

# La Carta della qualità di servizi

Più trasparenza tra Veritas e cittadini, resta il nodo del costo dei rifiuti dei turisti

Un patto tra azienda e cliente, che stabilisce quali servizi sono garantiti in cambio del pagamento della Tia, come fare una segnalazione o un ricorso, tempi certi di risposta o rimborso. Sono i punti fondanti della Carta della qualità dei servizi redatta da Veritas insieme ai tecnici degli assessorati all'Ambiente, alle Società partecipate e al Commercio, d'intesa con le associazioni dei consumatori, il cui testo si può trovare sui siti del Comune e di Veritas. Quel che la carta non può dire - e che è stato ricordato in conferenza stampa, dall'amministratore delegato Andrea Razzini - è che «fuori dal contratto, c'è un 30% di ore lavorate in più e legate alla produzione di rifiuti da parte dei turisti: è come se lavorassimo 82 giorni in più l'anno». Rifiuti prodotti dai turisti, ma pagati dai veneziani, dal momento che il Comune copre - in questo 2012 con fondi prelevati dal-

la tassa di soggiorno - solo le giornate dei grandi eventi (dal Capodanno ai Carnevale alla Storica), ma non più l'extra quotidiano, pagato dai veneziani attraverso la Tia, che per legge deve coprire l'intero servizio. E non ci si aspetti diminuzioni di tariffa a fronte dei risparmi per l'aumento della raccolta differenziata, dopo l'introduzione dei 6 giorni su 7 a Venezia e dei cassonetti a chiave a Mestre (nel quartiere-pilota di Zelarino, già a fronte dell'installazione delle prime 200 delle 400 campane, si è registrato un dimezzamento della raccolta di rifiuto indifferenziato). «Per ora non se ne parla», mette le mani avanti Razzini, «per anni non ci sono stati neppure gli adeguamenti all'inflazione, per poi arrivare all'aumento del 30%, ma a fronte di nuovi servizi».

Tornando alla Cartà di quali-

tà - spiega l'assessore Paruzzolo - «è un passo importante nel coinvolgimento dei cittadini in un processo di trasparenza e democrazia, perché definisce chiaramente i livelli del servizi che ci si deve attendere e il cittadino ha diritto di ricorrere, se non sono garantiti». «Un lavoro a favore della qualità urbana», commenta l'assessora Carla Rey, «nato dalla collaborazione tra uffici, associazioni dei consumatori, azienda per definire standard di servizio e un percorso virtuoso per garantirli». Dopo Asm e Igiene urbana, arriveranno le Carte per il trasporti pubblici e l'utilizzo delle piscine comunali. «E ora auspichiamo che i cittadini siano estremamente critici e ci aiutino a migliorare questa carta, mandandoci le loro proposte», sollecita il direttore del Comune, Marco Agostini. I recapiti sono nella Carta. (r.d.r.)

© RIPRODUZIONE RISERVATA



Andrea Razzini



Ingorgo di turisti sul ponte di Rialto



Spazzini al lavoro per pulire Piazza San Marco



## TRASPARENZA In rete un documento per aiutare i cittadini a testare il livello dei servizi

# Igiene urbana e rifiuti, arriva la carta della qualità

Dopo Asm, trasporti, verde pubblico e piscine, anche l'igiene urbana ha la sua Carta per la qualità del servizio. Il documento è scaricabile dai siti comune.venezias.it e www.veritas.it, e offre una panoramica sugli standard offerti al cittadino-utente, comprensivi di caratteristiche, prestazioni erogate, tempi e modalità di esecuzione, penali e uffici a cui rivolgersi, in base a una suddivisione per sezioni: terraferma, centro storico, Murano e Burano, estuario (Lido e Pellestrina) e servizi integrativi.

«Vogliamo fare chiarezza nella trasparenza, e aprire un dialogo tra erogatori e fruitori. Per riflettere insieme sui risultati raggiunti, con la possibilità di contribuire direttamente a migliorare le cose» ha detto ieri a Ca' Farsetti l'assessore alle Partecipazioni societarie, Antonio Paruzzolo. Mentre il direttore generale del Comune, Marco Agostini, ha auspicato che «i cittadini siano critici, perché le loro osservazioni saranno utili per i futuri contratti di servizio». Già oggi, Veritas riceve in un anno 200mila segnalazioni, con tempi di risposta che non superano i 18 giorni e il 20% girato per competenza agli uffici comunali. «Tra le più insistenti, quelle di trasgressioni, spesso documentate con foto. Mentre i reclami sono 10 volte di meno», ha precisato il direttore generale Andrea Razzini. «Una carta del genere l'avevamo già, seppur non così dettagliata. Rimane flessibile, per le caratteristiche del territorio. Ma con indicazioni precise su quanto il cittadino può esigere e l'azienda fa in 12 mesi. Anche se per gli 82 giorni di lavoro extra da grandi eventi, per noi l'anno di mesi ne ha 15». Durante l'incontro si è parlato anche della più recente innovazione introdotta da Veritas, quella delle calotte con chiavetta: «A Chirignago-Zelarino abbiamo già coperto metà delle 400 piazzole e distribuito 32mila chiavi, pari all'87% dei fruitori. E dall'avvio della sperimentazione, la differenziata nei cassonetti è diminuita complessivamente della metà» ha detto Razzini. (vmc)

© riproduzione riservata

