

ALLEGATO ALLA DELIBERA N. 7 ALL'ODG DELL'ASSEMBLEMA DEL 31.03.2026**RELAZIONE - Testo Unico per la qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani – TQRIF Validazione dati qualità anno 2025 ai sensi degli articoli 57-bis e 58 comma 2 – Deliberazione Arera N.15/2022****OBBLIGHI DI QUALITA' ARERA E SCHEMA REGOLATORIO****VERITAS S.P.A.**

Il contratto di servizio per la regolazione del servizio dei rifiuti urbani nel Bacino Venezia Ambiente, sottoscritto tra il Bacino e Veritas s.p.a. in data 12.08.2024, in relazione agli obblighi di qualità previsti anche da ARERA con delibera 15/22, all'art. 13, prevede che:

- *nei PEF del periodo regolatorio 2023-2025 sono stati inseriti costi previsionali per la qualità (CQ) da conguagliare in sede di consuntivazione preordinati all'adeguamento dei processi, flussi struttura e software del Gestore al fine di rispettare i livelli di qualità imposti da Arera. Livelli di qualità definiti in funzione del quadrante della matrice regolatoria definito dal Consiglio di Bacino (quadrante I) ed indicato in Carta della Qualità e della relativa programmazione afferente il passaggio a quadrante successivo negli anni (quadrante II entro 2026).*
- *MODIFICHE PROGRAMMATE – Il Consiglio di Bacino prevede il passaggio al quadrante II dello schema regolatorio entro il 2026.*

Nel contratto sono anche indicate le *principali modifiche programmate nel periodo regolatorio 2022-2025 che il Gestore ha posto in essere (dal 2022) e che deve porre in essere entro il 31.12.2026 per l'adeguamento agli obblighi di regolazione della qualità del servizio integrato di igiene urbana che Arera ha sancito nel TQRIF (Testo Unico per la regolazione della Qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani) allegato alla delibera della medesima Autorità n. 15 del 18.01.2022.*

- *Adeguamento workflow, sistemi informatici e struttura aziendale;*
- *Implementazione sistema di registrazione contatti con gli utenti, registrazione e rendicontazione, anche dei tempi di intervento;*
- *Creazione struttura e indirizzo mail dedicato al ricevimento di reclami scritti e richieste di informazione scritte, nonché di ogni segnalazione scritta da parte degli utenti con relativa gestione, registrazione e tracciabilità nonché rendicontazione di quelle rientranti tra le prestazioni del TQRIF;*
- *Organizzazione della distribuzione attrezzature per la raccolta domiciliare;*
- *Adeguamento modulistica e canali di contatto;*
- *Gestione servizio asporto rifiuti a domicilio con intercomunalità del servizio per essere compliance con i livelli di qualità definiti da Arera;*
- *Estensione ESRI (modellazione cartografica);*
- *Adozione software di programmazione e rendicontazione attività raccolta e spazzamento;*
- *Gestione Registro ARERA, verificabilità informazioni, estrazione dati ed indicatori.*

Veritas, alla data del 1.1.2026, ha già in essere un sistema informatico e organizzativo che risponde ai suddetti obiettivi. Seppure in Schema I del quadrante Veritas, già dal 2024, ha un sistema gestionale informatico che consente la registrazione di tutti i contatti degli utenti e la profilazione secondo i livelli di qualità sanciti da Arera, anche con registrazione dei tempi di intervento, come richiesto da delibera 15/22 Arera per gli Schemi superiori al primo.

Veritas ha:

- un registro Arera (seppure in schema I non sia necessario)
- creato canali di comunicazione dedicati per le segnalazioni afferenti il servizio di igiene

- urbana e un ufficio dedicato per le segnalazioni sul servizio raccolta e spazzamento.
- rendicontato, per l'anno 2024, al Consiglio di Bacino circa i tempi di risposta agli utenti, come fosse già in Schema II (nel quale almeno l'80% delle prestazioni debbono rispettare i tempi previsti da ARERA) vedi in calce alla presente.
- pubblicato nel sito gli standard del servizio
- mappato i servizi, vedi allegati ai Disciplinari tecnici
- un sistema informatico (PREVISIO) che consente la programmazione e consuntivazione dei servizi di raccolta e spazzamento.

Veritas, quindi, è adempiente rispetto agli obblighi di cui all'art. 13 del contratto.

Esiste un'unica prestazione che necessita di ulteriore implementazione, rispetto allo standard previsto in schema II, ed è quella afferente i servizi su chiamata (ingombranti e RAEE). I tempi di ritiro previsti in SCHEMA II Arera (art. 31 delibera 15/22) sono di 15 giorni lavorativi, dalla chiamata dell'utente, con almeno l'80% delle chiamate che rispettano tali termini (per ambito/ Comune). Per essere compliance con detti standard qualitativi sui servizi su chiamata Veritas ha implementato, nel 2025, il programma informatico per la gestione delle chiamate degli utenti, con un nuovo programma (SOD) che consente di verificare anche i tempi di intervento. Tale sistema al momento è applicato nel Comune di Venezia e nei Comuni del Mirese, con estensione nei prossimi mesi a tutti gli altri Comuni. Veritas ha, anche, acquisto nuovi mezzi per svolgere il servizio intercomunale di asporto voluminosi, seppure vi sia una nota carenza di autisti che potrebbe pregiudicare la regolarità del futuro servizio. Lo standard ARERA (sopra indicato) non potrebbe però, in ogni caso, essere rispettato in tutti i Comuni/ambiti, poiché in alcuni, contrattualmente, la frequenza prevista per tale servizio nel territorio è molto limitata rispetto alla domanda degli utenti (esempio in alcuni Comuni il servizio è previsto una volta al mese).. Per questo tipo di prestazione prevista da Arera, quindi, necessitano degli approfondimenti per evitare, una volta in Schema II, il mancato rispetto degli obblighi di qualità sanciti in delibera 15/22 per causa non imputabile al Gestore.

Con nota del 24 marzo Veritas S.p.A. ha integrato la documentazione richiesta dall'ETC a seguito dell'audit del 17 marzo, che si riporta di seguito in sintesi.

ANNO 2024	
ATTIVITA' /PRESTAZIONI ARERA	TOTALE CONTATTI eseguiti * PER ATTIVITA'
Consegna delle attrezzature per la raccolta senza sopralluogo	21.077
Intervento in caso di segnalazione per disservizi con sopralluogo	26
Intervento in caso di segnalazione per disservizi senza sopralluogo	10.341
Riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con sopralluogo	100
Riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare senza sopralluogo	2.873
Risposta ai reclami	505
Risposta alle richieste di attivazione	26.241
Risposta alle richieste di variazione e di cessazione	16.139
Risposta richieste scritte di informazioni	2.219
Risposta richieste scritte rettifica fatturazione	10
Totale complessivo	79.531

* contatti con data esecuzione nell'anno del registro 2024

ANNO 2024	n. contatti FUORI STANDARD senza quelli causa utente	% contatti FUORI STANDARD senza quelli causa utente
Consegna delle attrezzature per la raccolta senza sopralluogo	680	3,2%
Intervento in caso di segnalazione per disservizi con sopralluogo	2	7,7%
Intervento in caso di segnalazione per disservizi senza sopralluogo	207	2,0%
Riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con sopralluogo	8	8,0%
Riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare senza sopralluogo	94	3,3%
Risposta ai reclami	25	5,0%
Risposta alle richieste di attivazione	686	2,6%
Risposta alle richieste di variazione e di cessazione	1.032	6,4%
Risposta richieste scritte di informazioni	50	2,3%
Risposta richieste scritte rettifica fatturazione	2	20,0%
	2.786	3,5%

ANNO 2025	
ATTIVITA' / PRESTAZIONI ARERA	TOTALE CONTATTI eseguiti * PER ATTIVITA'
Consegna delle attrezzature per la raccolta senza sopralluogo	22.322
Intervento in caso di segnalazione per disservizi con sopralluogo	53
Intervento in caso di segnalazione per disservizi senza sopralluogo	14.345
Rettifica di fatturazione	10
Riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con sopralluogo	66
Riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare senza sopralluogo	4.233
Risposta ai reclami	820
Risposta alle richieste di attivazione	28.232
Risposta alle richieste di variazione e di cessazione	23.612
Risposta richieste scritte di informazioni	3.780

Risposta richieste scritte rettifica fatturazione	13
Totale complessivo	97.486

* contatti con data esecuzione nell'anno del registro 2025

ANNO 2024	n. contatti ENTRO STANDARD	n. contatti FUORI STANDARD senza quelli causa utente	% contatti FUORI STANDARD senza quelli causa utente
Consegna delle attrezzature per la raccolta senza sopralluogo	22.187	135	0,6%
Intervento in caso di segnalazione per disservizi con sopralluogo	48	5	9,4%
Intervento in caso di segnalazione per disservizi senza sopralluogo	14.073	272	1,9%
Rettifica di fatturazione	10		0,0%
Riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con sopralluogo		23	34,8%
Riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare senza sopralluogo	3.977	256	6,0%
Risposta ai reclami	814	6	0,7%
Risposta alle richieste di attivazione	27.445	787	2,8%
Risposta alle richieste di variazione e di cessazione	22.554	1.058	4,5%
Risposta richieste scritte di informazioni	3.757	23	0,6%
Risposta richieste scritte rettifica fatturazione	13		0,0%
	94.921	2.565	

COMUNE DI CEGGIA

Con nota del 24 marzo il Comune di Ceggia ha fornito la documentazione richiesta dall'ETC che si riporta di seguito in sintesi.

	2024	2025
SEGNALAZIONI DISSERVIZI	7	53
RECLAMI INDIRIZZATI AL GESTORE DELLE TARIFFE	0	0
RECLAMI INDIRIZZATI AL GESTORE DELLA RACCOLTA	7	59
NUMERO RICHIESTE DI ATTIVAZIONE	82	74
NUMERO RICHIESTE DI VARIAZIONE E CESSAZIONE	339	381
NUMERO RICHIESTE DI INFORMAZIONI	54	23
NUMERO RICHIESTE DI RETTIFICA FATTURAZIONE	0	0
Le richieste di reclami e informazioni afferiscono a mancate raccolte, rottura bidoncini e relativi coperchi, informazioni su modalità di attivazione del servizio e versamento pendenze tributarie		
	2024	2025
numero contratti attivi rifiuti	2733	2752
numero e % di attivazioni allo sportello e email	82 3%	74 2,6%
numero e % di variazioni allo sportello e email	221 8%	291 10,5%
numero e % di cessazioni allo sportello e email	118 4,3%	90 3,27%
numero richiesta di rateizzazioni	10	15
numero e % utenti che ricevono bolletta via e-mail rispetto a cartaceo	923 33,8%	954 34,66%
numero richiesta di ritiri ingombranti	168	120
link carta dei servizi https://www.comune.ceggia.ve.it/rifiuti/		
moduli richiesta attivazione variazione e cessazione https://www.comune.ceggia.ve.it/rifiuti/		
<p>esempio risposta a richieste di attivazione, variazione e cessazione: " Gli utenti che hanno presentato domanda di attivazione, variazione o cessazione del servizio, nell'avviso di pagamento del tributo per l'anno _____ troveranno le seguenti indicazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • il riferimento alla richiesta di attivazione del servizio, variazione e cessazione del servizio; • il codice utente e il codice utenza; • la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI l'attivazione, variazione e cessazione del servizio." 		
rateizzazione vedi allegato		
numero verde 800 500 577		
modulo reclami e disservizi gestore tariffe https://www.comune.ceggia.ve.it/rifiuti/		
link per reclami e disservizi richiesta libera https://www.comune.ceggia.ve.it/servizio/segnalazione-disservizio/		

COMUNE DI CAVARZERE

Con nota del 30 marzo 2026, ns prot 479, il Comune di Cavarzere ha fornito la documentazione richiesta dall'ETC che si riporta di seguito in sintesi.

	2024	2025
SEGNALAZIONI DISSERVIZI		
RECLAMI INDIRIZZATI AL GESTORE DELLE TARIFFE	0	0
RECLAMI INDIRIZZATI AL GESTORE DELLA RACCOLTA	Veritas	Veritas
NUMERO RICHIESTE DI ATTIVAZIONE	254	173
NUMERO RICHIESTE DI VARIAZIONE E CESSAZIONE	110+124	39+73
NUMERO RICHIESTE DI INFORMAZIONI	57	63
NUMERO RICHIESTE DI RETTIFICA FATTURAZIONE	0	0
Le richieste di reclami e informazioni afferiscono a mancate raccolte, rottura bidoncini e relativi coperchi, informazioni su modalità di attivazione del servizio e versamento pendenze tributarie		
	2024	2025
numero contratti attivi rifiuti	6439	6701
numero e % di attivazioni allo sportello e email	375 - 87%	425 - 86%
numero e % di variazioni e cassazioni allo sportello e email	163 - 83%	274 - 86%
numero richiesta di rateizzazioni	0	0
numero e % utenti che ricevono bolletta via mail rispetto a cartaceo	30 - 1%	40 - 1%
numero richiesta di ritiri ingombranti	Veritas	Veritas
link carta dei servizi https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=C383		
moduli richiesta attivazione variazione e cessazione https://www.comune.cavarzere.ve.it/home		
esempio risposta a richieste di attivazione, variazione e cessazione: " Gli utenti che hanno presentato domanda di attivazione, variazione o cessazione del servizio, nell'avviso di pagamento del tributo per l'anno _____troveranno le seguenti indicazioni: • il riferimento alla richiesta di attivazione del servizio, variazione e cessazione del servizio; • il nominativo/codice fiscale; • la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI l'attivazione, variazione e cessazione del servizio."		
rateizzazione	0	0
numero verde 800031509		
modulo reclami e disservizi gestore tariffe - richiesta libera		
https://www.comune.cavarzere.ve.it/home/dettaglio?contentId=66598d06bc32c6008de6bdc5&type=pnrr_service		

Agli atti il template, cioè il file excel articolato per ogni comune di Venezia Ambiente predisposto da Arera da caricare nel portale entro il 15 maggio p.v..