPPA DELLE PRIORITÀ DI INTERVENTO ANALITICA





UTILIZZO DI ACQUA POTABILE

Parliamo dell'utilizzo dell'acqua potabile. Lei beve l'acqua di rubinetto?
(Domanda posta solo agli utenti domestici)



		UNITÀ LOCALI TERRITORIALI				
	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano	Est
Regolarmente	49,2%	65,8%	43,4%	31,6%	44,3%	45,1%
Qualche volta	29,5%	21,5%	32,7%	34,0%	31,9%	31,8%
Mai	21,3%	12,7%	23,9%	34,4%	23,8%	23,1%

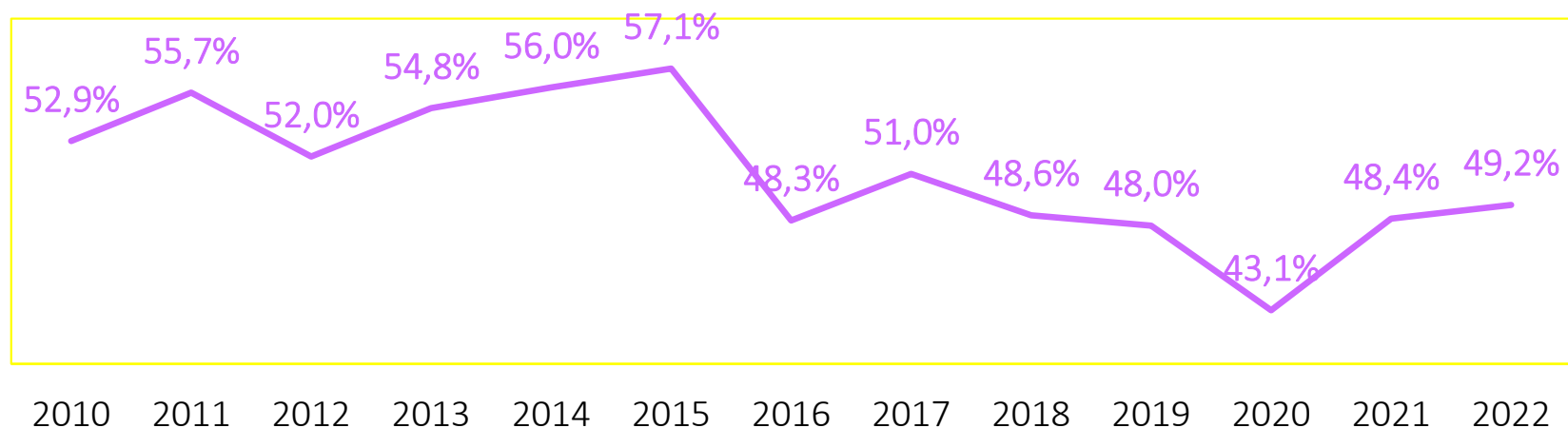


UTILIZZO DI ACQUA POTABILE

Parliamo dell'utilizzo dell'acqua potabile. Lei beve l'acqua di rubinetto?

(Domanda posta solo agli utenti domestici)

Beve l'acqua regolarmente: andamento nel corso del tempo

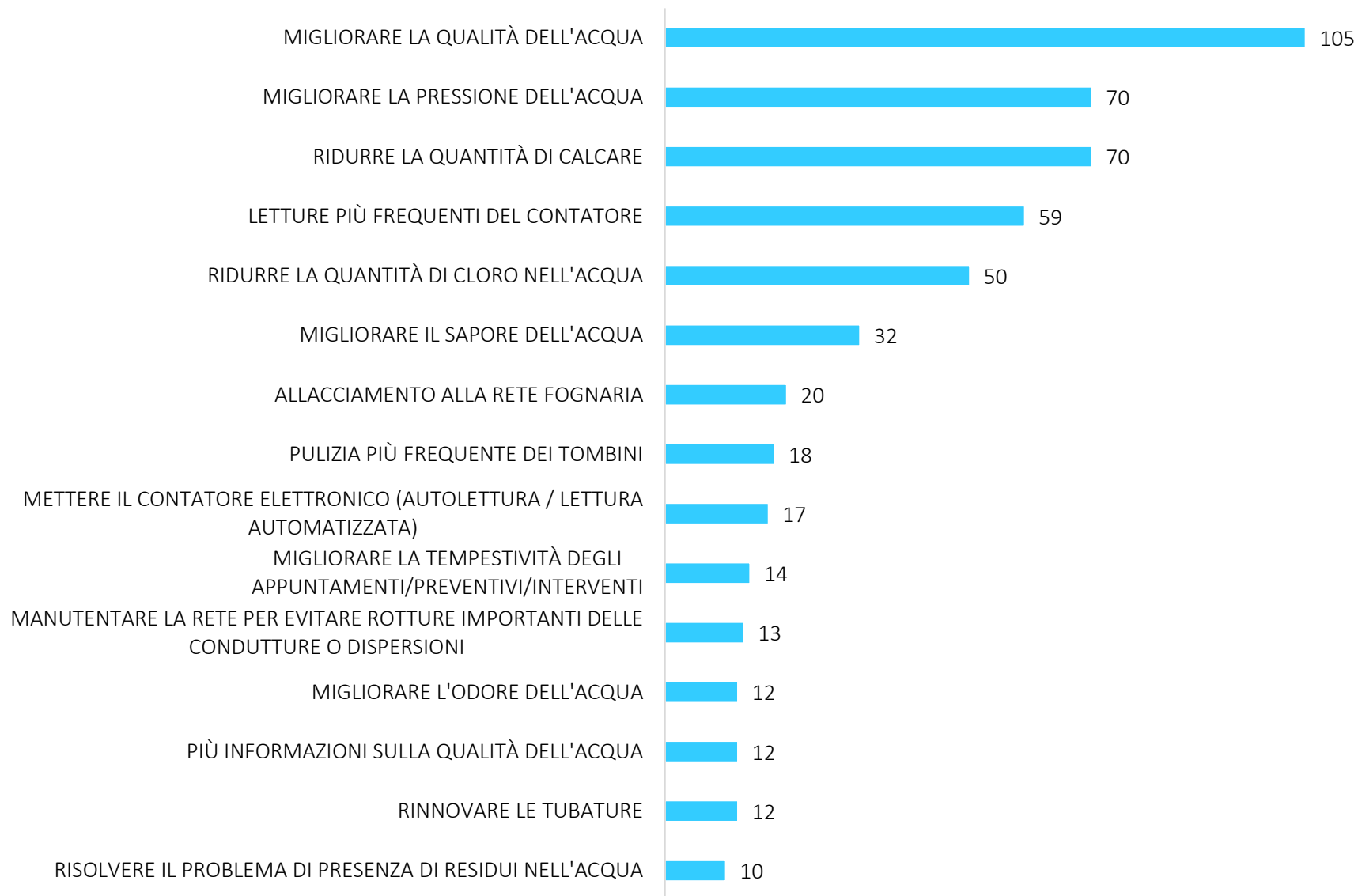


	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012
Regolarmente	49,2%	48,4%	43,1%	48,0%	48,6%	51,0%	48,3%	57,1%	56,0%	54,8%	52,0%
Qualche volta	29,5%	30,0%	27,0%	27,9%	27,7%	26,9%	26,4%	26,5%	23,6%	25,8%	27,5%
Mai	21,3%	21,6%	29,9%	24,1%	23,7%	22,1%	25,3%	16,4%	20,4%	19,4%	20,5%

Verbalizzazioni principali

57

Ha suggerimenti da dare a Veritas per migliorare il servizio?



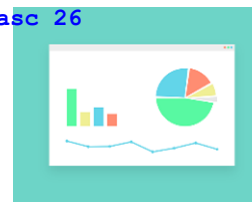


ANALISI DELLA CUSTOMER SATISFACTION

Presentazione dei
risultati della rilevazione
dell'anno 2022

Focus:
Servizi
cimiteriali





IL CAMPIONE

La raccolta delle informazioni è avvenuta nel mese di Settembre 2022 ed è stato intervistato un campione di 451 frequentatori dei cimiteri.

L'intervista è stata condotta con sistema FACE to FACE: i rilevatori hanno intervistato le persone all'ingresso o all'uscita.

L'utilizzo della tecnica di somministrazione FACE to FACE ha permesso di registrare direttamente, nel momento della fruizione del servizio, il giudizio dell'utente fornendo dunque informazioni puntuali e aggiornate sul livello di soddisfazione degli utenti.

Il campione intervistato presenta le seguenti caratteristiche:

Sesso	%
Maschio	39,2
Femmina	60,8

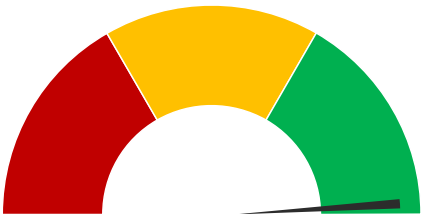
Cimiteri	N
Cimitero di Venezia	200
Cimitero del Lido di Venezia	101
Cimitero di Marghera	150

Classe di età	%
18 – 24 anni	1,1
25 – 34 anni	1,1
35 – 44 anni	6,4
45 – 54 anni	26,8
55 – 64 anni	22,8
Oltre 65 anni	41,7

DATI DI SINTESI GENERALI



L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE



98,2%



Alto (71% - 100%)

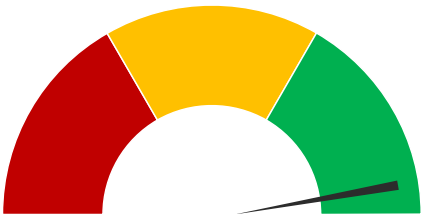


Medio (41% - 70%)



Basso (0%- 40%)

L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE



94,6%



Alto (71% - 100%)



Medio (41% - 70%)



Basso (0%- 40%)

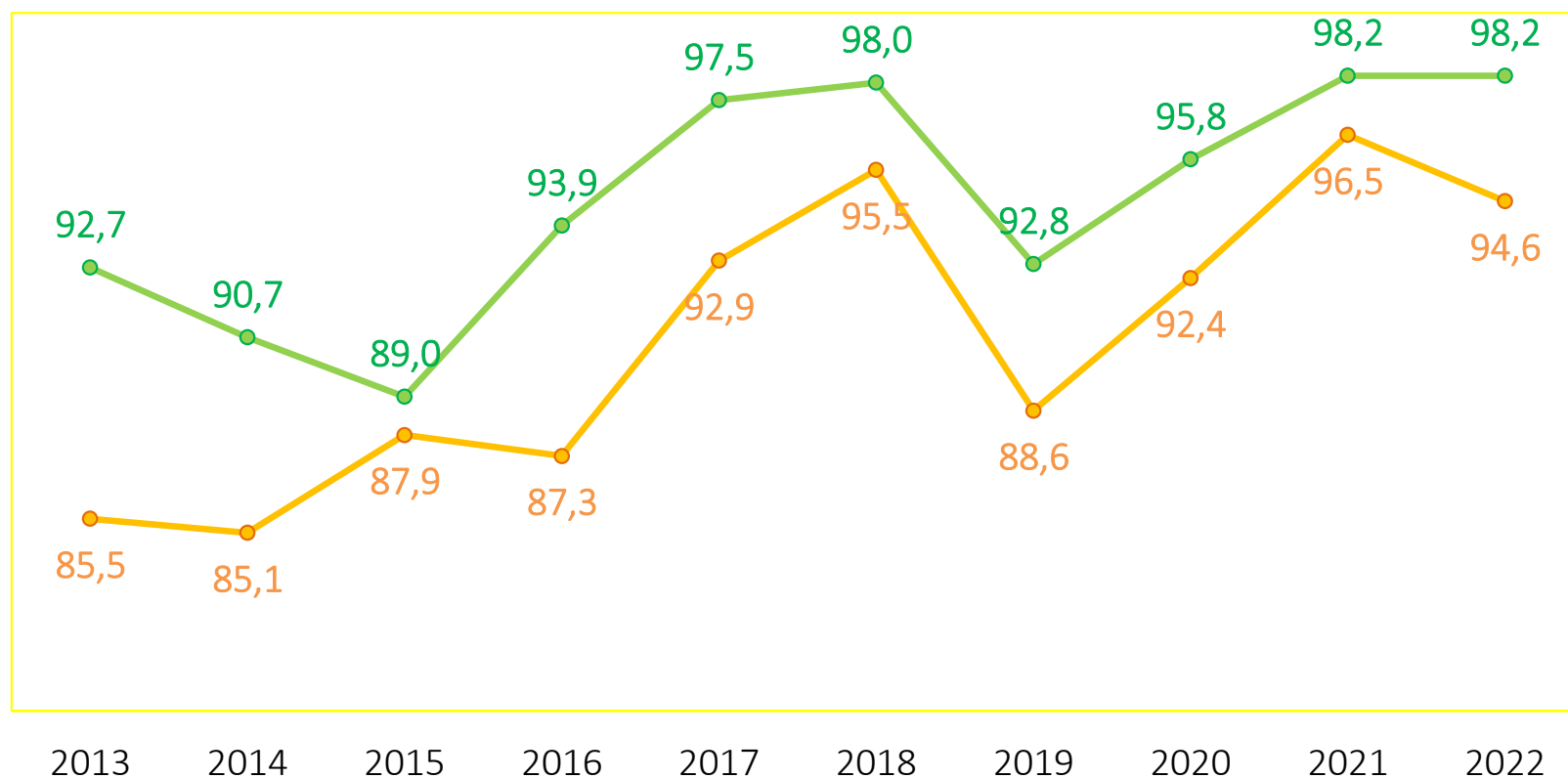
VALUTAZIONE GENERALE DI VERITAS

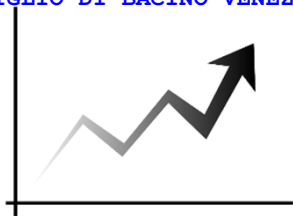
SINTESI DEI FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO



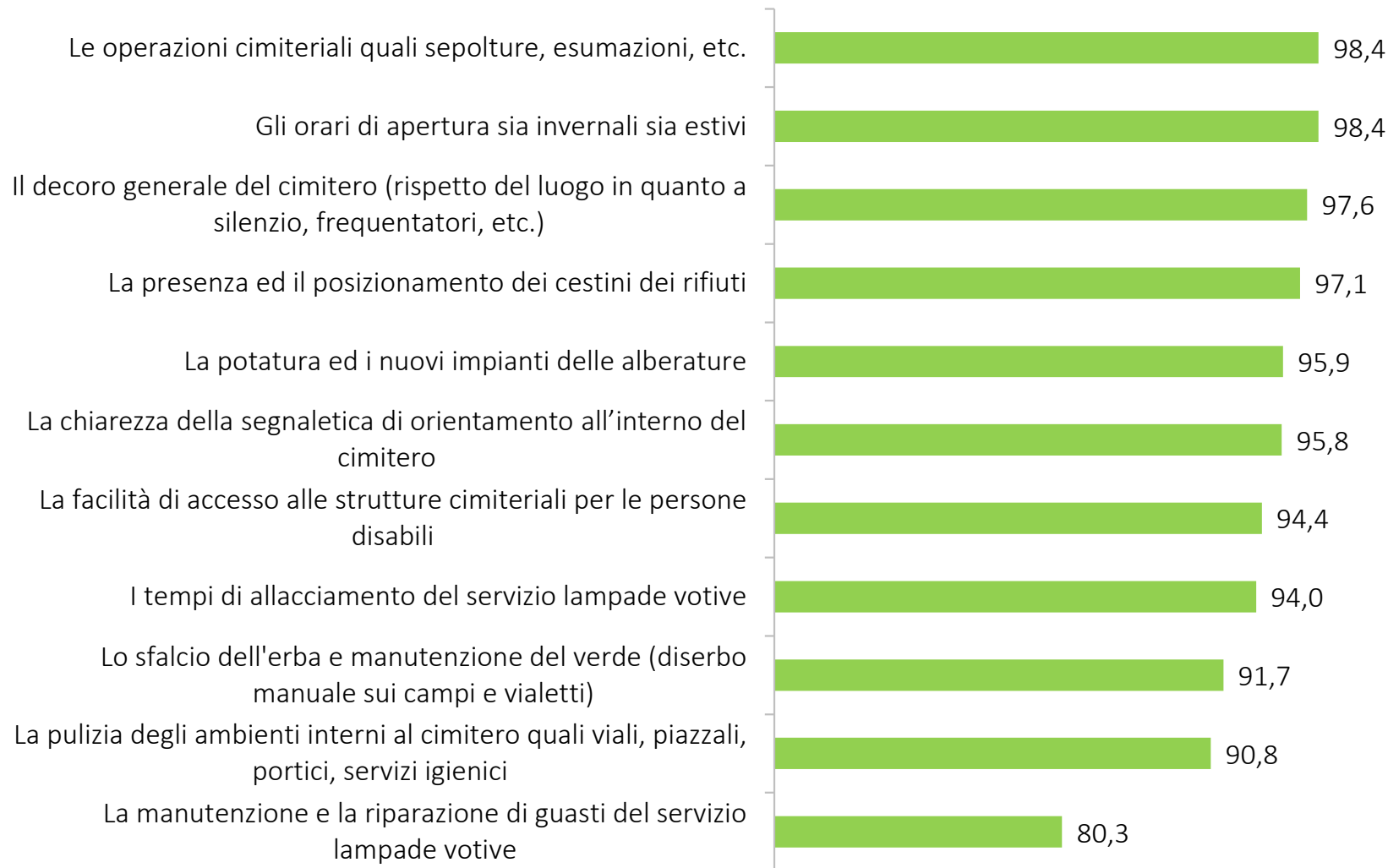
DATI DI SINTESI GENERALI

● Indice generale di soddisfazione ● Indice sintetico di soddisfazione

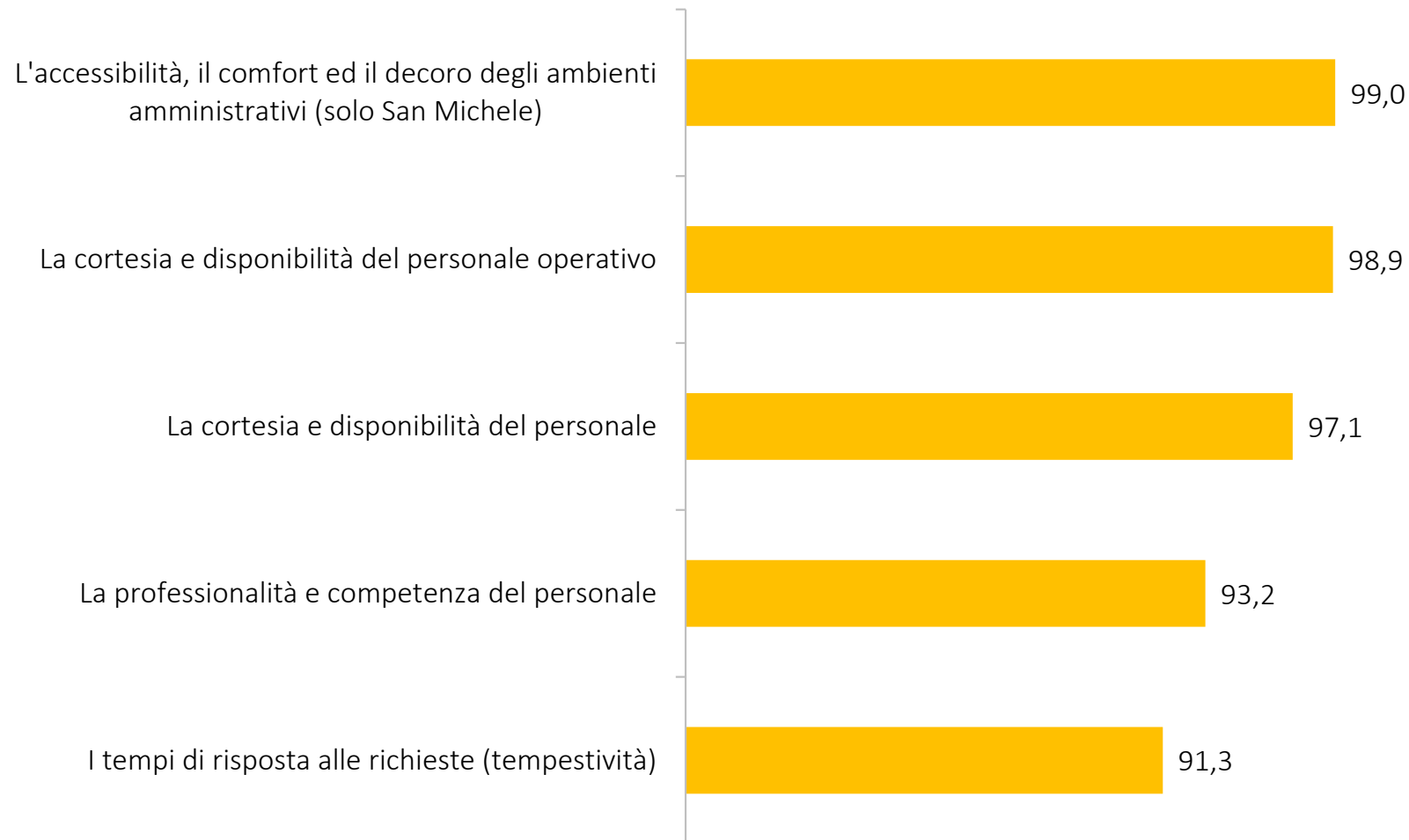




INDICI DI SODDISFAZIONE: PRODOTTO / SERVIZIO



INDICI DI SODDISFAZIONE: RELAZIONE / COMUNICAZIONE



PRODUTTIVITÀ/SERVIZIO: I 4 ASPETTI PIU' APPREZZATI

97,1%

La presenza ed il posizionamento dei cestini
dei rifiuti

Il decoro generale del cimitero

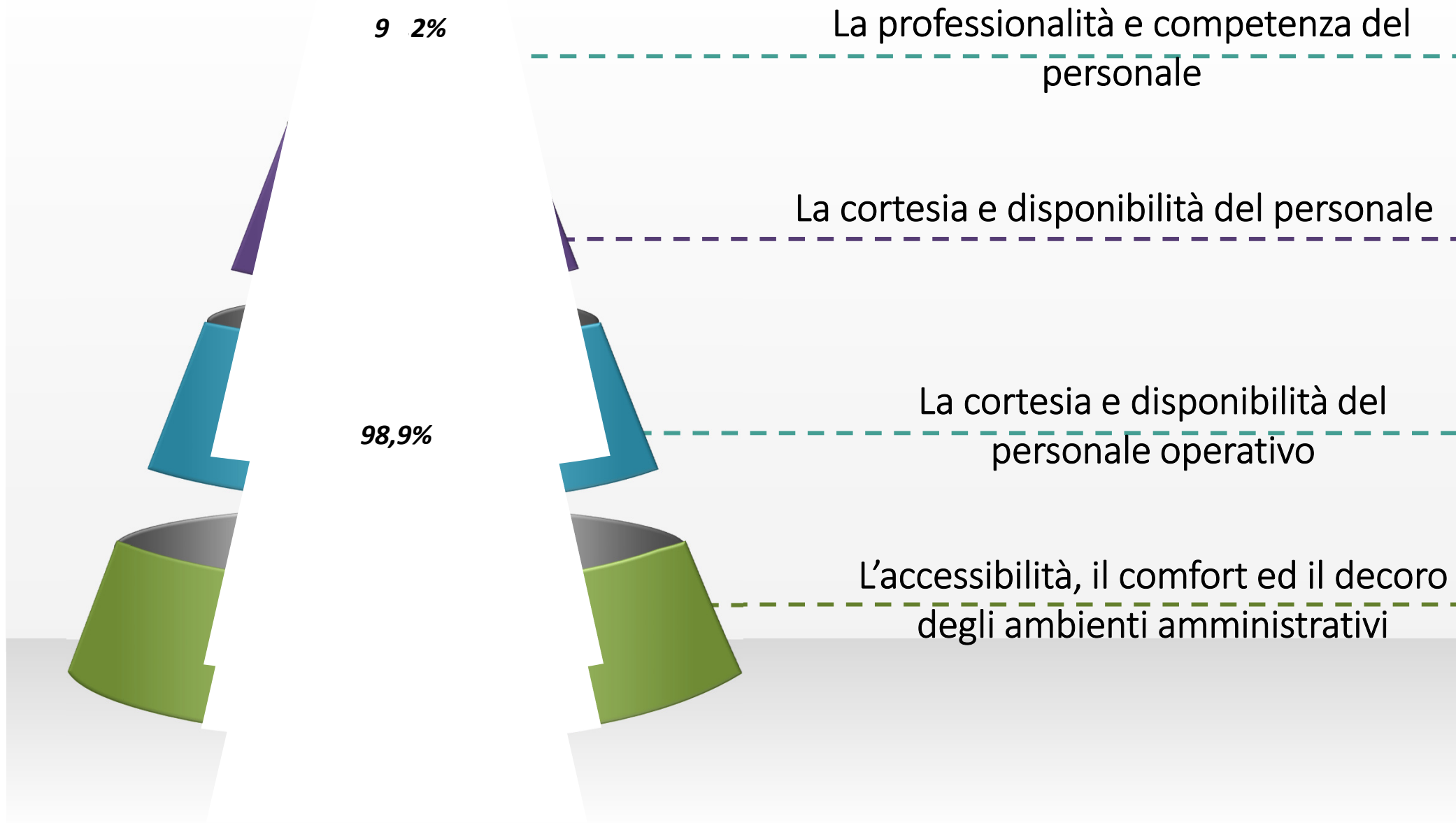
Gli orari di apertura sia invernali sia estivi

Le operazioni cimiteriali quali sepolture,
esumazioni, etc.

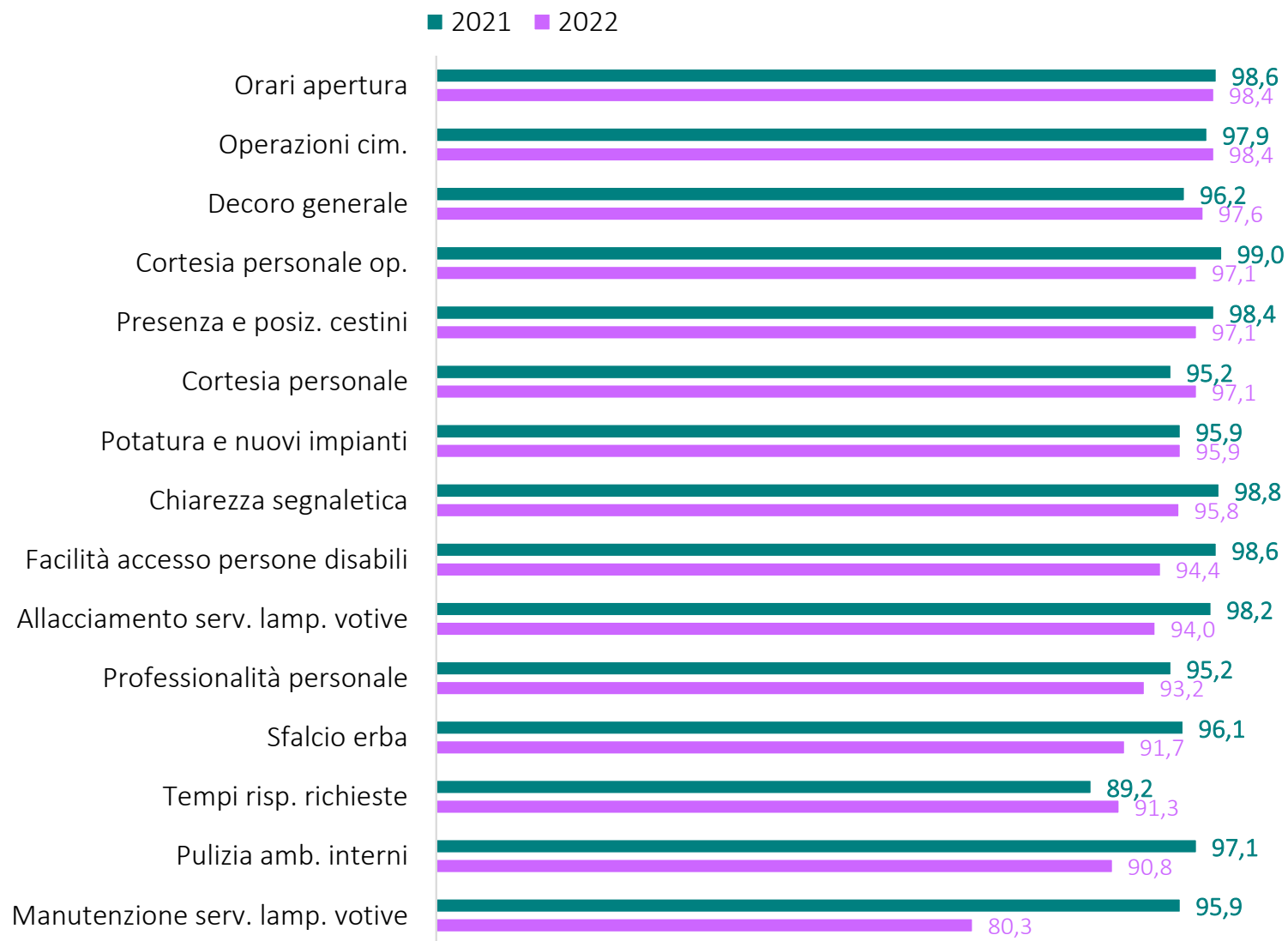
RELAZIONI

COMUNICAZIONE

I 4 ASPETTI PIU' APPREZZATI



INDICE DI SODDISFAZIONE: CONFRONTO TEMPORALE





INDICE DI SODDISFAZIONE: CONFRONTO TEMPORALE

	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016
La pulizia degli ambienti interni al cimitero quali viali, piazzali, portici, servizi igienici	90,8	97,1	91,7	92,3	94,5	94,0	89,4
La presenza ed il posizionamento dei cestini dei rifiuti	97,1	98,4	94,9	94,4	95,5	97,7	94,0
Lo sfalcio dell'erba e manutenzione del verde (diserbo manuale sui campi e vialetti)	91,7	96,1	84,8	65,1	95,8	88,4	85,9
La potatura ed i nuovi impianti delle alberature	95,9	95,9	90,4	72,7	96,1	79,7	84,1
Il decoro generale del cimitero (rispetto del luogo in quanto a silenzio, frequentatori, etc.)	97,6	96,2	93,2	88,9	91,4	93,7	87,3
Le operazioni cimiteriali quali sepolture, esumazioni etc.	98,4	97,9	95,7	96,5	98,1	93,4	92,4
Gli orari di apertura sia invernali sia estivi	98,4	98,6	97,5	98,2	93,9	99,1	99,3
La chiarezza della segnaletica di orientamento all'interno del cimitero	95,8	98,8	96,4	97,0	95,0	97,1	94,0
La facilità di accesso alle strutture cimiteriali per le persone disabili	94,4	98,6	93,8	93,1	96,5	75,7	81,5
I tempi di allacciamento del servizio lampade votive	94,0	98,2	82,7	89,6	95,5	91,9	75,5
La manutenzione e la riparazione di guasti (servizio lampade votive)	80,3	95,9	66,0	47,2	91,7	90,6	73,0
La cortesia e disponibilità del personale	97,1	95,2	100,0	89,7	97,5	95,6	91,6
La professionalità e competenza del personale	93,2	95,2	95,0	89,6	96,9	96,8	89,0
I tempi di risposta alle richieste (tempestività)	91,3	89,2	89,8	88,0	92,4	95,0	78,6
La cortesia e disponibilità del personale operativo	98,9	99,0	98,3	99,4	97,6	98,7	95,3

MAPPA DELLE PRIORITÀ DI INTERVENTO: INTRODUZIONE

a)

+	SODDISFAZIONE		-
IMPORTANZA	MANTENERE	MIGLIORARE	
	PUNTI DI FORZA ASPETTI IMPORTANTI E SODDISFACENTI 	PUNTI DI DEBOLEZZA ASPETTI IMPORTANTI ED INSODDISFACENTI 	
	COMUNICARE	CONTROLLARE	
	POTENZIALI PUNTI DI FORZA ASPETTI NON IMPORTANTI E SODDISFACENTI 	POTENZIALI PUNTI DI DEBOLEZZA ASPETTI NON IMPORTANTI ED INSODDISFACENTI 	
-			

b)

a) **Valore medio di soddisfazione:** divide gli aspetti tra soddisfacenti ed insoddisfacenti (media delle medie di soddisfazione riferita all'anno di rilevazione)

b) **Valore medio di importanza:** divide gli aspetti tra importanti e non importanti (media delle medie di importanza riferita all'anno di rilevazione)

MAPPA DELLE PRIORITÀ DI INTERVENTO SCHEMATICA

MANTENERE

- La cortesia e disponibilità del personale operativo
- La professionalità e competenza del personale

MIGLIORARE

- L'accessibilità, il comfort ed il decoro degli ambienti amministrativi (solo San Michele)
- La manutenzione e la riparazione di guasti del servizio lampade votive
- I tempi di risposta alle richieste (tempestività)
- I tempi di allacciamento del servizio lampade votive
- La cortesia e disponibilità del personale

PUNTI DI
FORZA

PUNTI DI
DEBOLEZZA

COMUNICARE

- Le operazioni cimiteriali quali sepolture, esumazioni, etc.
- Il decoro generale del cimitero (rispetto del luogo in quanto a silenzio, frequentatori, etc.)
- La potatura ed i nuovi impianti delle alberature
- La presenza ed il posizionamento dei cestini dei rifiuti
- La chiarezza della segnaletica di orientamento all'interno del cimitero
- Gli orari di apertura sia invernali sia estivi

OPPORTUNITÀ

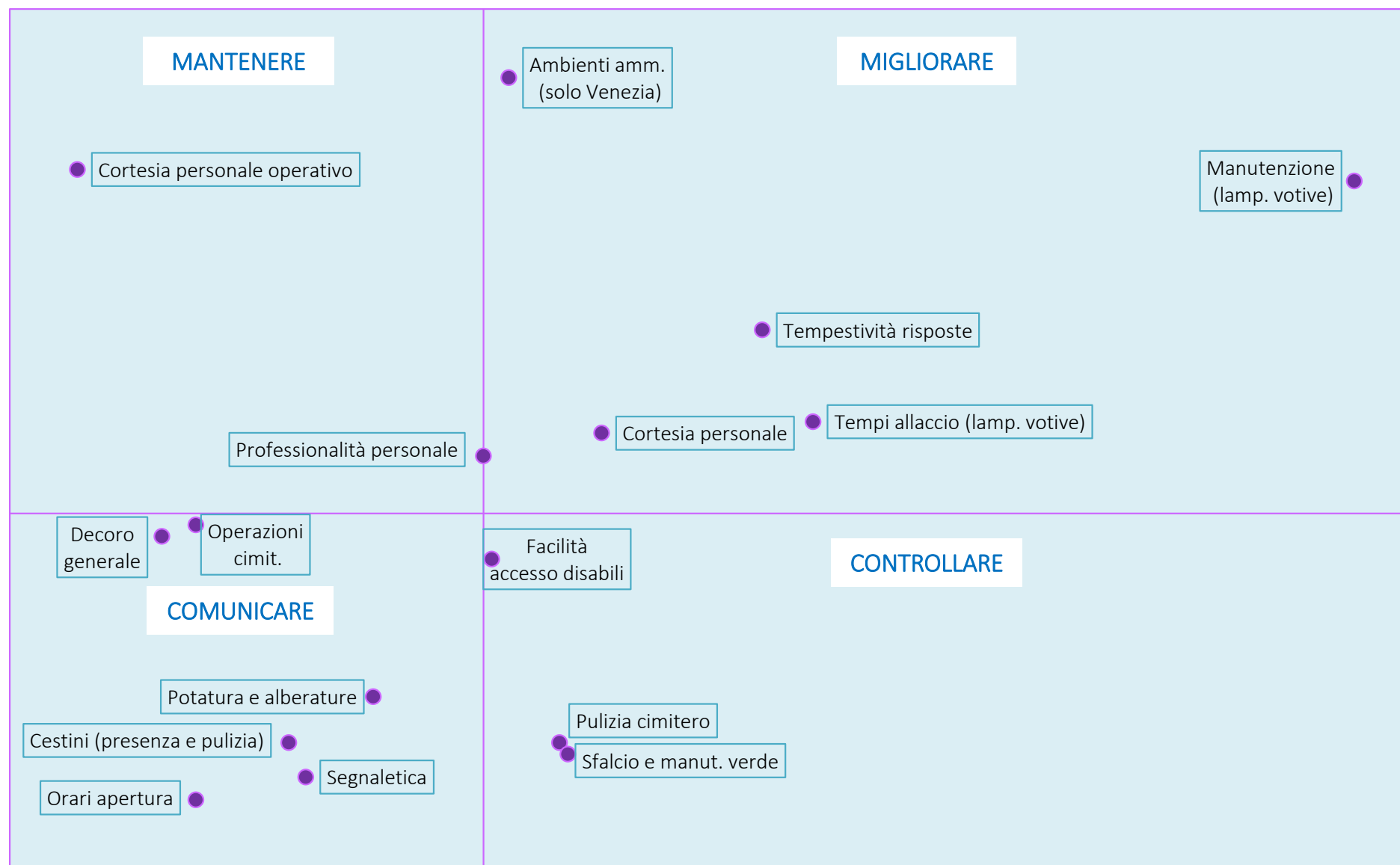
MINACCE

CONTROLLARE

- La facilità di accesso alle strutture cimiteriali per le persone disabili
- La pulizia degli ambienti interni al cimitero quali viali, piazzali, portici, servizi igienici
- Lo sfalcio dell'erba e manutenzione del verde (diserbo manuale sui campi e vialetti)

MAPPA DELLE PRIORITÀ DI INTERVENTO ANALITICA

7,99



9,56



SERVIZIO LAMPADE VOTIVE

Nel corso dell'ultimo anno ha richiesto l'allacciamento al servizio lampade votive?



Nel corso dell'ultimo anno ha contattato Veritas per un guasto al servizio lampade votive?



Giudizio sugli aspetti relativi al servizio lampade votive	Indice di Soddisfazione	Media di soddisfazione (scala 1-10)
I tempi di allacciamento del servizio lampade votive	94,0	7,60
La manutenzione e la riparazione di guasti del servizio lampade votive	80,3	6,96

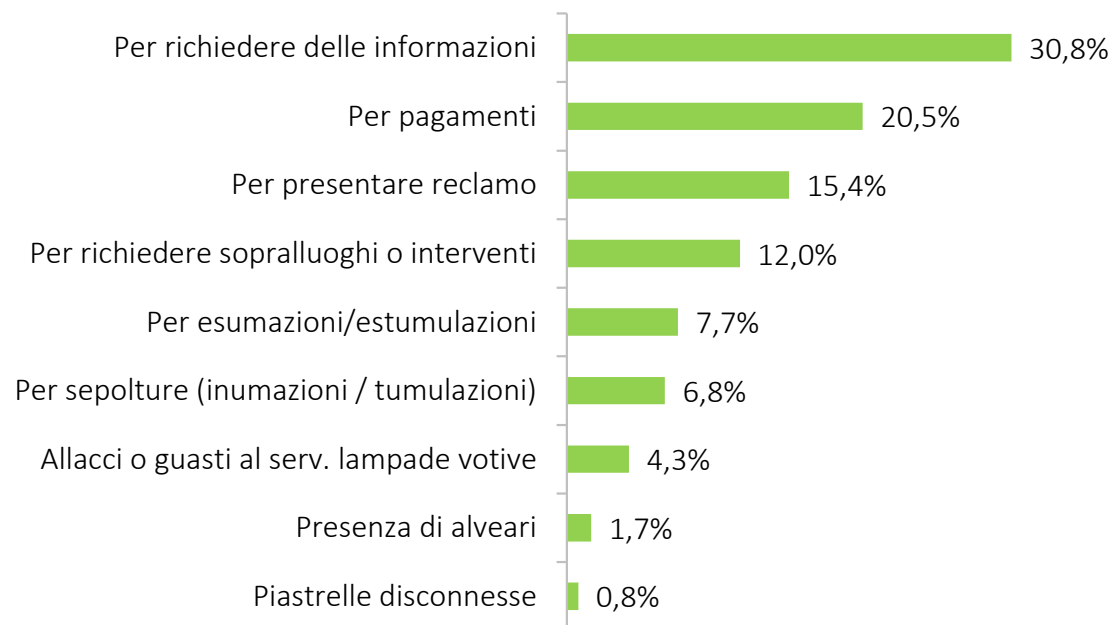


CONTATTO CON VERITAS

Negli ultimi due anni ha contattato il personale di Veritas per motivi relativi ai servizi cimiteriali?



Per quali motivi ha contattato gli uffici telefonicamente o di persona?





2023
GENNAIO



Quaeris srl
Piazza Italia, 13/d - 31030 Breda di Piave TV
Tel 0422 600826 - Fax 0422 600907
www.quaeris.it - info@quaeris.it

COMUNI	GESTORE SERVIZIO	TIPO SERVIZIO PREVALENTE	FE CARTA	FE VPL	FE P	FE PL	FE V	FE VL	FE FORU
ANNONE VENETO	ASVO	MISTA	1,01%			7,88%	14,86%		4,60%
CAMPAGNA LUPIA, CAMPONOGARA, CAMPOLONGO MAGGIORE, FOSSO', VIGONOVO (5 COMUNI)	VERITAS	PAP	0,87%	16,11%	17,76%			7,21%	4,25%
CAORLE	ASVO	MISTA	1,18%	20,87%		14,92%	15,66%		3,00%
CAVALLINO TREPORTI	VERITAS	PAP	0,74%	12,12%					2,24%
CAVARZERE	VERITAS	MISTA	8,67%	25,52%					1,65%
CEGGIA	VERITAS	PAP	0,31%	11,84%					1,37%
CHIOGGIA	VERITAS	STRADALE	4,63%	24,90%	1,65%				7,22%
CINTO CAOMAGGIORE	ASVO	MISTA	0,17%			9,62%	14,47%		1,92%
CONA	VERITAS	PAP	1,55%		18,42%			13,30%	2,36%
CONCORDIA SAGITTARIA	ASVO	MISTA	0,33%			12,12%	14,69%		2,25%
DOLO	VERITAS	PAP	5,91%	6,94%	22,45%			5,41%	2,18%
ERACLEA	VERITAS	MISTA	0,36%	7,49%					4,84%
FIESSO D'ARTICO + STRA' (2 COMUNI)	VERITAS	PAP	0,78%	15,70%	22,03%			8,01%	5,24%
FOSSALTA DI PIAVE	VERITAS	PAP	0,29%	13,22%					3,12%
FOSSALTA DI PORTOGRUARO	ASVO	MISTA	0,10%			11,93%	14,30%		3,75%
GRUARO	ASVO	MISTA	0,54%			10,25%	14,21%		1,05%
JESOLO	VERITAS	MISTA	0,57%	7,11%					6,39%
MARCON	VERITAS	PAP	0,39%		25,22%			8,30%	6,30%
MARTELLAGO	VERITAS	STRADALE	3,66%	27,90%					7,36%
MEOLO	VERITAS	PAP	0,72%		19,75%			7,64%	8,60%
MIRA	VERITAS	PAP	0,36%	4,77%	20,24%			6,74%	6,33%
MIRANO	VERITAS	STRADALE	8,93%	26,75%					5,27%
MOGLIANO VENETO	VERITAS	PAP	1,96%	14,55%					9,92%
MUSILE DI PIAVE	VERITAS	PAP	0,61%	10,45%					2,02%
NOALE	VERITAS	STRADALE	3,39%	24,32%					8,43%
NOVENTA DI PIAVE	VERITAS	PAP	0,77%	12,06%					2,65%
PIANIGA	VERITAS	PAP	1,36%			13,41%	2,43%		3,75%
PORTOGRUARO	ASVO	MISTA	0,21%	7,65%		17,30%	14,52%		2,02%
PRAMAGGIORE	ASVO	MISTA	1,56%			20,74%	14,55%		4,16%
QUARTO D'ALTINO	VERITAS	PAP	1,25%		25,32%			7,04%	18,61%
SALZANO	VERITAS	PAP	0,87%	18,44%	21,98%			7,13%	5,88%
SAN DONA' DI PIAVE	VERITAS	MISTA	0,21%	12,82%					3,10%
SAN MICHELE AL TAGLIAMENTO	ASVO	MISTA	0,42%	18,85%		10,83%	15,57%		2,63%
SAN STINO DI LIVENZA	ASVO	MISTA	0,37%			12,00%	14,78%		0,90%
SANTA MARIA DI SALA	VERITAS	STRADALE	4,73%	29,16%					8,46%
SCORZE'	VERITAS	STRADALE	4,95%	30,64%					7,60%
SPINEA	VERITAS	STRADALE	8,80%	33,38%					11,67%
TEGLIO VENETO	ASVO	MISTA	0,19%			8,76%	14,96%		1,39%
TORRE DI MOSTO	VERITAS	PAP	0,10%	12,99%					5,10%
VENEZIA CENTRO STORICO	VERITAS	PAP	3,09%	16,21%					
VENEZIA LIDO	VERITAS	STRADALE	15,33%	27,75%					10,45%
VENEZIA TERRAFERMA	VERITAS	STRADALE	13,07%	29,90%		30,48%	8,78%		9,99%

Mansione	Livello	Ore Ordinarie Lavorate	Ore Totali di Presenza	FTE 2022	Tit 3
ASVO AREA IGIENE URBANA	Livello 1B	55.319,80	56.591,80	30,45	
	Livello 2A	31.251,10	31.927,68	20,75	
	Livello 2B	28.276,47	28.900,11	17,70	
	Livello 3A	39.651,11	40.220,77	25,08	
	Livello 3B	52.989,70	54.408,40	31,69	
	Livello 4A	36.294,50	37.182,93	21,98	
	Livello 4B	14.714,48	15.121,74	9,00	
	Livello 5A	7.648,76	8.059,76	5,00	
	Livello 5B	1.749,82	1.805,72	1,00	
ASVO AREA IGIENE URBANA Totale		267.895,74	274.218,91	162,66	

Area Riviera del Brenta Miranese

Livello	Nr. Dipendenti	Ore Presenza totali
Livello J	1	408
Livello 1A	1	777
Livello 1B	8	6.312
Livello 2A	13	18.883
Livello 3A	41	65.538
Livello 3B	107	162.583
Livello 4A	35	57.652
Livello 4B	13	20.563
Totale complessivo	219	332.715

Area Moglianese

Livello	Nr. Dipendenti	Ore Presenza totali
Livello 1B	5	4.932
Livello 2A	13	21.674
Livello 2B	2	3.319
Livello 3A	15	22.705
Livello 3B	23	33.448
Livello 4A	3	5.099
Livello 4B	6	10.882
Livello 5A	1	2.022
Livello 5B	2	4.117
Totale complessivo	70	108.198

Area Chioggia - Cona - Cavarzere

Livello	Nr. Dipendenti	Ore Presenza totali
Livello J	2	980
Livello 1B	10	7.155
Livello 2A	17	22.724
Livello 2B	6	10.233
Livello 3A	20	31.510
Livello 3B	17	21.409
Livello 4A	17	27.159
Livello 4B	2	2.826
Livello 5B	2	3.892
Totale complessivo	93	127.887

Area Est

Livello	Nr. Dipendenti	Ore Presenza totali
Livello J	2	1.251
Livello 1A	2	2.868
Livello 1B	33	38.010
Livello 2A	22	34.433
Livello 2B	1	1.627
Livello 3	1	281
Livello 3A	60	88.596
Livello 3B	72	103.031
Livello 4A	26	37.569
Livello 4B	6	10.766
Livello 5B	8	14.909
Totale complessivo	233	333.341

ANNONE VENETO	UT. DOMESTICHE	1.612	UT. NON DOMESTICHE	211
CAORLE	UT. DOMESTICHE	21.891	UT. NON DOMESTICHE	2.324
CINTO CAOMAGGIORE	UT. DOMESTICHE	1.343	UT. NON DOMESTICHE	111
CONCORDIA SAGITTARIA	UT. DOMESTICHE	4.436	UT. NON DOMESTICHE	426
SSALTA DI PORTOGRUARO	UT. DOMESTICHE	2.601	UT. NON DOMESTICHE	419
GRUARO	UT. DOMESTICHE	1.209	UT. NON DOMESTICHE	203
PORTOGRUARO	UT. DOMESTICHE	11.284	UT. NON DOMESTICHE	1.771
PRAMAGGIORE	UT. DOMESTICHE	1.942	UT. NON DOMESTICHE	218
MICHELE AL TAGLIAMENTO	UT. DOMESTICHE	26.308	UT. NON DOMESTICHE	1.691
SAN STINO DI LIVENZA	UT. DOMESTICHE	5.248	UT. NON DOMESTICHE	524
TEGLIO VENETO	UT. DOMESTICHE	1.002	UT. NON DOMESTICHE	70

AREA/TARIFFA	Tariffa Domestica			N° totale utenze Non Domestiche	Totale complessivo
	DR	DNR	N° totale utenze Domestiche		
CAMPAGNA LUPIA	2.910	263	3.173	400	3.573
CAMPOLONGO MAGGIORE	4.379	379	4.758	479	5.237
CAMPONOGARA	5.393	409	5.802	604	6.406
CAVALLINO-TREPORTI	5.754	3.493	9.247	2.286	11.533
CHIOGGIA	21.035	6.360	27.395	5.579	32.974
CONA	1.140	110	1.250	211	1.461
DOLO	6.389	695	7.084	1.105	8.189
ERACLEA	4.674	3.608	8.282	891	9.173
FIESSO D'ARTICO	3.597	344	3.941	603	4.544
FOSSALTA DI PIAVE	1.663	163	1.826	336	2.162
FOSSO'	2.878	269	3.147	703	3.850
JESOLO	12.067	22.665	34.732	5.831	40.563
MARCON	7.716	658	8.374	1.601	9.975
MARTELLAGO	8.673	586	9.259	1.089	10.348
MEOLO	2.530	264	2.794	507	3.301
MIRA	16.670	1.696	18.366	2.117	20.483
MIRANO	11.487	1.369	12.856	1.733	14.589
MOGLIANO VENETO	12.040	1.470	13.510	2.088	15.598
MUSILE DI PIAVE	4.554	320	4.874	492	5.366
NOALE	6.991	765	7.756	1.183	8.939
NOVENTA DI PIAVE	2.751	265	3.016	750	3.766
PIANIGA	5.151	450	5.601	1.133	6.734
QUARTO D'ALTINO	3.396	528	3.924	733	4.657
SALZANO	5.446	290	5.736	471	6.207
SAN DONA' DI PIAVE	17.640	1.847	19.487	2.573	22.060
SANTA MARIA DI SALA	6.847	255	7.102	861	7.963
SCORZE'	7.720	634	8.354	1.390	9.744
SPINEA	12.195	928	13.123	1.360	14.483
STRA	3.209	294	3.503	394	3.897
TORRE DI MOSTO	1.916	99	2.015	224	2.239
VIGONOVO	4.127	370	4.497	799	5.296
Totale complessivo	212.938	51.846	264.784	40.526	305.310