

AREA ECONOMIA E FINANZA

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

REPORT DI MONITORAGGIO 2023 SUL RISPETTO DEGLI STANDARD DEI SERVIZI

DOTATI DI CARTA DELLA QUALITÀ

- VERITAS S.P.A.: - GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI

- SERVIZI CIMITERIALI

**CITTA' DI
VENEZIA**



SERVIZIO CONTROLLO GESTIONALE SOCIETÀ PARTECIPATE E MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

INDICE

GLI STANDARD DI QUALITÀ

LA RENDICONTAZIONE SUL RISPETTO DEGLI STANDARD 2022

VERITAS S.p.A.Gestione Integrata dei Rifiuti; Servizi Cimiteriali.

IL MONITORAGGIO SUL RISPETTO DEGLI STANDARD 2023

VERITAS S.p.A.Gestione Integrata dei Rifiuti; servizi Cimiteriali.

N.B.: La documentazione attinente le verifiche sul servizio è disponibile agli atti del Servizio.

VERITAS SPA

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 APPROVATA CON DELIBERA DI ASSEMBLEA DI BACINO 15 DEL 16.12.2022 ALLEGATO A
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

Gli standard di qualità

VERITAS SPA

SERVIZIO	FONTE CDS	DISCIPLINA PREVISTA PER STD QUALITA'	RIFERIMENTI STD
GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI*	DGC 122/2020	<p>Art. 9 - Carta della Qualità del Servizio Rifiuti Urbani</p> <p>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.</p> <p>...</p> <p>3. La Carta, in raccordo con il Regolamento per la gestione dei rifiuti urbani adottato dall'amministrazione comunale, fisserà:</p> <ul style="list-style-type: none"> ⌚ 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>Con Delibera dell'Ente di Governo n.15 del 16/12/2022 è stata approvata la nuova Carta Qualità del servizio integrato di gestione rifiuti urbani ai sensi dell'art 5 TQRIF allegato A alla deliberazione ARERA n. 15/2022/R/Rif.</p> <p>In appendice alla Carta della Qualità sono pubblicati i nuovi standard adottati da Veritas s.p.a.. Per il biennio 2023-24, in coerenza con quanto previsto dallo schema regolatorio n.1 adottato, di cui all'art.3 del TESTO UNICO PER LA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI (TQRIF), dei 20 indicatori previsti solo 4 risultano applicabili:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) Tempo e percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione; 2) Tempo e percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio; 3) Tempo e percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati; 4) Tempo medio di attesa tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (tempo medio di attesa per il servizio telefonico).**
GESTIONE INTEGRATA DEI SERVIZI CIMITERIALI***	DD 2203/2015; PG 581133/2018	<p>Prospetti approvati con Determinazione Dirigenziale e successivamente modificati con disposizione dirigenziale PG 581133/2018.</p>	<p>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, precedentemente sospesi.</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 nel/i *Contratto/i di servizio e/o nella/e Carta/e della qualità* vigenti.

** Il Servizio Controllo Gestionale Società Partecipate e Monitoraggio della Qualità dei Servizi ha effettuato nel 2023 due verifiche dirette sull'ultimo dei 4 indicatori, mediante chiamate al call center in modalità *mystery client*; la verifica sugli altri 3 indicatori previsti verrà effettuata mediante rendicontazione dei dati che sarà richiesta a Veritas S.p.A. nel corso del 2024.

*** 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).

LA RENDICONTAZIONE SUL RISPETTO DEGLI STANDARD 2022

IL SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI



VERITAS S.p.A.



IL SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI SERVIZI CIMITERIALI

Riscontri pervenuti

- Con **nota pg 56523/2023** ad oggetto **Servizi Cimiteriali – rendicontazione anno 2022**, trasmessa via mail in data 30 giugno 2023,

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 di esercizio 2022 - il conto economico, 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 “contatti utenza”;

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

- A seguito della nota pg 372468 del 2/8/2023, inviata per il tramite dello scrivente Servizio, Veritas S.p.A. ha trasmesso **nota protocollo n.79120/2023 a mezzo mail del 26/9/2023** contenente i dati richiesti 2022 e relativi allegati (*dati sportello, dati contratti, dati call center, rendicontazione standard qualità e ingombranti*) per il servizio di **Gestione Integrata dei Rifiuti**.



IL SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI

Dai dati **quantitativi** trasmessi dalla società emerge che:

1) Il dato sulla **affluenza allo sportello** del 2022 risulta sostanzialmente invariato, attestandosi a 8.842 (rispetto a 8.836 del 2021) di cui 2.406 prenotati tramite il canale telematico dello Sportello On Line.

Anche i **tempi medi di attesa** vedono consolidarsi il trend migliorativo iniziato nel 2021, passando da 5 a 4 minuti Venezia Centro Storico e da 3 a 1:39 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 ulteriore riscontro positivo, avendo gestito 2.900 richieste di accesso (in considerevole aumento rispetto a 2.286 del 2021),.

Il numero di **prenotazioni** (10.302) non si discosta di molto da quello registrato l'anno precedente.

2) I dati sulle attivazioni di **nuovi contratti** riportano un incremento (+ 824) rispetto al 2021; analogo l'esito per le **cessazioni** che vedono un leggero incremento (+ 506).

3) I **contatti telefonici tramite call center**¹ (- 17.068), passati in termini assoluti da 318.546 a 192.970, con i seguenti dettagli:

- canale Contact Center DIME: 157.221;

- canale Call Center (Venezia Centro Storico e Mestre): 35.749

¹ I dati sul call center fanno riferimento all'intera area metropolitana, compreso il Comune di Venezia.

Il totale delle **risposte effettive** da parte del Gestore tramite il canale del Contact Center DIME, si è attestato a 137.399, mentre le risposte tramite il canale tradizionale sono state 25.900.

Il **tempo medio di attesa** è rimasto attorno ai 50 secondi tramite il Contact Center DIME, valore confermato anche per il Call Center tradizionale con un netto miglioramento rispetto al 2021 (2 minuti e 47).

Dati qualitativi

Tenuto conto che dal 2023 è entrata in vigore la delibera n.15/2022 di ARERA, con nuovi standard specifici, i dati sull'ultima annualità di vigenza degli standard precedenti registrano:

- per il servizio di **asporto ingombranti** si sono registrati 38.834 interventi (da 27.267 del 2021), con prevalenza degli interventi in Centro Storico (19.804), a seguire in Terraferma (14.814) e Lido-Pellestrina (4.216).

Il tempo medio rilevato è stato rispettivamente di 8,8, 12,74 e 5,7 giorni.

Le **richieste di preventivo a pagamento** hanno subito una lieve riduzione passando da 344 a 245 senza anomalie rilevate circa il tempo di risposta rispetto allo standard previsto.

Esiti della rendicontazione

I dati registrati nel 2022 non presentano criticità sostanziali né con riferimento ai dati quantitativi contenuti nella Carta della Qualità vigente né secondo quanto riferito circa gli standard qualitativi.

In particolare per questi ultimi:

- non si sono registrati ritardi inferiori né superiori ai 5 minuti rispetto agli orari di apertura dei Centri di Raccolta né degli uffici di assistenza alla clientela per una percentuale superiore al 5%;
- le 1.144 pratiche di variazione contrattuale transitate tramite sportello fisico sono state evase nell'immediato come previsto dallo standard.
- le 3.288 pratiche di variazione contrattuale pervenute per iscritto tramite canali diversi (es. email) sono state lavorate, previo riscontro immediato con risposta automatica, entro 10 gg nel pieno rispetto di quanto previsto dallo standard (60 gg).

Non risultano infine pervenute istanze di rimborso per errata fatturazione né richieste di indennizzo.

La gestione dei reclami²

Il focus sul servizio di Gestione Integrata dei Rifiuti, elaborato dalla società di consulenza incaricata da Veritas S.p.A, fornisce riscontro da un campione di **1.414 interviste**, suddiviso per tipologia di utenza, rispetto alle 1.239 interviste del 2021 (+175, ovvero il 14,12% in più), suddiviso per tipologia come da tabella sottostante

SERVIZIO IGIENE AMBIENTALE			
Utenze Domestiche		Utenze Commerciali	
N	%	N	%
758	21,4	481	25,0

SERVIZIO IGIENE AMBIENTALE			
Utenze Domestiche		Utenze Commerciali	
N	%	N	%
916	20,1	498	25,4

anno 2021

anno 2022

Nel corso del 2022 il **2,6%** (35) dell'utenza del Comune di Venezia³ ha lamentato un disservizio presentando un reclamo telefonico/scritto, restando:

- soddisfatto per come è stato gestito nel 46,6% dei casi;
- insoddisfatto nel 53,4%.

² 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 9.2.2023.

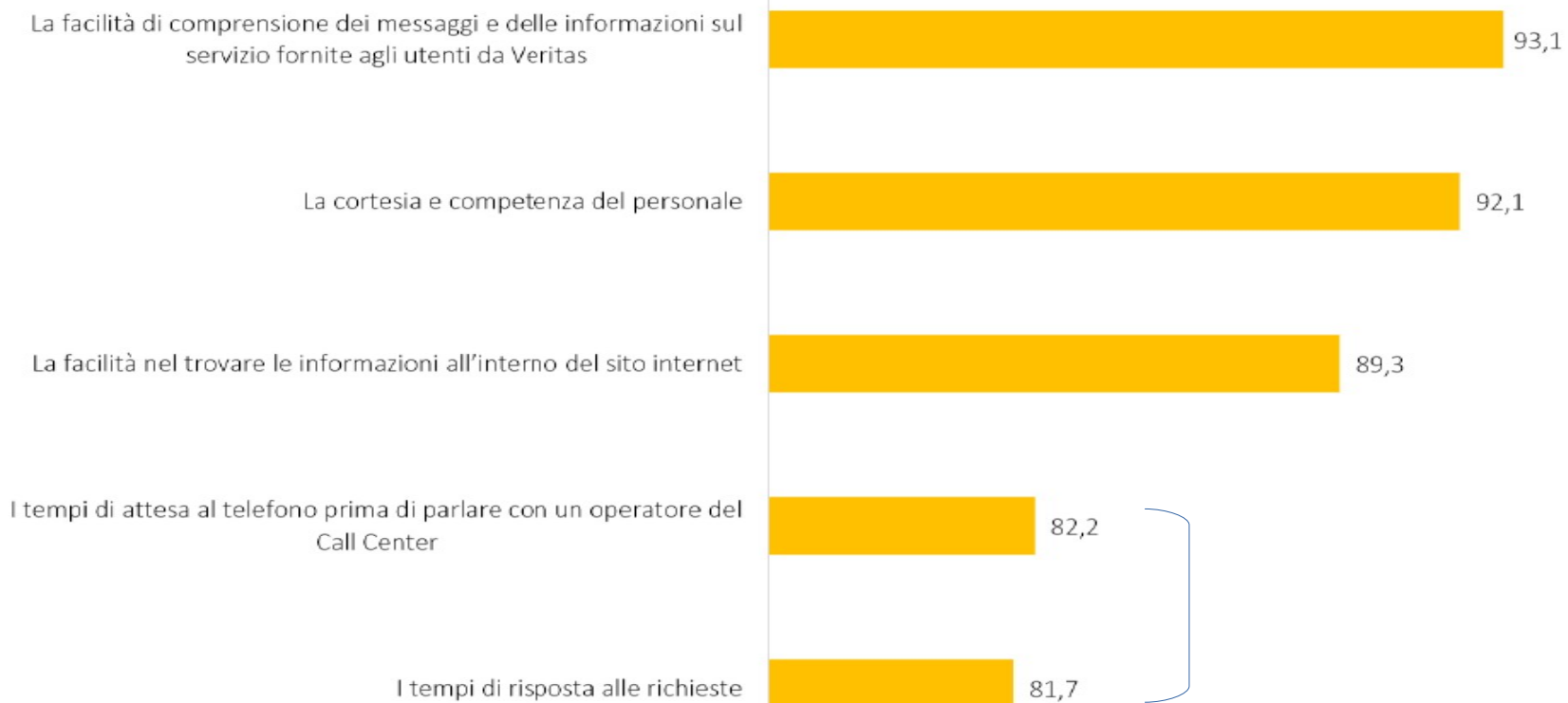
³ 4,4% il dato medio dell'intero bacino.

Di seguito si illustrano i principali indici di soddisfazione e correlati esiti d'indagine effettuata sull'utenza per macro-categoria (prodotto/servizio; relazione/comunicazione), con evidenza dei livelli di minor soddisfazione.

Customer Satisfaction (estratto)



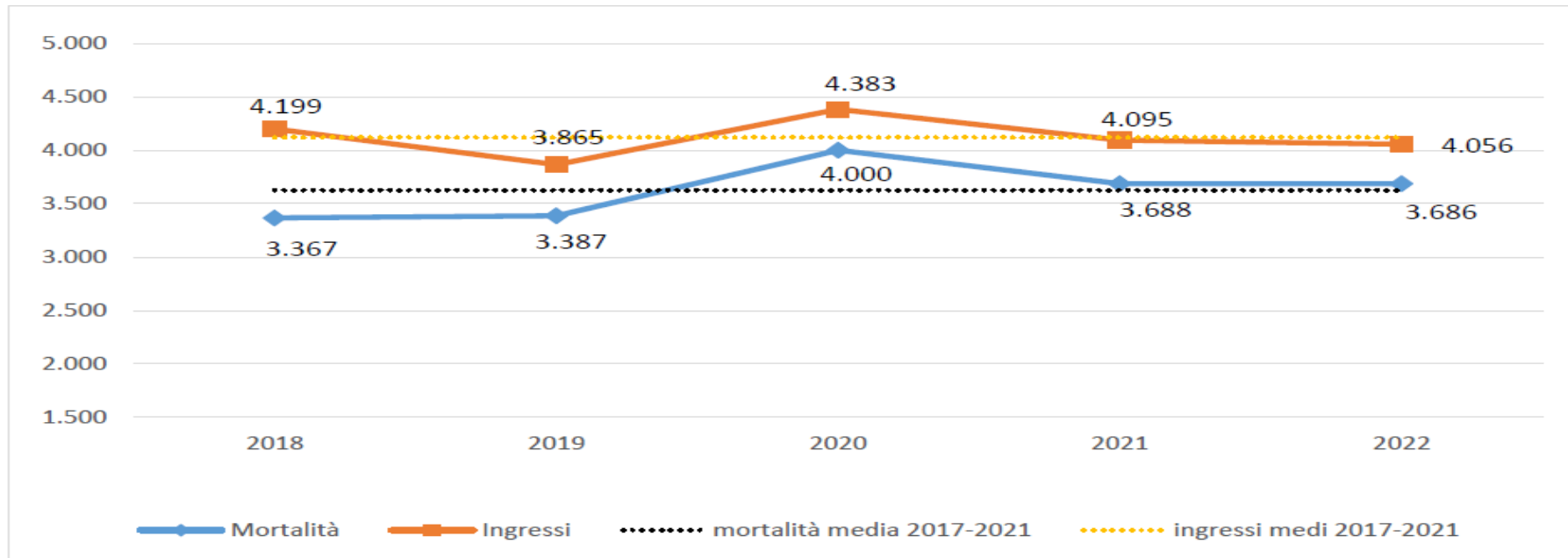
INDICI DI SODDISFAZIONE: RELAZIONE / COMUNICAZIONE



IL SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI SERVIZI CIMITERIALI



La gestione degli ingressi



I dati sulla ricettività

Nella relazione 2022⁴ Veritas S.p.A. attesta, tra l'altro, che:

- la **gestione** integrata del sistema cimiteriale e di cremazione si è confermata la soluzione più appropriata a fronteggiare la recente emergenza senza generare disservizi, sia dal lato amministrativo che operativo, nel rispetto (con rarissime e giustificate eccezioni⁵) dei tempi previsti dagli standard della vigente Carta dei Servizi;
- la situazione complessiva della **ricettività** cimiteriale è positiva per tutte le tipologie di sepoltura;
- è stato dato seguito a 26 **funerali d'ufficio**, laddove Veritas S.p.A. provvede alla sepoltura “per i cadaveri di persone indigenti o bisognose o per le quali vi sia disinteresse da parte dei familiari o gli stessi siano indigenti”, previa apposita declaratoria da parte del Comune, mentre nel 2021 erano stati 22;
- Dall'analisi della tabella a pagina seguente si nota subito la singolare **piena corrispondenza nel 2021 e nel 2022** tra le percentuali di distribuzione delle scelte di destinazione dei defunti in immediatezza di decesso. A conferma delle tendenze già evidenziate negli anni precedenti, l'opzione prevalente rimane quella della cremazione (con successiva tumulazione delle ceneri), che si assesta al 66%, mentre la sepoltura per inumazione e tumulazione di cadavere in loculo sono stabili rispettivamente al 15% e 19%.

⁴ Agli atti del Servizio.

⁵ Si veda più avanti il paragrafo **Il monitoraggio sul rispetto degli standard e sintesi delle principali criticità**.

Anno	2021			2022		
	Centro Storico	Terraferma	Totale	Centro Storico	Terraferma	Totale
Operazione						
Tumulazione	170	356	526	178	340	518
Inumazione	266	372	638	270	367	637
Cremazione	808	1.411	2.219	798	1.481	2.279
Totale	1.244	2.139	3.383	1.246	2.188	3.434
Tumulazione	14%	17%	15%	14%	16%	15%
Inumazione	21%	17%	19%	22%	17%	19%
Cremazione	65%	66%	66%	64%	68%	66%
Totale	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Tabella 2 – "Tipologia sepolture salme 2005-2022"

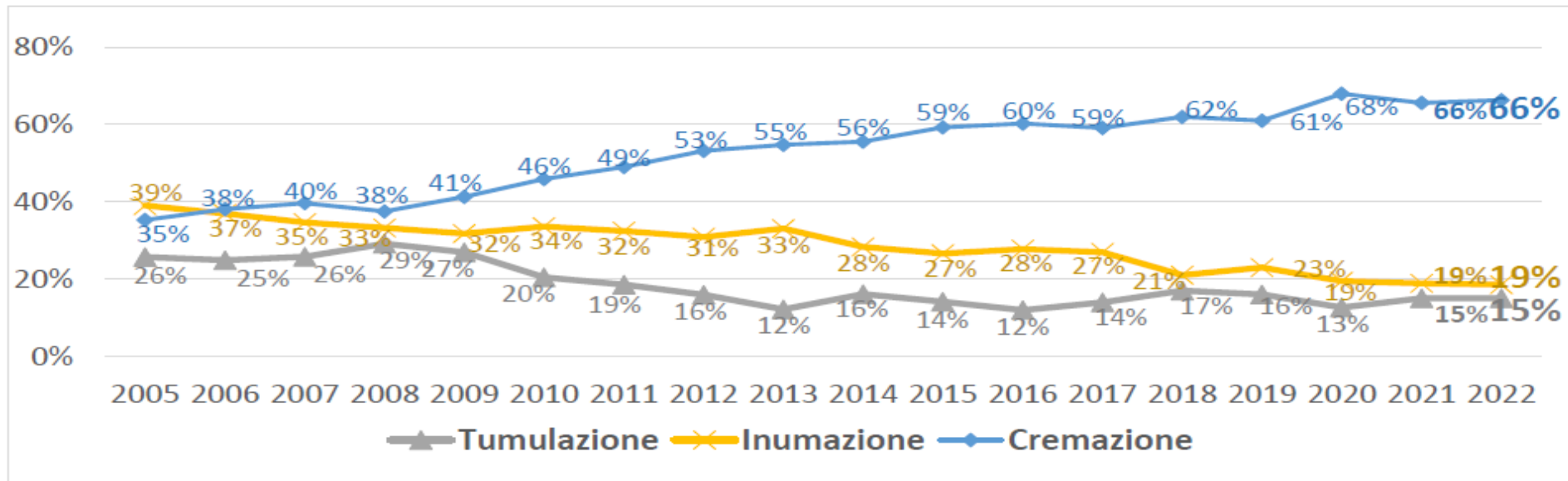
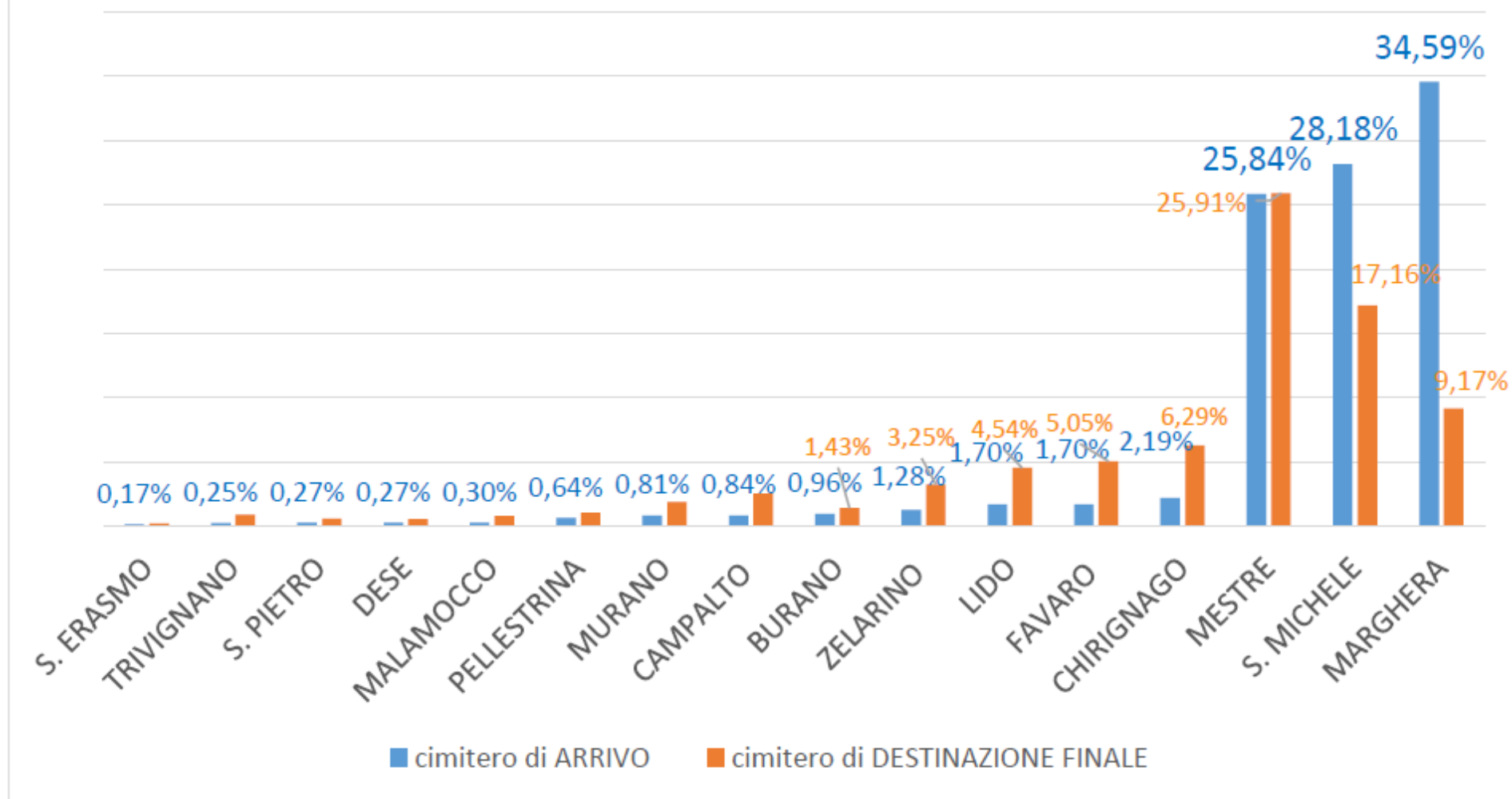


Grafico 2 – "Tipologia sepolture salme 2005-2022"

Percentuale ingressi per cimitero di arrivo e di destino Anno 2022



Valutazione analitica della situazione ricettiva al 31.12.2022

<i>TOTALE COMUNE</i>						
	Campo Comune	Campo pagante	Campo rotazione	Loculi	Ossari	Cinerari
Spazi complessivi	29.050	10.145	1.316	70.943	60.101	7.809
<i>di cui disponibili</i>	<i>4.551</i>	<i>900</i>	<i>504</i>	<i>4.374</i>	<i>5.517</i>	<i>563</i>
Fabbisogno anno	540	84	8	470	1.203	
Media fabbisogno del periodo (2018-2022)	591	97	10	465	1.146	
Previsione esaurimento (mesi)	92	111	605	113	64	

Secondo il Gestore nel complesso la situazione della ricettività cimiteriale del Comune di Venezia non desta particolari preoccupazioni, evidenziando per aree inumatorie e loculi un'autonomia approssimativamente **decennale**, e per gli ossari/ cinerari di **almeno 5 anni**. Risultano superati, grazie alla programmazione delle dissepolture (esumazioni ed estumulazioni) anno 2022, i problemi che iniziavano a manifestarsi negli esercizi precedenti: una certa scarsità di posti inumatori in campo comune (2019-2020) o di nicchie (2021).

In linea con il trend crescente delle cremazioni in immediatezza di decesso degli ultimi anni, le tipologie più richieste ed a più rapido esaurimento risultano al 31.12.2022 essere quelle degli **spazi per la conservazione di ceneri**.

La gestione del verde cimiteriale

Il 2022 ha visto l'importante modifica apportata agli Standard di servizio contrattuali, che prevedono l'eliminazione dell'attività di Diserbo Chimico delle erbe infestanti, compensata dall'incremento delle attività di Raschiatura Meccanica, quest'ultima economicamente più onerosa anche per effetto della revisione del prezzo a mq che si è resa necessaria.

A questo proposito il Comune di Venezia con Deliberazione n° 151 del 13/07/2022 "Variazione corrispettivo Contrattuale" ha riconosciuto a Veritas S.p.A. i conseguenti incrementi dei costi.

Le attività su menzionate sono previste contrattualmente e regolate ognuna da un numero prestabilito di interventi annui.

Attualmente, la frequenza annua di alcuni di questi (nello specifico lo sfalcio dell'erba) passa da 8 a 10 interventi; per quanto riguarda la raschiatura delle erbe infestanti, la frequenza annua passa da 4 a 12, con la conseguente eliminazione dei trattamenti fitosanitari chimici (diserbo) rivolto alle erbe infestanti.

Queste importanti e fondamentali modifiche qualitative, garantiscono nei Cimiteri Comunali uno standard di decoro sicuramente medio alto.


L'esercizio **2022, diversamente dal precedente**, è stato caratterizzato da una particolare stagionalità primaverile/estiva con insufficienti precipitazioni atmosferiche ed alte temperature, che ha condizionato a nostro favore i livelli di accrescimento dell'erba nei campi e nelle aree a prato.

Grazie all'applicazione delle nuove frequenze di standard, che ci ha permesso di ravvicinare gli interventi di sfalcio uno all'altro, è stato possibile controllare almeno nella seconda metà dell'anno⁶ la situazione, e questo anche soprattutto riguardo le **attività di raschiatura** che hanno garantito un maggior controllo sulla flora infestante. Riguardo a queste ultime attività, le quali hanno un'importante incidenza sulla manodopera (pari al 70%), sono in corso valutazioni su possibili miglioramenti operativi, che introducano appunto l'impiego sempre più diffuso di macchinari utili a raschiare le erbe infestanti. Inoltre, allo scopo di ridurre sempre più le superfici in ghiaia dei campi inumatori, è in corso in alcuni cimiteri della Terraferma la trasformazione di queste superfici a prato, con conseguente rimodulazione dei posti a terra per favorire l'uso di appositi rasa erba. Questo, oltre a ridurre l'impegno di manodopera per le attività di raschiatura, contribuisce a generare minori costi e maggiori vantaggi ambientali e paesaggistici.

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.

Sono stati eseguiti servizi in linea con gli standard contrattuali tranne per il numero degli **abbattimenti (-31)**, perché non se ne è presentata la necessità, ma sono state per contro eseguite **+121 potature di alberature**.

Di seguito la tabella riepilogativa degli interventi complessivamente realizzati.

 Contabilizzazione Servizio Verde Cimiteriale - Esercizio 2022							
<i>Standard Contrattuali</i>							
Sfalcio dell'erba	Potatura Alberature	Potatura Siepi ed Arbusti Isolati	Abbattimento Alberature	Fioriture	Nuovi Impianti Arborei	Raschiatura infestanti	Diserbo Chimico
n°	n°	n°	n°	n°	n°	n°	n°
10	300	2	50	2	50	12	0
<i>Attività eseguite Esercizio 2022</i>							
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°
10	421	2	19	2	50	12	0
<i>Differenze</i>							
0	121	0	-31	0	0	0	0

Il monitoraggio sul rispetto degli standard e sintesi delle principali criticità

Dalla documentazione Veritas S.p.A. emerge il richiamo ad una generica criticità con riferimento al rispetto di alcuni standard di qualità previsti dalla Carta.

Nella relazione consuntiva annuale 2022 si legge tra l'altro, che *la gestione integrata del sistema cimiteriale e di cremazione si è confermata la soluzione più appropriata a fronteggiare l'emergenza senza generare disservizi, né nel servizio di assistenza amministrativa né in quello operativo, e persino nel rispetto (con rarissime e giustificate eccezioni) dei tempi previsti dagli standard della vigente Carta dei Servizi.*

Tale riferimento ha reso necessaria una richiesta più approfondita di dati in ordine alle ragioni di tali scostamenti, motivo per cui sono stati chiesti al gestore ulteriori ragguagli.

Pertanto con mail del 17/7/2023 e 18/7/2023 lo scrivente Servizio ha avviato una interlocuzione con gli uffici competenti di Veritas S.p.A. che hanno fornito riscontro via mail trasmettendo la rendicontazione completa dei dati sulle traslazioni/cremazioni 2022.

Dal quadro esaminato emerge che:

- 1) a febbraio 3 operazioni di traslazione sono avvenute oltre i termini previsti dallo standard attuale (30 giorni) per attesa della consegna delle ceneri per tumulazione in contemporanea;
- 2) ad aprile 4 cremazioni sono avvenute oltre i termini previsti dallo standard attuale per (5 giorni) perché il calcolo viene effettuato dalla data di autorizzazione alla cremazione e non dalla data di arrivo in crematorio della salma.

Al riguardo si è proceduto nel corso del 2022 a modificare lo standard facendo dipendere la decorrenza del termine dalla data di consegna delle spoglie, in luogo della data di rilascio dell'autorizzazione.

La gestione dei contatti

Nel corso del 2022 con il supporto del gestionale in uso (SAP CRM) sono stati estratti ed analizzati i contatti riferiti ai destinatari, tra l'altro, delle seguenti attività:

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

È stato verificato un campione di 20 contatti con i seguenti risultati di sintesi:

N° contatti OK	N° contatti con osservazioni	N° contatti non conformi
11	9	0

Nel complesso i contatti assegnati nell'anno 2022 ai Servizi Cimiteriali sono **134** 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 2022 sono state applicate specifiche deroghe in merito al rispetto degli standard presenti nella Carta dei Servizi.

Tutti i contatti sono stati gestiti rispettando lo standard temporale definito nella Carta dei Servizi.

Il tempo medio di chiusura contatti in SAP CRM corrisponde a 5,7 giorni.

Tale aspetto è rimasto pressoché invariato rispetto al 2021.

	2018	2019	2020	2021	2022
N° contatti	138	232	173	147	134
Tempo medio chiusura in SAP	16	10,9	14,3	5,3	5,7

Ripartizione contatti per area

Area	N° contatti 2019	% su totale 2019	N° contatti 2020	% su totale 2020	N° contatti 2021	% su totale 2021	N° contatti 2022	% su totale 2022
Cimiteri Mestre	199	85,7%	144	83,2%	118	80,2%	103	76,8%
Cimiteri Venezia	31	13,3%	25	14,4%	25	17%	22	16,4%
Cimiteri altri comuni	2	0,8%	4	2,3%	4	2,7%	9	6,7%

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	N° contatti 2022	% su totale 2022
Manutenzione straordinaria	125	53,8%	79	45,6%	57	38,8%	59	44%
Richiesta informazione	7	3%	36	20,8%	25	17%	23	17,2%
Furti, atti vandalici, danni da terzi	28	12%	21	12,1%	23	15,6%	14	10,4%
Richiesta manutenzione del verde	22	9,4%	7	4%	7	4,8%	8	5,9%
Reclamo manutenzione del verde	27	11,6%	8	4,6%	13	8,8%	7	5,2%
Rispetto tempi gestione/cura servizio illuminazione votiva	1	0,4%	6	3,4%	3	2%	6	4,4%
Concessioni contratti lampade votive	2	0,8%	1	0,5%	5	3,4%	4	2,9%
Rispetto orari/cura servizi cimiteriali resi	3	1,2%	3	1,7%	2	1,4%	4	2,9%

Sintesi delle indagini sulla customer satisfaction

La raccolta delle informazioni è avvenuta nel mese di Settembre 2022 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	2022
Indice generale di soddisfazione	92,70	90,70	89,00	93,90	97,5	98,0	92,8	95,8	98,2	98,2

Prese in esame le domande oggetto d'indagine che riguardano aspetti di **prodotto/servizio**, i tre fattori **più soddisfacenti** sono risultati essere:

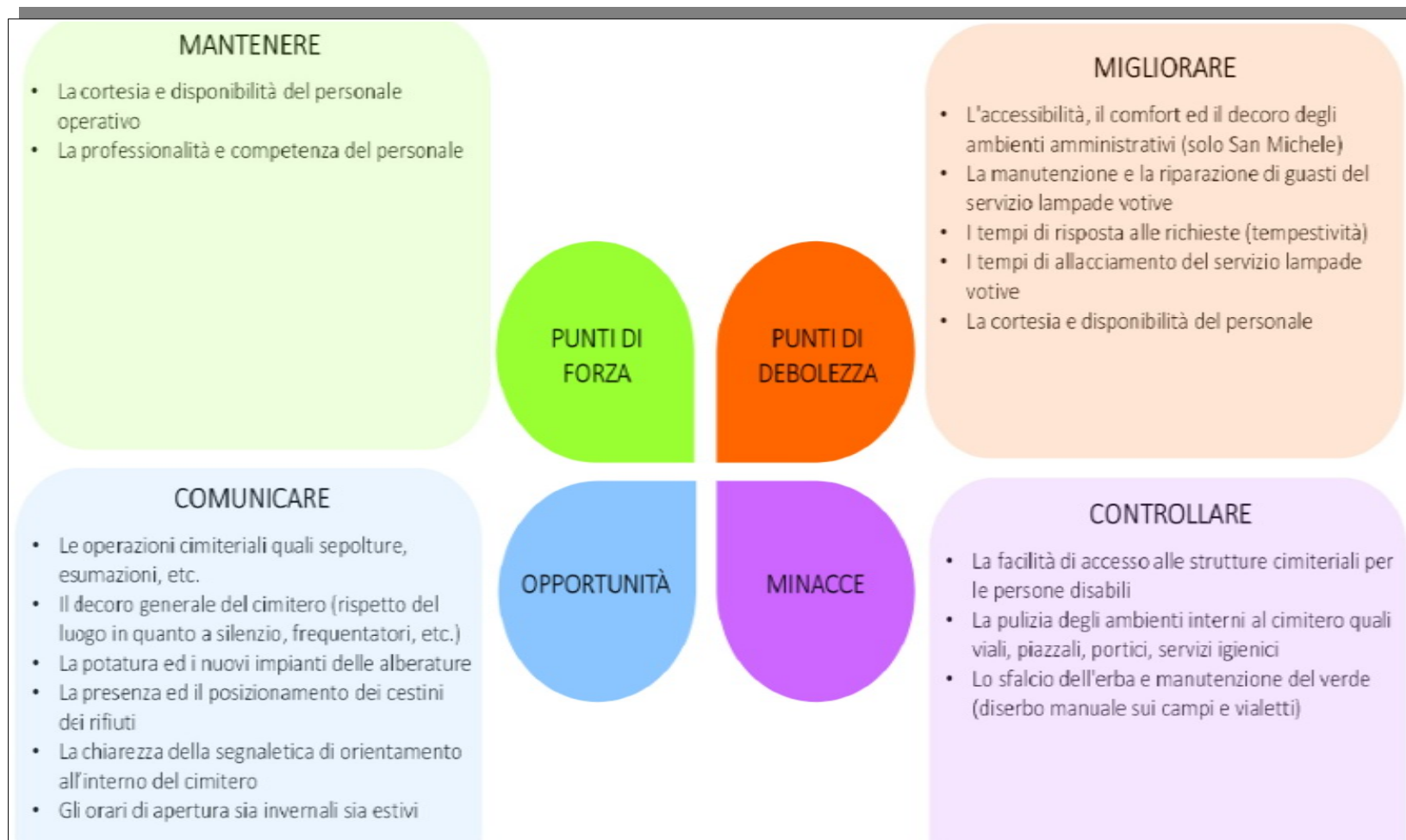
- *Le operazioni cimiteriali (sepoltura, esumazioni, ecc..): 98,4%;*
- *Gli orari di apertura sia invernali sia estivi: 98,4%;*
- *Il decoro generale del cimitero: 97,6%;*

mentre quelli **meno graditi** sono:

- *Lo sfalcio dell'erba e manutenzione del verde: 91,7%;*
- *La pulizia degli ambienti interni del cimitero quali viali, piazzali, portici, servizi igienici: 90,8%;*
- *La manutenzione e la riparazione di guasti del servizio lampade votive: 80,3% (dal 95,9% del 2021).*

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)*» (99,0%) mentre quello meno gradito «*I tempi di risposta alle sue richieste (tempestività)*» (91,3%).

Principali suggerimenti raccolti da parte dell'utenza



IL MONITORAGGIO SUL RISPETTO DEGLI STANDARD

2023

VERITAS S.P.A.
SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI⁷

<i>SITO</i>	<i>UBICAZIONE</i>	<i>DATA VERIFICA O SOPRALLUOGO</i>	<i>CHECK LIST UTILIZZATA</i>	<i>TOTALE VERIFICHE E SOPRALLUOGHI</i>
<i>VERIFICA SITO WEB</i>	-	- 01/03/2023	<i>1-U_02</i>	18
<i>CALL CENTER</i>	-	- 01/03/2023 - 02/03/2023 - 22/05/2023	<i>1-U_02</i>	
<i>SPORTELLINO INFORMATIVO CENTRO STORICO</i>	<i>P·LE ROMA, S· CROCE</i>	- 21/03/2023	<i>1-U_01</i>	
<i>SPORTELLINO INFORMATIVO TERRAFERMA</i>	<i>P·LE L· DA VINCI, MESTRE</i>	- 03/04/2023	<i>1-U_01</i>	
<i>ECOCENTRI VENEZIA ED ISOLE</i>	- SCOMENZERA, VENEZIA - LIDO DI VENEZIA - FUSINA	- 14/03/2023 - 21/06/2023 - 09/06/2023	<i>1-U_03</i>	
<i>ECOCENTRI TERRAFERMA</i>	<i>V· P· DI CAVERGNAGO, MESTRE</i>	- 03/04/2023	<i>1-U_03</i>	
<i>ECOBARCHE VENEZIA</i>	- RIALTO MERCATO - BURANO - CANNAREGIO (ITINERANTE) - S· MARCO (ITINERANTE)	- 23/02/2023 - 28/06/2023 - 14/03/2023 - 24/02/2023	<i>1-U_04</i>	
<i>ECOMOBILI TERRAFERMA</i>	- GAZZERA - CHIRIGNAGO - FAVORITA - MALCONTENTA	- 09/06/2023 - 26/05/2023 - 19/04/2023 - 20/07/2023	<i>1-U_04</i>	

⁷ Un sopralluogo per sito. Piu' verifiche per sito web/call center.

VERITAS S.P.A.
SERVIZI CIMITERIALI⁸

<i>SITO</i>	<i>DATA VERIFICA O SOPRALLUOGO</i>	<i>CHECK LIST UTILIZZATA</i>	<i>TOTALE VERIFICHE E SOPRALLUOGHI</i>
<i>SPORTELLI INFORMATIVI: - TERRAFERMA - VENEZIA</i>	<i>19/04/2023 15/05/2023</i>	<i>CIM_01</i>	18
<i>CIMITERO VENEZIA</i>	<i>15/05/2023</i>	<i>CIM_02</i>	
<i>CIMITERO LIDO</i>	<i>21/06/2023</i>		
<i>CIMITERO MALAMOCCO</i>	<i>21/06/2023</i>		
<i>CIMITERO PELLESTRINA (S.P. IN VOLTA)</i>	<i>05/06/2023</i>		
<i>CIMITERO PELLESTRINA (CA' ROMAN)</i>	<i>05/06/2023</i>		
<i>CIMITERO S. ERASMO</i>	<i>04/07/2023</i>		
<i>CIMITERO MARGHERA</i>	<i>03/05/2023</i>		
<i>CIMITERO MESTRE</i>	<i>19/04/2023</i>		
<i>CIMITERO MURANO</i>	<i>04/07/2023</i>		
<i>CIMITERO BURANO</i>	<i>28/06/2023</i>		
<i>CIMITERO DESE</i>	<i>26/05/2023</i>		
<i>CIMITERO FAVARO</i>	<i>26/05/2023</i>		
<i>CIMITERO CHIRIGNAGO</i>	<i>12/04/2023</i>		
<i>CIMITERO ZELARINO</i>	<i>12/07/2023</i>		
<i>CIMITERO TRIVIGNANO</i>	<i>12/07/2023</i>		
<i>CIMITERO CAMPALTO</i>	<i>20/07/2023</i>		

⁸ Un sopralluogo per sito.

Suggerimenti volti al miglioramento del servizio, estrapolati dalle schede di verifica disponibili agli atti dello scrivente Servizio

SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI

VERIFICHE/ CONTROLLI SUI SERVIZI	SPECIFICHE DEL SERVIZIO IN OGGETTO	DATA	SEGNALAZIONI A VERITAS ANNO 2023	RISCONTRO VERITAS
SITO WEB E CALL CENTER	INFORMAZIONI ALL'UTENZA (servizio asporto ingombranti)	01/03/2023	<p>SUGGERIMENTI ATTI A MIGLIORARE LA QUALITÀ DEL SERVIZIO:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. SEBBENE ESISTA UN NUMERO DEDICATO PER L'ASPORTO INGOMBRANTI SAREBBE AUSPICABILE CHE ANCHE IL CONTACT CENTER DESSE INFORMAZIONI SULL'ARGOMENTO 2. IL NUMERO DI TELEFONO DEDICATO E' STATO FORNITO DALL'OPERATRICE SOLO SU RICHIESTA DEL VERIFICATORE, PERTANTO SI SUGGERISCE UNA MAGGIORE INIZIATIVA DA PARTE DEGLI OPERATORI. 3. A SEGUITO DELLA TELEFONATA E' STATA EFFETTUATA UNA VERIFICA SUL SITO WEB DI VERITAS NELLA PAGINA DEDICATA AL SERVIZIO DI ASPORTO INGOMBRANTI DELLA TERRAFERMA("HTTPS://WWW.GRUPPOVERTAS.IT/COMUNE/VENEZIA-MESTRE/DOMESTICA/RIFIUTI/COME-ELIMINARE-RIFIUTI-E-MATERIALI-INGOMBRANTI") NELLA QUALE TUTTAVIA E' RIPORTATO UN NUMERO DI RIFERIMENTO DIVERSO (800.811.333). SI INVITA PERTANTO IL GESTORE A VERIFICARE ED EVENTUALMENTE AD INTERVENIRE. 	
CALL CENTER	INFORMAZIONI ALL'UTENZA (servizio ecobarca itinerante)	02/03/2023	<p>SUGGERIMENTI ATTI A MIGLIORARE LA QUALITÀ DEL SERVIZIO:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. BENCHE' L'OPERATRICE RIFERISCA CORRETTAMENTE DI PRESENTARSI ALL'ECOMOBILE CON UN DOCUMENTO DI IDENTITA' E COPIA DELL'ULTIMA BOLLETTA SI RAPPRESENTA CHE IN OCCASIONE DELLA VERIFICA PRESSO L'ECOMOBILE ITINERANTE EFFETTUATA IN DATA 24 FEBBRAIO U.S. A S. SAMUELE E' STATA ACCERTATA L'ASSENZA DI MODALITA' DI REGISTRAZIONE DELL'UTENZA SIA CARTACEA CHE INFORMATIZZATA, SI INVITA PERTANTO IL GESTORE A PROVVEDERE IN TAL SENSO CONSIDERATE LE INFORMAZIONI FORNITE ALL'UTENZA. 2. SUL SITO WEB DEL GESTORE NON VIENE PRECISATO CHE L'UTENTE DEVE PRESENTARSI MUNITO DI DOCUMENTO DI IDENTITA' E COPIA DELL'ULTIMA BOLLETTA. 3. SI INVITA IL GESTORE AD IMPLEMENTARE LE VERIFICHE SULLA PRECISIONE DELLE INFORMAZIONI FORNITE DAGLI OPERATORI DEL CONTACT CENTER. 	
CALL CENTER	INFORMAZIONI ALL'UTENZA (servizio asporto vernici)	02/03/2023	<p>SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 BENCHE' L'OPERATRICE RIFERISCA CORRETTAMENTE DI PRESENTARSI ALL'ECOCENTRO IN CANALE SCOMENZERA VIENE INDICATO QUALE PUNTO ALTERNATIVO DEL CONFERIMENTO L'ECOBARCA PRESSO IL MERCATO DI RIALTO. TUTTAVIA SI RILEVA CHE IN OCCASIONE DEL SOPRALLUOGO PRESSO QUEST'ULTIMA DEL FEBBRAIO SCORSO SI E' RILEVATO CHE L'AVVISO ALL'UTENZA INFORMA CHE POSSONO ESSERE CONFERITI SOLO "BARATTOLI DI VERNICE VUOTI". SI INVITA PERTANTO IL GESTORE A VERIFICARE LA CORRETTEZZA DELLE INFORMAZIONI ALL'UTENZA PER LA FATTISPECIE IN OGGETTO (AVVISO ALL'UTENZA PRESSO L'ECOBARCA DI RIALTO E LE INFORMAZIONI FORNITE DAGLI OPERATORI DEL CONTACT CENTER). 2. VERIFICARE LE RAGIONI DELLA INFORMATIVA SULLA PRIVACY DEL RISPONDITORE AUTOMATICO RIPETUTA PER 2 VOLTE. 	
SPORTELLO INFORMATIVO	SPORTELLO INFORMATIVO VENEZIA CENTRO STORICO (P.le Roma)	21/03/2023	<p>SUGGERIMENTI ATTI A MIGLIORARE LA QUALITÀ DEL SERVIZIO:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. AGGIORNARE LA PAGINA WEB "HTTPS://WWW.GRUPPOVERTAS.IT/COMUNE/VENEZIA-LIDO-E-PELLESTRINA/DOMESTICA-NON-DOMESTICA/SPORTELLI-E-CONTATTI/SPORTELLO-VENEZIA#:~:TEXT=CHIAMA%20IL%20NUMERO%20800.466.466,E%20L'ORARIO%20CHE%20PREFERISCI" RIPORTANDO L'ORARIO EFFETTIVO DI APERTURA DELLO SPORTELLO INFORMATIVO DI VENEZIA (DA LUNEDÌ A VENERDÌ ORE 8.30 12.30; LUNEDÌ – GIOVEDÌ 14:30 – 16) COSÌ COME CONFERMATO DALL'OPERATORE DI SPORTELLO INTERPELLATO. 2. UNA OPERATRICE, PRIVA DI TESSERINO IDENTIFICATIVO, HA INIBITO AL VERIFICATORE L'ACCESSO AI LOCALI DELLO SPORTELLO ADDUCENDO LA MANCANZA DI UN APPUNTAMENTO E L'ASSENZA DEL PROPRIO RESPONSABILE DI SERVIZIO. CIÒ IN DIFFORMITÀ DA QUANTO AVVENUTO IN OCCASIONE DI PRECEDENTI SOPRALLUOGHI E IMPEDENDO PARZIALMENTE LA VERIFICA, CHE SI È CONCLUSA PRESSO L'ADIACENTE LOCALE DEL MUSEO DELLA BONIFICA GRAZIE ALLA COLLABORAZIONE DI ALTRO OPERATORE DELLO SPORTELLO CHE HA FORNITO LE RISPOSTE ALLE DOMANDE RIVOLTE. <p>SI SUGGERISCE PERTANTO AL GESTORE DI ISTRUIRE OPPORTUNAMENTE IL PERSONALE IN SERVIZIO SU QUANTO PREVISTO DAL VIGENTE CONTRATTO DI SERVIZIO, SECONDO CUI IL CONTROLLO OPERATIVO SUL TERRITORIO COMUNALE SULLA CORRETTA</p>	

VERIFICHE/ CONTROLLI SUI SERVIZI	SPECIFICHE DEL SERVIZIO IN OGGETTO	DATA	SEGNALAZIONI A VERITAS ANNO 2023	RISCONTRO VERITAS
			PRESTAZIONE DEL SERVIZIO, A TUTELA DELL'INTERESSE PUBBLICO, COMPETE ALL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE	
SPORTELLINO INFORMATIVO	SPORTELLINO INFORMATIVO MESTRE (v. Porto di Caverogago)	03/04/2023	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO 1 MANCA L'INDICAZIONE DELL'ORARIO DI APERTURA ALL'INGRESSO	
ECOMOBILE ECOBARCA	ECOBARCA RIALTO	23/02/2023	SUGGERIMENTI ATTI A MIGLIORARE LA QUALITÀ DEL SERVIZIO: 1. INVITARE GLI OPERATORI IN SERVIZIO AD ESIBIRE IN MANIERA VISIBILE IL CARTELLINO IDENTIFICATIVO. 2. PROGRAMMARE L'AVVIO DI UN SISTEMA DI REGISTRAZIONE DELL'UTENZA (CARTACEO O ELETTRONICO) COME ATTUALMENTE IN USO IN TERRAFERMA. 3. SI INVITA IL GESTORE A PUBBLICIZZARE IL SERVIZIO EROGATO DA ECOBARCA ITINERANTE ANCHE PRESSO GLI ECOMOBILI ORMEGGIATI CON APPOSITI AVVISI.	
ECOBARCA ITINERANTE	ECOBARCA ITINERANTE S. SAMUELE (sestiere S. Marco)	24/02/2023	SUGGERIMENTI ATTI A MIGLIORARE LA QUALITÀ DEL SERVIZIO: 1, BENCHÉ IL CARTELLO INFORMATIVO ATTESTI L'EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO TRAMITE UNA "IMBARCAZIONE ELETTRICA A ZERO EMISSIONI" L'OPERATORE HA CONFERMATO CHE IL MEZZO UTILIZZATO E' AD ALIMENTAZIONE "TRADIZIONALE". SI INVITA PERTANTO IL GESTORE A PROVVEDERE DI CONSEGUENZA O A DARNE OPPORTUNA INFORMATIVA ALL'UTENZA. 2, INVITARE GLI OPERATORI IN SERVIZIO AD ESIBIRE IN MANIERA VISIBILE IL CARTELLINO IDENTIFICATIVO. 3, PROGRAMMARE L'AVVIO DI UN SISTEMA DI REGISTRAZIONE DELL'UTENZA (CARTACEO O ELETTRONICO) COME ATTUALMENTE IN USO IN TERRAFERMA.	
ECOBARCA ITINERANTE	ECOBARCA ITINERANTE CANNAREGIO (fond. Venier- Savorgnan - campo Santi Apostoli)	14/03/2023	SUGGERIMENTI ATTI A MIGLIORARE LA QUALITÀ DEL SERVIZIO: 1. BENCHÉ IL CARTELLO INFORMATIVO ATTESTI L'EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO TRAMITE UNA "IMBARCAZIONE ELETTRICA A ZERO EMISSIONI" L'OPERATORE HA CONFERMATO CHE IL MEZZO UTILIZZATO E' AD ALIMENTAZIONE "TRADIZIONALE". SI INVITA PERTANTO IL GESTORE A PROVVEDERE DI CONSEGUENZA O A DARNE OPPORTUNA INFORMATIVA ALL'UTENZA. 2. INVITARE GLI OPERATORI IN SERVIZIO AD ESIBIRE IN MANIERA VISIBILE IL CARTELLINO IDENTIFICATIVO E PROGRAMMARE L'AVVIO DI UN SISTEMA DI REGISTRAZIONE DELL'UTENZA (CARTACEO O ELETTRONICO) COME ATTUALMENTE IN USO IN TERRAFERMA. 3. SI INVITA IL GESTORE A RIVALUTARE LA POSIZIONE DEL MEZZO A CAUSA DEI RISCHI PER PERSONE/COSE DERIVANTI DALLA DISTANZA DI ORMEGGIO RISPETTO ALLA FONDAMENTA.	
ECOMOBILE TERRAFERMA	ECOMOBILE MESTRE (P.le antistante la Chiesa della Favorita)	19/4/2023	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO 1 VALUTARE LE MODALITÀ PER RIDURRE IL RISCHIO DI CADUTA PER OPERATORI E UTENZA CAUSATO DAL DISLIVELLO DI UNA DELLE PEDANE RISPETTO AL SUOLO 2 PROVVEDERE AD APPORRE IDONEA SEGNALETICA VERTICALE NELLA ZONA DEL PARCHEGGIO ADIBITA AI CONTAINER 3 DARE INDICAZIONI AL PERSONALE DI ESPORRE IL TESSERINO DI RICONOSCIMENTO E FORNIRE ALCUNE COPIE CARTACEE DEI MODELLI PER SEGNALAZIONI E RECLAMI A DISPOSIZIONE DELL'UTENZA	
ECOMOBILE TERRAFERMA	ECOMOBILE CHIRIGNAGO (P.le antistante il cimitero)	26/5/2023	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO 1 IL PERSONALE VERITAS SEGNALE L'OPPORTUNITÀ DI IMPLEMENTARE MEZZI E/O PERSONALE PER GRANDE AFFLUSSO. RILEVATE CIRCA UNA 60 PERSONE NEL CORSO DEL SOPRALLUOGO E CONTENITORE DEL LEGNO GIÀ QUASI PIENO. 2 DARE INDICAZIONI AL PERSONALE DI ESPORRE IL TESSERINO DI RICONOSCIMENTO.	
ECOMOBILE TERRAFERMA	ECOMOBILE GAZZERA (v. Calabria)	09/06/2023	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO 1 VALUTARE L'IMPLEMENTAZIONE DEGLI SPAZI PER IL CONFERIMENTO DI ALCUNI MATERIALI (LEGNO E METALLI). 2 DARE INDICAZIONI AL PERSONALE DI ESPORRE IL TESSERINO DI RICONOSCIMENTO E FORNIRE ALCUNE COPIE CARTACEE DEI MODELLI, PER EVENTUALI SEGNALAZIONI E RECLAMI, A DISPOSIZIONE DELL'UTENZA.	

VERIFICHE/ CONTROLLI SUI SERVIZI	SPECIFICHE DEL SERVIZIO IN OGGETTO	DATA	SEGNALAZIONI A VERITAS ANNO 2023	RISCONTRO VERITAS
ECOMOBILE TERRAFERMA	ECOMOBILE MARGHERA (v. Kossuth)	20/07/2023	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO 1 VALUTARE L'IMPLEMENTAZIONE DEGLI SPAZI PER IL CONFERIMENTO DI ALCUNI MATERIALI (LEGNO E METALLI). 2 DARE INDICAZIONI AL PERSONALE DI ESPORRE IL TESSERINO DI RICONOSCIMENTO E FORNIRE ALCUNE COPIE CARTACEE DEI MODELLI, PER EVENTUALI SEGNALAZIONI E RECLAMI, A DISPOSIZIONE DELL'UTENZA.	
ECOCENTRO	ECOCENTRO VENEZIA – SCOMENZERA	14/03/2023	SUGGERIMENTI ATTI A MIGLIORARE LA QUALITÀ DEL SERVIZIO: 1. PROGRAMMARE LA SOSTITUZIONE DEL CONTENITORI PER LO STOCCAGGIO DEI “RIFIUTI PERICOLOSI” CON EVIDENTI SEGNI DI RUGGINE. 2. COME GIÀ RILEVATO NEL CORSO DEL 2022 VALUTARE UNA RIORGANIZZAZIONE/AMPLIAMENTO DELLA ZONA ADIBITA ALLA RACCOLTA DI OLI, VERNICI, PILE ECC. CHE PRESENTA SPAZI ANGUSTI; I RISPETTIVI CONTENITORI RISULTANO PERTANTO AMMASSATI E DI DIFFICILE ACCESSIBILITÀ DA PARTE DELL'OPERATORE. 3. INVITARE IL PERSONALE A CONTATTO CON L'UTENZA AD ESIBIRE IL CARTELLINO DI RICONOSCIMENTO.	
ECOCENTRO	ECOCENTRO TERRAFERMA - FUSINA – VIA DELLA GEOLOGIA	09/06/2023	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO NULLA DA SEGNALARE	
ECOCENTRO	ECOCENTRO TERRAFERMA - MESTRE – VIA PORTO DI CAVERGNAGO	03/04/2023	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO 1 RIVEDERE IL POSIZIONAMENTO DEL MATERIALE ACCATASTATO NELLA ZONA RETROSTANTE LA PORTINERIA D'INGRESSO PER MIGLIORARE L'ACCESSIBILITÀ E IL DECORO DELL'AREA DI CONFERIMENTO. 2 GLI AVVISI POSTI NEI PRESSI DELL'ENTRATA E DELL'ACCETTAZIONE APPAIONO POCO LEGGIBILI E POCO DECOROSI. 3 LA COPERTURA (TETTOIA) POSTA PRESSO LA PORTINERIA D'INGRESSO RISULTA INIDONEA ALLA PROTEZIONE DELL'UTENZA IN CASO DI PIOGGIA DURANTE LE ATTIVITÀ DI REGISTRAZIONE. SI SUGGERISCE DI PROGRAMMARNE LA SOSTITUZIONE CON UN'ALTRA PIÙ IDONEA. 4 VALUTARE MODALITÀ PER VELOCIZZARE L'ACCESSO DELL'UTENZA AL CENTRO RIDUCENDO, IN MOMENTI DI PICCO, IL TEMPO MEDIO DI ATTESA. 5 ALCUNI CONTENITORI DA SOSTITUIRE IN QUANTO USURATI. 6 APPORRE UN AVVISO ALL'UTENZA SUI LIMITI QUANTITATIVI DEL CONFERIMENTO, PRESENTE SOLO SUL SITO WEB	
ECOCENTRO	ECOCENTRO LIDO DI VENEZIA	21/06/2023	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO: 1 - UN CONTAINER (DI COLORE BIANCO) ANDREBBE SOSTITUITO PER PRESENZA EVIDENTE DI RUGGINE	

Non sono pervenuti riscontri puntuali alle schede di verifica da parte di Veritas S.p.A..

SERVIZI CIMITERIALI

TIPOLOGIA SERVIZIO/ UBICAZIONE	DATA VERIFICA	NOSTRE SEGNALAZIONI O RICHIESTE A VERITAS ANNO 2023	RISCONTRO VERITAS
CIMITERO DI S.NICOLÒ' – LIDO	21/06/2023	<p>SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO</p> <p>1) SISTEMARE LA PAVIMENTAZIONE NEI PUNTI FOTOGRAFATI, AL FINE DI DIMINUIRE IL PERICOLO D'INCIAMPO, NELLA ZONA PIÙ ANTICA DEL CIMITERO. 2) VERIFICARE LA MANUTENZIONE DI UNA CENTRALINA ELETTRICA NELLA ZONA NUOVA 3) ALCUNI CARTELLI, COMPRESO QUELLO POSTO ALL'INGRESSO PRINCIPALE, NECESSITANO RIPRISTINO DELLE SCRITTE. 4) VALUTARE LA POTATURA DEI RAMPICANTI PRESSO TOMBA FAM. PANOZZO SE RADICATA SU SUOLO DEMANIALE.</p>	V
CIMITERO DI S. MICHELE	15/05/2023	<p>SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO</p> <p>1) NEL RECINTO GRECO SONO PRESENTI CAVI AEREI NON FISSATI "IN APPOGGIO" ALLE LAPIDI; DA RIVEDERE LA SISTEMAZIONE DEGLI STESSI. 2) NELLA ZONA DI PASSAGGIO TRA I RECINTI 20 E 21 UN AVVISO VERTICALE DI PERICOLO RISULTA DANNEGGIATO; DA RIPRISTINARE. 3) MIGLIORARE LA PULIZIA DELLA PAVIMENTAZIONE DEI SERVIZI WC UOMINI E DISABILI, CHE PRESENTAVANO UN EVIDENTE STRATO DI SPORCIZIA, VALUTANDO L'IMPLEMENTAZIONE DEI TURNI DI PULIZIA. 4) PROCEDERE ALLA POTATURA DELL'ALBERATURA NEL R. 18°, RICADENTE SULLE TOMBE ADIACENTI E VERIFICARE LA TENUTA DI UNA DELLE PALME AL R. 14. 5) NEL R. 20° LATO EST (NEI PRESSI DELLA TOMBA VIGHY) E R. 5 RILEVATA PRESENZA DI INFESTANTI; DA RIMUOVERE. 6) PROCEDERE ALLO SFALCIO DELL'ERBA NEL CAMPO N. 7) PROCEDERE ALLA MANUTENZIONE ORDINARIA DELLA PAVIMENTAZIONE DISSESTATA CON PERICOLO DI INCIAMPO PRESSO: - R. 16 ZONA CENTRALE; - R. 22 LATO NORD; - R. 21 LATO EST. 8) PRESENZA DI UN CORDOLO DISSESTATO PRESSO R. 21 LATO NORD. 9) PROCEDERE ALLA MANUTENZIONE ORDINARIA DELLE FESSURAZIONI NEI GRADINI PRESSO: - R. 4° LATO EST; - PASSAGGIO TRA R. 8 E 18; - R. 21 ANGOLO NORD OVEST. 10) ELIMINARE PERDITE EVIDENTI DAL RUBINETTO PRESSO CAMPO C/A, ANGOLO NORD-EST.</p>	V
CIMITERO PELLESTRINA (S.PIETRO IN VOLTA)	05/06/2023	<p>SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO</p> <p>1 ELIMINARE LA PERDITA DEL RUBINETTO PRESSO CAMPO COMUNE A. 2 RIPRISTINARE LA FUNZIONALITÀ DELL'ASCIUGATORE AD ARIA PRESSO I BAGNI PUBBLICI, ATTUALMENTE NON FUNZIONANTE. 3 DA POTARE LA SIEPE ADIACENTE LA PANCHINA NELLA PARTE NUOVA E PROGRAMMARE LA RIMOZIONE DELLE TRACCE DI INFESTANTI.</p>	V
CIMITERO PELLESTRINA CA' ROMAN	05/06/2023	<p>SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO</p> <p>1) POTARE LE ALBERATURE/RIDURRE LA VEGETAZIONE CHE COPRONO PARZIALMENTE ALCUNE TOMBE LUNGO MURO PERIMETRALE SE DI COMPETENZA DEL GESTORE OVVERO INTIMARE AI CONCESSIONARI DI PROVVEDERE IN TAL SENSO. 2) IL RUBINETTO NEI BAGNI PUBBLICI È PARZIALMENTE SCROSTATO. 3) UNA DELLE FIORIERE POSTE LUNGO IL CAMMINAMENTO CENTRALE RISULTA CREPATA.</p>	V

CIMITERO MALAMOCCO	21/06/2023	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO 1) SOLLECITARE POTATURE PIANTE PRESSO TOMBE PRIVATE. 2) RIPRISTINARE LA COMPLETA LEGGIBILITÀ DELLA BACHECA.	V
CIMITERO DI MURANO – VENEZIA	04/07/2023	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO 1) PROCEDERE A BREVE ALLA RASCHIATURA DELLE INFESTANTI NEI VIALETTI E NEI CAMPI EVIDENZIATI IN FOTO. 2) PROGRAMMARE LA MANUTENZIONE ORDINARIA PER L'ADEGUAMENTO DELL'INTONACO DELL'EDIFICIO DI ENTRATA, PARZIALMENTE DA RIPRISTINARE, E DEL CANCELLO ENTRATA SECONDARIA (PRESENZA DI RUGGINE) 3) PROVVEDERE A RENDERE DUE DELLE LE BACHECHE COMPLETAMENTE LEGGIBILI 4) PROCEDERE ALLA POTATURA DI ALCUNI RAMI DEL CIPRESSO DAVANTI TOMBA "PIACENTINI", NEI PRESSI DELL'ENTRATA SECONDARIA, IN EVIDENTE APPOGGIO AL MANUFATTO. 5) PROGRAMMARE LA RIMOZIONE DALLE MURA PERIMETRALI, LATO ESTERNO, DEGLI IMBRATTAMENTI PRESENTI	V
CIMITERO DI BURANO – VENEZIA	28/06/2023	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO 1) PROGRAMMARE LA RASCHIATURA DELLE INFESTANTI CAMPI A, B E M. 2) PROGRAMMARE LA MANUTENZIONE ORDINARIA PER L'ADEGUAMENTO DEI BAGNI: UN SANITARIO SCHEGGIATO, PIASTRELLE E PORTE SCROSTATE, PRESENZA DI RUGGINE SUI PORTA ROTOLI E CORRIMANO DI ENTRAMBI I LOCALI. SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO 3) VALUTARE L'INTERVENTO DI MANUTENZIONE ORDINARIA PER IL RIPRISTINO DELL'INTONACO DELL'EDIFICIO ARANCIONE ALL'INTERNO DEL PLESSO; 4) ELIMINARE LE PERDITE DAI RUBINETTI PRESSO: MANUFATTO TRANSENNATO, VIALETTO ADIACENTE CAMPO L, CAMPO C. 5) SERVIZI IGIENICI SPORCHI: VERIFICARE L'EFFICACIA DELLE ATTIVITÀ DI PULIZIA O, IN ALTERNATIVA, L'IMPLEMENTAZIONE DEI TURNI.	V
CIMITERO DI S.ERASMO	04/07/2023	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO 1) SISTEMARE L'AREA ADIACENTE AL MURO PERIMETRALE LATO SUD, OSCURATA DA UN TELO VERDE, CON ALL'INTERNO ERBA ALTA E MATERIALE ACCATASTATO 2) ELIMINARE LA PERDITA D'ACQUA DEL RUBINETTO LATO SX DELL'ENTRATA. 3) PROGRAMMARE LA POTATURA DELLA ALBERATURA NEI PRESSI DELLA CHIESETTA IN QUANTO LE RAMIFICAZIONI NON PERMETTONO UN AGEVOLE PASSAGGIO DELL'UTENZA 4) SOSTITUIRE PARTE DELLA CARTELLONISTICA PER INDIVIDUARE LE ZONE DEL PLESSO IN QUANTO ILLEGGIBILE.	V
SPORTELLO INFORMATIVO CIMITERO DI VENEZIA	15/05/2023	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO 1 SI SEGNA LA NECESSITÀ DI RIPRISTINARE PARTI DI INTONACO SCROSTATO NEI LOCALI DELL'INGRESSO E DELLE SCALE.	
TIPOLOGIA SERVIZIO/ UBICAZIONE	DATA VERIFICA	NOSTRE SEGNALAZIONI O RICHIESTE A VERITAS ANNO 2023	RISCONTRO VERITAS
CIMITERO DI DESE	26/05/2023	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO 1 PROCEDERE CON LA MANUTENZIONE ORDINARIA DELLE FESSURAZIONI RILEVATE PRESSO GLI SCALINI DI ENTRATA AL PLESSO 2 VERIFICARE LA MANUTENZIONE DI UNA CANALETTA DELL'IMPIANTO ELETTRICO NEI PRESSI DELL'ENTRATA LATO SX 3. VERIFICARE LA VISIBILITÀ DI UN AVVISO IN BACHECA	V

TIPOLOGIA SERVIZIO/ UBICAZIONE	DATA VERIFICA	NOSTRE SEGNALAZIONI O RICHIESTE A VERITAS ANNO 2023	RISCONTRO VERITAS
CIMITERO DI FAVARO VENETO	26/05/2023	<p>SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO</p> <p>1 PROCEDERE CON LO SFALCIO DELL'ERBA NEI CAMPI A VERDE A E B E RIMUOVERE LE INFESTANTI PRESENTI NEL REP. 2° CAMPO C A GHIAIA 2 PROCEDERE ALLA POTATURA DELLE ALBERATURE NEL CAMMINAMENTO REP. II TRA I CAMPI B E C LUNGO IL PASSAGGIO 3 RIMUOVERE LE INFESTANTI PRESENTI NELLA PARTE VECCHIA PRESSO LA TOMBA FAMIGLIA "GOTTARDO" 4 PERICOLO DI INCIAMPO (CORDOLO) NON SEGNALATO NELLA PARTE VECCHIA 5 VERIFICARE LA CHIUSURA DI UNA SCATOLA ELETTRICA NELLA PARTE VECCHIA, REPARTO LUNGOMURA 6. RIMUOVERE/SOSTITUIRE UN AVVISO POCO LEGGIBILE SOTTO AL CARTELLO "REPARTO I – FABBRICATO 1 – PONENTE" 7 RIMUOVERE LE PERDITE DAI RUBINETTI PRESSO: - TOMBA FAMIGLIA "ZAMUNER"; - REPARTO 2°, FABBRICATO 1 8 PROVVEDERE ALLA MANUTENZIONE ORDINARIA DEI SOFFITTI DEL LOCALE BAGNI PER INTONACO SCROSTATO 9. VERIFICARE LA REALE UTILITÀ DELL'AVVISO IN BACHECA DATATO 2017 SUL SERVIZIO LAMPADE VOTIVE NEL REPARTO 1° CAMPO B</p>	V
CIMITERO DI CHIRIGNAGO	12/04/2023	<p>SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO</p> <p>1 EFFETTUARE LA RIPARAZIONE DELLA CASSETTA DI UNO DEI BAGNI DONNE E RIPRISTINARE IL GETTO D'ARIA CALDO DELL'ASCIUGAMANI ELETTRICO NEL BAGNO UOMINI. 2 SI SEGNALA PERICOLO DI INCIAMPO: - NEL VIALE OLTRE L'ENTRATA NUOVA PER PAVIMENTAZIONE DISSESTATA, PERALTRO ADEGUATAMENTE SEGNALATA; - NELLA PAVIMENTAZIONE NEI PRESSI DEL REP.4 CAMPO 4 PER EVIDENTE FESSURAZIONE NEL CAMMINAMENTO NONCHÉ NEGLI SCALINI (VEDI FOTO). 3 PROVVEDERE ALLA RIPARAZIONE/SOSTITUZIONE DEI DISPLAY PER CHIAMATA ASCENSORE NON FUNZIONANTI AI PIANI TERRA E I° E AL PIANO II° IL DISPLAY (NON INDICA "PRESENTE"). 4 SOSTITUIRE ANTA ARRUGGINITA PRESSO PICCOLA CABINA IN MURATURA NELLA PARTE "VECCHIA". 5 RIPRISTINARE L'INTONACO NELLE ZONE SEGNALATE. 6 ELIMINARE LE PERDITE D'ACQUA DAI RUBINETTI SEGNALATI NELLA SCHEDA.</p>	
CIMITERO DI ZELARINO	12/07/2023	<p>SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO FOTO 1:</p> <p>1 PROCEDERE ALLO SFALCIO ERBA DEI CAMPI A VERDE E RASCHIATURA DEI VIALETTI ADIACENTI 2 ISTITUIRE LOCALE PER WC DISABILI IN QUANTO NON PRESENTE 3 ELIMINARE LE PERDITE D'ACQUA DAI RUBINETTI: - REPARTO I "AREE"; - REPARTO II FABBRICATO 3; - REPARTO III FABBRICATO C (URGENTE). 4 EFFETTUARE MANUTENZIONE ORDINARIA DELLA MURETTA IN MARMO PRESSO REPARTO III CAMPO B CHE PRESENTA: - DELLE SCHEGGIATURE IN DUE PUNTI; - UNA PARTE DELLA CANALETTA ELETTRICA DA RIPRISTINARE.</p>	
CIMITERO CAMPALTO	20/07/2023	<p>SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO:</p> <p>1) ELIMINARE LA PERDITA RILEVATA DEL RUBINETTO DI FRONTE AL CARTELLO REPARTO 3 CAMPO B 2) RIFORNIRE ENTRAMBI I BAGNI DELLA CARTA ASCIUGAMANI</p>	
CIMITERO DI MARGHERA	03/05/2023	<p>SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO</p> <p>1 EFFETTUARE LA RIPARAZIONE DEL RUBINETTO CON PERDITE NELLA ZONA INDICATA NELLA SCHEDA 2 SI SEGNALANO ALCUNE INFESTANTI E PAVIMENTAZIONE DISSESTATA NEL CAMMINAMENTO INTERMEDIO DEL CAMPO A GHIAIA NEI</p>	V

TIPOLOGIA SERVIZIO/ UBICAZIONE	DATA VERIFICA	NOSTRE SEGNALAZIONI O RICHIESTE A VERITAS ANNO 2023	RISCONTRO VERITAS
		PRESSI DELL'ENTRATA.	
CIMITERO DI MESTRE	19/04/2023	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO 1 EFFETTUARE LA RIPARAZIONE DEI RUBINETTI CON PERDITE NELLE ZONE INDICATE NELLA SCHEDA 2 SI SEGNALE PERICOLO DI INCIAMPO NON INDICATO NEL REPARTO 4 LUNGO IL CORDOLO. 3 SOSTITUIRE IL CARTELLO IN FOTO, ORMAI ILLEGGIBILE. 4 PROCEDERE CON LA PULIZIA DELLA PAVIMENTAZIONE DEL BAGNO UOMINI. 5 RIPRISTINARE L'INTONACO NELLA ZONA EVIDENZIATA DELLA "ROTONDA".	
CIMITERO DI TRIVIGNANO	12/07/2023	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO FOTO 1: NESSUN RILIEVO	
SPORTELLO INFORMATIVO O CIMITERO DI MESTRE	19/04/2023	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO 1 SI SUGGERISCE L'ESPOSIZIONE ALL'UTENZA DI MODULI CARTACEI PER SEGNALAZIONI O RECLAMI	

Sono stati formalizzati i seguenti riscontri puntuali alle schede di verifica da parte di Veritas:

- **prot. Veritas 48518 del 5/6/2023** ad oggetto: *esito sopralluogo per controllo corretta esecuzione contratto di servizio – Cimitero di San Michele in Isola - effettuato nella giornata del 15 maggio 2023*, nel quale il Gestore ha comunicato che:

PULIZIA-DECORO-MANUTENZIONE

- Nel recinto Greco i cavi elettrici sono stati immediatamente sistemati - vedasi documentazione fotografica allegata;
- I bagni vengono puliti almeno tre volte al giorno nei seguenti orari: 7.30/13.30/17.30. A volte vengono fatti già interventi aggiuntivi considerando l'altissima affluenza quotidiana di turisti;
- Nel campo A/C è stato sostituito il rubinetto della fontana che presentava una piccola perdita - vedasi documentazione fotografica allegata;
- Abbiamo ordinato il cartello nuovo a sostituzione di quello danneggiato tra i rec. 20° e 21° e non appena ci verrà consegnato sarà nostra cura sostituirlo

VERDE CIMITERIALE

- Recinto 18° Fagus selvatica pendula (alberatura monumentale): l'alberatura in questione viene spuntata/riformata ogni anno, alzandola a 3 m dal terreno, in modo che la chioma non interferisca con la viabilità interna del cimitero come si evince dall'allegata Foto 1. Per quanto riguarda l'interferenza della chioma con l'edificio cimiteriale, visto il portamento pendulo della stessa, tipico della varietà (Foto 2-3-4), viene gestito durante il periodo primaverile/estivo, mediante interventi di taglio davvero minimi, che interessano i rami più sottili; non è possibile eseguire interventi più drastici che snaturerebbero l'albero ed andrebbero ad aprire ferite (via d'ingresso di patogeni fungini);
- Recinto 14°: le palme in questione (Foto 1) ricadono entro le concessioni delle tombe (Foto 2-3), quindi private, non in manutenzione a Veritas, comunque da verifica effettuata in data 25/05/2023 non presentano problemi di tenuta;
- Recinto 20° lati Sud-Est in data 25/05/2023 le infestanti erano state rimosse (Foto 1-2-3-4), interventi eseguiti con cadenza periodica. • Recinto 1 Campo N: intervento eseguito in data 18/05/2023 (Foto 1-2 a titolo dimostrativo). Al sopralluogo del 25/05/2023 l'erba era già ricresciuta e si è rieseguito lo sfalcio in data 30/05/2023

POSSIBILI SITUAZIONI DI PERICOLO

- E' stata immediatamente posizionata apposita cartellonistica per avvisare l'utenza del pericolo di inciampo e, a seguito sopralluogo in data 25 maggio con la ditta di manutenzione, si sta già procedendo al ripristino di alcune zone della pavimentazione. Per ciò che riguarda gli elementi di pietra naturale dei gradini si valuterà la possibilità di effettuare puntuali integrazioni, evidenziando che in presenza di vincolo monumentale l'intervento è subordinato alla preventiva autorizzazione della Soprintendenza. Le lavorazioni su aree più estese saranno invece ricomprese nei codici intervento programmati dall'amministrazione comunale nel piano triennale 2023/25 – CI 14690 e CI 14900 "Ripristino funzionale cimiteri centro storico e isole".⁹

⁹ Con successive note **prot. Veritas 64631 del 31/7/2023** e **69092 del 18/08/2023** il Gestore ha aggiornato gli interventi effettuati a seguito dei rilievi formulati.