



## **Servizio Idrico Integrato**

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

## **Relazione**

Fascicolo n. **95/2023**

Resp. Procedimento: Ing. Massimiliano Campanelli

Venezia, 06/11/2023



## Sommario

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

## 1. Premessa

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

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

In data 30.12.2022 in Gazzetta Ufficiale n.304 è stato pubblicato il Decreto Legislativo 23 dicembre 2022, n.201 "Riordino della disciplina dei servizi pubblici locali" il quale contiene l'art.30 che così dispone<sup>1</sup> (evidenziazioni in grassetto da parte del redattore):

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

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

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

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

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

---

<sup>1</sup> testo vigente al 19.10.2023, consultato sul sito Normattiva



locali a rete" (richiamato dall'art.30) prevede:

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

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

Costi di riferimento:

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

Schemi tipo di piano economico-finanziario:

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

Indicatori sui livelli minimi di qualità dei servizi:

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



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

Schemi di contratti tipo:

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

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

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

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

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



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

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

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

## **2. Il servizio idrico integrato**

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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



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

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

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

#### **4. Analisi della Convenzione di affidamento**

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

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

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

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

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



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

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

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

## 5. La regolazione tariffaria del servizio

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

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

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

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

### Efficientamento dei costi operativi

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



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

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

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

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

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

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

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

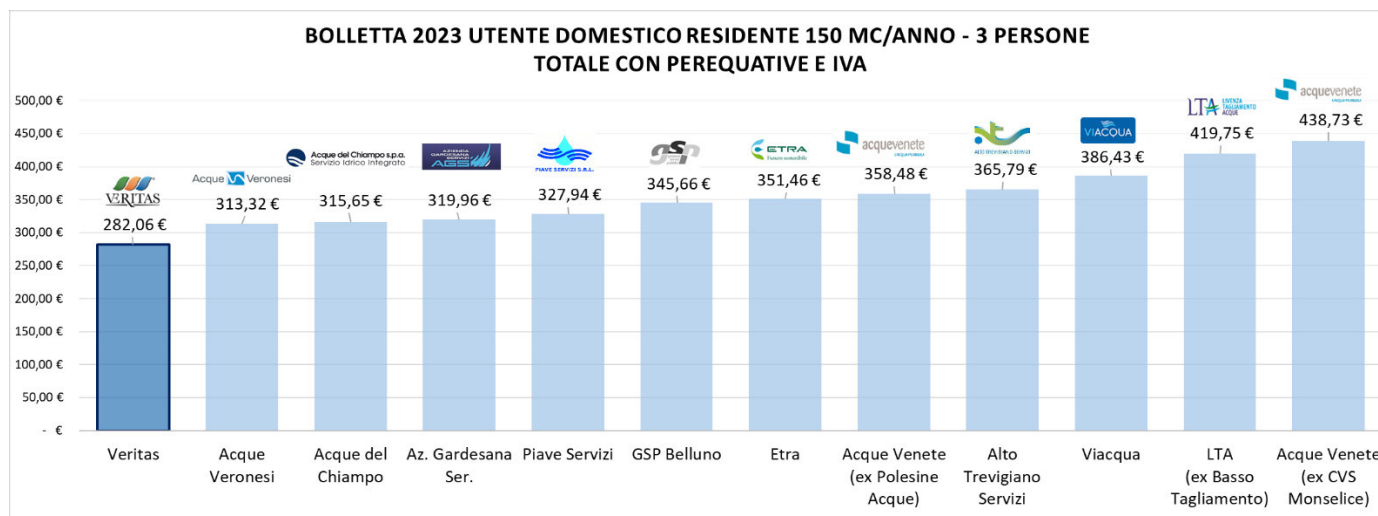
Sulla base dei dati forniti dal Gestore del SII sia in termini di costi operativi che di investimenti, l'EGA determina con proprio atto deliberativo l'aggiornamento del vincolo ai ricavi del gestore e del moltiplicatore tariffario teta ( $\theta$ ) che il gestore dovrà applicare per le singole annualità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



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

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

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



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

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



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

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

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

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

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

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

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

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



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

## 6. Equilibrio economico – finanziario

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

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

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

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

Si rimanda al Bilancio 2022 (ultimo disponibile) pubblicato sul sito di Veritas ([https://www.gruppo-veritas.it/sites/default/files/documenti/trasparenza/bilanci/bilancio\\_2022\\_-\\_con\\_deliberazioni.pdf](https://www.gruppo-veritas.it/sites/default/files/documenti/trasparenza/bilanci/bilancio_2022_-_con_deliberazioni.pdf) consultato in data 30.10.2023) e in particolare alla Nota Integrativa, alla Relazione del Collegio Sindacale e alla Relazione della Società di Revisione in esso contenuti per ulteriori dati e informazioni.

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

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



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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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



attuare, sulla base dei valori di due macro-indicatori di qualità contrattuale:

- MC1 "Avvio e cessazione del rapporto contrattuale"
- MC2 "Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità del servizio".

In particolare, il macro-indicatore MC1 è composto da 18 indicatori semplici afferenti alle prestazioni relative ai preventivi, all'esecuzione di allacciamenti e lavori, all'attivazione e disattivazione della fornitura; il macro-indicatore MC2 è composto invece da 24 indicatori semplici afferenti alle prestazioni relative agli appuntamenti, alla fatturazione, alle verifiche dei misuratori e del livello di pressione, alle risposte a richieste scritte, nonché alla gestione dei punti di contatto con l'utenza. Insieme, dunque, i macro-indicatori MC1 e MC2 valutano la qualità del servizio reso dal gestore all'utenza.

Per ciascuno dei citati macro-indicatori l'Autorità ha individuato obiettivi annuali di mantenimento e miglioramento, questi ultimi ripartiti in Classi, con valori differenziati in base alle condizioni di partenza riscontrate ed ha previsto che, in sede di prima applicazione, i richiamati obiettivi siano stabiliti sulla base del valore assunto dai macro-indicatori all'anno 2018, per la valutazione cumulativa biennale 2020-2021 (come disposto dalla deliberazione 235/2020/R/IDR).

Ogni anno a febbraio viene aperta ai gestori e agli Enti di governo dell'ambito la raccolta, attraverso il portale dedicato, dei dati e delle informazioni relativi alla qualità contrattuale con riferimento all'anno precedente. L'invio dei dati e delle informazioni è possibile esclusivamente tramite la raccolta on line e deve essere effettuato:

- dai gestori entro il 15 marzo (I fase della raccolta);
- dagli EGA entro il 26 aprile (II fase della raccolta); gli EGA potranno visualizzare i dati forniti dai gestori successivamente all'invio definitivo effettuato dai gestori stessi, e in ogni caso a partire dal 16 marzo, successivamente alla chiusura della I fase della raccolta.

Al fine di mettere a disposizione dell'Autorità una base informativa completa, coerente e congrua entro la data di chiusura della raccolta (26 aprile), è richiesto all'EGA, che ravvisi la necessità che il gestore rettifichi o integri i dati forniti nel corso della I fase della raccolta, di attivarsi affinché il medesimo gestore formuli tempestivamente richiesta di riapertura della compilazione in modalità "Rettifica" (secondo le indicazioni dettagliate al paragrafo 3.9 del Manuale d'uso della presente raccolta dati).

Il Consiglio di Bacino Laguna di Venezia ha inviato ad ARERA, rispettando i tempi, i dati di qualità



contrattuale relativi agli 2020 e 2021.

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

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

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

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

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

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



## SERVIZIO IDRICO: DATI DI SINTESI



L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE

L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE



**95,3%**

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

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

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



**86,7%**

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

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

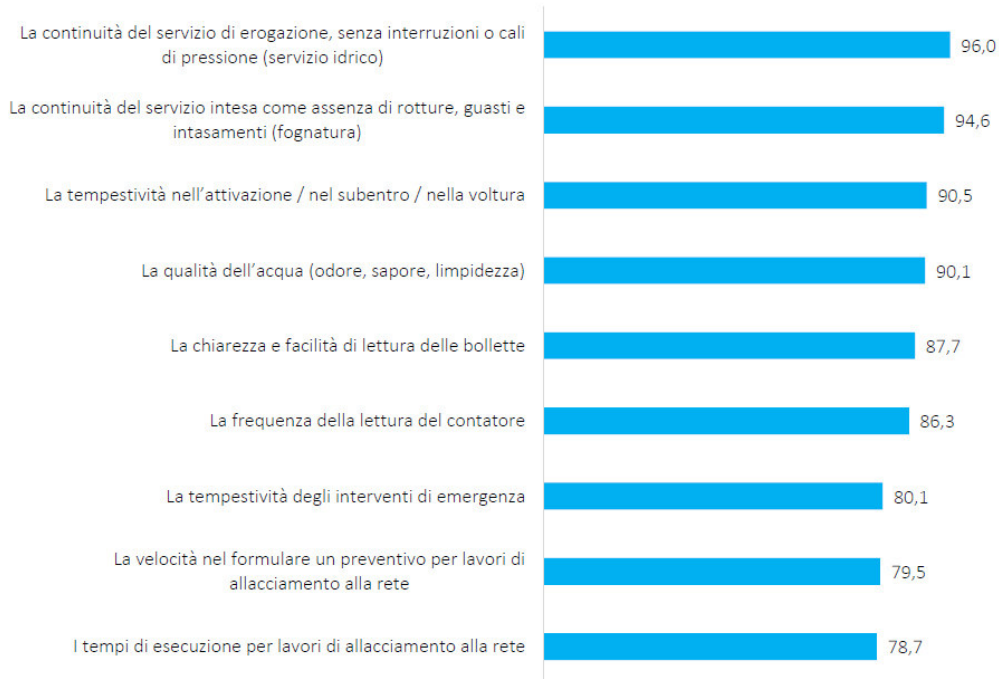
**Basso (0% - 40%)**

VALUTAZIONE GENERALE DI VERITAS

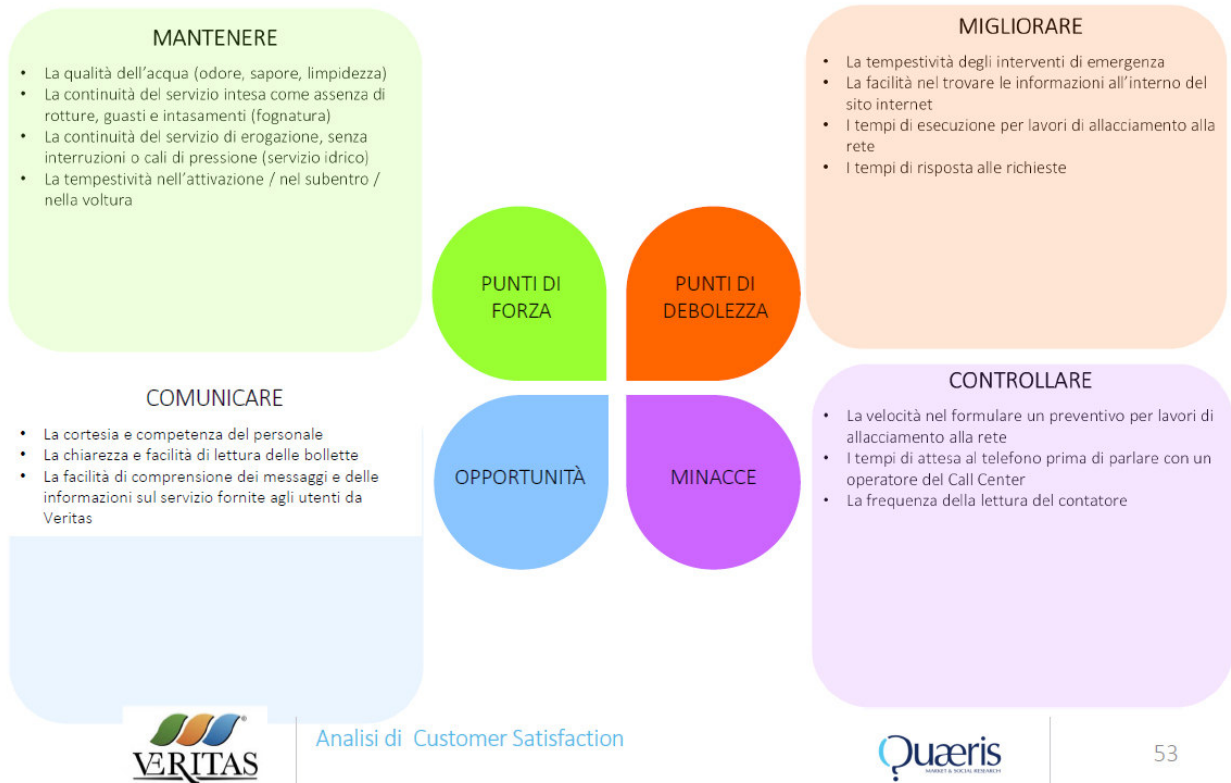
SINTESI DEI FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO



## INDICI DI SODDISFAZIONE: PRODOTTO / SERVIZIO



## MAPPA DELLE PRIORITÀ DI INTERVENTO SCHEMATICA



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



## Allegato 1 – Analisi della Convenzione di affidamento

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

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

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



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



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



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

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

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



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

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



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

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

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

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

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

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



## Allegato 2 - Variazioni tariffarie e articolazione tariffaria vigente

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

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

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

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

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

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

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



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

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

TARIFE DOMESTICHE E NON DOMESTICHE								ANNO 2023			
USI DOMESTICI		fasce di consumo pro capite		ACQUEDOTTO tariffa variabile (€/mc)	ACQUEDOTTO quota fissa per utenza (€/anno)*	FOGNATURA tariffa variabile (€/mc)	FOGNATURA quota fissa per utenza (€/anno)	DEPURAZIONE tariffa variabile (€/mc)	DEPURAZIONE quota fissa per utenza (€/anno)*		
		da mc	a mc								
UTENZE DOMESTICHE RESIDENTI	tariffa agevolata	0	30	0,34693	13,99846	0,25296	6,99923	0,68544	6,99923		
	tariffa base	31	50	0,69386							
	tariffa 1a di eccedenza	51	70	1,04091							
	tariffa 2a di eccedenza	71	90	1,38783							
	tariffa 3a di eccedenza	91	oltre	1,73476							
		fasce di consumo ad utenza		ACQUEDOTTO tariffa variabile (€/mc)	ACQUEDOTTO quota fissa per utenza (€/anno)	FOGNATURA tariffa variabile (€/mc)	FOGNATURA quota fissa per utenza (€/anno)	DEPURAZIONE tariffa variabile (€/mc)	DEPURAZIONE quota fissa per utenza (€/anno)		
		da mc	a mc								
UTENZE DOMESTICHE NON RESIDENTI	tariffa base	0	60	0,69386	39,66229	0,25296	10,49884	0,68544	10,49884		
	tariffa 1a di eccedenza	61	120	1,04091							
	tariffa 2a di eccedenza	121	180	1,38783							
	tariffa 3a di eccedenza	181	oltre	1,73476							
*Quota fissa acquedotto utenze domestiche residenti condominio dal 2° nucleo:				6,99923 €/anno - Quota fissa fognatura e depurazione utenze domestiche residenti condominio dal 2° nucleo: 3,49961 €/anno							
USI NON DOMESTICI		fasce di consumo ad utenza		ACQUEDOTTO tariffa variabile (€/mc)	ACQUEDOTTO quota fissa per utenza (€/anno)	FOGNATURA tariffa variabile (€/mc)**	FOGNATURA quota fissa per utenza** (€/anno)	DEPURAZIONE tariffa variabile (€/mc)**	DEPURAZIONE quota fissa per utenza** (€/anno)		
		da mc	a mc								
USO INDUSTRIALE	tariffa base	0	500	0,98041	55,99382	scarico industriale	scarico industriale	scarico industriale	scarico industriale		
	tariffa 1a eccedenza	501	5.000	1,40056							
	tariffa 2a eccedenza	5.001	50.000	1,76753							
	tariffa 3a eccedenza	50.001	oltre	1,82073							
USO ARTIGIANALE E COMMERCIALE	tariffa base	0	500	0,98041	55,99382	0,25296	10,49884	0,68544	10,49884		
	tariffa 1a eccedenza	501	5.000	1,40056							
	tariffa 2a eccedenza	5.001	50.000	1,76753							
	tariffa 3a eccedenza	50.001	oltre	1,82073							
USO AGRICOLO E ZOOTECNICO	tariffa unica	fasce unica		0,56928	55,99382	0,25296	10,49884	0,68544	10,49884		
USO PUBBLICO NON DISALIMENTABILE BOCCHE ANTINCENDIO	tariffa unica	fasce unica			1,86646	55,99382	0,25296	0,00000	0,68544	0,00000	
			Bocche antincendio Area Est Comuni soci 13,27520 Bocche antincendio Area Est Comuni non soci 40,47887 Bocche antincendio Area Ovest 283,95868 Nolo contatore combinato con antincendio Area Est 202,42934								
USO PUBBLICO NON DISALIMENTABILE	tariffa unica	fasce unica		0,69386	55,99382	0,25296	10,49884	0,68544	10,49884		
USO PUBBLICO DISALIMENTABILE	tariffa unica	fasce unica		0,69386	55,99382	0,25296	10,49884	0,68544	10,49884		
ALTRI USI: PROVVISORIO ED OCCASIONALE	tariffa unica	fasce unica		1,86646	55,99382	0,25296	10,49884	0,68544	10,49884		
ALTRI USI: USO CANTIERE	tariffa unica	fasce unica		1,86646	55,99382	0,25296	10,49884	0,68544	10,49884		
ALTRI USI: NOLO CONTATORE COMBINATO	solo quota fissa noleggio				161,99713		-		-		

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



665/2017/R/idr).

$$Td_{capacità}^{ATO} = 0,000556 \text{ (€/grammi)}$$

$$Tf_{ind}^{ATO} = 0,252966 \text{ (€/mc)}$$

$$Td_{ind}^{ATO} = 0,384615 \text{ (€/mc)}$$

n.analisi/anno	Quota fissa: €/anno – anno 2023
0	€ 72,32536
1	€ 211,94829
2	€ 351,57122
3	€ 491,19416
4	€ 630,81709

Parametro	Valore [%]
% $COD_{aut}$	52
% $SST_{aut}$	28
% $N$	15
% $P$	5

Parametro	Valore [mg/l]
$COD_{rif}$	160
$SST_{rif}$	80
$N_{rif}$	10
$P_{rif}$	1

Parametro	Valore [%]
$m_{COD}$	52
$m_{SST}$	18
$m_N$	15
$m_P$	5
$m_{Xj}$	Non previsti inquinanti specifici $X_j$
$m_V$	0

Si fa presente, inoltre, che sono presenti in bolletta anche delle componenti tariffarie perequative aggiuntive definite dall'Autorità nazionale ARERA che i gestori devono applicare obbligatoriamente a tutti i propri utenti e sono destinate rispettivamente:

- la componente UI-1 alla copertura delle agevolazioni tariffarie concesse a favore delle popolazioni colpite dagli eventi sismici;
- la componente UI-2 per la promozione della qualità contrattuale dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione;



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

#### COMPONENTE DI PEREQUAZIONE UI1

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

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

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

#### COMPONENTE DI PEREQUAZIONE UI2

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

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

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

#### COMPONENTE DI PEREQUAZIONE UI3

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

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



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

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

#### COMPONENTE DI PEREQUAZIONE UI4

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

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



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

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



## Allegato 4 - Premi e penalità RQTI e RQSII

Si allegano come file esterni:

- Relazione RQTI 2022 biennio di riferimento 2021-2022:
  - ✓ **Relazione accompagnamento RQTI\_2022 CdB\_def.pdf**
- All.A alla deliberazione ARERA 687/2022/R/IDR Valori RQTI 2021 e obiettivi 2022-2023:
  - ✓ **687-22alla.pdf**

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

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



## **Allegato 5 – Customer Satisfaction 2022 relativa a Veritas**

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



Veritas s.p.a. - Santa Croce, 489 - 30135 Venezia (VE) - tel. 041 7291111 - fax 041 7291110  
capitale sociale € 145.397.150 int. vers. - C.F. - P. Iva e n. iscrizione R.I. di Venezia 03341820276 - PEC: protocollo@cert.gruppoveritas.it  
info@gruppoveritas.it www.gruppoveritas.it @gruppoveritas @gruppoveritas @gruppoveritas Gruppoveritas

## SISTEMA DI CONTROLLO E MONITORAGGIO ECONOMICO FINANZIARIO DI VERITA SPA

### Quadro generale.

La seguente relazione ha lo scopo di fornire una descrizione sintetica del sistema di controllo e monitoraggio delle grandezze economiche e finanziarie della società Veritas Spa, funzionale all'analisi dell'andamento della gestione.

L'attività di monitoraggio dei fattori aziendali relativi all'equilibrio economico e finanziario è svolta nel gruppo Veritas attraverso un processo composito e continuo; composito perché riguarda più funzioni aziendali e continuo perché è realizzato sistematicamente e costantemente.

L'attività è sviluppata sia in ottica prospettica, attraverso la proiezione e la rappresentazione dei dati economici e patrimoniali alla data di chiusura dell'esercizio, che consuntiva, anche per periodi infrannuali.

Allo scopo la società si è dotata stabilmente di una apposita e adeguata struttura aziendale denominata "Amministrazione Finanza Pianificazione e Controllo" che fa capo alla "Direzione Finanza Controllo Sistemi Informativi di Gruppo", la quale si articola in uffici che presiedono alle funzioni di Pianificazione economico finanziaria di medio e lungo periodo, Budget e controllo di gestione, Gestione e controllo di tesoreria, Contabilità e bilancio, Amministrazione delle società controllate.

Tali uffici e attività sono funzionalmente integrati con tutte le altre funzioni aziendali le quali, alimentando in continuo il sistema transazionale aziendale con le informazioni gestionali necessarie, supportano le disponibilità di dati di natura economica e tecnica che consentono il monitoraggio e controllo economico e finanziario della gestione.

### Processi di monitoraggio.

#### a) Profilo economico

Con la parola economico ci si riferisce al monitoraggio della redditività aziendale seguendo una articolazione molto estesa, rappresentata da un sistema ampio e profondo di contabilità analitica, che accoglie i valori contabili di costo e ricavo, a livello di unità elementare, determinando i rispettivi conti economici li raggruppa per unità organizzativa o attività operativa, aggregando poi tali dati, in unità via via più complesse, fino a monitorare ogni tipo di responsabilità organizzativa (attività, servizio, ufficio, direzione, comparto, azienda)

Il processo di monitoraggio si esplica quindi con la realizzazione ed utilizzo degli strumenti di reporting, che sono:

- Budget annuale gestionale
- Consuntivazione trimestrale





Veritas s.p.a. - Santa Croce, 489 - 30135 Venezia (VE) - tel. 041 7291111 - fax 041 7291110  
capitale sociale € 145.397.150 int. vers. - C.F. - P. Iva e n. iscrizione R.I. di Venezia 03341820276 - PEC: protocollo@cert.gruppoveritas.it  
info@gruppoveritas.it www.gruppoveritas.it @gruppoveritas @gruppoveritas @gruppoveritas Gruppoveritas

- Preconsuntivazione periodica (previsione dei risultati dell'anno)
- Flash report mensile

Il Budget viene gestito dal centro di responsabilità che ha il governo delle risorse assegnate a tutti i centri di profitto di sua pertinenza.

Il Conto Economico nel sistema del gruppo Veritas si può ottenere a livello di

- Società
- Divisione
- Servizio
- Centro di profitto
- Commessa
- Centro di costo
- Comparto

Conseguentemente il Conto Economico per Servizio si può ottenere anche a livello di business (acqua, rifiuti, ect.).

Per tutti i livelli di analisi si può estrarre un Conto Economico fino al livello di margine operativo (solo costi diretti); il full costing è extracontabile.

Nel sistema transazionale di Sap, i report di Conto Economico possono

- a) essere estratti a livello di Società, Servizio, fino al singolo oggetto di costo/ricavo (Centro di Costo, Commessa, Centro di Profitto, Comparto)
- b) essere estratti confrontando, ad esempio, i dati relativi a
  - Consuntivo anno precedente
  - Consuntivo anno in corso
  - Budget anno in corso
  - Scostamenti (assoluti e relativi)
- c) evidenziare i dati in forma sintetica e di dettaglio con navigazione automatica fino alla singola registrazione contabile e voci di costo/ricavo aggregabili.

La struttura del conto economico di Veritas non è solo civilistica, ma soprattutto gestionale, cioè basata su una riclassificazione dei conti specifica, che tiene conto della realtà aziendale per consentire un'analisi gestionale per singole macro-attività e processi produttivi.

#### **b) Profilo monetario**

Con la parola monetario ci si riferisce al monitoraggio della liquidità aziendale, cioè delle risorse di cassa necessarie a rispettare gli impegni di pagamento nell'immediato e nel breve termine (12 mesi).

Il processo di monitoraggio si esplica quindi con la realizzazione ed utilizzo degli strumenti di reporting, che sono:



- Budget annuale di tesoreria
- Consuntivazione settimanale di tesoreria
- Preconsuntivazione rolling di tesoreria

Tale attività, che considera e analizza gli impegni e le fonti finanziarie conseguenti alla gestione aziendale, consente di rappresentare gli effetti prospettici di medio-breve periodo sui flussi e saldi di tesoreria e di anticipare e gestire eventuali fabbisogni, anche pianificando il ricorso a contratti di finanziamento o altre forme di sostegno di natura finanziaria la dove necessario.

### c) Profilo di finanziario

Con la parola finanziario ci si riferisce al monitoraggio del livello di indebitamento sostenibile a livello di sia di holding che di gruppo, al fine di rispettare gli impegni di pagamento nel medio termine (oltre 12 mesi, fino a 36 mesi) e il livello di covenants finanziari assunti come impegno nei confronti dei soggetti finanziatori.

Il processo di monitoraggio si esplica quindi con la realizzazione ed utilizzo degli strumenti di reporting, che sono:

- Business plan pluriennale della holding
- Business plan pluriennale del gruppo
- Consolidato di budget con riferimento ai key covenants
- Preconsuntivazione del consolidato di budget con riferimento ai key covenants

### Conclusioni.

L'insieme delle attività sopra descritte costituisce il sistema di pianificazione e controllo adottato da Veritas Spa, strumento fondamentale che consente di monitorare l'andamento e la sostenibilità economico e finanziaria della gestione, di verificare la tendenza rispetto ad obiettivi e target di performance, di fornire agli amministratori e ai vari stakeholders le informazioni necessarie per il monitoraggio.

Tale sistema risulta ulteriormente necessario per definire i piani d'azione che i diversi manager a capo dei vari centri di responsabilità devono elaborare per raggiungere gli obiettivi strategici di breve e medio - lungo periodo e di introdurre eventuali azioni correttive

Venezia, 23 ottobre 2023



Massimiliano Hiche  
Veritas SpA  
Direttore Finanza e  
controllo  
24.10.2023 10:28:59  
GMT+01:00

VERITAS  
Direttore Finanza, Controllo,  
Sistemi informativi di Gruppo  
Massimiliano Hiche

## Allegato A

**Tabella 1** - Macro-indicatori di qualità tecnica di cui alla deliberazione 917/2017/R/IDR, come aggiornata dalla deliberazione 639/2021/R/IDR, per il gestore Veritas S.p.A. operante nell’A.T.O. Laguna di Venezia

Veritas S.p.A.						
Macro-indicatori di qualità tecnica		Valore 2021	Classe 2021	Obiettivo 2022	Obiettivo 2023	Interventi specifici programmati per il perseguimento degli obiettivi
<b>M1 - Perdite idriche</b>	M1a - Perdite idriche lineari (perdite totali rapportate alla lunghezza della rete, includendo anche la lunghezza degli allacci)	19,50 mc/km/gg	C	Riduzione del 4% del valore di M1a	Riduzione del 4% del valore di M1a	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rinnovo e potenziamento di condotte adduttrici esistenti</li> <li>▪ Realizzazione di nuove condotte di adduzione sublagunari di collegamento alla “Nuova centrale di sollevamento dell’acquedotto di Venezia e Chioggia sull’isola nuova del Tronchetto”</li> <li>▪ Cartografia delle reti idriche, modellazioni e verifiche idrauliche</li> <li>▪ Sostituzione dei misuratori</li> </ul>
	M1b - Perdite idriche percentuali (perdite totali rapportate al volume complessivo in ingresso nel sistema di acquedotto)	40,87%				
<b>M2 - Interruzioni del servizio</b> (somma delle durate delle interruzioni programmate e non programmate annue, tenuto conto della quota di utenti finali interessati dall’interruzione stessa)		0,41 ore/anno	A	Mantenimento	Mantenimento	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Potenziamento di diversi impianti di accumulo e pompaggio</li> <li>▪ Realizzazione di nuovi serbatoi di accumulo</li> <li>▪ Realizzazione della Centrale Tronchetto, lotto 1</li> </ul>
<b>M3 - Qualità dell’acqua erogata</b>	M3a - Incidenza delle ordinanze di non potabilità	0,000%	A	Mantenimento	Mantenimento	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Adeguamento e potenziamento di taluni impianti di potabilizzazione</li> <li>▪ Realizzazione di sistemi di trattamento presso i campi pozzi che attingono acque di qualità inadeguata</li> </ul>
	M3b - Tasso di campioni non conformi	0,22%				
	M3c - Tasso di parametri non conformi	0,01%				
<b>M4 - Adeguatezza del sistema fognario</b>	M4a - Frequenza degli allagamenti e/o sversamenti da fognatura	1,23/100 km	E	Riduzione del 10% del valore di M4a	Riduzione del 10% del valore di M4a	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Risanamento e sostituzione di reti fognarie in condizioni fisiche ammalorate</li> <li>▪ Potenziamento dei sistemi di sollevamento dei reflui</li> <li>▪ Adeguamento degli scaricatori di piena</li> </ul>
	M4b - Scaricatori di piena da adeguare alla normativa vigente	85,20%				
	M4c - Scaricatori di piena da controllare	43,32%				

Veritas S.p.A.					
Macro-indicatori di qualità tecnica	Valore 2021	Classe 2021	Obiettivo 2022	Obiettivo 2023	Interventi specifici programmati per il perseguimento degli obiettivi
<b>M5 - Smaltimento fanghi in discarica</b> <i>(quota di fanghi di depurazione in tonnellate di sostanza secca smaltita in discarica)</i>	38,42%	D	Riduzione del 5% del quantitativo totale di fanghi di depurazione tal quali smaltito in discarica	Riduzione del 5% del quantitativo totale di fanghi di depurazione tal quali smaltito in discarica	▪ Realizzazione di un impianto di essiccamento dei fanghi
<b>M6 - Qualità dell'acqua depurata</b> <i>(tasso di superamento dei limiti nei campioni di acqua reflua scaricata)</i>	2,05%	B	Riduzione del 10% del valore di M6	Riduzione del 10% del valore di M6	▪ Adeguamento e potenziamento di taluni impianti di depurazione

**Tabella 2** - Macro-indicatori di qualità contrattuale di cui alla deliberazione 655/2015/R/IDR, come integrata dalla deliberazione 547/2019/R/IDR, per il gestore Veritas S.p.A. operante nell'A.T.O. Laguna di Venezia

Veritas S.p.A.				
Macro-indicatori di qualità contrattuale	Valore 2021	Classe 2021	Obiettivo 2022	Obiettivo 2023
<b>MC1 - Avvio e cessazione del rapporto contrattuale</b>	99,176%	A	Mantenimento	Mantenimento
<b>MC2 - Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio</b>	97,983%	A	Mantenimento	Mantenimento

## **RELAZIONE DI ACCOMPAGNAMENTO - QUALITÀ TECNICA Anno raccolta 2022**

### Indice

<b>Premessa .....</b>	<b>2</b>
<b>1 Caratteristiche della gestione e del territorio.....</b>	<b>3</b>
1.1 Perimetro della gestione e servizi forniti .....	3
1.2 Caratteristiche del territorio .....	7
1.3 Quadro Normativo Regionale e speciale di riferimento .....	10
<b>2 Prerequisiti.....</b>	<b>11</b>
<b>3 Standard generali di qualità tecnica .....</b>	<b>12</b>
3.1 M1 – perdite idriche .....	12
3.2 M2 – interruzioni del servizio .....	15
3.3 M3 – qualità dell’acqua erogata .....	16
3.4 M4 – adeguatezza del sistema fognario .....	18
3.5 M5 – smaltimento fanghi in discarica .....	20
3.6 M6 – qualità dell’acqua depurata .....	22
<b>4 Standard specifici di qualità tecnica .....</b>	<b>23</b>
4.1 Standard specifico S1 .....	23
4.2 Standard specifico S2 .....	23
4.3 Standard specifico S3 .....	23
<b>5 Ulteriori elementi informativi.....</b>	<b>24</b>



## Premessa

La presente relazione costituisce atto funzionale al commento e alla descrizione dei dati trasmessi all'Autorità, secondo quanto previsto dal comma 8.2 della deliberazione 917/2017/R/IDR<sup>1</sup>, al fine della valutazione degli obiettivi di qualità tecnica sottesi ai macro-indicatori ammessi al meccanismo di incentivazione per il biennio 2020-2021.

Preso atto della dichiarazione del legale rappresentate del Gestore Veritas attestante la veridicità dei dati rilevanti ai fini della disciplina dalla qualità tecnica, nel seguito si illustrano sinteticamente gli esiti dell'attività - compiuta dall'Ente di governo dell'ambito (Consiglio di Bacino Laguna di Venezia) - di verifica e validazione delle informazioni fornite dal Gestore medesimo.

Facendo riferimento alla richiesta del Consiglio di Bacino Laguna di Venezia con nota prot. 95 del 25 gennaio 2022, alla mail del 21 marzo 2022 e al sollecito del 30 marzo 2022 (ns prot. 446/2022) Veritas S.p.A. ha inviato con nota prot. 32238 del 14.04.2022 (prot. Consiglio di Bacio 531/2022) la seguente documentazione:

- file Excel "RQTI\_2022";
- registri macro-indicatori (dati 2020);
- registri macro-indicatori (dati 2021);
- altri dati/informazioni ritenuti utili per il migliore inquadramento del set documentale.

In data 21 aprile 2022 è stata convocata una riunione con il Gestore Veritas S.p.A. per un confronto sui dati e le informazioni fornite in quanto dall'analisi della documentazione già inviata con nota prot. Veritas 32238 del 14.04.2022 emergevano alcune incompletezze e apparenti incongruenze.

In data 27 aprile 2022 (con protocollo Veritas S.p.A. n.35330 del 27.04.2022, ns. prot. n.582 del 28.04.2022), in seguito alla riunione tecnica di confronto effettuata con il Gestore, è stata inviata la documentazione definitiva:

- File Excel *RQTI\_2022* rinominato *RQTI\_2022 27.04.2022.xlsx*;
- Registri completi macro-indicatori (dati 2020);
- Registri completi macro-indicatori (dati 2021);
- Relazione di accompagnamento - Qualità tecnica;
- Dichiarazione di veridicità dei dati e di ottemperanza agli obblighi di cui al D. Lgs.31/2001 e copia CI legale rappresentante.

L'analisi della "congruità dei dati" è stata effettuata confrontando i dati inseriti nei fogli del file Excel *RQTI\_2022 27.04.2022* inviato da Veritas S.p.A. con i dati relativi ad annualità precedenti o a banche dati in possesso dell'Ente di Governo d'Ambito (tipo GIS, dati utilizzati ai fini tariffari, ecc.).

L'analisi della "coerenza dei dati" RQTI è stata effettuata confrontando i valori comunicati da Veritas come riportati nel file *RQTI\_2022 27.04.2022.xlsx* con i dati contenuti nei Registri relativi ai macro-indicatori richiesti. I registri M1 di processo 2020-2021 sono stati sostituiti da Veritas in data 29.04.2022 per sopperire a errori tipografici di editing rilevati da Consiglio di Bacino (prot. Veritas n. 36150, nostro prot. n. 609).

---

<sup>1</sup> Deliberazione 917/2017/R/IDR e il relativo Allegato A recante "Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI)".



## **1 Caratteristiche della gestione e del territorio**

### **1.1 Perimetro della gestione e servizi forniti**

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

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

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

L'ambito è costituito da complessivamente da 36 Comuni di cui 29 in Provincia di Venezia e 7 in Provincia di Treviso.

#### In provincia di Treviso:

Cessalto - Mogliano Veneto - Morgano - Preganziol - Quinto di Treviso - Zenson di Piave - Zero Branco.

#### In provincia di Venezia:

Campagna Lupia - Campolongo Maggiore - Camponogara - Caorle - Cavallino Treporti - Ceggia - Chioggia - Dolo - Eraclea - Fiesso d'Artico - Fossalta di Piave - Fossò - Jesolo - Martellago - Mira - Mirano - Musile di Piave - Noale - Noventa di Piave - Pianiga - Salzano - San Donà di Piave - Santa Maria di Sala - Scorzè - Spinea - Stra - Torre di Mosto - Venezia - Vigonovo.

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

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

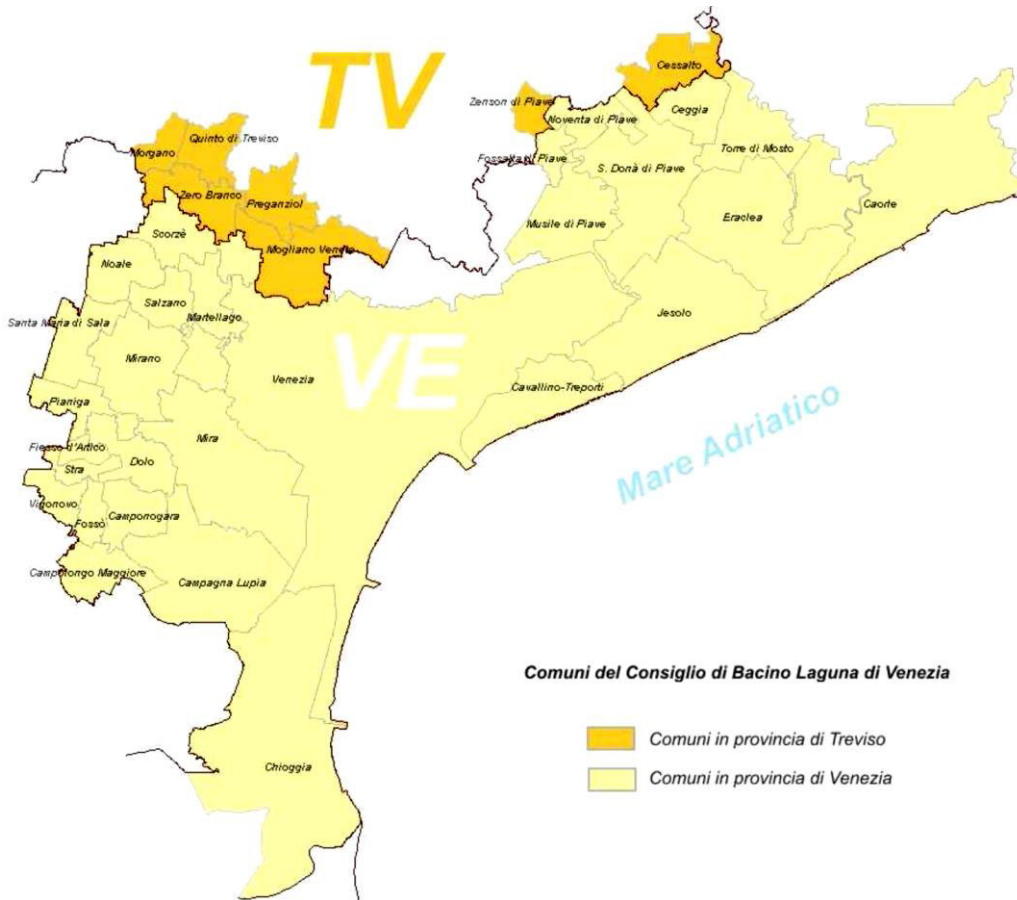


Figura 1 – ATO Laguna di Venezia – Comuni serviti

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

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

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

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



soci di ASI S.p.A., mediante conferimento in natura, Veritas S.p.A. è divenuta titolare del 100% del capitale sociale e quindi socio unico di ASI S.p.A..

Il Consiglio di Bacino ha inoltre provveduto entro il 31.12.2018 (delibera di Assemblea n. 20 del 13.12.2018) nel rispetto delle normative vigenti, e con riferimento all'atto di indirizzo politico dell'Assemblea dei Sindaci del Consiglio di Bacino, a garantire la prosecuzione dell'affidamento della gestione al soggetto originato dalla fusione di ASI e Veritas con decorrenza dal 01.01.2019 fino al 31.12.2038.

Per quanto esposto, nell'Ambito Territoriale Ottimale "Laguna di Venezia" ai sensi del D. Lgs.152/2006 art.172 la società Veritas S.p.A. opera in qualità di Gestore unico giusto affidamento in-house deliberato con provvedimento di Assemblea dei Sindaci richiamato nel precedente paragrafo.

Con provvedimento del 15.02.2022 (protocollo n. 0011374 del 16.2.2022) ANAC ha accettato la richiesta inoltrata dal Consiglio di Bacino Laguna di Venezia di iscrizione nell'elenco delle amministrazioni aggiudicatrici e degli enti aggiudicatori che operano mediante affidamenti diretti nei confronti di proprie società in-house di cui all'articolo 192 del D. Lgs. 18 aprile 2016, n. 50.

Il Gestore Veritas S.p.A., in virtù di quanto sopra riportato, gestisce pertanto i servizi di acquedotto, fognatura e depurazione in tutti i 36 Comuni dell'Ambito Territoriale Ottimale Laguna di Venezia con la particolarità di due Comuni (Zero Branco e Morgano) in cui vengono erogati i soli servizi di fognatura e depurazione in quanto le utenze sono tutte dotate di pozzo privato per l'approvvigionamento idropotabile, e la specificità del Centro Storico e delle Isole di Venezia per i servizi di fognatura e depurazione.

Per quanto riguarda la particolarità relativa al servizio di fognatura e depurazione del Centro Storico e delle Isole di Venezia è indispensabile richiamare il corpus giuridico delle varie norme che costituiscono la Legislazione Speciale per Venezia tutt'ora vigente; in particolare le leggi più importanti, al netto di provvedimenti integrativi e corollari, sono le seguenti:

- Legge 16 aprile 1973, n. 171 - "Interventi per la salvaguardia di Venezia" (cd "1^ Legge Speciale");
- Legge 29 novembre 1984, n. 798 - "Nuovi interventi per la salvaguardia di Venezia" (cd "2^ Legge Speciale");
- Legge 5 febbraio 1992, n. 139 - "Interventi per la salvaguardia di Venezia e della sua Laguna" (cd 3^ Legge speciale);
- Legge 5 aprile 1990, n. 71 come integrata e modificata dalla Legge 31 maggio 1995, n. 206 "Interventi urgenti per il risanamento e l'adeguamento dei sistemi di smaltimento delle acque usate e degli impianti igienico-sanitari dei centri storici e nelle isole di Venezia e di Chioggia";
- Legge regionale 27 febbraio 1990, n. 17 "Norme per l'esercizio delle funzioni di competenza regionale per la salvaguardia e il disinquinamento della laguna di Venezia e del bacino in essa scolante" e ss.mm. e ii.;
- Decreto Legislativo 3 aprile 2006, n. 152, Parte Terza art. 91, c. 3.

In virtù delle norme richiamate (Legge 5 aprile 1990, n. 71 e Legge regionale 27 febbraio 1990, n. 17) rientra tra le competenze del Comune di Venezia la gestione del sistema fognario e depurativo delle zone definite come Centro Storico e Isole e sono di competenza del Comune di Venezia e della Regione la progettazione degli interventi volti al disinquinamento e alla Regione Veneto la realizzazione degli stessi (Legge 5 febbraio 1992, n. 139 art. 5).



La Legge n. 206 del 1995 (art. 1 comma 4 bis) - facente parte del corpo giuridico della Legislazione Speciale - ha inoltre stabilito che per l'autorizzazione degli scarichi civili e produttivi siano versati appositi canoni al Comune di Venezia a decorrere dal 1 gennaio 1995 per ottemperare ai fini della legge intitolata *"Interventi urgenti per il risanamento e l'adeguamento dei sistemi di smaltimento delle acque usate e degli impianti igienici sanitari dei centri storici e nelle isole di Venezia e Chioggia"*.

Il presupposto dell'obbligo di pagamento del canone di depurazione L. 206/1995 è l'effettivo scarico delle acque bianche e nere nei rii o nelle opere di collettamento pubbliche non dotate di impianto di depurazione finale.

L'Assemblea d'Ambito ha approvato in data 21 dicembre 2003 la prima Convenzione per la regolazione dello svolgimento del Servizio Idrico Integrato dell'AATO (Ora Consiglio di Bacino) Laguna di Venezia sottoscritta dalle parti in data 19.10.2004 e su indicazione del Comune di Venezia nello schema di Convenzione citata è stata approvata l'esplicita esclusione dall'oggetto della Convenzione medesima di tutte le attività svolte in applicazione della L. 206/1995, come già scritto legge istituita per regolare gli interventi urgenti per il risanamento e l'adeguamento dei sistemi di smaltimento delle acque e degli impianti igienico sanitari nei centri storici e nelle Isole dei Comuni di Venezia e Chioggia.

Tale attività è stata esclusa poiché il Comune di Venezia riteneva che non rientrasse nella definizione di servizio idrico integrato introdotta con L. 36/1994 (Legge Galli) poi abrogata dal D. Lgs. 152/2006.

Era stata comunque menzionata la possibilità di far rientrare gradualmente nelle competenze dell'Ente d'Ambito le aree del centro storico e delle isole in cui sarebbero state successivamente costruite le opere per il completamento del ciclo integrato delle acque, attualmente inesistenti in Venezia insulare.

Successivamente il Comune di Venezia con nota n. 139 del 11.02.2011 ha ribadito che la L. 206/1995 si qualifica come *lex specialis* e in quanto tale le sue norme prevalgono su quelle di diritto comune e che la specialità della legislazione appositamente dettata per Venezia è riconosciuta dallo stesso D. Lgs. 152/2006 che a titolo III, capo I (aree richiedenti specifiche misure di prevenzione dall'inquinamento e di risanamento), nell'individuare le aree sensibili fa salva la specificità di Venezia, statuendo all'art. 91.3 *"fermo restando quanto disposto dalla legislazione vigente relativamente alla tutela di Venezia"* e pertanto è competenza del Comune di Venezia e sono assoggettati al pagamento del canone tutti quegli utenti che versano le acque reflue in Laguna, anziché in una rete fognaria servita da un depuratore comunale rientrante nel SII.

Ad oggi tale modalità gestionale permane per gran parte dell'area Insulare della Città di Venezia (Centro Storico ed Isole) fatte salve alcune aree del Lido di Venezia afferenti a un impianto di depurazione gestito da Veritas.

Il complesso normativo sopra richiamato, quindi, definisce un quadro nel quale le competenze e le responsabilità delle decisioni in materia di politica di risanamento e adeguamento dei sistemi di smaltimento delle acque reflue e degli impianti igienico-sanitari del Centro Storico del capoluogo sono attribuite al Comune di Venezia (si veda a tal proposito anche l'art. 36 delle Norme Tecniche di Attuazione del Piano di Tutela delle Acque approvato dalla Regione Veneto).



In tale ottica, quindi, si dovrà procedere ad un necessario coordinamento con gli strumenti programmatori che il Comune di Venezia dovrà adottare/aggiornare in materia di programmazione e gestione del sistema fognario e depurativo afferente e a servizio del centro storico.

La vigente Convenzione per la regolazione dello svolgimento del Servizio Idrico Integrato nell'Ambito Territoriale Ottimale "Laguna Di Venezia", approvata con Deliberazione dell'Assemblea d'Ambito n. 20 del 13/12/2018 e sottoscritta con Veritas S.p.A. in data 20.12.2018, all'art. 4 "Perimetro della attività affidate" prevede:

- comma 6 *"Il Consiglio di Bacino e il Gestore danno atto che parte del territorio dell'ATO è soggetto al corpo normativo statale, e regionale derivato, che viene annoverato sotto la dicitura complessiva di Legislazione Speciale per Venezia.";*
- comma 7 *"Con riferimento anche al precedente comma, è escluso l'affidamento del servizio di fognatura e depurazione nell'ambito territoriale di applicazione della legge 31 maggio 1995 n. 206 del comune di Venezia, fermo restando che, a seguito della realizzazione nel centro storico e nelle isole del sistema fognario e di depurazione da parte del Comune di Venezia, il Consiglio di Bacino e il Gestore – di concerto con il Comune di Venezia - assumeranno le iniziative di rispettiva competenza per le aree progressivamente interessate dallo sviluppo delle infrastrutture purché non pregiudichino o alterino l'equilibrio economico-finanziario della gestione del servizio idrico integrato."*

## **1.2 Caratteristiche del territorio**

Il territorio gestito da Veritas è costituito dall'Ambito Territoriale Ottimale (ATO) "Laguna di Venezia", ubicato nella porzione orientale della Regione Veneto, delimitata a Nord dai rilievi prealpini, a Sud dal Fiume Adige, a Est dal mare Adriatico e dal Fiume Tagliamento e a Ovest dai Colli Euganei. L'ATO comprende 36 Comuni, dei quali 29 appartenenti alla Provincia di Venezia e 7 alla Provincia di Treviso, per una superficie complessiva di circa 1.867 km<sup>2</sup> e una popolazione residente complessiva di circa 800.000 abitanti (il dato di popolazione residente servita PRA è pari a 764.770 abitanti).

Trattasi di un territorio dalla spiccata vocazione turistica, con circa 40.000.000 di presenze annue in strutture alberghiere ed extra alberghiere, escluse le seconde case che pure sono numerose nelle località balneari, richiamate dalla Città di Venezia e da un territorio balneare che si estende sull'Alto Adriatico da Chioggia a Caorle. È questa una delle macro-caratteristiche principali della gestione Veritas, con ricadute trasversali sull'intero Servizio Idrico Integrato in termini sia di infrastrutture modulari, sia di gestioni operative che si devono adattare con veloce flessibilità agli importanti flussi turistici e alla loro rapida variazione anche su scala settimanale.

Dal punto di vista urbanistico, il territorio si identifica quasi totalmente con l'intero perimetro della Città Metropolitana di Venezia più alcuni Comuni della zona sud della Provincia di Treviso. L'Area Metropolitana di Venezia si è sviluppata con caratteri diffusivi che, soprattutto negli anni Ottanta, hanno "smagliato" la rete dei centri storici consolidati. Ad eccezione della periferia suburbana di Mestre, gli altri centri della Città Metropolitana costituiscono un sistema policentrico che si distribuisce in maniera diffusa.

Di questo sistema di centralità diffusa fanno parte anche le attività insediate, sia quelle residenziali sia quelle economiche: le molte attività economiche, per la precisione, considerato il fortissimo

sviluppo economico che si è avuto nell'area del Nord-Est e basato principalmente sulle piccole imprese.

A questo sistema diffuso di insediamenti produttivi si affianca la Zona Industriale di Porto Marghera comprensiva del Porto Industriale e Commerciale e delle relative infrastrutture logistiche a servizio delle imprese e del Porto.

Il servizio idrico integrato su un modello territoriale così fatto, si traduce in reti idrauliche particolarmente estese, in rapporto agli abitanti serviti, e in una diffusa dislocazione di impianti. Oltre alle ricadute operative ed economiche sulla gestione e sulla manutenzione delle infrastrutture, questa espansione si ripercuote su alcuni indicatori gestionali: sicuramente sull'indicatore **M1b** (perdite idriche percentuali), ma anche sugli indicatori **M4a**, **M4b** e **M4c** a causa dell'estensione delle reti fognarie e della numerosissima presenza di sfioratori; nonché sugli indicatori **M5** e **M6** in relazione alla componente industriale concentrata a Porto Marghera e alle relative e interconnesse problematiche legate alla bonifica ambientale.

Il suddetto sistema urbano multipolare mantiene intatta la natura rurale di ampie aree del territorio metropolitano di Venezia, così come del resto del Veneto, ove rimangono intense le attività agricole e zootecniche, con note ricadute sulla qualità delle fonti di approvvigionamento (in particolare da fiume) e potenziale impatto sull'indicatore **M3** (qualità dell'acqua erogata). Nel caso dei pozzi ad uso idropotabile questi sono soggetti a pressioni ambientali dovute alla struttura indifferenziata dell'acquifero nella parte alta e mediana della pianura veneta in cui si genera la ricarica degli acquiferi utilizzati a valle da Veritas S.p.A.. Nel caso dei prelievi da fiume (Adige, Sile Livenza) poiché questi sono dislocati nella parte terminale delle aste fluviali, il prelievo subisce gli effetti del dilavamento degli inquinanti dai bacini a monte, nonché la risalita del cuneo salino dalla foce durante i periodi di prolungata siccità, con conseguente onere di trattamento e potabilizzazione.

Da un punto di vista della geomorfologia generale, il territorio è costituito da una pianura caratterizzata da minime escursioni altimetriche. Tra l'altro, gran parte del territorio in prossimità della linea di costa marina e lagunare risulta soggiacente alla quota di medio mare e quindi infrastrutturato con importanti opere di bonifica e di difesa idraulica.

A causa della giacitura piana dei terreni, la gestione del SII comporta importanti investimenti e costi gestionali relativi alle necessità di pompaggio prevalentemente per il servizio di fognatura e depurazione.

Le bassissime quote altimetriche e la ridotta profondità delle falde acquifere superficiali, inoltre, amplificano le problematiche relative alle acque parassite nelle reti fognarie, impattando anch'esse negativamente sul controllo dell'indicatore **M4a** (frequenza degli allagamenti e/o sversamenti da fognatura).

In tema di litologia dei terreni, si riscontra che le caratteristiche geomorfologiche dell'ambiente, unitamente alla sua antropizzazione storica, ha portato ad una caratterizzazione degli stessi che comporta non poche criticità in aree specifiche. Si riscontrano terreni con elevati valori di concentrazione per alcuni metalli riconducibili al fondo naturale. A tal proposito si citano alcuni studi specifici di ARPAV (es.: progetto ALiNa) che rilevano elevati valori di fondo naturale di metalli nelle acque di falda nel Bacino Scolante nella Laguna di Venezia (ad esempio: arsenico). Ne consegue che i fanghi provenienti dal ciclo di depurazione ricadente in quei siti presentano caratteristiche qualitative che complicano un loro riutilizzo in agricoltura, con conseguente penalizzazione del macro-indicatore **M5** (smaltimento fanghi in discarica).

Altre caratteristiche peculiari del territorio sono:

- la Città storica di Venezia e le sue Isole. Le prime opere acquedottistiche “moderne” su Venezia risalgono alla fine del XIX secolo. Sia il sistema di adduzione sia quello di distribuzione, che attualmente alimentano il Centro Storico di Venezia e le sue Isole, hanno un’età media che sfiora il secolo (e in alcuni casi lo supera). Inoltre, la natura dei sedimenti di posa risulta particolarmente aggressiva, in particolare per l’elevato tenore di cloruri, causa un decadimento accelerato rispetto all’entroterra delle caratteristiche meccaniche dei materiali (si ricorda che buona parte delle condotte del sistema veneziano sono sub-lagunari). Ne consegue che particolarmente rilevanti sono le perdite idriche all’interno di questo territorio la cui fragilità è nota al mondo. Altrettanto noto è che le tecniche e le tecnologie adottabili per la posa e la manutenzione dei servizi a rete in Venezia Centro Storico e Isole non sono confrontabili con la terraferma, sia per motivi logistici e sia per motivi di pregio e conservazione dei monumenti (si ricorda che anche la pavimentazione lapidea è soggetta a vincolo). Considerando che le perdite idriche percentuali su Venezia Centro Storico e Isole ammontano a circa il 50%, a fronte di un indicatore generale per Veritas del 40,9% (valore 2021 calcolato con le modalità previste per il macro-indicatore **M1**), si ha evidenza di come questa realtà storico e artistica, unica al mondo, incida in modo determinante sugli indicatori **M1a** e **M1b**; in particolare risulta oltremodo difficile operare il controllo delle perdite idriche (stante la presenza di condotte poste sotto al fondale lagunare) e la manutenzione delle reti complessa per la presenza di pavimentazione storiche e pregiate, la difficoltà logistica dovuta alla presenza di canali, ponti e impossibilità di accesso con mezzi tradizionali che comporta un elevato costo degli interventi.
- la Laguna di Venezia e il Bacino Scolante, assoggettati a normativa speciale in tema di disinquinamento e salvaguardia. Si evidenzia, in particolare, il D.M. del 30.07.1999 (cd decreto “Ronchi-Costa”) che definisce i “Limiti agli scarichi industriali e civili che recapitano nella laguna di Venezia e nei corpi idrici del suo bacino scolante”. Dei quasi 90 mln di mc di reflui depurati annualmente da Veritas (per l’esattezza 89.563.391,04 mc/anno nel 2021), il 20% recapitano in Laguna di Venezia o nel suo Bacino Scolante, e sono quindi assoggettati al rispetto dei limiti Ronchi-Costa molto più restrittivi di quanto previsto dal Testo Unico Ambientale. Questo ha un impatto diretto sia sul macro-indicatore **M6** (qualità dell’acqua depurata), che sul macro-indicatore **M5** (smaltimento fanghi in discarica). La necessità di una depurazione molto più spinta sui reflui recapitanti nella Laguna di Venezia, infatti, comporta una qualità peggiorativa dei relativi fanghi prodotti per effetto della maggior rimozione degli inquinanti dalla fase liquida e, di conseguenza, una minor possibilità di utilizzo per smaltimento in agricoltura;
- l’area industriale di Porto Marghera, che si estende su circa 1.400 ettari e ospita importanti attività produttive legate soprattutto all’industria chimica. Gran parte di questi reflui recapita, insieme ad altre aree industriali dell’agglomerato fognario Mestre-Mirese, al depuratore di Fusina (impianto dimensionato per 400.000 A.E.), costituendo una significativa componente sul volume complessivo dei reflui in ingresso all’impianto. Questa componente industriale ha una ricaduta diretta sulla qualità dei fanghi prodotti dall’impianto di Fusina, che da molti anni, ormai, sono ritenuti non compatibili con la filiera agricola. Data la carenza di impianti di termovalorizzazione che possano fornire un alternativo sbocco in R a questi fanghi, e considerato che il depuratore di Fusina produce più del 40% dei fanghi totali del SII, si ottiene

una ricaduta decisamente negativa sul macro-indicatore **M5** (smaltimento fanghi in discarica) causata dal polo industriale di Porto Marghera;

- *il centro storico di Chioggia*, in parte assimilabile al Centro Storico di Venezia per quanto riguarda la complessità di manutenzione delle reti idriche e fognarie; inoltre l'elevato tenore di cloruri nei terreni e nelle acque di falda dell'agglomerato di Chioggia, oltre ad accelerare il deterioramento dei collettori e dei sollevamenti fognari (così come per l'acquedotto), impatta pesantemente sul macro-indicatore **M5** in quanto deteriora la qualità dei fanghi estratti dal depuratore di Chioggia, pari a circa il 10% dei fanghi totali del SII;
- *la costa veneta lungo il Mare Adriatico*, che si estende lungo le spiagge balneari di Chioggia, Pellestrina, Lido di Venezia, Cavallino Treporti, Jesolo, Eraclea e Caorle. Territorio identificato come area delicata ai fini della depurazione e particolarmente sensibile al riconoscimento delle Bandiere Blu. Come già detto, l'estesa presenza di Aree Sensibili comporta processi di depurazione più spinti con ricadute sia sul macro-indicatore **M6** (qualità dell'acqua depurata), che sul macro-indicatore **M5** (smaltimento fanghi in discarica). Infatti, la presenza di collettori fognari posti sotto al livello del medio mare, soprattutto per le zone limitrofe alla costa, comporta che eventuali intrusioni di acque parassite risultino inquinate dai cloruri, che inibiscono i normali processi depurativi comportando la necessità di adottare tecniche onerose dal punto di vista gestionale ed economico.

### 1.3 Quadro Normativo Regionale e speciale di riferimento

Note le normative di settore a livello europeo e nazionale, si riporta in questo paragrafo un elenco della principale normativa regionale o cosiddetta speciale di riferimento ad oggi vigente che ha impatto sulla regolazione della qualità tecnica.

#### Norme nazionali di Legge Speciale

- **Decreto del Ministro dell'ambiente di concerto con il Ministro dei lavori pubblici 30 luglio 1999** (Decreto Ronchi – Costa) *“Limiti agli scarichi industriali e civili che recapitano nella laguna di Venezia e nei corpi idrici del suo bacino scolante, ai sensi del punto 5 del decreto interministeriale 23 aprile 1998 recante requisiti di qualità delle acque e caratteristiche degli impianti di depurazione per la tutela della laguna di Venezia”*.

Preme evidenziare come il cd Decreto Ronchi - Costa abbia introdotto limiti allo scarico particolarmente stringenti per gli impianti recapitanti in Laguna, con la introduzione di nuovi parametri analitici di controllo per i microinquinanti (per un totale di ben oltre 70 parametri analizzati); limiti difficilmente raggiungibili se non a valle di trattamenti di affinamento terziario particolarmente spinti. Tutto ciò si traduce in maggiori oneri di investimenti tecnologici e di gestione, nonché in ripercussioni sia sul macro-indicatore **M6** (qualità dell'acqua depurata), che sul macro-indicatore **M5** (smaltimento fanghi in discarica). La depurazione maggiormente spinta sull'ambiente veneziano, infatti, porta a maggiori produzioni dei fanghi con caratteristiche qualitative critiche, e quindi di difficile riutilizzo.

#### Leggi e Delibere regionali

- **D.C.R. n. 107 del 05 novembre 2009** “*Piano di Tutela delle Acque*” che costituisce uno specifico piano di settore ai sensi dell’art. 121 del D. Lgs. 152/2006, successivamente aggiornato fino alle ultime modifiche della D.G.R.V. n. 1170 del 17 luglio 2021.

L’art. 12 delle Norme Tecniche di Attuazione al PTA individua le Aree Sensibili. Tra queste, oltre alla Laguna di Venezia, soggetta – come visto – a normativa speciale, vengono identificate “le acque costiere del mare Adriatico e i corsi d’acqua ad esse afferenti per un tratto di 10 km dalla linea di costa misurati lungo il corso d’acqua stesso”.

Ne deriva che, ai sensi degli artt. 12 e 25 delle citate norme tecniche di attuazione al PTA, gran parte degli agglomerati fognari gestiti da Veritas S.p.A. sono assoggettati alla normativa sulle aree sensibili, e i depuratori in essi insistenti sono soggetti a trattamenti spinti ai fini anche dell’abbattimento di fosforo e azoto. Tale densità di aree sensibili nel territorio gestito comporta ricadute sui citati macro-indicatori **M5** e **M6**.

Per quanto attiene agli sfioratori fognari, o scaricatori di piena, il PTA traccia indicazioni specifiche all’art. 33 delle Norme Tecniche di Attuazione. Oltre alle previsioni sui gradi di diluizione stabilite dal comma 1, rispettate dalla quasi totalità degli sfioratori gestiti da Veritas, al comma 4 viene prescritto quanto segue: “*Gli sfioratori di piena devono essere dotati, prima dello sfioro, almeno di una sezione di abbattimento dei solidi grossolani e, ove possibile, anche di una sezione di abbattimento dei solidi sospesi sedimentabili. [...]*”.

Questa prescrizione penalizza in maniera determinante il calcolo dell’indicatore **M4b** (adeguatezza normativa degli scaricatori di piena), in quanto pochi sfioratori sono muniti di sistemi di grigliatura che permettano l’abbattimento dei solidi grossolani.

Si evidenzia, tra l’altro, che la prescrizione in argomento è stata introdotta a fine 2015 e potrà essere totalmente ottemperata, da parte del Gestore, solo con investimenti corposi a lungo termine, come tra l’altro già previsto negli strumenti di programmazione degli interventi.

- **D.G.R. n. 1955 del 23 dicembre 2015** “*Revisione degli agglomerati individuati, ai sensi della Direttiva 91/271/CEE, D.Lgs. 152/2006 e Piano di Tutela delle Acque, con D.G.R. n. 3856 del 15/12/2009*”.

Per gli agglomerati di Venezia Centro Storico e Isole (25002 Burano, 25008 Murano, 25011 Venezia, 28063 S. Elena) la competenza è del Comune di Venezia per effetto delle Leggi Speciali per Venezia. In quegli agglomerati il servizio di fognatura e depurazione è fuori del perimetro del SII gestito da Veritas. Il quantum pagato è un canone (non una tariffa) determinata in base alla L. 206/95. Di fatto gli utenti di quel territorio ricevono dal SII solo il servizio di acquedotto, come anche riportato dall’art. 4 commi 6 e 7 della convenzione per l’erogazione del SII nell’Ambito Territoriale Ottimale “Laguna di Venezia” già richiamati in precedenza.

## 2 Prerequisiti

Si conferma il rispetto dei Prerequisiti anche per il biennio 2020 – 2021.

Con riferimento al prerequisito “Disponibilità e affidabilità dei dati di qualità tecnica”, con l’ultimo invio dei dati (con protocollo Veritas S.p.A. n. 35330 del 27.04.2022, ns. prot. n. 582 del 28.4.2022 come integrato da prot. Veritas n. 36159 - ns prot. N. 609 - del 29.04.2022) si riscontra il rispetto dei criteri enunciati al comma 23.1 della RQTI:



- completezza dei dati forniti rispetto a quelli complessivamente richiesti;
- correttezza della compilazione, intesa come assenza di dati palesemente errati;
- congruità dei valori, fatte salve le osservazioni di cui ai successivi paragrafi, anche sulla base dei confronti con le altre fonti informative disponibili;
- certezza dei dati in termini di incidenza di componenti stimate e di componenti effettivamente rilevate sul totale per ciascun dato comunicato.

Le modalità operative di verifica sono state indicate in premessa e nei capitoli dei relativi macro-indicatori.

### 3 Standard generali di qualità tecnica

Per ciascun macro-indicatore, nel paragrafo di competenza, verranno:

- riepilogati classi e obiettivi in ciascun anno considerato;
- specificati i criteri di dettaglio adottati per la determinazione del macro-indicatore;
- evidenziate considerazioni rilevanti e motivata l'eventuale mancanza di disponibilità di alcuni dati;
- motivata la valutazione sul raggiungimento o meno dell'obiettivo per gli anni 2020 e 2021 risultante dal calcolo nella specifica sezione del file RQTI\_2022.

#### 3.1 M1 – perdite idriche

In riferimento all'indicatore M1 si fa presente che i principali volumi di scambio sono correlati, per le annualità di interesse, con l'infrastruttura regionale denominata SAVEC, avendo Veritas provveduto all'acquisto di porzioni di infrastruttura nel corso degli anni 2020 e 2021.

Si riportano in tabella i soggetti con i quali avvengono scambi (in ingresso e/o in uscita) di volumi di acqua e le relative quantità:

Anno 2020

Gestore/Sistema	Metri cubi acquistata	Metri cubi ceduta
SAVEC (Sistema Acquedotto Veneto Centrale)	5.628.947	0
Piave Servizi S.p.A.	38.263	0
Rete Antincendio dedicata (Centro Storico Venezia)	0	10.864
Livenza Tagliamento Acque S.p.A.	0	2.765
<b>TOTALE</b>	<b>5.667.210</b>	<b>13.629</b>

Anno 2021

Gestore/Sistema	Metri cubi acquistata	Metri cubi ceduta
SAVEC (Sistema Acquedotto Veneto Centrale)	8.629.335	0
Piave Servizi (Centro Storico Venezia)	31.560	0
Rete Antincendio dedicata (Centro Storico Venezia)	0	6.031
Livenza Tagliamento Acque S.p.A.	0	0



<b>TOTALE</b>	<b>8.660.895</b>	<b>6.031</b>
---------------	------------------	--------------

Le perdite di trattamento misurate (WLT1) sono state incluse nei volumi in uscita ( $\Sigma$ WOUT) e sono state misurate per differenza (WA6-WA8) tra l'acqua in ingresso all'impianto di trattamento di potabilizzazione e quella in uscita; non vi sono perdite di trattamento classificate nella voce WLT2.

Per quanto riguarda le perdite nelle fasi di adduzione e distribuzione, queste sono state calcolate secondo lo schema dell'allegato alla Determina n. 5/2016/DSID.

È stato ricostruito l'intero bilancio per la parte di adduzione e per la parte di distribuzione facendo riferimento ai dati contenuti nei Registri M1 da cui sono state calcolati WLA2 e WLD. Pertanto, i contributi indicati per la determinazione di WLtot sono ottenuti per differenza di dati misurati con l'unica eccezione del contributo WD11, determinato come  $0,005 \cdot WD6$  secondo indicazioni metodologiche riportate nella Determina 5/2016-DSID.

Al fine di valutare il livello di stima dei dati di misura forniti, ad integrazione dell'indicatore G1.1 (maggior quota dei volumi misurati rispetto a quelli totali), il Gestore precisa quanto segue:

- in merito ai volumi di processo, la quota "effettivamente misurata" (WPem) è pari a  $121.169.869 \text{ m}^3$  per il 2020 e  $121.379.735 \text{ m}^3$  per il 2021 ed è determinata come volume derivante da letture dei misuratori di processo già effettuate e validate entro – al massimo - il 31 gennaio dell'anno successivo a quello cui la raccolta si riferisce;
- in merito ai volumi di utenza, la quota "effettivamente misurata" (WUem) è pari a  $47.360.798 \text{ m}^3$  per il 2020 e  $54.798.288 \text{ m}^3$  per il 2021, ed è determinata come consumo (riferito rispettivamente all'intero anno 2020 e all'intero anno 2021) derivante da letture o autoletture dei misuratori di utenza già effettuate e validate dal primo gennaio al 31 gennaio dell'anno successivo a quello considerato.
- il Gestore, per procedura interna, effettua 4 (12 sopra i  $3.000 \text{ m}^3$ , 6 per le utenze pubbliche) cicli di bollettazione all'anno (con volumi fatturati in acconto e a saldo) e due (tre) tentativi di raccolta delle letture all'anno (come anche da prescrizione dell'Autorità).
- In linea di massima tutti i contatori sono comunque letti almeno una volta l'anno (a parte poche eccezioni di contatori non accessibili e di utenti non raggiungibili, stimabile in circa 1% del totale dei contatori gestiti).

Ai fini della verifica dei registri M1 di utenza, il Gestore ha fornito i valori aggregati utili alla verifica dei valori WD6, WD7 e WD10\_utenza e di conseguenza di WUtot e Wout.

Il Gestore ha prodotto la compilazione delle celle necessarie al calcolo dei nuovi indicatori prestazionali ( $G1.1_{ut}^a$ ,  $G1.1_{proc}^a$ ) e di diffusione delle tecnologie più innovative ( $G1.2_{ut}^a$ ,  $G1.2_{proc}^a$ ), introdotti con deliberazione 609/2021/R/IDR

I valori dell'indicatore nel 2019, il relativo obiettivo da raggiungere nel biennio 2020-2021 e i dati consuntivi delle prestazioni tecniche 2020-2021 del Gestore sono riportati nella tabella sottostante:

Macro-indicatore		Valori per definizione obiettivo 2020	Definizione obiettivo 2021	Valori 2020 consuntivi	Valori 2021 consuntivi
M1	M1a(*)	19,58	18,80	19,72	<b>19,50</b>
	M1b	38,9%	37,3%	41,2%	40,9%
	Classe	C	C	C	C
	Obiettivo RQTI	-4% di M1a	-4% di M1a		
	Valore obiettivo M1a(*)	18,80	<b>18,04</b>		
	Raggiungimento obiettivo (**)				<b>NO</b>
	Anno di riferimento per valutazione obiettivo 2020 per M1	2019			

Tabella 1 – valori obiettivo e risultati M1

(\*) Il valore M1a è stato calcolato sulla base di quanto previsto dall'art. 10 della deliberazione 639/2021/R/idr

(\*\*) Ai sensi della delibera 235/2020/R/idr, costituisce elemento di valutazione il livello raggiunto cumulativamente al termine dell'anno 2021.

### **L'obiettivo biennale per M1 non è stato raggiunto.**

Il peggioramento del 2020 è sostanzialmente dovuto per il Gestore alla riduzione del 5% ca. sui volumi prodotti ed immessi in rete nel territorio servito, a motivo delle tristemente note vicende legate alla pandemia da COVID 19 che hanno inciso pesantemente sulle numerose e abituali presenze turistiche. Il 2021, per il protrarsi della pandemia, ha visto una modesta ripresa del periodo estivo per i litorali, non riscontrata sul cento storico veneziano, portando l'anno a chiudere ad un modesto 1% in più sull'anno precedente e quindi a circa -4% su serie storica.

Ai fini del rispetto degli obiettivi per i prossimi anni, si confermano al momento gli investimenti già programmati, alcuni dei quali già avviati nel 2022, che interesseranno particolarmente le condotte adduttrici più datate e/o con rilevanti perdite, il potenziamento delle campagne di sostituzione del datato parco contatori e il potenziamento delle manutenzioni straordinarie/rinnovo condotte.

### 3.2 M2 – interruzioni del servizio

I valori dell'indicatore nel 2019, il relativo obiettivo da raggiungere nel biennio 2020-2021 e i dati consuntivi delle prestazioni tecniche 2020-2021 del Gestore sono riportati nella tabella sottostante:

Macro-indicatore		Valori per definizione obiettivo 2020	Definizione obiettivo 2021	Valori 2020 consuntivi	Valori 2021 consuntivi
M2	M2	0,20	0,20	0,26	0,41
	Classe	A	A	A	A
	Obiettivo RQTI	Mantenimento	Mantenimento		
	Valore obiettivo M2				
	Raggiungimento obiettivo (*)				SI
	Anno di riferimento per valutazione obiettivo 2020 per M2	2019			

Tabella 2 – valori obiettivo e risultati M2

(\*) Ai sensi della delibera 235/2020/R/idr, costituisce elemento di valutazione il livello raggiunto cumulativamente al termine dell'anno 2021.

La classe di riferimento è stata mantenuta, anche se con un aumento del valore dell'indicatore, il quale rimane comunque ben sotto al valore di 6 ore limite di M2 per poter rimanere in classe A.

**L'obiettivo per il parametro M2 è pertanto stato raggiunto.**

Il Gestore dichiara che il numero di utenti finali interessati dall'interruzione è stato calcolato delimitando le vie oggetto di intervento e contando il numero di utenze sottese. Il numero di utenti coinvolti dalle interruzioni, diretti ed indiretti, infatti è un dato effettivo e non stimato, calcolato incrociando i dati su vie e civici interessati dalle interruzioni con i dati presenti in anagrafica utenti. Tale anagrafica indica anche il numero di nuclei, domestici e commerciali, sottesi da un singolo impianto.

### 3.3 M3 – qualità dell’acqua erogata

I valori dell’indicatore nel 2019, il relativo obiettivo da raggiungere nel biennio 2020-2021 e i dati consuntivi delle prestazioni tecniche 2020-2021 del Gestore sono riportati nella tabella sottostante:

Macro-indicatore		Valori per definizione obiettivo 2020	Definizione obiettivo 2021	Valori 2020 consuntivi	Valori 2021 consuntivi
M3	M3a	0,000%	0,000%	0,000%	0,000%
	M3b	2,22%	1,36%	0,49%	0,22%
	M3c	0,06%	0,06%	0,01%	0,01%
	Classe	C	C	A	A
	Obiettivo RQTI	Classe prec. in 2 anni	Classe prec. in 2 anni		
	Valore obiettivo M3a				
	Valore obiettivo M3b	1,36%	0,50%		
	Valore obiettivo M3c				
	Raggiungimento obiettivo (*)				SI
	Anno di riferimento per valutazione obiettivo 2020 per M3	2019			

Tabella 3 – valori obiettivo e risultati M3

(\*) Ai sensi della delibera 235/2020/R/ldr, costituisce elemento di valutazione il livello raggiunto cumulativamente al termine dell’anno 2021.

**L’obiettivo biennale per M3 è stato raggiunto con un miglioramento di 2 classi, in quanto non solo al termine del 2021 il valore di M3a (0,22%) è risultato minore dell’obiettivo cumulato 2020-2021 (0,50%), ma anche M3c (0,01%) è risultato minore di 0,1% (valore limite di M3c per classe A).**

Il Gestore precisa che rispetto agli anni precedenti, preso atto delle linee guida di cui al documento “RQTI-Prime indicazioni operative condivise Anea-Utilitalia (versione aprile 2018)”, è stata modificata la metodologia di controllo e verifica dei campionamenti, intervenendo con attività di ricampionamento entro le 48 ore dalla segnalazione di anomalia. Applicando tale metodologia sono stati considerati conformi i campioni in cui l’anomalia non trovava riscontro nel ricampionamento, attribuendo pertanto l’anomalia riscontrata ad un errore di campionamento. Applicando tale prassi ne risultano i valori del macro-indicatore M3 sopra riportati ed il conseguente posizionamento in **Classe A**. Il Gestore ritiene che con ogni probabilità tali risultanze potrebbero essere state riscontrate anche negli anni precedenti, tuttavia, in mancanza dei dati di ricampionamento nelle ore immediatamente successive ai riscontri negativi, non è sempre possibile una rideterminazione della classe di appartenenza, né tale valutazione è obiettivo della presente relazione.

Il Gestore ha trasmesso tabella di confronto da cui si evince il numero di campioni e il numero di parametri per i quali è stato applicato l’esonero dall’inclusione nel calcolo di M3b e M3c secondo la metodologia esplicitata nel precedente paragrafo.



Il Gestore ha precisato inoltre che:

- in merito alla costruzione dell'indicatore M3a, non sono state escluse dal conteggio ordinanze di non potabilità;
- per il calcolo dell'indicatore G3.1 (numerosità dei campioni analizzati dal Gestore) sono stati considerati tutti i campioni eseguiti, per G3.2 (applicazione del modello Water Safety Plan), nel rispetto delle definizioni stabilite nella RQTI al comma 10.4., si precisa che il WSP non è ancora stato adottato dall'Azienda.

In merito agli accordi tra Veritas e autorità sanitaria locale, il Gestore specifica che il piano analitico di controllo di processo è stato confermato come da versione precedentemente trasmessa all'autorità sanitaria locale, che non ha espresso alcun giudizio ufficiale in merito. Ogni considerazione è stata rimandata in sede di verifica della Valutazione dei Rischi che sarà presente nel Water Safety Plan.

### 3.4 M4 – adeguatezza del sistema fognario

I valori dell'indicatore nel 2019, il relativo obiettivo da raggiungere nel biennio 2020-2021 e i dati consuntivi delle prestazioni tecniche 2020-2021 del Gestore sono riportati nella tabella sottostante:

Macro-indicatore		Valori per definizione obiettivo 2020	Definizione obiettivo 2021	Valori 2020 consuntivi	Valori 2021 consuntivi
M4	M4a	1,07	0,96	1,11	1,23
	M4b	85,5%	85,5%	85,1%	85,2%
	M4c	45,5%	45,5%	43,8%	43,3%
	Classe	E	D	E	E
	Obiettivo RQTI	-10% di M4a	-10% di M4b		
	Valore obiettivo M4a	0,96			
	Valore obiettivo M4b		77,0%		
	Valore obiettivo M4c				
	Raggiungimento obiettivo (*)				NO
	Anno di riferimento per valutazione obiettivo 2020 per M4	2019			

Tabella 4 – valori obiettivo e risultati M4

(\*) Ai sensi della delibera 235/2020/R/ldr, costituisce elemento di valutazione il livello raggiunto cumulativamente al termine dell'anno 2021.

**L'obiettivo biennale per M4 non è stato raggiunto perché al termine del 2021 non è stata trapiandata la riduzione di M4b fino al valore di 77,0%, anzi il Gestore è rimasto in classe E in quanto il valore M4a nel 2021 è pari a 1,23 ed è maggiore di 1 (valore limite per posizionarsi in classe D).**

L'indicatore M4a è stato calcolato da parte del Gestore, come richiesto al comma 15.2 dell'Allegato A della Delibera 917/17, considerando:

- numero di episodi di allagamento da fognatura mista (in tempo di pioggia) rilevati al 31 dicembre del 2020 e del 2021, che abbiano determinato situazioni di disagio o di pericolo per l'ambiente e/o per l'utenza servita. La rilevazione delle situazioni di disagio è effettuata a seguito di registrazione di segnalazione da parte dell'utenza e/o dai Comuni interessati e sopralluogo da parte di operatori del Gestore. Non sono stati considerati gli allagamenti dovuti a fuoriuscite dalla fognatura bianca in quanto non ricompresa nel perimetro dell'affidamento;
- numero di episodi di sversamento (si considera sversamento tutto ciò che fuoriesce sul manto stradale da fognatura nera o mista in tempo secco) da fognatura rilevati al 31 dicembre del 2020 e del 2021, secondo la metodologia indicata da Utilitalia nel documento *RQTI-Prime indicazioni operative condivise Anea-Utilitalia (versione aprile 2018)* par. 4.4: "...si ritiene che non debbano concorrere alla consuntivazione del relativo indicatore eventi, seppur registrati, quali allagamenti per cause dipendenti da terzi (ostruzione dell'allacciamento di competenza dell'utente)...";

- lunghezza totale della rete di fognatura mista (esclusi gli allacci) rilevata al 31 dicembre 2020 e 31 dicembre 2021;
- lunghezza totale della rete di fognatura nera (esclusi gli allacci) rilevata al 31 dicembre 2020 e 31 dicembre 2021;
- per l'anno 2020 n.3 eventi di allagamento e/o sversamento segnalati al pronto intervento sono stati esclusi dal conteggio poiché a seguito di sopralluogo effettuato dalle squadre operative non sono state rilevate le condizioni per classificarli quali allagamenti e/o sversamenti;

Ai fini del calcolo dell'indicatore M4b, uno sfioratore di rete fognaria mista si ritiene adeguato quando rispetta l'art. 33 delle Norme Tecniche di Attuazione del Piano Regionale per la Tutela delle Acque del Veneto - Allegato A3 alla Deliberazione del Consiglio Regionale n. 107 del 05/11/2009 e s.m.i.

Per la determinazione dell'indicatore G4.1 (Rotture annue di fognatura per chilometro di rete ispezionata), nel rispetto delle definizioni stabilite nella RQTI al comma 14.4:

- il numero di rotture è registrato sulla base degli interventi di riparazione effettuati;
- i km di rete ispezionati sono registrati a seguito degli interventi programmati. Non è considerata la fognatura bianca in quanto non ricompresa nel perimetro dell'affidamento.

Per quanto attiene agli sfioratori fognari, o scaricatori di piena, il Piano di Tutela delle Acque della Regione Veneto pone indicazioni specifiche all'art. 33 delle Norme Tecniche di Attuazione. Oltre alle previsioni sui gradi di diluizione stabilite dal comma 1, rispettate dalla quasi totalità degli sfioratori gestiti da Veritas, al comma 4 viene prescritto quanto segue: *“Gli sfioratori di piena devono essere dotati, prima dello sfioro, almeno di una sezione di abbattimento dei solidi grossolani e, ove possibile, anche di una sezione di abbattimento dei solidi sospesi sedimentabili. [...]”*. Questa prescrizione penalizza in maniera determinante il calcolo dell'indicatore **M4b** (adeguatezza normativa degli scaricatori di piena), in quanto pochi sfioratori sono muniti di sistemi di grigliatura che permettano l'abbattimento dei solidi grossolani.

Si precisa che nel territorio gestito da Veritas S.p.A. non sono presenti agglomerati in procedura di infrazione o EU-Pilot con riferimento al servizio di fognatura e depurazione.

### 3.5 M5 – smaltimento fanghi in discarica

I valori dell'indicatore nel 2019, il relativo obiettivo da raggiungere nel biennio 2020-2021 e i dati consuntivi delle prestazioni tecniche 2020-2021 del Gestore sono riportati nella tabella sottostante:

Macro-indicatore		Valori per definizione obiettivo 2020	Definizione obiettivo 2021	Valori 2020 consuntivi	Valori 2021 consuntivi
M5	MF <sub>tq,disc</sub> ( $\sum$ MF <sub>tq,disc,imp</sub> )	14.230,48	13.518,96	21.939,81	<b>13.779,52</b>
	%SS <sub>tot</sub>	24,2%		25,1%	25,9%
	M5	40,68%		59,98%	38,42%
	Classe	D	D	D	D
	Obiettivo RQTI	-5% di MF <sub>tq,disc</sub>	-5% di MF <sub>tq,disc</sub>		
	Valore obiettivo MF <sub>tq,disc</sub>	13.518,96	<b>12.843,01</b>		
	Raggiungimento obiettivo (*)				<b>NO</b>
	Anno di riferimento per valutazione obiettivo 2020 per M5	2019			

Tabella 5 – valori obiettivo e risultati M5

(\*) Ai sensi della delibera 235/2020/R/idr, costituisce elemento di valutazione il livello raggiunto cumulativamente al termine dell'anno 2021.

**L'obiettivo biennale per M5 non è stato raggiunto, in quanto al termine del 2021 il valore consuntivo di MF<sub>tq,disc</sub> (13.779,52 t) è risultato maggiore dell'obiettivo cumulato 2020-2021 (12.843,01 t).**

Si evidenzia che le effettive possibilità di recupero dei rifiuti costituiti dai fanghi da depurazione esulano in gran parte dalle possibilità gestionali e decisorie del Gestore. Le caratteristiche dei fanghi dipendono principalmente dal bacino servito, dalle caratteristiche litologiche dei terreni e dalle stringenti normative sui siti sensibili.

In tema di aree sensibili, preme evidenziare come il territorio gestito da VERITAS sia particolarmente denso di questi siti, in parte regolati da normative proprie e speciali. La Laguna di Venezia, ad esempio, è soggetta ai limiti del decreto Ronchi-Costa che costituisce un unicum in Italia, imponendo processi di trattamento delle acque molto più spinti di quanto previsto dalla normativa nazionale. Ma anche l'intera fascia balneare del Nord Adriatico, che si estende da Chioggia a Caorle, è interamente classificata come sensibile.

In tema di caratteristiche litologiche dei terreni, invece, si citano alcuni approfonditi studi specifici di ARPAV (es.: progetto ALiNa) che rilevano elevati valori di fondo naturale di metalli nelle acque di falda nel Bacino Scolante nella Laguna di Venezia (ad esempio: arsenico).

Per quanto attiene ai possibili sbocchi a recupero, si rileva come gli utilizzi agronomici siano determinati da una normativa incerta ma progressivamente più severa, oltreché dalla carenza di impianti. Carenza di impianti che si manifesta con ancor più gravità per la termovalorizzazione.



Se fino al 2019 Veritas poteva usufruire di alcuni canali in R verso l'estero (R3 verso l'Ungheria e R1 verso la Germania), questi non sono più usufruibili dal 2020 provocando una forte criticità sullo smaltimento dei fanghi, in particolare per il depuratore di Fusina ove la componente di reflui industriali è significativa.

L'insieme di questi fattori, come detto, rende poco governabile da parte del Gestore le effettive possibilità di recupero dei fanghi, e quindi dell'indicatore **M5**.

Di contro, Veritas S.p.A. sta sviluppando a livello di Gruppo societario strategie a medio termine sul potenziamento del termovalorizzatore del polo di Fusina gestito dalla società Ecoprogetto Venezia s.r.l. che, qualora non interdetta dall'esito di ricorsi presso la Giustizia Amministrativa, potranno portare a un completamento del ciclo dei fanghi stabile nel tempo e non esposto alle continue mutazioni – e a volte distorsioni - del mercato, con possibile abbattimento dei recapiti in discarica a favore del recupero energetico.

Veritas precisa infine che:

1. Sono stati indicati in “altro” i fanghi che sono stati avviati a recupero con operazione R13, presso l'impianto della società SIFA scpa;
2. Ai fini della determinazione degli indicatori G5.1 (assenza di agglomerati oggetto della procedura di infrazione 2014/2059) e G5.2 (copertura del servizio di depurazione rispetto all'utenza di acquedotto), nel rispetto delle definizioni stabilite nella RQTI al comma 18.7, sono stati calcolati, tra i contratti di fornitura acqua attivi al 31.12, quelli che pagano l'assoggettamento alla depurazione (allacciati a fognatura e depurazione).

Nel perimetro sono stati considerati tutti i comuni dove Veritas è affidataria del servizio idrico integrato. Per il conteggio delle utenze non sono state considerate tutte le utenze dei comuni fuori perimetro, le utenze dei Comuni di Morgano e Zero Branco (Comuni serviti solo da fognatura e depurazione), le utenze del Centro Storico ed estuario dei Comuni di Venezia e di Cavallino Treporti soggette alla Legge Speciale per Venezia (L. 206/95) in quanto non rientranti nel perimetro del servizio idrico integrato.

3. Nel territorio gestito da Veritas non sono presenti agglomerati in procedura di infrazione o EU-Pilot con riferimento al servizio di depurazione, ai fini dell'esclusione è stato considerato il parere motivato dell'Unione Europea da cui non emergono agglomerati (né per fognatura e né per depurazione) oggetto di procedura tra quelli serviti da Veritas.

### 3.6 M6 – qualità dell’acqua depurata

I valori dell’indicatore nel 2019, il relativo obiettivo da raggiungere nel biennio 2020-2021 e i dati consuntivi delle prestazioni tecniche 2020-2021 del Gestore sono riportati nella tabella sottostante:

Macro-indicatore		Valori per definizione obiettivo 2020	Definizione obiettivo 2021	Valori 2020 consuntivi	Valori 2021 consuntivi
M6	M6	3,51%	3,16%	1,58%	2,05%
	Classe	B	B	B	B
	Obiettivo RQTI	-10% di M6	-10% di M6		
	Valore obiettivo M6	3,16%	2,84%		
	Raggiungimento obiettivo (*)				SI
	Anno di riferimento per valutazione obiettivo 2020 per M6	2019			

Tabella 6 – valori obiettivo e risultati M6

(\*) Ai sensi della delibera 235/2020/R/ldr, costituisce elemento di valutazione il livello raggiunto cumulativamente al termine dell’anno 2021.

**L’obiettivo biennale per M6 è stato raggiunto, in quanto al termine del 2021 il valore consuntivo di M6 pari a 2,05 % è inferiore a 2,85 % (valore dell’obiettivo cumulato 2020-2021).**

Ai fini del calcolo il Gestore conferma che:

- il numero di superamenti dei limiti di tabella 1 dell'Allegato 5 alla Parte Terza del D. Lgs. 152/2006 include anche quelli ammessi dal medesimo decreto;
- il numero di superamenti dei limiti previsti dalla tabella 2 dell'Allegato 5 alla Parte Terza del D. Lgs. 152/2006 per i parametri Ntot e/o Ptot è determinato considerando i superamenti puntuali (non della media annua) dei limiti citati.

Relativamente ai criteri adottati per la determinazione degli indicatori G6.1 (Qualità dell’acqua depurata - esteso), G6.2 (numerosità dei campionamenti eseguiti) e G6.3 (tasso di parametri risultati oltre i limiti) nel rispetto delle definizioni stabilite nella RQTI al comma 19.6. il Gestore precisa che tra i campioni e parametri valutati sono stati inclusi anche quelli relativi all’Escherichia Coli perché previsti dalla tabella 3 e che i relativi campioni sono istantanei (come richiesto dalla relativa metodica di campionamento ed analisi) e non medi ponderati nell’arco delle 24 ore, come avviene invece per gli altri parametri di tabella 1, 2 e 3.

Per alcuni impianti di depurazione, inoltre, sono stati considerati per la valutazione i limiti più restrittivi definiti dalla relativa Autorizzazione, perché recapitanti in bacino scolante Laguna di Venezia (si veda capitolo 1.1 Quadro Normativo Regionale e speciale di riferimento).

#### 4 Standard specifici di qualità tecnica

Gli utenti finali, inclusi gli utenti indiretti, interessati da interruzione del servizio ai sensi dell'articolo 4 della RQTI vengono calcolati in automatico dall'anagrafica utenti. Per ogni interruzione di servizio viene generato un avviso di servizio in SAP dove vengono registrate tutte le informazioni rilevanti ai sensi dell'articolo 4 dell'RQTI, all'avviso vengono agganciate le vie ed i civici interessati dall'interruzione. Il programma automaticamente prende dall'anagrafica SAP le utenze sottese alle vie e ai civici e coinvolte dall'interruzione. Sempre in maniera automatica il programma identifica le utenze alle quali è dovuto un indennizzo qualora vengano sforati gli standard specifici.

Nella Carta dei servizi attualmente in vigore non sono stati adottati standard migliorativi.

##### 4.1 Standard specifico S1

Nel biennio 2020-2021 lo standard specifico S1 è sempre stato rispettato e di conseguenza non ci sono indennizzi:

S1 - Durata massima della singola sospensione programmata		>24h	>48h	>72h	Totali
2020	n. utenti con sospensioni superiori alla durata massima*	0	0	0	0
	n. utenti aventi diritto all'indennizzo*	0	0	0	0
	importo totale indennizzi erogati (€)	0	0	0	0
2021	n. utenti con sospensioni superiori alla durata massima*	0	0	0	0
	n. utenti aventi diritto all'indennizzo*	0	0	0	0
	importo totale indennizzi erogati (€)	0	0	0	0

##### 4.2 Standard specifico S2

Nel biennio 2020-2021 lo standard specifico S2 è sempre stato rispettato e di conseguenza non ci sono indennizzi.

S2 - Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile		>48h	>96h	>144h	Totali
2020	n. utenti con tempi superiori al massimo consentito*	0	0	0	0
	n. utenti aventi diritto all'indennizzo*	0	0	0	0
	importo totale indennizzi erogati (€)	0	0	0	0
2021	n. utenti con tempi superiori al massimo consentito*	0	0	0	0
	n. utenti aventi diritto all'indennizzo*	0	0	0	0
	importo totale indennizzi erogati (€)	0	0	0	0

##### 4.3 Standard specifico S3

Nel biennio 2020-2021 lo standard specifico S3 è sempre stato rispettato e di conseguenza non ci sono indennizzi.



S3 - Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura		<48h	<24h	<16h	Totali
2020	n. utenti con tempi inferiori al minimo consentito*	0	0	0	0
	n. utenti aventi diritto all'indennizzo*	0	0	0	0
	importo totale indennizzi erogati (€)	0	0	0	0
2021	n. utenti con tempi inferiori al minimo consentito*	0	0	0	0
	n. utenti aventi diritto all'indennizzo*	0	0	0	0
	importo totale indennizzi erogati (€)	0	0	0	0

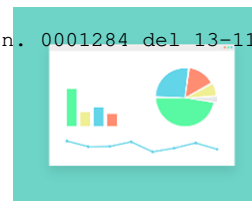
## 5 Ulteriori elementi informativi

Nel file RQTI la lunghezza degli allacci di acquedotto è stimata sul numero di prese per una lunghezza (media) di 6 metri.



# ANALISI DELLA CUSTOMER SATISFACTION

Presentazione dei  
risultati della rilevazione  
dell'anno 2022



# IL CAMPIONE

La raccolta delle informazioni è avvenuta nel corso dei mesi di Agosto – Settembre - Ottobre 2022, ed è stato intervistato un campione totale di 10.668 utenti di cui 7.860 domestici e 2.808 commerciali.

L'intervista è stata condotta in mix mode con sistema CATI (Computer-Assisted Telephone Interviewing) per il 43,4% - e CAWI (Computer-Assisted Web Interviewing) per il 56,6%. Ci si è rivolti alla persona che si occupa dei rapporti con l'azienda.

UNITÀ LOCALE TERRITORIALE	TOTALE		SERVIZIO IGIENE AMBIENTALE				SERVIZIO IDRICO			
			Utenze Domestiche		Utenze Commerciali		Utenze Domestiche		Utenze Commerciali	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
VENEZIA	2.533	23,7	916	20,1	498	25,4	873	26,4	246	29,0
RIVIERA DEL BRENTA E MIRANESE	2.484	23,3	1.126	24,7	329	16,8	850	25,7	179	21,1
CHIOGGIA	697	6,5	229	5,0	155	7,9	212	6,4	101	11,9
MOGLIANO-MARCON-QUARTO-MEOLO	1.159	10,9	556	12,2	275	14,0	248	7,5	80	9,4
CAVARZERE-CONA	386	3,6	241	5,3	145	7,4	--	--	--	--
EST	3.409	32	1.487	32,6	559	28,5	1.122	33,9	241	28,5
TOTALI	10.668	100	4.555	100,0	1.961	100,0	3.305	100,0	847	100,0
		10.668	6.516				4.152			



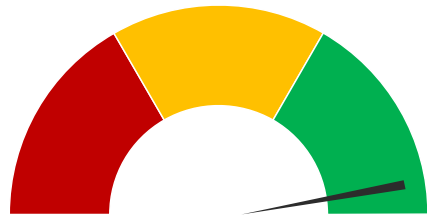
# DATI DI SINTESI: INDICE DI SODDISFAZIONE GENERALE E SINTETICO

# DATI DI SINTESI GENERALI

(servizio di igiene ambientale + servizio idrico integrato)



L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE



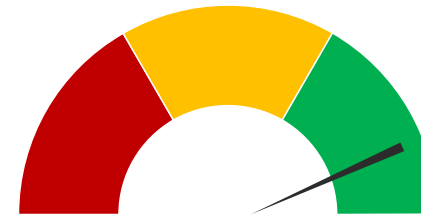
**94,5%**

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

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

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

L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE



**86,9%**

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

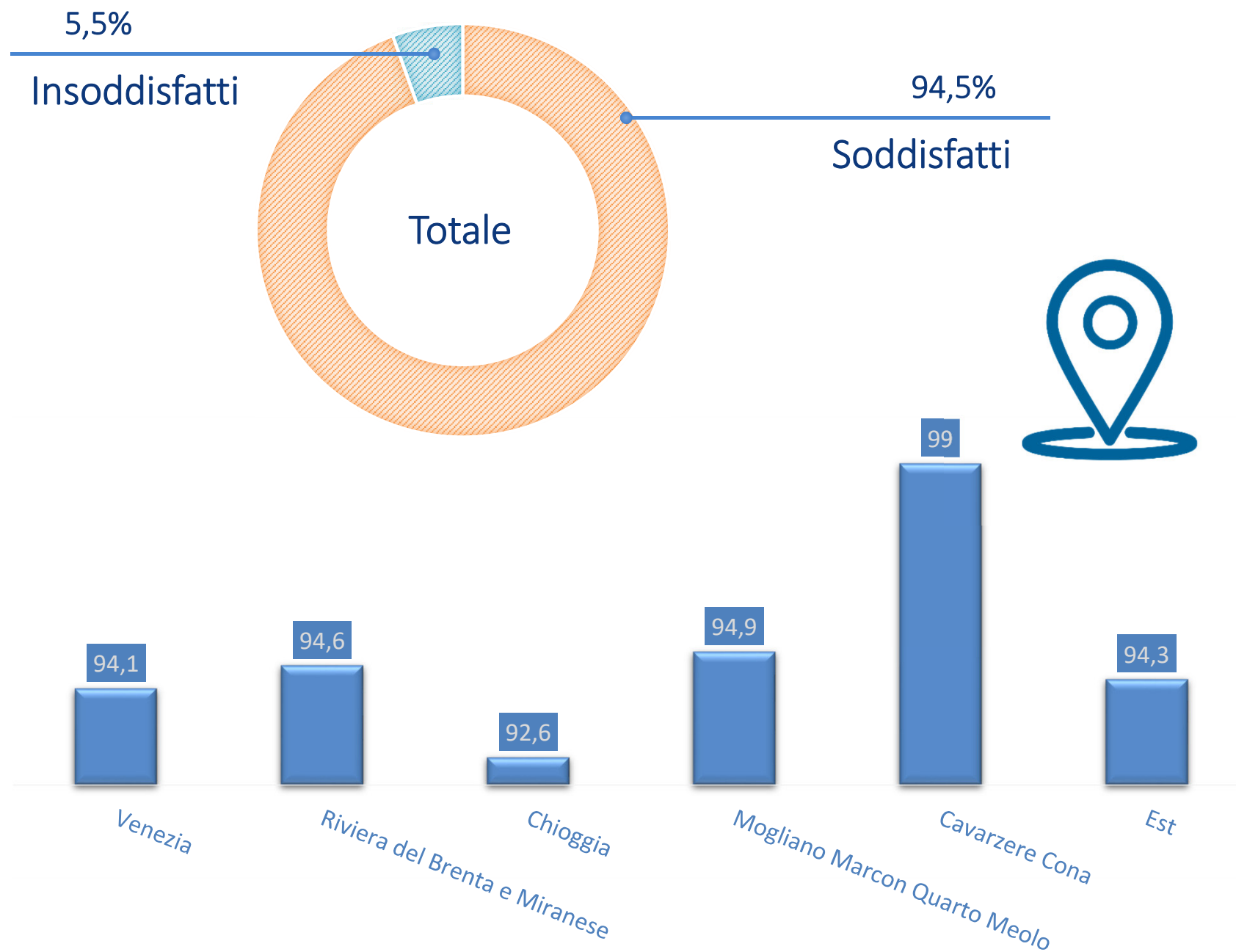
 **Medio (41% - 70%)**

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

VALUTAZIONE GENERALE DI VERITAS

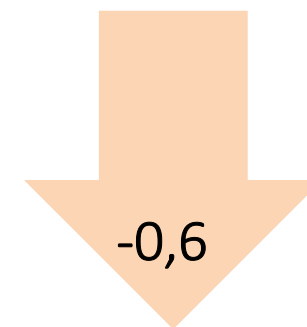
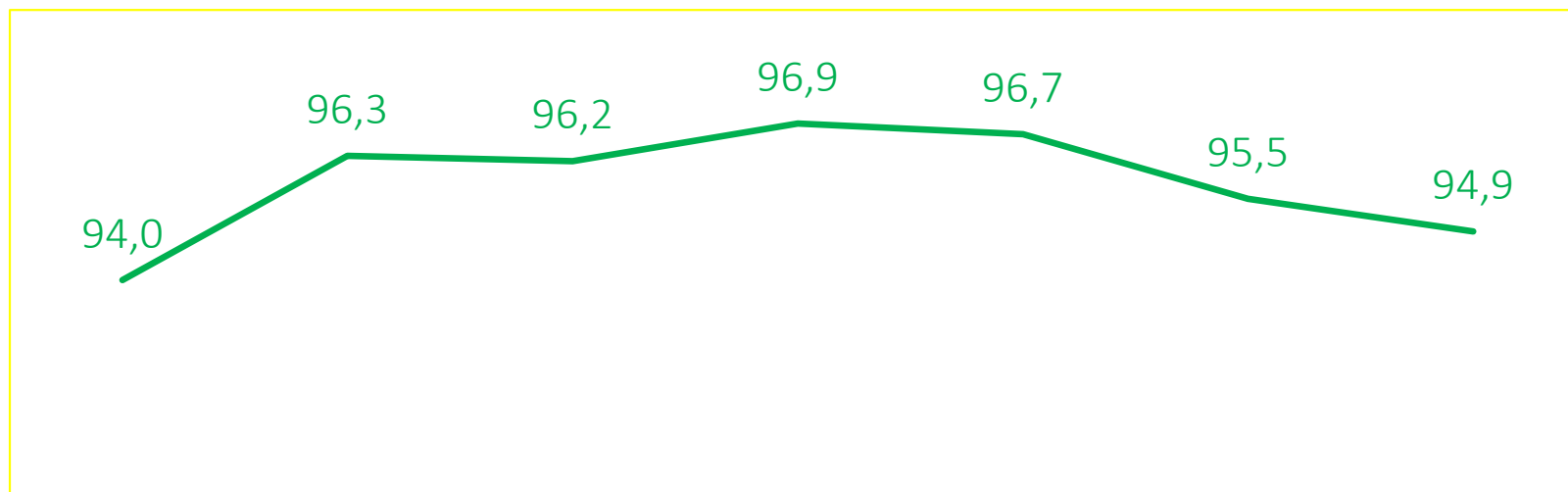
SINTESI DEI FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

# Indice GENERALE di soddisfazione: confronto per area



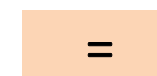
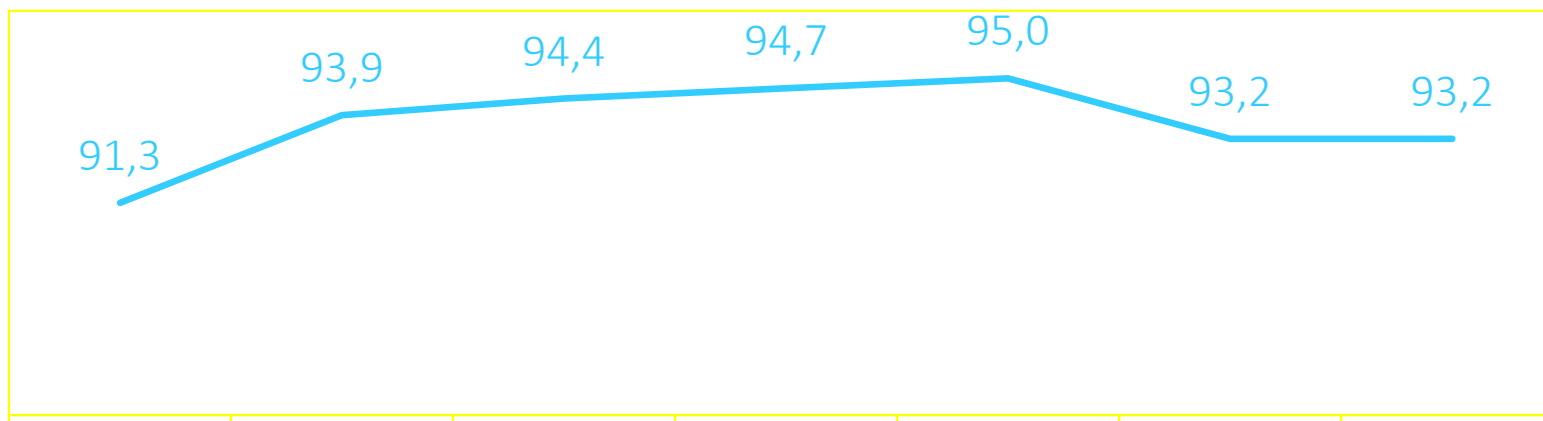
# INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE: CONFRONTO NEL TEMPO

## L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE: utenze domestiche



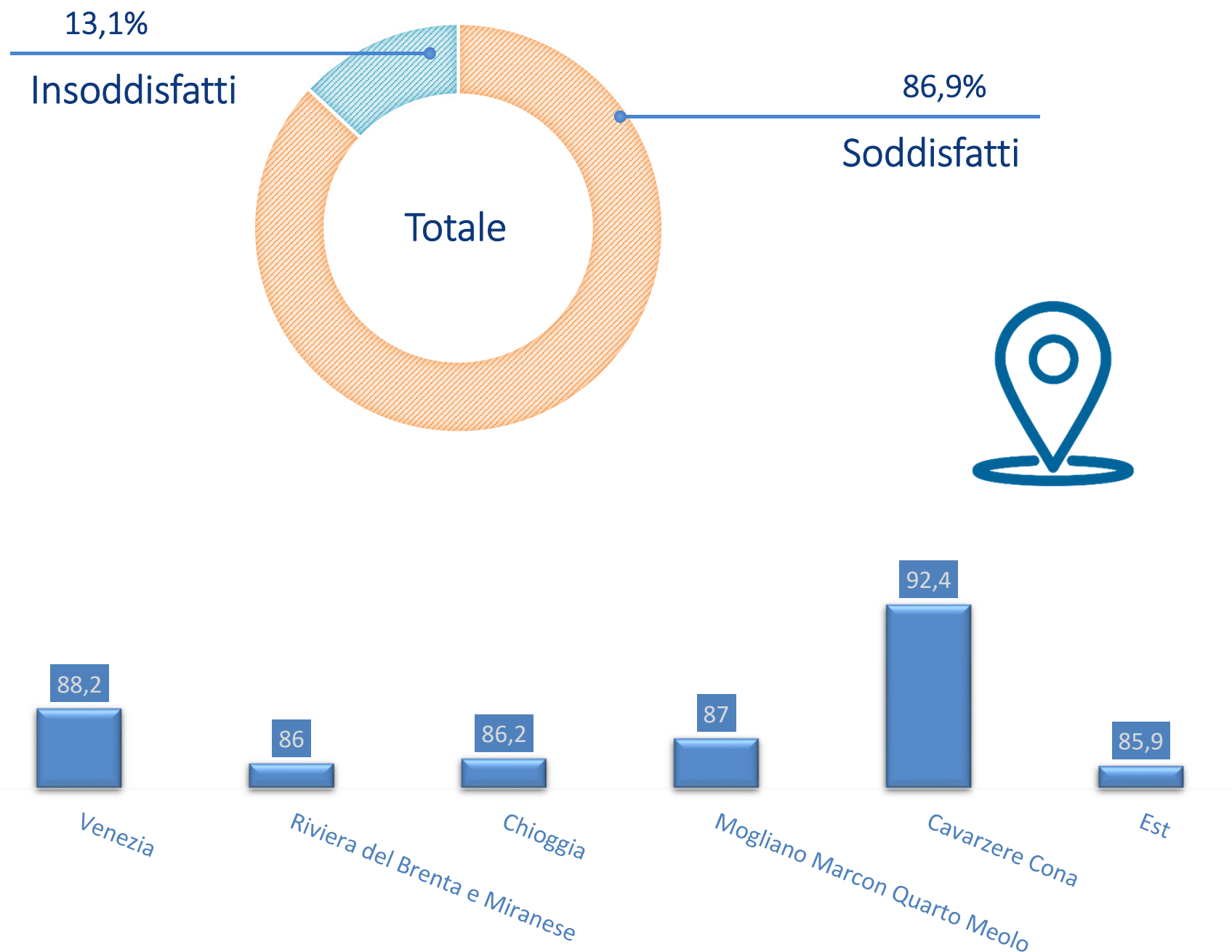
Anno 2016 Anno 2017 Anno 2018 Anno 2019 Anno 2020 Anno 2021 Anno 2022

## L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE: utenze commerciali



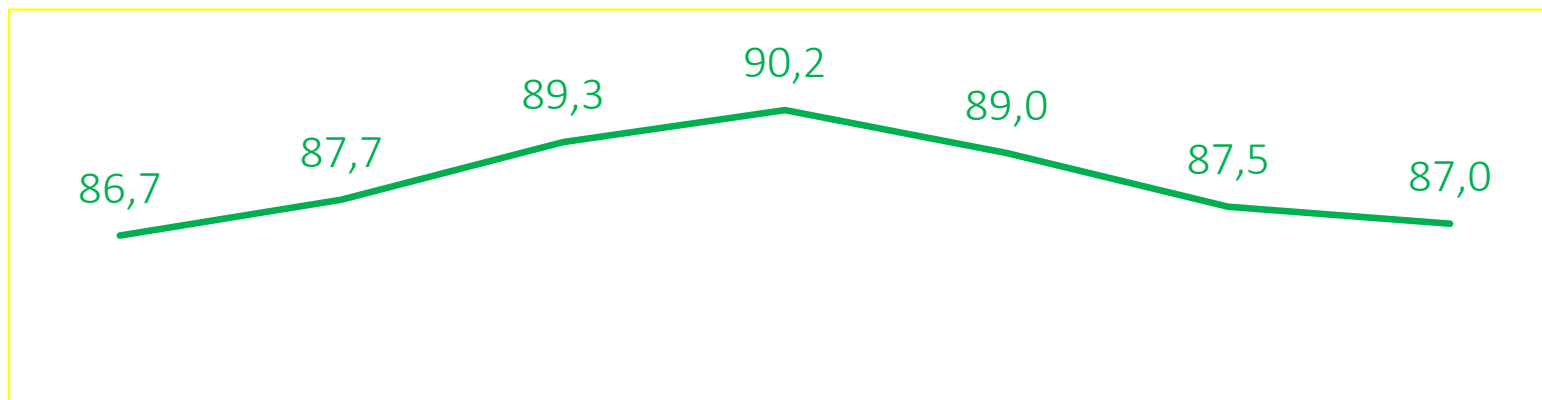
Anno 2016 Anno 2017 Anno 2018 Anno 2019 Anno 2020 Anno 2021 Anno 2022

# Indice SINTETICO di soddisfazione: confronto per area



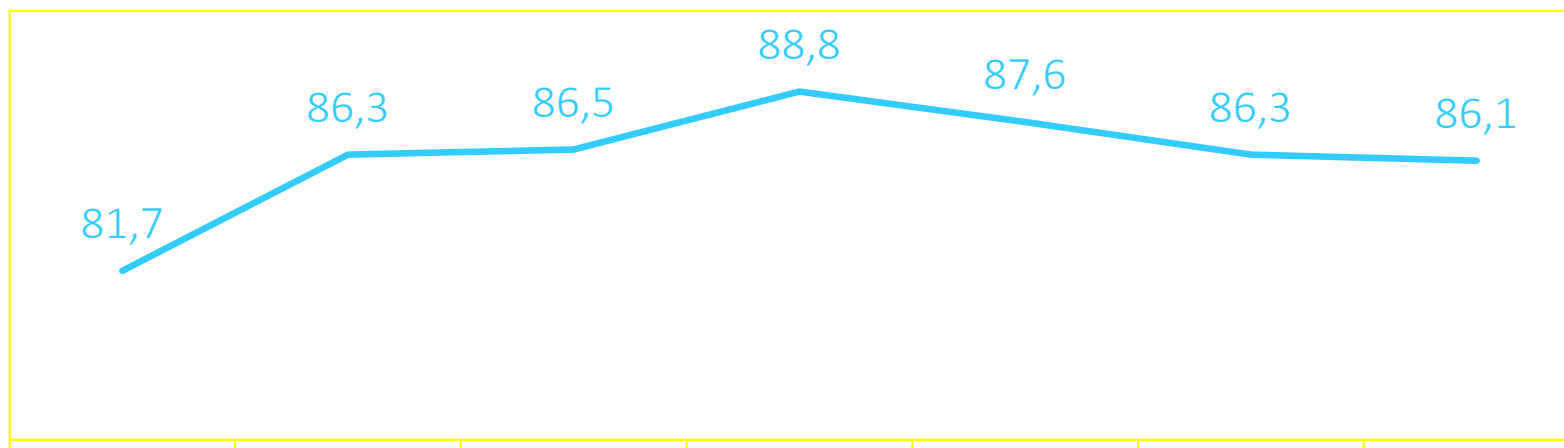
# INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE: CONFRONTO NEL TEMPO

## L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE: utenze domestiche

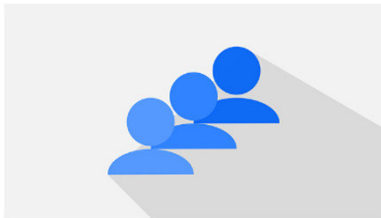


Anno 2016 Anno 2017 Anno 2018 Anno 2019 Anno 2020 Anno 2021 Anno 2022

## L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE: utenze commerciali



Anno 2016 Anno 2017 Anno 2018 Anno 2019 Anno 2020 Anno 2021 Anno 2022

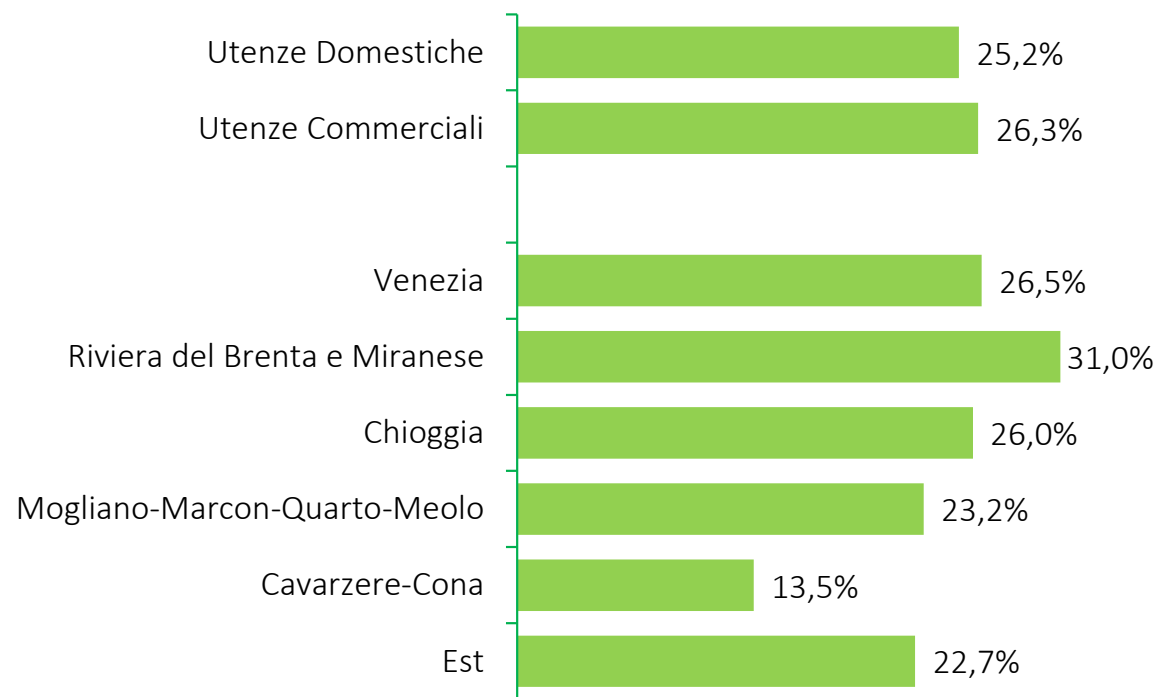


# IL RAPPORTO CON L'UTENZA



# CONTATTO CON VERITAS

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

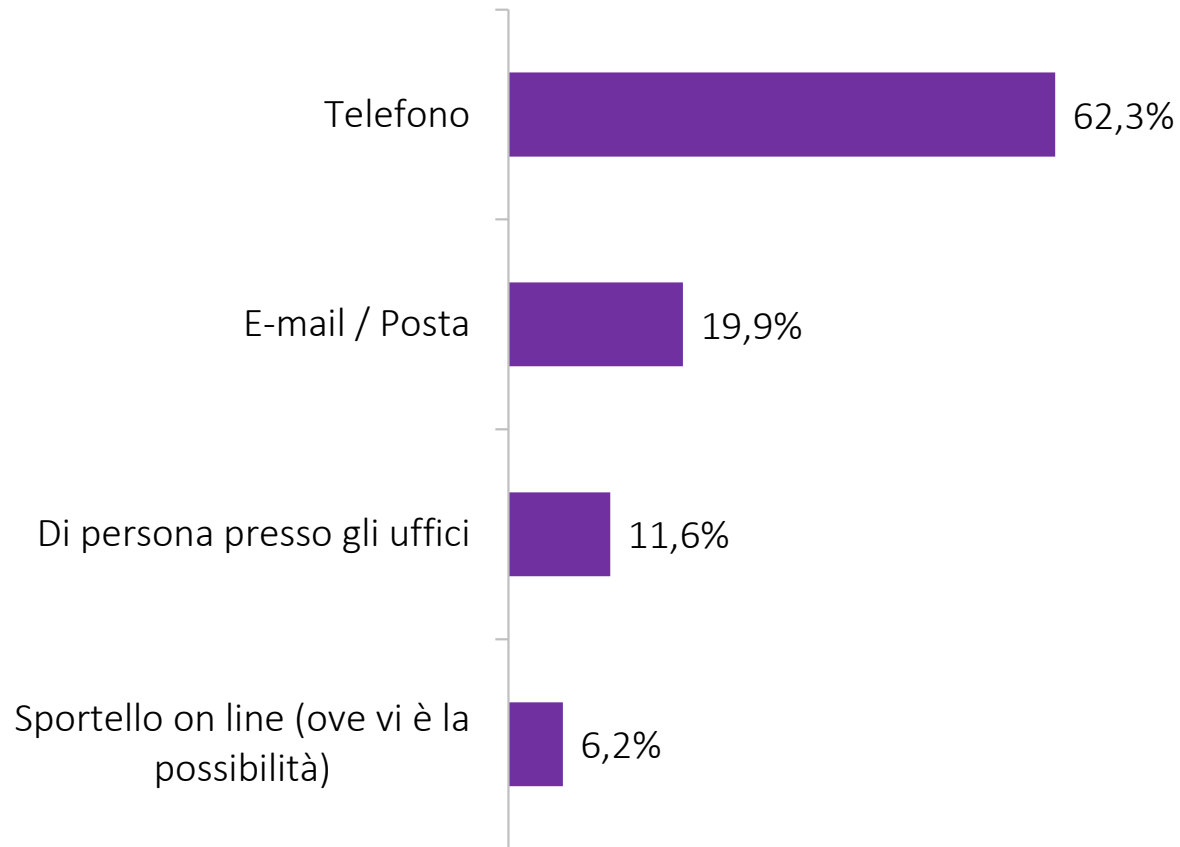


	Veritas 2022	Veritas 2021	Veritas 2020	Veritas 2019	Veritas 2018	Veritas 2017
Sì	25,5%	21,9%	26,7%	15,1%	13,9%	16,7%
No	74,5%	78,1%	73,3%	84,9%	86,1%	83,3%

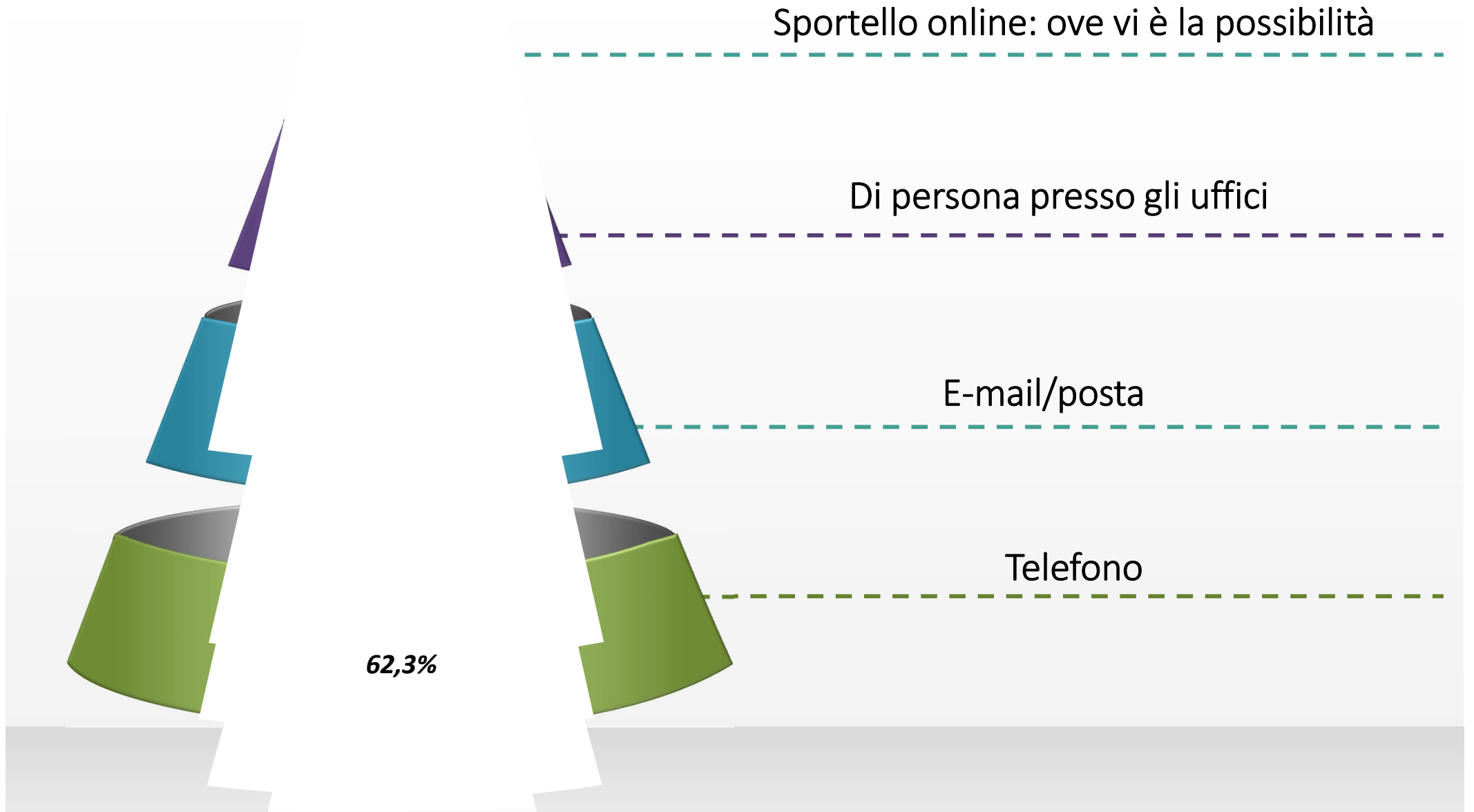


# MODALITÀ DI CONTATTO

Attraverso quali canali ha contattato Veritas?



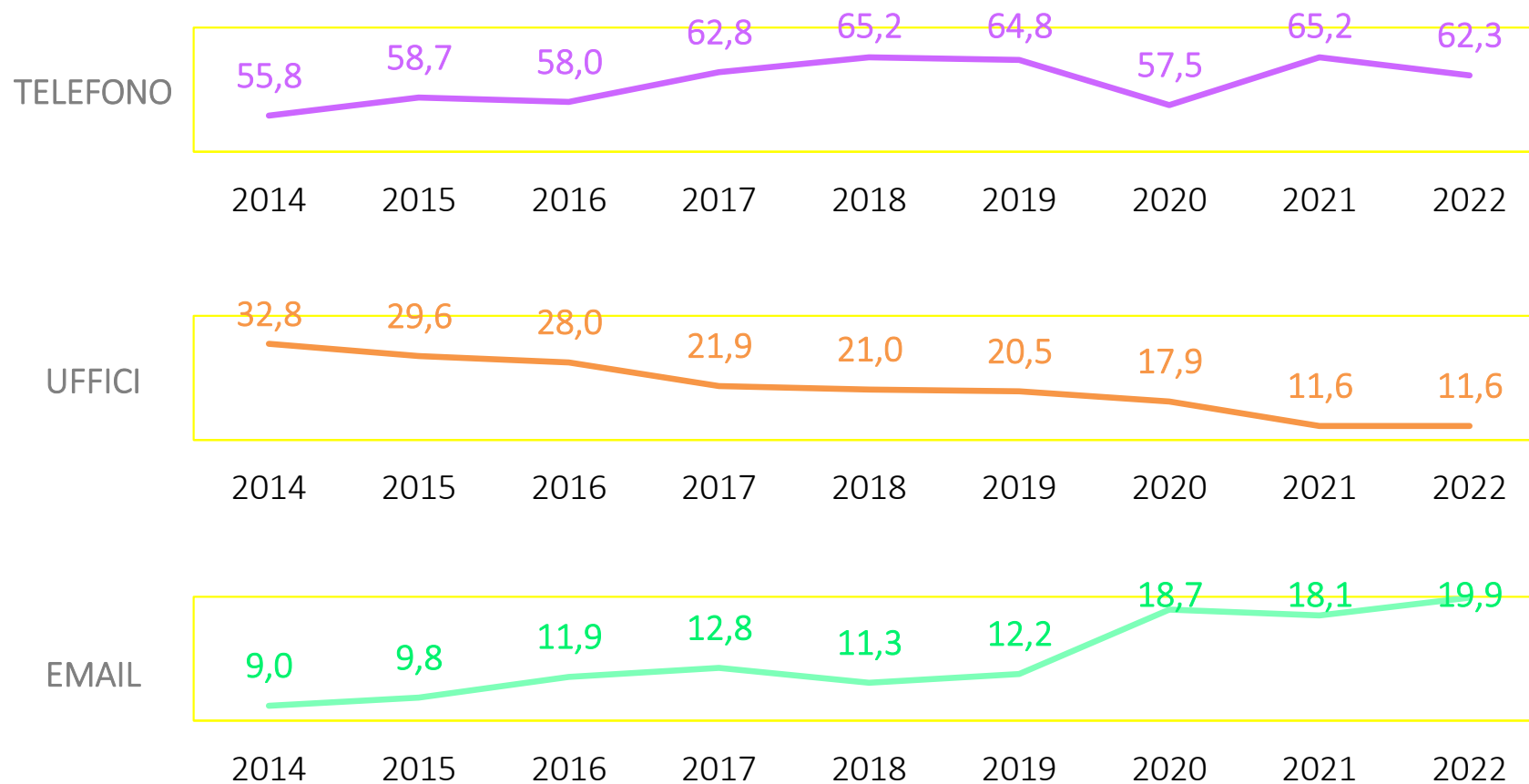
# MODALITÀ DI CONTATTO: LA CLASSIFICA DEI CANALI





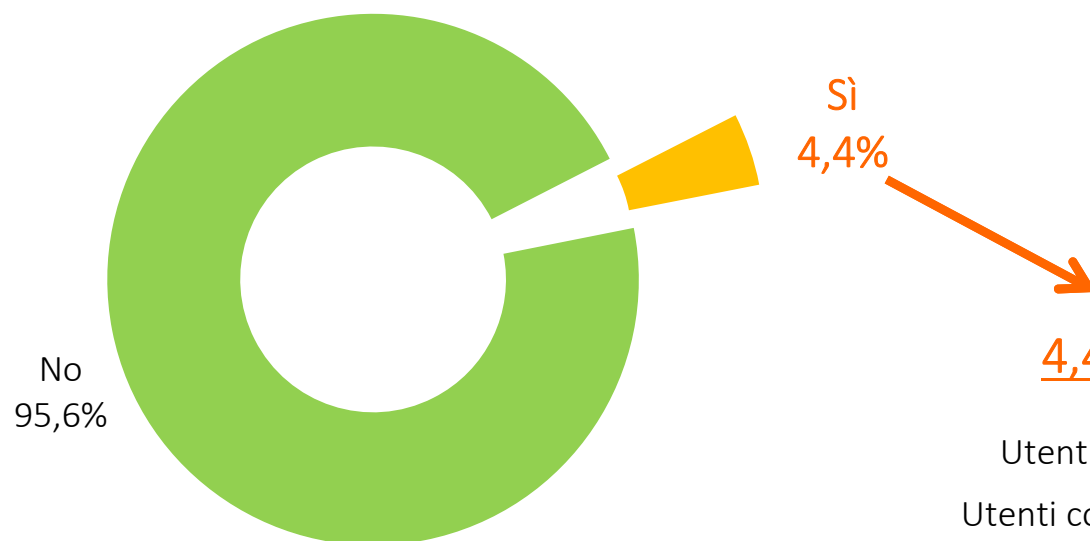
# MODALITÀ DI CONTATTO

Attraverso quali canali ha contattato Veritas?

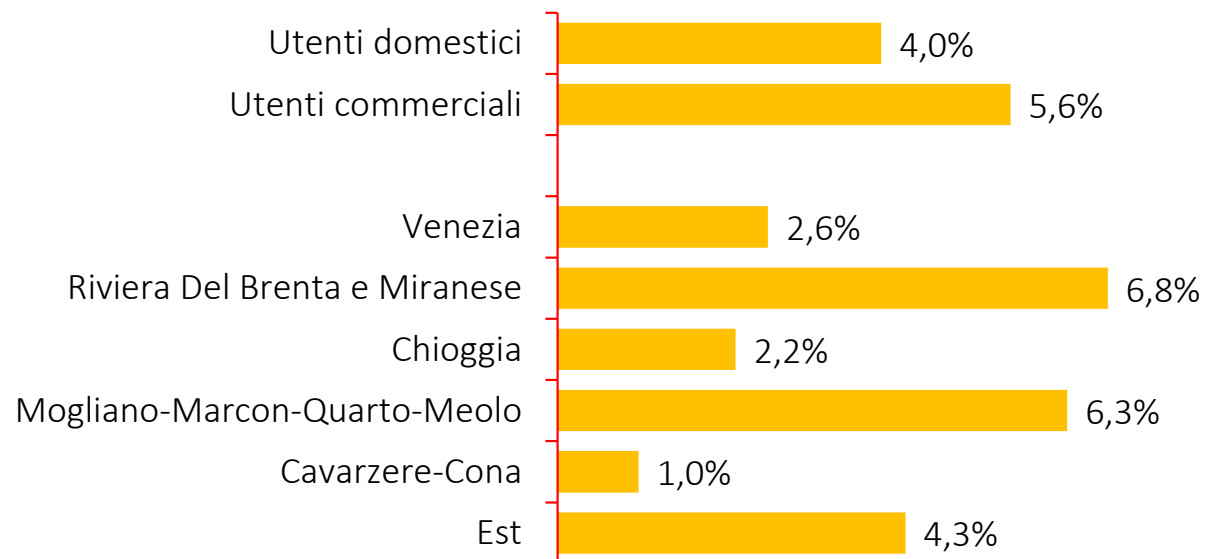
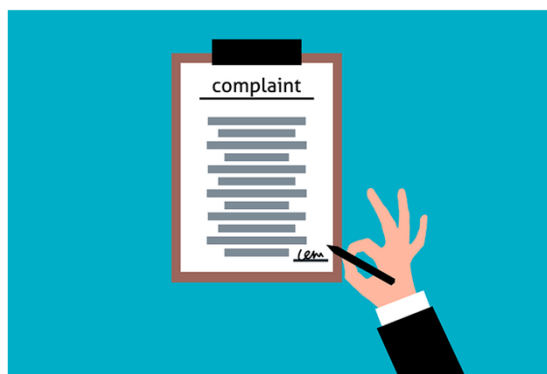


# RECLAMO

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



4,4% - Chi ha presentato reclamo?



# RECLAMO



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

(Domanda posta solo a coloro che hanno presentato reclamo – 4,0%)

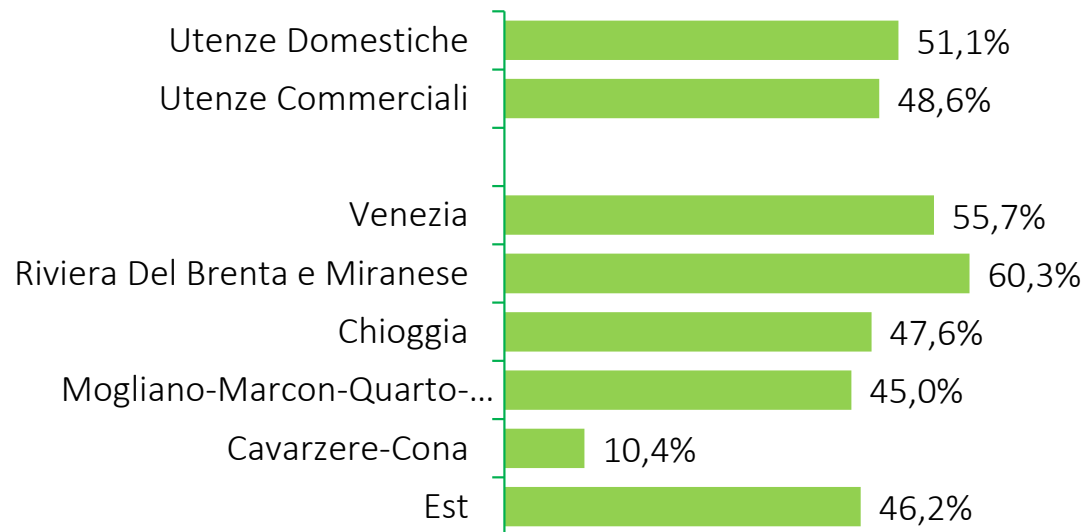


# CONSULTAZIONE DEL SITO INTERNET

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



## 50,4% - Chi ha consultato il sito internet?





# ANALISI DELLA CUSTOMER SATISFACTION

Presentazione dei  
risultati della rilevazione  
dell'anno 2022

Focus:  
Servizio di  
Igiene Ambientale





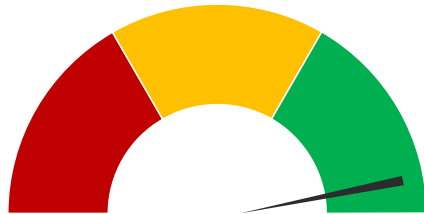
# FOCUS: IGIENE AMBIENTALE

# SERVIZIO DI IGIENE AMBIENTALE: DATI DI SINTESI



L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE

L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE

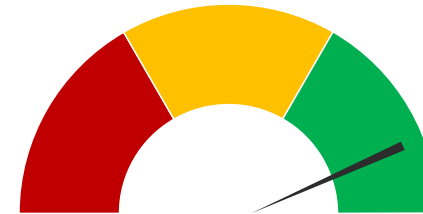


**93,9%**

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

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

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



**86,9%**

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

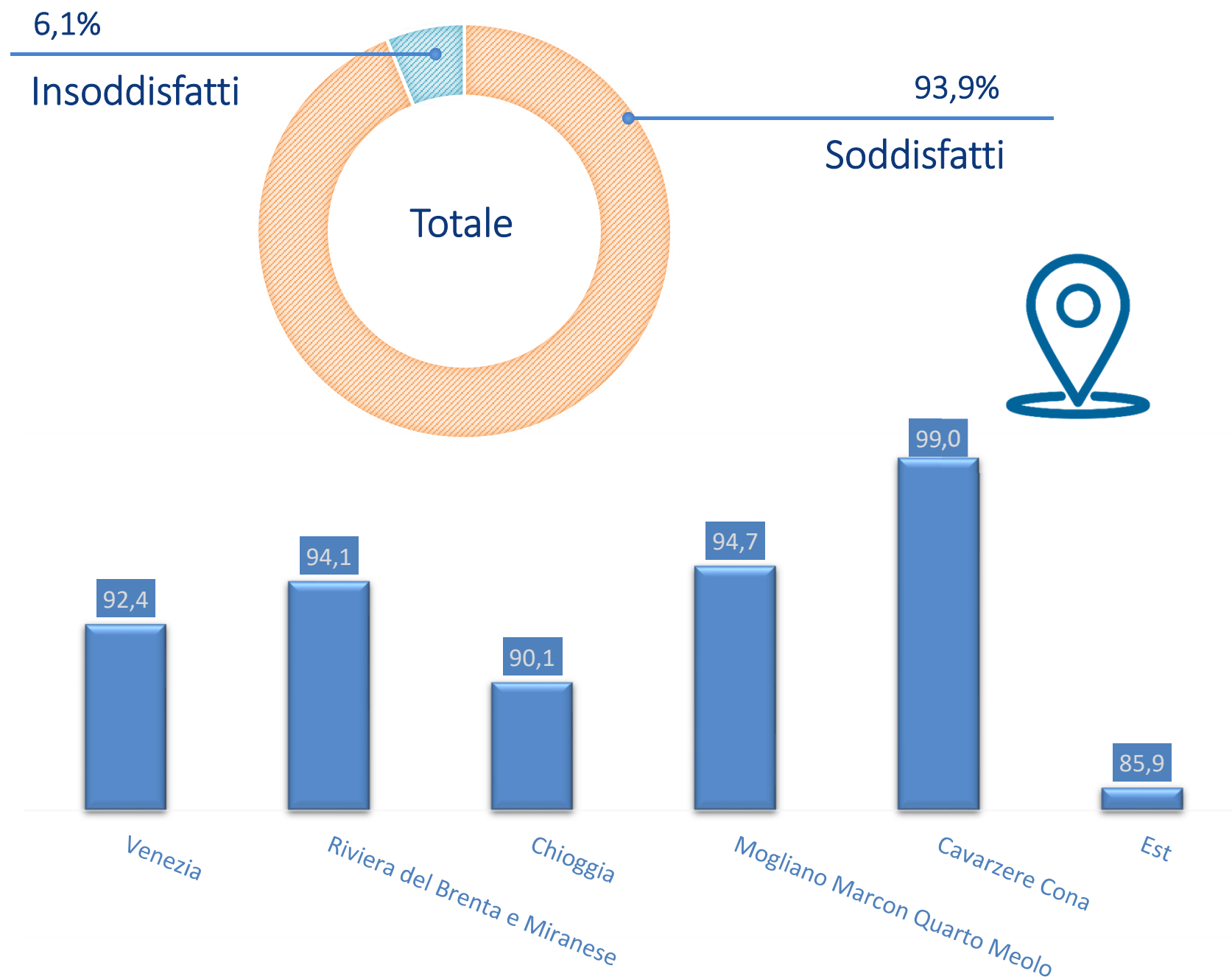
 **Medio (41% - 70%)**

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

VALUTAZIONE GENERALE DI VERITAS

SINTESI DEI FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

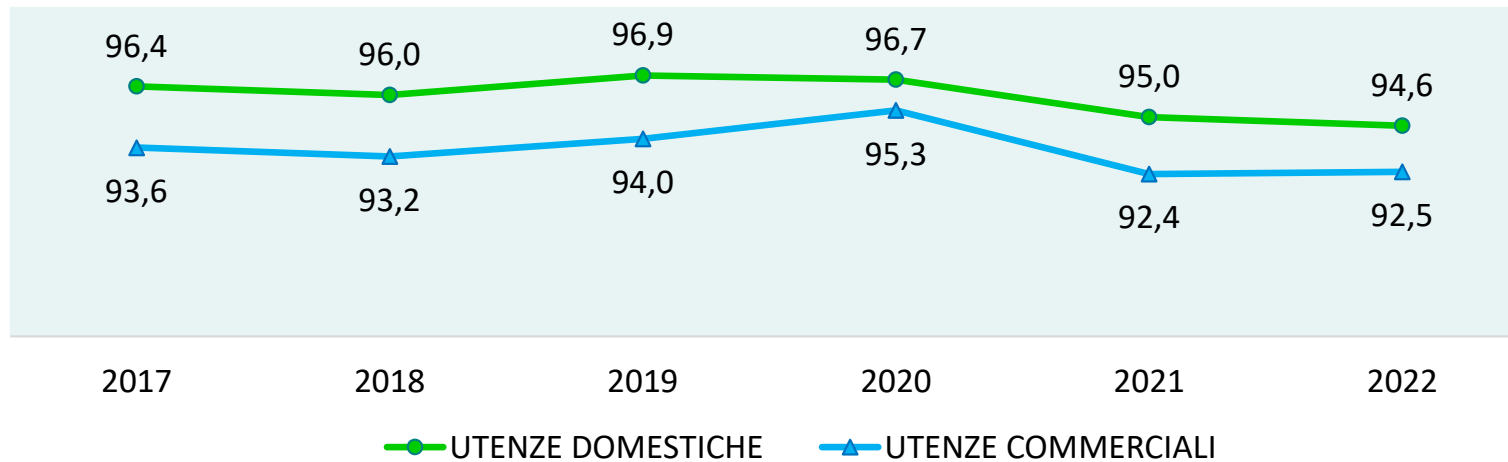
# Indice GENERALE di soddisfazione: confronto per area





# INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE

## Andamento nel corso del tempo

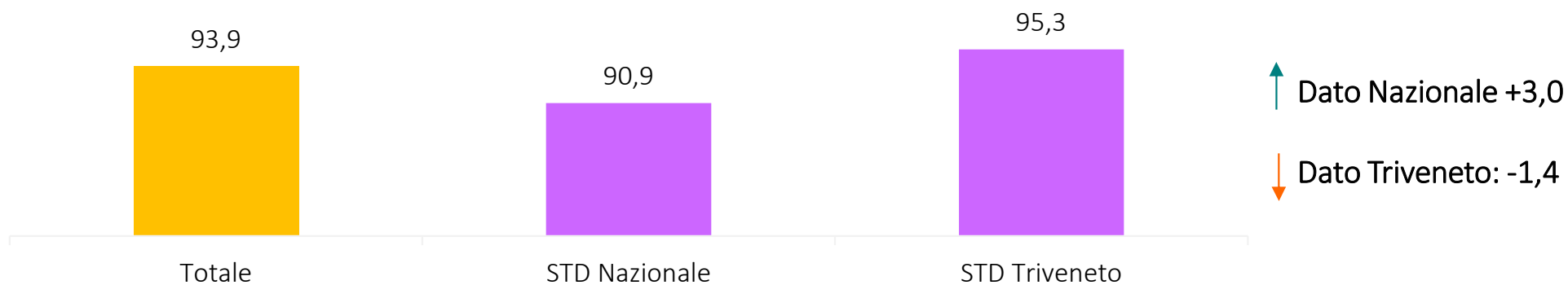


↓ Domestici: -0,4  
↑ Commerciali: +0,1

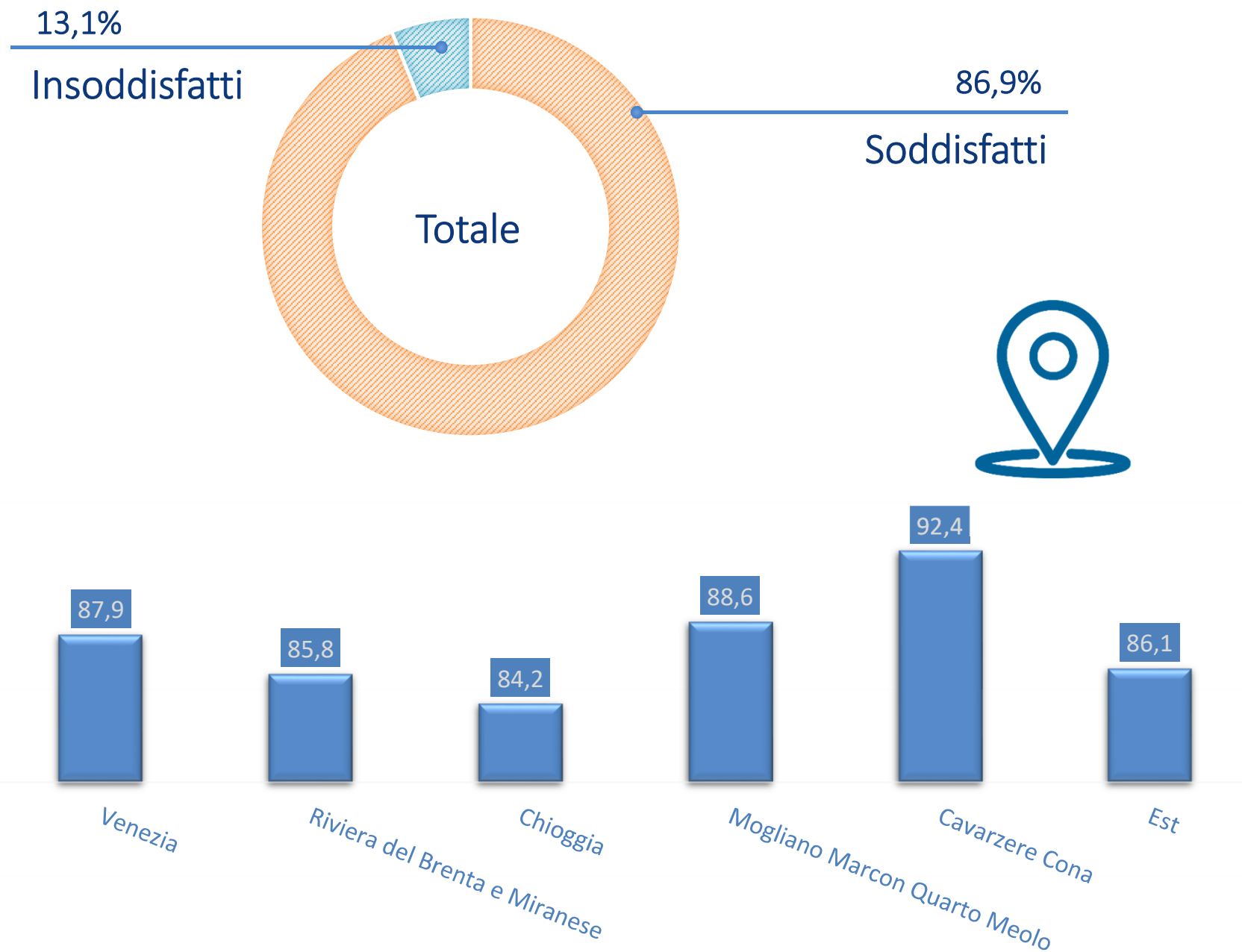


# INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE

## Confronto con dati di benchmark



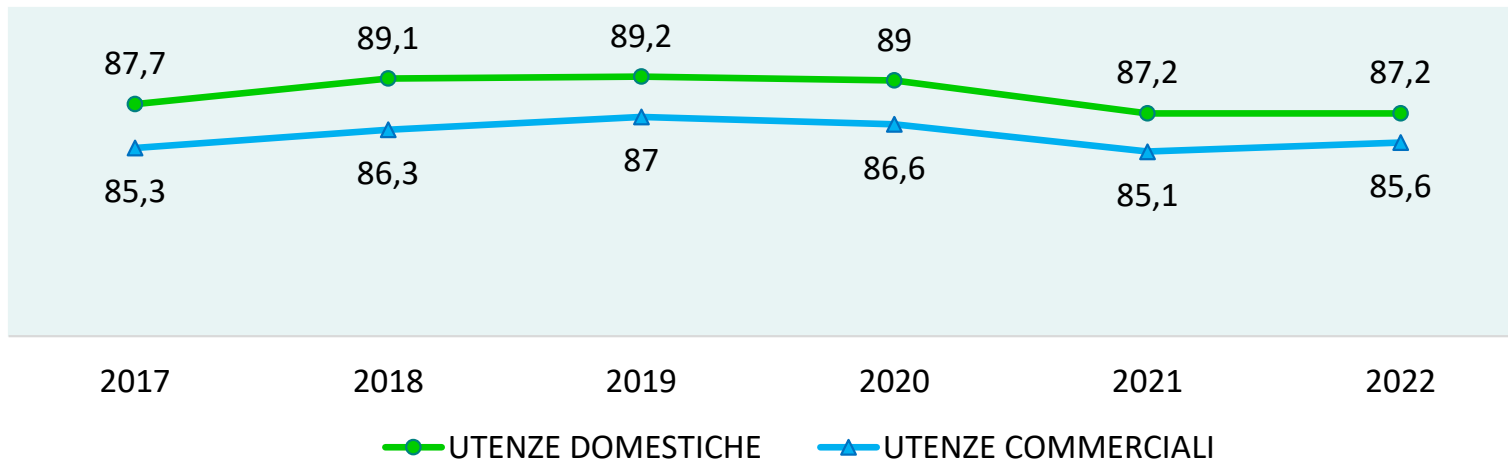
# Indice SINTETICO di soddisfazione: confronto per area





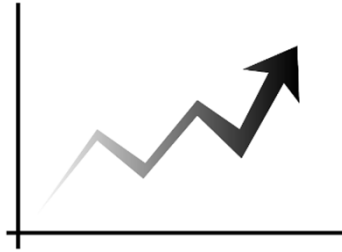
# INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE (CSI)

## Andamento nel corso del tempo



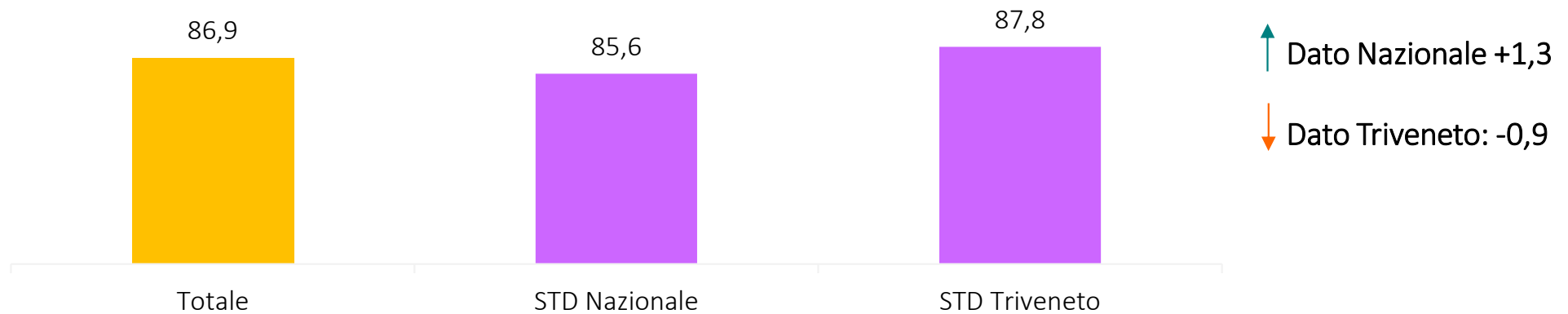
Domestici: =

↑ Commerciali: +0,4



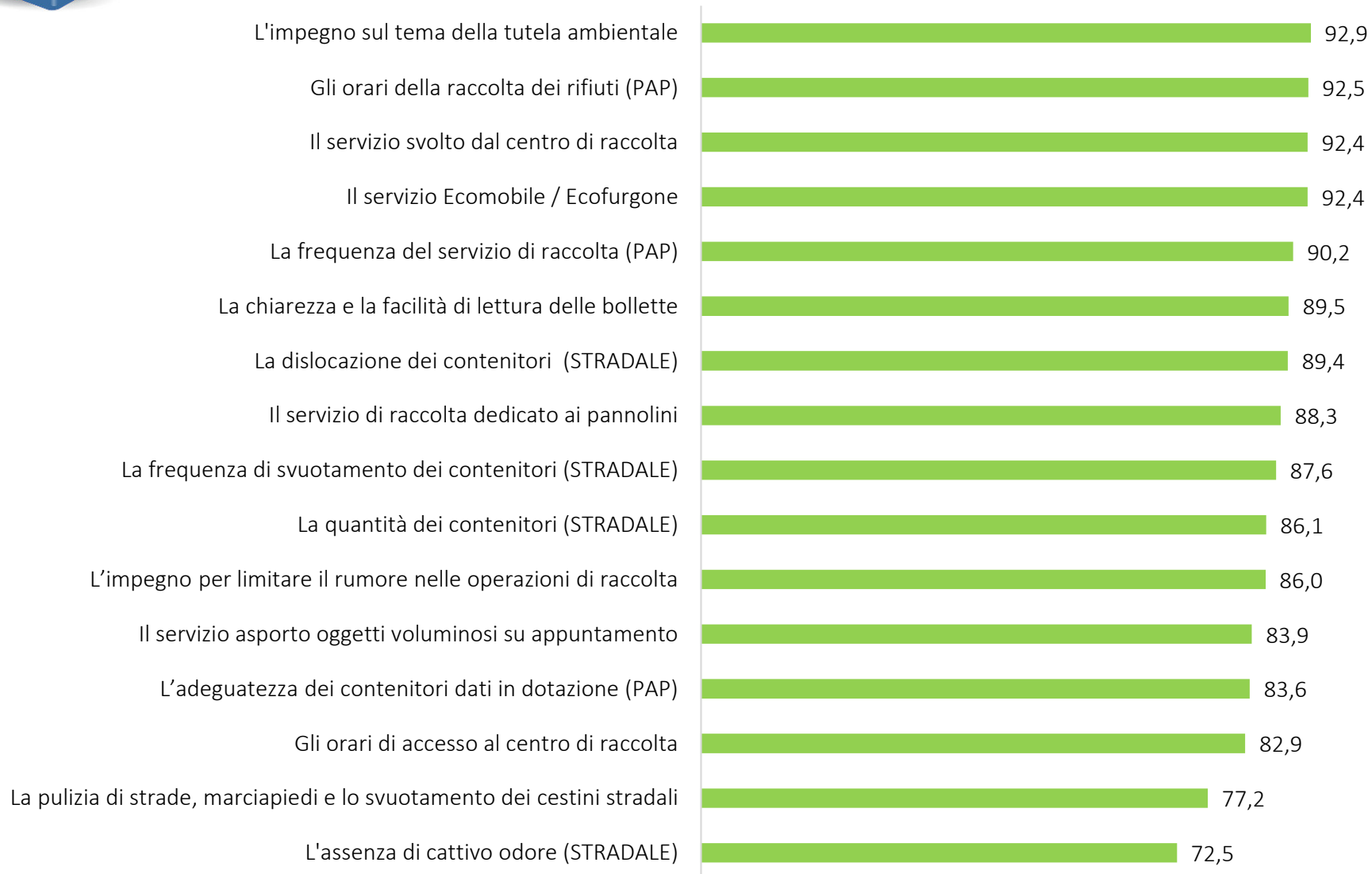
# INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE (CSI)

## Confronto con dati di benchmark

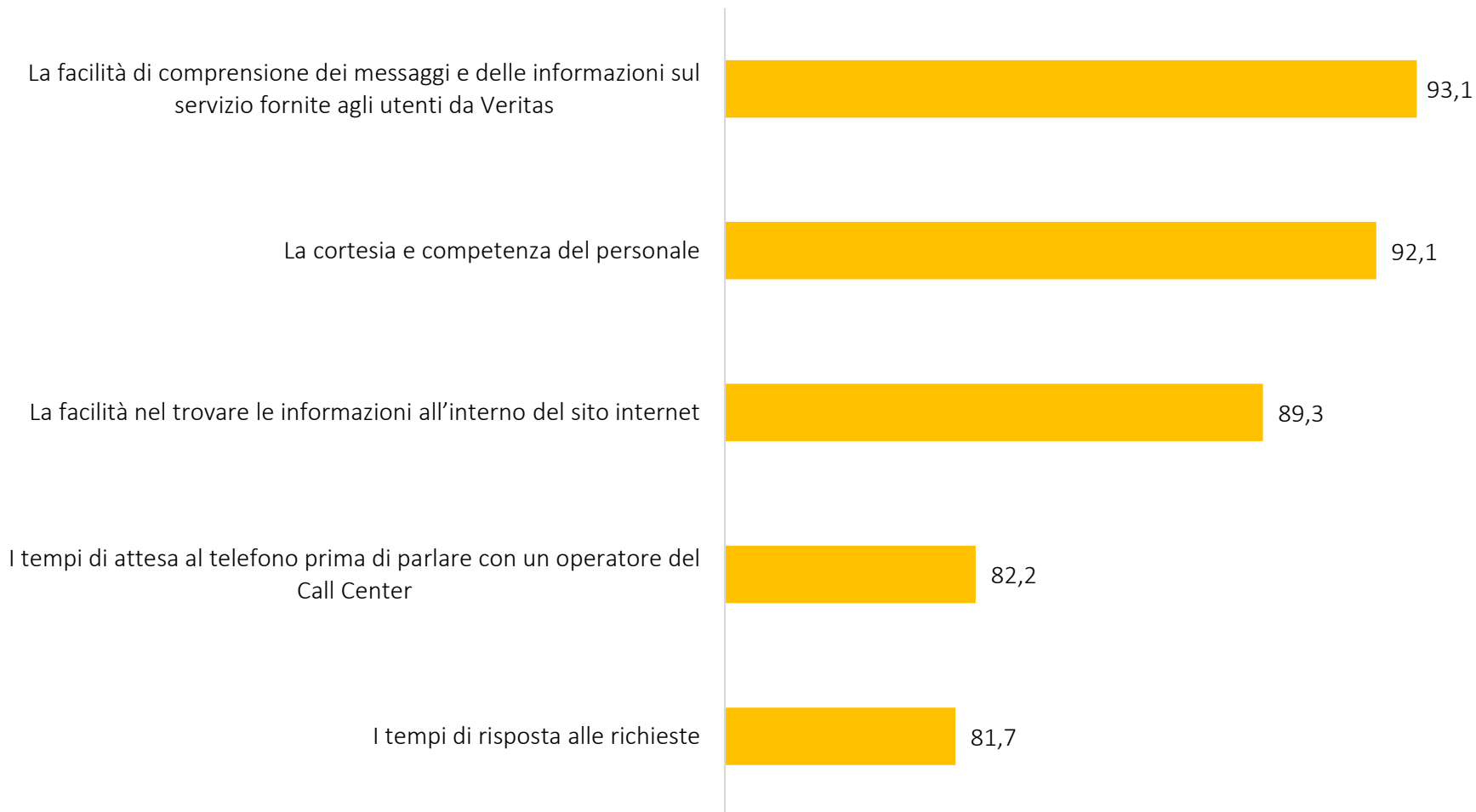




## INDICI DI SODDISFAZIONE: PRODOTTO / SERVIZIO



# INDICI DI SODDISFAZIONE: RELAZIONE / COMUNICAZIONE

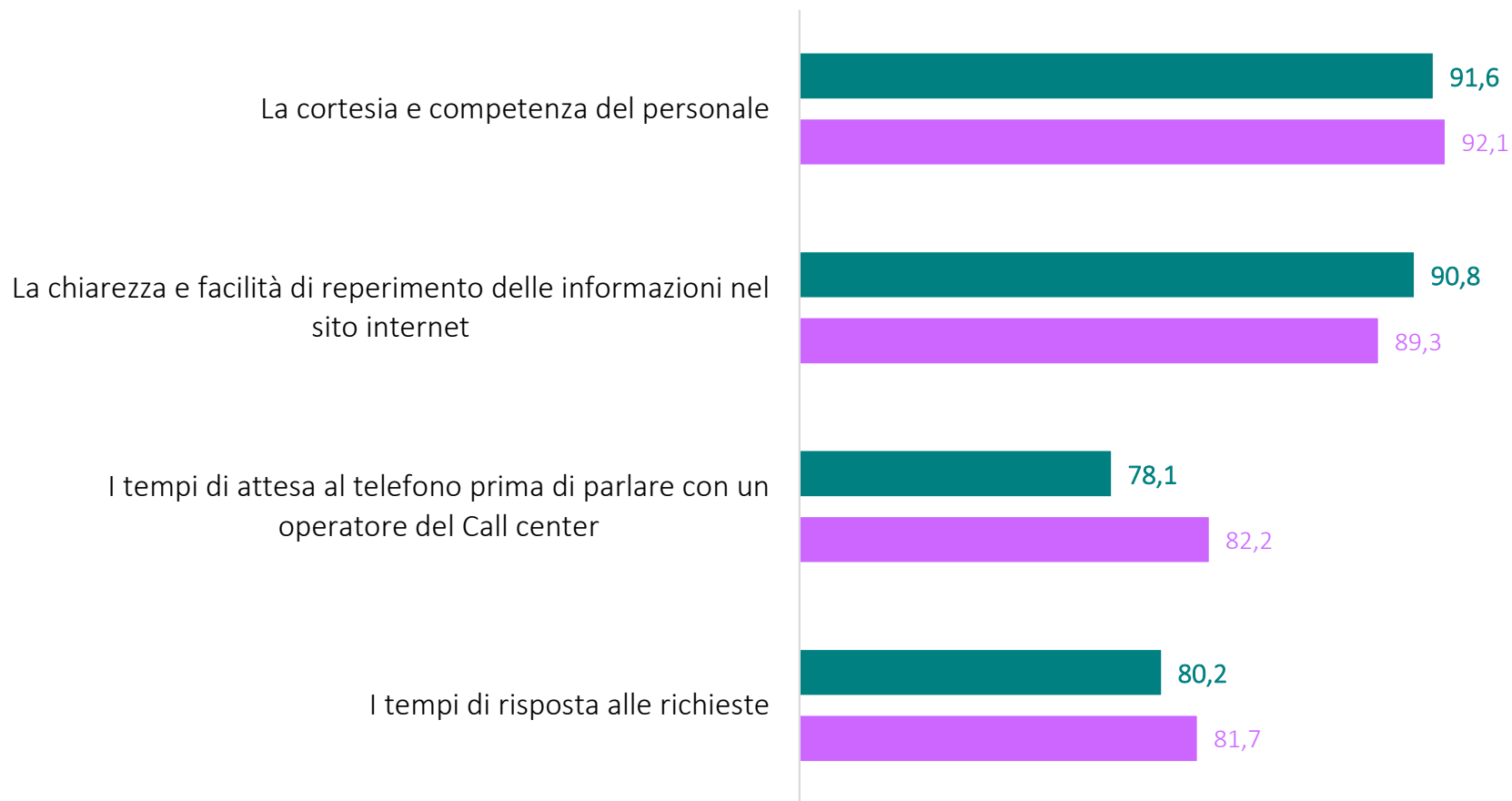




# RELAZIONE / COMUNICAZIONE: CONFRONTO TEMPORALE



■ 2021 ■ 2022



# PRODOTTI/SERVIZIO: I 4 ASPETTI PIÙ APPREZZATI

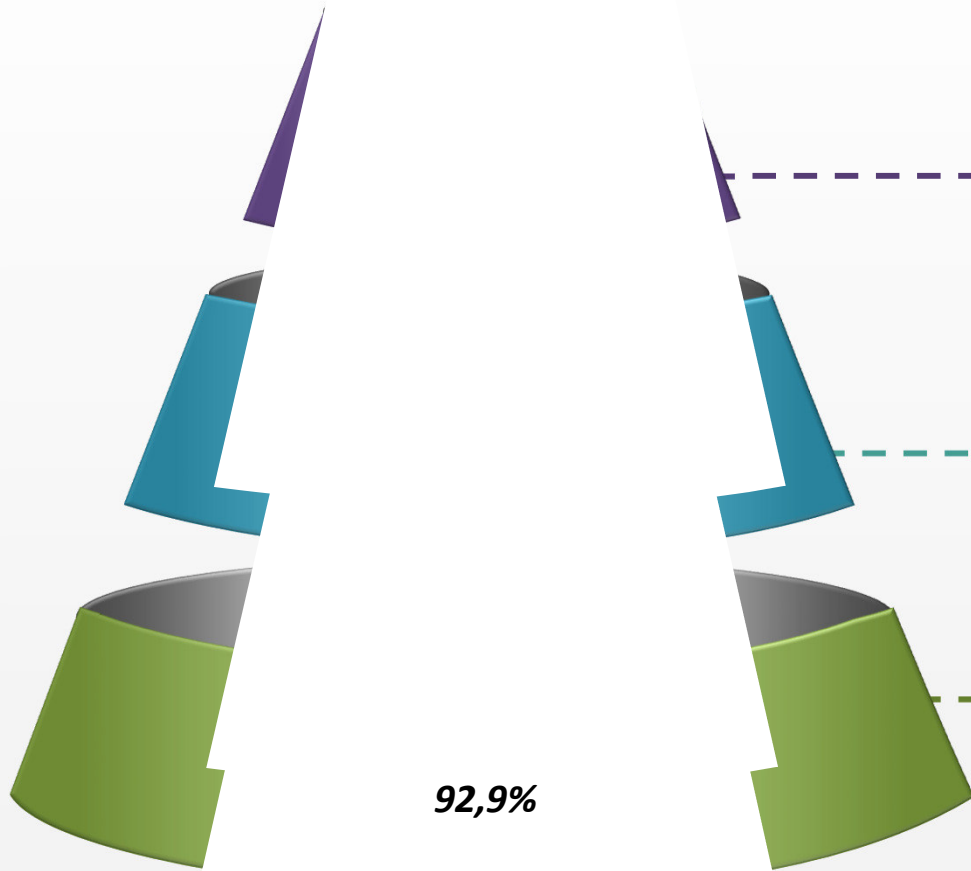
Il servizio svolto dal centro di raccolta

Il servizio Ecomobile/Ecofurgone

Gli orari della raccolta dei rifiuti (PAP)

L'impegno sul tema della tutela ambientale

92,9%



# RELAZIONE/COMUNICAZIONE: I 4 ASPETTI PIU' APPREZZATI

81,7%

I tempi di risposta alle richieste

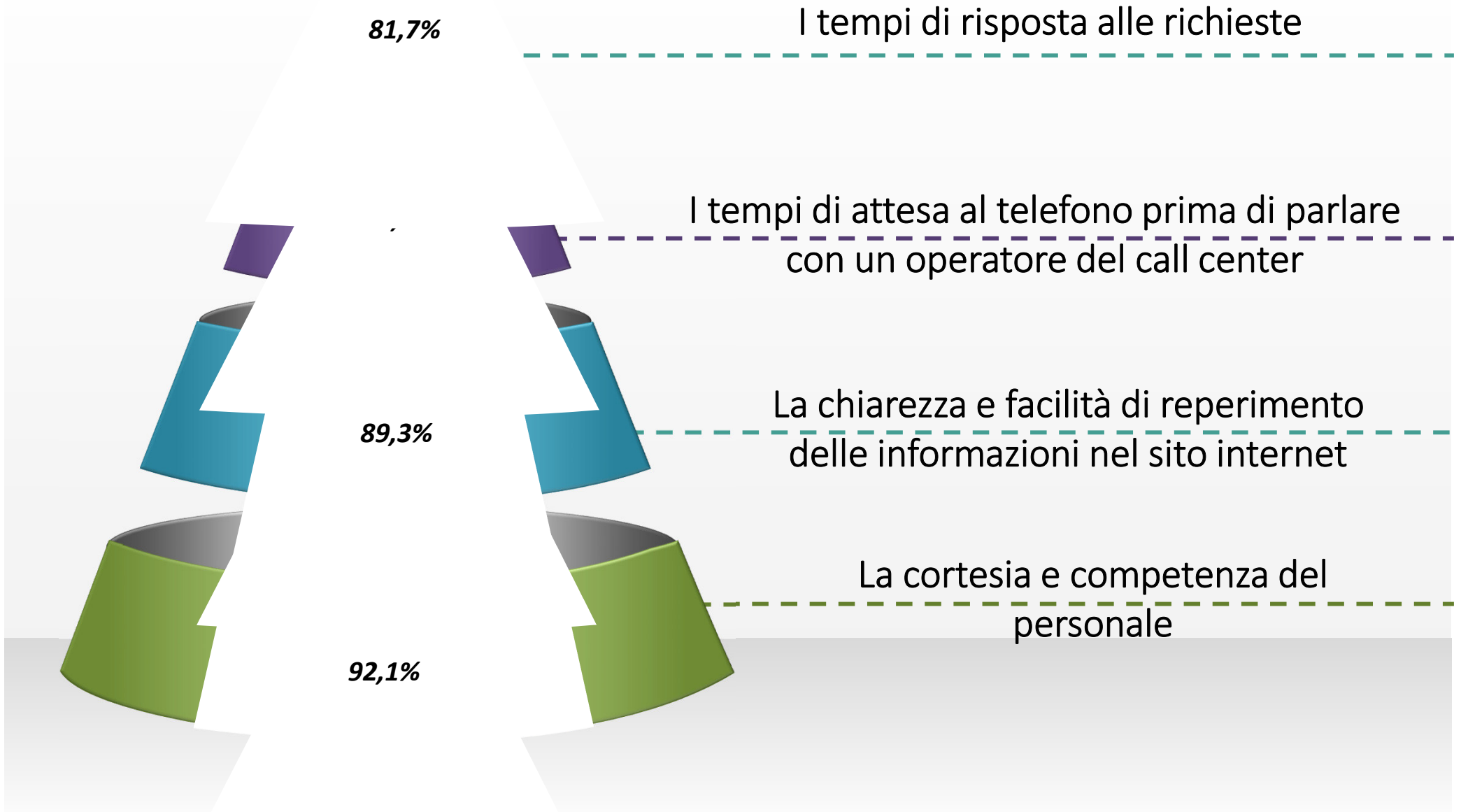
89,3%

I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del call center

92,1%

La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet

La cortesia e competenza del personale



# MAPPA DELLE PRIORITÀ DI INTERVENTO: INTRODUZIONE

a)

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

b)

- 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)

# MAPPA DELLE PRIORITÀ DI INTERVENTO SCHEMATICA

## MANTENERE

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

## MIGLIORARE

- La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati
- I tempi di risposta alle richieste
- 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 facilità nel trovare le informazioni all'interno del sito internet

PUNTI DI FORZA

PUNTI DI DEBOLEZZA

## COMUNICARE

- La frequenza del servizio di raccolta porta a porta
- La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette
- La facilità di comprensione dei messaggi e delle informazioni sul servizio fornite agli utenti da Veritas
- Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta

## CONTROLLARE

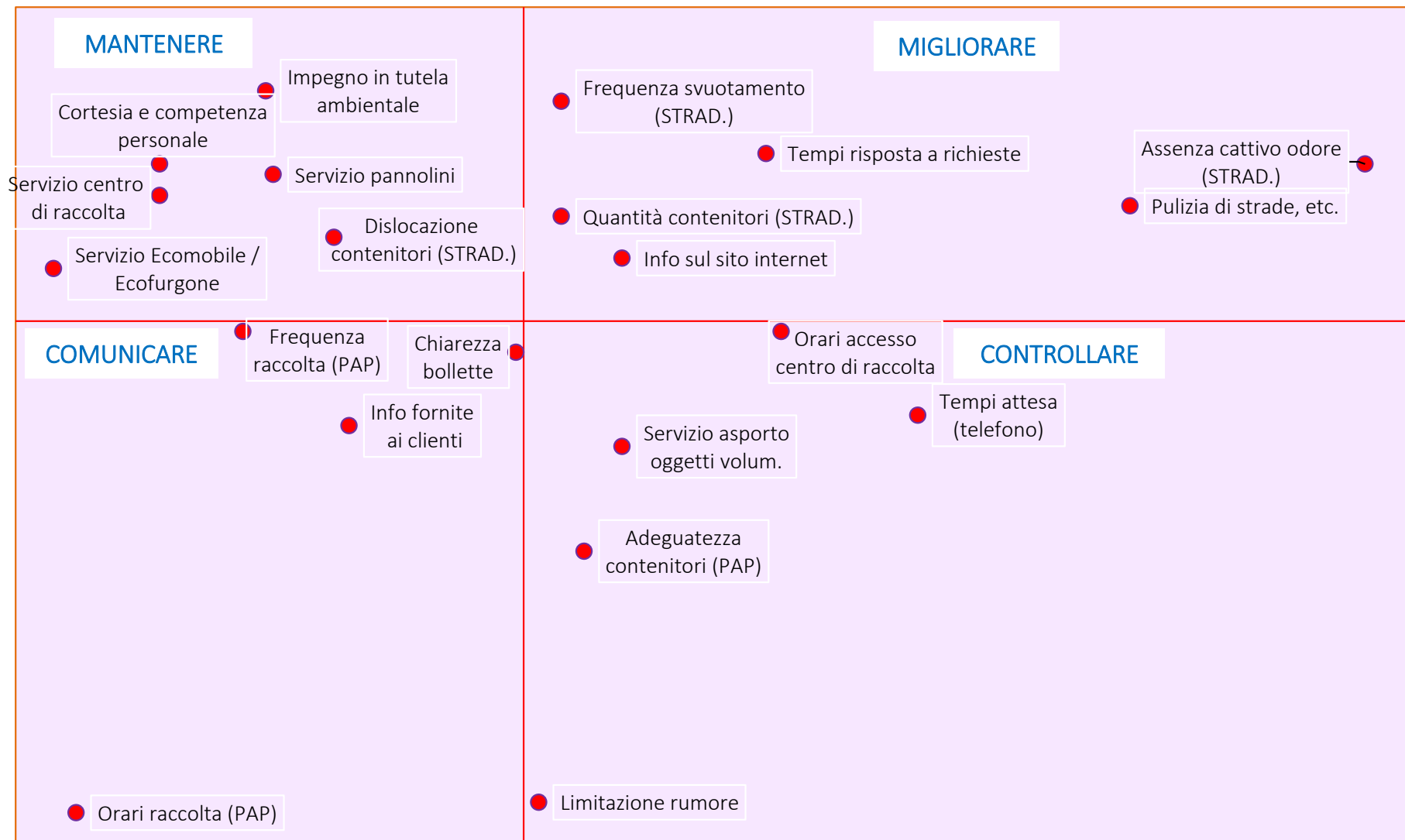
- Gli orari di accesso al centro di raccolta
- I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center
- Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento
- L'adeguatezza dei contenitori dati in dotazione (numero, tipo) per la raccolta porta a porta
- L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti

OPPORTUNITÀ

MINACCE

# MAPPA DELLE PRIORITÀ DI INTERVENTO ANALITICA

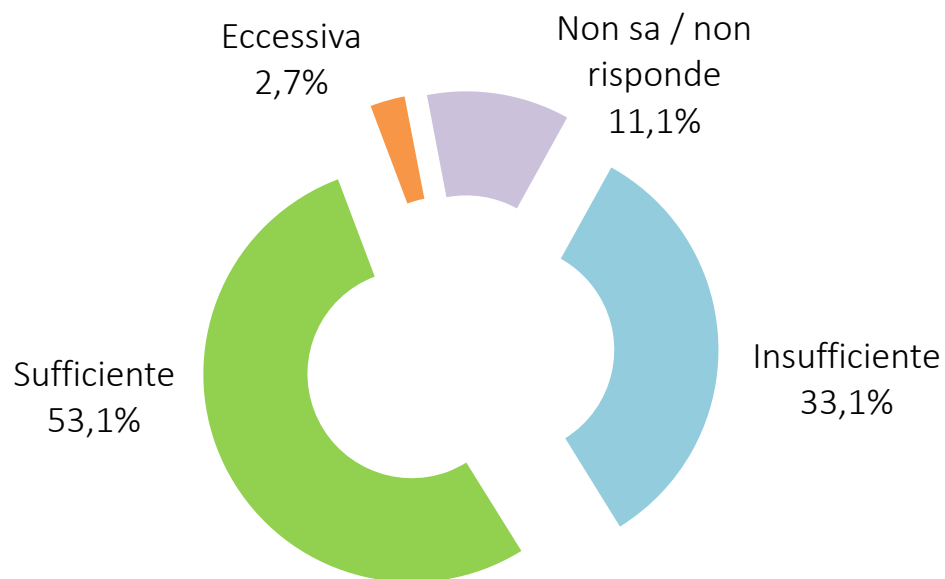
7,74



# ISPETTORI AMBIENTALI



*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 2022	Veritas 2021	Veritas 2020	Veritas 2019	Veritas 2018	Veritas 2017	UNITÀ LOCALI TERRITORIALI				
							Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano-Marcon-Quarto-Meolo	Est
Insufficiente	33,1%	27,9%	24,6%	21,7%	22,2%	28,3%	42,4%	36,9%	33,9%	22,8%	26,0%
Sufficiente	53,1%	54,5%	50,7%	46,2%	52,4%	45,9%	44,8%	53,8%	49,5%	60,6%	57,8%
Eccessiva	2,7%	2,9%	3,3%	3,6%	2,6%	2,6%	2,4%	1,1%	6,5%	1,6%	3,8%
Non risponde	11,1%	14,7%	21,4%	28,5%	22,8%	23,2%	10,4%	8,2%	10,1%	15,0%	12,4%



## CENTRO DI RACCOLTA

*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?*

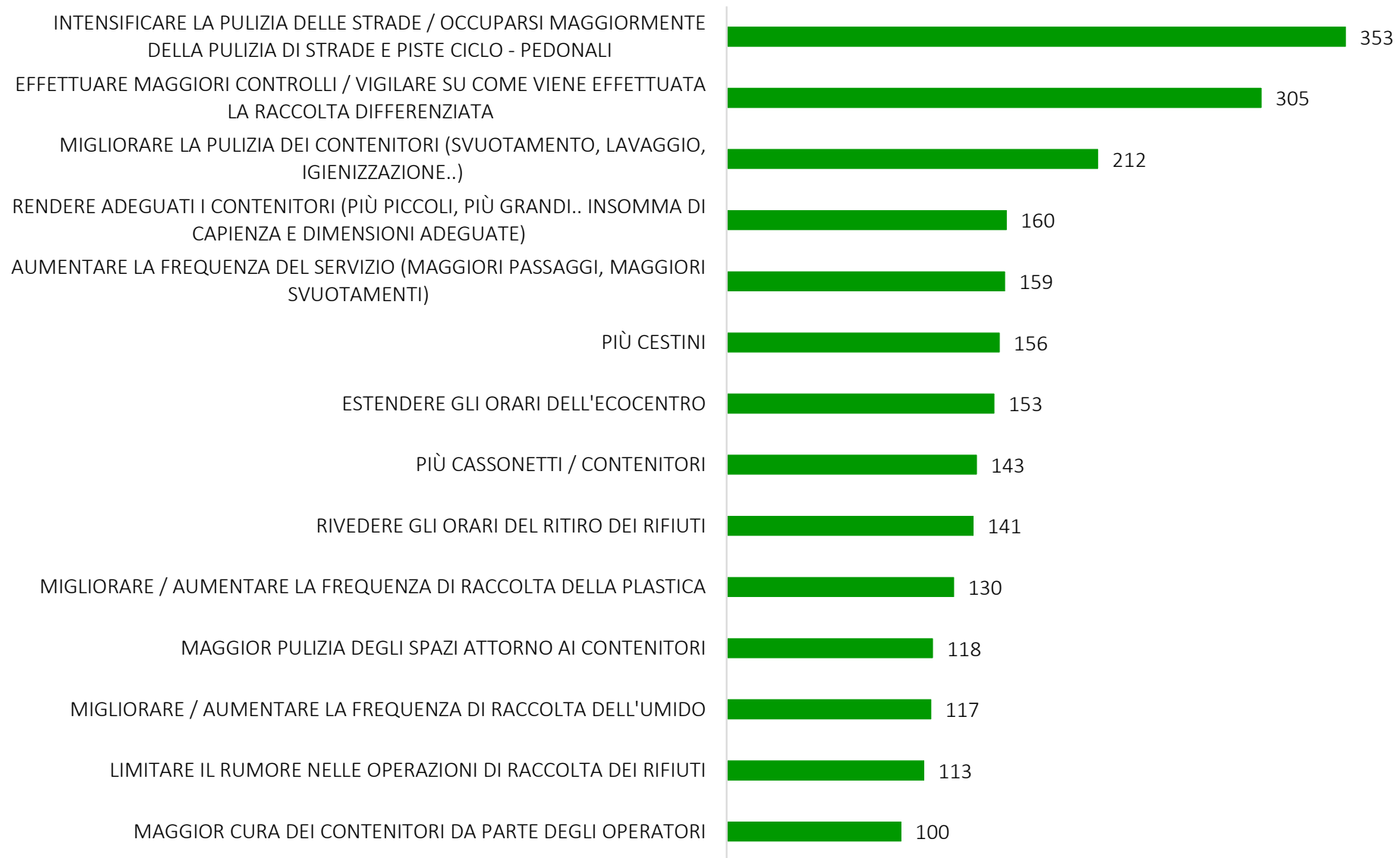


							UNITÀ LOCALI TERRITORIALI					
	Veritas 2022	Veritas 2021	Veritas 2020	Veritas 2019	Veritas 2018	Veritas 2017	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano-Marcon-Quarto-Meolo	Cavarzere-Cona	Est
Sì e l'ho utilizzato	76,5%	73,4%	72,8%	68,3%	68,6%	69,5%	67,0%	81,8%	60,3%	92,3%	79,7%	74,4%
Sì, ma non l'ho mai utilizzato	16,9%	18,5%	19,3%	21,5%	22,1%	19,1%	21,5%	15,0%	31,4%	7,2%	18,3%	16,7%
No	6,6%	8,1%	7,9%	10,2%	9,3%	11,4%	11,5%	3,2%	8,3%	0,5%	2,0%	8,9%

# Verbalizzazioni principali

37

*Ha suggerimenti da dare a Veritas per migliorare il servizio?*





# ANALISI DELLA CUSTOMER SATISFACTION

Presentazione dei  
risultati della rilevazione  
dell'anno 2022

Focus:  
Servizio  
Idrico Integrato



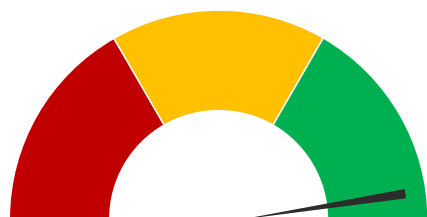


# FOCUS: SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

# SERVIZIO IDRICO: DATI DI SINTESI



L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE



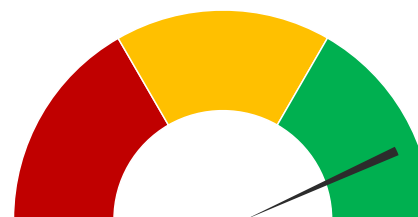
**95,3%**

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

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

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

L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE



**86,7%**

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

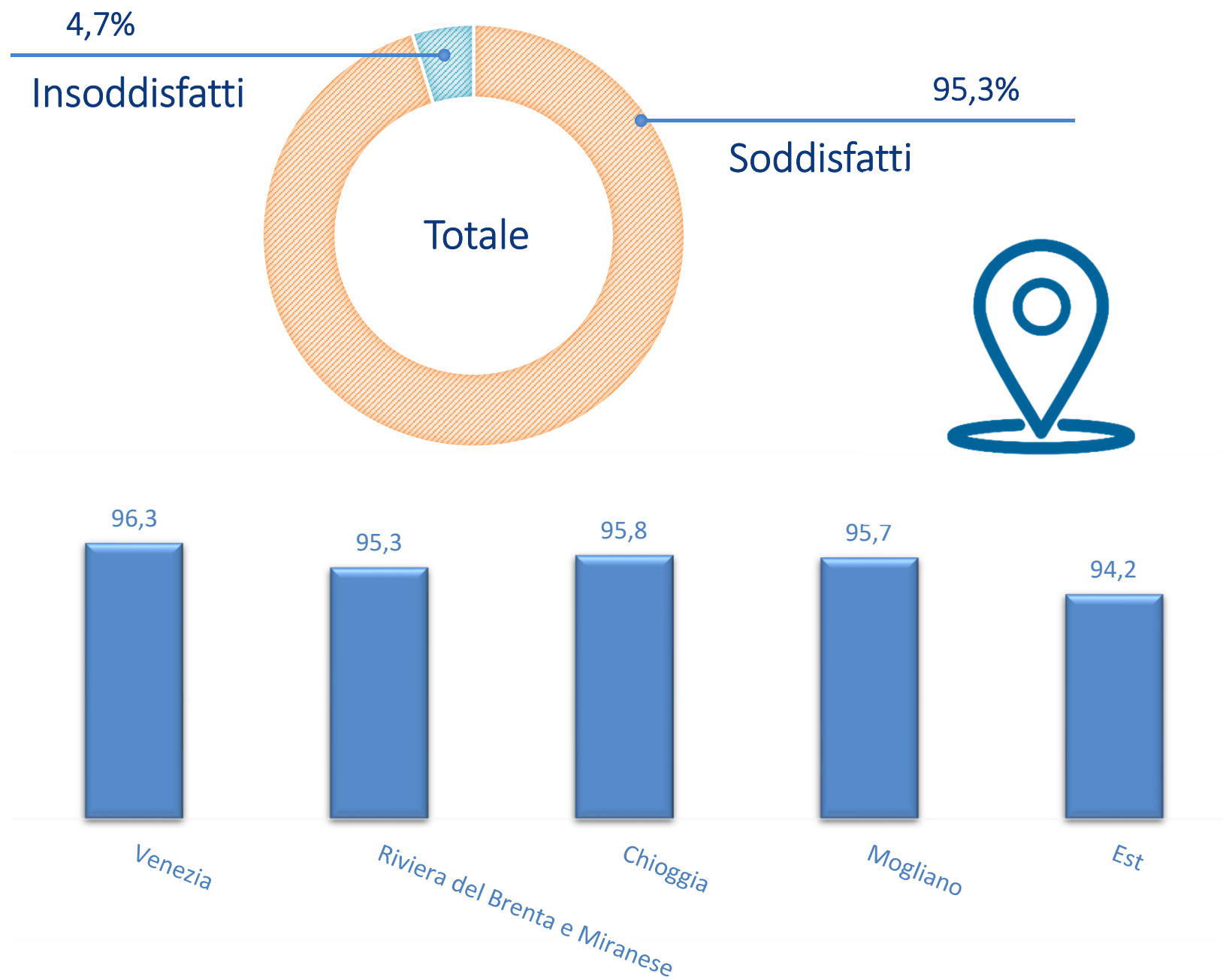
 **Medio (41% - 70%)**

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

VALUTAZIONE GENERALE DI VERITAS

SINTESI DEI FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

# Indice GENERALE di soddisfazione: confronto per area

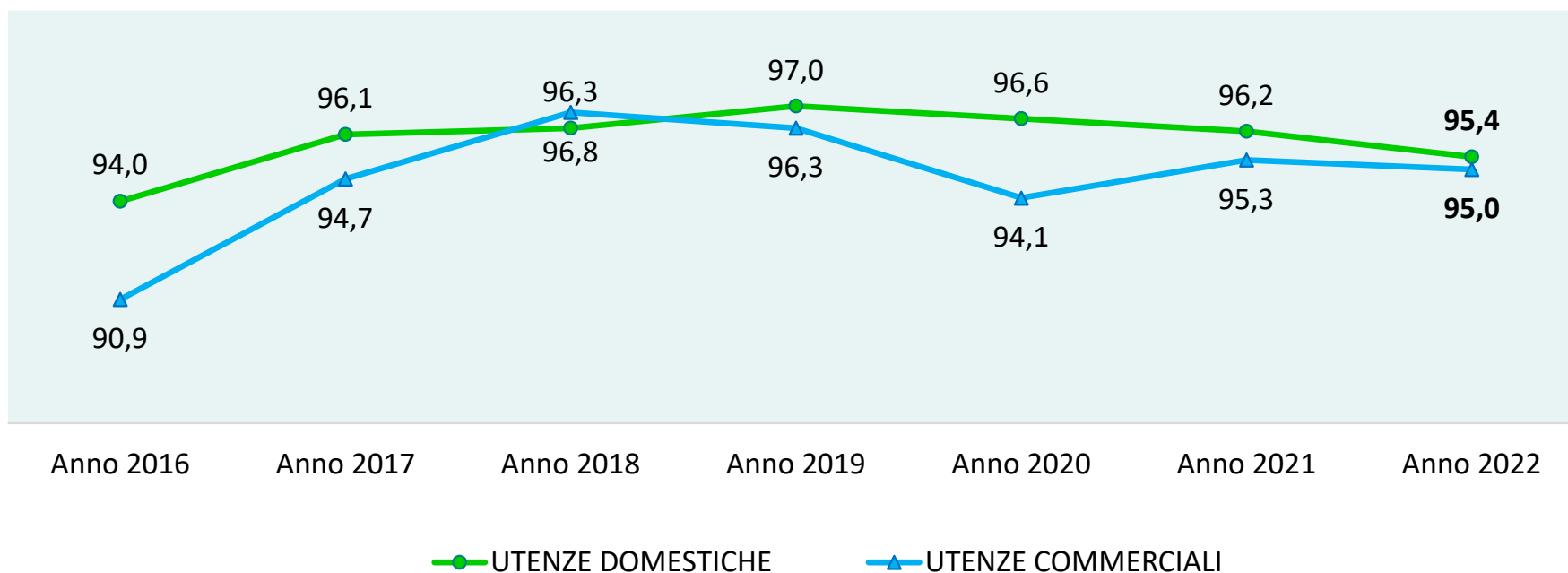


# INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE

↓ Domestici: -0,8

↓ Commerciali: -0,3

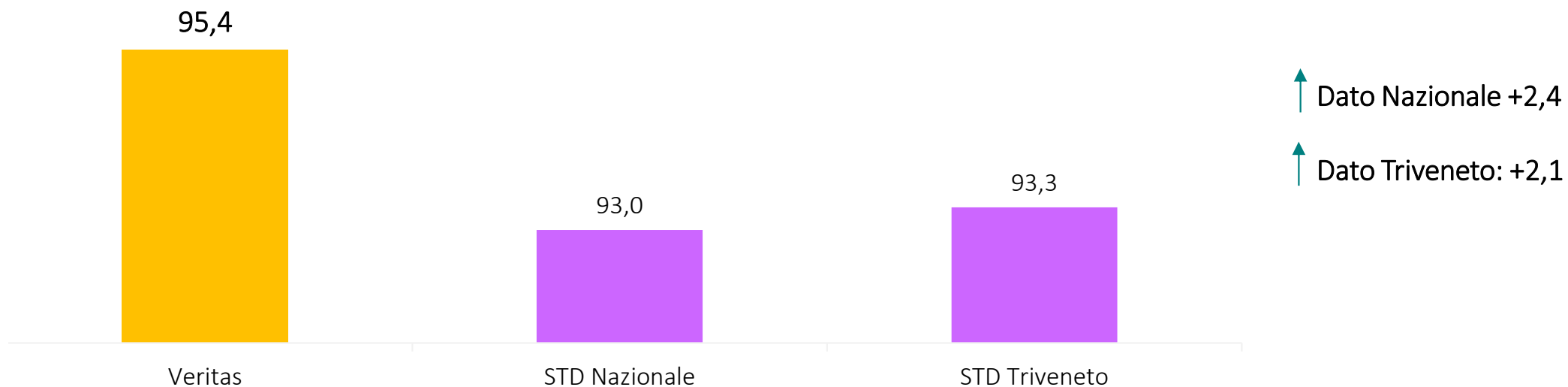
## Andamento nel corso del tempo



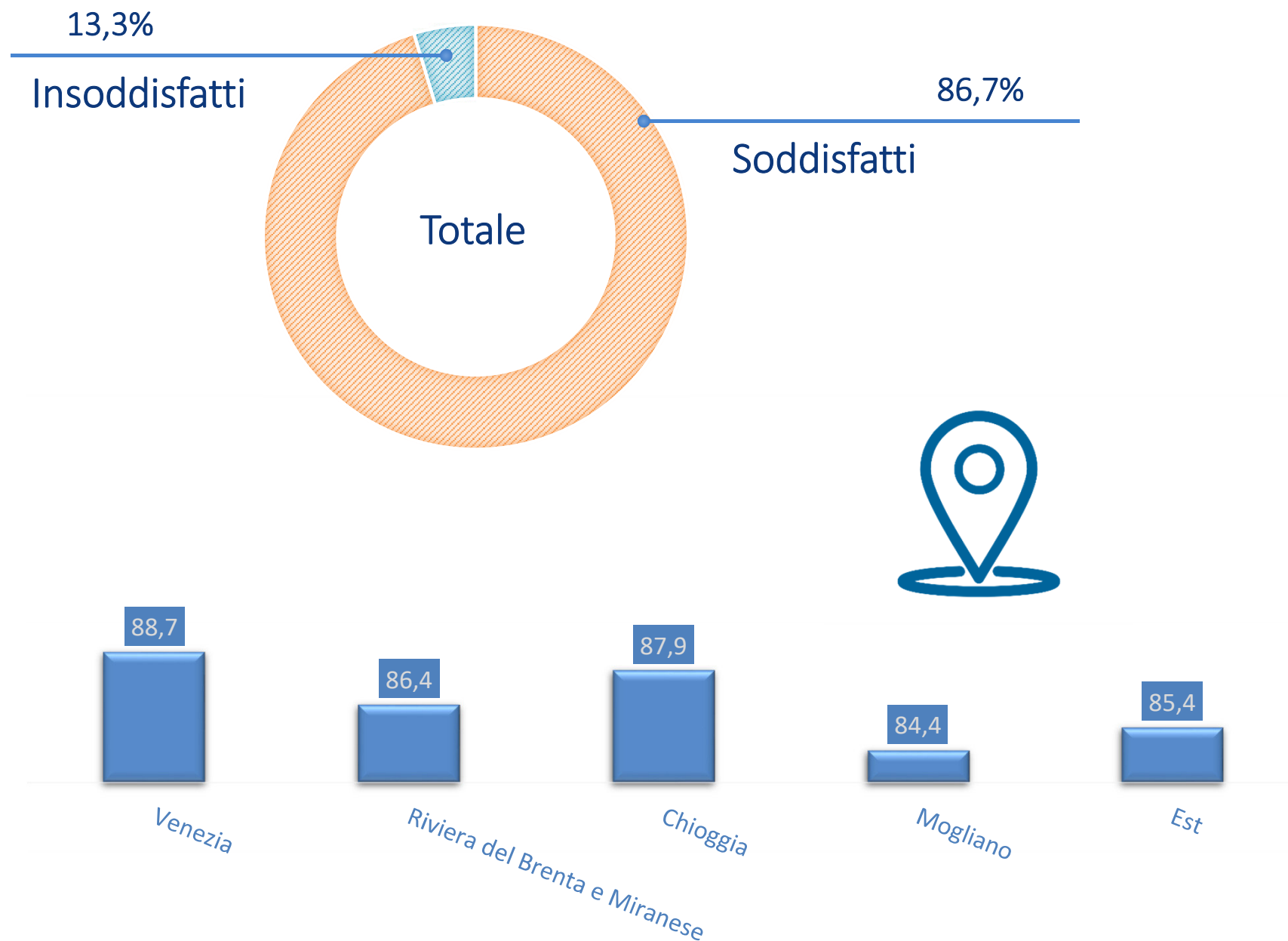


# INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE

Confronto con dati di benchmark (utenze domestiche)

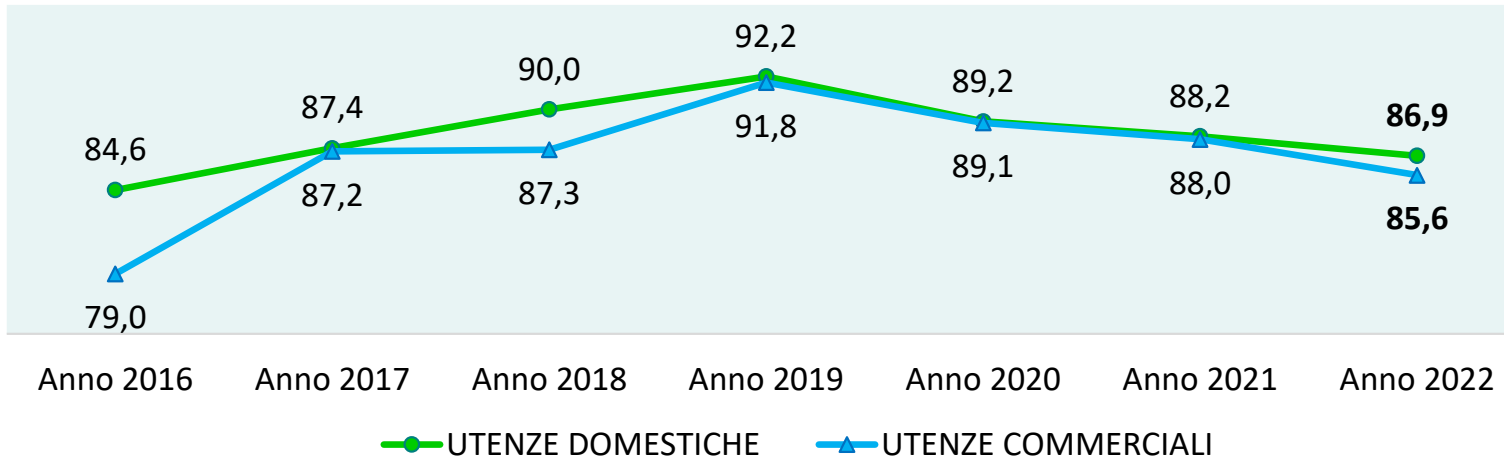


# Indice SINTETICO di soddisfazione: confronto per area

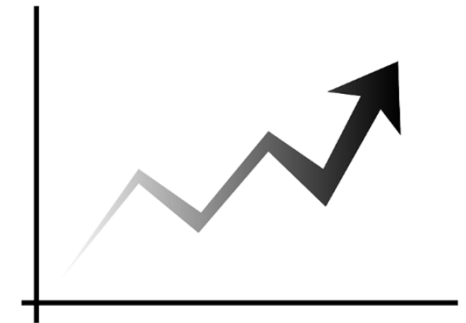


# INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE (CSI)

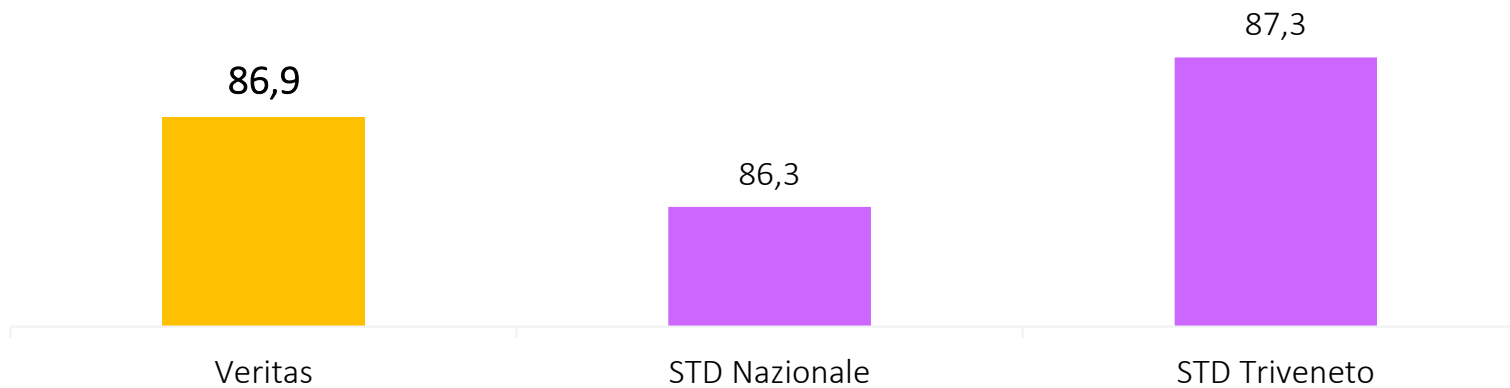
## Andamento nel corso del tempo



↓ Domestici: -1,3  
 ↓ Commerciali: -2,4



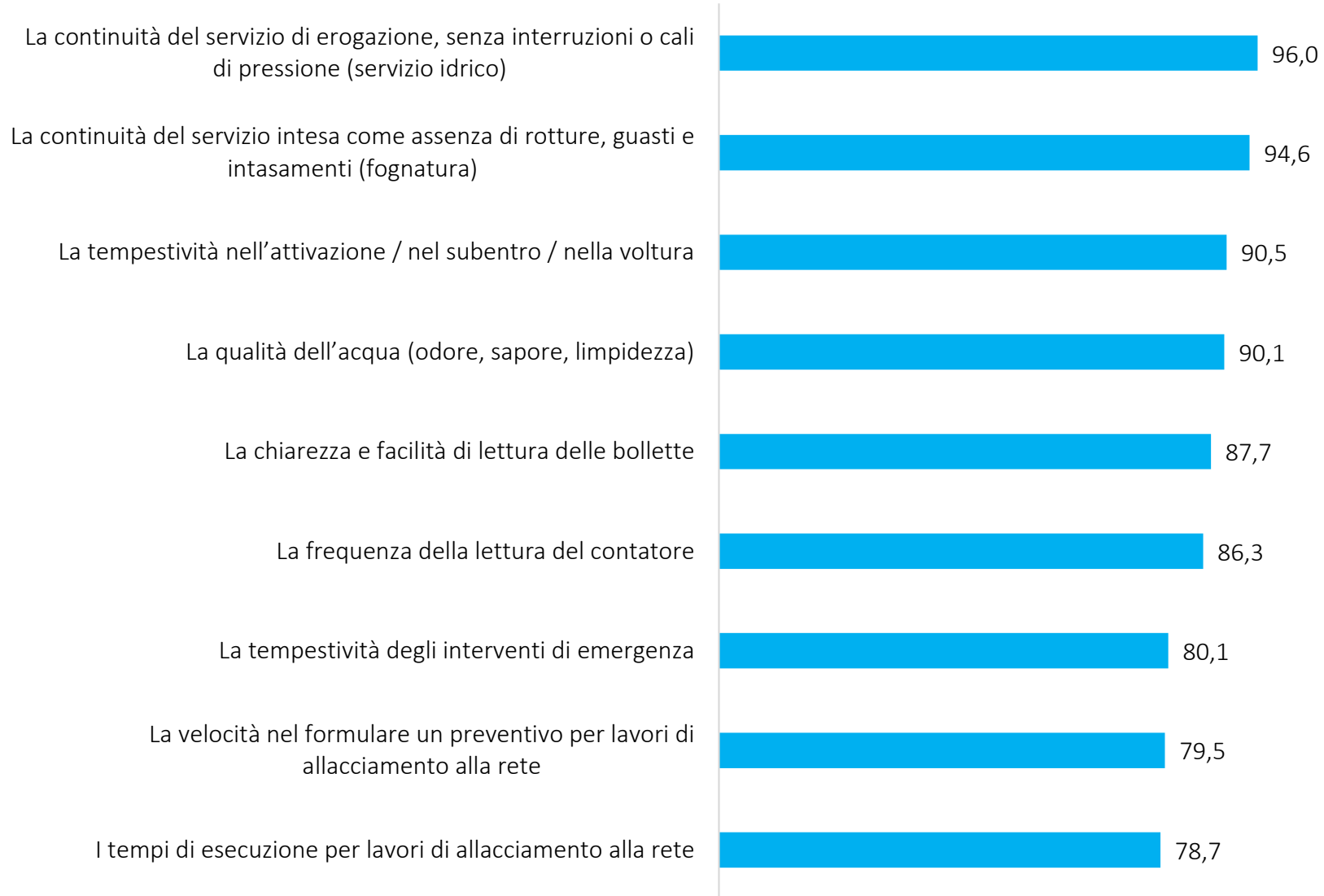
## Confronto con dati di benchmark (utenze domestiche)



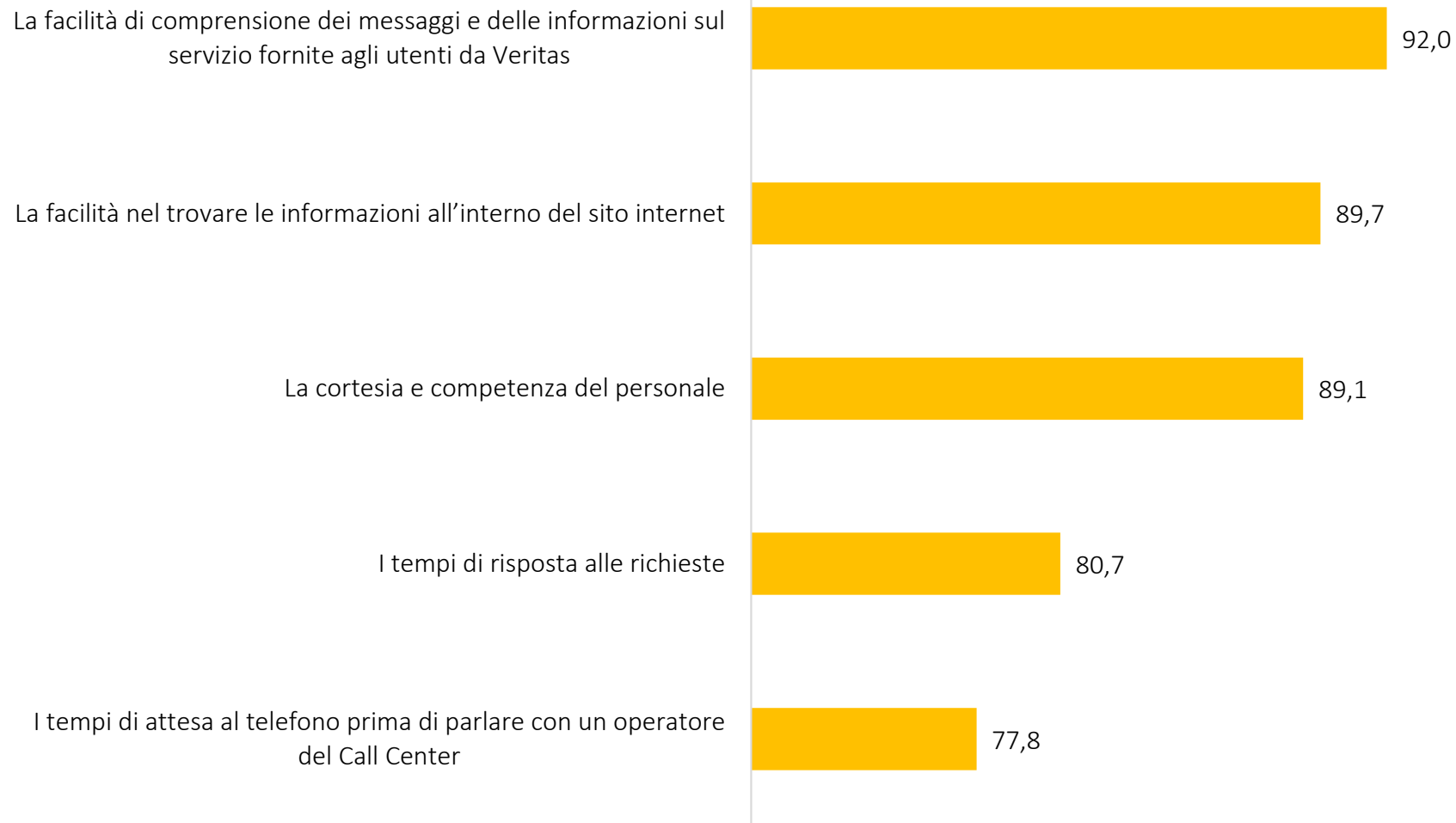
↑ Dato Nazionale +0,6  
 ↓ Dato Triveneto: -0,4



# INDICI DI SODDISFAZIONE: PRODOTTO / SERVIZIO



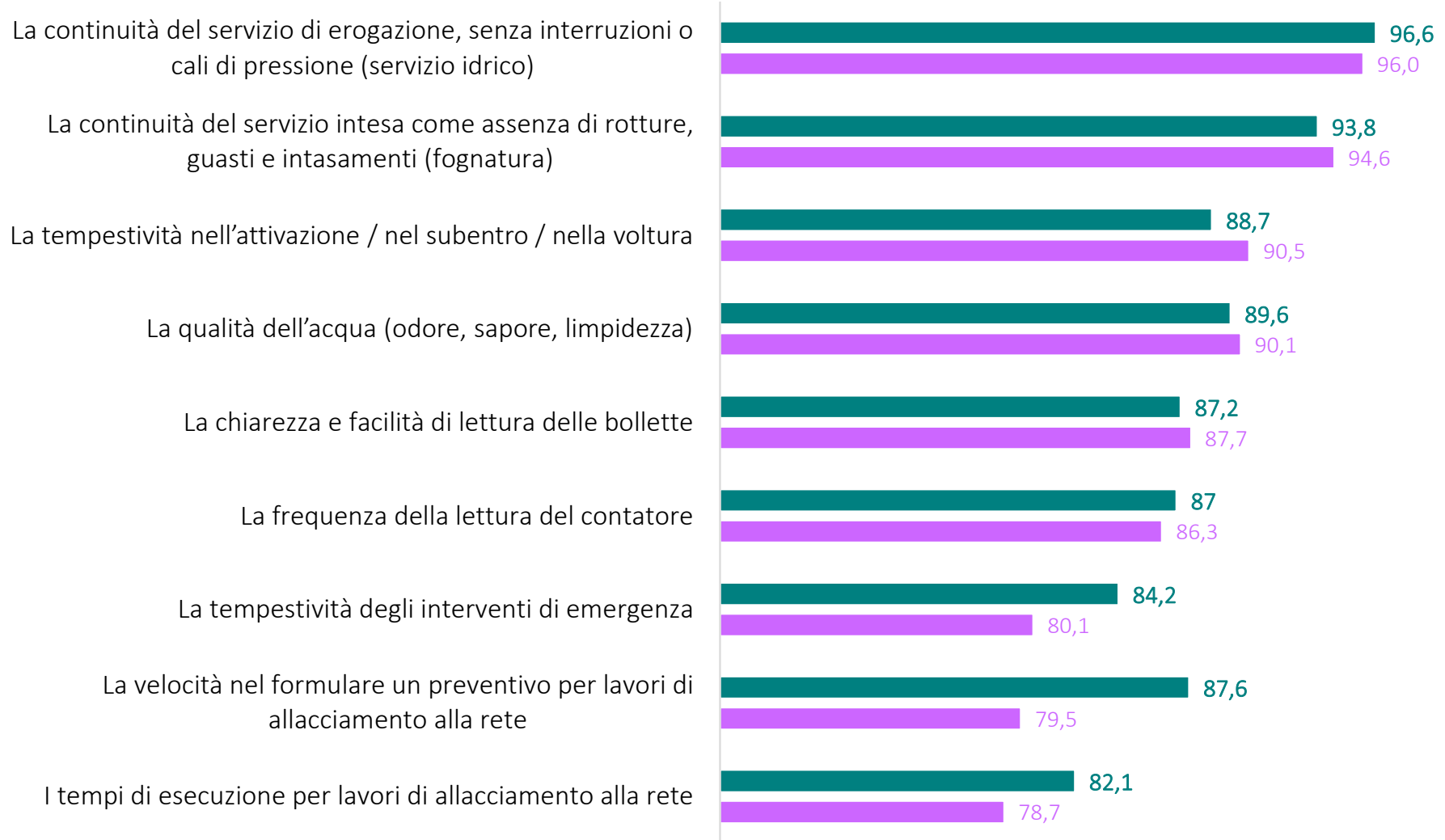
# INDICI DI SODDISFAZIONE: RELAZIONE / COMUNICAZIONE





## PRODOTTO / SERVIZIO: CONFRONTO TEMPORALE

■ 2021 ■ 2022



# RELAZIONE / COMUNICAZIONE: CONFRONTO TEMPORALE



■ 2021 ■ 2022

La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet



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



# PRODC /SERVIZIO: I 4 ASPETTI PIU APPREZZATI

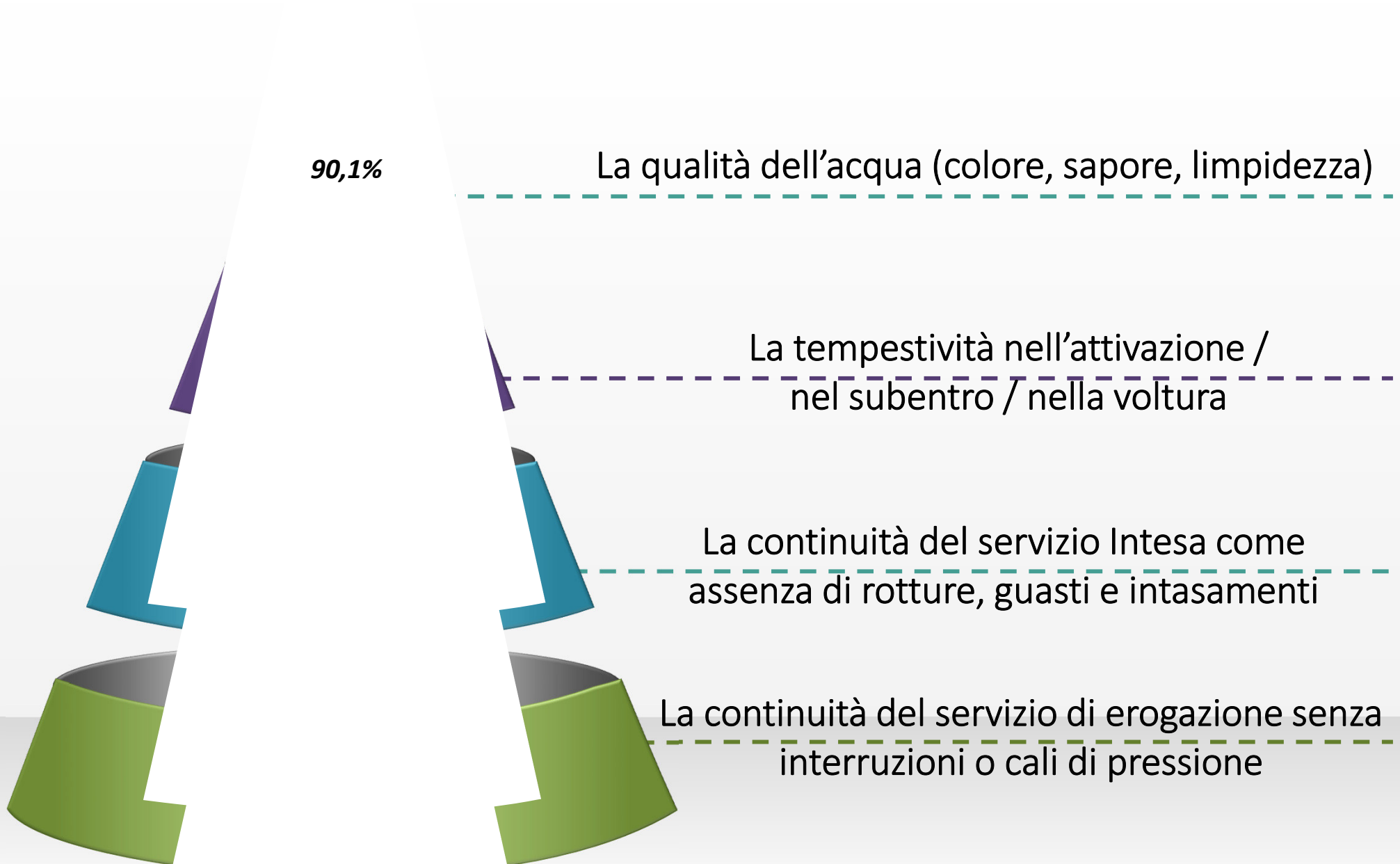
90,1%

La qualità dell'acqua (colore, sapore, limpidezza)

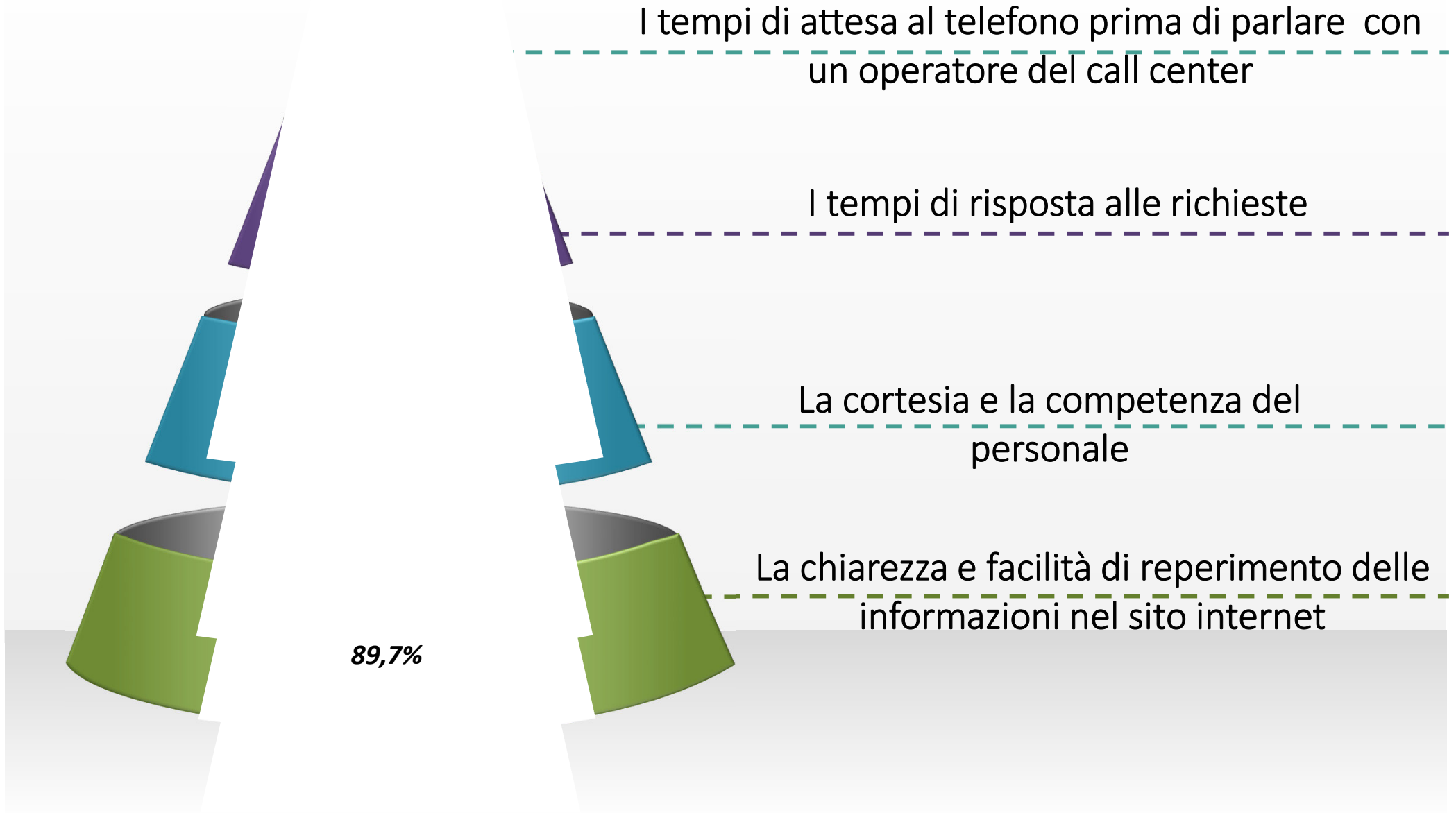
La tempestività nell'attivazione /  
nel subentro / nella voltura

La continuità del servizio Intesa come  
assenza di rotture, guasti e intasamenti

La continuità del servizio di erogazione senza  
interruzioni o cali di pressione



# RELAZIONI COMUNICAZIONE: I 4 ASPETTI PIÙ APPREZZATI



# MAPPA DELLE PRIORITÀ DI INTERVENTO: INTRODUZIONE

a)

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

b)

- 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)

# MAPPA DELLE PRIORITÀ DI INTERVENTO SCHEMATICA

## MANTENERE

- La qualità dell'acqua (odore, sapore, limpidezza)
- La continuità del servizio intesa come assenza di rotture, guasti e intasamenti (fognatura)
- La continuità del servizio di erogazione, senza interruzioni o cali di pressione (servizio idrico)
- La tempestività nell'attivazione / nel subentro / nella voltura

## MIGLIORARE

- La tempestività degli interventi di emergenza
- La facilità nel trovare le informazioni all'interno del sito internet
- I tempi di esecuzione per lavori di allacciamento alla rete
- I tempi di risposta alle richieste

PUNTI DI FORZA

PUNTI DI DEBOLEZZA

## COMUNICARE

- La cortesia e competenza del personale
- La chiarezza e facilità di lettura delle bollette
- La facilità di comprensione dei messaggi e delle informazioni sul servizio fornite agli utenti da Veritas

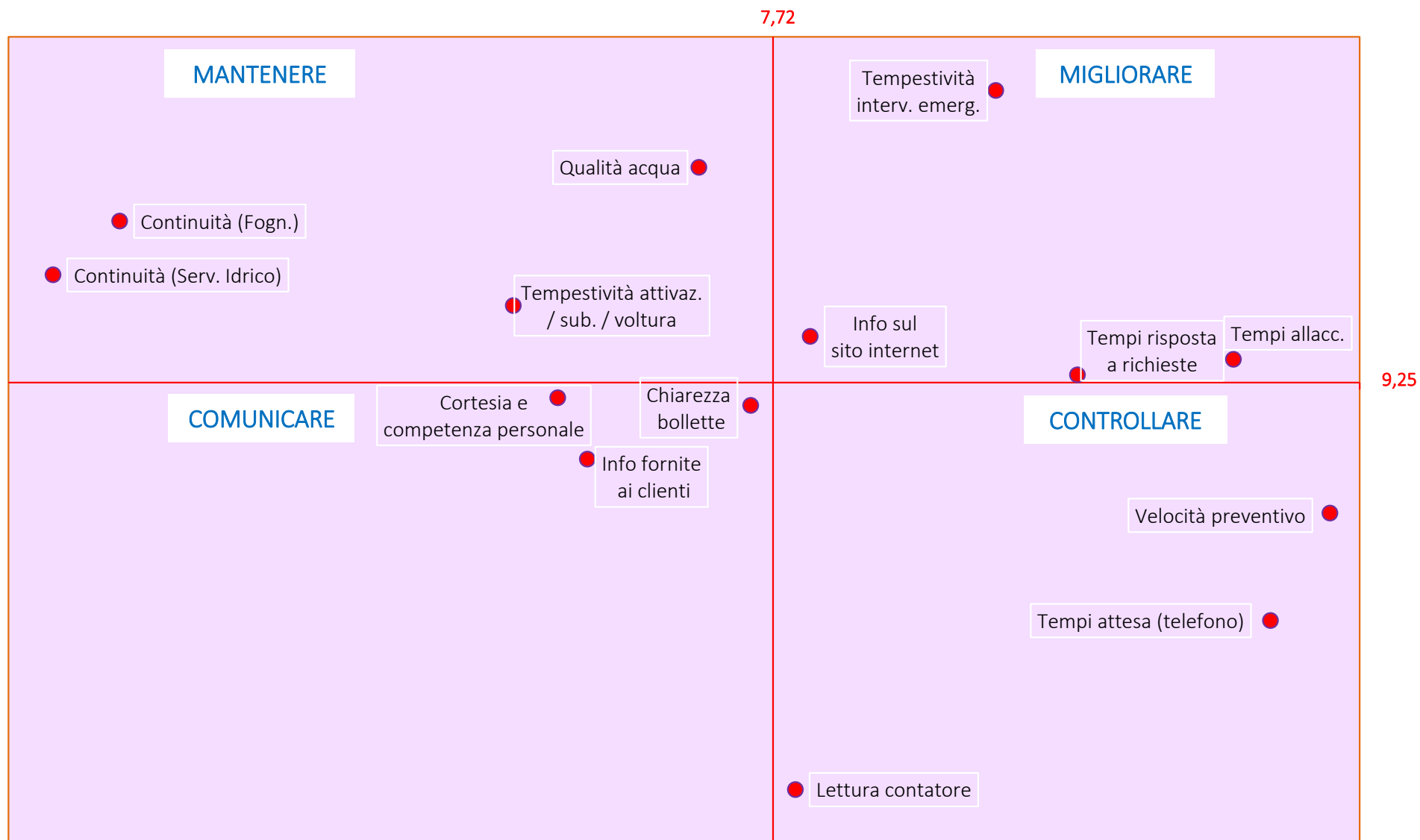
OPPORTUNITÀ

MINACCE

## CONTROLLARE

- La velocità nel formulare un preventivo per lavori di allacciamento alla rete
- I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center
- La frequenza della lettura del contatore

# MAPPA DELLE PRIORITÀ DI INTERVENTO ANALITICA





# UTILIZZO DI ACQUA POTABILE

Parliamo dell'utilizzo dell'acqua potabile. Lei beve l'acqua di rubinetto?

(Domanda posta solo agli utenti domestici)



	Totale	UNITÀ LOCALI TERRITORIALI				
		Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano	Est
Regolarmente	49,2%	65,8%	43,4%	31,6%	44,3%	45,1%
Qualche volta	29,5%	21,5%	32,7%	34,0%	31,9%	31,8%
Mai	21,3%	12,7%	23,9%	34,4%	23,8%	23,1%

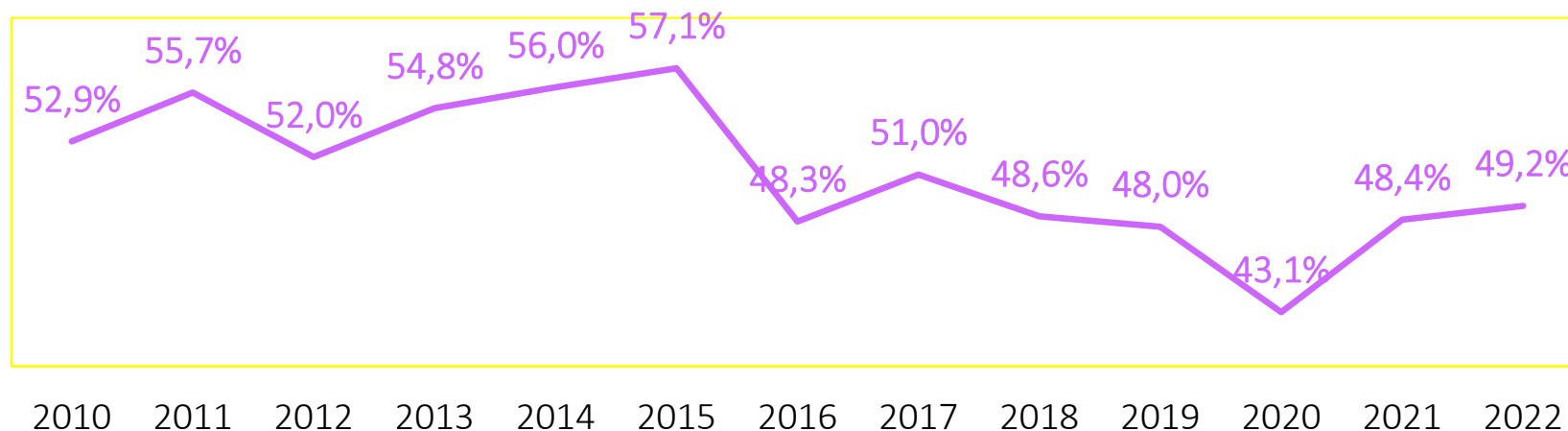


# UTILIZZO DI ACQUA POTABILE

Parliamo dell'utilizzo dell'acqua potabile. Lei beve l'acqua di rubinetto?

(Domanda posta solo agli utenti domestici)

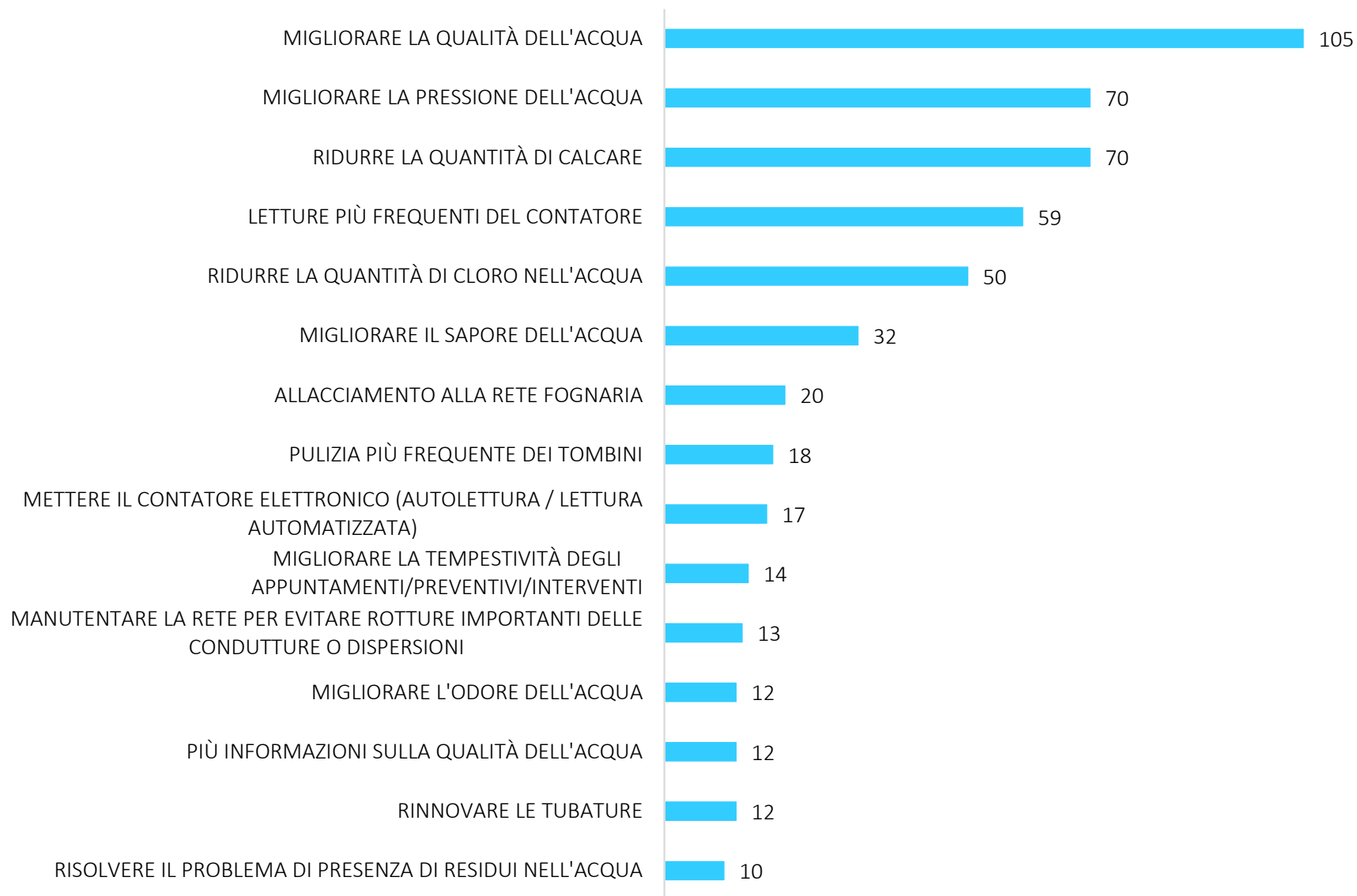
Beve l'acqua regolarmente: andamento nel corso del tempo



	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012
Regolarmente	49,2%	48,4%	43,1%	48,0%	48,6%	51,0%	48,3%	57,1%	56,0%	54,8%	52,0%
Qualche volta	29,5%	30,0%	27,0%	27,9%	27,7%	26,9%	26,4%	26,5%	23,6%	25,8%	27,5%
Mai	21,3%	21,6%	29,9%	24,1%	23,7%	22,1%	25,3%	16,4%	20,4%	19,4%	20,5%

# Verbalizzazioni principali

*Ha suggerimenti da dare a Veritas per migliorare il servizio?*



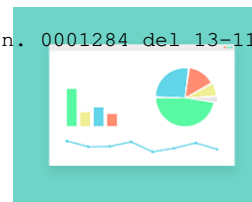


# ANALISI DELLA CUSTOMER SATISFACTION

Presentazione dei  
risultati della rilevazione  
dell'anno 2022

Focus:  
Servizi  
cimiteriali





## IL CAMPIONE

La raccolta delle informazioni è avvenuta nel mese di Settembre 2022 ed è stato intervistato un campione di 451 frequentatori dei cimiteri.

L'intervista è stata condotta con sistema FACE to FACE: i rilevatori hanno intervistato le persone all'ingresso o all'uscita.

L'utilizzo della tecnica di somministrazione FACE to FACE ha permesso di registrare direttamente, nel momento della fruizione del servizio, il giudizio dell'utente fornendo dunque informazioni puntuali e aggiornate sul livello di soddisfazione degli utenti.

Il campione intervistato presenta le seguenti caratteristiche:

Sesso	%
Maschio	39,2
Femmina	60,8

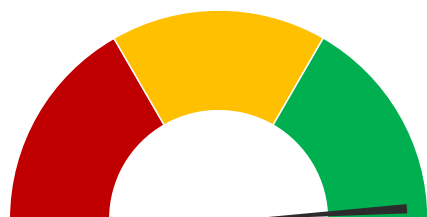
Cimiteri	N
Cimitero di Venezia	200
Cimitero del Lido di Venezia	101
Cimitero di Marghera	150

Classe di età	%
18 – 24 anni	1,1
25 – 34 anni	1,1
35 – 44 anni	6,4
45 – 54 anni	26,8
55 – 64 anni	22,8
Oltre 65 anni	41,7

# DATI DI SINTESI GENERALI



## L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE



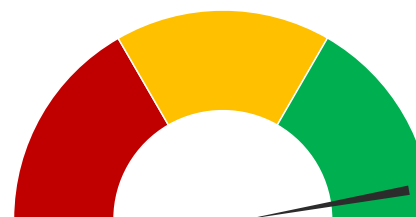
**98,2%**

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

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

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

## L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE



**94,6%**

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

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

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

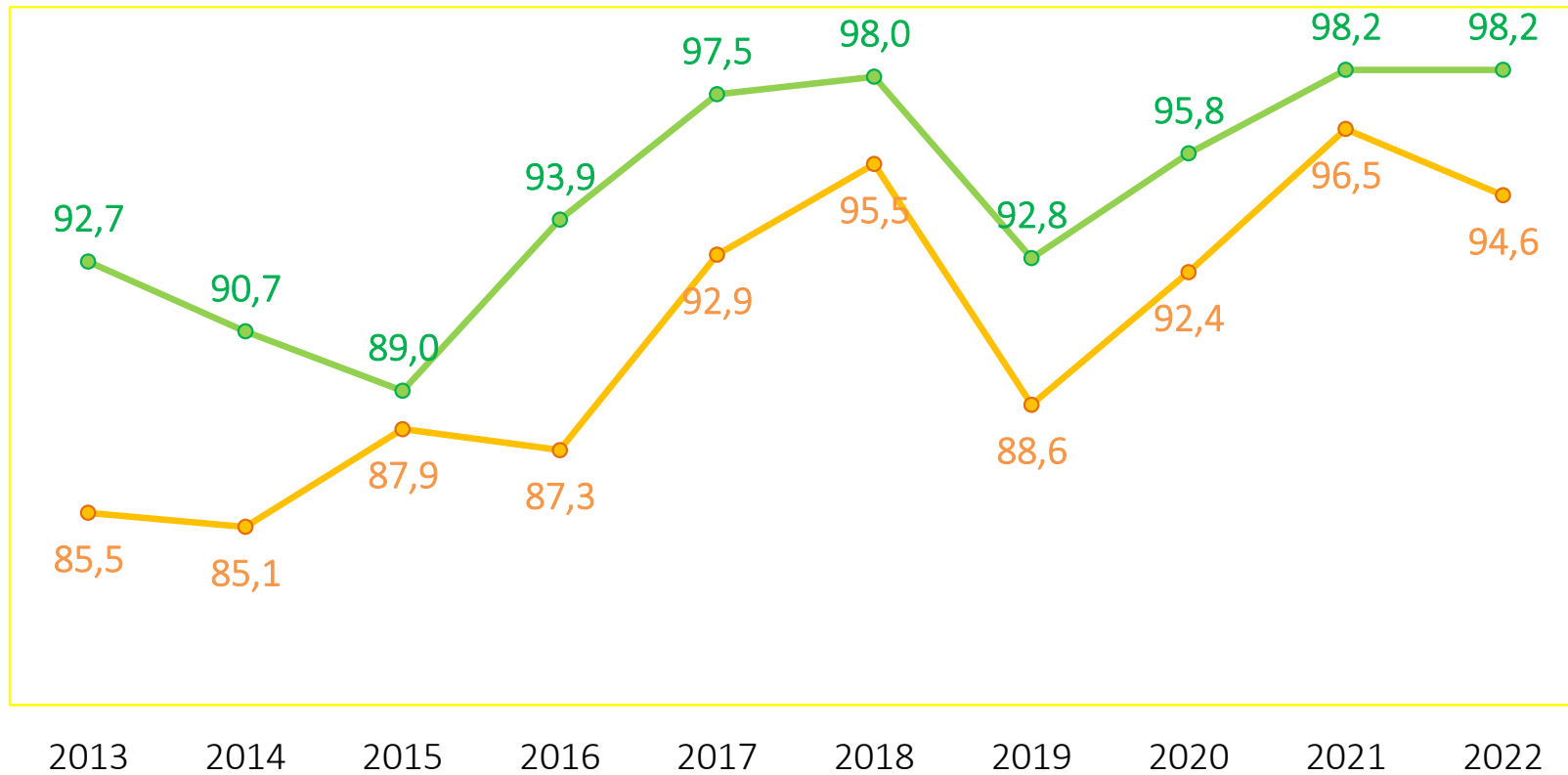
## VALUTAZIONE GENERALE DI VERITAS

## SINTESI DEI FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO



# DATI DI SINTESI GENERALI

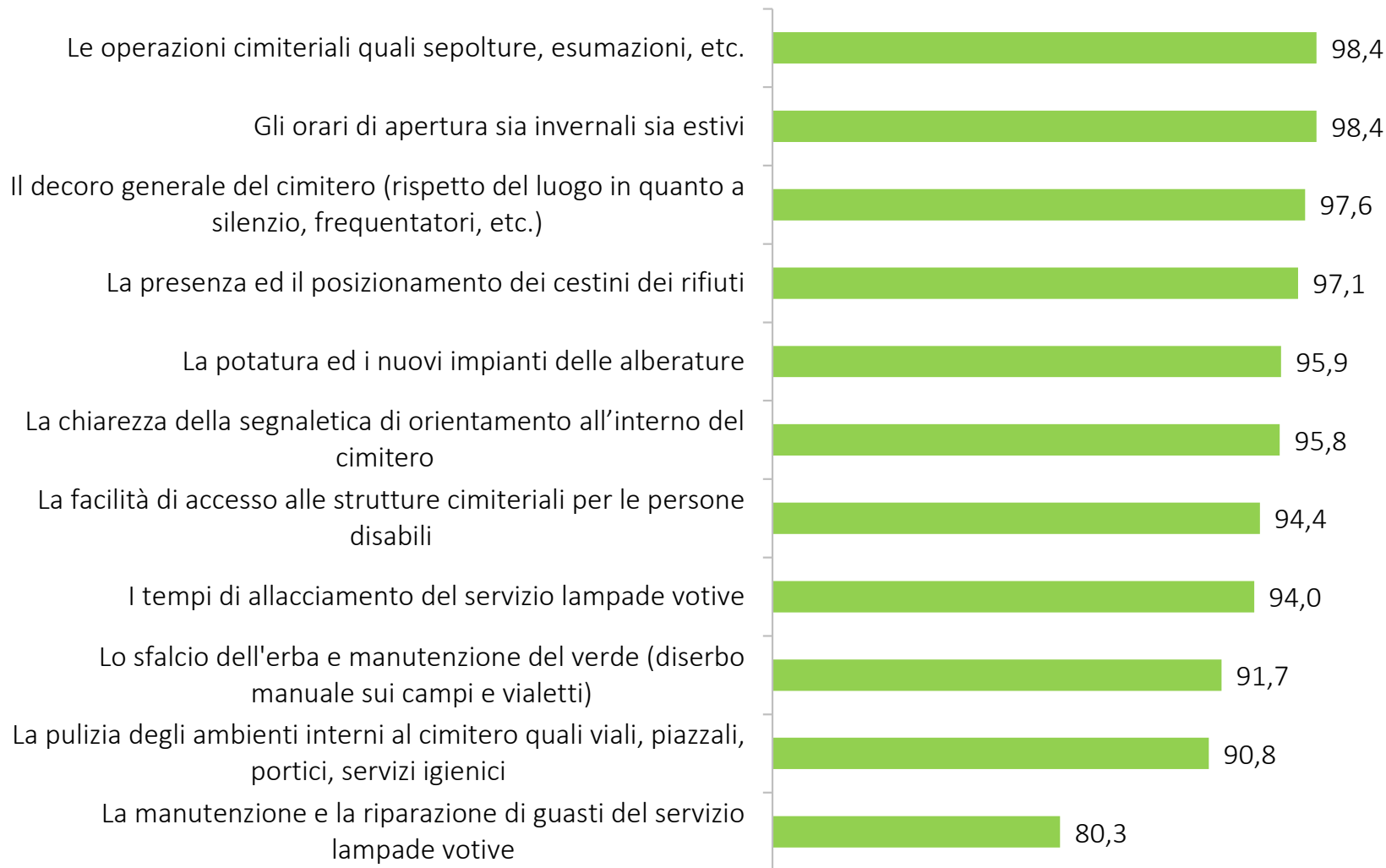
● Indice generale di soddisfazione    ● Indice sintetico di soddisfazione



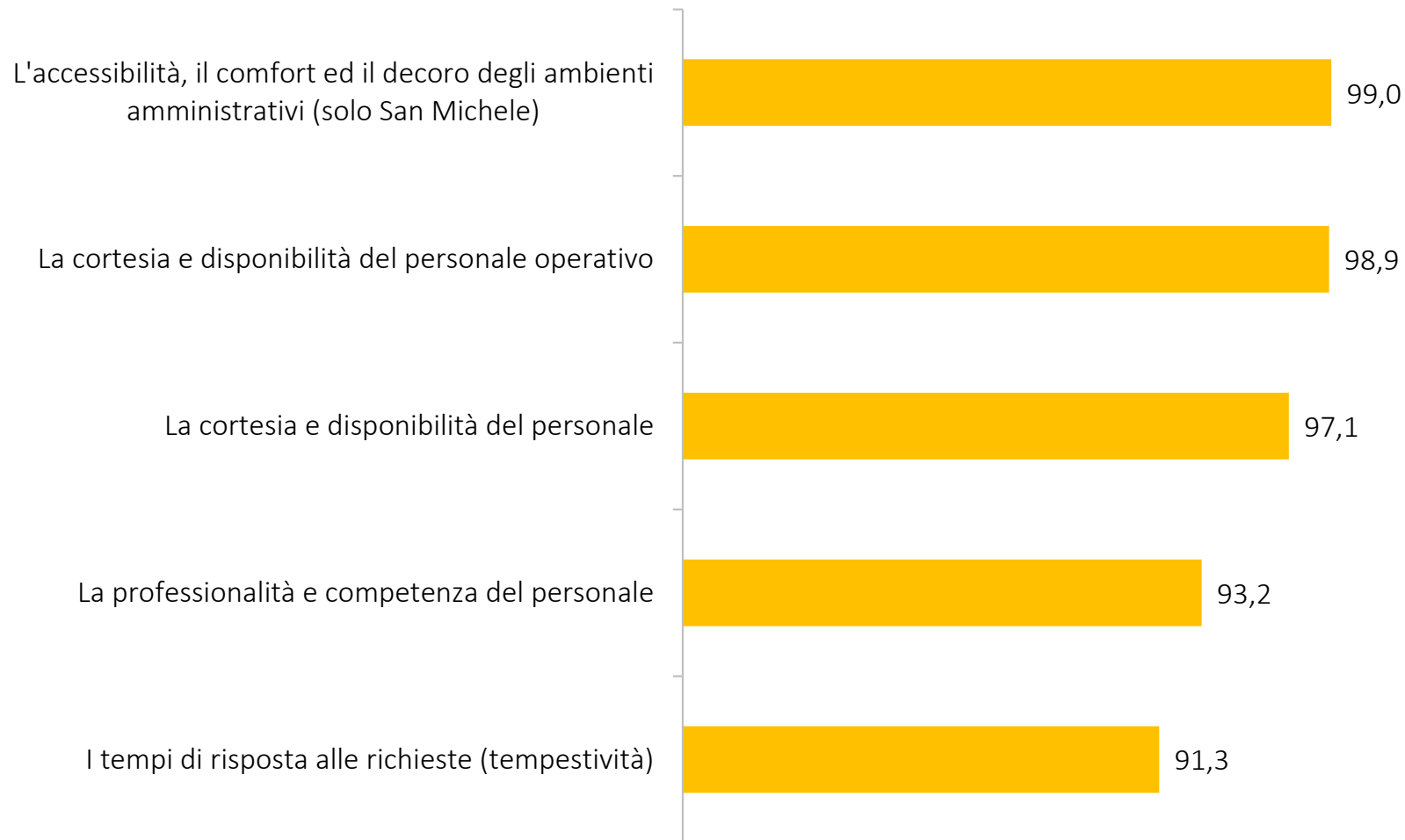
= stabile  
- 1,9



## INDICI DI SODDISFAZIONE: PRODOTTO / SERVIZIO



# INDICI DI SODDISFAZIONE: RELAZIONE / COMUNICAZIONE



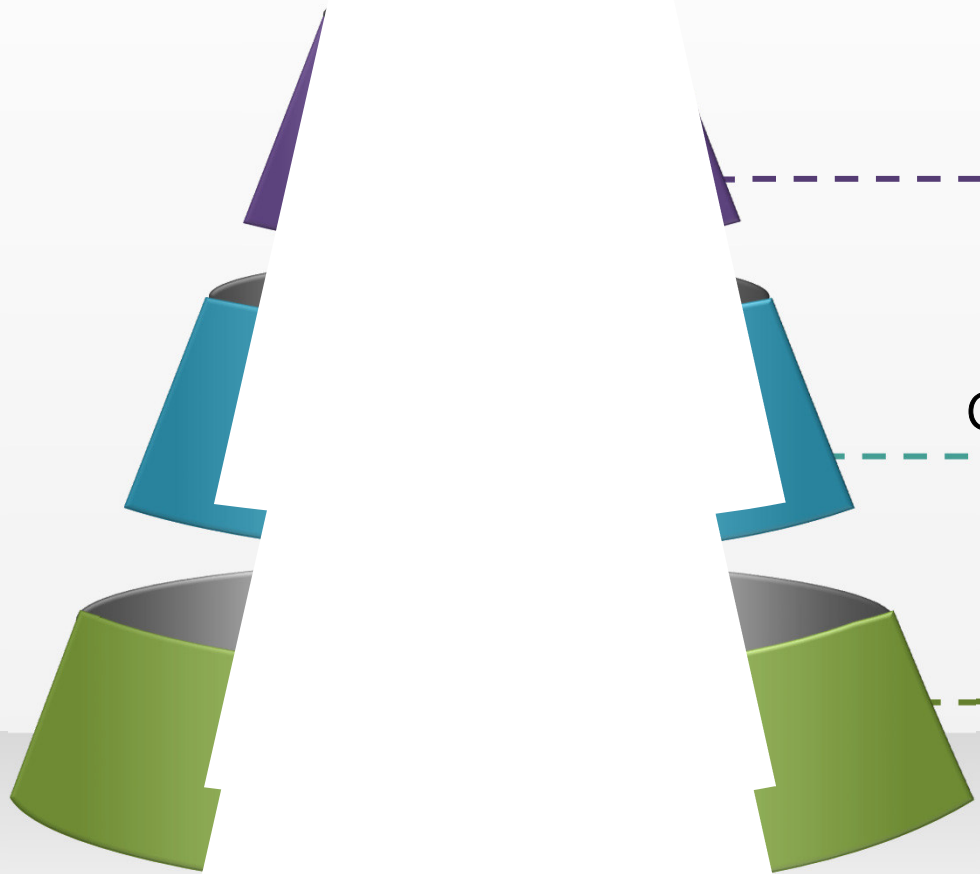
97,1%

La presenza ed il posizionamento dei cestini dei rifiuti

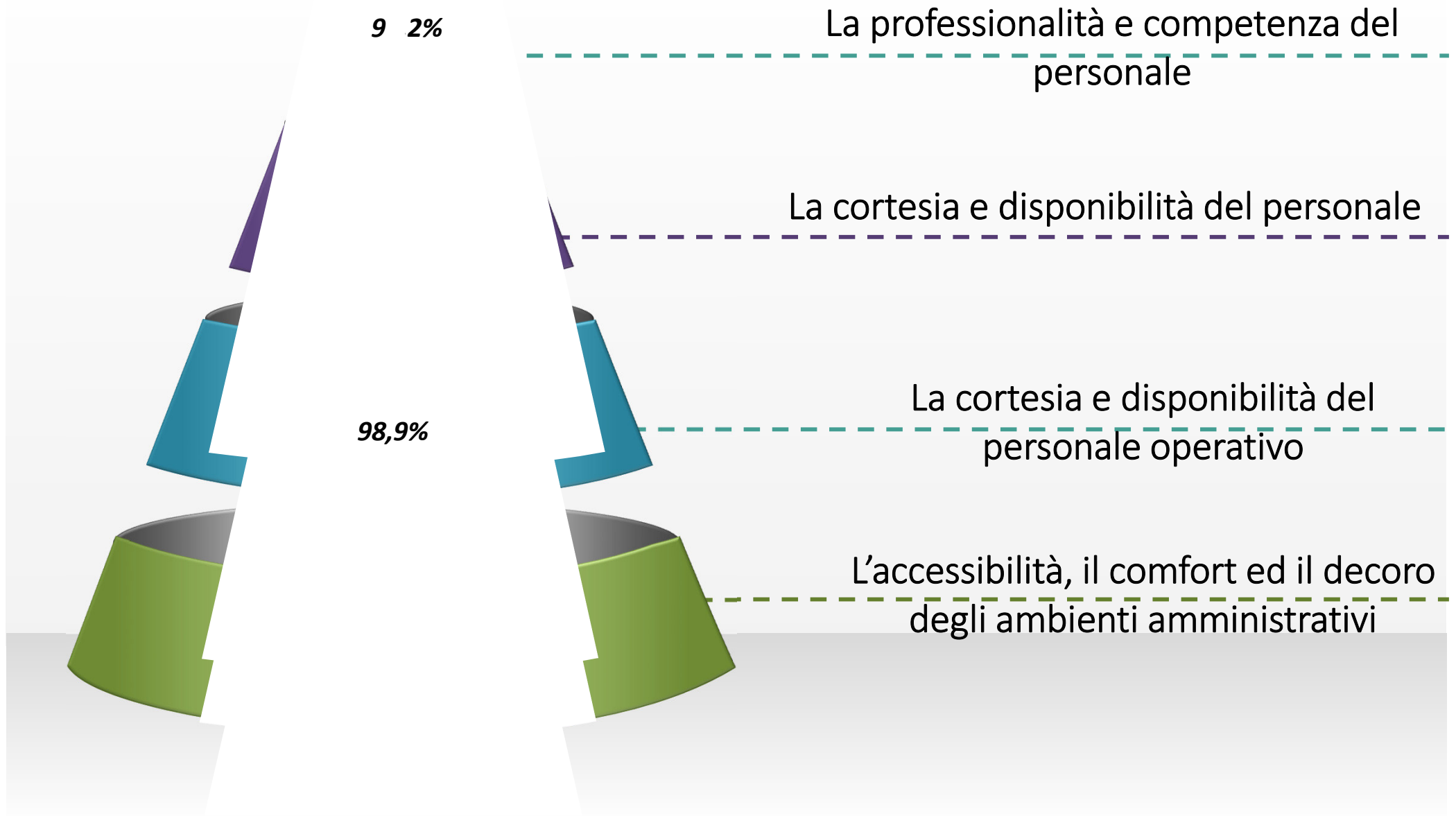
Il decoro generale del cimitero

Gli orari di apertura sia invernali sia estivi

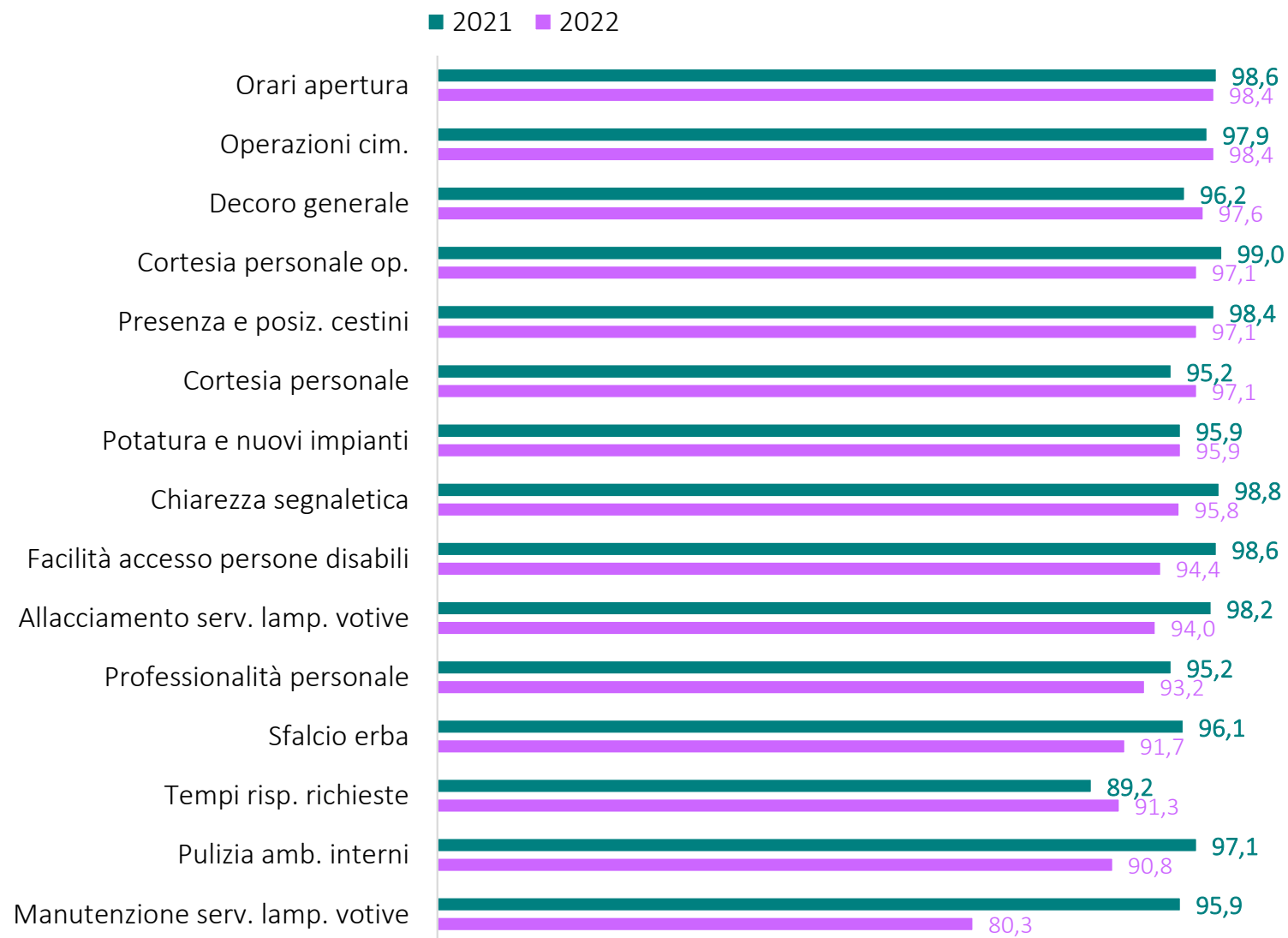
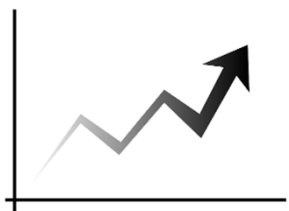
Le operazioni cimiteriali quali sepolture, esumazioni, etc.



# RELAZIONI COMUNICAZIONE: I 4 ASPETTI PIU' APPREZZATI



# INDICE DI SODDISFAZIONE: CONFRONTO TEMPORALE





## INDICE DI SODDISFAZIONE: CONFRONTO TEMPORALE

	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016
La pulizia degli ambienti interni al cimitero quali viali, piazzali, portici, servizi igienici	90,8	97,1	91,7	92,3	94,5	94,0	89,4
La presenza ed il posizionamento dei cestini dei rifiuti	97,1	98,4	94,9	94,4	95,5	97,7	94,0
Lo sfalcio dell'erba e manutenzione del verde (diserbo manuale sui campi e vialetti)	91,7	96,1	84,8	65,1	95,8	88,4	85,9
La potatura ed i nuovi impianti delle alberature	95,9	95,9	90,4	72,7	96,1	79,7	84,1
Il decoro generale del cimitero (rispetto del luogo in quanto a silenzio, frequentatori, etc.)	97,6	96,2	93,2	88,9	91,4	93,7	87,3
Le operazioni cimiteriali quali sepolture, esumazioni etc.	98,4	97,9	95,7	96,5	98,1	93,4	92,4
Gli orari di apertura sia invernali sia estivi	98,4	98,6	97,5	98,2	93,9	99,1	99,3
La chiarezza della segnaletica di orientamento all'interno del cimitero	95,8	98,8	96,4	97,0	95,0	97,1	94,0
La facilità di accesso alle strutture cimiteriali per le persone disabili	94,4	98,6	93,8	93,1	96,5	75,7	81,5
I tempi di allacciamento del servizio lampade votive	94,0	98,2	82,7	89,6	95,5	91,9	75,5
La manutenzione e la riparazione di guasti (servizio lampade votive)	80,3	95,9	66,0	47,2	91,7	90,6	73,0
La cortesia e disponibilità del personale	97,1	95,2	100,0	89,7	97,5	95,6	91,6
La professionalità e competenza del personale	93,2	95,2	95,0	89,6	96,9	96,8	89,0
I tempi di risposta alle richieste (tempestività)	91,3	89,2	89,8	88,0	92,4	95,0	78,6
La cortesia e disponibilità del personale operativo	98,9	99,0	98,3	99,4	97,6	98,7	95,3

# MAPPA DELLE PRIORITÀ DI INTERVENTO: INTRODUZIONE

a)

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

b)

- 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)

# MAPPA DELLE PRIORITÀ DI INTERVENTO SCHEMATICA

## MANTENERE

- La cortesia e disponibilità del personale operativo
- La professionalità e competenza del personale

## MIGLIORARE

- L'accessibilità, il comfort ed il decoro degli ambienti amministrativi (solo San Michele)
- La manutenzione e la riparazione di guasti del servizio lampade votive
- I tempi di risposta alle richieste (tempestività)
- I tempi di allacciamento del servizio lampade votive
- La cortesia e disponibilità del personale

PUNTI DI FORZA

PUNTI DI DEBOLEZZA

## COMUNICARE

- Le operazioni cimiteriali quali sepolture, esumazioni, etc.
- Il decoro generale del cimitero (rispetto del luogo in quanto a silenzio, frequentatori, etc.)
- La potatura ed i nuovi impianti delle alberature
- La presenza ed il posizionamento dei cestini dei rifiuti
- La chiarezza della segnaletica di orientamento all'interno del cimitero
- Gli orari di apertura sia invernali sia estivi

OPPORTUNITÀ

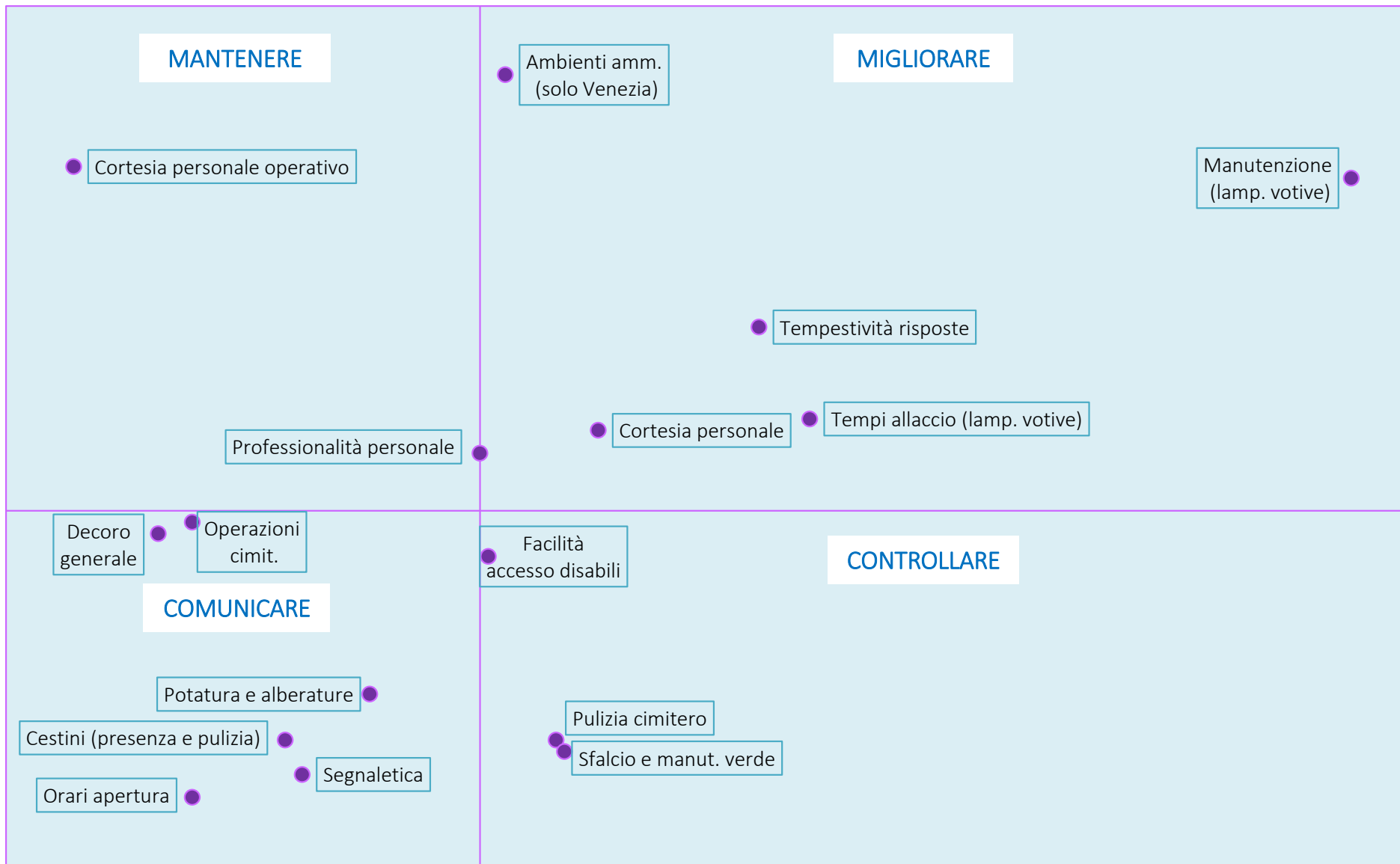
MINACCE

## CONTROLLARE

- La facilità di accesso alle strutture cimiteriali per le persone disabili
- La pulizia degli ambienti interni al cimitero quali viali, piazzali, portici, servizi igienici
- Lo sfalcio dell'erba e manutenzione del verde (diserbo manuale sui campi e vialetti)

# MAPPA DELLE PRIORITÀ DI INTERVENTO ANALITICA

7,99



9,56



## SERVIZIO LAMPADE VOTIVE

*Nel corso dell'ultimo anno ha richiesto l'allacciamento al servizio lampade votive?*



*Nel corso dell'ultimo anno ha contattato Veritas per un guasto al servizio lampade votive?*



Giudizio sugli aspetti relativi al servizio lampade votive	Indice di Soddisfazione	Media di soddisfazione (scala 1-10)
I tempi di allacciamento del servizio lampade votive	94,0	7,60
La manutenzione e la riparazione di guasti del servizio lampade votive	80,3	6,96

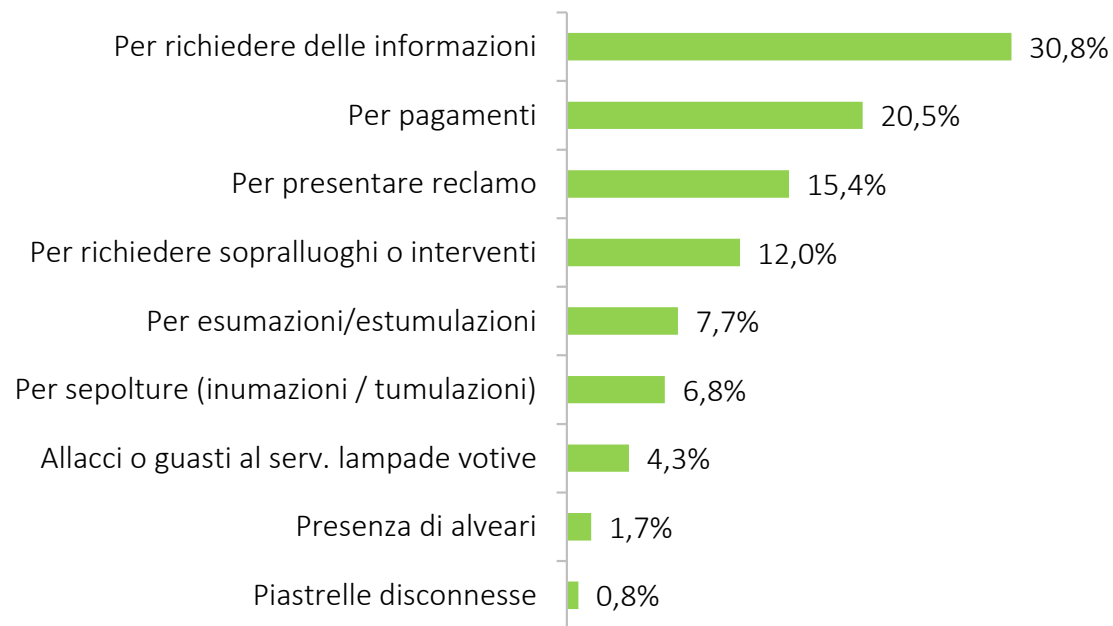


## CONTATTO CON VERITAS

Negli ultimi due anni ha contattato il personale di Veritas per motivi relativi ai servizi cimiteriali?



*Per quali motivi ha contattato gli uffici telefonicamente o di persona?*





2023  
GENNAIO



Quaeris srl  
Piazza Italia, 13/d - 31030 Breda di Piave TV  
Tel 0422 600826 - Fax 0422 600907  
[www.quaeris.it](http://www.quaeris.it) - [info@quaeris.it](mailto:info@quaeris.it)