



DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO COMUNALE

N. 126 IN SEDUTA DEL 29/6/2021

OGGETTO	PRESA D'ATTO DEL PIANO ECONOMICO FINANZIARIO RELATIVO ALL'ANNO 2021 PER LA GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI URBANI ED APPROVAZIONE DELLE TARIFFE DELLA TARI PER L'ANNO 2021
---------	---

Nell'anno duemilaventuno addì 29 del mese di giugno alle ore 15:44 nella Residenza Municipale si è riunito il Consiglio Comunale.

Alla discussione del presente punto all'ordine del giorno, risultano presenti i signori:

			Presente	Assente
1	Ferro Alessandro	Sindaco	X	
2	Boccatto Maria Chiara	Presidente	X	
3	Busetto Elisa	Vice Presidente	X	
4	Segantin Marcellina	Vice Presidente	X	
5	Sassi Daniela	Consigliera Comunale	X	
6	Lunardi Ilaria	Consigliera Comunale	X	
7	Mantoan Genny	Consigliera Comunale	X	
8	Convento Claudia	Consigliera Comunale	X	
9	Naccari Gianluca	Consigliere Comunale		X
10	Landri Paola	Consigliera Comunale	X	
11	Tiozzo Netti Giovanni	Consigliere Comunale	X	
12	Rossetti Stefano	Consigliere Comunale	X	
13	Boscolo Bragadin Valentina	Consigliera Comunale	X	
14	Tiozzo Compini Romina	Consigliera Comunale		X
15	Zanni Domenico	Consigliere Comunale		X
16	Spagno Emilia	Consigliera Comunale	X	
17	Dolfin Marco	Consigliere Comunale		X
18	Ranieri Leonardo	Consigliere Comunale	X	
19	Boscolo Capon Beniamino	Consigliere Comunale		X
20	Casson Giuseppe	Consigliere Comunale		X
21	Penzo Barbara	Consigliera Comunale	X	
TOTALE			15	6

Partecipa alla seduta il dott. Targa Michela Segretario Generale del Comune.

La sig.ra Boccatto Maria Chiara nella sua qualità di Presidente, assunta la presidenza e riconosciuta la validità della adunanza, dichiara aperta la seduta ed invita i convenuti a deliberare sull'oggetto sopraindicato.

IL CONSIGLIO COMUNALE

Premesso che l'art. 1 della Legge 147/2013 prevede:

- al comma 639 l'istituzione, a decorrere dal 1° gennaio 2014, dell'Imposta Unica Comunale (IUC), che si compone, oltre che dell'IMU e della TASI, anche della TARI, la tassa sui rifiuti destinata a finanziare i costi del servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti;

- ai commi 650 e 651 che la TARI sia corrisposta in base a tariffa commisurata ad anno solare coincidente con un'autonoma obbligazione tributaria e che il Comune nella commisurazione della tariffa tenga conto dei criteri determinati con il regolamento di cui al D.P.R. 27 aprile 1999, n. 158 e nel relativo allegato *“Metodo normalizzato per la definizione delle componenti di costo da coprirsi con le entrate tariffarie”*;

- al comma 654 che mediante il tributo TARI sia assicurata *“la copertura integrale dei costi di investimento e di esercizio relativi al servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti ricomprendendo anche i costi di cui all'articolo 15 del decreto legislativo 13 gennaio 2003, n. 36, ad esclusione dei costi relativi ai rifiuti speciali al cui smaltimento provvedono a proprie spese i relativi produttori comprovandone l'avvenuto trattamento in conformità alla normativa vigente”*;

- al comma 683 che *“il consiglio comunale deve approvare, entro il termine fissato da norme statali per l'approvazione del bilancio di previsione, le tariffe della TARI in conformità al piano finanziario del servizio di gestione dei rifiuti urbani, redatto dal soggetto che svolge il servizio stesso ed approvato dal consiglio comunale o da altra autorità competente a norma delle leggi vigenti in materia [...]”*;

Premesso, altresì, che il comma 738 dell'art. 1 della Legge n. 160/2019 ha abolito dal 2020 la IUC ad eccezione della Tassa sui rifiuti (TARI);

Richiamata la legge 205/2017 che, ai commi 527, 528, 529 e 530 dell'articolo 1, ridisegna le competenze dell'autorità per l'energia elettrica, il gas ed il sistema idrico, che diventa Autorità di regolazione per energia, reti e ambiente, di seguito denominata ARERA, ampliando in tal modo le competenze al sistema di regolazione del ciclo dei rifiuti per garantire adeguati livelli di qualità in condizioni di efficienza ed economicità della gestione, armonizzando gli obiettivi economico-finanziari con quelli generali di carattere sociale, ambientale e di impiego appropriato delle risorse;

Considerato che:

- con Deliberazione 31 ottobre 2019 n. 443/2019/R/RIF, così come modificata dalla Deliberazione 23 giugno 2020 n. 238/2020/R/RIF, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, ha approvato il nuovo metodo tariffario per il riconoscimento dei costi efficienti di esercizio e di investimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti, per il periodo 2018-2021, in ottemperanza a quanto previsto dall'art. 1 comma 527 della legge n. 205/2017 al fine di omogeneizzare la determinazione delle tariffe TARI a livello nazionale;

- che, altresì, la procedura di approvazione stabilita dalla Deliberazione citata prevede che l'Ente territorialmente competente, dopo aver ricevuto il PEF cosiddetto "grezzo" dal Gestore, provveda alla:

- 1) validazione del documento stesso mediante la verifica della completezza, coerenza e congruità dei dati;
- 2) assunzione della determinazione di approvazione del PEF nei termini utili al fine di consentire le successive deliberazioni relative all'articolazione tariffaria;
- 3) trasmissione all'ARERA del PEF predisposto e dei corrispettivi massimi "provvisori" del servizio integrato nel termine di 30 giorni dall'assunzione delle pertinenti determinazioni (soltanto all'Autorità spetta, infatti, l'approvazione finale del PEF, dopo aver verificato la coerenza regolatoria degli atti, dei dati e della documentazione trasmessa);

- con Deliberazione di ARERA del 31 ottobre 2019 n. 444/2019/R/RIF, sono state introdotte nuove disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati ed è stato previsto che i documenti di riscossione che saranno emessi dai Comuni con popolazione residente uguale o superiore a 5.000 abitanti, dal 1° luglio 2020, dovranno contenere le indicazioni riportate in tale delibera, in termini di trasparenze e chiarezza nei confronti dell'utenza;

- con Deliberazione del 23 giugno 2020 n. 238/2020/R/RIF, l'ARERA ha modificato e integrato il nuovo metodo tariffario introdotto dalla delibera n. 443/2019, adeguandolo all'emergenza epidemiologica legata al Covid-19, introducendo in particolare nuovi voci di costo di natura previsionale legati all'emergenza, nonché una componente di rinvio alle annualità successive di una quota dei costi, a decurtazione delle entrate tariffarie relative alle componenti di costo variabile, derivante dal recupero delle mancate entrate tariffarie relative all'anno 2020 a seguito dell'applicazione dei fattori di correzione adottati con la deliberazione 158/2020/R/RIF per le utenze non domestiche;

- con Deliberazione del 24 novembre 2020 n. 493/2020/R/RIF, l'ARERA ha provveduto all'aggiornamento del metodo tariffario rifiuti ai fini della predisposizioni tariffarie per l'anno 2021;

- con la Determinazione del 27 marzo 2020 n. 02/DRIF/2020, l'ARERA ha provveduto a fornire *"Chiarimenti su aspetti applicativi della disciplina tariffaria del servizio integrato dei rifiuti approvata con la deliberazione 443/2019/R/RIF (MTR) e definizione delle modalità operative per la trasmissione dei piani economico finanziari"*.

Dato atto che:

- ai sensi dell'art. 3 bis, comma 1 bis, del D.L. 138/2011 le funzioni di organizzazione dei servizi pubblici locali a rete di rilevanza economica, compresi quelli appartenenti al settore dei rifiuti urbani, di scelta della forma di gestione, di determinazione delle tariffe all'utenza per quanto di competenza, di affidamento della gestione e relativo controllo sono esercitate unicamente dagli Enti di Governo degli ambiti o bacini territoriali ottimali e omogenei istituiti o designati;

- in esecuzione della normativa sopra citata, la Regione Veneto ha provveduto con Deliberazione di Giunta n. 13 del 21 gennaio 2014 al riconoscimento di detti bacini territoriali, ricomprendendo in particolare nel Bacino denominato *"Venezia"* 45 Comuni (i 44 Comuni della Provincia di Venezia e il Comune di Mogliano Veneto, ricadente nella Provincia di Treviso);

- in data 24 novembre 2014 è stata sottoscritta dai 45 Comuni ricadenti nel Bacino rifiuti *"Venezia"*, previa approvazione da parte dei rispettivi Consigli Comunali, la Convenzione istitutiva del *Consiglio di Bacino "Venezia Ambiente"*;

- con riferimento all'approvazione del Piano Finanziario, la Convenzione sottoscritta prevede all'art. 9, comma 2, lettera i), che rientra nelle attribuzioni dell'Assemblea di Bacino *“l'approvazione del piano finanziario complessivo del bacino, che aggrega i piani finanziari dei singoli Comuni partecipanti, proposti dal Gestore d'intesa con le Amministrazioni Comunali rispettivamente competenti”*;

Rilevato che:

- il Comune di Chioggia finanzia i costi del servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti mediante il tributo TARI;

- il servizio di gestione del tributo TARI per il Comune di Chioggia, compresa l'attività di accertamento e riscossione, viene svolto da VERITAS S.p.A., dal 01/01/2019 e sino al 26/06/2038, giusta Deliberazione del Consiglio Comunale n. 160 del 28/11/2018, con la quale sono stati conferiti alla Società ogni delega e potere ai fini della formazione ed adozione di tutti gli atti necessari e funzionali e, in particolare, ad emettere gli avvisi di pagamento inerenti il tributo e a stare in giudizio per le eventuali controversie concernenti il tributo;

Dato, altresì, atto che VERITAS S.p.A., è affidataria di alcuni servizi pubblici locali, tra cui i servizi relativi alla gestione del ciclo integrato dei rifiuti per conto del Comune di Chioggia, in forza della delibera di Consiglio comunale n. 28 del 09/04/2014, con durata fino al 26/06/2038;

Preso atto che:

- per ragioni non dipendenti dall'Ente, alla data dell'istruttoria del presente provvedimento, non risulta ancora disponibile la documentazione ufficiale relativa al Piano Economico Finanziario annualità 2021 approvata dal Consiglio di Bacino, in quanto non è stata pubblicata e trasmessa all'Ente la relativa deliberazione ed annessi allegati;

- stante la perentorietà della scadenza di approvazione della manovra tariffaria relativa alla TARI ai sensi dell'art. 30, comma 5, del D.l. n. 41/2021, come modificato dalla legge di conversione 21 maggio 2021, n. 69, il quale prevede che, limitatamente all'anno 2021, i comuni approvano le tariffe e i regolamenti della TARI, sulla base del piano economico finanziario del servizio di gestione dei rifiuti, entro il 30 giugno 2021;

- appare necessario provvedere alla approvazione delle tariffe TARI entro il termine di legge tenendo in considerazione l'unica documentazione al momento disponibile, inviata in via informale a mezzo mail del 09 giugno 2021 ed acquisita al numero di protocollo comunale 0032244 / 2021;

- che la suddetta documentazione consta dei seguenti dati:

“PEF2021_new” (All. A) che riporta le modifiche ai costi del Gestore e ai costi del Comune apportate a seguito delle verifiche e rettifiche al PEF 2020 approvato secondo le direttive del nuovo MTR ARERA;

Preso atto che il percorso di validazione dei costi riconosciuti nel PEF 2021 aggregato e per singolo Comune servito dal Gestore Veritas S.p.A., come da indicazioni fornite dal Consiglio di Bacino, si sviluppa attraverso i seguenti step operativi:

1) controllo e validazione dei costi consuntivi 2019 del gestore e dei drivers utilizzati per l'allocazione nelle singole componenti tariffarie e nei singoli Comuni;

2) controllo e validazione dei cespiti e degli investimenti 2019 rendicontati dal gestore, delle aliquote di ammortamento applicate e dei drivers utilizzati per l'allocazione ai singoli Comuni;

3) verifica delle variazioni tariffarie rispetto al PEF 2019 (a-2) per singolo Comune servito;

4) percorso di convergenza tariffaria: verifica per ogni Comune servito del livello dei costi del servizio rispetto ai fabbisogni standard e del livello delle tariffe applicate all'utenza domestica per comuni TARI, costruendo una matrice di posizionamento. Questa matrice consente di inserire dei tetti massimi di incremento rispetto all'extracap, ovvero al superamento del tetto massimo di incremento a partire dalla manovra del 2020. Il percorso di convergenza tariffaria viene applicato anche ai PEF 2020;

Dato atto che, ai fini della approvazione delle tariffe TARI per l'anno 2021, il documento "*PEF2021_new*", trasmesso dal Consiglio di Bacino, costituisce la base sulla quale vengono elaborate le tariffe TARI 2021;

Verificato che:

- nella stesura del preventivo dei costi relativi al Piano Finanziario 2021 si è tenuto conto di quanto disposto dal Consiglio Comunale con deliberazione n. 159 del 28/11/2018 avente ad oggetto "*Modifica programma economico-finanziario 2014/2044 per la copertura dei costi per la costruzione e gestione post-operativa della discarica di Ca' Rossa. Variazione al Bilancio di Previsione 2018*", che per il periodo 2019-2022 prevede, a modifica di quanto previsto dalla deliberazione del C.C. n. 62 del 27/06/2013 e C.C. n. 166 del 30/11/2015, venga accantonata, nei Piani Finanziari TARI, una quota di costo relativa alla costruzione e gestione della discarica di Ca' Rossa, all'adeguamento del fondo di post gestione e all'applicazione della delibera del Commissario Prefettizio n. 70/2011, quantificata in € 50.000,00 oltre IVA di legge, con contribuzione da parte del Comune di € 1.859.032,00;

- per il periodo 2019/2022 il contributo citato comporta annualmente una detrazione dai costi previsti di € 464.758,00 e che, per il medesimo periodo 2019/2022, inoltre, permane una contribuzione di € 40.984,00 annui, derivanti dal residuo della contribuzione di cui alla deliberazione n. 166/2015 che era pari a complessivi € 2.222.968,00 (€ 505.742,00 periodo 2015/2018, € 40.984,00 annui periodo 2019/2022 ed € 1.639,00 annui periodo 2023/2044); dal 2023 al 2044 a copertura dei costi discarica dovrà essere inserito un importo di € 554.103,00 al netto di Iva di legge;

- è stata quantificata in € 1.549.005,00 (non soggetti ad IVA) l'importo pari all'80% della voce "*Fondo crediti dubbia esigibilità*" da bilancio consuntivo anno 2019 a copertura dei crediti di dubbia esigibilità, calcolato, in base alle indicazioni di cui alla deliberazione ARERA del 31 ottobre 2019 n. 443/2019/R/RIF, dall'Amministrazione Comunale in funzione dei dati afferenti gli insoluti, al 31/12/2019, forniti da Veritas, in qualità di soggetto incaricato della riscossione ordinaria e coattiva del tributo;

- è data applicazione al tributo della addizionale provinciale (TEFA), come previsto dall'art. 19 del D.Lgs. 504/92, pari al 5% come stabilito dalla Città Metropolitana di Venezia;

Accertato che nel Piano Finanziario 2021, come approvato dal Consiglio di Bacino, si prevede quanto segue:

- il costo complessivo del PEF 2021 ammonta ad € 14.677.716,00 compresi i conguagli Rc 2018 (senza IVA), Rc 2019 (con IVA) e 1/3 del delta (RCU) da PEF 2020 (con Iva compresa) dei quali:

- € 4.459.499 (al netto di IVA) quale totale delle componenti di costo fisse
- € 10.218.218 (al netto di IVA) quale totale delle componenti di costo variabile;

Precisato che:

- la nuova metodologia tariffaria ARERA, prevede successive fasi di calcolo per il cui dettaglio si rinvia integralmente alla relazione avente ad oggetto “*Proposta di adozione delle tariffe TARI 2020 nel Comune di Chioggia*” predisposta dal Gestore Veritas, acquisita al numero di protocollo comunale n. 0032429/2021 ed allegata sub B;

- che l'applicazione dei suddetti criteri di calcolo determinano le risultanze di cui al “*PEF2021_MT*” allegato sub C;

Evidenziato che:

- in sede di presa d'atto del PEF 2020, avvenuta con deliberazione consiliare n. 191 del 29/12/2020, è stato rilevato che l'applicazione del nuovo metodo MTR alle singole gestioni ha fatto emergere, rispetto alla precedente metodologia, una lieve flessione dei costi corrispettivi spettanti al gestore a favore del Comune di Chioggia, tradottasi in un importo negativo da conguagliare nei tre anni successivi (conguaglio relativo alla differenza tra i costi variabili e fissi determinati per l'anno 2019 e i costi variabili risultanti dal PEF per l'anno 2020);

- che, il Consiglio comunale, a mezzo dei componenti della V Commissione, ha espresso in quella sede, la volontà di mitigare la manovra tariffaria del 2021 a favore dei contribuenti colpiti dalla crisi economica causata dall'emergenza da COVID19, mediante integrale applicazione del conguaglio negativo a favore del Comune nel PEF 2021 in luogo della rateizzazione triennale (2021-2013) proposta dal Consiglio di Bacino;

- che, conformemente alla propria volontà, il conguaglio negativo a favore del Comune, che, a seguito delle rettifiche metodologiche sopra illustrate, risulta pari ad - € 1.392.722,00, IVA compresa, viene integralmente applicato al PEF 2021 a dispetto di quanto previsto nel *PEF2021_new* che prevede un riparto del conguaglio in tre annualità;

Rilevato, pertanto, che

- il costo complessivo del PEF 2021 da finanziare, in ultimo, mediante le tariffe TARI 2021 ammonta ad € 13.702.525,00 dei quali:

- € 7.346.988 (al netto di IVA) quale totale delle componenti di costo fisse
- € 6.355.537 (al netto di IVA) quale totale delle componenti di costo variabile;

- il costo complessivo del servizio gestione rifiuti e della gestione della tassa Tari resi da Veritas è previsto in € 13.719.997,50, Iva compresa (imponibile € 12.472.725,00), da corrispondere mensilmente da parte del Comune di Chioggia a Veritas;

Data evidenza:

- che è stato rispettato il CAP, ovvero il tetto massimo di incremento tariffario fissato per il 2021 pari al 6,6%;

-che eventuali scostamenti del *PEF 2021_new*, oggetto del presente provvedimento, rispetto al PEF 2021 che verrà pubblicato dal Consiglio di Bacino saranno conguagliati il prossimo anno;

Ravvisata, pertanto, la necessità di procedere in base al Piano Economico Finanziario 2021 (**PEF2021_MT, all. C**) per la gestione integrata dei rifiuti, alla conseguente approvazione delle tariffe della TARI per l'anno d'imposta 2021;

Esaminati i seguenti atti:

- a) La proposta di adozione delle tariffe TARI 2020 nel Comune di Chioggia (all. B)
- b) Coefficienti K Comune Chioggia 2021(all. D)
- c) Tariffe TARI utenze domestiche 2021 (all. E)
- d) Tariffe TARI utenze non domestiche 2021 (all. F)
- e) Confronto TARI 2020-2021 utenze domestiche (all. G)
- f) Confronto TARI 2020-2021 utenze non domestiche (all. H);

Verificato che la manovra tariffaria proposta è coerente con il Regolamento per la disciplina della Tassa sui Rifiuti (TARI) ed il Piano Economico Finanziario 2021 ed idonea ad assicurare la copertura integrale dei costi del servizio rifiuti;

Ritenuto, pertanto, di approvare le tariffe TARI 2021 per le utenze domestiche e non domestiche di cui, rispettivamente, agli allegati E ed F che di seguito si riportano in forma semplificata:

UTENZE DOMESTICHE

TARIFFE TARI UTENZE DOMESTICHE		QUOTA FISSA	QUOTA VARIABILE
Nucleo familiare		€/mq	
RESIDENTI			
1 componente		1,51	77,90
2 componenti		1,77	124,64
3 componenti		1,98	159,69
4 componenti		2,15	202,53
5 componenti		2,32	225,90
6 o più componenti		2,45	264,85
CASE A DISPOSIZIONE DI RESIDENTI E NON			
1 componente		1,51	77,90
2 componenti		1,77	140,22
3 componenti		1,98	159,69
4 componenti		2,15	202,53
5 componenti		2,32	253,17
6 o più componenti		2,45	292,12

UTENZE NON DOMESTICHE

TARIFFE TARI UTENZE NON DOMESTICHE 2021		QUOTA FISSA	QUOTA VARIABILE	TOTALE
Classe di attività		€/mq	€/mq	€/mq
1	Musei, biblioteche, associazioni, scuole e locali di culto	1,22	1,05	2,27
2	Cinematografi e teatri	1,11	0,96	2,07
3	Autorimesse, magazzini senza alcuna vendita diretta	1,69	1,46	3,15
4	Distributori di carburante, impianti sportivi	2,31	2,01	4,32
4.01	Campeggi con superficie fino a 3000 mq	2,68	2,32	4,99
4.02	Campeggi con superficie oltre 3000 mq fino a 30000 mq	2,49	2,16	4,66
4.03	Campeggi con superficie eccedente i 30000 mq	2,31	2,01	4,32
5.01	Stabilimenti balneari con superficie fino a 3000 mq	1,95	1,68	3,62
5.02	Stabilimenti balneari con superficie oltre 3000 mq fino a 30000 mq	1,55	1,34	2,89
5.03	Stabilimenti balneari con superficie eccedente i 30000 mq	1,16	1,00	2,15
6	Esposizioni, autosaloni	1,55	1,36	2,91
7	Alberghi con ristorante	4,32	3,74	8,06
8	Alberghi senza ristorante	3,09	2,67	5,76
9	Case di cura e riposo	3,42	2,96	6,38
10	Ospedale	3,59	3,11	6,70
11	Uffici, agenzie, studi professionali	4,62	4,00	8,62
12	Banche ed istituti di credito	1,86	1,62	3,47
13	Negozi abbigliamento, calzature, libreria, cartoleria, ferramenta, e altri beni durevoli	4,29	3,71	8,00
14	Edicola, farmacia, tabaccaio, plurilicenze	5,48	4,75	10,22
15	Negozi particolari quali filatelia, tende e tessuti, tappeti, cappelli e ombrelli, antiquariato	2,52	2,19	4,71
16	Banchi di mercato beni durevoli	4,36	3,77	8,14
17	Attività artigianali tipo botteghe: Parrucchiere, barbiere, estetista	4,50	3,89	8,39
18	Attività artigianali tipo botteghe: falegname, idraulico, fabbro, elettricista	3,13	2,72	5,86
19	Carrozzeria, autofficina, elettrauto	4,29	3,71	8,00
20	Attività industriali con capannoni di produzione	2,80	2,42	5,22
21	Attività artigianali di produzione beni specifici	3,32	2,86	6,18
22	Ristoranti, trattorie, osterie, pizzerie, pub	16,94	14,67	31,61
23	Mense, birrerie, amburgherie	18,98	16,43	35,41
24	Bar, caffè, pasticceria	12,05	10,42	22,46
25	Supermercato, pane e pasta, macelleria, salumi e formaggi, generi alimentari	7,27	6,30	13,57
26	Plurilicenze alimentari e/o miste	6,31	5,46	11,77
27	Ortofrutta, pescherie, fiori e piante, pizza al taglio	21,81	18,87	40,68
28	Ipermercati di generi misti	6,54	5,66	12,20
29	Banchi di mercato genere alimentari	10,65	9,22	19,86
30	Discoteche, night-club	4,49	3,89	8,38

Visti:

- l'art. 53, comma 16, della L. 23/12/2000, n. 388, come modificato dall'art. 27, comma 8, della l. 28/12/2001, n. 448, il quale prevede che: *“il termine per deliberare le aliquote e le tariffe dei tributi locali, compresa l'aliquota dell'addizionale comunale all'IRPEF di cui all'articolo 1, comma 3, del decreto legislativo 28 settembre 1998, n. 360, recante istituzione di una addizionale comunale all'IRPEF, e successive modificazioni, e le tariffe dei servizi pubblici locali, nonché per approvare i regolamenti relativi alle entrate degli enti locali, è stabilito entro la data fissata da norme statali per la deliberazione del bilancio di previsione. I regolamenti sulle entrate, anche se approvati successivamente all'inizio dell'esercizio purché entro il termine di cui sopra, hanno effetto dal 1 gennaio dell'anno di riferimento”*;

- il comma 169, dell'art. 1, della Legge n. 296/2006, secondo cui: *“Gli enti locali deliberano le tariffe e le aliquote relative ai tributi di loro competenza entro la data fissata da norme statali per la deliberazione del bilancio di previsione. Dette deliberazioni, anche se approvate successivamente all'inizio dell'esercizio purché entro il termine innanzi indicato, hanno effetto dal 1° gennaio dell'anno di riferimento.”*;

- l'art. 30, comma 5, del D.l. n. 41/2021, come modificato dalla legge di conversione 21 maggio 2021, n. 69, che prevede: *“Limitatamente all'anno 2021, in deroga all'articolo 1, comma 169, della legge 27 dicembre 2006, n. 296 e all'articolo 53, comma 16, della legge 23 dicembre 2000, n. 388, i comuni approvano le tariffe e i regolamenti della TARI e della tariffa corrispettiva, sulla base del piano economico finanziario del servizio di gestione dei rifiuti, entro il 30 giugno 2021”*

Richiamate:

la Deliberazione del Consiglio comunale n. 26 del 15/03/2004 con cui è stato approvato il Regolamento del Servizio di Igiene Ambientale;

la Deliberazione del Consiglio comunale n. 125 del 19.06.2021 di approvazione del *“Regolamento per la disciplina della Tassa sui Rifiuti (TARI)”* contenente ;

la Deliberazione del Consiglio comunale n. 68 del 30/04/2021, esecutiva, con la quale è stato approvato il DUP per il periodo 2021/2023;

la Deliberazione del Consiglio comunale n. 69 del 30/04/2021, esecutiva, con la quale è stato approvato il Bilancio di Previsione Finanziario per il periodo 2021/2023;

Richiamati

- il Decreto Legislativo n. 267/2000 e ss.mm.ii.;
- il Decreto Legislativo n. 152/2006 e ss.mm.ii.;
- lo Statuto del Comune di Chioggia;
- la L.R. n.3/2000;
- il D.L. 201/2011, conv. in L. 214/2011 e ss.mm.ii.;
- la L. 147/2013;

Preso atto del parere favorevole di regolarità tecnica espresso dal dirigente del Servizio sulla proposta della presente deliberazione ai sensi dell'art. 49 Decreto Legislativo n. 267 del 18 agosto 2000, in atti nell'archivio informatico dell'ente;

Preso atto del parere favorevole di regolarità contabile e dell'attestazione di copertura finanziaria, espresso dal dirigente della Ragioneria sulla proposta della presente deliberazione ai sensi dell'art. 49 Decreto Legislativo n. 267 del 18 agosto 2000, in atti nell'archivio informatico dell'ente;

Preso atto che il provvedimento in oggetto non necessita del parere di cui all'art. 239 TUEL;

Preso atto della seguente integrazione alla proposta di deliberazione proposta dal Sindaco in corso di seduta:

“Rilevato che:

- per ragioni non dipendenti dall'Ente, alla data dell'istruttoria della suddetta proposta di deliberazione, non risultava ancora disponibile la documentazione ufficiale relativa al Piano Economico Finanziario annualità 2021 approvata dal Consiglio di Bacino Venezia Ambiente, in quanto non ancora pubblicata e trasmessa all'Ente la relativa deliberazione ed annessi allegati;

- stante la perentorietà della scadenza di approvazione della manovra tariffaria relativa alla TARI ai sensi dell'art. 30, comma 5, del D.l. n. 41/2021, come modificato dalla legge di conversione 21 maggio 2021, n. 69, il quale prevede che, limitatamente all'anno 2021, i comuni approvano le tariffe e i regolamenti della TARI, sulla base del piano economico finanziario del servizio di gestione dei rifiuti, entro il 30 giugno 2021;

- si è reso necessario provvedere all'approvazione delle tariffe TARI entro il termine di legge tenendo in considerazione l'unica documentazione allo stato disponibile, inviata in via informale a mezzo mail del 09 giugno 2021 ed acquisita al numero di protocollo comunale 0032244/2021;

- che la suddetta documentazione consta dei seguenti dati:

“PEF2021_new” (All. A della proposta di deliberazione) che riporta le modifiche ai costi del Gestore e ai costi del Comune apportate a seguito delle verifiche e rettifiche al PEF 2020 approvato secondo le direttive del nuovo MTR ARERA;

Dato atto che:

- in data 24 giugno 2021 è stata trasmessa dal Consiglio di Bacino Venezia Ambiente al protocollo comunale con nota acquisita al n. 0032295, la documentazione definitiva relativa al Piano Economico Finanziario annualità 2021;

- che la suddetta documentazione consta dei seguenti allegati:

- 1. Delibera di Assemblea di Bacino n. 5 del 14 giugno 2021 avente ad oggetto: “Validazione PEF rettificati 2020 e PEF 2021 in applicazione dell'MTR ARERA dei comuni del bacino in area Asvo S.p.A. e Veritas S.p.A.” (ALL. 1) ;*
- 2. PEF 2020_Chiooggia new (ALL. 2);*
- 3. PEF 2021_Chiooggia new (ALL. 3);*
- 4. Relazione di Accompagnamento al PEF 2021 predisposta dal gestore Veritas S.p.A., redatta secondo lo schema fornito nell'appendice 2 del MTR ed integrata dal Consiglio di Bacino (ALL. 4);*

5. Indagine di soddisfazione utenti_CS ANNO 2020 (ALL. 5);
6. FE GRUPPO VERITAS_dati 2019_Smaltimenti (ALL. 6);

Rilevato che, stante le competenze del Consiglio di Bacino in quanto Ente Territorialmente Competente (ETC) ai sensi dell'art. 6.3 della Delibera n.443/2019, i comuni prendono atto degli importi dei PEF 2020 e 2021 validati dal detto Ente con deliberazione n. 5 del 14/06/2021;

Considerato, pertanto, che, in sede di deliberazione del Consiglio comunale appare necessario prendere atto della documentazione trasmessa dal Consiglio di Bacino con nota protocollo n. 0032295 del 24 giugno 2021 e, segnatamente, prendere atto degli importi di cui al

- PEF 2020_Chioggia new (ALL. 2), "rettificato rispetto a quanto già validato con Deliberazione dell'Assemblea di Bacino n. 17 del 18.12.2020, aggregato e per singolo ambito tariffario dei 34 comuni gestiti da Veritas S.p.A." (cfr punto n. 2 del dispositivo della deliberazione CdB n. 5 del 14/06/2021);
- PEF 2021_Chioggia new (ALL. 3);

Verificato che i dati contenuti nel PEF 2021_Chioggia new (ALL. 3), coincidono esattamente con i dati del documento "PEF2021_new" prot. n. 0032244/2021 di cui all'allegato A della proposta di deliberazione n. 253 del 24 giugno 2021;

Ritenuto necessario:

- integrare la proposta di deliberazione del Consiglio comunale n. 253 del 24 giugno 2021, provvedendo a prendere atto della documentazione pervenuta dal Consiglio di Bacino Venezia Ambiente in data 24 giugno 2021, acquisita al numero di prot. comunale 0032295, come di seguito elencata:

1. Delibera di Assemblea di Bacino n. 5 del 14 giugno 2021 avente ad oggetto: "Validazione PEF rettificati 2020 e PEF 2021 in applicazione dell'MTR ARERA dei comuni del bacino in area Asvo S.p.A. e Veritas S.p.A." (ALL. 1) ;
2. PEF 2020_Chioggia new (ALL. 2);
3. PEF 2021_Chioggia new (ALL. 3);
4. Relazione di Accompagnamento al PEF 2021 predisposta dal gestore Veritas S.p.A., redatta secondo lo schema fornito nell'appendice 2 del MTR ed integrata dal Consiglio di Bacino (ALL. 4);
5. Indagine di soddisfazione utenti_CS ANNO 2020 (ALL. 5);
6. FE GRUPPO VERITAS_dati 2019_Smaltimenti (ALL. 6);

- acquisire la documentazione di cui al punto precedente come parte integrante e sostanziale della proposta deliberazione del Consiglio comunale n. 253 del 24 giugno 2021;

Precisata la neutralità della presente integrazione

Propone

Al Consiglio comunale la seguente integrazione della proposta di deliberazione n. 253 del 24 giugno 2021 avente ad oggetto "PRESA D'ATTO DEL PIANO ECONOMICO FINANZIARIO RELATIVO ALL'ANNO 2021 PER LA GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI URBANI ED APPROVAZIONE DELLE TARIFFE DELLA TARI PER L'ANNO 2021" nel seguente modo:

Nel deliberato, inserimento del numero:

“9 bis) di prendere atto, quale parte integrante e sostanziale del presente provvedimento, della documentazione pervenuta dal Consiglio di Bacino Venezia Ambiente in data 24 giugno 2021, acquisita al numero di prot. comunale 0032295, come di seguito elencata:

- 1. Delibera di Assemblea di Bacino n. 5 del 14 giugno 2021 avente ad oggetto: “Validazione PEF rettificati 2020 e PEF 2021 in applicazione dell'MTR ARERA dei comuni del bacino in area Asvo S.p.A. e Veritas S.p.A.” (ALL. 1) ;*
- 2. PEF 2020_Chioggia new (ALL. 2);*
- 3. PEF 2021_Chioggia new (ALL. 3);*
- 4. Relazione di Accompagnamento al PEF 2021 predisposta dal gestore Veritas S.p.A., redatta secondo lo schema fornito nell'appendice 2 del MTR ed integrata dal Consiglio di Bacino (ALL. 4);*
- 5. Indagine di soddisfazione utenti_CS ANNO 2020 (ALL. 5);*
- 6. FE GRUPPO VERITAS_dati 2019_Smaltimenti (ALL. 6)”.*

Udito il Presidente porre in votazione l'ammissibilità dell'emendamento integrativo in quanto presentato in corso di seduta.

IL CONSIGLIO COMUNALE, con voti favorevoli 16 (Ferro Alessandro, Boccato Maria Chiara, Busetto Elisa, Segantin Marcellina, Sassi Daniela, Lunardi Ilaria, Mantoan Genny, Convento Claudia, Naccari Gianluca, Landri Paola, Tiozzo Netti Giovanni, Boscolo Bragadin Valentina, Rossetti Stefano, Zanni Domenico, Spagno Emilia, Ranieri Leonardo), contrari 1 (Tiozzo Compini Romina), astenuti //, espressi mediante sistema computerizzato, su 17 Consiglieri presenti, APPROVA l'ammissibilità dell'emendamento integrativo.

Il Presidente pone in votazione l'emendamento integrativo proposta dal Sindaco.

IL CONSIGLIO COMUNALE, con voti favorevoli 13 (Ferro Alessandro, Boccato Maria Chiara, Busetto Elisa, Sassi Daniela, Lunardi Ilaria, Mantoan Genny, Convento Claudia, Landri Paola, Tiozzo Netti Giovanni, Boscolo Bragadin Valentina, Rossetti Stefano, Spagno Emilia, Penzo Barbara), contrari 1 (Tiozzo Compini Romina), astenuti 4 (Ranieri Leonardo, Segantin Marcellina, Zanni Domenico, Naccari Gianluca), espressi mediante sistema computerizzato, su 18 Consiglieri presenti, APPROVA l'integrazione proposta dal Sindaco.

Udito il dibattito, il tutto riportato integralmente nel verbale della seduta;

Durante il dibattito sono entrati in aula i Consiglieri Naccari Gianluca, Tiozzo Compini Romina, Zanni Domenico, Boscolo Capon Beniamino, Dolfi Marco; Sono usciti i Consiglieri Naccari Gianluca, Tiozzo Compini Romina, Zanni Domenico, Boscolo Capon Beniamino, Lunardi Ilaria, Dolfi Marco; Consiglieri presenti 14.

con voti favorevoli 9, contrari 2 (Ranieri Leonardo e Segantin Marcellina), astenuti 3 (Boccato Maria Chiara, Penzo Barbara, Spagno Emilia), espressi mediante sistema computerizzato, su 14 Consiglieri presenti;

DELIBERA

che le premesse costituiscono parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;

1) di prendere atto che, alla data di istruttoria del presente provvedimento, non risultano formalmente pubblicati e trasmessi all'Ente gli atti relativi all'approvazione del Piano Economico Finanziario 2021 da parte del Consiglio di Bacino Venezia Ambiente;

2) di dare atto che - per le ragioni di cui al punto 1) e stante la perentorietà della scadenza di approvazione della manovra tariffaria relativa alla TARI ai sensi dell'art. 30, comma 5, del D.l. n. 41/2021, il quale prevede che, limitatamente all'anno 2021, i comuni approvano le tariffe e i regolamenti della TARI, sulla base del piano economico finanziario del servizio di gestione dei rifiuti, entro il 30 giugno 2021 - viene presa in considerazione, ai fini della approvazione delle tariffe TARI 2021, l'unica documentazione al momento disponibile, inviata in via informale a mezzo mail del 09 giugno 2021, e consistente nel seguente documento:

- "*PEF2021_new*", acquisito al numero di protocollo comunale 0032244/2021 (all. A);

3) di prendere atto che il costo complessivo del PEF 2021, come approvato dal Consiglio di Bacino Venezia Ambiente, ammonta ad € 14.677.716,00 compresi i conguagli Rc 2018 (senza IVA), Rc 2019 (con IVA) e 1/3 del delta (RCU) da PEF 2020 (con Iva compresa) dei quali:

- € 4.459.499 (al netto di IVA) quale totale delle componenti di costo fisse
- € 10.218.218 (al netto di IVA) quale totale delle componenti di costo variabile;

4) di prendere atto che, in virtù dell'applicazione del nuovo metodo tariffario ARERA, così per come illustrato nella relazione avente ad oggetto "*Proposta di adozione delle tariffe TARI 2020 nel Comune di Chioggia*" (prot. n. 0032429/2021, all. B) elaborata dal Gestore Veritas, il cui contenuto si intende ivi integralmente richiamato, il Piano Economico Finanziario 2021 alla base delle tariffe TARI 2021 è costituito dal seguente documento:

- "*PEF2021_MT*" (all. C);

5) di prendere atto che

- il costo complessivo del PEF 2021 da finanziare, in ultimo, mediante le tariffe TARI 2021, ammonta ad € 13.702.525,00 dei quali:

- € 7.346.988 (al netto di IVA) quale totale delle componenti di costo fisse
- € 6.355.537 (al netto di IVA) quale totale delle componenti di costo variabile;

- il costo complessivo del servizio gestione rifiuti e della gestione della tassa TARI resi da Veritas è previsto in € 13.719.997,50, Iva compresa (imponibile € 12.472.725,00), da corrispondere mensilmente da parte del Comune di Chioggia a Veritas;

6) di dare atto che, nell'elaborazione del PEF 2021, è stato rispettato il CAP, ovvero il tetto massimo di incremento tariffario fissato per il 2021 pari al 6,6%;

7) di dare atto della applicazione al tributo della addizionale provinciale (TEFA), come previsto dall'art. 19 del D.Lgs. 504/92, pari al 5%;

8) di approvare, come riportato negli allegati prospetti sub E ed F, le tariffe TARI 2021 che di seguito si riportano in forma semplificata:

UTENZE DOMESTICHE

TARIFFE TARI UTENZE DOMESTICHE		QUOTA FISSA	QUOTA VARIABILE
Nucleo familiare		€/mq	
RESIDENTI			
1 componente		1,51	77,90
2 componenti		1,77	124,64
3 componenti		1,98	159,69
4 componenti		2,15	202,53
5 componenti		2,32	225,90
6 o più componenti		2,45	264,85
CASE A DISPOSIZIONE DI RESIDENTI E NON			
1 componente		1,51	77,90
2 componenti		1,77	140,22
3 componenti		1,98	159,69
4 componenti		2,15	202,53
5 componenti		2,32	253,17
6 o più componenti		2,45	292,12

UTENZE NON DOMESTICHE

TARIFFE TARI UTENZE NON DOMESTICHE 2021		QUOTA FISSA	QUOTA VARIABILE	TOTALE
Classe di attività		€/mq	€/mq	€/mq
1	Musei, biblioteche, associazioni, scuole e locali di culto	1,22	1,05	2,27
2	Cinematografi e teatri	1,11	0,96	2,07
3	Autorimesse, magazzini senza alcuna vendita diretta	1,69	1,46	3,15
4	Distributori di carburante, impianti sportivi	2,31	2,01	4,32
4.01	Campeggi con superficie fino a 3000 mq	2,68	2,32	4,99
4.02	Campeggi con superficie oltre 3000 mq fino a 30000 mq	2,49	2,16	4,66
4.03	Campeggi con superficie eccedente i 30000 mq	2,31	2,01	4,32
5.01	Stabilimenti balneari con superficie fino a 3000 mq	1,95	1,68	3,62
5.02	Stabilimenti balneari con superficie oltre 3000 mq fino a 30000 mq	1,55	1,34	2,89
5.03	Stabilimenti balneari con superficie eccedente i 30000 mq	1,16	1,00	2,15
6	Esposizioni, autosaloni	1,55	1,36	2,91
7	Alberghi con ristorante	4,32	3,74	8,06
8	Alberghi senza ristorante	3,09	2,67	5,76
9	Case di cura e riposo	3,42	2,96	6,38
10	Ospedale	3,59	3,11	6,70
11	Uffici, agenzie, studi professionali	4,62	4,00	8,62
12	Banche ed istituti di credito	1,86	1,62	3,47
13	Negozi abbigliamento, calzature, libreria, cartoleria, ferramenta, e altri beni durevoli	4,29	3,71	8,00
14	Edicola, farmacia, tabaccaio, plurilicenze	5,48	4,75	10,22
15	Negozi particolari quali filatelia, tende e tessuti, tappeti, cappelli e ombrelli, antiquariato	2,52	2,19	4,71
16	Banchi di mercato beni durevoli	4,36	3,77	8,14
17	Attività artigianali tipo botteghe: Parrucchiere, barbiere, estetista	4,50	3,89	8,39
18	Attività artigianali tipo botteghe: falegname, idraulico, fabbro, elettricista	3,13	2,72	5,86
19	Carrozzeria, autofficina, elettrauto	4,29	3,71	8,00
20	Attività industriali con capannoni di produzione	2,80	2,42	5,22
21	Attività artigianali di produzione beni specifici	3,32	2,86	6,18
22	Ristoranti, trattorie, osterie, pizzerie, pub	16,94	14,67	31,61
23	Mense, birrerie, amburgherie	18,98	16,43	35,41
24	Bar, caffè, pasticceria	12,05	10,42	22,46
25	Supermercato, pane e pasta, macelleria, salumi e formaggi, generi alimentari	7,27	6,30	13,57
26	Plurilicenze alimentari e/o miste	6,31	5,46	11,77
27	Ortofrutta, pescherie, fiori e piante, pizza al taglio	21,81	18,87	40,68
28	Ipermercati di generi misti	6,54	5,66	12,20
29	Banchi di mercato genere alimentari	10,65	9,22	19,86
30	Discoteche, night-club	4,49	3,89	8,38

9) di dare atto che la manovra tariffaria approvata con il presente provvedimento risulta coerente con il citato *PEF 2021_MT*;

9 bis) di prendere atto, quale parte integrante e sostanziale del presente provvedimento, della documentazione pervenuta dal Consiglio di Bacino Venezia Ambiente in data 24 giugno 2021, acquisita al numero di prot. comunale 0032295, come di seguito elencata:

1. Delibera di Assemblea di Bacino n. 5 del 14 giugno 2021 avente ad oggetto: “Validazione PEF rettificati 2020 e PEF 2021 in applicazione dell'MTR ARERA dei comuni del bacino in area Asvo S.p.A. e Veritas S.p.A.” (ALL. 1) ;
2. PEF 2020_Chiooggia new (ALL. 2);
3. PEF 2021_Chiooggia new (ALL. 3);
4. Relazione di Accompagnamento al PEF 2021 predisposta dal gestore Veritas S.p.A., redatta secondo lo schema fornito nell'appendice 2 del MTR ed integrata dal Consiglio di Bacino (ALL. 4);
5. Indagine di soddisfazione utenti_CS ANNO 2020 (ALL. 5);
6. FE GRUPPO VERITAS_dati 2019_Smaltimenti (ALL. 6)”.

10) di dare atto che, ai sensi dell'art. 13, comma 15 ter, del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, introdotto dall'art. 15 bis del decreto legge del 30/04/2019 n. 34, la presente deliberazione sarà trasmessa al Ministero dell'Economia e delle Finanze nei termini di legge, al fine della pubblicazione sul sito informatico dello stesso Ministero;

11) di pubblicare il presente provvedimento sul sito web del Comune di Chioggia nella sezione “AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE – PROVVEDIMENTI – PROVVEDIMENTI ORGANI DI INDIRIZZO POLITICO”, contestualmente alla pubblicazione dello stesso all'albo pretorio on line.

Entra in aula la Consiglieria Lunardi Ilaria; Consiglieri presenti 15.

Udito il Presidente porre in votazione l'immediata eseguibilità.

Preso atto dell'esito della seguente votazione: voti favorevoli 10, contrari 2 (Ranieri Leonardo e Segantin Marcellina), astenuti 3 (Bocato Maria Chiara, Penzo Barabara, Spagno Emilia), espressi mediante sistema computerizzato, su 15 Consiglieri presenti, la presente deliberazione non ha raggiunto il quorum previsto ai sensi del comma 4, art. 134 del D. Lgs. 18 agosto 2000, n. 267.

Letto approvato e sottoscritto.

IL Segretario Generale
Targa Michela
FIRMATO DIGITALMENTE

IL Presidente
Boccatto Maria Chiara
FIRMATO DIGITALMENTE

REFERTO DI PUBBLICAZIONE

(art. 124, comma 1, del D. Lgs. 18 agosto 2000, n. 267)

La presente deliberazione è pubblicata all'Albo Pretorio on-line del Comune ai sensi dell'art. 32, della legge 18.06.2009, n. 69 e s.m.i il giorno 03/07/2021 ove rimarrà esposta per 15 giorni consecutivi.

Il Funzionario Delegato attesta che le firme digitali del presente documento sono agli atti della procedura e sono state apposte ai sensi del codice dell'amministrazione digitale.

Addì, 03/07/2021

Funzionario delegato
Mauro Rosteghin
FIRMATO DIGITALMENTE

- Annotazioni del Dirigente Tecnico:
- Impegno di spesa:
- Annotazione del Dirigente Ragioneria:

**PRESA D'ATTO DEL PIANO ECONOMICO FINANZIARIO RELATIVO ALL'ANNO 2021
PER LA GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI URBANI ED APPROVAZIONE DELLE
TARIFFE DELLA TARI PER L'ANNO 2021**

IL CONSIGLIO COMUNALE

Premesso che l'art. 1 della Legge 147/2013 prevede:

- al comma 639 l'istituzione, a decorrere dal 1° gennaio 2014, dell'Imposta Unica Comunale (IUC), che si compone, oltre che dell'IMU e della TASI, anche della TARI, la tassa sui rifiuti destinata a finanziare i costi del servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti;

- ai commi 650 e 651 che la TARI sia corrisposta in base a tariffa commisurata ad anno solare coincidente con un'autonoma obbligazione tributaria e che il Comune nella commisurazione della tariffa tenga conto dei criteri determinati con il regolamento di cui al D.P.R. 27 aprile 1999, n. 158 e nel relativo allegato *“Metodo normalizzato per la definizione delle componenti di costo da coprirsi con le entrate tariffarie”*;

- al comma 654 che mediante il tributo TARI sia assicurata *“la copertura integrale dei costi di investimento e di esercizio relativi al servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti ricomprendendo anche i costi di cui all'articolo 15 del decreto legislativo 13 gennaio 2003, n. 36, ad esclusione dei costi relativi ai rifiuti speciali al cui smaltimento provvedono a proprie spese i relativi produttori comprovandone l'avvenuto trattamento in conformità alla normativa vigente”*;

- al comma 683 che *“il consiglio comunale deve approvare, entro il termine fissato da norme statali per l'approvazione del bilancio di previsione, le tariffe della TARI in conformità al piano finanziario del servizio di gestione dei rifiuti urbani, redatto dal soggetto che svolge il servizio stesso ed approvato dal consiglio comunale o da altra autorità competente a norma delle leggi vigenti in materia [...]”*;

Premesso, altresì, che il comma 738 dell'art. 1 della Legge n. 160/2019 ha abolito dal 2020 la IUC ad eccezione della Tassa sui rifiuti (TARI);

Richiamata la legge 205/2017 che, ai commi 527, 528, 529 e 530 dell'articolo 1, ridisegna le competenze dell'autorità per l'energia elettrica, il gas ed il sistema idrico, che diventa Autorità di regolazione per energia, reti e ambiente, di seguito denominata ARERA, ampliando in tal modo le competenze al sistema di regolazione del ciclo dei rifiuti per garantire adeguati livelli di qualità in condizioni di efficienza ed economicità della gestione, armonizzando gli obiettivi economico-finanziari con quelli generali di carattere sociale, ambientale e di impiego appropriato delle risorse;

Considerato che:

- con Deliberazione 31 ottobre 2019 n. 443/2019/R/RIF, così come modificata dalla Deliberazione 23 giugno 2020 n. 238/2020/R/RIF, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, ha approvato il nuovo metodo tariffario per il riconoscimento dei costi efficienti di esercizio e di investimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti, per il periodo 2018-2021, in ottemperanza

a quanto previsto dall'art. 1 comma 527 della legge n. 205/2017 al fine di omogeneizzare la determinazione delle tariffe TARI a livello nazionale;

- che, altresì, la procedura di approvazione stabilita dalla Deliberazione citata prevede che l'Ente territorialmente competente, dopo aver ricevuto il PEF cosiddetto "grezzo" dal Gestore, provveda alla:

1) validazione del documento stesso mediante la verifica della completezza, coerenza e congruità dei dati;

2) assunzione della determinazione di approvazione del PEF nei termini utili al fine di consentire le successive deliberazioni relative all'articolazione tariffaria;

3) trasmissione all'ARERA del PEF predisposto e dei corrispettivi massimi "provvisori" del servizio integrato nel termine di 30 giorni dall'assunzione delle pertinenti determinazioni (soltanto all'Autorità spetta, infatti, l'approvazione finale del PEF, dopo aver verificato la coerenza regolatoria degli atti, dei dati e della documentazione trasmessa);

- con Deliberazione di ARERA del 31 ottobre 2019 n. 444/2019/R/RIF, sono state introdotte nuove disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati ed è stato previsto che i documenti di riscossione che saranno emessi dai Comuni con popolazione residente uguale o superiore a 5.000 abitanti, dal 1° luglio 2020, dovranno contenere le indicazioni riportate in tale delibera, in termini di trasparenza e chiarezza nei confronti dell'utenza;

- con Deliberazione del 23 giugno 2020 n. 238/2020/R/RIF, l'ARERA ha modificato e integrato il nuovo metodo tariffario introdotto dalla delibera n. 443/2019, adeguandolo all'emergenza epidemiologica legata al Covid-19, introducendo in particolare nuovi voci di costo di natura previsionale legati all'emergenza, nonché una componente di rinvio alle annualità successive di una quota dei costi, a decurtazione delle entrate tariffarie relative alle componenti di costo variabile, derivante dal recupero delle mancate entrate tariffarie relative all'anno 2020 a seguito dell'applicazione dei fattori di correzione adottati con la deliberazione 158/2020/R/RIF per le utenze non domestiche;

- con Deliberazione del 24 novembre 2020 n. 493/2020/R/RIF, l'ARERA ha provveduto all'aggiornamento del metodo tariffario rifiuti ai fini della predisposizione tariffarie per l'anno 2021;

- con la Determinazione del 27 marzo 2020 n. 02/DRIF/2020, l'ARERA ha provveduto a fornire *"Chiarimenti su aspetti applicativi della disciplina tariffaria del servizio integrato dei rifiuti approvata con la deliberazione 443/2019/R/RIF (MTR) e definizione delle modalità operative per la trasmissione dei piani economico finanziari"*.

Dato atto che:

- ai sensi dell'art. 3 bis, comma 1 bis, del D.L. 138/2011 le funzioni di organizzazione dei servizi pubblici locali a rete di rilevanza economica, compresi quelli appartenenti al settore dei rifiuti urbani, di scelta della forma di gestione, di determinazione delle tariffe all'utenza per quanto di competenza, di affidamento della gestione e relativo controllo sono esercitate unicamente dagli Enti di Governo degli ambiti o bacini territoriali ottimali e omogenei istituiti o designati;

- in esecuzione della normativa sopra citata, la Regione Veneto ha provveduto con Deliberazione di Giunta n. 13 del 21 gennaio 2014 al riconoscimento di detti bacini territoriali, ricomprendendo in particolare nel Bacino denominato *"Venezia"* 45 Comuni (i 44 Comuni della Provincia di Venezia e il Comune di Mogliano Veneto, ricadente nella Provincia di Treviso);

- in data 24 novembre 2014 è stata sottoscritta dai 45 Comuni ricadenti nel Bacino rifiuti "Venezia", previa approvazione da parte dei rispettivi Consigli Comunali, la Convenzione istitutiva del *Consiglio di Bacino "Venezia Ambiente"*;

- con riferimento all'approvazione del Piano Finanziario, la Convenzione sottoscritta prevede all'art. 9, comma 2, lettera i), che rientra nelle attribuzioni dell'Assemblea di Bacino *"l'approvazione del piano finanziario complessivo del bacino, che aggrega i piani finanziari dei singoli Comuni partecipanti, proposti dal Gestore d'intesa con le Amministrazioni Comunali rispettivamente competenti"*;

Rilevato che:

- il Comune di Chioggia finanzia i costi del servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti mediante il tributo TARI;

- il servizio di gestione del tributo TARI per il Comune di Chioggia, compresa l'attività di accertamento e riscossione, viene svolto da VERITAS S.p.A., dal 01/01/2019 e sino al 26/06/2038, giusta Deliberazione del Consiglio Comunale n. 160 del 28/11/2018, con la quale sono stati conferiti alla Società ogni delega e potere ai fini della formazione ed adozione di tutti gli atti necessari e funzionali e, in particolare, ad emettere gli avvisi di pagamento inerenti il tributo e a stare in giudizio per le eventuali controversie concernenti il tributo;

Dato, altresì, atto che VERITAS S.p.A., è affidataria di alcuni servizi pubblici locali, tra cui i servizi relativi alla gestione del ciclo integrato dei rifiuti per conto del Comune di Chioggia, in forza della delibera di Consiglio comunale n. 28 del 09/04/2014, con durata fino al 26/06/2038;

Preso atto che:

- per ragioni non dipendenti dall'Ente, alla data dell'istruttoria del presente provvedimento, non risulta ancora disponibile la documentazione ufficiale relativa al Piano Economico Finanziario annualità 2021 approvata dal Consiglio di Bacino, in quanto non è stata pubblicata e trasmessa all'Ente la relativa deliberazione ed annessi allegati;

- stante la perentorietà della scadenza di approvazione della manovra tariffaria relativa alla TARI ai sensi dell'art. 30, comma 5, del D.l. n. 41/2021, come modificato dalla legge di conversione 21 maggio 2021, n. 69, il quale prevede che, limitatamente all'anno 2021, i comuni approvano le tariffe e i regolamenti della TARI, sulla base del piano economico finanziario del servizio di gestione dei rifiuti, entro il 30 giugno 2021;

- appare necessario provvedere alla approvazione delle tariffe TARI entro il termine di legge tenendo in considerazione l'unica documentazione al momento disponibile, inviata in via informale a mezzo mail del 09 giugno 2021 ed acquisita al numero di protocollo comunale 0032244 / 2021;

- che la suddetta documentazione consta dei seguenti dati:

"PEF2021_new" (All. A) che riporta le modifiche ai costi del Gestore e ai costi del Comune apportate a seguito delle verifiche e rettifiche al PEF 2020 approvato secondo le direttive del nuovo MTR ARERA;

Preso atto che il percorso di validazione dei costi riconosciuti nel PEF 2021 aggregato e per singolo Comune servito dal Gestore Veritas S.p.A., come da indicazioni fornite dal Consiglio di Bacino, si sviluppa attraverso i seguenti step operativi:

1) controllo e validazione dei costi consuntivi 2019 del gestore e dei drivers utilizzati per l'allocazione nelle singole componenti tariffarie e nei singoli Comuni;

2) controllo e validazione dei cespiti e degli investimenti 2019 rendicontati dal gestore, delle aliquote di ammortamento applicate e dei drivers utilizzati per l'allocazione ai singoli Comuni;

3) verifica delle variazioni tariffarie rispetto al PEF 2019 (a-2) per singolo Comune servito;

4) percorso di convergenza tariffaria: verifica per ogni Comune servito del livello dei costi del servizio rispetto ai fabbisogni standard e del livello delle tariffe applicate all'utenza domestica per comuni TARI, costruendo una matrice di posizionamento. Questa matrice consente di inserire dei tetti massimi di incremento rispetto all'extracap, ovvero al superamento del tetto massimo di incremento a partire dalla manovra del 2020. Il percorso di convergenza tariffaria viene applicato anche ai PEF 2020;

Dato atto che, ai fini della approvazione delle tariffe TARI per l'anno 2021, il documento "*PEF2021_new*", trasmesso dal Consiglio di Bacino, costituisce la base sulla quale vengono elaborate le tariffe TARI 2021;

Verificato che:

- nella stesura del preventivo dei costi relativi al Piano Finanziario 2021 si è tenuto conto di quanto disposto dal Consiglio Comunale con deliberazione n. 159 del 28/11/2018 avente ad oggetto "*Modifica programma economico-finanziario 2014/2044 per la copertura dei costi per la costruzione e gestione post-operativa della discarica di Ca' Rossa. Variazione al Bilancio di Previsione 2018*", che per il periodo 2019-2022 prevede, a modifica di quanto previsto dalla deliberazione del C.C. n. 62 del 27/06/2013 e C.C. n. 166 del 30/11/2015, venga accantonata, nei Piani Finanziari TARI, una quota di costo relativa alla costruzione e gestione della discarica di Ca' Rossa, all'adeguamento del fondo di post gestione e all'applicazione della delibera del Commissario Prefettizio n. 70/2011, quantificata in € 50.000,00 oltre IVA di legge, con contribuzione da parte del Comune di € 1.859.032,00;

- per il periodo 2019/2022 il contributo citato comporta annualmente una detrazione dai costi previsti di € 464.758,00 e che, per il medesimo periodo 2019/2022, inoltre, permane una contribuzione di € 40.984,00 annui, derivanti dal residuo della contribuzione di cui alla deliberazione n. 166/2015 che era pari a complessivi € 2.222.968,00 (€ 505.742,00 periodo 2015/2018, € 40.984,00 annui periodo 2019/2022 ed € 1.639,00 annui periodo 2023/2044); dal 2023 al 2044 a copertura dei costi discarica dovrà essere inserito un importo di € 554.103,00 al netto di Iva di legge;

- è stata quantificata in € 1.549.005,00 (non soggetti ad IVA) l'importo pari all'80% della voce "*Fondo crediti dubbia esigibilità*" da bilancio consuntivo anno 2019 a copertura dei crediti di dubbia esigibilità, calcolato, in base alle indicazioni di cui alla deliberazione ARERA del 31 ottobre 2019 n. 443/2019/R/RIF, dall'Amministrazione Comunale in funzione dei dati afferenti gli insoluti, al 31/12/2019, forniti da Veritas, in qualità di soggetto incaricato della riscossione ordinaria e coattiva del tributo;

- è data applicazione al tributo della addizionale provinciale (TEFA), come previsto dall'art. 19 del D.Lgs. 504/92, pari al 5% come stabilito dalla Città Metropolitana di Venezia;

Accertato che nel Piano Finanziario 2021, come approvato dal Consiglio di Bacino, si prevede quanto segue:

- il costo complessivo del PEF 2021 ammonta ad € 14.677.716,00 compresi i conguagli Rc 2018 (senza IVA), Rc 2019 (con IVA) e 1/3 del delta (RCU) da PEF 2020 (con Iva compresa) dei quali:

- € 4.459.499 (al netto di IVA) quale totale delle componenti di costo fisse
- € 10.218.218 (al netto di IVA) quale totale delle componenti di costo variabile;

Precisato che:

- la nuova metodologia tariffaria ARERA, prevede successive fasi di calcolo per il cui dettaglio si rinvia integralmente alla relazione avente ad oggetto “*Proposta di adozione delle tariffe TARI 2020 nel Comune di Chioggia*” predisposta dal Gestore Veritas, acquisita al numero di protocollo comunale n. 0032429/2021 ed allegata sub B;

- che l'applicazione dei suddetti criteri di calcolo determinano le risultanze di cui al “PEF2021_MT” allegato sub C;

Evidenziato che:

- in sede di presa d'atto del PEF 2020, avvenuta con deliberazione consiliare n. 191 del 29/12/2020, è stato rilevato che l'applicazione del nuovo metodo MTR alle singole gestioni ha fatto emergere, rispetto alla precedente metodologia, una lieve flessione dei costi corrispettivi spettanti al gestore a favore del Comune di Chioggia, tradottasi in un importo negativo da conguagliare nei tre anni successivi (conguaglio relativo alla differenza tra i costi variabili e fissi determinati per l'anno 2019 e i costi variabili risultanti dal PEF per l'anno 2020);

- che, il Consiglio comunale, a mezzo dei componenti della V Commissione, ha espresso in quella sede, la volontà di mitigare la manovra tariffaria del 2021 a favore dei contribuenti colpiti dalla crisi economica causata dall'emergenza da COVID19, mediante integrale applicazione del conguaglio negativo a favore del Comune nel PEF 2021 in luogo della rateizzazione triennale (2021-2023) proposta dal Consiglio di Bacino;

- che, conformemente alla propria volontà, il conguaglio negativo a favore del Comune, che, a seguito delle rettifiche metodologiche sopra illustrate, risulta pari ad - € 1.392.722,00, IVA compresa, viene integralmente applicato al PEF 2021 a dispetto di quanto previsto nel *PEF2021_new* che prevede un riparto del conguaglio in tre annualità;

Rilevato, pertanto, che

- il costo complessivo del PEF 2021 da finanziare, in ultimo, mediante le tariffe TARI 2021 ammonta ad € 13.702.525,00 dei quali:

- € 7.346.988 (al netto di IVA) quale totale delle componenti di costo fisse
- € 6.355.537 (al netto di IVA) quale totale delle componenti di costo variabile;

- il costo complessivo del servizio gestione rifiuti e della gestione della tassa Tari resi da Veritas è previsto in € 13.719.997,50, Iva compresa (imponibile € 12.472.725,00), da corrispondere mensilmente da parte del Comune di Chioggia a Veritas;

Data evidenza:

- che è stato rispettato il CAP, ovvero il tetto massimo di incremento tariffario fissato per il 2021 pari al 6,6%;

-che eventuali scostamenti del *PEF 2021_new*, oggetto del presente provvedimento, rispetto al PEF 2021 che verrà pubblicato dal Consiglio di Bacino saranno conguagliati il prossimo anno;

Ravvisata, pertanto, la necessità di procedere in base al Piano Economico Finanziario 2021 (**PEF2021_MT, all. C**) per la gestione integrata dei rifiuti, alla conseguente approvazione delle tariffe della TARI per l'anno d'imposta 2021;

Esaminati i seguenti atti:

- a) La proposta di adozione delle tariffe TARI 2020 nel Comune di Chioggia (all. B)
- b) Coefficienti K Comune Chioggia 2021(all. D)
- c) Tariffe TARI utenze domestiche 2021 (all. E)
- d) Tariffe TARI utenze non domestiche 2021 (all. F)
- e) Confronto TARI 2020-2021 utenze domestiche (all. G)
- f) Confronto TARI 2020-2021 utenze non domestiche (all. H);

Verificato che la manovra tariffaria proposta è coerente con il Regolamento per la disciplina della Tassa sui Rifiuti (TARI) ed il Piano Economico Finanziario 2021 ed idonea ad assicurare la copertura integrale dei costi del servizio rifiuti;

Ritenuto, pertanto, di approvare le tariffe TARI 2021 per le utenze domestiche e non domestiche di cui, rispettivamente, agli allegati E ed F che di seguito si riportano in forma semplificata:

UTENZE DOMESTICHE

TARIFE TARI UTENZE DOMESTICHE	QUOTA FISSA	QUOTA VARIABILE
Nucleo familiare	€/mq	
RESIDENTI		
1 componente	1,51	77,90
2 componenti	1,77	124,64
3 componenti	1,98	159,69
4 componenti	2,15	202,53
5 componenti	2,32	225,90
6 o più componenti	2,45	264,85
CASE A DISPOSIZIONE DI RESIDENTI E NON		
1 componente	1,51	77,90
2 componenti	1,77	140,22
3 componenti	1,98	159,69
4 componenti	2,15	202,53
5 componenti	2,32	253,17
6 o più componenti	2,45	292,12

UTENZE NON DOMESTICHE

TARIFFE TARI UTENZE NON DOMESTICHE 2021		QUOTA FISSA	QUOTA VARIABILE	TOTALE
Classe di attività		€/mq	€/mq	€/mq
1	Musei, biblioteche, associazioni, scuole e locali di culto	1,22	1,05	2,27
2	Cinematografi e teatri	1,11	0,96	2,07
3	Autorimesse, magazzini senza alcuna vendita diretta	1,69	1,46	3,15
4	Distributori di carburante, impianti sportivi	2,31	2,01	4,32
4.01	Campeggi con superficie fino a 3000 mq	2,68	2,32	4,99
4.02	Campeggi con superficie oltre 3000 mq fino a 30000 mq	2,49	2,16	4,66
4.03	Campeggi con superficie eccedente i 30000 mq	2,31	2,01	4,32
5.01	Stabilimenti balneari con superficie fino a 3000 mq	1,95	1,68	3,62
5.02	Stabilimenti balneari con superficie oltre 3000 mq fino a 30000 mq	1,55	1,34	2,89
5.03	Stabilimenti balneari con superficie eccedente i 30000 mq	1,16	1,00	2,15
6	Esposizioni, autosaloni	1,55	1,36	2,91
7	Alberghi con ristorante	4,32	3,74	8,06
8	Alberghi senza ristorante	3,09	2,67	5,76
9	Case di cura e riposo	3,42	2,96	6,38
10	Ospedale	3,59	3,11	6,70
11	Uffici, agenzie, studi professionali	4,62	4,00	8,62
12	Banche ed istituti di credito	1,86	1,62	3,47
13	Negozi abbigliamento, calzature, libreria, cartoleria, ferramenta, e altri beni durevoli	4,29	3,71	8,00
14	Edicola, farmacia, tabaccaio, plurilicenze	5,48	4,75	10,22
15	Negozi particolari quali filatelia, tende e tessuti, tappeti, cappelli e ombrelli, antiquariato	2,52	2,19	4,71
16	Banchi di mercato beni durevoli	4,36	3,77	8,14
17	Attività artigianali tipo botteghe: Parrucchiere, barbiere, estetista	4,50	3,89	8,39
18	Attività artigianali tipo botteghe: falegname, idraulico, fabbro, elettricista	3,13	2,72	5,86
19	Carrozzeria, autofficina, elettrauto	4,29	3,71	8,00
20	Attività industriali con capannoni di produzione	2,80	2,42	5,22
21	Attività artigianali di produzione beni specifici	3,32	2,86	6,18
22	Ristoranti, trattorie, osterie, pizzerie, pub	16,94	14,67	31,61
23	Mense, birrerie, amburgherie	18,98	16,43	35,41
24	Bar, caffè, pasticceria	12,05	10,42	22,46
25	Supermercato, pane e pasta, macelleria, salumi e formaggi, generi alimentari	7,27	6,30	13,57
26	Plurilicenze alimentari e/o miste	6,31	5,46	11,77
27	Ortofrutta, pescherie, fiori e piante, pizza al taglio	21,81	18,87	40,68
28	Ipermercati di generi misti	6,54	5,66	12,20
29	Banchi di mercato genere alimentari	10,65	9,22	19,86
30	Discoteche, night-club	4,49	3,89	8,38

Visti:

- l'art. 53, comma 16, della L. 23/12/2000, n. 388, come modificato dall'art. 27, comma 8, della l. 28/12/2001, n. 448, il quale prevede che: *“il termine per deliberare le aliquote e le tariffe dei tributi locali, compresa l'aliquota dell'addizionale comunale all'IRPEF di cui all'articolo 1, comma 3, del decreto legislativo 28 settembre 1998, n. 360, recante istituzione di una addizionale comunale all'IRPEF, e successive modificazioni, e le tariffe dei servizi pubblici locali, nonché per approvare i regolamenti relativi alle entrate degli enti locali, è stabilito entro la data fissata da norme statali per la deliberazione del bilancio di previsione. I regolamenti sulle entrate, anche se approvati successivamente all'inizio dell'esercizio purché entro il termine di cui sopra, hanno effetto dal 1 gennaio dell'anno di riferimento”*;

- il comma 169, dell'art. 1, della Legge n. 296/2006, secondo cui: *“Gli enti locali deliberano le tariffe e le aliquote relative ai tributi di loro competenza entro la data fissata da norme statali per la deliberazione del bilancio di previsione. Dette deliberazioni, anche se approvate successivamente all'inizio dell'esercizio purché entro il termine innanzi indicato, hanno effetto dal 1° gennaio dell'anno di riferimento.”*;

- l'art. 30, comma 5, del D.L. n. 41/2021, come modificato dalla legge di conversione 21 maggio 2021, n. 69, che prevede: *“Limitatamente all'anno 2021, in deroga all'articolo 1, comma 169, della legge 27 dicembre 2006, n. 296 e all'articolo 53, comma 16, della legge 23 dicembre 2000, n. 388, i comuni approvano le tariffe e i regolamenti della TARI e della tariffa corrispettiva, sulla base del piano economico finanziario del servizio di gestione dei rifiuti, entro il 30 giugno 2021”*

Richiamate:

la Deliberazione del Consiglio comunale n. 26 del 15/03/2004 con cui è stato approvato il Regolamento del Servizio di Igiene Ambientale;

la Deliberazione del Consiglio comunale n. ____ del __/06/2021 di approvazione del *“Regolamento per la disciplina della Tassa sui Rifiuti (TARI)”* contenente ;

la Deliberazione del Consiglio comunale n. 68 del 30/04/2021, esecutiva, con la quale è stato approvato il DUP per il periodo 2021/2023;

la Deliberazione del Consiglio comunale n. 69 del 30/04/2021, esecutiva, con la quale è stato approvato il Bilancio di Previsione Finanziario per il periodo 2021/2023;

Richiamati

- il Decreto Legislativo n. 267/2000 e ss.mm.ii.;
- il Decreto Legislativo n. 152/2006 e ss.mm.ii.;
- lo Statuto del Comune di Chioggia;
- la L.R. n.3/2000;
- il D.L. 201/2011, conv. in L. 214/2011 e ss.mm.ii.;
- la L. 147/2013;

Preso atto del parere favorevole di regolarità tecnica espresso dal dirigente del Servizio sulla proposta della presente deliberazione ai sensi dell'art. 49 Decreto Legislativo n. 267 del 18 agosto 2000, in atti nell'archivio informatico dell'ente;

Preso atto del parere favorevole di regolarità contabile e dell'attestazione di copertura finanziaria, espresso dal dirigente della Ragioneria sulla proposta della presente deliberazione ai sensi dell'art. 49 Decreto Legislativo n. 267 del 18 agosto 2000, in atti nell'archivio informatico dell'ente;

Preso atto che il provvedimento in oggetto non necessita del parere di cui all'art. 239 TUEL;

DELIBERA

che le premesse costituiscono parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;

1) di prendere atto che, alla data di istruttoria del presente provvedimento, non risultano formalmente pubblicati e trasmessi all'Ente gli atti relativi all'approvazione del Piano Economico Finanziario 2021 da parte del Consiglio di Bacino Venezia Ambiente;

2) di dare atto che - per le ragioni di cui al punto 1) e stante la perentorietà della scadenza di approvazione della manovra tariffaria relativa alla TARI ai sensi dell'art. 30, comma 5, del D.l. n. 41/2021, il quale prevede che, limitatamente all'anno 2021, i comuni approvano le tariffe e i regolamenti della TARI, sulla base del piano economico finanziario del servizio di gestione dei rifiuti, entro il 30 giugno 2021 - viene presa in considerazione, ai fini della approvazione delle tariffe TARI 2021, l'unica documentazione al momento disponibile, inviata in via informale a mezzo mail del 09 giugno 2021, e consistente nel seguente documento:

- "*PEF2021_new*", acquisito al numero di protocollo comunale 0032244/2021 (all. A);

3) di prendere atto che il costo complessivo del PEF 2021, come approvato dal Consiglio di Bacino Venezia Ambiente, ammonta ad € 14.677.716,00 compresi i conguagli Rc 2018 (senza IVA), Rc 2019 (con IVA) e 1/3 del delta (RCU) da PEF 2020 (con Iva compresa) dei quali:

- € 4.459.499 (al netto di IVA) quale totale delle componenti di costo fisse
- € 10.218.218 (al netto di IVA) quale totale delle componenti di costo variabile;

4) di prendere atto che, in virtù dell'applicazione del nuovo metodo tariffario ARERA, così per come illustrato nella relazione avente ad oggetto "*Proposta di adozione delle tariffe TARI 2020 nel Comune di Chioggia*" (prot. n. 0032429/2021, all. B) elaborata dal Gestore Veritas, il cui contenuto si intende ivi integralmente richiamato, il Piano Economico Finanziario 2021 alla base delle tariffe TARI 2021 è costituito dal seguente documento:

- "*PEF2021_MT*" (all. C);

5) di prendere atto che

- il costo complessivo del PEF 2021 da finanziare, in ultimo, mediante le tariffe TARI 2021, ammonta ad € 13.702.525,00 dei quali:

- € 7.346.988 (al netto di IVA) quale totale delle componenti di costo fisse
- € 6.355.537 (al netto di IVA) quale totale delle componenti di costo variabile;

- il costo complessivo del servizio gestione rifiuti e della gestione della tassa TARI resi da Veritas è previsto in € 13.719.997,50, Iva compresa (imponibile € 12.472.725,00), da corrispondere mensilmente da parte del Comune di Chioggia a Veritas;

6) di dare atto che, nell'elaborazione del PEF 2020, è stato rispettato il CAP, ovvero il tetto massimo di incremento tariffario fissato per il 2020 pari al 6,6%;

7) di dare atto della applicazione al tributo della addizionale provinciale (TEFA), come previsto dall'art. 19 del D.Lgs. 504/92, pari al 5%;

8) di approvare, come riportato negli allegati prospetti sub E ed F, le tariffe TARI 2021 che di seguito si riportano in forma semplificata:

UTENZE DOMESTICHE

TARIFFE TARI UTENZE DOMESTICHE		QUOTA FISSA	QUOTA VARIABILE
Nucleo familiare		€/mq	
RESIDENTI			
1 componente		1,51	77,90
2 componenti		1,77	124,64
3 componenti		1,98	159,69
4 componenti		2,15	202,53
5 componenti		2,32	225,90
6 o più componenti		2,45	264,85
CASE A DISPOSIZIONE DI RESIDENTI E NON			
1 componente		1,51	77,90
2 componenti		1,77	140,22
3 componenti		1,98	159,69
4 componenti		2,15	202,53
5 componenti		2,32	253,17
6 o più componenti		2,45	292,12

UTENZE NON DOMESTICHE

TARIFFE TARI UTENZE NON DOMESTICHE 2021		QUOTA FISSA	QUOTA VARIABILE	TOTALE
Classe di attività		€/mq	€/mq	€/mq
1	Musei, biblioteche, associazioni, scuole e locali di culto	1,22	1,05	2,27
2	Cinematografi e teatri	1,11	0,96	2,07
3	Autorimesse, magazzini senza alcuna vendita diretta	1,69	1,46	3,15
4	Distributori di carburante, impianti sportivi	2,31	2,01	4,32
4.01	Campeggi con superficie fino a 3000 mq	2,68	2,32	4,99
4.02	Campeggi con superficie oltre 3000 mq fino a 30000 mq	2,49	2,16	4,66
4.03	Campeggi con superficie eccedente i 30000 mq	2,31	2,01	4,32
5.01	Stabilimenti balneari con superficie fino a 3000 mq	1,95	1,68	3,62
5.02	Stabilimenti balneari con superficie oltre 3000 mq fino a 30000 mq	1,55	1,34	2,89
5.03	Stabilimenti balneari con superficie eccedente i 30000 mq	1,16	1,00	2,15
6	Esposizioni, autosaloni	1,55	1,36	2,91
7	Alberghi con ristorante	4,32	3,74	8,06
8	Alberghi senza ristorante	3,09	2,67	5,76
9	Case di cura e riposo	3,42	2,96	6,38
10	Ospedale	3,59	3,11	6,70
11	Uffici, agenzie, studi professionali	4,62	4,00	8,62
12	Banche ed istituti di credito	1,86	1,62	3,47
13	Negozi abbigliamento, calzature, libreria, cartoleria, ferramenta, e altri beni durevoli	4,29	3,71	8,00
14	Edicola, farmacia, tabaccaio, plurilicenze	5,48	4,75	10,22
15	Negozi particolari quali filatelia, tende e tessuti, tappeti, cappelli e ombrelli, antiquariato	2,52	2,19	4,71
16	Banchi di mercato beni durevoli	4,36	3,77	8,14
17	Attività artigianali tipo botteghe: Parrucchiere, barbiere, estetista	4,50	3,89	8,39
18	Attività artigianali tipo botteghe: falegname, idraulico, fabbro, elettricista	3,13	2,72	5,86
19	Carrozzeria, autofficina, elettrauto	4,29	3,71	8,00
20	Attività industriali con capannoni di produzione	2,80	2,42	5,22
21	Attività artigianali di produzione beni specifici	3,32	2,86	6,18
22	Ristoranti, trattorie, osterie, pizzerie, pub	16,94	14,67	31,61
23	Mense, birrerie, amburgherie	18,98	16,43	35,41
24	Bar, caffè, pasticceria	12,05	10,42	22,46
25	Supermercato, pane e pasta, macelleria, salumi e formaggi, generi alimentari	7,27	6,30	13,57
26	Plurilicenze alimentari e/o miste	6,31	5,46	11,77
27	Ortofrutta, pescherie, fiori e piante, pizza al taglio	21,81	18,87	40,68
28	Ipermercati di generi misti	6,54	5,66	12,20
29	Banchi di mercato genere alimentari	10,65	9,22	19,86
30	Discoteche, night-club	4,49	3,89	8,38

9) di dare atto che la manovra tariffaria approvata con il presente provvedimento risulta coerente con il citato *PEF 2021_MT*;

10) di dare atto che, ai sensi dell'art. 13, comma 15 ter, del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, introdotto dall'art. 15 bis del decreto legge del 30/04/2019 n. 34, la presente deliberazione sarà trasmessa al Ministero dell'Economia e delle Finanze nei termini di legge, al fine della pubblicazione sul sito informatico dello stesso Ministero;

11) di pubblicare il presente provvedimento sul sito web del Comune di Chioggia nella sezione "AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE – PROVVEDIMENTI – PROVVEDIMENTI ORGANI DI INDIRIZZO POLITICO", contestualmente alla pubblicazione dello stesso all'albo pretorio on line.

Con successiva e separata votazione;

DELIBERA

di dichiarare il presente provvedimento immediatamente eseguibile stante l'urgenza di provvedere all'approvazione del PEF 2021 entro il 30/06/2021.

PARERE DI REGOLARITA' TECNICA

Si esprime parere FAVOREVOLE ai sensi dell'art.49 del D. Lgs.18.08.2000, n.267.

25/06/2021

IL DIRIGENTE
Settore Economia e Finanza
dr. Stefania Pascolo

PARERE DI REGOLARITA' CONTABILE

Si esprime parere FAVOREVOLE ai sensi dell'art.49 del D. Lgs.18.08.2000, n.267.

25/6/2021

IL DIRIGENTE SERVIZIO FINANZIARIO
(Stefania Pascolo)
FIRMATO DIGITALMENTE

	Input dati Ciclo integrato RU	Ambito tariffario di Chioggia		
	Input gestori (G) Input Ente territorialmente competente (E) Dato calcolato (C) Dato MTR (MTR)	Costi del/i gestore/i diverso/i dal Comune	Costi del/i Comune/i	Ciclo integrato RU (TOT PEF)
Costi dell'attività di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani indifferenziati CRT	G	1.386.220		1.386.220
Costi dell'attività di trattamento e smaltimento dei rifiuti urbani CTS	G	2.388.931		2.388.931
Costi dell'attività di trattamento e recupero dei rifiuti urbani CTR	G	806.560		806.560
Costi dell'attività di raccolta e trasporto delle frazioni differenziate CRD	G	3.854.265		3.854.265
Costi operativi incentivanti variabili di cui all'articolo 8 del MTR COI ^{EXP} _{TV}	G			-
Proventi della vendita di materiale ed energia derivante da rifiuti AR	G	219.878		219.878
Fattore di Sharing b	E	0,6		
Proventi della vendita di materiale ed energia derivante da rifiuti dopo sharing b(AR)	E	131.927		131.927
Ricavi derivanti dai corrispettivi riconosciuti dal CONAI AR _{CONAI}	G	33.033		33.033
Fattore di Sharing b(1+ω)	E	0,84		
Ricavi derivanti dai corrispettivi riconosciuti dal CONAI dopo sharing b(1+ω)AR _{CONAI}	E	27.747		27.747
Componente a conguaglio relativa ai costi variabili RC _{TV}	E-G	1.542.207		1.542.207
Coefficiente di gradualità (1+γ)	E	0,295	0,295	
Numero di rate r	E	4	4	
Componente a conguaglio relativa ai costi variabili riconosciuta (1+γ)RC _{TV} /r	E	113.738	-	113.738
Oneri relativi all'IVA indetraibile	G		839.004	839.004
ΣTV _a totale delle entrate tariffarie relative alle componenti di costo variabile	C	8.390.041	839.004	9.229.045
Costi dell'attività di spazzamento e di lavaggio CSI	G	1.680.485		1.680.485
Costi per l'attività di gestione delle tariffe e dei rapporti con gli utenti CARC	G	828.275	13.058	841.333
Costi generali di gestione CGG	G	1.206.714		1.206.714
Costi relativi alla quota di crediti inesigibili CCD	G	-		-
Altri costi CO _{Alt}	G	6.035	29.841	35.876
Costi comuni CC	C	2.041.024	42.899	2.083.923
Ammortamenti Amm	G	562.379	78.459	640.838
Accantonamenti Acc	G	-	1.599.005	1.599.005
- di cui costi di gestione post-operativa delle discariche	G		50.000	50.000
- di cui per crediti	G		1.549.005	1.549.005
- di cui per rischi e oneri previsti da normativa di settore e/o dal contratto di affidamento	G			-
- di cui per altri non in eccesso rispetto a norme tributarie	G			-
Remunerazione del capitale investito netto R	G	23.255		23.255
Remunerazione delle immobilizzazioni in corso R _{UC}	G	5.169		5.169
Costi d'uso del capitale CK	C	590.802	1.677.464	2.268.266
Costi operativi incentivanti fissi di cui all'articolo 8 del MTR CO ^{EXP} _{TF}	G			-
Componente a conguaglio relativa ai costi fissi RC _{TF}	E-G	- 3.113.588	- 903.835	- 4.017.423
Coefficiente di gradualità (1+γ)	C	0	0	-
Numero di rate r	C	4	4	-
Componente a conguaglio relativa ai costi fissi riconosciuta (1+γ)RC _{TF} /r	E	- 229.627	- 66.658	- 296.285
Oneri relativi all'IVA indetraibile	G		408.268	408.268
ΣTF _a totale delle entrate tariffarie relative alle componenti di costo fisse	C	4.082.684	2.061.974	6.144.658
Detrazioni di cui al comma 4.5 della Deliberazione 443/2019/R/riif	E			-
ΣT _a =ΣTV _a +ΣTF _a	C	12.472.725	2.900.978	15.373.703
Detrazioni di cui al comma 1.4 della Determina n. 2/DRIF/2020	E		162.345	162.345
Ulteriori componenti ex deliberazioni 443/2019/R/riif, 238/2020/R/riif e 493/2020/R/riif				
Scostamento atteso dei costi variabili di cui all'articolo 7 bis del MTR COV ^{EXP} _{TV 2021}	E			-
Oneri variabili per la tutela delle utenze domestiche di cui al comma 7 ter.1 del MTR COS ^{EXP} _{TV 2021}	E			-
Numero di rate r'	E			
Rata annuale RCND _{TV} RCND _{TV} /r'	E			
Deroga ex art. 107 c.5 d.l. 18/20: differenza tra costi variabili 2019 e costi variabili da PEF 2020 approvato in applicazione del MTR	E	1.849.826	184.983	2.034.809
Numero di anni per il recupero della differenza tra costi 2019 e costi da PEF 2020 approvato in applicazione del MTR	E	3	3	3
Rata annuale conguaglio relativa ai costi variabili per deroga ex art. 107, c. 5, d.l. 18/20 RCU _{TV}	E	616.609	61.661	678.270
Quota (relativa ai costi variabili) dei conguagli residui afferenti alle determinazioni tariffarie del 2020, da recuperare nel 2021	E	310.903	-	310.903
di cui quota dei conguagli relativi all'annualità 2018 (1+γ ₂₀₂₀)RC _{TV,2020} /r ₂₀₂₀ (se r ₂₀₂₀ > 1)	E	310.903	-	310.903
Numero di rate conguagli relativi all'annualità 2018 (RC 2020) r ₂₀₂₀ (da PEF 2020)	E	4	4	4
ΣTV _a totale delle entrate tariffarie relative alle componenti di costo variabile (ex deliberazioni 443/2019/R/riif, 238/2020/R/riif e 493/2020/R/riif)	C	9.317.553	900.665	10.218.218
Scostamento atteso dei costi fissi di cui all'articolo 7 bis del MTR COV ^{EXP} _{TF 2021}	E			-
Deroga ex art. 107 c.5 d.l. 18/20: differenza tra costi fissi 2019 e costi fissi da PEF 2020 approvato in applicazione del MTR	E	- 3.002.323	- 425.208	- 3.427.531
Numero di anni per il recupero della differenza tra costi 2019 e costi da PEF 2020 approvato in applicazione del MTR	C	3	3	3
Rata annuale conguaglio relativa ai costi fissi per deroga ex art. 107, c. 5, d.l. 18/20 RCU _{TF}	E	- 1.000.774	- 141.736	- 1.142.510
Quota (relativa ai costi fissi) dei conguagli residui afferenti alle determinazioni tariffarie del 2020, da recuperare nel 2021	E	- 536.759	- 5.891	- 542.649
di cui quota dei conguagli relativi all'annualità 2018 (1+γ ₂₀₂₀)RC _{TF,2020} /r ₂₀₂₀ (se r ₂₀₂₀ > 1)	E	- 536.759	- 5.891	- 542.649
Numero di rate conguagli relativi all'annualità 2018 (RC 2020) r ₂₀₂₀ (da PEF 2020)	C	4	4	4
ΣTF _a totale delle entrate tariffarie relative alle componenti di costo fisse (ex deliberazioni 443/2019/R/riif, 238/2020/R/riif e 493/2020/R/riif)	C	2.545.151	1.914.347	4.459.499
ΣT _a =ΣTV _a +ΣTF _a (ex deliberazioni 443/2019/R/riif, 238/2020/R/riif e 493/2020/R/riif)	C	11.862.704	2.815.012	14.677.716
Grandezze fisico-tecniche				
raccolta differenziata %	G			66%
q _{a-2} kg	G			36.760
costo unitario effettivo - C _{ueff} €/cent/kg	G			352
fabbisogno standard €cent/kg	E			414
costo medio settore €cent/kg	E			
Coefficiente di gradualità				
valutazione rispetto agli obiettivi di raccolta differenziata γ ₁	E	-0,35	-0,35	-0,35
valutazione rispetto all' efficacia dell' attività di preparazione per il riutilizzo e riciclo γ ₂	E	-0,225	-0,225	-0,225
valutazione rispetto alla soddisfazione degli utenti del servizio γ ₃	E	-0,13	-0,13	-0,13
Totale γ	C	-0,705	-0,705	-0,705
Coefficiente di gradualità (1+γ)	C	0,295	0,295	0,295
Verifica del limite di crescita				
r _{PI} _a	MTR			1,7%
coefficiente di recupero di produttività X _a	E			0,10%
coeff. per il miglioramento previsto della qualità QL _a	E			2,00%
coeff. per la valorizzazione di modifiche del perimetro gestionale PG _a	E			3,00%
coeff. per l'emergenza COVID-19 C19 ₂₀₂₁	E			
Parametro per la determinazione del limite alla crescita delle tariffe ρ	C			6,6%
(1+ρ)	C			1,066
ΣT _a	C			14.677.716
ΣTV _{a-1}	E			5.322.237
ΣTF _{a-1}	E			9.302.117
ΣT _{a-1}	C			14.624.354
ΣT _a /ΣT _{a-1}	C			1,0036
ΣT _{max} (entrate tariffarie massime applicabili nel rispetto del limite di crescita)	C			14.677.716
delta (ΣT _a -ΣT _{max})	C			-
Riclassificazione dei costi fissi e variabili per il rispetto condizione art. 3 MTR				
Riclassifica TV ₂	E			6.386.684
Riclassifica TF ₂	E			8.291.032
Attività esterne Ciclo integrato RU	G			-
Riepilogo delle componenti a conguaglio il cui recupero in tariffa è rinviato alle annualità successive al 2021 (NON COMPILABILE)				
Quota residua dei conguagli relativi all'annualità 2018 (come determinati nell'ambito del PEF 2020)	C	- 451.710	- 11.781	- 463.492
Quota residua dei conguagli relativi all'annualità 2019	C	- 347.668	- 199.973	- 547.642
di cui quota residua della componente a conguaglio dei costi variabili riconosciuta, relativa all'annualità 2019	C	- 341.213	-	- 341.213
di cui quota residua della componente a conguaglio dei costi fissi riconosciuta, relativa all'annualità 2019	C	- 688.881	- 199.973	- 888.855
Quota residua recupero delle mancate entrate tariffarie 2020 per applicazione dei fattori di correzione ex del. 158/2020/R/riif (relativa a RCND _{TV})	C	-	-	-
Quota residua conguaglio per recupero derivante da tariffe in deroga ex art. 107 c. 5 d.l. 18/20 (relativa alle componenti RCU)	C	- 768.331	- 160.150	- 928.481

PROPOSTA DI ADOZIONE DELLE TARIFFE TARI 2020

NEL COMUNE DI CHIOGGIA

Per la determinazione delle voci tariffarie da applicare ai parametri imponibili (superficie, numero degli occupanti) si sono seguite le regole contenute nel metodo normalizzato di cui al DPR 158/99 ed in particolare si è utilizzato il foglio di calcolo elettronico predisposto, come prototipo, dal gruppo di lavoro del Ministero del lavoro e delle politiche sociali, ed impostato sulla base di dette regole.

La metodologia tariffaria adottata è stata articolata nelle seguenti fasi fondamentali :

- **Individuazione e classificazione dei costi del servizio**
- **Suddivisione dei costi tra fissi e variabili**
- **Ripartizione dei costi fissi e variabili in quote imputabili alle utenze domestiche e non domestiche**
- **Calcolo delle voci tariffarie, fisse e variabili, da attribuire alle singole categorie di utenza, in base alle formule e ai coefficienti indicati dal metodo.**

Le fasi 1 e 2

“Individuazione e classificazione dei costi del servizio e Suddivisione dei costi tra fissi e variabili”

La fase 1 attiene al Piano Economico Finanziario (PEF) , come approvato dal Consiglio di Bacino Venezia Ambiente e comunicato al Comune in data 9/6/2021 con nota prot. 0032244/2021, ed in particolare al relativo prospetto economico-finanziario (**PEF 2021**), allegato sub 1, costi per **€ 14.677.716**, compresi i congruagli Rc 18 (senza IVA), Rc 19 (con IVA) e 1/ 3 del delta(RCU) da PEF 2020 (con Iva compresa), in sintesi

pef 2021 iva compresa	
	15.567.839
-	194.136 <i>1/4 rc 2019 iva compresa</i>
	15.373.703
-	464.241 <i>1/3 delta 2020 iva compresa</i>
-	231.746 <i>1/4 Rc 18 senza IVA</i>
	14.677.716

la fase 2 , invece, attiene alla suddivisione tra costi e fissi e variabili, anch'essa contenuta nel Piano una volta individuate le partite rettificative dei costi (cd. PEF MT) .

I costi a conguaglio relativi all'anno di riferimento vengono distribuiti in 4 annualità e nel Pef 2021 i cui costi sono definiti sulla base dei costi afferenti all'anno di riferimento 2019 , come previsto dal Metodo ARERA, sono inseriti i conguagli afferenti RC19 (1/4) Rc 18 (¼) . Il differenziale dei costi approvato con il PEF 2020 (RCU 2020 pari a € -1.392.722) poteva essere distribuito in 3 annualità, infatti il Bacino ha approvato il PEF 2021 inserendo solo 1/3 dell'RCU 2020 (-€ 464.241) compresa IVA.

Nel 2020 la manovra tariffaria portava ad un fatturato/emesso di € 14.008.615 per evitare l'incremento tariffario si sono determinate le partite rettificative che potevano essere portate in detrazione dei costi del PEF 2021 e utili per determinare la manovra tariffaria.

Si sono considerate le entrate incassate da recupero evasione, sanzioni incassate su recupero coattivo, contributo MIUR per istituzioni scolastiche con i seguenti risultati :

Detrazioni di cui al comma 4.5 della Deliberazione 443/2019/R/RIF		2018	2019	2020
- di cui contributo del MIUR per le istituzioni scolastiche statali ai sensi dell'articolo 33 bis del decreto-legge 248/07 non utilizzato al 31.12.2019	47.123	-1.039	-1.009	24.585
- di cui entrate effettivamente conseguite a seguito dell'attività di recupero dell'evasione	255.755	38.819	125.920	91.016
- di cui entrate derivanti da procedure sanzionatorie	200.132		100.099	100.033
- di cui ulteriori partite approvate dall'Ente territorialmente competente (Comune) contrib campagna CdB	15.000			
	518.010			

In detrazione dei suddetti costi del 2021 sono state portate, quindi, le seguenti partite rettificative :

- - € 518.010 (contributo per le istituzioni scolastiche riconosciuto dal MIUR, nonché introiti da sanzioni e recupero evasione o contributi per campagna informativa) come dettagliato nella precedente tabella.
- - € 928.481 (ulteriori 2/3 del delta RCU del PEF 2020 , IVA compresa)

Il PEF 2021 viene quindi rideterminato per la manovra tariffaria in € 13.208.639 cui vanno aggiunti € 471.300, pari all'importo delle riduzioni della quota variabile applicate nel 2020 (competenza 2019) per l'avvio a recupero di rifiuti urbani, tramite soggetto diverso dal gestore, da parte di alcune utenze non domestiche.

Nel 2021 i costi da coprire con le tariffe a carico dei cittadini ammontano a seguito delle partite rettificative in **€ 13.702.525** come specificato in seguito e dettagliato nell'allegato sub 2 **PEF 2021MT**,

14.677.716
- 928.481 2/3 delta 2020
- 518.010 Miur e rec. Evasione
13.231.225
471.300 riduz. Q.v. avvio rec. Emesse 2020
13.702.525

Tale importo è suddiviso tra costi fissi e variabili come specificato nell'allegato sub 2, precisando che la quota di T.V. sulla base del metodo MTR di Arera non può

superare del 20% quella dell'anno precedente, quindi per il 2021 la suddivisione tra costi fissi e variabili è la seguente seppure i costi variabili siano di circa € 11.000.000

	2020	2021		
TV	5.296.281	6.355.537	cap increm. 20% 2020	46,38%
TF	8.712.334	7.346.988		53,62%
	14.008.615	13.702.525		
	DELTA 2021/2020	- 306.090		

La fase 3

“Ripartizione dei costi fissi e variabili in quote imputabili alle utenze domestiche e non domestiche”

Una volta definiti i costi fissi e variabili, nonché, l'importo dei costi totali da coprire con il gettito tariffario, si è proceduto a ripartire i costi tra le due macrocategorie di utenze, domestiche e non utilizzando una **determinazione “per differenza”**, come suggeriscono anche le “linee guida ministeriali per la redazione del Piano Finanziario e per l'elaborazione delle tariffe” .

In sostanza partendo dal dato della produzione globale annua di rifiuti (QT) a consuntivo dell'anno 2019 (anno di riferimento del PEF 2021 secondo il metodo Arera) pari a **kg. 28.900.467** (al netto del rifiuto da battaglia) si è determinata la quantità di rifiuti prodotti dalle utenze non domestiche (Qnd) moltiplicando i coefficienti Kd (coefficienti potenziali di produzione in kg/m2 anno) per la superficie complessiva imponibile di detta macrocategoria. I coefficienti Kd sono stati scelti all'interno dei *range* fissati dal DPR 158/99 e uguali a quelli applicati dall'anno 2014, come meglio specificato in seguito , mentre la superficie imponibile si è calcolata applicando alla superficie lorda, attribuibile ad ogni classe di attività, le esclusioni di superficie previste dal Regolamento Tari (60% aree scoperte di categoria 3 e esclusioni di superfici a scaglioni per campeggi e stabilimenti balneari) . La superficie imponibile utilizzata per la suddivisione dei costi tra utenze domestiche e non è di **mq. 1.408.232 pari a kg. 10.653.067** (moltiplicata per i kd).

Essendo Chioggia un comune a vocazione turistica, i rifiuti attribuibili alle utenze non domestiche, determinati come sopra, sé ritenuto opportuno incrementarli, pro quota anche della quantità presunta di rifiuti prodotta dal turismo, calcolata avendo a riferimento i dati statistici ufficiali regionali circa il flusso turistico giornaliero dell' anno precedente nel comune ed il relativo incremento di utenza registrato (“abitanti

equivalenti”) , in termini percentuali, rispetto al numero dei residenti. Il turismo con questo calcolo si presume incidere del 18,40% sulla produzione totale di rifiuti, ossia per kg. 5.318.620.

Si è quindi incrementata la quantità di rifiuti delle utenze non domestiche (calcolata tramite la moltiplicazione dei K_d per la superficie imponibile) del 50% della quantità di rifiuti attribuibile al turismo.

Infine, per differenza, si è ottenuta la quantità di rifiuti prodotta dalle utenze domestiche (Q_d), definendo in questo modo la percentuale di ripartizione dei costi fissi e variabili tra le due macrocategorie di utenze.

La formula utilizzata è stata :

$$Q_{nd} = \sum K_d(ap) \cdot Stot(ap)$$
$$Q_d = QT - Q_{nd}$$

dove:

Q_{nd} = quantità di rifiuti (in kg) complessivamente prodotta dalle utenze non domestiche;

$K_d(ap)$ = coefficiente di produttività attribuito a una determinata tipologia di attività (tab. 4a e 4b DPR 158/99)

$Stot(ap)$ = superficie complessiva imponibile relativa a una determinata tipologia di attività

Q_d = quantità di rifiuti (in kg) complessivamente prodotta dalle utenze domestiche;

QT = quantità di rifiuti (in kg) complessivamente prodotta da tutte le utenze, domestiche e non.

La percentuale di suddivisione dei costi è del :

54% per le utenze domestiche

46% per le utenze non domestiche.

Nel 2020 era rispettivamente del 52% e 48%, in questo modo agevolando ulteriormente le utenze non domestiche gravate anche dagli effetti della pandemia da COVID 19.

Nel seguente prospetto “distribuzione dati”, stralciato dal foglio elettronico utilizzato per il calcolo delle tariffe sono evidenziati i sopraindicati conteggi.

PROSPETTO DI CALCOLO DELLE TARIFFE

Comuni oltre 5.000 abitanti NORD

RAU	inserire	%		
	7.346.988	53,6%	7.346.988	18,40%
				5.318.620
	6.355.537	46,4%	6.355.537	50%
kg	28.900.467		13.702.525	

DISTRIBUZIONE DATI

	RIFIUTI		COSTI		
	kg	%	Costi fissi	Costi var.	
	15.588.090	53,94	3.962.756	3.427.996	7.390.752
	13.312.377	46,06	3.384.232	2.927.541	6.311.773
	28.900.467	100	7.346.988	6.355.537	13.702.525
	1.408.237,15				
	10.653.067				

DATI TURISMO

Residenti	49.012	1.646.112	N. popolazione eq./anno
Rifiuti pro capite eq.	539,97	4.510	N. popolazione eq./eq. co
Totale Rifiuti	28.900.467	9.020	N. popolazione eq./eq. co
Abitanti eq.	53.522	18,40%	% turismo

Abitanti Equivalenti = Residenti + (presenze turistic)

La fase 4

“Calcolo delle voci tariffarie, fisse e variabili, da attribuire alle singole categorie di utenza, in base alle formule e ai coefficienti indicati dal metodo”

Alla già veduta quadripartizione dei costi (distinti in fissi e variabili e imputati alle macrocategorie di utenza domestica e non domestica) corrisponde un'analoga quadripartizione del gettito e soprattutto un sistema di equazioni che eguaglia ciascuna delle corrispondenti componenti di gettito e quindi anche il complesso dei costi al gettito globale.

La **banca dati** ed i parametri (superfici e numero utenze) utilizzati per la determinazione delle tariffe è stata scaricata dal sistema gestito da Veritas nel mese di marzo 2021 e sintetizzata nelle seguenti tabelle.

	2021	
RESIDENTI	MQ TOTALI	NUMERO UTENZE
1 componente	478.014	6.068
2 componenti	618.057	6.709
3 componenti	422.510	4.568
4 componenti	305.840	3.070
5 componenti	54.934	532
6 o più componenti	26.069	221
	1.905.423	21.168
CASE A DISPOSIZIONE		
1 componente	127.327	2.471
2 componenti	105.069	1.868
3 componenti	53.606	801
4 componenti	31.108	432
5 componenti	7.969	92
6 o più componenti	19.933	144
	345.012	5.808
TOTALE DOMESTICHE	2.250.435	26.976

Classe di attività		MQ. LORDI	MQ. IMPONIBILI	NU CO
1	Musei, biblioteche, associazioni, scuole e locali di culto	38.330	38.131	
2	Cinematografi e teatri	1.332	1.332	
3	Autorimesse, magazzini senza alcuna vendita diretta	294.579	272.518	
4	Distributori di carburante, impianti sportivi	8.848	7.637	
4.01	Campeggi con superficie fino a 3000 mq	36.000	25.200	
4.02	Campeggi con superficie oltre 3000 mq fino a 30000 mq	119.677	83.774	
4.03	Campeggi con superficie eccedente i 30000 mq	70.510	49.357	
5.01	Stabilimenti balneari con superficie fino a 3000 mq	147.380	103.166	
5.02	Stabilimenti balneari con superficie oltre 3000 mq fino a 30000 mq	262.609	183.826	
5.03	Stabilimenti balneari con superficie eccedente i 30000 mq	48.527	33.969	
6	Esposizioni, autosaloni	7.438	7.438	
7	Alberghi con ristorante	35.950	27.616	
8	Alberghi senza ristorante	54.444	41.436	
9	Case di cura e riposo	5.684	5.684	
10	Ospedale	17.197	14.620	
11	Uffici, agenzie, studi professionali	83.621	83.589	
12	Banche ed istituti di credito	7.954	7.954	
13	Negozi abbigliamento, calzature, libreria, cartoleria, ferramenta, e altri beni durevoli	38.215	38.061	
14	Edicola, farmacia, tabaccaio, plurilicenze	3.609	3.517	
15	Negozi particolari quali filatelia, tende e tessuti, tappeti, cappelli e ombrelli, antiquaria	2.058	2.042	
16	Banchi di mercato beni durevoli	10	10	
17	Attività artigianali tipo botteghe: Parrucchiere, barbiere, estetista	5.622	5.622	
18	Attività artigianali tipo botteghe: falegname, idraulico, fabbro, elettricista	6.792	6.731	
19	Carrozzeria, autofficina, elettrauto	13.486	13.195	
20	Attività industriali con capannoni di produzione	16.917	16.626	
21	Attività artigianali di produzione beni specifici	9.177	9.160	
22	Ristoranti, trattorie, osterie, pizzerie, pub	22.212	20.618	
23	Mense, birrerie, amburgherie	559	559	
24	Bar, caffè, pasticceria	20.071	18.414	
25	Supermercato, pane e pasta, macelleria, salumi e formaggi, generi alimentari	17.148	16.982	
26	Plurilicenze alimentari e/o miste	313	313	
27	Ortofrutta, pescherie, fiori e piante, pizza al taglio	4.114	4.074	
28	Ipermercati di generi misti	5.287	5.287	
29	Banchi di mercato genere alimentari	331	331	
30	Discoteche, night-club	2.231	2.068	
		1.408.232	1.150.859	

Si precisa che la simulazione tariffaria potrebbe, a consuntivo, risentire delle modifiche che interverranno nella platea delle utenze (anche in applicazione delle modifiche intervenute di recente con il D.Lgs 116/2020) e delle riduzioni per avvio a recupero applicate nel 2021.

LA DETERMINAZIONE DEI COEFFICIENTI DI PRODUTTIVITA' DELLE DIVERSE CATEGORIE DI UTENZA

I CRITERI ADOTTATI PER SUDDIVIDERE IL CARICO FISCALE SUI SOGGETTI PASSIVI

DEL TRIBUTO

Si premette che l'adozione di coefficienti "k" è uguale al 2020 (e invariata dal 2014)

-

La determinazione delle tariffe relative alle **utenze domestiche** si fonda, su coefficienti **Ka** (per la parte fissa) e **Kb** (per la parte variabile), indicati dal metodo "normalizzato" di cui al DPR 158/99, il cui valore dipende dalle dimensioni del comune (fino a 5.000 abitanti, superiore a 5.000 abitanti) e dalla collocazione dell'ente nelle tre macroregioni Nord, Centro e Sud. Mentre il coefficiente Ka è invero individuato in misura fissa in ragione della popolazione e all'ubicazione (tab. 1a e 1b del DPR 158/99), il parametro Kb è invece proposto in *range* delimitati all'interno di valori minimi e massimi (tab. 2 del DPR 158/99).

Analogamente, per le **utenze non domestiche**, la tariffa dipende da coefficienti di produzione potenziale **Kc** (per la parte fissa) e da intervalli di produzione **Kd** (per la parte variabile), entrambi determinati in *range* compresi tra un massimo e un minimo (tabelle 3a, 3b, 4a, 4c, Allegato 1, del DPR 158/99).

"Ka" = per l'attribuzione della parte fissa della tariffa delle utenze domestiche

I coefficienti "Ka", per l'attribuzione della parte fissa della tariffa delle utenze domestiche , sono determinati in misura fissa ai sensi dell'allegato 1 , art. 4.1., tabella 1 a (nord) del DPR 158/99, fissati dalla citata normativa sulla base della popolazione del comune, se con numero abitanti inferiore o superiore a 5.000 e della sua ubicazione : nord, centro o sud.

I "Ka" sono, quindi uguali al 2020 e sono quelli indicati nella seguente tabella.

"Kb" = per l'attribuzione della parte variabile della tariffa delle utenze domestiche

I parametri "Kb" sono invece stati determinati in *range* delimitati all'interno di valori minimi e massimi (tab. 2 allegato 1 al DPR 158/99).

La scelta compiuta per l'attribuzione dei parametri "Kb" alle utenze domestiche parte dal presupposto della suddivisione delle utenze in 12 categorie determinate sulla base del numero dei componenti il nucleo familiare e dell'uso dell'immobile, le prime

6 categorie, come previsto dal DPR 158/99, attribuibili alle abitazioni principali dei **“residenti”** nel comune di Chioggia mentre le altre 6 subcategorie **“case a disposizione di residenti e non residenti”**, suddivise anch'esse con lo stesso criterio del numero dei componenti (del dichiarante), riferite alle abitazioni occupate da soggetti che non risiedono nel Comune di Chioggia o da abitazioni tenute a disposizione, anche da residenti .

“Kc” = per l'attribuzione della parte fissa della tariffa delle utenze non domestiche e

“Kd” = per l'attribuzione della parte variabile della tariffa delle utenze non domestiche

In allegato sub 3 vi sono le tabelle con il dettaglio dei coefficienti Ka, Kb, Kc e Kd adottati.

LE TARIFFE a seguito della c.d manovra tariffaria sono determinate come da tabelle allegate sub 4. Si riportano, in allegato sub 5, anche confronti e simulazioni con le tariffe 2020.

Allegati :

1. PEF 2021 NEW BACINO 6/6/2021
2. PEF 2021 MT
3. COEFFICIENTI “K” ADOTTATI 2021
4. TARIFFE 2021
5. CONFRONTO TARIFFE 2021/2020

	Input dati Ciclo integrato RU Input gestori (G) Input Ente territorialmente competente (E) Dato calcolato (C) Dato MTR (MTR)	Ambito tariffario di Chioggia		
		Costi del/i gestore/i diverso/i dal Comune	Costi del/i Comune/i	Ciclo integrato RU (TOT PEF)
Costi dell'attività di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani indifferenziati <i>CRT</i>	G	1.386.220		1.386.220
Costi dell'attività di trattamento e smaltimento dei rifiuti urbani <i>CTS</i>	G	2.388.931		2.388.931
Costi dell'attività di trattamento e recupero dei rifiuti urbani <i>CTR</i>	G	806.560		806.560
Costi dell'attività di raccolta e trasporto delle frazioni differenziate <i>CRD</i>	G	3.854.265		3.854.265
Costi operativi incentivanti variabili di cui all'articolo 8 del MTR <i>COI^{EXP}_{TV}</i>	G			-
Proventi della vendita di materiale ed energia derivante da rifiuti <i>AR</i>	G	219.878		219.878
Fattore di Sharing <i>b</i>	E	0,6		
Proventi della vendita di materiale ed energia derivante da rifiuti dopo sharing <i>b(AR)</i>	E	131.927		131.927
Ricavi derivanti dai corrispettivi riconosciuti dal CONAI <i>AR_{CONAI}</i>	G	33.033		33.033
Fattore di Sharing <i>b(1+ω)</i>	E	0,84		
Ricavi derivanti dai corrispettivi riconosciuti dal CONAI dopo sharing <i>b(1+ω)AR_{CONAI}</i>	E	27.747		27.747
Componente a conguaglio relativa ai costi variabili <i>RC_{TV}</i>	E-G	1.542.207		1.542.207
Coefficiente di gradualità <i>(1+γ)</i>	E	0,295	0,295	
Numero di rate <i>r</i>	E	4	4	
Componente a conguaglio relativa ai costi variabili riconosciuta <i>(1+γ)RC_{TV}/r</i>	E	113.738	-	113.738
Oneri relativi all'IVA indetraibile	G		839.004	839.004
ΣTV_g totale delle entrate tariffarie relative alle componenti di costo variabile	C	8.390.041	839.004	9.229.045
Costi dell'attività di spazzamento e di lavaggio <i>CSL</i>	G	1.680.485		1.680.485
Costi per l'attività di gestione delle tariffe e dei rapporti con gli utenti <i>CARC</i>	G	828.275	13.058	841.333
Costi generali di gestione <i>CGG</i>	G	1.206.714		1.206.714
Costi relativi alla quota di crediti inesigibili <i>CCD</i>	G	-		-
Altri costi <i>CO_{AL}</i>	G	6.035	29.841	35.876
Costi comuni <i>CC</i>	C	2.041.024	42.899	2.083.923
Ammortamenti <i>Amm</i>	G	562.379	78.459	640.838
Accantonamenti <i>Acc</i>	G	-	1.599.005	1.599.005
- di cui costi di gestione post-operativa delle discariche	G		50.000	50.000
- di cui per crediti	G		1.549.005	1.549.005
- di cui per rischi e oneri previsti da normativa di settore e/o dal contratto di affidamento	G			-
- di cui per altri non in eccesso rispetto a norme tributarie	G			-
Remunerazione del capitale investito netto <i>R</i>	G	23.255		23.255
Remunerazione delle immobilizzazioni in corso <i>R_{UC}</i>	G	5.169		5.169
Costi d'uso del capitale <i>CK</i>	C	590.802	1.677.464	2.268.266
Costi operativi incentivanti fissi di cui all'articolo 8 del MTR <i>COI^{EXP}_{TF}</i>	G			-
Componente a conguaglio relativa ai costi fissi <i>RC_{TF}</i>	E-G	- 3.113.588	- 903.835	- 4.017.423
Coefficiente di gradualità <i>(1+γ)</i>	C	0,295	0,295	-
Numero di rate <i>r</i>	C	4	4	-
Componente a conguaglio relativa ai costi fissi riconosciuta <i>(1+γ)RC_{TF}/r</i>	E	- 229.627	- 66.658	- 296.285
Oneri relativi all'IVA indetraibile	G		408.268	408.268
ΣTF_g totale delle entrate tariffarie relative alle componenti di costo fisse	C	4.082.684	2.061.974	6.144.658
Detrazioni di cui al comma 4.5 della Deliberazione 443/2019/R/rif	E		518.010	518.010
ΣT_g=ΣTV_g+ΣTF_g	C	12.472.725	2.382.968	14.855.693
Detrazioni di cui al comma 1.4 della Determina n. 2/DRIF/2020	E		518.010	518.010
Ulteriori componenti ex deliberazioni 443/2019/R/rif, 238/2020/R/rif e 493/2020/R/rif				
Scostamento atteso dei costi variabili di cui all'articolo 7 bis del MTR <i>COV^{EXP}_{TV 2021}</i>	E			-
Oneri variabili per la tutela delle utenze domestiche di cui al comma 7 ter.1 del MTR <i>COS^{EXP}_{TV 2021}</i>	E			-
Numero di rate <i>r'</i>	E			
Rata annuale RCND _{TV} <i>RCND_{TV}/r'</i>	E			
Deroga ex art. 107 c.5 d.l. 18/20: differenza tra costi variabili 2019 e costi variabili da PEF 2020 approvato in applicazione del MTR	E	1.849.826	184.983	2.034.809
Numero di anni per il recupero della differenza tra costi 2019 e costi da PEF 2020 approvato in applicazione del MTR	E	1	1	1
Rata annuale conguaglio relativa ai costi variabili per deroga ex art. 107, c. 5, d.l. 18/20 <i>RCU_{TV}</i>	E	1.849.826	184.983	2.034.809
Quota (relativa ai costi variabili) dei conguagli residui afferenti alle determinazioni tariffarie del 2020, da recuperare nel 2021	E	310.903	-	310.903
di cui quota dei conguagli relativi all'annualità 2018 <i>(1+γ₂₀₂₀)RC_{TV 2020}/r₂₀₂₀</i> (se r ₂₀₂₀ > 1)	E	310.903	-	310.903
Numero di rate conguagli relativi all'annualità 2018 (RC 2020) <i>r₂₀₂₀</i> (da PEF 2020)	E	4	4	4
ΣTV_g totale delle entrate tariffarie relative alle componenti di costo variabile (ex deliberazioni 443/2019/R/rif, 238/2020/R/rif e 493/2020/R/rif)	C	10.550.770	1.023.987	11.574.757
Scostamento atteso dei costi fissi di cui all'articolo 7 bis del MTR <i>COV^{EXP}_{TF 2021}</i>	E			-
Deroga ex art. 107 c.5 d.l. 18/20: differenza tra costi fissi 2019 e costi fissi da PEF 2020 approvato in applicazione del MTR	E	- 3.002.323	- 425.208	- 3.427.531
Numero di anni per il recupero della differenza tra costi 2019 e costi da PEF 2020 approvato in applicazione del MTR	C	1	1	1
Rata annuale conguaglio relativa ai costi fissi per deroga ex art. 107, c. 5, d.l. 18/20 <i>RCU_{TF}</i>	E	- 3.002.323	- 425.208	- 3.427.531
Quota (relativa ai costi fissi) dei conguagli residui afferenti alle determinazioni tariffarie del 2020, da recuperare nel 2021	E	- 536.759	- 5.891	- 542.649
di cui quota dei conguagli relativi all'annualità 2018 <i>(1+γ₂₀₂₀)RC_{TF 2020}/r₂₀₂₀</i> (se r ₂₀₂₀ > 1)	E	- 536.759	- 5.891	- 542.649
Numero di rate conguagli relativi all'annualità 2018 (RC 2020) <i>r₂₀₂₀</i> (da PEF 2020)	C	4	4	4
ΣTF_g totale delle entrate tariffarie relative alle componenti di costo fisse (ex deliberazioni 443/2019/R/rif, 238/2020/R/rif e 493/2020/R/rif)	C	543.603	1.630.875	2.174.478
ΣT_g=ΣTV_g+ΣTF_g (ex deliberazioni 443/2019/R/rif, 238/2020/R/rif e 493/2020/R/rif)	C	11.094.373	2.136.852	13.231.225
Grandezze fisico-tecniche				
raccolta differenziata %	G			66%
<i>q_{D-2}</i> kg	G			36.760
costo unitario effettivo - CUEff <i>€cent/kg</i>	G			352
fabbisogno standard <i>€cent/kg</i>	E			414
costo medio settore <i>€cent/kg</i>	E			
Coefficiente di gradualità				
valutazione rispetto agli obiettivi di raccolta differenziata <i>γ₁</i>	E	-0,35	-0,35	-0,35
valutazione rispetto all'efficacia dell'attività di preparazione per il riutilizzo e riciclo <i>γ₂</i>	E	-0,225	-0,225	-0,225
valutazione rispetto alla soddisfazione degli utenti del servizio <i>γ₃</i>	E	-0,13	-0,13	-0,13
Totale <i>γ</i>	C	-0,705	-0,705	-0,705
Coefficiente di gradualità <i>(1+γ)</i>	C	0,295	0,295	0,295
Verifica del limite di crescita				
<i>rpi_g</i>	MTR			1,7%
coefficiente di recupero di produttività <i>X_g</i>	E			0,10%
coeff. per il miglioramento previsto della qualità <i>QL_g</i>	E			2,00%
coeff. per la valorizzazione di modifiche del perimetro gestionale <i>PG_g</i>	E			3,00%
coeff. per l'emergenza COVID-19 <i>CI_{19 2021}</i>	E			
Parametro per la determinazione del limite alla crescita delle tariffe <i>ρ</i>	C			6,6%
<i>(1+ρ)</i>	C			1,066
ΣT_g	C			13.702.525
<i>ΣTV_{D-1}</i>	E			5.296.281
<i>ΣTF_{D-1}</i>	E			8.712.334
<i>ΣT_{D-1}</i>	C			14.008.615
ΣT_D/ΣT_{D-1}	C			0,9781
ΣT_{max} (entrate tariffarie massime applicabili nel rispetto del limite di crescita)	C			13.702.525
delta (ΣT_D-ΣT_{max})	C			-
Riclassificazione dei costi fissi e variabili per il rispetto condizione art. 3 MTR				
Riclassifica TV _g	E			6.355.537
Riclassifica TF _g	E			7.346.988
Attività esterne Ciclo integrato RU				
	G			-
Riepilogo delle componenti a conguaglio il cui recupero in tariffa è rinviato alle annualità successive al 2021 (NON COMPILABILE)				
Quota residua dei conguagli relativi all'annualità 2018 (come determinati nell'ambito del PEF 2020)	C	- 451.710	- 11.781	- 463.492
Quota residua dei conguagli relativi all'annualità 2019	C	- 347.668	- 199.973	- 547.642
di cui quota residua della componente a conguaglio dei costi variabili riconosciuta, relativa all'annualità 2019	C	341.213	-	341.213
di cui quota residua della componente a conguaglio dei costi fissi riconosciuta, relativa all'annualità 2019	C	- 688.881	- 199.973	- 888.855
Quota residua recupero delle mancate entrate tariffarie 2020 per applicazione dei fattori di correzione ex del. 158/2020/R/rif (relativa	C	-	-	-
Quota residua conguaglio per recupero derivante da tariffe in deroga ex art. 107 c. 5 d.l. 18/20 (relativa alle componenti RCU)	C	-	-	-
Componente a conguaglio relativa all'annualità 2019 <i>RC = RCTV+RCTF</i>	C	- 1.571.381	- 903.835	- 2.475.216
Numero di rate residue della componente a conguaglio RC relativa all'annualità 2019	C	3	3	-

Nucleo familiare	Ka
RESIDENTI	
1 componente	0,8
2 componenti	0,94
3 componenti	1,05
4 componenti	1,14
5 componenti	1,23
6 o più componenti	1,3
CASE A DISPOSIZIONE	
1 componente	0,8
2 componenti	0,94
3 componenti	1,05
4 componenti	1,14
5 componenti	1,23
6 o più componenti	1,3

Nucleo familiare	Kb min	Kb max	Kb adottato	Kb
RESIDENTI				
1 componente	0,6	1	1	MAX
2 componenti	1,4	1,8	1,6	MED
3 componenti	1,8	2,3	2,05	MED
4 componenti	2,2	3	2,6	MED
5 componenti	2,9	3,6	2,9	MIN
6 o più componenti	3,4	4,1	3,4	MIN
CASE A DISPOSIZIONE				
1 componente	0,6	1	1	MAX
2 componenti	1,4	1,8	1,8	MAX
3 componenti	1,8	2,3	2,05	MED
4 componenti	2,2	3	2,6	MED
5 componenti	2,9	3,6	3,25	MED
6 o più componenti	3,4	4,1	3,75	MED

Classe	DESCRIZIONE	Kc min	Kc max	Kc adottato	Kc
1	Biblioteche, associazioni, musei, scuole, luoghi di culto	0,4	0,67	0,4	MIN
2	Cinematografi e teatri	0,3	0,43	0,37	MED
3	Autorimesse magazzini senza alcuna vendita diretta	0,51	0,6	0,56	MED
4	Distributori carburanti, impianti sportivi	0,76	0,88	0,76	MIN
4.1	Campeggi con sup. fino 3.000 mq	0,76	0,88	0,88	MAX
4.2	Campeggi con sup. da 3.001 mq a 30.000 mq	0,76	0,88	0,82	MED
4.3	Campeggi con sup. superiore a 30.000 mq	0,76	0,88	0,76	MIN
5.1	Stabilimenti balneari con sup fino 3.000 mq	0,38	0,64	0,64	MAX
5.2	Stabilimenti balneari con sup. da 3.001 mq a 30.000 mq	0,38	0,64	0,51	MED
5.3	Stabilimenti balneari con sup. superiore a 30.000 mq	0,38	0,64	0,38	MIN
6	Esposizioni, autosaloni	0,34	0,51	0,51	MAX
7	Alberghi con ristorante	1,2	1,64	1,42	MED
8	Alberghi senza ristorante	0,95	1,08	1,02	MED
9	Case di cura e riposo	1	1,25	1,13	MED
10	Ospedale	1,07	1,29	1,18	MED
11	Uffici, agenzie, studi professionali	1,07	1,52	1,52	MAX
12	Banche ed istituti di eredito	0,55	0,61	0,61	MAX
13	Negozi abbigliamento, calzature, libreria, cartoleria, ferramenta, e altri beni durevoli	0,99	1,41	1,41	MAX
14	edicola, farmacia, tabaccaio, plurilicenze	1,11	1,8	1,8	MAX
15	Negozi particolari quali filatelia, tende e tessuti, tappeti, cappelli e ombrelli, antiquariato	0,6	0,83	0,83	MAX
16	Banchi di mercato beni durevoli	1,09	1,78	1,44	MED
17	Attività artigianali tipo botteghe: Parrucchiere, barbiere, estetista	1,09	1,48	1,48	MAX
18	Attività artigianali tipo botteghe: falegname, idraulico, fabbro, elettricista	0,82	1,03	1,03	MAX
19	Carrozzeria, autofficina, elettrauto	1,09	1,41	1,41	MAX
20	Attività industriali con capannoni di produzione	0,38	0,92	0,92	MAX
21	Attività artigianali di produzione beni specifici	0,55	1,09	1,09	MAX
22	Ristoranti, trattorie, osterie, pizzerie, mense, pub, birrerie	5,57	9,63	5,57	MIN
23	Mense, birrerie, amburgherie	4,85	7,63	6,24	MED
24	Bar, caffè, pasticceria	3,96	6,29	3,96	MIN
25	Supermercato, pane e pasta, macelleria, salumi e formaggi, generi alimentari	2,02	2,76	2,39	MED
26	Plurilicenze alimentari e/o miste	1,54	2,61	2,08	MED
27	Ortofrutta, pescherie, fiori e piante, pizza al taglio	7,17	11,29	7,17	MIN
28	Ipermercati di generi misti	1,56	2,74	2,15	MED
29	Banchi di mercato genere alimentari	3,5	6,92	3,5	MIN
30	Discoteche, night-club	1,04	1,91	1,48	MED

Classe	DESCRIZIONE	Kd min	Kd max	Kd adottato	Kd
1	Biblioteche, associazioni, musei, scuole, luoghi di culto	3,28	5,5	3,28	MIN
2	Cinematografi e teatri	2,5	3,5	3	MED
3	Autorimesse magazzini senza alcuna vendita diretta	4,2	4,9	4,55	MED
4	Distributori carburanti, impianti sportivi	6,25	7,21	6,25	MIN
4.1	Campeggi con sup. fino 3.000 mq	6,25	7,21	7,21	MAX
4.2	Campeggi con sup. da 3.001 mq a 30.000 mq	6,25	7,21	6,73	MED
4.3	Campeggi con sup. superiore a 30.000 mq	6,25	7,21	6,25	MIN
5.1	Stabilimenti balneari con sup fino 3.000 mq	3,1	5,22	5,22	MAX
5.2	Stabilimenti balneari con sup. da 3.001 mq a 30.000 mq	3,1	5,22	4,16	MED
5.3	Stabilimenti balneari con sup. superiore a 30.000 mq	3,1	5,22	3,1	MIN
6	Esposizioni, autosaloni	2,82	4,22	4,22	MAX
7	Alberghi con ristorante	9,85	13,45	11,65	MED
8	Alberghi senza ristorante	7,76	8,88	8,32	MED
9	Case di cura e riposo	8,2	10,22	9,21	MED
10	Ospedale	8,81	10,55	9,68	MED
11	Uffici, agenzie, studi professionali	8,78	12,45	12,45	MAX
12	Banche ed istituti di eredito	4,5	5,03	5,03	MAX
13	Negozi abbigliamento, calzature, libreria, cartoleria, ferramenta, e altri beni durevoli	8,15	11,55	11,55	MAX
14	edicola, farmacia, tabaccaio, plurilicenze	9,08	14,78	14,78	MAX
15	Negozi particolari quali filatelia, tende e tessuti, tappeti, cappelli e ombrelli, antiquariato	4,92	6,81	6,81	MAX
16	Banchi di mercato beni durevoli	8,9	14,58	11,74	MED
17	Attività artigianali tipo botteghe: Parrucchiere, barbiere, estetista	8,95	12,12	12,12	MAX
18	Attività artigianali tipo botteghe: falegname, idraulico, fabbro, elettricista	6,76	8,48	8,48	MAX
19	Carrozzeria, autofficina, elettrauto	8,95	11,55	11,55	MAX
20	Attività industriali con capannoni di produzione	3,13	7,53	7,53	MAX
21	Attività artigianali di produzione beni specifici	4,5	8,91	8,91	MAX
22	Ristoranti, trattorie, osterie, pizzerie, mense, pub, birrerie	45,67	78,97	45,67	MIN
23	Mense, birrerie, amburgherie	39,78	62,55	51,17	MED
24	Bar, caffè, pasticceria	32,44	51,55	32,44	MIN
25	Supermercato, pane e pasta, macelleria, salumi e formaggi, generi alimentari	16,55	22,67	19,61	MED
26	Plurilicenze alimentari e/o miste	12,6	21,4	17	MED
27	Ortofrutta, pescherie, fiori e piante, pizza al taglio	58,76	92,56	58,76	MIN
28	Ipermercati di generi misti	12,82	22,45	17,64	MED
29	Banchi di mercato genere alimentari	28,7	56,78	28,7	MIN
30	Discoteche, night-club	8,56	15,68	12,12	MED

2021		
TARIFFE TARI UTENZE DOMESTICHE	QUOTA FISSA	QUOTA VARIABILE
Nucleo familiare	€/mq	
RESIDENTI		
1 componente	1,51	77,90
2 componenti	1,77	124,64
3 componenti	1,98	159,69
4 componenti	2,15	202,53
5 componenti	2,32	225,90
6 o più componenti	2,45	264,85
CASE A DISPOSIZIONE DI RESIDENTI E NON		
1 componente	1,51	77,90
2 componenti	1,77	140,22
3 componenti	1,98	159,69
4 componenti	2,15	202,53
5 componenti	2,32	253,17
6 o più componenti	2,45	292,12

TARIFE TARI UTENZE NON DOMESTICHE 2021		QUOTA FISSA	QUOTA VARIABILE	TOTALE
Classe di attività		€/mq	€/mq	€/mq
1	Musei, biblioteche, associazioni, scuole e locali di culto	1,22	1,05	2,27
2	Cinematografi e teatri	1,11	0,96	2,07
3	Autorimesse, magazzini senza alcuna vendita diretta	1,69	1,46	3,15
4	Distributori di carburante, impianti sportivi	2,31	2,01	4,32
4.01	Campeggi con superficie fino a 3000 mq	2,68	2,32	4,99
4.02	Campeggi con superficie oltre 3000 mq fino a 30000 mq	2,49	2,16	4,66
4.03	Campeggi con superficie eccedente i 30000 mq	2,31	2,01	4,32
5.01	Stabilimenti balneari con superficie fino a 3000 mq	1,95	1,68	3,62
5.02	Stabilimenti balneari con superficie oltre 3000 mq fino a 30000 mq	1,55	1,34	2,89
5.03	Stabilimenti balneari con superficie eccedente i 30000 mq	1,16	1,00	2,15
6	Esposizioni, autosaloni	1,55	1,36	2,91
7	Alberghi con ristorante	4,32	3,74	8,06
8	Alberghi senza ristorante	3,09	2,67	5,76
9	Case di cura e riposo	3,42	2,96	6,38
10	Ospedale	3,59	3,11	6,70
11	Uffici, agenzie, studi professionali	4,62	4,00	8,62
12	Banche ed istituti di credito	1,86	1,62	3,47
13	Negozi abbigliamento, calzature, libreria, cartoleria, ferramenta, e altri beni durevoli	4,29	3,71	8,00
14	Edicola, farmacia, tabaccaio, plurilicenze	5,48	4,75	10,22
15	Negozi particolari quali filatelia, tende e tessuti, tappeti, cappelli e ombrelli, antiquariato	2,52	2,19	4,71
16	Banchi di mercato beni durevoli	4,36	3,77	8,14
17	Attività artigianali tipo botteghe: Parrucchiere, barbiere, estetista	4,50	3,89	8,39
18	Attività artigianali tipo botteghe: falegname, idraulico, fabbro, elettricista	3,13	2,72	5,86
19	Carrozzeria, autofficina, elettrauto	4,29	3,71	8,00
20	Attività industriali con capannoni di produzione	2,80	2,42	5,22
21	Attività artigianali di produzione beni specifici	3,32	2,86	6,18
22	Ristoranti, trattorie, osterie, pizzerie, pub	16,94	14,67	31,61
23	Mense, birrerie, amburgherie	18,98	16,43	35,41
24	Bar, caffè, pasticceria	12,05	10,42	22,46
25	Supermercato, pane e pasta, macelleria, salumi e formaggi, generi alimentari	7,27	6,30	13,57
26	Plurilicenze alimentari e/o miste	6,31	5,46	11,77
27	Ortofrutta, pescherie, fiori e piante, pizza al taglio	21,81	18,87	40,68
28	Ipermercati di generi misti	6,54	5,66	12,20
29	Banchi di mercato genere alimentari	10,65	9,22	19,86
30	Discoteche, night-club	4,49	3,89	8,38

TARIFE TARI UTENZE DOMESTICHE	2020 Deliberate		2021		DIFFERENZA 2021 /2020	
	QUOTA FISSA	QUOTA VARIABILE	QUOTA FISSA	QUOTA VARIABILE		
Nucleo familiare	€/mq		€/mq		Q.F.	
RESIDENTI						
1 componente	1,54	78,33	1,51	77,90	-0,03	-0,43
2 componenti	1,82	125,32	1,77	124,64	-0,05	-0,68
3 componenti	2,03	160,57	1,98	159,69	-0,05	-0,88
4 componenti	2,20	203,66	2,15	202,53	-0,05	-1,13
5 componenti	2,38	227,16	2,32	225,90	-0,06	-1,26
6 o più componenti	2,51	266,32	2,45	264,85	-0,06	-1,47
CASE A DISPOSIZIONE DI RESIDENTI E NON						
1 componente	1,54	78,33	1,51	77,90	-0,03	-0,43
2 componenti	1,82	140,99	1,77	140,22	-0,05	-0,77
3 componenti	2,03	160,57	1,98	159,69	-0,05	-0,88
4 componenti	2,20	203,66	2,15	202,53	-0,05	-1,13
5 componenti	2,38	254,57	2,32	253,17	-0,06	-1,40
6 o più componenti	2,51	293,73	2,45	292,12	-0,06	-1,61

TARIFFE TARI UTENZE NON DOMESTICHE		TARIFFE 2020			TARIFFE 2021			delta qf+qv 2021/2020	
		QUOTA FISSA	QUOTA VARIABILE	TOT.	QUOTA FISSA	QUOTA VARIABILE	TOT.		
Classe di attività		€/mq	€/mq	€/mq	€/mq	€/mq	€/mq	€/mq	%
1	Musei, biblioteche, associazioni, scuole e locali di culto	1,18	1,05	2,23	1,22	1,05	2,27	0,04	1,8%
2	Cinematografi e teatri	1,08	0,95	2,03	1,11	0,96	2,07	0,04	2,2%
3	Autorimesse, magazzini senza alcuna vendita diretta	1,63	1,44	3,07	1,69	1,46	3,15	0,08	2,6%
4	Distributori di carburante, impianti sportivi	2,24	1,98	4,22	2,31	2,01	4,32	0,10	2,3%
4.01	Campeggi con superficie fino a 3000 mq	2,60	2,28	4,88	2,68	2,32	4,99	0,11	2,3%
4.02	Campeggi con superficie oltre 3000 mq fino a 30000 mq	2,42	2,14	4,56	2,49	2,16	4,66	0,10	2,1%
4.03	Campeggi con superficie eccedente i 30000 mq	2,24	1,98	4,22	2,31	2,01	4,32	0,10	2,3%
5.01	Stabilimenti balneari con superficie fino a 3000 mq	1,89	1,65	3,54	1,95	1,68	3,62	0,08	2,4%
5.02	Stabilimenti balneari con superficie oltre 3000 mq fino a 30000 mq	1,51	1,32	2,83	1,55	1,34	2,89	0,06	2,0%
5.03	Stabilimenti balneari con superficie eccedente i 30000 mq	1,12	0,98	2,10	1,16	1,00	2,15	0,05	2,5%
6	Esposizioni, autosaloni	1,51	1,34	2,85	1,55	1,36	2,91	0,06	2,0%
7	Alberghi con ristorante	4,19	3,69	7,88	4,32	3,74	8,06	0,18	2,3%
8	Alberghi senza ristorante	3,00	2,64	5,64	3,09	2,67	5,76	0,12	2,1%
9	Case di cura e riposo	3,33	2,92	6,25	3,42	2,96	6,38	0,13	2,1%
10	Ospedale	3,48	3,07	6,55	3,59	3,11	6,70	0,15	2,3%
11	Uffici, agenzie, studi professionali	4,49	3,95	8,44	4,62	4,00	8,62	0,18	2,2%
12	Banche ed istituti di credito	1,81	1,59	3,40	1,86	1,62	3,47	0,07	2,1%
13	Negozi abbigliamento, calzature, libreria, cartoleria, ferramenta, e altri beni durevoli	4,16	3,66	7,82	4,29	3,71	8,00	0,18	2,3%
14	Edicola, farmacia, tabaccaio, plurilicenze	5,32	4,69	10,01	5,48	4,75	10,22	0,21	2,1%
15	Negozi particolari quali filatelia, tende e tessuti, tappeti, cappelli e ombrelli, antiquariato	2,46	2,16	4,62	2,52	2,19	4,71	0,09	2,0%
16	Banchi di mercato beni durevoli	4,23	3,73	7,96	4,36	3,77	8,14	0,18	2,2%
17	Attività artigianali tipo botteghe: Parrucchiere, barbiere, estetista	4,36	3,84	8,20	4,50	3,89	8,39	0,19	2,4%
18	Attività artigianali tipo botteghe: falegname, idraulico, fabbro, elettricista	3,05	2,69	5,74	3,13	2,72	5,86	0,12	2,0%
19	Carrozzeria, autofficina, elettrauto	4,16	3,66	7,82	4,29	3,71	8,00	0,18	2,3%
20	Attività industriali con capannoni di produzione	2,72	2,39	5,11	2,80	2,42	5,22	0,11	2,1%
21	Attività artigianali di produzione beni specifici	3,22	2,82	6,04	3,32	2,86	6,18	0,14	2,3%
22	Ristoranti, trattorie, osterie, pizzerie, pub	16,44	14,47	30,91	16,94	14,67	31,61	0,70	2,3%
23	Mense, birrerie, amburgherie	18,43	16,22	34,65	18,98	16,43	35,41	0,76	2,2%
24	Bar, caffè, pasticceria	11,69	10,29	21,98	12,05	10,42	22,46	0,48	2,2%
25	Supermercato, pane e pasta, macelleria, salumi e formaggi, generi alimentari	7,05	6,21	13,26	7,27	6,30	13,57	0,31	2,3%
26	Plurilicenze alimentari e/o miste	6,15	5,39	11,54	6,31	5,46	11,77	0,23	2,0%
27	Ortofrutta, pescherie, fiori e piante, pizza al taglio	21,17	18,63	39,80	21,81	18,87	40,68	0,88	2,2%
28	Ipermercati di generi misti	6,34	5,60	11,94	6,54	5,66	12,20	0,26	2,2%
29	Banchi di mercato genere alimentari	10,33	9,10	19,43	10,65	9,22	19,86	0,43	2,2%
30	Discoteche, night-club	4,35	3,84	8,19	4,49	3,89	8,38	0,19	2,3%



Delibera di Assemblea di Bacino n. 5 del 14 giugno 2021

Oggetto: Validazione PEF rettificati 2020 e PEF 2021 in applicazione dell'MTR ARERA dei comuni del bacino in area Asvo S.p.A. e Veritas S.p.A.

Premesso che l'odierna Assemblea si è validamente costituita ai sensi dell'art. 10 della Convenzione, sotto la Presidenza del Presidente del Consiglio di Bacino dott. Claudio Grosso e con le funzioni di segretario svolte dal Direttore dott.ssa Luisa Tiraoro, il Presidente accerta che al momento della votazione sono presenti, in proprio o per delega, i rappresentanti dei seguenti Comuni partecipanti al Consiglio di Bacino:

	Ente	Quota			Ente	Quota	
1	Comune di Annone Veneto	4,55	Presente	24	Comune di Mira	44,08	Presente
2	Comune di Campagna Lupia	7,93	Assente	25	Comune di Mirano	30,25	Presente
3	Comune di Campolongo Maggiore	11,83	Assente	26	Comune di Mogliano Veneto	31,57	Presente
4	Comune di Camponogara	14,77	Presente	27	Comune di Musile di Piave	13,17	Presente
5	Comune di Caorle	13,48	Assente	28	Comune di Noale	17,96	Presente
6	Comune di Cavallino Treporti	15	Assente	29	Comune di Noventa di Piave	7,82	Presente
7	Comune di Cavarzere	16,94	Presente	30	Comune di Pianiga	13,68	Presente
8	Comune di Ceggia	7,1	Presente	31	Comune di Portogruaro	28,75	Presente
9	Comune di Chioggia	56,87	Presente	32	Comune di Pramaggiore	5,31	Presente
10	Comune di Cinto Caomaggiore	3,76	Presente	33	Comune di Quarto d'Altino	9,38	Presente
11	Comune di Cona	3,63	Presente	34	Comune di San Donà di Piave	46,48	Presente
12	Comune di Concordia Sagittaria	12,17	Presente	35	Comune di Santa Maria di Sala	19,78	Presente
13	Comune di Dolo	17,13	Presente	36	Comune di San Michele al Tagliamento	13,75	Presente
14	Comune di Eraclea	14,51	Presente	37	Comune di San Stino di Livenza	14,91	Presente
15	Comune di Fiesso d'Artico	8,84	Presente	38	Comune di Salzano	14,5	Presente
16	Comune di Fossalta di Piave	4,82	Presente	39	Comune di Scorzè	21,62	Presente
17	Comune di Fossalta di Portogruaro	6,95	Assente	40	Comune di Spinea	30,72	Presente
18	Comune di Fossò	7,76	Presente	41	Comune di Stra	8,65	Presente
19	Comune di Gruaro	3,2	Assente	42	Comune di Teglio Veneto	2,66	Presente
20	Comune di Jesolo	27,99	Presente	43	Comune di Torre di Mosto	5,42	Presente
21	Comune di Marcon	18,54	Presente	44	Comune di Venezia	298,85	Presente
22	Comune di Martellago	24,21	Presente	45	Comune di Vigonovo	11,32	Presente
23	Comune di Meolo	7,39	Presente				

Ai sensi dell'art. 10 comma 1 della Convenzione istitutiva del Consiglio di Bacino l'Assemblea di Bacino è idonea a deliberare quando siano presenti la metà più uno degli enti locali partecipanti (e quindi almeno 23 enti) e questi rappresentino almeno la metà più uno delle quote millesimali (e quindi almeno 501 quote).

	Enti	Quota
Presenti	39	941.61
Assenti	6	58.39

Si dichiara l'Assemblea idonea a deliberare.

Ai sensi dell'art. 10 comma 2 della Convenzione istitutiva del Consiglio di Bacino la presente delibera è adottata con il quorum deliberativo rafforzato, pari ad almeno la metà più uno degli Enti partecipanti al Bacino (e quindi 23) e della metà più uno delle quote millesimali in capo agli Enti partecipanti al Bacino (e quindi 501).

Premesso

- che il Consiglio di Bacino Venezia Ambiente è stato istituito per effetto della Convenzione per la gestione associata del servizio rifiuti ai sensi dell'art. 30 del TUEL, sottoscritta in data 24 novembre 2014 dai rappresentanti dei 45 Comuni partecipanti al bacino territoriale "Venezia";
- che ai sensi del comma 2 dell'art. 9 della Convenzione istitutiva, spetta all'Assemblea di Bacino la competenza in ordine all'approvazione del piano finanziario complessivo del bacino;

Considerato

- che l'articolo 1, comma 527, della legge 205/2017, al fine di migliorare il sistema di regolazione del ciclo dei rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati, per garantire accessibilità, fruibilità e diffusione omogenee sull'intero territorio nazionale nonché adeguati livelli di qualità in condizioni di efficienza ed economicità della gestione, armonizzando gli obiettivi economico-finanziari con quelli generali di carattere sociale, ambientale e di impiego appropriato delle risorse, nonché di garantire l'adeguamento infrastrutturale agli obiettivi imposti dalla normativa europea ha assegnato all'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) le funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani e assimilati, precisando che tali funzioni sono attribuite con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95;
- che l'articolo 1, comma 1, della legge 481/1995 prevede che ARERA, nello svolgimento delle proprie funzioni, debba perseguire la finalità di garantire la promozione della concorrenza e dell'efficienza nel settore dei servizi di pubblica utilità, [...] nonché adeguati livelli di qualità nei servizi medesimi in condizioni di economicità e di redditività, assicurandone la fruibilità e la diffusione in modo omogeneo sull'intero territorio nazionale, definendo un sistema tariffario certo, trasparente e basato su criteri predefiniti, promuovendo la tutela degli interessi di utenti e consumatori [...];

Rilevato

- che l'articolo 1, comma 527, della legge 205/2017 attribuisce espressamente ad ARERA, tra le altre, le funzioni di:
 - predisposizione ed aggiornamento del metodo tariffario per la determinazione dei corrispettivi del servizio integrato dei rifiuti e dei singoli servizi che costituiscono attività di gestione, a copertura dei costi di esercizio e di investimento, compresa la remunerazione del capitale, sulla base della valutazione dei costi efficienti e del principio "chi inquina paga" (lett. f);
 - approvazione delle tariffe definite, ai sensi della legislazione vigente, dall'ente di governo dell'ambito territoriale ottimale per il servizio integrato e dai gestori degli impianti di trattamento (lett. h);
 - verifica della corretta redazione dei piani di ambito esprimendo osservazioni e rilievi;
- che con deliberazioni dell'anno 2019 ARERA ha approvato i primi atti inerenti il controllo del settore rifiuti, tra cui le principali:
 - deliberazione n. 443/2019: definisce i criteri di riconoscimento dei costi efficienti di esercizio e di investimento del servizio integrato dei rifiuti e determina il nuovo metodo tariffario (MTR);
 - deliberazione n. 444/2019: da un lato dispone i contenuti minimi obbligatori in materia di trasparenza e dall'altro rimanda la regolazione in materia di qualità contrattuale e tecnica del servizio integrato di gestione dei RU e servizi che lo compongono a successiva regolamentazione.

- che nel 2020 ARERA ha approvato ulteriori deliberazioni inerenti all'applicazione del nuovo metodo tariffario per gli anni 2020 e 2021:
 - Deliberazione n. 57/2020: Semplificazioni procedurali in ordine alla disciplina tariffaria del servizio integrato dei rifiuti e avvio di procedimento per la verifica della coerenza regolatoria delle pertinenti determinazioni dell'ente territorialmente competente;
 - Deliberazione n. 102/2020: Richiesta di informazioni per l'adozione di provvedimenti urgenti nel settore di gestione del ciclo integrato dei rifiuti, anche differenziati, urbani ed assimilati, alla luce dell'emergenza da COVID-19;
 - Determinazione n. 2/2020: Chiarimenti su aspetti applicativi della disciplina tariffaria del servizio integrato dei rifiuti approvata con la deliberazione 443/2019/R/rif (MTR) e definizione delle modalità operative per la trasmissione dei piani economico finanziari;
 - Deliberazione n. 238/2020: Adozione di misure per la copertura dei costi efficienti di esercizio e di investimento del servizio di gestione integrata dei rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati, per il periodo 2020-2021 tenuto conto dell'emergenza epidemiologica da Covid-19;
 - Deliberazione n. 493/2020: Aggiornamento del Metodo Tariffario Rifiuti (MTR) ai fini delle predisposizioni tariffarie per l'anno 2021;

Considerato inoltre

- che a seguito dell'emergenza COVID-19 nei primi mesi del 2020 sono stati approvati alcuni provvedimenti che parzialmente modificano il quadro normativo di riferimento:
 - Decreto-Legge 17 marzo 2020, n. 18, convertito in Legge 27/2020 (cosiddetto **decreto Cura Italia**) secondo cui, ai sensi dell'art. 107 comma 5, "I comuni possono, in deroga all'articolo 1, commi 654 e 683, della legge 27 dicembre 2013, n. 147, approvare le tariffe della TARI e della tariffa corrispettiva adottate per l'anno 2019, anche per l'anno 2020, provvedendo entro il 31 dicembre 2020 alla determinazione ed approvazione del piano economico finanziario del servizio rifiuti (PEF) per il 2020. L'eventuale conguaglio tra i costi risultanti dal PEF per il 2020 ed i costi determinati per l'anno 2019 può essere ripartito in tre anni, a decorrere dal 2021".
 - Decreto-Legge 19 maggio 2020, n. 34 (cosiddetto **decreto Rilancio**), secondo cui, ai sensi dell'articolo 148, sono allineati i termini di approvazione delle tariffe della TARI con il termine di approvazione del bilancio di previsione 2020, mediante l'abrogazione del comma 4 dell'articolo 107 del DL 18/2020 e del comma 683 bis della Legge 147/2013. Pertanto in base al combinato disposto dell'art. 107, comma 2, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18 convertito con modificazioni dalla legge 24 aprile 2020, n. 27, e dell'art. art. 1, comma 683, della L. 27.12.2013, n. 147, il termine per l'approvazione degli atti deliberativi in materia di TARI e del bilancio di previsione è il 31 luglio 2020.
 - deliberazione n. 158 del 5 maggio 2020 con cui ARERA adotta le prime misure urgenti a tutela delle utenze del servizio di gestione integrata dei rifiuti, anche differenziati, urbani ed assimilati, alla luce dell'emergenza da COVID-19, volte a mitigare gli effetti sulle varie categorie di utenze del servizio rifiuti derivanti dalle limitazioni introdotte a livello nazionale o locale dai provvedimenti normativi adottati per contrastare l'emergenza da COVID-19;

Richiamata

- la delibera di Assemblea di Bacino n 4 del 26.06.2020, assunta a seguito dell'Atto di Indirizzo del Comitato di Bacino n. 1/2020 del 28 maggio 2020, che prevede:

- l'applicazione dell'art. 107 comma 5 del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, convertito in Legge 27/2020, al fine di provvedere entro il 31 dicembre 2020 alla determinazione ed approvazione dei Piani Economico Finanziari del servizio rifiuti (PEF) per il 2020 dei 45 Comuni del bacino Venezia. "L'eventuale conguaglio tra i costi risultanti dal PEF per il 2020 ed i costi determinati per l'anno 2019 può essere ripartito in tre anni, a decorrere dal 2021".
- rimandare a successivi atti da assumere con deliberazione assembleare quanto previsto dalle Deliberazioni ARERA n. 443/2020, 57/2020, 102/2020 e 158/2020;

Dato atto

- che Veritas S.p.A., in qualità di gestore del servizio rifiuti in forza dell'affidamento in house providing per i 34 comuni di Campagna Lupia, Campolongo Maggiore, Camponogara, Cavallino Treporti, Cavarzere, Ceggia, Chioggia, Cona, Dolo, Eraclea, Fiesse D'artico, Fossalta Di Piave, Fossò, Jesolo, Marcon, Martellago, Meolo, Mira, Mirano, Mogliano Veneto, Musile Di Piave, Noale, Noventa Di Piave, Pianiga, Quarto d'Altino, Salzano, San Donà di Piave, Santa Maria di Sala, Scorzè, Spinea, Stra, Torre di Mosto, Venezia, Vigonovo, nel rispetto di provvedimenti comunali assunti prima della costituzione del Consiglio di Bacino Venezia Ambiente e per effetto delle successive delibere dell'Assemblea di Bacino, è il soggetto tenuto alla predisposizione del Piano Economico Finanziario;
- che ASVO S.p.A., in qualità di gestore del servizio rifiuti in forza dell'affidamento in house providing per gli 11 comuni di Annone Veneto, Caorle, Cinto Caomaggiore, Concordia Sagittaria, Fossalta di Portogruaro, Gruaro, Portogruaro, Pramaggiore, S. Michele al Tagliamento, S. Stino di Livenza e Teglieto Veneto, nel rispetto di provvedimenti comunali assunti prima della costituzione del Consiglio di Bacino Venezia Ambiente, è il soggetto tenuto alla predisposizione del Piano Economico Finanziario;

Considerato

- che, poiché ai sensi del comma 1.6 della deliberazione 57/2020/R/RIF, l'ambito di riferimento per l'applicazione del MTR coincide con l'ambito tariffario pluricomunale, nel caso in cui i corrispettivi tariffari siano unici su base sovracomunale, oppure comunale, nel caso in cui i corrispettivi tariffari del servizio integrato dei rifiuti siano differenziati su base comunale, l'ambito tariffario di riferimento, per il territorio di competenza, è il singolo Comune;
- che al fine di completare l'iter di validazione dei PEF 2020 rettificati e dei PEF 2021, si richiama inoltre quanto previsto dalla Determinazione n. 2/2020 ovvero il riferimento nelle premesse e nel determinato al singolo ambito tariffario:
 - *nel caso in cui l'ambito tariffario sia comunale, il PEF deve essere predisposto da parte dei gestori affidatari in relazione a ciascun comune e successivamente validato dall'Ente territorialmente competente che provvede, altresì, a verificare il rispetto del limite alla crescita annuale delle entrate tariffarie e ad effettuare le opportune valutazioni in merito all'equilibrio economico-finanziario della gestione ed alla definizione dei parametri di competenza;*
 - *qualora il medesimo gestore affidatario del servizio operi su più ambiti tariffari, ovvero offra una pluralità di servizi, i costi e i ricavi relativi ad eventuali infrastrutture condivise da più ambiti tariffari e/o da servizi esterni al servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani (quali ad esempio i ricavi derivanti dal trattamento dei rifiuti di origine speciale) sono attribuiti dal gestore medesimo al singolo ambito tariffario e/o al servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani:*
 - *tramite il ricorso alla contabilità separata per ciascun ambito tariffario e/o servizio;*
 - *in subordine, applicando opportuni driver, definiti secondo criteri di ragionevolezza e verificabilità;*

- *La verifica del rispetto del limite alla crescita annuale delle entrate tariffarie di cui all'articolo 4 della deliberazione 443/2019/R/RIF deve essere effettuata dall'Ente territorialmente competente rispetto al totale delle entrate tariffarie relative all'ambito tariffario;*
- *I costi e i ricavi relativi ad eventuali infrastrutture condivise da più ambiti e/o da servizi esterni al servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani (quali ad esempio i ricavi derivanti dal trattamento dei rifiuti speciali), sono attribuiti al singolo ambito tariffario e/o al servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani:*
 - a) *tramite il ricorso alla contabilità separata per ciascun ambito tariffario e/o servizio;*
 - a) *in subordine, applicando opportuni driver, definiti secondo criteri di ragionevolezza e verificabilità.*
- *Il limite alla crescita annuale delle entrate tariffarie di cui all'articolo 4 della deliberazione 443/2019/R/RIF si applica con riferimento al totale delle entrate tariffarie relative al singolo ambito tariffario.*

Richiamate

- la Deliberazione n. 11 del 30.11.2020 avente ad oggetto la "Determinazione ed approvazione del piano economico finanziario (PEF) del servizio rifiuti per il 2020 mediante il nuovo Metodo Tariffario Rifiuti (MTR) Arera per i Comuni in gestione ASVO S.p.A.";
- la Deliberazione n. 15 del 11.12.2020 avente ad oggetto la "Rettifica della determinazione ed approvazione del piano economico finanziario (PEF) del servizio rifiuti per il 2020 mediante il nuovo Metodo Tariffario Rifiuti (MTR) ARERA per il Comune di Caorle in gestione ASVO S.p.A.";
- la Deliberazione n. 17 del 18.12.2020 avente ad oggetto "Determinazione ed approvazione del piano economico finanziario (PEF) del servizio rifiuti per il 2020 mediante il nuovo Metodo Tariffario Rifiuti (MTR) Arera per i Comuni in gestione Veritas S.p.A. ed integrazione per i comuni dell'area Asvo;

Visto inoltre

- quanto disposto all'art 30 co. 5 del D.L. 41 del 22.03.2021 (c.d. decreto sostegni) avente ad oggetto "Misure urgenti in materia di sostegno alle imprese e agli operatori economici, di lavoro, salute e servizi territoriali, connesse all'emergenza da COVID-19" convertito con modificazioni con L. 69 del 21.05.21;

Considerato

- che è stata avviata un'interlocuzione con Arera a seguito delle risultanze dell'applicazione dell'MTR per l'anno 2020 date le numerose criticità emerse nella prima fase di applicazione del metodo tariffario;
- che, a seguito di precisi rilievi del regolatore nazionale per il 2020, concernenti alcuni errori commessi in fase di prima applicazione ed alcune specificazioni ulteriori, si è provveduto a rettificare i 45 PEF 2020, a partire dalla corretta applicazione dei conguagli del gestore e dei comuni per l'anno 2018;
- che per l'anno 2021 è stata proposta una revisione delle aliquote di ammortamento regolatorie in accordo con i gestori per sostenere gli investimenti già recentemente effettuati e da effettuarsi in sistemi spinti di raccolta porta a porta con tariffazione puntuale;

Richiamate

- la nota di ASVO S.p.A., ns prot. 305/2021 del 24.03.2021, avente ad oggetto la Rettifica PEF anno 2020 e manovra tariffaria 2021;

- la nota di Veritas S.p.A., ns. prot. 314/2021 del 26 marzo 2021, avente ad oggetto la Rettifica PEF anno 2020 e le relative risposte alle note prot. 337/2021 e prot. 345/2021;

Considerato

- che a seguito della richiesta dei PEF 2021 sono stati effettuati alcuni incontri con Anea per l'utilizzo condiviso del tool di calcolo da parte degli enti d'ambito del servizio rifiuti per avviare una omogeneizzazione sul territorio nazionale in coordinamento anche con Arera medesima (cd tool ANEA);

Richiamate

- la nota del gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani Veritas S.p.A. del 28.05.2021, acquisita al protocollo del Consiglio di Bacino con il n. 592/2021, e successive modifiche ed integrazioni (in particolare la nota del 28.05.2021, acquisita con prot. 601/2021), con la quale viene trasmessa la documentazione per l'elaborazione del Piano Finanziario 2021 del Servizio gestione rifiuti secondo la Deliberazione ARERA 443/2019 e successive integrazioni ed in particolare:
 - il Piano Economico Finanziario 2020 "grezzo" completo di tabella elaborata per ognuno dei 34 Comuni serviti da Veritas che costituiscono singolarmente un ambito tariffario, redatto sulla base dello schema tipo di cui all'appendice 1 del MTR ARERA;
 - la dichiarazione di veridicità del gestore, predisposta secondo lo schema tipo di cui all'appendice 3 del MTR ARERA;
 - la Relazione di accompagnamento (parti 1 e 2) predisposta secondo lo schema di cui all'appendice 2 del MTR ARERA, completa con i seguenti documenti:
 - dettaglio dei costi/ricavi desunti dalla contabilità separata aziendale;
 - elenco dei driver utilizzati per il ribaltamento dei costi/ricavi indiretti;
 - libro cespiti redatto secondo le indicazioni di cui all'art.13.2 della deliberazione ARERA n. 443/2019/R/rif del 31 ottobre 2019;
 - il tool Anea aggregato trasmesso per l'anno 2021;
 - il calcolo dei conguagli secondo lo schema dell'MTR per l'anno 2019;
- le ulteriori note di approfondimento di alcuni costi, delle variazioni dei costi rispetto al 2020 e di dettaglio della produzione di rifiuti e dei relativi costi di smaltimento (note prot.649/2021 e 650/2021 del 9 giugno 2021);
- la nota del gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ASVO S.p.A. acquisita con Prot. 591 del 28 maggio 2021 con la quale viene trasmessa la documentazione per l'elaborazione del Piano Finanziario 2021 del Servizio gestione rifiuti secondo la Deliberazione ARERA 443/2019 e successive integrazioni ed in particolare:
 - il Piano Economico Finanziario 2021 "grezzo" completo di tabella elaborata per ognuno degli 11 Comuni serviti che costituiscono singolarmente un ambito tariffario, redatto sulla base dello schema tipo di cui all'appendice 1 del MTR ARERA;
 - la dichiarazione di veridicità del gestore, predisposta secondo lo schema tipo di cui all'appendice 3 del MTR ARERA;
 - la Relazione di accompagnamento (parti 1 e 2) predisposta secondo lo schema di cui all'appendice 2 del MTR ARERA, completa con i seguenti documenti:
 - dettaglio dei costi/ricavi desunti dalla contabilità separata aziendale;
 - elenco dei driver utilizzati per il ribaltamento dei costi/ricavi indiretti;
 - libro cespiti redatto secondo le indicazioni di cui all'art.13.2 della deliberazione ARERA n. 443/2019/R/rif del 31 ottobre 2019;

- il tool Anea aggregato trasmesso per l'anno 2021;
- il calcolo dei congruaggi secondo lo schema dell'MTR per l'anno 2019;
- le ulteriori note di approfondimento di alcuni costi, delle variazioni rispetto al 2020 e di dettaglio della produzione di rifiuti e dei relativi costi di smaltimento (note prot. 648/2021 e 650/2021 del 9 giugno 2021);

Considerato infine

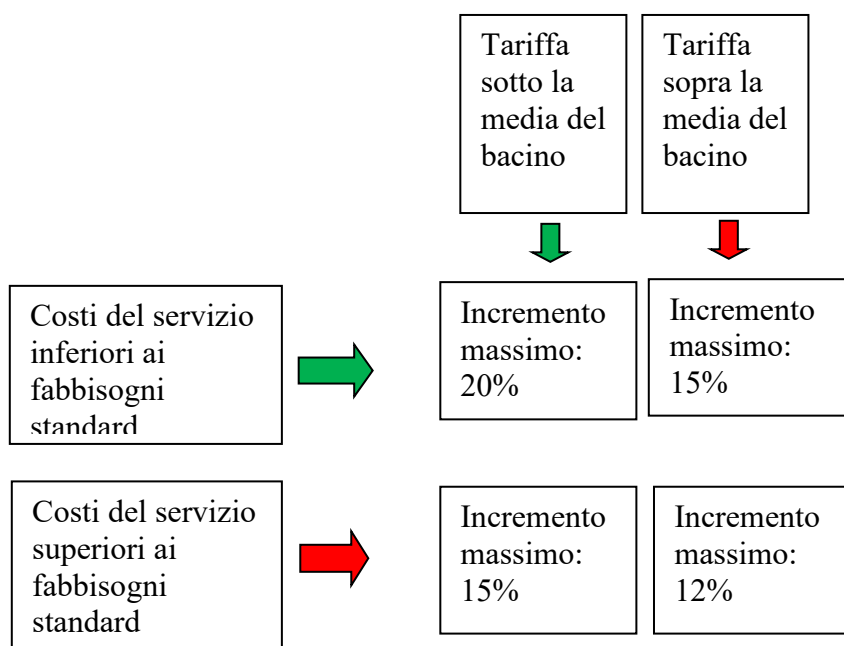
- che a seguito dell'emergenza epidemiologica da COVID-19 e alle conseguenti gravi criticità anche di tipo occupazionale ed economico che investono l'intero tessuto sociale, l'Assemblea di Bacino ha adottato propri provvedimenti per il riconoscimento delle riduzioni tariffarie della gestione rifiuti urbani applicate dai Comuni alle utenze domestiche e non domestiche per l'emergenza da COVID-19 ai sensi della Deliberazione ARERA 158/2020 come segue:
 - per i Comuni in gestione Veritas S.p.A., l'Assemblea di Bacino ha provveduto con la **deliberazione n. 16 del 18 dicembre 2020** immediatamente eseguibile, per ogni effetto anche regolamentare, – anche ai sensi delle precitate Deliberazioni ARERA n. 158/2020 e n. 238/2020 – al fine di corrispondere alle evidenti difficoltà per gli utenti del servizio integrato di gestione dei rifiuti e tener conto della ridotta produzione dei rifiuti da parte delle utenze non domestiche che hanno subito la chiusura;
 - per i Comuni in gestione ASVO S.p.A., l'Assemblea di Bacino ha provveduto con la **deliberazione n. 10 del 30 novembre 2020** immediatamente eseguibile, per ogni effetto anche regolamentare, – anche ai sensi delle precitate Deliberazioni ARERA n. 158/2020 e n. 238/2020 – al fine di corrispondere alle evidenti difficoltà per gli utenti del servizio integrato di gestione dei rifiuti e tener conto della ridotta produzione dei rifiuti da parte delle utenze non domestiche che hanno subito la chiusura;
 - che a fronte della ricognizione effettuata per i Comuni in gestione Veritas S.p.A., 8 comuni (Cona, Fossalta di Piave, Mira, Noale, Pianiga, Stra, Torre di Mosto e Vigonovo) coprono le riduzioni tariffarie delle utenze non domestiche mediante la copertura nei piani finanziari dei prossimi 3 anni (alla voce RCNDtv con r=3);
 - che a fronte di tale ricognizione svolta per i Comuni in gestione ASVO S.p.A., 4 comuni (Concordia Sagittaria, Caorle e Fossalta di Piave e San Michele al Tagliamento) coprono le riduzioni tariffarie delle utenze non domestiche mediante la copertura nei piani finanziari dei prossimi 3 anni (RCNDtv con r=3), salvo rettifica da parte del Comune di San Michele al Tagliamento, acquisita tardivamente in quanto non correttamente scaricata nel sistema gestionale dell'ente, con ns. nota prot. 1154/2020 nella quale si informava della volontà di coprire con proprie risorse gli importi volti a coprire le riduzioni tariffarie superando quanto indicato nella precedente nota ns prot. n. 1048/2020;

Tenuto conto

- che, ad esito del confronto tra alcuni indicatori tipici del servizio quali costo/tonn e produzione procapite di rifiuti oltre che con il Costo Standard, il Consiglio di Bacino si era riservato, nell'applicazione del metodo a partire dal 2021, un ulteriore controllo dei calcoli tariffari, rettificando eventuali errori rilevati nel PEF 2020 e valutando l'introduzione di coefficienti di riequilibrio dei driver dei costi;
- che, ad esito delle risultanze della prima applicazione del metodo e delle conseguenti analisi tariffarie di bacino, si è inteso avviare con il gestore Veritas S.p.A. un processo di convergenza tariffaria in base ai livelli tariffari attuali ed agli incrementi prospettati per alcuni Comuni, a partire dalle tariffe delle utenze domestiche;

- che per l'area Veritas è stata messa a punto una matrice di posizionamento per i comuni con incrementi oltre il 12%, per il processo di convergenza tariffaria e dei costi del servizio da attuarsi gradualmente nel tempo anche a seguito delle interlocuzioni con Arera;
- che si è ritenuto necessario applicare un extra cap massimo del 20% rispetto alle crescite rilevate per il 2020 e 2021:

MATRICE DI POSIZIONAMENTO PER COMUNI CON INCREMENTI OLTRE IL 12%



- che si è ritenuto opportuno dare applicazione a tale matrice anche per il 2020, incidendo sul PEF aggregato 2020 di Veritas inclusi i conguagli del 2018 che si riduce, pertanto da € 175.169.109 a € 173.704.250, introducendo dei limiti agli extra cap;

Considerato

- che il PEF grezzo aggregato di Veritas S.p.A. del 2021 si attesta sui € 180,5 milioni, inclusi i conguagli del 2019, e che, a seguito del confronto con il gestore per effetto della matrice di posizionamento degli ambiti tariffari e del contenimento dell'accantonamento al fondo svalutazione crediti per i comuni Tarip avviando una crescita graduale e adeguata di tali importi, l'importo da corrispondere al gestore diviene circa € 176,9 mln;
- che a seguito della quantificazione dei c.d. "COV" l'importo viene ulteriormente ridotto di circa ulteriori 800 mila euro per i minori costi di smaltimento di Venezia e Cavallino Treporti;
- che a fronte di tale revisione il PEF aggregato 2021 del Gestore approvato dal Consiglio di Bacino registra un valore complessivo di Euro **176.104.352**;

PEF OLD AGGREGATO 2019	168.184.341
PEF AGGREGATO VERITAS POST MANOVRA	176.886.788
COV VENEZIA	715.000

COV CAVALLINO	67.436
PEF AGGREGATO FINALE	176.104.352

% INCREMENTO 2019-2021	4,7%
------------------------	------

- con un incremento cumulato rispetto al 2019 del 4,7%;
- che ad esito dell'elaborazione dei 34 PEF relativi al costo del gestore è risultato che:
 - in 16 Comuni viene rispettato il CAP, ovvero il tetto massimo di incremento tariffario fissato per il 2021 al 6,6%; per 6 di essi l'applicazione dell'MTR comporta una riduzione di costi;
 - per 18 Comuni in gestione Veritas rimane comunque la criticità dell'extracap oltre il 6,6%, pur all'interno del tetto del 20% di incremento del PEF 2021, inclusi i conguagli 2019, rispetto al PEF 2019;

Considerato

- che il PEF grezzo aggregato di ASVO S.p.A. del 2021 si attestava in prima battuta sui € 21,4 milioni, inclusi i conguagli del 2019, e che, a seguito del confronto con il gestore l'importo da corrispondere al gestore diviene circa € 20,8 mln, ovvero con un incremento del 6,33% rispetto al 2019;
- che la manovra sul PEF aggregato presentato da ASVO ha previsto, sentita ARERA, un accordo tra Comune di Caorle, ASVO S.p.A. e Consiglio di Bacino che preveda che l'importo dello smaltimento del rifiuto spiaggiato di Caorle complessivo del 2019 pari ad € **383.034,47** Iva esclusa, venga tolto dal totale aggregato (sottraendo dai CTS di Caorle tale importo) e portato a conguaglio negli esercizi successivi, oltre a recuperare negli esercizi successivi il 50% del costo di smaltimento del rifiuto spiaggiato del 2017 rilevato dal gestore nel 2018 e non inserito nei PEF 2018 e 2019 pari ad € 249.775,66, per cui l'importo complessivo da conguagliare negli esercizi successivi risulta pari ad € **632.810,13**, Iva esclusa;
- che, inoltre al fine di contemperare gli aumenti oltre il cap aggregato e per comune, si è proposto in accordo con ASVO S.p.A., per non pregiudicare l'equilibrio economico finanziario del bilancio 2019, di ripartire in modo differenziato lo sharing tra comuni come anche suggerito da ARERA, in funzione di una convergenza tariffaria e dei costi del servizio;
- che a fronte di tale revisione il PEF aggregato 2021 del Gestore approvato dal Consiglio di Bacino registra un valore complessivo di Euro **20.890.494,72 €**;
- che ad esito dell'elaborazione degli 11 PEF per tutti i comuni in gestione TARI è risultato che:
 - in 7 Comuni viene rispettato il CAP, ovvero il tetto massimo di incremento tariffario fissato per il 2021 pari al 6,6%;
 - per 4 Comuni in gestione Veritas rimane comunque la criticità dell'extracap oltre il 6,6%.

Preso atto

- che a seguito delle criticità emerse fin da novembre del 2020 sono state effettuate da parte dei Comuni in tributo le verifiche dell'extragettito disponibile, mentre è già disponibile ed iscritto come credito l'importo degli extra gettiti dei comuni a tariffa corrispettiva TARIP, nonché le entrate pregresse relative alla TIA (ante 2013);
- che la faq n. 36 del MEF prevede l'utilizzo del Fondo Funzioni anche a copertura del conguaglio del 2020;

- che è stata proposta pertanto ad Arera l'applicazione delle manovre in due step, ovvero la validazione dei costi dei gestori e la conseguente manovra tariffaria definitiva per i 28 comuni a tributo ed i 17 comuni a tariffazione puntuale, per cui sono stati messi a punto i file di cui all'appendice 1 della delibera 443/2019 Arera modificati tenendo conto della tariffa effettivamente applicata all'utenza, quindi al netto del MIUR e di altri importi sia per il 2019 (T a-1), 2020 e 2021, e applicando ai sensi dell'art. 4.5 del metodo tariffario l'utilizzo di quanto previsto al punto 1.4 della Determinazione Arera 2/2020, a detrazione dei costi della gestione;
- che si è stabilito di allungare nella manovra tariffaria a partire dal 2021 i tempi di recupero del conguaglio extra cap a seguito del percorso di recupero dell'evasione e degli extraggettivi per non far pesare sull'utenza la immediata copertura dei costi, dovendo tenere anche delle risorse ulteriori a copertura dei medesimi;

Dato atto

- che è stato costituito a partire da febbraio 2021 un gruppo di lavoro aperto a tutti i 45 comuni per l'approfondimento delle aliquote di ammortamento e dei gamma 1, 2 e 3 per l'applicazione dei conguagli 2019;
- che con la medesima relazione del Direttore sopracitata sono stati proposti in approvazione i coefficienti di spettanza del Consiglio di Bacino, in quanto Ente Territorialmente Competente, determinati secondo le disposizioni della Deliberazione ARERA n. 443 del 31 ottobre 2019 e ss.mm.ii., sulla base dei criteri descritti nella medesima relazione tesi a rendere coerenti le logiche delle somme costituenti il prezzo di erogazione del servizio pubblico da parte del medesimo gestore, tenendo altresì conto delle risorse disponibili e dei costi comunali;

Vista

- la parte 4 delle relazioni di accompagnamento, di spettanza dell'Ente Territorialmente Competente – redatte ai sensi dell'appendice 2 della Deliberazione ARERA n. 443 del 31 ottobre 2019 e ss.mm.ii. con le quali sono stati validati, sotto il profilo di regolarità tecnica e amministrativa, i Piani Economico Finanziari presentati dai gestori Veritas S.p.A. ed Asvo S.p.A.;

Considerata

- la formale presentazione da parte del Direttore del Consiglio di Bacino ai rappresentanti dei 45 Comuni, convocati singolarmente o a gruppi omogenei nel corso dei mesi di aprile e maggio 2021, per l'illustrazione delle risultanze dell'applicazione del MTR per gli anni 2020 e 2021, con particolare focus sui costi comunali di loro diretta competenza;

Visto

- il calcolo per le componenti RCUTV e RCUTF, quote annuali del conguaglio (recuperabili fino a tre anni dal 2021 al 2023) relativo alla differenza tra i costi variabili e fissi determinati rispetto all'anno 2019 (e sottostanti alle tariffe in deroga applicate sulla base di quanto disposto dall'articolo 107 comma 5 del decreto-legge 18/20) e i costi variabili e fissi risultanti dal PEF per l'anno 2020 approvato entro il 31 dicembre 2020, in applicazione del MTR ed oggetto di rettifica per effetto dei rilievi di Arera, degli errori formali e per l'applicazione della matrice di posizionamento, come risultanti per ciascun comune dalle tabelle finali allegate;

Ritenuto

- che il percorso svolto sia coerente con la nuova metodologia tariffaria e che a seguito delle manovre tariffarie il Consiglio di Bacino presenterà formale istanza ad Arera per il recupero negli anni a venire dell'effettivo extra cap da applicare all'utenza, con un impatto variabile tra lo 0,5% e l'1% annuo di crescita tariffaria;

Dato atto dell'acquisizione dei pareri previsti dalla vigente normativa;

Tutto ciò premesso e considerato;

L'ASSEMBLEA DI BACINO DELIBERA

- 1) di richiamare quanto espresso in premessa quale parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;
- 2) di procedere ad una nuova validazione del Piano Economico Finanziario rettificato 2020, rispetto a quanto già validato con Deliberazione dell'Assemblea di Bacino n. 17 del 18.12.2020, aggregato e per singolo ambito tariffario dei 34 comuni gestiti da Veritas S.p.A. dei Comuni di Campagna Lupia, Campolongo Maggiore, Camponogara, Cavallino Treporti, Cavarzere, Ceggia, Chioggia, Cona, Dolo, Eraclea, Fiesso D'artico, Fossalta Di Piave, Fossò, Jesolo, Marcon, Martellago, Meolo, Mira, Mirano, Mogliano Veneto, Musile Di Piave, Noale, Noventa Di Piave, Pianiga, Quarto d'Altino, Salzano, San Donà di Piave, Santa Maria di Sala, Scorzè, Spinea, Stra, Torre di Mosto, Venezia, Vigonovo (**Allegato A**);
- 3) di procedere ad una nuova validazione del Piano Economico Finanziario rettificato 2020, rispetto a quanto già validato con Deliberazioni dell'Assemblea di Bacino n. 11 del 30.11.2020, n. 15 dell'11.12.2020 e n.17 del 18.12.2020, aggregato e per singolo ambito tariffario degli 11 comuni gestiti da Asvo S.p.A dei Comuni di Annone Veneto, Caorle, Cinto Caomaggiore, Concordia Sagittaria, Fossalta di Portogruaro, Gruaro, Portogruaro, Pramaggiore, S. Michele al Tagliamento, S. Stino di Livenza e Teglio Veneto (**Allegato B**);
- 4) di validare, per quanto richiamato in premessa parte integrante del presente provvedimento della deliberazione Arera n. 443/2019 come integrato dalle Deliberazioni n. 102/2020, 158/2020 e 238/2020, 493/2020, il Piano Economico Finanziario 2021 aggregato e per singolo ambito tariffario dei Comuni di Campagna Lupia, Campolongo Maggiore, Camponogara, Cavallino Treporti, Cavarzere, Ceggia, Chioggia, Cona, Dolo, Eraclea, Fiesso D'artico, Fossalta Di Piave, Fossò, Jesolo, Marcon, Martellago, Meolo, Mira, Mirano, Mogliano Veneto, Musile Di Piave, Noale, Noventa Di Piave, Pianiga, Quarto d'Altino, Salzano, San Donà di Piave, Santa Maria di Sala, Scorzè, Spinea, Stra, Torre di Mosto, Venezia, Vigonovo (**Allegato C**), presentato in forma c.d. "grezza" dal gestore Veritas S.p.A. con nota assunta al prot. n. 592/2021 e successive modifiche ed integrazioni, integrato con i costi Comunali e i parametri di spettanza del Consiglio di Bacino in qualità di Ente Territorialmente Competente (ETC) a formare i Piani Economico Finanziari 2021, redatti in conformità all'appendice 1 del MTR;
- 5) di validare il PEF 2021 di ASVO S.p.A., per quanto richiamato in premessa parte integrante del presente provvedimento ed in esecuzione della deliberazione Arera n. 443/2019 come integrato dalle Deliberazioni n. 102/2020, 158/2020 e 238/2020, 493/2020, il Piano Economico Finanziario 2021 aggregato e per singolo ambito tariffario dei Comuni di Annone Veneto, Caorle, Cinto Caomaggiore, Concordia Sagittaria, Fossalta di Portogruaro, Gruaro, Portogruaro, Pramaggiore, S. Michele al Tagliamento, S. Stino di Livenza e Teglio Veneto (**Allegato D**), presentato in forma c.d. "grezza" dal gestore ASVO S.p.A. con nota assunta al prot. n. 591/2021 e successive modifiche ed integrazioni, integrato con i costi Comunali e i parametri di spettanza del Consiglio di Bacino in qualità di Ente Territorialmente Competente (ETC) a formare i Piani Economico Finanziari 2020, redatti in conformità all'appendice 1 del MTR;
- 6) di approvare la Relazione di Accompagnamento al PEF 2021, integrata con le rettifiche 2020, del gestore Veritas S.p.A. (**Allegato E**) così composta:
 - parti 2 e 3 della Relazione di Accompagnamento al PEF 2021, comprensiva dei suoi allegati, predisposta dal gestore Veritas S.p.A., redatta secondo lo schema fornito nell'Appendice 2 del MTR ed integrata dallo scrivente ente;

- parti 1 e 4 della Relazione di Accompagnamento al PEF 2021 di spettanza del Consiglio di Bacino in qualità di Ente Territorialmente Competente (ETC), contenenti:
 - a) la proposta di adozione dei coefficienti di spettanza dell'ETC di cui alla deliberazione 443 del 31 ottobre 2019 e ss.mm.ii.;
 - a) la descrizione delle scelte adottate;
 - b) la validazione del PEF del direttore del Consiglio di Bacino sotto il profilo tecnico ed amministrativo;
- 7) di approvare la Relazione di Accompagnamento al PEF 2021, integrata con le rettifiche del 2020, del gestore Asvo S.p.A. (**Allegato F**) così composta:
 - parti 2 e 3 della Relazione di Accompagnamento al PEF 2021, comprensiva dei suoi allegati, predisposta dal gestore Asvo S.p.A., redatta secondo lo schema fornito nell'Appendice 2 del MTR ed integrata dallo scrivente ente;
 - parti 1 e 4 della Relazione di Accompagnamento al PEF 2021 di spettanza del Consiglio di Bacino in qualità di Ente Territorialmente Competente (ETC), contenenti:
 - c) la proposta di adozione dei coefficienti di spettanza dell'ETC di cui alla deliberazione 443 del 31 ottobre 2019 e ss.mm.ii.;
 - d) la descrizione delle scelte adottate;
 - e) la validazione del PEF del direttore del Consiglio di Bacino sotto il profilo tecnico ed amministrativo.
- 8) di dare mandato al Direttore di trasmettere la documentazione ai comuni del Bacino Venezia per la presa d'atto dei PEF validati dal Consiglio di Bacino in quanto ETC (Ente Territorialmente Competente) e per l'approvazione delle relative manovre tariffarie dei 45 comuni del bacino sia per i comuni in regime TARI che per i comuni in regime Tarip da predisporre in coordinamento con il Consiglio di Bacino ed i due gestori Asvo S.p.A. e Veritas S.p.A.;
- 9) dare atto che a seguito dell'assunzione del parere vincolante da parte dei comuni in regime Tarip il Consiglio di Bacino approverà le relative tariffe con deliberazione dell'Assemblea di bacino nei termini di legge;
- 10) a seguito delle manovre tariffarie assunte dare mandato al Comitato di recepire quanto deliberato dai comuni, integrando i PEF validati in data odierna con le relative manovre tariffarie e di incaricare il Direttore di trasmettere ad Arera, per l'approvazione di competenza, la seguente documentazione:
 - a) i Piani Economico Finanziari 2020 rettificati e 2021, integrati con quanto di spettanza dell'Ente scrivente e di competenza di ciascuno dei 45 Comuni del Bacino;
 - a) le relazioni di accompagnamento, integrate con parte di relazione di spettanza dell'Ente scrivente;
 - b) le dichiarazioni di veridicità dei gestori, inclusi i comuni in regime Tari;
 - c) copia della presente deliberazione
 ribadendo nella comunicazione indirizzata ad Arera quanto segue:
 - l'impegno di proseguire l'approfondimento da parte dei Comuni in tributo circa la verifica dell'extraggettito disponibile e del monitoraggio degli extra gettiti dei comuni a tariffa corrispettiva TARIP, nonché le entrate pregresse relative alla TIA (ante 2013);
 - l'impegno di allungare nella manovra tariffaria a partire dal 2021 i tempi di recupero del conguaglio extra cap a seguito del percorso di recupero degli extraggettiti, con un impatto variabile tra lo 0,5% e l'1% annuo di crescita tariffaria;

- l'impegno di proseguire il confronto tra alcuni indicatori tipici del servizio quali costo/tonn e produzione procapite di rifiuti oltre che con il Costo Standard, svolgendo ulteriori controlli dei calcoli tariffari, rettificando eventuali errori rilevati nei PEF 2020 e 2021 e valutando l'introduzione di ulteriori coefficienti di riequilibrio dei driver dei costi;
 - l'impegno del Consiglio di Bacino, in coordinamento con il gestore, di proseguire nell'istruttoria per l'avvio della convergenza tariffaria in base ai livelli tariffari attuali ed agli incrementi prospettati per alcuni Comuni;
- 11) dare mandato al Comitato di Bacino di approvare una convenzione tra Comune di Caorle, ASVO S.p.A. e Consiglio di Bacino che preveda di recuperare nei PEF degli anni successivi al 2021 l'importo dello smaltimento del rifiuto spiaggiato di Caorle complessivo del 2019 pari ad **€ 383.034,47** Iva esclusa, ed il 50% del costo di smaltimento del rifiuto spiaggiato del 2017 rilevato dal gestore nel 2018 e non inserito nei PEF 2018 e 2019 pari ad **€ 249.775,66**, per cui l'importo complessivo da conguagliare negli esercizi successivi risulta pari ad **€ 632.810,13**, Iva esclusa;
 - 12) dare atto che eventuali errori dovuti alla complessità dell'applicazione dell'MTR nel biennio 2020 e 2021 verranno corretti e conguagliati dal 2022;
 - 13) di approvare l'immediata eseguibilità della presente deliberazione.



Visto di regolarità contabile attestante la copertura finanziaria ex art. 151 co. 4 del D.Lgs. 267/2000.

IL DIRETTORE
Luisa Tiraoro
(Firmato)

Parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica ex art. 49, D.Lgs. 267/2000, attestando la conformità alla normativa vigente, allo Statuto ed ai Regolamenti.

IL DIRETTORE
Luisa Tiraoro
(Firmato)

La votazione viene svolta per appello nominale e voto palese, gli scrutatori accertano l'esito della votazione palese, che viene proclamato dal Presidente, nei seguenti termini:

Presenti	39
Votanti	39
Astenuti	11 (Cavarzere, Cinto Caomaggiore, Eraclea, Marcon, Martellago, Meolo, Mogliano Veneto, Noventa di Piave, San Stino di Livenza, Salzano, Scorzè)
Favorevoli	25
Contrari	3 (Fossalta di Piave, Pianiga, San Donà di Piave)

Letto e sottoscritto,

IL PRESIDENTE DELL'ASSEMBLEA
Firmato digitalmente
Claudio Grosso

IL SEGRETARIO
Firmato digitalmente
Luisa Tiraoro

Il documento firmato digitalmente in originale è conservato presso la sede dell'Ente.

Relazione di accompagnamento al PEF MTR 2021

Indice della relazione

1	Premessa	3
2	Relazione di accompagnamento al PEF aggregato predisposta dal gestore.....	3
2.1	Perimetro della gestione/affidamento e servizi forniti	3
2.2	Altre informazioni rilevanti	5
3	Dati relativi alla gestione dell'ambito o bacino di affidamento forniti dal gestore.....	6
3.1	Dati tecnici e patrimoniali	6
3.1.1	Dati sul territorio gestito e sull'affidamento	6
3.1.2	Dati tecnici e di qualità.....	6
3.1.3	Fonti di finanziamento	8
3.2	Dati per la determinazione delle entrate di riferimento.....	9
3.2.1	Dati di conto economico.....	12
3.2.2	Focus sui ricavi derivanti da vendita di materiali e/o energia.....	19
3.2.3	Dati relativi ai costi di capitale	20

I Premessa

Al fine di consentire all'Ente territorialmente competente (il Consiglio di Bacino "Venezia Ambiente") di verificare la completezza, la coerenza e la congruità dei dati e delle informazioni necessari alla elaborazione annuale del piano economico finanziario 2021 (di seguito: PEF MTR 2021), il gestore invia al medesimo Ente:

- il PEF MTR 2021 predisposto dallo scrivente Gestore relativo alla gestione aggregata secondo lo schema tipo predisposto dall'Autorità di cui all'Appendice 1 della deliberazione 443/2019/R/RIE, compilandola per le parti di propria competenza;
- una proposta di articolazione del PEF MTR 2021 per i 34 Comuni gestiti da Veritas predisposta¹ considerando ove possibile le allocazioni puntali della contabilità analitica del Gestore, viceversa, applicando dei driver per l'allocazione nei singoli Comuni;
- una dichiarazione, predisposta utilizzando lo schema tipo di cui all'Appendice 3 della deliberazione 443/2019/R/RIE, ai sensi del d.P.R. 445/00, sottoscritta dal legale rappresentante, attestante la veridicità dei dati trasmessi e la corrispondenza tra i valori riportati nella modulistica e i valori desumibili dalla documentazione contabile di riferimento tenuta ai sensi di legge;
- la relazione che illustra sia i criteri di corrispondenza tra i valori riportati nella modulistica e i valori desumibili dalla documentazione contabile, sia le evidenze contabili sottostanti (la "**Relazione di Accompagnamento**").

Si precisa che nel presente elaborato non sono riportati eventuali COV del Gestore che, pertanto, dovranno essere aggiunti ai relativi Piani Economico Finanziari ove del caso.

2 Relazione di accompagnamento al PEF aggregato predisposta dal gestore

2.1 Perimetro della gestione/affidamento e servizi forniti

Il Gruppo Veritas è una multi-utility interamente pubblica che eroga servizi ambientali, idrici integrati e pubblici locali nei 44 Comuni dell'area metropolitana di Venezia e in 7 Comuni della provincia di Treviso (**Figura 1**).

Limitatamente al Servizio Integrato di Gestione Rifiuti (di seguito in breve "**Servizio di gestione rifiuti**") il Gruppo Veritas opera nel bacino territoriale facente capo al Consiglio di Bacino "Venezia Ambiente", ovvero:

- i. Direttamente tramite Veritas S.p.A. (di seguito "**Veritas**" o il "**Gestore**") in 33 Comuni del territorio metropolitano di Venezia e in 1 Comune della provincia di Treviso (Mogliano Veneto), attraverso distinti affidamenti.
- ii. Indirettamente in ulteriori 11 Comuni attraverso la collegata A.S.V.O. - Ambiente Servizi Venezia Orientale - S.p.A. (in breve anche **ASVO**) che si occupa della gestione del ciclo integrato di igiene

¹ Tale proposta, come si tratterà nel seguito, è stata fatta con il supporto del consulente Utiliteam Co. Srl.

ambientale, eseguendo la raccolta e lo smaltimento dei rifiuti nei Comuni tra Piave e Tagliamento. In quanto gestore distinto da Veritas, ASVO provvede in autonomia alla predisposizione del PEF secondo le regole del Metodo Tariffario per il Servizio di gestione rifiuti (MTR) e la Relazione di Accompagnamento.

Nell'ambito delle gestioni affidate a Veritas, con riferimento al periodo decorrente dal 1 gennaio 2019 non si segnalano variazioni nei servizi forniti e nelle attività affidate rispetto a quanto già evidenziato nella Relazione di Accompagnamento al PEF Grezzo MTR 2020.

Al fine di redigere i PEF in conformità al modello allegato al MTR, lo scrivente Gestore ha utilizzato la seguente documentazione contabile:

- i. Dati di bilancio di Veritas in riferimento al bilancio chiuso al 31 dicembre 2019 per determinare le entrate tariffarie dell'anno 2021;
- iii. Stratificazione dei cespiti in riferimento al bilancio chiuso al 31 dicembre 2019 di Veritas al fine di identificare i cespiti (o quota parte del loro valore) attribuibili al Servizio integrato di gestione dei rifiuti. I dati stratificati fanno riferimento al libro cespiti della società;
- iv. Bilancio Unbundling in particolare per identificare i *drivers* per la ripartizione dei costi si struttura, per le componenti patrimoniali attribuibili al Servizio di gestione integrata e per la determinazione delle poste rettificative di capitale². I comparti riconducibili alle attività del perimetro regolato sono ricompresi nelle ASA Ambiente, Impianti e Gestione Discariche ed in quota parte nei Servizi Comuni e FOC.

Sono state inoltre utilizzate: estrazioni di dati economici da contabilità analitica nonché dati tecnici ufficiali (es. MUD 2019) o nelle disponibilità del Gestore (es. numero contratti, numero utenti, quantità rifiuti smaltiti, quantità rifiuti avviati a trattamento e recupero, ore personale interno impiegate per raccolte, ore impiegate per spazzamenti e lavaggio, etc.) relativi alle singole gestioni, al fine di identificare dei criteri di ripartizione degli oneri (cd *drivers*) per l'attribuzione di quote di costi promiscui a più affidamenti / servizi.

Si rimanda al paragrafo 3.2 "*Dati per la determinazione delle entrate di riferimento*" per maggiori approfondimenti.

² Veritas a decorrere dal rendiconto consuntivo al 31 dicembre 2016, redige il bilancio regolatorio per il servizio idrico integrato (SII) secondo i Conti Annuali Separati (CAS) previsti dalla Delibera del 24 Marzo 2016, n. 137 nonché secondo le previsioni del Testo Integrato delle Disposizioni in merito agli obblighi di separazione amministrativa e contabile (Unbundling) per le imprese operanti nei settori dell'energia elettrica, il gas e il sistema idrico integrato.

Sulla base di tali disposizioni, Veritas provvede a suddividere in attività e comparti i servizi da essa forniti con particolare riferimento al SII, ma nel contempo differenziando anche le attività afferenti alle altre Aree Strategiche d'Affari (ASA) di Veritas.

2.2 Altre informazioni rilevanti

Il gestore si trova in gestione ordinaria e non è sottoposto ad alcuna procedura concordataria o fallimentare.

Da segnalare che da anni è in corso un Contenzioso in merito all'applicazione dell'Iva sulla Tia di cui si è già trattato profusamente nella Relazione di Accompagnamento al PEF Grezzo MTR 2020.

Veritas ha continuato a sospendere i rimborsi agli utenti dell'Iva applicata alle bollette, in attesa di una modifica legislativa esplicita in tal senso, soprattutto nella considerazione sostanziale che l'imposta richiesta dagli utenti non era nelle disponibilità di Veritas in quanto, per la sua natura di imposta neutrale, era sempre stata versata all'erario.

La sentenza della Cassazione civile a sezioni unite 5078/2016 definisce la Tia1 come un prelievo tributario e di conseguenza fuori del campo di applicazione dell'Iva, tuttavia non ci sono ancora state prese di posizione specifiche e ufficiali da parte degli enti istituzionali (Governo, Ministero dell'economia o Agenzia delle entrate).

La stima dell'importo dell'Iva applicata da Veritas sulla Tia1 ammonta nei vari anni a circa 84 ML€, si evidenzia comunque che il profilo di rischio di Veritas sulla questione è da considerare molto limitato. Va inoltre considerato che per le cause già sostenute e per quelle in corso, nelle quali Veritas è stata chiamata a restituire l'Iva all'utente, l'Agenzia delle entrate non avrebbe più alcun titolo per poter negare il rimborso a Veritas dell'Iva già restituita all'utente; pertanto, il rischio rimane residuale limitato alle eventuali spese legali da risarcire alla controparte (rischio comunque già stanziato a bilancio).

Per quanto riguarda le successive forme di tariffazione per il servizio rifiuti, ovvero la Tia2 ex dlgs 152/2006, la tariffa ex art. 14 commi 29-32 del dl 201/2011 (cosiddetta Tares corrispettivo) e la tariffa art. 1 comma 668 della legge 147/2013 (cosiddetta Tari puntuale o Tarip), l'Agenzia delle entrate ha risposto ad istanza di interpello della Società confermando l'applicazione dell'Iva per tali fattispecie tariffarie.

Inoltre la recentissima sentenza n. 11290/2021, depositata il 29 aprile 2021, della Cassazione a sezioni unite, ha affermato la natura privatistica e la sua assoggettabilità all'Iva anche per la Tari puntuale.

3 Dati relativi alla gestione dell'ambito o bacino di affidamento forniti dal gestore

Di seguito si riportano le modalità di compilazione dei prospetti della raccolta dati per l'MTR.

3.1 Dati tecnici e patrimoniali

3.1.1 Dati sul territorio gestito e sull'affidamento

Il Gestore non evidenzia variazioni attese di perimetro (PG) nel 2021.

3.1.2 Dati tecnici e di qualità

Il Gestore non evidenzia variazioni attese delle caratteristiche del servizio (QL) nel 2021.

Nella **Tabella 1** successiva si riporta, per ciascuna gestione, l'obiettivo relativo alla percentuale di raccolta differenziata da conseguire in ciascun comune/affidamento nel 2021 e il livello effettivamente conseguito nel 2019.

Tabella 1

Comune	%RD 2019	Obiettivo % RD per il 2021
CAMPAGNA LUPIA	80,88%	81,39%
CAMPOLONGO MAGGIORE	81,62%	81,85%
CAMPOGARA	79,65%	80,21%
CAVALLINO TREPORTI	74,89%	79,80%
CAVARZERE	74,00%	77,65%
CEGGIA	89,33%	87,91%
CHIOGGIA	65,92%	67,20%
CONA	85,85%	87,10%
DOLO	77,53%	78,21%
ERACLEA	74,58%	75,69%
FIESSO D'ARTICO	75,58%	77,17%
FOSSALTA DI PIAVE	88,25%	89,96%
FOSSO'	81,23%	81,33%
JESOLO	60,03%	62,08%
MARCON	79,67%	81,73%
MARTELLAGO	83,53%	83,57%
MEOLO	86,24%	86,07%
MIRA	84,02%	83,78%
MIRANO	78,58%	79,49%
MOGLIANO VENETO	76,12%	76,91%
MUSILE DI PIAVE	78,21%	78,93%
NOALE	81,55%	82,73%
NOVENTA DI PIAVE	77,82%	79,24%
PIANIGA	78,85%	79,41%
QUARTO D'ALTINO	79,98%	80,39%
SALZANO	79,59%	79,60%
SAN DONA' DI PIAVE	85,01%	86,15%
SANTA MARIA DI SALA	84,29%	85,54%
SCORZE'	80,28%	80,55%

Comune	%RD 2019	Obiettivo % RD per il 2021
SPINEA	83,25%	83,88%
STRA	78,01%	79,59%
TORRE DI MOSTO	79,29%	78,59%
VENEZIA	61,40%	66,04%
VIGONOVO	78,08%	80,21%
Totale complessivo	70,76%	73,55%

Indagini di soddisfazione degli utenti

Anche per l'anno 2020, la società Quaeris S.r.l., per conto di Veritas ed Asvo, in Ati con Demetra Opinioni.net S.r.l.³, ha svolto un'indagine di *Customer satisfaction* relativamente ai servizi svolti dalla Società, tra cui il servizio di igiene ambientale.

L'ultima indagine di *Customer Satisfaction* si basa su informazioni raccolte nel corso dei mesi di agosto e settembre 2020; è stato intervistato un campione totale di 8.632 utenti di cui 5.909 domestici e 2.723 commerciali. L'intervista è stata condotta con sistema CATI (Computer-Assisted Telephone Interviewing) per l'87,9% - e CAWI (Computer-Assisted Web Interviewing) per il 12,1%.

Sono stati analizzati aspetti di qualità del prodotto/servizio e aspetti di relazione/comunicazione.

In riferimento alla qualità del servizio, sono stati analizzati i seguenti fattori specifici al Servizio Integrato di Gestione Rifiuti:

1. Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta;
2. La frequenza del servizio di raccolta porta a porta;
3. L'adeguatezza dei contenitori dati in dotazione (numero, tipo) per la raccolta porta a porta;
4. La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati;
5. La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata;
6. L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore;
7. La quantità dei contenitori stradali per la raccolta differenziata presenti nella sua zona di residenza;
8. L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti;
9. La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali;
10. L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale;
11. La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette;
12. Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento;
13. Gli orari di accesso al centro di raccolta;
14. Il servizio svolto dal centro di raccolta;
15. Il servizio Ecomobile / Ecofurgone;
16. Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini.

³ Quaeris e Demetra sono soggetti terzi, a garanzia che la raccolta delle informazioni e l'elaborazione degli stessi siano indipendenti e veritieri. Le due società sono state individuate attraverso bando di gara.

In riferimento all'aspetto di relazione/comunicazione sono stati analizzati i seguenti fattori:

1. Gli orari di apertura degli uffici;
2. La cortesia e competenza del personale;
3. I tempi di risposta alle richieste;
4. I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center;
5. La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet;
6. La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni;
7. La frequenza e la puntualità delle informazioni.

Nella rilevazione 2020 l'aspetto "I tempi di attesa agli sportelli" non è stato analizzato, in quanto i risultati sarebbero stati non significativi o deviati a causa dell'emergenza Covid-19.

Si rimanda al report in allegato per l'illustrazione dei risultati (**Allegato 1**).

Attività di preparazione per il riutilizzo e il riciclo

In relazione alle attività di preparazione per il riutilizzo e il riciclo si rimanda all'**Allegato 2** con cui si fornisce per ciascun comune l'indicatore relativo alle impurità/frazioni estranee della frazione relativa alla raccolta differenziata come risultante dal conferimento al CONAI.

3.1.3 Fonti di finanziamento

Di seguito si riporta in **Tabella 2** il dettaglio delle fonti di finanziamento, con particolare dettaglio a quelle derivanti da mezzi di terzi.

I valori riportati in tabella sono quelli attribuiti al Servizio di gestione rifiuti secondo *drivers* finanziari aggiornati e rilevati con gli stessi criteri utilizzati per l'Unbundling regolatorio.

Tabella 2

FONTI DI FINANZIAMENTO	ANNO 2019	Nota di bilancio 2019
MEZZI PROPRI	25.870.377	21
MEZZI DI TERZI	44.017.929	
Finanziamenti a medio-lungo termine	16.366.351	22
Prestiti obbligazionari	14.711.403	23
Altre passività consolidate	1.580.631	
Finanziamenti a breve termine	3.296.197	22
Altre passività correnti	8.063.348	32

Si rimanda alle rispettive note del bilancio al 31 dicembre 2019 per maggiori approfondimenti sulla natura delle varie poste.

Si precisa, inoltre, che ai fini della determinazione del CIN (Capitale Circolante Netto) le poste rettificative del capitale (PR), sono stati considerati i seguenti dati patrimoniali relativamente ai dati al 31/12/2019 definiti, ai sensi dell'art.12.4 dell'Allegato A all'MTR, "forme alternative di finanziamento" (**Tabella 3** tratta dal tool ANEA):

- Fondo di Trattamento di Fine Rapporto, per un valore complessivo di Euro 13.507.637;
- Fondi Rischi ed Oneri per un valore complessivo di Euro 20.724.223. Nel valore è ricompreso il debito al 31/12/2019 per “maggior fatturato” gestioni Tarip;
- Fondo TIA1 per un valore complessivo di Euro 7.990.897;
- Fondo svalutazione crediti per un valore complessivo di Euro 24.900.892.

Tabella 3

12.4 - Poste rettificative del capitale

FONTI DI FINANZIAMENTO - Anno 2019	VERITAS SPA
TFR, FONDO RISCHI E ALTRI (PR)	67.123.649
TFR	13.507.637
Fondo di quiescenza	0
Fondo rischi e oneri	20.724.223
Fondo rischi su crediti	7.990.897
Fondo svalutazione crediti (per la parte deducibile da norme fiscali)	24.900.892
Fondo imposte e tasse (anche differite)	0
Fondo per la gestione post-mortem	0
Fondo per il ripristino beni di terzi	0

Fonte: Tool ANEA

3.2 Dati per la determinazione delle entrate di riferimento

Il PEF MTR 2021, redatto in conformità al modello allegato al MTR, sintetizza tutte le informazioni e i dati rilevanti per la determinazione delle entrate tariffarie relative all'anno 2021 in coerenza con i criteri disposti dall'Autorità.

I costi riconosciuti, in un'ottica di omogeneità di rappresentazione e nella trattazione degli oneri ammissibili, sono riclassificati nelle seguenti componenti (di seguito anche i “Comparti”):

- **Costi e ricavi operativi (Costi operativi di gestione e Costi operativi comuni)** di cui si tratterà ai paragrafi 3.2.1 “Dati di conto economico” e 3.2.2 Focus sui ricavi derivanti da vendita di materiali e/o energia”
 - i. **CRT:** costi operativi per l'attività di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani indifferenziati, ossia l'insieme delle operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio: porta a porta, stradale, misto, di prossimità e a chiamata) e di trasporto dei rifiuti urbani indifferenziati verso impianti di trattamento, recupero e smaltimento, con o senza trasbordo su mezzi di maggiori dimensioni. Tale comparto è composto al 86% da costi del personale (retribuzioni, oneri sociali e altri costi), trasporto e movimentazione rifiuti, manutenzioni mezzi e attrezzature, carburanti e lubrificanti;
 - ii. **CTS:** costi operativi per l'attività di trattamento e smaltimento dei rifiuti urbani, incluse eventuali operazioni di pretrattamento dei rifiuti urbani residui. Tale comparto è composto in prevalenza da costi relativi al conferimento di rifiuti indifferenziati, si precisa tuttavia, che sono ricompresi anche i costi collegati a queste attività quali costi del personale, manutenzioni, energia elettrica;
 - iii. **CTR:** costi operativi per l'attività di trattamento e di recupero dei rifiuti urbani e delle operazioni per il conferimento delle frazioni della raccolta differenziata alle piattaforme o agli

impianti di trattamento (finalizzato al riciclo e al riutilizzo, o in generale al recupero). Tale comparto è composto in prevalenza da costi relativi allo smaltimento di rifiuti differenziati, si precisa tuttavia, che sono ricompresi anche i costi collegati a queste attività quali costi del personale, manutenzioni, energia elettrica;;

- iv. **CRD:** costi operativi per l'attività di raccolta e trasporto delle frazioni differenziate, ossia l'insieme delle operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio: porta a porta, stradale e misto) e di trasporto delle frazioni differenziate dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento e di riutilizzo e/o di recupero, con o senza trasbordo su mezzi di maggiori dimensioni. Tale comparto è composto al 87% da costi del personale (retribuzioni, oneri sociali e altri costi), raccolta e trasporto di rifiuti differenziati, manutenzioni mezzi e attrezzature, carburanti e lubrificanti trasporto e movimentazione rifiuti;
 - v. **COI** (costi operativi incentivanti);
 - vi. **CSL:** costi operativi per l'attività di spazzamento e lavaggio, ossia l'insieme delle operazioni di spazzamento meccanizzato, manuale e misto, di lavaggio strade e suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito. Sono altresì incluse la raccolta dei rifiuti abbandonati su strade o aree pubbliche, o su strade private soggette ad uso pubblico, su arenili e rive fluviali e lacuali, nonché aree cimiteriali. Tale comparto è composto al 83% da costi del personale (retribuzioni, oneri sociali e altri costi), spazzamento e lavaggio;
 - vii. **CARC:** costi operativi per l'attività di gestione delle tariffe e dei rapporti con gli utenti, che comprende le operazioni di: i) accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento); ii) gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o call-center; iii) gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso; iv) promozione di campagne ambientali di cui al comma 9.2, lett. a) del MTR; v) prevenzione della produzione di rifiuti urbani di cui al comma 9.2, lett. b) del MTR. Rientrano in questo comparto i costi degli Ispettori Ambientali;
 - viii. **CGG:** costi generali di gestione relativi sia al personale non direttamente impiegato nelle attività operative del servizio integrato di gestione dei RU, sia, in generale, la quota parte dei costi di struttura;
 - ix. **CCD** (costi relativi alla quota di crediti inesigibili);
 - x. **CO_{AI}** (quota di oneri di funzionamento degli Enti territorialmente competenti, di Arera, etc.);
 - xi. **AR** e **AR_{CONAI}** (ricavi);
 - xii. Oltre a poste di conguaglio e previsionali;
- **Costi d'uso del capitale** di cui si tratterà al paragrafo 3.2.3 *"Dati relativi ai costi di capitale"*
- i. **AMM** (componente a copertura dei costi degli ammortamento delle immobilizzazioni);
 - ii. **ACC** (componente a copertura degli accantonamenti ammessi);
 - iii. **R** e **R_{LIC}** (remunerazione del capitale investito netto e delle immobilizzazioni in corso).

Nella seguente **Tabella 4** si riporta il PEF MTR 2021 aggregato predisposto in conformità con quanto richiesto dall'Autorità.

La tabella riporta evidenza dei soli costi dello scrivente Gestore basati sui dati di bilancio 2019 (oltre

inflazione prevista dal MTR), ovvero senza considerare in questa sede, le seguenti rate di conguaglio di cui si tratterà successivamente:

1. la seconda rata del RC 2018;
2. la prima rata del RC 2019;
3. la prima rata del RCU 2020.

Tabella 4: PEF AGGREGATO

Appendice 1 al MTR (versione integrata con la deliberazione 493/2020/R/RIF)

● PEF 2021

	Input dati Ciclo integrato RU	Gestore VERITAS SPA	REF.
	Input gestori (G) Input Ente territorialmente competente (E) Dato calcolato (C) Dato MTR (MTR)	Solo costi competenza anno 2019	
Costi dell'attività di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani indifferenziati CRT	G	27.849.346	1
Costi dell'attività di trattamento e smaltimento dei rifiuti urbani CTS	G	31.298.714	2
Costi dell'attività di trattamento e recupero dei rifiuti urbani CTR	G	9.532.043	3
Costi dell'attività di raccolta e trasporto delle frazioni differenziate CRD	G	46.464.366	4
Costi operativi incentivanti variabili di cui all'articolo 8 del MTR COI^{EXP}_{TV}	G		
Proventi della vendita di materiale ed energia derivante da rifiuti AR	G	-6.408.084	5
Fattore di Sharing b	E	0,60	
Proventi della vendita di materiale ed energia derivante da rifiuti dopo sharing b(AR)	E	-3.844.850	
Ricavi derivanti dai corrispettivi riconosciuti dal CONAI AR_{CONAI}	G	-480.106	6
Fattore di Sharing b(1+ω)	E	0,84	
Ricavi derivanti dai corrispettivi riconosciuti dal CONAI dopo sharing b(1+ω)AR_{CONAI}	E	-403.289	
Oneri relativi all'IVA indetraibile	G		
ΣTV_a totale delle entrate tariffarie relative alle componenti di costo variabile	C	110.896.330	
Costi dell'attività di spazzamento e di lavaggio CSL	G	26.900.643	7
Costi per l'attività di gestione delle tariffe e dei rapporti con gli utenti CARC	G	8.588.828	8
Costi generali di gestione CGG	G	16.916.582	9
Costi relativi alla quota di crediti inesigibili CCD	G	417.386	10
Altri costi CO_{AL}	G	1.232.361	11
Costi comuni CC	C	27.155.157	
Ammortamenti Amm	G	9.728.914	
Accantonamenti Acc	G	2.273.587	
- di cui costi di gestione post-operativa delle discariche	G		
- di cui per crediti	G	2.273.587	
- di cui per rischi e oneri previsti da normativa di settore e/o dal contratto	G		
- di cui per altri non in eccesso rispetto a norme tributarie	G		
Remunerazione del capitale investito netto R	G	3.309.734	
Remunerazione delle immobilizzazioni in corso R_{LIC}	G	91.063	
Costi d'uso del capitale CK	C	15.403.297	
Costi operativi incentivanti fissi di cui all'articolo 8 del MTR COI^{EXP}_{TF}	G		
Oneri relativi all'IVA indetraibile	G		
ΣTF_a totale delle entrate tariffarie relative alle componenti di costo fisse	C	69.459.097	
ΣT_a = ΣTV_a + ΣTF_a	C	180.355.427	

La sommatoria dei valori di cui ai Ref. 1-11 è pari a Euro 162.312.080

I parametri per il calcolo dei coefficienti di sharing degli AR ed AR CONAI nonché i coefficienti per la determinazione della gradualità di cui all'art.16 dell'Allegato A all'MTR ai fini dell'elaborazione dei singoli PEF MTR sono stati indicati dal Consiglio di Bacino Venezia Ambiente. In particolare:

- Fattore di sharing "b" degli altri ricavi AR esclusi dal circuito CONAI: 0,6;
- Fattore di sharing "b (1 + ωa)" degli altri ricavi AR inclusi nel circuito CONAI: 0,84;
- Fabbisogni standard: i fabbisogni standard da utilizzare sono quelli trasmessi dal Consiglio di

Bacino applicando ad ogni Comune le effettive distanze percorse per l'avvio del rifiuto a recupero/smaltimento.

I dati di cui alla **Tabella 4** sono stati inputati dal Gestore sulla base dei dati di bilancio consuntivo dell'anno 2019.

3.2.1 Dati di conto economico

Con riferimento al 2021, al fine di determinare le componenti di costo e ricavo operativi (di gestione e comuni) riportate nel PEF MTR 2021 aggregato, sono stati dapprima individuati tutti i costi effettivamente sostenuti ed i ricavi percepiti dal Gestore nell'anno 2019, come rilevati dalle fonti contabili obbligatorie.

In analogia con quanto fatto per la predisposizione del PEF Grezzo MTR 2020, si è provveduto ad estrarre dal gestionale aziendale (SAP R3) il Conto Economico consuntivo dell'annualità 2019 riconducibile a:

1. ASA Ambiente, Impianti e Gestione Discariche contenente le transazioni di contabilità generale ed analitica interamente riconducibili al Servizio di gestione rifiuti ed altre attività accessorie svolte dalla Divisione Ambiente (costi operativi). Le transazioni sono state associate ai comparti (o multicomparti) del MTR, viceversa sono state escluse ove riferite ad attività non rientranti nel perimetro come da indicazioni dell'Autorità (cd. Attività esterne - ATTEST);
2. Servizi Comuni e FOC promiscui alle diverse attività svolte dal Gestore (costi operativi comuni). Da tale estrazione sono stati considerati solo i costi che sono stati attribuiti in quota parte a specifici comparti del Servizio di gestione rifiuti (CARC, COAL, CGG) secondo le regole di separazione contabile (rif. Unbundling contabile). Inoltre, a tale valore è stata sottratta una quota di costi di struttura attribuibile alle attività da escludere (es. attività esterne) calcolata in base alla percentuale di incidenza delle attività esterne al perimetro identificate nell'ASA Ambiente, Impianti e Gestione Discariche sul totale delle suddette ASA.

Si precisa che in seguito ad analisi e approfondimenti sui costi del 2019, sono state riviste alcune associazioni di costi ai comparti del MTR rispetto a quanto attribuito nel PEF Grezzo MTR 2020. Ad esempio:

- i costi riconducibili agli Ispettori Ambientali sono stati associati unicamente al comparto CARC e non anche al comparto CRT come avvenuto in precedenza;
- i costi riconducibili alla raccolta di rifiuti ingombranti sono stati associati unicamente al comparto CRT e non anche al comparto CRD come avvenuto in precedenza.

Tali attribuzioni sono evidenti nel confronto tra il PEF Grezzo MTR 2020 e il PEF MTR 2021 ed incidono in modo differente nel driver dei costi operativi di cui si tratterà in seguito.

La **Figura 1** sotto riportata rappresenta in forma sintetica le attività svolte per determinare il totale del Conto Economico considerato per il calcolo del PEF MTR 2021.

Figura 1



Per le transazioni associate a multicomparti si è provveduto ad applicare i seguenti *driver* forniti dalla Divisione Ambiente di Veritas:

Multicomparti	Drivers per attribuzione dei dati economici ai singoli Comparti
CRT-CRD	n. ore per servizio raccolta indifferenziata / differenziata
CRT-CRD-CSL	n. ore per servizio raccolta indifferenziata e per servizio di raccolta differenziata e per il servizio di spazzamento e lavaggio
CTS-CTR	Quantità del rifiuto indifferenziato / differenziato raccolto

Riconciliazione delle componenti di costo riportate nel PEF con il bilancio 2019 del Gestore

Al fine di quantificare il perimetro delle poste di Conto Economico per il calcolo del MTR (Ref. H, **Tabella 5**), dal CE di Veritas sono state effettuate le seguenti rettifiche:

- è stata calcolata la quota parte dei Servizi Comuni e FOC attribuibili al Servizio di gestione rifiuti secondo le regole dell'Unbundling pari a Euro -26.768.366 (Ref. D, **Tabella 5**) che è stata sommata al totale ASA Ambiente, Impianti e Gestione Discariche;
- sono state escluse le poste relative ad attività fuori perimetro e/o da escludere per il calcolo del MTR (es. attività derattizzazione e disinfestazione delle zanzare, oneri straordinari⁴, etc.), come indicato dall'Autorità (Ref. F, **Tabella 5**)⁵;
- sono state escluse le poste rettificative e gli ammortamenti, per una variazione complessiva di Euro -17.630.731 (Ref. G, **Tabella 5**).

La differenza tra il valore ed i costi della produzione delle poste 2019 da considerare per il calcolo del MTR, pari a Euro – -160.385.687 (Ref. H, **Tabella 5**) riconcilia con i ricavi ed i costi operativi riportati nel PEF aggregato referenziati da 1 a 11 (**Tabella 4**) aggiornati al 2021, come meglio rappresentato nella successiva **Tabella 6**.

Nella **Tabella 6** il totale CE al 31 dicembre 2019 per il calcolo dell'MTR (Ref. H, **Tabella 5**) è stato scorporato per i costi e ricavi operativi referenziati da 1 a 11 nel PEF aggregato aggiornati al 2021 (in colonna per il totale delle voci di bilancio ed in riga per il totale di ciascun comparto) con il tasso di inflazione previsto dall'Autorità⁶ (**Tabella 4**). Tale ricostruzione riconcilia anche con quanto predisposto per il tool ANEA (al foglio "Sintesi_RDT"⁷ del file "ToolMTR2021_VeritasAggregato") come risulta dalla **Tabella 6** sotto.

⁴ Tra le poste escluse vi sono i costi/ricavi derivanti dall'attività di intermediazione con Ecoprogetto/Ecoricicli intrapresa dal 2019 per la controllata ASVO che non prevedono margine ed i costi sostenuti per la mareggiata di novembre 2019 nel Comune di Jesolo che verranno coperti dal Comune con contributi della Regione.

⁵ Le attività fuori perimetro e/o da escludere per il calcolo del MTR sono identificate puntualmente nel CE dell'ASA Ambiente, Impianti e Gestione Discariche sulla base della descrizione del conto di contabilità (numero conto e/o Centro di Costo e/o Ordine Interno). Per quanto riguarda i valori dei servizi Comuni e FOC, questi sono stati decurtati di una quota pari all'incidenza percentuale dei costi (e non anche i ricavi come fatto per il PEF Grezzo MTR 2020) delle attività esterne/comparti da escludere puntualmente identificati sul totale dell'ASA Ambiente, Impianti e Gestione Discariche.

⁶ Come si legge all'art. 6.5 del MTR integrato con delibere 238/2020/R/rif e 493/2020/R/rif "Ai fini dell'aggiornamento dei costi di cui al comma 6.3, il tasso di inflazione relativo all'anno a, inteso come variazione percentuale della media calcolata su 12 mesi dell'indice mensile ISTAT per le Famiglie di Operai ed Impiegati (FOI esclusi i tabacchi) nei mesi da luglio dell'anno (a-1) rispetto a giugno dell'anno successivo, (...) Per l'annualità 2021, il citato tasso di inflazione è pari a $\pi_{2021} = 0,1\%$ ".

⁷ Il foglio sintetizza quanto puntualmente inserito nel file "Gestore1_RDT2021" che riporta, per riga di conto economico, tutti i valori del CE Veritas 2019 relativi alle ASA nel perimetro del Servizio di gestione rifiuti, comprese le poste rettificative, straordinarie e i comparti da escludere.

Tabella 5

VERITAS SpA	CONTO ECONOMICO	OIC 2019	ASA Ambiente e ASA Impianti	ALTRE ASA	STRUTTURA	Quota struttura attribuita al SIGR	TOTALE CE SIGR (compresi fuori perimetro e poste rettificative)	Fuori perimetro + altre poste da escludere per il calcolo dell'MTR	Poste rettificative del perimetro, amm.ti	TOTALE CE 2019 per il calcolo dell'MTR
	REF.	(A+B+C)	A	B	C	D	E=A+D	F	G	H= E-F-G
A - VALORE DELLA PRODUZIONE										
1. Ricavi delle vendite e delle prestazioni	363.254.533		193.421.422	167.817.571	2.015.540	1.029.999	194.451.421	185.069.577	-	9.381.844
2. Variazioni rimanenze prodotti in corso di lav.	-		-	-	-	-	-	-	-	-
3. Variazioni dei lavori in corso su ordinazione	- 711.983		196.887	993.212	84.342	48.335	245.222	803.463	-	558.241
4. Incrementi di immobilizzazioni per lavori interni	6.379.084		102.618	5.462.705	813.761	369.097	471.715	84.385	-	387.330
5. Altri ricavi e proventi	16.882.488		1.774.220	8.429.041	6.679.227	3.414.749	5.188.969	373.246	195.117	4.620.606
TOTALE VALORE DELLA PRODUZIONE	385.804.122		195.495.146	180.716.105	9.592.871	4.862.180	200.357.327	186.330.671	195.117	13.831.539
B - COSTI DELLA PRODUZIONE										
6. Per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	17.630.421		7.790.805	9.492.387	347.229	186.309	7.977.114	186.475	820	7.789.819
7. Per servizi	140.255.464		68.295.584	55.452.932	16.506.948	7.813.319	76.108.903	2.161.020	503.528	73.444.355
8. Per godimento di beni di terzi	5.957.311		1.755.743	3.323.778	877.789	360.683	2.116.426	37.721	12.262	2.066.443
9. Per il personale	146.242.632		75.147.477	40.388.946	30.706.209	15.860.608	91.008.085	2.037.560	27.267	88.943.258
10. Ammortamenti e svalutazioni	45.065.826		11.960.545	21.618.565	11.486.716	5.705.130	17.665.675	2.013.976	15.651.698	-
11. Variazioni rimanenze materie prime, consumo e merci	- 186.353		-	190.764	4.412	-	-	-	-	-
12. Accantonamenti per rischi	1.687.863		20.000	1.667.863	-	749.836	769.836	-	769.836	-
13. Altri accantonamenti	3.819.067		3.121.688	735.754	1.433.134	3.594	3.125.281	2.750.444	374.837	-
14. Oneri diversi di gestione	5.174.743		1.785.129	1.523.948	1.865.666	951.069	2.736.199	277.248	485.600	1.973.350
TOTALE COSTI DELLA PRODUZIONE	365.646.974		169.876.971	132.541.901	63.228.102	31.630.547	201.507.518	9.464.445	17.825.847	174.217.226
DIFFERENZA TRA VALORE E COSTI PRODUZIONE	20.157.148	=	25.618.175	48.174.204	- 53.635.231	- 26.768.366	- 1.150.191	176.866.226	- 17.630.731	- 160.385.687
	REF.	(A+B+C)	A	B	C	D	E=A+D	F	G	H= E-F-G

Tabella 6

VERITAS SpA	CONTO ECONOMICO	OIC 2019	CSL	CRT	CTS	CRD	CTR	CARC	CGG	CCD	COAL	Sub totale per riconciliazione con tabella Tool ANEA	AR	AR_CONAI	TOTALE CE 2019 per il calcolo dell'MTR	TOTALE CE 2019 per il calcolo dell'MTR aggiornati al 2021
A - VALORE DELLA PRODUZIONE																
1. Ricavi delle vendite e delle prestazioni		363.254.533	7.136	969.417	0	69.484	0	266.511	873.102	0	389.757	2.575.407	6.332.030	474.407	9.381.844	9.494.529
2. Variazioni rimanenze prodotti in corso di lav.		-	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3. Variazioni dei lavori in corso su ordinazione		711.983	0	0	0	0	0	0	48.335	0	-606.576	-558.241	0	0	-558.241	-564.946
4. Incrementi di immobilizzazioni per lavori interni		6.379.084	5.344	6.141	0	6.748	0	0	369.097	0	0	387.330	0	0	387.330	391.982
5. Altri ricavi e proventi		16.882.488	25.491	30.637	2.133	61.598	5.917	1.016.434	2.405.257	0	1.073.140	4.620.606	0	0	4.620.606	4.676.104
TOTALE VALORE DELLA PRODUZIONE		385.804.122	37.971	1.006.195	2.133	137.830	5.917	1.282.945	3.695.791	0	856.320	7.025.102	6.332.030	474.407	13.831.539	13.997.670
B - COSTI DELLA PRODUZIONE																
6. Per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci		17.630.421	1.546.567	2.809.747	5.952	3.150.767	25.543	46.668	185.765	0	18.810	7.789.819	0	0	7.789.819	7.883.383
7. Per servizi		140.255.464	4.594.071	6.246.128	30.834.412	13.643.072	9.018.714	2.251.104	6.021.757	0	835.098	73.444.355	0	0	73.444.355	74.326.496
8. Per godimento di beni di terzi		5.957.311	197.668	498.372	1.687	818.237	5.995	53.337	349.538	0	141.609	2.066.443	0	0	2.066.443	2.091.263
9. Per il personale		146.242.632	20.203.879	18.869.301	87.161	28.295.122	373.860	7.400.043	13.466.530	0	247.362	88.943.258	0	0	88.943.258	90.011.556
10. Ammortamenti e svalutazioni		45.065.826	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11. Variazioni rimanenze materie prime, consumo e merci		186.353	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12. Accantonamenti per rischi		1.687.863	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
13. Altri accantonamenti		3.819.067	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
14. Oneri diversi di gestione		5.174.743	77.160	101.464	167	143.538	717	18.685	388.010	412.432	831.176	1.973.350	0	0	1.973.350	1.997.052
TOTALE COSTI DELLA PRODUZIONE		365.646.974	26.619.345	28.525.012	30.929.380	46.050.736	9.424.829	9.769.837	20.411.600	412.432	2.074.055	174.217.226	0	0	174.217.226	176.309.749
DIFFERENZA TRA VALORE E COSTI PRODUZIONE		20.157.148	-26.581.375	-27.518.817	-30.927.247	-45.912.906	-9.418.912	-8.486.892	-16.715.808	-412.432	-1.217.735	-167.192.124	6.332.030	474.407	-160.385.687	-162.312.080
			-26.900.643	-27.849.346	-31.298.714	-46.464.366	-9.532.043	-8.588.828	-16.916.582	-417.386	-1.232.361	-169.200.269	6.408.084	480.106	-162.312.080	

00



Costi ricorrenti generali e costi ricorrenti comuni - Esclusi i costi del capitale

Anno contabile 2019 (tariffa 2021)	TF	TV	TV	TV	TV	TF	TF	TF	TF	TF	Totale
VERITAS SPA	CSL 2019	CRT 2019	CTS 2019	CRD 2019	CTR 2019	CARC 2019	CGG 2019	CCD 2019	ACC 2019	COal 2019	
Ricavi A1 (CCN)	7.136	178.399.184	0	6.875.921	0	266.511	873.111	0		389.757	186.811.620
Ricavi AR	0	0	0	6.332.030	0	0	9	0		0	6.332.039
Ricavi ARCONAI	0	0	0	474.407	0	0	0	0		0	474.407
B6	1.546.567	2.809.747	5.952	3.150.767	25.543	46.668	185.765	0		18.810	7.789.819
B7	4.605.482	6.300.062	30.855.419	13.691.424	9.017.694	2.297.831	6.269.753	0		835.098	73.872.762
B8	200.037	500.895	1.687	821.092	5.995	53.337	354.053	0		141.609	2.078.705
B9	20.203.879	18.869.301	87.161	28.295.122	373.860	7.400.043	13.466.530	0		247.362	88.943.258
B11	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0
B14	83.339	106.210	167	156.532	717	20.040	512.669	412.432		832.603	2.124.709
Costi della produzione	26.639.304	28.586.214	30.950.387	46.114.937	9.423.809	9.817.918	20.788.769	412.432		2.075.482	174.809.253
Capitalizzazioni	5.344	6.141	0	6.748	0	0	417.432	0		-606.576	-170.911
Poste rettificative	52.585	1.061.256	23.140	195.282	4.897	1.331.027	3.655.529	0		1.464.324	7.788.040
Totale valori 2019	26.581.375	27.518.817	30.927.247	45.912.906	9.418.912	8.486.892	16.715.808	412.432		1.217.735	167.192.124
Totale valori MTR 2021	26.900.643	27.849.346	31.298.714	46.464.366	9.532.043	8.588.828	16.916.582	417.386		1.232.361	169.200.269

1,012 tasso inflazione per agg.to al 2021

Fonte: Tool ANEA

Criteri di attribuzione dei costi ai singoli Comuni e drivers applicati

Rispetto ai valori aggregati come rappresentati sopra, lo scrivente Gestore ha inteso avvalersi di un consulente esterno, Utiliteam Co. Srl (in breve **Utiliteam**), leader nazionale nella consulenza regolatoria alle public utilities soggette alla potestà regolazione di ARERA, nella definizione di un progetto tariffario articolato sui 34 comuni in gestione.

Il progetto tariffario proposto vuol essere espressione di una pianificazione economico finanziaria di lungo termine, coerente con la pianificazione del servizio prevista dai contratti di concessione, che possa pertanto contemperare le esigenze del territorio con la necessità di garantire equilibrio economico finanziario a ciascuna gestione.

L'equilibrio economico-finanziario non può essere verificato facendo riferimento soltanto al PEF annuale redatto ai sensi del MTR, se non altro perché l'equilibrio presuppone anche la sostenibilità finanziaria della gestione e degli investimenti, tenuto conto degli obblighi derivanti dagli impegni assunti, e pertanto dovrebbe essere valutato su un orizzonte temporale adeguato.

Di conseguenza la valutazione dell'equilibrio economico finanziario, nonché le modalità di raggiungimento dello stesso, deve avvenire mediante una pianificazione per lo meno di medio termine da operare al di fuori degli schemi messi a disposizione dalla regolazione.

Nella definizione proposta di articolazione del PEF MTR 2021 per i 34 Comuni gestiti da Veritas sono stati considerati ove possibile le allocazioni puntuali della contabilità analitica del Gestore, viceversa, applicati dei driver per l'allocazione dei costi nei singoli Comuni.

I *driver* utilizzati per ripartire i valori del PEF MTR 2021 Aggregato in singoli gestioni (Comuni), sono stati i seguenti:

Comparto	Drivers per attribuzione dei dati economici ai singoli Comuni
<u>COSTI OPERATIVI</u>	
CRT	Il Costo Raccolta Indifferenziata è stato attribuito ai Comuni individuando raggruppamenti omogenei definiti sulla base delle Frequenze di Raccolta annua ⁸ , della Tipologia di Raccolta ⁹ e dell'Area Geografica ¹⁰ di pertinenza (specifichiamo che, tutti comuni che, per customizzazione del servizio, sono rimasti esclusi dai raggruppamenti risultano valorizzati come da Co.An. ¹¹). Per ciascun raggruppamento omogeneo, è stato individuato un costo standard del servizio per frequenza annua di raccolta, che rapportato al numero Ab. Equivalenti, ponderato sulle Utenza non domestiche, ha conseguentemente redistribuito il costo in maniera lineare.
CRD	Il Costo Raccolta Differenziata è stato attribuito ai Comuni individuando rag-

⁸ Le Frequenze di Raccolta della componente CRT sono le Frequenze annue di raccolta della frazione secco.

⁹ Le Tipologie di Raccolta identificate sono: Porta a Porta, Cassonetto e Misto.

¹⁰ Aree Geografiche individuate: Mirese, Venezia Est, Venezia Ovest.

¹¹ Comuni esclusi dai raggruppamenti: Venezia, Cavarzere, Fossalta di Piave, Pianiga, San Donà di Piave, Chioggia, Eraclea, Jesolo.

	gruppamenti omogenei definiti sulla base delle Frequenze di Raccolta annua ¹² , della Tipologia di Raccolta (specifichiamo che, tutti comuni che, per customizzazione del servizio, sono rimasti esclusi dai raggruppamenti risultano valorizzati come da Co.An.). Per ciascun raggruppamento omogeneo, è stato individuato un costo standard del servizio per frequenza annua di raccolta, che rapportato al numero Ab. equivalenti ha conseguentemente redistribuito il costo in maniera lineare.
CTS e CTR	Ribaltati alle singole gestioni con “driver unici”, ovvero quantità rifiuti indifferenziati e quantità frazioni differenziate, in analogia con l’operato 2020 del Consiglio di Bacino
CSL	CSL determinato come valore misto tra dato puntuale da contabilità analitica del Gestore e dato attribuito con driver “ore servizio”
<u>RICAVI</u>	
AR e AR_CONAI	Puntuali da contabilità analitica del Gestore
<u>Altri COSTI</u>	
CGG	Parametrati ai costi operativi di cui sopra
COal	Misto tra dato puntuale da contabilità analitica del Gestore e dato attribuito con driver: se di provenienza dall’ASA AMBIENTE sono stati ribaltati con il driver “numero utenze” e driver “ton. rifiuti indiff.” quando riferiti a costi <i>post mortem</i> delle discariche (in quest’ultimo caso sono stati ripartiti solo tra i comuni interessati), se di provenienza dell’ASA STRUTTURA parametrati ai costi operativi
CARC	Parametrati ai costi operativi ad eccezione dei Comuni per i quali nel 2019 non è stato svolto il servizio di gestione del rapporto con le utenze (Cavarzere, Ceggia e Cona). I CARC provenienti dall’ASA AMBIENTE (es. Ispettori Ambientali) sono attribuiti puntualmente come da contabilità analitica del Gestore
CCD	Allocati puntualmente sul comune di Venezia

Nell’ambito di tutte le operazioni tese al ribaltamento al perimetro del Servizio di gestione rifiuti dei costi operativi diretti e dei costi di struttura

- Il valore dei costi capitalizzati indirettamente sono andati a riduzione del valore dei costi di gestione, rientrando poi nel conteggio della componente CK tramite la relativa stratificazione in investimenti;
- Le variazioni delle rimanenze di materiali sono state considerate nei costi per materiali, attribuite in proporzione agli utilizzi.

Dettaglio dei costi legati alle campagne ambientali e ad eventuali misure di prevenzione

Veritas ha sostenuto, per le annualità in oggetto, costi legati alle campagne ambientali e a misure di prevenzione della produzione di rifiuti urbani con modalità che possono riassumersi:

- attività informative;
- progetti educativi di un comune o più comuni affidato a Veritas;
- progetti educativi gestiti in forma associata da Veritas per conto dei comuni affidanti.

Tali costi, se del caso, sono stati sostenuti direttamente dai Comuni ed iscritti nel consuntivo dei PEF.

¹² Le Frequenze di Raccolta della componente CRD corrispondono alla sommatoria delle Frequenze annue di raccolta per le frazioni: Organico, Carta, Plastica, Vetro, Lattine e Verde Vegetale.

Dettaglio COI

Come detto in precedenza, il Gestore non ha quantificato costi operativi incentivanti.

Dettaglio CO_{AL}

Si riporta in **Tabella 7** il valore dei CO_{AL} quantificato ai fini del calcolo del MTR pari a Euro 1.217.735, ovvero Euro 1.232.361 aggiornato al 2021 con il tasso di inflazione previsto dall'Autorità (Ref. 11, **Tabella 4**).

Come da indicazione del Consiglio di Bacino, tra i CO_{AL} sono valorizzati i costi operativi netti relativi ai costi di gestione *post mortem* delle discariche (quindi al netto delle quote di costo già coperte da Fondi accantonati in anni precedenti o da contributi).

Tabella 7

Fonte contabile	Descrizione sintetica conto	Totale
ASA STRUTTURA	Imposte e tasse (ICI-IMU-TASI)	406.472
ASA AMBIENTE	Post Mortem Discarica	266.841
ASA AMBIENTE	Contributo ATO Ambiente	132.850
ASA AMBIENTE	Canoni concessione	130.436
ASA AMBIENTE	Imposte e tasse (ICI-IMU-TASI)	112.446
ASA STRUTTURA	TARES-TARI	107.211
ASA AMBIENTE	Contributo ARERA	54.487
ASA AMBIENTE	Altre imposte locali	6.992
Totale complessivo		1.217.735
<i>tasso inflazione per agg.to al 2021</i>		<i>1,012</i>
TOTALE aggiornato al 2021		1.232.361

3.2.2 Focus sui ricavi derivanti da vendita di materiali e/o energia

Gli AR ed AR_{CONAI}, sui quali viene effettuato lo *sharing* previsto all'art. 2.2 della deliberazione 443/2019/R/RIF (MTR), sono rappresentati dai ricavi relativi alle attività indicate in **Tabella 8**, per le quali non è possibile separare i relativi costi (i costi rimangono all'interno dei comparti di attività del Servizio di gestione rifiuti).

Tali valori sono ricompresi nelle voci "A1) Ricavi delle vendite e delle prestazioni" e sono pari rispettivamente a Euro - 6.332.030 (AR) e Euro - 474.407 AR_{CONAI}, ovvero Euro - 6.408.084 e Euro - 480.106 aggiornati al 2020 con il tasso di inflazione previsto dall'Autorità (Ref. 5 e 6, **Tabella 4**).

Tabella 8

Numero conto	Descrizione sintetica conto	AR	AR_CONAI
A1) Ricavi delle vendite e delle prestazioni	Ricavi conferimento mat. differ.	- 3.723.975	-
A1) Ricavi delle vendite e delle prestazioni	Ricavi trattamento rif. urbani	- 1.414.688	-
A1) Ricavi delle vendite e delle prestazioni	Ricavi trattamento rif. speciali	- 527.256	-
A1) Ricavi delle vendite e delle prestazioni	Ricavi tratt. rif. ingombranti	- 182.063	-
A1) Ricavi delle vendite e delle prestazioni	Ricavi tratt. rif. pericolosi	- 72.369	-
A1) Ricavi delle vendite e delle prestazioni	Ricavi per la vendita di materiali	- 614	-
<i>Sub totale - Vendita materiali</i>		<i>- 5.920.965</i>	<i>-</i>
<i>Sub totale - Vendita altri servizi</i>		<i>- 411.064</i>	<i>-</i>

A1) Ricavi delle vendite e delle prestazioni	Ricavi da consorzi di filiera (CONAI)	-	- 317.187
A1) Ricavi delle vendite e delle prestazioni	Ricavi conferimento mat. differ.	-	- 157.220
Totale complessivo		- 6.332.030	- 474.407
		<i>tasso inflazione per agg.to al 2021</i>	<i>1,012</i>
TOTALE aggiornato al 2021		- 6.408.084	- 480.106

Si precisa che i ricavi per la “Vendita altri servizi” riguardano servizi svolti con *asset* e risorse del servizio del ciclo integrato dei rifiuti.

Nei casi di attività previste dal contratto di servizio (affidamento), incluse nel perimetro dei Servizi di gestione del ciclo integrato, coperte con corrispettivi separati (pagati dal richiedente), i relativi costi sono stati fatti rientrare nei comparti dei costi riconosciuti, nettati dei valori dei relativi ricavi.

3.2.3 Dati relativi ai costi di capitale

I costi d'uso del capitale CK sono dati dalla sommatoria delle componenti:

- a copertura degli ammortamenti delle immobilizzazioni del gestore (**AMM**);
- a copertura degli accantonamenti ammessi al riconoscimento tariffario (**ACC**);
- relative alla remunerazione del capitale investito netto per il servizio del ciclo integrato (**R**);
- relative alla remunerazione delle immobilizzazioni in corso per il servizio del ciclo integrato (**R_{LIC}**).

Si riporta in **Tabella 9** il valore rappresentato nel tool ANEA (al foglio “CK”¹³ del file “ToolMTR2021_VeritasAggregato”).

PS: le poste identificate nella tabella seguente come “PR AMMRAB” e “PR IMNRAB” rappresentano Poste Rettificative che sono state sottratte dai valori calcolati di AMM e IMN sui cespiti di Struttura in quota all’ASA Ambiente. Tale rettifica è stata effettuata per tenere conto della quota parte dei cespiti di struttura attribuibili ad attività esterne (cd “ATTEST”) svolte dalla stessa ASA operativa.

¹³ Il foglio sintetizza quanto puntualmente inserito nel file “Gestore1_RDT2021” ai fogli “RABProprietari”, “RABGestoreAnte2018”, “Nuovi-Investimenti” e “Dismissioni”.

Tabella 9

Costi 2021	RAB Gestore totale	Gestore 1 VERITAS SPA
TF	IML	182.203.011
	FA	96.897.040
	IMN	85.305.972
	AMMlordo CFP	9.903.007
	CFP	4.618.276
	FA CFP	3.046.973
	CINfp	1.571.302
	AMMCFP	108.789
PR AMMRAB		65.304
PR IMNRAB		1.019.169

Costi 2021	Remunerazione	Gestore 1 VERITAS SPA
TF	IMN	82.715.501
	CCN	33.031.180
	TFR	13.507.637
	Fondo di quiescenza	0
	Fondo rischi e oneri	20.724.223
	Fondo rischi su crediti	7.990.897
	Fondo svalutazione crediti	24.900.892
	Fondo imposte e tasse (anche differite)	0
	Fondo per la gestione post-mortem	0
	Fondo per il ripristino beni di terzi	0
	Poste rettificative del capitale	67.123.649
	CIN	48.623.032
	TIWACC	6,30%
	R (senza time lag)	3.063.251
	CIN post 2017	23.608.185
	Time-lag	1,00%
	R (time lag)	236.082
	LIC per saldi invariati da 4 anni	0
	LIC per saldi invariati da 3 anni	0
	LIC per saldi invariati da 2 anni	0
	LIC per saldi invariati da 1 anni	1.570.349
	RLIC	91.080
Remunerazione		3.390.413

Variazioni di R per allineamento alla $\sum R$ singole gestioni: effetto "+" da azzeramento CIN negativi e "-" da diversa interpretazione Tool Utilitema calcolo CIN post 2017

Remunerazione	10.401
RLIC	-18

Costi 2021	Costi del capitale	Gestore 1 VERITAS SPA
TF	Costi d'uso proprietari (11.12)	0
	Ammortamenti	9.728.914
	Acc.ti svalutazione crediti TARI tributo	
	Acc.ti svalutazione crediti Tariffa corrispettiva	2.246.603
	Oneri previsti dalla normativa e/o dai contratti di affidamento	0
	Costituzione fondo chiusura a fine vita impianto	0
	Costituzione di un fondo per il ripristino dei siti	0
	Costituzione di un fondo per la gestione post operativa della discarica	0
	Altri accantonamenti non in eccesso rispetto all'applicazione di norme tributarie	0
	Accantonamenti	2.273.587
	Costi di gestione post-operativa delle discariche	0
	Crediti	2.273.587
	Rischi e oneri previsti da normativa di settore e/o dal contratto di affidamento	0
	Altri non in eccesso rispetto a norme tributarie	0
	Remunerazione	3.309.734
	RLIC	91.062
Costi del capitale		15.403.297

Fonte: Tool ANEA

Relativamente al valore delle immobilizzazioni (**AMM**), ai fini della stratificazione dei cespiti al 31 dicembre 2019 è stata considerata, quale dato di partenza, la situazione al 31 dicembre 2018, alla quale sono state applicate le variazioni in aumento e diminuzione concesse dall'Autorità, intervenute nel 2019 dovute a:

- ✓ nuove acquisizioni;
- ✓ dismissioni di cespiti esistenti al 31/12/2018.

Relativamente alle nuove acquisizioni si precisa che per l'MTR 2021 non sono stati considerati i cespiti relativi all'acquisto del ramo d'azienda di Eurekaambiente avvenuto in data 11 gennaio 2019 in quanto relativo ad un impianto che, sebbene autorizzato all'esercizio dell'attività di recupero dei rifiuti, nel 2019 non è stato utilizzato essendo la procedura di volturazione della citata autorizzazione non ancora perfezionata. In virtù di questo si ritiene che, ai fini della predisposizione del PEF MTR 2021, l'investimento non sia riconducibile a nessun comune e/o area di riferimento.

In prospettiva, una volta completati i passaggi amministrativi necessari, tale sito impiantistico potrà essere coinvolto nella gestione di alcune frazioni di rifiuto raccolto nel territorio metropolitano con finalità di ottimizzazione dei flussi verso gli impianti di trattamento individuati, che potrà coinvolgere i rifiuti provenienti da diverse aree della città metropolitana.

In virtù del fatto che Veritas è una multi-utility che effettua anche attività esterne al Servizio di gestione rifiuti, sono stati considerati anche i nuovi cespiti e le dismissioni afferenti all'area dei costi comuni e generali. Pertanto si è proceduto, analogamente a quanto operato per la predisposizione del PEF Grezzo MTR 2020, applicando i seguenti *drivers* rilevati secondo le regole dell'Unbundling (**Tabella 10**).

Tabella 10

Servizi Comuni	Drivers per attribuzione dei cespiti al Servizio di gestione rifiuti
Approvvigionamenti e acquisti	% dell'importo complessivo degli ordini e/o contratti e/o gare di acquisto registrato a consuntivo per le attività del Servizio di gestione rifiuti rispetto al totale delle attività aziendali.
Trasporti e autoparco	% km effettivi percorsi dai mezzi aziendali assegnati a ciascuna attività del Servizio di gestione rifiuti rispetto al totale Km di tutte le attività aziendali.
Logistica e magazzini	% Valore dei prelievi di magazzino registrati da ciascuna attività del Servizio di gestione rifiuti rispetto al totale delle attività aziendali.
Servizi immobiliari e facility management	% MQ utilizzati da ciascuna attività del Servizio di gestione rifiuti rispetto al totale MQ per tutte le attività aziendali.
Servizi informatici	Numero di postazioni assegnate a ciascuna attività del Servizio di gestione rifiuti rispetto al totale assegnate alle attività aziendali.
Servizi di telecomunicazione	Numero di postazioni attive assegnate a ciascuna attività del Servizio di gestione rifiuti rispetto al totale assegnate alle attività aziendali.
Servizi amministrativi e finanziari	Costi operativi diretti registrati da ciascuna attività del Servizio di gestione rifiuti rispetto al totale.
Organi legali e societari, alta direzione e staff centrali	Costi operativi diretti registrati da ciascuna attività del Servizio di gestione rifiuti rispetto al totale aziendale.
Servizi del personale e delle risorse umane	Numero di addetti o numero medio di addetti per ciascuna attività del Servizio di gestione rifiuti rispetto al totale aziendale.

Funzioni Operative Con-divise	Drivers per attribuzione dei cespiti al Servizio di gestione rifiuti
Funzione operativa con-divisa di gestione utenze idriche	Numero di utenze (contratti) del Servizio di gestione rifiuti sul totale utenze di tutti i servizi
Funzione operativa con-divisa di verifica e controllo	Numero di campioni Servizio di gestione rifiuti sul totale campioni.

Si precisa che, in conformità al sistema di calcolo adottato nel Tool predisposto da ANEA:

- per i cespiti già presenti al 31/12/2017 (RAB ante 2018) il valore di IMN2021 alla base del calcolo dell'AMM2021 è stato determinato considerando FA pari al Fondo Amm.to contabile al 31/12/2017 a cui sono state aggiunte le quote di AMM2018, AMM2019 e AMM2020, utilizzate rispettivamente per il calcolo dell'MTR2018, MTR2019 e MTR2020.
- relativamente ai cespiti iscritti nell'anno 2018 il valore di IMN alla base del calcolo dell'AMM2021 è stato determinato considerando il FA pari alla quota di AMM2020, utilizzata per l'MTR2020.
- relativamente ai nuovi cespiti 2019 il valore di IMN alla base del calcolo dell'AMM2021 è stato determinato considerando il FA regolatorio pari a zero.

Come richiesto dal CdB e concordato con il Gestore, per le categorie "Compattatori, Spazzatrici e Autocarri attrezzati", "Cassonetti, Campane e Cassoni" e "Altre attrezzature (bidoni, aspirafoglie, ecc.)" si è provveduto a considerare delle Vite Utili Regolatorie più lunghe rispetto a quelle previste dall'Allegato A alla Delibera 443/2019, maggiormente in linea con quelle adottate dal gestore per i propri bilanci di esercizio. Nella **Tabella 11** seguente si fornisce una rappresentazione delle VU utilizzate:

Tabella 11

Gruppo	ID categoria	Categorie cespiti	Vite utili regolatorie	VU applicate dal 2021
Raccolta Trasporto Spazzamento Lavaggio	A1	Compattatori, Spazzatrici e Autocarri attrezzati	8	10
	A2	Cassonetti, Campane e Cassoni	8	10
	A3	Altre attrezzature (bidoni, aspirafoglie, ecc.)	5	8
	A4	Impianti di pretrattamento	12	12
	A5	Altri impianti	10	10
	A6	Natanti	20	20
Trattamento Meccanico Biologico	B1	Unità trattamento meccanico (separatori, compactatori, tritovagliatura, ecc...)	15	15
	B2	Unità trattamento biologico (bioessiccazione, biostabilizzazione, digestione anaerobica, ecc.)	20	20
	B3	Impianti raccolta e trattamento biogas	25	25
	B4	Altri impianti (pesatura, riduzione odori, lavaggio, aspirazione, esalazioni, ecc...)	15	15
Discariche	C1	Impianti di pretrattamento	Come da comma 13.3	12
	C2	Opere di impermeabilizzazione del fondo e delle pareti e di difesa idraulica		
	C3	Impianti di raccolta e trattamento percolato		
	C4	Impianti raccolta e trattamento biogas		
	C5	Pozzi monitoraggio falda		
	C6	Impianti di cogenerazione	20	20
	C7	Macchine operatrici (pale meccaniche, compactatori, ecc.)	15	15

	C8	Altri impianti (pesatura, riduzione odori, lavaggio, aspirazione, esalazioni, ecc...)	15	15
Inceneritori	D1	Impianti di pretrattamento	12	12
	D2	Unità di incenerimento a griglia mobile (combustore, caldaia, trattamento fumi)	25	25
	D3	Unità di incenerimento a letto fluido (combustore, caldaia, trattamento fumi)	15	15
	D4	Turbina/alimentatore	25	25
	D5	Altri impianti (pesatura, riduzione odori, misura, ecc.)	15	15
Compostaggio, Digestione Anaerobica e Misti	E1	Unità di pretrattamento	12	12
	E2	Unità di compostaggio	20	20
	E3	Unità digestione anaerobica	20	20
	E4	Impianto di raccolta e trattamento biogas	25	25
	E5	Impianto di raccolta e trattamento percolato	25	25
	E6	Altri impianti (pesatura, riduzione odori, misura ecc.)	15	15
		Categorie di cespiti comuni		
	G1	Terreni	-	-
	G2	Fabbricati	40	40
	G3	Sistemi informativi	5	5
	G4	Immobilizzazioni immateriali	7	7
	G5	Altre immobilizzazioni materiali	7	7
	G6	Telecontrollo	8	8
	G7	Automezzi e Autoveicoli	5	5

Ai fini della determinazione del valore degli Accantonamenti (**ACC**) relativi ai crediti verso utenti (tariffa corrispettiva - Tarip), si evidenzia che sono stati riportate le seguenti quote (**Tabella 11**) effettivamente accantonate a bilancio, nel limite del valore massimo deducibile in base alle norme fiscali:

Tabella 12

Descrizione conto	ACC
Acc.ti ex art.106 TUIR	192.901
Acc.ti che presentano i requisiti di cui all'art.101c.5 TUIR (cd. mini-crediti)	2.080.686
Totale ACC a bilancio al 31/12/2019 dedotti fiscalmente	2.273.587

Criteri di attribuzione dei costi di capitale ai singoli Comuni e drivers applicati

Rispetto ai valori aggregati come rappresentati in **Tabella 4**, nella definizione di articolazione proposta del PEF MTR 2021 per i 34 Comuni gestiti da Veritas sono stati considerati ove possibile le allocazioni puntuali del Registro Cespiti al 31/12/2019 del Gestore, viceversa, applicati dei *driver* per l'allocazione dei costi nei singoli Comuni.

Si precisa che, sono state analizzate alcune situazioni specifiche che hanno comportato una revisione delle attribuzioni dei cespiti già puntualmente attribuiti ai Comuni nel Registro Cespiti al 31/12/2019, ovvero:

1. Alcuni gruppi di comuni condividono (per vicinanza e tipologia di servizi) i mezzi per effettuare le attività di raccolta e/o spazzamento, tuttavia i cespiti utilizzati ed i relativi costi vengono associati al solo comune capocantiere. I cantieri individuati sono:

- i. Mogliano (comune capo cantiere) – Marcon - Quarto d’Altino –Meolo;
- ii. Eraclea (comune capo cantiere) – Ceggia -Torre di Mosto;
- iii. San Donà di Piave (comune capo cantiere) - Musile di Piave -Noventa di Piave - Fossalta di Piave.

Di conseguenza, il valore dei cespiti attribuito al solo comune capo cantiere è stato ripartito anche con gli altri comuni attraverso *driver*.

Di seguito si riepilogano i *driver* applicati per la ripartizione dei costi di capitale.

Comparto	Drivers per attribuzione dei costi di capitale ai singoli Comuni
<u>COSTI DI CAPITALE (CK)</u>	
AMM e IMN	calcolati, parte sui cespiti attribuiti puntualmente, parte su cespiti attribuiti a “comuni contenitore” (aree) e ribaltati con driver (a seconda della situazione: driver ore servizio, driver n. utenze servite, driver costi operativi)
ACC	Incidenza percentuale dell’insoluto sull’emesso 2016 - 2019

Allegato I



ANALISI DELLA
CUSTOMER SATISFACTION

REPORT GENERALE

Obiettivi e Metodologia

Obiettivi della ricerca

4

La presente relazione si inserisce nella tradizionale attenzione all'ascolto della propria utenza da parte di Veritas.

Gli obiettivi principali della rilevazione di Customer Satisfaction sono i seguenti:

- Misurare i livelli di Customer Satisfaction per i servizi prestati, tramite la definizione e presentazione di indici sintetici ed analitici appropriati per ogni servizio;
- Verificare in termini di trend l'andamento degli indicatori, grazie alla presenza di dati pregressi, rispetto agli anni precedenti;
- Fornire una mappa strategica riferita ai punti di forza e di miglioramento in cui sia evidenziato il posizionamento dei singoli criteri valutati;
- Fornire una indicazione puntuale sugli aspetti verso cui si riversano le aspettative della clientela per un miglioramento degli standard di qualità del servizio;
- Verificare il livello di conoscenza e la percezione che gli utenti hanno di Veritas;
- Registrare le spontanee proposte degli utenti sulla qualità e miglioramento della gestione dei servizi.

Negli aspetti di Customer Satisfaction la rilevazione è, dal punto di vista metodologico-operativo, conforme agli orientamenti stabiliti dalle "Linee Guida UNI 11098 per la Customer Satisfaction Measurement (CSM) nei servizi pubblici locali".

L'esposizione dei risultati si articola nel presente report di sintesi e in report separati per ciascuna Unità Locale Territoriale.

All'interno del report vengono presentati i dati di confronto tra le Unità Locali Territoriali (ULT) e tra il dato di Veritas e gli standard di mercato nazionale e del Triveneto.



IGIENE AMBIENTALE

- Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta
- La frequenza del servizio di raccolta porta a porta
- L'adeguatezza dei contenitori dati in dotazione (numero, tipo) per la raccolta porta a porta
- La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati
- La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata
- L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore
- La quantità dei contenitori stradali per la raccolta differenziata presenti nella sua zona di residenza
- L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti
- La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali
- L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale
- La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette
- Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento
- Gli orari di accesso al centro di raccolta
- Il servizio svolto dal centro di raccolta
- Il servizio Ecomobile / Ecofurgone
- Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini



Fattori di analisi: relazione / comunicazione

6

CONTATTO

- Gli orari di apertura degli uffici
- La cortesia e competenza del personale
- I tempi di risposta alle richieste
- I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center

Nella rilevazione 2020 l'aspetto «I tempi di attesa agli sportelli» non è stato analizzato, in quanto i risultati sarebbero stati non significativi o deviati a causa dell'emergenza Covid-19.

INFORMAZIONI

- La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet
- La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni
- La frequenza e la puntualità delle informazioni



MEDIA DI SODDISFAZIONE:

Valutazione su una scala da 1 (per nulla soddisfacente) a 10 (molto soddisfacente) della soddisfazione percepita.

Il valore espresso è una media su scala da 1 a 10.

Domanda: Quanto è soddisfacente a suo parere questo aspetto?

INDICE DI SODDISFAZIONE:

È la quota dei soddisfatti ossia degli intervistati che esprimono un giudizio di soddisfazione maggiore o uguale a 6.

L'indice è espresso in centesimi e può, quindi, variare da 0 a 100, dove 0=nessuno soddisfatto e 100=tutti soddisfatti.

MEDIA DI IMPORTANZA:

Valutazione su una scala da 1 (per nulla importante) a 10 (molto importante) delle aspettative degli utenti rispetto ad ogni singolo item.

Il valore espresso è una media su scala da 1 a 10.

Domanda: Quanto è importante migliorare questo aspetto (investendo risorse)?

GAP:

È il valore che indica la differenza tra l'indice di importanza (scala 1 – 10) e la media di soddisfazione (scala 1 – 10) ossia tra le aspettative e le percezioni rispetto ad un determinato aspetto.



Campione

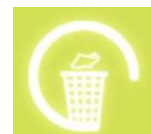
Il Campione

9

La raccolta delle informazioni è avvenuta nel corso del mese di Agosto – Settembre 2020, ed è stato intervistato un campione totale di 8.632 utenti di cui 5.909 domestici e 2.723 commerciali.

L'intervista è stata condotta in mix mode con sistema CATI (Computer-Assisted Telephone Interviewing) per l'87,9% - e CAWI (Computer-Assisted Web Interviewing) per il 12,1%. Ci si è rivolti alla persona che si occupa dei rapporti con l'azienda che offre i servizi pubblici locali. Si rimanda alle tabelle per la descrizione del campione complessivo, per tipo di servizio valutato e per zone di residenza dell'utenza.

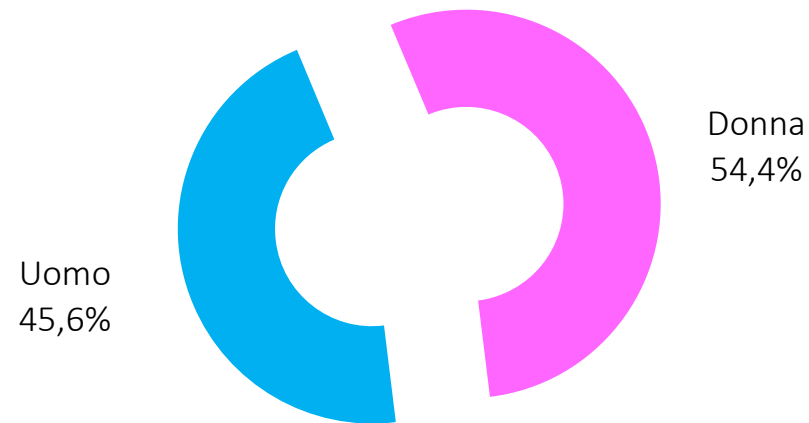
	Margine max di errore
Totale campione	1,1
Utenti domestici	1,3
Servizio di Igiene Ambientale	1,3
Unità Locale Territoriale:	
• Venezia	2,8
• Riviera del Brenta e Miranese	3,7
• Chioggia	5,2
• Mogliano Veneto – Marcon – Quarto d'Altino - Meolo	3,5
• Cavarzere - Cona	4,8
• Est	2,2
Servizio Idrico Integrato	1,7
Unità Locale Territoriale:	
• Venezia	3,2
• Riviera del Brenta e Miranese	4,2
• Chioggia	5,6
• Mogliano Veneto	5,8
• Est	2,7



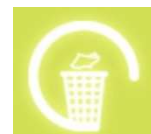
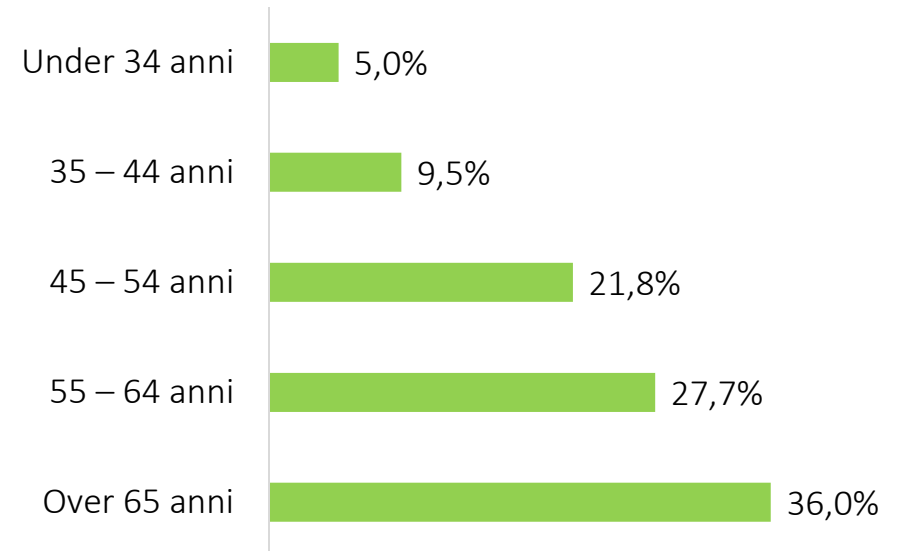
	TOTALE		SERVIZIO IGIENE AMBIENTALE			
			Utenze Domestiche		Utenze Commerciali	
UNITÀ LOCALE TERRITORIALE	N	%	N	%	N	%
VENEZIA	2.192	25,4	755	21,9	473	24,6
RIVIERA DEL BRENTA E MIRANESE	1.304	15,1	417	12,1	311	16,1
CHIOGGIA	667	7,7	206	6,0	153	7,9
MOGLIANO-MARCON-QUARTO-MEOLO	1.071	12,4	515	14,9	271	14,1
CAVARZERE-CONA	405	4,7	243	7,0	162	8,4
EST	2.993	34,7	1316	38,1	556	28,9
TOTALI	8.632	100,0	3.452	100,0	1.926	100,0



GENERE



CLASSE DI ETÀ



Dati di sintesi:
Indice di soddisfazione
generale e sintetico

Indice sintetico di soddisfazione (CSI): Igiene Ambientale

13

	INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE (CSI) IGIENE AMBIENTALE		
	COMPLESSIVO	DOMESTICI	COMMERCIALI
TOTALE	88,7	89,0	86,6
VENEZIA	88,2	89,4	84,6
RIVIERA DEL BRENTA E MIRANESE	88,2	88,6	88,0
CHIOGGIA	87,7	87,7	87,0
MOGLIANO-MARCON- QUARTO-MEOLO	89,3	89,8	87,6
CAVARZERE-CONA	91,1	90,5	92,8
EST	89,3	89,5	87,9





IGIENE AMBIENTALE

Analisi della soddisfazione degli utenti



Indice generale di soddisfazione

15

		UNITÀ LOCALI TERRITORIALI					
	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano- Marcon- Quarto- Meolo	Cavarzere- Cona	Est
INDICE DI SODDISFAZIONE GENERALE	96,2	95,4	94,9	93,0	97,3	98,0	97,0

INDICE DI SODDISFAZIONE GENERALE	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013
UTENZE DOMESTICHE	96,7	96,9	96,0	96,4	94,0	93,5	92,3	86,8
UTENZE COMMERCIALI	95,3	94,0	93,2	93,6	91,4	88,1	86,9	82,1

	Veritas	STD Nazionale	STD Triveneto
INDICE DI SODDISFAZIONE GENERALE	96,2	90,7	95,0



Indice sintetico di soddisfazione (CSI)

16

		UNITÀ LOCALI TERRITORIALI					
INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano Marcon Quarto-Meolo	Cavarzere Cona	Est
COMPLESSIVO	88,7	88,2	88,2	87,7	89,3	91,1	89,3
AREA RELAZIONE	88,8	88,2	87,8	90,8	89,6	92,6	88,5
AREA PRODOTTO / SERVIZIO	88,6	88,2	88,4	85,8	89,1	90,3	89,6

	Veritas	STD Nazionale	STD Triveneto
INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE	88,7	84,6	87,8



Indice sintetico di soddisfazione (CSI)

17

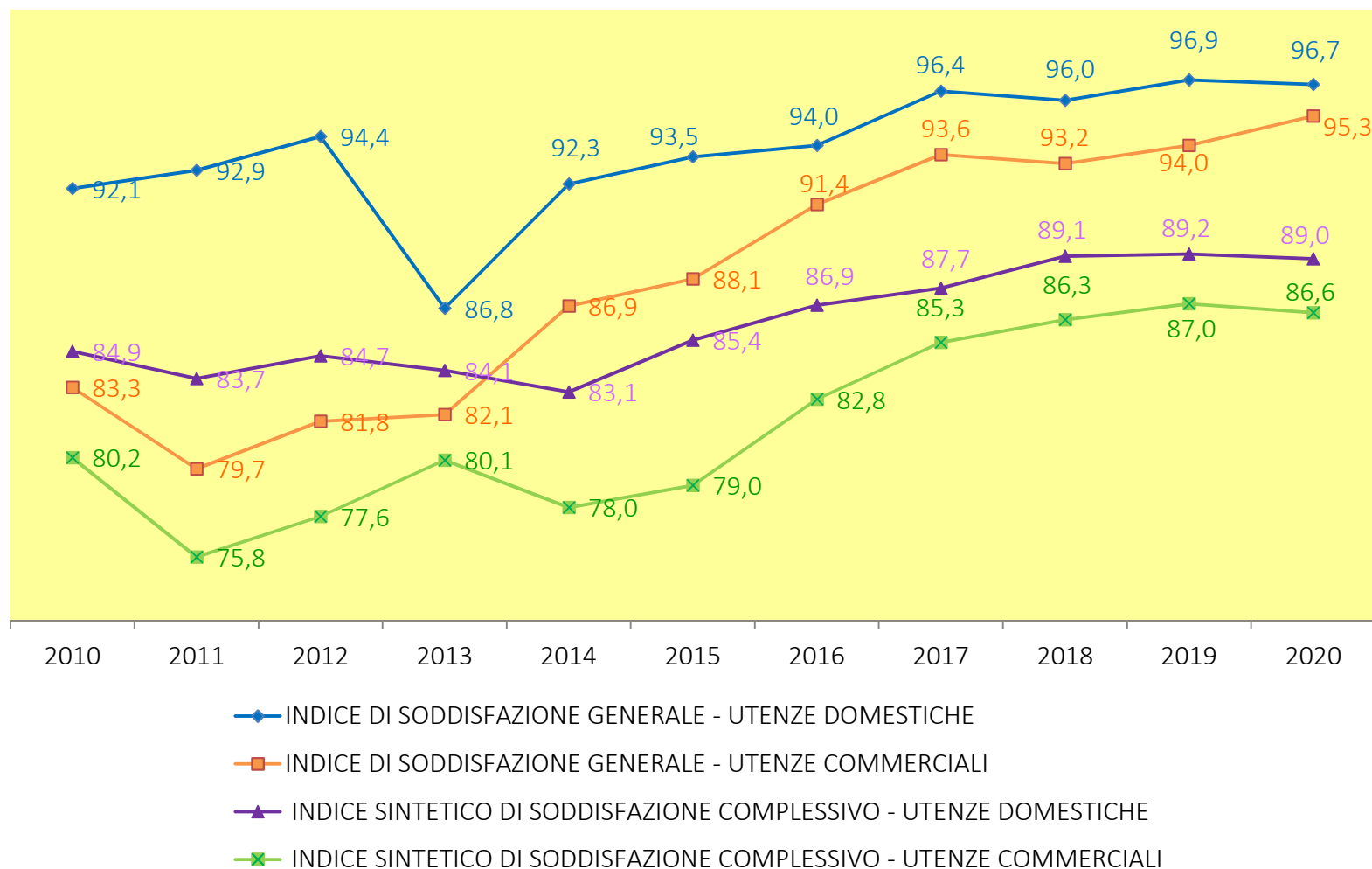
INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE UTENZE DOMESTICHE	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013
COMPLESSIVO	89,0	89,2	89,1	87,7	86,9	85,4	83,1	84,1
AREA RELAZIONE	89,8	90,0	90,0	88,9	83,3	82,2	81,3	83,5
AREA PRODOTTO / SERVIZIO	88,7	88,8	88,5	87,1	88,8	87,1	84,2	84,3

INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE UTENZE COMMERCIALI	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013
COMPLESSIVO	86,6	87,0	86,3	85,3	82,8	79,0	78,0	80,1
AREA RELAZIONE	87,2	89,0	87,7	85,7	80,5	76,5	78,3	82,6
AREA PRODOTTO / SERVIZIO	86,2	85,8	85,3	85,1	84,4	80,8	77,8	78,6



Cronistoria degli indici di soddisfazione

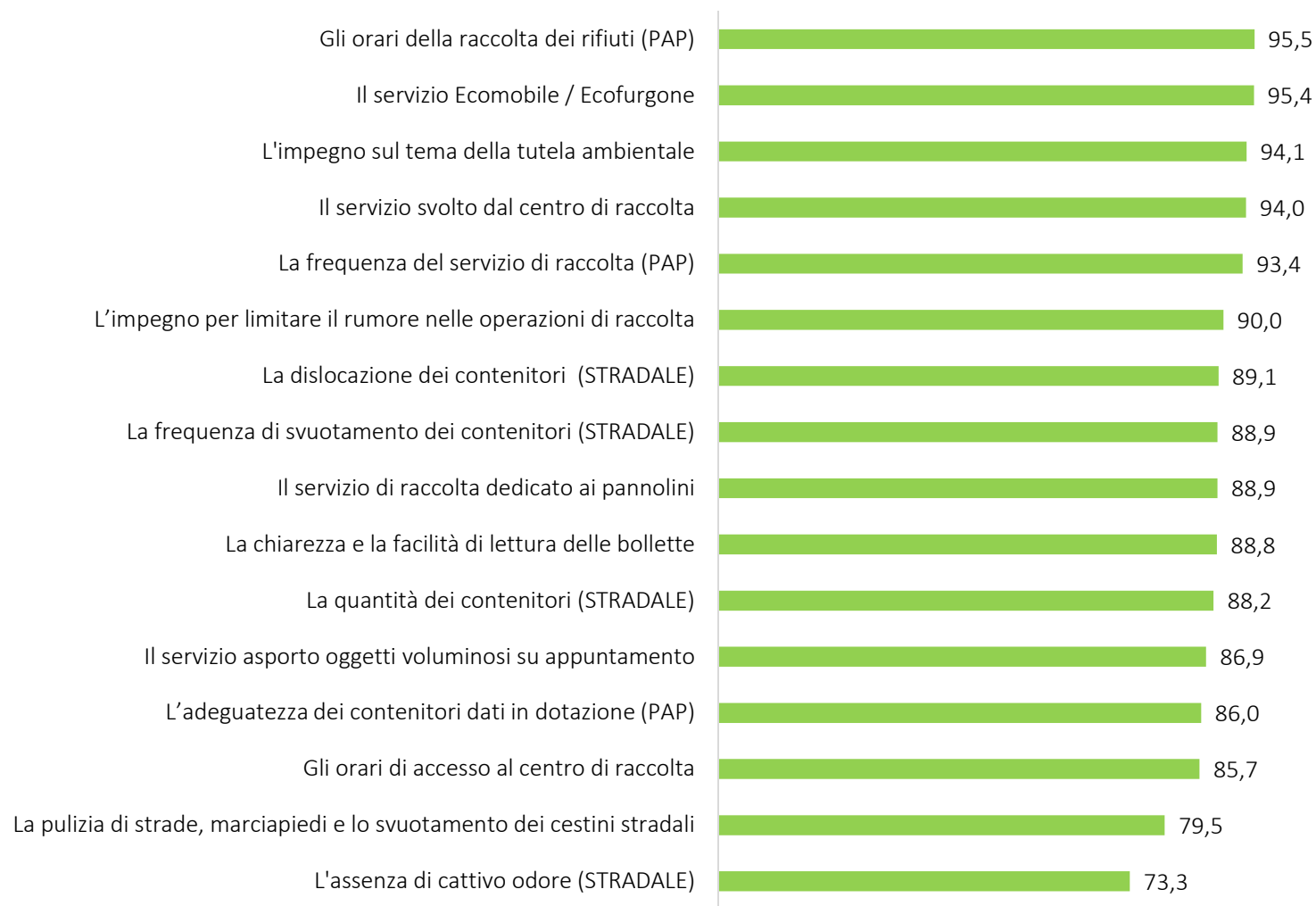
18



Indici di soddisfazione

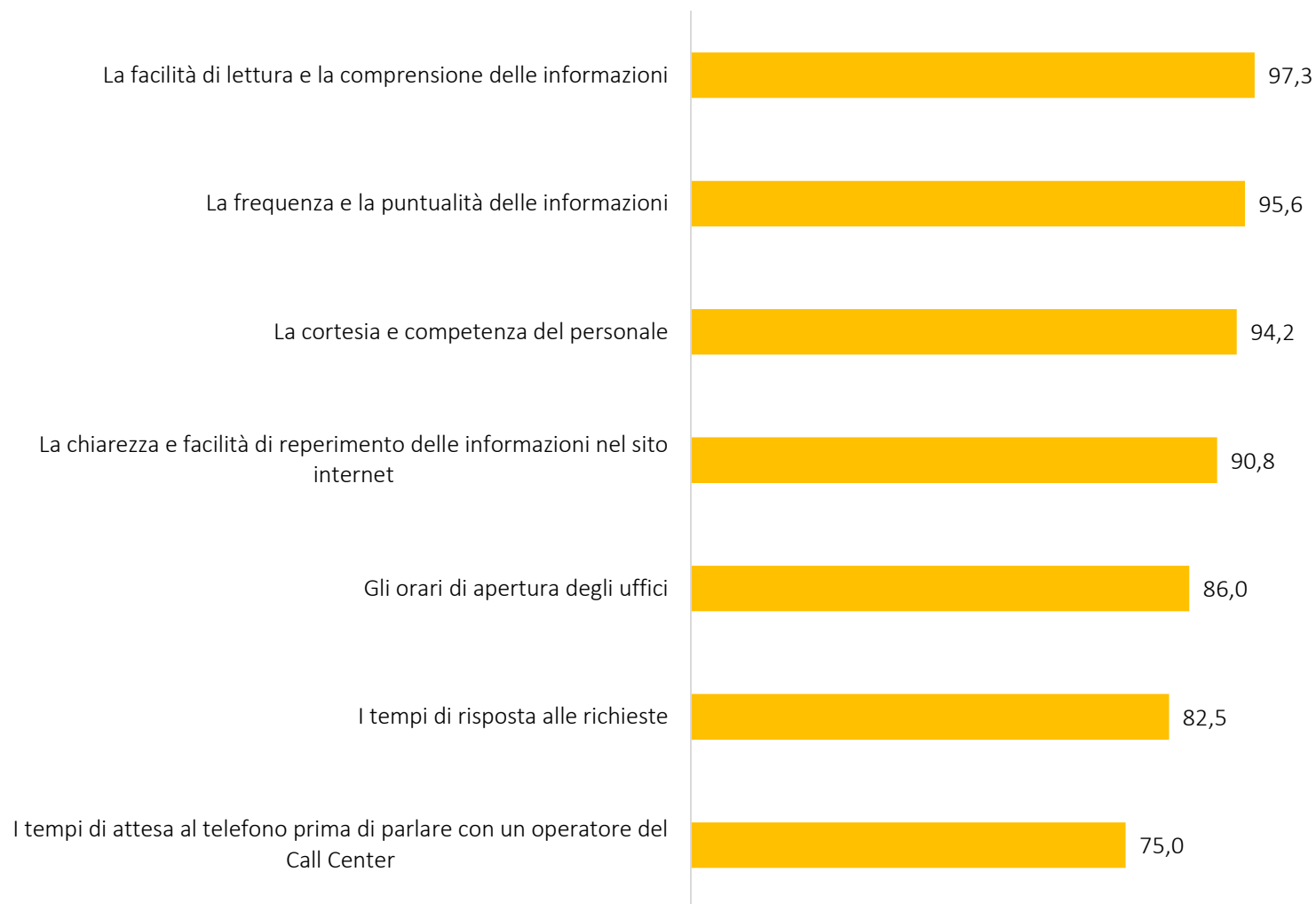
Indici di soddisfazione per singolo fattore: aspetti di prodotto/servizio

20



Indici di soddisfazione per singolo fattore: aspetti di relazione/comunicazione

21



Indici di soddisfazione per singolo fattore

22

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Indice
Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta	95,5
La frequenza del servizio di raccolta porta a porta	93,4
L'adeguatezza dei contenitori dati in dotazione (numero, tipo) per la raccolta porta a porta	86,0
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	88,9
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	89,1
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	73,3
La quantità dei contenitori stradali per la raccolta differenziata presenti nella sua zona di residenza	88,2
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	90,0
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	79,5
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	94,1
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	88,8
Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento	86,9
Gli orari di accesso al centro di raccolta	85,7
Il servizio svolto dal centro di raccolta	94,0
Il servizio Ecomobile / Ecofurgone	95,4
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	88,9

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Indice
Gli orari di apertura degli uffici	86,0
La cortesia e competenza del personale	94,2
I tempi di risposta alle richieste	82,5
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	75,0
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	90,8
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	97,3
La frequenza e la puntualità delle informazioni	95,6



Indici di soddisfazione: Confronto per ULT

23

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano Marcon Quarto Meolo	Cavarzere Cona	Est
Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta	95,5	88,6	95,0	-	96,2	99,0	96,3
La frequenza del servizio di raccolta porta a porta	93,4	95,5	90,5	-	92,2	96,6	93,4
L'adeguatezza dei contenitori dati in dotazione (numero, tipo) per la raccolta porta a porta	86,0	-	90,1	-	90,2	-	83,0
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	88,9	90,3	91,2	86,8	-	85,4	89,2
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	89,1	86,5	90,9	88,5	-	91,1	91,5
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	73,3	70,6	80,3	65,0	-	80,9	74,2
La quantità dei contenitori stradali per la raccolta differenziata presenti nella sua zona di residenza	88,2	87,4	91,9	88,0	-	84,5	90,0
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	90,0	88,2	90,2	84,9	91,2	95,3	90,3
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	79,5	75,5	81,6	74,6	77,3	86,4	81,9
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	94,1	92,5	94,1	91,5	95,8	95,5	94,7
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	88,8	89,0	85,0	90,9	90,5	-	89,1
Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento	86,9	88,4	83,3	92,3	80,5	85,8	87,6
Gli orari di accesso al centro di raccolta	85,7	90,4	79,9	86,4	78,0	87,0	89,4
Il servizio svolto dal centro di raccolta	94,0	94,4	92,6	95,0	93,3	96,1	94,0
Il servizio Ecomobile / Ecofurgone	95,4	97,2	93,3	-	97,8	-	94,4
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	88,9	-	85,0	-	86,7	-	95,5



Indici di soddisfazione: Confronto per ULT

24

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano Marcon Quarto Meolo	Cavarzere Cona	Est
Gli orari di apertura degli uffici	86,0	84,6	83,6	89,0	85,3	88,4	87,2
La cortesia e competenza del personale	94,2	92,9	94,3	96,6	94,5	98,0	94,0
I tempi di risposta alle richieste	82,5	79,2	83,6	88,2	84,3	89,6	81,8
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	75,0	76,3	75,2	77,1	76,1	81,8	72,4
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	90,8	91,1	87,9	92,0	91,6	91,2	91,2
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	97,3	96,8	95,8	96,4	98,7	100,0	97,5
La frequenza e la puntualità delle informazioni	95,6	96,2	93,7	96,2	96,0	98,4	95,2



Indici di soddisfazione: Confronto per tipologia di utenza

25

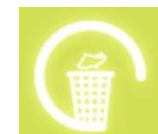
ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta	95,5	96,3	93,8
La frequenza del servizio di raccolta porta a porta	93,4	94,4	91,4
L'adeguatezza dei contenitori dati in dotazione (numero, tipo) per la raccolta porta a porta	86,0	84,4	89,5
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	88,9	89,1	88,5
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	89,1	89,8	88,1
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	73,3	71,7	75,7
La quantità dei contenitori stradali per la raccolta differenziata presenti nella sua zona di residenza	88,2	88,5	87,7
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	90,0	89,8	90,3
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	79,5	79,4	79,6
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	94,1	94,5	93,4
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	88,8	90,6	85,5
Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento	86,9	86,9	-
Gli orari di accesso al centro di raccolta	85,7	86,2	70,6
Il servizio svolto dal centro di raccolta	94,0	94,2	87,5
Il servizio Ecomobile / Ecofurgone	95,4	95,4	-
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	88,9	88,9	-



Indici di soddisfazione: Confronto per tipologia di utenza

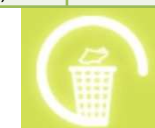
26

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
Gli orari di apertura degli uffici	86,0	86,5	85,1
La cortesia e competenza del personale	94,2	95,0	92,8
I tempi di risposta alle richieste	82,5	83,8	80,1
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	75,0	76,5	72,3
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	90,8	91,9	89,2
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	97,3	98,2	95,7
La frequenza e la puntualità delle informazioni	95,6	95,8	95,3



Indici di soddisfazione: Utenze domestiche - Confronto per ULT

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano Marcon Quarto Meolo	Cavarzere Cona	Est
Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta	96,3	89,7	95,3	-	96,8	99,1	97,3
La frequenza del servizio di raccolta porta a porta	94,4	96,4	93,1	-	93,4	97,4	94,0
L'adeguatezza dei contenitori dati in dotazione (numero, tipo) per la raccolta porta a porta	84,4	-	91,4	-	89,8	-	80,6
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	89,1	90,3	92,5	87,1	-	83,6	90,4
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	89,8	87,8	92,0	88,2	-	91,0	92,1
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	71,7	70,3	78,0	60,8	-	79,2	73,0
La quantità dei contenitori stradali per la raccolta differenziata presenti nella sua zona di residenza	88,5	89,4	93,8	88,1	-	81,2	89,3
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	89,8	87,6	88,9	84,9	90,9	95,9	90,5
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	79,4	78,5	79,3	71,4	76,5	86,4	81,3
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	94,5	93,6	93,4	90,8	96,7	95,6	95,0
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	90,6	90,8	86,0	94,6	92,4		90,5
Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento	86,9	88,4	83,3	92,3	80,5	85,8	87,6
Gli orari di accesso al centro di raccolta	86,2	90,4	79,9	86,4	79,2	87,0	89,4
Il servizio svolto dal centro di raccolta	94,2	94,4	92,6	95,0	94,3	96,1	94,0
Il servizio Ecomobile / Ecofurgone	95,4	97,2	93,3	-	97,8	-	94,4
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	88,9	-	85,0	-	86,7	-	95,5



Indici di soddisfazione: Utenze domestiche - Confronto per ULT

28

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano Marcon Quarto Meolo	Cavarzere Cona	Est
Gli orari di apertura degli uffici	86,5	86,0	82,6	92,9	87,1	85,2	86,9
La cortesia e competenza del personale	95,0	94,9	93,8	95,7	96,3	97,1	94,6
I tempi di risposta alle richieste	83,8	82,4	88,5	85,1	86,4	90,6	81,3
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	76,5	81,0	77,8	80,0	75,3	76,7	73,1
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	91,9	92,2	89,5	88,2	92,2	89,5	93,2
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	98,2	98,3	95,4	100,0	98,0	100,0	98,7
La frequenza e la puntualità delle informazioni	95,8	97,1	90,9	98,1	95,8	100,0	95,5



Indici di soddisfazione: Utenze commerciali - Confronto per ULT

29

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano Marcon Quarto Meolo	Cavarzere Cona	Est
Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta	93,8	86,4	94,6	-	95,2	98,6	93,5
La frequenza del servizio di raccolta porta a porta	91,4	93,7	87,0	-	89,8	95,4	91,9
L'adeguatezza dei contenitori dati in dotazione (numero, tipo) per la raccolta porta a porta	89,5	-	88,3	-	91,0	-	89,0
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	88,5	90,2	89,3	86,3	-	88,1	87,3
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	88,1	84,5	89,3	89,0	-	91,3	90,4
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	75,7	70,9	83,8	71,0	-	83,3	76,1
La quantità dei contenitori stradali per la raccolta differenziata presenti nella sua zona di residenza	87,7	84,2	89,3	87,8	-	89,2	91,3
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	90,3	89,2	92,1	84,9	91,7	94,3	90,0
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	79,6	70,6	84,6	78,8	78,9	86,4	83,1
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	93,4	90,8	95,1	92,5	94,1	95,3	94,1
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	85,5	86,1	83,7	85,7	86,6	-	85,6
Gli orari di accesso al centro di raccolta	70,6	-	-	-	70,6	-	-
Il servizio svolto dal centro di raccolta	87,5	-	-	-	87,5	-	-



Indici di soddisfazione: Utenze commerciali - Confronto per ULT

30

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano Marcon Quarto Meolo	Cavarzere Cona	Est
Gli orari di apertura degli uffici	85,1	82,5	85,2	85,0	81,8	93,8	88,0
La cortesia e competenza del personale	92,8	89,2	95,2	97,7	90,9	100,0	92,6
I tempi di risposta alle richieste	80,1	74,2	76,1	91,3	80,0	87,5	83,1
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	72,3	68,4	70,9	74,4	77,8	92,9	70,6
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	89,2	89,7	86,1	95,1	90,6	93,3	87,6
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	95,7	94,2	96,3	92,6	100,0	100,0	94,8
La frequenza e la puntualità delle informazioni	95,3	94,7	97,3	94,0	96,4	96,7	94,5



Indici di soddisfazione: Utenze domestiche - Confronto temporale

31

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012
Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta	96,3	95,4	94,5	94,4	93,8	94,0	93,6	97,9	-
La frequenza del servizio di raccolta differenziata porta a porta	94,4	93,2	93,4	94,2	93,8	93,3	92,6	90,9	90,2
L'adeguatezza dei contenitori dati in dotazione (numero, tipo) per la raccolta porta a porta	84,4	82,0	83,8	79,2	77,5	83,4	90,3	83,6	-
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	89,1	89,6	85,4	86,2	90,5	85,0	87,2	85,4	88,5
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	89,8	89,3	88,2	87,4	88,5	86,4	86,8	79,8	86,6
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	71,7	73,1	70,4	68,3	70,5	68,5	67,9	63,2	68,0
La quantità dei contenitori stradali per la raccolta differenziata presenti nella sua zona di residenza	88,5	87,3	90,8	88,8	89,4	86,7	85,4	80,8	-
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	89,8	90,9	89,7	90,0	88,5	88,1	86,7	86,0	88,4
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	79,4	77,2	71,9	72,2	72,8	71,5	70,0	64,2	70,6
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	94,5	95,3	93,2	92,6	91,8	89,6	88,3	85,1	90,9
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	90,6	88,7	86,9	86,6	86,0	82,8	78,6	82,4	86,5
Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento	86,9	90,3	90,5	91,5	90,5	89,2	87,4	83,2	90,1
Gli orari di accesso al centro di raccolta	86,2	90,5	90,1	87,9	90,3	89,4	88,1	83,2	-
Il servizio svolto dal centro di raccolta	94,2	95,4	94,8	94,8	95,6	95,2	93,3	89,3	-
Il servizio Ecomobile / Ecofurgone	95,4	95,9	93,9	94,1	95,5	96,3	95,0	93,0	-
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	88,9	86,5	96,2	80,0	88,9	81,8	-	-	-



Indici di soddisfazione: Utenze domestiche - Confronto temporale

32

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012
Gli orari di apertura degli uffici	86,5	92,5	86,7	87,8	86,1	89,1	83,0	85,2	97,0
La cortesia e competenza del personale	95,0	94,2	95,7	95,2	91,0	91,3	88,9	90,9	91,2
I tempi di risposta alle richieste	83,8	88,5	88,5	90,4	85,3	84,9	81,9	-	-
I tempi di attesa agli sportelli	-	76,3	78,7	74,1	76,6	67,5	72,7	66,1	77,4
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	76,5	83,2	81,7	83,9	81,5	78,9	72,7	78,7	84,6
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	91,9	92,4	93,8	-	-	-	-	-	-
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	98,2	97,5	97,2	95,8	94,8	95,2	93,8	93,6	-
La frequenza e la puntualità delle informazioni	95,8	94,9	96,7	94,0	94,0	94,0	92,9	90,4	-



Indici di soddisfazione: Utenze commerciali - Confronto temporale

33

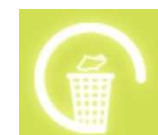
ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012
Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta	93,8	92,9	91,8	93,7	92,4	89,0	92,0	96,2	85,7
La frequenza del servizio di raccolta porta a porta	91,4	91,2	89,4	90,4	91,8	88,4	91,1	90,6	87,8
L'adeguatezza dei contenitori dati in dotazione (numero, tipo) per la raccolta porta a porta	89,5	86,9	89,4	88,1	83,9	88,4	85,0	71,5	-
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	88,5	87,1	85,9	87,4	86,7	83,1	82,2	80,9	84,0
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	88,1	88,3	87,2	84,3	85,2	80,1	81,4	76,9	74,9
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	75,7	73,7	72,8	72,9	69,2	65,2	66,9	58,6	62,9
La quantità dei contenitori stradali per la raccolta differenziata presenti nella sua zona di residenza	87,7	86,5	83,0	84,8	95,1	87,1	86,0	100,0	-
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	90,3	90,7	89,4	88,1	87,2	83,4	85,0	87,8	92,6
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	79,6	77,0	74,7	71,5	70,3	68,5	68,4	66,5	71,2
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	93,4	92,7	92,4	91,8	91,0	86,6	86,1	83,3	81,5
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	85,5	85,4	85,1	85,3	84,4	78,0	71,3	77,8	82,6
Gli orari di accesso al centro di raccolta	70,6	75,0	79,5	80,0	76,9	75,3	67,3	68,1	-
Il servizio svolto dal centro di raccolta	87,5	88,9	90,9	92,1	94,5	91,9	85,0	80,0	-



Indici di soddisfazione: Utenze commerciali - Confronto temporale

34

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012
Gli orari di apertura degli uffici	85,1	92,4	91,4	86,4	87,2	87,0	82,3	85,1	90,2
La cortesia e competenza del personale	92,8	91,3	91,4	94,0	90,8	88,3	87,5	91,7	85,4
I tempi di risposta alle richieste	80,1	81,8	79,0	79,5	79,2	75,9	77,8	-	-
I tempi di attesa agli sportelli	-	81,1	77,4	73,1	81,5	65,7	67,5	74,4	65,0
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	72,3	80,9	83,7	76,9	79,8	74,3	76,5	78,9	74,7
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	89,2	93,2	90,9	-	-	-	-	-	-
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	95,7	97,3	96,2	95,1	93,3	95,0	91,7	93,9	-
La frequenza e la puntualità delle informazioni	95,3	94,7	91,9	94,9	91,7	94,3	90,7	92,4	-



Indici di soddisfazione: Confronto con standard di mercato

35

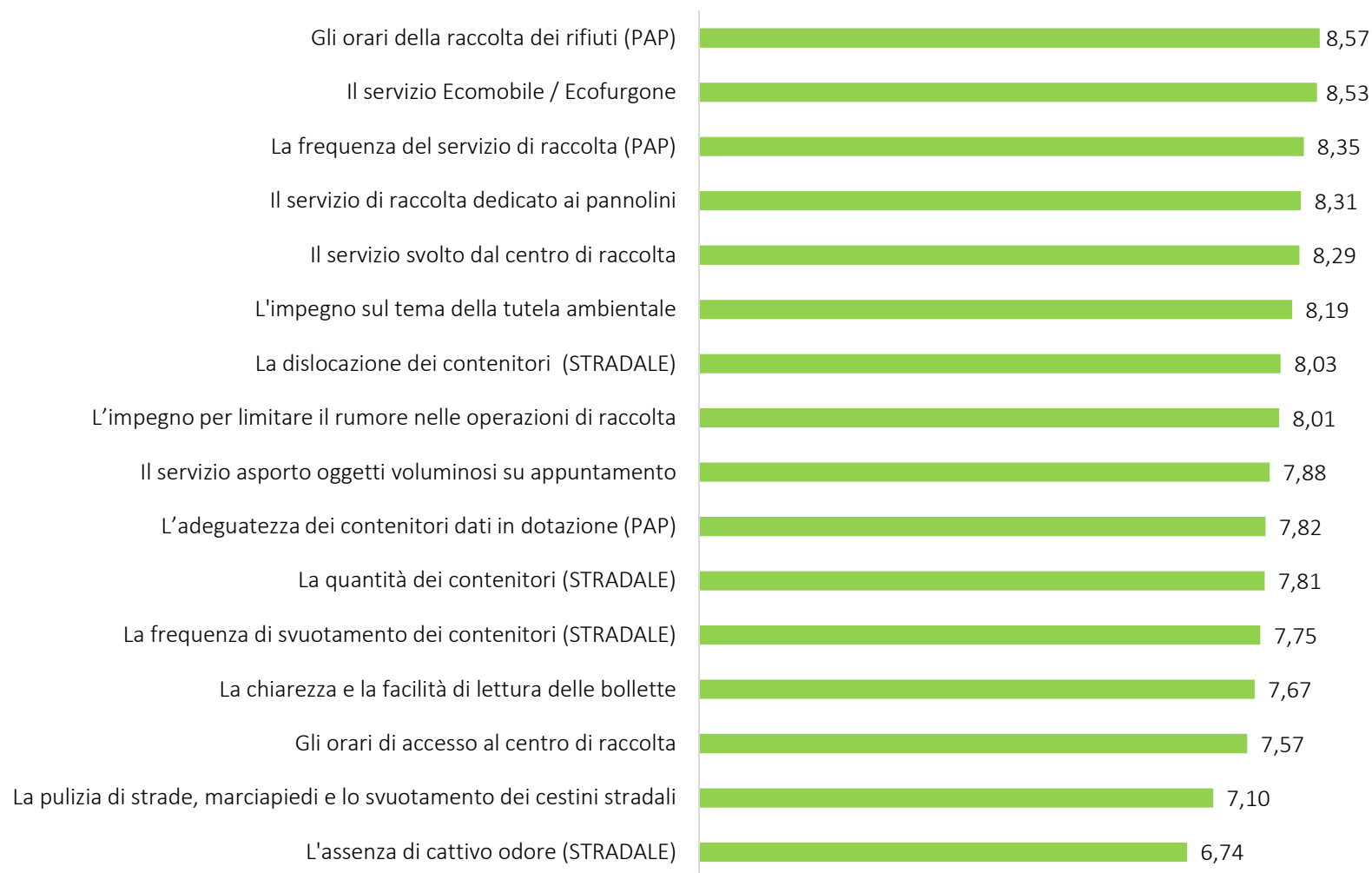
	Veritas	STD Nazionale	STD Triveneto
AREA PRODOTTO / SERVIZIO			
Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta	95,5	93,0	95,5
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	94,1	93,4	94,5
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	79,5	75,6	78,5
AREA RELAZIONE			
Gli orari di apertura degli uffici	86,0	88,5	89,8
La cortesia e la competenza del personale	94,2	91,3	93,6
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	75,0	77,2	77,3



Medie di soddisfazione

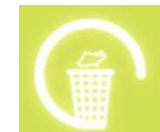
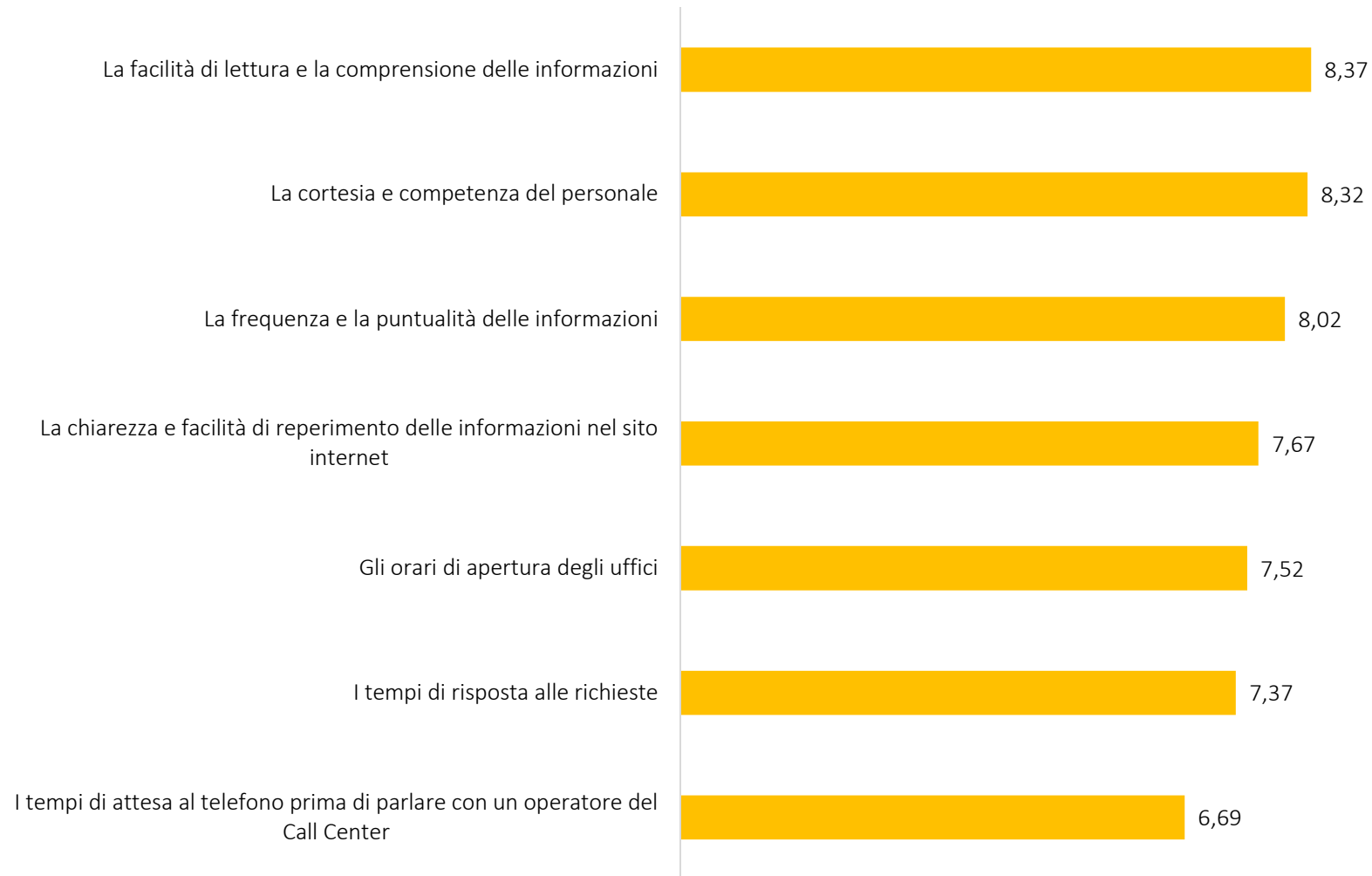
Medie di soddisfazione per singolo fattore: aspetti di prodotto/servizio

37



Medie di soddisfazione per singolo fattore: aspetti di relazione/comunicazione

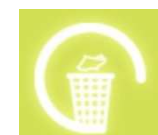
38



Medie di soddisfazione

39

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	N	Media	Dev. Standard
Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta	3.442	8,57	1,58
La frequenza del servizio di raccolta porta a porta	3.490	8,35	1,74
L'adeguatezza dei contenitori dati in dotazione (numero, tipo) per la raccolta porta a porta	2.632	7,82	2,14
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	2.114	7,75	1,83
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	2.145	8,03	2,05
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	2.121	6,74	2,24
La quantità dei contenitori stradali per la raccolta differenziata presenti nella sua zona di residenza	2.133	7,81	1,96
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	4.869	8,01	1,95
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	5.015	7,10	2,23
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	5.057	8,19	1,59
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	4.308	7,67	1,91
Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento	2.252	7,88	2,14
Gli orari di accesso al centro di raccolta	2.455	7,57	1,93
Il servizio svolto dal centro di raccolta	2.503	8,29	1,68
Il servizio Ecomobile / Ecofurgone	482	8,53	1,58
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	72	8,31	1,77



Medie di soddisfazione

40

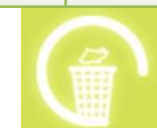
ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	N	Media	Dev. Standard
Gli orari di apertura degli uffici	1.012	7,52	1,97
La cortesia e competenza del personale	1.138	8,32	1,71
I tempi di risposta alle richieste	1.261	7,37	2,33
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	1.014	6,69	2,30
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	1.505	7,67	1,71
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	1.498	8,37	1,38
La frequenza e la puntualità delle informazioni	1.422	8,02	1,50



Medie di soddisfazione: Confronto per ULT

41

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano Marcon Quarto Meolo	Cavarzere Cona	Est
Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta	8,57	8,05	8,55	-	8,59	8,80	8,65
La frequenza del servizio di raccolta porta a porta	8,35	8,80	8,14	-	8,10	8,64	8,32
L'adeguatezza dei contenitori dati in dotazione (numero, tipo) per la raccolta porta a porta	7,82	-	8,25	-	7,97	-	7,65
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	7,75	7,70	7,95	7,66	-	7,52	7,97
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	8,03	7,83	8,22	7,85	-	8,12	8,33
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	6,74	6,58	7,13	6,28	-	7,14	6,80
La quantità dei contenitori stradali per la raccolta differenziata presenti nella sua zona di residenza	7,81	7,67	8,13	7,79	-	7,55	8,05
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	8,01	7,91	7,90	7,53	8,09	8,32	8,11
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	7,10	6,82	7,22	6,71	6,96	7,38	7,32
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	8,19	8,01	8,14	7,81	8,33	8,27	8,33
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	7,67	7,62	7,45	7,88	7,73		7,71
Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento	7,88	7,92	7,51	8,42	7,38	8,14	7,94
Gli orari di accesso al centro di raccolta	7,57	7,86	7,14	7,61	7,12	7,74	7,77
Il servizio svolto dal centro di raccolta	8,29	8,22	8,07	8,35	8,20	8,49	8,40
Il servizio Ecomobile / Ecofurgone	8,53	8,45	8,25	-	8,87	-	8,51
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	8,31	-	7,90	-	8,27	-	8,73



Medie di soddisfazione: Confronto per ULT

42

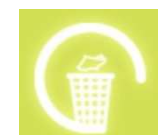
ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano Marcon Quarto Meolo	Cavarzere Cona	Est
Gli orari di apertura degli uffici	7,52	7,44	7,44	7,74	7,33	7,56	7,64
La cortesia e competenza del personale	8,32	8,23	8,31	8,22	8,28	8,54	8,40
I tempi di risposta alle richieste	7,37	7,06	7,30	7,74	7,44	8,25	7,44
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	6,69	6,72	6,59	6,65	6,88	6,86	6,63
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	7,67	7,57	7,53	7,63	7,74	8,09	7,75
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	8,37	8,26	8,20	8,31	8,51	8,86	8,43
La frequenza e la puntualità delle informazioni	8,02	7,95	7,95	8,13	8,02	8,26	8,06



Medie di soddisfazione: Confronto per tipologia di utenza

43

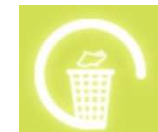
ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta	8,57	8,66	8,37
La frequenza del servizio di raccolta porta a porta	8,35	8,44	8,15
L'adeguatezza dei contenitori dati in dotazione (numero, tipo) per la raccolta porta a porta	7,82	7,74	7,99
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	7,75	7,73	7,80
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	8,03	8,08	7,96
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	6,74	6,65	6,86
La quantità dei contenitori stradali per la raccolta differenziata presenti nella sua zona di residenza	7,81	7,86	7,73
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	8,01	8,01	8,01
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	7,10	7,12	7,07
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	8,19	8,25	8,09
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	7,67	7,81	7,40
Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento	7,88	7,88	
Gli orari di accesso al centro di raccolta	7,57	7,60	6,43
Il servizio svolto dal centro di raccolta	8,29	8,31	7,71
Il servizio Ecomobile / Ecofurgone	8,53	8,53	-
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	8,31	8,31	-



Medie di soddisfazione: Confronto per tipologia di utenza

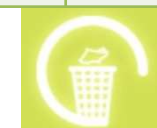
44

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
Gli orari di apertura degli uffici	7,52	7,54	7,48
La cortesia e competenza del personale	8,32	8,39	8,20
I tempi di risposta alle richieste	7,37	7,49	7,17
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	6,69	6,74	6,60
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	7,67	7,77	7,53
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	8,37	8,39	8,35
La frequenza e la puntualità delle informazioni	8,02	8,06	7,96



Medie di soddisfazione: Utenze domestiche - Confronto per ULT

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano-Marcon-Quarto-Meolo	Cavarzere-Cona	Est
Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta	8,66	8,15	8,65	-	8,71	8,86	8,73
La frequenza del servizio di raccolta porta a porta	8,44	8,86	8,32	-	8,22	8,79	8,39
L'adeguatezza dei contenitori dati in dotazione (numero, tipo) per la raccolta porta a porta	7,74	-	8,34	-	7,97	-	7,52
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	7,73	7,68	7,89	7,56	-	7,50	7,98
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	8,08	7,92	8,28	7,91	-	8,14	8,30
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	6,65	6,55	6,98	6,04	-	7,12	6,75
La quantità dei contenitori stradali per la raccolta differenziata presenti nella sua zona di residenza	7,86	7,84	8,20	7,78	-	7,59	7,94
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	8,01	7,89	7,80	7,48	8,03	8,45	8,13
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	7,12	6,97	7,10	6,49	6,98	7,43	7,31
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	8,25	8,09	8,15	7,75	8,42	8,32	8,37
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	7,81	7,78	7,55	8,13	7,88		7,83
Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento	7,88	7,92	7,51	8,42	7,38	8,14	7,94
Gli orari di accesso al centro di raccolta	7,60	7,86	7,14	7,61	7,23	7,74	7,77
Il servizio svolto dal centro di raccolta	8,31	8,22	8,07	8,35	8,28	8,49	8,40
Il servizio Ecomobile / Ecofurgone	8,53	8,45	8,25	-	8,87	-	8,51
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	8,31	-	7,90	-	8,27	-	8,73



Medie di soddisfazione: Utenze domestiche - Confronto per ULT

46

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano Marcon Quarto Meolo	Cavarzere Cona	Est
Gli orari di apertura degli uffici	7,54	7,47	7,24	7,95	7,48	7,37	7,66
La cortesia e competenza del personale	8,39	8,35	8,22	8,37	8,39	8,59	8,45
I tempi di risposta alle richieste	7,49	7,32	7,41	7,81	7,61	8,28	7,44
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	6,74	6,82	6,66	6,90	6,88	6,53	6,66
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	7,77	7,65	7,61	7,55	7,73	8,00	7,95
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	8,39	8,29	8,08	8,45	8,54	8,83	8,47
La frequenza e la puntualità delle informazioni	8,06	8,00	7,74	8,37	8,10	8,48	8,09



Medie di soddisfazione: Utenze commerciali - Confronto per ULT

47

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano Marcon Quarto Meolo	Cavarzere Cona	Est
Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta	8,37	7,84	8,41	-	8,36	8,69	8,43
La frequenza del servizio di raccolta porta a porta	8,15	8,66	7,89	-	7,88	8,41	8,14
L'adeguatezza dei contenitori dati in dotazione (numero, tipo) per la raccolta porta a porta	7,99	-	8,12	-	7,98	-	7,95
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	7,80	7,73	8,04	7,80	-	7,54	7,94
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	7,96	7,69	8,13	7,77	-	8,09	8,38
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	6,86	6,62	7,35	6,60	-	7,17	6,90
La quantità dei contenitori stradali per la raccolta differenziata presenti nella sua zona di residenza	7,73	7,41	8,02	7,81	-	7,48	8,22
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	8,01	7,94	8,04	7,60	8,20	8,11	8,05
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	7,07	6,58	7,39	6,99	6,93	7,30	7,34
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	8,09	7,86	8,12	7,88	8,16	8,21	8,26
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	7,40	7,37	7,33	7,52	7,41	-	7,42
Gli orari di accesso al centro di raccolta	6,43	-	-	-	6,43	-	-
Il servizio svolto dal centro di raccolta	7,71	-	-	-	7,71	-	-



Medie di soddisfazione: Utenze commerciali - Confronto per ULT

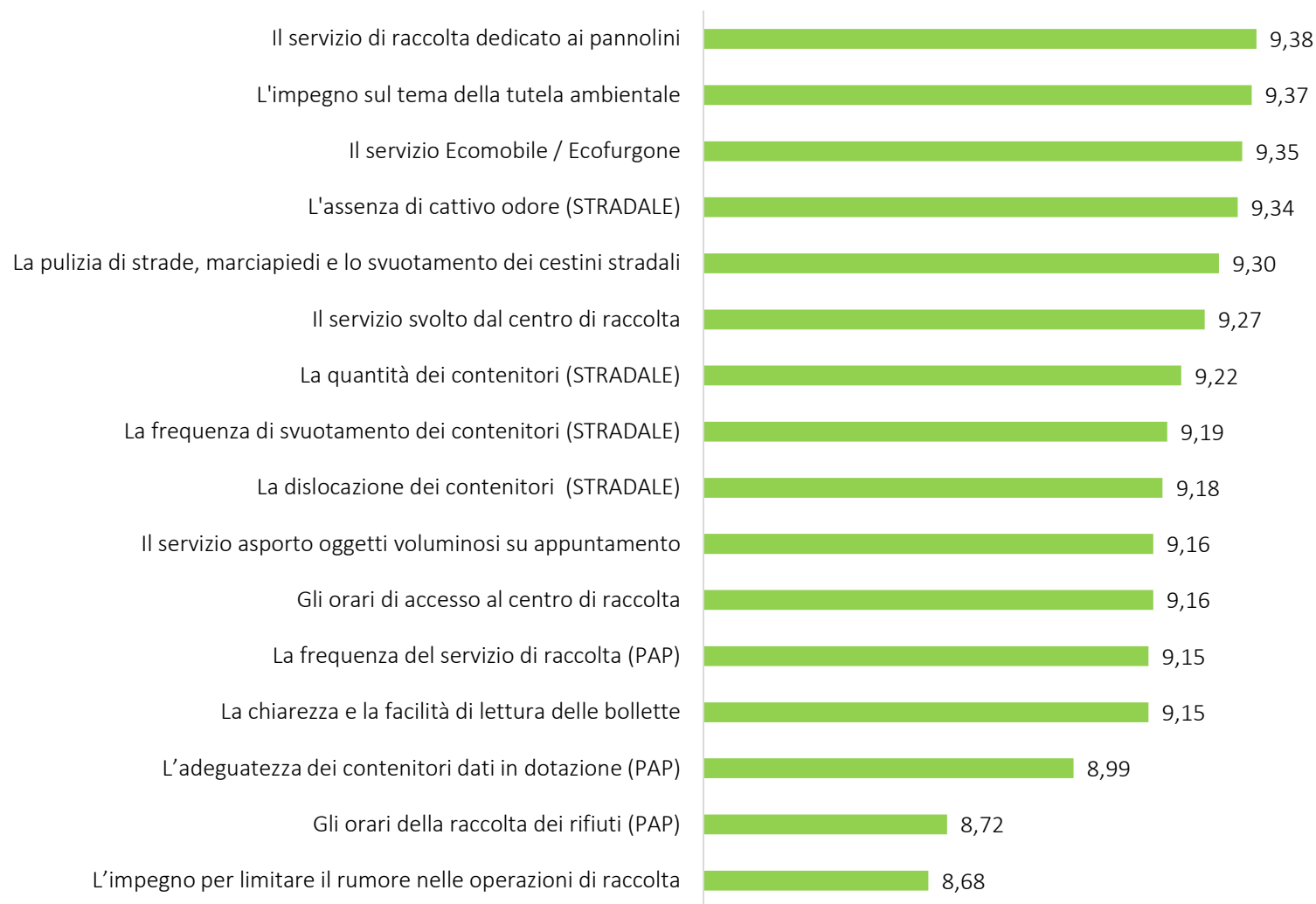
48

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano Marcon Quarto Meolo	Cavarzere Cona	Est
Gli orari di apertura degli uffici	7,48	7,39	7,74	7,52	7,05	7,88	7,59
La cortesia e competenza del personale	8,20	8,02	8,46	8,07	8,05	8,44	8,29
I tempi di risposta alle richieste	7,17	6,65	7,12	7,67	7,12	8,19	7,43
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	6,60	6,54	6,49	6,42	6,87	7,57	6,55
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	7,53	7,48	7,43	7,69	7,76	8,20	7,41
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	8,35	8,23	8,36	8,17	8,46	8,90	8,36
La frequenza e la puntualità delle informazioni	7,96	7,88	8,24	7,86	7,88	8,03	7,97



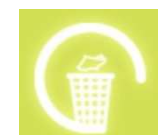
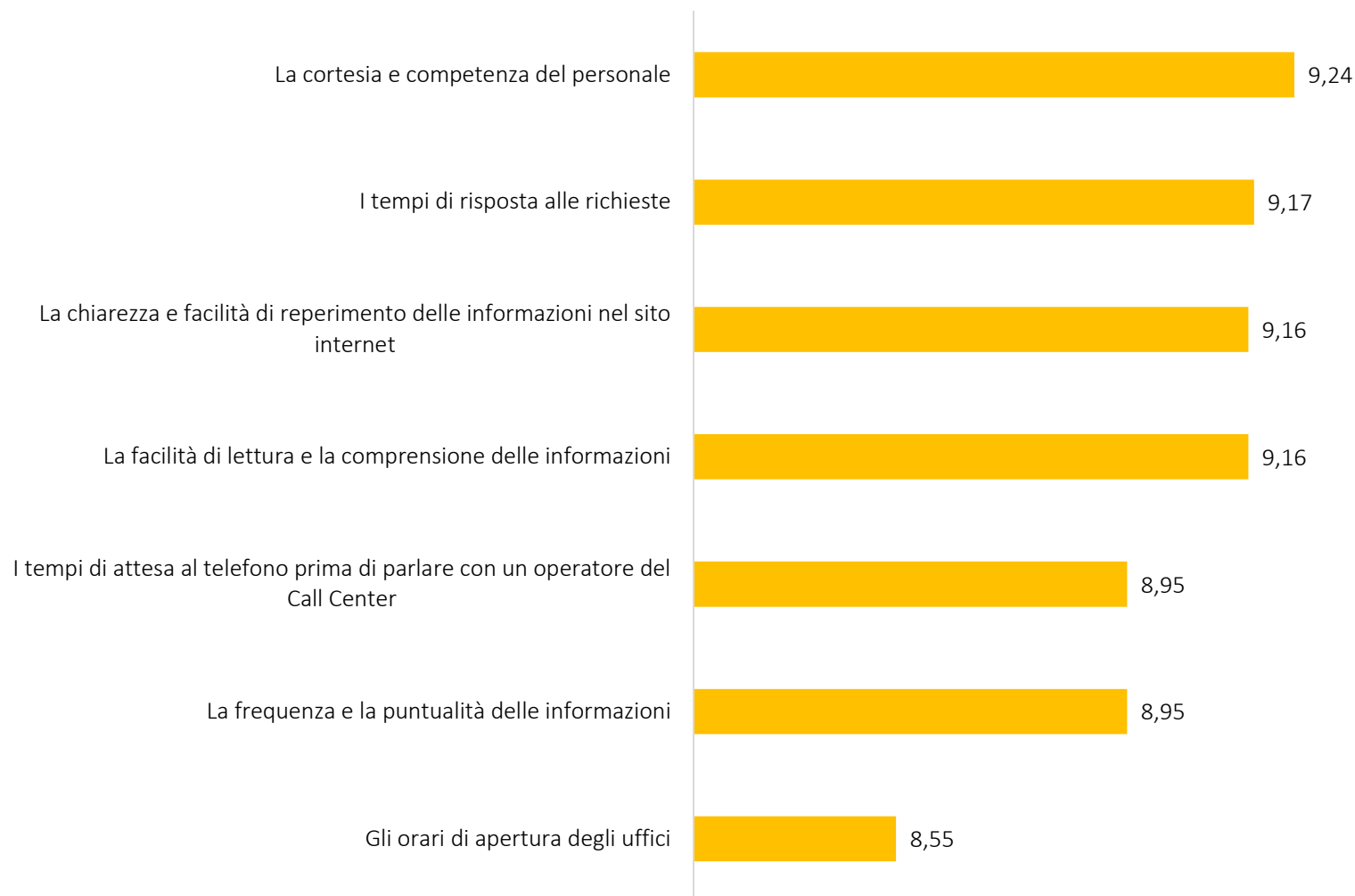
Indici di importanza

Indici di importanza per singolo fattore: aspetti di prodotto/servizio



Indici di importanza per singolo fattore: aspetti di relazione/comunicazione

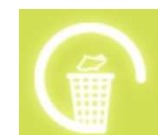
51



Indici di importanza per singolo fattore: aspetti di prodotto/servizio

52

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	N	Media	Dev. Standard
Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta	3.411	8,72	1,71
La frequenza del servizio di raccolta porta a porta	3.476	9,15	1,19
L'adeguatezza dei contenitori dati in dotazione (numero, tipo) per la raccolta porta a porta	2.588	8,99	1,28
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	2.134	9,19	1,25
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	2.134	9,18	1,19
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	2.130	9,34	1,15
La quantità dei contenitori stradali per la raccolta differenziata presenti nella sua zona di residenza	2.133	9,22	1,17
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	5.006	8,68	1,59
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	5.147	9,30	1,11
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	5.219	9,37	1,05
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	4.530	9,15	1,16
Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento	2.786	9,16	1,23
Gli orari di accesso al centro di raccolta	2.492	9,16	1,07
Il servizio svolto dal centro di raccolta	2.524	9,27	1,04
Il servizio Ecomobile / Ecofurgone	476	9,35	1,02
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	74	9,38	0,96



Indici di importanza per singolo fattore: aspetti di relazione/comunicazione

53

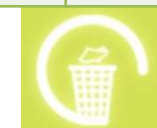
ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	N	Media	Dev. Standard
Gli orari di apertura degli uffici	1.103	8,55	1,60
La cortesia e competenza del personale	1.143	9,24	1,08
I tempi di risposta alle richieste	1.264	9,17	1,13
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	1.031	8,95	1,31
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	1.517	9,16	1,08
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	1.505	9,16	1,14
La frequenza e la puntualità delle informazioni	1.465	8,95	1,23



Indici di importanza: Confronto per ULT

54

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano Marcon Quarto Meolo	Cavarzere Cona	Est
Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta	8,72	9,14	8,55	-	8,68	8,80	8,65
La frequenza del servizio di raccolta porta a porta	9,15	9,42	9,12	-	9,04	9,08	9,16
L'adeguatezza dei contenitori dati in dotazione (numero, tipo) per la raccolta porta a porta	8,99	-	8,99	-	8,95	-	9,02
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	9,19	9,22	9,13	9,30	-	9,01	9,22
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	9,18	9,20	9,18	9,25	-	9,02	9,22
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	9,34	9,32	9,32	9,54	-	9,25	9,29
La quantità dei contenitori stradali per la raccolta differenziata presenti nella sua zona di residenza	9,22	9,23	9,24	9,28	-	9,07	9,25
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	8,68	8,67	8,56	8,87	8,55	8,69	8,76
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	9,30	9,44	9,26	9,41	9,17	9,22	9,26
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	9,37	9,46	9,35	9,44	9,33	9,32	9,34
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	9,15	9,16	9,16	9,19	9,13		9,14
Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento	9,16	9,24	9,08	9,35	8,84	9,27	9,19
Gli orari di accesso al centro di raccolta	9,16	9,17	9,14	9,38	9,11	9,26	9,15
Il servizio svolto dal centro di raccolta	9,27	9,30	9,21	9,52	9,23	9,39	9,26
Il servizio Ecomobile / Ecofurgone	9,35	9,37	9,44	-	9,37	-	9,24
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	9,38	-	9,25	-	9,42	-	9,43



Indici di importanza: Confronto per ULT

55

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano Marcon Quarto Meolo	Cavarzere Cona	Est
Gli orari di apertura degli uffici	8,55	8,56	8,47	8,79	8,47	8,77	8,54
La cortesia e competenza del personale	9,24	9,22	9,17	9,10	9,29	9,14	9,31
I tempi di risposta alle richieste	9,17	9,19	9,12	9,23	9,24	9,19	9,15
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	8,95	9,07	8,86	9,02	8,81	8,72	8,96
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	9,16	9,17	9,18	9,21	9,12	9,31	9,15
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	9,16	9,07	9,14	9,22	9,12	9,39	9,23
La frequenza e la puntualità delle informazioni	8,95	8,83	8,99	9,14	8,97	9,05	8,98



Indici di importanza: Confronto per tipologia di utenza

56

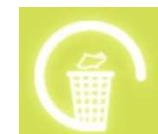
ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta	8,72	8,85	8,47
La frequenza del servizio di raccolta porta a porta	9,15	9,19	9,08
L'adeguatezza dei contenitori dati in dotazione (numero, tipo) per la raccolta porta a porta	8,99	9,00	8,98
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	9,19	9,16	9,23
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	9,18	9,18	9,19
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	9,34	9,32	9,37
La quantità dei contenitori stradali per la raccolta differenziata presenti nella sua zona di residenza	9,22	9,21	9,24
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	8,68	8,78	8,50
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	9,30	9,25	9,39
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	9,37	9,35	9,41
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	9,15	9,12	9,21
Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento	9,16	9,16	-
Gli orari di accesso al centro di raccolta	9,16	9,16	9,10
Il servizio svolto dal centro di raccolta	9,27	9,28	9,13
Il servizio Ecomobile / Ecofurgone	9,35	9,35	-
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	9,38	9,38	-



Indici di importanza: Confronto per tipologia di utenza

57

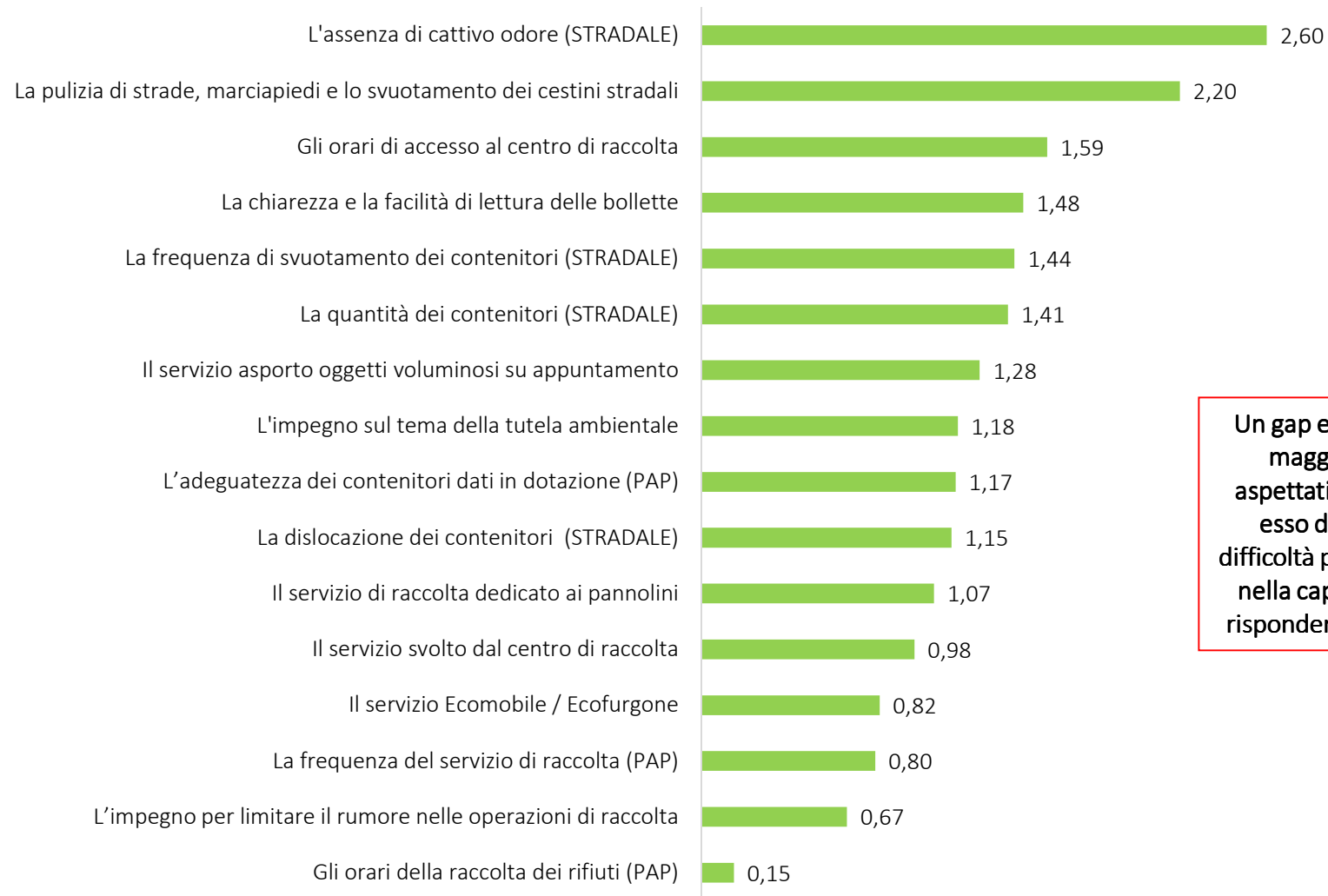
ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
Gli orari di apertura degli uffici	8,55	8,50	8,65
La cortesia e competenza del personale	9,24	9,24	9,24
I tempi di risposta alle richieste	9,17	9,12	9,27
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	8,95	8,89	9,05
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	9,16	9,16	9,16
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	9,16	9,17	9,14
La frequenza e la puntualità delle informazioni	8,95	8,98	8,90



Gap tra qualità attesa e
percepita

Gap tra importanza e soddisfazione: aspetti di prodotto/servizio

59

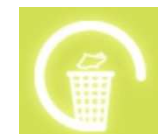
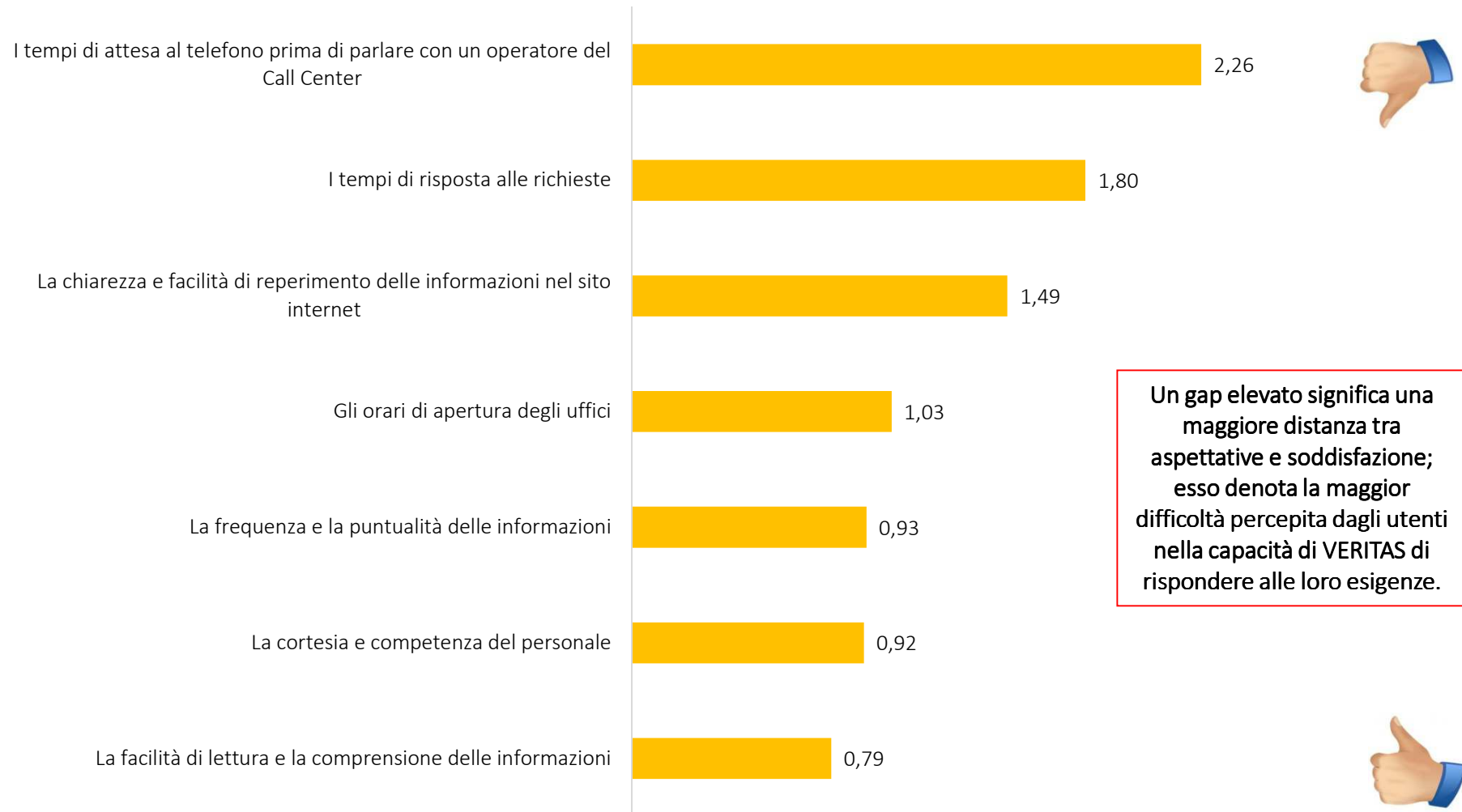


Un gap elevato significa una maggiore distanza tra aspettative e soddisfazione; esso denota la maggior difficoltà percepita dagli utenti nella capacità di VERITAS di rispondere alle loro esigenze.



Gap tra importanza e soddisfazione: aspetti di relazione/comunicazione

60



Gap tra importanza e soddisfazione: aspetti di prodotto/servizio

61

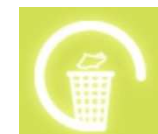
ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Importanza	Soddisfazione	Gap
Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta	8,72	8,57	0,15
La frequenza del servizio di raccolta porta a porta	9,15	8,35	0,80
L'adeguatezza dei contenitori dati in dotazione (numero, tipo) per la raccolta porta a porta	8,99	7,82	1,17
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	9,19	7,75	1,44
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	9,18	8,03	1,15
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	9,34	6,74	2,60
La quantità dei contenitori stradali per la raccolta differenziata presenti nella sua zona di residenza	9,22	7,81	1,41
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	8,68	8,01	0,67
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	9,30	7,10	2,20
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	9,37	8,19	1,18
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	9,15	7,67	1,48
Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento	9,16	7,88	1,28
Gli orari di accesso al centro di raccolta	9,16	7,57	1,59
Il servizio svolto dal centro di raccolta	9,27	8,29	0,98
Il servizio Ecomobile / Ecofurgone	9,35	8,53	0,82
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	9,38	8,31	1,07



Gap tra importanza e soddisfazione: aspetti di relazione/comunicazione

62

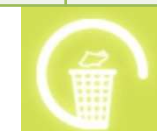
ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Importanza	Soddisfazione	Gap
Gli orari di apertura degli uffici	8,55	7,52	1,03
La cortesia e competenza del personale	9,24	8,32	0,92
I tempi di risposta alle richieste	9,17	7,37	1,80
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	8,95	6,69	2,26
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	9,16	7,67	1,49
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	9,16	8,37	0,79
La frequenza e la puntualità delle informazioni	8,95	8,02	0,93



Gap tra importanza e soddisfazione: Confronto per ULT

63

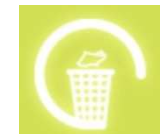
ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano Marcon Quarto Meolo	Cavarzere Cona	Est
Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta	0,15	1,09	0,00	-	0,09	0,00	0,00
La frequenza del servizio di raccolta porta a porta	0,80	0,62	0,98	-	0,94	0,44	0,84
L'adeguatezza dei contenitori dati in dotazione (numero, tipo) per la raccolta porta a porta	1,17	-	0,74	-	0,98	-	1,37
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	1,44	1,52	1,18	1,64	-	1,49	1,25
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	1,15	1,37	0,96	1,40	-	0,90	0,89
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	2,60	2,74	2,19	3,26	-	2,11	2,49
La quantità dei contenitori stradali per la raccolta differenziata presenti nella sua zona di residenza	1,41	1,56	1,11	1,49	-	1,52	1,20
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	0,67	0,76	0,66	1,34	0,46	0,37	0,65
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	2,20	2,62	2,04	2,70	2,21	1,84	1,94
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	1,18	1,45	1,21	1,63	1,00	1,05	1,01
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	1,48	1,54	1,71	1,31	1,40	0,00	1,43
Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento	1,28	1,32	1,57	0,93	1,46	1,13	1,25
Gli orari di accesso al centro di raccolta	1,59	1,31	2,00	1,77	1,99	1,52	1,38
Il servizio svolto dal centro di raccolta	0,98	1,08	1,14	1,17	1,03	0,90	0,86
Il servizio Ecomobile / Ecofurgone	0,82	0,92	1,19	-	0,50	-	0,73
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	1,07	-	1,35	-	1,15	-	0,70



Gap tra importanza e soddisfazione: Confronto per ULT

64

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano Marcon Quarto Meolo	Cavarzere Cona	Est
Gli orari di apertura degli uffici	1,03	1,12	1,03	1,05	1,14	1,21	0,90
La cortesia e competenza del personale	0,92	0,99	0,86	0,88	1,01	0,60	0,91
I tempi di risposta alle richieste	1,80	2,13	1,82	1,49	1,80	0,94	1,71
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	2,26	2,35	2,27	2,37	1,93	1,86	2,33
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	1,49	1,60	1,65	1,58	1,38	1,22	1,40
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	0,79	0,81	0,94	0,91	0,61	0,53	0,80
La frequenza e la puntualità delle informazioni	0,93	0,88	1,04	1,01	0,95	0,79	0,92



Gap tra importanza e soddisfazione: Confronto per tipologia di utenza

65

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta	0,15	0,19	0,10
La frequenza del servizio di raccolta porta a porta	0,80	0,75	0,93
L'adeguatezza dei contenitori dati in dotazione (numero, tipo) per la raccolta porta a porta	1,17	1,26	0,99
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	1,44	1,43	1,43
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	1,15	1,10	1,23
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	2,60	2,67	2,51
La quantità dei contenitori stradali per la raccolta differenziata presenti nella sua zona di residenza	1,41	1,35	1,51
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	0,67	0,77	0,49
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	2,20	2,13	2,32
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	1,18	1,10	1,32
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	1,48	1,31	1,81
Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento	1,28	1,28	0,00
Gli orari di accesso al centro di raccolta	1,59	1,56	2,67
Il servizio svolto dal centro di raccolta	0,98	0,97	1,42
Il servizio Ecomobile / Ecofurgone	0,82	0,82	-
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	1,07	1,07	-



Gap tra importanza e soddisfazione: Confronto per tipologia di utenza

66

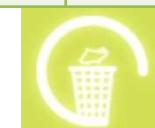
ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
Gli orari di apertura degli uffici	1,03	0,96	1,17
La cortesia e competenza del personale	0,92	0,85	1,04
I tempi di risposta alle richieste	1,80	1,63	2,10
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	2,26	2,15	2,45
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	1,49	1,39	1,63
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	0,79	0,78	0,79
La frequenza e la puntualità delle informazioni	0,93	0,92	0,94



Gap tra importanza e soddisfazione: Utenze domestiche - Confronto per ULT

67

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano Marcon Quarto Meolo	Cavarzere Cona	Est
Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta	0,19	0,95	0,10	-	0,13	0,14	0,04
La frequenza del servizio di raccolta porta a porta	0,75	0,54	0,94	-	0,89	0,37	0,78
L'adeguatezza dei contenitori dati in dotazione (numero, tipo) per la raccolta porta a porta	1,26	-	0,70	-	1,00	-	1,49
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	1,43	1,50	1,26	1,73	-	1,45	1,21
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	1,10	1,28	0,92	1,35	-	0,85	0,90
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	2,67	2,79	2,27	3,52	-	2,09	2,48
La quantità dei contenitori stradali per la raccolta differenziata presenti nella sua zona di residenza	1,35	1,43	1,03	1,47	-	1,40	1,27
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	0,77	0,86	0,82	1,48	0,72	0,43	0,69
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	2,13	2,43	2,09	2,89	2,14	1,77	1,89
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	1,10	1,34	1,17	1,65	0,89	1,02	0,95
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	1,31	1,35	1,57	1,03	1,21	0,00	1,28
Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento	1,28	1,32	1,57	0,93	1,46	1,13	1,25
Gli orari di accesso al centro di raccolta	1,56	1,31	2,00	1,77	1,88	1,52	1,38
Il servizio svolto dal centro di raccolta	0,97	1,08	1,14	1,17	0,96	0,90	0,86
Il servizio Ecomobile / Ecofurgone	0,82	0,92	1,19	-	0,50	-	0,73
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	1,07	-	1,35	-	1,15	-	0,70



Gap tra importanza e soddisfazione: Utenze domestiche - Confronto per ULT

68

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano Marcon Quarto Meolo	Cavarzere Cona	Est
Gli orari di apertura degli uffici	0,96	1,04	1,27	0,72	1,00	1,41	0,80
La cortesia e competenza del personale	0,85	0,87	0,91	0,78	0,84	0,65	0,86
I tempi di risposta alle richieste	1,63	1,81	1,69	1,57	1,47	0,92	1,64
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	2,15	2,13	2,15	1,97	1,92	2,22	2,28
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	1,39	1,55	1,56	1,78	1,30	1,33	1,20
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	0,78	0,83	0,99	0,86	0,59	0,66	0,74
La frequenza e la puntualità delle informazioni	0,92	0,94	1,22	0,81	0,89	0,81	0,86



Gap tra importanza e soddisfazione: Utenze commerciali - Confronto per ULT

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano Marcon Quarto Meolo	Cavarzere Cona	Est
Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta	0,10	1,37	-0,13	-	-0,01	-0,19	-0,09
La frequenza del servizio di raccolta porta a porta	0,93	0,80	1,04	-	1,03	0,56	1,01
L'adeguatezza dei contenitori dati in dotazione (numero, tipo) per la raccolta porta a porta	0,99	-	0,81	-	0,92	-	1,09
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	1,43	1,55	1,07	1,52	-	1,55	1,33
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	1,23	1,51	1,03	1,45	-	0,98	0,88
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	2,51	2,68	2,08	2,92	-	2,12	2,49
La quantità dei contenitori stradali per la raccolta differenziata presenti nella sua zona di residenza	1,51	1,77	1,24	1,51	-	1,69	1,09
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	0,49	0,61	0,43	1,13	-0,05	0,30	0,55
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	2,32	2,92	1,95	2,45	2,33	1,95	2,05
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	1,32	1,64	1,27	1,61	1,21	1,07	1,11
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	1,81	1,84	1,89	1,72	1,80	-	1,78
Gli orari di accesso al centro di raccolta	2,67	-	-	-	2,67	-	-
Il servizio svolto dal centro di raccolta	1,42	-	-	-	1,42	-	-



Gap tra importanza e soddisfazione: Utenze commerciali - Confronto per ULT

70

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano Marcon Quarto Meolo	Cavarzere Cona	Est
Gli orari di apertura degli uffici	1,17	1,26	0,68	1,39	1,42	0,87	1,15
La cortesia e competenza del personale	1,04	1,20	0,76	0,98	1,35	0,50	1,01
I tempi di risposta alle richieste	2,10	2,62	2,01	1,40	2,41	0,99	1,86
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	2,45	2,73	2,46	2,74	1,96	1,07	2,47
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	1,63	1,65	1,76	1,41	1,52	1,07	1,73
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	0,79	0,75	0,87	0,96	0,63	0,39	0,92
La frequenza e la puntualità delle informazioni	0,94	0,77	0,80	1,24	1,07	0,74	1,07



Mappa delle priorità di intervento

La mappa delle priorità di intervento

72

La Mappa delle Priorità d'Intervento fornisce indicazioni operative derivanti dall'analisi di Customer Satisfaction svolta. L'analisi congiunta dei livelli di soddisfazione e dei giudizi di importanza offre un quadro organico delle priorità di intervento per l'azienda.

Nel quadrante in alto a destra (MIGLIORARE) sono evidenziati gli aspetti rispetto ai quali è espressa una valutazione critica e che nel contempo sono ritenuti importanti.

Nel quadrante in basso a destra (CONTROLLARE) sono segnalati i fattori che è necessario valorizzare in seconda battuta, in quanto fonte di bassa soddisfazione ma verso i quali è riposta una importanza minore rispetto ai precedenti.

Nel quadrante in alto a sinistra (MANTENERE) sono segnalati i fattori di eccellenza, in cui a fronte di una soddisfazione elevata si registra una importanza altrettanto elevata.

Nel quadrante in basso a sinistra (COMUNICARE) sono segnalati gli aspetti ritenuti meno rilevanti ma che comunque soddisfano l'utente. Si tratta comunque di aspetti da valorizzare, per impedire che ricadano in uno dei quadranti di attenzione.



La mappa delle priorità di intervento

73

a)

b)

IMPORTANZA	+	SODDISFAZIONE		-
		MANTENERE	MIGLIORARE	
		PUNTI DI FORZA ASPETTI IMPORTANTI E SODDISFACENTI 	PUNTI DI DEBOLEZZA ASPETTI IMPORTANTI ED INSODDISFACENTI 	
		COMUNICARE	CONTROLLARE	
	-	POTENZIALI PUNTI DI FORZA ASPETTI NON IMPORTANTI E SODDISFACENTI 	POTENZIALI PUNTI DI DEBOLEZZA ASPETTI NON IMPORTANTI ED INSODDISFACENTI 	

- a) **Valore medio di soddisfazione:** divide gli aspetti tra soddisfacenti ed insoddisfacenti (media delle medie di soddisfazione riferita all'anno di rilevazione)
- b) **Valore medio di importanza:** divide gli aspetti tra importanti e non importanti (media delle medie di importanza riferita all'anno di rilevazione)



La mappa delle priorità di intervento

74

MANTENERE

- Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini
- L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale
- Il servizio Ecomobile / Ecofurgone
- Il servizio svolto dal centro di raccolta
- La cortesia e competenza del personale
- La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata
- La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni
- Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento
- La frequenza del servizio di raccolta porta a porta

MIGLIORARE

- L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore
- La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali
- La quantità dei contenitori stradali per la raccolta differenziata presenti nella sua zona di residenza
- La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati
- I tempi di risposta alle richieste
- La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet
- Gli orari di accesso al centro di raccolta
- La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette

PUNTI DI
FORZA

PUNTI DI
DEBOLEZZA

COMUNICARE

- La frequenza e la puntualità delle informazioni
- Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta
- L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti

OPPORTUNITÀ

MINACCE

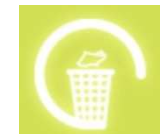
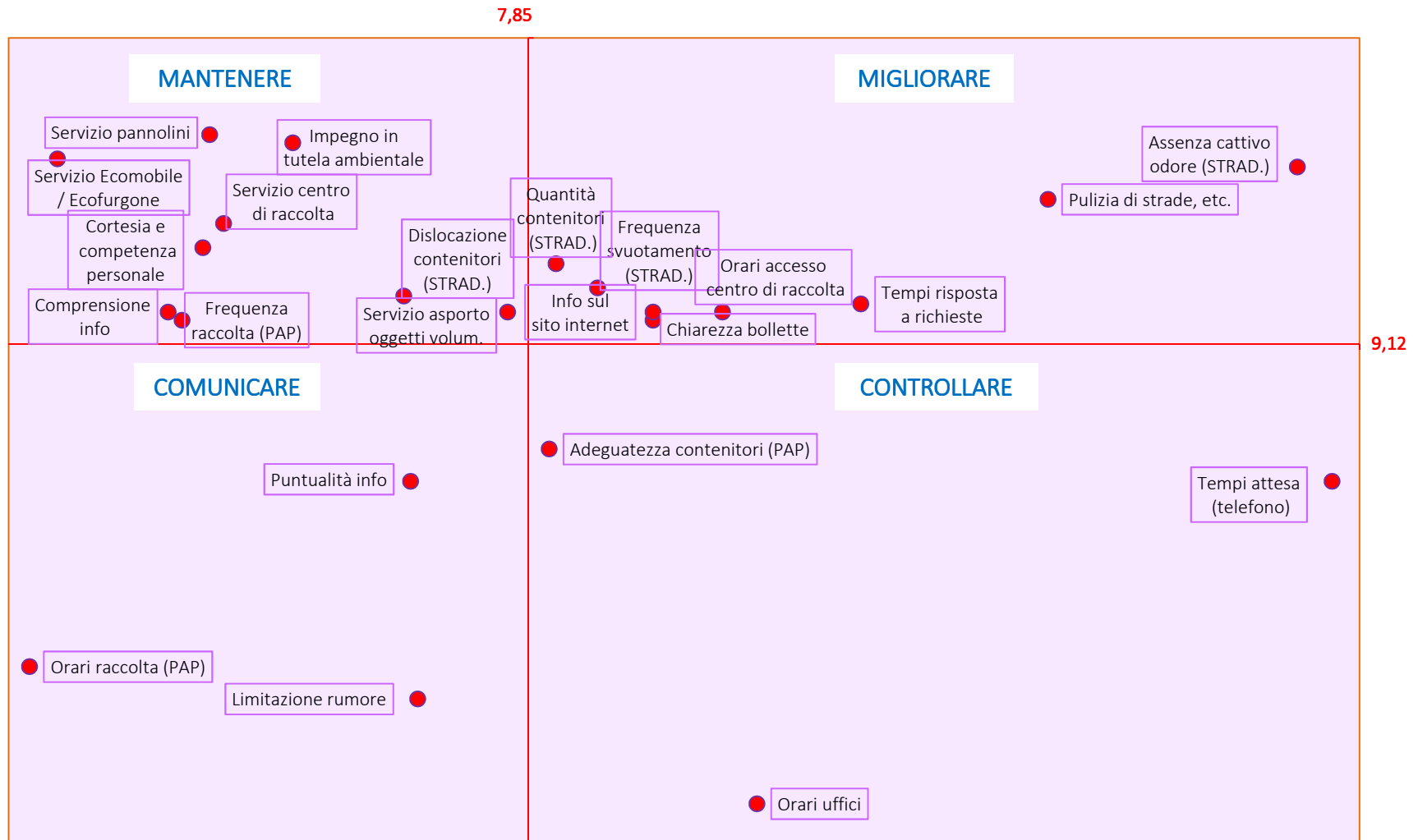
CONTROLLARE

- L'adeguatezza dei contenitori dati in dotazione (numero, tipo) per la raccolta porta a porta
- I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center
- Gli orari di apertura degli uffici



La mappa delle priorità di intervento

75



La mappa delle priorità di intervento: Utenze Domestiche

76

MANTENERE

- Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini
- Il servizio Ecomobile / Ecofurgone
- L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale
- Il servizio svolto dal centro di raccolta
- La cortesia e competenza del personale
- La frequenza del servizio di raccolta porta a porta
- La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata
- La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni

MIGLIORARE

- L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore
- La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali
- La quantità dei contenitori stradali per la raccolta differenziata presenti nella sua zona di residenza
- Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento
- La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet
- La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati
- Gli orari di accesso al centro di raccolta
- La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette
- I tempi di risposta alle richieste

PUNTI DI
FORZA

PUNTI DI
DEBOLEZZA

COMUNICARE

- La frequenza e la puntualità delle informazioni
- Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta
- L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti

OPPORTUNITÀ

MINACCE

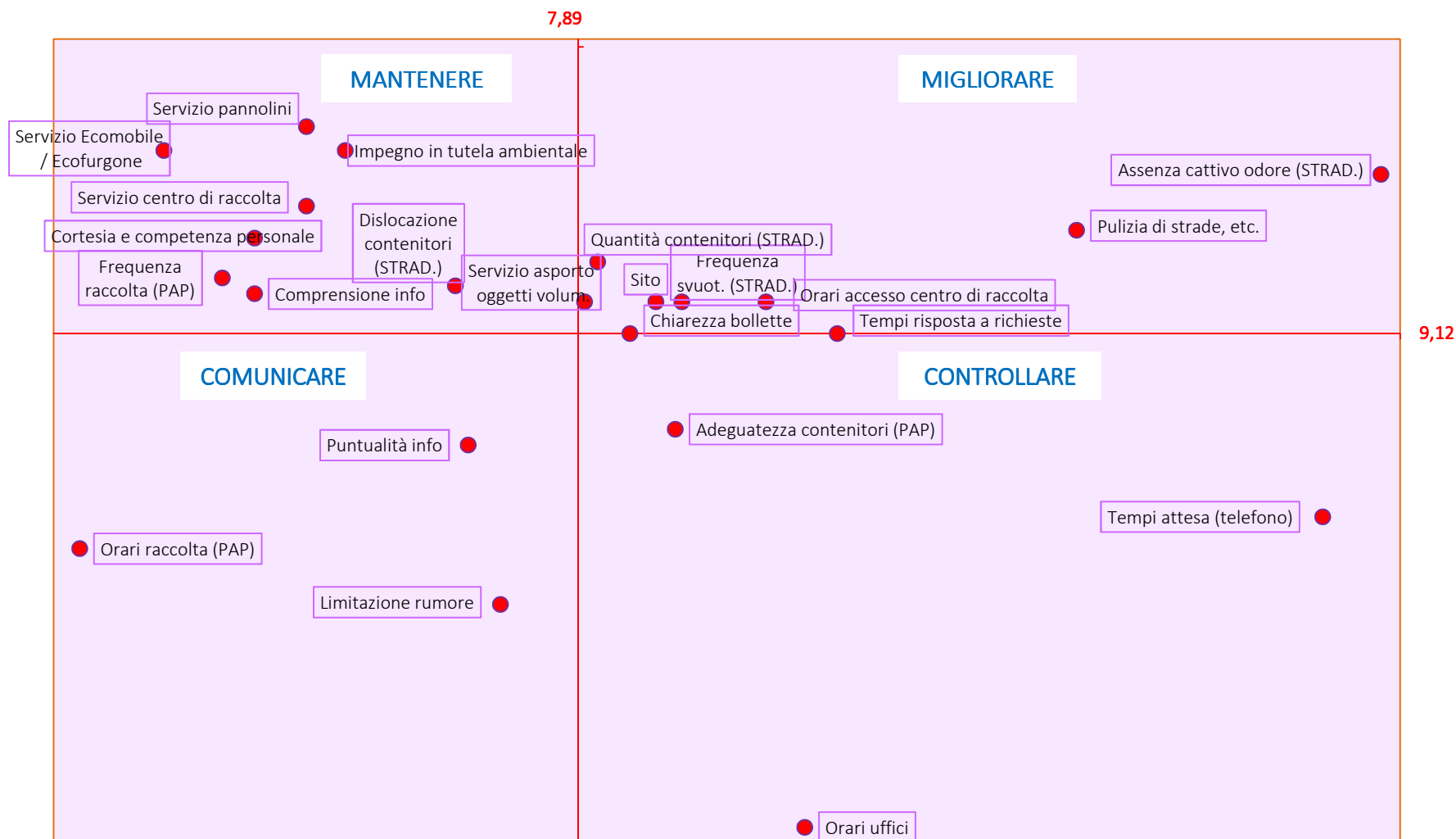
CONTROLLARE

- L'adeguatezza dei contenitori dati in dotazione (numero, tipo) per la raccolta porta a porta
- I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center
- Gli orari di apertura degli uffici



La mappa delle priorità di intervento: Utenze Domestiche

77



La mappa delle priorità di intervento: Utenze Commerciali

78

MANTENERE

- L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale
- La cortesia e competenza del personale
- La quantità dei contenitori stradali per la raccolta differenziata presenti nella sua zona di residenza
- La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati
- La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata
- La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni
- Il servizio svolto dal centro di raccolta

MIGLIORARE

- La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali
- L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore
- I tempi di risposta alle richieste
- La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette
- La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet
- Gli orari di accesso al centro di raccolta

PUNTI DI
FORZA

PUNTI DI
DEBOLEZZA

COMUNICARE

- La frequenza del servizio di raccolta porta a porta
- L'adeguatezza dei contenitori dati in dotazione (numero, tipo) per la raccolta porta a porta
- La frequenza e la puntualità delle informazioni
- L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti
- Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta

CONTROLLARE

- I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center
- Gli orari di apertura degli uffici

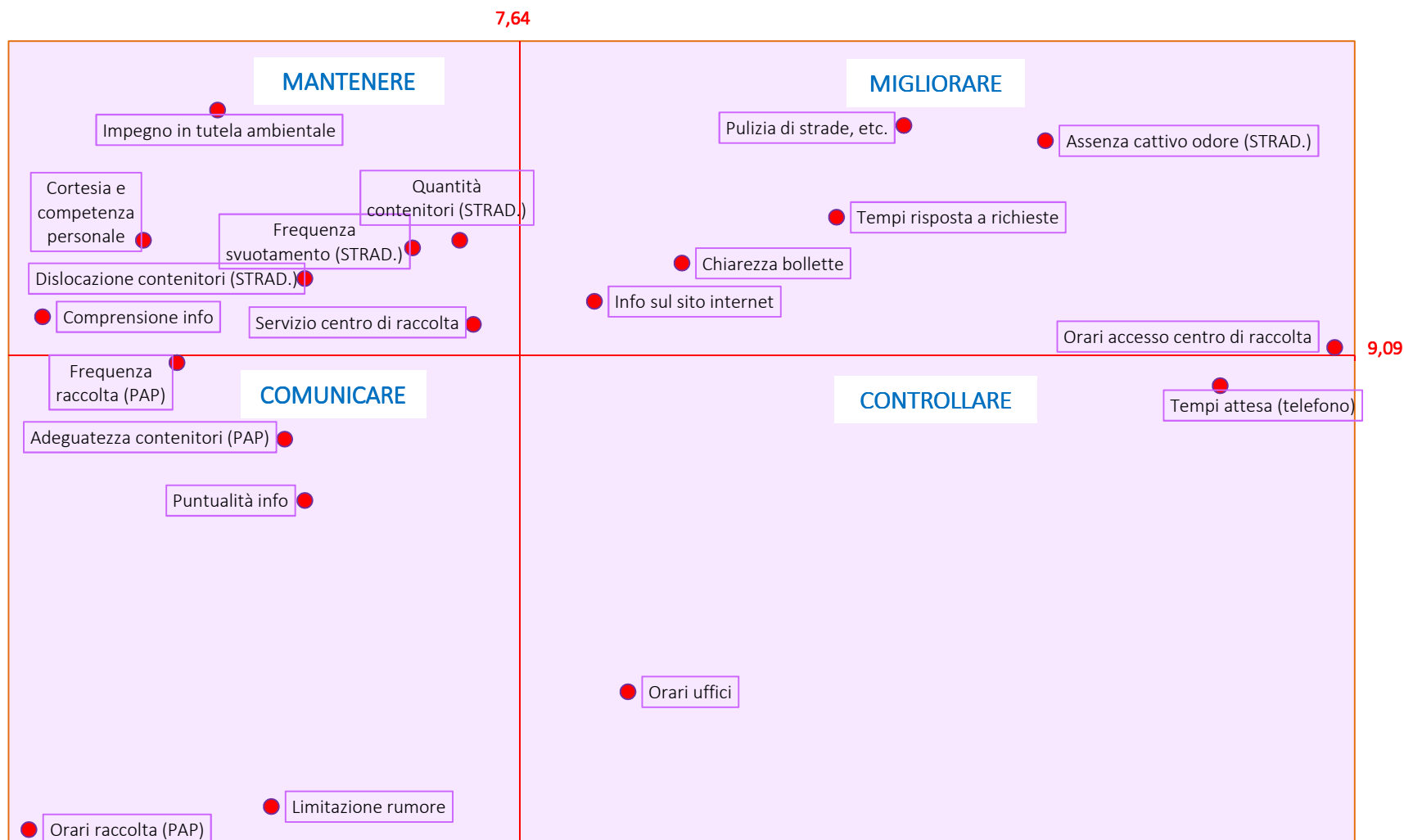
OPPORTUNITÀ

MINACCE



La mappa delle priorità di intervento: Utenze Commerciali

79

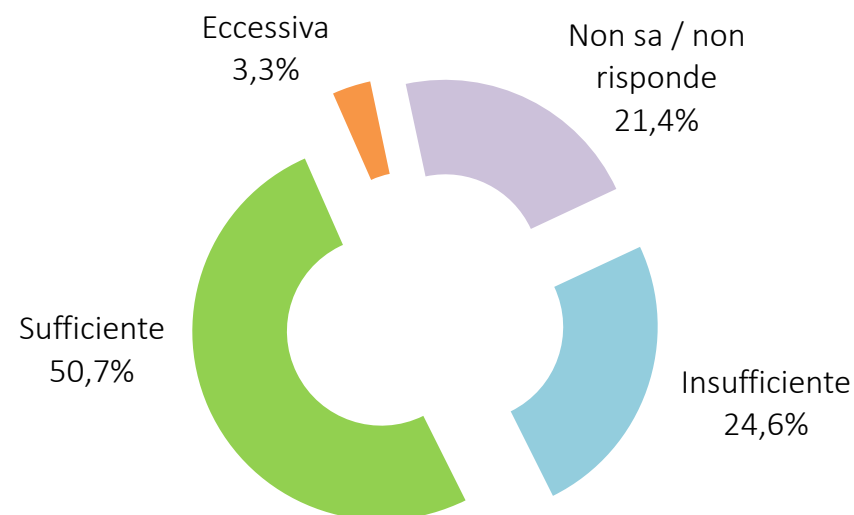


Aspetti Specifici

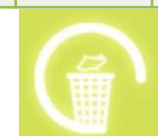
Ispettori ambientali

81

Gli ispettori Ambientali di Veritas svolgono, su richiesta del suo comune, un'attività di educazione, controllo e accertamento delle violazioni in tema di rifiuti. Ritiene che questa attività sia:



	Veritas 2020	Veritas 2019	Veritas 2018	Veritas 2017	Veritas 2016	Veritas 2015	UNITÀ LOCALI TERRITORIALI 2020				
							Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano-Marcon-Quarto-Meolo	Est
Insufficiente	24,6%	21,7%	22,2%	28,3%	26,8%	25,6%	34,1%	24,5%	26,7%	16,9%	18,8%
Sufficiente	50,7%	46,2%	52,4%	45,9%	46,5%	45,0%	43,5%	47,8%	51,3%	54,7%	56,6%
Eccessiva	3,3%	3,6%	2,6%	2,6%	2,7%	3,7%	1,9%	1,9%	5,0%	2,0%	5,4%
Non risponde	21,4%	28,5%	22,8%	23,2%	24,0%	25,7%	20,5%	25,8%	17,0%	26,4%	19,2%



Centro di raccolta

82

Lei conosce il Centro di raccolta (Ecocentro), cioè il luogo dove si possono portare batterie per auto, lampadine, olio usato e altri rifiuti per i quali non è prevista la raccolta con il servizio ordinario?



							UNITÀ LOCALI TERRITORIALI 2020					
	Veritas 2020	Veritas 2019	Veritas 2018	Veritas 2017	Veritas 2016	Veritas 2015	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano -Marcon-Quarto-Meolo	Cavarzer e-Cona	Est
Sì e l'ho utilizzato	72,8%	68,3%	68,6%	69,5%	68,5%	59,6%	59,4%	77,4%	59,3%	87,2%	76,6%	75,1%
Sì, ma non l'ho mai utilizzato	19,3%	21,5%	22,1%	19,1%	20,6%	27,7%	24,2%	17,3%	32,0%	10,5%	18,9%	18,5%
No	7,9%	10,2%	9,3%	11,4%	10,9%	12,7%	16,4%	5,3%	8,7%	2,3%	4,5%	6,4%

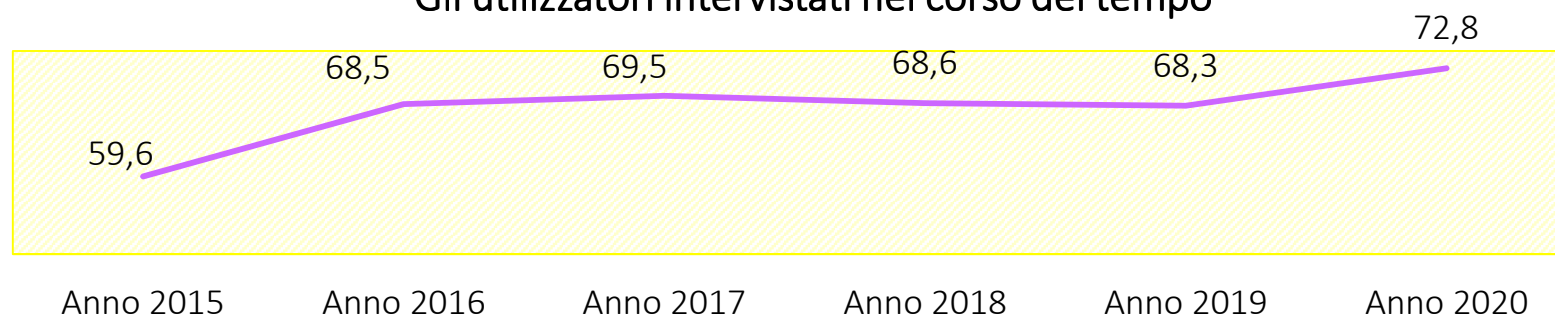


Centro di raccolta

83

Lei conosce il Centro di raccolta (Ecocentro), cioè il luogo dove si possono portare batterie per auto, lampadine, olio usato e altri rifiuti per i quali non è prevista la raccolta con il servizio ordinario?

Gli utilizzatori intervistati nel corso del tempo



Nelle verbalizzazioni spontanee vi sono alcune osservazioni che si ricollegano a questo aspetto:

- 18 intervistati chiedono di estendere gli orari dell'Ecocentro
- 19 intervistati desiderano maggiore flessibilità
- 14 intervistati vorrebbero maggiore gentilezza e disponibilità da parte degli operatori
- 13 intervistati chiedono un servizio migliore in generale presso il centro di raccolta

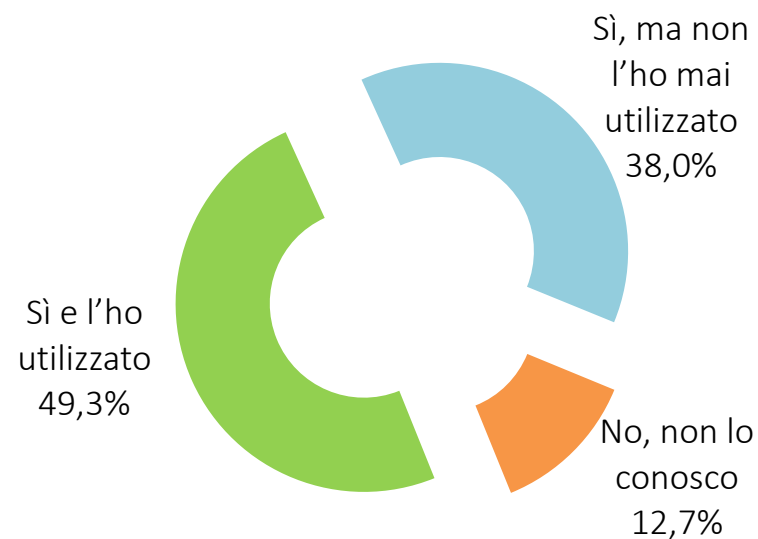


Centro di raccolta

84

Lei conosce il Centro di raccolta, cioè il luogo dove, come utenza commerciale, previa convenzione, si possono portare batterie per auto, lampadine, olio usato e altri rifiuti per i quali non è prevista la raccolta con il servizio ordinario?

Nota metodologica: Domanda posta solo agli utenti commerciali del Comune di Mogliano Veneto



Servizio asporto oggetti voluminosi

85

Secondo Lei quali aspetti del servizio asporto oggetti voluminosi dovrebbero essere migliorati?

	N	%
Tempi di attesa per l'appuntamento	204	53,0
Modalità di accesso al servizio	103	26,8
Quantità maggiore di rifiuto conferibile a passaggio (evitare più appuntamenti)	13	3,4
Maggiore flessibilità da parte degli operatori	8	2,1
Maggiore frequenza del servizio	6	1,6
Maggiore disponibilità/cortesie da parte degli addetti	6	1,6
Il servizio deve essere gratis	5	1,3
Maggiore puntualità	3	0,8
Prezzo minore	3	0,8
Non viene ritirato tutto il materiale in un unico passaggio	3	0,8
Maggiore chiarezza sul materiale ritirato o non ritirabile	2	0,5
Maggiore frequenza del servizio in modalità gratuita	2	0,5
Alcuni materiali non vengono accettati	1	<0,5
Aumentare i camion	1	<0,5
Comunicare maggiormente la possibilità di questo servizio	1	<0,5
Difficoltà di passaggio dei mezzi del ritiro ingombranti in calli	1	<0,5

	N	%
Dovrebbero venire davanti a casa e non nella zona vicina ai cassonetti	1	<0,5
Estendere l'orario di ritiro	1	<0,5
Maggiore flessibilità negli orari di appuntamento	1	<0,5
Mananza di buona volontà	1	<0,5
Migliore organizzazione della prenotazione	1	<0,5
Modalità di calcolo della volumetria del rifiuto da asportare	1	<0,5
Modalità di ritiro	1	<0,5
Non è possibile aspettare oltre 1 mese per un appuntamento ritiro voluminosi	1	<0,5
Non risposta al telefono	1	<0,5
Possibilità di mettere il materiale in strada il giorno dell'appuntamento senza dover attendere gli addetti al ritiro	1	<0,5
Quarto d'Altino non usufruisce degli stessi servizi gratuiti	1	<0,5
Restano troppo tempo per strada	1	<0,5
Servizio per persona anziane	1	<0,5
Servizio senza appuntamento	1	<0,5
Un camion con un gancio per oggetti pesanti	1	<0,5
Non sa / non risponde	8	1,8



Servizio di pulizia della battigia

86

Lei conosce il servizio di pulizia della battigia?

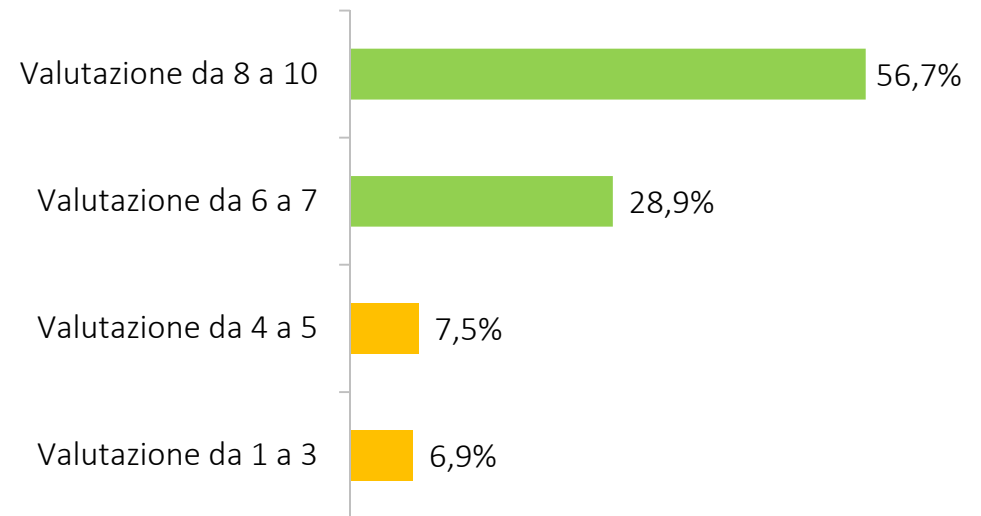


	Anno 2020	Anno 2019	Anno 2018	Anno 2017	Anno 2016	Anno 2015
Sì	32,4%	29,4%	35,7%	43,4%	42,0%	35,1%
No	67,6%	70,6%	64,3%	56,6%	58,0%	64,9%

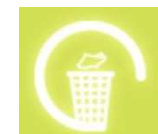
	Chioggia	Eraclea	Jesolo
Sì	35,7%	12,7%	37,3%
No	64,3%	87,3%	62,7%

Nota metodologica: Domanda posta solo agli utenti dell'ULT di Chioggia e di Est (Jesolo ed Eraclea).

A suo parere quanto è soddisfacente il servizio di pulizia della battigia? (Media: 7,34)



	Chioggia	Eraclea	Jesolo
Media (scala 1-10)	6,51	6,75	7,96



Raccolta porta a porta di carta e imballaggi per utenti commerciali

87

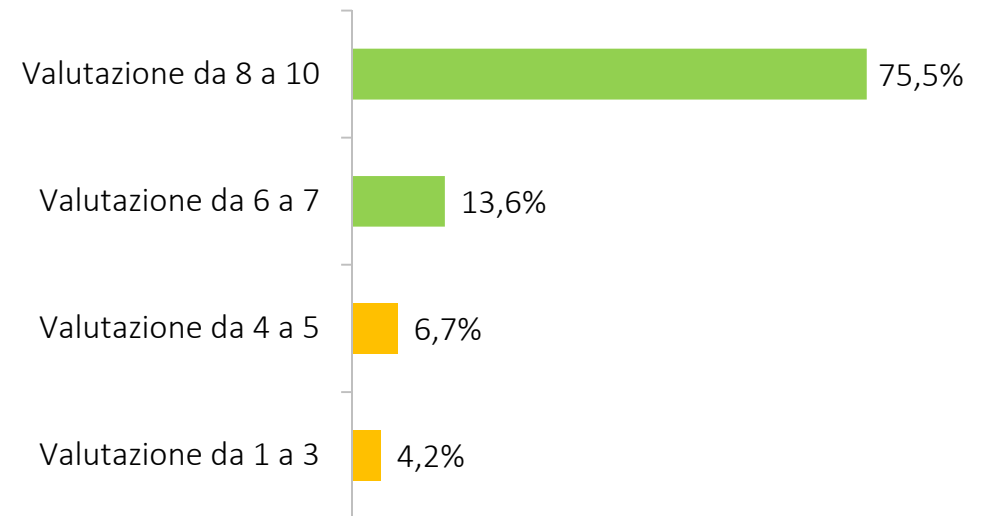
Lei conosce il servizio di raccolta porta a porta della carta e degli imballaggi per le attività commerciali?



	Venezia	Chioggia
Sì	33,7%	49,7%
No	66,3%	50,3%

Nota metodologica: Domanda posta solo agli utenti commerciali dell'ULT di Chioggia e sotto-area "Mestre e Terraferma" di Ult Venezia

A suo parere quanto è soddisfacente il servizio?
(Media: 8,19)



	Venezia	Chioggia
Media (scala 1-10)	8,20	8,19

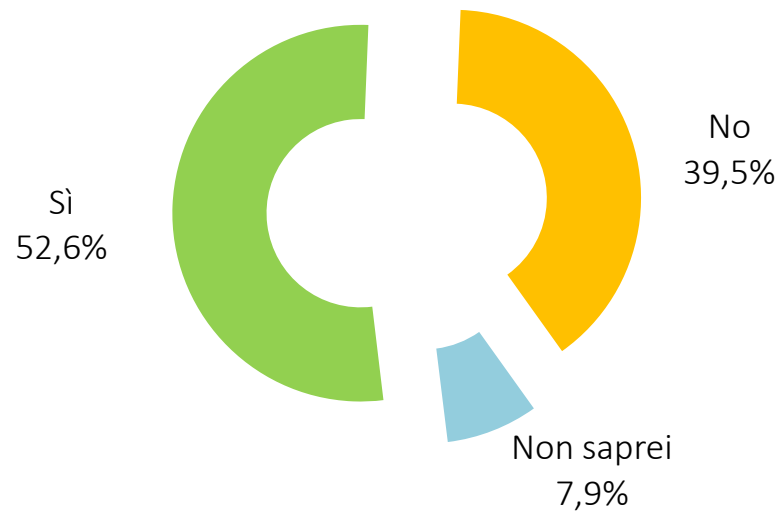


Raccolta porta a porta di carta e imballaggi per utenti commerciali

88

Nota metodologica: Domanda posta solo agli utenti commerciali dell'ULT di Chioggia e sotto-area "Mestre e Terraferma" di Ult Venezia

Riterrebbe interessante estendere questo servizio anche alle altre tipologie di rifiuti, come ad esempio la frazione dell'umido, del secco non riciclabile e vetro, plastica, lattine?



	Venezia	Chioggia
Sì	56,5%	52,6%
No	38,7%	39,5%
Non saprei	4,8%	7,9%

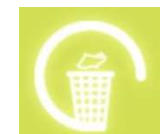


Raccolta porta a porta con contenitore più grande per utenti commerciali

89

Nota metodologica: Domanda posta solo agli utenti commerciali dell'ULT di Riviera del Brenta e Miranese

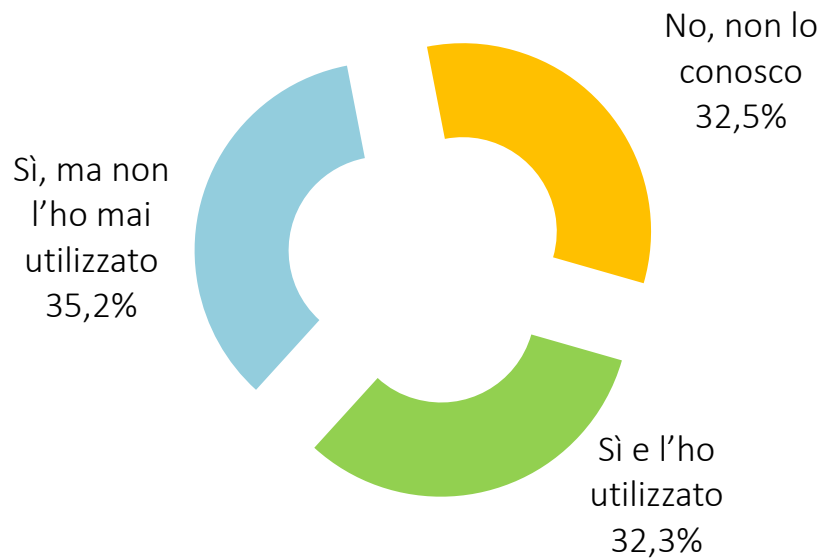
Lei ha richiesto l'attivazione del servizio di raccolta porta a porta con contenitore più grande rispetto a quello in uso presso le utenze domestiche?



Servizio Ecomobile / Ecofurgone

90

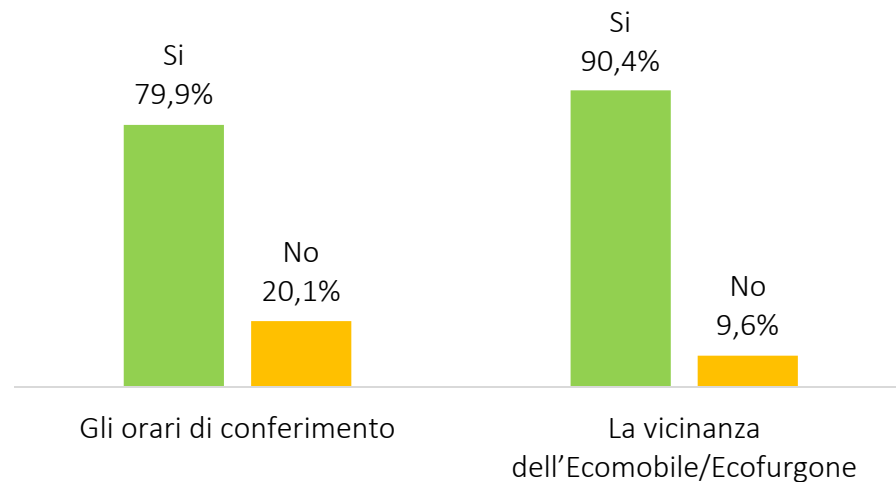
Lei conosce l'Ecomobile / Ecofurgone?



Nota metodologica: Domanda posta solo agli utenti domestici dell'ULT di Venezia (Terraferma), Riviera del Brenta – Miranese, Mogliano-Quarto- Marcon-Meolo ed Est

	Anno 2020	Anno 2019	Anno 2018	Anno 2017	Anno 2016	Anno 2015
Sì e l'ho utilizzato	32,3%	31,7%	29,0%	32,5%	31,2%	34,0%
Sì, ma non l'ho mai utilizzato	35,2%	34,3%	37,3%	31,8%	39,5%	41,6%
No, non lo conosco	32,5%	34,0%	33,7%	35,7%	29,4%	24,5%

A suo parere i seguenti aspetti relativi all'Ecomobile/Ecofurgone sono adeguati?



Attuale raccolta o cambiare?

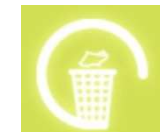
91

Nota metodologica: Domanda posta solo agli utenti domestici dell'ULT di Riviera del Brenta - Miranese

Se fosse possibile scegliere il tipo di servizio preferirebbe continuare con l'attuale servizio di raccolta o passare all'altra tipologia di raccolta?



	Riviera del Brenta	Miranese
Il sistema di raccolta porta a porta	79,6%	30,8%
Il sistema di raccolta con i contenitori stradali	20,4%	69,2%

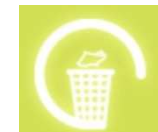
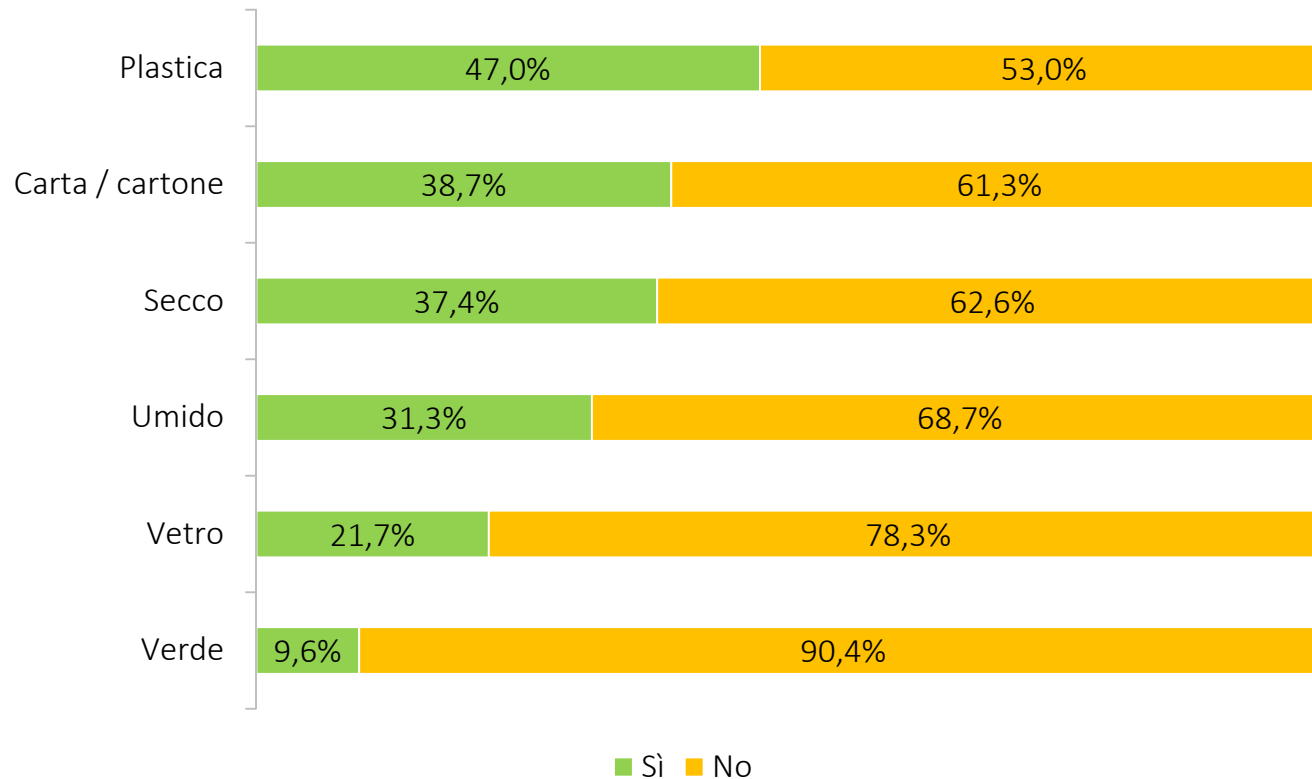


Frequenza di raccolta

92

Nota metodologica: Domanda posta agli insoddisfatti della frequenza di raccolta

Per quale tipologia di rifiuto vorrebbe che fosse modificata la frequenza di raccolta?



Servizio di raccolta dei pannolini

93

Nota metodologica: Domanda posta solo nei comuni di Marcon, Quarto D'altino, Campagna Lupia, Campolongo, Camponogara, Fossò, Vigonovo, Salzano, Fiesso, Stra, Mira, Dolo, San Donà Di Piave, Fossalta Di Piave

Lei partecipa alla raccolta dedicata ai pannolini?



	Brenta - Miranese	Mogliano - Marcon - Quarto	Est
Sì	8,9%	13,2%	9,1%
No	91,1%	86,8%	90,9%



GIUDIZIO GENERALE

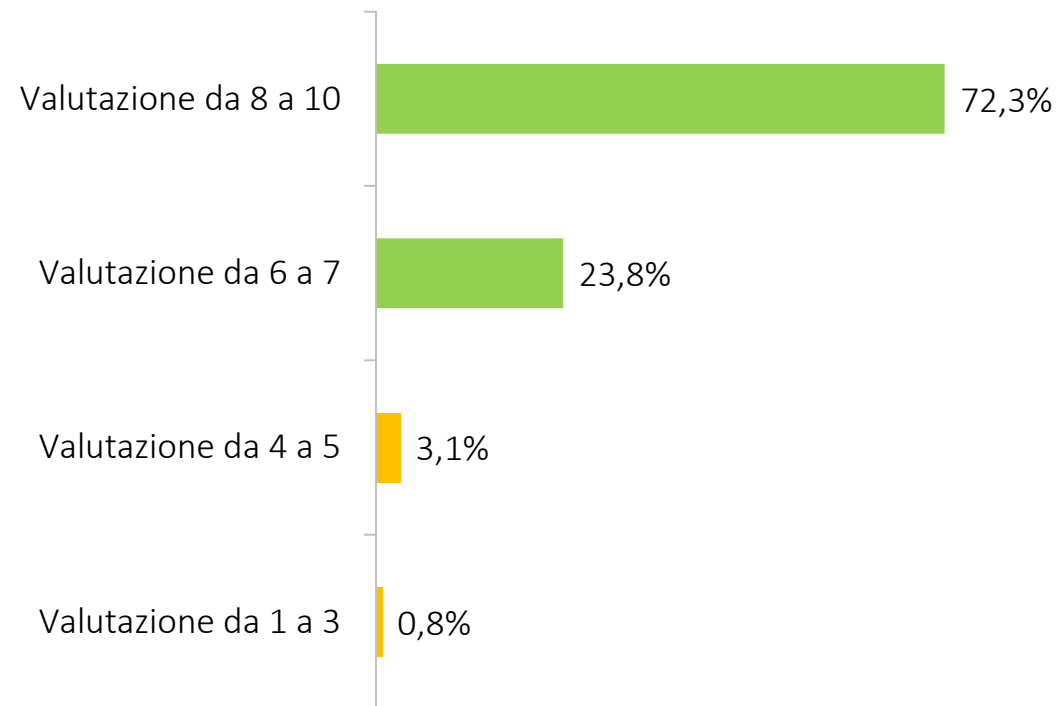
Immagine aziendale

Giudizio generale

95

Come valuta complessivamente la qualità del servizio offerto da Veritas?

MEDIA: 8,11



Giudizio generale: confronti

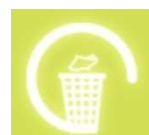
96

Come valuta complessivamente la qualità del servizio offerto da Veritas?

		UNITÀ LOCALI TERRITORIALI					
	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano- Marcon- Quarto-Meolo	Cavarzere- Cona	Est
Media	8,11	8,06	8,05	7,89	8,19	8,33	8,17

		TIPOLOGIA DI SERVIZIO	
	Totale	Servizio Idrico	Igiene Ambientale
Media	8,11	8,22	8,04

		TIPOLOGIA DI UTENZA	
	Totale	Utenze domestiche	Utenze commerciali
Media	8,11	8,21	7,89

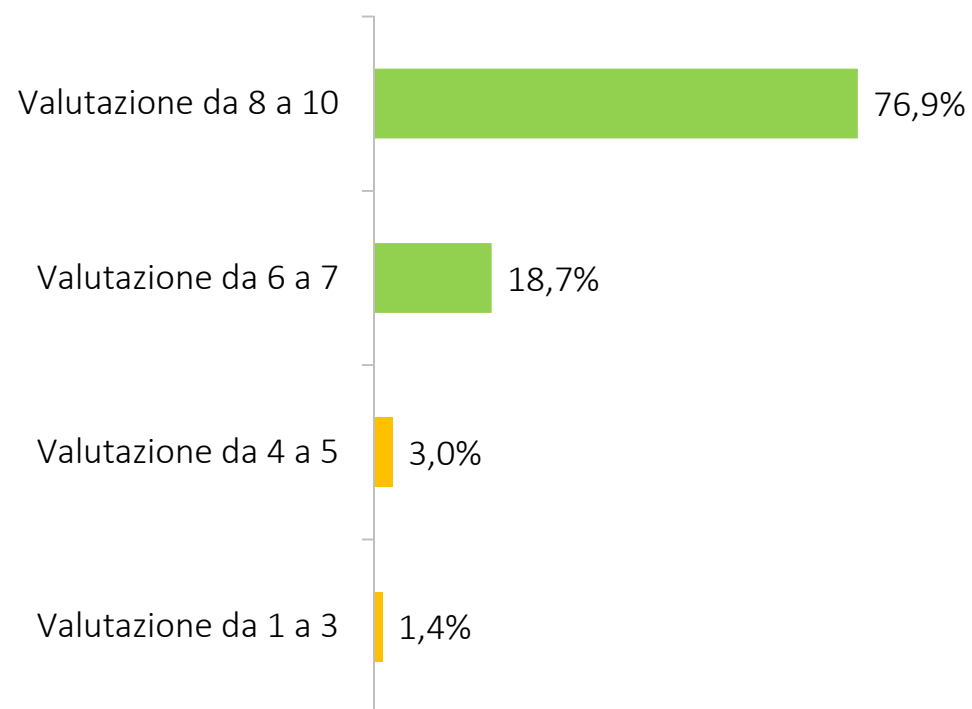


Giudizio sul servizio nel corso dell'emergenza COVID

97

*Come valuta complessivamente la capacità di Veritas di gestire il servizio nel corso dell'emergenza COVID?
Esprima il suo giudizio con un punteggio da 1 = per nulla soddisfacente a 10 = molto soddisfacente*

MEDIA: 8,36



Giudizio sul servizio nel corso dell'emergenza COVID

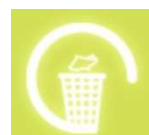
98

*Come valuta complessivamente la capacità di Veritas di gestire il servizio nel corso dell'emergenza COVID?
Esprima il suo giudizio con un punteggio da 1 = per nulla soddisfacente a 10 = molto soddisfacente*

		UNITÀ LOCALI TERRITORIALI					
	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano Marcon Quarto-Meolo	Cavarzere Cona	Est
Media	8,36	8,30	8,26	8,11	8,45	8,63	8,42

		TIPOLOGIA DI SERVIZIO	
	Totale	Servizio Idrico	Igiene Ambientale
Media	8,36	8,25	8,41

		TIPOLOGIA DI UTENZA	
	Totale	Utenze domestiche	Utenze commerciali
Media	8,36	8,40	8,27



IL RAPPORTO CON L'UTENZA

Contatti e Comunicazione aziendale

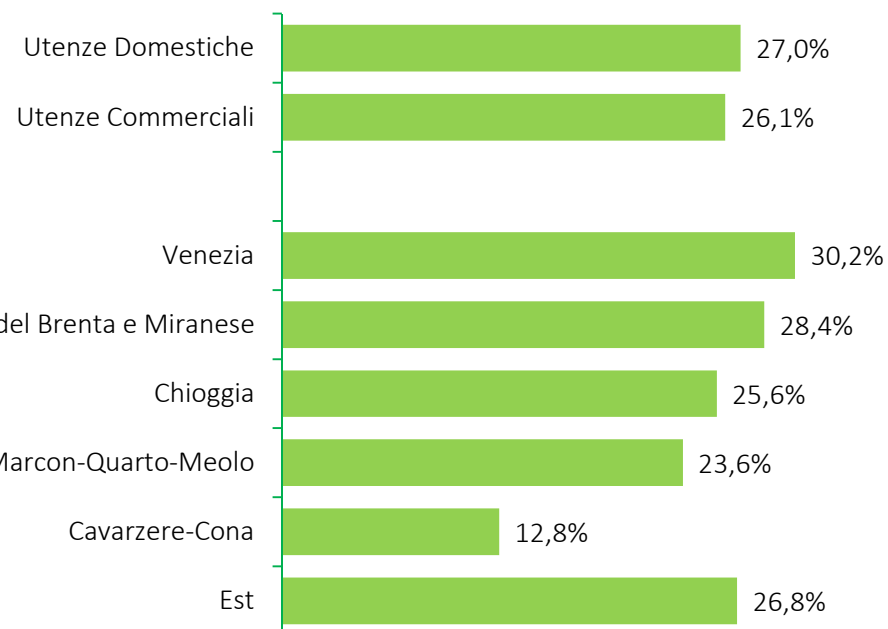
Contatto con Veritas

100

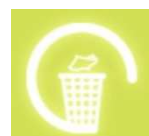
Le è mai capitato nel corso degli ultimi 12 mesi di contattare gli uffici di Veritas?



Sì
26,7%



	Veritas 2020	Veritas 2019	Veritas 2018	Veritas 2017	Veritas 2016	Veritas 2015
Sì	26,7%	15,1%	13,9%	16,7%	22,1%	20,4%
No	73,3%	84,9%	86,1%	83,3%	77,9%	79,6%



Le è mai capitato nel corso degli ultimi 12 mesi di contattare gli uffici di Veritas?

		UNITÀ LOCALI TERRITORIALI					
	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano Marcon Quarto-Meolo	Cavarzere Cona	Est
Sì	26,7%	30,2%	28,4%	25,6%	23,6%	12,8%	26,8%
No	73,3%	69,8%	71,6%	74,4%	76,4%	87,2%	73,2%

		TIPOLOGIA DI SERVIZIO	
	Totale	Servizio Idrico	Igiene Ambientale
Sì	26,7%	31,3%	24,0%
No	73,3%	68,7%	76,0%

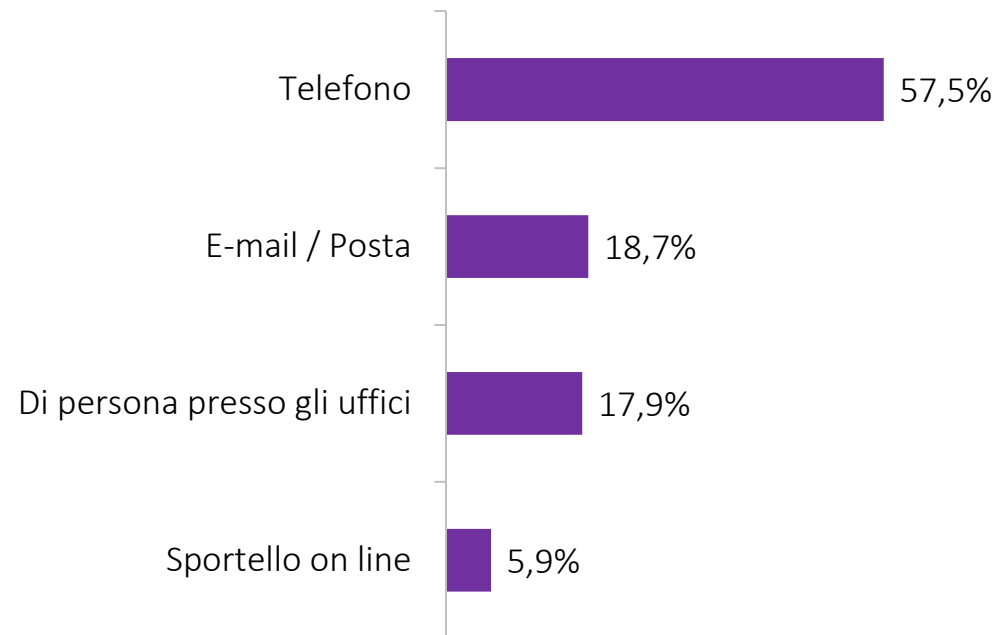
		TIPOLOGIA DI UTENZA	
	Totale	Utenze domestiche	Utenze commerciali
Sì	26,7%	27,0%	26,1%
No	73,3%	73,0%	73,9%



Modalità di contatto

102

Attraverso quali canali ha contattato Veritas?



	Veritas 2020	Veritas 2019	Veritas 2018	Veritas 2017	Veritas 2016	Veritas 2015	Veritas 2014
Di persona presso gli uffici	17,9%	20,5%	21,0%	21,9%	28,0%	29,6%	32,8%
Telefonato	57,5%	64,8%	65,2%	62,8%	58,0%	58,7%	55,8%
E-mail	18,7%	12,2%	11,3%	12,8%	11,9%	9,8%	9,0%
Sportello on line	5,9%	2,5%	2,5%	2,5%	2,1%	1,9%	2,4%



Modalità di contatto

103

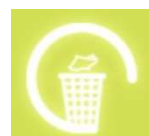
Attraverso quali canali ha contattato Veritas?

		UNITÀ LOCALI TERRITORIALI					
Totale	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano Marcon Quarto-Meolo	Cavarzere Cona	Est
Telefono	57,5%	54,9%	56,1%	61,1%	61,1%	87,2%	56,9%
E-mail	18,7%	21,6%	17,0%	15,0%	17,5%	7,3%	18,8%
Di persona presso gli uffici	17,9%	16,2%	20,9%	19,7%	18,2%	5,5%	18,1%
Sportello on line	5,9%	7,3%	6,0%	4,2%	3,2%	0,0%	6,2%

		TIPOLOGIA DI SERVIZIO	
	Veritas	Servizio Idrico	Igiene Ambientale
Telefono	57,5%	44,4%	69,8%
E-mail	18,7%	21,2%	16,3%
Di persona presso gli uffici	17,9%	25,9%	10,4%
Sportello on line	5,9%	8,5%	3,5%

		TIPOLOGIA DI UTENZA	
	Veritas	Utenze domestiche	Utenze commerciali
Telefono	57,5%	57,9%	56,3%
E-mail	18,7%	16,6%	23,2%
Di persona presso gli uffici	17,9%	19,2%	15,3%
Sportello on line	5,9%	6,3%	5,2%

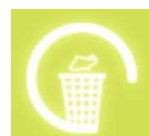
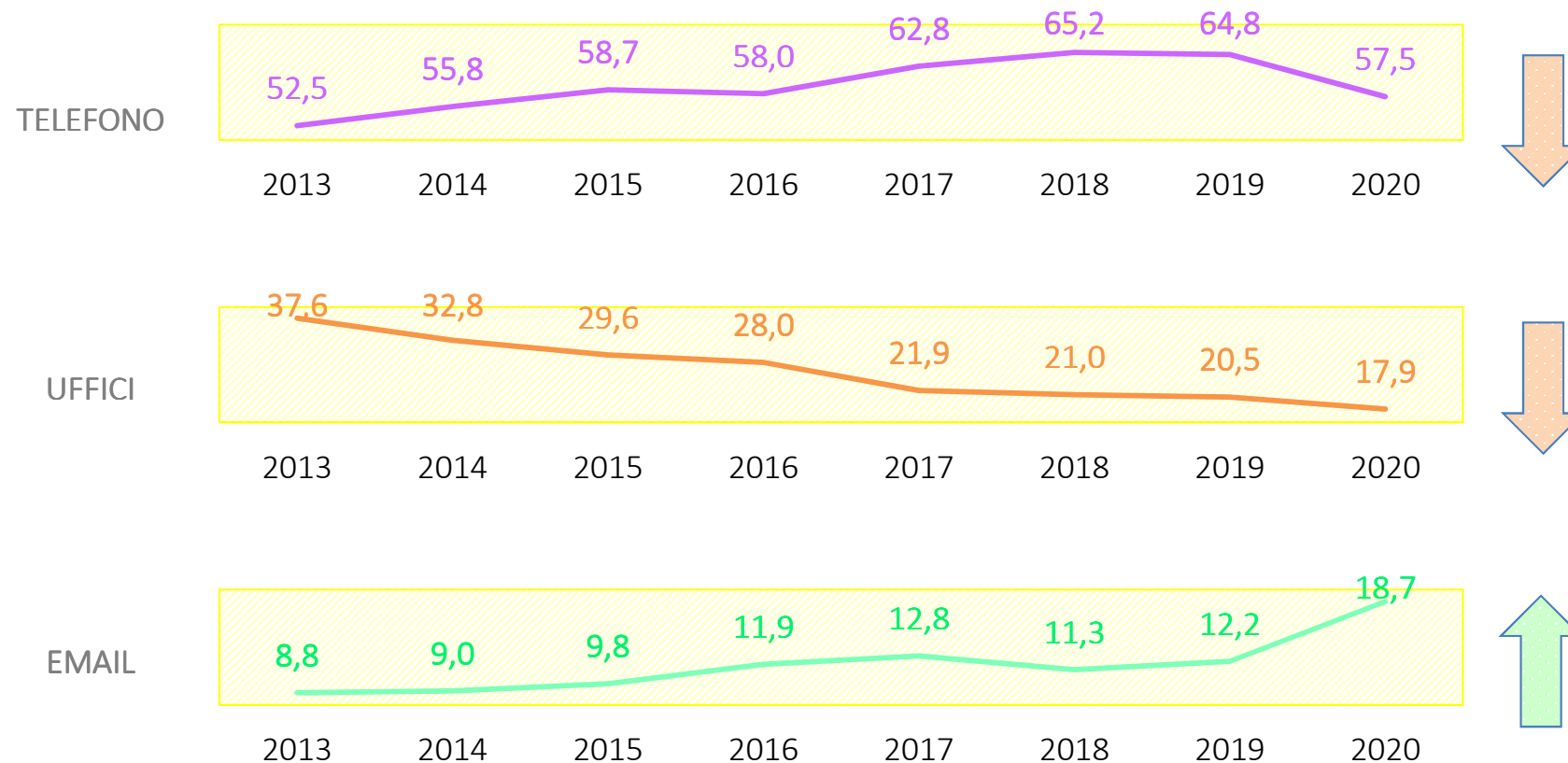
Analisi della Customer Satisfaction
Parte Generale VERITAS 2020



Modalità di contatto

104

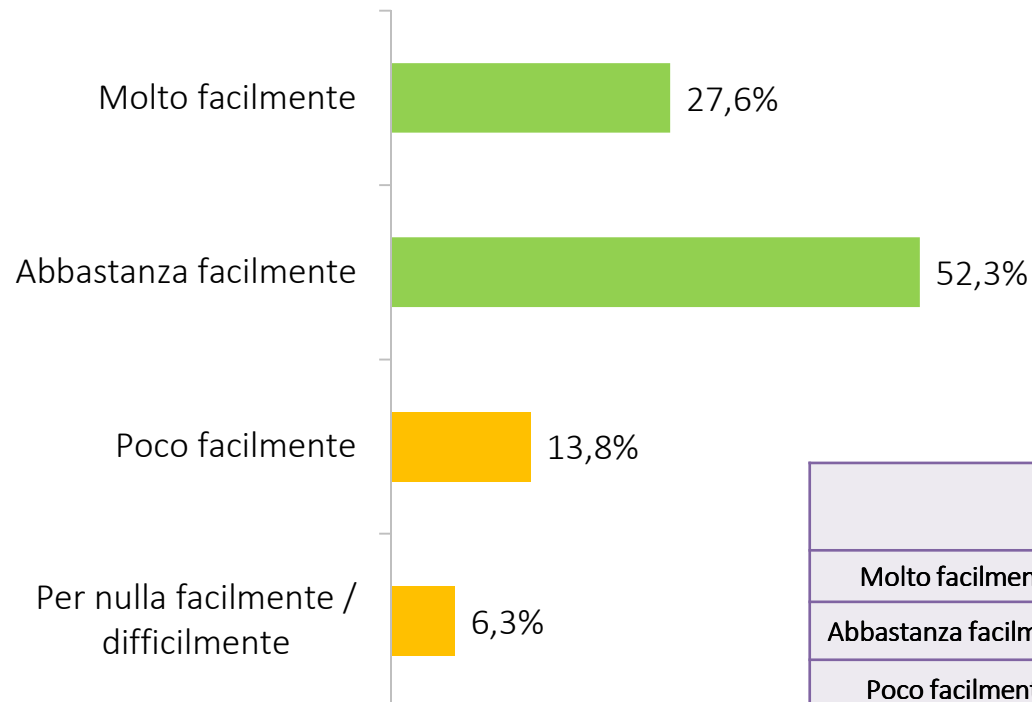
Attraverso quali canali ha contattato Veritas?



Sportello on line

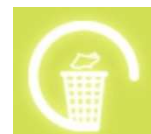
105

Secondo Lei, lo sportello on line è consultabile ...



	Veritas 2020	Veritas 2019	Veritas 2018	Veritas 2017	Veritas 2016	Veritas 2015
Molto facilmente	27,6%	26,5%	37,0%	19,4%	26,5%	17,4%
Abbastanza facilmente	52,3%	61,8%	44,4%	61,3%	58,8%	65,3%
Poco facilmente	13,8%	8,8%	14,8%	16,1%	8,8%	13,0%
Difficilmente	6,3%	2,9%	3,8%	3,2%	5,9%	4,3%

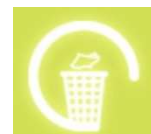
Nota metodologica: Domanda posta solo agli utenti che lo utilizzano. Dato al netto dei non rispondenti



Indici di soddisfazione: aspetti di relazione/comunicazione

106

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale
Gli orari di apertura degli uffici	86,2
La cortesia e competenza del personale	93,5
I tempi di risposta alle richieste	83,2
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	77,4
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	90,7
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	96,9
La frequenza e la puntualità delle informazioni	95,1



Indici di soddisfazione: aspetti di relazione/comunicazione

107

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
Gli orari di apertura degli uffici	86,2	86,4	85,6
La cortesia e competenza del personale	93,5	93,9	92,5
I tempi di risposta alle richieste	83,2	84,6	80,0
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	77,4	78,7	74,4
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	90,7	91,2	89,7
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	96,9	97,4	95,8
La frequenza e la puntualità delle informazioni	95,1	94,9	95,6



Indici di soddisfazione: aspetti di relazione/comunicazione

108

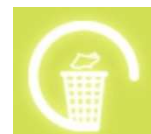
ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano Marcon Quarto- Meolo	Cavarzere Cona	Est
Gli orari di apertura degli uffici	86,2	86,1	84,5	89,2	86,4	88,4	86,1
La cortesia e competenza del personale	93,5	93,2	93,0	96,7	94,3	98,0	92,6
I tempi di risposta alle richieste	83,2	81,9	82,2	88,6	85,5	89,6	82,4
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	77,4	77,3	78,0	81,3	78,0	81,8	75,8
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	90,7	91,1	89,7	91,8	92,5	91,2	89,8
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	96,9	96,9	95,8	95,6	98,7	100,0	96,5
La frequenza e la puntualità delle informazioni	95,1	95,7	93,9	94,8	96,2	98,4	94,3



Medie di soddisfazione: aspetti di relazione/comunicazione

109

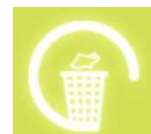
ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	N	Media	Dev. Standard
Gli orari di apertura degli uffici	1.858	7,55	1,97
La cortesia e competenza del personale	1.992	8,32	1,79
I tempi di risposta alle richieste	2.260	7,45	2,31
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	1.619	6,86	2,28
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	2.962	7,69	1,72
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	2.297	8,33	1,42
La frequenza e la puntualità delle informazioni	2.187	8,04	1,53



Medie di soddisfazione: aspetti di relazione/comunicazione

110

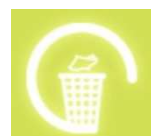
ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
Gli orari di apertura degli uffici	7,55	7,54	7,56
La cortesia e competenza del personale	8,32	8,38	8,20
I tempi di risposta alle richieste	7,45	7,54	7,24
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	6,86	6,90	6,75
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	7,69	7,75	7,57
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	8,33	8,34	8,31
La frequenza e la puntualità delle informazioni	8,04	8,07	7,99



Medie di soddisfazione: aspetti di relazione/comunicazione

111

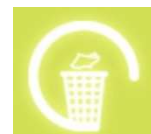
ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano Marcon Quarto- Meolo	Cavarzere Cona	Est
Gli orari di apertura degli uffici	7,55	7,55	7,41	7,83	7,41	7,56	7,59
La cortesia e competenza del personale	8,32	8,32	8,32	8,37	8,33	8,54	8,30
I tempi di risposta alle richieste	7,45	7,29	7,28	7,86	7,57	8,25	7,48
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	6,86	6,86	6,79	7,09	6,96	6,86	6,80
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	7,69	7,66	7,65	7,64	7,76	8,09	7,70
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	8,33	8,32	8,17	8,27	8,47	8,86	8,32
La frequenza e la puntualità delle informazioni	8,04	8,05	8,00	7,99	8,04	8,26	8,04



Indici di importanza: aspetti di relazione/comunicazione

112

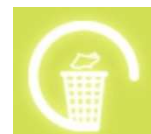
ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	N	Media	Dev. Standard
Gli orari di apertura degli uffici	2.018	8,57	1,61
La cortesia e competenza del personale	1.997	9,29	1,07
I tempi di risposta alle richieste	2.258	9,21	1,12
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	1.644	8,97	1,31
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	2.973	9,22	1,06
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	2.310	9,12	1,20
La frequenza e la puntualità delle informazioni	2.251	8,93	1,29



Indici di importanza: aspetti di relazione/comunicazione

113

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
Gli orari di apertura degli uffici	8,57	8,57	8,58
La cortesia e competenza del personale	9,29	9,29	9,28
I tempi di risposta alle richieste	9,21	9,17	9,30
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	8,97	8,94	9,03
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	9,22	9,22	9,20
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	9,12	9,13	9,10
La frequenza e la puntualità delle informazioni	8,93	8,96	8,86



Indici di importanza: aspetti di relazione/comunicazione

114

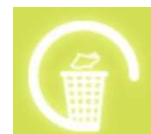
ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano Marcon Quarto- Meolo	Cavarzere Cona	Est
Gli orari di apertura degli uffici	8,57	8,57	8,51	8,84	8,63	8,77	8,52
La cortesia e competenza del personale	9,29	9,27	9,28	9,22	9,32	9,14	9,32
I tempi di risposta alle richieste	9,21	9,21	9,16	9,31	9,23	9,19	9,21
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	8,97	9,03	8,82	8,98	8,85	8,72	9,04
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	9,22	9,24	9,23	9,28	9,14	9,31	9,20
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	9,12	9,08	9,13	9,13	9,07	9,39	9,17
La frequenza e la puntualità delle informazioni	8,93	8,86	8,96	8,99	8,93	9,05	8,97



Gap tra importanza e soddisfazione: aspetti di relazione/comunicazione

115

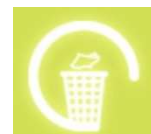
ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Importanza	Soddisfazione	Gap
Gli orari di apertura degli uffici	8,57	7,55	1,02
La cortesia e competenza del personale	9,29	8,32	0,97
I tempi di risposta alle richieste	9,21	7,45	1,76
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	8,97	6,86	2,11
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	9,22	7,69	1,53
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	9,12	8,33	0,79
La frequenza e la puntualità delle informazioni	8,93	8,04	0,89



Gap tra importanza e soddisfazione: aspetti di relazione/comunicazione

116

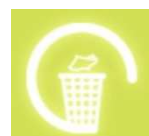
ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
Gli orari di apertura degli uffici	1,02	1,03	1,02
La cortesia e competenza del personale	0,97	0,91	1,08
I tempi di risposta alle richieste	1,76	1,63	2,06
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	2,11	2,04	2,28
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	1,53	1,47	1,63
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	0,79	0,79	0,79
La frequenza e la puntualità delle informazioni	0,89	0,89	0,87



Gap tra importanza e soddisfazione: aspetti di relazione/comunicazione

117

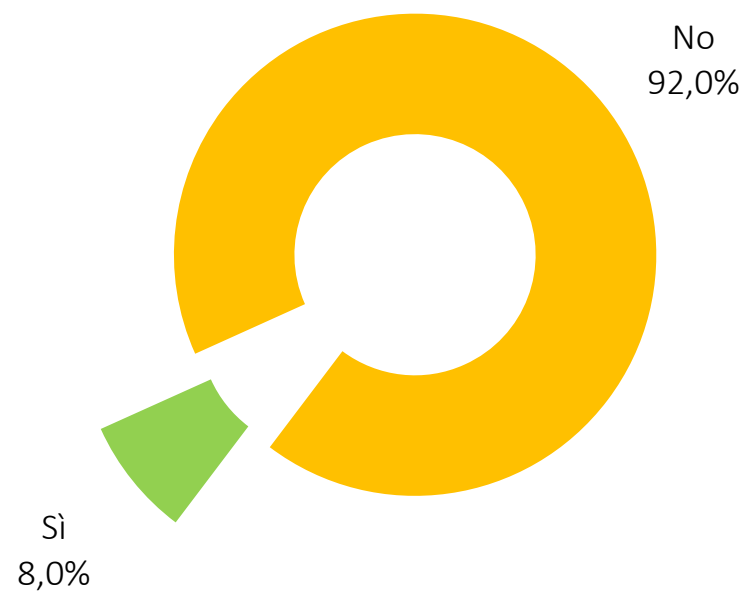
ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano Marcon Quarto- Meolo	Cavarzere Cona	Est
Gli orari di apertura degli uffici	1,02	1,02	1,10	1,01	1,22	1,21	0,93
La cortesia e competenza del personale	0,97	0,95	0,96	0,85	0,99	0,60	1,02
I tempi di risposta alle richieste	1,76	1,92	1,88	1,45	1,66	0,94	1,73
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	2,11	2,17	2,03	1,89	1,89	1,86	2,24
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	1,53	1,58	1,58	1,64	1,38	1,22	1,50
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	0,79	0,76	0,96	0,86	0,60	0,53	0,85
La frequenza e la puntualità delle informazioni	0,89	0,81	0,96	1,00	0,89	0,79	0,93



Disservizio

118

Nel corso degli ultimi 12 mesi, ha mai subito un disservizio importante relativo al servizio svolto da Veritas per il quale è stato fortemente scontento/a?

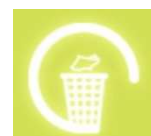


Nel corso degli ultimi 12 mesi, ha mai subito un disservizio importante relativo al servizio svolto da Veritas per il quale è stato fortemente scontento/a?

		UNITÀ LOCALI TERRITORIALI					
	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano Marcon Quarto-Meolo	Cavarzere Cona	Est
Sì	8,0%	6,7%	9,7%	6,1%	7,8%	5,7%	9,1%
No	92,0%	93,3%	90,3%	93,9%	92,2%	94,3%	90,9%

		TIPOLOGIA DI SERVIZIO	
	Totale	Servizio Idrico	Igiene Ambientale
Sì	8,0%	4,4%	10,2%
No	92,0%	95,6%	89,8%

		TIPOLOGIA DI UTENZA	
	Totale	Utenze domestiche	Utenze commerciali
Sì	8,0%	7,90%	8,2%
No	92,0%	92,10%	91,8%

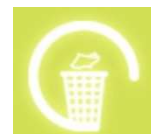


Disservizio di Igiene Urbana

120

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

Disservizi del servizio di igiene ambientale	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano Marcon Quarto Meolo	Cavarzere Cona	Est
Mancati svuotamenti	240	32	41	2	41	12	112
Scarsa pulizia delle strade e piste ciclo - pedonali	32	14	0	6	1	1	10
Scarsa frequenza del servizio (pochi passaggi, pochi svuotamenti)	32	10	5	2	2	0	13
Contenitori rotti / vecchi	29	6	7	0	4	0	12
Scarsa frequenza di raccolta dell'umido	25	6	6	0	1	1	11
Scarsa attenzione verso le esigenze dei clienti	25	7	5	1	3	0	9
Scarsa cura dei contenitori da parte degli operatori	24	3	3	0	7	0	11
Contenitori in condizioni pessime di pulizia ed igiene	16	8	0	2	2	0	4
Scarsa frequenza di raccolta della carta	14	2	4	1	3	0	4
Scarsa pulizia degli spazi attorno ai contenitori	13	7	2	1	1	0	2
Scarsa frequenza di raccolta del secco	12	2	4	0	2	1	3
Scarsa frequenza di raccolta della plastica	12	2	3	0	3	0	4
Tempi lunghi per l'appuntamento del ritiro ingombranti	11	6	2	0	0	0	3
Eccessivo rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	7	0	0	1	0	0	6
Contenitori inadeguati	6	1	0	0	0	1	4
Scarsa pulizia in generale	6	2	1	2	0	0	1
Orari ristretti dell'Ecocentro	5	1	1	0	1	0	2
Orari di raccolta inadeguati	5	2	1	0	0	0	2
Servizio insoddisfacente presso l'Ecocentro	4	0	0	0	0	2	2
Scortesia del personale dell'Ecocentro	4	0	0	0	1	0	3
Mancanza di flessibilità presso l'Ecocentro	4	0	0	0	1	0	3
Scarsa vigilanza sulle modalità di raccolta differenziata	3	1	1	1	0	0	0
Scarsa cura del verde pubblico	3	0	0	0	1	0	2

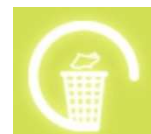


Disservizio di Igiene Urbana

121

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

Disservizi del servizio di igiene ambientale	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano Marcon Quarto Meolo	Cavarzere Cona	Est
Scarsa pulizia della battaglia	3	0	0	1	0	0	2
Scarsa frequenza di raccolta del verde	3	2	0	0	1	0	0
Perdita di materiale per strada dei mezzi di raccolta dei rifiuti	3	0	0	0	0	0	3
Mancato ritiro degli ingombranti	3	1	0	1	1	0	0
Tempi di attesa lunghi per l'attivazione del servizio	2	1	1	0	0	0	0
Tempi di attesa eccessivi presso l'Ecocentro	2	0	0	0	1	0	1
Servizio insoddisfacente durante i giorni/periodi festivi	2	0	0	0	0	0	2
Servizio dell'asporto ingombranti insoddisfacente	2	1	1	0	0	0	0
Scarso rispetto dei giorni di raccolta	2	0	0	0	0	0	2
Riposizionamento errato dei contenitori	2	0	0	1	0	0	1
Pochi contenitori	2	1	0	0	0	0	1
Mancato ritiro di alcuni materiali conferiti tramite il servizio di raccolta degli ingombranti	2	0	0	0	0	0	2
Mancata pulizia dello spazio attorno ai contenitori	2	0	2	0	0	0	0
Mancanza del cassonetto	2	1	1	0	0	0	0
Impossibile entrare all'Ecocentro con il furgone	2	0	0	0	1	0	1
Contenitore rotto dagli operatori	2	0	1	0	1	0	0
Chiusura dell'Ecocentro	2	0	2	0	0	0	0
Contenitori maleodoranti	2	1	0	0	0	0	1
Poca flessibilità nel ritiro degli ingombranti	2	1	0	0	0	1	0
Mancanza di raccolta degli olii esausti	2	1	0	1	0	0	0
A causa di uno scambio di bidoni ho pagato i conferimenti del vicino. Ho manifestato tale situazione a Veritas e mi hanno detto che è una nostra responsabilità controllare i bidoni	1	0	0	0	0	0	1

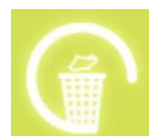


Disservizio di Igiene Urbana

122

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

Disservizi del servizio di igiene ambientale	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano Marcon Quarto Meolo	Cavarzere Cona	Est
A volte gli operatori ecologici non suonano il campanello e mi ritrovo con l'immondizia non raccolta	1	1	0	0	0	0	0
Accesso all'Ecocentro solo su appuntamento durante l'emergenza covid	1	0	0	0	0	0	1
Api dentro i cassonetti	1	1	0	0	0	0	0
Calcolo errato degli svuotamenti	1	0	1	0	0	0	0
Calotta guasta e rifiuti in strada	1	1	0	0	0	0	0
Cambio orario di ritiro senza avviso	1	0	0	0	0	0	1
Cassonetti posizionati davanti al mio cancello di entrata	1	1	0	0	0	0	0
Confusione durante il lockdown per quanto riguarda la disinfezione	1	1	0	0	0	0	0
Conteggio degli svuotamenti del secco anche quando non è pieno (condomini)	1	0	0	0	0	0	1
Contenitori per pescatori tolti a causa di abusi di utilizzo da parte di passanti	1	0	0	1	0	0	0
Costi non adeguati rispetto alla quantità e tipologia di rifiuti prodotta	1	1	0	0	0	0	0
Danni arrecati alle auto parcheggiate da parte dei mezzi Veritas	1	0	0	0	0	0	1
Difficoltà di entrata all'Ecocentro	1	0	0	0	0	0	1
Difficoltà nella raccolta delle pile	1	1	0	0	0	0	0
Disservizi durante l'emergenza covid	1	0	1	0	0	0	0
Disservizi durante le festività	1	0	0	0	0	0	1
Durante il covid Ecocentro ed Ecomobili erano inattivi	1	0	1	0	0	0	0
Eccessivi controlli: si fanno multe senza ragionare	1	0	1	0	0	0	0
Ecocentro mal gestito a livello di personale	1	1	0	0	0	0	0
Esclusione della zona dalla raccolta porta a porta	1	0	0	0	0	0	1
Evitare appuntamenti all'Ecocentro di sabato	1	0	0	0	1	0	0
Gli operatori dovrebbero suonare il campanello ed accertarsi che la persona lo senta	1	1	0	0	0	0	0

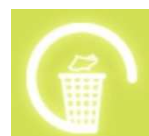


Disservizio di Igiene Urbana

123

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

Disservizi del servizio di igiene ambientale	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano Marcon Quarto Meolo	Cavarzere Cona	Est
Gli operatori guidano in modo spericolato	1	0	1	0	0	0	0
Gli operatori hanno buttato giù un palo e danneggiato lo specchietto della macchina con il furgone	1	0	0	0	0	0	1
Gli operatori invertono i bidoni	1	0	1	0	0	0	0
Gli operatori lanciano i bidoni una volta svuotati	1	0	1	0	0	0	0
Gli operatori mi hanno rotto un contenitore e ho dovuto andare a prendere il nuovo io presso Veritas	1	0	0	0	1	0	0
Gli operatori non hanno cura dei bidoni: ho segnalato con foto	1	0	0	0	0	0	1
Gli operatori non prelevano i rifiuti lasciati accanto ai contenitori strapieni	1	0	1	0	0	0	0
Gli operatori non suonano il campanello per raccogliere tutti i materiali	1	1	0	0	0	0	0
Hanno chiuso l'Ecocentro di Spinea e ne hanno aperto uno provvisorio in un parcheggio, con orari e giorni ridotti	1	0	1	0	0	0	0
Hanno tolto i cassonetti del verde	1	0	1	0	0	0	0
Il servizio di raccolta degli ingombranti non è gratuito	1	1	0	0	0	0	0
Impossibilità di smaltire gli ingombranti	1	0	0	0	0	0	1
Impossibilità di utilizzare Ecocentri confinanti	1	0	1	0	0	0	0
Intervento non eseguito malgrado i solleciti	1	0	0	0	0	0	1
Limite dei sacchi per la raccolta del verde	1	0	0	0	0	0	1
Manca il contenitore della plastica nella mia zona	1	0	1	0	0	0	0
Mancanza di cestini	1	1	0	0	0	0	0
Mancanza di isole ecologiche	1	0	0	1	0	0	0
Mancanza totale dei recupero dei toner	1	1	0	0	0	0	0
Mancata chiusura dei contenitori	1	0	0	0	0	0	1
Mancata consegna dei contenitori	1	0	1	0	0	0	0
Mancata raccolta della carta durante il lockdown	1	0	0	0	1	0	0



Disservizio di Igiene Urbana

124

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

Disservizi del servizio di igiene ambientale	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano Marcon Quarto Meolo	Cavarzere Cona	Est
Mancati controlli presso i contenitori	1	1	0	0	0	0	0
Mancato aggiornamento degli orari dell'Ecocentro dopo emergenza covid sul web (motore di ricerca google)	1	0	0	0	0	0	1
Mancato servizio di raccolta degli ingombranti	1	0	1	0	0	0	0
Mi hanno fatto una multa per un sacchetto dell'immondizia trovato sulla maniglia della porta che non era mio	1	1	0	0	0	0	0
Multa esagerata per non registrazione del contenitore del secco	1	0	1	0	0	0	0
Multa per scatolone lasciato vicino a cassonetto strapieno	1	0	0	1	0	0	0
Multe alle auto per vicinanza all'isola ecologica: erano stati spostati i bidoni	1	0	0	1	0	0	0
Non c'è la possibilità di conferimento, come impresa, per rifiuti tipo i toner	1	0	1	0	0	0	0
Non è stato consegnato il contenitore giallo per la carta	1	0	0	0	1	0	0
Non fatturare il secco se non è conferito	1	1	0	0	0	0	0
Non funzionamento del sistema a chiave	1	1	0	0	0	0	0
Non funzionamento del sistema a chiave: segnalato ma non risolto (un anno)	1	0	1	0	0	0	0
Non ho potuto scaricare tutto il materiale portato all'Ecocentro con appuntamento	1	0	0	1	0	0	0
Non mi è stato sostituito il contenitore rotto dagli operatori	1	0	0	0	0	0	1
Non potevamo scaricare carta/cartone in discarica perché il contenitore era pieno	1	0	0	0	0	0	1
Non veniva effettuata la raccolta	1	0	1	0	0	0	0
Non viene effettuata la raccolta del verde	1	0	0	1	0	0	0
Parziale ritiro del verde	1	0	0	0	1	0	0
Pochi contenitori per pile	1	0	0	0	0	0	1
Problemi con l'Ecocentro	1	0	0	0	0	1	0
Problemi di smaltimento dei toner	1	0	0	0	1	0	0
Raccolta dei cartoni insoddisfacente	1	0	0	1	0	0	0

Analisi della Customer Satisfaction
Parte Generale VERITAS 2020

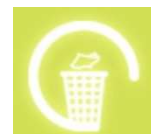


Disservizio di Igiene Urbana

125

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

Disservizi del servizio di igiene ambientale	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano Marcon Quarto Meolo	Cavarzere Cona	Est
Raccolta del verde insoddisfacente	1	0	0	0	1	0	0
Raccolta insufficiente nei periodi estivi a fronte di tariffe esorbitanti per i non residenti	1	0	0	0	0	0	1
Ritiro errato di un rifiuto non catalogato	1	0	0	1	0	0	0
Rottura del lettore della tesserina (e passavano 2/3 giorni prima di ripararlo)	1	0	1	0	0	0	0
Scarsa frequenza di raccolta del verde in inverno	1	0	0	0	0	1	0
Scarsa frequenza di raccolta del vetro	1	0	0	0	0	1	0
Servizio completamente insoddisfacente	1	1	0	0	0	0	0
Servizio inadeguato durante il periodo più turistico	1	0	0	0	0	0	1
Smarrito il mio bidone del secco	1	0	0	0	1	0	0
Sono contrario all'inceneritore	1	0	0	0	1	0	0
Sostituzione di un contenitore rubato a domicilio a pagamento	1	0	0	0	1	0	0
Spazzamento delle calli insoddisfacente	1	1	0	0	0	0	0
Svuotamento non autorizzato: libero arbitrio da parte dell'operatore	1	0	0	0	1	0	0
Un operatore è entrato nella proprietà privata senza il permesso	1	0	1	0	0	0	0
Veritas ha eliminato i cassonetti per un anno sulla mia strada	1	1	0	0	0	0	0
Manca la raccolta differenziata negli spazi frequentati dai turisti	1	1	0	0	0	0	0

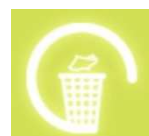


Disservizio di tipo generale

126

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

Disservizi di tipo generale	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano Marcon Quarto Meolo	Cavarzere Cona	Est
Mancanza di chiarezza delle bollette	19	2	4	2	1	0	10
Personale non competente	17	2	3	1	2	1	8
Personale non gentile	15	1	3	0	2	3	6
Mancanza di chiarezza delle informazioni	14	4	3	0	1	0	6
Scarsa manutenzione	8	2	2	1	0	0	3
Mancata ricezione delle bollette	6	2	0	0	0	0	4
Interruzione del servizio	4	0	0	1	1	0	2
Costi eccessivi	3	0	1	1	0	0	1
Bolletta errata (importo errato)	3	1	1	0	1	0	0
Servizio inadeguato	2	1	0	0	0	1	0
Mancata risposta al telefono	2	0	0	0	1	0	1
Domiciliazione delle bollette non funzionante	2	1	0	0	0	0	1
Difficoltà di contatto telefonico	2	0	0	0	0	0	2
Aumento delle tariffe	2	0	1	0	0	0	1
Bollette pervenute in ritardo	2	1	1	0	0	0	0
Mancate risposte	2	0	2	0	0	0	0
Accredito bolletta in conto corrente	1	0	0	0	0	0	1
Alto il costo della voltura	1	0	0	1	0	0	0
Bolletta errata (nome errato)	1	0	0	0	0	0	1
Bolletta posticipata per covid	1	0	0	0	0	0	1
Consegna delle bollette ai precedenti proprietari	1	0	0	0	0	0	1
Difficoltà di contatto	1	0	0	0	0	1	0
Difficoltà nel cambiare intestatario del contratto	1	0	0	0	0	0	1



Disservizio di tipo generale

127

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

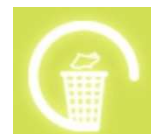
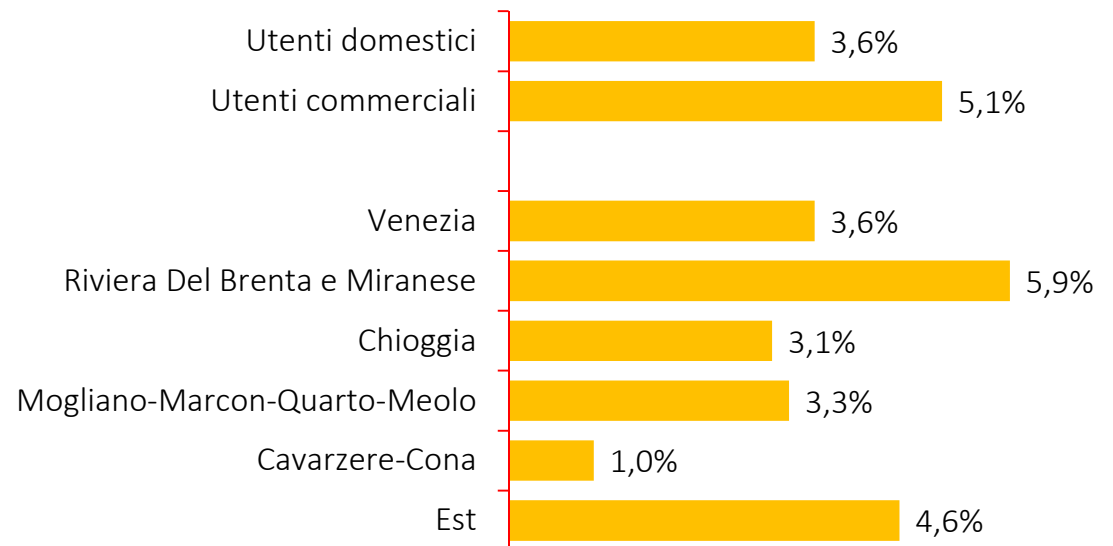
Disservizi di tipo generale	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano Marcon Quarto Meolo	Cavarzere Cona	Est
Disservizi legati al passaggio di una proprietà che non utilizzo	1	0	0	0	0	0	1
Durante l'emergenza le attività commerciali sono state trascurate	1	1	0	0	0	0	0
Eccessivi costi del pagamento della bolletta tramite banca	1	0	0	1	0	0	0
Fatturazione eccessiva sulla base di stima dei consumi	1	1	0	0	0	0	0
Impossibilità di pagamento tramite banca	1	1	0	0	0	0	0
Incapacità di farsi contattare da Veritas	1	0	1	0	0	0	0
Incremento del 50/60% sulla bolletta nel passaggio a Veritas	1	0	0	0	0	0	1
La tempistica per organizzare un pagamento rateale è stata molto lunga	1	1	0	0	0	0	0
Mancanza di reperimento delle fatture	1	0	0	0	0	0	1
Mancanza di chiarezza	1	1	0	0	0	0	0
Mancata risposta alla PEC	1	1	0	0	0	0	0
Mancata voltura nonostante procedura corretta	1	1	0	0	0	0	0
Mancato aggiornamento anagrafica (recapito di bollette a vecchio indirizzo)	1	0	0	0	0	0	1
Mancato contatto	1	0	0	0	0	0	1
Mettono le tavole per l'acqua alta davanti a casa mia	1	1	0	0	0	0	0
Non ho potuto effettuare il cambiamento del nome utente (database)	1	1	0	0	0	0	0
Numerose segnalazioni: nessun intervento di pulizia vicino al centro veritas	1	1	0	0	0	0	0
Pagamento delle bollette prima degli inquilini	1	0	1	0	0	0	0
Pago un servizio di cui non usufruisco	1	0	0	0	0	0	1
Pessimo servizio di bollettazione	1	1	0	0	0	0	0
Problemi di domiciliazione bancaria improvvisi	1	1	0	0	0	0	0
Richiesta di un pagamento non richiesto	1	0	0	0	0	0	1
Scarsa possibilità di comunicare con un operatore	1	0	1	0	0	0	0
Tempi di attesa eccessivi per la risposta ai reclami	1	0	0	0	0	0	1



Nel corso degli ultimi 12 mesi, ha presentato un reclamo a Veritas?



4,1% - Chi ha presentato reclamo?

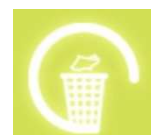


Nel corso degli ultimi 12 mesi, ha presentato un reclamo a Veritas?

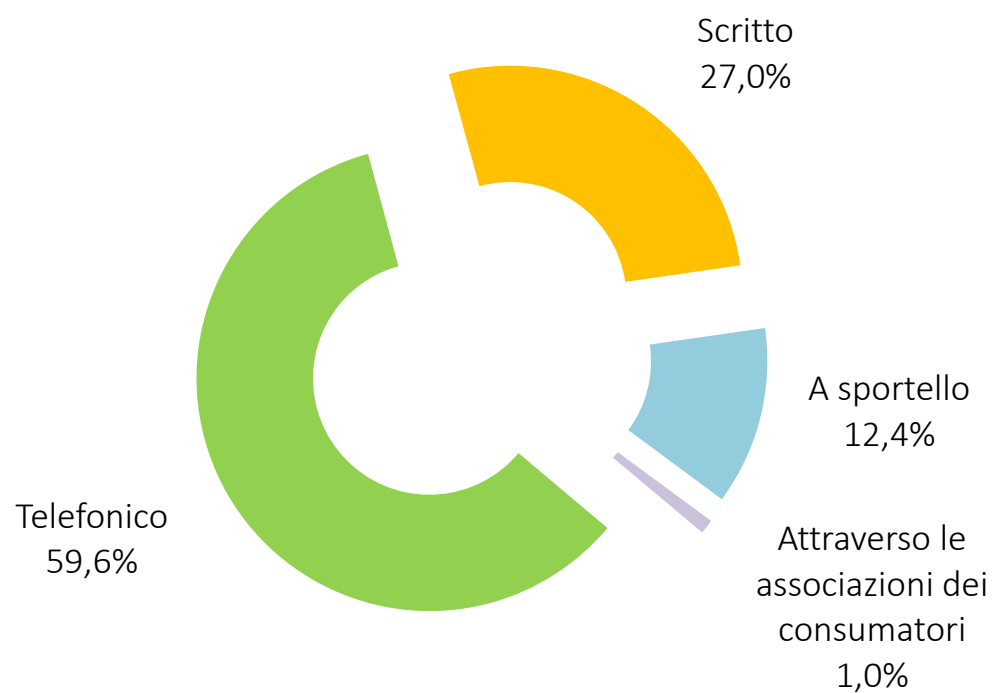
		UNITÀ LOCALI TERRITORIALI					
	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano Marcon Quarto-Meolo	Cavarzere Cona	Est
Sì	4,1%	3,6%	5,9%	3,1%	3,3%	1,0%	4,6%
No	95,9%	96,4%	94,1%	96,9%	96,7%	99,0%	95,4%

		TIPOLOGIA DI SERVIZIO	
	Totale	Servizio Idrico	Igiene Ambientale
Sì	4,1%	2,8%	4,9%
No	95,9%	97,2%	95,1%

		TIPOLOGIA DI UTENZA	
	Totale	Utenze domestiche	Utenze commerciali
Sì	4,1%	3,6%	5,1%
No	95,9%	96,4%	94,9%



*Ha fatto reclamo telefonico, scritto o presso lo sportello?
(Domanda posta solo a coloro che hanno presentato reclamo)*

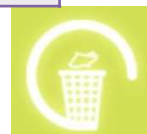


Ha fatto reclamo telefonico, scritto o presso lo sportello?

		UNITÀ LOCALI TERRITORIALI					
	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano Marcon Quarto-Meolo	Cavarzere Cona	Est
Telefonico	59,6%	54,0%	58,4%	54,5%	59,0%	50,0%	65,3%
Scritto	27,0%	33,0%	28,1%	36,4%	28,2%	25,0%	20,7%
A sportello	12,4%	12,0%	12,4%	9,1%	12,8%	25,0%	12,7%
Associazioni dei consumatori	1,0%	1,0%	1,1%	0,0%	0,0%	0,0%	1,3%

		TIPOLOGIA DI SERVIZIO	
	Veritas	Servizio Idrico	Igiene Ambientale
Telefonico	59,6%	40,8%	67,6%
Scritto	27,0%	40,8%	21,1%
A sportello	12,4%	17,6%	10,2%
Associazioni dei consumatori	1,0%	0,8%	1,1%

		TIPOLOGIA DI UTENZA	
	Veritas	Utenze domestiche	Utenze commerciali
Telefonico	59,6%	60,2%	58,9%
Scritto	27,0%	24,9%	30,1%
A sportello	12,4%	14,1%	9,8%
Associazioni dei consumatori	1,0%	0,8%	1,2%



È soddisfatto/a di come è stato gestito il reclamo?
(Domanda posta solo a coloro che hanno presentato reclamo)



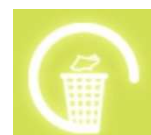
È soddisfatto/a di come è stato gestito il reclamo?

(Domanda posta solo a coloro che hanno presentato reclamo)

		UNITÀ LOCALI TERRITORIALI					
	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano- Marcon- Quarto-Meolo	Cavarzere- Cona	Est
Sì	48,6%	45,6%	51,9%	33,3%	37,1%	25,0%	54,3%
No	51,4%	54,4%	48,1%	66,7%	62,9%	75,0%	45,7%

		TIPOLOGIA DI SERVIZIO	
	Totale	Servizio Idrico	Igiene Ambientale
Sì	48,6%	45,1%	49,8%
No	51,4%	54,9%	50,2%

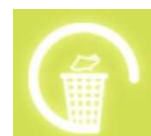
		TIPOLOGIA DI UTENZA	
	Totale	Utenze domestiche	Utenze commerciali
Sì	48,6%	45,6%	53,2%
No	51,4%	54,4%	46,8%



Quali aspetti non l'hanno soddisfatta?

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

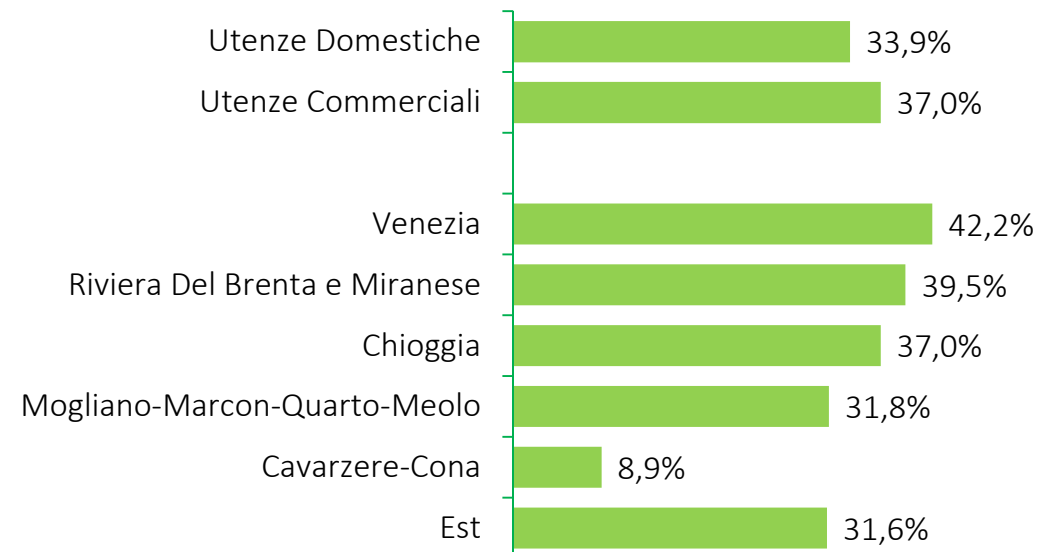
	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano- Marcon- Quarto-Meolo	Cavarzere-Cona	Est
Non è stato risolto il problema	93	26	17	6	9	3	32
Mancata risposta	40	8	10	0	6	0	16
Non è stato gestito il reclamo	33	8	7	1	3	0	14
Tempi lunghi di risposta	29	9	7	5	2	0	6
Scortesie del personale	8	0	1	0	1	0	6
Deresponsabilizzazione	3	1	0	0	0	0	2
Eccessiva burocrazia e perdita di tempo	2	0	1	0	0	0	1
A seconda dell'operatore il servizio funziona o meno	1	1	0	0	0	0	0
Alcune volte non sono riuscito a contattare nessuno per il ritiro (sabato pomeriggio)	1	0	0	0	1	0	0
Ci siamo dovuti recare allo sportello, dove hanno verificato di non aver inserito la spunta sul pagamento in cc.	1	0	0	0	0	0	1
Ci siamo dovuti rivolgere ad altro settore esterno per avere una risposta	1	0	1	0	0	0	0
Devo verificare la risoluzione del problema	1	0	0	1	0	0	0
Ho dovuto risolvere a mie spese il disservizio	1	0	1	0	0	0	0
Ho pagato una multa inutilmente	1	0	0	0	0	0	1
Incompetenza tecnica	1	0	1	0	0	0	0
L'autista di Veritas ha urtato il muretto con il camion: se non avessi avuto la prova con telecamera, non avrebbe ammesso lo sbaglio	1	0	0	0	0	0	1
La risposta è stata una vera e propria presa in giro	1	0	1	0	0	0	0
Mi sembra assurdo mettere un numero telefonico per reclami dove non risponde nessuno	1	0	0	1	0	0	0
Nonostante il reclamo, gli operatori continuano a comportarsi scorrettamente	1	0	1	0	0	0	0
Per la perdita dell'acqua non hanno preso in considerazione l'assicurazione	1	0	0	0	0	0	1
Personale non competente	1	0	0	0	0	1	0
Risoluzione ritardata	1	0	0	0	0	0	1
Risposta insoddisfacente	1	0	0	0	1	0	0
Un primo reclamo è stato gestito non risolvendo ma al contrario creando un nuovo errore peggiore. Inoltre non posso controllare la risoluzione del mio reclamo	1	0	0	0	1	0	0
Veritas non ha dato preavviso	1	0	0	0	1	0	0



Ha avuto modo di consultare il sito internet di VERITAS nel corso dell'ultimo anno?



34,9% - Chi ha consultato il sito internet?

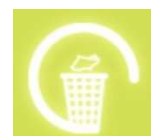


Ha avuto modo di consultare il sito internet di VERITAS nel corso dell'ultimo anno?

		UNITÀ LOCALI TERRITORIALI					
	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano Marcon Quarto-Meolo	Cavarzere Cona	Est
Sì	34,9%	42,2%	39,5%	37,0%	31,8%	8,9%	31,6%
No	65,1%	57,8%	60,5%	63,0%	68,2%	91,1%	68,4%

		TIPOLOGIA DI SERVIZIO	
	Totale	Servizio Idrico	Igiene Ambientale
Sì	34,9%	45,4%	28,5%
No	65,1%	54,6%	71,5%

		TIPOLOGIA DI UTENZA	
	Totale	Utenze domestiche	Utenze commerciali
Sì	34,9%	33,9%	37,0%
No	65,1%	66,1%	63,0%



Messaggi informativi

137

Parliamo ora dei messaggi informativi di qualsiasi tipo forniti da Veritas, anche attraverso Internet.

Negli ultimi 12 mesi Lei si ricorda di avere visto o ricevuto alcuni di questi messaggi informativi?



	Veritas 2020	Veritas 2019	Veritas 2018	Veritas 2017	Veritas 2016	Veritas 2015
Sì	27,6%	23,4%	20,9%	27,0%	16,9%	21,5%
No	72,4%	76,6%	79,1%	73,0%	83,1%	78,5%



Messaggi informativi

138

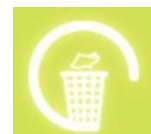
Parliamo ora dei messaggi informativi di qualsiasi tipo forniti da Veritas, anche attraverso Internet.

Negli ultimi 12 mesi Lei si ricorda di avere visto o ricevuto alcuni di questi messaggi informativi?

		UNITÀ LOCALI TERRITORIALI					
	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano Marcon Quarto-Meolo	Cavarzere Cona	Est
Sì	27,6%	36,7%	24,7%	28,5%	28,9%	16,3%	23,0%
No	72,4%	63,3%	75,3%	71,5%	71,1%	83,7%	77,0%

		TIPOLOGIA DI SERVIZIO	
	Totale	Servizio Idrico	Igiene Ambientale
Sì	27,6%	25,6%	28,8%
No	72,4%	74,4%	71,2%

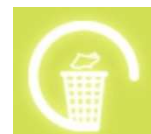
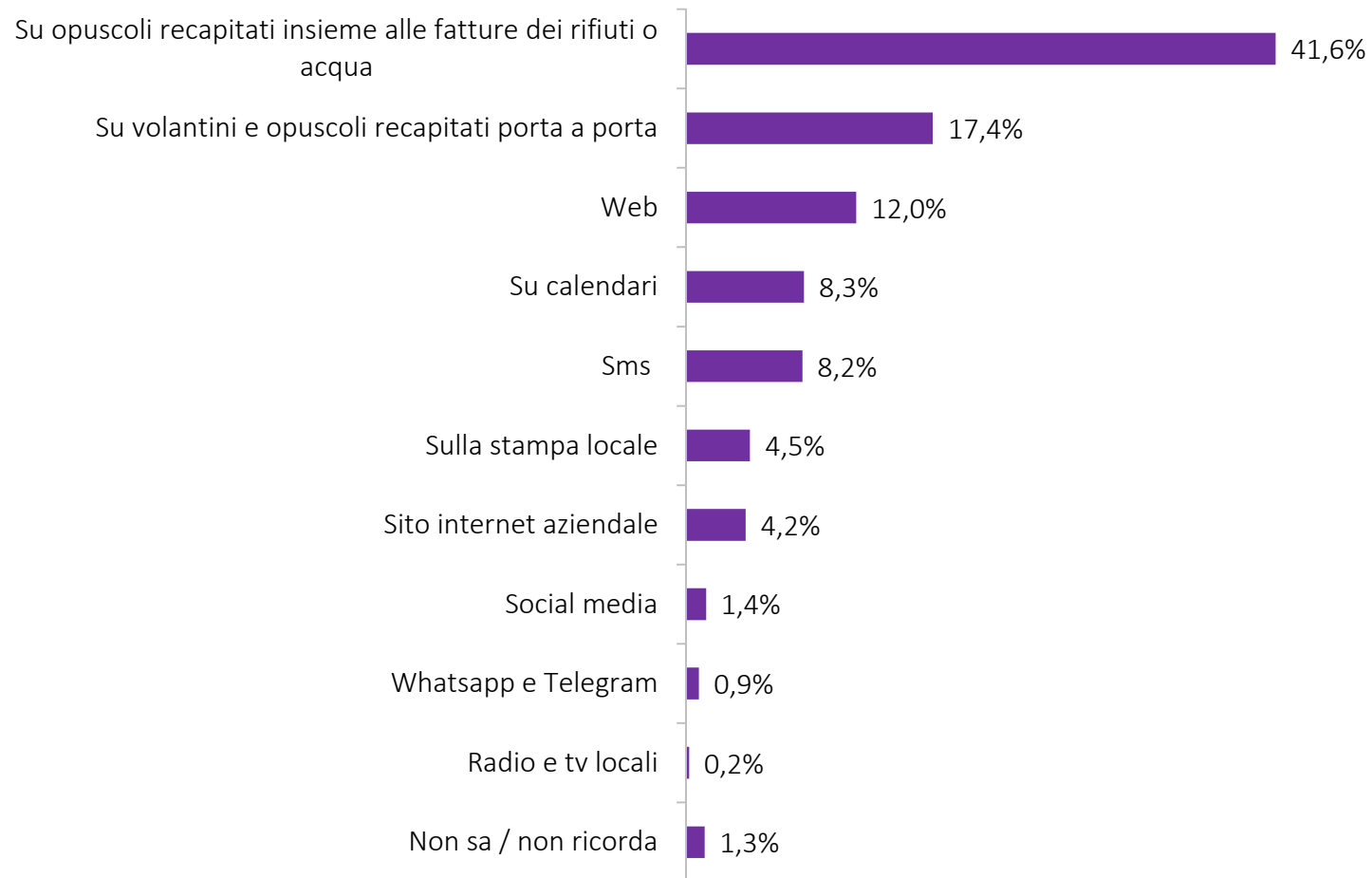
		TIPOLOGIA DI UTENZA	
	Totale	Utenze domestiche	Utenze commerciali
Sì	27,6%	27,0%	28,9%
No	72,4%	73,0%	71,1%



Messaggi informativi

139

Dove ha visto questi messaggi informativi di VERITAS?

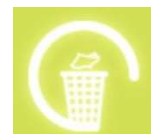


Messaggi informativi

140

Dove ha visto questi messaggi informativi di VERITAS?

		UNITÀ LOCALI TERRITORIALI					
	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano Marcon Quarto-Meolo	Cavarzere Cona	Est
Su opuscoli recapitati insieme alle fatture dei rifiuti o acqua	41,6%	54,0%	40,4%	51,4%	38,4%	9,5%	29,5%
Su volantini e opuscoli recapitati porta a porta	17,4%	13,3%	18,8%	11,9%	16,9%	27,0%	22,5%
Web	12,0%	11,1%	12,7%	12,8%	9,6%	2,7%	14,5%
Su calendari	8,3%	0,4%	8,4%	1,4%	14,4%	47,3%	13,1%
Sms	8,2%	9,3%	10,7%	9,2%	8,1%	0,0%	6,3%
Sulla stampa locale	4,5%	4,3%	2,3%	8,7%	4,0%	8,1%	4,6%
Sito internet aziendale	4,2%	4,6%	3,6%	1,8%	5,1%	1,4%	4,6%
Social media	1,4%	1,3%	1,8%	0,9%	0,8%	0,0%	2,0%
Whatsapp e Telegram	0,9%	1,0%	1,0%	0,5%	0,5%	0,0%	1,1%
Radio e tv locali	0,2%	0,2%	0,0%	0,5%	0,0%	1,4%	0,2%
Non sa / non ricorda	1,3%	0,5%	0,3%	0,9%	2,2%	2,6%	1,6%

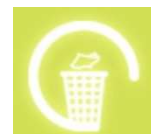


Messaggi informativi

141

Dove ha visto questi messaggi informativi di VERITAS?

		TIPOLOGIA DI UTENZA	
	Totale	Utenze domestiche	Utenze commerciali
Su opuscoli recapitati insieme alle fatture dei rifiuti o acqua	41,6%	45,6%	33,2%
Su volantini e opuscoli recapitati porta a porta	17,4%	14,7%	23,0%
Web	12,0%	9,4%	17,5%
Su calendari	8,3%	9,0%	7,0%
Sms	8,2%	9,3%	5,8%
Sulla stampa locale	4,5%	4,0%	5,6%
Sito internet aziendale	4,2%	4,4%	3,9%
Social media	1,4%	1,4%	1,5%
Whatsapp e Telegram	0,9%	1,1%	0,4%
Radio e tv locali	0,2%	0,3%	0,0%
Non sa / non ricorda	1,3%	0,8%	2,1%





2020
NOVEMBRE

Quaeris
ASSEMBLEA SOCIETÀ NOVEMBRE

Quaeris srl
Piazza Italia, 13/d - 31030 Breda di Piave TV
Tel 0422 600826 - Fax 0422 600907
www.quaeris.it - info@quaeris.it

Allegato 2

COMUNE	GESTORE SERVIZIO	TIPO SERVIZIO PREVALENTE	F.E. CARTA (%)	F.E. VPL (%)	F.E. P (%)	F.E. PL (%)	F.E. NEL V (%)	F.E. VL (%)	F.E. FORU (%)
ANNONE VENETO	ASVO	MISTA	0,64%			4,07%			1,75%
CAMPAGNA LUPIA, CAMPONOGARA, CAMPOLONGO MAGGIORE, FOSSO', VIGONOVO (5 COMUNI)	VERITAS	PAP	1,97%	11,02%	9,05%			3,29%	1,95%
CAORLE	ASVO	MISTA	0,94%	10,47%		4,55%			0,25%
CAVALLINO TREPONTI	VERITAS	PAP	1,04%	8,19%					3,65%
CAVARZERE	VERITAS	MISTA	5,36%	18,27%					1,05%
CEGGIA	VERITAS (EX ALISEA)	PAP	0,33%	6,75%					2,10%
CHIOGGIA	VERITAS	STRADALE	8,73%	19,80%					5,34%
CINTO CAOMAGGIORE	ASVO	MISTA	0,39%			3,37%			1,60%
CONA	VERITAS	PAP	2,67%		11,68%	0,00%		5,29%	1,30%
CONCORDIA SAGITTARIA	ASVO	MISTA	0,50%			6,25%			0,90%
DOLO	VERITAS	MISTA	3,30%	21,22%	6,77%			2,99%	2,10%
ERACLEA	VERITAS (EX ALISEA)	MISTA	1,07%	6,35%					2,95%
FIESSO D'ARTICO + STRA' (2 COMUNI)	VERITAS	PAP	1,58%		11,44%		2,09%	3,53%	3,03%
FOSSALTA DI PIAVE	VERITAS	PAP	0,73%	9,11%					2,55%
FOSSALTA DI PORTOGRUARO	ASVO	MISTA	0,46%			6,38%			1,60%
GRUARO	ASVO	MISTA	0,71%			4,92%			0,55%
JESOLO	VERITAS (EX ALISEA)	MISTA	0,83%	5,97%					3,05%
MARCON	VERITAS	PAP	1,21%		16,86%			3,99%	2,85%
MARTELLAGO	VERITAS	STRADALE	6,29%	20,63%					2,05%
MEOLO	VERITAS	PAP	1,55%		9,60%			3,71%	2,30%
MIRA	VERITAS	PAP	1,24%	10,61%	12,19%			4,01%	2,95%
MIRANO	VERITAS	STRADALE	4,87%	20,84%					5,40%
MOGLIANO VENETO	VERITAS	PAP	2,35%	10,88%					2,95%
MUSILE DI PIAVE	VERITAS (EX ALISEA)	PAP	1,23%	7,58%					1,50%
NOALE	VERITAS	STRADALE	6,69%	19,25%					4,20%
NOVENTA DI PIAVE	VERITAS (EX ALISEA)	PAP	1,80%	10,06%					2,70%
PIANIGA	VERITAS	PAP	1,80%			7,60%	2,09%		1,95%
PORTOGRUARO	ASVO	MISTA	1,48%	11,71%		3,22%			0,67%
PRAMAGGIORE	ASVO	MISTA	0,66%			6,20%			1,10%
QUARTO D'ALTINO	VERITAS	PAP	1,42%		8,54%			3,48%	2,15%
SALZANO	VERITAS	PAP	1,55%		12,01%			4,11%	1,90%
SAN DONA' DI PIAVE	VERITAS	MISTA	1,00%	8,38%					4,40%
SAN MICHELE AL TAGLIAMENTO	ASVO	MISTA	0,55%	9,34%		5,99%			4,00%
SAN STINO DI LIVENZA	ASVO	MISTA	0,77%			3,52%			2,15%
SANTA MARIA DI SALA	VERITAS	STRADALE	8,10%	25,72%					4,93%
SCORZE'	VERITAS	STRADALE	5,54%	22,74%					2,35%
SPINEA	VERITAS	STRADALE	7,81%	27,02%					4,30%
TEGLIO VENETO	ASVO	MISTA	0,93%			6,99%			0,90%
TORRE DI MOSTO	VERITAS (EX ALISEA)	PAP	0,48%	5,91%					3,35%
VENEZIA CENTRO STORICO	VERITAS	PAP	2,95%	14,80%					
VENEZIA LIDO E PELLESTRINA	VERITAS	STRADALE	5,56%	22,59%					7,60%
VENEZIA TERRAFERMA	VERITAS	STRADALE	13,56%	24,52%			2,09%		7,31%