



**CONTRATTO DI SERVIZIO
PER LA REGOLAZIONE DEL SERVIZIO
DEI RIFIUTI URBANI
NEL BACINO VENEZIA AMBIENTE**

CIG: B2B9D43F30

INDICE

Sommario

INDICE	2
Titolo I DISPOSIZIONI GENERALI	8
Articolo 1 - Definizioni	8
Articolo 2 - Oggetto e finalità	9
Articolo 3 - Regime giuridico per la gestione del Servizio affidato ...	12
Articolo 4 - Perimetro del Servizio affidato	13
Articolo 4 bis - Attività esterne al perimetro del servizio affidato	15
Articolo 4 ter - Modifiche al servizio e procedura di approvazione per l'affidamento di servizi ulteriori	16
Articolo 5 - Durata dell'affidamento	20
Titolo II CORRISPETTIVO DEL GESTORE ED EQUILIBRIO ECONOMICO FINANZIARIO	21
Articolo 6 - Corrispettivo contrattuale	21
Articolo 7 - Aggiornamento del corrispettivo contrattuale	21
Articolo 8 - Piano Economico Finanziario di Affidamento	22
Articolo 9 - Aggiornamento del Piano Economico Finanziario di Affidamento	22
Articolo 10 - Istanza di riequilibrio economico-finanziario	23
Articolo 11 - Misure per il mantenimento dell'equilibrio economico-finanziario	24
Articolo 12 - Procedimento per la determinazione e l'approvazione delle misure di riequilibrio	24
Titolo III QUALITA' E TRASPARENZA DEL SERVIZIO	25
Articolo 13 - Obblighi in materia di qualità e trasparenza	25

Titolo IV ULTERIORI OBBLIGHI TRA LE PARTI	26
Articolo 14 - Ulteriori obblighi dell'Ente territorialmente competente.....	26
Articolo 15 - Ulteriori obblighi del Gestore	27
Articolo 15 bis - Obblighi del Gestore per l'affidamento a terzi.....	30
Titolo V DISCIPLINA DEI CONTROLLI	30
Articolo 16 - Obblighi del Gestore	31
Articolo 17 - Programma di controlli	32
Articolo 18 - Modalità di esecuzione delle attività di controllo.....	33
Titolo VI PENALI E SANZIONI	33
Articolo 19 - Penali	33
Articolo 20 - Sanzioni	35
Articolo 21 - Condizioni di risoluzione	35
Titolo VII CESSAZIONE E SUBENTRO	35
Articolo 22 - Procedura di subentro e corresponsione del valore di rimborso al Gestore uscente	35
Articolo 23 - Trattamento del personale.....	37
Titolo VIII DISPOSIZIONI FINALI.....	37
Articolo 24 - Garanzie	38
Articolo 25 - Assicurazioni	39
Articolo 26 - Modalità di aggiornamento e modifica del Contratto ...	39
Articolo 27 - Allegati	40
Articolo 28 - RegISTRAZIONI e spese	40
Articolo 29 - Referenti del Servizio	41

Tra

Consiglio di Bacino Venezia Ambiente, istituito in forza della Convenzione per la gestione associata del servizio rifiuti ai sensi dell'art. 30 del TUEL, sottoscritta in data 24 novembre 2014 dai rappresentanti dei 45 Comuni partecipanti al bacino territoriale denominato "Venezia" con sede a Venezia, via Forte Marghera 191 – Mestre, P.IVA 90170270277, rappresentata dal Direttore dott.ssa Luisa Tiraoro, nata a Venezia il 01/036/1970, in esecuzione della deliberazione di Assemblea n. 11 del 26.07.2024 (di seguito per brevità denominato anche "**Consiglio di Bacino**" e/o "**Ente territorialmente competente**")

e

Veneziana Energia Risorse Idriche Territorio Ambiente Servizi S.p.A. in breve Veritas S.p.A., con sede legale in Venezia Santa Croce 489, codice fiscale e numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Venezia 03341820276, rappresentata dal Direttore generale di Andrea Giovanni Razzini, nato a Milano il 08.01.1966, giusta deliberazione del Consiglio di Amministrazione del 31 agosto 2023 (di seguito per brevità denominata anche "**Veritas S.p.A.**" o "**Gestore**"),

premesse che:

- Veritas S.p.A., già Vesta S.p.A., è società preposta allo svolgimento dei servizi pubblici locali a rete e non, e in particolare del Servizio idrico integrato e del Servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani, negli ambiti territoriali ottimali di competenza e nel territorio dei Comuni soci, il cui capitale sociale è interamente pubblico, essendo detenuto attualmente da cinquantuno enti locali in esito ai vari processi di aggregazione intercorsi, dalla costituzione a oggi, tra società di servizi pubblici locali, in particolare a rete, e tra le altre, dalla fusione e scissione per incorporazione in Vesta S.p.A. di Acm S.p.A. e del compendio scisso di Asp S.p.A. per atto notarile in data 20 giugno 2007 in attuazione, di volta in volta, delle relative deliberazioni dei Consigli comunali degli enti locali soci, e in ottemperanza alle previsioni normative vigenti di tempo in tempo, succedendo nella gestione dei servizi pubblici locali già affidati alle società partecipanti alle operazioni suddette;
- Veritas S.p.A. è società emittente strumenti finanziari, consistenti in prestiti obbligazionari quotati anche in mercati regolamentati e, in quanto tale, è "ente di interesse pubblico" (EIP) ai sensi dell'art. 16, comma 1, del D.Lgs. 39/2010 e "società quotata" ai sensi dell'art. 2, comma 1, lettera p), del D.Lgs. 175/2016 e alla stessa si applica l'art. 1, comma 5, del medesimo D.Lgs. 175/2016;

- gli Enti locali soci hanno deliberato la partecipazione a Veritas S.p.A. quale società *in house providing*, approvando lo statuto societario e la convenzione intercomunale, sottoscritta ai sensi e per gli effetti dell'art. 30 del d.lgs. 18 agosto 2000, n. 267, per la gestione in forma associata e coordinata di servizi pubblici locali e per l'esercizio, sulla società, di un controllo analogo a quello esercitato sui propri servizi e i relativi patti parasociali;
- il 24 novembre 2014 si è costituito il Consiglio di Bacino, per effetto della sottoscrizione della *"Convenzione per la costituzione e il funzionamento del Consiglio di Bacino afferente il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani nel bacino territoriale Venezia"*, da parte dei rappresentanti di tutti i 44 Comuni dell'area metropolitana di Venezia e del Comune di Mogliano Veneto. Il subentro del Consiglio di Bacino nell'attività e nei rapporti giuridici dell'ATO Venezia Ambiente in liquidazione è stato completato con delibera del Comitato di bacino n. 3 del 27 aprile 2015;
- il 25 maggio 2016, con deliberazione dell'Assemblea di bacino Venezia ambiente n. 3, è stato approvato l'allineamento finale delle scadenze degli affidamenti del servizio di gestione del ciclo integrato rifiuti nei Comuni del bacino alla scadenza unitaria di giugno 2038, già deliberata dal numero ampiamente prevalente dei Comuni stessi (37 su 45) e da deliberare anche per gli altri otto Comuni del bacino per i quali l'affidamento era in scadenza nel 2016, o sarebbe scaduto prima del 2038, nonché per il Comune di Mira. Nel contesto della medesima delibera il Consiglio di Bacino ha stabilito altresì di: "demandare ad una delibera urgente dell'Assemblea, da adottare entro giugno 2016, l'avvio delle procedure di rinnovo dell'affidamento del servizio rifiuti per i Comuni con affidamenti in scadenza entro il 2016 (San Donà di Piave, Quarto d'Altino, Meolo, Cona), con l'obiettivo di pervenire anche per tali Comuni ad un finale allineamento alla scadenza omogenea di Bacino a giugno 2038, mediante un unico nuovo affidamento o, se necessario in base al quadro normativo e tecnico vigente, con due nuovi affidamenti consecutivi; di demandare a successivi provvedimenti, con congruo anticipo rispetto alla scadenza dei rispettivi affidamenti, il rinnovo dell'affidamento del servizio rifiuti negli altri quattro Comuni del Bacino (Venezia nel 2019, Fossalta di Piave nel 2023, Scorzè nel 2025 e Cavarzere nel 2032) alla luce del quadro normativo e tecnico per allora vigente, fermo restando l'obiettivo di pervenire anche per tali Comuni ad un finale allineamento alla scadenza omogenea di Bacino a giugno 2038; di procedere per il Comune di Mira, per il quale la durata dell'affidamento rinnovato nel 2013 è stata demandata dal suo Consiglio Comunale alla definitiva determinazione del Consiglio di Bacino, ad una verifica della coerenza della sua scadenza al 2038 con la durata del

periodo di ammortamento degli investimenti necessari per la sua gestione, fermo restando l'obiettivo di pervenire anche per tale Comune ad un allineamento finale alla scadenza omogenea di Bacino a giugno 2038”;

- con deliberazioni di Assemblea n. 4 del 25 maggio 2016 e n. 15 del 21 dicembre 2016, il Consiglio di Bacino ha successivamente deliberato la prosecuzione tecnica del servizio affidato a Veritas S.p.A. nei Comuni di San Donà di Piave, Quarto d'Altino e Meolo, e con delibere di Assemblea n. 18, 19 e 20 del 27 ottobre 2017 ha disposto l'affidamento diretto a Veritas S.p.A. del servizio rifiuti urbani nei predetti Comuni fino al 31 dicembre 2032, secondo il modello *in house providing*;
- con deliberazione di Assemblea n. 7 del 26 luglio 2018 il Consiglio di Bacino ha approvato la Relazione ex art. 34 del D.L. 179/2012, nonché l'allineamento della scadenza dell'affidamento *in house* a Veritas S.p.A. del servizio rifiuti urbani, nel Comune di Cona, al 2038;
- con deliberazione di Assemblea n. 12 del 15 novembre 2019, il Consiglio di Bacino ha approvato la Relazione ex art. 34 del D.L. 179/2012, con la quale si definisce e si motiva la scelta del modello *in house providing* per l'affidamento a Veritas S.p.A. del servizio rifiuti urbani, nel Comune di Venezia, nonché l'allineamento della scadenza dell'affidamento *in house* a Veritas S.p.A. del servizio rifiuti urbani nel Comune di Venezia al 2038;
- con deliberazione di Assemblea n. 3 del 13 giugno 2023, il Consiglio di Bacino ha deliberato di approvare l'allineamento della scadenza dell'affidamento *in house* a Veritas S.p.A. del servizio rifiuti urbani, nel Comune di Scorzè e nel Comune di Fossalta di Piave, al 26 giugno 2038;
- il 2 luglio 2018 il Consiglio di Bacino ha chiesto l'iscrizione di Veritas S.p.A. nell'elenco Anac degli enti affidanti *in house* di cui all'art. 192 del d.lgs. 18 aprile 2016, n. 50 in riferimento a tutti gli enti facenti parte del Consiglio di Bacino stesso e detta iscrizione è stata disposta da Anac a seguito di approfondita istruttoria, congiunta al servizio idrico integrato affidato a Veritas S.p.A. dal Consiglio di Bacino Laguna di Venezia, con determinazione sottoscritta in data 15 febbraio 2022 per tutti i soci di Veritas S.p.A. in relazione agli affidamenti in regime di *in house providing* a Veritas S.p.A.
- Veritas S.p.A. gestisce dal 2024 il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani nell'ambito territoriale ottimale "Venezia Ambiente", a seguito dell'avvio dell'operazione di integrazione societaria che ha previsto, dal 2024, il fitto di ramo d'azienda della

società controllata ASVO S.p.A con nulla osta del Consiglio di Bacino Venezia Ambiente, approvato con deliberazione di Assemblea di Bacino n. 12 del 25.10.2023;

- con deliberazione 3 agosto 2023 385/2023/R/RIF, l’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente - ARERA (di seguito anche denominata “**Autorità**”) ha approvato lo “*Schema tipo di Contratto di servizio per la regolazione dei rapporti fra enti affidanti e gestori del servizio dei rifiuti urbani*”, prevedendo, altresì, che i contratti di servizio in essere siano resi conformi allo schema tipo di Contratto di servizio e trasmessi all’Autorità dagli Enti territorialmente competenti entro 30 giorni dall’adozione delle pertinenti determinazioni di aggiornamento tariffario biennale 2024-2025, ovvero dal termine stabilito dalla normativa statale di riferimento per l’approvazione della TARI riferita all’anno 2024;
- è pertanto necessario adeguare la disciplina dei rapporti tra le parti afferenti alla gestione del servizio integrato dei rifiuti urbani;

premesse altresì che:

- con deliberazione n. 21 del 19.12.2023 dell’Assemblea di Bacino è stato approvato il “Regolamento Unico di Bacino di gestione associata dei rifiuti urbani” e successivamente recepito dai Comuni del bacino con propria deliberazione consiliare, in attuazione a quanto previsto dalle norme del Piano Regionale Rifiuti aggiornato con DGR n. 988/2022;
- nel medesimo Regolamento Unico vengono individuate competenze e funzioni del Consiglio di Bacino, del Gestore e del Comune (rif. art. 8 del Reg unico) nell’esercizio della gestione associata;
- il Consiglio di Bacino ha la necessità di superare la frammentazione del servizio all’interno del territorio regolato e migliorare il medesimo in termini di efficienza e capacità di raggiungere gli obiettivi regionali, nazionali e comunitari e ha pertanto richiesto al Gestore, con nota prot. 853 del 21.06.2024, di formalizzare all’interno del presente contratto il proprio impegno ad un miglioramento delle condizioni di esecuzione del servizio finalizzato al raggiungimento dei seguenti obiettivi:
 - o Efficientamento del servizio con identificazione di aree di servizio omogenee e conseguente aggregazione dei piani economico finanziari dei vigenti 45 ambiti tariffari e progressivo allineamento delle strutture tariffarie per arrivare, a partire dal 2026, alla validazione di 15 piani economico finanziari, in luogo degli attuali 45;

- Intercomunalità dei centri di raccolta con definizione di regole comuni di accesso, come da allegato B) del Regolamento unico sopracitato, estensione degli orari di apertura per recepire quanto previsto dai CAM e individuazione delle modalità di attribuzione dei costi operativi e di capitale per area territoriale;
- Gestione degli eventi calamitosi con una proposta di solidarietà degli interventi a carico dei comuni del bacino introducendo un Fondo Interventi sul Territorio per affrontare in modo sistematico e finanziare in modo solidaristico questioni di carattere generale e situazioni di emergenza, tenendo conto, altresì, della possibilità di copertura delle agevolazioni riconosciute per eventi eccezionali e calamitosi con una componente perequativa espressa in euro 1,50/utenza per anno, come prevista da Arera a partire dal 2024 con deliberazione n. 387/2023, che potrà essere aggiornata annualmente dall’Autorità in coerenza con le effettive necessità di conguaglio o copertura di eventuali eventi eccezionali e calamitosi;
- Ottimizzazione delle stazioni di travaso e semplificazione procedure di gestione dei rifiuti abbandonati.

Quanto sopra premesso, che forma parte integrante ed essenziale del presente atto unitamente agli allegati, i rapporti tra il Consiglio di Bacino ed il Gestore Veritas S.p.A. per la gestione del servizio dei rifiuti urbani nel territorio dei Comuni del bacino Venezia sono disciplinati dal presente Contratto di servizio (di seguito denominato “**Contratto**”).

Titolo I DISPOSIZIONI GENERALI

Articolo 1 - Definizioni

1. Ai fini dell’applicazione delle disposizioni contenute nel presente Contratto, si applicano le definizioni tratte dalla normativa e dalla regolazione dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito denominata: “Autorità” o “**Arera**”) *ratione temporis* vigente e le seguenti definizioni:
 - **Disciplinari tecnici** sono i documenti contenenti, per ogni Comune, le specifiche operative e le prescrizioni tecniche per l’erogazione del Servizio affidato;
 - **Parti** sono il Consiglio di Bacino Venezia Ambiente (Ente territorialmente competente) e Veritas S.p.A. (in quanto gestore del servizio affidato, come

infra descritto e definito) che sottoscrivono il presente Contratto;

- **Servizio affidato** è il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani nell'ambito territoriale ottimale "Venezia Ambiente", ovvero le singole attività che lo compongono, affidati al Gestore ai sensi della normativa pro tempore vigente come specificato nell'art. 4 del presente Contratto.

Articolo 2 - Oggetto e finalità

1. Con il presente Contratto le Parti si impegnano, per la durata dell'affidamento, a svolgere le attività necessarie ad assicurare l'assolvimento degli obblighi di servizio pubblico, nonché l'equilibrio economico-finanziario della gestione secondo criteri di efficienza, promuovendo il progressivo miglioramento dello stato delle infrastrutture e della qualità delle prestazioni erogate agli utenti, in attuazione della normativa vigente.
2. I Disciplinari tecnici contenenti le specifiche operative e le prescrizioni tecniche per l'erogazione del Servizio affidato, sono sottoscritti dalle Parti entro il 31 dicembre 2024, sulla base dello schema tipo allegato al presente atto (**All. 7**). Nelle more dell'approvazione valgono gli standard di servizio vigenti alla data di stipula del presente contratto, come da documentazione allegata al precedente contratto di servizio e/o da documentazione presente sul sito del gestore relativamente a ciascuna amministrazione comunale (es: calendari, orari di apertura centri di raccolta, orari sportello, call center, calendari con frequenze raccolta, ecc.).
3. Per il raggiungimento della finalità di cui al precedente comma, il Consiglio di Bacino Venezia Ambiente si impegna a ottemperare agli obblighi previsti dal presente Contratto, tra cui:
 - a) adottare procedure partecipate che, con il coinvolgimento dei soggetti interessati, permettano di identificare in modo trasparente le priorità d'intervento e gli obiettivi di qualità, verificandone la sostenibilità economico-finanziaria e tecnica;
 - b) approvare gli atti di propria competenza sulla base di istruttorie appropriate, per mantenere il necessario grado di affidabilità, chiarezza, coerenza e trasparenza del Contratto;
 - c) adottare le misure necessarie a favorire il superamento dell'eventuale situazione di disequilibrio economico-finanziario.
4. Per il raggiungimento della finalità di cui al comma 2.1, il Gestore si impegna a

ottemperare agli obblighi previsti dal presente Contratto, tra cui:

- d) garantire la gestione del Servizio affidato, a fronte del quale percepisce il corrispettivo di cui al successivo Articolo 6, in condizioni di efficienza, efficacia ed economicità, promuovendo il miglioramento delle prestazioni erogate, secondo le priorità stabilite dall'Ente territorialmente competente in attuazione della normativa vigente;
 - e) realizzare gli obiettivi previsti dall'Ente territorialmente competente indicati al comma 5 (anche in coerenza con gli obiettivi stabiliti dagli atti di programmazione sovraordinati di riferimento) e tutte le attività necessarie a garantire adeguati livelli di qualità agli utenti;
 - f) intervenire nell'ambito delle procedure partecipate di cui al comma 2.2, lettera a), del presente Contratto, fornendo all'Ente territorialmente competente tutte le informazioni e i dati necessari alle attività di validazione richieste dalla regolazione pro tempore vigente, anche ai fini dell'aggiornamento dei documenti di pianificazione;
 - g) adottare tutte le azioni necessarie a mantenere un adeguato grado di affidabilità, chiarezza, coerenza e trasparenza del Contratto.
5. Il Consiglio di Bacino ha condiviso con il Gestore nell'ambito del presente affidamento il conseguimento dei seguenti obiettivi che il Gestore si impegna a raggiungere, con indicazione delle relative tempistiche:

OBIETTIVI BACINO	TEMPI DI REALIZZAZIONE
Efficientamento del servizio con identificazione di aree di servizio omogenee e conseguente aggregazione dei piani economico finanziari dei vigenti 45 ambiti tariffari e progressivo allineamento delle strutture tariffarie entro la prima predisposizione tariffaria utile successiva al periodo regolatorio in corso alla stipula del presente contratto;	Dall'1-1-2026
Intercomunalità dei centri di raccolta; entro il 31.12.2024. L'attribuzione dei costi tra i diversi territori avviene in funzione e a	Dall'1-1-2025

partire dal numero di accessi ascrivibili a quel territorio in proporzione al totale degli accessi. Eventuali regole circa le modalità di gestione dell'intercomunalità potranno essere disciplinate in apposito atto definito tra le Parti.	
Gestione degli eventi calamitosi con una proposta di solidarietà degli interventi; vedi art. 4 ter comma 9	Dall'1-1-2025
Semplificazione procedure di gestione dei rifiuti abbandonati.	Dall'1-1-2026
Ottimizzazione delle stazioni di travaso	Dall'1-1-2027

6. ELENCO SUBPEF

L'obiettivo di arrivare a 15 piani finanziari dal 2026 in luogo degli attuali 45 è stato condiviso con il gestore e così articolato:

Aree subpef (15)	Comuni	Importo Pef 2024 (o ultimo approvato)
Venezia	Venezia	98.590.259
Chioggia	Chioggia	14.086.907
Jesolo	Jesolo	11.482.715
Cavallino Treporti	Cavallino Treporti	5.666.801
Eraclea	Eraclea	2.715.792
Caorle	Caorle	7.797.169
San Michele al Tagliamento	San Michele al Tagliamento	7.559.056

Sistema stradale	Martellago, Mirano, Noale, Spinea, Santa Maria di Sala, Scorzè (6)	17.127.805
Sistema porta a porta spinto	Campagna Lupia, Campolongo Maggiore, Camponogara, Cona, Dolo, Fiesso D'Artico, Fossalta di Piave, Fossò, Marcon, Meolo, Mira, Quarto D'Altino, Salzano, Stra, Vigonovo (15)	27.168.162
Sistema porta a porta VPL	Musile di Piave, Ceggia, Noventa di Piave, Torre di Mosto (4)	3.517.642
Sistema misto	Annone Veneto, Cinto Caomaggiore, Concordia Sagittaria, Fossalta di Portogruaro, Gruaro, Portogruaro, Pramaggiore, San Stino di Livenza, Teglio Veneto (9)	9.496.427
Altri comuni da adeguare	Cavarzere, Mogliano Veneto, Pianiga, San Donà di Piave	15.448.514
Totale Entrate tariffarie di Bacino Veritas S.p.A. 2024	45 comuni bacino Venezia	220.657.247

Articolo 3 - Regime giuridico per la gestione del Servizio affidato

1. Il Gestore provvede all'esercizio del Servizio affidato secondo il modello di affidamento a società *in house providing*, in adempimento alle deliberazioni dell'Ente territorialmente competente richiamate in premessa, nelle quali sono riportati i motivi della scelta della

forma di gestione e le valutazioni effettuate in conformità alla normativa pro tempore vigente.

Articolo 4 - Perimetro del Servizio affidato

1. Il Servizio affidato al Gestore di cui al presente Contratto è costituito dalle seguenti attività svolte con le modalità, frequenze e limiti territoriali indicati nei Disciplinari Tecnici e nel Regolamento unico di igiene urbana:
 - a) raccolta e trasporto di rifiuti urbani, comprensivi sia delle frazioni differenziate che del secco non riciclabile - SNR (o Rifiuto Urbano Residuo - RUR), sia stradale che porta a porta, che misto, anche tramite Ecomobile (Ecofurgone, Ecocamper, Ecomobile potenziato, Ecocentro mobile, Ecobarca o attrezzature analoghe);
 - b) servizi (manuali e/o meccanizzati) di spazzamento (anche di mantenimento) e lavaggio delle strade, delle piazze e delle aree pubbliche o ad uso pubblico, lavaggio di decoro, lavaggio e manutenzione Isole Ecologiche e contenitori, nonché l'asporto dei rifiuti abbandonati, del rifiuto spiaggiato, l'asporto di rifiuti urbani (su piano campagna) in esito alla pulizia delle rive fluviali e lacuali e dei canali svolto anche da soggetti diversi dal Gestore, rimozione alghe da rive di canali di competenza comunale, ove affidato dal Comune, la raccolta stagionale delle foglie su aree pavimentate, posizionamento e svuotamento dei cestini posizionati su aree pubbliche per il deposito di modiche quantità di rifiuto;
 - c) trasporto, eventuale trasferimento e avvio a recupero e smaltimento dei rifiuti urbani raccolti, fino al conferimento degli stessi agli impianti autorizzati presso i quali si svolgono le attività di trattamento;
 - d) gestione e manutenzione ordinaria e, se incaricato dal Comune, quella straordinaria del/i centro/i di raccolta comunale/i (CDR);
 - e) ritiro di rifiuti urbani voluminosi a domicilio (es. ingombranti, rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche -RAEE- non professionali di grandi dimensioni, rifiuto verde);
 - f) bollettazione e riscossione (ordinaria e eventuale coattiva) della tariffa e gestione del rapporto con l'utenza, con le modalità indicate nella Carta della Qualità del servizio pro tempore vigente (es. apertura, variazione e cessazione

utenze, segnalazioni, reclami, richieste informazioni) di cui il Gestore è affidatario *ex lege* per i comuni in tariffa a corrispettivo e, per precipua scelta effettuata dal comune, per quelli in Tributo;

2. Rientrano inoltre nel perimetro di affidamento anche i seguenti ulteriori servizi, attivati su richiesta del singolo Comune e con costi da ricomprendere nelle componenti tariffarie del MTR:

a) campagne informative e attività di formazione all'utenza;

b) servizio ispettori ambientali;

c) progettazione e realizzazione dei centri di raccolta realizzati ed attivati nel territorio del bacino.

3. L'esercizio del Servizio affidato si svolge nei seguenti Comuni:

a) Nel territorio della Città Metropolitana di Venezia: Annone Veneto - Campagna Lupia - Campolongo Maggiore - Camponogara - Caorle - Cavallino Treporti - Cavarzere - Ceggia - Chioggia - Cinto Caomaggiore - Cona - Concordia Sagittaria - Dolo - Eraclea - Fiesso d'Artico - Fossalta di Piave - Fossalta di Portogruaro - Fossò - Gruaro - Jesolo - Marcon - Martellago - Meolo - Mira - Mirano - Musile di Piave - Noale - Noventa di Piave - Pianiga - Portogruaro - Pramaggiore - Quarto d'Altino - Salzano - San Donà di Piave - San Michele al Tagliamento - Santa Maria di Sala - San Stino di Livenza - Scorzè - Spinea - Stra - Teglio Veneto - Torre di Mosto - Venezia - Vigonovo.

b) Nel territorio della Provincia di Treviso: Mogliano Veneto.

4. Il Gestore svolge i seguenti SERVIZI ULTERIORI:

a) gestione post-operativa delle discariche;

b) SERVIZI PERSONALIZZATI PREDEFINITI (CALENDARIZZATI) su adesione dell'utente e SENZA COSTI AGGIUNTIVI per l'utente rispetto alla componente tariffaria. Tali servizi hanno uno specifico standard di frequenza e modalità di raccolta (tipologia contenitori e regole di esposizione). Rientrano in tale fattispecie anche eventuali personalizzazioni ritenute dal Gestore necessarie per il buon funzionamento del servizio, che saranno dallo stesso concordate con gli utenti interessati.

c) SERVIZI PERSONALIZZATI DEDICATI, di raccolta A PAGAMENTO per l'utente richiedente (escluso il costo dell'avvio a trattamento) che sono al di fuori di

qualsivoglia standard o predefinizione del Gestore, pur essendo da quest'ultimo eseguibili (esempio eventuali contenitori di misura non standard: cassoni scarrabili, press container e simili comunque forniti dal Gestore o frequenze maggiori di svuotamento o volumetrie aggiuntive dei contenitori).

d) SERVIZI ACCESSORI da pagarsi A CORRISPETTIVO dagli utenti, approvati dal Consiglio di Bacino. Rientra, ad esempio, in questa casistica il tariffario per le attrezzature individuali adibite alla raccolta (es. contenitori o dispositivi per l'apertura dei contenitori).

5. Al Gestore sono altresì affidati ALTRI SERVIZI, per raccolta e trattamento di particolari tipologie di rifiuti urbani, che sono AL DI FUORI DEL PERIMETRO REGOLATO (i cui costi sono coperti da corrispettivi a carico degli utenti ma con tariffario definito dal Consiglio di Bacino e parziale contribuzione ai costi di quest'ultimo). Rientra in tale fattispecie il servizio di:

- microraccolta amianto da civili abitazioni e relative pertinenze per la rimozione e lo smaltimento di modeste quantità di Materiali Contenenenti Amianto (MCA).

6. Le Parti danno atto delle seguenti variazioni programmate del perimetro dal 2024, di cui alcune già in atto:

- servizio asporto rifiuti voluminosi intercomunale;
- ottimizzazione del servizio raccolta indumenti;
- sperimentazione della raccolta del rifiuto organico mediante contenitore stazionario dotato di dispositivi di controllo del conferimento con chiavetta;
- modifica della frequenza del servizio di raccolta porta e porta introducendo il servizio on demand.

7. Le Parti danno atto che le ulteriori variazioni del perimetro nel corso del periodo di affidamento devono essere determinate come meglio dettagliato all'art 4 ter del presente Contratto.

Articolo 4 bis - Attività esterne al perimetro del servizio affidato

1. Sono da considerarsi attività esterne al perimetro regolato dall'Autorità per quanto concerne i rifiuti e non soggetti alle regole Arera (che possono essere, quindi, affidate al Gestore dal Comune nel rispetto delle regole del Codice dei Contratti Pubblici e/o

comunque delle regole di settore e saranno disciplinate con atti separati):

- raccolta, trasporto e smaltimento amianto da utenze domestiche (diversa dalla micro raccolta amianto di cui all'articolo precedente);
 - manutenzione (intesa anche la pulizia) di fontane, monumenti pubblici e simili;
 - derattizzazione;
 - disinfestazione zanzare;
 - spazzamento e sgombero della neve;
 - cancellazione scritte vandaliche;
 - defissione di manifesti abusivi;
 - gestione dei servizi igienici pubblici;
 - gestione del verde pubblico e asporto di verde pubblico (rami e/o tronchi o sfalci) giacenti su strade o aree pubbliche o ad uso pubblico;
 - pulizia non superficiale di caditoie e griglie stradali;
 - lavaggio delle pavimentazioni e dei loggiati a uso pubblico;
 - lavaggio e pulizia guano;
 - rimozione di carogne animali in suolo pubblico;
 - ogni altra attività non inclusa nel perimetro come definito all'art. 4.
2. Si considerano, altresì, al di fuori del perimetro regolato i servizi, svolti da Veritas su richiesta dell'utente (previo preventivo e stipula contratto), afferenti alla raccolta e avvio a trattamento di **rifiuti speciali o urbani particolari** (ad es. guaina catramata, cartongesso e lana di roccia da utenze domestiche);
3. Sono escluse dall'affidamento tutte le attività e i servizi non espressamente indicati nel presente Contratto e negli allegati allo stesso periodicamente aggiornati.

Articolo 4 ter - Modifiche al servizio e procedura di approvazione per l'affidamento di servizi ulteriori

1. Il Gestore nello svolgimento del Servizio affidato dovrà attenersi al rispetto degli standard contenuti nei Disciplinari tecnici, allegati al presente Contratto, che vengono aggiornati nel caso siano approvate modifiche sostanziali al Servizio affidato.

2. Su richiesta del Consiglio di Bacino e/o del singolo Comune o di più comuni associati, possono essere apportate modifiche sostanziali e modifiche non sostanziali al servizio. Le sole modifiche sostanziali comportano una variazione dello standard che obbligatoriamente determina un aggiornamento del Disciplinare tecnico.
3. Con riferimento alle **modifiche sostanziali**, le Parti concordano che si intendono tali quelle che comportano modifiche strutturali alle modalità di organizzazione dei servizi con carattere di continuità, anche con riferimento agli anni successivi. Tali modifiche incidono sui livelli prestazionali previsti nei Disciplinari tecnici, quindi negli standard e frequenze e conseguentemente nei costi del servizio e nel Piano finanziario di affidamento. A titolo esemplificativo e non esaustivo sono da individuarsi nelle seguenti casistiche: modifica della modalità di gestione del servizio misto/porta a porta/stradale, nuovi centri di raccolta, ottimizzazione del servizio con investimenti con effetti pluriennali, passaggio a tariffazione puntuale Tarip. Sono considerate modifiche sostanziali anche quelle che, seppur non incidano sugli standard degli anni successivi, superano i limiti di cui al comma 6.
4. In caso siano formalmente richieste modifiche sostanziali al Servizio affidato, purché siano coerenti con la programmazione di Bacino, il Gestore redige un progetto di modifica evidenziandone i relativi costi e l'impatto sull'equilibrio economico-finanziario della gestione. Tale progetto/proposta è sottoposto a valutazione, sia da parte del Consiglio di Bacino che del Comune interessato.
5. Il Consiglio di Bacino e il Comune interessato valutano il progetto di modifica sostanziale e, in caso di valutazione positiva e di congruità tecnica ed economica, il progetto verrà autorizzato dal Consiglio di Bacino e dal Comune, compatibilmente con il mantenimento dell'equilibrio economico- finanziario della gestione.
6. Nel caso sia necessaria una modifica **non sostanziale** e ordinaria, ossia che non comporti variazioni dello standard per gli anni successivi (trattasi di modifiche del servizio di piccola entità come ad esempio: lo spostamento di un cassonetto, lo spazzamento di una strada al posto di un'altra, un servizio extra ed una tantum, uno spazzamento extra ottimizzando al contempo lo spazzamento delle vie limitrofe e pertanto non incidente nella gestione complessiva dei servizi, ecc.) il Comune, mediante il Referente del Servizio individuato dal Comune interessato, come definito nell'art. 29 del presente Contratto richiede al Gestore un preventivo per la modifica del servizio, unitamente ad eventuali proposte di modifica rispetto alla richiesta presentata dal Comune stesso, da presentare entro 30 gg dalla richiesta originaria.

7. Quando la **modifica non** sia **sostanziale**, si può procedere senza previa consultazione del Consiglio di Bacino, se il preventivo di spesa non supera l'importo sottoindicato (costi considerati al netto dell'IVA). Il Gestore sarà tenuto ad adottare la variazione di servizio richiesta, previa autorizzazione del preventivo inviato al Referente comunale del Servizio.

Tabella limite inferiore per modifiche sostanziali

(A decorrere dalla data di stipula del contratto gli importi si riferiscono già ai subpiani finanziari di bacino)

Aree subpef (15)	Comuni	Importo Pef 2024 (o ultimo approvato)	Importo modifica sostanziale sul PEF
Venezia	Venezia	98.590.259	oltre 300 mila euro
Chioggia	Chioggia	14.086.907	oltre 150 mila euro
Jesolo	Jesolo	11.482.715	oltre 150 mila euro
Cavallino Treporti	Cavallino Treporti	5.666.801	oltre 150 mila euro
Eraclea	Eraclea	2.715.792	oltre 150 mila euro
Caorle	Caorle	7.797.169	oltre 150 mila euro
San Michele al Tagliamento	San Michele al Tagliamento	7.559.056	oltre 150 mila euro
Sistema stradale	Martellago, Mirano, Noale, Spinea, Santa Maria di Sala, Scorzè (6)	17.127.805	oltre 150 mila euro
Sistema porta a porta spinto	Campagna Lupia, Campolongo Maggiore, ecc ecc (15)	27.168.162	oltre 150 mila euro

Sistema porta a porta VPL	Musile di Piave, Ceggia, Noventa di Piave, Torre di Mosto (4)	3.517.642	oltre150 mila euro
Sistema misto	Annone Veneto, Cinto Caomaggiore, Concordia Sagittaria, Fossalta di Portogruaro, Gruaro, Portogruaro, Pramaggiore, San Stino di Livenza, Teglio Veneto (9)	9.496.427	oltre150 mila euro
Altri comuni da adeguare	Cavarzere, Mogliano Veneto, Pianiga, San Donà di Piave	15.448.514	oltre150 mila euro

8. Per le modifiche di servizio che comportino costi in diminuzione il gestore dovrà indicare rispettivamente l'aggiornamento dei servizi programmati e i costi come modificati dall'intervento richiesto.
9. Il Comune, mediante il Referente del Servizio, in deroga a quanto stabilito nel comma precedente e salvo quanto disciplinato per le fattispecie di pronto intervento nella Carta della Qualità del Servizio, può richiedere al gestore una **modifica urgente** sul territorio, consistente in una modifica che non comporta variazioni dello standard per gli anni successivi e si caratterizza per assoluta improrogabilità derivante da situazioni eccezionali, imprevedibili, urgenti, non ricorrenti, né frequenti, comunque motivandone le ragioni (es: aumento temporaneo delle aree/frequenze di spazzamento o raccolta per eventi sul territorio). Rientrano in questa casistica anche le modifiche del servizio per **eventi calamitosi** nei quali è necessario che la gestione del servizio tra comuni del bacino sia di tipo solidaristico. Il gestore deve intendersi autorizzato a dare priorità alle richieste urgenti effettuate da parte di uno o più comuni colpiti da gravi fenomeni meteorologici anche a discapito della regolarità del servizio ordinario nei comuni vicini (per aver distolto i mezzi e risorse umane necessari al suo svolgimento). Il gestore è altresì tenuto a dare comunicazione tempestiva e per iscritto al Consiglio di Bacino in

ordine alla gestione del servizio emergenziale e su eventuali disservizi generati ad altri comuni che, in deroga agli standard di erogazione del servizio ordinario, non devono essere conteggiati ai sensi del TQRIF.

10. La modifica urgente al Servizio affidato può essere richiesta anche quando comporti costi aggiuntivi e il Gestore vi deve provvedere senza ritardo, comunicando al termine i costi sostenuti ed eventualmente quali servizi programmati e quali costi siano stati sostituiti.
11. Qualsiasi modifica normativa o regolamentare, e/o della regolazione di settore a livello comunitario, nazionale o regionale che incida sul Servizio affidato dovrà essere opportunamente comunicata da una delle Parti all'altra per apporre, ove necessario, le opportune modifiche contrattuali al fine di conformarsi con il dettato normativo/regolamentare/regolatorio vigente. Ove tale segnalazione pervenga dal Gestore, il medesimo dovrà predisporre un'analisi di impatto tecnico ed economico sul servizio e sottoporla per la valutazione al Consiglio di Bacino e al competente ufficio del Comune, viceversa se la segnalazione pervenga dal Consiglio di Bacino o dal Comune essi richiederanno al Gestore di predisporla concordando i tempi della valutazione. L'analisi del Gestore sarà oggetto di valutazione tecnica ed economica e confronto fra le Parti, fino ad una sua approvazione, anche previa modifiche e costituirà modifica al Servizio affidato ai sensi del presente articolo e ai sensi dell'art. 26 del presente Contratto.

Articolo 5 - Durata dell'affidamento

1. Il presente Contratto ha durata dalla data di sottoscrizione e termina in data 26.06.2038.
2. Al fine di garantire il mantenimento delle condizioni di equilibrio economico- finanziario e a tutela della continuità del Servizio affidato e della qualità delle prestazioni erogate, la durata dell'affidamento può essere estesa, entro il termine del periodo regolatorio pro tempore vigente e comunque nei limiti previsti dalle norme vigenti, al verificarsi delle seguenti condizioni:
 - a) nuove e ingenti necessità di investimento, anche derivanti da un significativo incremento della popolazione servita, a seguito di processi di accorpamento gestionale, riorganizzazione e integrazione dei servizi, anche in ossequio a

quanto previsto dall'articolo 3-bis, comma 2-bis, del Decreto-legge n. 138/11;

- b) mancata corresponsione del valore di subentro da parte del gestore entrante, nel rispetto della regolazione pro tempore vigente, o in caso di oggettivi e insuperabili ritardi nelle procedure di affidamento;
- c) nel rispetto delle condizioni stabilite dalla legge, negli eventuali altri casi previsti dalle Parti.

Titolo II CORRISPETTIVO DEL GESTORE ED EQUILIBRIO ECONOMICO FINANZIARIO

Articolo 6 - Corrispettivo contrattuale

1. Il corrispettivo relativo al servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero delle singole attività che lo compongono, è determinato secondo il metodo tariffario *pro tempore* vigente (in allegato i corrispettivi del servizio affidato 2024 – allegato **8**).
2. Le Parti danno atto delle tempistiche e delle modalità di riconoscimento del corrispettivo spettante al Gestore, come definito in appositi atti (disciplinari della riscossione) stipulati tra Gestore e Comuni ove si applica il tributo. Il corrispettivo in tali Comuni deve essere pagato al Gestore a 60 giorni dalla emissione della fattura mensile, determinata in misura pari ad un dodicesimo del corrispettivo annuale definito con il metodo regolatorio. La periodicità delle emissioni viene definita nei Regolamenti comunali di applicazione della tariffa/tributo.

Articolo 7 - Aggiornamento del corrispettivo contrattuale

1. L'Ente territorialmente competente garantisce per tutta la durata dell'affidamento la coerenza fra il corrispettivo spettante al Gestore e l'ammontare dei costi riconosciuti dal metodo tariffario *pro tempore* vigente, assicurandone l'adeguamento in sede di approvazione e aggiornamento della predisposizione tariffaria ai sensi della regolazione vigente.
2. Nel rispetto della normativa vigente eventuali revisioni del corrispettivo in corso di affidamento possono essere effettuate su iniziativa delle Parti secondo le modalità di cui ai successivi commi 26.2 e 26.3.

Articolo 8 - Piano Economico Finanziario di Affidamento

1. Il Piano Economico Finanziario di Affidamento allegato al presente Contratto (allegato **4**), di cui costituisce parte integrante e sostanziale [redatto secondo lo schema tipo definito dall'Autorità ai sensi dell'articolo 7, comma 1, del Decreto legislativo 201/22 per gli affidamenti assentiti ai sensi delle disposizioni ivi previste] riporta, con cadenza annuale e per l'intero periodo di durata dell'affidamento, l'andamento dei costi di gestione e di investimento, nonché la previsione annuale dei proventi da tariffa.
2. Il Piano Economico Finanziario di Affidamento si compone del piano tariffario, del conto economico, del rendiconto finanziario e dello stato patrimoniale e deve comprendere almeno i seguenti elementi:
 - a) il programma degli interventi e il piano finanziario degli investimenti necessari per conseguire gli obiettivi del Servizio affidato, anche in coerenza con gli obiettivi di sviluppo infrastrutturale individuati dalle programmazioni di competenza regionale e nazionale;
 - b) la specifica dei beni, delle strutture e dei servizi disponibili per l'effettuazione del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero delle singole attività che lo compongono, nonché il ricorso eventuale all'utilizzo di beni e strutture di terzi, o all'affidamento di servizi a terzi;
 - c) le risorse finanziarie necessarie per effettuare il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero delle singole attività che lo compongono.
3. Il Piano Economico Finanziario di Affidamento di cui al comma 8.1 deve consentire il raggiungimento dell'equilibrio economico-finanziario e, in ogni caso, il rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità della gestione, anche in relazione agli investimenti programmati e agli obiettivi fissati.

Articolo 9 - Aggiornamento del Piano Economico Finanziario di Affidamento

1. Le Parti, con procedura partecipata, aggiornano il Piano Economico Finanziario di Affidamento di cui all'Articolo 8, nel rispetto dei criteri e dei termini stabiliti dall'Autorità e per tutta la durata residua dell'affidamento.
2. Ai fini dell'aggiornamento del Piano Economico Finanziario di Affidamento:

- a) il Gestore elabora lo schema di aggiornamento del Piano Economico Finanziario di Affidamento secondo il metodo tariffario pro tempore vigente e lo trasmette all'Ente territorialmente competente;
 - b) l'Ente territorialmente competente, fermi restando i necessari profili di terzietà rispetto al Gestore, valida le informazioni e i dati forniti da quest'ultimo - verificandone la completezza, la coerenza e la congruità - e li integra o li modifica secondo criteri funzionali al riconoscimento dei costi efficienti di investimento e di esercizio;
 - c) l'Ente territorialmente competente adotta il Piano Economico Finanziario di Affidamento aggiornato, assicurando la coerenza tra i documenti che lo compongono.
3. L'Ente territorialmente competente assicura, altresì, che l'aggiornamento del Piano Economico Finanziario di Affidamento, effettuato ai sensi del precedente comma 9.2, consenta di perseguire l'obiettivo di mantenimento dell'equilibrio economico-finanziario per tutta la durata residua dell'affidamento, secondo criteri di efficienza, anche in relazione agli investimenti programmati e agli obiettivi fissati. Allo scopo, in occasione di tali attività, il Consiglio di Bacino provvederà a aggiornare e rappresentare anche il Valore Residuo di Subentro (VRS) calcolato in base ai criteri stabiliti dalla regolazione *pro tempore* vigente, considerando per tale calcolo il valore di tutti gli asset ammessi al riconoscimento tariffario a prescindere, pertanto, dalla effettiva trasferibilità, al subentrante al termine della concessione, di tutti i beni considerati e della conseguente rideterminazione, ai sensi del successivo art. 22, del valore definitivo determinato in ragione della sola quota di beni effettivamente trasferiti al termine della concessione.

Articolo 10 - Istanza di riequilibrio economico-finanziario

1. Qualora durante il periodo regolatorio si verificino circostanze straordinarie ed eccezionali, di entità significativa e non previste al momento della formulazione della predisposizione tariffaria, tali da pregiudicare l'equilibrio economico-finanziario, il Gestore presenta all'Ente territorialmente competente istanza di riequilibrio.
2. L'istanza deve contenere l'esatta indicazione dei presupposti che comportano il venir meno dell'equilibrio economico-finanziario, la sua puntuale quantificazione in termini economici e finanziari, la proposta delle misure di riequilibrio da adottare secondo quanto previsto al successivo art. 11, nonché l'esplicitazione delle ragioni per le quali i fattori determinanti lo squilibrio non erano conosciuti o conoscibili al momento della

formulazione della predisposizione tariffaria.

3. È obbligo del Gestore comunicare altresì, nell'istanza e in forma dettagliata, tutte le iniziative messe in atto per impedire il verificarsi dei fattori determinanti lo scostamento.

Articolo 11 - Misure per il mantenimento dell'equilibrio economico-finanziario

1. Le eventuali misure di riequilibrio, una volta esperite le azioni previste dalla regolazione tariffaria *pro tempore* vigente per il superamento del limite alla crescita annuale delle entrate tariffarie e nel caso in cui le misure di risanamento attivabili (tese alla razionalizzazione dei costi di gestione, all'aumento delle entrate e al contenimento delle uscite) non siano sufficienti a preservare i target di qualità stabiliti, comprendono, di norma:
 - a) la revisione degli obiettivi assegnati al Gestore (ove non connessi a specifiche componenti di costo di natura incentivante), comunque garantendo il raggiungimento almeno dei livelli minimi di servizio, nonché il soddisfacimento della complessiva domanda degli utenti;
 - b) la modifica del perimetro o l'estensione della durata dell'affidamento (ovvero altre modifiche delle clausole contrattuali, in generale), ove ne ricorrano i presupposti previsti dalla normativa vigente e dal presente Contratto.
2. Laddove nessuna delle misure di cui al comma precedente sia proficuamente attivabile nello specifico contesto considerato, possono essere identificate dalle Parti eventuali ulteriori misure di riequilibrio.

Articolo 12 - Procedimento per la determinazione e l'approvazione delle misure di riequilibrio

1. L'Ente territorialmente competente decide sull'istanza di riequilibrio presentata dal Gestore entro sessanta giorni dalla sua ricezione e trasmette all'Autorità la propria determinazione motivata contenente la proposta di adozione di una o più misure di riequilibrio.
2. L'Autorità verifica la coerenza regolatoria delle misure di riequilibrio determinate dall'Ente territorialmente competente nell'ambito dei procedimenti di propria competenza e nei termini previsti dai medesimi. Ove ricorrano graviragioni di necessità

e urgenza tali da mettere a rischio la continuità gestionale, l'Autorità può disporre misure cautelari.

Titolo III QUALITA' E TRASPARENZA DEL SERVIZIO

Articolo 13 - Obblighi in materia di qualità e trasparenza

1. Al presente Contratto è allegata la Carta della qualità del Servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani relativa al Servizio affidato, redatta in conformità alla regolazione *pro tempore* vigente (Allegato **3**). Alla data di stipula del presente Contratto la suddetta Carta della Qualità è stata approvata dall'Assemblea del Consiglio di Bacino, in ottemperanza a quanto sancito nella delibera n. 15 del 18/01/2022 di Arera.
2. Eventuali variazioni relative all'introduzione di standard e livelli qualitativi migliorativi (o ulteriori) rispetto a quanto previsto dall'Autorità per lo Schema regolatorio di riferimento adottato, saranno indicate nella Carta della qualità relativa al Servizio affidato in accordo tra le Parti, fatto salvo in ogni caso il rispetto delle condizioni per l'equilibrio economico finanziario della gestione.
3. Nei PEF del periodo regolatorio 2023-2025 sono stati inseriti costi previsionali per la qualità (CQ) da conguagliare in sede di consuntivazione preordinati all'adeguamento dei processi, flussi struttura e software del Gestore al fine di rispettare i livelli di qualità imposti da Arera. Livelli di qualità definiti in funzione del quadrante della matrice regolatoria definito dal Consiglio di Bacino ed indicato in Carta della Qualità e della relativa programmazione afferente il passaggio a quadrante successivo negli anni (quadrante II entro 2026).
4. MODIFICHE PROGRAMMATE – Il Consiglio di Bacino prevede il passaggio al quadrante II dello schema regolatorio entro il 2026.

In seguito le principali modifiche programmate nel periodo regolatorio 2022-2025 che il Gestore ha posto in essere (dal 2022) e che **deve porre in essere entro il 01.01.2026** per l'adeguamento agli obblighi di regolazione della qualità del servizio integrato di igiene urbana che Arera ha sancito nel TQRIF (Testo Unico per la regolazione della Qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani) allegato alla delibera della medesima Autorità n. 15 del 18.01.2022.

- Adeguamento workflow, sistemi informatici e struttura aziendale;

- Implementazione sistema di registrazione contatti con gli utenti, registrazione e rendicontazione, anche dei tempi di intervento;
 - Creazione struttura e indirizzo mail dedicato al ricevimento di reclami scritti e richieste di informazione scritte, nonché di ogni segnalazione scritta da parte degli utenti con relativa gestione, registrazione e tracciabilità nonché rendicontazione di quelle rientranti tra le prestazioni del TQRIF;
 - Organizzazione della distribuzione attrezzature per la raccolta domiciliare;
 - Adeguamento modulistica e canali di contatto;
 - Gestione servizio asporto rifiuti a domicilio con intercomunalità del servizio per essere compliance con i livelli di qualità definiti da Arera;
 - Estensione ESRI (modellazione cartografica);
 - Adozione software di programmazione e rendicontazione attività raccolta e spazzamento;
 - Gestione Registro ARERA, verificabilità informazioni, estrazione dati ed indicatori.
5. Il Gestore svolge il servizio nel rispetto della normativa tecnica vigente e si impegna altresì a garantire, relativamente al Servizio affidato, il rispetto degli obblighi di trasparenza previsti dalla regolazione *pro tempore* vigente, nonché quello dei Criteri Ambientali Minimi e/o premianti obbligatori ex lege. Dal 03.12.2022 sono entrati in vigore i nuovi criteri CAM, adottati con DM della Transizione Ecologica 23.06.2022 ; il provvedimento stabilisce precisamente i "Criteri ambientali minimi per l'affidamento del servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani, della pulizia e spazzamento e altri servizi di igiene urbana, della fornitura di contenitori e sacchetti per la raccolta dei rifiuti urbani, della fornitura di veicoli, macchine mobili non stradali e attrezzature per la raccolta e il trasporto di rifiuti e per lo spazzamento stradale" . Veritas si deve attenere a tali criteri e tempistiche di attuazione come previsti nel suddetto decreto cui si rinvia.

Titolo IV ULTERIORI OBBLIGHI TRA LE PARTI

Articolo 14 - Ulteriori obblighi dell'Ente territorialmente competente

1. L'Ente territorialmente competente è obbligato a:

- a) garantire gli adempimenti di propria competenza previsti dalle disposizioni normative e regolamentari applicabili al servizio di gestione dei rifiuti urbani adottando, nei termini previsti, gli atti necessari;
- b) adempiere alle obbligazioni nascenti dal Contratto al fine di garantire le condizioni economiche, finanziarie e tecniche necessarie per la erogazione e la qualità del servizio.

Articolo 15 - Ulteriori obblighi del Gestore

1. Il Gestore è obbligato a:

- a) conseguire gli obiettivi relativi al Servizio affidato individuati dall'Ente territorialmente competente sulla base degli obiettivi comunitari, nazionali e regionali nella programmazione di bacino ed in particolare quelli riportati in premessa ed individuati all'art. 2.5;
- b) raggiungere i livelli di qualità, efficienza e affidabilità del Servizio affidato da assicurare all'utenza, previsti dalla regolazione dell'Autorità e assunti dal presente Contratto, in funzione anche dello Schema regolatorio di riferimento e sancito dal Consiglio di Bacino;
- c) provvedere alla realizzazione degli interventi indicati nel Piano Economico Finanziario di Affidamento, e nell'aggiornamento dello stesso, per il conseguimento degli obiettivi di sviluppo infrastrutturale in relazione all'intero periodo di affidamento;
- d) trasmettere all'Ente territorialmente competente le informazioni tecniche, gestionali, economiche, patrimoniali e tariffarie riguardanti gli aspetti del Servizio affidato, sulla base della pertinente normativa e dei provvedimenti dell'Autorità;
- e) prestare ogni collaborazione per l'organizzazione e l'attivazione dei sistemi di controllo integrativi che l'Ente territorialmente competente ha facoltà di disporre durante il periodo di affidamento;
- f) dare tempestiva comunicazione all'Ente territorialmente competente del verificarsi di eventi che comportino o che facciano prevedere interruzioni dell'erogazione del Servizio affidato (intese come i servizi non effettuati puntualmente rispetto a quanto riportato nei "Programmi delle attività di

raccolta e trasporto, nonché spazzamento e lavaggio” e non ripristinati nei tempi di recupero indicati nella Carta della Qualità), nonché assumere ogni iniziativa per l'eliminazione delle criticità in parola, in conformità con le prescrizioni del medesimo Ente territorialmente competente. Il servizio interrotto deve coinvolgere, per rientrare in tale obbligo comunicativo, l'intero territorio comunale o la parte prevalente di esso;

- g) restituire all'Ente territorialmente competente e/o ad altro ente concedente, alla scadenza dell'affidamento, tutti i beni strumentali al Servizio avuti in uso in condizioni di efficienza ed in buono stato di conservazione;
 - h) prestare le garanzie fideiussorie e assicurative previste dal presente Contratto;
 - i) pagare le penali e dare esecuzione alle sanzioni previste nel presente Contratto;
 - j) attuare le modalità di rendicontazione delle attività di gestione previste dalla normativa vigente;
 - k) proseguire nella gestione del servizio affidato fino al subentro del nuovo gestore, secondo quanto previsto dalla regolazione dell'Autorità e dal presente Contratto;
 - l) rispettare gli obblighi di comunicazione previsti dalla normativa vigente, dalla regolazione dell'Autorità e dal presente Contratto.
2. Il Gestore è tenuto altresì, entro 60 giorni dalla stipula del presente Contratto, a presentare al Consiglio di Bacino il documento che elenca i beni strettamente funzionali al Servizio (affidato alla data dell'elaborazione dell'allegato medesimo, con indicazione della data stessa) regolato dal presente Contratto di servizio che, previa approvazione del Consiglio di Bacino vincolata alla verifica del medesimo, costituirà allegato parte integrante del presente Contratto. In tale allegato è specificato l'elenco dei beni e per ciascuno di essi l'anno di acquisto da parte del Gestore, l'aliquota di ammortamento applicata, il costo storico di iscrizione, specificando, se del caso, la presenza di contributi pubblici diminutivi del medesimo, nonché il valore netto contabile del bene alla data dell'elaborazione dell'allegato medesimo, con indicazione della data stessa. L'elencazione di cui al presente punto è funzionale alla definizione del capitale investito netto del Gestore ai sensi del metodo tariffario rifiuti di cui alla Delibera ARERA n. 443/2019 e s.m.i.

3. Il Gestore, dopo l'approvazione del bilancio annuale e comunque entro il 31 luglio di ciascun anno è tenuto a trasmettere, se richiesto dal Consiglio di Bacino, il libro cespiti unitamente ad un aggiornamento dei decrementi e dei nuovi investimenti realizzati rispetto all'anno precedente. I valori annuali dovranno essere coerenti con gli investimenti realizzati nell'anno oggetto di rendicontazione e puntualmente rendicontati al Consiglio di Bacino.
4. Il gestore altresì:
 - a) ha l'obbligo di presentare la proposta di PEF come previsto dal MTR di ARERA, in tempo utile ad esperire tutta la procedura approvativa da parte dei soggetti competenti, affinché il Consiglio di Bacino possa adottare gli atti deliberativi relative alle tariffe TARIP entro i termini stabiliti dalle normative *pro tempore* vigenti;
 - b) si impegna al miglioramento della qualità dei rifiuti raccolti, per la produzione di rifiuti/materie prime derivate valorizzabili e per l'ottenimento di corrispettivi massimi dalla vendita dei rifiuti riciclabili, sia intra che extra CONAI;
 - c) può essere delegato dal Consiglio di bacino alla stipula delle Convenzioni con i Consorzi di Filiera, in conformità all'art. 5.4 dell'Accordo Quadro Nazionale ANCI-CONAI 2020-2024 e s.m.i. nei modi previsti dagli accordi vigenti. Il Gestore, laddove delegato, non può cedere in tutto o in parte la propria delega ad altro soggetto, salvo che per giustificati motivi che sono disciplinati e approvati nei singoli allegati tecnici;
 - d) ha l'obbligo di rispettare le specifiche tecniche e le clausole contrattuali contenute nei Criteri Ambientali Minimi (CAM) adottati con decreto del Ministro dell'Ambiente con riferimento al servizio di gestione rifiuti urbani;
 - e) ha l'obbligo di effettuare la Comunicazione ORSO nel rispetto delle scadenze di legge e di collaborare, con il Consiglio di Bacino ed i Comuni partecipanti, alla redazione della Comunicazione MUD, predisponendo i dati e le schede analitiche necessarie ai fini della validazione di primo livello del Consiglio di Bacino nei termini richiesti dallo stesso e comunque con sufficiente anticipo rispetto al termine ultimo di presentazione.

Articolo 15 bis - Obblighi del Gestore per l'affidamento a terzi

1. È ammessa la gestione esternalizzata di forniture e servizi (raccolta, trasporto, spazzamento meccanico e manuale, gestione di centri di raccolta, smaltimento finale), nel rispetto delle procedure di affidamento previste dalla normativa vigente a soggetti idonei che siano in possesso delle necessarie abilitazioni.
2. Resta ferma la piena responsabilità di Gestore verso il Consiglio di Bacino Venezia Ambiente nonché l'obbligo di riportare, nel contratto con i terzi, obbligazioni pari o superiori in termini di standard prestazionali indicate nel presente Contratto. Il Gestore inoltre si impegna ad inserire nei contratti con terzi, il vincolo che gli stessi decadano al venir meno, per qualunque motivo, dell'efficacia dell'affidamento di cui al Contratto.
3. È fatto comunque divieto di affidare a terzi il coordinamento e il presidio del servizio nel suo complesso.
4. È fatto obbligo al Gestore di fornire al Consiglio di Bacino Venezia Ambiente, entro 30 gg dalla richiesta, copia dei documenti contrattuali sottoscritti aventi ad oggetto gli affidamenti di cui al presente articolo, ivi inclusi i contratti di recupero trattamento e smaltimento stipulati sia con società terze che società del gruppo.
5. Il Gestore resta comunque unico responsabile per l'esatta e puntuale esecuzione di ogni impegno e di ogni obbligo previsto dal presente Contratto garantendo in modo particolare il mantenimento dei livelli qualitativi minimi previsti per il Servizio affidato.
6. Il Gestore conserva in ogni caso la titolarità e la responsabilità dei servizi affidati, sia nei confronti del/i Comune/i interessato/i e del Consiglio di Bacino Venezia Ambiente, sia nei confronti dell'utenza.
7. Il Consiglio di Bacino e il/i Comune/i restano completamente estranei ai rapporti tra il Gestore ed eventuali appaltatori e/o fornitori e questi ultimi non hanno diritto alcuno di avanzare pretese, richieste o eccezioni di alcun genere nei loro confronti, salve eventuali responsabilità del Consiglio di Bacino e/o del/i Comune/i.
8. Gli appalti di cui al comma 1 aventi ad oggetto attività ad alta intensità di manodopera devono prevedere specifiche clausole sociali, volte a promuovere la stabilità occupazionale del personale già impiegato, nei limiti e nel rispetto dei principi comunitari in materia.

Titolo V DISCIPLINA DEI CONTROLLI

Articolo 16 - Obblighi del Gestore

1. Il Gestore fornisce con cadenza annuale, entro i termini definiti dalla normativa nazionale per la presentazione del MUD, i seguenti dati e informazioni, che sono i medesimi richiesti al Gestore ai fini della redazione da parte del Consiglio di Bacino della Relazione ex art. 30 D.Lgs. 201/2022 e che hanno valenza di "relazione" contenente dati e informazioni concernenti l'assolvimento degli obblighi contenuti nel presente Contratto di servizio:
 - a) numero del personale impiegato nel servizio e relativo livello contrattuale con dettaglio delle ore di servizio;
 - b) elenco dei mezzi, navali e terrestri impiegati nel servizio, nonché elenco dei beni funzionali al servizio;
 - c) rendicontazione degli investimenti materiali ed immateriali realizzati nell'anno di riferimento, con l'indicazione degli scostamenti rispetto al piano degli investimenti previsto in fase preventiva e riconciliato con l'elenco dei beni funzionali al servizio;
 - d) numero di utenti del servizio suddivisi fra utenze domestiche e non domestiche servite per area territoriale;
 - e) quantitativi totali di rifiuti raccolti nell'anno precedente suddivisi per frazione merceologica principale;
 - f) percentuali di raccolta differenziata nell'anno precedente (dato del gestore se non disponibile da fonte ufficiale);
 - g) quantitativi delle frazioni merceologiche estranee presenti nelle principali frazioni raccolte nell'anno precedente;
 - h) indagini di soddisfazione dell'utenza dell'anno precedente e relativi questionari per l'anno in corso per una possibile loro condivisione e sviluppo sulla base del percorso di miglioramento sempre in atto;
 - i) la trasmissione della rendicontazione puntuale dei reclami scritti pervenuti tramite i differenti canali (web, e-mail, sportello, telefonici, ecc.) e rendicontazione delle modalità e tempi di risposta all'utenza.
2. Il Gestore si impegna a consentire, in ogni momento, l'accesso ai luoghi, opere ed impianti, o alla documentazione in proprio possesso attinenti ai servizi oggetto del presente Contratto, anche ai fini dello svolgimento dei controlli di cui all'art. 17 nel

rispetto degli obblighi di riservatezza derivanti dal fatto che il Gestore è emittente strumenti finanziari quotati su mercati regolamentati. In ogni caso gli accessi ed i controlli dovranno essere esplicitamente concordati con il Gestore ai fini di tutelare le esigenze organizzative degli uffici e delle funzioni aziendali e le relative attività non potranno eccedere, nei tempi, nelle modalità e nei contenuti, quelle strettamente necessarie per le verifiche dichiarate.

3. Il Gestore dovrà inoltre assicurare la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati e conservare in modo aggiornato ed accessibile la documentazione necessaria per un periodo non inferiore 10 anni successivi dalla registrazione.
4. Il Gestore provvede annualmente, a redigere o aggiornare l'inventario dei beni strumentali relativi allo svolgimento delle attività oggetto del presente Contratto, distinto almeno nelle seguenti sezioni:
 - beni strumentali di sua proprietà con la specificazione di quelli acquisiti dal gestore uscente;
 - beni strumentali di terzi.

Articolo 17 - Programma di controlli

1. L'Ente territorialmente competente predispone annualmente, ai sensi delle disposizioni dell'articolo 28 del Decreto Legislativo 201/22, il **programma di controlli** finalizzato alla verifica del corretto svolgimento delle prestazioni affidate, tenendo conto della tipologia di attività, dell'estensione territoriale di riferimento e dell'utenza a cui i servizi sono destinati.
2. Il programma di controlli individua l'oggetto e le modalità di svolgimento dei controlli. Rientra nell'ambito dei controlli anche la verifica dei dati registrati e comunicati dal Gestore all'Autorità e all'Ente territorialmente competente anche nell'ambito dell'attuazione della regolazione pro tempore vigente.
3. Nell'ambito dei controlli l'Ente territorialmente competente verifica la piena rispondenza tra i beni strumentali e loro pertinenze, necessari per lo svolgimento del servizio. Si considerano beni strumentali al servizio, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le seguenti categorie di beni:
 - a) Automezzi funzionali al servizio quali Compattatori, Spazzatrici, Autocarri attrezzati, Ecomobili e altri mezzi adibiti alla raccolta e al trasporto dei rifiuti urbani;

- b) Cassonetti, campane, cassoni e altri contenitori anche consegnati in comodato d'uso alle utenze;
 - c) Data base funzionali all'erogazione del servizio;
 - d) Investimenti realizzati su centro di trasferimento/stazione di travaso e centro raccolta.
4. Il programma di controlli individua l'eventuale soggetto terzo incaricato di svolgere le attività di controllo per conto dell'Ente territorialmente competente. I soggetti terzi incaricati al controllo sul territorio sono, di norma, identificabili nei Comuni ai sensi dell'art. 8, comma 3 lett. d) del Regolamento unico di igiene urbana.

Articolo 18 - Modalità di esecuzione delle attività di controllo

1. L'Ente territorialmente competente effettua le attività di controllo sulla corretta esecuzione e il rispetto del presente Contratto da parte del Gestore in coerenza con il programma di cui all'art. 17.

Titolo VI PENALI E SANZIONI

Articolo 19 - Penali

1. In caso di inosservanza delle disposizioni previste nel presente Contratto, ovvero di significativo ritardo nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali o di documentato comportamento suscettibile di pregiudicare la continuità e la qualità dei servizi erogati ed il raggiungimento degli obiettivi previsti dal presente Contratto, contestati per iscritto al Gestore dal Consiglio di Bacino, in coordinamento e/o su istanza del Comune interessato, il Gestore provvede a rimuovere le cause di inadempimento nel più breve tempo possibile.
2. Alle inadempienze del Gestore di cui al comma 19.1, come infra qualificate e previamente contestate allo stesso dal Consiglio di Bacino, e valutate le relative controdeduzioni del Gestore, potranno essere applicate le seguenti penali, fatte salve quelle previste dalla regolazione *pro tempore* vigente, in corso di prima definizione da parte di ARERA alla data di stipula del presente contratto:

OGGETTO PENALE	IMPORTO
Mancata esecuzione, imputabile al Gestore, di oltre il 50% degli interventi programmati nell'anno di competenza	€ 10.000,00
Interruzione dei servizi, imputabile al Gestore, protrattasi per oltre 7 giorni lavorativi	€ 2.000,00 per ogni giorno di ritardo
Mancata rendicontazione annuale di dati di cui al presente contratto ed in particolare di cui agli articoli 15-bis e 16.	€ 2.000,00 per ogni settimana di ritardo qualora manchino oltre il 50% dei dati richiesti
Mancato rispetto degli obblighi o mancato raggiungimento degli obiettivi di cui all'art. 15 imputabile al Gestore	€ 2.000,00 per ogni obbligo non rispettato o obiettivo non raggiunto

3. In caso di mancato raggiungimento da parte del Gestore degli obblighi e standard di qualità previsti dal presente contratto, ivi compresi gli obblighi e standard aggiuntivi rispetto alla regolazione pro tempore vigente, si possono applicare al Gestore medesimo, previa verifica in ordine alle cause e alle correlate responsabilità, specifiche penali, i cui valori massimi e minimi sono raccordati con quelli previsti dalla regolazione *pro tempore* vigente per violazione degli standard corrispondenti.
4. L'Ente territorialmente competente comunica all'Autorità le penali applicate al Gestore, ai sensi del precedente comma 19.3, per le successive determinazioni di competenza.
5. Valutate la natura e la gravità dell'inadempimento, previamente contestato per iscritto dal Consiglio di Bacino, le circostanze di fatto, le controdeduzioni eventualmente presentate dal Gestore, le misure da questi intraprese per rimuovere la causa dell'inadempimento e l'eventuale avvenuta applicazione di penali nel corso del rapporto contrattuale, il Consiglio di Bacino applica la penale con deliberazione motivata.
6. Resta fermo ed impregiudicato ogni diritto ed azione da parte del Gestore, ivi inclusa la presentazione di ogni azione giudiziale presso le autorità competenti, avverso i provvedimenti e/o decisioni del Consiglio di Bacino di cui al presente articolo.

Articolo 20 - Sanzioni

1. L'Ente territorialmente competente è tenuto a segnalare all'Autorità, dandone comunicazione al Gestore, i casi di violazione delle disposizioni recate dalla regolazione settoriale per i seguiti sanzionatori di competenza.

Articolo 21 - Condizioni di risoluzione

1. Fatte salve le condizioni di risoluzione previste dalla normativa vigente, il Consiglio di Bacino ha facoltà di risolvere il Contratto con dichiarazione di volersene avvalere ai sensi dell'art. 1456 codice civile, da trasmettersi per iscritto e a mezzo pec al Gestore, in assenza di cause di forza maggiore e/o cause estranee e comunque non imputabili al Gestore medesimo e comunque impregiudicata ogni contestazione diritto ed azione di quest'ultimo, in caso di perdita da parte del Gestore dei requisiti per gli affidamenti *in house providing* applicabili alla fattispecie.
2. Fermo restando quanto previsto dal comma che precede, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1454 codice civile, in caso di inadempimento da parte di una delle Parti di una delle clausole del presente Contratto, l'altra parte potrà diffidarla per iscritto a mezzo pec ad adempiere entro trenta giorni dichiarando che, qualora tale termine sia decorso inutilmente, il Contratto si intenderà risolto di diritto, salvo il diritto al risarcimento degli eventuali danni ed ogni rimedio di legge.

Titolo VII CESSAZIONE E SUBENTRO

Articolo 22 - Procedura di subentro e corresponsione del valore di rimborso al Gestore uscente

1. L'Ente territorialmente competente è tenuto ad avviare la procedura di individuazione del nuovo gestore almeno dodici mesi prima della scadenza naturale del Contratto e, nel caso di cessazione anticipata, entro tre mesi dall'avvenuta cessazione.
2. Il Gestore è tenuto a mettere a disposizione tempestivamente i dati e le informazioni prodromiche alle successive procedure di affidamento ai sensi della normativa vigente.
3. Ai fini di cui al comma precedente, anche sulla base dell'inventario dei beni strumentali predisposto dal Gestore, l'Ente territorialmente competente verifica la piena rispondenza tra i beni strumentali e loro pertinenze, necessari per la prosecuzione del

servizio e quelli da trasferire al Gestore entrante. Il Gestore si impegna a trasferire solo i beni di terzi, o transitoriamente di proprietà, gravati da vincolo di destinazione al servizio pubblico di igiene urbana, nonché infungibili per il servizio stesso, quali, a titolo esemplificativo, le stazioni di trasferimento ed i centri di raccolta. Gli altri beni di proprietà del gestore potranno essere ceduti al subentrante solo qualora venisse riconosciuto un valore di cessione ritenuto idoneo dal Gestore stesso, previo benessere del Comitato di Coordinamento Soci.

4. L'Ente territorialmente competente dispone l'affidamento al Gestore entrante entro i sei mesi antecedenti la data di scadenza dell'affidamento previgente, comunicando all'Autorità le informazioni relative all'avvenuta cessazione e al nuovo affidatario.
5. L'Ente territorialmente competente individua, con propria deliberazione, il valore di subentro, in base ai criteri stabiliti dalla regolazione *pro tempore* vigente, riferito ai soli beni effettivamente trasferiti ai sensi del precedente art. 22 co. 3, prevedendone l'obbligo di corresponsione da parte del Gestore entrante entro il novantesimo giorno antecedente all'avvio del nuovo affidamento. A tal fine, il Gestore uscente trasmette all'Ente territorialmente competente le informazioni e i dati necessari entro i sei mesi antecedenti alla data di scadenza dell'affidamento; l'Ente territorialmente competente delibera entro i successivi sessanta giorni e trasmette all'Autorità la propria determinazione per la sua verifica di coerenza regolatoria nell'ambito dei procedimenti di competenza.
6. A seguito del pagamento del valore di subentro il Gestore uscente cede al Gestore subentrante i beni strumentali e le loro pertinenze necessari per la prosecuzione del servizio, come individuati, tenuto conto di quanto previsto all'art. 22 co. 3, dalla ricognizione effettuata d'intesa con l'Ente territorialmente competente sulla base dei documenti contabili. In alternativa al pagamento, in tutto o in parte, del valore di subentro, il Gestore entrante può subentrare nelle obbligazioni del gestore uscente alle condizioni e nei limiti previsti dalle norme vigenti, con riferimento anche al disposto dell'art. 1406 del codice civile. In quest'ultimo caso il subentro è subordinato dall'accettazione di terzi, in mancanza del quale, il gestore dovrà liquidare il valore di subentro direttamente al gestore uscente per consentirgli di assolvere alle obbligazioni contratte nel periodo di vigenza dell'affidamento.
7. Ai sensi di quanto disposto dalla normativa di settore, il personale che precedentemente all'affidamento del servizio risulti alle dipendenze del Gestore uscente, ove ne ricorrano i presupposti e tenendo conto anche della disciplina del rapporto di lavoro applicabile in

base al modello organizzativo prescelto nonché a seguito di valutazioni di sostenibilità ed efficienza rimesse all'Ente territorialmente competente, può essere soggetto al passaggio diretto ed immediato al nuovo Gestore del Servizio affidato.

8. In caso di mancato pagamento del Valore di Subentro, come determinato dall'Ente territorialmente competente, nel termine indicato, il Gestore uscente prosegue nella gestione del Servizio affidato fino al subentro del nuovo gestore, limitatamente alle attività ordinarie, fatti salvi gli investimenti improcrastinabili individuati dall'Ente territorialmente competente unitamente agli strumenti per il recupero dei correlati costi, rimanendo inteso che tali investimenti e i maggiori oneri dovranno comunque essere corrisposti al Gestore uscente attraverso la proroga del Contratto entro il termine del periodo regolatorio pro tempore vigente e comunque nei limiti previsti dalle norme vigenti; ove perduri il mancato pagamento del valore di subentro, sono immediatamente escusse le garanzie prestate dal gestore entrante al momento della sottoscrizione del relativo contratto di servizio ed è avviato nei confronti del gestore entrante, ove ne ricorrano i presupposti, un procedimento sanzionatorio per mancata ottemperanza all'obbligo di versamento del valore residuo.
9. In caso di disaccordo del Gestore in ordine alla determinazione del valore di subentro effettuata dall'Ente territorialmente competente, il Gestore medesimo può presentare le proprie osservazioni all'Autorità entro trenta giorni dall'adozione del provvedimento dell'Ente territorialmente competente. L'Autorità tiene conto di tali osservazioni nell'ambito del procedimento di verifica.

Articolo 23 - Trattamento del personale

1. Il Gestore entrante garantisce l'applicazione al personale del Contratto collettivo nazionale di lavoro dei servizi ambientali, stipulato dalle Organizzazioni Sindacali comparativamente più rappresentative, anche in conformità a quanto previsto dalla normativa in materia attualmente vigente. Nel caso siano vigenti contratti integrativi alla data del subentro, il Gestore entrante deve garantirne identica applicazione almeno nel primo anno di vigenza del nuovo affidamento; sarà cura del nuovo gestore valutare, dopo tale periodo di obbligatoria applicazione, di applicarne o negoziarne di nuovi.

Titolo VIII DISPOSIZIONI FINALI

Articolo 24 - Garanzie

1. In materia di garanzie, si applica la normativa pro tempore vigente, in quanto compatibile con la forma di gestione *in house providing*, unitamente alle disposizioni del presente Contratto.
2. A garanzia dell'adempimento degli obblighi assunti con il presente Contratto, di pagamento delle penali, di risarcimento dei danni, e dei maggiori oneri derivanti all'Ente territorialmente competente dall'eventuale inadempimento del Gestore, quest'ultimo, entro 120 giorni dalla data della sottoscrizione del presente contratto, rilascia idonea garanzia fideiussoria, assicurativa o bancaria, per un importo concordato convenzionalmente tra le Parti in € 7.035.227,00, importo corrispondente al 3% del valore medio annuo del PEF AGGREGATO "Bacino Venezia" per il quinquennio 2024-2028, voce " $\Sigma Ta = \Sigma TVa + \Sigma TFa$ dopo le detrazioni di cui all'Art. 4.6 Del. 363/2021/R/Rif" rilevata dal PEF di affidamento come approvato dal Consiglio di Bacino. La fideiussione ha durata fino al 31.12.2028 e deve essere rinnovata ad ogni quinquennio successivo per il medesimo importo garantito.
3. Le Parti concordano che prima di escutere la fideiussione di cui sopra, l'Ente territorialmente competente provvederà a diffidare il Gestore al pagamento delle somme dall'Ente territorialmente competente ritenute come dovute a titolo risarcitorio per gli asseriti inadempimenti consentendo al Gestore medesimo di fornire le proprie controdeduzioni nei successivi quindici giorni; in caso di mancato accordo nei successivi quindici giorni l'Ente territorialmente competente provvederà ad escutere la fideiussione, impregiudicato ogni diritto ed azione, anche risarcitoria, da parte del Gestore nei confronti dell'Ente territorialmente competente, e con riserva di ripetizione delle somme nel caso indebitamente escusse.
4. Il Gestore si impegna a dare comunicazione all'Ente territorialmente competente del rinnovo di detta fideiussione, ovvero a consegnare la fideiussione sostitutiva entro e non oltre 2 mesi precedenti la relativa data di scadenza.
5. Il Gestore ha l'obbligo di reintegrare l'ammontare garantito dalla garanzia fideiussoria in caso di escussione totale o parziale da parte dell'Ente territorialmente competente entro il termine perentorio di 60 giorni dalla comunicazione scritta dell'Ente medesimo, pena la risoluzione del Contratto dopo tre mesi di messa in mora senza esito.
6. La prestazione della garanzia non limita l'obbligo del Gestore di provvedere all'intero risarcimento dei danni causati, in base alle norme di legge.

7. L'Ente territorialmente competente si riserva, ai sensi dell'art. 117 co.14 del D.lgs. 36/2023, qualora sia comprovata la solidità economica del Gestore e su richiesta del medesimo, di operare l'esonero dalla presentazione della suddetta Garanzia fideiussoria.

Articolo 25 - Assicurazioni

1. Il Gestore è tenuto a sottoscrivere le polizze assicurative per:
 - a) Responsabilità Civile verso Terzi, fino al massimale 10.000.000,00 (dieci milioni) €;
 - b) Protezione dei beni strumentali all'esecuzione del Servizio affidato contro i rischi di calamità naturali, per il massimale di 50.000.000 Euro (cinquanta milioni).

Articolo 26 - Modalità di aggiornamento e modifica del Contratto

1. Il presente Contratto è automaticamente modificato al verificarsi delle seguenti condizioni che modificano e/o integrano le modalità di esecuzione del Servizio affidato e/o degli obblighi che gravano su una o entrambe le Parti, in particolare al sopraggiungere di:
 - disposizioni legislative nazionali e/o regionali e regolamentari;
 - provvedimenti di regolazione dell'Autorità;
 - provvedimenti di pianificazione e di programmazione, comunque denominati, approvati dagli enti competenti ai sensi di legge;
 - modifiche programmate indicate nel presente Contratto.
2. Ferma restando la preventiva verifica delle condizioni di ammissibilità delle modifiche in corso di esecuzione del Contratto previste dalle norme di legge e dai provvedimenti regolatori ratione temporis vigenti, è ammessa la modifica del Servizio affidato su impulso delle Parti o di una sola di esse.
3. Le Parti indicano le modalità di aggiornamento del presente contratto al verificarsi delle condizioni di cui all'art. 4 ter.

Articolo 27 - Allegati

1. Le Parti considerano i documenti allegati, di seguito elencati, quali parte integrante - formale e sostanziale - del presente Contratto:

Allegato 1. Deliberazione dell'Ente territorialmente competente n. 3 del 25.05.2016 (scelta della forma di gestione e allineamento delle scadenze al 26.06.2038);

Allegato 2. Deliberazione dell'Ente territorialmente competente n. 11 del 25.07.2024 (affidamento unitario del servizio su tutto il Bacino Venezia al 26.06.2038: *Allineamento della scadenza dell'affidamento in house a Veritas S.p.A. del servizio di gestione rifiuti urbani nei Comuni del Bacino Venezia. Approvazione Relazione ex artt. 14 e 17 del d.lgs. 201 del 2022, Piano Economico Finanziario di Affidamento (PEFA) 2024-2038 e contratto di servizio per la regolazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani nel bacino Venezia ai sensi della Deliberazione Arera n. 385/2023/R/Rif*);

Allegato 3. Carta della qualità del servizio oggetto di affidamento;

Allegato 4. Piano Economico Finanziario di Affidamento composto dai documenti **4.1 Piano Tariffario, 4.2 Conto Economico, 4.3 Rendiconto Finanziario e 4.4 Stato Patrimoniale** ed asseverato da idonea società iscritta nel registro del MIMIT prendendo atto della relazione dell'Advisor (**B5**), (n.b. All. **4** corrisponde all'allegato **B** della delibera n. 11/2024)

Allegato 5. Inventario dei beni strumentali (da allegare entro 60 giorni dalla stipula, ai sensi dell'art 15. co. 2 e da aggiornare annualmente ai sensi dell'art. 16);

Allegato 6. Elenco delle banche dati relative al Servizio affidato (Sap, Previsio, ecc.);

Allegato 7. Schema tipo Disciplinare tecnico (composto dai suballegati **7.1** Standard dei servizi e **7.2**. Scheda aree/zone di svolgimento dei servizi);

Allegato 8. Corrispettivi del servizio 2024.

Articolo 28 - RegISTRAZIONI e spese

1. Il presente Contratto, redatto in forma di scrittura privata non autenticata, verrà sottoscritto digitalmente in forma asincrona e sarà registrato solo in caso d'uso, con spese di bollo e di registrazione a carico del Gestore.

2. Il Gestore ha versato l'imposta di bollo dell'importo di €. 1.000,00 ai sensi dell'art. 18 co. 10 del D.Lgs. 36/2023 con modalità telematica (rif. quietanza di versamento n. [SP 1145571](#) dell' 08.08.2024, n. documento 5110002426 del 7/08/2024).

Articolo 29 - Referenti del Servizio

1. Il Consiglio di Bacino comunica al Gestore il nominativo e i recapiti del referente del servizio incaricato da ciascun Comune, (nel presente Contratto denominato "**Referente del servizio**") e fornisce al Gestore tempestivo aggiornamento di tale nominativo, in caso di sostituzione.

Venezia, data 12.08.2024

Per il Consiglio di Bacino Venezia Ambiente

Il Direttore

Dott.ssa Luisa Tiraoro

(firma apposta digitalmente)

Per Veritas S.p.A.

Il Direttore generale

Dott. Andrea Giovanni Razzini

(firma apposta digitalmente)

Delibera di Assemblea di Bacino n. 3 del 25/05/2016

Oggetto:	Allineamento delle scadenze degli affidamenti del servizio rifiuti nei Comuni del Bacino
-----------------	---

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

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

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

	Enti	Quota
Presenti	30	811.28
Assenti	15	188.72

Si dichiara l'Assemblea idonea a deliberare.

IL PRESIDENTE DELL'ASSEMBLEA
Giorgio Talon
(Firmato)

IL SEGRETARIO
Dott. Paolo Diprima
(Firmato)

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

Richiamate

- le disposizioni degli articoli 3 e 5, comma 8, della Legge Regionale n. 52 del 31 dicembre 2012, che prevedono che:
 - “Gli enti locali ricadenti nei bacini territoriali provinciali, infraprovinciali o interprovinciali, esercitano in forma associata le funzioni di organizzazione e controllo diretto del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani attraverso i Consigli di Bacino”;
 - tra i compiti dei Consigli di Bacino vi sia anche “l’indizione della procedura di affidamento del servizio di raccolta, trasporto, avvio a smaltimento e recupero”;
- le disposizioni contenute nell’art. 9, comma 2, punti g) e h), della Convenzione per la costituzione e il funzionamento del Consiglio di Bacino Venezia Ambiente afferente il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani nel bacino territoriale Venezia, sottoscritta il 24.11.2014, che fanno rientrare tra le attribuzioni dell’Assemblea di Bacino anche:
 - “l’approvazione delle modalità organizzative del servizio integrato di gestione dei rifiuti e affidamento del medesimo al gestore in conformità alla normativa vigente”,
 - “l’approvazione della convenzione regolante i rapporti tra il Consiglio di Bacino ed i gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti”;

Considerata

- La ricognizione delle situazioni in materia di scadenza degli affidamenti del servizio rifiuti in essere nelle diverse aree territoriali del Bacino corrispondenti ai singoli gestori, il cui esito, aggiornato alla situazione attuale, è così riassumibile :
 - Negli 11 Comuni del portogruarese serviti dal gestore ASVO e nei 6 Comuni del Veneto orientale serviti dal gestore Alisea, la durata dell’affidamento in house del servizio rifiuti era stata per tutti allineata a giugno 2038, a seguito di conformi delibere adottate un paio d’anni fa dai rispettivi Consigli Comunali;
 - Nei 27 Comuni del Bacino serviti direttamente da Veritas Spa:
 - una prevalenza di Comuni (19) aveva deliberato di rinnovare l’affidamento in house fino a giugno 2038
 - tre Comuni (San Donà di Piave, Meolo e Quarto d’Altino) con affidamento scaduto al 31.12.2014 lo avevano prorogato fino al 30.06.2015,
 - quattro Comuni presentavano scadenze diversificate, tra cui in particolare Venezia ove il servizio scade nel 2019,
 - il Comune di Mira aveva deliberato l’affidamento fino a 2038 sospendendo l’esecuzione della delibera in attesa delle determinazioni del Consiglio di Bacino;
 - Infine per il Comune di Cona l’affidamento al gestore Padova Tre Ambiente Srl, di cui il Comune non è socio, andrà a scadere al 31.12.2016.

Richiamate

- la delibera dell’Assemblea di Bacino n. 1 del 25 marzo 2015 con il quale è stato deliberato di “demandare ad un successivo provvedimento dell’Assemblea, ad esito dell’istruttoria tecnica del Direttore e delle proposte del Comitato, la deliberazione in ordine al riallineamento alla medesima scadenza della durata degli affidamenti del servizio rifiuti in essere presso tutti i Comuni del Bacino, in modo da pervenire per allora ad un’unica procedura di affidamento, eventualmente articolata per aree territoriali”;
- la delibera dell’Assemblea di Bacino n. 7 del 6 agosto 2015 con il quale è stato deliberato di “confermare il percorso stabilito nella delibera n.1/2015 dell’Assemblea di Bacino finalizzato a predisporre entro il 31.12.2015 la proposta all’Assemblea di delibera di riallineamento delle scadenze del servizio rifiuti presso tutti i Comuni del Bacino”;

- la delibera dell'Assemblea di Bacino n. 11 del 17 dicembre 2015 con la quale è stato deliberato
 - di non procedere per il momento ad iniziative immediate di modifica della scadenza degli affidamenti in essere presso i Comuni serviti da ASVO fissata per tutti a giugno 2038, nonché della scadenza degli affidamenti in essere presso i Comuni serviti da Alisea, fissata per tutti a giugno 2038 salvo che per il solo Comune di Fossalta di Piave in scadenza nel 2023, la cui gestione è stata trasferita a Veritas dal 2016;
 - di demandare ad una successiva Assemblea da convocare entro il mese di aprile 2016 la decisione sull'allineamento delle scadenze per i Comuni serviti da Veritas, adottando come metodologia per la determinazione della nuova scadenza allineata quella tra le due seguenti alternative che sarà ritenuta preferibile dall'Assemblea stessa:
 - Allineamento di tutti i Comuni alla durata dell'affidamento prevalentemente rilevata nella maggior parte dei Comuni del Bacino, e quindi fino al giugno 2038, portando a tale scadenza anche quelli che hanno una scadenza più breve;
 - Allineamento di tutti i Comuni alla durata media, ponderata per il fatturato del gestore, degli affidamenti in essere presso ciascuno di essi, calcolata in anni 10 e quindi con scadenza al 31.12.2025, salvo riconoscimento al gestore di un indennizzo, a carico del gestore subentrante, per i Comuni ove la scadenza venisse accorciata, in funzione del valore residuo dei beni di investimento non ancora ammortizzato alla nuova data di scadenza affidamento;
- la delibera dell'Assemblea di bacino n. 12 del 17 dicembre 2015 con la quale è stato deliberato di approvare l'ulteriore prosecuzione tecnica fino al 30.06.2016 del servizio affidato a Veritas nei tre Comuni di San Donà di Piave, Quarto d'Altino, Meolo al fine di salvaguardare la salute dei cittadini e la tutela ambientale nei territori interessati, nella prospettiva dell'adozione entro tale data della delibera di riallineamento delle scadenze di affidamento del servizio rifiuti nei Comuni serviti da Veritas;

Considerato

- che, successivamente all'Assemblea di Bacino del 17 dicembre 2015, nel mese di gennaio 2016 il Consiglio dei Ministri ha emanato lo schema di decreto legislativo recante Testo Unico sui servizi Pubblici Locali a rilevanza economica, in attuazione della legge delega 124/2015, su proposta del Ministro Madia ("Schema decreto Madia SPL");
- che tale schema di decreto, sebbene ancora suscettibile di modifiche prima dell'approvazione del testo definitivo, fissa alcuni principi essenziali nella disciplina degli affidamenti del servizio rifiuti, e delle relative durate, che incidono significativamente sulle decisioni in ordine all'allineamento delle scadenze degli affidamenti presso i Comuni appartenenti al Bacino Venezia;
- che la determinazione della scadenza a cui allineare gli affidamenti del servizio rifiuti nei Comuni del Bacino, in quanto elemento essenziale per procedere nei nuovi affidamenti del servizio rifiuti, non è ulteriormente rinviabile vista l'esigenza di avviare urgentemente la procedura di rinnovo dell'affidamento nei tre Comuni con affidamento scaduto e in prosecuzione tecnica fino al 30.06.2016;
- che conseguentemente nella valutazione sulla proposta di allineamento delle scadenze da sottoporre all'Assemblea di Bacino si è tenuto conto anche delle disposizioni dello "schema decreto Madia SPL" ancorché non definitive, riservandosi eventualmente un successivo riesame degli orientamenti qui assunti qualora dovessero subentrare nel testo definitivo del "decreto Madia SPL" cambiamenti rilevanti dei presupposti normativi sottostanti la presente deliberazione.

Preso atto

- Che al fine di supportare professionalmente la valutazione del contesto normativo entro il quale inquadrare le decisioni in materia di allineamento delle scadenze degli affidamenti nei Comuni del Bacino, anche alla luce degli impatti del predetto schema decreto Madia SPL, il

Comitato di Bacino ha autorizzato il ricorso ad un parere giuridico richiesto ad un legale amministrativista, individuato nell'avv. Carlo Moreschi di Padova a seguito di procedura comparativa;

- Che sulla base delle indicazioni espresse nel parere legale acquisito, seppur da verificare e confermare alla luce del testo definitivo del decreto Madia, si può pervenire alla formulazione dei seguenti orientamenti normativi in materia di durata dell'affidamento:

- *Durata minima dell'affidamento*

La durata minima di 15 anni dell'affidamento del servizio rifiuti disposta dal D.Lgs. 152/2006 (art. 203, II comma, lett. c)) non viene ad essere modificata dallo schema decreto Madia SPL che all'art. 8 fa salve le attuali normative di settore in ordine alla durata degli affidamenti.

- *Durata massima dell'affidamento*

Viene espressamente affermato nello schema di Decreto Madia SPL il principio in base al quale la durata dell'affidamento non può essere superiore al periodo necessario per ammortizzare gli investimenti richiesti per la gestione del servizio.

- *Tipologia degli investimenti rilevanti per determinare la durata massima degli affidamenti*

Secondo la "perimetrazione" del servizio di gestione del ciclo integrato rifiuti, definita dal DL 1/2012 (art. 25, IV comma), su cui lo schema di decreto Madia non interviene, sono incluse in tale ciclo solo le fasi di raccolta, commercializzazione e avvio a smaltimento e recupero, escludendovi invece le attività di smaltimento/trattamento e recupero.

Pertanto gli investimenti rilevanti per determinare la durata massima degli affidamenti del servizio di gestione del ciclo integrato rifiuti sono solo quelli relativi alle fasi di raccolta, commercializzazione e avvio a smaltimento e recupero.

Preso atto altresì

- Che, poiché nella determinazione della durata massima degli affidamenti riveste una rilevanza essenziale il periodo richiesto per l'ammortamento degli investimenti necessari alla gestione del servizio, si è posta conseguentemente l'esigenza di acquisire una puntuale ricognizione sulla concreta situazione degli investimenti effettuati per la prestazione del servizio presso i Comuni del Bacino;
- Che, con il supporto della società Paragon Advisory selezionata mediante procedura comparativa su autorizzazione del Comitato di bacino, è stata condotta un'analisi dettagliata degli investimenti effettuati dal gestore Veritas per la gestione del ciclo integrato rifiuti (raccolta, commercializzazione e avvio a smaltimento e recupero) nei Comuni del Bacino, sulla base dei dati da esso forniti.
- Che dall'analisi condotta è emerso che nel totale dei Comuni serviti da Veritas la durata originaria dell'ammortamento degli investimenti è pari mediamente a 14,4 anni, ed in particolare è pari o inferiore ai 15 anni in ciascuna delle varie categorie di beni, con l'esclusione dei natanti utilizzati per il servizio prestato a Venezia e isole, la cui durata supera i 20 anni.
- Che pertanto l'analisi condotta induce a ritenere che nei Comuni del Bacino vi sia una tendenziale convergenza del periodo necessario per l'ammortamento degli investimenti verso la durata minima quindicennale prevista dalla normativa per l'affidamento del servizio rifiuti, salvo che per il Comune di Venezia ove il periodo di ammortamento degli investimenti necessario è superiore alla durata minima di 15 anni, data la rilevanza specifica rivestita dagli investimenti in natanti necessari per la prestazione del servizio nel Centro storico e isole.

Dato atto

- Che alla luce del quadro normativo sopra delineato e dell'analisi tecnica condotta sulla durata degli investimenti necessari per gestire il servizio, non sia più percorribile una delle due alternative prospettate nella delibera dell'Assemblea di Bacino n. 11 del 17 dicembre 2015 per pervenire all'allineamento delle scadenze, e precisamente quella relativa all' "Allineamento di tutti i Comuni alla durata media, ponderata per il fatturato del gestore, degli affidamenti in essere presso ciascuno di essi, calcolata in anni 10 e quindi con scadenza al 31.12.2025" in quanto ciò comporterebbe nei Comuni con il servizio da rinnovare un nuovo affidamento di durata inferiore alla durata minima di 15 anni prevista dalla normativa, oltretutto di durata non coerente con la durata media del periodo di ammortamento degli investimenti necessari per gestire il servizio nei Comuni del Bacino.
- Che pertanto resta percorribile solamente l'altra alternativa nella predetta delibera dell'Assemblea e precisamente quella relativa all' "Allineamento di tutti i Comuni alla durata dell'affidamento prevalentemente rilevata nella maggior parte dei Comuni del Bacino, e quindi fino a giugno 2038, portando a tale scadenza anche quelli che hanno una scadenza più breve";

Ritenuto

- Che il percorso per portare al termine unificato di giugno 2038 i Comuni con affidamenti scaduti o di prossima scadenza possa essere così configurato, fermo restando la scadenza a giugno 2038 già deliberata da 36 Comuni del Bacino
 - con un unico affidamento fino a giugno 2038 nei Comuni per i quali la durata dell'affidamento fino a tale scadenza sia legittimata o dalla durata del periodo necessario per ammortizzare gli investimenti richiesti per la gestione del servizio, o dalla durata minima di legge di 15 anni;
 - con due successivi affidamenti di cui il primo di durata minima di 15 anni, nei Comuni per i quali il periodo necessario per ammortizzare gli investimenti richiesti per la gestione del servizio sia di durata inferiore alla scadenza di giugno 2038, e per i quali il primo affidamento scada anteriormente a tale data;
- che pertanto per i 4 Comuni con affidamenti in scadenza entro il 2016 (San Donà di Piave, Quarto d'Altino, Meolo, Cona) l'obiettivo di pervenire ad una scadenza unica per tutti i Comuni del Bacino potrà essere legittimamente ottenuto attivando un primo affidamento con decorrenza da 1.01.2017 e scadenza da determinare in coerenza con il quadro normativo vigente alla data dell'affidamento e con il periodo di ammortamento dei rispettivi investimenti, a cui far seguito, ove necessario, con un successivo affidamento con scadenza a giugno 2038 compatibilmente con la normativa per allora vigente;
- che per gli altri quattro Comuni del Bacino con affidamento in scadenza prima del 2038 (Venezia nel 2019, Fossalta di Piave nel 2023, Scorzè nel 2025 e Cavarzere nel 2032) si procederà al rinnovo dell'affidamento del servizio rifiuti con congruo anticipo rispetto alla scadenza dei rispettivi affidamenti, alla luce del quadro normativo e tecnico per allora vigente, fermo restando l'obiettivo di pervenire anche per tali Comuni ad un finale allineamento alla scadenza omogenea di Bacino a giugno 2038;
- che per il Comune di Mira per il quale la durata dell'affidamento rinnovato nel 2013 è stata demandata dal suo Consiglio Comunale alla definitiva determinazione del Consiglio di Bacino, si procederà ad una verifica della coerenza della sua scadenza al 2038 con la durata del periodo di ammortamento degli investimenti necessari per la sua gestione, fermo restando comunque l'obiettivo di allineare anche tale Comune alla scadenza omogenea di Bacino a giugno 2038.

Tutto ciò premesso e considerato

L'ASSEMBLEA DI BACINO

DELIBERA

1. Di approvare l'allineamento finale delle scadenze degli affidamenti del servizio di gestione del ciclo integrato rifiuti nei Comuni del Bacino alla scadenza unitaria di giugno 2038, già deliberata dal numero ampiamente prevalente dei Comuni stessi (36 su 45) e da deliberare anche per gli altri otto Comuni del Bacino per i quali l'affidamento è in scadenza nel 2016 o scadrà prima del 2038, nonché per il Comune di Mira di cui al successivo punto 4);
2. Di demandare ad una delibera urgente dell'Assemblea, da adottare entro giugno 2016, l'avvio delle procedure di rinnovo dell'affidamento del servizio rifiuti per i Comuni con affidamenti in scadenza entro il 2016 (San Donà di Piave, Quarto d'Altino, Meolo, Cona), con l'obiettivo di pervenire anche per tali Comuni ad un finale allineamento alla scadenza omogenea di Bacino a giugno 2038, mediante un unico nuovo affidamento o, se necessario in base al quadro normativo e tecnico vigente, con due nuovi affidamenti consecutivi;
3. Di demandare a successivi provvedimenti, con congruo anticipo rispetto alla scadenza dei rispettivi affidamenti, il rinnovo dell'affidamento del servizio rifiuti negli altri quattro Comuni del Bacino (Venezia nel 2019, Fossalta di Piave nel 2023, Scorzè nel 2025 e Cavarzere nel 2032) alla luce del quadro normativo e tecnico per allora vigente, fermo restando l'obiettivo di pervenire anche per tali Comuni ad un finale allineamento alla scadenza omogenea di Bacino a giugno 2038;
4. Di procedere per il Comune di Mira, per il quale la durata dell'affidamento rinnovato nel 2013 è stata demandata dal suo Consiglio Comunale alla definitiva determinazione del Consiglio di Bacino, ad una verifica della coerenza della sua scadenza al 2038 con la durata del periodo di ammortamento degli investimenti necessari per la sua gestione, fermo restando l'obiettivo di pervenire anche per tale Comune ad un allineamento finale alla scadenza omogenea di Bacino a giugno 2038.

Visto di regolarità contabile attestante la copertura finanziaria ex art. 151 co. 4 del D.Lgs 267/00

IL DIRETTORE
Paolo Diprima
(Firmato)

Parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica ex art. 49, D.lgs. n. 267/2000.

IL DIRETTORE
Paolo Diprima
(Firmato)

Si attesta la conformità alla normativa vigente, allo Statuto ed ai Regolamenti.

IL DIRETTORE
Paolo Diprima
(Firmato)



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

Presenti	30	
Votanti	30	
Astenuti	3	Meolo, Quarto d'altino, Scorzè
Contrari	1	Mira
Favorevoli	26	Tutti gli altri

Letto e sottoscritto,

IL PRESIDENTE DELL'ASSEMBLEA

Giorgio Talon
(Firmato)

IL SEGRETARIO

Paolo Diprima
(Firmato)

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



CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

La presente deliberazione viene pubblicata all'Albo Pretorio il giorno 24/06/2016 rimanendovi per 15 gg consecutivi a tutto il 09/07/2016, ai sensi e per gli effetti dell'art.124, del D.Lgs. 267 del 18/08/2000.

Il Direttore
Dott. Paolo Diprima



Delibera di Assemblea di Bacino n. 11 del 26 luglio 2024

Oggetto: Allineamento della scadenza dell'affidamento in house a Veritas S.p.A. del servizio di gestione rifiuti urbani nei Comuni del Bacino Venezia. Approvazione Relazione ex artt. 14 e 17 del d.lgs. 201 del 2022, Piano Economico Finanziario di Affidamento (PEFA) 2024-2038 e contratto di servizio per la regolazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani nel bacino Venezia ai sensi della Deliberazione Arera n. 385/2023/R/Rif

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

	Ente	Quota		Ente	Quota		
1	Comune di Annone Veneto	4,4	Assente	24	Comune di Mira	43,5	Presente
2	Comune di Campagna Lupia	8,2	Presente	25	Comune di Mirano	31,4	Presente
3	Comune di Campolongo Maggiore	12,4	Assente	26	Comune di Mogliano Veneto	32	Presente
4	Comune di Camponogara	15	Assente	27	Comune di Musile di Piave	13,1	Presente
5	Comune di Caorle	12,9	Assente	28	Comune di Noale	18,7	Presente
6	Comune di Cavallino Treporti	15,5	Presente	29	Comune di Noventa di Piave	8	Presente
7	Comune di Cavarzere	15	Assente	30	Comune di Pianiga	14,2	Assente
8	Comune di Ceggia	7,1	Presente	31	Comune di Portogruaro	28,3	Presente
9	Comune di Chioggia	55,4	Presente	32	Comune di Pramaggiore	5,5	Assente
10	Comune di Cinto Caomaggiore	3,6	Assente	33	Comune di Quarto d'Altino	9,3	Presente
11	Comune di Cona	3,2	Assente	34	Comune di San Donà di Piave	48,2	Presente
12	Comune di Concordia Sagittaria	11,8	Presente	35	Comune di Santa Maria di Sala	20,2	Assente
13	Comune di Dolo	17,3	Presente	36	Comune di San Michele al Tagliamento	13,2	Presente
14	Comune di Eraclea	13,9	Presente	37	Comune di San Stino di Livenza	14,7	Assente
15	Comune di Fiesso d'Artico	9,7	Assente	38	Comune di Salzano	14,8	Presente
16	Comune di Fossalta di Piave	4,8	Presente	39	Comune di Scorzè	21,9	Presente
17	Comune di Fossalta di Portogruaro	6,7	Assente	40	Comune di Spinea	32,1	Assente
18	Comune di Fossò	8,2	Assente	41	Comune di Stra	8,8	Assente
19	Comune di Gruaro	3,2	Presente	42	Comune di Teglio Veneto	2,6	Presente
20	Comune di Jesolo	30,7	Presente	43	Comune di Torre di Mosto	5,5	Presente
21	Comune di Marcon	20,3	Presente	44	Comune di Venezia	291,4	Presente
22	Comune di Martellago	24,6	Presente	45	Comune di Vigonovo	11,4	Presente
23	Comune di Meolo	7,2	Presente				

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

	Enti	Quota
Presenti	29	813,3
Assenti	16	186,6

Si dichiara l'Assemblea idonea a deliberare.



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

Richiamati

- la Convenzione per la costituzione e il funzionamento del Consiglio di Bacino Venezia Ambiente, sottoscritta il 24.11.2014 da tutti i 45 Comuni del Bacino territoriale Venezia, che fa rientrare tra le attribuzioni dell'Assemblea di Bacino (art. 9, comma 2, punti e), g); h):
 - e. approvazione della programmazione del servizio integrato di gestione dei rifiuti definita sulla base della quantificazione della domanda di servizio e determinazione della sua articolazione settoriale e territoriale;
 - g. approvazione delle modalità organizzative del servizio integrato di gestione dei rifiuti e affidamento del medesimo al gestore in conformità alla normativa vigente;
 - h. approvazione della convenzione regolante i rapporti tra il consiglio di bacino ed i gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti;
- il decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138, convertito, con modificazioni, dalla legge 14 settembre 2011, n. 148 in particolare *l'articolo 3-bis comma 1 bis*, come modificato dall'art. 37, commi 1 e 2 del D. Lgs. 201/2022, che stabilisce quanto segue:

[primo periodo] *"Le funzioni di organizzazione dei servizi pubblici locali a rete di rilevanza economica, compresi quelli appartenenti al settore dei rifiuti urbani, di scelta della forma di gestione, di determinazione delle tariffe all'utenza per quanto di competenza, di affidamento della gestione e relativo controllo sono esercitate unicamente dagli enti di governo degli ambiti o bacini territoriali ottimali e omogenei istituiti o designati ai sensi del comma 1 del presente articolo cui gli enti locali partecipano obbligatoriamente[..]";*

[terzo periodo come modificato dall'art 37 del d.lgs. 201/2022] *"Le deliberazioni degli enti di governo di cui al comma 1 sono validamente assunte nei competenti organi degli stessi senza necessità di ulteriori deliberazioni, preventive o successive da parte degli organi degli enti locali.*

Considerato

- che la gestione dei rifiuti urbani rientra tra i servizi pubblici locali di interesse economico generale a rete per cui si applica la disciplina di dettaglio di cui al d.lgs. n. 201/2022, avente ad oggetto "Riordino della disciplina dei servizi pubblici locali di rilevanza economica", in particolare gli artt. 14 e 17;

Richiamata la normativa regionale

- La LRV n. 3/2000;
- la LRV n. 52 del 31 dicembre 2012;
- la DCR n. 30 del 29 aprile 2015 contenente il Piano Regionale di Gestione Dei Rifiuti Urbani e speciali per le parti non aggiornate con la DGR 988/2022;
- la DGR n. 988 del 09 agosto 2022 con la quale è stato approvato l'Aggiornamento al piano regionale rifiuti e s.m.i.;



Richiamate le deliberazioni dell'Assemblea di Bacino inerenti all'allineamento delle scadenze del servizio di gestione dei rifiuti urbani, e più precisamente che:

- il 25 maggio 2016, con deliberazione dell'Assemblea di Bacino Venezia Ambiente n. 3, è stato approvato l'allineamento finale delle scadenze degli affidamenti del servizio di gestione del ciclo integrato rifiuti nei Comuni del bacino alla scadenza unitaria di giugno 2038, già deliberata dal numero ampiamente prevalente dei Comuni stessi (37 su 45) e da deliberare anche per gli altri otto Comuni del bacino per i quali l'affidamento era in scadenza nel 2016 o sarebbe scaduto prima del 2038, nonché per il Comune di Mira. Nel contesto della medesima delibera il Consiglio di Bacino ha stabilito altresì di: *"demandare ad una delibera urgente dell'Assemblea, da adottare entro giugno 2016, l'avvio delle procedure di rinnovo dell'affidamento del servizio rifiuti per i Comuni con affidamenti in scadenza entro il 2016 (San Donà di Piave, Quarto d'Altino, Meolo, Cona), con l'obiettivo di pervenire anche per tali Comuni ad un finale allineamento alla scadenza omogenea di Bacino a giugno 2038, mediante un unico nuovo affidamento o, se necessario in base al quadro normativo e tecnico vigente, con due nuovi affidamenti consecutivi; di demandare a successivi provvedimenti, con congruo anticipo rispetto alla scadenza dei rispettivi affidamenti, il rinnovo dell'affidamento del servizio rifiuti negli altri quattro Comuni del Bacino (Venezia nel 2019, Fossalta di Piave nel 2023, Scorzè nel 2025 e Cavarzere nel 2032) alla luce del quadro normativo e tecnico per allora vigente, fermo restando l'obiettivo di pervenire anche per tali Comuni ad un finale allineamento alla scadenza omogenea di Bacino a giugno 2038; di procedere per il Comune di Mira, per il quale la durata dell'affidamento rinnovato nel 2013 è stata demandata dal suo Consiglio Comunale alla definitiva determinazione del Consiglio di Bacino, ad una verifica della coerenza della sua scadenza al 2038 con la durata del periodo di ammortamento degli investimenti necessari per la sua gestione, fermo restando l'obiettivo di pervenire anche per tale Comune ad un allineamento finale alla scadenza omogenea di Bacino a giugno 2038"*;
- con deliberazioni di Assemblea n. 4 del 25 maggio 2016 e n. 15 del 21 dicembre 2016, il Consiglio di Bacino ha successivamente deliberato la prosecuzione tecnica del servizio affidato a Veritas S.p.A. nei Comuni di San Donà di Piave, Quarto d'Altino e Meolo, e con delibere di Assemblea n. 18, 19 e 20 del 27 ottobre 2017 ha disposto l'affidamento diretto a Veritas S.p.A. del servizio rifiuti urbani nei predetti Comuni per anni 15 fino al 31 dicembre 2032, secondo il modello *in house providing*;
- con deliberazione di Assemblea n. 7 del 26 luglio 2018 ha approvato la Relazione ex art. 34 del dl 179/2012 nonché l'allineamento della scadenza dell'affidamento *in house* a Veritas S.p.A. del servizio rifiuti urbani nel Comune di Cona al 2038;
- con delibera di Assemblea n. 12 del 15 novembre 2019, il Consiglio di Bacino ha approvato la Relazione ex art. 34 del dl 179/2012 con la quale si definisce e si motiva la scelta del modello *in house providing* per l'affidamento a Veritas S.p.A. del servizio rifiuti urbani nel Comune di Venezia, nonché l'allineamento della scadenza dell'affidamento *in house* a Veritas S.p.A. del servizio rifiuti urbani nel Comune di Venezia al 2038;
- con deliberazione di Assemblea n. 3 del 13 giugno 2023, il Consiglio di Bacino ha deliberato di approvare l'allineamento della scadenza dell'affidamento *in house* a Veritas S.p.A. del servizio rifiuti urbani nel Comune di Scorzè e nel Comune di Fossalta di Piave al 26 giugno 2038, a seguito di relazione ex art 14 e 17 del d.lgs. 201 del 2022;

Preso atto

- che il 2 luglio 2018 il Consiglio di Bacino ha chiesto l'iscrizione di Veritas S.p.A. nell'elenco Anac degli enti affidanti *in house* di cui all'art. 192 del d.lgs. 18 aprile 2016, n. 50 in riferimento a tutti gli enti facenti parte del Consiglio di Bacino stesso e detta iscrizione è stata disposta da Anac, a seguito di approfondita istruttoria congiunta al servizio idrico integrato affidato a Veritas S.p.A. dal Consiglio di Bacino Laguna di



Venezia, con determina sottoscritta in data 15 febbraio 2022 per tutti i soci di Veritas S.p.A. in relazione agli affidamenti in regime di *in house providing* a Veritas S.p.A.,

- che Veritas S.p.A. gestisce dal 2024 il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani nell'ambito territoriale ottimale "Venezia Ambiente", a seguito dell'avvio dell'operazione di integrazione societaria che dal 2024 ha previsto il fitto di ramo d'azienda della società controllata ASVO S.p.A. con nulla osta del Consiglio di Bacino Venezia Ambiente approvato con deliberazione di Assemblea di Bacino n. 12 del 25.10.2023, un'operazione di aggregazione societaria da effettuarsi in due fasi: la prima consistente nella cessione in affitto e successivamente in proprietà a VERITAS S.p.A. del ramo d'azienda di ASVO S.p.A. relativo alla gestione dei rifiuti urbani; la seconda e ultima fase caratterizzata dalla fusione per incorporazione di ASVO S.p.A. in VERITAS S.p.A. e del conseguente subentro e prosecuzione del servizio di gestione dei rifiuti predetto in capo alla controllante Veritas S.p.A.;

Richiamati i seguenti provvedimenti di Arera

- gli atti assunti da ARERA in materia di gestione dei rifiuti, a seguito dell'attribuzione per effetto di quanto stabilito all'art. 1, comma 527, della Legge 27 dicembre 2017, n. 205, delle funzioni di regolazione in materia di predisposizione ed aggiornamento del metodo tariffario per la determinazione dei corrispettivi del servizio integrato dei rifiuti e dei singoli servizi che costituiscono attività di gestione, a copertura dei costi di esercizio e di investimento, compresa la remunerazione dei capitali, sulla base della valutazione dei costi efficienti e del principio «chi inquina paga», tra i quali la:

- **Deliberazione n. 385/2023/r/rif del 3 agosto 2023** con la quale l'Autorità ha adottato lo schema tipo di contratto di servizio dei rifiuti urbani nella quale:

- ha fissato i contenuti minimi essenziali obbligatoriamente richiesti dalla normativa vigente, confermando l'autonomia contrattuale delle Parti nel disciplinare contenuti ulteriori, nel rispetto della normativa vigente e dei provvedimenti di regolazione dell'Autorità stessa;

- ha stabilito all'art 8 del contratto medesimo di redigere il Piano Economico Finanziario di Affidamento che deve riportare, con cadenza annuale e per l'intero periodo di durata dell'affidamento, l'andamento dei costi di gestione e di investimento, nonché la previsione annuale dei proventi da tariffa ed essere composto, da:

- **piano tariffario,**
- **conto economico,**
- **rendiconto finanziario,**
- **stato patrimoniale;**

e deve comprendere almeno i seguenti elementi:

a) il *programma degli interventi e il piano finanziario degli investimenti* necessari per conseguire gli obiettivi del Servizio affidato, anche in coerenza con gli obiettivi di sviluppo infrastrutturale individuati dalle programmazioni di competenza regionale e nazionale;

b) la *specifica dei beni, delle strutture e dei servizi disponibili* per l'effettuazione del servizio integrato di gestione, ovvero delle singole attività che lo compongono, nonché il ricorso *eventuale all'utilizzo di beni e strutture di terzi, o all'affidamento di servizi a terzi*;

c) *le risorse finanziarie necessarie* per effettuare il servizio integrato di gestione ovvero delle singole attività che lo compongono.

- ha stabilito altresì il termine di adempimento per l'aggiornamento dei contratti di servizio prevedendo che "i *contratti di servizio in essere siano resi conformi allo schema tipo di contratto di servizio e trasmessi all'Autorità dagli Enti territorialmente*



competenti entro 30 giorni dall'adozione delle pertinenti determinazioni di aggiornamento tariffario biennale 2024-2025 ovvero dal termine stabilito dalla normativa statale di riferimento per l'approvazione della TARI riferita all'anno 2024" (che con la L. 4 luglio 2024, n. 95 di conversione del decreto-Legge 60/2024 è stato differito al 20 luglio 2024).

Ricordato

- che l'art. 203, comma 2, lett. c) del d.lgs. n. 152/2006 stabilisce, con riferimento al servizio di gestione dei rifiuti, che la durata dell'affidamento è "comunque non inferiore a quindici anni";
- che il comma 2 dell'Art.14 del D. Lgs. N. 201/2022 (Scelta della modalità di gestione del servizio pubblico locale) così prevede: *"Ai fini della scelta della modalità di gestione del servizio e della definizione del rapporto contrattuale, l'ente locale e gli altri enti competenti tengono conto delle caratteristiche tecniche ed economiche del servizio da prestare, inclusi i profili relativi alla qualità del servizio e agli investimenti infrastrutturali, della situazione delle finanze pubbliche, dei costi per l'ente locale e per gli utenti, dei risultati prevedibilmente attesi in relazione alle diverse alternative, anche con riferimento a esperienze paragonabili, nonché dei risultati della eventuale gestione precedente del medesimo servizio sotto il profilo degli effetti sulla finanza pubblica, della qualità del servizio offerto, dei costi per l'ente locale e per gli utenti e degli investimenti effettuati. Nella valutazione di cui al presente comma, l'ente locale e gli altri enti competenti tengono altresì conto dei dati e delle informazioni che emergono dalle verifiche periodiche di cui all'articolo 30";*
- che il comma 4 dell'art. 14 del D. Lgs. N. 201/2022 prescrive: *Al fine di assicurare la realizzazione degli interventi infrastrutturali necessari da parte del soggetto affidatario, nei servizi pubblici locali a rete, gli enti di governo dell'ambito integrano la relazione di cui al comma 3 allegando il piano economico-finanziario acquisito all'esito della procedura, che, fatte salve le disposizioni di settore, contiene anche la proiezione, per il periodo di durata dell'affidamento, dei costi e dei ricavi, degli investimenti e dei relativi finanziamenti. Tale piano deve essere asseverato da un istituto di credito o da una società di servizi iscritta all'albo degli intermediari finanziari o da revisori legali";*
- che i commi 1 e 2 dell'art. 17 del D. Lgs. N. 201/2022 stabiliscono che: *"1.I servizi di interesse economico generale di livello locale a società in house, nei limiti e secondo le modalità di cui alla disciplina in materia di contratti pubblici e di cui al decreto legislativo n. 175 del 2016. 2. Nel caso di affidamenti in house di importo superiore alle soglie di rilevanza europea in materia di contratti pubblici, fatto salvo il divieto di artificioso frazionamento delle prestazioni, gli enti locali e gli altri enti competenti adottano la deliberazione di affidamento del servizio sulla base di una qualificata motivazione che dia espressamente conto delle ragioni del mancato ricorso al mercato ai fini di un'efficiente gestione del servizio, illustrando, anche sulla base degli atti e degli indicatori di cui agli articoli 7, 8 e 9, i benefici per la collettività della forma di gestione prescelta con riguardo agli investimenti, alla qualità del servizio, ai costi dei servizi per gli utenti, all'impatto sulla finanza pubblica, nonché agli obiettivi di universalità, socialità, tutela dell'ambiente e accessibilità dei servizi, anche in relazione ai risultati conseguiti in eventuali pregresse gestioni in house, tenendo conto dei dati e delle informazioni risultanti dalle verifiche periodiche di cui all'articolo 30".*

Considerato

- che risulta pertanto necessario adeguare la disciplina dei rapporti tra le parti afferenti alla gestione del servizio integrato dei rifiuti urbani;



- che sulla base della normativa vigente sopra richiamata il servizio gestione rifiuti urbani viene ricondotto ai servizi pubblici locali di rilevanza economica a rete per cui, in concomitanza a quanto prescritto dalla Deliberazione n. 385/2023 si intende confermare l'allineamento di tutti i comuni del bacino alla scadenza unitaria del 26.06.2038, portando le scadenze dei comuni di Cavarzere, Meolo, Quarto d'Altino e San Donà di Piave dal 2032 al 26.06.2038, come riportato nella relazione Allegato A, con un unico piano economico finanziario di affidamento di tutti e 45 i comuni del bacino Venezia dal 2024 al 2038 secondo quanto previsto sia dalla normativa di settore che dalla delibera Arera n. 385/2023;

Richiamate le deliberazioni dell'Assemblea di Bacino inerenti all'applicazione del MTR Arera come pubblicate sulla sezione Amministrazione Trasparente del sito dell'ente ed in particolare:

- Deliberazione n. 4 del 09.04.2024 avente ad oggetto "Validazione PEF 2024-2025 dei Comuni del bacino Venezia Ambiente - MTR-2 ARERA";

nonché:

- la deliberazione n. 10 del 30 novembre 2021 avente ad oggetto "Approvazione degli schemi tipo di contratto di servizio per i Comuni in regime Tarip ed i Comuni in Regime Tari del Bacino Venezia per la disciplina dell'affidamento del servizio di gestione dei rifiuti urbani ai sensi dell'art. 3 co. 6 lett. d) della L.R 52/12";
- la Deliberazione di Assemblea di Bacino n. 13 del 25 ottobre 2023 con la quale è stata approvata la relazione ai sensi dell'art 30 del d.lgs. 201/2022 per la ricognizione periodica della gestione del servizio di gestione dei rifiuti urbani riferita all'anno 2022 di tutto il Bacino Venezia.

Richiamate le deliberazioni dell'Assemblea di Bacino inerenti alla qualità del servizio rifiuti urbani

- Deliberazione dell'Assemblea di Bacino n. 4 del 14 aprile 2022 con la quale è stato determinato il livello di qualità tecnica e contrattuale di partenza che i gestori ASVO S.p.A. e VERITAS S.p.A., nonché i Comuni di Cavarzere e Ceggia per gli adempimenti di qualità contrattuale in quanto riscossori della tariffa, sono tenuti a rispettare partire dal 1° gennaio 2023 per la Qualità del servizio rifiuti urbani ai sensi della deliberazione Arera 15/2022/R/rif facendo riferimento agli adempimenti previsti nel quadrante di cui allo schema 1 della tabella di cui all'art 3.1 del testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (c.d. TQRIF);
- Deliberazione dell'Assemblea di Bacino n. 15 del 16 dicembre 2022 con la quale è stata approvata la Carta della Qualità dei servizi ai sensi della deliberazione di Assemblea di Bacino n. 4 del 14 aprile 2022 e della deliberazione Arera 15/2022/R/rif;

Richiamate la deliberazione dell'Assemblea di Bacino in materia di Programmazione degli Investimenti

- Deliberazione di Assemblea di Bacino n. 2 del 08.02.2022 avente ad oggetto "Approvazione piano degli interventi del bacino 2020-2038 di Veritas S.p.A. ed Asvo S.p.A. e piano stralcio delle proposte di intervento 2020-2026 nell'ambito del PNRR delle proposte di cui agli avvisi M2C.1.1 I 1.1 Linea d'Intervento A e B" con la quale è stato approvato **l'allegato A) denominato Programma degli Interventi 2020-2038 e Piano Stralcio degli interventi per il PNRR 2020-2026 del Consiglio di Bacino Venezia Ambiente e relativi sub allegati**. Nella medesima delibera si dà atto dell'attestazione della Direzione Ambiente e Transizione Ecologica della Regione Veneto, ricevuta il 04.02.2022 ed acquisita al ns prot. 161 del 07.02.2022, **degli interventi proposti risultano coerenti con gli obiettivi del "Piano Regionale di gestione dei rifiuti urbani e speciali" approvato con deliberazione del Consiglio Regionale n. 30 del 29.04.2015, lo strumento di pianificazione oggi vigente**;



Considerato

- quanto stabilito nel Piano delle Attività 2024-2026 approvato con la deliberazione di Assemblea di bacino n. 1 del 23.02.2024 che individua i seguenti obiettivi operativi del corrente anno:

Obiettivo 1) Aggiornamento dinamico programmazione di bacino e Piano degli interventi del bacino 2024-2038 di Veritas S.p.A. in attuazione delle normative comunitarie, nazionali e del Piano Regionale Rifiuti 2020-2030;

Obiettivo 4) Regolazione contrattuale e controllo sull'erogazione del servizio;

Dato Atto

- che il Consiglio di Bacino con nota prot. n. 757 del 17 maggio 2024 ha comunicato al gestore di aver avviato l'istruttoria ai fini della redazione del Contratto di Servizio e del relativo Piano Economico Finanziario di Affidamento come indicato all'art. 8 dello schema di contratto di servizio allegato alla deliberazione Arera n. 385/2023/r/rif del 3 agosto 2023;
- che, nella medesima nota ha richiesto al gestore di trasmettere aggiornati i seguenti documenti:
 - l'aggiornamento del Piano degli investimenti;
 - la proiezione, su base annuale per l'intero periodo di durata dell'affidamento, dei costi e dei ricavi, degli investimenti e dei relativi finanziamenti;
 - la specificazione dell'assetto economico-patrimoniale della società Veritas S.p.A., del capitale proprio investito e dell'ammontare dell'indebitamento, da aggiornare ogni anno /triennio e per l'arco temporale 2024-2038;
 - una Relazione sugli elementi qualitativi del servizio offerto atta a consentire all'Ufficio di Bacino la valutazione dei benefici per la collettività dell'affidamento in house, anche con riferimento agli obiettivi di universalità e socialità, di efficienza e di qualità del servizio, nonché di ottimale impiego delle risorse pubbliche integrata dalla relazione redatta ai sensi dell'art 58 TQRIF di cui alla Deliberazione Arera N. 15/2022
- che il Consiglio di Bacino con nota 853 del 21 giugno u.s. ha richiesto ulteriore documentazione ai fini della verifica della comprovata solidità ex art. 117, comma 14, D. Lgs. n. 36/2023 ed ulteriore documentazione per l'aggregazione dei costi in sub-aree;
- che si sono succeduti vari incontri di coordinamento tra le parti sia relativamente al contratto di servizio che al piano economico finanziario di affidamento;
- che lo schema tipo di Arera è stato integrato da ulteriori clausole derivanti anche dall'adozione del contratto tipo nel 2021, aggiornando le penali, il tema dei sub pef di bacino e dei disciplinari tecnici;
- che ai sensi dello schema tipo di Arera le **Parti** sono il Consiglio di Bacino Venezia Ambiente (Ente territorialmente competente) e Veritas S.p.A. (in quanto gestore del servizio affidato, come *infra* descritto e definito) che sottoscrivono il Contratto, superando la previgente regolazione contrattuale che prevedeva anche la firma di ciascuna amministrazione comunale;

Considerato

- che il Consiglio di bacino ha la necessità di superare la frammentazione del servizio all'interno del territorio regolato e migliorare il medesimo in termini di efficienza e capacità di raggiungere gli obiettivi regionali, nazionali e comunitari e ha pertanto richiesto al Gestore con nota prot.853 del 21.06.2024 di formalizzare all'interno del contratto il proprio impegno ad un miglioramento delle condizioni di esecuzione del servizio finalizzato al raggiungimento dei seguenti obiettivi:



- Efficientamento del servizio con identificazione di aree di servizio omogenee e conseguente aggregazione dei piani economico finanziari dei vigenti 45 ambiti tariffari e progressivo allineamento delle strutture tariffarie per arrivare a partire dal 2026 alla validazione di 15 piani economico finanziari in luogo degli attuali 45;
 - Intercomunalità dei centri di raccolta con definizione di regole comuni di accesso, come da allegato B) del regolamento unico, estensione degli orari di apertura per recepire quanto previsto dai CAM e individuazione delle modalità di attribuzione dei costi operativi e di capitale per area territoriale;
 - Gestione degli eventi calamitosi con una proposta di solidarietà degli interventi a carico dei comuni del bacino introducendo un Fondo Interventi sul Territorio per affrontare in modo sistematico e finanziare in modo solidaristico questioni di carattere generale e situazioni di emergenza, tenendo conto altresì della possibilità di copertura delle agevolazioni riconosciute per eventi eccezionali e calamitosi con una componente perequativa espressa in euro 1,50/utenza per anno, come prevista da Arera a partire dal 2024 con deliberazione n. 387/2023, che potrà essere aggiornata annualmente dall'Autorità in coerenza con le effettive necessità di conguaglio o copertura di eventuali eventi eccezionali e calamitosi;
 - Ottimizzazione delle stazioni di travaso e semplificazione procedure di gestione dei rifiuti abbandonati;
- che i tempi di conseguimento di tali obiettivi sono stati condivisi tra le parti:

OBIETTIVI BACINO	TEMPI REALIZZAZIONE
<i>Efficientamento del servizio con identificazione di aree di servizio omogenee e conseguente aggregazione dei piani economico finanziari dei vigenti 45 ambiti tariffari e progressivo allineamento delle strutture tariffarie;</i>	Dall'1-1-2026
<i>Intercomunalità dei centri di raccolta;</i>	Dall'1-1-2025
<i>Gestione degli eventi calamitosi con una proposta di solidarietà degli interventi;</i>	Dall'1-1-2025
<i>Semplificazione procedure di gestione dei rifiuti abbandonati.</i>	Dall'1-1-2026
<i>Ottimizzazione delle stazioni di travaso</i>	Dall'1-1-2027

- **che in data 30 maggio vi è stato un incontro con il gestore per definire congiuntamente le 15 aree di subambito che vengono così identificate:**

Aree subpef (15)	Comuni	Importo Pef 2024 (o ultimo approvato) Euro
Venezia	Venezia	98.590.259
Chioggia	Chioggia	14.086.907



Jesolo	Jesolo	11.482.715
Cavallino Treporti	Cavallino Treporti	5.666.801
Eraclea	Eraclea	2.715.792
Caorle	Caorle	7.797.169
San Michele al Tagliamento	San Michele al Tagliamento	7.559.056
Sistema stradale	Martellago, Mirano, Noale, Spinea, Santa Maria di Sala, Scorzè (6)	17.127.805
Sistema porta a porta spinto	Campagna Lupia, Campolongo Maggiore, Camponogara, Cona, Dolo, Fiesso D'Artico, Fossalta di Piave, Fossò, Marcon, Meolo, Mira, Quarto D'Altino, Salzano, Stra, Vigonovo (15)	27.168.162
Sistema porta a porta VPL	Musile di Piave, Ceggia, Noventa di Piave, Torre di Mosto (4)	3.517.642
Sistema misto	Annone Veneto, Cinto Caomaggiore, Concordia Sagittaria, Fossalta di Portogruaro, Gruaro, Portogruaro, Pramaggiore, San Stino di Livenza, Teglio Veneto (9)	9.496.427
Altri comuni da adeguare	Cavarzere, Mogliano Veneto, Pianiga, San Donà di Piave	15.448.514
Totale Entrate tariffarie di Bacino Veritas S.p.A. 2024	45 comuni bacino Venezia	220.657.247

Preso atto

- che, ai fini dell'istruttoria per la redazione del piano economico finanziario di affidamento, l'ente si è avvalso di un servizio di supporto specialistico, sotto i profili tecnico-qualitativo ed economico-finanziario nonché di altra società con le necessarie qualifiche e iscrizioni per l'asseverazione del PEFA 2024-2038;
- che quindi il direttore con determinazione n. 12 del 20.06.2024 ha affidato il servizio di supporto alla redazione di un Piano Economico Finanziario di affidamento per tutto il territorio del Bacino Venezia propedeutico alla sottoscrizione del contratto di servizio per tutti i 45 comuni del bacino al 2038 alla società Rea Srl e ha affidato con propria determinazione n. 15 del 08.07.2024 il servizio di asseverazione del piano economico finanziario di affidamento per tutto il territorio del bacino Venezia ad Hermes Asseverazioni srl;



- che il gestore ha dato riscontro a quanto richiesto con le seguenti note:
 - nota del 28 giugno 2024 acquisita agli atti con i prot. 983/2024 con i dati economici per l'elaborazione del PEFA;
 - nota del 8 luglio 2024 acquisita agli atti con i prot. 984/2024 con i dati relativi ai centri di raccolta;
 - nota del 10 luglio 2024 acquisita agli atti con i prot. 986/2024 con rendicontazione dei dati tecnici relativi al 2022;
 - nota del 12 luglio 2024 acquisita agli atti con i prot. 998/2024 con integrazione dei dati ore-mezzo e ore-uomo.
- che il gestore con nota del 12 luglio 2024 acquisita con prot. n. 1001/2024 ha trasmesso l'aggiornamento del Piano degli investimenti 2024-2038;
- che Rea ha trasmesso il PEF di affidamento in data 17 luglio 2024 ed il medesimo è stato trasmesso alla società Hermes Asseverazioni srl in data 18 luglio 2024 per la sua complessiva asseverazione, relativamente a CE, RF, SP e piano tariffario, anche per subambiti come sopra individuati;
- che il piano economico finanziario di affidamento (PEFA) evidenzia una comprovata solidità da intendersi come l'espressione della capacità dell'impresa di perdurare nel tempo, mantenendo un costante equilibrio tra investimenti e finanziamenti e conseguendo risultati economici e flussi di cassa positivi;

Considerato

- che, come previsto all'art. 14 co. 2 e 17 commi 1 e 2, sono stati verificati i risultati della gestione precedente del medesimo servizio sotto il profilo degli effetti sulla finanza pubblica, della qualità del servizio offerto, dei costi per l'ente locale e per gli utenti e degli investimenti effettuati e dei dati e delle informazioni come anche emersi dalla prima verifica periodica svolta da questo ente ai sensi dell'articolo 30 di cui è stata redatta apposita relazione approvata con Delibera di Assemblea di Bacino n. 13 del 25 ottobre 2023;
- che, a seguito dell'esame della documentazione ulteriore trasmessa dal gestore Veritas S.p.A. si recepisce la relazione sul pef di affidamento 2024-2038 del servizio di spazzamento, raccolta, trasporto e avvio al recupero e smaltimento dei rifiuti urbani al gestore in house Veritas S.p.a. svolta dall'Advisor Rea S.r.l. accertando complessivamente nella relazione generale di cui all'Allegato A, ai sensi degli artt.14 e 17 del D. Lgs. 201/2022, la sussistenza della congruità economica, come derivante dalle precedenti istruttorie svolte dal seguente ente ed anche del requisito di economicità del piano economico finanziario di affidamento di Veritas S.p.A. per tutto il Bacino Venezia dal 2024 al 2038, nonché dei benefici per la collettività dell'affidamento in house del servizio a Veritas S.p.A., anche con riferimento agli obiettivi di universalità e socialità, di efficienza e di qualità del servizio;

Considerata

- la Relazione ex artt. 14 e 17 del d.lgs. 201/2022 predisposta dal Direttore, **allegato A e A0** al presente provvedimento per costituirne parte integrante e sostanziale, con la quale si conferma nel completamento dell'allineamento delle scadenze la scelta del modello in *house providing* a Veritas S.p.A. del servizio rifiuti urbani che ricomprende la documentazione tecnica sui servizi resi per area territoriale, ed altri utili riferimenti oltre richiami agli elementi qualitativi del gestore;
- che la relazione de quo contiene anche gli esiti della Relazione inviata dall'Advisor indipendente REA S.r.l. di Bologna che comprende dal 2024 al 2038 **(A1)**:
 - Il Conto economico di affidamento;



- Il Rendiconto finanziario di affidamento;
- Lo Stato Patrimoniale previsionale di affidamento;
- Il Piano degli investimenti 2024-2038 come pervenuto da Veritas S.p.A, ns. protocollo n. 1001 del 15/07/2024 e in parte rettificato in accordo tra le parti;
- Il Piano Tariffario complessivo dal 2024 al 2038 secondo le ipotesi riportate ed articolato altresì per i 15 sub pef di bacino.

Preso atto

- del PEF 2024 costruito sulla base delle schede tecniche, dei dati quantitativi, degli indicatori del 2022 a partire dagli importi del PEF validato dal Consiglio di Bacino sulla base dell'MTR2 per gli anni 2024 e 2025;
- del Piano degli investimenti 2024-2038;
- del PEF di affidamento 2024-2038, costituito da:
 - **piano tariffario;**
 - **conto economico;**
 - **rendiconto finanziario,**
 - **stato patrimoniale;**
- che il Pef di affidamento 2024-2038 è stato asseverato dalla società Hermes Asseverazioni srl in data 26.07.2024, acquisito al ns prot. n. 1029 (**allegato B**);

Considerato

- lo schema tipo del Contratto di Servizio Arera rivisto in stretto coordinamento con il gestore, recependo alcune clausole ulteriori derivanti dallo schema di contratto tipo approvato nel 2021 dal Consiglio di Bacino;
- che il Contratto prevede l'unitaria scadenza al 26.06.2038, alcuni obiettivi di miglioramento del servizio e l'avvio dell'aggregazione dei piani finanziari per modalità di erogazione del servizio ed ha in allegato il PEFA 2024-2038 di cui al sopra richiamato allegato B, la tabella dei corrispettivi al gestore di cui all'articolo 6 del contratto e lo schema tipo di disciplinare tecnico da approvarsi e sottoscrivere entro il 31 dicembre 2024;

Ritenuto infine

- in base alla sopra richiamata delibera n. 3/2016 nella quale era stato deliberato l'allineamento della scadenza dell'affidamento in house del servizio di rifiuti urbani alle società del gruppo Veritas al 2038, con la presente deliberazione che nella Relazione ex artt. 14 e 17 (**allegato A**) siano state effettuate tutte le analisi e approfondimenti richiesti dalla normativa per confermare la gestione in house con Veritas S.p.A. e allineare la scadenza dell'affidamento al gestore Veritas Spa al 26.06.2038 per tutti i 45 comuni del bacino;
- di approvare gli obiettivi di miglioramento dei servizi di gestione dei rifiuti urbani, di approvare l'aggiornato piano degli Investimenti, di approvare la Relazione ex artt. 14 e 17 del D.lgs. 201/2022 (allegato A), di approvare il piano economico di affidamento 2024-2028 (allegato B), di dare atto che il PEFA è stato asseverato, di approvare il contratto di servizio (**allegato C**);



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

Tutto ciò premesso e considerato

L'ASSEMBLEA DI BACINO

DELIBERA

- 1) di richiamare le premesse quale parte integrante del presente provvedimento;
- 2) di approvare le Relazioni ex artt. 14 e 17 del D.Lgs. n. 201/2022 predisposte dal Direttore che contengono anche gli esiti della Relazione inviata dall'Advisor indipendente per gli anni 2024-2038 come riportate **negli Allegati A, A0 e A1** alla presente deliberazione, con le quali, coerentemente a quanto previsto dalla deliberazione dell'Assemblea di bacino n. 3 del 25.05.2016 si approva la prosecuzione dell'affidamento in house providing a Veritas S.p.A. del servizio rifiuti urbani di tutti i 45 comuni del bacino Venezia, confermando la scadenza unitaria del 26 giugno 2038 già deliberata ed allineando a tale data anche l'affidamento per i Comuni di Cavarzere, Meolo, Quarto D'Altino e San Donà di Piave;
- 3) di approvare il PEFA 2024-2038 **ALL B**, composto dai documenti **B1 Piano Tariffario, B2 Conto Economico, B3 Rendiconto Finanziario e B4 Stato Patrimoniale** e l'aggiornamento del Piano degli Investimenti 2024-2038 del gestore Veritas S.p.A., confermando la sostenibilità degli investimenti al 2038 a livello di bacino e per area di servizio omogenea, prendendo atto dell'asseverazione del PEFA rilasciata da idonea società iscritta nel registro del MIMIT (**B5**) che tiene conto degli esiti della relazione dell'Advisor di cui al punto 1 (all. A1);
- 4) di approvare il contratto di servizio **ALL C**, redatto secondo lo schema Arera di cui alla Deliberazione n. 385/2023 e relativi allegati **C1** – schema tipo disciplinare tecnico, **C1.1.** – Standard dei servizi, **C1.2** – Scheda aree/zone dei servizi e **C2** – corrispettivi 2024, che contiene anche il pef di affidamento 2024-2038 di cui all'allegato **B**, incaricando il Direttore alla sottoscrizione del contratto nonché a svolgere ogni ulteriore adempimento necessario e previsto dalla normativa vigente;
- 5) di approvare gli obiettivi di miglioramento del servizio e relativa tempistica riportati in premessa, dando altresì indirizzo al gestore di effettuare gli investimenti, programmando per tempo, rispetto alla scadenza dell'affidamento, una gestione unitaria omogenea ed efficiente oltre che efficace nel conseguire le politiche comunitarie, nazionali e regionali in termini di economia circolare;
- 6) di dichiarare il presente provvedimento immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134, ultimo comma del T.U.E.L. n. 267/2000.



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

IL DIRETTORE

Luisa Tiraoro
(Firmato)

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

IL DIRETTORE

Luisa Tiraoro
(Firmato)

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

Presenti	29
Votanti	29
Astenuti	nessuno
Favorevoli	29
Contrari	nessuno

Letto e sottoscritto,

IL PRESIDENTE DELL'ASSEMBLEA

Firmato digitalmente
Claudio Grosso

IL SEGRETARIO

Firmato digitalmente
Luisa Tiraoro

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

Carta della Qualità

Servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani

Conforme al Regolamento UE n. 679/2016

Conforme alla Norma UNI EN ISO 9001:2015

Conforme alla Norma UNI EN ISO 14001:2015

Conforme alle Delibere ARERA: 444/2019, 15/2022

Licenziata dal Comitato di Bacino in data 5 dicembre 2022

Condivisa con le Associazioni dei consumatori:

ADICONSUM, FEDERCONSUMATORI, LEGA CONSUMATORI VENEZIA

Approvata con delibera di Assemblea di Bacino n. 15 del 16.12.2022

Allegato A

Sommario

SEZIONE I	6
1. Premessa	6
2. Campo di applicazione e validità della Carta	7
3. Definizioni	8
4. Principi Fondamentali	11
4.1 Eguaglianza ed imparzialità	11
4.2 Qualità del servizio e sicurezza	12
4.3 Continuità	12
4.4 Partecipazione e trasparenza	12
4.5 Cortesia	12
4.6 Privacy e trattamento dei dati personali	12
4.7 Chiarezza e comprensione dei messaggi	12
4.8 Efficacia ed efficienza	12
4.9 Informazione agli utenti	13
4.10 Qualità, tutela dell'ambiente e sostenibilità	13
SEZIONE II	14
5. Schema regolatorio	14
5.1 Il posizionamento nello schema regolatorio e obblighi di servizio	14
5.2 Schema delle gestioni	15
5.3 Cause di mancato rispetto degli obblighi di servizio	17
6. Presentazione dei gestori	18
6.1 Veritas	18
6.2 Asvo	19
SEZIONE III	20
VERITAS +ASVO	20
7. Impegni e standard di qualità	20
7.1 Attivazione, variazione e cessazione del servizio	20

7.1.1	Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani e tempo di risposta alle richieste di attivazione	20
7.1.2	Consegna delle attrezzature per la raccolta	21
7.1.3	Modalità per la variazione o cessazione del servizio e tempo di risposta alle richieste di variazione e cessazione	21
7.2	Reclami, richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	22
7.2.1	Classificazione delle richieste scritte dell'utente	22
7.2.2	Tempo di risposta motivata ai reclami scritti, alle richieste scritte di informazioni e alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati	22
7.2.3	Procedura di presentazione dei reclami scritti, richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	23
7.3	Punti di contatto con l'utente	24
7.3.1	Sportelli Veritas – Orari di apertura al pubblico	24
7.3.2	Sportelli Asvo – Orari di apertura al pubblico	24
7.3.3	Sportello telefonico Veritas	25
7.3.4	Sportello telefonico Asvo	25
7.3.5	Sito web e sportello on line Veritas	25
7.3.6	Sito web e sportello on line Asvo	25
7.3.7	Sportello di legalità Veritas	26
7.3.8	Sportello di legalità Asvo	26
7.3.9	Facilitazioni di accesso per utenti particolari	27
7.3.10	Tempi di attesa al servizio telefonico	27
7.4	Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi dovuti	27
7.4.1	Termine per il pagamento	27
7.4.2	Modalità e strumenti di pagamento in regime Tari/Tarip - Gestore tariffe Veritas	27
7.4.3	Modalità e strumenti di pagamento in regime Tari - Gestore tariffe Asvo	28
7.4.4	Periodicità di riscossione	28
7.4.5	Modalità per la rateizzazione dei pagamenti	28
7.4.6	Modalità di rimborso degli importi non dovuti Gestore tariffe Veritas	29
7.4.7	Modalità di rimborso degli importi non dovuti Gestore tariffe Asvo	29
7.5	Servizi di ritiro su chiamata	29

7.5.1	Modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro	29
7.6	Interventi per disservizi e per riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	30
7.6.1	Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione/sostituzione dei dispositivi per la raccolta domiciliare/stradale	30
7.7	Continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto	30
7.8	Continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio strade	31
7.9	Sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani	31
8.	Informazioni e rapporti con l'utente	31
8.1	Accesso all'informazione	31
8.2	Informazioni all'utente	31
8.3	Comportamento del personale	32
8.4	Partecipazione dell'utente	32
8.5	Trattamento dei dati	32
8.6	Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente	33
8.7	Semplificazione delle procedure aziendali	33
SEZIONE VI		34
9.	Tutela dell'Utente (reclami, richieste scritte d'informazioni e segnalazioni per disservizi)	34
10.	Altri organi di tutela e controllo: Arera	34

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

SEZIONE I

I. Premessa

La Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani (o più semplicemente “Carta della Qualità o “Carta”) è il documento attraverso il quale il gestore, o i gestori, *dei servizi di raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio strade e del servizio di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti (Tari o Tarip)*, in qualità di erogatore/i di pubblico servizio, indica/ano gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione e comunicazione tra utenti e gestore.

La Carta della qualità contiene i diritti degli utenti, domestici e non domestici, che il gestore, o i gestori, si impegna/ano a garantire.

La Carta in particolare:

- ⊙ individua i principi fondamentali cui deve attenersi il gestore del/i servizio/i, nello svolgimento del/i servizio/i affidato/i;
- ⊙ individua gli obblighi di servizio che il gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività;
- ⊙ individua eventuali standard di qualità contrattuale e tecnica;
- ⊙ definisce i diritti di partecipazione, informazione e reclamo degli utenti;

La Carta è redatta nel rispetto delle norme regionali e nazionali con particolare riferimento a quanto previsto da:

- ⊙ Legge n. 481/1995 ;
- ⊙ Decreto Legislativo n. 286/1999 art. 11;
- ⊙ Decreto Legislativo n. 152/2006 “*Norme in materia ambientale*”, parte quarta “*Norme in materia di gestione dei rifiuti e di bonifica dei siti inquinati*”;
- ⊙ Legge n. 244/2007 (legge finanziaria per il 2008) art. 2 comma 461;
- ⊙ D.P.R. n. 168/2010 art. 11;
- ⊙ Decreto Legge n. 1/2012 art. 8 e s.m.i.;
- ⊙ Legge n. 27/2012 e s.m.i.;
- ⊙ Decreto Legislativo n. 33/2013 ;
- ⊙ Delibera ARERA n. 444/2019/R/rif (TITR) “*Testo integrato in tema di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti*”;
- ⊙ Decreto Legislativo n. 116/2020;

La presente Carta è stata redatta, inoltre, in attuazione dei principi sanciti nella (Dir.P.C.M.) Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 “*Principi sulla erogazione dei servizi pubblici*” e della delibera 15/2022 di Arera (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente) “*Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani*” che ha approvato il Testo Unico per la Regolazione della Qualità del Servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF).

La disciplina del servizio oggetto della Carta, in riferimento al singolo comune, è contenuta anche nei seguenti documenti, ai quali si rimanda per eventuali necessità di approfondimento:

- **Contratto di servizio per la disciplina dell'affidamento del servizio di gestione dei rifiuti urbani e relativi allegati** (quali ad esempio “Schede Prestazionali” e “Disciplinare Standard Qualità, Controlli e penalità”) tra il Consiglio di Bacino “Venezia Ambiente”, il gestore affidatario del servizio di igiene urbana e il Comune per conto del quale il servizio è espletato , che stabilisce gli obblighi e gli standard di qualità di servizio che il gestore dei servizi di raccolta e spazzamento e lavaggio strade deve rispettare e le eventuali penali (disponibile sul sito internet del Consiglio di Bacino e <https://veneziamambiente.it/>);
- **Regolamento per la gestione dei rifiuti urbani**, che stabilisce le regole per lo svolgimento dell’attività di raccolta, trasporto e conferimento dei rifiuti urbani al fine di promuovere il recupero/riciclo e per la cura dell’igiene pubblica (disponibile sul sito internet del Comune e del gestore di tale servizio);
- **Mappatura delle aree di raccolta stradale e di prossimità** che per ciascun’area indica il numero dei contenitori e frazioni di rifiuti raccolte in modo differenziato (disponibile sul sito internet del gestore dei servizi di raccolta e trasporto <https://www.gruppovertas.it/>, <https://www.asvo.it/> previa selezione del comune);
- **Programma delle attività di raccolta e trasporto**, che indica i servizi programmati sulla singola via/strada/piazza (disponibile sul sito internet del gestore dei servizi di raccolta e trasporto <https://www.gruppovertas.it/>, <https://www.asvo.it/> previa selezione del comune);
- **Programma delle attività di spazzamento e lavaggio**, che indica i servizi programmati sulla singola via/strada/piazza (disponibile sul sito internet del gestore dei servizi di spazzamento e lavaggio <https://www.gruppovertas.it/>, <https://www.asvo.it/> previa selezione del comune);
- **Regolamento per l’applicazione della tariffa (Tari o Tarip)**, in cui sono indicati i criteri applicativi della tariffa/tassa sui rifiuti quali soggetti passivi, superfici soggette, modalità di calcolo, agevolazioni e riduzioni, modalità di riscossione, accertamenti e contenzioso, rimborsi, sanzioni ed interessi per omessi pagamenti e omesse o infedeli dichiarazioni (disponibile sul sito internet del gestore del servizio di gestione tariffe e /o del Comune <https://www.gruppovertas.it/>, <https://www.asvo.it/> previa selezione del comune, ovvero <https://www.comune.ceggia.ve.it/zf/index.php/atti-amministrativi/delibere> per il Comune di Ceggia e <http://sac4.halleysac.it/c027006/hh/index.php> per il Comune di Cavarzere e sul sito internet del Consiglio di Bacino e <https://veneziamambiente.it/>).

2. Campo di applicazione e validità della Carta

La presente Carta è approvata dal Consiglio di Bacino “Venezia Ambiente” per le gestioni del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani nei comuni indicati nella tabella dell’art. 5.2. ed entra in vigore il 01.01.2023.

La Carta si applica ai servizi di:

- **gestione tariffe e rapporto con gli utenti**, per le prestazioni inerenti all’attivazione, variazione o cessazione del servizio, ai reclami scritti, alle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, ai punti di contatto con l’utente, alle modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti;
- **raccolta e trasporto rifiuti** (comprende il ritiro rifiuti su chiamata, gli interventi per disservizi e per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, il pronto intervento per situazioni di pericolo inerenti al servizio di igiene urbana);

- **spazzamento e lavaggio strade** (comprende interventi per disservizi e il pronto intervento per situazioni di pericolo inerenti al servizio di igiene urbana)

La presente Carta ha validità massima quinquennale. I contenuti della stessa potranno essere aggiornati, o revisionati, anche prima del suddetto termine in relazione a modifiche normative e/o cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo (dettati anche dai risultati delle indagini di *Customer Satisfaction* o dal confronto con le Associazioni di utenti e consumatori).

Le revisioni apportate alla Carta sono tempestivamente portate a conoscenza dei cittadini tramite pubblicazione sui siti internet dei gestori.

3. Definizioni

- **Arera:** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, istituita ai sensi della legge n. 481/95 (www.arera.it);
- **Associazioni per la tutela dei consumatori:** sono le associazioni dei consumatori tra quelle iscritte nel registro della Regione Veneto (consultabile nel sito <https://www.regione.veneto.it/web/attivita-produttive/associazioni-consumatori>);
- **Attivazione:** è l'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;
- **Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti:** comprende le operazioni di *i*) accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione); *ii*) gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione dei reclami) anche mediante sportelli dedicati o *call center*; *iii*) gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso; *iv*) promozione di campagne ambientali; *v*) prevenzione della produzione di rifiuti urbani;
- **Attività di raccolta e trasporto:** comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;
- **Attività di spazzamento e lavaggio delle strade:** comprende le operazioni di spazzamento – meccanizzato, manuale, misto – e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito;
- **Carta della qualità:** è il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- **Centro di raccolta (CdR):** si intende un'area recintata presidiata ed allestita per l'attività di raccolta mediante raggruppamento differenziato dei rifiuti urbani per frazioni omogenee conferiti dalle utenze domestiche e non domestiche per il trasporto agli impianti di trattamento. La disciplina dei centri di raccolta è data con decreto del Ministro dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8/4/2008 e dai regolamenti dei CdR;
- **Centro di raccolta mobile:** si intende un mezzo itinerante attrezzato come centro mobile per il conferimento di rifiuti differenziati e ingombranti;
- **Cessazione del servizio:** è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è avvenuta tale cessazione;
- **Codice CER/EER:** è il codice europeo di classificazione dei rifiuti/è l'elenco europeo rifiuti;
- **Codice del consumo:** è il decreto legislativo numero 206 del 6 settembre 2005 e s.m.i.;

- **Codice di rintracciabilità:** è il codice, comunicato al richiedente in occasione della richiesta, che consente di rintracciare univocamente la prestazione durante tutte le fasi gestionali, anche attraverso codici correlati;
- **Contact center:** è un servizio telefonico dotato di tecnologie che permettono al gestore di registrare l'inizio della risposta, l'eventuale richiesta di parlare con un operatore, se la risposta avviene tramite risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, la fine della chiamata;
- **Contenitore sovra-riempito:** è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte degli utenti;
- **Data di consegna:** è la data di consegna all'utente delle attrezzature per la raccolta, quali ad esempio, i contenitori o i sacchetti nel caso di raccolta domiciliare o le tessere di identificazione dell'utente in presenza di contenitori della raccolta stradale/di prossimità ad accesso controllato;
- **Data di invio è:**
 - per le comunicazioni e le richieste inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al servizio postale incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
 - per le comunicazioni e le richieste trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data di invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
 - per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
- **Data di ricevimento è:**
 - per le richieste e le comunicazioni scritte inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del servizio postale incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
 - per le richieste e le comunicazioni scritte trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
 - per le richieste e le comunicazioni scritte ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
- **Disservizio:** è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio, senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, le cose;
- **Documento di riscossione:** è l'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmessa all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;
- **Ente Territorialmente competente (ETC) (o Consiglio di Bacino):** è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n°. 138;
- **GDPR:** è il Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati);
- **Gestione:** è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa tari o tariffa corrispettiva);
- **Gestore:** è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia. Non sono considerati gestori i meri prestatori d'opera, ossia i soggetti individuati dall'Ente territorialmente competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall'obbligo di predisporre il Piano economico finanziario;

- **Gestore dell'attività di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti** (di seguito gestore tariffe): è il soggetto che eroga i servizi connessi all'attività di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti, ivi incluso il Comune che gestisce suddetta attività in economia;
- **Gestore della raccolta e trasporto**: è il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto;
- **Gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade**: è il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia,
- **Giorno lavorativo**: è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- **Interruzione del servizio**: è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;
- **Prestazione**: è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;
- **Programma delle attività di raccolta e trasporto**: documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto delle strade all'interno della gestione di riferimento;
- **Programma delle attività di spazzamento e lavaggio**: documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;
- **Raee**: rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche;
- **Reclamo scritto**: è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;
- **Richiesta di attivazione del servizio**: è la dichiarazione Tari o la comunicazione/denuncia rispettivamente di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
- **Richiesta di variazione e di cessazione del servizio**: è la dichiarazione Tari o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
- **Richiesta scritta di informazioni**: è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito a uno o più servizi del servizio di gestione dei rifiuti non collegabile ad un disservizio percepito;
- **Richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati**: è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la quale un utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata chiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;
- **TQRIF**: è il Testo unico per la "Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani" normato con la deliberazione 15/2022/R/RIF del 18 gennaio 2022;
- **Segnalazione di disservizio**: comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico o *online*);
- **Servizio di ritiri dei rifiuti su chiamata**: è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i Raee, gli sfalci e le potature;
- **Servizio integrato di gestione**: comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso). Vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto, l'attività di trattamento e smaltimento, l'attività di trattamento e recupero, l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;

- **Servizio telefonico:** è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richieste di informazioni, segnalazione di disservizi, prenotazione del servizio di ritiro su chiamata, riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare e ogni altra prestazione o pratica contrattuale che il gestore rende telefonicamente; per ogni servizio telefonico possono essere resi disponibili uno o più numeri telefonici; il servizio telefonico può essere dotato di albero fonico o IVR;
- **Sportello fisico:** è un punto di contatto sul territorio, reso disponibile dal gestore, per richieste di informazioni, rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio e tutte le prestazioni previste dal servizio nonché tutte quelle rese disponibili tramite tali punti di contatto;
- **Sportello online:** è la piattaforma *web* che permette all'utente di effettuare richieste varie, segnalare disservizi e inoltrare reclami;
- **Tari:** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651 della legge 147/2013 comprensiva sia della Tari determinata con criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (Tari presuntiva), sia della Tari determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicate nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale);
- **Tariffa corrispettiva:** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 14/13;
- **Tariffazione puntuale:** è la tariffa corrispettiva o il tributo puntuale istituito ai sensi dell'articolo 1, comma 651, della legge 147/13 ove la Tari sia determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99;
- **Tempo di recupero:** è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente;
- **Utente:** è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;
- **Utenza:** è l'unità immobiliare o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1 lettera c), del D.M. 20 aprile 2017;
- **Variazione del servizio:** è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06;

Per quanto non espressamente disposto si applicano le definizioni previste da Arera.

4. Principi Fondamentali

La gestione del servizio di igiene urbana si conforma ai principi di qualità del servizio, sostenibilità, responsabilizzazione e cooperazione di tutti i soggetti coinvolti nella produzione, raccolta e trasporto dei rifiuti e nelle attività di pulizia e lavaggio delle strade.

La gestione del servizio di igiene urbana è inoltre svolta nel rispetto dei principi elencati di seguito.

4.1 Eguaglianza ed imparzialità

L'erogazione del servizio è ispirata ai principi di eguaglianza dei diritti dei cittadini e di equità. Nell'erogazione del servizio non viene fatta nessuna distinzione e viene garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza e sia fra le diverse categorie o fasce di utenti. Particolare attenzione viene data ai cittadini portatori di handicap, agli anziani ed agli utenti appartenenti a fasce sociali deboli. I gestori si impegnano inoltre ad agire in modo obiettivo, giusto ed imparziale.

4.2 Qualità del servizio e sicurezza

I gestori si impegnano a garantire la qualità dei servizi forniti all'utente non solo nel rispetto delle norme di legge, ma anche e soprattutto nella scelta dei materiali, di lavorazioni e tecnologie non inquinanti che garantiscano la sicurezza e la tutela della salute del cittadino e dei propri dipendenti.

4.3 Continuità

L'erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzioni. I casi di sospensione o riduzione del servizio possono derivare solo da cause indipendenti dalla volontà dei gestori (per esempio impedimenti di terzi, eventi naturali, scioperi, ordinanze comunali o regionali). I Gestori si impegnano a adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, utilizzando tutti i mezzi a disposizione, sia pubblici e sia privati, e limitando al minimo necessario i tempi di disservizio. Tali precauzioni saranno adottate anche in caso di sciopero del proprio personale, evidenziando le modalità di astensione dal lavoro ed i servizi minimi assicurati anche in accordo con le Organizzazioni Sindacali. Durante le astensioni dal lavoro, il gestore assicura l'erogazione di tutti i servizi minimi garantiti, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa in vigore e dagli accordi sottoscritti dalle associazioni di categoria, con particolare riguardo agli obblighi di comunicazione e informazione agli organi e ai soggetti interessati.

4.4 Partecipazione e trasparenza

Ogni utente, singolarmente o tramite associazioni dei consumatori espressamente delegate, ha il diritto di richiedere le informazioni che lo riguardano, secondo le modalità previste dalla legge n. 241 del 7 agosto 1990 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" (aggiornata con le modifiche introdotte dalla legge 15/2005 e dalla legge 80/2005) ed eventualmente da appositi regolamenti dei singoli gestori. L'utente può presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I gestori si impegnano a dare riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte ricevute fornendo risposte chiare e tempestive. Le valutazioni fornite dai cittadini, dalle associazioni di categoria e dalle associazioni dei consumatori saranno utilizzate anche per la verifica periodica della qualità del servizio.

4.5 Cortesia

I gestori si impegnano a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti degli utenti. Ogni dipendente è tenuto a indicare le proprie generalità durante i contatti con gli utenti ed a rendersi disponibile al massimo nell'agevolare l'esercizio sia dei diritti sia dei doveri dei cittadini. Tutti i dipendenti, a contatto con l'utenza, saranno muniti di tesserino di identificazione.

4.6 Privacy e trattamento dei dati personali

I gestori si impegnano a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al Regolamento UE n. 679/2016 ("General Data Protection Regulation", in breve GDPR).

4.7 Chiarezza e comprensione dei messaggi

I gestori si impegnano a garantire procedure amministrative che siano chiare ed il più semplici possibili. Deve essere posta la massima attenzione nelle comunicazioni scritte e verbali rivolte all'utente, all'uso di un linguaggio che sia comprensibile e che non consenta errate interpretazioni.

4.8 Efficacia ed efficienza

L'impegno dei gestori deve essere volto ad un continuo miglioramento del livello di efficacia e del grado di efficienza del servizio. Per raggiungere tale obiettivo vengono adottate opportune soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali operando nel rispetto dei principi di salvaguardia dell'ambiente, e promuovendo attività di formazione ed informazione continue del personale.

4.9 Informazione agli utenti

I gestori assicurano una chiara ed esaustiva informazione circa le modalità di prestazione dei servizi, tramite appositi avvisi, comunicati sulla stampa locale, opuscoli ed aggiornamento del sito internet. L'azienda assicura un'informazione tempestiva circa ogni eventuale variazione delle modalità di erogazione del servizio. Sono anche attive diverse linee di comunicazione, telefoniche e telematiche, la cui funzionalità viene controllata periodicamente.

4.10 Qualità, tutela dell'ambiente e sostenibilità

I gestori si impegnano a garantire l'efficienza dei mezzi e degli impianti utilizzati nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua.

SEZIONE II

5. Schema regolatorio

L'Autorità di Regolazione (Arera) ha stabilito che gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati dal gestore del servizio integrato dei rifiuti urbani (ovvero dai gestori dei singoli servizi che lo compongono) siano determinati dall'Ente territorialmente competente mediante posizionamento nella gestione nella matrice degli schemi regolatori, indicata all'articolo 3 del TQRIF (**Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani**), allegato alla delibera Arera 15/2022/R/RIF che qui si riporta:

		Previsione di obblighi e strumenti di controllo in materia di qualità tecnica (continuità, regolarità e sicurezza del servizio)	
		Qualità tecnica = No	Qualità tecnica = Sì
Previsione di obblighi in materia di qualità contrattuale	Qualità Contrattuale = No	Schema I Livello qualitativo minimo	Schema III Livello qualitativo intermedio
	Qualità Contrattuale = Sì	Schema II Livello qualitativo intermedio	Schema IV Livello qualitativo avanzato

5.1 Il posizionamento nello schema regolatorio e obblighi di servizio

Con la delibera di assemblea n. 4 del 14/04/2022 il Consiglio di Bacino Venezia Ambiente (Ente territorialmente competente) ha determinato il posizionamento nello schema I di tutte le gestioni indicate all'articolo 5.2, con previsione di passare alla Schema II dal 01.01.2025.

Con lo stesso atto il Consiglio di Bacino ha deliberato di non definire standard di qualità ulteriori e/o migliorativi rispetto a quelli previsti dall'Autorità di regolazione per lo schema I adottato e stabilito alcuni indirizzi che a seguito di un successivo approfondimento istruttorio sono stati integrati e meglio definiti come segue:

	Riferimento Arera	Determinazione del Bacino Venezia Ambiente
a	TQRIF art. 29.4 <i>"Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata"</i> Rifiuti ingombranti In deroga a quanto disposto dai precedenti commi 29.1 e 29.2, e nelle gestioni in cui siano presenti Centri di raccolta operativi o altri sistemi alternativi al servizio domiciliare, l'Ente territorialmente competente, d'intesa con le Associazioni dei consumatori locali e con il gestore può prevedere: a) un numero minimo di ritiri annuali inferiori a quanto stabilito dal comma 29.2; b) un corrispettivo minimo in capo all'utente, comunque non superiore al costo del servizio di ritiro, qualora già previsto, oppure laddove venga implementato un sistema di tariffazione puntuale.	In ragione della presenza di CDR e sistemi alternativi al servizio a domicilio (quali gli ecomobili) per tutti i comuni del Bacino Venezia, il servizio di raccolta a chiamata, sia per le utenze domestiche che non domestiche viene reso dal gestore fino a 4 metri cubi, per un massimo di 4 chiamate effettuate dall'utente nel corso di ogni anno solare. L'utente in base ai quantitativi di rifiuti da ritirare (e comunque fino a 4 mc) può usufruire del diritto alle 4 chiamate, eventualmente anche in due soluzioni per ottenere in un unico ritiro fino a 2 mc.

	Riferimento Arera	Determinazione del Bacino Venezia Ambiente
		Nel centro storico di Venezia e isole il servizio di raccolta a chiamata, per le utenze domestiche e non domestiche, viene reso dal gestore fino a 6 metri cubi, per un massimo di 6 chiamate effettuate dall'utente nel corso di ogni anno solare. L'utente in base ai quantitativi di rifiuti da ritirare (e comunque fino a 6 mc) può usufruire del diritto alle 6 chiamate, eventualmente anche in tre soluzioni per ottenere in un unico ritiro fino a 2 mc.
b	TQRIF art. 29.3 <i>"Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata"</i> Altre frazioni di rifiuti <i>"L'Ente territorialmente competente, sulla base di quanto già previsto dal Contratto di servizio, estende l'applicazione delle disposizioni contenute nel presente articolo anche ad altre frazioni di rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta ordinariamente adottate nella gestione"</i>	Quanto già previsto (per gli ingombranti) comprende le frazioni RAEE di grandi dimensioni (es. frigoriferi).
c	TQRIF art. 29.5 <i>"Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata"</i> Casi particolari Le disposizioni di cui al precedente comma 29.4 non si applicano agli utenti che dichiarino [...] di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico, ovvero a ulteriori utenti in condizioni di fragilità economica e/o fisica, individuati secondo criteri definiti dall'Ente territorialmente competente, a cui deve essere assicurata l'erogazione della prestazione senza oneri aggiuntivi.	Si stabilisce che gli utenti con fragilità sono le persone fisiche over 75 e le persone fisiche con invalidità civile certificata ai sensi di legge. La percentuale di invalidità deve essere uguale o superiore al 74%. La persona fragile deve essere intestataria dell'utenza e unico occupante. A tali soggetti è assicurato 1 ritiro mensile a bordo strada nel limite di 1 mc.
d	TQRIF art. 49.3 <i>Tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento</i> Esclusioni L'Ente territorialmente competente, in relazione ai servizi oggetto del Contratto di servizio, può escludere dal servizio di pronto intervento del gestore alcune delle casistiche di cui al precedente comma 49.2, ovvero può individuare per ciascuna di tali casistiche il soggetto istituzionale titolato ad attivare il servizio medesimo.	Si esclude il Gestore dal servizio di pronto intervento per tutte le casistiche di cui all'art. 49 co.2 confermando che il soggetto istituzionale titolare del servizio medesimo sono le forze dell'ordine. Tali Soggetti potranno eventualmente richiedere l'intervento del Gestore chiamando il numero verde a loro dedicato, h 24.

5.2 Schema delle gestioni

Nel territorio di competenza del Consiglio di Bacino Venezia Ambiente sono attive le seguenti gestioni:

Gestione	Gestore tariffe e rapporto con gli utenti	Gestore raccolta e trasporto rifiuti spazzamento e lavaggio strade
2 Comuni in forma associata (<i>Fiesso D'Artico, Stra</i>)	Veritas	Veritas
5 Comuni in forma associata (<i>Campagna Lupia, Campolongo Maggiore, Camponogara, Fossò, Vigonovo</i>)	Veritas	Veritas
Annone Veneto	Asvo	Asvo
Caorle	Asvo	Asvo
Cavallino Treponti	Veritas	Veritas
Cavarzere	Comune di Cavarzere	Veritas
Ceggia	Comune di Ceggia	Veritas
Chioggia	Veritas	Veritas
Cinto Caomaggiore	Asvo	Asvo
Cona	Veritas	Veritas
Concordia Sagittaria	Asvo	Asvo
Dolo	Veritas	Veritas
Eraclea	Veritas	Veritas
Fossalta di Piave	Veritas	Veritas
Fossalta di Portogruaro	Asvo	Asvo
Gruaro	Asvo	Asvo
Jesolo	Veritas	Veritas
Marcon	Veritas	Veritas
Martellago	Veritas	Veritas
Meolo	Veritas	Veritas
Mira	Veritas	Veritas
Mirano	Veritas	Veritas
Mogliano Veneto	Veritas	Veritas
Musile di Piave	Veritas	Veritas
Noale	Veritas	Veritas
Noventa di Piave	Veritas	Veritas
Pianiga	Veritas	Veritas
Portogruaro	Asvo	Asvo
Pramaggiore	Asvo	Asvo
Quarto d'Altino	Veritas	Veritas
Salzano	Veritas	Veritas
San Donà di Piave	Veritas	Veritas
San Michele al Tagliamento	Asvo	Asvo
San Stino di Livenza	Asvo	Asvo
Santa Maria di Sala	Veritas	Veritas
Scorzé	Veritas	Veritas
Spinea	Veritas	Veritas
Teglio Veneto	Asvo	Asvo
Torre di Mosto	Veritas	Veritas
Venezia	Veritas	Veritas

Gli obblighi di servizio previsti dallo schema I sono quelli di cui alla seguente tabella.

La tabella riporta anche gli articoli del TQRIF e della presente Carta in cui vengono disciplinati.

Obblighi di servizio previsti (Schema I)	TQRIF	GESTORE	CARTA
Approvazione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione	Art. 5	Veritas Asvo Cavarzere Ceggia	Deliberazione di Assemblea del Consiglio di bacino Venezia Ambiente e pubblicazione nei siti web dei Gestori
Modalità di attivazione del servizio	Artt. 6 e 7	Veritas Asvo Cavarzere Ceggia	Par. 7.1.1
			Par. 7.1.1
			All. 1 -Par. 2.1.1
			All. 2- Par. 2.1
Modalità per la variazione o cessazione del servizio	Artt. 10 e 11	Veritas Asvo Cavarzere Ceggia	Par. 7.1.3
			Par. 7.1.3
			All. 1- Par. 2.1.2
			All. 2- Par. 2.1
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	Art. 13, 17 e 18	Veritas Asvo Cavarzere Ceggia	Par.7.2
			Par.7.2
			All. 1 -Par. 2.2
			All. 2- Par. 2.2
Obblighi di servizio telefonico	Artt. 20 e 22	Veritas Asvo Cavarzere Ceggia	Par. 7.3.3
			Par. 7.3.4
			All. 1- Par.2.3.2
			All. 2- Par. 2.3
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti	Artt. 23, 24, 25, 26, 27, 28.1 e 28.2	Veritas Asvo Cavarzere Ceggia	Par. 7.4
			Par. 7.4
			All. 1- Par. 2.4
			All. 2- Par. 2.4
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	Artt. 29 e 30	Veritas Asvo	Par. 7.5
			Par. 7.5
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	Art. 32	Veritas Asvo	Par. 7.6
			Par. 7.6
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità	Art 35.1	Veritas Asvo	Par. 7.7
			Par. 7.7
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i>	Art. 35.2	Veritas Asvo	Par. 7.7
			Par. 7.7
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade</i>	Art. 42.1	Veritas Asvo	Par. 7.8
			Par. 7.8
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani	Art. 48	Veritas Asvo	Par. 7.9
			Par. 7.9

5.3 Cause di mancato rispetto degli obblighi di servizio

Le cause di mancato rispetto degli obblighi di servizio sono classificate in:

a) **cause di forza maggiore**, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, situazioni di traffico veicolare interrotto per

incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica, mancato ottenimento di atti autorizzativi, nonché indisponibilità degli impianti di trattamento;

b) **cause imputabili all'utente**, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi per fatti non attribuibili al gestore;

c) **cause imputabili al gestore**, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b), comprese le cause non accertate.

6. Presentazione dei gestori

Il Consiglio di bacino Venezia Ambiente (in seguito anche "Consiglio di Bacino") si è costituito, primo nel Veneto, per effetto della convenzione intercomunale, ai sensi dell'art- 30 del TUEL, sottoscritta il 24/11/2014 dai Sindaci, o loro delegati, dei 45 comuni appartenenti al Bacino Venezia, tutti dell'area metropolitana di Venezia, salvo Mogliano Veneto (TV).

Il Consiglio di Bacino esercita, per conto dei Comuni partecipanti, le funzioni di organizzazione ed affidamento del servizio rifiuti urbani nel territorio di sua competenza ed è l'Ente Territorialmente Competente all'approvazione della presente Carta ex art. 5 TQRIF.

Con Deliberazione dell'Assemblea di Bacino, n. 3 del 25.05.2016, a seguito della ricognizione delle gestioni esistenti, è stato disposto di approvare l'allineamento finale delle scadenze degli affidamenti del servizio di gestione dei rifiuti urbani nei Comuni del Bacino alla data di giugno 2038. Il servizio di igiene urbana è affidato ai gestori VERITAS S.p.A. ed ASVO S.p.A. con suddivisione del territorio dei comuni come specificato nella tabella dell'art. 5.2.

6.1 Veritas

Veritas S.p.A. - Veneziana Energia Risorse Idriche Territorio Ambiente Servizi – (in seguito anche "Veritas") è stata costituita il 1 luglio 2007 dalla fusione di ACM (Riviera del Brenta e Miranese), ASP (Chioggia), SPIM (Mogliano Veneto) e VESTA (Venezia). A novembre del 2017 si è avuta anche l'incorporazione per fusione di ASI (San Donà di Piave) e nel 2018 c'è stata anche quella di ALISEA (che gestiva i servizi di igiene urbana nei comuni di Ceggia, Eraclea, Fossalta di Piave, Jesolo, Musile di Piave, Noventa di Piave, Torre di Mosto).

Veritas è affidataria del servizio di igiene urbana per 34 dei 45 comuni rientranti nel perimetro territoriale di competenza del Consiglio di Bacino "Venezia Ambiente" ed è società *in house providing* di tali comuni, come certificato anche da ANAC - Autorità Nazionale Anticorruzione, il 15/02/2022 con "*Determina 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*".

La società è a totale partecipazione pubblica con quote differenziate dei Comuni soci, ha sede legale a Venezia, S. Croce 489 e conta più di 2.800 dipendenti, fornisce servizi ambientali a 34 comuni, per un totale di quasi 800.000 abitanti residenti. Il territorio servito ha un'estensione di circa 1.900 chilometri quadrati e copre circa il 75% della superficie del Bacino. Agli abitanti del territorio vanno aggiunti i milioni di turisti che ogni anno visitano Venezia, il litorale e le zone limitrofe. È la prima multiutility del Veneto per abitanti serviti nei settori dell'igiene urbana e del servizio idrico integrato e, per fatturato complessivo, una delle prime a livello nazionale, relativamente agli stessi settori. Veritas si occupa di servizi di igiene urbana, servizio idrico integrato, servizi cimiteriali, gestione di illuminazione pubblica, bonifica di siti contaminati e gestione dei mercati all'ingrosso.

Nell'ambito del processo di razionalizzazione delle aziende pubbliche locali nel 2014 è entrata nel Gruppo Veritas anche la società Asvo S.p.A. che eroga i servizi ambientali ai comuni del Veneto Orientale.

Per gestire con un approccio unitario al servizio, Veritas ha adottato, da tempo, sistemi di gestione conformi ai requisiti previsti dalle norme UNI EN ISO 9001:2015 (qualità), UNI EN ISO 14001:2015 (ambiente) e ISO 37001:2016 (sistemi di gestione per la prevenzione della corruzione) Veritas ha inoltre ottenuto l'attribuzione del Rating Legalità di cui all'art. 5-ter del D.L. 1/2012 convertito dalla L. 62/2012 da parte dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato con il punteggio massimo di 3 stellette A tutela delle aspettative degli utenti, dei propri azionisti e del lavoro dei propri dipendenti Veritas ha adottato il Modello di Organizzazione e di Gestione previsto dal Decreto Legislativo 231/2001, del quale la Carta è parte integrante.

Veritas è molto sensibile al tema della parità di genere e inclusione e ha adottato una "Politica di inclusione e valorizzazione delle differenze" (da ultimo con deliberazione del CdA del 19/05/2022) ottenendo anche dal 2021 la Certificazione GEEIS (*Gender Equality European & International Standard*) con il rating molto alto (livello 3).

A garanzia della trasparenza della gestione, Veritas è stata tra le prime aziende italiane a tracciare le filiere dei principali rifiuti raccolti con certificazione, di ente terzo, dell'effettivo avvio a recupero.

6.2 Asvo

Asvo (Ambiente Servizi Venezia Orientale SpA) è la società che si occupa del servizio di igiene ambientale nei comuni appartenenti al territorio orientale della provincia di Venezia. Ha sede a Portogruaro ed è a capitale interamente pubblico. Oltre ai servizi di igiene ambientale si occupa anche della gestione del verde pubblico e dei servizi cimiteriali. Il bacino servito è di circa 95.000 abitanti che insistono su una superficie complessiva pari a 631,36 chilometri quadrati. Nel bacino servito da Asvo sono comprese anche le località balneari di Bibione e Caorle, due tra le più importanti spiagge del Veneto e d'Italia, con circa 10 milioni di presenze turistiche ogni anno. La società conta circa 200 dipendenti (oltre agli stagionali assunti nel periodo estivo).

Per garantire la trasparenza e la gestione dei servizi in un'ottica di miglioramento continuo e allo stesso tempo di garanzia per l'incolumità dei propri lavoratori Asvo si è dotata dei sistemi di gestione secondo le norme UNI EN ISO 9001:2015 (qualità), UNI EN ISO 14001:2015 (ambiente), UNI ISO 45001:2018 (salute e sicurezza nei luoghi di lavoro).

Anche Asvo è stata tra le prime aziende italiane a tracciare le filiere dei principali rifiuti raccolti con certificazione, di ente terzo, dell'effettivo avvio a recupero.

SEZIONE III

VERITAS +ASVO

7. Impegni e standard di qualità

Nell'espletamento delle proprie attività Veritas e Asvo hanno sviluppato un sistema di gestione per la qualità e l'ambiente volto a migliorare il proprio servizio garantendo la soddisfazione dell'utente e l'impegno verso il recupero dei rifiuti in un'ottica di economia circolare. In particolare, le due aziende si impegnano a proporre iniziative per ridurre i quantitativi di rifiuti da smaltire e la loro pericolosità. Tale impegno si estrinseca anche nel promuovere iniziative per ogni forma di raccolta separata e di recupero di materiale ed energia. Le aziende si impegnano inoltre a rispettare l'ambiente minimizzando gli impatti di tutte le attività svolte assumendo ogni iniziativa atta a favorire il recupero di risorse ed a prevenire dispersioni in aria, acqua o suolo che possano danneggiare la salute e l'ambiente.

Di seguito viene descritto come Veritas e Asvo adempiono agli impegni previsti dal TQRIF per lo Schema I e a quelli ulteriori che si assumono, suddividendo tra impegni afferenti al servizio di gestione tariffa e impegni relativi al servizio di raccolta rifiuti urbani e spazzamento e lavaggio strade.

Lo schema I di regolazione prevede standard di qualità, ma non prevede specifici livelli di qualità per tale prestazione. Veritas e Asvo si impegnano, comunque, a rispettare gli standard di cui al TQRIF riportati nella tabella alla fine del presente documento.

Le ditte che svolgono attività per conto di Veritas e/o per conto di Asvo hanno l'obbligo di sottostare ai medesimi standard di qualità dell'Azienda stessa adottandone prassi operative nel rispetto degli impegni assunti.

7.1 Attivazione, variazione e cessazione del servizio

L'avvio del rapporto con l'utente ha inizio con la richiesta di attivazione o subentro del servizio di igiene urbana da parte dell'utente. Ad ogni procedura avviata dall'utente viene assegnato un numero di pratica interna (codice di rintracciabilità) che viene comunicato all'utente e che ne permette la tracciabilità nel tempo. Similmente nel caso di cessazione o variazione del rapporto.

7.1.1 Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani e tempo di risposta alle richieste di attivazione

La richiesta di attivazione deve essere presentata dall'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti con la massima tempestività e comunque entro i termini massimi previsti dal Regolamento di applicazione della Tari o Tarip vigente nel proprio comune.

La domanda può essere presentata a mezzo posta, via *e-mail* o mediante sportello fisico, compilando, obbligatoriamente, l'apposito modulo anche scaricabile dal sito internet:

- per Veritas dal sito <https://www.gruppovertas.it> (previa selezione del comune)
- per Asvo presso il sito: https://www.asvo.it/tassa-rifiuti/modulistica_o compilando il modulo *online* all'indirizzo <https://www.asvo.it/tassa-rifiuti/richieste-online-tari>

Per maggiori informazioni consultare il regolamento Tari/Tarip vigente nel proprio comune

Alle richieste di attivazione verrà data risposta indicando, nella stessa, il riferimento alla richiesta di attivazione del servizio (codice di rintracciabilità), il codice utente e il codice utenza, la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della Tari o della Tarip, l'attivazione del servizio.

Le richieste di attivazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile come indicato nella richiesta dell'utente.

Il tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio è il tempo tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la data di invio della risposta scritta.

Lo schema I di regolazione prevede standard di qualità, ma non prevede specifici livelli di qualità per tale prestazione. Veritas e Asvo si impegnano, comunque, a fornire una risposta alle richieste di attivazione di norma entro trenta (30) giorni lavorativi per almeno il 70% delle prestazioni.

7.1.2 Consegna delle attrezzature per la raccolta

In funzione dell'organizzazione del servizio potrebbe essere necessario dotare l'utenza di attrezzature dedicate per la raccolta.

La consegna delle attrezzature può avvenire secondo le seguenti modalità:

- ritiro da parte dell'utente presso i punti di consegna relativi al proprio comune. Indirizzi e orari disponibili sul sito internet, previa selezione del proprio comune, di Veritas <https://www.gruppooveritas.it/> e di Asvo <https://www.asvo.it/>;
- richiesta di consegna a domicilio, dove previsto, secondo le modalità indicate sul sito internet, previa selezione del proprio comune, di Veritas <https://www.gruppooveritas.it/> e di Asvo <https://www.asvo.it/>;

7.1.3 Modalità per la variazione o cessazione del servizio e tempo di risposta alle richieste di variazione e cessazione

Le comunicazioni di variazione e di cessazione della posizione Tari/Tarip devono essere presentate dall'utente al gestore tariffe entro i termini temporali previsti dal Regolamento di applicazione della Tari o Tarip vigente nel proprio comune.

La comunicazione può essere trasmessa a mezzo posta, via *e-mail*, o mediante sportello fisico, compilando, obbligatoriamente, l'apposito modulo anche scaricabile dal sito internet:

- per Veritas dal sito <https://www.gruppooveritas.it/> (previa selezione del comune)
- per Asvo presso il sito: <https://www.asvo.it/tassa-rifiuti/modulistica> compilando il modulo *online*

Per maggiori informazioni consultare il regolamento Tari/Tarip vigente nel proprio comune.

Alle richieste di variazione e cessazione del servizio verrà data risposta indicando, nella stessa, il riferimento alla richiesta di variazione o cessazione del servizio (codice di rintracciabilità), il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore che ha preso in carico la richiesta, la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della Tari o della Tarip, la variazione o cessazione del servizio.

Le richieste di cessazione o variazione del servizio producono i loro effetti secondo quanto stabilito nei regolamenti Tari/Tarip, fatto salvo anche quanto stabilito agli articoli 10 e 11 della delibera 15/22 di Arera.

Il tempo di risposta alle richieste di variazione e cessazione del servizio è il tempo tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la data di invio della risposta scritta.

Lo schema I di regolazione prevede standard di qualità, ma non prevede specifici livelli di qualità per tale prestazione. Veritas e Asvo si impegnano, comunque, a fornire una risposta alle richieste di variazione e cessazione del servizio di norma entro trenta (30) giorni lavorativi per almeno il 70% delle prestazioni.

7.2 Reclami, richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati

L'utente singolo, anche per il tramite di associazioni di consumatori o di categoria, in caso di lamentela scritta circa la non coerenza del servizio ottenuto rispetto ad uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento comunale del servizio oppure in riferimento ad ogni altro aspetto afferente al rapporto con il gestore, può inviare un reclamo scritto.

Il reclamo deve essere **scritto** e riguardare un fatto specifico, oggettivo e debitamente documentato, personale dell'utente (o riferito ad un gruppo di utenti) e deve sempre essere riconducibile ad un disservizio dell'azienda.

Non saranno considerati reclami le lamentele generiche o i giudizi negativi riportati per "sentito dire".

Al fine di permettere un efficace riscontro da parte del gestore, anche a tutela dell'utente, **il reclamo deve preferibilmente essere presentato utilizzando il modulo presente sul sito.**

L'utente, che presenti un reclamo per iscritto, ha diritto in ogni caso a ricevere esaurienti risposte per iscritto.

Nella risposta al reclamo scritta il gestore indica:

- il riferimento al reclamo scritto,
- il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.
- la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati;
- la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere dal gestore;
- l'elenco della eventuale documentazione allegata.

Veritas/Asvo ad ogni reclamo, richiesta di informazioni, richiesta di rettifica degli importi addebitati, associa un numero di pratica come riferimento. Tale numero verrà indicato nelle risposte fornite all'utente insieme al codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

Tale procedura permette di monitorare l'erogazione del servizio e migliorare il processo di ascolto all'utenza.

7.2.1 Classificazione delle richieste scritte dell'utente

Nel classificare le segnalazioni scritte inviate dall'utente viene adottata un criterio prudenziale, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto, una richiesta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati. Ai fini della classificazione non sono considerati i casi di sollecito o reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazione o di rettifica degli importi addebitati.

7.2.2 Tempo di risposta motivata ai reclami scritti, alle richieste scritte di informazioni e alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati

Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti della richiesta scritta di rettifica inviata dall'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.

Lo schema I di regolazione prevede standard di qualità, ma non prevede specifici livelli di qualità per tale prestazione. Veritas e Asvo si impegnano, comunque a fornire una risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati di norma entro sessanta (60) giorni lavorativi e per almeno il 70% delle prestazioni (escluse quelle che comportano una riclassificazione dell'utente).

7.2.3 Procedura di presentazione dei reclami scritti, richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati

I reclami scritti e le richieste scritte di rettifica degli importi addebitati possono essere presentati nei seguenti modi:

- per Veritas:
 - via e-mail all'indirizzo di posta ordinario clienti@gruppo-veritas.it o all'indirizzo di posta certificata protocollo@cert.gruppo-veritas.it per le richieste relative agli importi addebitati e reclami relativi alla gestione tariffe e rapporti con gli utenti
 - via e-mail all'indirizzo di posta ordinario ambiente@gruppo-veritas.it o all'indirizzo di posta certificata protocollo@cert.gruppo-veritas.it per le richieste scritte e i reclami relativi alla gestione di raccolta trasporto e spazzamento lavaggio
 - personalmente presso gli sportelli fisici,
 - per posta inviando il reclamo (modulo) a Veritas, Santa Croce 489, 30135 Venezia
 - via fax al numero 041.7291150
- per Asvo:
 - via e-mail all'indirizzo di posta ordinario tari@asvo.it o all'indirizzo di posta certificata asvotari@pec.it per le richieste relative agli importi addebitati e reclami relativi alla gestione tariffe e rapporti con gli utenti
 - via e-mail all'indirizzo di posta ordinario segnalazioni@asvo.it o all'indirizzo di posta certificata asvo@legalmail.it o tramite sportello online (previa registrazione) al link <https://www.asvonline.it/> per i reclami relativi alla gestione di raccolta trasporto e spazzamento lavaggio
 - personalmente presso gli sportelli fisici
 - per posta inviando il reclamo (modulo) a: Asvo, via Manin 6, 30026 Portogruaro (Ve)
 - via fax al numero 0421.275848

L'utente può presentare reclamo anche tramite un'associazione dei consumatori, tra quelle iscritte nel registro della Regione Veneto, consultabile nel sito <https://www.regione.veneto.it/web/attivita-produttive/associazioni-consumatori>).

Il reclamo scritto deve comunque avere i seguenti dati, obbligatori per la presa in carico del reclamo:

- nome e cognome e codice fiscale dell'utente (intestatario della bolletta) (ragione sociale e partita iva nel caso di utenze non domestiche)
- il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica e recapito telefonico
- codice utente (presente sulla bolletta)
- indirizzo di fornitura e il codice utenza (è il numero di contratto presente sulla bolletta)
- indirizzo postale se diverso dall'indirizzo di fornitura o e-mail e recapito telefonico

- il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (raccolta e trasporto/ spazzamento e lavaggio delle strade/ gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti)
- motivo del reclamo e indirizzo cui si riferisce.

In caso di un reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari, verrà fornita risposta motivata al primo firmatario di cui siano individuabili gli elementi identificativi di cui sopra. Nel caso in cui il reclamo scritto multiplo sia stato inviato da un'associazione di consumatori, verrà fornita un'unica risposta motivata a tale associazione.

Gli operatori addetti al servizio telefonico o ai punti di contatto indicano all'utente le modalità per la presentazione dei reclami scritti e delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati.

7.3 Punti di contatto con l'utente

Per lo svolgimento di pratiche, per informazioni, richieste e segnalazioni di guasti e disservizi, l'utente può utilizzare i seguenti canali di accesso:

- sportelli fisici aperti al pubblico
- sportello telefonico – contact center
- sito web
- corrispondenza, fax e posta elettronica

7.3.1 Sportelli Veritas – Orari di apertura al pubblico

Presso gli sportelli fisici è possibile richiedere informazioni, effettuare tutte le operazioni dirette all'attivazione/variazione /cessazione del servizio, nonché ottenere ogni altro tipo di chiarimento inerente all'erogazione dei servizi, oltre all'inoltro di segnalazioni, reclami, apprezzamenti, suggerimenti. Gli sportelli sono ubicati in diverse zone del territorio servito, come di seguito indicato, accessibili previo appuntamento:

Venezia: Piazzale Roma, Santa Croce 489 (dietro al garage comunale)

Mestre: via Orlanda 39

Mogliano Veneto: Via Pia, 1 (Centro Mogliano Veneto – vicino alla stazione)

Dolo: Via Carducci 5

Chioggia: viale P.E Venturini 111 – Brondolo di Chioggia

Salzano: Via Roma 166

Jesolo: via Ca' Silis 16

San Donà di Piave: via Nazario Sauro 21

Gli indirizzi e le fasce orarie di apertura per appuntamento degli sportelli fisici sono costantemente aggiornati e consultabili nel sito internet di Veritas <https://www.gruppo-veritas.it>

7.3.2 Sportelli Asvo – Orari di apertura al pubblico

Presso gli sportelli fisici è possibile richiedere informazioni, effettuare tutte le operazioni dirette all'attivazione/variazione /cessazione del servizio, nonché ottenere ogni altro tipo di chiarimento inerente all'erogazione dei servizi, oltre all'inoltro di segnalazioni, reclami, apprezzamenti, suggerimenti. Per tutti i comuni serviti da Asvo lo sportello di riferimento è:

Portogruaro: via Daniele Manin, 6

Indirizzo ed orari sono costantemente aggiornati e vengono resi noti nei documenti contabili inviati periodicamente agli utenti e consultabili presso il sito internet di Asvo: <https://www.asvo.it>

7.3.3 Sportello telefonico Veritas

Lo sportello telefonico, *contact center*, di Veritas è attivo al numero verde **800.466466** e al numero **041.965560** dal lunedì al giovedì dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 16.30 e al venerdì dalle 8.30 alle 13.30. Tramite questo numero è possibile richiedere informazioni e segnalare disservizi. Negli orari in cui questo servizio non è attivo, è attiva la segreteria telefonica attraverso cui l'utente viene informato sugli orari di attivazione del servizio.

Per il servizio di ritiro su chiamata e la richiesta di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare è attivo il numero verde 800.811333, secondo gli orari consultabili nel sito Veritas previa selezione del comune.

7.3.4 Sportello telefonico Asvo

Lo sportello telefonico di Asvo è attivo al numero verde **800.705551**. Allo sportello telefonico è possibile richiedere informazioni sul servizio di raccolta e trasporto e spazzamento lavaggio strade e sulle modalità di attivazione/subentro/cessazione. È inoltre possibile segnalare disservizi e richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare. Il servizio telefonico è attivo dal **lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 15.00**

Per il servizio di ritiro su chiamata è attivo il numero verde: **800.705551**

7.3.5 Sito web e sportello on line Veritas

Sul sito internet di Veritas <https://www.gruppoveritas.it> sono reperibili ulteriori notizie utili, tra cui gli sportelli attivi, la loro ubicazione con relative fasce orarie di apertura per appuntamento, i numeri di telefono con gli orari in cui sono attivi, la modulistica necessaria per l'attivazione variazione e cessazione del servizio, presentazione reclami scritti, richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, nonché richieste per il ritiro dei rifiuti su chiamata, segnalazioni per disservizi e richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare. Sul sito è anche disponibile la presente Carta della qualità.

Sul sito, previa selezione del proprio comune, sono anche disponibili informazioni circa: frequenze, giorni e orari dei servizi di raccolta stradale, spazzamento e lavaggio strade; informazioni sul corretto conferimento dei rifiuti; il calendario per la raccolta dei rifiuti porta a porta; ubicazione, modalità di accesso e orari dei centri di raccolta e calendario degli ecomobili; informazioni tariffarie nonché tutte le altre informazioni rilevanti relative al servizio di igiene urbana.

Tramite lo sportello online <https://serviziweb.gruppoveritas.it/> è possibile effettuare alcune pratiche, previa registrazione obbligatoria, quali visualizzazione dei propri documenti di riscossione, domiciliazione bancaria, richiesta di invio documenti di riscossione direttamente sulla propria casella di posta elettronica.

7.3.6 Sito web e sportello on line Asvo

Sul sito internet di Asvo <https://www.asvo.it> sono reperibili ulteriori notizie utili, tra cui gli sportelli attivi, la loro ubicazione, i numeri di telefono, la modulistica necessaria per l'attivazione variazione e cessazione del servizio, presentazione reclami scritti, richieste di rettifica e rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, nonché richieste per il ritiro rifiuti su chiamata, segnalazioni per disservizi e richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare. Sul sito è anche disponibile la presente Carta della qualità.

Sul sito, previa selezione del proprio comune, sono anche disponibili informazioni circa: frequenze, giorni e orari dei servizi di raccolta stradale, spazzamento e lavaggio strade; informazioni sul corretto conferimento dei rifiuti; il calendario per la raccolta dei rifiuti porta a porta; ubicazione, modalità di accesso e orari dei centri di raccolta e

calendario degli ecomobili; informazioni tariffarie nonché tutte le altre informazioni rilevanti relative al servizio di igiene urbana.

Tramite lo sportello online (disponibile sia da computer sia da smartphone) <https://www.asvo.it/tassa-rifiuti/ricieste-online-tari> è possibile effettuare alcune pratiche, previa registrazione obbligatoria, quali richieste di attivazione, variazioni e cessazioni, richiedere copia dell'avviso di pagamento, richiesta di rimborso, richiesta di invio documenti contabili presso e-mail.

7.3.7 Sportello di legalità Veritas

Veritas, come previsto dal Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza 2021-2023, ha istituito lo Sportello di legalità, al quale i cittadini possono segnalare fenomeni di corruzione posti in essere da dipendenti di Veritas o da soggetti che, a qualsiasi titolo, hanno rapporti con essa.

Le segnalazioni dovranno essere circostanziate e fornire elementi oggettivi.

Ulteriori informazioni sullo Sportello di legalità possono essere ottenute chiamando il contact center Veritas, numero verde 800.466466 o **numero 041.9655530** (da rete mobile, al costo applicato dal proprio gestore telefonico), attivo da lunedì a venerdì, dalle 8.30 alle 17.00.

Le segnalazioni devono essere effettuate utilizzando il modulo M MOD 55 Segnalazione Sportello di legalità pubblicato nel sito <http://www.gruppoveritas.it/sportello-di-legalita>.

Il modulo compilato, o una lettera con la segnalazione, possono essere:

- spediti in busta chiusa indirizzata al Responsabile della prevenzione della corruzione presso Veritas, Santa Croce, 489 – 30135 Venezia;
- inviati via fax allo 041.7292150;
- trasmessi via e-mail a responsabileprevenzionecorruzione@gruppoveritas.it
- trasmessi via e-mail all'organismo di vigilanza: organismodivigilanza231@gruppoveritas.it

Le segnalazioni - chiuse in una busta che riporti la scritta "Sportello di legalità" - possono anche essere consegnate agli sportelli dei centri servizi Veritas o agli uffici protocollo (aperti da lunedì a venerdì, festivi esclusi, dalle 8,30 alle 12,30) di:

- Venezia - Santa Croce, 489;
- Dolo - via Carducci, 5;
- Chioggia - viale Venturini, 111.

7.3.8 Sportello di legalità Asvo

Asvo, come previsto dal Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza 2021-2023, ha istituito lo Sportello di legalità, al quale i cittadini possono segnalare fenomeni di corruzione posti in essere da dipendenti di Asvo o da soggetti che, a qualsiasi titolo, hanno rapporti con essa.

Le segnalazioni dovranno essere circostanziate e fornire elementi oggettivi.

Sul sito di Asvo, <https://asvo.it/azienda/whistleblowing> è attivo il modulo informatico dove è possibile effettuare delle segnalazioni al Responsabile prevenzione della corruzione e della trasparenza e/o all'Organismo di vigilanza al seguente link <https://asvo.segnalazioni.net>.

Le segnalazioni sono gestite secondo le indicazioni di ANAC e dal Garante della privacy per la completa tutela del segnalante e per il mantenimento dell'anonimato. È inoltre attivo il numero verde 800.705551 dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 15.00.

7.3.9 Facilitazioni di accesso per utenti particolari

Per i portatori di handicap, per le persone con difficoltà motorie ed in genere per tutti coloro che si trovano in situazioni di disagio fisico, sono previste modalità di accesso agli sportelli aziendali adeguate.

7.3.10 Tempi di attesa al servizio telefonico

È il tempo intercorrente tra l'inizio della risposta (anche da parte di un risponditore automatico) e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione. L'indicatore tempo medio di attesa per il servizio telefonico è pari alla media aritmetica, nel mese considerato, dei tempi di attesa telefonica delle chiamate degli utenti che

- hanno parlato con un operatore o a seguito di una loro richiesta o a seguito reindirizzamento ad un operatore da parte dei sistemi automatici;
- pur avendo richiesto di parlare con un operatore, sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore stesso.

Lo schema I di regolazione prevede standard di qualità, ma non prevede specifici livelli di qualità per tale prestazione. Veritas e Asvo si impegnano, comunque, a fornire una risposta motivata alle richieste nel minor tempo tecnico possibile, di norma non superiore a 240 secondi.

7.4 Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi dovuti

7.4.1 Termine per il pagamento

Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione, come riportato nel documento stesso. Il termine di scadenza si intende da rispettare solo nei casi di pagamento in un'unica soluzione, ovvero al pagamento della prima rata.

Per maggiori informazioni consultare il regolamento Tari/Tarip vigente nel proprio comune.

7.4.2 Modalità e strumenti di pagamento in regime Tari/Tarip - Gestore tariffe Veritas

Veritas sta adeguando le proprie modalità di pagamento al sistema PagoPa e secondo quanto stabilito dalla normativa vigente mette a disposizione le seguenti modalità e canali di pagamento:

- tramite servizio PagoPa, il sistema nazionale per i pagamenti della pubblica amministrazione. Sono previsti costi di commissione in base all'importo e al gestore di pagamento scelto. Maggiori informazioni nel sito Trasparenza costi – PagoPa. In qualità di ente creditore, Veritas mette a disposizione degli utenti che abbiano scelto il bollettino postale la possibilità di pagare direttamente attraverso lo sportello online: registrandosi con il proprio codice utente, in corrispondenza della bolletta da pagare, si troverà la funzione "PagoPa vai al pagamento". In alternativa, è possibile effettuare il pagamento anche attraverso una di queste modalità: dal proprio home banking, accedendo al portale della propria banca e selezionando il servizio PagoPa; presso gli uffici bancari o postali, esercenti convenzionati (bar, edicole, ricevitorie, tabaccherie ecc.), punti di posta privati, che espongano il logo PagoPa; utilizzando l'App IO oppure altre app che offrono servizi di pagamento tramite PagoPa; tramite carta di credito;
- tramite addebito diretto in conto corrente bancario o postale all'interno dell'area SEPA. Si può scegliere la domiciliazione bancaria in modo semplice e veloce all'interno dello sportello online: una volta associato il proprio codice utente, basterà cliccare su "Gestisci modalità di pagamento" e inserire i dati richiesti. Non è previsto alcun costo aggiuntivo e non sarà più necessario ricordare la scadenza della bolletta. Il servizio è gratuito per l'utente.

7.4.3 Modalità e strumenti di pagamento in regime Tari - Gestore tariffe Asvo

Asvo sta adeguando le proprie modalità di pagamento al sistema PagoPa e secondo quanto stabilito dalla normativa vigente.

In questo momento la Tari viene riscossa direttamente dai comuni di appartenenza; pertanto, la modalità di pagamento utilizzata è a mezzo modello F24

7.4.4 Periodicità di riscossione

Il Gestore delle tariffe provvede al recapito dei documenti di riscossione sulla base di quanto definito nei regolamenti Tari/Tarip e secondo quanto stabilito anche dall'articolo 26 della delibera 15/22 di Arera.

Il numero di rate e le scadenze sono fissate a intervalli regolari e coerenti con il periodo a cui è riferito ciascun documento di riscossione. Per maggiori informazioni consultare il regolamento Tari/Tarip vigente nel proprio comune.

7.4.5 Modalità per la rateizzazione dei pagamenti

È prevista, a favore degli utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, la possibilità di ottenere una rateizzazione dei pagamenti.

La possibilità di rateizzare le rate del documento di riscossione è garantita nei seguenti casi:

- agli utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/2000 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico;
- a ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati secondo i criteri definiti dall'Ente territorialmente competente;
- qualora l'importo addebitato superi il 30% del valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

L'importo della singola rata non potrà essere inferiore ad una soglia minima pari a cento (100) euro, fatta salva la possibilità del gestore tariffe, anche secondo quanto stabilito dai regolamenti Tari/Tarip, di praticare condizioni di rateizzazione migliorative indipendentemente dall'importo dovuto previo accordo tra le parti.

La richiesta di rateizzazione deve essere presentata, dall'utente che ne ha diritto, entro la scadenza del termine di pagamento riportato nel documento di riscossione.

Le somme relative ai pagamenti delle ulteriori rate possono essere maggiorate:

- degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca centrale europea;
- degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

Gli interessi di dilazione di cui sopra non verranno applicati qualora la soglia del 30% sia superata a causa di prolungati periodi di sospensione dell'emissione di documenti di riscossione per cause imputabili al Gestore tariffe

La richiesta di rateizzazione può essere presentata a mezzo posta, fax, e-mail, o mediante sportello fisico o sportello online, compilando l'apposito modulo anche scaricabile dal sito internet:

- nel caso di gestione tariffe Veritas: www.gruppovertas.it (previa selezione del comune), o compilando il modulo online.
- nel caso di gestione tariffe Asvo: <https://www.asvo.it/tassa-rifiuti/modulistica>

Per maggiori informazioni consultare il regolamento Tari/Tarip vigente nel proprio comune e, per i comuni a tributo, il relativo regolamento delle entrate.

7.4.6 Modalità di rimborso degli importi non dovuti Gestore tariffe Veritas

L'utente può richiedere di verificare gli importi addebitati. Qualora le verifiche eseguite a seguito della richiesta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente, Veritas procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato senza ulteriori richieste da parte dell'utente, attraverso:

- compensazione con crediti già maturati;
- detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile;
- rimessa diretta, nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore a quanto addebitato nel documento di riscossione.

In ogni caso, qualora l'importo non dovuto sia inferiore a cinquanta (50) euro, è facoltà Veritas procedere all'accreditamento dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile, in deroga a quanto previsto al precedente comma.

Il rimborso delle somme versate e non dovute può essere richiesto entro il termine di cinque (5) anni dal giorno del versamento, ovvero da quello in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione.

La richiesta di rimborsi può essere presentata a mezzo posta, fax, e-mail o mediante sportello fisico o sportello online, compilando l'apposito modulo anche scaricabile dal sito internet di Veritas.

Per maggiori informazioni consultare il regolamento Tari/Tarip vigente nel proprio comune.

7.4.7 Modalità di rimborso degli importi non dovuti Gestore tariffe Asvo

L'utente può richiedere di verificare gli importi addebitati. Qualora le verifiche eseguite a seguito della richiesta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente, Asvo procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato senza ulteriori richieste da parte dell'utente, attraverso:

- compensazione con crediti già maturati;
- detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile.

Qualora l'utente richieda la rimessa diretta del rimborso, Asvo provvederà ad inoltrare istanza al Comune che provvederà al rimborso diretto nei tempi previsti dalla normativa.

7.5 Servizi di ritiro su chiamata

Veritas/Asvo garantisce il ritiro a domicilio dei rifiuti ingombranti e Raee domestici secondo quanto previsto alle righe a, b, c della Tabella del paragrafo 5.1 con i criteri e le modalità di seguito riportate.

Nel caso in cui la richiesta di ritiro rifiuti superi i limiti definiti nella tabella di cui al paragrafo 5.1 verrà richiesto il pagamento di un corrispettivo determinato in base alla volumetria e caratteristiche dei rifiuti. Per il corrispettivo verrà elaborato da parte del gestore del servizio un preventivo, eventualmente a seguito di un sopralluogo.

I rifiuti ingombranti e Raee possono essere conferiti anche presso i centri di raccolta, disponibili per tutti i comuni serviti. In alcuni comuni è disponibile anche il servizio di ecomobile. Orari, modalità di accesso, frazioni conferibili e tutte le altre informazioni utili sono disponibili, previa selezione del comune, sui siti di Veritas e di Asvo.

7.5.1 Modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro

La richiesta di ritiro su chiamata può essere effettuata:

- per Veritas via posta elettronica (indirizzi disponibili sul sito internet previa selezione del comune di appartenenza), telefonicamente al numero verde **800.811333**, orari consultabili sul sito Veritas;
- per Asvo via posta elettronica (indirizzi disponibili sul sito internet previa selezione del comune di appartenenza), telefonicamente al numero verde **800.705551**, dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 15.00.

Ulteriori informazioni e dettagli sono disponibili sui siti internet di Veritas e Asvo.

La richiesta deve contenere almeno:

- il nome e cognome ed il codice fiscale dell'utente.
- Il codice utente;
- il codice utenza e l'indirizzo dell'utenza presso il quale richiedere il ritiro;
- il recapito di posta elettronica o telefonico al quale essere eventualmente richiamato per l'effettuazione del servizio;
- i dati relativi ai rifiuti da ritirare e, in particolare, la tipologia e il numero di rifiuti oggetto del ritiro.

7.6 Interventi per disservizi e per riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare

7.6.1 Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione/sostituzione dei dispositivi per la raccolta domiciliare/stradale

La segnalazione per disservizio è qualsiasi comunicazione di un disservizio, inteso come il non corretto svolgimento del servizio di gestione rifiuti urbani che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza tuttavia generare situazioni di pericolo. **L'utente invia la richiesta al gestore** utilizzando preferibilmente il modulo disponibile sul sito indicando in ogni caso i **seguenti dati obbligatori**, utili a consentire la gestione della segnalazione da parte del gestore:

- nome e cognome e codice fiscale dell'utente segnalante e sottoscrittore (intestatario della bolletta)
- il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica e recapito telefonico per ottenere riscontro
- codice utenze (presente sulla bolletta)
- il comune e l'indirizzo esatto cui si riferisce la segnalazione
- il motivo dettagliato del presunto disservizio

Nel caso di danneggiamento delle attrezzature per la raccolta domiciliare, queste saranno sostituite a carico del gestore solo nei casi di usura, malfunzionamento o rotture imputabili al gestore. In caso, invece, di smarrimento, furto o danneggiamento dell'attrezzatura per cause non direttamente imputabili al gestore, lo stesso addebiterà all'utente stesso i costi di riparazione/sostituzione sulla base delle tariffe vigenti. È obbligo dell'utente utilizzare e custodire con la dovuta diligenza le attrezzature concesse in comodato.

Per i comuni dove, rispettivamente, Veritas e Asvo sono gestori del tributo/tariffa, la segnalazione per disservizi e la richiesta di riparazione/sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, possono essere presentate a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello fisico o tramite il servizio telefonico a:

- Veritas: posta S. Croce 489 Venezia, e-mail ambiente@gruppo-veritas.it, telefono 800.811333
- Asvo: posta via Manin 6 Portogruaro, e-mail segnalazioni@asvo.it, telefono 800.705551

7.7 Continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto

Veritas e Asvo predispongono, ciascuna per il territorio servito di propria competenza, una perimetrazione delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità con il dettaglio del numero di contenitori e le frazioni di rifiuti raccolte in modo differenziato.

Le modalità di erogazione del servizio sono disponibili sui rispettivi siti, previa selezione del comune di appartenenza, <https://www.gruppoveritas.it> e <https://www.asvo.it>.

Oltre alla perimetrazione viene predisposto un *Programma delle attività di raccolta e trasporto* da cui si evince, per ciascuna strada/via della gestione, e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati anche ai fini della registrazione delle interruzioni e della puntualità.

7.8 Continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio strade

Veritas e Asvo predispongono, ciascuna per il territorio servito di propria competenza, un *Programma delle attività di spazzamento e lavaggio* da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati, anche ai fini della registrazione delle interruzioni e della verifica della puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio.

7.9 Sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani

Veritas e Asvo hanno attivato, ciascuna, un numero verde gratuito, dedicato raggiungibile 24 ore su 24, che è stato comunicato ai Soggetti titolari istituzionalmente ad attivare gli interventi da parte dei Gestori.

8. Informazioni e rapporti con l'utente

Nei seguenti paragrafi sono dettagliati gli impegni, non disciplinati dall'Autorità di regolazione, che Veritas e Asvo si assumono nei confronti degli utenti.

8.1 Accesso all'informazione

Veritas e Asvo intendono fornire un'informazione chiara e completa sull'erogazione dei servizi e favorire la partecipazione e la trasparenza. Per garantire all'utente la costante informazione sulle modalità di prestazione dei servizi, nonché sulle procedure e iniziative aziendali che possano interessarlo, il gestore utilizza, tra gli altri, i seguenti strumenti:

- sportello telefonico e *contact center*
- sito internet istituzionale
- portale web istituzionale e sportello on-line SOL
- bollette ed allegati
- organi di informazione
- riviste brochure e opuscoli informativi
- visite presso gli impianti
- campagne di informazione speciali
- campagne di sensibilizzazione nelle scuole sull'uso consapevole dell'acqua e sul ruolo del gestore.

Inoltre, copia delle norme o disposizioni legislative concernenti la presente Carta sono:

- disponibili presso gli sportelli aziendali
- scaricabili dal sito internet istituzionale.

8.2 Informazioni all'utente

Veritas e Asvo assicurano all'utente la costante informazione su tutte le procedure ed iniziative aziendali che lo riguardano. Le comunicazioni di Veritas e Asvo si articolano in:

- Informazioni sulla qualità del servizio e dei processi ambientali;
- Informazioni relative al rapporto con l'utente

Veritas e Asvo informano costantemente gli utenti relativamente alle tariffe in vigore, alle modalità di stipulazione dei contratti, alle variazioni relative a qualunque aspetto del rapporto (orari di apertura al pubblico, regolamento di fornitura, modalità di fatturazione, di pagamento, procedure di morosità, ecc.) e alle procedure per l'inoltro dei reclami.

Queste informazioni sono diffuse sia attraverso comunicazioni personalizzate (ad esempio: messaggi in bolletta), sia attraverso materiale divulgativo presente negli uffici aperti al pubblico, sia attraverso mezzi di comunicazione a più ampio respiro (come stampa locale, ecc.). Veritas e Asvo si impegnano inoltre a mettere a disposizione di tutti gli utenti copia della vigente Carta della qualità e copia dei vigenti Regolamenti di Igiene Urbana.

- Comunicazione di carattere istituzionale

Veritas e Asvo sono aziende attente alla salvaguardia dell'ambiente e promuovono la sensibilizzazione dei cittadini in merito. In particolar modo realizzano campagne informative sulla prevenzione della produzione di rifiuti e sulla salvaguardia dell'ambiente dall'inquinamento. Per quanto riguarda il mondo della scuola, le aziende collaborano con i Comuni serviti nella realizzazione di progetti educativi sul tema del rispetto ambientale.

In tutte le loro attività di informazione e comunicazione, Veritas e Asvo si ispirano a criteri di chiarezza e comprensibilità.

8.3 Comportamento del personale

Tutto il personale di Veritas e di Asvo è impegnato a soddisfare le richieste dell'utente e a migliorare la qualità dei servizi erogati.

Veritas e Asvo curano la formazione del personale affinché adotti verso l'utente comportamenti dettati da cortesia e professionalità. Il personale di Veritas e Asvo è tenuto a dichiarare le proprie generalità, sia nel rapporto diretto sia nelle comunicazioni telefoniche. Gli incaricati Veritas e Asvo che hanno rapporti con il pubblico sono dotati di idonei cartellini di riconoscimento.

L'utente può chiedere, in occasione di visite a domicilio, il tesserino personale del dipendente.

Tutti i dipendenti Veritas e Asvo sono altresì tenuti al rigoroso rispetto dei principi enunciati dal Codice Etico adottato dall'Azienda.

8.4 Partecipazione dell'utente

Veritas e Asvo, per favorire la partecipazione degli utenti e per informare sulla qualità e sui meccanismi di funzionamento dei servizi, possono organizzare periodicamente conferenze con le organizzazioni rappresentative degli utenti e con le varie realtà istituzionali.

8.5 Trattamento dei dati

Veritas e Asvo si impegnano a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al Regolamento UE n. 679/2016 (*"General Data Protection Regulation"*, in breve GDPR), consentendo l'esercizio dei diritti previsti al Capo III del medesimo GDPR.

L'informativa completa è disponibile sui siti di Veritas e Asvo o presso i rispettivi sportelli.

8.6 Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente

Veritas e Asvo, al fine di verificare la qualità dei servizi resi ed il grado di soddisfazione dell'utente si avvalgono di tutte le opportunità di dialogo.

A tale scopo effettuano periodicamente indagini, svolte da una ditta esterna ed indipendente, sulla soddisfazione dell'utente.

I risultati delle indagini possono essere resi noti ai cittadini attraverso opportune forme di comunicazione.

8.7 Semplificazione delle procedure aziendali

Veritas e Asvo, per favorire i rapporti e le relazioni con l'utente, si impegnano a semplificare al massimo le procedure aziendali, mediante l'adozione, dove necessario, di moduli, prestampati, ecc.

Nei rapporti contrattuali con l'utente Veritas e Asvo applicano le disposizioni legislative sulla semplificazione amministrativa che prevedono la possibilità per l'utente di ricorrere all'autocertificazione o all'autodichiarazione.

SEZIONE VI

9. Tutela dell'Utente (reclami, richieste scritte d'informazioni e segnalazioni per disservizi)

I reclami scritti, le richieste scritte di informazioni, le segnalazioni per disservizi possono essere avanzati direttamente dall'utente, o con l'assistenza di un'Associazione per la tutela degli utenti e consumatori tra quelle iscritte nel registro della Regione Veneto, consultabile nel sito <http://www.regione.veneto.it/web/rete-degli-urp-del-veneto/tutela-consumatori>.

La legge mette a disposizione del contribuente diversi istituti mediante i quali è possibile sanare i propri errori oppure difendersi dagli atti ritenuti illegittimi. Nei documenti di riscossione sono indicati gli uffici o organi a cui l'utente si può rivolgere per attivare ognuno di tali strumenti.

10. Altri organi di tutela e controllo: Arera

Con la legge 205/17, all'articolo 1 comma 527, sono state attribuite ad Arera funzioni di regolazione e controllo con riguardo al ciclo dei rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati, con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni stabiliti dalla legge 481/95. In particolare, le funzioni di *"tutela dei diritti degli utenti, anche tramite la valutazione di reclami, istanze e segnalazioni presentati dagli utenti e dai consumatori, singoli o associati"*.

STANDARD ARERA TQRIF DELIBERAZIONE N. 15/2022/RIF

Indicatore	Standard	Livello target di qualità
Tempo e percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione	30 gg lavorativi	<i>Rispetto dei tempi per almeno il 70% delle prestazioni</i>
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro 5 giorni lavorativi senza sopralluogo	-----	
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro 10 giorni lavorativi con sopralluogo	-----	
Tempo e percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio	30 gg lavorativi	<i>Rispetto dei tempi per almeno il 70% delle prestazioni</i>
Tempo e percentuale minima di risposte a reclami scritti inviate entro 30 giorni lavorativi	-----	
Tempo e percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni	-----	
Tempo e percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati	60 gg lavorativi	<i>Rispetto dei tempi per almeno il 70% delle prestazioni</i>
Tempo medio di attesa tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (tempo medio di attesa per il servizio telefonico)		≤ 240 secondi
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti effettuati entro 120 giorni lavorativi	-----	
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata entro 15 giorni lavorativi	-----	
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro 5 giorni lavorativi, senza sopralluogo	-----	

Indicatore	Standard	Livello target di qualità
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro 10 giorni lavorativi, con sopralluogo	-----	
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro 10 giorni lavorativi, senza sopralluogo	-----	
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro 15 giorni lavorativi, con sopralluogo	-----	
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto	-----	
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti	-----	
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto non superiori a 24 ore	-----	
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio strade	-----	
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non superiore a 24 ore	-----	
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro 4 ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	-----	

Allegato n. 4.2 al Contratto di Servizio

Conto Economico (k€)		2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	2034	2035	2036	2037	2038
	Corrispettivo servizio rifiuti PEF competenza	228.132.916	238.712.408	234.804.839	234.918.977	235.808.740	237.075.619	237.639.344	236.720.262	233.653.903	233.703.348	233.648.702	233.483.254	233.177.578	233.093.195	232.506.692
	<i>quota recuperi extra cap dal 2024</i>			(973.233)	(695.176)	(1.368.000)	(3.104.390)	(4.070.707)	(3.416.558)	(427.509)	(469.000)	(650.000)	(700.105)	(600.000)	(567.282)	0
	Vendita rifiuti recuperati circuito compliace	16.972.631	16.573.878	16.573.878	16.573.878	16.573.878	16.573.878	16.573.878	16.573.878	16.573.878	16.573.878	16.573.878	16.573.878	16.573.878	16.573.878	16.573.878
	Vendita rifiuti recuperati mercato	354.629	216.484	216.484	216.484	216.484	216.484	216.484	216.484	216.484	216.484	216.484	216.484	216.484	216.484	216.484
inflazione	Totale ricavi	245.460.176	255.502.770	250.621.968	251.014.163	251.231.102	250.761.591	250.358.998	250.094.066	250.016.755	250.024.710	249.789.063	249.573.510	249.367.940	249.316.275	249.297.054
8,8%	Costi per materie prime	(11.744.159)	(11.744.159)	(11.744.159)	(11.744.159)	(11.744.159)	(11.744.159)	(11.744.159)	(11.744.159)	(11.744.159)	(11.744.159)	(11.744.159)	(11.744.159)	(11.744.159)	(11.744.159)	(11.744.159)
8,8%	Costi per servizi	(99.766.551)	(99.766.551)	(99.766.551)	(99.766.551)	(99.766.551)	(99.766.551)	(99.766.551)	(99.766.551)	(99.766.551)	(99.766.551)	(99.766.551)	(99.766.551)	(99.766.551)	(99.766.551)	(99.766.551)
8,8%	Costi per godimento beni di terzi	(1.871.827)	(1.871.827)	(1.871.827)	(1.871.827)	(1.871.827)	(1.871.827)	(1.871.827)	(1.871.827)	(1.871.827)	(1.871.827)	(1.871.827)	(1.871.827)	(1.871.827)	(1.871.827)	(1.871.827)
5,0%	Costo del personale	(103.991.049)	(103.991.049)	(103.991.049)	(103.991.049)	(103.991.049)	(103.991.049)	(103.991.049)	(103.991.049)	(103.991.049)	(103.991.049)	(103.991.049)	(103.991.049)	(103.991.049)	(103.991.049)	(103.991.049)
8,8%	Oneri diversi di gestione	(3.315.071)	(3.315.071)	(3.315.071)	(3.315.071)	(3.315.071)	(3.315.071)	(3.315.071)	(3.315.071)	(3.315.071)	(3.315.071)	(3.315.071)	(3.315.071)	(3.315.071)	(3.315.071)	(3.315.071)
	Totale costi operativi	(220.688.657)	(220.688.657)	(220.688.657)	(220.688.657)	(220.688.657)	(220.688.657)	(220.688.657)	(220.688.657)	(220.688.657)	(220.688.657)	(220.688.657)	(220.688.657)	(220.688.657)	(220.688.657)	(220.688.657)
	EBITDA	24.771.520	34.814.114	29.933.311	30.325.506	30.542.446	30.072.934	29.670.342	29.405.410	29.328.099	29.336.053	29.100.407	28.884.854	28.679.283	28.627.618	28.608.398
	Ammortamenti	(13.071.666)	(12.689.624)	(12.327.851)	(11.731.513)	(11.215.065)	(10.813.489)	(10.807.201)	(10.880.852)	(10.712.770)	(10.548.103)	(10.385.573)	(10.362.083)	(10.370.246)	(10.274.227)	(10.247.513)
	Accantonamenti	(2.262.877)	(2.262.877)	(2.262.877)	(2.262.877)	(2.262.877)	(2.262.877)	(2.262.877)	(2.262.877)	(2.262.877)	(2.262.877)	(2.262.877)	(2.262.877)	(2.262.877)	(2.262.877)	(2.262.877)
	Totale amm.ti e accan.ti	(15.334.543)	(14.952.501)	(14.590.728)	(13.994.390)	(13.477.942)	(13.076.365)	(13.070.078)	(13.143.729)	(12.975.646)	(12.810.980)	(12.648.449)	(12.624.959)	(12.633.122)	(12.537.104)	(12.510.390)
	EBIT	9.436.976	19.861.613	15.342.583	16.331.117	17.064.504	16.996.569	16.600.264	16.261.681	16.352.452	16.525.073	16.451.957	16.259.894	16.046.161	16.090.514	16.098.008
	Interessi passivi	(2.809.316)	(3.879.224)	(3.491.256)	(3.288.518)	(3.125.288)	(2.465.665)	(2.307.124)	(2.164.612)	(2.045.369)	(1.928.762)	(1.830.047)	(1.767.827)	(1.713.380)	(1.662.325)	(1.618.092)
	di cui finanziamenti storici	(2.309.316)	(1.706.380)	(1.366.552)	(1.159.946)	(994.576)	(839.584)	(685.014)	(545.115)	(426.634)	(309.948)	(213.558)	(153.464)	(101.044)	(50.499)	(6.456)
4,0%	di cui finanziamenti a breve	0	(1.672.843)	(1.624.704)	(1.628.572)	(1.630.712)	(1.626.081)	(1.622.110)	(1.619.497)	(1.618.735)	(1.618.813)	(1.616.489)	(1.614.363)	(1.612.336)	(1.611.826)	(1.611.636)
5,0%	di cui nuovi finanziamenti a M/L	(500.000)	(500.000)	(500.000)	(500.000)	(500.000)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Interessi attivi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Totale interessi	(2.809.316)	(3.879.224)	(3.491.256)	(3.288.518)	(3.125.288)	(2.465.665)	(2.307.124)	(2.164.612)	(2.045.369)	(1.928.762)	(1.830.047)	(1.767.827)	(1.713.380)	(1.662.325)	(1.618.092)
	EBT	6.627.660	15.982.389	11.851.327	13.042.598	13.939.215	14.530.904	14.293.139	14.097.069	14.307.084	14.596.312	14.621.910	14.492.067	14.332.781	14.428.189	14.479.916
	Totale imposte	(1.977.554)	(4.650.100)	(3.473.364)	(3.799.799)	(4.045.056)	(4.184.276)	(4.110.964)	(4.050.025)	(4.104.151)	(4.180.643)	(4.183.789)	(4.144.752)	(4.097.760)	(4.122.477)	(4.135.198)
	Utile (Perdita)	4.650.106	11.332.290	8.377.962	9.242.799	9.894.159	10.346.627	10.182.175	10.047.043	10.202.933	10.415.669	10.438.121	10.347.315	10.235.021	10.305.713	10.344.718

Investimenti		2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	2034	2035	2036	2037	2038
	Investimenti	(11.000.000)	(9.890.000)	(13.441.000)	(13.446.000)	(13.451.000)	(9.867.500)	(9.867.500)	(9.867.500)	(9.867.500)	(9.867.500)	(9.867.500)	(9.867.500)	(9.867.500)	(9.867.500)	(9.867.500)
	di cui Servizi	(11.000.000)	(9.890.000)	(9.730.000)	(9.735.000)	(9.740.000)	(9.867.500)	(9.867.500)	(9.867.500)	(9.867.500)	(9.867.500)	(9.867.500)	(9.867.500)	(9.867.500)	(9.867.500)	(9.867.500)
	di cui Sacca San Biagio (Venezia)			(3.711.000)	(3.711.000)	(3.711.000)										

gg	CCN	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	2034	2035	2036	2037	2038
90	Crediti comm.li	60.524.427	63.000.683	61.797.197	61.893.903	61.947.395	61.831.625	61.732.356	61.667.030	61.647.967	61.649.928	61.591.824	61.538.674	61.487.985	61.475.246	61.470.507
	Debiti comm.li	(21.179.597)	(21.179.597)	(21.179.597)	(21.179.597)	(21.179.597)	(21.179.597)	(21.179.597)	(21.179.597)	(21.179.597)	(21.179.597)	(21.179.597)	(21.179.597)	(21.179.597)	(21.179.597)	(21.179.597)
60	Materie prime	(1.930.547)	(1.930.547)	(1.930.547)	(1.930.547)	(1.930.547)	(1.930.547)	(1.930.547)	(1.930.547)	(1.930.547)	(1.930.547)	(1.930.547)	(1.930.547)	(1.930.547)	(1.930.547)	(1.930.547)
60	Servizi	(16.399.981)	(16.399.981)	(16.399.981)	(16.399.981)	(16.399.981)	(16.399.981)	(16.399.981)	(16.399.981)	(16.399.981)	(16.399.981)	(16.399.981)	(16.399.981)	(16.399.981)	(16.399.981)	(16.399.981)
10	Personale	(2.849.070)	(2.849.070)	(2.849.070)	(2.849.070)	(2.849.070)	(2.849.070)	(2.849.070)	(2.849.070)	(2.849.070)	(2.849.070)	(2.849.070)	(2.849.070)	(2.849.070)	(2.849.070)	(2.849.070)
	CCN	39.344.830	41.821.086	40.617.600	40.714.306	40.767.798	40.652.028	40.552.758	40.487.433	40.468.370	40.470.331	40.412.226	40.359.076	40.308.388	40.295.648	40.290.909
	Variazione CCN		(2.476.256)	1.203.486	(96.706)	(53.492)	115.770	99.269	65.326	19.063	(1.961)	58.105	53.150	50.689	12.739	4.739

INDICI		2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	2034	2035	2036	2037	2038
	Valore della produzione	245.460.176	255.502.770	250.621.968	251.014.163	251.231.102	250.761.591	250.358.998	250.094.066	250.016.755	250.024.710	249.789.063	249.573.510	249.367.940	249.316.275	249.297.054
	EBITDA	24.771.520	34.814.114	29.933.311	30.325.506	30.542.446	30.072.934	29.670.342	29.405.410	29.328.099	29.336.053	29.100.407	28.884.854	28.679.283	28.627.618	28.608.398
	EBIT	9.436.976	19.861.613	15.342.583	16.331.117	17.064.504	16.996.569	16.600.264	16.261.681	16.352.452	16.525.073	16.451.957	16.259.894	16.046.161	16.090.514	16.098.008
	EBT	6.627.660	15.982.389	11.851.327	13.042.598	13.939.215	14.530.904	14.293.139	14.097.069	14.307.084	14.596.312	14.621.910	14.492.067	14.332.781	14.428.189	14.479.916
	Utile netto	4.650.106	11.332.290	8.377.962	9.242.799	9.894.159	10.346.627	10.182.175	10.047.043	10.202.933	10.415.669	10.438.121	10.347.315	10.235.021	10.305.713	10.344.718
	Immobilizzazioni	96.876.947	94.077.323	95.190.472	96.904.959	99.140.893	98.194.905	97.255.204	96.241.852	95.396.582	94.715.979	94.197.906	93.703.324	93.200.578	92.793.851	92.413.838
	Totale attivo SP	160.097.750	162.691.829	163.969.007	167.679.115	172.807.562	168.697.238	174.861.388	181.872.131	189.406.798	197.324.726	206.090.341	214.976.906	223.797.407	232.711.210	242.743.713
	Patrimonio Netto	38.510.380	49.842.669	58.220.632	67.463.431	77.357.590	87.704.217	97.886.392	107.933.436	118.136.369	128.552.037	138.990.159	149.337.474	159.572.495	169.878.208	180.222.926
	ROE	12,1%	22,7%	14,4%	13,7%	12,8%										

Allegato n. 4.3 al Contratto di Servizio

	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	2034	2035	2036	2037	2038				
Corrispettivo PEF - flusso finanziario	220.657.247	234.356.338	233.055.436	234.325.716	235.508.911	236.885.618	237.566.993	236.720.262	233.653.903	233.703.348	233.648.702	233.483.254	233.177.578	233.093.195	232.506.692				
Vendita rifiuti recuperati circuito complaice	16.972.631	16.573.878	16.573.878	16.573.878	16.573.878	16.573.878	16.573.878	16.573.878	16.573.878	16.573.878	16.573.878	16.573.878	16.573.878	16.573.878	16.573.878				
Vendita rifiuti recuperati mercato	354.629	216.484	216.484	216.484	216.484	216.484	216.484	216.484	216.484	216.484	216.484	216.484	216.484	216.484	216.484				
Altri ricavi																			
RICAVI OPERATIVI	237.984.507	251.146.700	249.845.798	251.116.078	252.299.273	253.675.980	254.357.355	253.510.624	250.444.264	250.493.710	250.439.063	250.273.616	249.967.940	249.883.557	249.297.054				
Costi operativi	(220.688.657)	(220.688.657)	(220.688.657)	(220.688.657)	(220.688.657)	(220.688.657)	(220.688.657)	(220.688.657)	(220.688.657)	(220.688.657)	(220.688.657)	(220.688.657)	(220.688.657)	(220.688.657)	(220.688.657)				
COSTI OPERATIVI MONETARI	17.295.851	30.458.044	29.157.141	30.427.422	31.610.616	32.987.324	33.668.698	32.821.967	29.755.608	29.805.053	29.750.407	29.584.959	29.279.283	29.194.900	28.608.398				
Imposte	(1.977.554)	(4.650.100)	(3.473.364)	(3.799.799)	(4.045.056)	(4.184.276)	(4.110.964)	(4.050.025)	(4.104.151)	(4.180.643)	(4.183.789)	(4.144.752)	(4.097.760)	(4.122.477)	(4.135.198)				
FLUSSI DI CASSA ECONOMICO	15.318.296	25.807.944	25.683.777	26.627.622	27.565.560	28.803.047	29.557.734	28.771.942	25.651.457	25.624.410	25.566.618	25.440.207	25.181.523	25.072.423	24.473.199				
Variazioni circolante commerciale	-	-	2.476.256	1.203.486	-	96.706	-	53.492	115.770	99.269	65.326	19.063	-	1.961	58.105	53.150	50.689	12.739	4.739
FLUSSI DI CASSA OPERATIVO	15.318.296	23.331.688	26.887.262	26.530.917	27.512.068	28.918.817	29.657.003	28.837.267	25.670.520	25.622.449	25.624.723	25.493.357	25.232.212	25.085.163	24.477.939				
Investimenti	(11.000.000)	(9.890.000)	(13.441.000)	(13.446.000)	(13.451.000)	(9.867.500)	(9.867.500)	(9.867.500)	(9.867.500)	(9.867.500)	(9.867.500)	(9.867.500)	(9.867.500)	(9.867.500)	(9.867.500)				
FLUSSO DI CASSA ANTE FONTI FINANZIAMENTO	4.318.296	13.441.688	13.446.262	13.084.917	14.061.068	19.051.317	19.789.503	18.969.767	15.803.020	15.754.949	15.757.223	15.625.857	15.364.712	15.217.663	14.610.439				
Erogazione debito finanziario a breve	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				
Erogazione debito finanziario medio - lungo termine	10.000.000	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				
Erogazione contributi pubblici	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				
Apporto capitale sociale	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				
FLUSSO DI CASSA DISPONIBILE PER RIMBORSI	14.318.296	13.441.688	13.446.262	13.084.917	14.061.068	19.051.317	19.789.503	18.969.767	15.803.020	15.754.949	15.757.223	15.625.857	15.364.712	15.217.663	14.610.439				
Rimborso quota capitale per finanziamenti pregressi	(10.634.889)	(8.738.210)	(7.100.785)	(5.532.691)	(4.765.712)	(4.456.951)	(4.018.025)	(3.036.301)	(2.668.265)	(2.497.741)	(1.672.506)	(1.460.750)	(1.414.520)	(1.391.910)	(312.214)				
Rimborso quota interessi per finanziamenti pregressi	(2.309.316)	(1.706.380)	(1.366.552)	(1.159.946)	(994.576)	(839.584)	(685.014)	(545.115)	(426.634)	(309.948)	(213.558)	(153.464)	(101.044)	(50.499)	(6.456)				
Quota interessi gestione commerciale	-	(1.672.843)	(1.624.704)	(1.628.572)	(1.630.712)	(1.626.081)	(1.622.110)	(1.619.497)	(1.618.735)	(1.618.813)	(1.616.489)	(1.614.363)	(1.612.336)	(1.611.826)	(1.611.636)				
Rimborso quota capitale per nuovi finanziamenti	-	-	-	-	-	(10.000.000)	-	-	-	-	-	-	-	-	-				
Rimborso quota interessi per nuovi finanziamenti	(500.000)	(500.000)	(500.000)	(500.000)	(500.000)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				
TOTALE SERVIZIO DEL DEBITO	(13.444.205)	(12.617.434)	(10.592.040)	(8.821.209)	(7.891.000)	(16.922.617)	(6.325.149)	(5.200.913)	(4.713.634)	(4.426.503)	(3.502.553)	(3.228.577)	(3.127.900)	(3.054.235)	(1.930.306)				
FLUSSO DI CASSA DISPONIBILE POST SERVIZIO DEL DEBITO	874.091	824.254	2.854.222	4.263.707	6.170.068	2.128.701	13.464.354	13.768.854	11.089.386	11.328.446	12.254.670	12.397.280	12.236.812	12.163.428	12.680.132				

Stock di debito non rimborsato a fine affidamento (capitale + interessi)

Tasso nuovi finanziamenti

5%

-

Spett.le

Consiglio di Bacino Venezia Ambiente

Via Forte Marghera, 191

30172 Venezia Mestre (VE)

Oggetto: Asseverazione del Piano economico - finanziario relativo all'affidamento del servizio di spazzamento, raccolta, trasporto e avvio al recupero e smaltimento dei rifiuti urbani nel territorio dei comuni ricadenti nell'ambito del Bacino di Venezia affidati in gestione alla Società Veritas Spa.

Hermes Asseverazioni S.r.l. è stata incaricata dal Vostro Ente ai sensi dell'art. 17 comma 4 del D. Lgs. 201/2022 di asseverare il Piano Economico-Finanziario per l'allineamento delle scadenze al 2038 dell'affidamento in house del servizio di spazzamento, raccolta, trasporto e avvio al recupero e smaltimento dei rifiuti urbani, nel territorio dei comuni ricadenti nell'ambito del Bacino di Venezia affidati in gestione alla Società Veritas Spa.

Il Consiglio di Bacino Venezia Ambiente, supportato anche da consulenti indipendenti esterni, ha predisposto un piano economico-finanziario relativo all'affidamento, corredato da apposita relazione esplicativa. Il Piano si basa su ipotesi di realizzazione di eventi futuri e di azioni che dovranno essere intraprese da parte dei futuri regolatori e gestori del servizio, ai quali compete la responsabilità della redazione del Piano nonché delle ipotesi e degli elementi posti alla base della formulazione.

L'oggetto della procedura è l'**AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO, RACCOLTA, TRASPORTO, AVVIO AL RECUPERO E SMALTIMENTO DEI RIFIUTI URBANI NEL TERRITORIO DEI COMUNI RICADENTI NELL'AMBITO DEL BACINO DI VENEZIA, AFFIDATI IN GESTIONE ALLA SOCIETA' VERITAS SPA.**

Sede legale e amministrativa

Via Don Giuseppe Bedetti 8 - 40129 Bologna
P.IVA e Cod: Fisc. 03514851207 – Capitale Sociale € 10.000,00 i.v.
Tel 051 375341 - Fax 051 6569142
E-mail hermesasseverazioni srl@gmail.com
Pec: hermesasseverazioni srl@legalmail.it
Sito web: www.hermesasseverazioni.com



Il relativo Piano, redatto sulla base della durata della concessione dal 2024 al 2038 è allegato alla presente.

Al fine di attestare la coerenza del Piano, qui asseverato, abbiamo verificato:

- a. la rispondenza dei dati quantitativi riportati nel Piano alle assunzioni formulate nella relazione esplicativa.
- b. la sussistenza, nel lungo periodo, di un sostanziale equilibrio sia a livello economico (costi e ricavi), che finanziario (entrate ed uscite) con riferimento all'ipotesi della concessione rilasciata per un periodo di 15anni.
- c. La congruenza dei dati forniti nel Piano.

Nello svolgimento dell'attività di cui sopra, ci siamo basati su dati e documentazione relativi al piano sotteso all'affidamento del servizio forniteci dal Consiglio di Bacino Venezia Ambiente, che non sono stati sottoposti a verifiche di congruità da parte della scrivente società. Il Consiglio di Bacino Venezia Ambiente si assume pertanto ogni responsabilità circa la veridicità e congruità dei suddetti dati e dei documenti presentati al riguardo nonché, più in generale, di qualsiasi altra informazione comunicataci ai fini della redazione del presente documento.

Sulla base dell'esame della documentazione a supporto e delle ipotesi e degli elementi utilizzati nella formulazione del Piano, non siamo venuti a conoscenza di fatti tali da farci ritenere, alla data odierna, che le suddette ipotesi ed elementi non forniscano una base ragionevole per la predisposizione di tale Piano.

A nostro giudizio, ai sensi dell'art. 17, comma 4, del D. Lgs. n. 201/2022, il Piano e la relativa relazione sono stati predisposti utilizzando coerentemente le ipotesi e gli elementi relativi al:

- a. struttura dei costi e dei ricavi e dei conseguenti flussi di cassa relativi all'affidamento;
- b. struttura finanziaria prevista nel piano economico-finanziario;
- c. tempo previsto per l'esecuzione degli investimenti;
- d. durata dell'affidamento.

Sede legale e amministrativa

Via Don Giuseppe Bedetti 8 - 40129 Bologna
P.IVA e Cod: Fisc. 03514851207 – Capitale Sociale € 10.000,00 i.v.
Tel 051 375341 - Fax 051 6569142
E-mail hermesasseverazionir@gmail.com
Pec: hermesasseverazionir@legalmail.it
Sito web: www.hermesasseverazioni.com



A causa dell'aleatorietà connessa alla realizzazione di eventi futuri, non possono escludersi scostamenti anche significativi fra i valori consuntivi e valori preventivati nel Piano.

(Hermes Asseverazioni S.r.l. presta fin d'ora il consenso alla pubblicazione della presente relazione ai fini di legge)

Bologna, 26 luglio 2024

Hermes Asseverazioni S.r.l.

Dott. Dario Rossi

Partner



Sede legale e amministrativa

Via Don Giuseppe Bedetti 8 - 40129 Bologna
P.IVA e Cod: Fisc. 03514851207 – Capitale Sociale € 10.000,00 i.v.
Tel 051 375341 - Fax 051 6569142
E-mail hermesasseverazioni srl@gmail.com
Pec: hermesasseverazioni srl@legalmail.it
Sito web: www.hermesseverazioni.com



ELENCO BANCHE DATI RELATIVE AL SERVIZIO AFFIDATO **

- GESTIONALE SAP
- GESTIONALE PREVISIO
- FLOTTE.SELSAT.IT
- ASVOONLINE.IT
- GIS
- SELECTA (geolocalizzazione mezzi su ruote)
- DIVITECH (geolocalizzazione mezzi su acqua)
- ISMART per i dati quantitativi di rifiuti raccolti come messi a disposizione mediante il sito sharepoint <https://gruppoveritas.sharepoint.com/sites/RifiutiUrbani> dove è presente l'archivio pdf delle statistiche e dei MUD dei Comuni;
- ISMART per i dati quantitativi di rifiuti raccolti come messi a disposizione mediante il progetto QlikSense "APP OPERATIVI – STAT UFFICIALI RIFIUTI URBANI" <https://gruppoveritas.eu.qlikcloud.com/hub/>;
- sito sharepoint <https://gruppoveritas.sharepoint.com/sites/TracciabilitRifiuti/> che rende disponibili i risultati delle analisi merceologiche.

***BANCHE DATI esistenti al momento della stipula*

SCHEMA TIPO
DISCIPLINARE TECNICO
SERVIZIO IGIENE URBANA

Sommario

1. PREMESSA	3
2. OGGETTO	3
3. STANDARD DI SERVIZIO (ZONE E FREQUENZE)	3
4. PERIMETRO DEL SERVIZIO E INTERVENTI SU RICHIESTA DEL COMUNE	4
5. MANCATO SERVIZIO E TEMPI DI RECUPERO	4
6. MODALITA' DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO con indicazione del risultato atteso	5
7. ULTERIORI SERVIZI DI IGIENE URBANA ENTRO IL PERIMETRO DI AFFIDAMENTO - ATTIVATI SU RICHIESTA DEL SINGOLO COMUNE	8
8. ULTERIORI SERVIZI DI RACCOLTA E SPAZZAMENTO ENTRO IL PERIMETRO DI AFFIDAMENTO	9
9. AVVIO A TRATTAMENTO DEI RIFIUTI	9
10. ALTRI SERVIZI DI RACCOLTA E AVVIO A TRATTAMENTO AL DI FUORI DEL PERIMETRO REGOLATO	9
11. BOLLETTAZIONE E RISCOSSIONE (ORDINARIA) DELLA TARIFFA E GESTIONE DEL RAPPORTO CON L'UTENZA	10
12. COSTI COMUNI: COSTI GENERALI DI STRUTTURA, COSTI COMUNI DIVERSI E ALTRI COSTI	10
ALLEGATO I – SERVIZI	10
ALLEGATO II – ZONE	10

1. PREMESSA

Per quanto non espressamente disciplinato in questo allegato, facente parte integrale e sostanziale del Contratto di Servizio, si rinvia a quanto previsto in materia

- nel Regolamento Unico di gestione associata dei Rifiuti Urbani (denominato in seguito Regolamento Unico IU)
- nella Carta della Qualità del Servizio Integrato di gestione dei rifiuti urbani, approvata da ultimo con delibera dell'Assemblea del Bacino Venezia Ambiente n. 15, del 22 dicembre 2022
- nelle delibere dell'Autorità di Regolazione (Arera) in materia di rifiuti, in particolare delle delibere n. 15/2022 (Testo unico Qualità RIFIUTI- in seguito anche TQRIF) n. 444/2022 (Testo Integrato in materia di TRasparenza) e n. 385/2023 (Schema tipo contratto di servizio igiene urbana) e successive sul medesimo argomento.

2. OGGETTO

Con il presente atto viene indicato, per il/i Comune/i dilo **standard del servizio integrato di igiene urbana** (in seguito anche denominato " il servizio") , comprendente :

1. **la raccolta e trasporto per avvio a trasfereza/trattamento dei rifiuti urbani differenziati e indifferenziati**
2. **lo spazzamento e lavaggio aree pubbliche o ad uso pubblico (compreso asporto rifiuti abbandonati)**
3. **ritiro di rifiuti urbani voluminosi a domicilio;**
4. **gestione e manutenzione ordinaria e, se incaricato dal Comune, quella straordinaria del/i centro/i di raccolta comunale/i (CDR);**
5. **trasfereza e avvio a recupero e smaltimento dei rifiuti urbani raccolti, fino al conferimento degli stessi agli impianti autorizzati presso i quali si svolgono le attività di trattamento;**
6. **ulteriori servizi entro il perimetro di affidamento del servizio integrato**

Viene ivi disciplinata:

- la modalità di svolgimento del servizio integrato di igiene urbana (come deve essere svolto)
- la frequenza del servizio di raccolta e /o spazzamento (quando deve essere svolto)
- la zona in cui il suddetto servizio è reso (dove deve essere svolto)

Per la disciplina del servizio di **bollettazione e riscossione (ordinaria) della tariffa e gestione del rapporto con l'utenza**, si rinvia a specifica disciplina come specificato all'art. 11.

3. STANDARD DI SERVIZIO (ZONE E FREQUENZE)

Le **modalità di svolgimento** del servizio integrato di igiene urbana sono definite nell'art. 6 mentre **la frequenza e la zona** dello specifico servizio/attività sono indicate/definite nelle tabelle e cartografie, allegate al presente disciplinare, o cui lo stesso rinvia e nei relativi aggiornamenti, ed integrazioni a tali documenti, che di volta in volta devono essere pubblicati nel sito di Veritas, all'indirizzo www.gruppo-veritas.it (in seguito anche denominato sito Veritas).

In particolare:

- la FREQUENZA del servizio di raccolta e /o spazzamento è indicata *nell'allegato 1*, quest'ultimo elenca i SERVIZI che Veritas si impegna a erogare, con indicazione dello standard di riferimento come elencato al punto 6, del tempo di recupero, della composizione della squadra, della zona servita;

- La ZONA in cui il suddetto servizio è reso viene indicata in dettaglio *nell'allegato 2*, quest'ultimo elenca le aree geografiche (vie, piazze o isole ecologiche) oggetto di un singolo servizio.

Le zone e frequenze del servizio sono anche indicate, nel rispetto degli obblighi previsti dal TQRIF, nei seguenti documenti :

- **Mappatura aree di raccolta** stradale e di prossimità, ove viene individuato il numero dei contenitori e le frazioni di rifiuti raccolte in modo differenziato per ogni area/zona di raccolta.
- **Programma delle attività di raccolta e trasporto** , da cui è possibile evincere per ciascuna strada/via su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto raccolta
- **Programma delle attività di spazzamento e lavaggio** da cui è possibile evincere per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività.

La definizione delle zone di intervento e la frequenza dei servizi sono soggette a mutamenti (previo concerto tra le Parti secondo la procedura indicata nel contratto di servizio all'art. 4 ter) e con il presente atto si rinvia ricettivamente alle informazioni *pro tempore* pubblicate nel sito Veritas e continuamente aggiornate, che integrano e sostanziano il contenuto del presente disciplinare tecnico in vigenza contrattuale.

4. PERIMETRO DEL SERVIZIO E INTERVENTI SU RICHIESTA DEL COMUNE

Il perimetro del servizio è definito all'Art.4 del Contratto di Servizio e nel Regolamento unico di IU. In quest'ultimo regolamento sono anche elencati alcuni servizi fuori perimetro, che possono in ogni caso essere affidati al Gestore Veritas, tali servizi sono oggetto di separato contratto con relativa determinazione di separato corrispettivo.

Si rinvia, altresì, a quanto previsto ai *paragrafi p) q) r)* .

Le **richieste di definitiva integrazione/modifica della programmazione** (esempio inserimento servizi in nuove zone/vie, aumento o riduzione frequenze del servizio) da parte del Comune devono essere fatte nel rispetto della procedura indicata all'art. 4 ter del Contratto di Servizio.

Qualsivoglia intervento (pulizia/raccolta dei rifiuti) avviene:

- fino all'altezza massima di 1 metro dal piano di calpestio (non è pertanto inclusa a titolo esemplificativo la deragnatura che necessiti di scale);
- sul "piano campagna", quindi no su scarpate, corsi d'acqua o fossati.

5. MANCATO SERVIZIO E TEMPI DI RECUPERO

Il servizio deve essere reso con continuità e regolarità, nel rispetto degli standard definiti nel presente disciplinare, salvo le eccezioni indicate nei commi seguenti. Il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto riportato nei Programmi di cui all'art. 3, deve essere recuperato nei tempi previsti dal TQRIF di Arera e con gli standard di qualità tecnica previsti nel medesimo TQRIF, diversificati in relazione al differente posizionamento nella matrice degli schemi regolatori, come definita, per Veritas, dal Consiglio di Bacino.

In caso di eventi eccezionali o di forza maggiore, esempio nelle giornate caratterizzate da condizioni meteorologiche avverse (neve, pioggia, etc.) e/o interessate da manifestazioni, scioperi, assemblee, il servizio viene svolto dal Gestore con facoltà di rimodulare lo standard, al fine di ridurre al massimo l'impatto degli eventi sugli utenti. In tali situazioni alcuni servizi programmati potranno non essere svolti, lo stesso dicasi per il servizio nel giorno successivo all'evento, a causa del recupero di alcuni servizi.

Nelle giornate festive infrasettimanali, o nelle giornate di sciopero, viene effettuato un servizio limitato alle zone caratterizzate da una maggiore intensità abitativa (cd. minimo tecnico) mentre qualora si verifichi il caso di due giornate festive consecutive è garantito il normale servizio in una sola delle due giornate, nell'altra è garantito il minimo tecnico.

6. MODALITA' DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO con indicazione del risultato atteso

Le seguenti voci definiscono le modalità di erogazione e svolgimento dei servizi rientranti nel perimetro e per i quali, *nell'allegato 1*, vengono definiti gli standard di qualità (frequenze, tempi di recupero).

a) Centro di Raccolta (CdR)

Solo le attività connesse all'esercizio di un Centro di Raccolta, non altre che eventualmente vengono svolte presso il medesimo sito.

[descrivere in forma discorsiva le diverse modalità di erogazione del servizio di gestione dei centri di raccolta (di seguito CDR). Si fornisce di seguito un elenco esemplificativo ma non esaustivo di aspetti da trattare che concorreranno alla descrizione discorsiva di ogni singola modalità:]

- *verifica del possesso dei requisiti per il conferimento da parte dell'utenza con l'ausilio di dispositivi elettronici;*
- *orientamento dell'utenza al corretto conferimento dei rifiuti;*
- *registrazione dei conferimenti effettuati;*
- *assistenza agli utenti nelle operazioni di scarico dei materiali se necessario;*
- *verifica anomalie (conferimenti anomali, abbandoni, danneggiamenti, furti, ecc...) e relative comunicazioni;*
- *prelievo di eventuali rifiuti abbandonati all'esterno del CDR fino a un raggio di n metri dalla recinzione;*
- *manutenzione ordinaria (sfalcio erba, eventuale ripristino recinzioni, manutenzione delle reti di raccolta acque meteoriche...);*
- *procedure per il trasporto dei RU presso gli impianti di destino designati.*

b) Ecomobile

Comprende Ecofurgone, Ecocamper, Ecomobile potenziato, Ecocentro Mobile...

Declinare in base al Comune la varietà dei rifiuti accettati per questo servizio

c) Lavaggio di Decoro

[descrivere in forma discorsiva le diverse modalità di erogazione del servizio de quo. Si fornisce di seguito un elenco esemplificativo ma non esaustivo di aspetti da trattare che concorreranno alla descrizione discorsiva di ogni singola modalità:]

- *attrezzature;*
- *operatori;*
- *automezzi;*

d) Lavaggio Stradale

[descrivere in forma discorsiva le diverse modalità di erogazione del servizio de quo. Si fornisce di seguito un elenco esemplificativo ma non esaustivo di aspetti da trattare che concorreranno alla descrizione discorsiva di ogni singola modalità:]

- *attrezzature;*
- *operatori;*
- *automezzi;*

e) Lavaggio e Manutenzione Isole Ecologiche e Contenitori

Ricomprende posizionamento e cura cestini porta rifiuti

f) Servizi Speciali per Feste, Manifestazioni e Spettacoli temporanei

Sono i servizi connessi alle feste incluse nel PEF

g) Pulizia mercati rionali e ingrosso

Non ricomprende piccoli mercatini di quartiere

h) Raccolta Rifiuti Abbandonati

Ricomprende siringhe ma non i piccoli abbandoni risolvibili dallo spazzino di zona

Se il PEF la prevede, è un servizio analogo ai Servizi Personalizzati Predefiniti

Se il PEF non la prevede, è un servizio analogo ai Servizi Personalizzati Dedicati

Specificare che per la variabilità delle situazioni che possono presentarsi, non è possibile garantire un tempo massimo tra la segnalazione dell'abbandono e la rimozione del rifiuto

i) Raccolta Foglie

Specificare che si tratta di un servizio stagionale (e indicare il periodo approssimativo)

l) Servizio Raccolta Ingombranti e RAEE di grandi dimensioni

La raccolta su chiamata degli utenti, con ritiro a domicilio previo appuntamento, è prevista per:

1. **rifiuti ingombranti** – CER 200307 ossia dei rifiuti che, per peso e/o volume, non sono conferibili all'ordinario sistema di raccolta (ad esempio divani, materassi, ecc. materiali non aventi caratteristiche elettriche e/o elettroniche)
2. **rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche (R.A.E.E.) di grandi dimensioni provenienti dai nuclei domestici** (sono considerati tali anche quelli prodotti da utenze non domestiche analoghi per natura e quantità a quelli originati dai nuclei domestici - dual use).

Per RAEE di grandi dimensioni non si intendono i RAEE professionali (banconi di bar, celle frigo e altro) ma RAEE che un cittadino potrebbe far fatica a portare a un CdR (frigorifero, lavatrice, etc.)

Tale servizio viene attivato qualora l'utenza si trovi nell'indisponibilità di trasportare, con propri mezzi, il rifiuto ingombrante al centro di raccolta (preliminarmente l'utenza deve sempre essere indirizzata a conferire i rifiuti ingombranti direttamente al centro di raccolta). Per le suddette tipologie di rifiuti, infatti, è salva sempre la possibilità di auto-conferimento, da parte degli utenti, presso i Centri di Raccolta e/o Ecomobili, nei limiti previsti nel Regolamento del Centro Di Raccolta (CDR).

Per la precisa definizione di tali tipologie di rifiuti, i limiti di conferimento e di chiamate gratuite si rimanda al Regolamento Unico di Igiene Urbana e a quello del CDR, nonché alla Carta della Qualità del Servizio.

Nel sito di Veritas deve essere fornita indicazione agli utenti circa gli uffici del Gestore da contattare (mail, fax o telefono) per prenotare un appuntamento per ritiro a domicilio di tali tipologie di rifiuti e le modalità di conferimento.

Nel caso di impossibilità da parte del Gestore a svolgere il servizio prenotato, il Gestore stesso deve provvedere ad informare l'utente e a fissare un nuovo appuntamento.

Il servizio di raccolta ingombranti può essere esteso anche alla raccolta dei grandi volumi della frazione verde che esitano dalla manutenzione delle aree verdi da utenze domestiche (erba, rami, piante, etc.), CER 200201.

m) Raccolta PaP (su strada)

[descrivere in forma discorsiva le diverse/principali modalità di erogazione del servizio di raccolta e trasporto, avendo a riferimento le diverse categorie d'utenza servite. Si fornisce di seguito un elenco esemplificativo ma non esaustivo di aspetti da trattare che concorreranno alla descrizione discorsiva di ogni singola modalità:]

- Tipologia di utenze servite dalla specifica modalità

- In cosa consiste il servizio (sistema domiciliare "porta a porta" previa esposizione su pubblica via dei dispositivi in dotazione alle utenze; sistema "a cassonetto stradale"; sistema "misto" per aree diverse dei territori comunali, ecc.)

- Quali tipologie di contenitori sono previste e secondo quale modalità vengono distribuiti alle utenze. Nel caso di contenitori rigidi, indicare il volume (in litri) e se i dispositivi sono concessi in comodato d'uso o di proprietà comunale. In alternativa, indicare se, quali e quanti sacchetti vengono eventualmente forniti all'utente.

- Procedura attraverso la quale l'utenza può ricevere ulteriori dispositivi domestici (sacchi, contenitori in aggiunta o sostituzione di quelli già forniti).

- Procedura e tempistiche per la sostituzione e/o integrazione dei dispositivi stradali.

- Quali mezzi sono impiegati nella raccolta. Quanti operatori sono richiesti per ciascuna ronda

n) Raccolta PaP Venezia Centro Storico

[descrivere in forma discorsiva le diverse/principali modalità di erogazione del servizio di raccolta e trasporto, avendo a riferimento le diverse categorie d'utenza servite. Si fornisce di seguito un elenco esemplificativo ma non esaustivo di aspetti da trattare che concorreranno alla descrizione discorsiva di ogni singola modalità:]

- Tipologia di utenze servite dalla specifica modalità

- In cosa consiste il servizio (sistema domiciliare "porta a porta" previa esposizione su pubblica via dei dispositivi in dotazione alle utenze; sistema "a cassonetto stradale"; sistema "misto" per aree diverse dei territori comunali, ecc.)

- Quali tipologie di contenitori sono previste e secondo quale modalità vengono distribuiti alle utenze. Nel caso di contenitori rigidi, indicare il volume (in litri) e se i dispositivi sono concessi in comodato d'uso o di proprietà comunale. In alternativa, indicare se, quali e quanti sacchetti vengono eventualmente forniti all'utente.

- Procedura attraverso la quale l'utenza può ricevere ulteriori dispositivi domestici (sacchi, contenitori in sostituzione di quelli già forniti).

- Procedura e tempistiche per la sostituzione e/o integrazione dei dispositivi stradali.

- Quali mezzi sono impiegati nella raccolta. Quanti operatori sono richiesti per ciascuna ronda

o) Raccolta stradale

[descrivere in forma discorsiva le diverse/principali modalità di erogazione del servizio di raccolta e trasporto, avendo a riferimento le diverse categorie d'utenza servite. Si fornisce di seguito un elenco esemplificativo ma non esaustivo di aspetti da trattare che concorreranno alla descrizione discorsiva di ogni singola modalità:]

- Tipologia di utenze servite dalla specifica modalità

- In cosa consiste il servizio (sistema domiciliare "porta a porta" previa esposizione su pubblica via dei dispositivi in dotazione alle utenze; sistema "a cassonetto stradale"; sistema "misto" per aree diverse dei territori comunali, ecc.)

- Quali tipologie di contenitori sono previste e secondo quale modalità vengono distribuiti alle utenze. Nel caso di contenitori rigidi, indicare il volume (in litri) e se i dispositivi sono concessi in comodato d'uso o di proprietà comunale. In alternativa, indicare se, quali e quanti sacchetti vengono eventualmente forniti all'utente.

- Procedura attraverso la quale l'utenza può ricevere ulteriori dispositivi domestici (sacchi, contenitori in sostituzione di quelli già forniti).

- Procedura e tempistiche per la sostituzione e/o integrazione dei dispositivi stradali.

- Quali mezzi sono impiegati nella raccolta. Quanti operatori sono richiesti per ciascuna ronda

p) Gestione trasfereza

(la scheda deve dare indicazione dei flussi rifiuti, n. persone dedicate sia per il trasporto che nella stazione di travaso, tonnellate rifiuti per Cer e impianti di destino)

q) Spazzamento di Mantenimento

[descrivere in forma discorsiva le diverse modalità di erogazione del servizio de quo. Si fornisce di seguito un elenco esemplificativo ma non esaustivo di aspetti da trattare che concorreranno alla descrizione discorsiva di ogni singola modalità:]

- attrezzature;
- operatori;
- automezzi;
- svuotamento cestini;
- trasporto e smaltimento in impianto.

r) Spazzamento Manuale

Ricomprende cambio sacchi cestini, pulizia dei camminamenti delle aree verdi, pulizia corsi d'acqua

s) Spazzamento Meccanizzato

t) Raccolta rifiuti spiaggiati e giacenti sulle rive dei corsi d'acqua

Non ricomprende i rifiuti propri degli stabilimenti balneari

7. ULTERIORI SERVIZI DI IGIENE URBANA ENTRO IL PERIMETRO DI AFFIDAMENTO - ATTIVATI SU RICHIESTA DEL SINGOLO COMUNE

Rientrano inoltre nel perimetro di affidamento anche i seguenti ULTERIORI SERVIZI (elencato all'art. 4 del contratto di servizio) ATTIVATI SU RICHIESTA DEL SINGOLO COMUNE e con costi da ricomprendere nelle componenti tariffarie del MTR:

- a) campagne informative e attività di formazione all'utenza;
- b) servizio ispettori ambientali;
- c) progettazione e realizzazione dei centri di raccolta realizzati ed attivati nel territorio del bacino.

[descrivere in forma discorsiva le diverse modalità di erogazione di ognuno dei suddetti servizi. Delineare, per il primo e il terzo, le suddivisioni di competenze e responsabilità tra Gestore Consiglio di Bacino e Comuni. Servizio ispettori ambientali definire frequenza presenza nei singoli Comuni, rinviare a incarico e protocollo con Comune ove esistente, definire onere rendicontazione]

8. ULTERIORI SERVIZI DI RACCOLTA E SPAZZAMENTO ENTRO IL PERIMETRO DI AFFIDAMENTO

a) SERVIZI PERSONALIZZATI PREDEFINITI/CALENDARIZZATI e GRATUITI

Tali servizi sono erogati, su adesione dell'utente, SENZA COSTI AGGIUNTIVI rispetto alla componente tariffaria. Tali servizi hanno uno specifico standard di frequenza e modalità di raccolta (tipologia contenitori e regole di esposizione). Rientrano in tale fattispecie anche eventuali personalizzazioni ritenute dal Gestore necessarie per il buon funzionamento del servizio, che saranno dallo stesso concordate con gli utenti interessati.

Ricomprende la raccolta di alcune particolari frazioni di rifiuti urbani quali: Pile, Farmaci, Toner, servizi accessori di raccolta fogliame su parchi puliti da altri.

Ricomprende asporto rifiuti cimiteriali se già previsto nel PEF.

(esempi: sagre e feste paesane organizzate annualmente, eventi, carnevale, redentore, ecc.)

b) SERVIZI PERSONALIZZATI DEDICATI di raccolta A PAGAMENTO

Tali servizi, erogati su richiesta dell'utente, sono A PAGAMENTO, ossia sono a carico dell'utenza medesima i costi di nolo contenitore e raccolta, **escluso il costo dell'avvio a trattamento**.

Sono al di fuori di qualsivoglia standard o predefinizione del Gestore, pur essendo da quest'ultimo eseguibili.

Ricomprendono ad esempio il servizio porta a porta alle grandi utenze con cassoni scarrabili, ma anche i servizi di asporto rifiuti raccolti da associazioni in occasione di campagne ambientaliste o rifiuti accidentalmente pescati.

Ricomprende asporto rifiuti cimiteriali se non previsto nel PEF

c) SERVIZI ACCESSORI da pagarsi A CORRISPETTIVO

Trattasi di servizi standardizzati resi agli utenti all'interno del perimetro regolato. Sono da pagarsi in base a corrispettivo definito su Tariffario approvato dal Consiglio di Bacino.

9. AVVIO A TRATTAMENTO DEI RIFIUTI

(dare indicazione dei flussi rifiuti, risorse impiegate, impianti di destino, rendicontazione scarti, proventi da valorizzazione)

10. ALTRI SERVIZI DI RACCOLTA E AVVIO A TRATTAMENTO AL DI FUORI DEL PERIMETRO REGOLATO

a) Microraccolta amianto da civili abitazioni

Il servizio, in parte a corrispettivo ed in parte finanziato dal Consiglio di Bacino è offerto, a civili abitazioni e relative pertinenze, per la rimozione e lo smaltimento di modeste quantità di Materiali Contendenti Amianto (MCA).

[descrivere in forma discorsiva le modalità di svolgimento del servizio offerto, a civili abitazioni e relative pertinenze, per la rimozione e lo smaltimento di modeste quantità di Materiali Contendenti Amianto (MCA).

b) Servizi A CORRISPETTIVO di RACCOLTA E AVVIO A TRATTAMENTO RIFIUTI SPECIALI

Trattasi di servizi che vengono erogati agli utenti con pagamento di un corrispettivo, di norma basandosi su un prezzario. Sono servizi non coperti con la tariffa/tassa applicata agli utenti.

In tali casi, sulla base delle richieste dell'utente, viene definito un contratto, ove sono a corrispettivo oltre che i costi di raccolta e eventuale nolo contenitori **anche i costi di avvio a trattamento**.

I corrispettivi di tali servizi sono dal Gestore inseriti nel PEF nel rispetto delle regole definite dal MTR Arera.

11. BOLLETTAZIONE E RISCOSSIONE (ORDINARIA) DELLA TARIFFA E GESTIONE DEL RAPPORTO CON L'UTENZA

Tale servizio viene reso con le modalità indicate nella Carta della Qualità del servizio pro tempore vigente (es. apertura, variazione e cessazione utenze, segnalazioni, reclami, richieste informazioni) e Veritas ne è affidataria ex lege per i comuni in tariffa a corrispettivo e, per precipua scelta effettuata dal comune, per quelli in Tributo.

L'attività di bollettazione e riscossione ordinaria viene regolata da apposito disciplinare tecnico ove è anche indicato il numero del personale impiegato nel servizio e le modalità di svolgimento dello stesso.

I Comuni possono anche scegliere di affidare a Veritas la riscossione coattiva del tributo o della tariffa corrispettiva, previa stipula di apposito disciplinare, cui si rinvia per la disciplina di tali attività affidate.

12. COSTI COMUNI: COSTI GENERALI DI STRUTTURA, COSTI COMUNI DIVERSI E ALTRI COSTI

GESTIONE POST-OPERATIVA DELLE DISCARICHE

[descrivere la tipologia di costi operativi, personale, lavaggi, pulizie]

ALLEGATO I – SERVIZI

L'allegato elenca i servizi che Veritas si impegna a erogare con indicazione dello standard di riferimento come elencato al punto 6, del tempo di recupero, della composizione della squadra, della zona servita

ALLEGATO II – ZONE

L'allegato elenca le aree geografiche (vie, piazze o isole ecologiche) oggetto di un singolo servizio

Comune di XXX

RACCOLTA INDIFFERENZIATA – SECCO

Zona: **V3N7K072**

Calendario:

2024	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31			
gen								X														X												
feb					X														X															
mar				X														X																
apr	X														X													X						
mag												X															X							
giu										X														X										
lug								X														X												
ago				X															X															
set		X														X															X			
ott													X															X						
nov											X														X									
dic									X														X											

Qualità: **Racc. PaP**

Tempo Recupero: **24h**

Risorse:

- antimeridiano 1 AUTISTA PATENTE C+1 RACCOGLITORE, 1 COMPATTATORE 3 ASSI**
- antimeridiano 1 AUTISTA PATENTE C+1 RACCOGLITORE, 1 COMPATTATORE 2 ASSI**
- antimeridiano 1 AUTISTA PATENTE C, 1 COSTIPATORE PATENTE C**
- antimeridiano 1 AUTISTA PATENTE C+1 RACCOGLITORE, 1 COMPATTATORE 3 ASSI**
- antimeridiano 1 AUTISTA PATENTE C, 1 COSTIPATORE PATENTE C**

Comune di XXX

RACCOLTA INDIFFERENZIATA – SECCO

Zona: **H525UCG1**

Calendario:

2024	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31				
gen		3													X														X						
feb												X														X									
mar											X														X										
apr								X														X													
mag					X															X															
giu			X														X																		
lug	X														X														X						
ago												X														X									
set									X															X											
ott							X														X														
nov				X															X																
dic	X															X																	X		

Qualità: **Racc. PaP**

Tempo Recupero: **24h**

Risorse:

- antimeridiano 1 AUTISTA PATENTE C, 1 COSTIPATORE PATENTE C**
- antimeridiano 1 AUTISTA PATENTE C, 1 COSTIPATORE PATENTE C**
- antimeridiano 1 AUTISTA PATENTE C+1 RACCOGLITORE, 1 COMPATTATORE 3 ASSI**
- antimeridiano 1 AUTISTA PATENTE C+1 RACCOGLITORE, 1 COMPATTATORE 3 ASSI**
- antimeridiano 1 AUTISTA PATENTE C+1 RACCOGLITORE, 1 COMPATTATORE 2 ASSI**

Comune di XXX

RACCOLTA DIFFERENZIATA – VL

Zona: **CGPC5RS4**

Calendario:

2024	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
gen																							X									
feb																					X											
mar																				X												
apr																	X															
mag															X																	
giu												X																				
lug										X																						
ago							X																									
set			X																													
ott	X																														X	
nov																											X					
dic																																

Qualità: **Racc. PaP**

Tempo Recupero: **24h**

Risorse:

antimeridiano 1 AUTISTA PATENTE C, 1 COSTIPATORE PATENTE C

antimeridiano 1 AUTISTA PATENTE C, 1 COSTIPATORE PATENTE C

antimeridiano 1 AUTISTA PATENTE B, 1 COSTIPATORE PATENTE B

Comune di XXX

RACCOLTA DIFFERENZIATA – VL

Zona: **1GPDO0B5**

Calendario:

2024	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
gen			X																												X	
feb																												X				
mar																											X					
apr																								X								
mag																						X										
giu																			X													
lug																	X															
ago														X																		
set											X																					
ott									X																							
nov					X																											
dic			X																													

Qualità: **Racc. PaP**

Tempo Recupero: **24h**

Risorse:

antimeridiano 1 AUTISTA PATENTE C, 1 COSTIPATORE PATENTE C

antimeridiano 1 AUTISTA PATENTE C, 1 COSTIPATORE PATENTE C

antimeridiano 1 AUTISTA PATENTE B, 1 COSTIPATORE PATENTE B

Comune di XXX

RACCOLTA DIFFERENZIATA – VL

Zona: **9RLZVER6**

Calendario:

2024	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
gen										X																						
feb							X																									
mar						X																										
apr			X																													
mag	X																												X			
giu																											X					
lug																								X								
ago																				X												
set																		X														
ott																X																
nov												X																				
dic											X																					

Qualità: **Racc. PaP**Tempo Recupero: **24h**

Risorse:

antimeridiano 1 AUTISTA PATENTE C, 1 COSTIPATORE PATENTE C**antimeridiano 1 AUTISTA PATENTE C, 1 COSTIPATORE PATENTE C****antimeridiano 1 AUTISTA PATENTE B, 1 COSTIPATORE PATENTE B****Comune di XXX**

RACCOLTA DIFFERENZIATA – VL

Zona: **WFCNUNW2**

Calendario:

2024	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
gen			X																													X
feb																												X				
mar																											X					
apr																								X								
mag																						X										
giu																			X													
lug																	X															
ago													X																			
set											X																					
ott									X																							
nov						X																										
dic			X																													

Qualità: **Racc. PaP**Tempo Recupero: **24h**

Risorse:

antimeridiano 1 AUTISTA PATENTE C, 1 COSTIPATORE PATENTE C**antimeridiano 1 AUTISTA PATENTE C, 1 COSTIPATORE PATENTE C****antimeridiano 1 AUTISTA PATENTE B, 1 COSTIPATORE PATENTE B**

Comune di XXX

SPAZZAMENTO – MECCANIZZATO

Zona: **220AAF09**

Calendario:

2024	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
gen				X							X							X						X								
feb		X							X						X							X										
mar	X							X							X							X							X			
apr				X							X							X							X							
mag			X						X						X									X							X	
giu						X							X							X								X				
lug				X							X							X							X							
ago		X							X						X								X							X		
set					X							X							X								X					
ott			X							X							X							X								
nov	X							X							X							X							X			
dic					X							X								X							X					

Qualità: **Spaz. Meccanizzato**Tempo Recupero: **24h**

Risorse:

antimeridiano 1 AUTISTA SPAZZATRICE PATENTE C+1 OPERATORE ECOLOGICO, 1 SPAZZATRICI 6000**Comune di XXX**

SPAZZAMENTO – MANUALE

Zona: **SK5WYY4**

Calendario:

2024	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31		
gen				X							X							X						X									
feb	X							X							X							X							X				
mar							X						X								X							X					
apr				X						X							X								X								
mag		X							X						X								X							X			
giu					X							X							X								X						
lug				X							X							X							X								
ago	X							X							X							X							X				
set					X							X							X								X						
ott			X							X							X							X								X	
nov							X						X								X								X				
dic					X							X							X							X							

Qualità: **Spaz. Manuale**Tempo Recupero: **24h**

Risorse:

antimeridiano 1 AUTISTA PATENTE B, 1 PORTER VASCA

Comune di XXX – ZONA V3N7K072

PIAZZA I MAGGIO	VIA GIACOMO LEOPARDI	VIA POIANON
VIA ALCIDE DE GASPERI	VIA GIACOMO MATTEOTTI	VIA PORTA EST
VIA ALTA	VIA GIOACCHINO ROSSINI	VIA PRAELLO
VIA ANCONA	VIA GIOSUE CARDUCCI	VIA RICCARDO LOMBARDI
VIA ANTONIO VIVALDI	VIA GIOVANNI DI VITTORIO	VIA ROMA
VIA BARI	VIA GIUSEPPE VERDI	VIA SALVO D'ACQUISTO
VIA BOLOGNA	VIA GUGLIELMO MARCONI	VIA SEBASTIANO CABOTO
VIA BORGO VECCHIO	VIA IPPOLITO NIEVO	VIA SEBASTIANO VENIER
VIA CORSO CEOLIN	VIA JOHN FITZGERALD KENNEDY	VIA SILVIO PELLICO
VIA DANTE ALIGHIERI	VIA MARIA CALLAS	VIA TORINO
VIA DELLA COSTITUZIONE	VIA MARIN SANUDO	VIA TREVISO
VIA DELL'ARTIGIANATO	VIA MASSIMO D'AZEGLIO	VIA TRIESTE
VIA DELLE INDUSTRIE	VIA MILANO	VIA UGO FOSCOLO
VIA ELSA MORANTE	VIA MONTE GRAPPA	VIA V. GAGLIARDI
VIA ENRICO FERMI	VIA NAPOLI	VIA VENEZIA
VIA ENRICO MATTEI	VIA NICOLO'TOMMASEO	VIA VINCENZO BELLINI
VIA ENRICO TOTI	VIA NUOVA PROVINCIALE	VIA VOLPERA
VIA FERROVIA	VIA PAPA GIOVANNI XXIII	VIA XXIV MAGGIO
VIA FIRENZE	VIA PAPA LUCIANI	VIA ZUCCARELLO
VIA FRANCESCO BARACCA	VIA PERUGIA	VIALE DELLA STAZIONE
VIA FRATELLI BANDIERA	VIA PIALOI	VIALE DON LUIGI STURZO
VIA FRATELLI CERVI	VIA PIETRO NENNI	VILLAGGIO MONTEVERDI
VIA GENOVA	VIA PIO X	

Comune di XXX – ZONA H525UCG1

PIAZZA IV NOVEMBRE	VIA EUGENIO MONTALE	VIA MONTE PELMO
PIAZZA MERCATO	VIA FABIO FILZI	VIA MONTE ROSA
PIAZZA MUNICIPIO	VIA FORNACE	VIA OTTO MARZO
PIAZZALE EUROPA	VIA FRANCESCO GUARDI	VIA PIAVE
VIA ADOLFO E. ORTOLAN	VIA FRATELLI CAIROLI	VIA PIETRO MASCAGNI
VIA ALESSANDRO VOLTA	VIA GALILEO GALILEI	VIA RAFFAELLO
VIA ALTA	VIA GIANNINO ANCILLOTTO	VIA SALVATORE QUASIMODO
VIA ANDREA PALLADIO	VIA GIORGIONE	VIA SAN FRANCESCO
VIA ANNA FRANK	VIA GIOTTO	VIA SAN GIORGIO
VIA ANTONIO CANOVA	VIA GIOVANNI BATTISTA TIEPOLO	VIA SAN GIOVANNI PAOLO II
VIA ANTONIO GRAMSCI	VIA GIUSEPPE GARIBALDI	VIA SAN GIUSEPPE
VIA ANTONIO MEUCCI	VIA GIUSEPPE MAZZINI	VIA SAN VALENTINO
VIA ANTONIO ROSMINI	VIA GIUSEPPE UNGARETTI	VIA SANTA CHIARA
VIA ARMANDO DIAZ	VIA GUGLIELMO OBERDAN	VIA SANT'ANTONIO
VIA ASTORI	VIA GUGLIELMO PEPE	VIA TIZIANO VECELLIO
VIA BENVENUTO CELLINI	VIA LEONARDO DA VINCI	VIA VILLAGGIO MOLIN
VIA BOSCHETTE	VIA LORENZO PEROSI	VIA VITTORIO VENETO
VIA CAMILLO BENSO CONTE DI CAVOUR	VIA MARCO POLO	VIA ZERMANESE
VIA CAMPO DI VOLO	VIA MARMOLADA	VIALE DELLA REPUBBLICA
VIA CARLO ALBERTO	VIA MICHELANGELO	VIALE SAN MARCO
VIA CARLO ALBERTO DALLA CHIESA	VIA MOLINO	VIALE TRENTO E TRIESTE
VIA CESARE BATTISTI	VIA MONTE ANTELAO	VICOLO BRENTA
VIA DEL VETRO	VIA MONTE BERICO	VICOLO LORENZO PEROSI
VIA DELLA CULTURA	VIA MONTE BIANCO	VICOLO MONTE BIANCO
VIA DELLE TOFANE	VIA MONTE CERVINO	VICOLO MONTE ROSA
VIA DELLO SCOUTISMO	VIA MONTE CIVETTA	VICOLO PAOLO VERONESE
VIA DELLO SPORT	VIA MONTE CRISTALLO	VILLAGGIO DELLA COOPERAZIONE
VIA DON GIOVANNI BOSCO	VIA MONTE GRAPPA	
VIA DON MARIANO BALLAN	VIA MONTE GRAPPA	

Comune di XXX – ZONA CGPC5RS4

PIAZZA I MAGGIO	VIA GIOACCHINO ROSSINI	VIA PORTA EST
VIA ALCIDE DE GASPERI	VIA GIOVANNI DI VITTORIO	VIA RICCARDO LOMBARDI
VIA ANTONIO VIVALDI	VIA GIUSEPPE VERDI	VIA SEBASTIANO CABOTO
VIA CORSO CEOLIN	VIA GUGLIELMO MARCONI	VIA SEBASTIANO VENIER
VIA DELLA COSTITUZIONE	VIA MARIA CALLAS	VIA SILVIO PELLICO
VIA DELL'ARTIGIANATO	VIA MARIN SANUDO	VIA TREVISO
VIA DELLE INDUSTRIE	VIA NUOVA PROVINCIALE	VIA VINCENZO BELLINI
VIA ENRICO FERMI	VIA PAPA GIOVANNI XXIII	VIALE DELLA STAZIONE
VIA ENRICO MATTEI	VIA PAPA LUCIANI	VIALE DON LUIGI STURZO
VIA FRATELLI BANDIERA	VIA PIALOI	VILLAGGIO MONTEVERDI
VIA GIACOMO MATTEOTTI	VIA PIO X	

Comune di XXX – ZONA 1GPD00B5

VIA BORGO VECCHIO	VIA GIOSUE CARDUCCI	VIA ROMANO PASCUTTO
VIA DANTE ALIGHIERI	VIA IPPOLITO NIEVO	VIA SALVO D'ACQUISTO
VIA ELSA MORANTE	VIA JOHN FITZGERALD KENNEDY	VIA UGO FOSCOLO
VIA ENRICO TOTI	VIA MASSIMO D'AZEGLIO	VIA V. GAGLIARDI
VIA FERROVIA	VIA NICOLO'TOMMASEO	VIA VOLPERA
VIA FRANCESCO BARACCA	VIA PIETRO NENNI	VIA XXIV MAGGIO
VIA FRATELLI CERVI	VIA POIANON	VIA ZUCCARELLO
VIA GIACOMO LEOPARDI	VIA PRAELLO	VIALE DON LUIGI STURZO

Comune di XXX – ZONA 9RLZVER6

PIAZZA MERCATO	VIA DELLO SCOUTISMO	VIA PIAVE
PIAZZA MUNICIPIO	VIA DELLO SPORT	VIA PIETRO MASCAGNI
PIAZZALE EUROPA	VIA EUGENIO MONTALE	VIA RAFFAELLO
VIA ALESSANDRO VOLTA	VIA GALILEO GALILEI	VIA SALVATORE QUASIMODO
VIA ALTA	VIA GIORGIONE	VIA SAN GIOVANNI PAOLO II
VIA ANCONA	VIA GIOTTO	VIA TIZIANO VECELLIO
VIA ANDREA PALLADIO	VIA GIOVANNI BATTISTA TIEPOLO	VIA TRIESTE
VIA ANTONIO CANOVA	VIA GIUSEPPE UNGARETTI	VIALE DELLA REPUBBLICA
VIA ANTONIO MEUCCI	VIA LEONARDO DA VINCI	VIALE SAN MARCO
VIA ANTONIO ROSMINI	VIA LORENZO PEROSI	VIALE TRENTO E TRIESTE
VIA BARI	VIA MICHELANGELO	VICOLO BRENTA
VIA BENVENUTO CELLINI	VIA MILANO	VICOLO LORENZO PEROSI
VIA DEL VETRO	VIA OTTO MARZO	VICOLO PAOLO VERONESE
VIA DELLA CULTURA	VIA PERUGIA	

Comune di XXX – ZONA WFCNUNW2

PIAZZA IV NOVEMBRE	VIA FORNACE	VIA MONTE PELMO
VIA ADOLFO E. ORTOLAN	VIA FRANCESCO GUARDI	VIA MONTE ROSA
VIA ANNA FRANK	VIA FRATELLI CAIROLI	VIA NAPOLI
VIA ANTONIO GRAMSCI	VIA GENOVA	VIA ROMA
VIA ARMANDO DIAZ	VIA GIANNINO ANCILLOTTO	VIA SAN FRANCESCO
VIA ASTORI	VIA GIUSEPPE GARIBALDI	VIA SAN GIORGIO
VIA BOLOGNA	VIA GIUSEPPE MAZZINI	VIA SAN GIUSEPPE
VIA BOSCHETTE	VIA GUGLIELMO OBERDAN	VIA SAN VALENTINO
VIA CAMILLO BENSO CONTE DI CAVOUR	VIA GUGLIELMO PEPE	VIA SANTA CHIARA
VIA CAMPO DI VOLO	VIA MARCO POLO	VIA SANT'ANTONIO
VIA CARLO ALBERTO	VIA MARMOLADA	VIA TORINO
VIA CARLO ALBERTO DALLA CHIESA	VIA MOLINO	VIA VENEZIA
VIA CESARE BATTISTI	VIA MONTE ANTELAO	VIA VILLAGGIO MOLIN
VIA DELLA VITTORIA	VIA MONTE BERICO	VIA VITTORIO VENETO
VIA DELLE TOFANE	VIA MONTE BIANCO	VIA ZERMANESE
VIA DON GIOVANNI BOSCO	VIA MONTE CERVINO	VIALE SAN MARCO
VIA DON MARIANO BALLAN	VIA MONTE CIVETTA	VICOLO MONTE BIANCO
VIA FABIO FILZI	VIA MONTE CRISTALLO	VICOLO MONTE ROSA
VIA FIRENZE	VIA MONTE GRAPPA	VILLAGGIO DELLA COOPERAZIONE

Comune di XXX – ZONA SK5WYY4

VICOLO RENATO FUCINI

VIA CAPPUCCINA

VICOLO LUIGI CAPUANA

Comune di XXX – ZONA 220AAF09

VIA DEGLI ARTIGIANI

VIA DELLE VIGNOLE

VIA SANT'ILARIO

VIA VENTOTTO MARZO

VIA DELLE VIOLE

VIA PARCO FERROVIARIO

VIA SAN GIORGIO IN ALGA

VIA SANTO SPIRITO

VIA OVIDIO

VIA DEI GERANI

VIA FELTRE

VIA OMERO SCATTOLIN

VIA EQUILIO

VIA ADRIA

VIA BOTTENIGO

VIA ALLEGHE

VIA CASE NUOVE

VIA DELLA CERTOSA

VIA ERACLEA

VIA SAN SECONDO

VIA DELLE ORTENSIE

VIA GRADO

VIA POVEGLIA

VIA SEI OTTOBRE

VIA DEI FIORERI

VIA AGORDO

VIA SANT'ERASMO

VIA DEGLI OLEANDRI

VIA TRIESTE (lato pari)

VIA DEI TULIPANI

VIA DEI GIULIANI

Allegato 8 al Contratto di Servizio

	Corrispettivi del servizio 2024	
tariffazione	Nome comune	Corrispettivo 2024
tariffa tarip	Annone veneto	446.974
tariffa tarip	Campagna Lupia	965.997,11 €
tariffa tarip	Campolongo Maggiore	1.286.290,38 €
tariffa tarip	Camponogara	1.750.328,54 €
tributo tari	Caorle	7.797.169
tributo tari	Cavallino-treporti	5.666.800,59 €
tributo tari	Cavarzere	1.930.158,45 €
tributo tari	Ceggia	722.858,31 €
tributo tari	Chioggia	14.086.906,64 €
tariffa tarip	Cinto Caomaggiore	332.770
tariffa tarip	Cona	481.631,01 €
tributo tari	Concordia Sagittaria	1.406.589
tariffa tarip	Dolo	3.168.292,65 €
tributo tari	Eraclea	2.715.791,73 €
tariffa tarip	Fiesso d'Artico	1.349.136,91 €
tariffa tarip	Fossalta di Piave	565.289,69 €
tributo tari	Fossalta di Portogruaro	821.213
tariffa tarip	Fossò	1.061.965,60 €
tributo tari	Gruario	311.966
tributo tari	Jesolo	11.482.715,29 €
tariffa tarip	Marcon	2.796.476,13 €
tributo tari	Martellago	2.878.287,82 €
tariffa tarip	Meolo	944.104,29 €
tariffa tarip	Mira	6.696.003,57 €
tariffa tarip	Mirano	3.882.998,58 €
tributo tari	Mogliano Veneto	4.422.867,20 €
tributo tari	Musile di Piave	1.317.791,14 €
tributo tari	Noale	2.286.381,04 €
tributo tari	Noventa di Piave	848.642,38 €
tributo tari	Pianiga	1.856.616,71 €
tributo tari	Portogruaro	3.797.712
tributo tari	Pramaggiore	512.935
tariffa tarip	Quarto d'Altino	1.473.737,29 €
tariffa tarip	Salzano	1.819.443,41 €
tariffa tarip	San Donà di Piave	7.238.871,56 €
tributo tari	San Michele al Tagliamento	7.559.056
tariffa tarip	San Stino di Livenza	1.648.430
tariffa tarip	Santa Maria di Sala	2.156.060,99 €
tributo tari	Scorzè	2.516.042,79 €
tributo tari	Spinea	3.408.033,80 €
tariffa tarip	Stra	1.224.172,54 €
tariffa tarip	Teglio Veneto	217.839
tributo tari	Torre di Mosto	628.349,88 €
tributo tari	Venezia	98.590.258,74 €
tariffa tarip	Vigonovo	1.585.292,93 €
Totale		220.657.247,40 €