

CITTA' DI
VENEZIA



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

La Qualità dei Servizi Pubblici Locali

**REPORT SULLA
QUALITÀ DEL SERVIZIO IGIENE URBANA**

- ANNO 2014 -

INDICE

PREMESSA.....	3
1. La produzione di rifiuti urbani ed assimilati agli urbani	4
2. I servizi di igiene urbana nel Centro Storico, Terraferma ed Estuario.....	7
2.1 L'introduzione della calotta nella raccolta stradale della Terraferma	7
2.2 L'asporto Rifiuti Ingombranti su Appuntamento	7
2.3 Centri di Raccolta	7
2.4 Rifiuti abbandonati	9
2.5 I servizi integrativi di pulizia del territorio	9
2.5.1 Derattizzazione e Disinfestazione.....	9
2.6 Servizi di informazione, comunicazione ed educazione ambientale	10
2.6.1 Ispettori ambientali	10
2.6.2 Educazione Scuole	11
3. Report sull'indagine di soddisfazione dell'utenza presso Veritas S.p.A.	12
3.1 Presentazione dell'indagine di Customer Satisfaction per il Servizio di Igiene Ambientale – Anno 2013	12
3.2 Customer Satisfaction Index.....	13
3.3 La soddisfazione generale.....	14
3.4 La conoscenza e l'utilizzo del Centro di Raccolta	15
3.5 Gli ispettori ambientali	15
4. Assistenza e rapporti con la clientela: sportello clienti, call center, gestione reclami, segnalazioni e suggerimenti	17
4.1 L'assistenza alla clientela	17
4.2 La gestione di reclami, segnalazioni e suggerimenti e richieste di informazioni .	18
5. Report verifiche sul territorio per il servizio rifiuti - Anni 2012-2013	22
6. Aggiornamento Carta della Qualità dei Servizi e progetti di miglioramento 2013/2014.....	26

PREMESSA

Il documento in esame si inserisce nel più ampio progetto della qualità dei servizi pubblici locali del Comune di Venezia, sviluppato dall'amministrazione a partire dal 2008, sulla base dell'impulso dato dalla Legge Finanziaria 2008 (art. 2, comma 461 della L. 244-2007) ¹.

Il sistema di monitoraggio è stato messo a punto a partire dal progetto presentato alle Associazioni dei Consumatori nel 2009, integrato dalle procedure di adozione delle carte della qualità dei Servizi Pubblici Locali previste dalla Deliberazione della Giunta Comunale n. 13/2011 e recentemente innovato, dal 2013, con il Regolamento sul Sistema dei Controlli Interni approvato con la Deliberazione di Consiglio Comunale n. 16/2013, più nello specifico il Capo IV - Il Controllo della Qualità dei Servizi.

In sintesi tale sistema di monitoraggio prevede:

- 1) il monitoraggio annuale degli standard (qualità erogata);
- 2) l'esame della qualità percepita (*Customer Satisfaction Analysis*);
- 3) il monitoraggio dei reclami, oltre che la verifica delle condizioni presenti nella Carta della Qualità dei Servizi;
- 4) la realizzazione dei progetti di miglioramento.

La Carta della Qualità del Servizio Igiene Urbana è stata adottata e pubblicata a dicembre 2011.

Ogni anno la società Veritas S.p.A. provvede ad aggiornare i dati relativi agli **standard previsti per il servizio, sia di funzionamento sia di qualità**, che confluiscono nel Piano Finanziario annualmente approvato con Deliberazione di Consiglio Comunale.

Nel **capitolo 1** si illustrano i principali dati di produzione e raccolta dei rifiuti urbani ed assimilati agli urbani per gli anni 2011-2013, mentre nel **capitolo 2** vengono presentati in sintesi alcuni dati sui servizi di igiene urbana, compresi i servizi integrativi di pulizia del territorio ed i servizi di informazione/comunicazione al cittadino.

Veritas S.p.A. svolge ogni anno, attraverso una società specializzata, un'indagine di **Customer Satisfaction Analysis** che comprende tutti i servizi erogati dalla società sul territorio sovra-comunale; la soddisfazione dell'utenza viene misurata attraverso un'indagine telefonica presso utenti commerciali e utenti domestici. La sintesi dei risultati dell'indagine 2013 sul Servizio Igiene Urbana è presentata al **capitolo 3**.

Nel **capitolo 4** si riporta la rendicontazione degli standard della Carta della Qualità del Servizio con riferimento all'assistenza alla clientela (affluenza agli sportelli di Veritas, dati sul call center), ai rapporti con la clientela (numero pratiche evase, tempi di risposta, ecc.), la sintesi della gestione di segnalazioni, reclami e suggerimenti, e una tabella di sintesi della rendicontazione 2013 degli standard di qualità.

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

Infine, vengono riportati alcuni progetti di miglioramento da avviare, in sinergia tra Amministrazione comunale e Veritas S.p.A., nel 2013-2014 (**capitolo 6**).

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

1. La produzione di rifiuti urbani ed assimilati agli urbani

Nel territorio comunale la produzione di rifiuti urbani nel 2013 è diminuita del 2% rispetto al 2012. Il dato in diminuzione continua, come per gli anni precedenti, a rappresentare anche il riflesso della crisi economica.

La produzione di rifiuti è diminuita in maniera omogenea nelle tre frazioni principali del territorio comunale.

La raccolta differenziata 2013 è pari a circa il 44% del totale rifiuti. In Centro Storico rispetto al 2011 la raccolta differenziata è aumentata del 12%, passando da 13.800 tonnellate nel 2011 a 14.373 tonnellate nel 2013, rispetto al 2012 la percentuale di raccolta differenziata nel Centro Storico è in lieve calo, proporzionale all'incirca alla diminuzione dei rifiuti totali. Vi è stato invece un leggero aumento della produzione totale di rifiuti nell'Estuario pari al 3%, con un lieve calo della percentuale di raccolta differenziata. Anche in Terraferma la raccolta differenziata ha subito una lieve flessione in termini assoluti (-3%) rispetto al 2012 (ma molto più forte rispetto al 2011), registrando comunque una percentuale in costante aumento sul totale dei rifiuti raccolti.

Tab. 1 - Dati sui rifiuti indifferenziati e differenziati per area del territorio comunale (2011-2013)

Tonnellate rifiuti raccolti nel Comune di Venezia	2011	2012	2013	Variazione 2011-2013	Variazione 2012-2013
Centro Storico					
Indifferenziati	42.242	37.833	37.593	-11%	-1%
Differenziati	13.800	15.176	14.373	4%	-5%
Spazzamento	58	58	56	-4%	-4%
Totale Centro Storico	56.042	53.009	51.965	-7%	-2%
% raccolta differenziata	24,62%	28,63%	27,66%	12%	-3%
Terraferma					
Indifferenziati	60.752	51.331	41.713	-31%	-19%
Differenziati	46.677	45.173	52.031	11%	15%
Spazzamento	1.395	1.204	1.203	-14%	0%
Totale Terraferma	107.429	96.504	93.744	-13%	-3%
% raccolta differenziata	43,45%	46,81%	55,50%	28%	19%
Estuario					
Indifferenziati	11.220	10.655	11.056	-1%	4%
Differenziati	4.537	4.358	4.344	-4%	0%
Spazzamento	736	654	1.501	104%	129%
Totale Estuario	15.757	15.013	15.400	-2%	3%
% raccolta differenziata	28,79%	29,03%	28,21%	-2%	-3%
Totale rifiuti indifferenziati	114.214	99.819	90.361	-21%	-9%
Totale rifiuti differenziati	65.014	64.707	70.748	9%	9%
Totale spazzamento	2.198	1.916	2.760	26%	44%
Totale rifiuti raccolti Co.Ve.*	179.228	164.526	161.110	-10%	-2%
% raccolta differenziata	36,00%	39,00%	43,91%	22%	13%

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

Fonte: Veritas S.p.A., 2014.

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

Tab. 2 - Dati sui rifiuti indifferenziati e differenziati dettaglio terraferma (2011-2013)

	Tonnellate raccolte 2011	% RD 2011	Tonnellate raccolte 2012	% RD 2012	Tonnellate raccolte 2013	% RD 2013
Favaro Veneto	13.568	43,5%	11.979	48,5%	11.472	62,3%
Mestre Carpenedo	54.920	43,1%	49.262	41,2%	49.630	46,2%
Chirignago Zelarino	20.110	47,8%	17.758	70,3%	17.979	73,4%
Marghera	18.830	39,8%	17.506	37,5%	14.664	59,7%
Totale Terraferma	107.429	43%	96.504	47%	93.744	56%

Fonte: Veritas S.p.A., 2014.

Veritas è società in house controllata dal Comune di Venezia ed operante sul territorio sovra comunale con affidamento da parte degli enti soci. Nel 2013 il servizio è stato gestito direttamente per 26 comuni soci, ed indirettamente per altri 18 comuni della provincia di Venezia tramite le società controllate Asvo S.p.A. (12 comuni) ed Alisea S.p.A. (6 comuni).

Tab. 3 - Dati sui rifiuti indifferenziati e differenziati per area territoriale gestiti da Veritas S.p.A. (2011-2013)

	Tonnellate raccolte 2011 *	% RD 2011	Tonnellate raccolte 2012 *	% RD 2012	Tonnellate raccolte 2013	% RD 2013
Comune di Venezia	182.335	36,27%	167.445	39,33%	165.024	43,91%
Totale Area Territoriale Venezia (5 comuni)	211.949	40,71%	195.918	43,94%	194.308	48,15%
TOTALE Area Territoriale San Donà e Cavallino (2 comuni)	39.731	70,87%	38.843	71,84%	38.040	72,54%
Totale Area Territoriale Riviera del Brenta e Miranese (17 comuni)	132.972	58,70%	129.732	65,07%	130.518	68,66%
Totale Area Territoriale Chioggia	35.503	59,75%	31.288	60,27%	34.645	61,01%
Totale Area Territoriale Cavarzere	6.051	66,89%	6.194	68,33%	6.029	67,70%
Totale VERITAS	426.207	50,86%	401.975	54,59%	403.541	58,34%

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

Fonte: Veritas S.p.A., 2014.

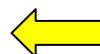
Il confronto con i dati delle altre città condotto da Legambiente fa emergere una diminuzione del rifiuto pro capite su tutto il territorio nazionale nel triennio 2010-2012². Venezia rimarca comunque un dato di *Rifiuti prodotti annualmente per abitante* (kg/ab/anno) tra i più elevati, al pari di Padova, Roma o Firenze, anche in ragione dei forti flussi di visitatori: la produzione media procapite di rifiuti è nel 2012 pari a 642,2 kg/abitante/anno.

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

² Ultimi dati disponibili: tali dati, che per il 2013 sono in fase di rielaborazione, verranno aggiornati a seguito della loro diffusione da parte di Legambiente.

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

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



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

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

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



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

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

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

2.1 L'introduzione della calotta nella raccolta stradale della Terraferma

Tab. 6 - Introduzione calotte - dati 2012-2014

Quartiere	Data programmata introduzione calotte e conclusione
Chirignago Zelarino	Conclusione aprile 2012
Favaro Veneto	Inizio a giugno 2012, conclusione ad agosto 2012
Marghera	Inizio previsto per settembre e conclusione a dicembre 2012
Mestre Carpenedo	Inizio previsto per febbraio 2013 conclusione aprile 2014
Lido	Inizio previsto novembre 2013 conclusione marzo 2014

Fonte: Veritas S.p.A., 2014.

2.2 L'asporto Rifiuti Ingombranti su Appuntamento

Per la raccolta di rifiuti ingombranti è attivo un **servizio a domicilio su chiamata, gratuito sotto il metro cubo** e a pagamento per volumi superiori al metro cubo.

Per i servizi a pagamento è prevista l'uscita di un operatore che redigerà un preventivo in relazione al volume da ritirare. L'utente può anche **conferire i rifiuti ingombranti autonomamente** presso i Centri di Raccolta secondo il regolamento degli stessi, consultabile sul sito www.gruppo-veritas.it, dove sono anche indicate le tipologie di rifiuto e le corrispondenti quantità conferibili.

Nella tabella vengono riportati i dati relativi agli appuntamenti effettuati da Veritas.

Tab. 7 - Asporto rifiuti ingombranti: servizi effettuati - dati 2011-2013

Descrizione	Nr. servizi effettuati			Tempo medio servizio (giorni) 2013
	2011	2012	2013	
Terraferma	12.993	13.526	13.391	10,01
Centro Storico	21.530	20.868	20.049	7,34
Estuario	3.823	3.493	3.340	3,19
Totale	38.346	37.887	36.780	8,70

Fonte: Veritas S.p.A., 2014.

2.3 Centri di Raccolta

MESTRE

Il Centro di Raccolta è ubicato in **Via Porto di Cavergnago 99** ed occupa una superficie pari a 178 mq. di area coperta, 1.557 mq. di area scoperta e 30 mq. destinata ad uffici. In tale Centro vengono conferite frazioni merceologiche di rifiuti in modo differenziato e precisamente:

- scarti verdi;
- calcinacci e inerti;
- materiale ferroso;
- vetro;

- legno;
- carta e cartone;
- RAEE - Rifiuti di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche (frigoriferi, congelatori, condizionatori, televisori, monitor, computer, stampanti, circuiti elettronici, ecc.).

Inoltre esiste la possibilità di conferimento differenziato di:

- beni durevoli dismessi (mobilia);
- contenitori per liquidi in plastica e altre plastiche;
- oli vegetali esausti di origine alimentare;
- oli minerali esausti;
- accumulatori al piombo;
- cartucce per stampanti esauste e toner esauriti;
- indumenti usati, cuoio, pellame, stracci e altro materiale tessile;
- contenitori per fitofarmaci, veterinari, rifiuti agricoli.

VENEZIA CENTRO STORICO

Il Centro di Raccolta è ubicato a **Santa Marta, fronte canale Scomenzera, all'interno della banchina della Veneziana di Navigazione.**

Le frazioni merceologiche di rifiuti conferibili in modo differenziato sono sotto riportate.

- RAEE, Rifiuti di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche (frigoriferi, congelatori, condizionatori, televisori, monitor, computer, stampanti, circuiti elettronici, etc.);
- oli vegetali esausti di origine alimentare;
- oli minerali esausti;
- accumulatori al piombo;
- cartucce per stampanti esauste e toner esauriti;
- medicinali.

LIDO DI VENEZIA

Il Centro di Raccolta è ubicato in **Via Malamocco 18**, occupa una superficie totale pari a 9.690 mq. dei quali 214 mq. di area coperta. Le frazioni merceologiche di rifiuti conferibili in modo differenziato sono analoghe a quelle del Centro di Raccolta di Mestre.

Tab. 8 - Afflussi e tonnellate raccolte nei Centri di Raccolta - dati 2011-2013

Centro di Raccolta	Nr. afflussi			Tonnellate raccolte 2013
	2011	2012	2013	
Mestre - Porto di Cavergnago	39.216	42.453	50.728	3.651,091
Mestre Ecomobile	-	-	3.483	89,193
Venezia - Scomenzera *	168	492	1.188	304,616
Lido	4.366	4.433	3.056	2.031,023
Totale	43.750	47.378	58.455	6.075,9

* operativo da luglio 2011.

Fonte: Veritas S.p.A., 2014.

2.4 Rifiuti abbandonati

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

Tab. 9 - Interventi effettuati - dati 2012

Descrizione	Nr. interventi	Nr. interventi
	2012	2013
Mestre	3.173	2.760
Venezia - Centro Storico e Isole	2.893	2.896
Lido e Pellestrina	723	742
Totale	6.789	6.398

Fonte: Veritas S.p.A., 2014.

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

2.5 I servizi integrativi di pulizia del territorio

2.5.1 Derattizzazione e Disinfestazione

DERATTIZZAZIONE

Il ciclo di derattizzazioni viene svolto prevalentemente nel periodo autunno-inverno secondo il programma stabilito, periodo durante il quale la popolazione murina si rifugia nelle tane di svernamento, solitamente a ridosso delle abitazioni, ed è alla massima densità ecologica (numerosi individui in uno spazio molto ristretto) e quindi più sensibile e vulnerabile.

Nel periodo primaverile ed estivo il servizio è orientato alla prioritaria verifica e trattamento dei macrofocolai già conosciuti, garantendo comunque i controlli nelle strutture sensibili comunali (asili, materne, elementari, ecc.) ed il servizio di "Pronto intervento".

Gli interventi ed i trattamenti sono eseguiti su tutte le aree pubbliche del Comune con la massima sicurezza possibile nei confronti delle specie non target (altri animali e uomo), in particolare:

- **Centro Storico e Isole:** nelle calli con pavimentazione sconnessa e quelle a fondo cieco (spesso utilizzate abusivamente come discariche), in tutte le zone interessate all'escavo dei rii e canali, nei mercati rionali, nei giardini pubblici, nelle aree di deposito e raccolta dei rifiuti urbani;
- **Terraferma:** nelle aree pubbliche centrali delle Municipalità, nei giardini pubblici, nelle aree di deposito e raccolta dei rifiuti urbani, nelle sponde dei fiumi, nei mercati rionali.

DISINFESTAZIONE

Il piano d'interventi mirato al controllo delle zanzare è rivolto in prima battuta alla lotta nei confronti delle forme larvali nelle caditoie stradali (ambiente privilegiato per lo sviluppo della zanzara tigre e della zanzara di città delle aree pubbliche) e, in seconda battuta, a trattamenti finalizzati all'abbattimento delle alate in relazione alle condizioni di disturbo segnalate dai cittadini e comprovate dagli esperti dell'Azienda U.L.S.S. 12 Veneziana.

La lotta larvicida è svolta utilizzando un prodotto IGR (Insect Growth Regulator) specifico per le larve di zanzara, a bassissimo impatto ambientale.

I trattamenti hanno una periodicità di circa 45 giorni, interessando tutte le circa 50.000 caditoie stradali e quelle presenti nei 20 parchi, nei 60 giardini pubblici e nelle 160 scuole, ripetendosi **cinque volte nell'arco della stagione estiva**.

Considerando la difficoltà nel raggiungere tutti i microfocolai in area pubblica e i numerosissimi focolai in area privata che non sono trattati (circa il 70% dei totali esistenti), è talvolta necessario ricorrere anche ad interventi adulticidi straordinari in relazione alla condizione di disturbo segnalata dai cittadini e comprovata dagli esperti.

Tab. 10 - Interventi effettuati - dati 2011-2013

Descrizione	Nr. interventi derattizzazione			Nr. interventi disinfestazione		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013
Terraferma	2.178	2.528	2.493	620	751	897
Centro Storico e Isole	2.672	2.847	2.813	384	332	404
Totale	4.850	5.375	5.306	1.004	1.083	1.301

Fonte: Veritas S.p.A., 2014.

2.6 Servizi di informazione, comunicazione ed educazione ambientale

2.6.1 Ispettori ambientali

Dal 2008, con provvedimento dell'Amministrazione Comunale, è stata introdotta la figura dell'ispettore ambientale.

Gli ispettori ambientali sono dipendenti del soggetto gestore del servizio di igiene ambientale con funzioni di tutela dell'ambiente e del decoro delle città e del territorio, con particolare riferimento alla verifica sull'abbandono o al non corretto conferimento dei rifiuti, e al rafforzamento della cultura del rispetto dell'ambiente, della raccolta differenziata, del recupero dei rifiuti e della qualità dei servizi ambientali.

Le principali attività degli ispettori sono le seguenti:

- ispezioni del territorio anche in orario notturno;
- redazione di verbali di sopralluogo e di contestazioni amministrative;
- segnalazioni qualificate alla Polizia e azioni d'informativa all'utenza;
- interfaccia funzionale all'utenza in grado di fornire informazioni e supporto per gli argomenti/servizi che di seguito si riportano a titolo esemplificativo;
- consegna all'utenza di materiale informativo predisposto dall'Azienda per quanto concerne i servizi offerti da Veritas S.p.A.;
- informazione all'utenza in ordine alle corrette modalità di conferimento dei rifiuti;
- promozione dei servizi di igiene urbana svolti da Veritas S.p.A.;
- laddove richiesto, verifica con gli uffici aziendali (soprattutto TIA) in ordine alla regolarità della posizione tariffaria dell'utenza e/o sul possesso dei requisiti per beneficiare delle riduzioni tariffarie, ecc.;
- ove e quando ne ricorra il caso, l'ispettore oltre alla compilazione del verbale, provvede a segnalare agli uffici competenti gli estremi per la fatturazione al trasgressore relativamente ai costi che l'azienda sosterrà per la rimozione/smaltimento dei rifiuti.

Tab. 11 - Attività realizzate - dati 2012-2013

	2012				2013			
	Terraferma	Centro Storico	Isole	Totale	Terraferma	Centro Storico	Isole	Totale
Rilievi	1.455	587	0	2.042	1.328	685	0	2.013
Azioni informative	2.135	736	1	2.872	978	416	0	1.394
Verbali utenti domestici	330	100	0	430	328	95	0	423
Verbali utenti commerciali	437	138	0	575	378	182	0	560
Verbali enti	17	14	0	31	26	20	0	46
Totale verbali elevati	784	252	0	1.036	732	297	0	1.029

Fonte: Veritas S.p.A., 2014.

2.6.2 Educazione Scuole

Le campagne informative costituiscono lo strumento fondamentale per formare i cittadini e le attività e per proporre le modalità per usufruire adeguatamente e correttamente dei servizi di igiene ambientale offerti.

L'informazione di utenti e cittadini rappresenta anche uno dei punti principali al fine del raggiungimento di livelli di collaborazione per una sempre migliore sensibilizzazione dei propri clienti soprattutto sulla raccolta differenziata tali da permettere all'azienda stessa un miglioramento nell'efficienza ed efficacia dei servizi erogati tramite opuscoli che saranno allegati alle fatture.

Sono previsti programmi di educazione ambientale presso le scuole, che da anni vengono realizzati, per offrire un supporto alle nuove generazioni di utenti per renderli sempre più partecipi al cambiamento di sensibilità e di conoscenza in merito ai problemi ambientali. Oltre ad interventi nelle classi, tenuti da personale della società, esperti in materia di raccolte differenziate e trattamento dei rifiuti, vengono effettuate anche alcune visite guidate all'impianto di trattamento di Fusina.

Il numero di studenti formati sui temi ambientali dei servizi idrico integrato ed igiene urbana è in continua crescita, in particolare il numero di classi formate sul tema dei rifiuti è cresciuto passando da 32 (nel 2011), a 147 (nel 2012) a 162 (nel 2013).

Tab. 12 - Incontri formativi effettuati nelle scuole - dati anno scolastico 2012-2013

	Classi		Studenti		Classi acqua		Classi Rifiuti		Studenti acqua		Studenti rifiuti	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
Infanzia	-	3	-	80	-	-	-	3	-	-	-	80
Primarie	102	91	2.400	1.884	49	42	63	49	1.075	881	745	1.003
Medie	61	50	1.213	1.116	21	26	30	24	486	568	727	548
Superiori	36	100	2.557	3.082	42	39	54	61	972	992	1.585	2.090
Altro *	-	25	-	415	-	-	-	25	-	-	-	415
Totale	199	269	6.170	6.577	112	107	147	162	2.533	2.441	3.057	4.136

* Altro: formazione fatta al personale scolastico, tipo docenti e bidelli.

Fonte: Veritas S.p.A., 2014.

3. Report sull'indagine di soddisfazione dell'utenza presso Veritas S.p.A.

3.1 Presentazione dell'indagine di Customer Satisfaction per il Servizio di Igiene Ambientale – Anno 2013

L'indagine di customer satisfaction, avvenuta nel mese di settembre 2013, ha interessato un campione rappresentativo di **1.209 utenti**: 757 utenti domestici e 452 utenti commerciali. L'intervista è stata condotta attraverso la somministrazione di un questionario telefonico (sistema CATI), sottoposto a chi gestisce il rapporto con Veritas. I dati delle utenze sono stati ponderati in base al peso effettivo della zona sull'intero bacino di Veritas: Mestre e Terraferma; Estuario Sud (Lido e Pellestrina); Centro Storico (isole comprese).

Tab. 13 - Il campione per il Servizio di Igiene Ambientale

MESTRE E TERRAFERMA	454
Clienti domestici	303
Clienti commerciali	151
ESTUARIO SUD	301
Clienti domestici	151
Clienti commerciali	150
CENTRO STORICO	454
Clienti domestici	303
Clienti commerciali	151
TOTALE	1.029

Fonte: Indagine 2013 Customer Satisfaction Audit per VERITAS S.p.A. - Unità Locale Territoriale Venezia, Quaeris.

Nell'**AREA PRODOTTO/SERVIZIO** vengono considerati i seguenti fattori di soddisfazione:

- La **frequenza del servizio di svuotamento** dei contenitori dei rifiuti "differenziati" come vetro/plastica/lattine, carta/cartone, ecc. *;
- La **dislocazione dei contenitori** per la raccolta differenziata e dei cassonetti *;
- La **pulizia di strade, marciapiedi, piste ciclabili 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, nella raccolta dei rifiuti urbani, per **limitare il rumore** (fattore non monitorato sull'utenza commerciale della Terraferma);
- L'**igiene dei contenitori** per la raccolta dei rifiuti intesa come **assenza di cattivo odore** *;
- Gli **orari di raccolta dei rifiuti urbani** nel Centro Storico;
- La **pulizia di strade e svuotamento dei cestini** del Centro Storico;
- La **frequenza del servizio di raccolta "differenziata"** vetro/plastica/lattine e carta/cartone nel Centro Storico;
- Il servizio **asporto oggetti voluminosi** (fattore monitorato solo sull'utenza domestica);
- Gli orari di accesso al **Centro di Raccolta**.

* Fattore di soddisfazione monitorato solo nelle zone Mestre e Terraferma ed Estuario Sud.

Nell'**AREA RELAZIONE** vengono considerati i seguenti fattori di soddisfazione:

- Gli orari di apertura degli uffici;
- I tempi di attesa agli sportelli;
- La tempestività di risposta ai reclami degli utenti;
- La cortesia e competenza del personale;
- La facilità di accesso telefonico al Call Center di Veritas.

3.2 Customer Satisfaction Index

L'indice Sintetico di Soddisfazione è costruito, tramite la definizione per ciascuna caratteristica/fattore di soddisfazione, da un indicatore sintetico di soddisfazione (dato dalla quota di utenti soddisfatti o soddisfatti oltre le aspettative) e dalla ponderazione di tale indicatore con l'importanza del singolo fattore misurata in base alle percezioni degli utenti. L'indice è espresso in centesimi.

Nella tabella 14 si riporta il confronto del CSI dal 2010 al 2013 riferito alle utenze domestiche: rispetto al 2012 il CSI complessivo e quello dell'area prodotto/servizio è linea mentre diminuisce la soddisfazione per l'area di relazione.

Tab. 14 - CSI (Customer Satisfaction index) complessivo e parziale: utenze domestiche 2010-2013

	2013	2012	2011	2010
COMPLESSIVO	79,93	80,7	79,0	84,0
AREA RELAZIONE	79,75	86,9	80,9	90,4
AREA PRODOTTO / SERVIZIO	80,02	79,7	78,4	81,6

Fonte: Indagine 2013 Customer Satisfaction Audit per VERITAS S.p.A. - Unità Locale Territoriale Venezia, Databank, Cerved Group (dati dal 2010 al 2012) Quaeris (dati 2013).

I fattori più apprezzati, dalle utenze domestiche, rispetto l'area prodotto/servizio sono "Il giudizio generale riguardo al Centro di Raccolta" (90,4), "Gli orari di accesso del Centro di Raccolta" (89,5) e "La frequenza del servizio di raccolta del rifiuto secco e di tutte le frazioni differenziate" (89,1). Mentre risulta meno soddisfacente "La pulizia di strade, marciapiedi, piste ciclabili e lo svuotamento dei cestini stradali" (58,0).

Per quanto riguarda l'area di relazione i fattori i più apprezzati sono "La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni" (94,7) e "La cortesia e la competenza del personale" (90,2); trova meno apprezzamento l'aspetto relativo ai "Tempi di attesa agli sportelli" (45,8).

Nella tabella 15 si riporta il confronto del CSI dal 2010 al 2013 riferito alle utenze commerciali: rispetto al 2012 la soddisfazione è superiore sia a livello complessivo che per l'area di relazione che di prodotto/servizio.

Tab. 15 - CSI (Customer Satisfaction index) complessivo e parziale: utenze commerciali 2010-2013

	2013	2012	2011	2010
COMPLESSIVO	76,40	68,0	70,4	80,1
AREA RELAZIONE	82,48	74,6	70,0	86,3
AREA PRODOTTO / SERVIZIO	72,03	66,1	70,5	77,8

Fonte: Indagine 2013 Customer Satisfaction Audit per VERITAS S.p.A. - Unità Locale Territoriale Venezia, Databank, Cerved Group (dati dal 2010 al 2012) Quaeris (dati 2013).

I fattori più apprezzati, dell'area prodotto, dalle utenze commerciali, sono "La frequenza del servizio di raccolta "differenziata" vetro/plastica/lattine e carta/cartone" (87,0), "L'impegno, nella raccolta dei rifiuti urbani, per limitare il rumore" (82,2). Risultano meno soddisfacenti

“L’igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore (57,1) e “La pulizia di strade, marciapiedi, piste ciclabili e lo svuotamento dei cestini stradali” (54,2). I fattori più apprezzati dell’area relazione sono “La frequenza e la puntualità delle informazioni (94,5), “La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni (92,9) e “La cortesia e la competenza del personale” (90,8) mentre il meno apprezzato è quello dei “Tempi di attesa agli sportelli” (65,9).

Facendo un confronto con gli standard di mercato, riferito alle utenze domestiche, il Comune di Venezia è in linea con lo standard Nazionale, superiore rispetto a quello dei centri con più di 250 mila abitanti mentre è inferiore rispetto allo standard di mercato del Triveneto.

Tab. 16 - CSI (Customer Satisfaction index) complessivo e parziale: utenze domestiche, confronti con gli standard di mercato

	Venezia	STD Nazionale	STD Triveneto	STD Centri > 250 mila ab
COMPLESSIVO	79,93	79,3	86,4	75,6
AREA RELAZIONE	79,75	80,4	87,1	79,8
AREA PRODOTTO / SERVIZIO	80,02	77,1	85,1	72,8

Fonte: Indagine 2013 Customer Satisfaction Audit per VERITAS S.p.A. - Unità Locale Territoriale Venezia, Quaeris.

3.3 La soddisfazione generale

L’Indice Generale di Soddisfazione è rilevato attraverso la domanda "Considerando in tutti i suoi aspetti l’attività di Veritas, Lei ritiene che sia peggiore, uguale o migliore rispetto alle sue aspettative?"

La soddisfazione generale, evidenzia la somma di coloro che rispondono “uguale” oppure “migliore rispetto alle aspettative”.

La soddisfazione generale del 2013, per il servizio di igiene ambientale, è diminuita rispetto al 2012 per le utenze domestiche mentre è aumentata per le utenze commerciali. Rimangono più soddisfatte le utenze domestiche rispetto a quelle commerciali.

Tab. 17 – Soddisfazione generale: confronto tra utenze domestiche e commerciali

Utenze Domestiche	2013	2012
SODDISFAZIONE GENERALE	81,7	90,4
Utenze Commerciali	2013	2012
SODDISFAZIONE GENERALE	73,9	70,5

Fonte: Indagine 2013 Customer Satisfaction Audit per VERITAS S.p.A. - Unità Locale Territoriale Venezia, Quaeris.

3.4 La conoscenza e l'utilizzo del Centro di Raccolta

Il servizio di **raccolta per auto conferimento nei Centri di Raccolta** è noto al 68,3% degli utenti domestici e il 70,2% lo ha utilizzato.

A Mestre Terraferma si registrano i valori più alti di conoscenza ed utilizzo del Centro di Raccolta, a seguire l'Estuario Sud e Venezia Centro Storico.

Tab. 18 - Conoscenza del Centro di Raccolta

	Totale ULT	Venezia centro storico	Mestre e Terraferma	Estuario Sud
Sì	68,3%	49,5%	84,2%	74,2%
No	31,7%	50,5%	15,8%	25,8%

Fonte: Indagine 2013 Customer Satisfaction Audit per VERITAS S.p.A. - Unità Locale Territoriale Venezia, Quaeris

Tab. 19 - Utilizzo del Centro di Raccolta

	Totale ULT	Venezia centro storico	Mestre e Terraferma	Estuario Sud
Sì	70,2%	59,3%	78,8%	65,2%
No	29,8%	40,7%	21,2%	34,8%

Fonte: Indagine 2013 Customer Satisfaction Audit per VERITAS S.p.A. - Unità Locale Territoriale Venezia, Quaeris.

3.5 Gli ispettori ambientali

L'attività di **controllo e accertamento** delle violazioni in tema di rifiuti svolto dagli **ispettori ambientali** è conosciuto dal 46,6% delle utenze domestiche e dal 59,7 delle utenze commerciali.

Tab. 20 - Conoscenza del servizio di controllo e accertamento svolto dagli ispettori ambientali

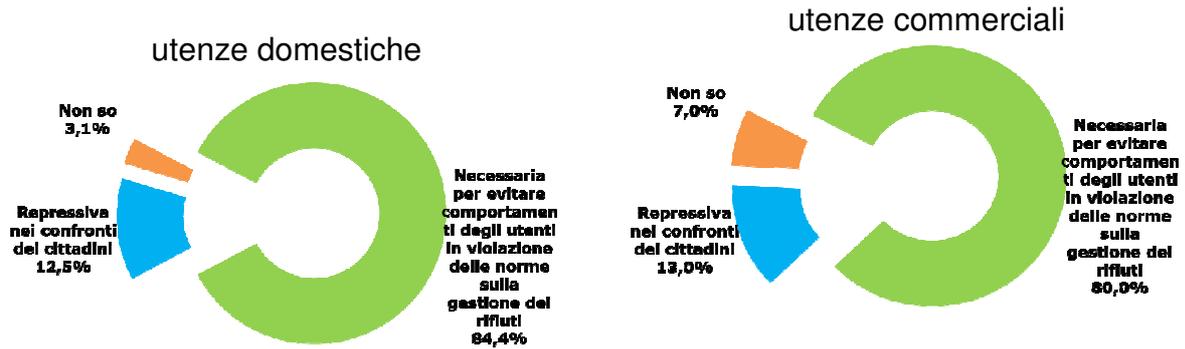
Utenze domestiche	Totale ULT	Venezia centro storico	Mestre e Terraferma	Estuario Sud
Sì	46,6%	46,2%	55,1%	30,5%
No	53,4%	53,8%	44,9%	69,5%

Utenze commerciali	Totale ULT	Venezia centro storico	Mestre e Terraferma	Estuario Sud
Sì	59,7%	72,2%	76,2%	30,7%
No	40,3%	27,8%	23,8%	69,3%

Fonte: Indagine 2013 Customer Satisfaction Audit per VERITAS S.p.A. - Unità Locale Territoriale Venezia, Quaeris.

Alla domanda "Ritiene che questa attività di controllo e accertamento delle violazioni in tema di rifiuti sia: necessaria per evitare comportamenti degli utenti in violazione delle norme sulla gestione dei rifiuti o repressiva nei confronti dei cittadini", l'84,4% delle utenze domestiche e l'80% di quelle commerciali ritengono l'attività necessaria.

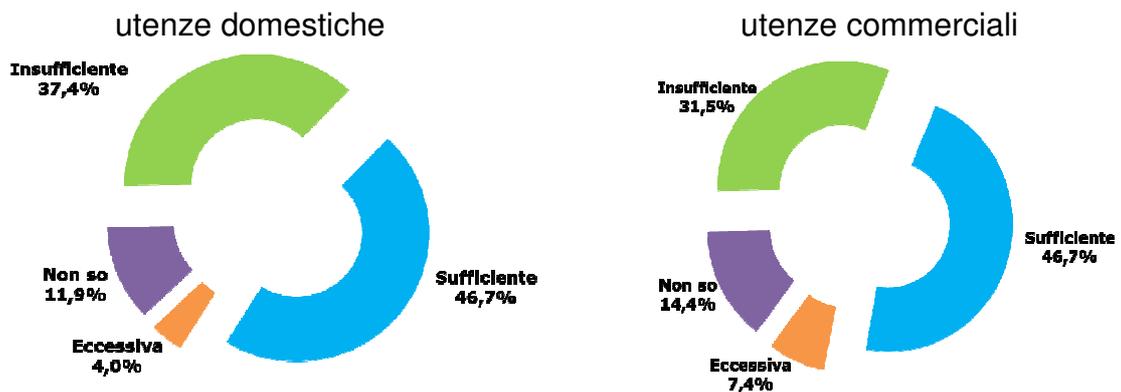
Grafico 1 – Giudizio relativo all'attività di controllo e accertamento: necessaria, repressiva.



Fonte: Indagine 2013 Customer Satisfaction Audit per VERITAS S.p.A. - Unità Locale Territoriale Venezia, Quaeris.

È stato inoltre chiesto se questa attività, svolta da Veritas, è sufficiente, insufficiente oppure eccessiva e il 46,7% sia delle utenze domestiche che di quelle commerciali la ritiene sufficiente, mentre il 37,4% delle utenze domestiche e il 31,5% delle utenze commerciali la ritiene insufficiente.

Grafico 2 – Giudizio relativo all'attività di controllo e accertamento: sufficiente, insufficiente, eccessiva



Fonte: Indagine 2013 Customer Satisfaction Audit per VERITAS S.p.A. - Unità Locale Territoriale Venezia, Quaeris.

4. Assistenza e rapporti con la clientela: sportello clienti, call center, gestione reclami, segnalazioni e suggerimenti

4.1 L'assistenza alla clientela

Il numero di utenze TIA per il Comune di Venezia è pari a 194.887, di cui 154.687 utenze domestiche (129.353 residenti e 25.334 non residenti - seconde case).

Tab. 21 - Le utenze Veritas del Comune di Venezia

Contratti attivi TIA	Dato al 31/12/2012	Dato al 31/12/2013
Domestici	149.516	154.687
Non domestici	37.926	40.200
Totale	187.442	194.887

Fonte: Veritas S.p.A., 2014.

Veritas, per l'assistenza alla clientela, ha messo a disposizione due uffici, uno a Mestre, in via Dante, e uno a Venezia, Santa Croce; sono aperti inoltre una volta alla settimana due uffici presso le Municipalità di Lido e Favaro.

La richiesta di svolgimento di pratiche può essere inoltrata anche a mezzo fax o tramite e-mail.

Inoltre, Veritas ha messo a disposizione un *call center* ed il proprio sito internet, nel quale il cliente può verificare i propri dati contrattuali.

Le principali attività svolte:

- ricezione delle denunce TIA per nuove utenze, cessazioni e variazioni e registrazione dei dati su sistema informatico;
- gestione dei RID bancari;
- informazione sullo stato dei pagamenti con possibilità di accordare piani rate;
- assistenza al cliente per la compilazione delle denunce TIA;
- gestione dei contenziosi con emissione di rettifiche di avviso di pagamento;
- informative sul servizio operativo;
- consegna e sostituzione dei dispositivi per l'apertura delle calotte;
- gestione delle riduzioni per avvio a recupero e per promiscuità;
- aggiornamento del nucleo familiare per le utenze domestiche con i dati forniti dall'anagrafe del Comune;
- attività di accertamento per evasione ed elusione TIA.

Veritas ha attivato un sistema di rilevamento dei dati relativi agli sportelli e al call center, presentati di seguito, promiscui fra i due servizi erogati: idrico integrato ed igiene urbana.

Da una stima di Veritas risulta che il 37% dei contatti - telefonici e allo sportello - si riferisce al servizio idrico integrato, mentre il 63% riguarda l'igiene urbana. Da sottolineare che un'utente spesso si rivolge agli sportelli per attivare/modificare le informazioni su entrambi i servizi.

L'affluenza agli sportelli Veritas nel 2013 è pari a circa 44.002, cioè circa un'utenza su quattro in media si reca annualmente allo sportello. Il dato è in diminuzione rispetto al 2012.

Gli uffici (Mestre, in via Dante - Venezia, Santa Croce, Lido e Favaro aperti presso le Municipalità una volta alla settimana) hanno sempre aperto in orario.

Tab. 22 - Utenti serviti agli sportelli Veritas del Comune di Venezia 2012-2013

	Mestre		Centro Storico		Favaro Veneto *		Lido *		Totale	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
Utenti serviti annui	31.457	28.688	13.359	14.169	557	391	728	754	46.101	44.002

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

Fonte: Veritas S.p.A., 2014.

Nella tabella seguente viene riportato l'andamento delle telefonate ricevute e risposte dal call center di Veritas dal 2011 al 2013. Come si può osservare il numero di telefonate in arrivo è di molto aumentato nel 2013.

Tab. 23 - Contatti del Call Center Veritas, 2011-2013

Call Center	2011	2012	2013
Totale telefonate ricevute	191.000	198.506	245.876
Totale chiamate risposte	175.912	181.704	184.745
Risposte in 30 sec.	71,48%	77,73%	69,24%
Tempo medio di attesa	36,9 sec.	26 sec.	29,9 sec
Media mensile chiamate ricevute	15.917	16.542	20.489

Fonte: Veritas S.p.A., 2014.

4.2 La gestione di reclami, segnalazioni e suggerimenti e richieste di informazioni

La gestione dei reclami e dei suggerimenti avviene attraverso i canali di comunicazione di Veritas S.p.A. (call center, sportello clienti, fax, lettera, e-mail) ed anche attraverso il Comune di Venezia tramite il portale denominato IRIS, oltre che tramite il sistema a rete denominato *Urp On Line*.

La rendicontazione su richieste e reclami è prevista dal Contratto di Servizio tra il Comune e Veritas S.p.A. ai sensi dell'articolo 19.

Al momento lo standard previsto dalla Carta della Qualità dei Servizi è pari a 30 giorni.

Sono stati registrati complessivamente **10.026 contatti** (richieste di informazioni, chiarimenti, suggerimenti, segnalazioni, ecc.), di cui circa la metà provenienti dalla Terraferma veneziana (per motivi relativi alla raccolta o allo spazzamento).

Tab. 24 - Contatti Igiene Ambientale Venezia Centro Storico, Mestre Terraferma, Lido, 2012-2013

CONTATTI SEGNALAZIONI/RECLAMI	2012	2013
N° contatti registrati	9.818	10.026
<i>di cui Venezia Centro Sorico</i>	<i>4.859</i>	<i>4.365</i>
<i>di cui Lido</i>	<i>398</i>	<i>377</i>
<i>di cui Mestre Terraferma - Raccolta</i>	<i>3.914</i>	<i>4.636</i>
<i>di cui Mestre Terraferma - Spazzamento</i>	<i>647</i>	<i>648</i>
N° contatti ancora aperti	211	98
N° contatti chiusi	9.607	9.928
% contatti chiusi su totale	97,9%	99,0%
Tempo medio di chiusura in giorni	8,0	12,8

Fonte: Veritas S.p.A., 2014.

Di seguito si presenta il quadro riassuntivo dei contatti e reclami articolati per il territorio.

Tab. 25 - Igiene Ambientale Venezia Centro Storico – Contatti

CONTATTI	2012	2013
N° contatti registrati	4.859	4.365
% contatti chiusi su totale	99,92%	100,00%
Tempo medio di chiusura in giorni	9,0	5,0
% contatti chiusi > 30 giorni	1,70%	0,08%
% contatti in arrivo da Iris	-	5,68%

Tab. 26 - Igiene Ambientale Lido – Contatti

CONTATTI	2012	2013
N° contatti registrati	398	377
% contatti chiusi su totale	100,00%	100,00%
Tempo medio di chiusura in giorni	4,0	4,0
% contatti chiusi > 30 giorni	0,53%	0,00%
% contatti in arrivo da Iris	-	9,80%

Tab. 27 - Igiene Ambientale Servizio di Raccolta Mestre – Contatti

CONTATTI	2012	2013
N° contatti registrati	3.914	4.636
% contatti chiusi su totale	95,48%	98,92%
Tempo medio di chiusura in giorni	7,0	21,0
% contatti chiusi > 30 giorni	5,24%	4,52%
% contatti in arrivo da Iris	-	13,11%

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

CONTATTI	2012	2013
N° contatti registrati	647	648
% contatti chiusi su totale	95,36%	92,59%
Tempo medio di chiusura in giorni	9,0	12,0
% contatti chiusi > 30 giorni	6,02%	4,64%
% contatti in arrivo da Iris	-	32,92%

Fonte: Veritas S.p.A., 2014.

Il numero dei contatti riportato nelle tabelle precedenti è relativo ai soli contatti inseriti nel sistema gestionale informatico della società.

A seguito dell'adozione della TARES al posto delle TIA è cambiato il concetto di conciliazione pur mantenendo intatto il principio di collaborazione sancito con la sottoscrizione del protocollo del 2010.

Nel 2013 ci sono state 26 richieste riguardanti l'Igiene Urbana e gestite con le Associazioni dei Consumatori; molti casi vengono comunque gestiti in collaborazione tra gli uffici di Veritas e le Associazioni firmatarie del protocollo, senza arrivare necessariamente alla conciliazione. Delle 26 richieste 25 sono state concluse e di queste 3 sono state conciliate. Una pratica è in via di definizione.

Oltre alle 26 richieste, nel 2013 sono state concluse altre 3 pratiche aperte nel corso del 2012, delle quali una tramite conciliazione.

4.3 Tabella 29 - Rendicontazione degli Standard come declinati nella Carta della Qualità dei Servizi (art. 5, comma 4 del Contratto di Servizio con il Comune di Venezia) - Anno 2013

Fattore	Indicatore	Unità di misura	Standard	Tipologia	Indennizzo	Rendicontazione 2013	Note
Affidabilità e regolarità del servizio	Fascia di puntualità degli appuntamenti personalizzati per asporto ingombranti	Numero massimo ore fascia appuntamenti	4 ore	Specifico	€ 25,00	Non ci sono reclami	
	Tempo di attesa per preventivo asporto ingombranti a pagamento	Numero massimo di giorni	20 giorni dalla data di richiesta	Specifico	€ 10,00	- n. richieste = 449; - tempo medio preventivazione = 3 g; - n. richieste >20 g = 0; - % richieste >20 g = 0%.	Il dato è parziale al momento della redazione del report.
	Rispetto orari apertura centri di raccolta	Orari di apertura al pubblico di VERITAS	Rispetto dell'orario (con ritardo inferiore ai 5 minuti) per un numero di volte superiore al 95% del totale annuo delle aperture dei centri di raccolta	Generale	-	Non ci sono reclami	
Assistenza alla clientela	Apertura	Orari di apertura al pubblico di VERITAS	Rispetto dell'orario di apertura degli uffici (con ritardo inferiore ai 5 minuti) per un numero di volte superiore al 95% del totale annuo delle aperture degli uffici	Generale	-	Non ci sono reclami	

	Tempo medio di attesa agli sportelli	Tempi totali di attesa agli sportelli (come registrato dall'elimina code) / n. totale utenti agli sportelli	30 minuti		-		
Rapporti con la clientela	Tempi medi di risposta alle richieste di nuove attivazioni TIA e alle richieste di variazioni contrattuali	Tempi totali di risposta alle pratiche di variazione contrattuale (inviate per iscritto, fax, e-mail) / n. totale di richieste (inviate per iscritto, fax e-mail)	Sportello: immediato	Generale	-		
			Invio richiesta per iscritto, fax, e-mail: 60 giorni	Generale	-		

5. Report verifiche sul territorio per il servizio rifiuti - Anni 2012-2013

Nel corso del 2012 e del 2013 sono state avviate, in via di sperimentazione, le verifiche sul territorio dei servizi erogati da Veritas S.p.A.³ Si riportano in sintesi gli esiti delle medesime.

I SERVIZI VERIFICATI:

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

SPORTELLI INFORMATIVI

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

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

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

³ Per il servizio rifiuti, le verifiche sul territorio avvengono sulla scorta dell'art. 17 comma 4 del contratto di servizio stipulato tra VERITAS S.p.A. e Comune di Venezia in data 12/05/2003, rep. n. 128723, secondo cui: " il Comune, sulla base dei criteri condivisi con Vesta S.p.A., al fine di garantire l'omogeneità con le altre rilevazioni, potrà in qualsiasi momento, tramite gli uffici competenti, verificare che il servizio sia eseguito con diligenza e qualità rispetto alle condizioni convenute, e Vesta Spa dovrà collaborare a detta attività fornendo tutte le informazioni necessarie. Sempre ai fini di verifica, il Comune potrà effettuare visite nei luoghi in cui viene svolto il servizio. Potrà inoltre adottare ogni azione per verificare il grado di soddisfazione dell'utenza in merito alla gestione dei servizi".

Tab. 30 - Gli sportelli informativi - Le verifiche effettuate ed i servizi comunali coinvolti (2012-2013)

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

Tab. 31 - Gli sportelli informativi - I tempi di attesa (2012-2013)

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

CENTRI DI RACCOLTA

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

Esito: La valutazione sui centri di raccolta è più che positiva, ma potrebbe essere migliorata la segnaletica che indica come raggiungerli, in particolare al Lido dove risulta manchevole e a Santa Marta con una piccola integrazione: occorrerebbe dare indicazioni su come raggiungere il centro dall'imbarcadero Actv di Santa Marta, verificando anche se è necessaria ulteriore segnaletica dall'incrocio stradale direzione San Basilio. Inoltre, all'interno dell'area non è ben chiara la postazione dell'operatore a cui rivolgersi.

Tab. 32 - I Centri di Raccolta - Le verifiche effettuate ed i servizi comunali coinvolti (2012-2013)

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

SERVIZIO CALL CENTER

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

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

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

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

Esito: Gli esiti delle telefonate sono più che positivi:

- la durata media delle telefonate si aggira intorno ai **3 minuti**;
- i tempi di attesa si attestano in media intorno ai **42 secondi**;
- alla **cortesia** degli operatori viene data in media una valutazione di **9 su 10**, mentre alla **precisione** delle risposte fornite viene data una valutazione di **8 su dieci**;
- per **29** telefonate su **37** la risposta fornita risulta **corretta (78%)**, solamente in un caso viene valutata incompleta, in 3 casi corretta in parte, ed in 2 casi non valutabile⁴;
- Gli argomenti⁵ maggiormente richiesti, selezionando dal menù il tasto rapido '2' riguardavano come raggiungere i centri di raccolta, i loro orari, i materiali da conferire, ecc. e sono raccolti sotto la voce "Altro" (57%), seguiti da domande sulle tariffe nel 14% dei casi, mentre per il restante 24% sono stati richiesti gli orari degli sportelli e sono stati fatti reclami/segnalazioni, selezionando dal menù il tasto rapido '4'. In due telefonate non è stato possibile rilevare né i tempi di attesa e nemmeno la cortesia dell'operatore in quanto in una la linea era occupata e non è partito il disco preregistrato, e nell'altra è stato fatto un tentativo di telefonata selezionando dal menù il tasto rapido '5' per sapere i numeri telefonici di Veritas, dove parte un disco preregistrato. Quest'ultima telefonata è stata condotta anche per capire quali informazioni vengono fornite in relazione ai numeri utili.

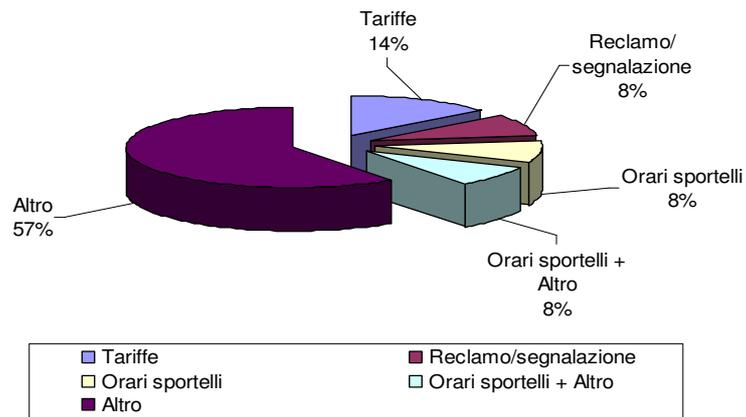
Tab. 33 - Il servizio Call Center - Le verifiche effettuate ed i servizi comunali coinvolti (2012-2013)

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

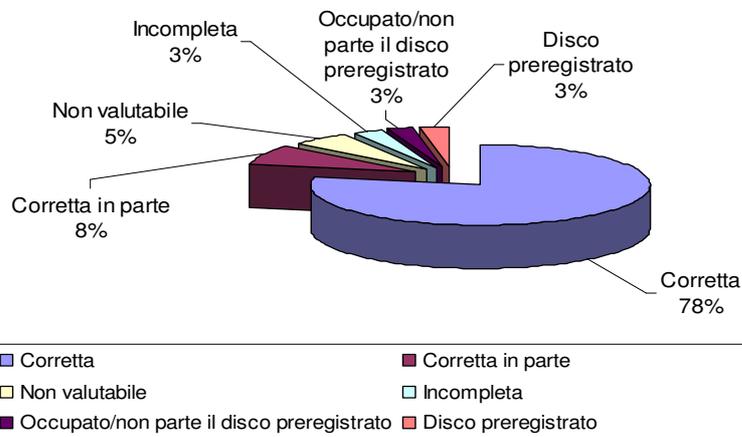
⁴ Le risposte sono state valutate incomplete, corrette in parte o non valutabili in quanto sono state chieste anche informazioni inerenti i mezzi pubblici da utilizzare per poter raggiungere i centri di raccolta e gli operatori non davano indicazioni in merito.

⁵ Tra gli argomenti possibili da richiedere durante la telefonata per quelli inerenti le varie informazioni sui centri di raccolta, sui subentri, sulle variazioni, ecc. è stata inserita nella scheda di valutazione la voce altro da dover poi specificare a cura dei rilevatori, per praticità nella compilazione.

Tipologia delle richieste al call center



Tipologia di risposta



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

1. **Aggiornamento Carta della Qualità dei Servizi al 2014:** la Carta è in fase di aggiornamento sia per gli standard di funzionamento del servizio, sia a seguito dell'introduzione dal 2013 del tributo TARES, oggi TARI, in luogo della tariffa (TIA), che incide notevolmente sulle condizioni relative ai rapporti con l'utenza.

2. Piano di miglioramento 2013/2014:

1) attivazione/sperimentazione della **certificazione della filiera del vetro:** presentazione durante il tavolo di rendicontazione del progetto avviato durante il 2013 e terminato nei primi mesi del 2014;

2) **azioni per l'incremento della raccolta differenziata** (modalità di sviluppo della raccolta differenziata in Terraferma, Centro Storico ed Estuario anche mediante l'introduzione del sistema di raccolta del secco non riciclabile mediante le "calotte", l'utilizzo dell'Ecomobile, ecc.: i primi esiti del 2013 delle raccolte differenziate presso le Municipalità, in particolare di Chirignago-Zelarino, sono riportati alla tabella 2 di pagina 5 e alla tabella 8 di pagina 8 del presente report.

Inoltre, per la verifica delle migliori percentuali raggiunte dai Comuni serviti da Veritas, ogni mese viene pubblicata sul sito la classifica dei primi dieci comuni al seguente indirizzo: <http://www.gruppoveritas.it/#block-views-topten-comuni-block>;

3) proposta di rafforzamento di un **sistema condiviso per il monitoraggio della qualità dei servizi:** il percorso risulta complesso per il servizio igiene urbana, a causa anche dell'introduzione del tributo in luogo della tariffa, che ha impegnato gli uffici negli adeguamenti di software e nella rinnovata relazione con l'utenza. Tale proposta verrà sviluppata durante il 2014.