



COMUNE DI CAMPONOGARA
CITTA' METROPOLITANA DI VENEZIA

**VERIFICA PERIODICA
SITUAZIONE GESTIONALE
SERVIZI PUBBLICI LOCALI
DI RILEVANZA ECONOMICA**
RELAZIONE EX ART. 30 D.LGS. n. 201/2022

1 PREMESSA SUI SERVIZI PUBBLICI LOCALI

Il decreto legislativo 23 dicembre 2022, n. 201 ha riordinato la disciplina dei servizi pubblici locali di interesse economico generale.

La nuova disciplina introdotta dal decreto interviene in modo organico e puntuale in tema di istituzione, organizzazione e modalità di gestione dei servizi pubblici locali a rilevanza economica, a rete e non, perseguendo adeguati livelli di responsabilità decisionale ed assicurando, al contempo, idonee forme di consultazione pubblica e di trasparenza nei processi valutativi e negli esiti gestionali dei servizi.

Le finalità ultime della riforma coinvolgono tanto il principio di concorrenza, rispetto al mercato, quanto quello di sussidiarietà orizzontale, rispetto al rapporto con la società civile.

Infatti, l'esercizio del potere pubblico in materia, in ordine all'istituzione ed alla modalità di gestione dei servizi pubblici, deve "garantire l'omogeneità dello sviluppo e la coesione sociale" e, al contempo, assicurare l'adeguatezza dei servizi in termini di "accessibilità fisica ed economica, continuità, non discriminazione, qualità e sicurezza".

1.1 Definizioni

Nell'ambito dei servizi pubblici, tradizionalmente, opera la distinzione tra quelli finali, strumentali e locali:

- a) **servizi finali** sono quelli pubblici che mirano a soddisfare, in via primaria e diretta, le esigenze sociali manifestate da una data collettività. Esempi di servizi pubblici finali o in senso proprio sono quelli che riguardano la gestione di: asili, assistenza diversamente abili, assistenza domiciliare, assistenza minori, biblioteca, musei, servizi sociali in genere, teatro e simili.
- b) **servizi strumentali**, non realizzano in via immediata un bisogno sociale, ma si limitano a fornire ad un settore dell'Amministrazione un dato servizio che è funzionale alla realizzazione dell'utilità collettiva. Esempi, invece, di servizi strumentali sono: manutenzione edifici, manutenzione verde, manutenzione strade, servizi ausiliari e di supporto, riscossione delle entrate e così via.
- c) per **servizi pubblici locali** s'intende qualsiasi attività che preveda la produzione di beni e servizi rivolti a realizzare fini sociali e a promuovere lo sviluppo economico e civile delle Comunità locali.

I servizi pubblici locali a loro volta si distinguono in servizi:

- a) **servizi pubblici locali di rilevanza economica**: sono definiti all'art. 2 come "*i servizi di interesse economico generale erogati o suscettibili di essere erogati dietro corrispettivo economico su un mercato, che non sarebbero svolti senza un intervento pubblico o sarebbero svolti a condizioni differenti in termini di accessibilità fisica ed economica, continuità, non discriminazione, qualità e sicurezza, che sono previsti dalla legge o che gli enti locali, nell'ambito delle proprie competenze, ritengono necessari per assicurare la soddisfazione dei bisogni delle comunità locali, così da garantire l'omogeneità dello sviluppo e la coesione sociale*". Ai fini della qualificazione di un servizio pubblico locale sotto il profilo della

rilevanza economica, non importa la valutazione fornita dalla pubblica amministrazione, ma occorre verificare in concreto se l'attività da espletare presenti o meno il connotato della "redditività", anche solo in via potenziale. (Consiglio di Stato, sezione V, 27 agosto 2009, n. 5097);

- b) **servizi pubblici locali privi di rilevanza economica:** sono, invece, quelli realizzati *senza scopo di lucro* (es. i servizi sociali, culturali e del tempo libero), che vengono resi, cioè, con costi a totale o parziale carico dell'ente locale.
- c) **servizi a rete:** sono definiti a rete *"i servizi di interesse economico generale di livello locale che sono suscettibili di essere organizzati tramite reti strutturali o collegamenti funzionali necessari tra le sedi di produzione o di svolgimento della prestazione oggetto di servizio, sottoposti a regolazione ad opera di un'autorità indipendente"*. Esempi di servizi a rete sono: servizio idrico, servizio gas, servizio energia elettrica, trasporto pubblico locale.

1.2 L'istituzione e le forme di gestione

I servizi pubblici locali possono essere istituiti dalla legge, ma anche deliberati dall'Ente locale da parte del Consiglio comunale nell'esercizio delle prerogative di cui all'art. 42 del D. Lgs. n. 267/2000, tra cui quella di deliberazione in tema di "organizzazione dei pubblici servizi, costituzione di istituzioni e aziende speciali, concessione dei pubblici servizi, partecipazione dell'ente locale a società di capitali, affidamento di attività o servizi mediante convenzione" (art. 42 lett. e).

L'art. 10, c. 1, del decreto in parola stabilisce che "Gli enti locali e gli altri enti competenti assicurano la prestazione dei servizi di interesse economico generale di livello locale ad essi attribuiti dalla legge".

La legge, quindi, può costituire una situazione giuridica definibile di "privativa" allorché una determinata attività o servizio possano, o debbano a seconda dei casi, essere esercitati esclusivamente dal soggetto che ne detiene il diritto; ne deriva l'obbligatorio espletamento da parte dei Comuni, i quali lo esercitano con diritto di privativa, nelle forme di cui all'art. 112 e segg. del D. Lgs. 267/2000 oltre che nel rispetto della normativa speciale nazionale (D. Lgs. 3 aprile 2006, n. 152) e regionale. L'assenza di un regime di privativa comporta l'obbligo dell'amministrazione competente di acquisire il servizio con idonea motivazione.

L'art. 12 del D. Lgs. 201/2022 prevede, inoltre, che, qualora risulti necessaria l'istituzione di un servizio pubblico per garantire le esigenze delle comunità locali, l'ente locale deve verificare se la prestazione del servizio possa essere assicurata attraverso l'imposizione di obblighi di servizio pubblico a carico di uno o più operatori, senza restrizioni del numero di soggetti abilitati a operare sul mercato. Di tale verifica deve esserne dato adeguatamente conto nella deliberazione consiliare di istituzione del servizio, nella quale sono altresì indicate le eventuali compensazioni economiche.

A sua volta, l'articolo 14 del decreto 201/22 individua espressamente le diverse forme di gestione del servizio pubblico, tra cui l'ente competente può scegliere, qualora ritenga che le gestioni in concorrenza nel mercato non siano sufficienti e idonee e che il perseguimento dell'interesse pubblico debba essere assicurato affidando il servizio pubblico a un singolo operatore o a un numero limitato di operatori.

Il citato art. 14 del D. Lgs. n. 201/2022 attiene alla scelta tra le forme di gestione del servizio pubblico locale e non alle modalità di istituzione del servizio pubblico locale diverso da quelli già previsti dalla legge, che è disciplinato dall'art. 10 c. 3 del medesimo decreto.

Le due norme (artt. 10 e 14), dunque, hanno oggetti diversi in quanto la scelta dell'estensione della privativa comunale richiede una motivazione che abbia per oggetto la necessità o l'opportunità di sostituire il servizio offerto sul mercato con quello degli enti locali assuntori, mentre la motivazione richiesta dall'art. 14 del D. Lgs. n. 201/2022 attiene alla scelta tra un singolo operatore od un numero limitato di operatori (TAR Lombardia, Milano, sentenza n. 2334/2023).

1.3 Le modalità di gestione

Le modalità di gestione previste sono:

- a) **affidamento a terzi**, secondo la disciplina in materia di contratti pubblici (Nuovo Codice dei Contratti D. Lgs. n. 36/2023), ossia attraverso i contratti di appalto o di concessione;
- b) **affidamento a società mista pubblico-privata**, come disciplinata dal decreto legislativo 19 agosto 2016, n. 175, il cui socio privato deve essere individuato secondo la procedura di cui all'articolo 17 del medesimo decreto;
- c) **accordo di programma**, come disciplinato dall'art. 15 della Legge 241/1990 il quale prevede che le amministrazioni pubbliche possono sempre concludere tra loro accordi per disciplinare lo svolgimento in collaborazione di attività di interesse comune;
- d) **affidamento a società in house**, nei limiti e secondo le modalità di cui alla disciplina in materia di contratti pubblici e di cui al D.lgs. n.175/ 2016;
- e) **gestione in economia mediante assunzione diretta** del servizio da parte dell'apparato amministrativo e delle ordinarie strutture dell'ente affidante o mediante azienda speciale quale ente strumentale dell'ente locale dotato di personalità giuridica, di autonomia imprenditoriale e di proprio statuto (art. 114, c. 1 del D. Lgs. 267/00), limitatamente ai servizi diversi da quelli a rete.

La scelta della modalità di gestione del servizio, è oggetto di apposita deliberazione dell'Organo competente, accompagnata da una relazione istruttoria, in ordine al modello gestionale prescelto, che tiene conto dei seguenti elementi:

- delle caratteristiche tecniche ed economiche del servizio da prestare, inclusi i profili relativi alla qualità del servizio e agli investimenti infrastrutturali;
- della situazione delle finanze pubbliche e dei costi per l'ente locale e per gli utenti;
- dei risultati prevedibilmente attesi in relazione alle diverse alternative, anche con riferimento a esperienze paragonabili;
- dei risultati della eventuale gestione precedente del medesimo servizio sotto il profilo degli effetti sulla finanza pubblica, della qualità del servizio offerto, dei costi per l'ente locale e per gli utenti e degli investimenti effettuati;
- dei dati e delle informazioni che emergono dalle verifiche periodiche a cura degli enti locali sulla situazione gestionale.

Nel caso dei **servizi pubblici locali a rete**, alla deliberazione deve essere altresì allegato un **piano economico-finanziario (PEF)**, asseverato, da aggiornare triennialmente, che, fatte salve le discipline di settore, contiene anche la proiezione, su base triennale e per l'intero periodo di durata dell'affidamento, dei costi e dei ricavi, degli investimenti e dei relativi finanziamenti, nonché la specificazione dell'assetto economico-patrimoniale della società, del capitale proprio investito e dell'ammontare dell'indebitamento.

1.4 Il contratto di servizio

Il contratto di servizio, previsto dall'art. 24 del decreto 201/2022, è lo strumento di regolazione dei rapporti degli enti locali con i soggetti affidatari del servizio pubblico e, per i servizi a rete, con le società di gestione delle reti, degli impianti e delle altre dotazioni patrimoniali essenziali.

Il contenuto minimo del contratto, oltre ai normali aspetti inerenti durata, condizioni economiche, recesso, risoluzioni, penali, ecc., riguarda anche:

- a) gli obiettivi di efficacia ed efficienza nella prestazione dei servizi, nonché l'obbligo di raggiungimento dell'equilibrio economico-finanziario della gestione;
- b) gli obblighi di servizio pubblico;
- c) le modalità di determinazione delle eventuali compensazioni economiche a copertura degli obblighi di servizio pubblico;
- d) gli strumenti di monitoraggio sul corretto adempimento degli obblighi contrattuali, ivi compreso il mancato raggiungimento dei livelli di qualità;
- e) gli obblighi di informazione e di rendicontazione nei confronti dell'ente affidante, o di altri enti preposti al controllo e al monitoraggio delle prestazioni, con riferimento agli obiettivi di efficacia ed efficienza, ai risultati economici e gestionali e al raggiungimento dei livelli qualitativi e quantitativi.

Per quanto attiene ai servizi resi su richiesta individuale dell'utente, nel contratto di servizio devono essere regolati i seguenti ulteriori elementi:

- la struttura, i livelli e le modalità di aggiornamento delle tariffe e dei prezzi a carico dell'utenza;
- gli indicatori e i livelli ambientali, qualitativi e quantitativi delle prestazioni da erogare;
- l'indicazione delle modalità per proporre reclamo nei confronti dei gestori;
- le modalità di ristoro dell'utenza, in caso di violazione dei livelli qualitativi del servizio e delle condizioni generali del contratto.

Al contratto di servizio sono allegati il programma degli investimenti, il piano economico-finanziario e, per i servizi a richiesta individuale, il programma di esercizio.

All'atto della stipula del contratto di servizio, e aggiornata dal gestore del servizio pubblico locale di rilevanza economica, è redatta la Carta dei servizi, ai sensi dell'art. 25, comma 1, corredata delle informazioni relative alla composizione della tariffa ed è pubblicata dallo stesso gestore sul proprio sito internet.

1.5 Gli adempimenti previsti

Il decreto 201/2022 prevede una serie di attività e di adempimenti a carico degli EELL da effettuarsi con le risorse umane, strumentali e finanziarie disponibili a legislazione vigente:

- a) la redazione della **deliberazione di istituzione del servizio pubblico locale** (di cui all'art. 10, comma 5), che dia conto degli esiti dell'istruttoria di cui al comma 4 e che può essere sottoposta a consultazione pubblica prima della sua adozione;
- b) la **relazione sulla scelta della modalità di gestione del servizio pubblico locale** (di cui all'art. 14, comma 3), prima dell'avvio della procedura di affidamento del servizio, nella quale sono evidenziate altresì le ragioni e la sussistenza dei requisiti previsti dal diritto dell'Unione europea per la forma di affidamento prescelta, nonché illustrati gli obblighi di servizio pubblico e le eventuali compensazioni economiche, inclusi i relativi criteri di calcolo, anche al fine di evitare sovracompenzioni;
- c) la **deliberazione dell'affidamento in house** (di cui all'art. 17, comma 2), nel caso di affidamenti di importo superiore alle soglie di rilevanza europea in materia di contratti pubblici, sulla base di una qualificata motivazione che dia espressamente conto delle ragioni del mancato ricorso al mercato ai fini di un'efficiente gestione del servizio, illustrando, anche sulla base degli atti e degli indicatori di cui agli artt. 7, 8 e 9, i benefici per la collettività della forma di gestione prescelta con riguardo agli investimenti, alla qualità del servizio, ai costi dei servizi per gli utenti, all'impatto sulla finanza pubblica, nonché agli obiettivi di universalità, socialità, tutela dell'ambiente e accessibilità dei servizi, anche in relazione ai risultati conseguiti in eventuali pregresse gestioni in house, tenendo conto dei dati e delle informazioni risultanti dalle verifiche periodiche di cui all'articolo 30;
- d) la **relazione sulle verifiche periodiche sulla situazione gestionale dei servizi pubblici locali** (di cui all'art. 30, comma 2). I comuni o le loro eventuali forme associative, con popolazione superiore a 5.000 abitanti, nonché le città metropolitane, le province e gli altri enti competenti, in relazione al proprio ambito o bacino del servizio, effettuano la ricognizione periodica della situazione gestionale dei servizi pubblici locali di rilevanza economica nei rispettivi territori. Nel caso di servizi affidati a società in house, la relazione costituisce appendice della relazione annuale di cui all'articolo 20 del decreto legislativo n. 175 del 2016. La ricognizione è volta a rilevare, per ogni servizio affidato, in modo analitico, l'andamento del servizio dal punto di vista economico, della qualità del servizio e del rispetto degli obblighi del contratto di servizio, tenendo conto anche degli atti e degli indicatori di cui agli articoli 7, 8 e 9 ossia delle autorità di regolazione nei servizi pubblici locali a rete e non a rete nonché delle Misure di coordinamento in materia di servizi pubblici locali. La ricognizione è contenuta in un'apposita relazione ed è aggiornata ogni anno, contestualmente all'analisi dell'assetto delle società partecipate di cui all'art. 20 del D.Lgs. n. 175/2016 il quale dispone una revisione periodica delle partecipazioni pubbliche;
- e) gli **obblighi di trasparenza** (di cui all'art. 31), al fine di rafforzare la trasparenza e la comprensibilità degli atti, riguardanti la pubblicazione nell'apposita sezione del sito on line degli EELL, degli atti e dei dati concernenti l'affidamento e la gestione dei servizi pubblici locali di rilevanza economica, delle deliberazioni di istituzione dei servizi pubblici locali e delle relative modalità di gestione, dei contratti di servizio stipulati,

delle relazione delle verifiche periodiche, annuali, dell'andamento dei servizi. Detti atti devono essere pubblicati senza indugio sul sito istituzionale dell'ente affidante (apposita sezione del sito istituzionale e/o in Amministrazione Trasparente – sottosezione I livello “servizi erogati” e/o creando in “altri contenuti” apposita sezione denominata “servizi pubblici locali - D.Lgs. n. 201/2022”) e devono essere trasmessi contestualmente all'Anac, che provvede alla loro immediata pubblicazione sul proprio portale telematico, in un'apposita sezione denominata «Trasparenza dei servizi pubblici locali di rilevanza economica - Trasparenza SPL», dando evidenza della data di pubblicazione.

LA VERIFICA PERIODICA SULLA SITUAZIONE GESTIONALE DEI SPL

In sede di prima applicazione, la ricognizione è effettuata entro dodici mesi dalla data di entrata in vigore del decreto legislativo.

Come già accennato, l'art. 30 del D. Lgs. 201/2022 prevede l'effettuazione di una ricognizione periodica della situazione gestionale dei servizi pubblici locali di rilevanza economica riscontrando, per ogni servizio affidato, l'andamento dal punto di vista:

- A. economico;
- B. della qualità del servizio;
- C. dell'efficienza;
- D. del rispetto degli obblighi indicati nel contratto di servizio.

La ricognizione rileva altresì l'entità del ricorso all'affidamento a società in house, gli oneri e l'impatto economico-finanziario che ne derivano per gli enti affidanti, nonché le proposte gestionali pervenute all'ente locale da parte degli operatori economici interessati durante il periodo temporale di riferimento.

2 RICOGNIZIONE DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI

Al fine di definire il perimetro della ricognizione è necessario censire i servizi pubblici locali, individuando caratteristiche e modalità di gestione.

Sono soggetti a verifica periodica i servizi pubblici locali a rilevanza economica, non gestiti direttamente dall'ente.

Per quanto attiene i servizi pubblici locali a rete – ricadenti nella disciplina del Tuspl (Servizio idrico integrato, igiene ambientale, trasporto pubblico locale) - la ricognizione ex art. 30, ivi compresa la giustificazione del mantenimento dell'affidamento in house, è rimessa agli enti competenti (ATO/ATA/ENTI DI GOVERNO DELL'AMBITO, ecc.) se affidanti i relativi servizi.

Nella tabella che segue si riepilogano i principali servizi pubblici locali forniti dal Comune di Camponogara, distinguendo in base:

- a) alla modalità di gestione ossia tra quelli in gestione diretta, esternalizzati a terzi o affidati in house a soggetti appartenenti al Gruppo Pubblico Locale
- b) alle caratteristiche economiche e strutturali del servizio (a rilevanza economica, a rete):

N	SERVIZIO	MODALITÀ' DI GESTIONE	A RILEVANZA ECONOMICA	A RETE	SOCETTO A VERIFICA PERIODICA
1	Cimiteri e servizi funebri	Appalto	SI	NO	SI
2	Idrico integrato	Gestito dall'Ambito come previsto dalla normativa	SI	SI	SI dall'Ambito
3	Servizio raccolta e smaltimento rifiuti	Gestito dall'Ambito come previsto dalla	SI	SI	SI dall'Ambito

		normativa			
4	Illuminazione votiva	Concessione	SI	NO	SI
5	Refezione scolastica	Appalto	SI	NO	SI
6	Trasporto scolastico	Appalto	SI	NO	SI

Ai fini della verifica periodica della situazione gestionale del servizio pubblico locale prevista dall'art. 30 dello stesso decreto n. 201/2022, occorre definire adeguatamente il contesto di riferimento, con particolare riferimento alla tipologia di servizio pubblico, al contratto di servizio che regola il rapporto fra gestore ed ente locale ed alle modalità del monitoraggio e verifiche sullo stesso servizio.

3 SERVIZI PUBBLICI LOCALI SOGGETTI A VERIFICA PERIODICA

Alla luce della ricognizione risultante dalla tabella di cui al paragrafo 3, sono soggetti a verifica periodica da parte del Comune di Camponogara i seguenti servizi:

N	SERVIZIO	MODALITÀ' DI GESTIONE	GESTORE (appaltatore, concessionario ecc)	DURATA CONTRATTO DI SERVIZIO	SETTORE COMPETENTE
1	Illuminazione votiva	Concessione	MARZARO IMPIANTI	dicembre 2024	Uso ed Assetto del Territorio
2	Cimiteri e servizi funebri	Appalto	DA CIARO ARTE CIMITERIALE SRL	dicembre 2025	Uso ed Assetto del Territorio
3	Refezione scolastica	Appalto	SERENISSIMA RISTORAZIONE SPA	agosto 2024	Settore Servizi Socio Culturali e Sportivi
4	Trasporto scolastico	Appalto	COOPERATIVA SOCIALE SERVIZI ASSOCIATI C.S.S.A. SOC. COOP. A R.L	giugno 2025	Settore Servizi Socio Culturali e Sportivi

3.1 REFEZIONE SCOLASTICA

A) Natura e descrizione del servizio pubblico locale

Il servizio di ristorazione scolastica è stato istituito con deliberazione di Consiglio Comunale n. 20 del 24/03/2000, è destinato ai bambini ed alle bambine della scuola dell'Infanzia e agli scolari della Scuola Primaria dell'Istituto Comprensivo "A. Gramsci". Il servizio, inoltre, è destinato a tutti gli insegnanti del tempo pieno ed i collaboratori scolastici che operano nei refettori.

Nell'ambito del più ampio obiettivo di garantire il diritto allo studio a tutta la Comunità, il servizio ha lo scopo di fornire un pasto controllato, sano ed equilibrato secondo le normative regionali in materia e secondo le indicazioni del SIAN, Servizio Igiene Alimenti e Nutrizione dell'AULSS, a tutti gli utenti del tempo pieno o lungo della Scuola comunale.

Nella gestione del servizio il Comune si occupa degli aspetti riguardanti il progetto educativo e formativo ed i controlli, questi ultimi sono garantiti anche con l'ausilio di apposita Commissione istituita con regolamento e composta da rappresentanti dell'organo politico competente, funzionari, rappresentanti della Scuola e dei genitori.

L'iscrizione al servizio e la riscossione delle tariffe è effettuata tramite apposito portale agilmente accessibile agli utenti sul sito istituzionale.

Il Comune affida la preparazione dei pasti, compresi gli acquisti di alimenti e quant'altro necessario, a ditta esterna che fornisce anche il servizio di gestione del centro cottura comunale, il trasporto dei pasti e lo scodellamento presso i refettori.

Nell'ultimo triennio sono stati confezionati e distribuiti 320.273 pasti.

La spesa complessiva a carico del bilancio comunale è costituita dalla differenza tra il costo a pasto fornito dalla ditta ed il buono pasto pagato dall'utenza. Il Comune anticipa il costo dei pasti del personale docente e non docente che viene coperto da trasferimento statale.

B) Contratto di servizio

- ❑ **Oggetto del contratto** è il SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA CPV 55524000-9 presso le Scuole comunali dell'Infanzia e della Primaria;
- ❑ **Affidamento.** L'appalto è stato affidato con determinazione del Responsabile del Settore n. n. 609 del 23/08/2016, ripetuto, ex art. 57, comma 5, lettera b), del D. Lgs. 163/2006, con determinazione del Responsabile del Settore n. 71 del 01/10/2021, per la durata complessiva di anni 8 e scadenza il 31/08/2024.
- ❑ **Valore.** Il valore complessivo dell'affidamento è di € 4.044.800,00, comprensivo della fornitura pasti anziani e asilo nido. Il valore annuo del solo servizio scolastico ammonta ad € 420.000,00.
- ❑ **Tariffe a carico dell'utente.** L'utente è chiamato a contribuire alla spesa per il servizio di ristorazione scolastica tramite l'acquisto di un buono pasto che è stabilito annualmente dalla Giunta Comunale in sede di adozione del bilancio. Non sono previste agevolazioni o riduzioni sulla scorta della situazione economica della famiglia.
- ❑ **Obblighi a carico del gestore.** Sono posti a carico del gestore tutti gli obblighi usuali di contratto. In particolare il gestore deve prestare la massima cura negli approvvigionamenti, nella preparazione dei pasti e nelle grammature del pasto, tutte operazioni che devono essere effettuate secondo le tabelle del capitolato speciale d'appalto. La qualità del servizio

deve essere mantenuta sempre ad un livello elevato. Deve essere garantita la salubrità del prodotto fornito e l'igienicità di tutte le operazioni di trasporto e somministrazione secondo le indicazioni del manuale HACCP adottato.

C) Sistema di monitoraggio - controllo

Il monitoraggio ed il controllo sulla gestione ed erogazione del servizio di ristorazione scolastica è effettuato in prima istanza dall'Ufficio scolastico che è competente per tutti i servizi erogati dal Comune all'Istituzione scolastica.

Una apposita Commissione Mensa, costituita da genitori, insegnanti da rappresentanti politici e funzionari comunali, è preposta al controllo sulla qualità del servizio erogato, esprime pareri sulla formulazione dei menù e proposte in merito agli interventi ed ai progetti di "sana e corretta alimentazione nella scuola".

D) Identificazione soggetto affidatario

SERENISSIMA RISTORAZIONE SPA
CF 01617950249
Indirizzo: via della Scienza, 26 – 36100 Vicenza

E) Andamento economico

Indicatori:

costo pro capite per utente e complessivo nell'ultimo triennio, comprensivi di IVA;
tariffe e ricavi di competenza dal servizio nell'ultimo triennio

Servizio di Refezione Scolastica	Costo pro capite	Costi complessivi triennio 2021/2023	Tariffe	Ricavi complessivi triennio 2021/2023
Contratto di servizio	€ 3,93 Costo pasto anno 2023	€ 1.237.740,00	€ 3,90 Costo buono pasto 2023	€ 1.195.048,00
Risultati raggiunti	In linea con i patti contrattuali	In linea	In linea con la deliberazione tariffaria	In linea
Scostamento	Non si sono verificati scostamenti di rilievo nel triennio			

Note: nel corso del triennio alcuni costi hanno subito delle variazioni in aumento determinati da interventi di sanificazione (maggiori oneri covid). Il costo del buono pasto è riferito al 2023.

F) Qualità del servizio

Indicatori:

Servizio di Refezione Scolastica	Qualità contrattuale	Qualità tecnica	Obblighi di servizio pubblico (qualità)	Rispetto dei tempi puntualità	Accessibilità servizio	Soddisfazione dell'utenza
Contratto di servizio	buona	buona	assolti	ottimo	ottimo	buona
Benchmark (altri)	Il confronto con lo stesso servizio erogato nei Comuni limitrofi dimostra il raggiungimento di un buon livello qualitativo.					
Risultati raggiunti	I risultati raggiunti sono nel complesso buoni					
Scostamento	Non vi sono scostamenti di rilievo					

Note: La qualità del servizio si è mantenuta in tutto il triennio di riferimento ad un buon livello.

G) Obblighi contrattuali

Servizio di Refezione Scolastica	Volumi quantità di attività (universalità)	Territorio servito (universalità)	Prestazioni specifiche da assicurare (socialità)	Obblighi di servizio pubblico (tutela ambiente)	Obblighi di servizio pubblico (altro)
Contratto di servizio	Il numero di pasti forniti corrisponde alla richiesta	Tutte le Scuole comunali interessate al tempo pieno sono servite	Le prestazioni contrattuali sono rispettate	Gli obblighi contrattuali nella fornitura, anche a tutela dell'ambiente sono rispettati	Rispettati
Risultati raggiunti	Nel complesso i risultati raggiunti rispetto agli obblighi contrattuali sono buoni				
Scostamento	Non si riscontrano scostamenti sostanziali da quanto previsto contrattualmente				

Note:

1) Considerazioni finali

Dalla verifica effettuata risulta una buona gestione del servizio di ristorazione scolastica, anche in riferimento ai principi di efficienza, efficacia ed economicità dell'azione amministrativa.

Per il raggiungimento di un maggior livello qualitativo nel servizio di refezione saranno necessari alcuni interventi strutturali nei refettori dove ci sono ancora doppi turni. Sarà necessario provvedere alla redazione della carta del servizio a tutela degli utenti utilizzatori del servizio mensa.

Il regolamento che istituisce il servizio dovrà essere aggiornato alla normativa recente in materia.

Controlli e verifiche sull'andamento del servizio vengono regolarmente effettuati dalla commissione mensa e dall'Ufficio competente.

3.2 TRASPORTO SCOLASTICO

A) Natura e descrizione del servizio pubblico locale

Il servizio di trasporto scolastico è destinato ai bambini ed alle bambine della scuola dell'Infanzia, agli scolari della Scuola Primaria ed agli studenti della Scuola Secondaria di primo grado dell'Istituto Comprensivo "A. Gramsci".

Nell'ambito del più ampio obiettivo di garantire il diritto allo studio a tutta la Comunità e rimuovere gli ostacoli che possano impedire il pieno sviluppo della personalità, il servizio ha lo scopo di garantire il trasporto scolastico su tutto il territorio, anche a studenti con disabilità.

Con deliberazione del Consiglio Comunale n. 60 del 30/09/2019, è stato adottato il regolamento comunale del servizio di trasporto scolastico.

Il Comune, per tramite dell'Ufficio scuola, organizza annualmente i percorsi sulla scorta delle richieste di ogni singola utenza. Sul territorio comunale sono disposte le fermate per la salita e la discesa degli scolari e studenti. Solo per i bambini e le bambine dell'Infanzia è possibile offrire il servizio con il carico e lo scarico vicino all'abitazione.

La gestione delle richieste, dei tragitti, degli abbonamenti e della riscossione delle tariffe è effettuata tramite apposito portale agilmente accessibile agli utenti sul sito istituzionale.

Il servizio di trasporto vero e proprio è affidato a ditta esterna.

Nell'ultimo triennio il servizio è stato garantito a tutti i richiedenti, circa 240 utenti anno.

La spesa complessiva a carico del bilancio comunale è costituita dalla differenza tra il costo contrattuale e l'entrata tariffaria degli abbonamenti.

B) Contratto di servizio

- Oggetto del contratto** è il SERVIZIO TRASPORTO SCOLASTICO CPV 60130000-8 per le Scuole comunali dell'Infanzia, della Primaria e della Secondaria di primo grado.
- Affidamento.** L'appalto è stato affidato con determinazione del Responsabile del Settore n. 463 del 19/09/2022, per la durata complessiva di anni 3 con scadenza giugno 2025, più eventualmente altri anni 2.
- Valore.** Il costo complessivo dell'appalto è di € 516.614,00, per il triennio di affidamento.
- Tariffe a carico dell'utente.** L'utente è chiamato a contribuire alla spesa per il servizio tramite l'acquisto un abbonamento per il trasporto il cui costo è stabilito annualmente dalla Giunta Comunale in sede di adozione del bilancio. Sono previste riduzioni in caso di fratelli che usufruiscono del servizio.
- Obblighi a carico del gestore.** Sono posti a carico del gestore tutti gli obblighi usuali di contratto. In particolare il gestore deve eseguire tutti i trasporti sui tragitti previsti dal piano di trasporto adottato annualmente.

C) Sistema di monitoraggio - controllo

Il monitoraggio ed il controllo sulla gestione ed erogazione del servizio di trasporto scolastico è effettuato dall'Ufficio scolastico. In sede di definizione del contratto è stato individuato il DEC, Direttore dell'Esecuzione dell'Appalto che coadiuva l'Ufficio nella gestione dei controlli e delle verifiche sulla corretta esecuzione.

D) Identificazione soggetto affidatario

COOPERATIVA SOCIALE SERVIZI ASSOCIATI C.S.S.A. SOC. COOP. A R.L.
CF 01898930274
Indirizzo: via del Commercio, 4 – 30038 Spinea

E) Andamento economico

Indicatori:

costo pro capite per utente e complessivo nell'ultimo triennio, comprensivi di IVA;
tariffe e ricavi di competenza dal servizio nell'ultimo triennio

Servizio di trasporto Scolastico	Costo pro capite	Costi complessivi triennio 2021/2023	Tariffe	Ricavi complessivi triennio 2021/2023
Contratto servizio di	€ 782,00	€ 562.970,00	Abbonamento annuo € 180,00	€ 127.421,00
Risultati raggiunti	In linea	In linea	In linea con la deliberazione tariffaria	In linea
Scostamento	Non si sono verificati scostamenti di rilievo nel triennio			

Note: nel corso del triennio alcuni costi hanno subito delle variazioni in aumento determinati da interventi di sanificazione (maggiori oneri covid).

F) Qualità del servizio

Indicatori:

Servizio di trasporto Scolastico	Qualità contrattuale	Qualità tecnica	Obblighi di servizio pubblico (qualità)	Rispetto dei tempi puntualità	Accessibilità servizio	Soddisfazione dell'utenza
Contratto di servizio	buona	buona	assolti	ottimo	ottimo	buona
Benchmark (altri)	Il confronto con lo stesso servizio erogato nei Comuni limitrofi dimostra il raggiungimento di un buon livello qualitativo.					
Risultati raggiunti	I risultati raggiunti sono nel complesso buoni					
Scostamento	Non vi sono scostamenti di rilievo					

Note: La qualità del servizio si è mantenuta in tutto il triennio di riferimento ad un buon livello.

G) Obblighi contrattuali

Servizio di Refezione Scolastica	Volumi quantità di attività (universalità)	Territorio servito (universalità)	Prestazioni specifiche da assicurare (socialità)	Obblighi di servizio pubblico (tutela ambiente)	Obblighi di servizio pubblico (altro)
Contratto di servizio	Il numero di trasporti corrisponde alla richiesta	Tutte le Scuole comunali sono servite	Le prestazioni contrattuali sono rispettate	Gli obblighi contrattuali nella fornitura, anche a tutela dell'ambiente sono rispettati	Rispettati
Risultati raggiunti	Nel complesso i risultati raggiunti rispetto agli obblighi contrattuali sono buoni				
Scostamento	Non si riscontrano scostamenti sostanziali da quanto previsto contrattualmente				

Note:

1) Considerazioni finali

Dalla verifica effettuata risulta una buona gestione del servizio di trasporto scolastico, anche in riferimento ai principi di efficienza, efficacia ed economicità dell'azione amministrativa.

Per il raggiungimento di un maggior livello qualitativo nel servizio di trasporto sarà necessario prevedere una maggiore ottimizzazione del piano di trasporto annuale.

Controlli e verifiche sull'andamento del servizio vengono regolarmente effettuati dall'Ufficio competente e monitorati dal direttore dell'esecuzione dell'appalto. Sarà necessario provvedere all'adozione della carta del servizio a maggiori tutela dell'utente.

IL RESPONSABILE DEL SETTORE SERVIZIO SOCIO CULTURALI E SPORTIVI

Dott. VITTORINO ZECCHIN

SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE VOTIVA CIMITERIALE

SITUAZIONE GESTIONALE SERVIZI PUBBLICI LOCALI DI RILEVANZA ECONOMICA

RELAZIONE EX ART. 30 D.LGS. n. 201/2022

RICOGNIZIONE PERIODICA AL 15/12/2023

1. CONTESTO DI RIFERIMENTO

Per l'art. 2, c. 1, lett. d), del D.Lgs. 23 dicembre 2022 n. 201, sono “servizi di interesse economico generale di livello locale” o “servizi pubblici locali di rilevanza economica”, «*i servizi erogati o suscettibili di essere erogati dietro corrispettivo economico su un mercato, che non sarebbero svolti senza un intervento pubblico o sarebbero svolti a condizioni differenti in termini di accessibilità fisica ed economica, continuità, non discriminazione, qualità e sicurezza, che sono previsti dalla legge o che gli enti locali, nell'ambito delle proprie competenze, ritengono necessari per assicurare la soddisfazione dei bisogni delle comunità locali, così da garantire l'omogeneità dello sviluppo e la coesione sociale*».

Ai fini della verifica periodica della situazione gestionale del servizio pubblico locale prevista dall'art. 30 dello stesso decreto n. 201/2022, occorre definire adeguatamente il contesto di riferimento, con particolare riferimento alla tipologia di servizio pubblico, al contratto di servizio che regola il rapporto fra gestore ed ente locale ed alle modalità del monitoraggio e verifiche sullo stesso servizio.

A) NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE

Indicare la natura e tipologia del servizio pubblico locale, fornendo altresì una sintetica descrizione delle caratteristiche tecniche ed economiche che lo caratterizzano rispetto alla comunità e territorio serviti.

Gestione del servizio di illuminazione elettrica per luce votiva delle sepolture, loculi, tombe, cellette ossario e delle cappelline nei quattro cimiteri comunali. Il servizio comprende la manutenzione ordinaria e straordinaria dei connessi impianti elettrici, delle aperture automatiche dei cancelli, la realizzazione di ampliamenti impianti rete illuminazione votiva, la fornitura di energia elettrica, riscossione canoni annui e allacciamento nuove utenze e disdette utenze.

B) CONTRATTO DI SERVIZIO

Il servizio è stato affidato con procedura negoziata senza previa pubblicazione di bando sul portale Mepa con oggetto **servizio illuminazione votiva cimiteriale 2020-2024**, per la durata di 5 anni dal 01/01/2020 al 31/12/2024, con documento di stipula del contratto in

data 17/01/2020 e cui l'importo di aggiudicazione totale per i 5 anni è di Euro 102.699,13 al netto dell'iva. Il gestore deve curare la perfetta manutenzione e funzionamento h24 di tutto l'impianto, fornire l'energia elettrica votiva all'utenza che ne fa domanda e accettare eventuale disdette oltre agli slacci a seguito di esumazioni ed estumulazioni ordinarie, curare il funzionamento e la manutenzione delle aperture automatizzate dei cancelli, adeguare gli impianti di illuminazione esistenti ed eventuali estensioni future sulla base delle disposizioni di legge in materia, applicare e riscuotere i canoni annui e i costi per gli allacciamenti delle utenze, applicando le tariffe stabilite dall'amministrazione al netto del ribasso di gara e tenuto conto dei vari adeguamenti Istat previsti.

C) SISTEMA DI MONITORAGGIO – CONTROLLO

Il gestore del servizio concorda con l'ufficio tecnico cimiteriale comunale, un calendario di presenza di un proprio tecnico presso i quattro cimiteri per il controllo del funzionamento degli impianti e per l'assistenza all'utente. Tale calendario viene esposto ogni inizio anno per tutto l'anno all'entrata di ogni cimitero, dove viene indicato anche un numero verde attivo per segnalazioni e il numero della segreteria per assistenza amministrativa. Il gestore mantiene un rapporto costante con l'ufficio cimiteriale per segnalazioni varie ed eventuali sopralluoghi congiunti se necessari.

2. IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO

La Ditta affidataria del servizio di illuminazione votiva è la ditta MARZARO IMPIANTI sede Pianiga (VE) via Provinciale Sud 61, P.iva 02353380278 titolare unico sig. Marzaro Roberto, registro imprese di Venezia Rovigo n. VE 211084.

3. ANDAMENTO ECONOMICO

Il gestore riscuote a seguito di invio di bollettino postale, dall'utenza che ne ha fatto richiesta, il canone annuo per il servizio di lampada votiva e di nuovo allaccio con tariffa stabilita da Delibera di Giunta dell'Ente, tale tariffa al netto del ribasso offerto con l'aggiudicazione di gara e rivalutato dall'adeguamento Ista previsto a cui si aggiunge l'Iva.

La tariffa stabilita dall'Ente a base di gara è stata di :

Euro 10,00 + iva canone annuo per lampada;

Euro 15,00 + iva per nuovo allaccio;

Il ribasso offerto è stato del 22,05%;

Media canoni annui circa 2.500 e circa n. 35 di nuovi allacci.

Il gestore riconosce all'Ente un aggio annuo pari ad Euro 3,50 per canone, e a fine di ogni anno presenta un resoconto delle utenze attive, disdette e nuovi allacci e riconosce all'Ente il dovuto a seguito di emissione fattura dell'Ente stesso.

Per il triennio dal 2020 al 2022 gli importo riconosciuti all' Ente sono stati:

Anno 2020 Euro 8.949,50 + iva

Anno 2021 Euro 8.991,50 + iva

Anno 2022 Euro 8,911,00 +iva

Il personale impiegato dalla ditta è composto da n. 2 impiegate operative e n.3 tecnici operativi di cui uno è il titolare, CNLL settore metalmeccanico-artigianato.

Tutte le spese per la gestione del servizio relative al personale tecnico e amministrativo, fornitura di energia elettrica attrezzatura e automezzi sono tutte a carico del gestore.

4. QUALITÀ DEL SERVIZIO (allegato 2 al Decreto)

Il livello di qualità di servizio è buono, sono rispettati tutti gli indicatori previsti da contratto, pertanto la **qualità contrattuale** ha raggiunto un buon livello, sono rispettati i tempi di attivazione e disdetta del servizio, di intervento per la risoluzione di eventuali segnalazioni di disservizio ed eventuali problematiche. Il gestore ha organizzato un sistema di mappatura delle utenze (rif. defunto), tipo di sepoltura (loculo, tomba famiglia e fossa, suddivise per cimitero e collegate all'utenze richiedente) pertanto tutto facilmente e velocemente individuabile sia per il tecnico che l'amministrativo.(**qualità tecnica**)

Il personale sia tecnico operante che amministrativo (**qualità connessa agli obblighi di servizio pubblico**) è qualificato, disponibile ed esaustivo in grado di mantenere alta la qualità del rapporto sia con le utenze sia con l'Ente. Viene garantito il servizio di contatti con l'utenza semplici, veloci ed efficaci.

Durante gli interventi i tecnici mantengono un comportamento discreto rispettando la particolarità del luogo e i visitatori, non sono mai pervenute all' Ente lamentele o segnalazioni di comportamenti scorretti.

Non sono state effettuate indagini di soddisfazione utenze.

Non sono state fatte segnalazioni negative dall'utenza.

5 - 6. OBBLIGHI CONTRATTUALI e VINCOLI

Il gestore adempie e rispetta tutti gli **obblighi contrattuali e vincoli** specificati nel capitolato speciale d'appalto.

7. CONSIDERAZIONI FINALI

Al termine di quasi 4 anni di servizio la considerazione è più che positiva, la gestione risulta funzionale sia nei confronti delle utenze sia nei rapporti con l'Ente, vengono rispettati i principi fondamentali dell'azione amministrativa di efficienza, efficacia ed economicità.

Pertanto, attualmente, considerate le esigenze dell'Ente, si ritiene che il servizio come organizzato non necessiti di modifiche.

IL RESPONSABILE DEL SETTORE USO ED ASSETTO DEL TERRITORIO
Arch. Maurizio Bullo

COMUNE DI CAMPONOVARA

SERVIZIO DI NECROFORO E MANUTENZIONE CIMITERI

**SITUAZIONE GESTIONALE
SERVIZI PUBBLICI LOCALI
DI RILEVANZA ECONOMICA**

RELAZIONE EX ART. 30 D.LGS. n. 201/2022

RICOGNIZIONE PERIODICA AL 15/12/2023

1. CONTESTO DI RIFERIMENTO

Per l'art. 2, c. 1, lett. d), del D.Lgs. 23 dicembre 2022 n. 201, sono “servizi di interesse economico generale di livello locale” o “servizi pubblici locali di rilevanza economica”, «*i servizi erogati o suscettibili di essere erogati dietro corrispettivo economico su un mercato, che non sarebbero svolti senza un intervento pubblico o sarebbero svolti a condizioni differenti in termini di accessibilità fisica ed economica, continuità, non discriminazione, qualità e sicurezza, che sono previsti dalla legge o che gli enti locali, nell'ambito delle proprie competenze, ritengono necessari per assicurare la soddisfazione dei bisogni delle comunità locali, così da garantire l'omogeneità dello sviluppo e la coesione sociale*».

Ai fini della verifica periodica della situazione gestionale del servizio pubblico locale prevista dall'art. 30 dello stesso decreto n. 201/2022, occorre definire adeguatamente il contesto di riferimento, con particolare riferimento alla tipologia di servizio pubblico, al contratto di servizio che regola il rapporto fra gestore ed ente locale ed alle modalità del monitoraggio e verifiche sullo stesso servizio.

A) NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE

Indicare la natura e tipologia del servizio pubblico locale, fornendo altresì una sintetica descrizione delle caratteristiche tecniche ed economiche che lo caratterizzano rispetto alla comunità e territorio serviti.

Servizio di necroforo e manutenzione dei cimiteri comunali triennio dal 01/01/2023 al 31/12/2025. Il servizio comprende operazioni di tumulazione e inumazione feretri, di tipo ordinario a seguito di funerale, operazioni di tumulazione resti e di interventi di estumulazione ed esumazioni su indicazioni dell'ufficio tecnico cimiteriale, nonché interventi di manutenzione ordinaria e pulizia.

B) CONTRATTO DI SERVIZIO

Il servizio è stato affidato con affidamento diretto previa consultazione di 5 operatori economici con invito a partecipare ad RDO esperita sul portale Mepa con oggetto **servizio necroforo e manutenzione dei cimiteri comunali – dal 01.01.2023 al 31.12.2025 (tre anni)**. Con Determinazione del Responsabile del Settore LLPP del Comune di Camponogara n.692 del

21/12/2022. L'importo a base di gara era di Euro 30.000,00 annui al netto dell'iva ed è stata aggiudicata con un ribasso del 22%, che comprende la gestione ordinaria dei cimiteri intesa come manutenzione e pulizia dei cimiteri stessi e anche delle attrezzature a disposizione, oltre al servizio necroforo ordinario operazioni "a corpo" ed a necessità non programmabili e su richiesta dell'ufficio tecnico cimiteriale dell'Ente il gestore dovrà eseguire operazioni straordinarie operazioni "a misura".

C) SISTEMA DI MONITORAGGIO - CONTROLLO

Il servizio non comprende la "custodia" pertanto non c'è presenza fissa di un operatore del gestore del servizio nei quattro cimiteri, i servizi ordinari di tumulazione ed inumazione vengono comunque inviate dall'ufficio tecnico cimiteriale per giorno e ora del funerale, quindi del servizio, mentre per la manutenzione e pulizia è stabilita settimanalmente.

Le segnalazioni ed le esigenze da parte degli utenti vengono comunicate telefonicamente o personalmente all'ufficio tecnico cimiteriale che poi le segnala al gestore.

L'ufficio tecnico cimiteriale monitora il servizio con sopralluoghi e mantenendo un rapporto costante con il gestore.

2. IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIA

La Ditta affidataria del servizio di illuminazione votiva è la ditta Da Ciaro Arte Cimiteriale srl con sede a Legnaro (PD) via S. Biagio n.9, P,iva 04969160284, trattasi di SRL di cui il legale rappresentante è il Sig. Sartore Gianfranco.

3. ANDAMENTO ECONOMICO

Il gestore del servizio emette fattura trimestralmente del servizio a corpo ed eventuali operazioni straordinarie richieste dall'Ente definite operazioni a "misura" di cui il corrispettivo da corrispondere al netto del ribasso offerto in fase di gara ed è elencato per ogni tipologia di operazione all'interno del computo metrico dei costi del servizio.

Nell'ultimo triennio l'Ente ha corrisposto al gestore per le operazioni a "corpo" :

anno 2020 Euro 27.300,00 + iva

anno 2021 Euro 27.300,00 + iva

anno 2022 Euro 27.300,00 + iva

Per le operazioni straordinarie non programmabili richieste dall'Ente al gestore del servizio ma a sua volta derivano **da richiesta di privato**:

anno 2020 Euro 11.791,29 + iva

anno 2021 Euro 10.038,11 + iva

anno 2022 Euro 10.082,50 + iva

di queste operazioni (estumulazioni ed estumulazioni , preparazioni per cremazione, raccolta resti, inserimento resti da 2^ inserimento in poi nonché tutte operazioni connesse elencate nel computo metrico estimativo dei costi di servizio, queste operazioni vengono pagate con tariffe stabilite da delibera di Giunta.

Per le operazioni straordinarie non programmabili richieste dall'Ente per esumazioni ed estumulazioni per necessità di liberare spazio per nuove sepolture (liberare loculi e fosse per nuove concessioni) . Di queste operazioni alcune sono totalmente a carico dell'Ente per disinteresse dei famigliari dei defunti, mentre altre di cui i famigliari intendono custodire i resti le spese vengono pagate dagli stessi sempre con le tariffe stabilite da delibera di Giunta.

anno 2020 Euro 11.500,00 + iva

anno 2021 Euro 23.763,32 + iva

anno 2022 Euro 17.270,64 + iva

Le tariffe per le operazioni cimiteriali richieste dagli utenti all'Ente, sono stabilite dalla precedente Delibera di Giunta n.32/2012 ancora in vigore per il triennio 2020-2022, dal 01/01/2023 è entrata in vigore la nuova Delibera n.18/2023 con l'aggiornamento delle tariffe.

Le tariffe per le concessioni cimiteriali sono determinate da delibera di Giunta n.107/2010.

Il personale impiegato dalla ditta è composto da n. 4 operai operativi di cui uno è il titolare, settore edile - cimiteriale.

Tutte le spese per la gestione del servizio relative al personale, attrezzatura (esclusi i montafereetri che sono proprietà dell'Ente) e automezzi sono tutte a carico del gestore.

4. QUALITÀ DEL SERVIZIO (allegato 2 al Decreto)

La **qualità contrattuale** ha raggiunto un buon livello, la qualità di servizio è buona, sono rispettati tutti gli indicatori previsti da contratto, considerata la particolarità del servizio la tempistica e l'organizzazione sono i punti fondamentali poiché succede spesso che degli interventi particolari (per esempio un estumulazione salma, spesso con cremazione, da cappellina con tutti loculi occupati) per poter garantire la tumulazione di un nuovo feretro in tempi strettissimi (**qualità tecnica**) oppure succede più servizi (funerali) stesso giorno e ora Pertanto la puntualità e disponibilità oltre che una buona qualità organizzativa rendono il servizio efficiente.

Il personale amministrativo e tecnico operante (**qualità connessa agli obblighi di servizio pubblico**) qualificato, disponibile ed esaustivo tiene i rapporti direttamente con l'Ente, per volontà dell'Ente stesso in quanto l'ufficio tecnico cimiteriale deve coordinare le attività del servizio necroforo con le esigenze dell'Ente, le imprese funebri e i famigliari dei defunti.

Durante gli interventi gli operatori, mai in meno di 2 a servizio, come richiesto dal computo metrico, mantengono un comportamento discreto rispettando la particolarità del luogo e delle circostanze, non sono mai pervenute all'Ente lamentele o segnalazioni di comportamenti scorretti.

Non sono state effettuate indagini di soddisfazione utenze.

Non sono state fatte segnalazioni negative dall'utenza.

5 - 6. OBBLIGHI CONTRATTUALI e VINCOLI

Il gestore adempie e rispetta tutti gli **obblighi contrattuali e vincoli** specificati nel capitolato speciale d'appalto.

7. CONSIDERAZIONI FINALI

La considerazione sul servizio è più che positiva, vengono rispettati i principi fondamentali dell'azione amministrativa di efficienza, efficacia ed economicità.

Pertanto, attualmente, considerate le esigenze dell'Ente, si ritiene che il servizio come organizzato non necessiti di modifiche.

IL RESPONSABILE DEL SETTORE USO ED ASSETTO DEL TERRITORIO

Arch. Maurizio Bullo



Servizio Idrico Integrato

Verifiche periodiche sulla situazione gestionale dei servizi pubblici locali ai sensi dell'art.30 del D.Lgs. 23 dicembre 2022, n.201.

Relazione

Fascicolo n. **95/2023**

Resp. Procedimento: Ing. Massimiliano Campanelli

Venezia, 06/11/2023



Sommario

1. Premessa	3
2. Il servizio idrico integrato	6
3. L'affidamento del servizio idrico integrato a Veritas S.p.A.	7
4. Analisi della Convenzione di affidamento	9
5. La regolazione tariffaria del servizio	10
6. Equilibrio economico – finanziario	14
7. La regolazione della qualità tecnica del servizio idrico (RQTI)	14
8. La regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico (RQSII).....	18
Allegato 1 – Analisi della Convenzione di affidamento.....	24
Allegato 2 - Variazioni tariffarie e articolazione tariffaria vigente.....	30
Allegato 3 – Sistema di controllo e monitoraggio economico finanziario di Veritas SpA.....	35
Allegato 4 - Premi e penalità RQTI e RQSII	36
Allegato 5 – Customer Satisfaction 2022 relativa a Veritas	37

* Copia conforme all'originale. Campo di competenza: Campi di competenza: 14-11-2023

1. Premessa

Il Consiglio di Bacino "Laguna di Venezia" è un ente associativo formato da 36 Comuni e costituito, ai sensi dell'art. 147 del d.lgs. 152/2006 e della L.R. 17/2012, per l'esercizio delle funzioni in materia di programmazione e regolazione del Servizio Idrico Integrato a livello locale.

Il quadro di riferimento in materia di Servizi Pubblici Locali e, in particolare, di Servizio Idrico Integrato (SII) evidenzia una continua evoluzione derivante dal costante affinamento dell'attività legislativa nazionale e regolatoria, quest'ultima attuata dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA, già AEEGSI) con l'obiettivo di uniformare e migliorare gli standard del servizio e la qualità tecnica a costi sostenibile per l'utenza, nell'alveo delle discipline nazionali di settore.

In data 30.12.2022 in Gazzetta Ufficiale n.304 è stato pubblicato il Decreto Legislativo 23 dicembre 2022, n.201 "Riordino della disciplina dei servizi pubblici locali" il quale contiene l'art.30 che così dispone¹ (evidenziazioni in grassetto da parte del redattore):

Art. 30 - Verifiche periodiche sulla situazione gestionale dei servizi pubblici locali

*1. I comuni o le loro eventuali forme associative, con popolazione superiore a 5.000 abitanti, nonché le città metropolitane, le province e gli altri enti competenti, in relazione al proprio ambito o bacino del servizio, effettuano la ricognizione periodica della situazione gestionale dei servizi pubblici locali di rilevanza economica nei rispettivi territori. **Tale ricognizione rileva, per ogni servizio affidato, il concreto andamento dal punto di vista economico, dell'efficienza e della qualità del servizio e del rispetto degli obblighi indicati nel contratto di servizio, in modo analitico, tenendo conto anche degli atti e degli indicatori di cui agli articoli 7, 8 e 9.** La ricognizione rileva altresì la misura del ricorso agli affidamenti di cui all'articolo 17, comma 3, secondo periodo, e **all'affidamento a società in house, oltre che gli oneri e i risultati in capo agli enti affidanti.***

2. La ricognizione di cui al comma 1 è contenuta in un'apposita relazione ed è aggiornata ogni anno, contestualmente all'analisi dell'assetto delle società partecipate di cui all'articolo 20 del decreto legislativo n. 175 del 2016. Nel caso di servizi affidati a società in house, la relazione di cui al periodo precedente costituisce appendice della relazione di cui al predetto articolo 20 del decreto legislativo n. 175 del 2016.

3. In sede di prima applicazione, la ricognizione di cui al primo periodo è effettuata entro dodici mesi dalla data di entrata in vigore del presente decreto.

Lo stesso D.Lgs.201/2022 con l'art.7 "Competenze delle autorità di regolazione nei servizi pubblici

¹ testo vigente al 19.10.2023, consultato sul sito Normattiva

locali a rete” (richiamato dall’art.30) prevede:

“1.Nei servizi pubblici locali a rete le autorità di regolazione individuano, per gli ambiti di competenza, i costi di riferimento dei servizi, lo schema tipo di piano economico-finanziario, gli indicatori e i livelli minimi di qualità dei servizi, anche ai fini di quanto previsto dagli articoli 10, comma 4, 14, comma 2, e 17, comma 2.”

Ai sensi dell’art.31, c.2 del D.Lgs.201/2022, nel sito ANAC, e più precisamente nella sottosezione “Trasparenza dei servizi pubblici locali di rilevanza economica” sono riportati nel file “Atti e indicatori ARERA e ART - Art. 7 d.lgs 201.2022.pdf” aggiornato in data 24.10.2023 gli indicatori, le delibere e gli atti di ARERA assunti come riferimento che, per il Servizio Idrico Integrato, si riportano come segue:

Costi di riferimento:

- Deliberazione 27 dicembre 2019, 580/2019/R/idr come successivamente aggiornata, recante “Approvazione del metodo tariffario idrico per il terzo periodo regolatorio MTI-3”

Schemi tipo di piano economico-finanziario:

- Determina 29 giugno 2020, 1/2020-DSID, recante “Definizione delle procedure per la raccolta dei dati tecnici e tariffari, nonché degli schemi tipo per la relazione di accompagnamento al programma degli interventi e alla predisposizione tariffaria per il terzo periodo regolatorio 2020-2023, ai sensi delle deliberazioni 917/2017/R/idr, 580/2019/R/idr e 235/2020/R/idr”
- Determina 18 marzo 2022, 1/2022-DSID, recante “Definizione delle procedure per la raccolta dei dati tecnici e tariffari, nonché degli schemi tipo per la relazione di accompagnamento al programma degli interventi e all’aggiornamento della predisposizione tariffaria per il biennio 2022-2023, ai sensi delle deliberazioni 917/2017/R/idr, 580/2019/R/ idr e 639/2021/R/idr” (ai fini dell’aggiornamento biennale delle predisposizioni tariffarie)

Indicatori sui livelli minimi di qualità dei servizi:

- Delibera n. 655/2015/R/idr successivamente aggiornata, recante “Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQSII)”
- Deliberazione 27 dicembre 2017, 917/2017/R/IDR, come successivamente aggiornata, recante “Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI)

- Deliberazione 476/2023/R/IDR del 17 ottobre 2023, recante 'Applicazione del meccanismo incentivante della regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato (RQSII) per le annualità 2020-2021. Risultati finali'
- Deliberazione 17 ottobre 2023, 477/2023/R/idr, recante "Applicazione del meccanismo incentivante della regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato (RQTI) per le annualità 2020-2021. Risultati finali" completa degli allegati A e B

Schemi di contratti tipo:

- Deliberazione 23 dicembre 2015, 656/2015/R/idr, recante "Convenzione tipo per la regolazione dei rapporti tra enti affidanti e gestori del servizio idrico integrato"

Per quanto attiene il Servizio Idrico Integrato **l'Ente affidante è il Consiglio di Bacino Laguna di Venezia** e, pertanto ai sensi del D.Lgs.201/2022, art.2 – Definizioni, assume la qualifica di "ente competente". Per quanto esposto, si ritiene essere compito del Consiglio di Bacino ai sensi del richiamato art.30, c.1 predisporre la presente Relazione con cui adempiere all'obbligo normativo.

La presente Relazione, con cui si formalizza pertanto la ricognizione richiesta dal comma 1 dell'art.30, contiene quanto segue:

- Inquadramento del servizio idrico integrato
- Modalità di affidamento, oneri e risultati in capo a enti affidanti
- Analisi degli adempimenti previsti dalla Convenzione di affidamento del Servizio Idrico Integrato e verifica del rispetto degli obblighi indicati (ivi incluso il tasso di realizzazione degli investimenti programmati)
- Modalità di regolazione da parte di ARERA
- Analisi dell'andamento economico e dell'efficienza
- Verifica della qualità tecnica e del servizio ai sensi delle disposizioni ARERA che tramite i propri atti ha definito una serie di indicatori con cui monitorare il servizio reso dai gestori.

Per quanto riguarda la raccolta degli indicatori definiti in base alle disposizioni di ARERA, verranno descritti e commentati i dati raccolti in base al calendario degli adempimenti annuali o biennali predisposto da ARERA; pertanto, il periodo di riferimento delle informazioni e dei dati considerati è il seguente:

- per il controllo della convenzione di gestione del SII il monitoraggio è stato svolto ad ottobre 2023;
- per l'RQTI gli ultimi dati disponibili sono quelli del biennio 2020-2021 (raccolta a cadenza biennale effettuata ad aprile 2022);
- per l'RQSII i dati considerati sono quelli del 2020 – 2021 (raccolte con cadenza annuali)
- per gli investimenti gli ultimi dati disponibili sono quelli del 2021 (dati di consuntivo disponibili utilizzati per la predisposizione delle tariffe per il periodo 2022-2023);
- per le tariffe le ultime informazioni disponibili (articolazione tariffaria applicata) sono quelle del 2023;
- Customer Satisfaction: indagine relativa al 2022.

È da segnalare come nel periodo di monitoraggio 2019-2023 in esame l'esercizio 2020 e in parte il 2021 hanno risentito degli effetti della pandemia dovuta alla diffusione del nuovo Coronavirus COVID-19. I successivi esercizi 2022 e 2023 a causa della guerra in Ucraina hanno visto aumenti straordinari dei costi di approvvigionamento energetici.

Ai sensi di quanto richiesto dall'art.30 del D.Lgs.201/2022 la verifica di cui alla presente Relazione dovrà essere ripetuta con cadenza annuale al fine di poter monitorare con continuità lo stato di avanzamento degli adempimenti previsti dalla Convenzione nonché dalla regolazione ARERA.

2. Il servizio idrico integrato

Il Servizio Idrico Integrato (SII) consiste nell'insieme e dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero da ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, e deve essere gestito secondo principi di efficienza, efficacia ed economicità, nel rispetto delle norme nazionali e comunitarie.

L'Autorità competente a livello nazionale è l'ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Resti e Ambiente) che stabilisce e aggiorna i parametri e gli altri elementi di riferimento per determinare le tariffe nonché le modalità per il recupero dei costi eventualmente sostenuti dal gestore nell'interesse generale in modo da assicurare la qualità, l'efficienza del servizio, nonché la realizzazione degli obiettivi generali di tutela ambientale e di uso efficiente delle risorse.

L'Ente di Governo d'Ambito (EGA) è l'amministrazione di regolazione locale che ha il compito di determinare la tariffa sulla base delle "regole" definite dall'ARERA nell'Ambito Territoriale Ottimale (ATO) di propria competenza e di controllare lo stato dell'affidamento del SII al Gestore d'Ambito.

Il Consiglio di Bacino "Laguna di Venezia" è l'EGA che svolge, nel proprio territorio di competenza (36 comuni tra le province di Venezia e Treviso), le funzioni di pianificazione, governo e controllo del SII effettuato dal gestore Veritas S.p.A. anche sulla base dei seguenti atti fondamentali:

- Piano d'Ambito adottato con deliberazione di Assemblea d'Ambito n. 19 del 13/12/2018, è approvato con deliberazione di Assemblea d'Ambito n. 8 del 29/06/2020, in seguito alla conclusione con esito positivo della procedura di VAS da parte della Regione Veneto. Il Piano d'Ambito viene declinato con maggiore precisione nel Piano degli Interventi in occasione dell'aggiornamento tariffario effettuato a cadenza attualmente quadriennale;
- Convenzione di gestione (approvata con deliberazione dell'Assemblea d'Ambito n. 20 del 13/12/2018) che regola i rapporti tra il Consiglio di Bacino e Veritas S.p.A. in qualità di Gestore unico d'ambito con decorrenza dal 01/12/2018 fino al 31/12/2038. Con provvedimento del 15/02/2022 (protocollo ANAC in uscita n. 0011374 del 16/02/2022) ANAC ha acclarato il rispetto dei requisiti previsti per l'affidamento in house a Veritas di cui all'articolo 192 del Decreto Legislativo 18 aprile 2016, n. 50. Per gli esiti del controllo della convenzione al 2023 si veda l'Allegato 1.

3. L'affidamento del servizio idrico integrato a Veritas S.p.A.

Nel quadro di una attività finalizzata ad un progressivo superamento del frazionamento delle gestioni esistenti, il Legislatore, con il D.L. 133/2014 e con L. 190/2014, ha introdotto alcune novità di rilievo al D.Lgs.152/2006 che per sommi capi si richiamano:

- a) obbligo per gli enti locali di partecipare all'ambito territoriale individuato dalla Regione di riferimento;
- b) principio di unicità della gestione a livello di ambito territoriale;
- c) principio di progressivo superamento in caso di pluralità di gestioni all'interno dell'ambito.

Per quanto concerne il Consiglio di Bacino Laguna di Venezia, tutti e 36 i Comuni appartenenti all'ambito hanno deliberato l'adesione al Consiglio di Bacino e sottoscritto la relativa convenzione.

In merito alla unicità della gestione, il territorio del Consiglio di Bacino, per effetto dell'allargamento da 25 a 36 Comuni deliberato dalla Regione Veneto con D.G.R. 856 del 04.06.2013, fino a novembre 2017 era caratterizzato dalla presenza di due gestori:



- Veritas S.p.A. per il territorio dei 25 Comuni originariamente appartenenti al Consiglio di Bacino;
- A.S.I. S.p.A. per il territorio degli 11 Comuni aggregati a seguito della ripermimetrazione dei confini d'ambito.

In merito alla volontà del legislatore di addivenire ad unicità nella gestione, si rileva innanzitutto che l'ambito "Laguna di Venezia" si è storicamente caratterizzato da una volontà degli enti partecipanti di addivenire a forme che consentissero il superamento della pluralità di gestioni. A metà degli anni 2000, infatti, l'ambito era caratterizzato dalla presenza di 4 diversi gestori che per effetto di progressive azioni societarie sono confluite nell'unico gestore Veritas S.p.A., arrivando quindi ancora a fine anni 2000 ad avere, nell'ambito di riferimento, la presenza di un unico gestore.

Con la ripermimetrazione citata e l'allargamento agli 11 comuni del Veneto orientale, il Consiglio di Bacino ha provveduto ad affidare ad A.S.I. S.p.A., società partecipata dagli 11 Comuni, il servizio idrico integrato nel territorio degli 11 Comuni, con affidamento di durata a tutto il 31.12.2018 al fine di uniformarsi alla scadenza del gestore Veritas S.p.A.

VERITAS S.p.A. in considerazione delle disposizioni normative vigenti e degli indirizzi del Consiglio di Bacino, nonché degli Enti locali azionisti ha intrapreso e concluso a fine 2017 un percorso di integrazione con ASI S.p.A. per quanto riguarda il servizio idrico integrato in coerenza anche con il Piano di razionalizzazione delle partecipazioni societarie direttamente o indirettamente possedute dagli EE.LL. ai sensi dell'art.1 comma 611 della L.23 dicembre 2014 n.190.

In data 22.05.2017 è stato sottoscritto tra Veritas S.p.A. e gli enti locali soci di ASI S.p.A. un contratto di permuta di azioni, all'esito del quale Veritas S.p.A. è diventata titolare del 8,688% del capitale sociale di ASI S.p.A. Successivamente in data 01.06.2017 a seguito di deliberazione dell'assemblea straordinaria di Veritas S.p.A. di aumento del capitale sociale, di cui una parte riservata agli enti locali soci di ASI S.p.A., mediante conferimento in natura, Veritas S.p.A. è divenuta titolare del 100% del capitale sociale e quindi socio unico di ASI S.p.A.

Il Consiglio di Bacino ha quindi provveduto entro il 31.12.2018 (delibera di Assemblea n.20 del 13.12.2018) nel rispetto delle normative vigenti, e con riferimento all'atto di indirizzo politico dell'Assemblea dei Sindaci del Consiglio di Bacino, a garantire la prosecuzione dell'affidamento della gestione al soggetto originato dalla fusione di ASI e Veritas con decorrenza dal 1.1.2019 fino al 31.12.2038. Con la delibera di Assemblea n.20 del 13 dicembre 2018, infatti, è stata approvato lo schema di Convenzione e disposto l'affidamento a Veritas S.p.A. del Servizio Idrico Integrato dal 1.1.2019 al 31.12.2038. Con delibera di pari data di Assemblea n.19 del 1°

dicembre 2018 è stato approvato anche il Piano d'Ambito alla base dell'affidamento del servizio al nuovo gestore unico.

Come già ricordato, l'affidamento della gestione è avvenuto secondo il modello **dell'affidamento in-house e non ha comportato oneri per gli Enti locali e il Consiglio di Bacino**, in quanto il metodo tariffario predisposto da ARERA impone il perseguimento dell'equilibrio economico-finanziario regolatorio del soggetto gestore regolato che trova il proprio autosostentamento tramite la tariffa riscossa dagli utenti del servizio che deve concorrere alla formazione del Vincolo dei Ricavi Garantito (VRG) determinato in base alla metodologia tariffaria ARERA, di cui si descriverà oltre nel proseguo.

Si ricorda che con provvedimento firmato in data 15.02.2022 (protocollo ANAC in uscita n.0011374 del 16.2.2022) ANAC ha acclarato il rispetto dei requisiti previsti per l'affidamento in house a Veritas.

4. Analisi della Convenzione di affidamento

Con la delibera di Assemblea n.20 del 13 dicembre 2018 è stata approvato lo schema di Convenzione (che contiene anche gli obblighi di servizio per il gestore) e disposto l'affidamento in-house a Veritas S.p.A. del Servizio Idrico Integrato dal 1.1.2019 al 31.12.2038.

In prossimità del compimento del primo triennio di affidamento (1.1.2019 – 31.12.2021) il Consiglio di Bacino Laguna di Venezia ha avviato una prima verifica con il Gestore in merito agli obblighi e agli adempimenti previsti nella Convenzione di affidamento al fine di analizzare il corretto svolgimento e valutare eventuali proposte di azioni correttive da sottoporre al Gestore. All'esito della prima verifica – che ha avuto esito positivo - si era stabilito di mantenere la verifica con cadenza biennale.

Successivamente è stato approvato il D.lgs. 23 dicembre 2022 n.201 il quale prevede con l'art.30 verifiche con cadenza annuale per quanto attiene la situazione gestionale dei servizi pubblici locali. Nel presente paragrafo, pertanto, viene esaminato il rispetto degli obblighi indicati nella Convenzione di affidamento che costituisce contratto di servizio (si veda l'Allegato 1 in cui si riporta l'iter dei lavori istruttori svolti dal Consiglio di Bacino Laguna di Venezia).

Con riferimento alla documentazione trasmessa da Veritas (di cui al Punto 5 dell'Allegato 1), nonché alle integrazioni in data 20/10/2023 prodotte da Veritas (di cui al Punto 8 dell'Allegato 1) l'attività istruttoria svolta nel mese di ottobre 2023 può dirsi positivamente conclusa: **in linea generale tutti gli articoli della Convenzione di affidamento e i relativi adempimenti sono stati verificati.**

Rimangono alcuni temi in corso di sviluppo, come quello dell'art. 24 della Convenzione relativo

ai piani strategici di ricerca perdite e acque parassite, che saranno opportunamente aggiornati, rispetto alla prima stesura effettuata nel 2019, in base ai risultati delle due campagne di indagine in corso di espletamento; o quello di potenziamento della dotazione HW/SW per avere la situazione delle infrastrutture sempre aggiornata.

Veritas presenterà entro il 31/12/2023 la relazione annuale degli interventi di manutenzione ordinaria/straordinaria effettuati nel 2022 ed entro giugno 2024 la situazione degli utenti non allacciati.

Per ciò che attiene al **tasso di realizzazione degli investimenti, nel biennio 2020-2021 Veritas ha superato per più del 9% quanto programmato** (per il dettaglio si veda il paragrafo successivo).

5. La regolazione tariffaria del servizio

I metodi tariffari definiti da ARERA, che si sono succeduti a partire dal 2012, prevedono dei limiti annuali all'incremento dei prezzi. La tariffa costituisce quindi il corrispettivo del servizio idrico integrato ed è determinata tenendo conto della qualità della risorsa idrica e del servizio fornito, delle opere e degli adeguamenti necessari, dell'entità dei costi di gestione delle opere in modo che sia assicurata la copertura integrale dei costi di investimento e di esercizio, e che il piano economico finanziario (PEF) del gestore sia in equilibrio fino a fine affidamento, rispettando i limiti e le regole definite da ARERA.

Il Piano degli Interventi è lo strumento finalizzato all'individuazione degli interventi necessari al raggiungimento degli obiettivi fissati nel Piano d'ambito, così come declinati anche ai fini della Regolazione della qualità tecnica (RQTI), e alla loro collocazione in un orizzonte temporale di medio lungo termine coincidente con quello del Piano d'Ambito appunto.

Al fine di garantire la sostenibilità finanziaria degli investimenti, il Piano degli interventi deve essere coerente con il Piano economico-finanziario regolatorio e garantire il raggiungimento degli obiettivi della qualità tecnica RQTI.

Il Programma operativo degli Interventi costituisce lo strumento di programmazione individuato dal Consiglio di Bacino su proposta del gestore Veritas con cui si definiscono operativamente, per un arco temporale pari almeno al periodo regolatorio di ARERA (attualmente quadriennale), gli interventi da attuare, i tempi di realizzazione e le fonti di finanziamento.

Efficientamento dei costi operativi

Il metodo tariffario idrico approvato da ARERA definisce le regole per il calcolo del Vincolo ai Ricavi Garantiti (VRG) che spettano al Gestore. Questo valore è la somma di componenti di costo

di natura diversa che sono considerate ammissibili secondo le "regole" ARERA. Questi sono:

- costi di capitale (Capex), composti da ammortamenti, oneri finanziari e oneri fiscali e rappresentano il costo per gli investimenti;
- costi operativi (Opex) del servizio che si suddividono in base alla loro natura in: costi endogeni (detti anche efficientabili), costi aggiornabili (riconosciuti secondo una logica consuntiva in quanto non dipendono dal gestore), e costi per specifiche finalità definite dal metodo tariffario in vigore;
- ERC, ovvero i costi ambientali e della risorsa: pur essendo rendicontati distintamente, sono costi operativi per i quali il metodo prevede le medesime distinzioni degli Opex;
- Fondo Nuovi Investimenti è una componente destinata a finanziare i nuovi investimenti.
- i conguagli (Rc).

All'interno del VRG i costi operativi (definiti ex-ante) rappresentano una componente significativa e sono suddivisi in tre categorie distinte, individuate in base alla natura del costo: costi operativi endogeni, esogeni e previsionali, ciascuna delle quali segue regole diverse.

Dopo i primi tre periodi regolatori, ARERA ha introdotto dal 2020 (con l'MTI 3) un meccanismo di efficientamento che va ad impattare sui costi operativi con l'obiettivo di migliorare l'efficienza del SII.

Questo meccanismo prevede l'efficientamento dei costi operativi endogeni attraverso la eventuale "restituzione" in tariffa di una quota che è calcolata a partire dal differenziale positivo tra costi endogeni sostenuti dal gestore e costi riconosciuti in tariffa in uno specifico anno base. L'entità della eventuale restituzione dipende da quanto il gestore è distante dal costo ritenuto efficiente, calcolato sulla base di un modello di stima econometrica sviluppato da ARERA che individua il costo operativo standard ritenuto efficiente.

Con questo meccanismo ARERA ha voluto correggere, a favore dell'utenza, l'eventuale differenza tra costo effettivo e costo standard, imponendo al gestore il riallineamento a quella che dovrebbe essere considerata la frontiera di costo efficiente secondo la propria realtà gestionale e territoriale.

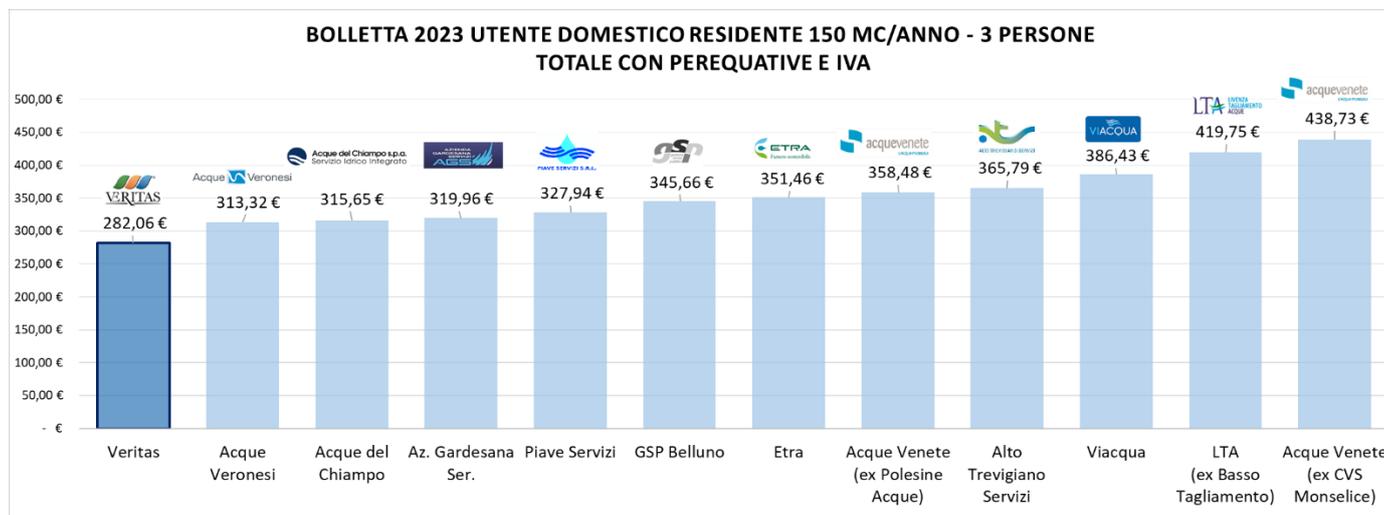
Per gli anni tariffari 2020-2021-2022-2023 Veritas non ha avuto alcuna decurtazione dei costi operativi efficientabili in quanto non è emerso alcun differenziale tra i costi endogeni sostenuti dal gestore e quelli presi come riferimento da restituire agli utenti.

Sulla base dei dati forniti dal Gestore del SII sia in termini di costi operativi che di investimenti, l'EGA determina con proprio atto deliberativo l'aggiornamento del vincolo ai ricavi del gestore e del moltiplicatore tariffario teta (θ) che il gestore dovrà applicare per le singole annualità per ottenere le articolazioni tariffarie da applicare agli utenti.

Le variazioni tariffarie annuali dal 2019 al 2023 sono le seguenti:

ANNO	Variazione tariffaria annua
2019	-2,3%
2020	+2,7%
2021	+1,6%
2022	+7,0%
2023	+7,0%

Da un'analisi effettuata dagli uffici del Consiglio di Bacino per l'anno 2023 risulta che nell'ambito di competenza Laguna di Venezia un'utenza domestica residente (composta da un nucleo di 3 persone che consuma all'anno 150m3) ha un costo annuale totale pari a 282 € (IVA e oneri perequativi inclusi) più basso rispetto alle altre utenze domestiche venete (vedi grafico sottostante):



Volendo svolgere un confronto a livello nazionale con i dati riportati da ARERA (valori disponibili per il solo 2022), il costo della bolletta di una utenza Veritas formata un nucleo di 3 persone residenti che consumano 150m3 all'anno è pari a 248€ (IVA inclusa e al netto degli oneri perequativi), e risulta quindi essere inferiore alla media nazionale di importo pari a 326€ (IVA inclusa e al netto degli oneri perequativi). Per questo valore si veda pag. 469 della relazione annuale ARERA "Stati dei Servizi 2022" Vol.1.

Per maggiori dettagli in merito alla articolazione delle tariffe si veda l'Allegato 2.

In merito agli investimenti programmati e quelli effettivamente realizzati nei primi due anni 2020-2021 del periodo regolatorio MTI3 2020-2023 – per i quali si dispone dei dati consuntivati - il gestore Veritas ha provveduto a fornire una dettagliata ricostruzione degli scostamenti tra gli investimenti pianificati e quelli effettivamente realizzati.

	2020	2021	Totale biennio 2020-2021
Spesa per investimenti PROGRAMMATI (al lordo dei contributi)	42.482.635 €	64.725.944 €	107.208.579 €
Spesa per investimenti REALIZZATI (al lordo dei contributi)	48.482.774 €	68.799.827 €	117.282.601 €
Differenza	6.000.139 €	4.073.883 €	10.074.022 €

Complessivamente il gestore ha realizzato nel biennio investimenti superiori di 10.074.022 € a quanto pianificato: si riporta nella tavola seguente il dettaglio per macro- indicatore.

**Analisi degli investimenti realizzati rispetto a quelli
pianificati per il periodo 2020-2021 (al lordo dei
contributi) per macroindicatore**

Macroindicatore	Pianificazione	Consuntivi
	SPESA 2020-2021 MTI-3	SPESA 2020-2021 MTI-3agg
Altro	3.900.000	7.410.958
M1	12.582.072	13.716.604
M2	4.796.353	4.480.510
M3	51.869.039	51.737.776
M4a	12.075.645	14.591.679
M4b	5.187.000	5.821.511
M5	1.604.745	1.917.853
M6	12.510.639	11.565.418
MC1	2.683.086	6.040.293
Totali	107.208.579	117.282.602

**Dati comunicati dal Gestore nell'ambito dell'aggiornamento tariffario 2022-2023 (MTI3-aggiornamento)*

Gli investimenti realizzati nel biennio 2020-2021, al lordo dei contributi pubblici, sono pari a circa **76 euro/abitante*anno** rispetto ai 70 euro/abitante*anno pianificati.

Gli investimenti pianificati per il successivo biennio 2022-2023 al lordo dei contributi pubblici (€ 104.846.972) pari a 68 euro/abitante*anno sono in linea con quanto calcolato da ARERA a livello nazionale ovvero 69 euro/abitante nel periodo 2020-2023. (riferimento pagg. 463-464 della relazione annuale ARERA "Stati dei Servizi 2022" vol. 1) e con quanto riportato per l'area Nord-Est (70,5 euro/abitante*anno). [Nota metodologica: i valori relativi al Consiglio di Bacino sono

stati calcolati usando la popolazione servita del servizio acquedotto per l'anno 2020 riportata anche nell'allegato B della deliberazione e ARERA 687/2022/R/IDR].

6. Equilibrio economico – finanziario

ARERA per ogni periodo regolatorio stabilisce e aggiorna i parametri e gli altri elementi di riferimento per determinare le tariffe del SII basandosi sul principio del recupero dei costi (sia operativi che di investimento) che il gestore ha sostenuto per assicurare la qualità e l'efficienza del servizio, nonché la realizzazione degli obiettivi generali di tutela ambientale e di uso efficiente delle risorse.

L'Ente d'Ambito verifica, in base alle regole stabilite da ARERA, che le predisposizioni tariffarie definite per ogni periodo regolatorio consentano di perseguire l'obiettivo di mantenimento dell'equilibrio economico-finanziario regolatorio del gestore, secondo criteri di efficienza anche in relazione agli investimenti programmati.

Qualora non si possa garantire l'equilibrio economico-finanziario regolatorio della gestione ARERA prevede che il Gestore presenti apposita istanza per avviare un processo di recupero e riallineamento disciplinato secondo modalità approvate da ARERA. **Tale fattispecie non si è verificata nel periodo regolatorio 2020-2023 e nemmeno nei periodi regolatori precedenti.**

Per quanto attiene la verifica da parte di Veritas S.p.A. degli elementi gestionali, atti a monitorare l'equilibrio economico e finanziario della gestione, Veritas si è dotata di un sistema interno di controllo e monitoraggio economico e finanziario. Si evidenzia anche il fatto che essendo Veritas S.p.A. una multiutility è soggetta anche alla rendicontazione ad ARERA secondo il TIUC-Testo Integrato Unbundling Contabile. Si rimanda all'Allegato 3 la descrizione del sistema di controllo come illustrato da Veritas con propria nota del 23 ottobre 2023.

Si rimanda al Bilancio 2022 (ultimo disponibile) pubblicato sul sito di Veritas (https://www.gruppo-veritas.it/sites/default/files/documenti/trasparenza/bilanci/bilancio_2022_-_con_deliberazioni.pdf consultato in data 30.10.2023) e in particolare alla Nota Integrativa, alla Relazione del Collegio Sindacale e alla Relazione della Società di Revisione in esso contenuti per ulteriori dati e informazioni.

7. La regolazione della qualità tecnica del servizio idrico (RQTI)

Come anticipato nei paragrafi precedenti, l'EGA assicura che l'aggiornamento del Piano d'Ambito (tramite l'adozione degli atti che compongono lo specifico schema regolatorio ARERA, recante la

predisposizione tariffaria definita per ogni periodo regolatorio) consenta di perseguire l'obiettivo di mantenimento dell'equilibrio economico-finanziario, secondo criteri di efficienza anche in relazione agli investimenti programmati.

Nell'ottica di orientare la pianificazione degli interventi, ARERA a partire dal 2018 ha definito di un sistema di misura del "comportamento tecnico" dei gestori che fosse anche incentivante per poter conseguire un miglioramento effettivo nella qualità tecnica del SII (delibera ARERA a n.917/2017/R/idr).

Nell'ambito della disciplina relativa alla regolazione della qualità tecnica, l'Autorità pertanto ha definito un sistema di indicatori composto da:

- prerequisiti, intesi come le condizioni qualitative minime che i gestori devono raggiungere ai fini della valutazione del loro livello tecnico (disponibilità e affidabilità dei dati comunicati, in particolare di quelli relativi alla misura, conformità alla normativa sulla qualità dell'acqua distribuita e conformità alla normativa sulla gestione delle acque reflue);
- indicatori ai quali sono associati standard specifici di qualità (relativi al servizio di acquedotto), cioè, riferiti alla singola prestazione da garantire al singolo utente finale. Il mancato rispetto di questi standard di norma prevede l'applicazione di indennizzi automatici;
- standard generali di qualità tecnica (relativi al servizio di acquedotto, di fognatura e di depurazione), cioè, riferiti al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti finali. Al rispetto di questi standard è associato un meccanismo incentivante che prevede premi e penalità.

Questi ultimi indicatori generali di qualità tecnica sono stati denominati "macro-indicatori". Ad essi sono poi associati alcuni "indicatori semplici", con lo scopo di facilitare maggiormente le valutazioni sui livelli raggiunti dai gestori.

Di seguito si elencano i macro-indicatori definiti dalla regolazione e i rispettivi obiettivi che mirano a perseguire:

1. il macro-indicatore M1, relativo alle perdite idriche, volto alla conservazione della risorsa idropotabile nel servizio di acquedotto e ad un uso efficiente della stessa;
2. il macro-indicatore M2, relativo alle interruzioni del servizio acquedottistico, cui è associato l'obiettivo di mantenimento della continuità nell'erogazione del servizio all'utenza;
3. il macro-indicatore M3, sulla qualità dell'acqua potabile erogata, volto a garantire la tutela delle utenze dal punto di vista delle caratteristiche qualitative della risorsa idropotabile;

4. il macro-indicatore M4, sull'adeguatezza del sistema fognario, cui è associato l'obiettivo di minimizzazione dell'impatto ambientale derivante dal convogliamento delle acque reflue, ovvero la minimizzazione degli sversamenti in ambiente;
5. il macro-indicatore M5, legato allo smaltimento dei fanghi derivanti dalla depurazione delle acque reflue in discarica, con l'obiettivo della minimizzazione dell'impatto ambientale;
6. il macro-indicatore M6, qualità dell'acqua depurata, cui è associato l'obiettivo di minimizzazione dell'impatto ambientale associato allo smaltimento dei reflui in uscita dai trattamenti depurativi.

I macro-indicatori M1, M2, M3 sono relativi al servizio di acquedotto; il macro-indicatore M4 è relativo al servizio di fognatura; i macro-indicatori M5 e M6 sono relativi al servizio di depurazione.

Per ogni macro-indicatore viene quantificata la prestazione del gestore suddivisa in 4 o 5 livelli di giudizio e, in base a soglie predefinite da ARERA, viene associato un punteggio espresso in lettere (A essendo il valore massimo legato a un comportamento virtuoso, D oppure E il valore più basso). Se il macro-indicatore è in classe A il gestore deve mantenere nel biennio successivo tale livello; se invece si trova in una classe inferiore, allora deve prodursi in uno sforzo gestionale o di investimento per migliorare secondo una percentuale definita da ARERA.

Al rispetto degli standard generali di qualità tecnica è legato un meccanismo di incentivazione ex-post articolato in fattori premiali o di penalizzazione economica da attribuire in base ai risultati raggiunti dagli operatori rispetto al sistema di macro-indicatori ed indicatori semplici.

I gestori sono tenuti alla raccolta di tutti i dati utili al monitoraggio della qualità tecnica necessari alla determinazione degli standard specifici, dei macro-indicatori e degli ulteriori indicatori semplici riferiti a standard generali di qualità tecnica.

I dati richiesti devono essere rilevati e comunicati separatamente per ogni ATO in cui il gestore opera. L'Ente di governo dell'ambito (EGA), a completamento delle azioni di verifica e convalida dei dati trasmessi dai gestori, è tenuto a comunicare all'Autorità nazionale i dati di qualità tecnica, in relazione ai valori assunti nell'anno precedente, al fine di valutare il raggiungimento (o il mancato raggiungimento) degli obiettivi di regolazione della qualità tecnica fissati ex-ante da ARERA.

In caso di mancata trasmissione da parte dell'EGA entro il termine stabilito, è obbligo del gestore comunicare i propri dati di qualità tecnica direttamente all'Autorità.

Il Consiglio di Bacino Laguna di Venezia ha inviato ad ARERA, rispettando i tempi, sia i dati di qualità tecnica relativi agli anni 2018-2019 che al biennio 2020-2021.

Il meccanismo di analisi dei dati dei gestori è alquanto complesso in quanto opera per stadi di valutazione, a cui gli operatori accedono in funzione della loro classe di appartenenza per ciascun macro-indicatore e sono articolati nei seguenti livelli: BASE (Stadio I e II), che prevede l'attribuzione di premialità e penalità in funzione del raggiungimento o meno degli obiettivi da parte di ciascun gestore; AVANZATO (Stadio III e IV), che prevede la definizione di graduatorie volte a dare evidenza dei gestori che hanno raggiunto le migliori performance e conseguito i miglioramenti più ampi per ogni macro-indicatore; ECCELLENZA (stadio V), che mette in evidenza i migliori operatori, valutati complessivamente in tutte le fasi del servizio.

L'ARERA ha pubblicato nel 2022 (con delibera n.183/2022/R/IDR) la prima analisi della Qualità Tecnica del servizio idrico in Italia, attribuendo premi e penalità ai gestori, per risultati raggiunti e consolidati nel 2018 e 2019. **Per gli anni 2018-2019 Veritas ha ottenuto 990.149 € di premi e 202.722 € di penali.**

Ad ottobre 2023 l'ARERA ha pubblicato (vedi delibera n.477/2023/R/idr) l'applicazione del meccanismo incentivante della regolazione della qualità tecnica per il biennio 2020-2021. **Con riferimento al biennio 2020-2021 Veritas ha ottenuto 356.386€ di premi e 388.530 € di penali.**

Si riportano per il quadriennio 2018-2021 le classi dei macro-indicatori e l'esito delle valutazioni di ARERA:

<i>Macro-indicatore</i>	<i>2018-2019</i>	<i>Classe macro-indicatore 2019</i>	<i>2020-2021</i>	<i>Classe macro-indicatore 2021</i>
<i>M1</i>	Penalità	C	Penalità	C
<i>M2</i>	Valutazione a partire dal 2020	A	Premio	A
<i>M3</i>	Penalità	C	Esclusione per non confrontabilità nei dati a causa di aggiornamento del criterio di estrazione dei dati da parte di Veritas	A
<i>M4</i>	Premio	D	Penalità	E
<i>M5</i>	Premio	D	Penalità	D
<i>M6</i>	Premio	B	Premio	B

Si evidenzia che il macro-indicatore M3, pur avendo Veritas ottenuto il massimo punteggio, non è stato purtroppo valutato da ARERA ai fini dell'erogazione delle premialità a causa di aggiornamento del criterio di estrazione dei dati da parte di Veritas. Il macro-indicatore M5,

relativo allo smaltimento dei fanghi di depurazione, ha scontato anche l'effetto della crisi dei mercati di smaltimento in Italia.

Per ulteriori dettagli in merito ai risultati RQTI 2020-2021 si veda l'Allegato 4.

8. La regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico (RQSII)

Con la Delibera n. 655/2015/R/idr l'ARERA ha definito anche la regolazione per la Qualità Contrattuale (RQSII), introducendo dal 1° luglio 2016 standard specifici e generali di qualità del servizio idrico integrato uniformi su tutto il territorio nazionale che monitorano il numero di prestazioni erogate dal Gestore, i tempi per l'esecuzione delle prestazioni, l'avvio della gestione e la cessazione del rapporto contrattuale con gli utenti.

Il RQSII definisce i livelli minimi e gli obiettivi di qualità contrattuale del SII, mediante l'individuazione di indicatori consistenti in tempi massimi e standard minimi di qualità, omogenei sul territorio nazionale, per le prestazioni da assicurare all'utenza, determinando anche le modalità di registrazione, comunicazione e verifica dei dati relativi alle prestazioni fornite dai gestori su richiesta degli utenti. La regolazione delle prestazioni contrattuali si integra con la Carta del Servizio il cui ultimo aggiornamento è stato approvato dall'Assemblea dei Sindaci del 27.6.2022.

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità, riferiti alle singole prestazioni erogate all'utenza, l'Autorità introduce indennizzi automatici da corrispondere agli utenti, mentre per gli standard generali di qualità, riferiti al complesso delle prestazioni, un meccanismo di penalità.

Il sistema di regolazione della qualità contrattuale individua tempi massimi e standard minimi di qualità con particolare riferimento alle modalità di fatturazione, alla rateizzazione dei pagamenti, alla gestione delle pratiche telefoniche, delle richieste scritte e dei reclami, degli sportelli, del servizio di pronto intervento, all'esecuzione di lavori, alle verifiche del misuratore e del livello di pressione e ai flussi di comunicazione tra i gestori in caso di gestione non integrata del SII. Inoltre, al fine di garantire certezza alla fase di avvio e cessazione del rapporto contrattuale, sono previsti standard generali e specifici relativi alle fasi di preventivazione dell'allacciamento, attivazione, voltura, riattivazione e disattivazione della fornitura.

Il sistema di regolazione della qualità contrattuale è collegato ad un meccanismo di incentivazione, introdotto con successiva deliberazione 547/2019/R/IDR, che si articola in fattori premiali o di penalizzazione da attribuire a ciascuna gestione in ragione delle performance

contrattuale relativi agli 2020 e 2021.

L'ARERA ha pubblicato nel 2021 un comunicato con una rappresentazione interattiva della prima analisi dei dati 2020 della Qualità contrattuale del servizio idrico in Italia.

Ad ottobre 2023 l'ARERA ha poi pubblicato l'applicazione del meccanismo incentivante della regolazione della qualità contrattuale per le annualità 2020-2021. La graduatoria è stata pubblicata da ARERA con la delibera Deliberazione 476/2023/R/idr.

<i>Macro- indicatore</i>	<i>2018-2019</i>	<i>Classe macro- indicatore 2018</i>	<i>2020-2021</i>	<i>Classe macro- indicatore 2021</i>
<i>MC1</i>	Inizio valutazione dal 2020	A	Esclusione dalla valutazione	A
<i>MC2</i>	Inizio valutazione dal 2020	A	Esclusione dalla valutazione	A

Nel biennio 2020-2021 Veritas ha raggiunto l'obiettivo di mantenimento in classe A dei macro-indicatori MC1 e MC2, ma il gestore non è stato valutato a causa di una incongruenza nel valore comunicato del 2018 dell'indicatore "Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento" ed è stato escluso dal meccanismo di premialità 2020-2021.

Per il dettaglio dei risultati RQSII relativi al biennio 2020-2021 si veda l'Allegato 4.

Si riportano alcuni estratti degli esiti della campagna di monitoraggio indipendente relativa alla Customer Satisfaction relativa al 2022 per il servizio idrico integrato da cui si rileva un **alto grado di soddisfazione da parte degli utenti** (in Allegato 5 si riporta lo Studio completo).

SERVIZIO IDRICO: DATI DI SINTESI



L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE

L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE



95,3%

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

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

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



86,7%

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

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

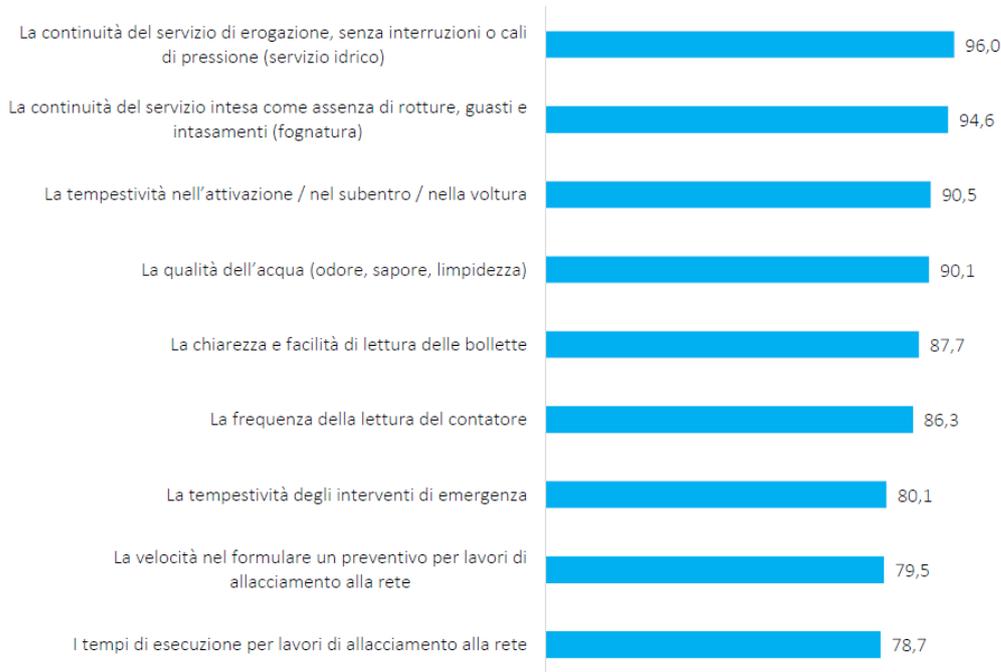
 **Basso (0% - 40%)**

VALUTAZIONE GENERALE DI VERITAS

SINTESI DEI FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO



INDICI DI SODDISFAZIONE: PRODOTTO / SERVIZIO



Analisi di Customer Satisfaction



MAPPA DELLE PRIORITÀ DI INTERVENTO SCHEMATICA



Si evidenzia che le azioni proposte come miglioramento sono già monitorate nel macro-indicatore MC2 per il quale Veritas si trova in classe A.

Allegato 1 – Analisi della Convenzione di affidamento

Sinteticamente le varie fasi del lavoro di analisi e verifica sono riportate come segue:

1. Avvio di procedimento con comunicazione a Veritas n.prot. 1021 in data 06/09/2023;
2. Analisi da parte del Consiglio di Bacino degli articoli che costituiscono la Convenzione; nella verifica istruttoria dello stato di attuazione della stessa,
3. Predisposizione da parte del Consiglio di Bacino di apposita tabella in cui sono state evidenziate le richieste documentali da sottoporre a Veritas (aggiornamenti e/o integrazioni di documentazione già trasmessa nella precedente verifica relativa al periodo 1/1/2019-31.12.2021):

Codice	Adempimento (riferimento articolo della Convenzione)
1	<p>Art. 3.3. "L'affidamento della gestione del S.I.I. di cui alla presente Convenzione secondo il modello in house providing è subordinato alla permanenza in capo al Gestore dei requisiti per gli affidamenti in house providing di cui al D.lgs. 50/2016 art.5 applicabili alla fattispecie."</p> <p>Richiesta: dovranno a tale scopo essere prodotti informazioni sulle attività, il fatturato e i capitali di Veritas al fine di poter verificare la permanenza dei requisiti sopraindicati.</p>
2	<p>Art. 9.1. "Le Parti danno atto che per modello organizzativo e gestionale si intende quanto riportato nell'allegato B alla presente Convenzione, ed ogni eventuale aggiornamento di tale modello da parte del Gestore."</p> <p>Richiesta: venga prodotto il modello organizzativo aggiornato.</p>
3	<p>Art. 10.3. "Tutti i nuovi beni necessari al servizio idrico integrato eventualmente realizzati direttamente dagli Enti locali o dal Consiglio di Bacino verranno a fare parte dell'affidamento e consegnati, con specifico verbale contenente tutti gli elementi necessari ed il relativo stato in cui si trovano, ..."</p> <p>Richiesta: venga prodotta una verifica circa le nuove opere legate a lottizzazioni acquisite da Veritas; indicare anche le opere realizzate tramite leasing o PPP.</p>
4	<p>Art. 11.5. "Nel caso di mancato allaccio alla rete fognaria da parte degli utenti, il Gestore è tenuto ad effettuare apposita segnalazione secondo quanto previsto dal Regolamento di fognatura e dalla normativa vigente."</p>

	<p>Richiesta: si chiede conferma della procedura indicata precedentemente; stima della situazione degli utenti non allacciati che pagano FD; indicazione delle casistiche riscontrate.</p>
5	<p>Art. 15.1. <i>"Il Gestore si impegna a verificare periodicamente i livelli di qualità del servizio con mezzi di rilevazione diretta del gradimento da parte degli utenti, trasmettendo i risultati e le relative procedure al Consiglio di Bacino."</i></p> <p>Richiesta: dovranno essere prodotti i dati relativi alla rilevazione del gradimento da parte degli utenti rispetto ai livelli di qualità del servizio aggiornati.</p>
6	<p>Art. 21 <i>"Il Gestore si impegna a redigere e mantenere aggiornato il Documento di Valutazione dei Rischi, in conformità alle disposizioni di cui al D.lgs. n°81/2008 e successive modifiche ed integrazioni"</i></p> <p>Richiesta: venga prodotto aggiornamento documento di valutazione dei rischi (produrre atti di approvazione interna).</p>
7	<p>Art. 22 <i>"Il Gestore si impegna a mantenere un sistema di Qualità in conformità alle norme della serie UNI EN ISO 9001 e UNI EN ISO 14000"</i></p> <p>Richiesta: venga prodotta conferma periodica del mantenimento dei sistemi di qualità;</p>
8	<p>Art. 23 <i>"Il Gestore si impegna a tenere sempre aggiornato un sistema di Emergenza Gestionale in conformità alle normative vigenti."</i></p> <p>Richiesta: venga prodotta conferma periodica dell'aggiornamento evidenziando la data di revisione;</p>
9	<p>Art. 24.1 <i>"Il Gestore si impegna a predisporre il Piano di sicurezza dell'Acqua (Water Safety Plan) secondo le disposizioni e i tempi previsti dalla normativa vigente.";</i></p> <p>Richiesta: si produca relazione in merito allo stato di avanzamento del Piano di sicurezza dell'Acqua (Water Safety Plan).</p>
10	<p>Art. 24.2 <i>"Il Gestore adotta e provvede, entro un anno dalla data di decorrenza della presente convenzione a predisporre il Piano Strategico di ricerca e di riduzione delle perdite fisiche ed amministrative idriche e delle perdite/immissioni acque parassite fisiche fognarie, sottoponendolo alla preventiva approvazione dell'EGA, anche al fine di fornire indicazioni utili alla redazione del Programma degli Interventi."</i></p>

	Richiesta: aggiornamenti rispetto a quanto dichiarato in data 14/03/2021.
11	<p><i>Art. 24.3 Il Gestore entro un anno dalla data di decorrenza della presente convenzione provvede al completamento del rilievo delle utenze fognarie in relazione alla perimetrazione degli agglomerati definiti ai sensi del D.Lgs.152/2006 e del Piano di Tutela delle Acque della Regione del Veneto, anche al fine di fornire indicazioni utili alla redazione del Programma degli Interventi.”</i></p> <p>Richiesta: verifica dello stato attuazione. Articolo collegato al art. 38 comma m)</p>
12	<p><i>Art. 25.1 “Il Piano d’Ambito, allegato alla presente convenzione di cui costituisce parte integrante, è costituito, ai sensi dell’articolo 149 del d.lgs. 152/2006, dai seguenti atti:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>• la Ricognizione delle infrastrutture, che, anche sulla base di informazioni asseverate dagli enti locali ricadenti nell’ambito territoriale ottimale, individua lo stato di consistenza delle infrastrutture da affidare al Gestore del servizio idrico integrato, precisandone lo stato di funzionamento;</i> <p>Richiesta: venga prodotto aggiornamento sullo stato di ricognizione delle infrastrutture.</p> <ul style="list-style-type: none"> <i>• il Modello gestionale ed organizzativo, che definisce la struttura operativa mediante la quale il Gestore assicura il servizio all’utenza e la realizzazione del programma degli interventi; tale documento è soggetto ad aggiornamenti e variazioni organizzative da parte del Gestore del Servizio Idrico Integrato.”;</i> <p>Richiesta: venga prodotto aggiornamento del modello gestionale ed organizzativo soprattutto in caso di fusioni o acquisizioni societarie inerenti il SII.</p>
13	<p><i>Art. 26 ter.1. “Il Gestore prende in carico, fatto salvo quanto infra previsto, assumendone la gestione, i beni realizzati dagli Enti Locali e/o dai terzi nei casi in cui le opere e gli interventi siano attinenti al Servizio Idrico e realizzati direttamente o sotto la responsabilità dagli Enti Locali in relazione ai piani urbanistici e/o a concessioni per nuovi edifici in zone già urbanizzate, previo parere di compatibilità con il Piano d’Ambito reso dall’Ente di Governo dell’Ambito - in base a istruttoria tecnica del Gestore - e a seguito di convenzione con il soggetto gestore del servizio medesimo.”.</i></p> <p>Richiesta: venga prodotto aggiornamento periodico sullo stato delle infrastrutture derivanti dalle lottizzazioni eseguite da terzi e poi affidate al Gestore.</p>
14	<p><i>Art. 27.3 “Su richiesta dell’EGA il Gestore predispone una relazione annuale degli interventi di manutenzione ordinaria e/o straordinaria effettuati”</i></p>

	Richiesta: trasmettere relazione annuale degli interventi di manutenzione ordinaria/straordinaria effettuati nel 2022 (da produrre entro il 31/12/2023)
15	Art. 38 m) <i>"curare l'aggiornamento dell'atto di Ricognizione, mediante rilevazione delle utenze, delle reti e degli impianti del servizio idrico integrato; il Gestore riconosce che gli oneri relativi al rilevamento delle utenze, delle reti e degli impianti sono compresi nella tariffa del servizio idrico;"</i> Richiesta: verificare lo stato di attuazione.
16	Art. 43.1. <i>"Il Gestore è tenuto a sottoscrivere, e a mantenere per tutta la durata dell'affidamento, le polizze assicurative per: a) Responsabilità Civile verso Terzi, fino al massimale di € 5.000.000,00.;b) Protezione degli impianti contro i rischi di calamità naturali, per il massimale..."</i> Richiesta: vengano prodotte le polizze assicurative e i relativi rinnovi annuali.

4. il Consiglio di Bacino ha inoltrato a Veritas la richiesta documentale e lo schema di convenzione utilizzato per l'esame dei vari articoli chiedendo di dare riscontro a quanto richiesto entro il 06/10/2023.
5. Veritas in data 06/10/2023 prot. 1130-1131-1132 ha risposto alle richieste del Consiglio di Bacino così come riportato nella tabella seguente:

Codice	Adempimento (riferimento articolo della Convenzione)
1	art. 3.3 - Il gestore ha presentato visura camerale e Patti Parasociali 2022; il gestore nella nota di accompagnamento conferma la permanenza dei requisiti della società Veritas, gestore in house providing in particolare del servizio idrico integrato, così come risulta da determina ANAC sottoscritta in data 15 febbraio 2022, di iscrizione nell'elenco ANAC degli enti affidanti in house di cui all'allora vigente art. 192 del d.lgs. 18 aprile 2016, n. 50, in relazione agli affidamenti in regime di in house providing a Veritas, per i servizi idrico e di igiene ambientale per tutti i Comuni soci di Veritas S.p.A., facenti parte del Consiglio di Bacino Laguna di Venezia.
2	Art. 9.1 Veritas ha presentato il modello organizzativo aggiornato
3	Art. 10.3 Veritas dichiara che quanto dichiarato il 14/03/2022 è ancora in corso di implementazione
4	Art. 11.5 Veritas conferma la procedura indicata; con successiva comunicazione verrà trasmessa la stima della situazione degli utenti non allacciati che pagano Fognatura e Depurazione.

5	art. 15.1 - Veritas ha presentato le analisi della customer satisfaction relative del 2022;
7	art. 22 - Veritas ha prodotto certificazione ISO 9001-2015 rilasciata il 01/11/2022 e valida fino al 11/09/2024; ISO 14001-2015 rilasciata il 20/02/2023 e valida fino al 11/05/2025; ISO 37001-2016 rilasciata il 06/09/2023 e valida fino al 04/06/2026;
8	art. 23 - E' stata prodotta la relazione generale sul Sistema di emergenza di Veritas;
9	art. 24.1 - Piano di sicurezza dell'Acqua - Veritas sta sviluppando i Piani di Sicurezza dell'Acqua in collaborazione con Viveracqua, nelle more dell'acquisizione di un SW gestionale unico per tutte le Società, Veritas ha acquisito un proprio gestionale mediante il quale sta predisponendo un primo PSA relativo alla WSZ del Moglianese, redatto in coerenza con le Linee Guida ISTISAN 22/33
10	art. 24.2 - Piani strategici ricerca <u>acque parassite</u> - A seguito della gara a procedura aperta, ai sensi dell'art. 60 del d.lgs. n. 50/2016, per l'appalto del servizio di monitoraggio in continuo del sistema fognario per il controllo delle acque parassite Veritas ha affidato incarico in data 04 aprile 2022 all'ATI composta da BM Tecnologie Industriali S.r.l. di Rubano (PD) e IDROSTUDI S.r.l. di Trieste, con scadenza prevista il 04 aprile 2025. Piani strategici <u>ricerca perdite</u> - A seguito della gara a procedura aperta, ai sensi dell'art. 60 del d.lgs. n. 50/2016, per l'appalto del servizio di monitoraggio perdite rete idrica con tecniche innovative del centro storico e isole del Veneziano, Veritas ha affidato incarico in data 10 maggio 2023 all'ATI composta da BM Tecnologie Industriali S.r.l. di Rubano (PD) e IDROSTUDI S.r.l. di Trieste, con scadenza prevista il 10 maggio 2025
11	Art. 24.3 - Rilevo delle utenze fognarie - Vedasi art. 38 m)
12	Art. 25.1 Sono stati trasmessi in allegato file shape di tutte le infrastrutture del SII
13	Art. 26 ter. Vedasi art. 25
15	Art. 38 m) Veritas si è dotata di un SIT (Sistema Informativo Territoriale) aziendale contenente la componente WebGIS per la consultazione della cartografia delle reti (idrica, fognaria, industriale, antincendio), che viene costantemente aggiornato. La piattaforma oltre ad essere accessibile da pc aziendale è consultabile anche da dispositivo mobile al fine di garantire ai tecnici l'accesso ai dati sul campo.
16	Art. 43.1 - Prodotte le seguenti polizze assicurative: 1. RESPONSABILITA' CIVILE RISCHI DIVERSI - UNIPOL SAI n. 190090387 2. validità 31/12/2022 al 31/12/2025 massimale 10.000.000,00 3. MULTIRAMO RISCHI INDUSTRIALI - UNIPOL SAI n. 190090400 validità dal 31/12/2022 al 31/12/2025 massimale complessivo 3.100.920.000,00

6. A seguito di ulteriore verifica istruttoria in merito alla documentazione trasmessa da Veritas in data 06/10/2023 risultavano ancora da produrre (in maniera sintetica):

Codice	Adempimento (riferimento articolo della Convenzione)
1	art. 3.3 - Il gestore ha presentato visura camerale e Patti Parasociali 2022; si chiede il fatturato relativo al SII e la percentuale relativa rispetto al totale a conferma la permanenza dei requisiti della società Veritas, gestore in house providing
4	Art. 11.5 Veritas dichiara che con successiva comunicazione verrà trasmessa la stima della situazione degli utenti non allacciati che pagano Fognatura e Depurazione; si chiede stima della situazione degli utenti non allacciati che pagano FD: se in tempi brevi non è possibile fornire la situazione degli utenti non allacciati venga indicata una data certa entro cui sarà possibile acquisire questa informazione.
6	art. 21 - Non è stato materialmente trasmesso il Documento Valutazione Rischi aggiornato;
14	Art. 27.3 relazione annuale degli interventi di manutenzione ordinaria/straordinaria effettuati nel 2022 entro il 31/12/2023

7. il Consiglio di Bacino ha inoltrato a Veritas la richiesta di integrazioni riguardante la documentazione ancora mancante;

8. Integrazioni presentate da Veritas prot. 1191 in data 20/10/2023:

1	art. 3.3 - Il gestore ha presentato ricavi percentuali in house dettagli e sintesi per gli anni 2020-2021-2022
4	Art. 11.5 Veritas dichiara che la stima della situazione degli utenti non allacciati che pagano Fognatura e Depurazione verrà trasmessa a giugno 2024 in quanto in fase di implementazione un apposito report.
6	art. 21 - E' stato prodotto il Documento Valutazione Rischi aggiornato;

9. Risultavano ancora da produrre (si è concordato di rimandare a fine 2023 la trasmissione della reportistica):

14	Art. 27.3 relazione annuale degli interventi di manutenzione ordinaria/straordinaria effettuati nel 2022 entro il 31/12/2023
-----------	--

Allegato 2 - Variazioni tariffarie e articolazione tariffaria vigente

La gestione del servizio idrico integrato (SII) deve rispettare il vincolo dell'equilibrio economico-finanziario del gestore Veritas fino a fine affidamento (2038) e la tariffa del servizio idrico integrato deve coprire tutti i costi necessari alla gestione operativa del servizio e alla realizzazione degli investimenti funzionali al servizio stesso secondo le regole e limiti imposti da ARERA (come, ad esempio, li limite di incremento tariffario annuale e l'efficientamento dei costi operativi riconosciuti).

Con la deliberazione 580/2019/R/idr, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) ha adottato il Metodo Tariffario Idrico (MTI-3) per gli anni 2020-2023, definendo, nell'Allegato A alla medesima deliberazione, le regole e i criteri in conformità ai quali devono essere effettuati "la determinazione delle componenti di costo".

Ai sensi dell'art. 4 della Deliberazione 580/2019/R/idr (successivamente aggiornata dalla Deliberazione 639/2021/R/idr), il Consiglio di Bacino Laguna di Venezia (EGA dell'Ambito territoriale ottimale Laguna di Venezia) con deliberazione dell'Assemblea d'Ambito n. 14 del 17.12.2020 ha predisposto la proposta tariffaria relativamente al terzo periodo regolatorio 2020-2023 e con deliberazione dell'Assemblea d'Ambito n. 11 del 14.11.2022 ha aggiornato le tariffe 2022-2023 le quali sono state definitivamente approvate da ARERA con deliberazione n. 687/2022/R/idr del 13 dicembre 2022.

Sulla base dei dati forniti da Veritas, sia in termini di costi operativi che di investimenti, il Consiglio di Bacino Laguna di Venezia ha determinato con proprio atto deliberativo l'aggiornamento del vincolo ai ricavi del gestore e del moltiplicatore tariffario teta (θ) che il gestore è tenuto ad applicare per le singole annualità per ottenere le articolazioni tariffarie da applicare agli utenti.

Dal 2019 al 2023 i theta deliberati e le relative variazioni annuali in percentuale sono stati:

Anno tariffario	Metodo Tariffario	Theta deliberato	Anno articolazione tariffaria base	Variazione tariffaria annua	Delibera EGA	Delibera ARERA
2019	MTI-2agg Delibera 918/2017	1,066	base 2015	-2,3%	Delibera n. 9/2018	Delibera n. 10/2019
2020	MTI-3 Delibera 580/2019	1,027	base 2019	2,7%	Delibera n. 14/2020	Delibera n. 46/2021
2021	MTI-3 Delibera 580/2019	1,043	base 2019	1,6%	Delibera n. 14/2020	Delibera n. 46/2021
2022	MTI-3 agg Delibera 639/2021	1,116	base 2019	7,0%	Delibera n. 11/2022	Delibera n. 687/2022
2023	MTI-3 agg Delibera 639/2021	1,194	base 2019	7,0%	Delibera n. 11/2022	Delibera n. 687/2022

L'articolazione tariffaria 2023 valida per tutti i 36 comuni del Consiglio di Bacino Laguna di Venezia è riportata nella tabella sottostante.



I 36 Comuni sono: Venezia, Cavallino Treporti, Chioggia, Campagna Lupia, Campolongo Maggiore, Camponogara, Dolo, Fiesso d'Artico, Fossò, Martellago, Mira, Mirano, Noale, Pianiga, Salzano, Santa Maria di Sala, Scorzè, Spinea, Stra, Vigonovo, Mogliano Veneto, Morgano, Preganziol, Quinto di Treviso, Zero Branco, Caorle, Ceggia, Cessalto, Eraclea, Fossalta di Piave, Jesolo, Musile di Piave, Noventa di Piave, San Donà di Piave, Torre di Mosto, Zenson di Piave.

Inoltre, dal 2021 vengono applicate le stesse tariffe a tutto l'ambito grazie ad un processo di convergenza iniziato nel 2018 e finito nel 2021.

TARIFE DOMESTICHE E NON DOMESTICHE				ANNO 2023					
USI DOMESTICI		fasce di consumo pro capite		ACQUEDOTTO tariffa variabile (€/mc)	ACQUEDOTTO quota fissa per utenza (€/anno)*	FOGNATURA tariffa variabile (€/mc)	FOGNATURA quota fissa per utenza (€/anno)	DEPURAZIONE tariffa variabile (€/mc)	DEPURAZIONE quota fissa per utenza (€/anno)*
		da mc	a mc						
UTENZE DOMESTICHE RESIDENTI	tariffa agevolata	0	30	0,34693	13,99846	0,25296	6,99923	0,68544	6,99923
	tariffa base	31	50	0,69386					
	tariffa 1a di eccedenza	51	70	1,04091					
	tariffa 2a di eccedenza	71	90	1,38783					
	tariffa 3a di eccedenza	91	oltre	1,73476					
		fasce di consumo ad utenza		ACQUEDOTTO tariffa variabile (€/mc)	ACQUEDOTTO quota fissa per utenza (€/anno)	FOGNATURA tariffa variabile (€/mc)	FOGNATURA quota fissa per utenza (€/anno)	DEPURAZIONE tariffa variabile (€/mc)	DEPURAZIONE quota fissa per utenza (€/anno)
		da mc	a mc						
UTENZE DOMESTICHE NON RESIDENTI	tariffa base	0	60	0,69386	39,66229	0,25296	10,49884	0,68544	10,49884
	tariffa 1a di eccedenza	61	120	1,04091					
	tariffa 2a di eccedenza	121	180	1,38783					
	tariffa 3a di eccedenza	181	oltre	1,73476					
*Quota fissa acquedotto utenze domestiche residenti condominio dal 2° nucleo:				6,99923 €/anno - Quota fissa fognatura e depurazione utenze domestiche residenti condominio dal 2° nucleo: 3,49961 €/anno					
USI NON DOMESTICI		fasce di consumo ad utenza		ACQUEDOTTO tariffa variabile (€/mc)	ACQUEDOTTO quota fissa per utenza (€/anno)	FOGNATURA tariffa variabile (€/mc)**	FOGNATURA quota fissa per utenza** (€/anno)	DEPURAZIONE tariffa variabile (€/mc)**	DEPURAZIONE quota fissa per utenza** (€/anno)
		da mc	a mc						
USO INDUSTRIALE	tariffa base	0	500	0,98041	55,99382	scarico industriale	scarico industriale	scarico industriale	scarico industriale
	tariffa 1a eccedenza	501	5.000	1,40056					
	tariffa 2a eccedenza	5.001	50.000	1,76753					
	tariffa 3a eccedenza	50.001	oltre	1,82073					
USO ARTIGIANALE E COMMERCIALE	tariffa base	0	500	0,98041	55,99382	0,25296	10,49884	0,68544	10,49884
	tariffa 1a eccedenza	501	5.000	1,40056					
	tariffa 2a eccedenza	5.001	50.000	1,76753					
	tariffa 3a eccedenza	50.001	oltre	1,82073					
USO AGRICOLO E ZOOTECNICO	tariffa unica	fasce unica		0,56928	55,99382	0,25296	10,49884	0,68544	10,49884
USO PUBBLICO NON DISALIMENTABILE BOCCHE ANTINCENDIO	tariffa unica	fasce unica		1,86646	40,47887	0,25296	0,00000	0,68544	0,00000
USO PUBBLICO NON DISALIMENTABILE	tariffa unica	fasce unica		0,69386	55,99382	0,25296	10,49884	0,68544	10,49884
USO PUBBLICO DISALIMENTABILE	tariffa unica	fasce unica		0,69386	55,99382	0,25296	10,49884	0,68544	10,49884
ALTRI USI: PROVVISORIO ED OCCASIONALE	tariffa unica	fasce unica		1,86646	55,99382	0,25296	10,49884	0,68544	10,49884
ALTRI USI: USO CANTIERE	tariffa unica	fasce unica		1,86646	55,99382	0,25296	10,49884	0,68544	10,49884
ALTRI USI: NOLO CONTATORE COMBINATO	solo quota fissa noleggio				161,99713		-		-

La tariffa 2023 di collettamento e depurazione dei reflui industriali autorizzati allo scarico in pubblica fognatura, in tutto l'ambito territoriale ATO Laguna di Venezia, viene determinata usando i seguenti valori nella formula all'art. 15 e seguenti del TICS (Deliberazione ARERA n.

* Copia conforme al documento di Campionamento del 14-11-2023

- la componente UI-3 alla copertura del bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici residenti in condizione di disagio economico sociale;
- la componente UI-4 alla copertura dei costi di gestione del Fondo di garanzia per le opere idriche.

COMPONENTE DI PEREQUAZIONE UI1

Con Delibera 6/2013/R/com ARERA ha istituito, con decorrenza 01.01.13, la componente tariffaria UI1 per alimentare il Conto destinato alla compensazione delle agevolazioni tariffarie del servizio idrico Integrato applicate nelle zone colpite dagli eventi sismici.

A seguito della Delibera 529/2013/R/com, dal 01.01.14 la componente tariffaria UI1 è pari a 0,4 cent€/mc per ogni servizio (acquedotto, fognatura e depurazione).

Con delibera AREERA 267/2023 a decorrere dal 1° luglio 2023 la componente perequativa UI1, passa a 0,6 cent€/mc.

COMPONENTE DI PEREQUAZIONE UI2

L'Autorità con Delibera n. 664/2015/R/idr ha istituito la componente tariffaria UI2 per la promozione della qualità contrattuale e tecnica dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione ed applicata a tutte le utenze del servizio idrico integrato. Il valore della componente viene aggiornato con cadenza semestrale.

Con Delibera n. 918/2017/R/idr l'Autorità ha stabilito il valore della componente UI2 dal 01/01/2018 in 0,9 cent€/mc.

Con Determina n.1/20120-DSID l'Autorità ha istituito la Quota ad integrazione del meccanismo nazionale per il miglioramento della qualità del servizio idrico integrato, il cui valore è determinato secondo quanto previsto dall'art. 9 della determina (per il 2022-2023 il valore è pari a 0 €/mc).

COMPONENTE DI PEREQUAZIONE UI3

L'Autorità con Delibera n. 897/2017/R/idr ha istituito la componente tariffaria UI3 per la perequazione dei costi relativi all'erogazione del bonus sociale idrico ed applicata a tutte le utenze del servizio idrico integrato, diverse da quelle dirette in condizioni di disagio economico sociale, come maggiorazione al corrispettivo di acquedotto e dal 01/01/2020 anche di fognatura e depurazione. Il valore della componente viene aggiornato con cadenza annuale.

Con Delibera n.918/2017/R/idr l'Autorità ha stabilito il valore della componente UI3 da applicare al servizio acquedotto dal 01/01/2018 in 0,5 cent€/mc e con Delibera 2/2020/R/idr ha stabilito



il valore della componente UI3 da applicare anche ai servizi di fognatura e depurazione dal 01/01/2020 in 0,5 cent€/mc.

Con Delibera n. 639/2021/R/idr l'Autorità ha stabilito che il valore della componente UI3 dal 01/01/2022 passa a 0,0179 €/mc.

COMPONENTE DI PEREQUAZIONE UI4

Componente UI4 applicata ai volumi fatturati (acquedotto, fognatura e depurazione) che, con Deliberazione del 27 Dicembre 2019 n.580/2019/R/idr, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente ha determinato in 0,4 cent€/mc a partire dal 1 gennaio 2020. Tale componente è destinata all'alimentazione ed alla copertura dei costi di gestione del Fondo di garanzia delle opere idriche di cui all'art. 58 della legge 221/2015.

ARERA, con la delibera 239/2023, ha disposto che per i consumi effettuati a decorrere dal 1° luglio 2023, il valore della componente perequativa UI4 sia posta pari a 0,0 cent€/mc.



Allegato 3 – Sistema di controllo e monitoraggio economico finanziario di Veritas SpA

Si allega, come file esterno, l'allegato alla nota di Veritas S.p.A. del 23 ottobre 2023, file ***Sistema_Monitoraggio__signed.pdf***. Per ogni ulteriore informazione si rimanda al Bilancio 2022 di Veritas S.p.A.

* Copia conforme all'originale. Campidoglio Venezia, 14-11-2023

Allegato 4 - Premi e penalità RQTI e RQSII

Si allegano come file esterni:

- Relazione RQTI 2022 biennio di riferimento 2021-2022:
 - ✓ **Relazione accompagnamento RQTI_2022 CdB_def.pdf**
- All.A alla deliberazione ARERA 687/2022/R/IDR Valori RQTI 2021 e obiettivi 2022-2023:
 - ✓ **687-22alla.pdf**

Si rimanda ai provvedimenti ARERA (consultabili nel sito ARERA) per l'esame dettagliato dei risultati a livello nazionale:

- Deliberazione ARERA 183/2022/R/idr:
 - ✓ **183-22.pdf**
 - ✓ **183-22alla.pdf**
 - ✓ **183-22allb.pdf**
- Deliberazione ARERA 477/2023/R/idr:
 - ✓ **477-23.pdf**
 - ✓ **477-23alla.pdf**
 - ✓ **477-23allb.pdf**
- Deliberazione ARERA 476/2023/R/idr:
 - ✓ **476-2023-R-idr.pdf**
 - ✓ **476-2023-R-idr-ALLEGATO A.pdf**
 - ✓ **476-2023-R-idr-ALLEGATO B.pdf**



Allegato 5 – Customer Satisfaction 2022 relativa a Veritas

Per la campagna di monitoraggio relativa alla Customer Satisfaction per l'anno 2022 realizzata da Veritas si veda il file esterno ***Customer sat 2022_Veritas.pdf*** allegato.



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

Sommario

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

A. PREMESSE

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

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

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

Tale ricognizione rileva, per ogni servizio affidato:

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

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

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

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

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

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

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

B. INTRODUZIONE

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

C. ANDAMENTO DEL SERVIZIO DAL PUNTO DI VISTA ECONOMICO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

D. ANDAMENTO DAL PUNTO DI VISTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

IL SERVIZIO DI IGIENE AMBIENTALE

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

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

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

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

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

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

	Totale rifiuti raccolti 2022	totale rifiuti raccolti 2021	totale rifiuti raccolti 2020	totale rifiuti raccolti 2019
Veritas S.p.A.	440.551,49	449.551,73	425.897,36	470.648,842
totale differenziata	303.775,69	306.600,62	300.286,50	319.029,651
totale non differenziata	119.969,07	113.595,63	109.199,20	131.858,691
totale fuori statistica (*)	16.806,73	29.355,48	16.411,65	19.760,501
% di differenziata	71,69%	72,97%	73,33%	70,76%
ASVO S.p.A.	69.010,72	69572,89	63.767,73	77.595,39
totale differenziata	46.026,88	46.370,53	42.347,27	44.938,90
totale non differenziata	17.646,26	17.348,07	15.620,25	19.348,26
totale fuori statistica (*)	5.337,58	5.854,29	5.800,21	13.308,24
% di differenziata	72,29%	72,77%	73,05%	69,90%
TOTALE	509.562,21	519.124,62	489.665,09	548.244,23

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

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

Fonte: Bilancio Veritas S.p.A.

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

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

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

TQRIF

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CENTRI DI RACCOLTA

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

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

Inoltre esiste la possibilità di conferimento differenziato di:

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

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

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

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

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

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

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



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

INDICATORI DI UTILIZZO CENTRI RACCOLTA IN AREA ASVO

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

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

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

I dati registrati permettono di:

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

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

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

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

ANALISI

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

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

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

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

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



Accessi e conferimenti presso i centri di raccolta ASVO - 2022

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

Registro scarichi (Kg) presso Centri di Raccolta

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

STAZIONI DI TRAVASO DEI RIFIUTI URBANI

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

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

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

IMPIANTISTICA

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

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

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

Gestione delle discariche

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

Discariche per rifiuti urbani non pericolosi

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



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

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

Trattamento dei rifiuti urbani e assimilati

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

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

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

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

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

Impianti di piano

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

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

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

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

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

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

Trattamenti

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

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

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

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

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

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

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

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

Fonte: Bilancio Veritas S.p.A.

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

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

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

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

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

Fonte: Bilancio Veritas S.p.A.

Valorizzazione delle frazioni differenziate

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Fonte: Bilancio Veritas S.p.A.

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

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



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

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

Progetto Ecodistretto Marghera

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

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

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

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

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

MONITORAGGIO DEGLI ADEMPIMENTI PREVISTI NEI CONTRATTI DI SERVIZIO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

<p>Affidamento a terzi Ex art. 10 co. 4</p>	<p>È fatto obbligo al Gestore di fornire al Consiglio di Bacino Venezia Ambiente, entro 30 gg dalla richiesta, copia dei documenti contrattuali sottoscritti aventi ad oggetto gli affidamenti di cui al presente articolo, ivi inclusi i contratti di recupero trattamento e smaltimento stipulati sia con società terze che società del gruppo ¹</p>	<p>Ottemperata con documentazione acquisita agli atti con prot. n. 172 del 25.02.2021 e n. 855 del 18.10.2023</p>
<p>Altri impegni delle parti Ex art. 12 co. 1 lett. g</p>	<p>Obbligo del Gestore a presentare la proposta di PEF preventivo annuale corredato dalle Schede Tecniche Prestazionali per la validazione del Consiglio di Bacino Venezia Ambiente, come previsto dal MTR di ARERA, in tempo utile ad esperire tutta la procedura approvativa da parte dei soggetti competenti e comunque indicativamente entro il 15 ottobre dell'anno precedente a quello di riferimento, affinché il Consiglio di Bacino possa adottare gli atti deliberativi relative alle tariffe TARIP entro i termini stabiliti dalle normative vigenti, salvo diversa regolamentazione prevista dall'ARERA;¹</p>	<p>La previsione è stata superata a seguito degli aggiornamenti normativi. Il gestore ha comunque ottemperato alle richieste di cui alla normativa di volta in volta vigente.</p>
<p>Altri impegni delle parti Ex art. 12 co. 1 lett. h (fatto salvo specifico accordo con il Consiglio di bacino ai sensi dell'art. 8 co. 6)</p>	<p>Obbligo del Gestore a comunicare AGLI UTENTI entro il 30 novembre di ogni anno il calendario delle emissioni relative all'anno successivo;²</p>	<p>I gestori hanno adempiuto</p>
<p>Altri impegni delle parti Ex art. 12 co. 1 lett. j</p>	<p>Obbligo del Gestore di effettuare la Comunicazione O.R.So. nel rispetto delle scadenze di legge e di collaborare con il CdB alla redazione della Comunicazione MUD, predisponendo i dati e le schede analitiche necessarie ai fini della validazione di primo livello del CdB nei termini richiesti dallo stesso e comunque con sufficiente anticipo rispetto al termine ultimo di presentazione;²</p>	<p>Il gestore ha puntualmente adempiuto e il CdB ha potuto completare la validazione di primo livello dei dati inseriti (nota Prot. n. 377/2023 del 29 marzo 2023)</p>
<p>Modifiche al servizio e procedura di approvazione Ex art. 15 co. 5</p>	<p>Con riferimento al primo anno di servizio in cui viene attivata la modifica sostanziale, sarà onere del Gestore consuntivare i costi effettivamente sostenuti per la stessa rispetto al modello gestionale previgente ad essa e rispetto ad eventuali costi previsionali attribuiti al PEF, in modo da determinare a consuntivo l'effettivo impatto economico della stessa sulla tariffa, secondo la metodologia tariffaria di Arera²</p>	<p>Per l'anno 2022 si è ritenuto di non indicare a PEF le componenti di costo operativo incentivante COI di cui alla metodologia ARERA, che saranno inserite a</p>

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CUSTOMER SATISFACTION

Gestione ASVO:

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

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

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

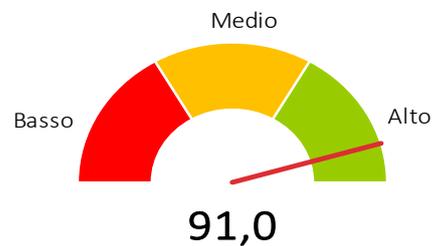
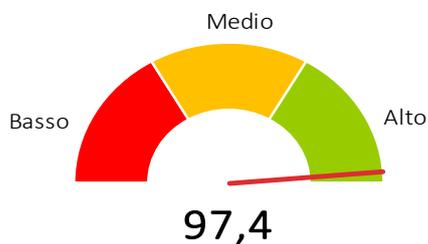
Il valore è espresso da 0 a 100 e considera le persone che danno una valutazione uguale o maggiore di 6.

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

1. definizione per ogni item analizzato dell'indice di soddisfazione (quota di clienti soddisfatti – valutazione maggiore o uguale a 6 su scala da 1 a 10);

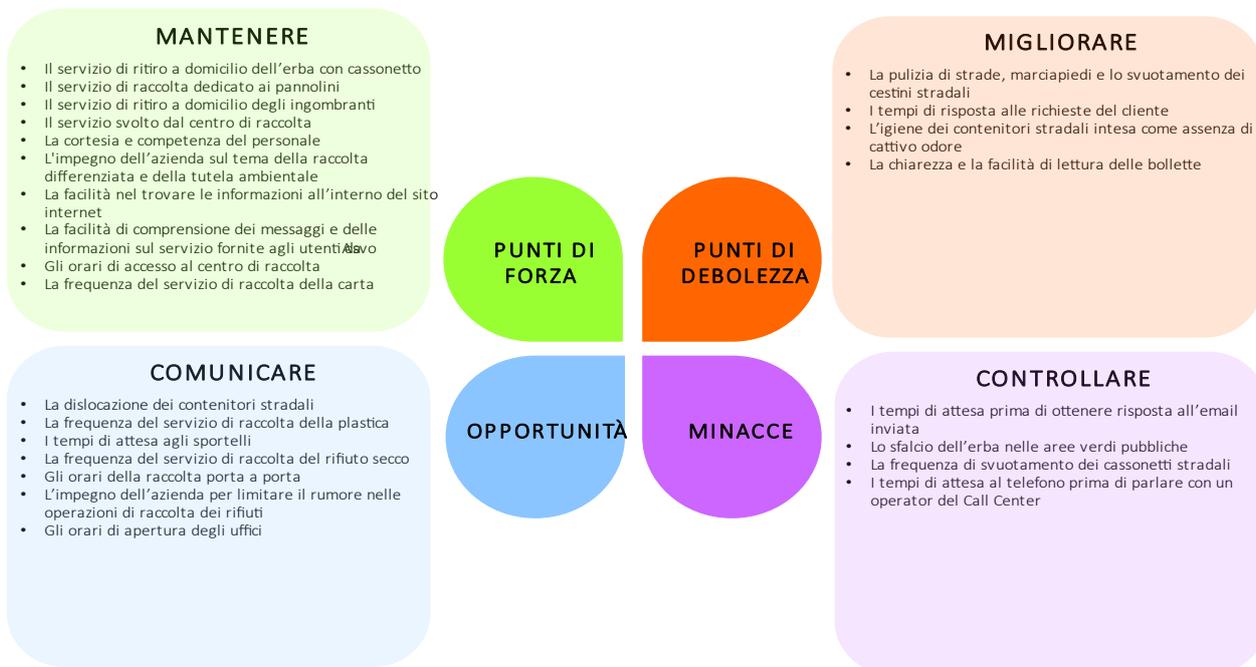
2. ponderazione di tali indici di soddisfazione per l'importanza del singolo item misurata in base alle percezioni dei clienti.

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



Analisi della Customer Satisfaction
ASVO 2021 e valutazioni degli utenti

La mappa delle priorità di intervento



Analisi della Customer Satisfaction
ASVO 2021 e valutazioni degli utenti

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

Gestione Veritas:

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

SERVIZIO DI IGIENE AMBIENTALE: DATI DI SINTESI



L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE



93,9%

Alto (71% - 100%)

Medio (41% - 70%)

Basso (0% - 40%)

L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE



86,9%

Alto (71% - 100%)

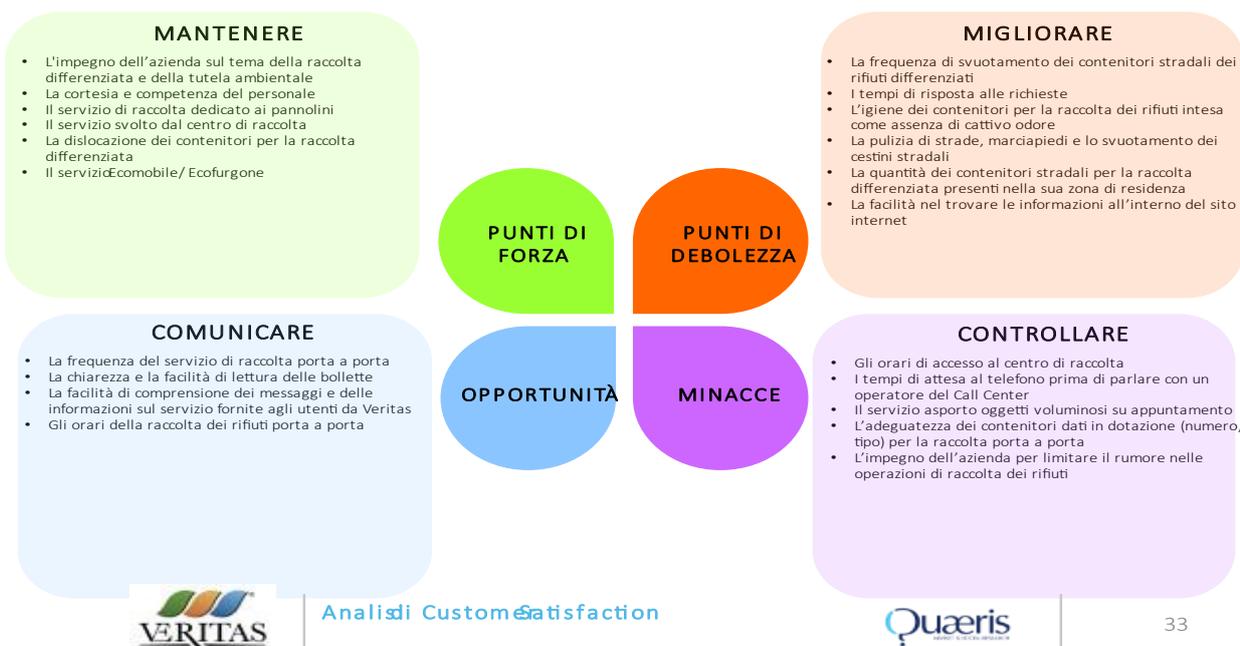
Medio (41% - 70%)

Basso (0% - 40%)

VALUTAZIONE GENERALE DI VERITAS

SINTESI DEI FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

MAPPA DELLE PRIORITÀ DI INTERVENTO SCHEMATICA



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

CONTROLLO FRAZIONI MERCEOLOGICHE ESTRANEE

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

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

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

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

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

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

ISPETTORI AMBIENTALI

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

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

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

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



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

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

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

F. ALLEGATI

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