

AREA ECONOMIA E FINANZA

SETTORE SOCIETÀ E ORGANISMI PARTECIPATI, ISTITUZIONI, FONDAZIONI ED ENTI ESTERNI

REPORT DI MONITORAGGIO SUL RISPETTO DEGLI STANDARD DEI SERVIZI
PUBBLICI LOCALI DOTATI DI CARTA DELLA QUALITÀ

- ANNO 2024 -

- LA GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI

- I SERVIZI CIMITERIALI

SERVIZIO CONTROLLO GESTIONALE DELLE SOCIETÀ PARTECIPATE E MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

CITTA' DI
VENEZIA



INDICE

LA RENDICONTAZIONE SUL RISPETTO DEGLI STANDARD 2023

VERITAS S.p.A. Gestione Integrata dei Rifiuti;
Servizi Cimiteriali.

IL MONITORAGGIO SUL RISPETTO DEGLI STANDARD 2024

ALLEGATI¹

x 01_VERITAS - SCHEDE VERIFICA 2023 SERVIZI CIMITERIALI E SERVIZI GESTIONE INTEGRATA RIFIUTI

¹ La documentazione attinente le verifiche effettuate da ditta esterna SU tpl, Cimiteri e Mobilità Privata è disponibile agli atti del Servizio.

I SERVIZI PUBBLICI LOCALI MONITORATI DOTATI DI CARTA DELLA QUALITÀ

VERITAS S.P.A.

GESTORE	SPL	SERVIZIO	AFFIDAMENTO ATTI	SCADENZA AFFIDAMENTO	CONTRATTO DI SERVIZIO- DISCIPLINARI- CONVENZIONI	SCADENZA CONTRATTO	PRESENZA CARTA QUALITA' DEI SERVIZI
VERITAS S.P.A.	SPL	GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI	DELIBERA ASSEMBLEA CONSIGLIO DI BACINO N.12 DEL 15/11/2019 E DELIBERA DI CONSIGLIO COMUNALE N. 79 DEL 18/12/2019 - PRESA DATTO DELL'ALLINEAMENTO DELLA SCADENZA DELL'AFFIDAMENTO IN HOUSE A VERITAS S.P.A. DEL SERVIZIO RIFIUTI URBANI AL 2038, CON DECORRENZA DAL 1/1/2019, AFFIDAMENTO DEI SERVIZI COMPLEMENTARI AL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI O CONNESSI A PROBLEMATICHE DI TUTELA E SALVAGUARDIA AMBIENTALE E APPROVAZIONE DEL RELATIVO SCHEMA DI CONTRATTO DI SERVIZIO.	26/06/2038	DGC 122 DEL 14/05/2020 APPROVAZIONE DEL RELATIVO CONTRATTO DI SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI E ASSIMILATI DEL COMUNE DI VENEZIA CON IL GESTORE VERITAS SPA E CONSIGLIO DI BACINO VENEZIA AMBIENTE	26/06/2038	sì APPROVATA CON DELIBERA DI ASSEMBLEA DI BACINO 15 DEL 16.12.2022 ALLEGATO A
VERITAS S.P.A.	SPL	GESTIONE INTEGRATA DEI SERVIZI CIMITERIALI	AFFIDAMENTO CON DCC N. 43 DEL 02/04/2015 DAL 1.1.2015 FINO AL 30.09.2035.	30/09/2035	CON DGC N. 217 DEL 26/05/2015 È STATO APPROVATO IL DISCIPLINARE TECNICO E RELATIVI ALLEGATI. CON DD N. 2203 DEL 4/12/2015 SONO STATI APPROVATI GLI STANDARD DI QUALITÀ E LE PENALI DEL SERVIZIO. CON DGC N. 148 DEL 9/06/2016 SONO STATE APPROVATE MODIFICHE AL DISCIPLINARE CHE È STATO SOTTOSCRITTO IN DATA 23/08/2016 (REP. N. 18968). DD PG/2018/272417 DEL 04/06/2018 MODIFICA SCHEDE TECNICHE STANDARD DI QUALITÀ MODIFICHE AL DISCIPLINARE TECNICO CON PARTICOLARE RIGUARDO AGLI STANDARD DEL VERDE CIMITERIALE APPROVATE CON DGC N.151 DEL 13/07/2022. CONTRATTO DI SERVIZIO AGGIORNATO REPERTORIO SPECIALE N.23336 DEL 3/10/2022	30/09/2035	sì PG N. 2022/184805 DEL 26/04/2022

GLI STANDARD DI QUALITÀ

VERITAS SPA

SERVIZIO	FONTE CDS	DISCIPLINA PREVISTA PER STD QUALITA'	RIFERIMENTI STD
GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI*	DGC 122/2020	<p>Art. 9 - Carta della Qualità del Servizio Rifiuti Urbani</p> <p>1. Entro 12 mesi dalla stipula del contratto, il Gestore sottoporrà la proposta di schema della Carta della Qualità del Servizio Rifiuti Urbani al Consiglio di Bacino e sentirà le Associazioni dei consumatori per concordare eventuali modifiche ed integrazioni.</p> <p>...</p> <p>3. La Carta, in raccordo con il Regolamento per la gestione dei rifiuti urbani adottato dall'amministrazione comunale, fisserà:</p> <ul style="list-style-type: none"> ⌚ gli standard di qualità del servizio prestato agli utenti; ⌚ i diritti di informativa e reclamo riconosciuti agli utenti; ⌚ le forme di indennizzo degli utenti, individuali e/o collettive, in caso di accertata responsabilità del Gestore; ⌚ la periodica verifica sul grado di soddisfazione dell'utenza mediante indagini di customer satisfaction affidate ad operatori indipendenti. 	<p>Con Delibera dell'Ente di Governo n.15 del 16/12/2022 è stata approvata la nuova Carta Qualità del servizio integrato di gestione rifiuti urbani ai sensi dell'art 5 TQRIF allegato A alla deliberazione ARERA n. 15/2022/R/Rif.</p> <p>In appendice alla Carta della Qualità sono pubblicati i nuovi standard adottati da Veritas s.p.a.. Per il biennio 2023-24, in coerenza con quanto previsto dallo schema regolatorio n.1 adottato, di cui all'art.3 del TESTO UNICO PER LA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI (TQRIF), dei 20 indicatori previsti solo 4 risultano applicabili:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Tempo e percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione; 2) Tempo e percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio; 3) Tempo e percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati; 4) 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).**
GESTIONE INTEGRATA DEI SERVIZI CIMITERIALI***	DD 2203/2015; PG 581133/2018	<p>Prospetti approvati con Determinazione Dirigenziale e successivamente modificati con disposizione dirigenziale PG 581133/2018.</p>	<p>Con PEC Veritas S.p.A. ha confermato il ripristino degli standard in ragione del termine dello stato di emergenza sanitaria avvenuto il 31.03.2022, precedentemente sospesi.</p>

* Con la delibera 15/2022/R/rif, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) ha adottato il *Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF)*, prevedendo l'introduzione **dal 1° gennaio 2023** di un set di obblighi di servizio di qualità *contrattuale e tecnica*, minimi ed omogenei per tutte le gestioni, affiancati da indicatori e relativi *standard generali*.

L'Autorità ha inoltre differenziato in quattro *schemi regolatori il perimetro entro il quale* l'Ente Territorialmente Competente (ETC) qualifichi il livello effettivo di servizio garantito agli utenti, determinato dall'ETC medesimo in ragione delle prestazioni previste nel/i *Contratto/i di servizio e/o nella/e Carta/e della qualità* vigenti.

** Con successiva deliberazione dell'Ente di Governo n.11/2024 è stato approvato il nuovo Contratto di Servizio, come da indicazioni dell'Autorità di regolazione ARERA, sottoscritto in data 12 agosto 2024 con numero di repertorio n. 36, cig: B2B9D43F30, il cui allegato 3 contiene la Carta della Qualità all'esito della citata procedura.

Gli esiti delle verifiche sui primi tre indicatori con riguardo all'anno 2023 sono stati rendicontati dal Gestore con mail del 26 settembre 2024 e sono visibili a pag. 19 del presente report.

Il Servizio Controllo Gestionale Società Partecipate e Monitoraggio della Qualità dei Servizi ha effettuato nel 2024 due verifiche dirette sul quarto indicatore, mediante chiamate al call center il 29 marzo e 3 aprile in modalità *mystery client*, i cui esiti sono illustrati in dettaglio nella scheda di verifica agli atti del Servizio nonché, in forma sintetica, a pag. 108 del presente report.

*** Con disposizione dirigenziale pg 184805 del 26/04/2022 è stata aggiornata la Carta della Qualità come previsto dall'art.2, apportando modifiche formali con contestuale modifica parziale dello standard di cui al par. 7.7.3 (cremazione).

IL MONITORAGGIO SUL RISPETTO DEGLI STANDARD 2023

IL SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI



VERITAS S.p.A.



IL SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI SERVIZI CIMITERIALI

Riscontri pervenuti

- Veritas S.p.A. ha trasmesso allo scrivente Settore con **PEC 61844 del 1/8/2024** la relazione, firmata dal suo legale rappresentante, attestante il rispetto degli obblighi di servizio di cui alla Tabella 2, Appendice I, dell'Allegato A "*Testo unico per la regolazione della Qualità del servizio di gestione dei Rifiuti urbani (TQRIF)*", come richiamata nell'art. 58.2. I dati relativi all'anno 2023 afferenti al servizio di **Gestione Integrata dei Rifiuti** vanno considerati nel quadro regolatorio stabilito dall'Autorità di Regolazione competente (ARERA) per le gestioni ricomprese nello **Schema I**, per le quali non si prevede l'introduzione di livelli generali di qualità, nel cui ambito ricade il servizio gestito da Veritas S.p.A. fino al 31.12.2025.
- Con **nota pg 53255/2024** ad oggetto **Servizi Cimiteriali – rendicontazione anno 2023**, trasmessa via mail in data 28 giugno 2024, **Veritas S.p.A.** ha fornito i seguenti dati:
- allegato 1 - Relazione annuale sull'attività svolta e sulla **ricettività**; in questo documento viene riportato in forma aggregata per tutto il Comune e in forma singola per ogni cimitero la situazione in termini di attività svolte e disponibilità ricettiva;
- allegato 2 – Relazione annuale attività svolta presso **ara crematoria** di Marghera;
- allegato 3 – Relazione **verde cimiteriale**, dove si evidenzia come è stata gestita l'annualità trascorsa nonché le differenze tra quanto previsto negli standard del servizio e quanto svolto;
- allegato 4 – **Conti economici sezionali** - a seguito approvazione del Bilancio di esercizio 2023 - il conto economico, la rendicontazione dei ricavi da tariffa articolati per tipologia e quelli da concessioni e da cremazioni;
- allegato 5 – Rapporto annuale sugli **interventi manutentivi** realizzati presso i 16 cimiteri comunali e l'impianto crematorio di Marghera;
- Appendice A1 – Rendicontazione dei "**contatti utenza**";
- Appendice A2 – Analisi della **customer satisfaction**.



IL SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI

Dalla relazione approvata emergono i seguenti **dati quantitativi**:

Il servizio di igiene urbana gestito da VERITAS SpA si compone delle seguenti attività:

- 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).

Preso atto degli schemi regolatori approvati da ARERA sintetizzati nella seguente prospetto:

		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

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 della carta della qualità.

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.

Tuttavia con successiva delibera n.15 del dicembre 2022 il Consiglio di Bacino ha approvato la Carta della Qualità dove è previsto che *I Gestori hanno assunto una posizione migliorativa rispetto al quadrante 1 per 4 Standard per i quali hanno inteso fissare una percentuale obiettivo da rispettare, prevedendo fin da subito un monitoraggio dei livelli generali di qualità contrattuale, rinvenibili a pag.35 della Carta.*

Tanto premesso, rilevato che le utenze attive servite per il Comune di Venezia al 31.12.2023 sono state 139.701 domestiche e 38.902 non domestiche, sono rinvenibili nel seguente prospetto i dati qualitativi dei citati standard “migliorativi”:

N. pratiche						%
Tipologia	<= 30 gg.	<= 60 gg.	>30 gg.	>60 gg.	Totale complessivo	rispetto standard
Attivazione/ voltura	12.207		355		12.562	97,17%
Cessazione/ variazione	11.805		562		12.367	95,46%
Rettifica importi addebitati		310		11	321	96,57%
Totale complessivo	24.012	310	917	11	25.250	96,32%

Esiti della rendicontazione

I dati acquisiti non presentano fuori standard per l'anno 2023 in raffronto al livello minimo fissato da Veritas S.p.A. (**pari ad almeno il 70% per ciascun indicatore**).

Con riguardo particolare all'ultimo indicatore, ovvero il 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), il livello dello standard è pari a ≤ 240 secondi.

Anche su questo versante non si rilevano criticità, poiché i dati acquisiti dal gestore per l'anno 2023 vedono, in rapporto ad un totale delle chiamate di 117.834, un Tempo medio di risposta di 157 secondi (2.37 minuti).

La gestione dei reclami²

L'indagine di soddisfazione sulla qualità percepita dall'utenza relativa al servizio di Gestione Integrata dei Rifiuti, elaborata dalla società di consulenza incaricata da Veritas S.p.A, illustra i dati raccolti da un campione di **2.504 interviste ad utenti del Comune di Venezia**, rispetto alle 1.414 interviste del 2022, suddiviso per tipologia di utenza come da tabella sottostante

UNITÀ LOCALE TERRITORIALE	TOTALE		SERVIZIO IGIENE AMBIENTALE			
			Utenze Domestiche		Utenze Commerciali	
	N	%	N	%	N	%
VENEZIA	2504	26,5	833	22,3	566	27,1

ANNO 2023

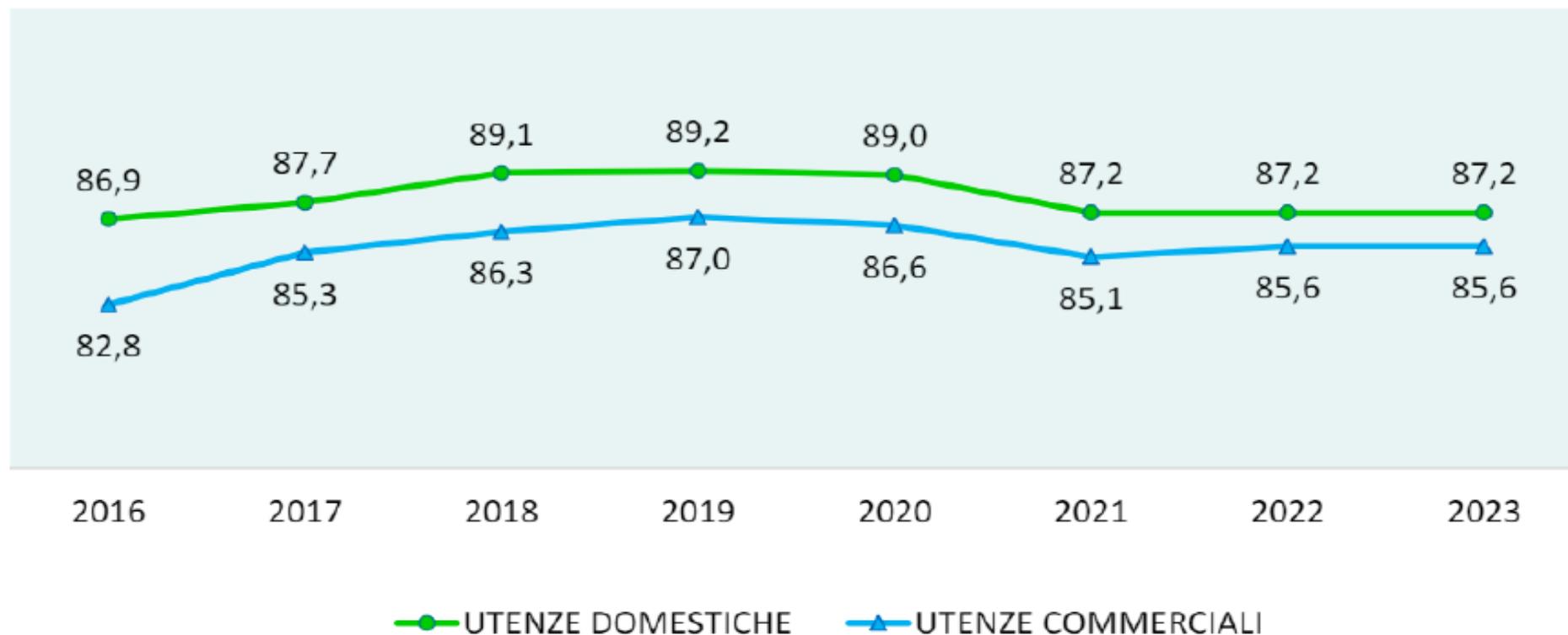
Nel corso del 2023 il **3%** degli utenti del Comune di Venezia³, in aumento rispetto al 2,6% del 2022, ha lamentato un disservizio presentando un reclamo telefonico/scritto, restando:

- **soddisfatto** per come è stato gestito **nel 44,2% dei casi** (in diminuzione rispetto al 46,6% del 2022);
- **insoddisfatto** nel **55,8%** (in aumento rispetto al 53,4% del 2022).

² La documentazione esaminata trasmessa dal gruppo Veritas, agli atti, illustra nel dettaglio dati ulteriori per territorio e tipologia. I dati di seguito sintetizzati sono stati reperiti dalla Relazione sulla Customer Satisfaction elaborata da Veritas e approvata dal Comitato di Presidenza del Comitato di Coordinamento e Controllo dei Sindaci azionisti all'o.d.g. del 15.2.2024 e successivo Comitato di Coordinamento e Controllo del 22.2.2024.

³ 4,2% il dato 2023 medio dell'intero bacino, in diminuzione rispetto al 4,4% rilevato nel 2022 (con un campione inferiore).

L'indice sintetico di soddisfazione medio relativo ai fattori di qualità del servizio nel 2023 è rimasto invariato rispetto al 2022 per le utenze domestiche così come per quelle commerciali:



Da un rapido confronto tra le diverse realtà territoriali della Città Metropolitana il valore del citato indice per l'ambito di Venezia si attesta all'88,6%, secondo solo al bacino di Cona-Cavarzere⁴

⁴ Con un 99,3% rilevato.

Dal raffronto con i dati 2022 emerge che:

- tre dei quattro indici con minore soddisfazione percepita rimangono tali anche nel 2023 (adeguatezza dei contenitori in dotazione, la pulizia delle strade e svuotamento cestini, l'assenza di cattivo odore);
- l'orario di accesso al centro di raccolta non viene più percepito come una criticità, avendo l'utenza interpellata giudicato meno favorevolmente la quantità dei contenitori stradali



INDICI DI SODDISFAZIONE: PRODOTTO / SERVIZIO



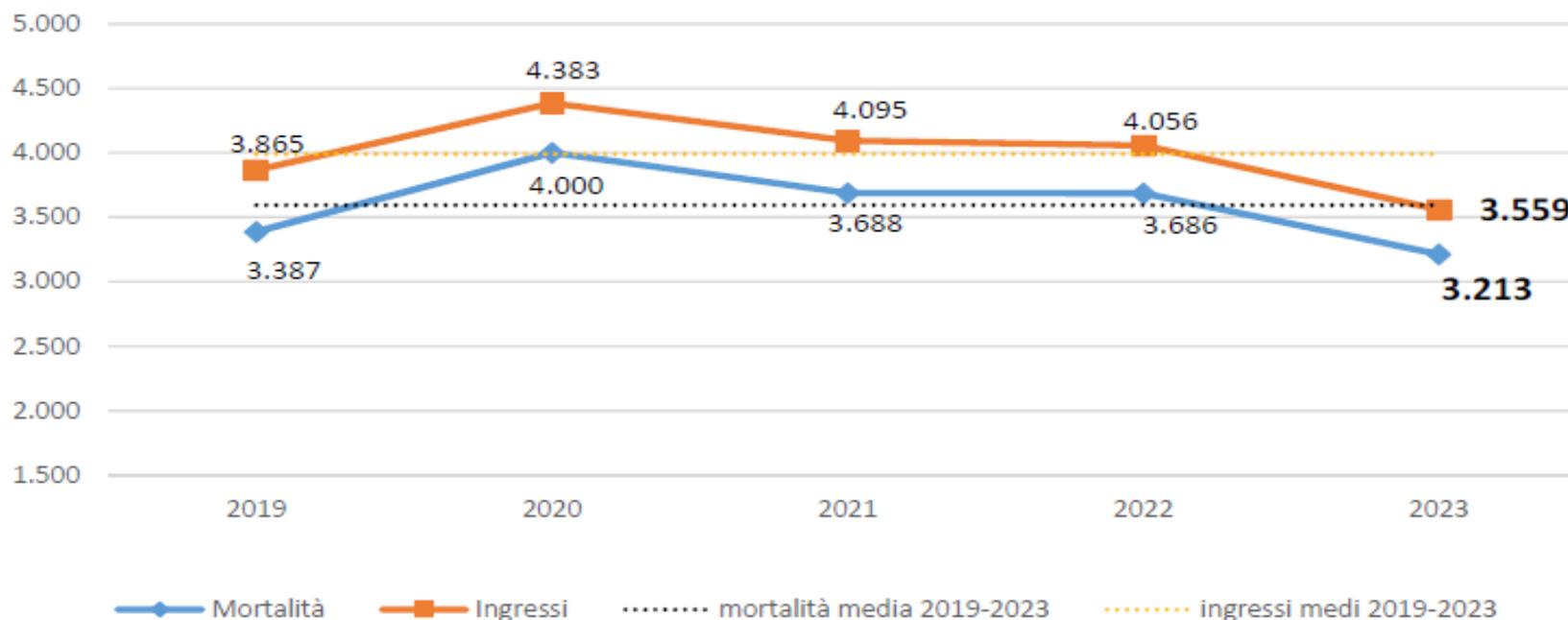
Tra i fattori contemplati dall'indagine in ordine ai rapporti di comunicazione con l'utenza il livello di qualità percepita si riduce di circa 2 punti percentuali nel 2023 con riguardo ai *tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del call center*.

IL SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI SERVIZI CIMITERIALI



Nella relazione 2023⁵ Veritas S.p.A. attesta, tra l'altro:

La gestione degli ingressi⁶

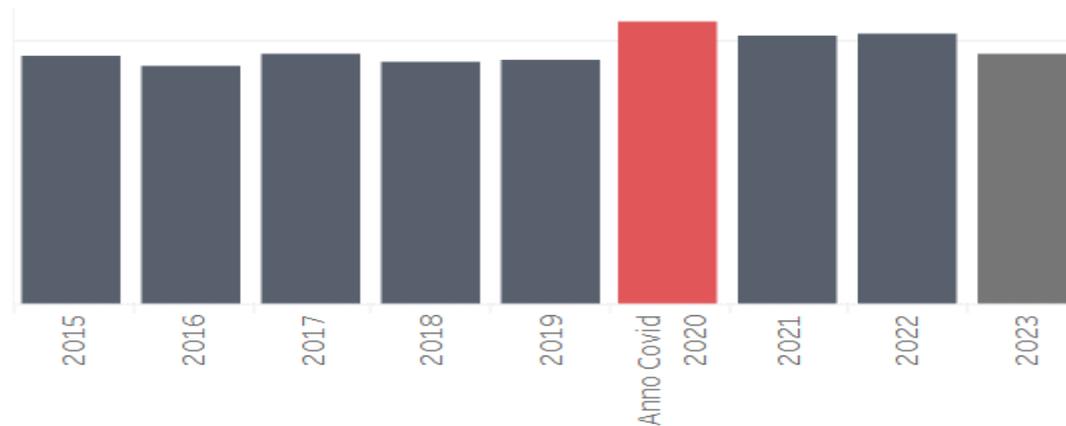


Se nel 2020 sono stati raggiunti livelli di mortalità inediti ed allarmanti, ed i due esercizi successivi (2021 e 2022) risultano ancora sensibilmente sopra la media dell'ultimo decennio, la normalizzazione del dato relativo all'anno 2023 pare smentire l'ipotesi di un fisiologico incremento legato al progressivo invecchiamento della popolazione comunale. In effetti i dati nazionali pubblicati da ISTAT in public tableau sono coerenti con quelli di Venezia:

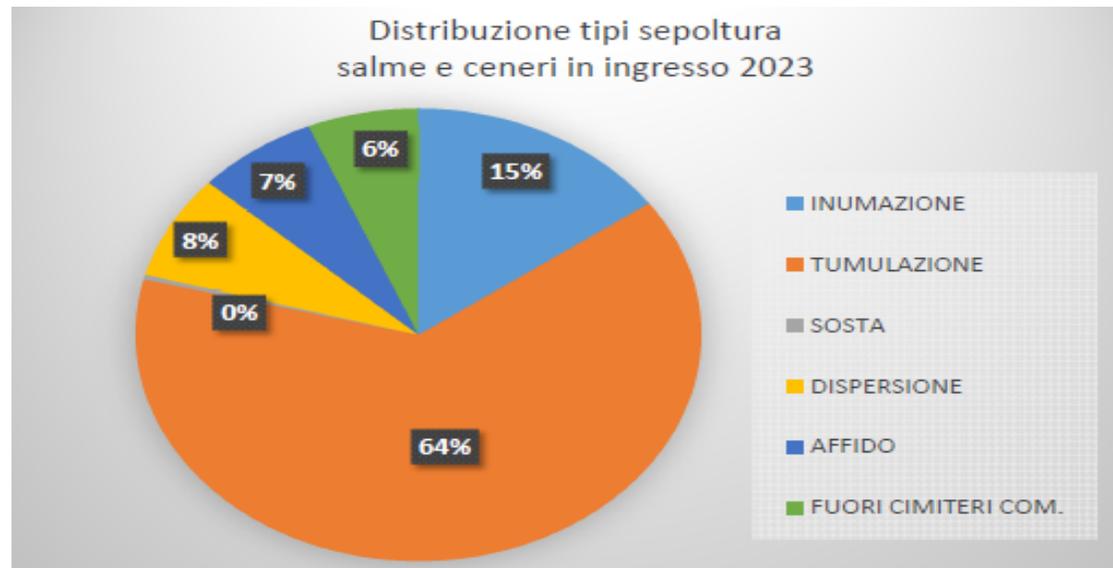
⁵ Agli atti del Servizio.

⁶ Gli ingressi comprendono anche i feretri di non residenti, eventualmente accolti dall'impianto di Marghera per la cremazione o dagli obitori comunali.

Totale decessi - Anni 2015-2023
(valori assoluti)



Quasi il 90% del carico degli ingressi complessivi (serie azzurra) è concentrato nei tre maggiori siti cimiteriali di Venezia: Mestre (26%), Marghera (32%) e San Michele (31%).



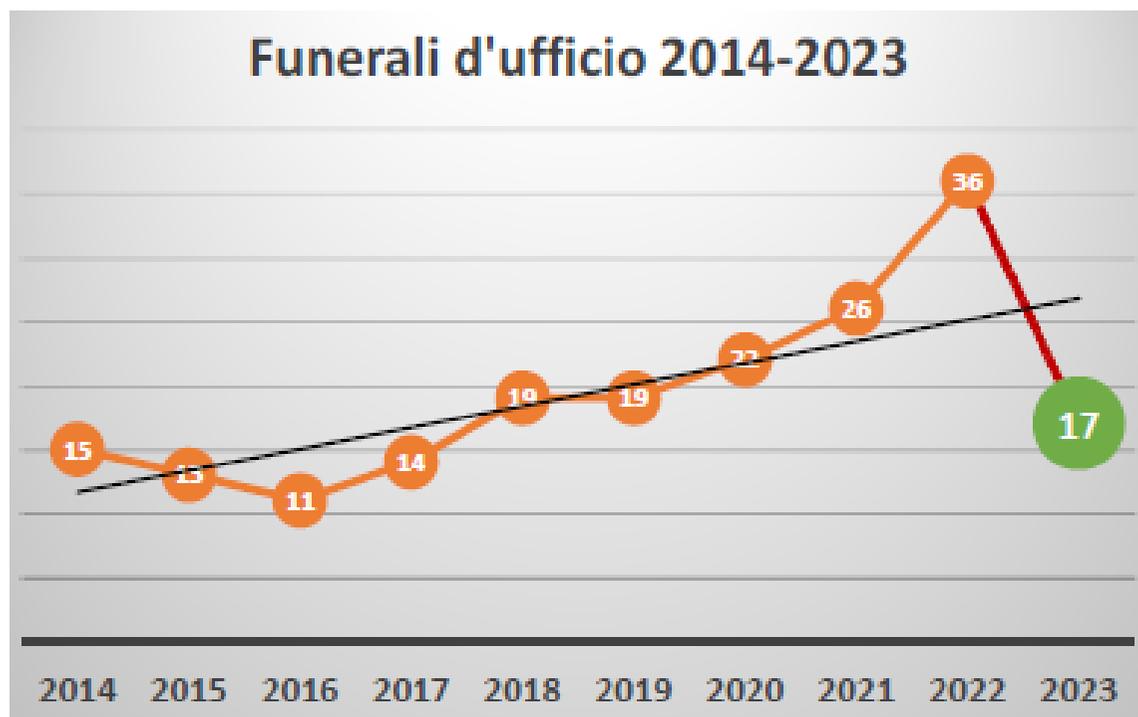
La situazione complessiva della **ricettività** cimiteriale è positiva per tutte le tipologie di sepoltura, tuttavia la situazione dei singoli plessi cimiteriali, ed in particolare di quelli di dimensione più ridotta, non riflette proporzionalmente quella generale (indubbiamente positiva), ed anzi in alcuni casi si registra una condizione più o meno grave di sofferenza.

A fine 2023 gli interventi di manutenzione e ripristino sono ormai in gran parte conclusi e che quasi tutte le strutture precedentemente intercluse sono regolarmente accessibili.

Da un focus sulla situazione di reparti speciali per persone professanti un culto diverso da quello cattolico⁷ si desume che alcune criticità si rilevano presso il cimitero di Marghera per l'inumazione di salme appartenenti alla Comunità Islamica di Venezia e Provincia (CIV). Dal 2011 (DGC 221/2010) è a disposizione un campo di 119 posti, questi ultimi spazi riservati risultano ormai quasi saturi (a maggio 2024 rimangono solo tre posti per defunti di fede musulmana).

⁷ Si veda il vigente Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria e dei Servizi Cimiteriali all'art.27.

Funerali d'ufficio



Veritas S.p.A. provvede alla sepoltura *“per i cadaveri di persone indigenti o bisognose o per le quali vi sia disinteresse da parte dei familiari o gli stessi siano indigenti”*, previa apposita declaratoria da parte del Comune

Dai seguenti dati numerici è subito evidente che le cremazioni sono aumentate in percentuale anche a dispetto della contrazione della domanda registrata dal crematorio di Marghera, considerando altresì che è necessario pertanto considerare che al numero di salme cremate in immediatezza di decesso corrispondono (al netto di meno frequenti dispersioni o affidamenti) quasi altrettante ulteriori operazioni cimiteriali: in prevalenza tumulazioni ceneri (in ossari, loculi etc.), ma anche inumazioni e apposizioni urna.

Anno	2022			2023		
	Centro Storico	Terraferma	Totale	Centro Storico	Terraferma	Totale
Operazione						
Tumulazione	178	340	518	136	251	387
Inumazione	270	367	637	252	267	519
Cremazione	798	1.481	2.279	761	1.166	1.927
Totale	1.246	2.188	3.434	1.149	1.684	2.833
Tumulazione	14%	16%	15%	12%	15%	14%
Inumazione	22%	17%	19%	22%	16%	18%
Cremazione	64%	68%	66%	66%	69%	68%
Totale	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Nel 2023 sono state effettuate a consuntivo più di 1.500 operazioni ordinarie, di cui circa il 40% esumazioni (da campo comune/ di reinumazione), il 60% estumulazioni da ossario e loculi. Di queste, il 38% delle esumazioni (nel 2022: 53%) ed il 78% delle estumulazioni (nel 2022: 85%) – ossia il 62% del totale delle operazioni effettuate – sono risultate d'ufficio.

L'incidenza delle operazioni d'ufficio è inferiore di 10 punti percentuali al 2022 (72%).

Valutazione analitica della situazione ricettiva al 31.12.2023

<i>TOTALE COMUNE</i>						
	Campo comune	Campo pagante	Campo rotazione	Loculi	Ossari	Cinerari
Spazi complessivi	28.847	10.161	992	70.933	60.533	7.809
<i>di cui disponibili</i>	<i>4.534</i>	<i>838</i>	<i>331</i>	<i>3.937</i>	<i>5.757</i>	<i>507</i>
Fabbisogno anno	394	83	12	336		1.178
Media fabbisogno del periodo (2019-2023)	591	97	10	465		1.146
Previsione esaurimento (mesi)	92	104	397	102		66

SICUREZZA BREVE TERMINE

disponibilità minima 18 mesi in assenza di interventi

<i>TOTALE COMUNE</i>						
	Campo Comune	Campo pagante	Campo rotazione	Loculi	Ossari	Cinerari
Spazi complessivi	28.847	10.161	992	70.933	60.533	7.809
<i>di cui disponibili</i>	<i>4.534</i>	<i>838</i>	<i>331</i>	<i>3.937</i>	<i>5.757</i>	<i>507</i>
Fabbisogno anno	394	83	12	336		1.178
Media fabbisogno del periodo (2019-2023)	591	97	10	465		1.146
Previsione esaurimento (mesi)	92	104	397	102		66

SICUREZZA BREVE TERMINE

disponibilità minima 24 mesi in assenza di interventi

<i>TOTALE COMUNE</i>						
	Campo Comune	Campo pagante	Campo rotazione	Loculi	Ossari	Cinerari
Spazi complessivi	28.847	10.161	992	70.933	60.533	7.809
<i>di cui disponibili</i>	<i>4.534</i>	<i>838</i>	<i>331</i>	<i>3.937</i>	<i>5.757</i>	<i>507</i>
Fabbisogno anno	394	83	12	336		1.178
Media fabbisogno del periodo (2019-2023)	591	97	10	465		1.146
Previsione esaurimento (mesi)	92	104	397	102		66

SICUREZZA LUNGO TERMINE

disponibilità minima 48 mesi in assenza di interventi

Secondo il Gestore nel complesso la situazione della ricettività cimiteriale del Comune di Venezia non desta preoccupazione poiché anche le tipologie di sepoltura più scarse (spazi inumatori comuni e ossari/ cinerari) hanno un'autonomia di **almeno 6 anni**.

Gli spazi in **campi di renumazione** presenti, per quanto numericamente poco consistenti (ed in alcuni cimiteri persino assenti), risultano addirittura sovradimensionati **in relazione ai consumi attuali**, a loro volta fortemente influenzati dalla scelta del Gestore di avviare a cremazione i resti inconsunti derivanti dalle operazioni svolte d'ufficio.

Ad ulteriore miglioramento della ricettività complessiva, nel corso dell'esercizio 2023 sono state svolte campagne esumatorie ed estumulatorie che consentiranno di liberare circa **1.682** sepolture.

La gestione del verde cimiteriale

Il 2023 ha visto il successo delle pratiche meccaniche di lotta alle infestanti (raschiatura), introdotte ed intensificate nella loro frequenza, in sostituzione alle precedenti pratiche di diserbo chimico, le quali, oltre al bassissimo impatto ambientale, stanno garantendo il raggiungimento degli obiettivi posti.

Attualmente nello specifico lo sfalcio dell'erba, ha una frequenza annua di 10 interventi; per quanto riguarda la raschiatura delle erbe infestanti, la sua frequenza annua è di 12 con la conseguente totale eliminazione dei trattamenti fitosanitari chimici (Diserbo).

L'esercizio 2023 a differenza del precedente 2022, è stato caratterizzato da una **particolare stagionalità estiva/autunnale** con un aumento delle precipitazioni atmosferiche associate poi a medio alte costanti temperature che hanno condizionato sfavorevolmente i livelli di accrescimento dell'erba nei campi e nelle aree a prato. A questo proposito, ci siamo visti costretti ad aumentare le attività dello sfalcio dell'erba, nelle aree a verde e nei campi a verde, di due interventi rispetto al previsto contrattuale.

Sono stati eseguiti, in linea con gli Standard Contrattuali, servizi circa il numero delle fioriture stagionali, mentre gli altri rimanenti servizi, hanno visto una variazione come ben specificato nella tabella sotto riportata. Ad ogni modo, i minori servizi eseguiti, sono ampiamente compensati dalle maggiori altre attività eseguite contrassegnate con colore grigio, non ultimi i due interventi di pulizia tombe.



Contabilizzazione Servizio Verde Cimiteriale - Esercizio 2023

<i>Standard Contrattuali Previsti</i>							Interventi NON PREVISTI CONTRATTUALMENTE	
Sfalcio dell'erba	Potatura Alberature	Potatura Siepi ed Arbusti Isolati	Abbattimento Alberature	Fioriture	Nuovi Impianti Arborei	Raschiatura infestanti		
n°	n°	n°	n°	n°	n°	n°		
10	300	2	50	2	50	12		
<i>Attività eseguite Esercizio 2023</i>								
Sfalcio dell'erba	Potatura Alberature	Potatura Siepi ed Arbusti Isolati	Abbattimento Alberature	Fioriture	Nuovi Impianti Arborei	Scerbature	PALAZIA TOMBE nei 16 Cimiteri Comuni	
n°	n°	n°	n°	n°	n°	n°	n° Int.	n° Totale tombe trattate
12	226	3	13	2	31	11	2	3250
<i>Differenze</i>								
2	-74	1	-37	0	-19	-1	2	3250

Il monitoraggio sul rispetto degli standard e sintesi delle principali criticità

Dalla documentazione Veritas S.p.A. non emergono criticità specifiche con riferimento al rispetto degli attuali standard.

La gestione dei contatti

Anche la gestione dei contatti, mediante supporto del gestionale in uso (SAP CRM), appare lineare e senza anomalie.

Nel 2023 sono stati estratti ed analizzati i contatti riferiti ai destinatari, tra l'altro, delle seguenti attività:

- **9000000501 – Servizi operazioni cimiteriali Venezia;**
- **9000000500 - Servizi operazioni Mestre.**

È stato verificato un campione di 177 contatti⁸ con i seguenti risultati di sintesi:

⁸ Compresa una quota di contatti relativi al servizio erogato presso altri Comuni.

Confronto anni precedenti

	2019	2020	2021	2022	2023
N° contatti	232	173	147	134	177
Tempo medio chiusura in SAP	10,9	14,3	5,3	5,7	3

Tutti i contatti sono stati gestiti rispettando lo standard temporale definito nella Carta dei Servizi del Comune di Venezia (30 giorni lavorativi).

Ripartizione contatti per area

Area	N° contatti 2019	% su totale 2019	N° contatti 2020	% su totale 2020	N° contatti 2021	% su totale 2021	N° contatti 2022	% su totale 2022	N° contatti 2023	% su totale 2023
Cimiteri Mestre	199	85,7%	144	83,2%	118	80,2%	103	76,8%	159	89,3%
Cimiteri Venezia	31	13,3%	25	14,4%	25	17%	22	16,4%	12	6,7%
Cimiteri altri comuni	2	0,8%	4	2,3%	4	2,7%	9	6,7%	6	3,3%

Ripartizione contatti per canale di accesso

Canale di accesso	N° contatti 2019	% su totale 2019	N° contatti 2020	% su totale 2020	N° contatti 2021	% su totale 2021	N° contatti 2022	% su totale 2022	N° contatti 2023	% su totale 2023
Sportello*	223	96,1%	113	65,3%	84	57,1%	83	61,9%	139	78,5%
E-mail	5	2,1%	40	23,1%	44	29,93%	36	26,8%	33	18,6%
Call center/Telefono	2	0,8%	15	8,6%	11	7,48%	7	5,2%	–	–
IRIS – Portale Comune***	2	0,8%	3	1,1%	6	4,08%	4	2,9%	3	1,6%
Posta ordinaria	–	–	2	1,1%	2	1,36%	2	1,4%	2	1,1%
Attività d'ufficio**	–	–	–	–	–	–	2	1,4%	–	–

*si tratta di contatti presentati direttamente al personale dei cimiteri (no sportello utenza).

**si tratta di contatti generati dall'area recupero crediti per la gestione di posizioni debitorie riguardanti servizi cimiteriali erogati.

***Si tratta di contatti non previsti nel Protocollo Iris tra Comune di Venezia e Veritas e che non dovrebbero essere presenti. Nel corso del 2024 sono state riviste le prassi in seguito ad alcuni incontro svolti con i referenti del Comune di Venezia.

Tra i principali motivi di contatto da parte dell'utenza si segnalano:

I contatti assegnati ai Servizi Cimiteriali sono suddivisi secondo le seguenti motivazioni:

Motivo	N° contatti 2019	% su totale 2019	N° contatti 2020	% su totale 2020	N° contatti 2021	% su totale 2021	N° contatti 2022	% su totale 2022	N° contatti 2023	% su totale 2023
Manutenzione straordinaria	125	53,8%	79	45,6%	57	38,8%	59	44%	108	61%
Richiesta informazione	7	3%	36	20,8%	25	17%	23	17,2%	16	9%
Furti, atti vandalici, danni da terzi	28	12%	21	12,1%	23	15,6%	14	10,4%	15	8,4%
Richiesta manutenzione del verde	22	9,4%	7	4%	7	4,8%	8	5,9%	15	8,4%

Sintesi delle indagini sulla customer satisfaction

I fattori analizzati dei servizi cimiteriali hanno riguardato i seguenti aspetti:

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	ASPETTI DI RELAZIONE/COMUNICAZIONE
•LA PULIZIA DEGLI AMBIENTI INTERNI AL CIMITERO QUALI VIALI, PIAZZALI, PORTICI, SERVIZI IGIENICI	•LA CORTESIA E DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE
•LA PRESENZA ED IL POSIZIONAMENTO DEI CESTINI DEI RIFIUTI	•LA PROFESSIONALITÀ E COMPETENZA DEL PERSONALE
•LO SFALCIO DELL'ERBA E MANUTENZIONE DEL VERDE (DISERBO MANUALE SUI CAMPI E VIALETTI)	•I TEMPI DI RISPOSTA ALLE RICHIESTE (TEMPESTIVITÀ)
•LA POTATURA ED I NUOVI IMPIANTI DELLE ALBERATURE	•LA CORTESIA E DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE OPERATIVO
•IL DECORO GENERALE DEL CIMITERO (RISPETTO DEL LUOGO IN QUANTO A SILENZIO, FREQUENTATORI, ETC.)	•L'ACCESSIBILITÀ, IL COMFORT ED IL DECORO DEGLI AMBIENTI AMMINISTRATIVI (SOLO SAN MICHELE)
•LE OPERAZIONI CIMITERIALI QUALI SEPOLTURE, ESUMAZIONI, ETC.	
•GLI ORARI DI APERTURA SIA INVERNALI SIA ESTIVI	
•LA CHIAREZZA DELLA SEGNALETICA DI ORIENTAMENTO ALL'INTERNO DEL CIMITERO	
•LA FACILITÀ DI ACCESSO ALLE STRUTTURE CIMITERIALI PER LE PERSONE DISABILI	
•I TEMPI DI ALLACCIAMENTO DEL SERVIZIO LAMPADE VOTIVE	
•LA MANUTENZIONE E LA RIPARAZIONE DI GUASTI DEL SERVIZIO LAMPADE VOTIVE	

La raccolta delle informazioni è avvenuta nel mese di Settembre 2023 ed è stato intervistato un campione di 379 frequentatori dei cimiteri (451 nel 2022).

È stato predisposto un questionario semi-strutturato da somministrare ai soggetti.

L'indice Generale di Soddisfazione è calcolato in base alla risposta ad una domanda diretta: «*Come valuta complessivamente la qualità del servizio offerto da Veritas? Esprima il suo giudizio con un punteggio da 1=per nulla soddisfacente a 10=molto soddisfacente*».

Il valore è espresso da 0 a 100 e considera le persone che danno una valutazione uguale o maggiore di 6.

	2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013
Indice generale di soddisfazione	99,7	98,2	98,2	95,8	92,8	98,0	97,5	93,9	89,0	90,7	92,7

Prese in esame le domande oggetto d'indagine che riguardano aspetti di **prodotto/servizio**, i tre fattori **più soddisfacenti** sono risultati essere:

- *Gli orari di apertura sia invernali sia estivi: **99,5%**;*
- *La potatura e i nuovi impianti delle alberature: **98,4%**;*
- *La presenza e il posizionamento dei cestini: **97,1%**;*

mentre quelli **meno graditi** sono:

- *La pulizia degli ambienti interni del cimitero quali viali, piazzali, portici, servizi igienici: **93,7%***
- *Tempi di allacciamento del servizio lampade votive: **87,8%**;*
- *La manutenzione e la riparazione di guasti del servizio lampade votive: **75,0** (80,3% nel 2022).*

Tra le domande oggetto d'indagine che riguardano gli **aspetti di relazione**:



il fattore più soddisfacente risulta essere «*La cortesia e disponibilità del personale operativo*» (98,9%);



quello meno gradito «*I tempi di risposta alle richieste (tempestività)*» (94,5%).



IL MONITORAGGIO SUL RISPETTO DEGLI STANDARD 2024

PARTE I
SOPRALLUOGHI A CURA DEL SERVIZIO
CONTROLLO GESTIONALE SOCIETA PARTECIPATE E MONITORAGGIO DELLA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

VERITAS S.P.A.

SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI⁹

<i>SITO</i>	<i>UBICAZIONE</i>	<i>DATA VERIFICA O SOPRALLUOGO</i>	<i>CHECK LIST UTILIZZATA</i>	<i>TOTALE VERIFICHE E SOPRALLUOGHI</i>
<i>VERIFICA SITO WEB</i>	-	- 29/03/2024	1.U._02	16
<i>CONTACT CENTER</i>	-	- 29/03/2024 - 03/04/2024	1.U._02	
<i>SPORTELLO INFORMATIVO CENTRO STORICO</i>	<i>P.LE ROMA, S. CROCE</i>	- 05/03/2024	1.U._01	
<i>SPORTELLO INFORMATIVO TERRAFERMA</i>	<i>P.LE L. DA VINCI, MESTRE</i>	- 21/05/2024	1.U._01	
<i>ECOCENTRI VENEZIA ED ISOLE</i>	- <i>SCOMENZERA, VENEZIA</i> - <i>LIDO DI VENEZIA</i>	- 6/06/2024 - 24/06/2024	1.U._03	
<i>ECOCENTRI TERRAFERMA</i>	<i>V. P. DI CAVERGNAGO, MESTRE</i> - <i>FUSINA</i>	- 23/04/2024 - 03/05/2024	1.U._03	
<i>ECOBARCHE VENEZIA</i>	- <i>RIALTO MERCATO</i> - <i>BURANO</i>	- 19/02/2024 - 11/03/2024	1.U._04	
<i>ECOMOBILI TERRAFERMA</i>	- <i>TRIVIGNANO</i> - <i>MESTRE 3</i> - <i>MARGHERA</i> - <i>MESTRE</i> - <i>MESTRE 2</i>	- 03/05/2024 - 14/05/2024 - 04/04/2024 - 16/04/2024 - 23/04/2024	1.U._04	

⁹ Un sopralluogo per sito. Piu' verifiche per sito web/call center.

SERVIZI CIMITERIALI¹⁰

<i>SITO</i>	<i>DATA VERIFICA O SOPRALLUOGO</i>	<i>CHECK LIST UTILIZZATA</i>	<i>TOTALE VERIFICHE E SOPRALLUOGHI</i>
<i>SPORTELLI INFORMATIVI: - TERRAFERMA - VENEZIA</i>	<i>14/05/2024 08/04/2024</i>	<i>CIM_01</i>	18
<i>CIMITERO VENEZIA</i>	<i>08/04/2024</i>	<i>CIM_02</i>	
<i>CIMITERO LIDO</i>	<i>21/06/2023</i>		
<i>CIMITERO MALAMOCCO</i>	<i>21/06/2023</i>		
<i>CIMITERO PELLESTRINA (S.P. IN VOLTA)</i>	<i>24/05/2024</i>		
<i>CIMITERO PELLESTRINA (CA' ROMAN)</i>	<i>24/05/2024</i>		
<i>CIMITERO S. ERASMO</i>	<i>06/06/2024</i>		
<i>CIMITERO MARGHERA</i>	<i>25/03/2024</i>		
<i>CIMITERO MESTRE</i>	<i>14/05/2024</i>		
<i>CIMITERO MURANO</i>	<i>06/06/2024</i>		
<i>CIMITERO BURANO</i>	<i>11/03/2024</i>		
<i>CIMITERO DESE</i>	<i>18/03/2024</i>		
<i>CIMITERO FAVARO</i>	<i>18/03/2024</i>		
<i>CIMITERO CHIRIGNAGO</i>	<i>07/05/2024</i>		
<i>CIMITERO ZELARINO</i>	<i>04/04/2024</i>		
<i>CIMITERO TRIVIGNANO</i>	<i>04/04/2024</i>		
<i>CIMITERO CAMPALTO</i>	<i>21/05/2024</i>		

10 Un sopralluogo per sito.

PARTE II

RIEPILOGO GENERALE VERIFICHE PUNTUALI SVOLTE TRAMITE SOGGETTO ESTERNO - ANNO 2024

Il monitoraggio è stato implementato rispetto agli anni precedenti e organizzato mediante affidamento ad un soggetto terzo delle attività di verifica dello stato di fatto “sul campo” e rendicontazione dei livelli di qualità rispetto agli standard nell’arco di un trimestre, con rilevazione mediante compilazione di check list predisposte dallo scrivente Servizio.

Gli standard monitorati tengono conto del nuovo Contratto di Servizio approvato dall’Ente di Governo con Delibera n.6 del 31 marzo 2023, suddivisi per tipologia¹¹.

La reportistica trasmessa dall’affidatario è stata esaminata, valutata ed elaborata dallo scrivente Servizio al fine di segnalare ai tre Gestori dei differenti servizi le anomalie eventualmente riscontrate.¹²

Data la considerevole mole di dati acquisiti e la conseguente difficoltà di rappresentazione grafica degli stessi in forma sintetica e agevolmente leggibile si riportano di seguito alcuni prospetti per la sintesi dei dati quali-quantitativi acquisiti.

DATI QUANTITATIVI

	LUGLIO (dal 15)	AGOSTO	SETTEMBRE	OTTOBRE (fino al 15)	TOTALE PERIODO
ORE LAVORATE	509,75	1.100	689,5	207,5	2.506,75
CHECK LIST COMPILATE	498	812	730	166	2.206

¹¹ KPI (key performance indicator), ovvero parametri prestazionali monitorati a cura del Gestore affidatario; “penali puntuali”, monitorate principalmente a cura dell’Ente Affidante.

¹² Avm S.p.A. attraverso la controllata Actv S.p.A.; La Linea S.p.A.; Alilaguna S.p.A..

DATI QUALITATIVI
VERIFICHE PUNTUALI

VERITAS S.P.A.

SERVIZI CIMITERIALI¹³

CIMITERO	STANDARD	SEGNALAZIONI LUGLIO	STANDARD	SEGNALAZIONI AGOSTO	STANDARD	SEGNALAZIONI SETTEMBRE	STANDARD	SEGNALAZIONI OTTOBRE
CIMITERO VENEZIA	NESSUNA RILEVAZIONE		NESSUNA RILEVAZIONE		NESSUNA RILEVAZIONE		NESSUNA RILEVAZIONE	NESSUNA RILEVAZIONE
CIMITERO LIDO	NESSUNA RILEVAZIONE		MANUTENZIONE INTONACO MURO	1	MANUTENZIONE INTONACO MURO	1	NESSUNA RILEVAZIONE	NESSUNA RILEVAZIONE
CIMITERO MALAMOCCO	NESSUNA RILEVAZIONE		NESSUNA RILEVAZIONE		NESSUNA RILEVAZIONE		NESSUNA RILEVAZIONE	NESSUNA RILEVAZIONE
CIMITERO PELLESTRINA (S.P. IN VOLTA)	NESSUNA RILEVAZIONE		NESSUNA RILEVAZIONE		NESSUNA RILEVAZIONE		NESSUNA RILEVAZIONE	NESSUNA RILEVAZIONE
CIMITERO PELLESTRINA (CA' ROMAN)	NESSUNA RILEVAZIONE		NESSUNA RILEVAZIONE		NESSUNA RILEVAZIONE		NESSUNA RILEVAZIONE	NESSUNA RILEVAZIONE
CIMITERO S. ERASMO	NESSUNA RILEVAZIONE		NESSUNA RILEVAZIONE		NESSUNA RILEVAZIONE		NESSUNA RILEVAZIONE	NESSUNA RILEVAZIONE
CIMITERO MARGHERA	CORTESIA DEL PERSONALE	4	NESSUNA RILEVAZIONE		NESSUNA RILEVAZIONE		NESSUNA RILEVAZIONE	NESSUNA RILEVAZIONE
CIMITERO MESTRE	NESSUNA RILEVAZIONE		NESSUNA RILEVAZIONE		NESSUNA RILEVAZIONE		PULIZIA WC	1
CIMITERO MURANO	NESSUNA RILEVAZIONE		NESSUNA RILEVAZIONE		NESSUNA RILEVAZIONE		NESSUNA RILEVAZIONE	NESSUNA RILEVAZIONE
CIMITERO BURANO	NESSUNA RILEVAZIONE		AGGIORNAMENTO INFORMAZIONI BACHECA	1	NESSUNA RILEVAZIONE		NESSUNA RILEVAZIONE	NESSUNA RILEVAZIONE

¹³ Più sopralluoghi per sito.

CIMITERO	STANDARD	SEGNALAZIONI LUGLIO	STANDARD	SEGNALAZIONI AGOSTO	STANDARD	SEGNALAZIONI SETTEMBRE	STANDARD	SEGNALAZIONI OTTOBRE
CIMITERO DESE	CHIAREZZA INFORMAZIONI BACHECA	1	NESSUNA RILEVAZIONE		NESSUNA RILEVAZIONE		NESSUNA RILEVAZIONE	NESSUNA RILEVAZIONE
CIMITERO FAVARO	NESSUNA RILEVAZIONE		NESSUNA RILEVAZIONE		PULIZIA GENERALE E DECORO	1	NESSUNA RILEVAZIONE	NESSUNA RILEVAZIONE
CIMITERO CHIRIGNAGO	DECORO VERDE VIALETTI E CESTINI	1	FUNZIONAMENTO ASCENSORE	1	DECORO VERDE VIALETTI E CESTINI	2	FUNZIONAMENTO ASCENSORE	1
	FUNZIONAMENTO ASCENSORE	1			FUNZIONAMENTO ASCENSORE	2		
CIMITERO ZELARINO	NESSUNA RILEVAZIONE		NESSUNA RILEVAZIONE		NESSUNA RILEVAZIONE		NESSUNA RILEVAZIONE	NESSUNA RILEVAZIONE
CIMITERO TRIVIGNANO	NESSUNA RILEVAZIONE		NESSUNA RILEVAZIONE		NESSUNA RILEVAZIONE		NESSUNA RILEVAZIONE	NESSUNA RILEVAZIONE
CIMITERO CAMPALTO	NESSUNA RILEVAZIONE		NESSUNA RILEVAZIONE		NESSUNA RILEVAZIONE		NESSUNA RILEVAZIONE	NESSUNA RILEVAZIONE

APPENDICE

SUGGERIMENTI VOLTI AL MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO, ESTRAPOLATI DALLE SCHEDE DI VERIFICA DEL SERVIZIO CONTROLLO GESTIONALE SOCIETÀ PARTECIPATE E MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI

VERIFICHE/ CONTROLLI SUI SERVIZI	SPECIFICHE DEL SERVIZIO IN OGGETTO	DATA	SEGNALAZIONI A VERITAS ANNO 2024	RISCONTRO VERITAS
SITO WEB E CALL CENTER	INFORMAZIONI ALL'UTENZA (servizio conferimento rifiuti Canale di Cannaregio)	29/03/2024	<p>SUGGERIMENTI ATTI A MIGLIORARE LA QUALITÀ DEL SERVIZIO:</p> <p>1 A SEGUITO DELLA TELEFONATA E' STATA EFFETTUATA UNA VERIFICA SUL SITO WEB DI VERITAS NELLA PAGINA DEDICATA ALLA RICHIESTA DI INFORMAZIONI TELEFONICHE HTTPS://WWW.GRUPPOVERTAS.IT/COMUNE/VENEZIA-MESTRE/DOMESTICA/TERRITORIO/SEGNALAZIONI-E-RECLAMI#:~:TEXT=PER%20OGNI%20INFORMAZIONE%2C%20RICHIESTA%20DI,APPLICATO%20DAL%20PROPRIO%20GESTORE%20TELEFONICO).</p> <p>IN ESSA NON E' RIPORTATA LA MANCATA EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO IN DATA ODIERNA – VENERDI' 29 MARZO 2024. SI INVITA PERTANTO IL GESTORE A PUBBLICARE IDONEA COMUNICAZIONE NELLE PAGINE DEDICATE DEL SITO WEB IN CASO DI CHIUSURA DEGLI SPORTELLI, AD INTEGRAZIONE DELL'AVVISO TELEFONICO.</p> <p>2 TENUTO CONTO DI QUANTO RIPORTATO AL PARAGRAFO 7.3.3 DELLA CARTA DELLA QUALITA', APPROVATA CON DELIBERA DI ASSEMBLEA DI BACINO 15 DEL 16.12.2022 ALLEGATO A, LA SEGNALAZIONE TELEFONICA DI CHIUSURA DEL SERVIZIO APPARE ADEGUATA NELLE SOLE GIORNATE IN CUI IL SERVIZIO SIA EFFETTIVAMENTE SVOLTO (BENCHE' L'UTENTE CHIAMI IN ORARI DI CHIUSURA DELLO STESSO). CONSIDERATO INOLTRE CHE NELLA CARTA DELLA QUALITA' NON SONO INDICATE DEROGHE AL SERVIZIO PER IL VENERDI' PRECEDENTE LA PASQUA, NELLE INTERE GIORNATE DI CHIUSURA DEL SERVIZIO "NON PROGRAMMATE" ANDREBBE PUBBLICATO IDONEO AVVISO ALL'UTENZA, ANCHE NELLE PAGINE DEDICATE DEL SITO WEB.</p>	
SITO WEB E CALL CENTER	INFORMAZIONI ALL'UTENZA (servizio conferimento rifiuti Canale di Cannaregio)	3/4/2024	<p>SUGGERIMENTI ATTI A MIGLIORARE LA QUALITÀ DEL SERVIZIO:</p> <p>1 PRIMA DELLA TELEFONATA E' STATA EFFETTUATA UNA VERIFICA SUL SITO WEB DI VERITAS NELLA PAGINA DEDICATA ALLA UBICAZIONE DEI PUNTI DI RACCOLTA:HTTPS://WWW.GRUPPOVERTAS.IT/COMUNE/VENEZIA-CENTRO-E-ISOLE/DOMESTICA-NON-DOMESTICA/RIFIUTI/LA-RACCOLTA-DEI-RIFIUTI-VENEZIA), RISULTANDO NON VISIBILE. SI INVITA PERTANTO IL GESTORE A VERIFICARE LA FUNZIONALITA' DELLA PAGINA WEB .</p> <p>2 TENUTO CONTO DI QUANTO AVVENUTO SI INVITA IL GESTORE A IMPLEMENTARE LE INFORMAZIONI A DISPOSIZIONE DEGLI OPERATORI AL FINE DI MIGLIORARE LA COERENZA DELLE RISPOSTE RISPETTO ALLE DOMANDE POSTE DALL'UTENZA..</p>	
SPORTELLO INFORMATIVO	SPORTELLO INFORMATIVO VENEZIA CENTRO STORICO	05/03/2024	<p>SUGGERIMENTI ATTI A MIGLIORARE LA QUALITÀ DEL SERVIZIO:</p> <p>1 INVITARE IL PERSONALE AD INDOSSARE IL TESSERINO IDENTIFICATIVO NEI RAPPORTI CON L'UTENZA</p>	

VERIFICHE/ CONTROLLI SUI SERVIZI	SPECIFICHE DEL SERVIZIO IN OGGETTO	DATA	SEGNALAZIONI A VERITAS ANNO 2024	RISCONTRO VERITAS
	(P.le Roma)			
SPORTELLO INFORMATIVO	SPORTELLO INFORMATIVO MESTRE (v. Porto di Cavergago)	21/05/2024	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO 1 APPORRE L'INDICAZIONE DELL'ORARIO DI APERTURA DEGLI SPORTELLI ALL'INGRESSO	

VERIFICHE/ CONTROLLI SUI SERVIZI	SPECIFICHE DEL SERVIZIO IN OGGETTO	DATA	SEGNALAZIONI A VERITAS ANNO 2024	RISCONTRO VERITAS
ECOMOBILE ECOBARCA	ECOBARCA RIALTO	19/02/2024	SUGGERIMENTI ATTI A MIGLIORARE LA QUALITÀ DEL SERVIZIO: 1 PROGRAMMARE L'AVVIO DI UN SISTEMA DI REGISTRAZIONE DELL'UTENZA (CARTACEO O ELETTRONICO) COME ATTUALMENTE IN USO IN TERRAFERMA. 2 SI INVITA IL GESTORE A SOSTITUIRE IL CARTELLO PRESENTE ALL'INGRESSO DELL'AREA IN QUANTO, BENCHÉ LEGGIBILE, RISULTA POCO DECOROSO.	
ECOBARCA	ECOBARCA BURANO (Pontile Actv)	11/03/2024	SUGGERIMENTI ATTI A MIGLIORARE LA QUALITÀ DEL SERVIZIO: 1 VERSO LE 10:40, DURANTE L'ORARIO DICHIARATO DI REPERIBILITÀ DELLA BARCA PRESSO IL PONTILE ACTV (10:30-11:30), UN UTENTE SI È PRESENTATO PER CONFERIRE UN TV COLOR E DEI LIBRI, BENCHÉ SIANO CONFERIBILI SOLO PICCOLI ELETTRODOMESTICI (AD ESCLUSIONE DEI TV COLOR), COME INDICATO NEL CARTELLO VISIBILE. DATA L'ASSENZA DEGLI OPERATORI E DEL RESPONSABILE IL MATERIALE È STATO ABBANDONATO DALL'UTENTE NEI PRESSI DEL BORDO DELLA RIVA, IL QUALE POI SE NE È ANDATO. SI SUGGERISCE PERTANTO AL GESTORE DI INDICARE NELL'AVVISO ALL'UTENZA L'ORARIO DI EFFETTIVA PRESENZA DELLA BARCA NEI PRESSI DEL PONTILE ACTV LIMITANDO, COSÌ, EPISODI DI QUESTO TIPO. 2 INVITARE GLI OPERATORI IN SERVIZIO AD ESIBIRE IN MANIERA VISIBILE IL CARTELLINO IDENTIFICATIVO. 3 PROGRAMMARE L'AVVIO DI UN SISTEMA DI REGISTRAZIONE DELL'UTENZA (CARTACEO O ELETTRONICO) COME ATTUALMENTE IN USO IN TERRAFERMA.	
ECOMOBILE TERRAFERM A	ECOMOBILE MESTRE (P.le Leonardo da Vinci)	16/4/2024	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO 1 RIPRISTINARE L'ACCESSIBILITÀ PRINCIPALE DI UNO DEI CONTAINER. 2 A FRONTE DELLA DIFFICOLTÀ CREATA DALLA PRESENZA DI VEICOLI NEGLI STALLI RISERVATI CON RITARDO NELL'AVVIO DEL SERVIZIO RISPETTO ALL'ORARIO DI APERTURA PREVISTO, NONOSTANTE I CARTELLI PRESENTI, SI SUGGERISCE DI VALUTARE LO SPOSTAMENTO DELL'ECOMOBILE IN AREA LIMITROFA	
ECOMOBILE TERRAFERM A	ECOMOBILE TRIVIGNANO (via Vicentino)	3/5/2024	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO 1 RIPRISTINARE LA COMPLETA FUNZIONALITÀ DI UNO DEI CONTAINER.	
ECOMOBILE	ECOMOBILE	23/04/2024	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO	

VERIFICHE/ CONTROLLI SUI SERVIZI	SPECIFICHE DEL SERVIZIO IN OGGETTO	DATA	SEGNALAZIONI A VERITAS ANNO 2024	RISCONTRO VERITAS
TERRAFERM A	GAZZERA (v. Decorati al Valor Civile – angolo via Podgora)		1 RIPRISTINARE L'ACCESSIBILITÀ PRINCIPALE DI UNO DEI CONTAINER. 2 PROCEDERE ALLA MANUTENZIONE DELLA PEDANA DI UNO DEI CONTAINER CON PERICOLO DI INCIAMPO PER L'UTENZA DOVUTO ALLA PARZIALE ROTTURA DEL MECCANISMO DI FISSAGGIO.	
ECOMOBILE TERRAFERM A	ECOMOBILE MESTRE (P.le antistante cimitero)	14/5/2024	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO 1 RIPRISTINARE L'ACCESSIBILITÀ PRINCIPALE DI UNO DEI CONTAINER.	
ECOMOBILE TERRAFERM A	ECOMOBILE MARGHERA (fine di via Palladio, vicino alla scuola Giovanni Paolo I)	4/04/2024	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO 1 RIPRISTINARE LA FUNZIONALITÀ DEL MECCANISMO DI APERTURA DEL PORTELLONE DEL CONTAINER R3 R4. 2 INVITARE IL PERSONALE AD ESPORRE IL TESSERINO DI RICONOSCIMENTO	
ECOCENTRO	ECOCENTRO VENEZIA – SCOMENZERA	4/06/2024	SUGGERIMENTI ATTI A MIGLIORARE LA QUALITÀ DEL SERVIZIO: NULLA DA SEGNALARE	
ECOCENTRO	ECOCENTRO TERRAFERMA - FUSINA – VIA DELLA GEOLOGIA	3/05/2024	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO NULLA DA SEGNALARE	
ECOCENTRO	ECOCENTRO TERRAFERMA - MESTRE – VIA PORTO DI CAVERGNAGO	23/04/2024	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO 1 ALCUNI AVVISI POSTI NEI PRESSI DELL'ENTRATA E DELL'ACCETTAZIONE APPAIONO POCO LEGGIBILI E POCO DECOROSI.	
ECOCENTRO	ECOCENTRO LIDO DI VENEZIA	24/06/2024	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO NULLA DA SEGNALARE	

Non sono pervenuti riscontri puntuali alle schede di verifica da parte di Veritas S.p.A..

SERVIZI CIMITERIALI

TIPOLOGIA SERVIZIO/ UBICAZIONE	DATA VERIFICA	NOSTRE SEGNALAZIONI O RICHIESTE A VERITAS ANNO 2024	RISCONTRO VERITAS
CIMITERO DI S.NICOLO' - LIDO	24/06/2024	<p>SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO</p> <p>1) SISTEMARE LA PAVIMENTAZIONE NEI PUNTI FOTOGRAFATI, AL FINE DI DIMINUIRE IL PERICOLO D'INCIAMPO, NELLA ZONA PIÙ ANTICA DEL CIMITERO. 2) VALUTARE LA SOSTITUZIONE DI UN SOTTOLAVELLO NEL BAGNO PER DISABILI IN QUANTO IN PARTE ARRUGGINITO. 3) UN CARTELLO DI PERICOLO RAMPICANTI NELLA PARTE VECCHIA, CAMPO C, RISULTA DANNEGGIATO; DA SOSTITUIRE. 4) SOSTITUIRE IL CARTELLO ALL'INIZIO DEL VIALE CHE DALLA PARTE VECCHIA PORTA ALLA ZONA NUOVA IN QUANTO ILLEGGIBILE.</p>	V
CIMITERO DI S. MICHELE	08/04/2024	<p>SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO</p> <p>1) NEL RECINTO GRECO SONO PRESENTI CAVI AEREI NON FISSATI "IN APPOGGIO" ALLE LAPIDI; DA RIVEDERE LA SISTEMAZIONE DEGLI STESSI. 2) NELLA ZONA DI PASSAGGIO TRA I RECINTI 20 E 21 UN AVVISO VERTICALE DI PERICOLO RISULTA DANNEGGIATO; DA RIPRISTINARE. 3) MIGLIORARE LA PULIZIA DELLA PAVIMENTAZIONE DEI SERVIZI WC UOMINI E DISABILI, CHE PRESENTAVANO UN EVIDENTE STRATO DI SPORCIZIA, VALUTANDO L'IMPLEMENTAZIONE DEI TURNI DI PULIZIA. 4) PROCEDERE ALLA POTATURA DELL'ALBERATURA NEL R. 18°, RICADENTE SULLE TOMBE ADIACENTI E VERIFICARE LA TENUTA DI UNA DELLE PALME AL R. 14. 5) NEL R. 20° LATO EST (NEI PRESSI DELLA TOMBA VIGHY) E R. 5 RILEVATA PRESENZA DI INFESTANTI; DA RIMUOVERE. 6) PROCEDERE ALLO SFALCIO DELL'ERBA NEL CAMPO N. 7) PROCEDERE ALLA MANUTENZIONE ORDINARIA DELLA PAVIMENTAZIONE DISSESTATA CON PERICOLO DI INCIAMPO PRESSO: - R. 16 ZONA CENTRALE; - R. 22 LATO NORD; - R. 21 LATO EST. 8) PRESENZA DI UN CORDOLO DISSESTATO PRESSO R. 21 LATO NORD. 9) PROCEDERE ALLA MANUTENZIONE ORDINARIA DELLE FESSURAZIONI NEI GRADINI PRESSO: - R. 4° LATO EST; - PASSAGGIO TRA R. 8 E 18; - R. 21 ANGOLO NORD OVEST. 10) ELIMINARE PERDITE EVIDENTI DAL RUBINETTO PRESSO CAMPO C/A, ANGOLO NORD-EST.</p>	V
CIMITERO PELLESTRINA (S.PIETRO IN VOLTA)	24/05/2024	<p>SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO</p> <p>1) POTARE LE ALBERATURE NEI PUNTI EVIDENZIATI. 2) SOSTITUIRE IL CARTELLO DEL CAMPO COMUNE "F" IN QUANTO PARZIALMENTE ILLEGGIBILE.</p>	
CIMITERO PELLESTRINA CA' ROMAN	24/05/2024	<p>SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO</p> <p>1) PROGRAMMARE L'INSTALLAZIONE DELL'INTERRUTTORE DI ACCENSIONE DELLA PLAFONIERA NEL BAGNO (CIECO) DI SINISTRA. 2) ALCUNE FIORIERE RISULTANO DA SOSTITUIRE IN QUANTO NON PIÙ INTEGRE.</p>	
CIMITERO MALAMOCCO	24/06/2024	<p>SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO</p> <p>1) RIFORNIRE LE SALVIETTE PER ASCIUGARE LE MANI ED EFFETTUARE LA MANUTENZIONE ORDINARIA DELL'ASCIUGATORE ELETTRICO PER MANI 3) ELIMINARE LA PERDITA D'ACQUA DAL RUBINETTO ROSSO</p>	V

CIMITERO DI MURANO – VENEZIA	06/06/2024	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO NESSUN RILIEVO	
CIMITERO DI BURANO – VENEZIA	11/03/2024	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO 1 PROGRAMMARE LA RIDUZIONE DEI RAMI SPORGENTI LATO EST; 2 PROGRAMMARE LA MANUTENZIONE ORDINARIA PER L'ADEGUAMENTO DEI BAGNI (UN SANITARIO SCHEGGIATO, PIASTRELLE SCROSTATE) E DEI RUBINETTI CON PERDITE SEGNALATI; 3 VALUTARE L'INTERVENTO DI MANUTENZIONE ORDINARIA PRESSO IL MURO DI CINTA ESTERNO, ANGOLO N/OVEST, IN QUANTO RILEVATE FESSURAZIONI, E INTERNAMENTE PRESSO LA CASA DEL CUSTODE (INTONACO)	V
CIMITERO DI S.ERASMO	06/06/2024	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO 1) RIPARARE LA SERRATURA DEL BAGNO DI DESTRA UOMINI/DONNE IN QUANTO NON CONSENTE LA CHIUSURA DALL'INTERNO	V
SPORTELLO INFORMATIVO CIMITERO DI VENEZIA	08/04/2024	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO 1 SI SEGNA LA NECESSITÀ DI RIPRISTINARE PARTI DI INTONACO SCROSTATO NEI LOCALI DELL'INGRESSO E DELLE SCALE.	
TIPOLOGIA SERVIZIO/ UBICAZIONE	DATA VERIFICA	NOSTRE SEGNALAZIONI O RICHIESTE A VERITAS ANNO 2024	RISCONTRO VERITAS
CIMITERO DI DESE	18/03/2024	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO 1 PROCEDERE CON LA RIMOZIONE DELLE INFESTANTI 2 RIPARARE LA LIEVE PERDITA D'ACQUA DAL RUBINETTO	V
CIMITERO DI FAVARO VENETO	18/03/2024	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO 1 PROCEDERE CON LA RIMOZIONE DELLE INFESTANTI PRESENTI NELLA ZONA VECCHIA, LUNGO IL PERIMETRO DEI CAMPI A GHIAIA 2 PROCEDERE ALLA POTATURA DELLE ALBERATURE NEL CAMMINAMENTO REP. II TRA I CAMPO B LUNGO IL PASSAGGIO PEDONALE 3 PERICOLO DI INCIAMPO (CORDOLO) NON SEGNALATO NELLA PARTE VECCHIA E CAMMINAMENTO CAMPO A VERDE DELLA ZONA NUOVA, VICINO AL REPARTO 3 4 RIPARARE LE PERDITE D'ACQUA DAI RUBINETTI NEI PRESSI DEL REPARTO I FABBRICATO 3 E REPARTO 3 FABBRICATO 5 5 RIPRISTINARE LA GRONDAIA NEI PRESSI DEL REPARTO I FABBRICATO 3	V
CIMITERO DI CHIRIGNAGO	07/05/2024	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO 1 EFFETTUARE LA DISOSTRUZIONE DEL TOMBINO NELLA ZONA INDICATA NELLA SCHEDA 2 RIPRISTINARE L'INTONACO NEL MURO ESTERNO, NEI PRESSI DELL'INGRESSO ALLA PARTE VECCHIA, E INTERNO NELLA PARTE NUOVA 3 EFFETTUARE LA RIPARAZIONE DELLA FERITOIA PRESSO GLI SCALINI TRA I CAMPI A VERDE INDIVIDUATA NELLA FOTO	
CIMITERO DI ZELARINO	04/04/2024	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO FOTO 1: 1 PROCEDERE ALLA MANUTENZIONE ORDINARIA DELL'ANGOLO DELLO SCALINO PRESSO I BAGNI. 2 PROCEDERE ALLA MANUTENZIONE ORDINARIA DEI RUBINETTI PRESSO: - CAMPO A, NEI PRESSI DELL'ENTRATA; - REPARTO II SEZIONE 3.	V

TIPOLOGIA SERVIZIO/ UBICAZIONE	DATA VERIFICA	NOSTRE SEGNALAZIONI O RICHIESTE A VERITAS ANNO 2024	RISCONTRO VERITAS
		3 PROCEDERE ALLA MANUTENZIONE ORDINARIA DELLA PAVIMENTAZIONE DEL VIALE PRESSO IL REPARTO 1 SEZIONE 1 CHE PRESENTA UNA IRREGOLARITÀ, NON SEGNALATA, CON PERICOLO DI INCIAMPO PER L'UTENZA.	
CIMITERO CAMPALTO	21/05/2024	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO: 1) SOSTITUIRE IL PANNELLO INFORMATIVO PRESENTE IN FOTO IN QUANTO ILLEGGIBILE 2) RIFORNIRE ENTRAMBI I BAGNI DELLA CARTA ASCIUGAMANI	
CIMITERO DI MARGHERA	25/03/2024	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO 1 RIMUOVERE DALLA BACHECA IL PROSPETTO CON LE TARIFFE DEI SERVIZI PER LAMPADE VOTIVE ANNO 2023 2 RIPRISTINARE LA PAVIMENTAZIONE DISSESTATA PRESSO: - CAMMINAMENTO REPARTO 2 FABBRICATO C LUNGO MURA; - REPARTO 2 CAMPO 3/S; - REPARTO 3 CAMPO T (PORZIONE DI CORDOLO); 3 CARTELLO "SCALA DI EMERGENZA" PRESSO FABBRICATO L MONOBLOCCO DA RIPOSIZIONARE 4 RIPARARE LE PERDITE D'ACQUA DAI RUBINETTI NELL'AREA SEPOLTURA ISLAMICA E REPARTO 2 FABBRICATO A LUNGO MURA 5 NEI PRESSI DELLA PORTA DI ENTRATA DELL'ASCENSORE AL PIANO INTERRATO DEL MONOBLOCCO RIPRISTINARE LA PORZIONE DI MARMO MANCANTE, CON PERICOLO DI INCIAMPO NON SEGNALATO	V
CIMITERO DI MESTRE	14/05/2024	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO 1 EFFETTUARE LA RIPARAZIONE DEI RUBINETTI CON PERDITE NELLE ZONE INDICATE NELLA SCHEDA 2 SI SEGNALE PERICOLO DI INCIAMPO NON INDICATO NEL REPARTO 4 LUNGO IL CORDOLO. 3 SOSTITUIRE IL CARTELLO IN FOTO, ORMAI ILLEGGIBILE. 4 PROCEDERE CON LA PULIZIA DELLA PAVIMENTAZIONE DEL BAGNO UOMINI. 5. RIPRISTINARE L'INTONACO NELLA ZONA EVIDENZIATA DELLA "ROTONDA".	
CIMITERO DI TRIVIGNANO	04/04/2024	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO FOTO 1: NESSUN RILIEVO	V
SPORTELLO INFORMATIVO CIMITERO DI MESTRE	14/05/2024	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO NESSUN RILIEVO	

Sono stati formalizzati i seguenti riscontri puntuali alle schede di verifica da parte di Veritas:

- PEC **Veritas prot. n.38402 del 9/5/2024** (agli atti) in risposta ai sopralluoghi di marzo per i plessi di Burano, Dese, Favaro e Marghera, nella quale il Gestore ha comunicato che:

-
- in tutti i cimiteri, dove segnalato, si è provveduto alla riparazione e/o sostituzione se necessario, dei rubinetti che presentavano delle perdite;
 - per quanto riguarda il verde si rimanda al cronoprogramma inviato dal responsabile del verde cimiteriale, il quale evidenzia che le attività, sia di sfalcio sia di raschiatura delle infestanti, sono in corso.

CIMITERO DI BURANO

- Le piastrelle che sembravano scrostate sono invece in procinto di essere ripulite.
- Come già indicato nella ns precedente prot 69092 del 18/08/2023, gli intonaci dei magazzini (casa custode) saranno oggetto di riparazione con l'intervento programmato CI 14690 - Ripristino funzionale cimiteri centro storico e isole

CIMITERO DI FAVARO VENETO

- Dove segnalato sono stati posizionati i cartelli di "pericolo d'inciampo" in attesa che la ditta di manutenzione vi provveda.
- Abbiamo attivato la ditta incaricata delle manutenzioni per ripristinare il pluviale al rep. 1° fabb 3°.

CIMITERO DI MARGHERA

- E' stato immediatamente rimosso il prospetto tariffario scaduto dalla bacheca.
- E' stata ripristinata la piastra di marmo della porta di ingresso dell'ascensore al piano interrato del monoblocco.
- Il cartello "scala di emergenza" presso il fabbricato L monoblocco è stato riposizionato.
- Abbiamo contattato la ditta di manutenzione dei marmi affinché sistemi le cordonate in marmo segnalate.
- Sono stati posizionati cartelli di pericolo d'inciampo nei pressi della pavimentazione sconnessa in attesa di un intervento risolutivo con la ditta delle manutenzioni.

- PEC **Veritas prot. n.39557 del 14/5/2024** (agli atti) in risposta ai sopralluoghi di marzo per i plessi di Zelarino e S. Michele nella quale il Gestore ha comunicato che:

CIMITERO DI ZELARINO

- *Abbiamo provveduto alla sostituzione dei rubinetti nel Reparto 3° Campo A in entrata e Reparto 2° Sezione 3.*
- *E' stato sistemato il camminamento di piastroni in ghiaio lavato presso Reparto 3° nei campi rialzati ed è stato posizionato un cartello di "pericolo pavimentazione sconnessa" presso il Reparto 1° Sezione 1.*
- *Abbiamo contattato la ditta di manutenzione dei marmi affinché sistemi l'angolo dello scalino presso i bagni.*

CIMITERO DI SAN MICHELE

- *Si sta provvedendo alla sistemazione e fissaggio del cavo elettrico "aereo" in appoggio alle lapidi nel recinto Greco.*
- *E' stato sostituito l'avviso all'utenza poco leggibile presso il portale di ingresso verso i recinti VIII e VIIIbis, Evangelico e Greco.*
- *E' stato rimosso l'avviso nei servizi wc uomini.*
- *Nell'impossibilità di rimuovere il cartello di avviso all'utenza nel viale tra Campo dei Preti e Campo delle Suore in quanto di rilevanza storica, si è provveduto ad aggiungere un altro cartello aggiornato inserendolo nell'apposita piantana.*
- *E' stato sostituito il cartello del recinto V, ormai illeggibile.*
- *E' stata sostituita la panchina in legno presso il recinto VIII.*
- *Sono stati posizionati cartelli "pavimentazione sconnessa" nel recinto XVI, nel varco tra recinto VIII e VIII bis e all'ingresso minore al rec. XXI, in attesa di manutenzione, mentre dove possibile si è provveduto al ripristino della stessa.*

- PEC **Veritas prot. n.59091 del 22/7/2024** (agli atti) in risposta ai sopralluoghi di giugno per i plessi di Murano, Sant'Erasmus, Malamocco e San Nicolò nella quale il Gestore ha comunicato che:

CIMITERO DI SAN NICOLÒ - LIDO

-
- *In attesa degli interventi previsti di manutenzione straordinaria si è provveduto al posizionamento di cartelli di pericolo "pavimentazione sconnessa" nelle zone dove si presentano maggiori criticità.*
 - *In riferimento al cipresso cresciuto nella sepoltura a terra della defunta Sig.ra T. B. i nostri uffici hanno avvisato il concessionario affinché provveda alla sistemazione.*
 - *Sono stati affissi i cartelli di rimozione piante nei pressi delle sepolture private dove vige l'obbligo della manutenzione del verde all'interno della propria concessione.*

CIMITERO DI MALAMOCCO – LIDO

- *Il contenitore delle salviette asciugamani è stato rifornito ed è stato verificato il corretto funzionamento dell'asciugatore elettrico per l'eventuale sostituzione\riparazione dello stesso.*
- *Si è provveduto ad eliminare la perdita sostituendo il rubinetto rosso.*
- *Il verde cimiteriale è stato prontamente sistemato come da cronoprogramma inviato all'A.C.*

CIMITERO DI SANT'ERASMO

- *La serratura del bagno segnalata è stata prontamente riparata.*
- **PEC Veritas prot. n.77795 del 2/10/2024** (agli atti) in risposta ai sopralluoghi del 23 agosto nei plessi di Campalto, Dese e Trivignano nella quale il Gestore ha comunicato gli interventi posti in essere principalmente su alcune sepolture private.
- **PEC Veritas prot 85269 del 28.10.2024** (agli atti) in risposta ai sopralluoghi del 15 ottobre nel plesso del Cimitero di San Michele nella quale il Gestore ha comunicato gli interventi posti in essere.