



COMUNE DI FOSSALTA DI PIAVE

**SERVIZIO DI GESTIONE DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO,
RACCOLTA, TRASPORTO E AVVIO AL RECUPERO E
SMALTIMENTO DEI RIFIUTI URBANI ED ASSIMILATI**





Sommario

INTRODUZIONE	4
INQUADRAMENTO	4
MODELLO ORGANIZZATIVO.....	5
Modello gestionale ed organizzativo	5
Standard del servizio.....	5
Capitolo 1.....	6
RACCOLTA RIFIUTI URBANI	6
Raccolta secco.....	6
Raccolta umido	6
Raccolta carta - cartone	7
Raccolta vetro plastica lattine	8
Conferimento frazione verde e ramaglie	8
Raccolta R.U.P. (Rifiuti Urbani Pericolosi).....	8
Raccolta ingombranti.....	9
Raccolta mercati	9
Raccolta indumenti usati	9
Centro di raccolta	10
Capitolo 2.....	11
SPAZZAMENTO.....	11
Spazzamento manuale, meccanico e altri servizi	11
Spazzamento piste ciclabili	11
Svuotamento cestini porta rifiuti.....	11
Capitolo 3.....	12
CAMPAGNE INFORMATIVE.....	12
CUSTOMER SATISFACTION	12
Capitolo 4.....	14
SERVIZIO GESTIONE TARIP	14
Capitolo 5.....	16
ATTIVITA' REGOLATORIA.....	16
Capitolo 6.....	17
I PRINCIPALI INDICATORI DEI RIFIUTI URBANI.....	17
Analisi della produzione dei rifiuti urbani.....	17
Produzione pro capite nel comune di Fossalta di Piave	17



La raccolta differenziata	18
Riciclo	19
Recupero di materia	20
Raccolta del rifiuto urbano non differenziato.....	20
Raccolta del rifiuto urbano differenziato.....	21



INTRODUZIONE

Di seguito si rappresenta la descrizione tecnico operativa relativa al “Servizio di gestione del servizio di spazzamento, raccolta, trasporto e avvio al recupero e smaltimento dei rifiuti urbani ed assimilati nel Comune di Fossalta di Piave” finalizzata all’allineamento della scadenza a giugno 2038 dell’affidamento in house del servizio rifiuti del Comune di Fossalta di Piave, secondo quanto stabilito dall’Assemblea di Bacino con deliberazione n. 3 del 25 maggio 2016.

INQUADRAMENTO

Prima di procedere con la descrizione analitica dei singoli servizi brevemente si fornisce l’inquadramento territoriale dove questi vengono effettuati.

Il territorio del Comune di Fossalta di Piave si estende per 9,64 km confina con i comuni Monastier, Noventa di Piave, Musile di Piave, Meolo. Ha una densità di 430,71 ab. /km².

Il territorio del Comune di Fossalta di Piave conta 4152 abitanti residenti con circa 350 attività non domestiche

I servizi erogati nel territorio sono suddivisi per macro-attività:

Raccolta rifiuti;

Spazzamento;

Altri servizi di pulizia del territorio.

In relazione alla struttura tecnica delle macro-attività indicate, sono state compilati i successivi paragrafi inerenti i singoli processi operativi attivati dall’azienda, raccolta differenziata, raccolta rifiuti ingombranti, spazzamento, ecc.

Allo scopo di adattare il servizio, l’azienda, in accordo con l’Amministrazione, potrà proporre/attuare modifiche al servizio che incontrino le esigenze delle diverse tipologie di utenza, tali da soddisfare maggiormente le esigenze di decoro urbano.

Le strutture e le organizzazioni di seguito descritte, devono considerarsi concettualmente di base. L’azione aziendale è contestualmente tesa a implementare le migliori combinazioni produttive in modo da conseguire i maggiori livelli di efficienza, efficacia ed economicità del servizio.

L’esercizio quotidiano, nel territorio servito, di numerose attività svolte da una pluralità di soggetti presenti, obbligano a rivedere e rimodulare i servizi e le organizzazioni aziendali determinando di volta in volta, anche se temporaneamente, variazioni nella quantità e tipologia delle risorse impiegate e dislocate (frequenza di intervento, ecc.) in modo così da riuscire a far fronte alle varie problematiche che giornalmente si presentano.

Nel territorio comunale, il servizio di igiene urbana è svolto con la metodologia “porta a porta, in orario pomeridiano sia per le utenze domestiche che per quelle non domestiche (uffici pubblici, scuole, attività produttive, singoli esercizi commerciali).



MODELLO ORGANIZZATIVO

Modello gestionale ed organizzativo

Il servizio pubblico d'igiene ambientale comprende le seguenti attività:

1. Raccolta domiciliare della frazione secca non riciclabile dei rifiuti urbani e speciali simili;
2. Raccolta domiciliare dei rifiuti urbani ingombranti su prenotazione;
3. Raccolta domiciliare della frazione umida;
4. Raccolta domiciliare del vetro plastica e lattine;
5. Raccolta domiciliare carta/cartone;
6. Raccolta domiciliare del verde e ramaglia;
7. Raccolta RUP (rifiuti urbani pericolosi);
8. Spazzamento manuale e meccanico;
9. Raccolta Pannolini e Pannoloni.

Le attività e i condomini devono dotarsi di contenitori per la raccolta differenziata a uso esclusivo, compilando e inviando l'apposito modulo che deve essere sottoscritto da parte del legale rappresentante per le attività e dall'amministratore per i condomini. Per la raccolta del rifiuto secco e umido e per la raccolta ordinaria della carta e di vetro/plastica/lattine (ogni 15 giorni), i giorni coincidono con quelli dedicati alle utenze domestiche. Le attività possono richiedere una raccolta supplementare della carta e del vetro/plastica/lattine.

Standard del servizio

Al fine di ottimizzare il servizio la raccolta avviene sempre nelle ore pomeridiane:

Giornate di raccolta per tipologia

LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENERDI'	SABATO
Verde	Organico	Vetro-Plastica- Lattine	Carta (zona industriale)	Carta quindicinale (utenze domestiche) alternato a Secco mensile	Organico



Capitolo 1

RACCOLTA RIFIUTI URBANI

Raccolta secca

La frequenza di raccolta di questa frazione è mensile nella giornata di venerdì sia per le utenze domestiche che per le utenze della zona industriale con contenitore da 120 litri dotati di transponder per il conteggio dei vuotamenti.

La raccolta del rifiuto secco delle attività economiche avviene con le stesse modalità delle utenze domestiche. Ogni utenza non domestica ha in dotazione di massima un bidone carrellato di 120 lt, o di maggiore volumetria, secondo le potenzialità di produzione di rifiuti; il contenitore deve essere esposto nel giorno di raccolta in prossimità dell'entrata della propria attività.

A richiesta è attivabile la raccolta Pannolini e Pannoloni con contenitore apposito e frequenza settimanale.

Raccolta umido

Il servizio di raccolta dei rifiuti organici avviene con una frequenza bisettimanale nelle giornate di martedì e sabato con contenitore di colore marrone.

Il rifiuto umido, composto essenzialmente da residui di cucina, è difficile da conservare per lungo tempo all'interno delle abitazioni a causa della putrescibilità dei materiali organici che lo compongono, per cui si rende necessario una raccolta con frequenze diverse rispetto alle altre frazioni.

La raccolta della frazione umida per le utenze domestiche e per tutte le utenze non domestiche (interessate dalla produzione di rifiuti organici) è di tipo domiciliare, ovvero prevede il conferimento del rifiuto in questione da parte di ciascuna singola utenza (intesa come singolo nucleo familiare o utenza non domestica) con esposizione dei contenitori all'esterno delle abitazioni su suolo pubblico in date e orari prestabiliti dal calendario, provvedendo poi al ritiro dei contenitori una volta svuotati.

Alle utenze condominiali e alle maggiori utenze non domestiche sono forniti bidoni carrellati di volumetrie variabili, opportunamente valutate sulla base delle specifiche esigenze legate alle attività.

Si possono utilizzare sacchetti in mater - bi o anche quelli di carta o altri sacchetti a condizione che siano biodegradabili, certificati a norma europea UNI EN 13432-2002.

SI POSSONO CONFERIRE		NON SI POSSONO CONFERIRE
Resti alimentari (carne, formaggio, pesce, uova, pasta, dolci, pizza)	Salviette di carta unte	Contenitori con simbolo "T" e/o "F"
Alimenti avariati	Filtri di tè, camomilla, tisane	Oggetti voluminosi
Pane vecchio	Fondi di caffè	Altri rifiuti riciclabili
Scarti di frutta e verdura	Piccoli ossi e gusci d'uovo	Scarti di edilizia
Fiori recisi e piante domestiche	Cenere	Sfalci e ramaglie
Lettiere di animali solo se biodegradabili	Stoviglie biodegradabili e compostabili	Altri materiali non conformi alla norma UNI EN 13432-2002 o UNI EN 14995-2007

E' possibile smaltire questo rifiuto con la tecnica del compostaggio domestico. Tale attività se svolta dalle utenze domestiche per tutto il rifiuto organico prodotto (umido e verde vegetale) permette, facendo



domanda agli uffici preposti, di ottenere una riduzione della tariffa TARIP che per il Comune di Fossalta di Piave è pari al 30% (quota variabile parametrica), come previsto dall'art. 23 del regolamento.

Il compostaggio domestico come processo naturale permette di chiudere il ciclo della sostanza organica evitando che tale frazione diventi "rifiuto". Si tratta di una tecnica applicabile essenzialmente da parte di utenze (principalmente singole famiglie) titolari di una superficie a verde che consenta l'impiego del compost. L'operazione consiste nel trasformare gli avanzi da cucina e gli scarti vegetali in un ammendante organico (compost) mediante un processo biologico di ossidazione (compostaggio). La trasformazione può avvenire in un piccolo cumulo, in una buca, in un cassone o in un contenitore di plastica (composter). Il compostaggio da parte delle utenze è una soluzione che va incentivata e promossa perché consente di intervenire su tutta la componente organica del rifiuto determinando una riduzione della produzione quantitativa del rifiuto.

Raccolta carta - cartone

La raccolta della frazione della carta è svolta con la cadenza di una volta ogni quindici giorni nella giornata del venerdì per le utenze domestiche e nella giornata del giovedì per le utenze della zona industriale.

Il conferimento deve avvenire in prossimità della propria abitazione/numero civico.

Per le utenze non domestiche è prevista la raccolta differenziata degli imballaggi di cartone con l'utilizzo di contenitori di adeguate dimensioni.

Possono essere conferiti negli appositi contenitori tutti i tipi di carta come:

- Giornali;
- Riviste;
- Fumetti;
- Stampa commerciale (ad es.: dépliant e pieghevoli pubblicitari);
- Sacchetti per gli alimenti (ad es.: per il pane o per la frutta);
- Sacchetti di carta con i manici;
- Fogli di carta di ogni tipo e dimensione (poster, fogli d'istruzione dei farmaci).

Tutti gli imballaggi in cartone ondulato di qualsiasi forma e misura, come ad esempio quella usata per gli elettrodomestici, per la strumentazione audio/video e computer, ma anche i contenitori in cartone per frutta e verdura.

Tutte le confezioni e gli imballaggi in cartoncino come:

- Contenitori di prodotti alimentari (ad es.: astucci per pasta, riso, corn-flakes, ecc.);
- Fascette in cartoncino di prodotti come conserve, yogurt e bevande, ecc.;
- Scatole delle scarpe;
- Tutte le confezioni, grandi e piccole, di prodotti come detersivi per lavatrice e lavastoviglie, ecc.;
- Scatole dei medicinali, del dentifricio, ecc.;
- Cartoni per bevande (svuotati, sciacquati e appiattiti).

Nella carta è anche possibile conferire tutti i contenitori di tetrapack per bevande e liquidi (latte, vino, succhi di frutta, bibite, panna per cucina ecc.) in quanto l'impianto di trattamento a cui sono destinati è in grado di



separare la parte in cartone dalla lamina di alluminio. I contenitori possono essere conferiti anche completi dell'eventuale tappo in plastica che viene separato successivamente. E' necessario che prima del conferimento i contenitori siano vuoti e possibilmente sciacquati.

Il Tetra Pak è un imballaggio cosiddetto poliaccoppiato, vale a dire costituito da più materiali (75% carta, 20% polietilene e 5% alluminio) uniti da un film di polietilene colato a caldo, il tutto quindi senza fare uso di collanti. Il fatto di non essere un mono materiale rende sicuramente più complesso il processo di riciclaggio e recupero.

Non è possibile conferire:

Ogni tipo di carta, cartone e cartoncino che sia stato contaminato da sostanze putrescibili o tossiche, carta, cartone e cartoncino oleati o plastificati, cartoni per la pizza d'asporto sporchi, contenitori di prodotti pericolosi (es.: sostanze tossiche).

Raccolta vetro plastica lattine

La raccolta differenziata del vetro, della plastica e delle lattine è svolta con una frequenza di 1 volta a settimana nella giornata di mercoledì.

Il rifiuto dovrà essere conferito nell'apposito contenitore sfuso o all'interno di sacchi trasparenti. L'esposizione del rifiuto avviene direttamente con il contenitore al di fuori della proprietà privata.

Conferimento frazione verde e ramaqlie

Trattasi di rifiuti derivanti da potature di alberi, sfalci dei prati e giardini e taglio delle erbe dai marciapiedi, cunette e bordi stradali.

Il rifiuto verde è una frazione particolarmente soggetta a variazioni di produzione soprattutto per la sua caratteristica stagionale.

Il servizio viene svolto con frequenza settimanale nella giornata di lunedì, tranne nei mesi invernali dove la frequenza è ridotta a mensile secondo le giornate riportate in calendario.

Oltre alla raccolta porta a porta, durante tutto l'anno il verde è conferibile presso L'ECOCENTRO di Fossalta di Piave direttamente dalle utenze (servizio riservato alle utenze private). È vietato conferire il verde alle ditte operanti nel settore giardinaggio. Il materiale va conferito sciolto.

Raccolta R.U.P. (Rifiuti Urbani Pericolosi)

Il servizio di raccolta dei rifiuti pericolosi viene svolto con frequenza mensile e nel caso di esigenze particolari anche su chiamata.

La raccolta dei farmaci scaduti identificati dal codice CER 200132 viene effettuata a mezzo contenitori collocati appositamente all'interno delle farmacie presenti sul territorio e presso il centro di raccolta.

Le pile esauste contengono sostanze tossiche altamente inquinanti a concentrazioni elevate (mercurio, cadmio, nichel, piombo), vanno pertanto recuperate negli appositi contenitori presenti sul territorio e posizionati all'interno di specifiche attività commerciali della città e presso il centro di raccolta.

Per le siringhe giacenti su strade pubbliche e/o su strade aperte al pubblico è previsto un servizio di raccolta su segnalazione diretta da parte dei cittadini oppure dagli enti preposti alla sorveglianza.



Tutti i contenitori di prodotti per la casa (acetone, smacchiatori) o per “il fai da te” (vernici, solventi, acidi, mastici) etichettati «T» (Tossici) o «F» (infiammabili) devono essere conferiti al Centro di Raccolta, ma solo ed esclusivamente se provenienti da attività domestiche.

OLIO DA CUCINA

L'olio da cucina esausto va conferito al centro di raccolta di Fossalta di Piave.

Raccolta ingombranti

La frequenza è quindicinale.

Gli oggetti di piccole dimensioni (ad esempio computer, stampanti, frullatori, robot da cucina, piccoli televisori, impianti stereo) non devono mai essere buttati tra i rifiuti ma portati in centro di raccolta.

Da rifiuti e oggetti di grandi dimensioni (mobili, materassi, elettrodomestici e altri oggetti voluminosi), se correttamente conferiti, è possibile recuperare oltre il 50% dei materiali di cui sono composti. Non devono mai essere abbandonati in strada perché inquinano, intralciano la viabilità e il loro recupero rappresenta un costo a carico della collettività. Devono quindi essere portati in centro di raccolta oppure smaltiti con l'apposito **servizio a domicilio, su prenotazione**.

I cittadini di Fossalta di Piave possono fissare un appuntamento telefonando al numero verde 800.811.333 da lunedì a venerdì dalle 8.30 alle 17.00 (esclusi i festivi) muniti di codice cliente indicando tipologia, quantità e dimensioni del materiale da ritirare.

I materiali da ritirare devono essere collocati in strada, la sera precedente al ritiro, in luogo visibile e senza causare intralcio o pericolo per la viabilità. Non si effettua il ritiro in proprietà privata. Sarà ritirato solo il materiale dichiarato al momento della prenotazione.

Il ritiro a domicilio è gratuito secondo quanto stabilito nel Regolamento di Gestione dei Rifiuti Urbani.

Raccolta mercati

Al venerdì è attiva una spazzatrice con operatore e si provvede alla raccolta delle frazioni umido, secco e carta con n. 1 mezzo compattatore.

Raccolta indumenti usati

Gli stracci e indumenti usati si conferiscono negli appositi contenitori gialli collocati presso il centro di raccolta di Fossalta di Piave.



Centro di raccolta

Il Centro di raccolta Comunale che serve il Comune di Fossalta di Piave si trova in via Dell'Artigianato a Fossalta di Piave ed è aperto con i seguenti orari:

MERCOLEDÌ: 14.30 – 17.30

SABATO: 8.30 – 12.30 / 14.30 – 17.30

Per il ritiro/sostituzione dei contenitori:

SABATO: 14.00 – 14.30.

Possono accedere al centro di raccolta gli utenti residenti nel comune di Fossalta di Piave.

I cittadini devono eseguire personalmente lo scarico dei veicoli ed il conferimento dei rifiuti, separandoli e inserendoli nei contenitori in base alle indicazioni poste nella segnaletica o degli addetti al centro di raccolta.

All'interno della struttura sono posizionati compattatori scarrabili, cassoni e contenitori di varie misure, dimensionati e dotati di attrezzature specifiche in base ai diversi tipi di rifiuti.

Tutte le attrezzature sono realizzate in modo da favorirne l'accesso e l'uso da parte degli stessi cittadini.

Negli appositi contenitori è possibile depositare:

- OGGETTI INGOMBRANTI: mobili, suppellettili, legnami, pneumatici privi di cerchione (nei diversi contenitori dedicati);
- METALLI FERROSI: oggetti in ferro diversi dagli imballaggi (mobili, reti, ecc.);
- APPARECCHIATURE ELETTRICHE ED ELETTRONICHE: frigoriferi, congelatori, condizionatori d'aria, televisori, computer, stampanti, lavatrici, lavastoviglie, apparati di illuminazione;
- VETRO IN LASTRE: vetri di porte, finestre e mobili;
- INERTI: residui di piccoli lavori edili, sanitari (lavandini, water, ecc.), mattonelle, mattoni, tegole, calcinacci e detriti da demolizione, ma solo in piccole quantità;
- ALTRO MATERIALE: carta e cartone, vetro, plastica e lattine, sfalci e ramaglie, cassette di plastica, medicinali scaduti, indumenti usati, accumulatori, batterie, pile e neon, olio minerale, olio alimentare, contenitori di rifiuti pericolosi, tossici, sanificanti e vernici, cartucce esaurite e toner di fotocopiatrici.

Per le quantità conferibili si rimanda al regolamento di gestione dei rifiuti urbani.

Al Centro di raccolta Comunale, non si possono conferire:

- Rifiuti domestici non riciclabili (il secco residuo da gettare nei propri bidoni del servizio porta a porta);
- Frazione umida (per lo stesso motivo).
- Amianto, cartongesso, cartone catramato, lana di vetro.

Annualmente vengono realizzate le manutenzioni necessarie per la corretta gestione del Centro di Raccolta Comunale.



Capitolo 2

SPAZZAMENTO

Spazzamento manuale, meccanico e altri servizi

Il servizio di spazzamento consiste nel complesso di azioni finalizzate a garantire la pulizia e l'asporto dei rifiuti urbani esterni nelle strade, piazze, aeree (compresi i marciapiedi), piste ciclabili.

Nel Comune di Fossalta di Piave la pulizia di strade, piazze, marciapiedi pubblici e/o privati ad uso pubblico viene effettuata sia manualmente che meccanicamente una volta alla settimana con un apposito programma definito con gli uffici comunali. Frequenza mensile nelle aree più periferiche.

Lo spazzamento manuale così come da contratto di servizio, si effettua solitamente lungo i marciapiedi, nelle vie, nei centri pedonalizzati, nelle vie inaccessibili alle autospazzatrici e viene svolto dagli operatori con l'ausilio di strumentazioni elementari (pale, scope di erica e/o saggina, soffiatori) e supportati da un autocarro e comprende lo svuotamento dei cestini stradali.

Lo spazzamento meccanizzato viene effettuato con la spazzatrice meccanica e, qualora la conformazione della sede stradale lo richieda (es. marciapiedi od ostacoli vari), viene implementato con l'ausilio dell'operatore a terra dotato di soffiatore.

Spazzamento piste ciclabili

Come previsto dal Contratto di Servizio è attivo un servizio di spazzamento mensile delle piste ciclabili.

Svuotamento cestini porta rifiuti

Il servizio, accessorio allo spazzamento, prevede lo svuotamento, con l'eventuale sostituzione del sacco, di tutti i cestini porta rifiuti posizionati sul territorio comunale.



Capitolo 3

CAMPAGNE INFORMATIVE

Le campagne informative costituiscono lo strumento fondamentale per formare i cittadini e le attività e per proporre le modalità per usufruire adeguatamente e correttamente dei servizi di igiene ambientale offerti. L'informazione di utenti e cittadini rappresenta anche uno dei punti principali al fine del raggiungimento di livelli di collaborazione per una sempre migliore sensibilizzazione dei propri clienti, soprattutto sulla raccolta differenziata, tali da permettere all'azienda stessa un miglioramento nell'efficienza ed efficacia dei servizi erogati tramite opuscoli che saranno allegati agli avvisi di pagamento.

E' previsto, inoltre, di proseguire con i programmi di educazione ambientale presso le scuole, che da anni vengono realizzati, per offrire un supporto alle nuove generazioni di utenti e per renderli sempre più partecipi al cambiamento di sensibilità e di conoscenza in merito ai problemi ambientali.

Oltre ad interventi nelle classi, tenuti da personale VERITAS esperto in materia di raccolte differenziate e trattamento dei rifiuti, proseguiranno le visite guidate agli impianti.

CUSTOMER SATISFACTION

L'indagine di Customer Satisfaction, è uno strumento indispensabile, al fine di verificare la percezione della qualità dei servizi resi. L'effettuazione di tale analisi è entrata ormai in modo stabile nella consuetudine aziendale con l'obiettivo di essere sempre più attenta nei riguardi dei propri "clienti" ed analizzare con sempre maggior attenzione la qualità del servizio percepita rispetto alla qualità erogata e per Individuare le esigenze attese dal cliente rispetto alla fornitura del servizio.

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

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

Negli aspetti di Customer Satisfaction la rilevazione è, dal punto di vista metodologico - operativo, conforme agli orientamenti stabiliti dalle "Linee Guida UNI11098 per la Customer Satisfaction Measurement (CSM) nei servizi pubblici locali".



Fattori di analisi: prodotto/servizio

IGIENE AMBIENTALE

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

L'attività è utile soprattutto a:

Rendere evidenti le aspettative e le esigenze dei cittadini, nonché il loro grado di soddisfazione che è uno degli obiettivi primari della Customer Satisfaction, quello per il quale essa viene abitualmente utilizzata.

Comprendere le aspettative e le esigenze dei cittadini rispetto al servizio pubblico erogato deve tener conto anche delle diverse aspettative da parte dei cittadini o imprese sicuramente influenzate da altre variabili (differenza culturale, economica o sociale) che possono determinare delle aspettative articolate e differenziate.

Raccogliere idee e suggerimenti e mantenere un costante feedback con i cittadini è quasi sempre utile perché garantisce la possibilità di raccogliere idee, a volte «illuminanti», che possono a volte aiutare nelle scelte delle proprie strategie operative e aiutano spesso a rimuovere vincoli e procedure interne non del tutto rispondenti alle necessità.

Verificare e comprendere il grado d'efficacia delle scelte operate e dei servizi offerti in riferimento al grado di soddisfazione dei propri clienti ma anche e soprattutto per risolvere i problemi degli insoddisfatti.

Rafforzare il livello di comunicazione e di fiducia dei cittadini rispetto anche alle aziende pubbliche che svolgono servizi pubblici affinché gli stessi percepiscano la capacità di ascolto e di prestazione di attenzione.

L'indagine effettuata raccoglie il grado di soddisfazione degli utenti del Comune di Fossalta di Piave e coinvolge sia le utenze domestiche che commerciali con particolare riferimento alle seguenti aree:

Area di relazione con gli utenti;



Erogazione del servizio di spazzamento e raccolta rifiuti.

I risultati ottenuti dalla rilevazione e riferiti al servizio di igiene ambientale sono indicati in unica relazione integrata ai dati rilevati per le aree territoriali servite dal Gruppo VERITAS.

Indice Generale e sintetico di soddisfazione	
INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE	95,6
STANDARD NAZIONALE	90,9
STANDARD TRIVENETO	95,3
INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE (Unità locale territoriale Est)	86,1
STANDARD NAZIONALE	85,6
STANDARD TRIVENETO	87,8

Capitolo 4

SERVIZIO GESTIONE TARIP

Con Delibera di Consiglio Comunale n. 34 del 30 dicembre 2015 il Comune di Fossalta di Piave ha deciso, ai sensi dell'art. 1, comma 691 del L. 147/2013 e s.m.i., di affidare a Veritas S.p.A. la gestione della TARIP.

Il servizio è regolato con maggiore grado di dettaglio dal disciplinare tecnico e da accordi integrativi tra il Comune di Fossalta di Piave e Veritas S.p.A.

Le attività svolte da Veritas S.p.A. per la gestione della TARIP sono le seguenti:

- Aggiornamento software per la gestione TARIP;
- Attività di gestione delle dichiarazioni TARIP;
- Allineamento nucleo familiare da anagrafe;
- Riscossione ordinaria (emissione avvisi di pagamento e relativa rendicontazione);
- Attività di accertamento e riscossione TARIP per omessa/infedele denuncia;
- Gestione del contenzioso TARIP;
- Recupero coattivo;
- Reportistiche;
- Attività informativa.

Veritas S.p.A. per la gestione della TARIP si è strutturata con un software affidabile sia in termini di prestazione sia di integrità dei dati; il software permette la registrazione degli eventi di contatto con il cliente garantendo la rintracciabilità dei contatti tenuti con il cliente, ora contribuente.

Per la gestione del call center Veritas S.p.A. è dotata di un moderno software con le seguenti caratteristiche principali:

- Collegamento ad Internet in fibra ottica ad almeno 10 Mbps;
- Disaster Recovery e business continuity;
- Possibilità di registrazione delle telefonate;



- Software di Contact Center di ultima generazione in grado di gestire molteplici tipologie di connessione (Telefono inbound/outbound, SMS, Fax, e-mail, etc.);
- Ridondanza dei sistemi di Contact Center;
- Reportistica sul numero di telefonate ricevute e tipologia;
- Reportistica sui tempi di attesa al telefono, tempi di risposta entro i primi 30", tempi di risposta dopo 30".

Gli sportelli di prossimità che Veritas S.p.A. mette a disposizione ai contribuenti del Comune di Fossalta di Piave sono siti in:

- Jesolo, via Cà Silis 16
- San Donà di Piave, Via Nazario Sauro 21

Il contribuente ha a disposizione un numero verde gratuito per telefonate da telefono fisso e un numero verde a pagamento per chiamate da cellulare, disponibile dalle ore 8.30-12:30 / 14:30-16.30 dal lunedì al giovedì, 8:30-13:30 il venerdì per richieste di informazioni sulla TARIP.

L'attività di gestione della TARIP, viene eseguita secondo rigorose procedure monitorate sia da un sistema di qualità interno che dagli Enti di Certificazione esterni (Veritas S.p.A. ha ottenuto la certificazione UNI ISO 9001/2008 e UNI ISO 14001/2004).

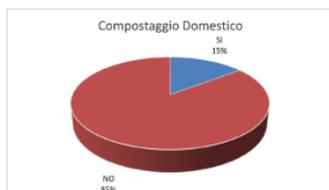
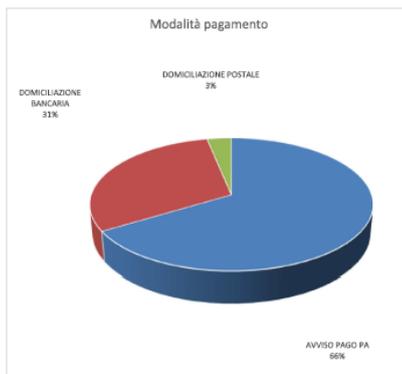
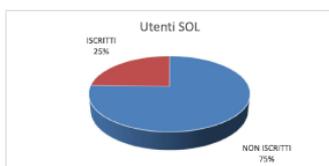
Veritas S.p.A. è dotata di apposito ufficio Legale per consulenze sull'applicazione della TARIP, vista la complessità della normativa.

Di seguito una sintesi dei dati relativi all'andamento delle utenze del Comune di Fossalta di Piave per l'anno 2022

REPORT UTENZE

Anno	Giorno/Mese	N. Utenze Domestiche	N. Utenze Dom. Res.	N. Utenze Dom. non Res.	N. Utenze Non Domestiche	Tot. Utenze	Differenza anno precedente	Differenza a.p., %	N. Utenti (BP)
2022	31/12	1,820	1,662	158	332	2,152	9	0,42%	1,946
2021	31/12	1,810	1,667	143	333	2,143	17	0,80%	1,941
2020	31/12	1,798	1,663	135	328	2,126	18	0,85%	1,918
2019	31/12	1,777	1,655	122	331	2,108	24	1,15%	1,909
2018	31/12	1,754	1,647	107	330	2,084			1,884

Descrizione Classe Utenze Non Domestiche	Utenze Attive al 31/12/2022	Utenze Attive al 31/12/2021	DIFFERENZA Utenze Attive 31/12/2022 VS 31/12/2021
Totale Utenze	332	333	-1
Classe 01-Musei, biblioteche, scuole, associazioni	6	6	0
Classe 02-Carpeggi, distributori carburanti	3	3	0
Classe 04-Espozizioni, autosaboni	88	88	0
Classe 05-Alberghi con ristorante	1	1	0
Classe 06-Alberghi senza ristorante	6	6	0
Classe 08-Uffici, agenzie	51	50	1
Classe 09-Banche, istituti, credito, studi professionali	2	2	0
Classe 10-Rep. abbigliamento e altri beni durevoli	15	17	-2
Classe 11-Edicola, farmacia, tabaccaio, bar/cenze	3	3	0
Classe 12-Attività artigianali tipo botteghe	31	32	-1
Classe 13-Carrozzeria, autofficina, elettrout	9	9	0
Classe 14-Attività industriali con capannoni prod.	14	14	0
Classe 15-Attività artigianali prod. beni specifici	69	69	0
Classe 16-Ristoranti, trattorie osterie, pizzerie	10	9	1
Classe 17-Bar, caffè, pasticceria	10	10	0
Classe 18-Supermercati, generi alimentari	8	8	0
Classe 20-Ortofrutta, pescherie, fiori e piante	6	6	0





Capitolo 5

ATTIVITA' REGOLATORIA

Il comune di Fossalta di Piave, come tutti i territori gestiti da Veritas, ha risentito del percorso regolatorio cominciato nel 2019 con l'introduzione del Metodo Tariffario Rifiuti (MTR) e confermato con la delibera 15/2022/R/rif per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF).

Gli elementi di discontinuità introdotti dall'Autorità rappresentati dall'obbligo di utilizzare le fonti contabili obbligatorie con il riconoscimento dei costi effettivi sostenuti e il riconoscimento dei costi capitale, ha modificato un quadro tecnico-economico che prima di allora si presentava caratterizzato da una certa continuità e da una sostanziale stabilità tariffaria. L'effetto complessivo è stato assorbito da una concomitante intensa attività di recupero di evasione/elusione che ha sensibilmente allargato la base imponibile e ripartito equamente il valore complessivo del Piano Economico Finanziario riducendo l'impatto sulle singole tariffe.

Il recente avvio del percorso regolatorio sulla qualità tecnica e contrattuale del servizio porterà un aumento della complessità del servizio in quanto, sebbene l'orientamento dell'Autorità sia quello di stabilire un livello minimo di prestazioni, per la tipologia del territorio servito quanto previsto dalla citata delibera (TQRIF) impatterà in modo rilevante sull'organizzazione operativa con una sensibile ricaduta nei valori economici delle prestazioni sebbene attualmente il territorio non presenti richieste di miglioramenti della qualità del servizio quali quelli previsti dall'Autorità e ritenuti dalla stessa "minimali". Più in generale, l'adeguamento al modello di *governance* pensato da ARERA comporterà per i gestori la necessità di intraprendere percorsi di adeguamento e miglioramento della propria organizzazione che impatteranno proporzionalmente in tutti i comuni gestiti con le conseguenti ricadute economiche e negli assetti tariffari.

Il processo già iniziato con l'approvazione della carta dei servizi del 5 dicembre 2022 da parte del Bacino di Venezia che prevede il progressivo passaggio dallo schema regolatorio minimo a quello avanzato che avverrà a partire dal gennaio 2026, avrà un effetto rilevante per i servizi svolti nel comune di Fossalta di Piave con un progressivo aumento della qualità di servizio proposto alle utenze con particolare riferimento ai servizi di raccolta domiciliare dei rifiuti ingombranti e alle opportunità di accesso al Centro di Raccolta. I miglioramenti attesi sinteticamente descritti e la complessiva necessità di attivare sistemi di gestione avanzati fondati sulla tracciabilità e oggettività delle attività svolte, rappresenteranno gli obiettivi da conseguire dei prossimi anni.

Capitolo 6

I PRINCIPALI INDICATORI DEI RIFIUTI URBANI

Analisi della produzione dei rifiuti urbani

	U.M.	2018	2019	2020	2021	2022
Rifiuto urbano totale	ton	1.896	2.094	2.111	2.079	2.051

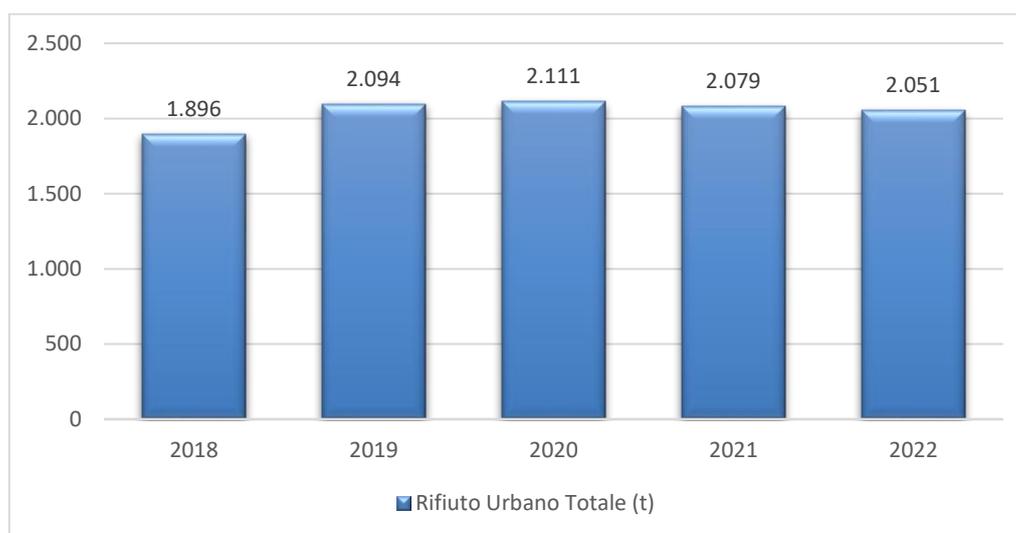


Figura 1: Andamento della produzione totale di rifiuto urbano nel comune di Fossalta di Piave (Anni 2018 - 2022)

Produzione pro capite nel comune di Fossalta di Piave

	U.M.	2018	2019	2020	2021	2022
Rifiuto Urbano Totale Pro Capite	Kg/ab. anno	455	506	507	501	494
Rifiuto Urbano Residuo Pro Capite	Kg/ab. anno	52	57	50	46	45

L'aggiornamento del piano regionale rifiuti DGRV 988/2022 stabilisce per il bacino di Venezia un obiettivo di produzione Pro Capite di Rifiuto urbano residuo al 2030 pari a 110 kg/ab. anno.

L'organizzazione del servizio e la specificità territoriale consentono al comune di Fossalta di Piave di esprimere valori al di sotto di tale obiettivo, in linea con quanto definito per altri bacini territorialmente limitrofi.

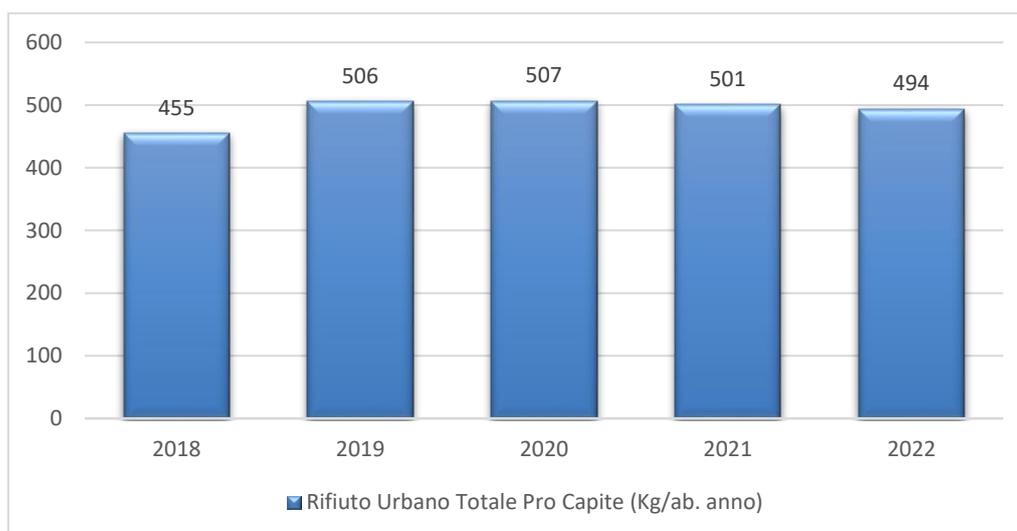


Figura 2: Produzione Pro Capite di rifiuto Urbano nel Comune di Fossalta di Piave (Anni 2018 - 2022)

La raccolta differenziata

La percentuale di RD è calcolata secondo le indicazioni del DM Ambiente 26 maggio 2016, il dato 2022 è da ritenersi provvisorio.

	U.M.	2018	2019	2020	2021	2022
RD	Ton	1.600	1.782	1.830	1.821	1.802
SNR	Ton	216	237	208	191	185,97
%RD		88,11%	88,25%	89,78%	90,53%	90,64%

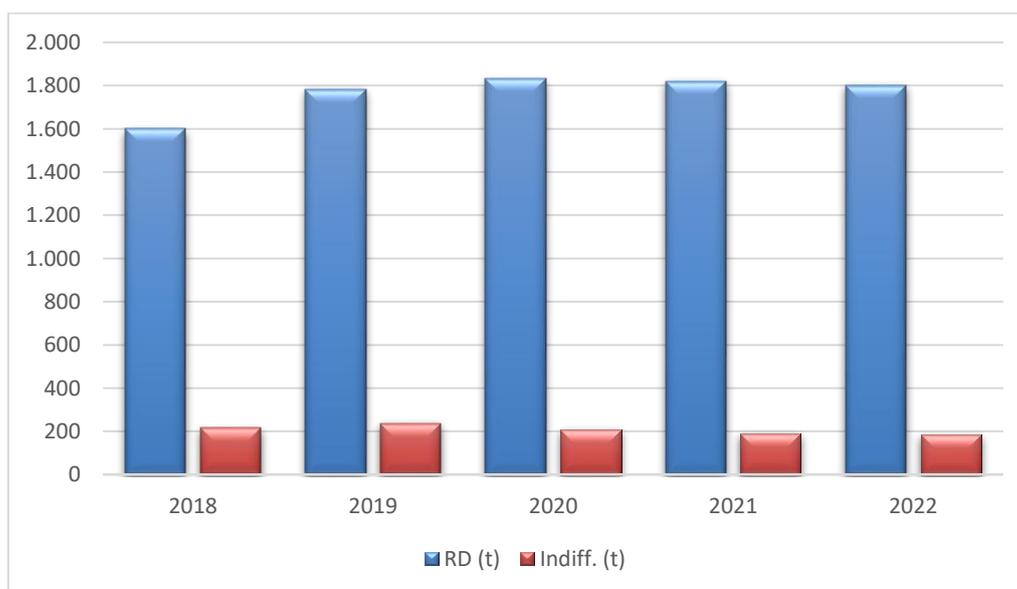


Figura 3: Andamento della produzione di rifiuto urbano differenziato RD e del rifiuto urbano residuo SNR nel comune di Fossalta di Piave (Anni 2018-2022)

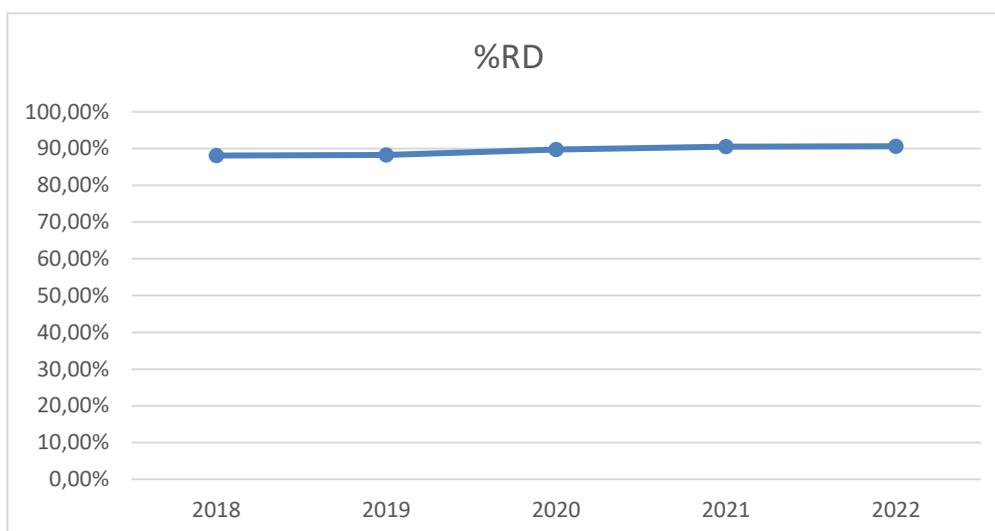


Figura 4: Andamento della percentuale di raccolta differenziata (Anni 2018 - 2022)

Riciclo

	U.M.	2018	2019	2020	2021	2022
Carta e cartone	Ton	156	149	171	163	183
Imb. Carta	Ton	83	105	125	134	119
Imb. Misti	Ton	329	362	412	406	399
Imb. Plastica	Ton	0	0	0	0	0

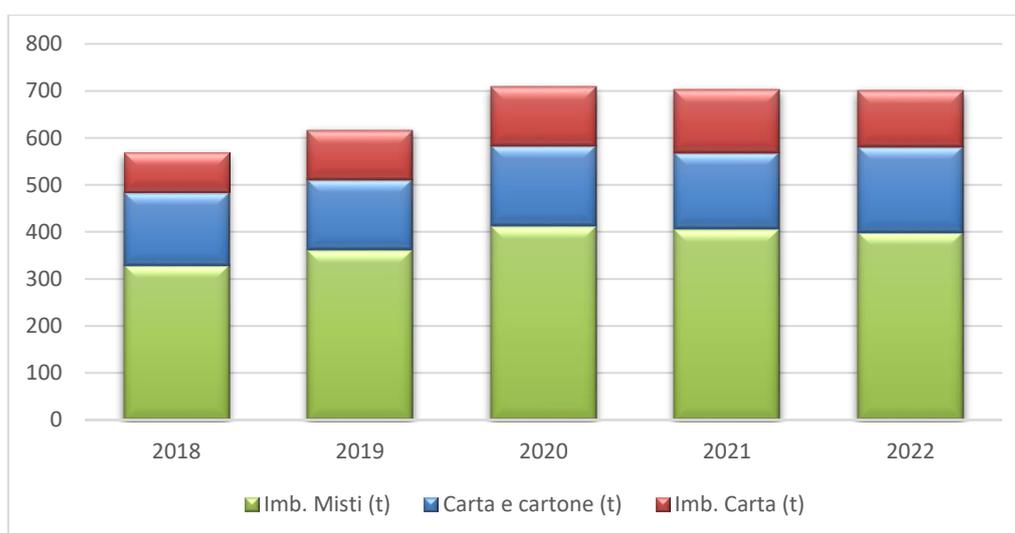


Figura 5: Andamento dei quantitativi di Carta e Cartone, Plastica/Lattine e Vetro (Anni 2018 - 2022)



Recupero di materia

	U.M.	2018	2019	2020	2021	2022
FORU	ton	394	451	459	455	458
Verde	ton	417	465	458	433	434

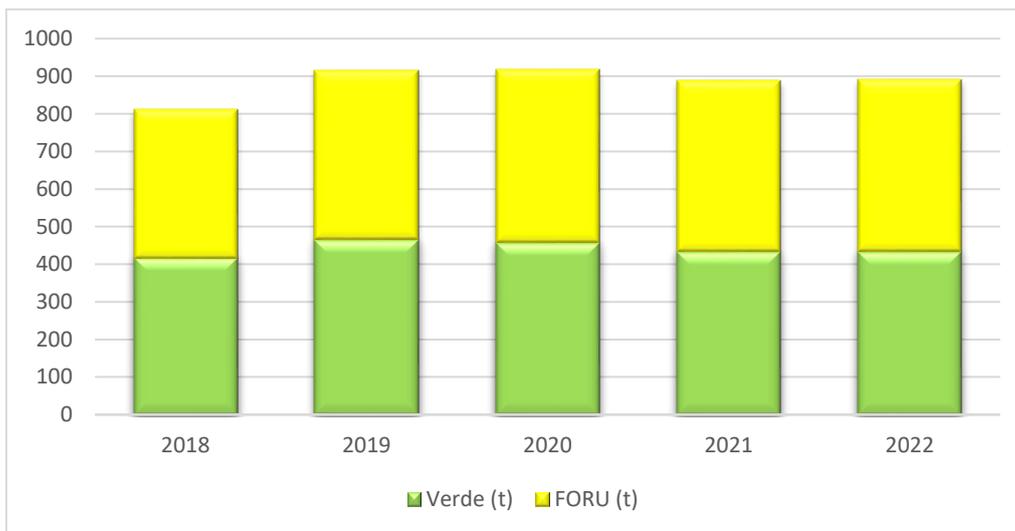
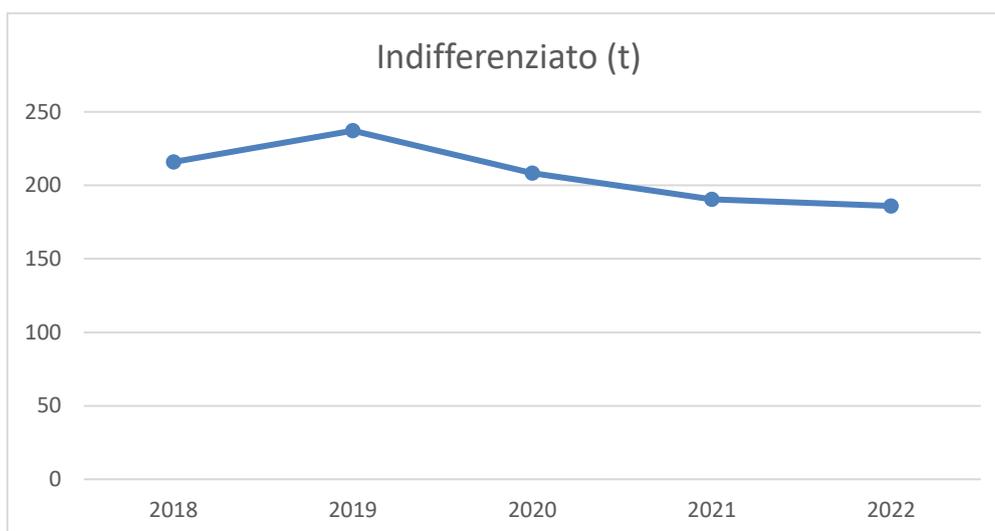


Figura 6: Produzione di Rifiuto Organico nel Comune di Fossalta di Piave (Anni 2018-2022)

Raccolta del rifiuto urbano non differenziato

Anni	U.M.	2018	2019	2020	2021	2022
Indifferenziato	ton	216	237	208	191	186



Raccolta del rifiuto urbano differenziato

	U.M.	2018	2019	2020	2021	2022
Carta e Cartone	ton	156	149	171	163	183
Imballaggi in carta	ton	83	105	125	134	119
Imballaggi Misti	ton	329	362	412	406	399
Imballaggi in Plastica	ton	0	0	0	0	0
Imballaggi in Vetro	ton	0	1	2	3	4
Foru	ton	394	451	459	455	458
Verde	ton	417	465	458	433	434
RAEE	ton	26	25	22	23	24
Altre Differenziate	ton	195	223	181	204	182

