

CITTA' DI
VENEZIA



AREA ECONOMIA E FINANZA

SETTORE SOCIETÀ E ORGANISMI PARTECIPATI, ISTITUZIONI, FONDAZIONI ED ENTI ESTERNI

REPORT DI MONITORAGGIO 2022 SUL RISPETTO DEGLI STANDARD DEI

SERVIZI DOTATI DI CARTA DELLA QUALITÀ DELLA SOCIETÀ

VERITAS S.p.A.

(SERVIZI CIMITERIALI E IGIENE URBANA)

**Servizio Controllo Gestionale Società Partecipate e Monitoraggio della
Qualità dei Servizi**

INDICE

I servizi pubblici locali affidati a VERITAS S.p.A. dotati di carta della qualità

I principi e i fattori della Qualità

Fasi di attuazione del monitoraggio degli standard

Gli standard di qualità

Il monitoraggio sul rispetto degli standard 2021:

- *servizio di igiene urbana;*
- *servizi cimiteriali.*

Il monitoraggio sul rispetto degli standard 2022 (sintesi)

I servizi pubblici locali affidati a VERITAS S.p.A. dotati di carta della qualità

VERITAS S.p.A.

GESTORE	SPL	SERVIZIO	AFFIDAMENTO ATTI	SCADENZA AFFIDAMENTO	CONTRATTO DI SERVIZIO- DISCIPLINARI- CONVENZIONI	SCADENZA CONTRATTO	PRESENZA CARTA QUALITA' DEI SERVIZI
VERITAS S.P.A.	SPL	GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI	DELIBERA ASSEMBLEA CONSIGLIO DI BACINO N.12 DEL 15/11/2019 E DELIBERA DI CONSIGLIO COMUNALE N. 79 DEL 18/12/2019 - PRESA DATTO DELL'ALLINEAMENTO DELLA SCADENZA DELL'AFFIDAMENTO IN HOUSE A VERITAS S.P.A. DEL SERVIZIO RIFIUTI URBANI AL 2038, CON DECORRENZA DAL 1/1/2019, AFFIDAMENTO DEI SERVIZI COMPLEMENTARI AL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI O CONNESSI A PROBLEMATICHE DI TUTELA E SALVAGUARDIA AMBIENTALE E APPROVAZIONE DEL RELATIVO SCHEMA DI CONTRATTO DI SERVIZIO.	26/06/2038	DGC 122 DEL 14/05/2020 APPROVAZIONE DEL RELATIVO CONTRATTO DI SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI E ASSIMILATI DEL COMUNE DI VENEZIA CON IL GESTORE VERITAS SPA E CONSIGLIO DI BACINO VENEZIA AMBIENTE	26/06/2038	SÌ CARTA APPROVATA CON DELIBERA ASSEMBLEARE DELL'ENTE DI GOVERNO N.15 DEL 16.12.2022, IN VIGORE DAL 1.1.2023
VERITAS S.P.A.	SPL	GESTIONE INTEGRATA DEI SERVIZI CIMITERIALI	AFFIDAMENTO CON DCC N. 43 DEL 02/04/2015 DAL 1.1.2015 FINO AL 30.09.2035.	30/09/2035	CON DGC N. 217 DEL 26/05/2015 È STATO APPROVATO IL DISCIPLINARE TECNICO E RELATIVI ALLEGATI. CON DD N. 2203 DEL 4/12/2015 SONO STATI APPROVATI GLI STANDARD DI QUALITÀ E LE PENALI DEL SERVIZIO. CON DGC N. 148 DEL 9/06/2016 SONO STATE APPROVATE MODIFICHE AL DISCIPLINARE CHE È STATO SOTTOSCRITTO IN DATA 23/08/2016 (REP. N. 18968). DD PG/2018/272417 DEL 04/06/2018 MODIFICA SCHEDE TECNICHE STANDARD DI QUALITÀ MODIFICHE AL DISCIPLINARE TECNICO CON PARTICOLARE RIGUARDO AGLI STANDARD DEL VERDE CIMITERIALE APPROVATE CON DGC N.151 DEL 13/07/2022. CONTRATTO DI SERVIZIO AGGIORNATO REPERTORIO SPECIALE N.23336 DEL 3/10/2022	30/09/2035	SÌ PG N. 2022/184805 DEL 26/04/2022
VERITAS S.P.A.	SPL	SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	CON DELIBERA DELL'ASSEMBLEA DEL CONSIGLIO DI BACINO LAGUNA DI VENEZIA N. 20 DEL 13/12/2018 È STATO APPROVATO L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO A VERITAS S.P.A. FINO AL 31/12/2038.	31/12/2038	CONVENZIONE PER LA REGOLAZIONE DELLO SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO NELL'AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE "LAGUNA DI VENEZIA - CONSIGLIO DI BACINO LAGUNA DI VENEZIA PROT. N. 2007 DEL 20-12-2018	31/12/2038	SI DELIBERA DI ASSEMBLEA D'AMBITO N. 5 DEL 15/04/2021

I principi e i fattori della Qualità

La Carta della Qualità dei Servizi è il documento adottato in conformità alla normativa in vigore in cui sono specificati i principali fattori di qualità dei servizi e gli standard minimi che il Gestore è tenuto a rispettare al fine di soddisfare al meglio le aspettative dell'utenza secondo le direttive dell'Ente Affidante e in coerenza con la normativa vigente (sopra citata), nonché ulteriori aspetti tra cui le modalità e la periodicità della rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza.

La carta dei servizi delinea altresì l'insieme dei fattori ritenuti meritevoli di dare concretezza alla qualità dei servizi erogati al cittadino.

La Carta della Qualità dei Servizi è inoltre oggetto di controllo in sede di esecuzione del Contratto di Servizio.

Tra i principali contenuti della Carta si annoverano:

- fattori ed indicatori di qualità;
- range quantitativi di prestazione per ciascun indicatore di qualità;
- modalità di rilevazione e di monitoraggio del rispetto degli standard;
- informazioni all'utenza;
- modalità di ricezione di reclami, osservazioni e proposte;
- modalità di eventuali indennizzi e rimborsi.

A loro volta tra i principali fattori prescelti per tradurre in denominatori comuni gli aspetti qualitativi che possono ascrivere a differenti servizi erogati sono:

- attenzione all'ambiente,
- assistenza/informazioni alla clientela,
- affidabilità e regolarità del servizio,
- accessibilità a utenti a mobilità ridotta.

Fasi di attuazione del monitoraggio degli standard

RAFFIGURAZIONE DELLE FASI OPERATIVE PIANIFICATE PER LA REALIZZAZIONE DEL PROCESSO DI MONITORAGGIO DEGLI STANDARD DELLA QUALITÀ

FASI	OGGETTO	INPUT	OUTPUT
1	Presa d'atto indirizzi del monitoraggio	Adozione delle "priorità" da parte dell'ente (art.16 regolamento controlli interni)	Approvazione obiettivo di Settore/Servizio e correlato indicatore
2	Declinazione del monitoraggio per target/anno	Ricognizione std qualità 2021 Ricognizione spl con carta qualità per std 2022	Predisposizione richiesta dati alle società per monitoraggio esiti 2021. Predisposizione atti istruttori per monitoraggio 2022 e aggiornamento schede di verifica 2022
3	Pianificazione delle attività 2022	Individuazione dei spl da monitorare	Elaborazione del cronoprogramma delle attività (per std 2021 e 2022)
4	Definizione tipologie di controllo	Controlli documentali Controlli operativi (sopralluoghi) Audit presso società	C. documentali: elaborazione richieste dati, con allegati prospetti, e invio alle società C. operativi: predisposizione delle schede di verifica Audit: individuazione ambiti di verifica
5	Raccolta ed elaborazione dati	Controlli documentali: scambio atti con le società Controlli operativi: sopralluoghi Audit presso società: incontri presso la società	C. documentali: acquisizione dati dalle società ed elaborazione successiva degli esiti in fogli di lavoro C. operativi: compilazione schede di verifica con rilievi fotografici e condivisione con uffici comunali competenti alla gestione del cds Audit: elaborazione dei verbali degli incontri con gli esiti degli approfondimenti effettuati

FASI	OGGETTO	INPUT	OUTPUT
5bis	Cruscotto dei controlli operativi	Controlli operativi: quadro riassuntivo di sintesi	Aggiornamento mappa interattiva
6	Esiti	Fogli di lavoro/schede/verbali	Elaborazione report su: - livello di rispetto degli standard 2021; - monitoraggio 2022; - aspetti ulteriori di rilievo
7	Raggiungimento dell'obiettivo	Report finale	Trasmissione del report ai destinatari previsti

Gli standard di qualità

VERITAS SPA

SERVIZIO	FONTE CDS	DISCIPLINA PREVISTA PER STD QUALITA'	RIFERIMENTI STD ANNO 2022
<p>Gestione integrata dei rifiuti*</p>	<p>DGC 122/2020</p>	<p>Art. 9 - Carta della Qualità del Servizio Rifiuti Urbani 1. Entro 12 mesi dalla stipula del contratto, il Gestore sottoporrà la proposta di schema della Carta della Qualità del Servizio Rifiuti Urbani al Consiglio di Bacino e sentirà le Associazioni dei consumatori per concordare eventuali modifiche ed integrazioni. ... 3. La Carta, in raccordo con il Regolamento per la gestione dei rifiuti urbani adottato dall'amministrazione comunale, fisserà: ■ gli standard di qualità del servizio prestato agli utenti; ■ i diritti di informativa e reclamo riconosciuti agli utenti; ■ le forme di indennizzo degli utenti, individuali e/o collettive, in caso di accertata responsabilità del Gestore; ■ la periodica verifica sul grado di soddisfazione dell'utenza mediante indagini di customer satisfaction affidate ad operatori indipendenti.</p>	<p>Nelle more dell'attuazione di quanto previsto dalla DGC 122/2020 gli std monitorati sono quelli previsti con Carta della Qualità pubblicata nel dicembre 2011 e aggiornata nel dicembre 2012.</p>
<p>Gestione integrata dei servizi cimiteriali**</p>	<p>DD 2203/2015; PG 581133/2018</p>	<p>Prospetti approvati con Determinazione Dirigenziale e successivamente modificati con disposizione dirigenziale PG 581133/2018.</p>	<p>Con nota Veritas prot. 22597 del 16.03.2020 sono stati unilateralmente sospesi <i>ex nunc</i> gli standard di qualità relativi ai servizi cimiteriali per tutto il perdurare dello stato di emergenza sanitaria. Con PEC Veritas S.p.A. ha confermato il ripristino degli standard in ragione del termine dello stato di emergenza sanitaria avvenuto il 31.03.2022.</p>

* Con la delibera 15/2022/R/rif, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) ha adottato il *Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani* (TQRIF), prevedendo l'introduzione **dal 1° gennaio 2023** di un set di obblighi di servizio di qualità *contrattuale e tecnica*, minimi ed omogenei per tutte le gestioni, affiancati da indicatori e relativi *standard generali*.

L'Autorità ha inoltre differenziato in quattro *schemi regolatori il perimetro entro il quale* l'Ente territorialmente competente (ETC) qualifichi il livello effettivo di servizio garantito agli utenti, determinato dall'ETC medesimo in ragione delle prestazioni previste nell/i *Contratto/i di servizio e/o nella/e Carta/e della qualità* vigenti.

** Con disposizione dirigenziale pg 184805 del 26/04/2022 è stata aggiornata la Carta della Qualità come previsto dall'art.2, apportando modifiche formali con contestuale modifica parziale dello standard di cui al par. 7.7.3 (cremazione).

IL SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI



VERITAS S.p.A.



IL SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI SERVIZI CIMITERIALI

Riscontri pervenuti

Con **nota pg 57025/2022** ad oggetto **Servizi Cimiteriali – rendicontazione anno 2021**, trasmessa via mail in data 28 giugno 2022, **Veritas S.p.A.** ha fornito i seguenti dati:

allegato 1 - Relazione annuale sull'attività svolta e sulla ricettività; in questo documento viene riportato in forma aggregata per tutto il Comune e in forma singola per ogni cimitero la situazione in termini di attività svolte e disponibilità ricettiva;

allegato 2 – Relazione annuale attività svolta presso ara crematoria di Marghera

allegato 3 – Relazione verde cimiteriale dove si evidenzia come è stata gestita l'annualità trascorsa nonché le differenze tra quanto previsto negli standard del servizio e quanto svolto;

allegato 4 – Conti economici sezionali - a seguito approvazione del Bilancio in data 27.06.2022 vengono allegati: il conto economico DSC, la rendicontazione dei ricavi da tariffa articolati per tipologia e quelli da concessioni e da cremazioni;

allegato 5 – Rapporto annuale sugli interventi manutentivi realizzati presso i 16 cimiteri comunali e l'impianto crematorio di Marghera;

Appendice A1 – Rendicontazione dei “contratti utenza”;

Appendice A2 – l'analisi della “customer satisfaction”.

Con successiva PEC **pg 331730/2022** ricevuta il 26 luglio 2022, **Veritas S.p.A.** ha inoltre fatto presente che *per quanto riguarda i servizi cimiteriali, la validità degli standard di qualità è stata ripristinata con la fine dello stato di emergenza e che non sono state emesse ulteriori disposizioni interne al riguardo*, evidenziando infine che per tutto il periodo emergenziale gli standard sono stati ugualmente sottoposti a monitoraggio.

A seguito della nota pg 329165 del 21/7/2022, inviata per il tramite dello scrivente Servizio, Veritas S.p.A. ha trasmesso i dati richiesti a mezzo mail del 21/9/2022 e relativi allegati (*dati sportello, dati contratti, dati call center, rendicontazione standard qualità e ingombranti*) per il servizio di **Igiene Urbana**.



IL SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI

Dai dati **quantitativi** trasmessi dalla società, parzialmente condizionati anche nel 2021 dagli eventi legati all'emergenza sanitaria, si delinea il seguente quadro d'insieme:

1) Il dato sulla **affluenza allo sportello** del 2021 conferma il trend in calo degli accessi da parte dell'utenza rispetto al 2020, passando dai 10.514 a 8.836¹; venuta meno la chiusura totale degli sportelli, come accaduto durante il lockdown, si è consolidato l'accesso agli sportelli esclusivamente mediante prenotazione introdotto dal 26/11/2020.

Anche i **tempi medi di attesa** hanno beneficiato delle nuove modalità di erogazione del servizio tramite appuntamento, riducendone drasticamente i giorni, passando da (circa) 14 a 5 a Venezia Centro Storico e da 8 a 3 negli uffici di Mestre.

La politica adottata da Veritas S.p.A. di incentivo di canali alternativi di accesso (in particolare lo **sportello online**) ha trovato inoltre un riscontro significativo, avendo gestito 2.286 richieste di accesso, prima gestite, in buona parte, tramite canali diversi.

Il numero di **utenti serviti annui** (10.765) non si discosta di molto da quello dell'anno precedente con riferimento ai canali diversi dallo Sportello on line. In assoluto, Sportello compreso, l'incremento nel 2021 rispetto al 2020 è notevole: + 3.485.

2) I dati sulle attivazioni di **nuovi contratti** riportano un incremento (+ 1.040) rispetto al 2020 sebbene il trend sia in decrescita rispetto al pre-Covid (- 1.595); analogo l'esito per le **cessazioni** che vedono un leggero incremento (+ 486) rispetto al 2020 sebbene in calo (- 713) rispetto al 2019.

¹ Erano 38.551 nel 2019.

3) Si è registrata una leggera riduzione **dei contatti telefonici tramite call center**² (- 17.068), passati in termini assoluti da 335.614 a 318.546, con i seguenti dettagli:

- canale Contact Center DIME: - 7.198

- canale Call Center (Venezia Centro Storico e Mestre): - 9.870

Il totale delle **risposte effettive** da parte del Gestore presenta un incremento solo per il canale del Contact Center DIME, passato da 216.637 a 229.785 (+ 13.148); in calo, al contrario, le risposte tramite il canale tradizionale, passate da 48.400 a 41.800 (- 6.600).

Il **tempo medio di attesa** si attesta sui 50 secondi tramite il Contact Center DIME, mentre tramite il Call Center tradizionale il trend appare in netta crescita, passando dal minuto e 29 del 2020 ai 2 minuti e 47 del 2021.

Dati qualitativi

In attesa di una generale revisione degli standard qualitativi di servizio, e relativi indicatori, a seguito della delibera n.15/2022 di ARERA, di prossima introduzione essendo stata recepita con deliberazione dell'Autorità d'Ambito (Consiglio di Bacino Venezia Ambiente, Delibera n.4 del 14/4/2022), gli standard specifici di una certa rilevanza nell'annualità 2021 riguardano il servizio di **asporto ingombranti**, sotto il duplice profilo della **puntualità (in giorni) nel ritiro del materiale da conferire** e del tempo di attesa per il preventivo di spesa trasmesso all'utente.

Dal raffronto tra i dati 2020-2021 emerge, quanto al primo indicatore, una drastica riduzione del numero di interventi effettuati (da 41.918 a 27.267, - 14.651) accompagnata da un tempo medio per appuntamento in netta riduzione (10,05) rispetto agli oltre 21 registrati del 2020.

Le **richieste di preventivo** hanno subito un'impennata passando da 97 a 344, con un netto miglioramento del **tempo medio** (6,1) previsto per il riscontro da parte del Gestore all'utenza rispetto al 2020 (11,2).

² I dati sul call center fanno riferimento all'intera area metropolitana, compreso il Comune di Venezia.

Sintesi delle principali criticità

I dati registrati nel 2021 non presentano criticità sostanziali, preso atto di una netta inversione di tendenza nel rispetto degli standard qualitativi vigenti rispetto all'anno 2020.

La gestione dei reclami³

Nel corso del 2021 il **6,3%** dell'utenza ha lamentato un disservizio e nel **2,2%** (in calo dal 4,9 dell'anno precedente) ha ritenuto di presentare un reclamo telefonico/scritto per il servizio gestito per conto del Comune di Venezia. Di seguito si illustrano i principali **fattori di criticità** segnalati dall'utenza.

Disservizio di Igiene Urbana

213

(Se ha sperimentato un disservizio) Mi può specificare qual è stato il disservizio che ha sperimentato?

Disservizi del servizio di igiene ambientale	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano Marcon Quarto Meolo	Cavarzere Cona	Est
MANCATI SVUOTAMENTI/RITIRI	278	22	63	8	69	8	108
SCARSA PULIZIA DELLE STRADE E PISTE CICLO - PEDONALI	35	14	2	2	4	2	11
CONTENITORI ROTTI / VECCHI	31	12	6	0	6	0	7
SCARSA FREQUENZA DEL SERVIZIO (POCHI PASSAGGI, POCCHI SVUOTAMENTI)	31	9	2	2	4	3	11
SCARSA FREQUENZA DI RACCOLTA DELL'UMIDO	27	3	4	1	7	4	8
SCARSA PULIZIA DEGLI SPAZI ATTORNO AI CONTENITORI	19	8	1	3	3	1	3
SCARSA CURA DEI CONTENITORI DA PARTE DEGLI OPERATORI	17	3	3	0	4	0	7
SCARSA FREQUENZA DI RACCOLTA DELLA CARTA	17	3	1	2	7	0	4
SCARSA FREQUENZA DI RACCOLTA DELLA PLASTICA	16	3	1	1	2	0	9
SCARSA FREQUENZA DI RACCOLTA DEL SECCO	12	3	3	1	2	0	3
CONTENITORI IN CONDIZIONI PESSIME DI PULIZIA ED IGIENE	11	3	3	1	1	0	3
CONTENITORI STRARIPANTI / TROPPO PIENI	10	5	2	2	0	0	1



³ La documentazione esaminata trasmessa dal gruppo Veritas, agli atti, illustra nel dettaglio dati ulteriori per territorio e tipologia. I dati di seguito sintetizzati sono stati reperiti dalla Relazione sulla Customer Satisfaction elaborata da Veritas e approvata dal Comitato di Presidenza all'o.d.g. del 17.02.2022.

Quali aspetti non l'hanno soddisfatta?

(Domanda posta solo a coloro che hanno presentato reclamo e non sono rimasti soddisfatti)

	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano-Marcon-Quarto-Meolo	Cavarzere-Cona	Est
Non è stato risolto il problema / il disservizio persiste	75	13	11	8	13	1	29
Mancata risposta (non ho ricevuto feedback)	36	5	7	5	7	0	12
Tempi lunghi di risposta / di risoluzione	28	5	9	2	4	0	8
Non è stato gestito il reclamo	18	2	5	3	2	1	5



oggetto di audit specifico nella sezione dedicata del presente report

Indagini di *customer satisfaction* (estratto)

Campione consultato Comune di Venezia: 1239 utenti, di cui 758 domestici e 481 commerciali.

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano Marcon Quarto Meolo	Cavarzere Cona	Est
Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta	93,6	86,7	93,9	-	91,9	98,9	95,1
La frequenza del servizio di raccolta porta a porta	91,9	95,8	89,9	-	90,1	95,9	91,3
L'adeguatezza dei contenitori dati in dotazione (numero, tipo) per la raccolta porta a porta	84,1	-	89,7	-	85,2	-	82,2
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	87,2	89,6	88,3	84,5	-	83,3	87,2
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	89,0	88,5	92,3	89,1	-	88,6	87,5
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	72,5	74,9	76,6	62,9	-	77,3	69,9
La quantità dei contenitori stradali per la raccolta differenziata presenti nella sua zona di residenza	85,8	85,9	89,9	80,9	-	86,0	86,2
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	87,5	87,7	87,0	79,7	88,5	94,7	87,4
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	76,6	74,1	76,5	71,7	75,7	83,2	78,6
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	92,7	90,0	92,4	88,8	93,8	96,8	94,0
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	87,6	89,5	87,6	81,9	88,1	-	87,0
Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento	84,8	87,6	77,1	93,5	77,4	88,7	85,7
Gli orari di accesso al centro di raccolta	84,1	91,2	76,8	86,8	75,3	87,7	87,4
Il servizio svolto dal centro di raccolta	93,1	95,4	90,5	94,3	90,5	94,4	94,1
Il servizio Ecomobile / Ecofurgone	93,8	100,0	89,5	-	94,1	-	94,2



ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano Marcon Quarto Meolo	Cavarzere Cona	Est
Gli orari di apertura degli uffici	83,3	86,8	80,6	82,2	75,9	91,5	84,3
La cortesia e competenza del personale	91,6	95,4	93,8	86,2	87,2	98,1	89,8
I tempi di risposta alle richieste	80,2	84,7	79,7	77,3	74,6	94,5	78,1
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	78,1	80,4	75,5	75,9	75,3	91,3	78,0
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	90,8	91,3	91,5	91,9	89,2	96,9	90,0
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	95,2	94,4	98,7	91,5	94,2	93,0	95,4
La frequenza e la puntualità delle informazioni	92,6	93,0	92,2	84,4	92,1	97,7	94,3



I principali aspetti dove è risultato maggiore il **divario tra importanza dello standard e il giudizio dell'utenza** del Comune di Venezia sono:

1) Igiene dei contenitori dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore

Anno 2021	Anno 2020
2,51	2,74

2) Pulizia di strade, marciapiedi e svuotamento dei cestini stradali

Anno 2021	Anno 2020
2,56	2,62

3) Frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati

Anno 2021	Anno 2020
1,58	1,52

4) La quantità di contenitori stradali presenti nella zona di residenza

Anno 2021	Anno 2020
1,56	1,56

5) Chiarezza e facilità di lettura delle bollette

Anno 2021	Anno 2020
1,48	1,54

IL SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI SERVIZI CIMITERIALI



La gestione dell'emergenza sanitaria.

Il Ministero della Salute ha emanato, nel corso del 2020, diverse circolari, tutte sostituite poi dalla n. 818 del 11/01/2021, che riepiloga tutte le cautele da adottare per la gestione dei defunti (trasporto, manipolazione, confezionamento, apposito verbale di chiusura feretro nei casi di morte in cui sia conclamata la presenza di Covid19...).

La Circolare 818/2021 ha validità fino a 30 giorni dopo il termine dell'emergenza (quindi fino al 30 aprile 2022). Dal 1° aprile 2022 non vi è più necessità di sigillare immediatamente il feretro, sono nuovamente possibili le "vestizioni" di rito e l'eventuale tanatocosmesi, le salme possono essere esposte per l'ultimo saluto; le sale del commiato risultano invece definitivamente riaperte dal 25 maggio 2021.

Il Direttore del Servizio di Polizia Mortuaria del Comune di Venezia, con il dispositivo del 23/12/2020 PG 0577387, ingiungeva di provvedere alle esequie entro il termine di 5 giorni, pena sepoltura temporanea "forzata", d'ufficio, onde evitare ogni sosta prolungata non necessaria. Fortunatamente non è mai stato necessario, per il Gestore, ricorrere all'applicazione di questa misura estrema.

I dati sulla ricettività

Nel 2021 la ricettività cimiteriale (da sempre oggetto di attenta programmazione) e quella dell'impianto crematorio di Marghera (che all'occorrenza si è giovato anche del supporto operativo da altri impianti di cremazione in gestione Veritas) non hanno generato disservizi, e sono riusciti (con rarissime e giustificate eccezioni⁴) a rispettare i tempi previsti dagli standard della vigente Carta dei Servizi (per quanto sospesa, in accordo con l'amministrazione comunale, fino al termine dell'emergenza). Come già nel 2020, il servizio di assistenza amministrativa e l'operatività non hanno subito interruzioni non previste. Le campagne di esumazione ed estumulazione si sono svolte regolarmente come da programma, senza necessità di rinvii o sospensioni, e sono state soddisfatte, nel complesso senza gravi ritardi⁵, anche tutte le richieste di traslazione ricevute nel corso dell'esercizio.

**Negli ingressi relativi alla terraferma sono comprese le salme provenienti da altri Comuni per effettuare la cremazione*

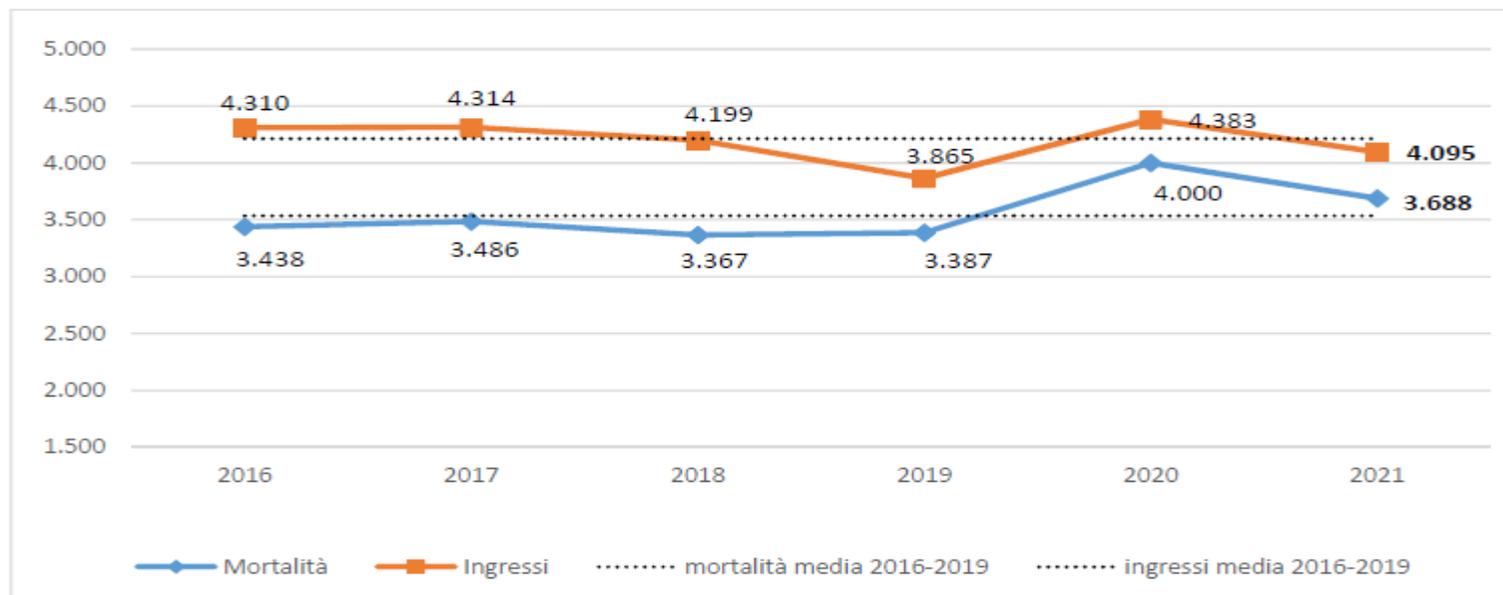


Grafico 1B – "Mortalità ed ingressi 2021 e quinquennio precedente"

⁴ Oggetto di specifico audit presso la società, si veda più avanti.

⁵ Come nota precedente.

Nel Comune di Venezia Veritas ha calcolato un complessivo +7% di decessi nel 2021 rispetto alla media 2015 – 2019.

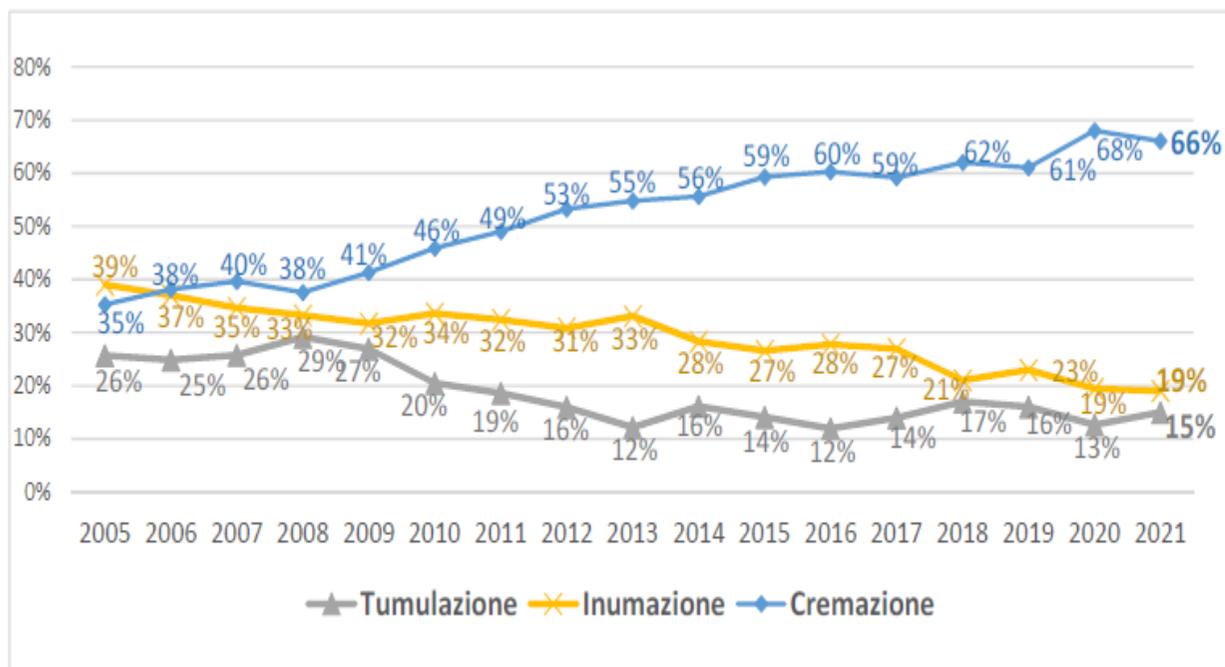


Grafico 2 – "Tipologia sepolture salme 2005-2021"

Operazione	Anno 2021		Totale
	Centro Storico	Terraferma	
Tumulazione	170	356	526
Inumazione	266	372	638
Cremazione	808	1.411	2.219
Totale	1.244	2.139	3.383
Tumulazione	14%	17%	15%
Inumazione	21%	17%	19%
Cremazione	65%	66%	66%
Totale	100%	100%	100%

Nel corso del 2021 sono state inoltre portate avanti attività di esumazione ed estumulazione massiva a S. Michele, Mestre, Favaro, Murano e Lido; dando altresì seguito alle richieste straordinarie in tutti i plessi cimiteriali, senza gravi ritardi, con un'incidenza delle operazioni "d'ufficio" (per disinteresse o irreperibilità dei familiari) del 27% su 331 effettuate. Si sono altresì tenuti 22 funerali d'ufficio per cadaveri di persone "indigenti" in senso lato.

TOTALE COMUNE

	Campo Comune	Campo pagante	Campo rotazione	Loculi	Ossari	Cinerari
Spazi complessivi	30.118	10.187	1.316	74.938	62.712	7.808
<i>di cui disponibili</i>	<i>5.179</i>	<i>934</i>	<i>523</i>	<i>3.897</i>	<i>4.883</i>	<i>636</i>
Fabbisogno anno	547	98	17	445	1.133	
Media fabbisogno del periodo (2017-2021)	631	105	18	460	1.171	
Previsione esaurimento (mesi)	98	107	349	102	57	

OSSERVAZIONI

Valutata nel complesso situazione della ricettività cimiteriale del comune di Venezia non desta particolari preoccupazioni, evidenziando per ciascuna tipologia di sepoltura un'autonomia di **almeno 5 anni**. Superato il temporaneo problema di alcuni esercizi precedenti (2019-2020) ove si manifestava una incipiente scarsità di posti inumatori in campo comune, le tipologie più richieste ed a più rapido esaurimento risultano ora essere quelle delle **nicchie** (in specie nel centro storico) e degli **ossari/ cinerari**.

AREA LAGUNARE

	Campo Comune	Campo pagante	Campo rotazione	Loculi	Ossari	Cinerari
Spazi complessivi	16.895	4.562	747	36.128	38.252	1.652
<i>di cui disponibili</i>	<i>3.865</i>	<i>511</i>	<i>372</i>	<i>505</i>	<i>1.602</i>	<i>15</i>
Fabbisogno anno	210	58	1	134		372
Media fabbisogno del periodo (2017-2021)	254	65	10	141		446
Previsione esaurimento (mesi)	183	94	446	43		44

AREA TERRAFERMA

	Campo Comune	Campo pagante	Campo rotazione	Loculi	Ossari	Cinerari
Spazi complessivi	13.223	5.625	569	38.810	24.460	6.156
<i>di cui disponibili</i>	<i>1.314</i>	<i>423</i>	<i>151</i>	<i>3.392</i>	<i>3.281</i>	<i>621</i>
Fabbisogno anno	337	40	16	321		761
Media fabbisogno del periodo (2017-2021)	377	39	7	321		724
Previsione esaurimento (mesi)	42	130	259	127		65

SITI CIMITERIALI		Campo Comune	Campo Pagante	Campo Rotazione	Loculi	Ossari Cinerari
TIPOLOGIA SEPOLTURA						
DISPONIBILITA' COMPLESSIVA COMUNE DI VENEZIA		*2022	*2022		*2022	*2022
DISPONIBILITA' COMPLESSIVA AREA LAGUNARE		*2022			*2022	*2022
DISPONIBILITA' COMPLESSIVA AREA TERRAFERMA			*2022		*2022	*2022
AREA LAGUNARE	S. Michele in Isola	*2022			*2022	*2022
	Murano					
	Burano					
	S. Erasmo					
	Lido				*2022	
	Malamocco				*2022	
	Pellestrina				*2022	
	S. Pietro in Volta				*2022	
AREA TERRAFERMA	Mestre					
	Marghera					
	Chirignago				*2022	*2022
	Favaro Veneto				*2022	
	Campalto		*2022			
	Zelarino				*2022	
	Trivignano				*2022	
	Dese					

DISPONIBILITA' GARANTITA PER OLTRE DUE ESERCIZI
 DISPONIBILITA' LIMITATA (TRA 18 E 24 MESI)
 POSTI ESAURITI O CON DISPONIBILITA' INFERIORE A 18 MESI
*2022 PREVISTI INTERVENTI NEL 2022

Tabella 24 – "Situazione sepolture plessi cimiteriali"

La gestione del verde cimiteriale

Anche l'esercizio 2021 è stato caratterizzato da una particolare stagionalità primaverile/estiva (continue ed intense precipitazioni alternate ad alte temperature) che ha condizionato sfavorevolmente l'accrescimento dell'erba nei campi e nelle aree a prato.

Veritas ha controllato la situazione:

- ravvicinando gli interventi di **sfalcio**, aumentandoli inevitabilmente nel numero (+1);
- incrementando anche le attività di **raschiatura** delle erbe infestanti presso i viali e campi in ghiaia (+3);
- eseguendo un trattamento di **diserbo biologico** extra contratto aggiuntivo ai due Diserbi Chimici (+1) effettuato dal 16 al 31 Agosto 2021 su tutti i Cimiteri Comunali.

Questi interventi supplementari hanno permesso di recuperare le situazioni di crisi createsi.

Le situazioni di disagio generate dai limiti previsti dagli Standard contrattuali hanno indotto a formulare e presentare all'Amministrazione Comunale un nuovo schema operativo che prevede appunto una revisione di incremento nella frequenza di alcune particolari attività, quali la raschiatura delle infestanti e lo sfalcio dell'erba, abbandonando nel contempo il diserbo chimico, ritenuto fra l'altro, eccessivamente impattante riguardo all'ambiente Lagunare circostante⁶.

Sono per contro stati eseguiti minori servizi circa il numero degli **abbattimenti** (-22) perché non se ne è presentata la necessità, per le attività di **potatura** (-20) e per l'attività relativa alla messa a dimora di **nuovi impianti** (-20).

Alla pagina seguente la tabella riepilogativa degli interventi complessivamente realizzati.

⁶ Con DGC n.151 del 13/7/2022 è stata approvata la modifica del Disciplinare tecnico della gestione integrata dei servizi cimiteriali approvato con Deliberazione del Commissario Straordinario con i poteri della Giunta Comunale n. 217 del 26 maggio 2015, e s.m.i. per variazione del corrispettivo in relazione alla modifica di alcuni standard del servizio.



Contabilizzazione Servizio Verde Cimiteriale - Esercizio 2021

Standard Contrattuali

Sfalcio dell'erba	Potatura Alberature	Potatura Siepi ed Arbusti Isolati	Abbattimento Alberature	Fioriture	Nuovi Impianti Arborei	Raschiature Infestanti	Diserbo Chimico
n°	n°	n°	n°	n°	n°	n°	n°
8	300	2	50	2	50	4	2

Attività eseguite Esercizio 2021

Sfalcio dell'erba	Potatura Alberature	Potatura Siepi ed Arbusti Isolati	Abbattimento Alberature	Fioriture	Nuovi Impianti Arborei	Scerbature	Diserbo Chimico
n°	n°	n°	n°	n°	n°	n°	n°
9	280	2	28	2	30	7	3

Differenze

1	-20	0	-22	0	-20	3	1
----------	------------	----------	------------	----------	------------	----------	----------

Il monitoraggio sul rispetto degli standard e sintesi delle principali criticità

Come già fatto presente a causa dell'emergenza sanitaria Veritas ha chiesto al Comune la sospensione del rispetto degli standard della carta a partire dal mese di marzo 2021, protrattasi sino alla seconda metà del 2022.

Pertanto i rilievi che sono stati estrapolati dalla rendicontazione 2021, attestanti alcune criticità riscontrate nel rispetto di alcuni standard relativi alle cremazioni e alle traslazioni, sono stati oggetto di ulteriore approfondimento su di un piano meramente informativo per l'amministrazione comunale, per il tramite dello scrivente Servizio, al fine di fornire ragguagli agli organi decisionali il più completi, puntuali ed esaustivi possibile nonostante il periodo di sospensione degli standard previsti dalla Carta della Qualità.

Gli esiti dei focus effettuati sono reperibili nelle pagine che seguono.

La gestione dei contatti

Nel corso del 2021 con il supporto del gestionale in uso (SAP CRM) sono stati presi in considerazione i contatti riferiti ai destinatari, tra l'altro, delle seguenti attività:

- **9000000501 – Servizi operazioni cimiteriali Venezia;**
- **9000000500 - Servizi operazioni Mestre.**

Nel corso della verifica sono stati valutati i contatti assegnati ai destinatari delle attività sopra indicate ed anche i documenti ad essi allegati o in essi richiamati (per esempio reclami in entrata, risposte in uscita, materiale fotografico).

I contatti agganciati a tali destinatari attività sono generati e/o presi in carico dallo Staff Tecnico della Direzione Servizi Cimiteriali e gestiti pertanto da personale specificatamente incaricato e formato anche in termini di Regolamento UE 679/2016 GDPR e UNI ISO 37001:2016.

Risultati di sintesi:

N° contatti OK	N° contatti con osservazioni	N° contatti non conformi
27	1	0

Inoltre sono stati specificatamente campionati alcuni contatti presentati a VERITAS per iscritto attraverso il Protocollo il quale ha provveduto alla loro registrazione in SAP CRM e nel sistema Archiflow, (contatti n° 6610164, 6822061, 7139419).

I contatti assegnati nell'anno 2021 ai Servizi Cimiteriali sono **147** e risultano essere tutti in stato concluso.

Si evidenzia che, in accordo con il Comune di Venezia, causa stato di emergenza pandemia COVID – 19, anche nel 2021 sono state applicate specifiche deroghe in merito al rispetto degli standard presenti nella Carta dei Servizi.

La Direzione Servizi Cimiteriali di Veritas S.p.A. ha comunque agito affinché fossero garantiti gli standard inerenti la gestione dei reclami, tant'è che nel 2021 non si sono avuti "fuori standard" nella gestione della tempistica dei riscontri nel perimetro del servizio erogato nei confronti del Comune di Venezia.

Il tempo medio di chiusura contatti in SAP CRM corrisponde a 5,3 giorni, in netto miglioramento rispetto agli anni precedenti come evidenziato nella seguente tabella:

Confronto 2018 – 2019 – 2020 - 2021

	2018	2019	2020	2021
N° contatti	138	232	173	147
Tempo medio chiusura in SAP	16	10,9	14,3	5,3

Ripartizione contatti per area

Area	N° contatti 2018	% su totale 2018	N° contatti 2019	% su totale 2019	N° contatti 2020	% su totale 2020	N° contatti 2021	% su totale 2021
Cimiteri Mestre	116	84%	199	85,7%	144	83,2%	118	80,2%
Cimiteri Venezia	18	13%	31	13,3%	25	14,4%	25	17%
Cimiteri altri comuni	4	2,9%	2	0,8%	4	2,3%	4	2,7%

Ripartizione contatti per classe di appartenenza

Classe	N° contatti 2018	% su totale 2018	N° contatti 2019	% su totale 2019	N° contatti 2020	% su totale 2020	N° contatti 2021	% su totale 2021
Richiesta utente	81	58,7%	149	64,2%	88	50,8%	69	46,9%
Reclamo	51	36,9%	76	32,7%	49	28,3%	52	35,3%
Richiesta informazioni	6	4,3%	7	3%	36	20,8%	26	17,6%

Tra i principali motivi di contatto da parte dell'utenza si segnalano:

Motivo	N° contatti 2019	% su totale 2019	N° contatti 2020	% su totale 2020	N° contatti 2021	% su totale 2021
Manutenzione straordinaria	125	53,8%	79	45,6%	57	38,8%
Furti, atti vandalici, danni da terzi	28	12%	21	12,1%	23	15,6%
Richiesta informazione	7	3%	36	20,8%	25	17%
Reclamo manutenzione del verde	27	11,6%	8	4,6%	13	8,8%
Scarsa pulizia ambienti e contenitori	11	4,7%	9	5,2%	9	6,1%
Richiesta manutenzione del verde	22	9,4%	7	4%	7	4,8%
Concessioni contratti lampade votive	2	0,8%	1	0,5%	5	3,4%

Sintesi delle indagini sulla customer satisfaction

La raccolta delle informazioni è avvenuta nel mese di Settembre 2021 ed è stato intervistato un campione di 451 frequentatori dei cimiteri.

È stato predisposto un questionario semi-strutturato da somministrare ai soggetti.

L'indice Generale di Soddisfazione è calcolato in base alla risposta ad una domanda diretta: «*Come valuta complessivamente la qualità del servizio offerto da Veritas? Esprima il suo giudizio con un punteggio da 1=per nulla soddisfacente a 10=molto soddisfacente*».

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

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Indice generale di soddisfazione	92,70	90,70	89,00	93,90	97,5	98,0	92,8	95,8	98,2

Prese in esame le domande oggetto d'indagine che riguardano **aspetti di prodotto/servizio**, i due fattori più soddisfacenti sono risultati essere «*La chiarezza della segnaletica di orientamento all'interno del cimitero*» (98,8%) e «*Gli orari di apertura sia invernali sia estivi*» (98,6%), mentre quello meno gradito «*La manutenzione e la riparazione di guasti del servizio lampade votive*» (95,9%).

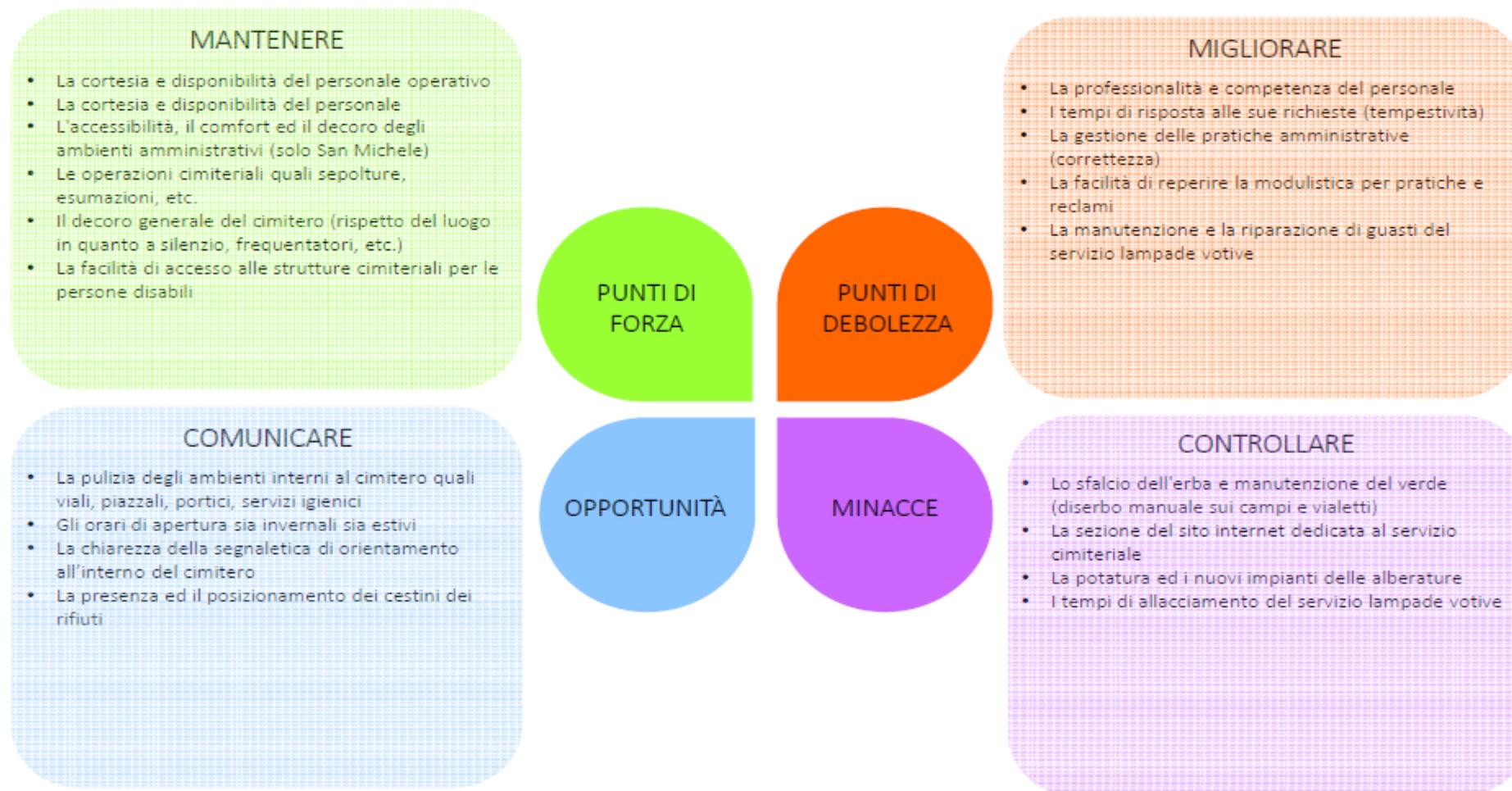
Tra le domande oggetto d'indagine che riguardano gli **aspetti di relazione**, il fattore più soddisfacente risulta essere «*L'accessibilità, il confort ed il decoro degli ambienti amministrativi (solo S. Michele)*» (99,5%) mentre quello meno gradito «*I tempi di risposta alle sue richieste (tempestività)*» (89,2%).

Principali suggerimenti raccolti da parte dell'utenza

Ha delle precisazioni da fare, dei commenti, dei suggerimenti da proporre?

	Cimitero di Chirignago	Cimitero di Murano	Cimitero di Venezia	Totale
Manutenzione del verde da migliorare	16	8	76	100
Prevenire ed arginare i fenomeni di accattonaggio	4	0	50	54
Garantire maggior sicurezza nel cimitero ed attorno ad esso (maggiore vigilanza ecc..)	8	0	31	39
Potenziare la presenza di annaffiatori	3	0	33	36
Migliorare la pulizia	6	5	24	35
Potenziare la presenza di fontane	0	0	30	30
Estendere/variare gli orari	5	3	18	26
Prevenire i furti: ci sono persone che rubano	15	0	6	21
Il custode è molto bravo / cortese	0	10	0	10

Dall'analisi sulla customer satisfaction è stata in conclusione estrapolata una mappa che offre un quadro organico delle **priorità di intervento** per l'azienda dove nel riquadro, ovvero:



Il monitoraggio sul rispetto degli standard 2022 (sintesi)

Di seguito il quadro sinottico dei sopralluoghi/verifiche effettuati.

VERITAS Servizio Igiene Urbana

SITO	UBICAZIONE	DATA VERIFICA O SOPRALLUOGO	CHECK LIST UTILIZZATA	TOTALE VERIFICHE E SOPRALLUOGHI
Verifica Sito web	-	- 07/02/2022 - 21/02/2022	I.U._02	16
Call center	-	- 24/05/2021	I.U._02	
Sportelli informativi Centro storico	P.le Roma, S. Croce	- 03/03/2022	I.U._01	
Sportelli informativi Terraferma	P.le L. Da Vinci, Mestre	- 12/05/2022	I.U._01	
Ecocentri Venezia ed isole	- Scomenzera, Venezia - Lido di Venezia - Fusina	- 17/03/2022 - 18/05/2022 - 07/07/2022	I.U._03	
Ecocentri Terraferma	V. P. di Cavergnago, Mestre	- 29/04/2022	I.U._03	
Ecobarche Venezia	- Rialto Mercato - Burano	- 06/04/2022 - 28/06/2022	I.U._04	
Ecomobili Terraferma	- Marghera - Mestre (Parco Ponci) - Chirignago - Zelarino - Malcontenta	- 26/05/2022 - 3/05/2022 - 22/04/2022 - 20/05/2022 - 12/05/2022	I.U._04	

Un sopralluogo per sito. Piu' verifiche per sito web/call center.

Servizi Cimiteriali

SITO	DATA VERIFICA O SOPRALLUOGO	CHECK LIST UTILIZZATA	TOTALE VERIFICHE E SOPRALLUOGHI
Sportelli informativi: - Terraferma	03/05/2022	CIM_01	17
Cimitero Venezia	14/04/2022	CIM_02	
Cimitero Lido	13/04/2022		
Cimitero Malamocco	11/05/2022		
Cimitero Pellestrina (S.P. in Volta)	11/05/2022		
Cimitero Pellestrina (Ca' Roman)	11/05/2022		
Cimitero S. Erasmo	13/07/2022		
Cimitero Marghera	26/05/2022		
Cimitero Mestre	03/05/2022		
Cimitero Murano	13/07/2022		
Cimitero Burano	28/06/2022		
Cimitero Dese	22/04/2022		
Cimitero Favaro	22/04/2022		
Cimitero Chirignago	8/04/2022		
Cimitero Zelarino	20/05/2022		
Cimitero Trivignano	20/05/2022		
Cimitero Campalto	12/05/2022		

Un sopralluogo per sito.

RIEPILOGO CRONOLOGICO GENERALE

	VERITAS N. VERIFICHE IGIENE URBANA	VERITAS N. VERIFICHE CIMITERI	TOTALE
febbraio	2	0	2
marzo	2	0	2
aprile	3	5	8
maggio	7	9	16
giugno	1	1	2
luglio	1	2	3
	VERITAS N. VERIFICHE IGIENE URBANA	VERITAS N. VERIFICHE CIMITERI	TOTALE
TOTALE	16	17	33

Non sono pervenuti riscontri puntuali alle schede di verifica da parte di Veritas allo scrivente Servizio, fatta salva una mail del 9 marzo 2022 relativa al sopralluogo effettuato presso lo sportello informativo di Venezia.