

Comune di Verona
in veste di
CONSIGLIO DI BACINO VERONA CITTA'

Allegato A

SITUAZIONE GESTIONALE
SERVIZI PUBBLICI LOCALI
DI RILEVANZA ECONOMICA

RELAZIONE EX ART. 30 D.LGS. n. 201/2022

RICOGNIZIONE PERIODICA AL 31/12/2024

Indice generale

1. Il Consiglio di Bacino Verona Città.....	2
2. L'attuale assetto gestionale del servizio pubblico di raccolta trasporto e trattamento dei rifiuti urbani.....	2
2.a Breve cronistoria dei rapporti societari tra AMIA e Comune di Verona.....	2
2.b Il Contratto di Servizio tra AMIA Verona s.p.a. e il Comune di Verona oggetto della presente relazione.....	4
3. Il concreto andamento economico del servizio.....	6
4. L'efficienza, la qualità del servizio, il rispetto degli obblighi del contratto.....	8
4.1 Qualità del servizio.....	8
4.2 Rispetto degli obblighi contrattuali.....	11
1) Raccolta e trasporto rifiuti urbani.....	11
2) Lavaggio e spazzamento.....	12
3) Considerazione sul totale complessivo dei servizi.....	13
4) Isole ecologiche.....	14
5. Certificazione del Sistema di Gestione.....	15
6. Conclusioni.....	16

1. Il Consiglio di Bacino Verona Città

Con deliberazione di Consiglio Comunale n. 65 del 10/12/2015 è stata approvata, ai sensi dell'art. 3-bis del D.L. n. 138/2011, come modificato dall'art. 1, co. 609 lett. a) della Legge n. 190/2014, l'adesione del Comune di Verona al Consiglio di Bacino Verona Città, procedendo alla sua costituzione, dando atto che lo stesso opererà in nome e per conto del Comune di Verona per lo svolgimento delle attività connesse alle funzioni di programmazione, organizzazione, affidamento e controllo del servizio pubblico di gestione integrata dei rifiuti urbani nel bacino territoriale di Verona Città per il periodo di 20 anni a decorrere dall'approvazione del provvedimento stesso e stabilendo, in conformità alla deliberazione della Giunta Regionale del Veneto n. 1145 del 01/09/2015, che le funzioni attribuite al Consiglio di Bacino sono così delegate:

- il Consiglio Comunale è organo di indirizzo e controllo politico amministrativo del Consiglio di Bacino;
- la Giunta Comunale è organo esecutivo del Consiglio di Bacino;
- la Direzione dell'Ufficio di Bacino, cui è preposto un Direttore (Dirigente), con responsabilità organizzativa e gestionale dell'Ufficio stesso, che istruisce le deliberazioni ed esprime i prescritti pareri.

2. L'attuale assetto gestionale del servizio pubblico di raccolta trasporto e trattamento dei rifiuti urbani

Sul territorio del Bacino "Verona Città" opera, attualmente, il gestore AMIA Verona S.p.A., che gestisce i servizi di igiene urbana nel territorio di Verona.

In particolare AMIA si occupa di raccolta, trasporto, trattamento, recupero, valorizzazione e smaltimento dei rifiuti solidi urbani. Svolge anche i servizi di pulizia e lavaggio di aree pubbliche e la gestione del verde urbano, oltre che servizi commerciali a pagamento su aree urbane.

2.a Breve cronistoria dei rapporti societari tra AMIA e Comune di Verona

Nel 1981 nasceva tra i Comuni di Verona, Grezzana, Cerro Veronese e Bosco Chiesanuova il Consorzio Civit (Consorzio Intercomunale Veronese per i Servizi di Igiene del Territorio) che nel 1983 origina l'Azienda Speciale Consortile con il nome di Azienda Municipalizzata di Igiene Ambientale, con l'incarico di provvedere alla raccolta, al trasporto ed allo smaltimento dei rifiuti solidi urbani. Nel 1997 a seguito dello scioglimento del Civit, il Consiglio Comunale di Verona approvava una delibera che trasformava AMIA in Azienda Speciale del Comune di Verona; successivamente AMIA si trasformava in Società per Azioni con la denominazione Azienda Multiservizi di Igiene Ambientale di Verona S.p.A.

Nell'anno 2012 veniva attuato un processo di riorganizzazione societaria che ha comportato il conferimento da parte del Comune dell'intera partecipazione azionaria di

AMIA Verona s.p.a. in AGSM Verona SPA – (deliberazione di Consiglio Comunale n. 70 del 27/07/2012, esecutiva).

In data 19/09/2019 il Consiglio Comunale di Verona ha approvato due mozioni, la n. 1280 e la n. 1323, aventi ad oggetto la proposta di affidamento in house dei due servizi di igiene urbana e di manutenzione del verde pubblico. A seguito di tali espressioni di volontà, con deliberazione n. 20 del 13/04/2022, esecutiva, il Consiglio Comunale ha approvato una complessa operazione, che prevedeva la costituzione di una NewCo a totale partecipazione diretta del Comune di Verona, quindi in controllo pubblico, denominata "AMIAVR S.p.A.", che avrebbe acquisito il 100% della Società AMIA Verona S.p.A., opportunamente depurata dalle attività e dalle partecipazioni non necessarie allo svolgimento dei servizi di igiene urbana e di manutenzione del verde, mediante scissione parziale e trasferimento del ramo d'azienda residuale ad altra nuova società, costituita da AGSM AIM S.p.A. e mantenuta sotto il suo controllo. Una volta acquisito il 100% di AMIA Verona S.p.A. da parte della NewCo comunale, si sarebbe proceduto alla fusione inversa di AMIAVR S.p.A. in AMIA Verona S.p.A., la quale a sua volta avrebbe adeguato lo Statuto per avere le caratteristiche di società in house providing.

Con deliberazione n. 68 del 23/11/2023, esecutiva, il Consiglio Comunale ha dato indirizzo al Sindaco quale legale rappresentante del Comune di Verona e socio Unico di AMIAVR S.p.A. di approvare l'operazione di acquisto di AMIA Verona S.p.A., ritenendo che, una volta perfezionato l'acquisto, fosse necessario procedere all'immediato affidamento diretto dei servizi di igiene urbana e di gestione del verde pubblico direttamente ad AMIA Verona S.p.A. mediante l'istituto dell'in house providing c.d. "a cascata", ponendo altresì in essere le attività preliminari necessarie per addivenire alla fusione inversa tra le due Società.

Con Atto del Notaio Casalini del 29/11/2023 Rep. n. 16046 - Racc. n. 9.497, la scissa AMIA Verona S.p.A. è stata acquistata al 100% da AMIAVR S.p.A., uscendo quindi dal perimetro del Gruppo AGSM AIM.

Con Deliberazione di Consiglio Comunale in veste di Assemblea di Bacino n. 57 del 19/09/2024, esecutiva, è stata approvata la relazione sulla scelta della modalità di affidamento ex art 14 D.Lgs 201/2022, deliberando altresì che il servizio pubblico locale di raccolta e smaltimento rifiuti urbani sarà gestito secondo il modello dell'in house providing.

Con Deliberazione di Consiglio Comunale in veste di Assemblea di Bacino n. 62 del 02/10/2024, esecutiva, è stata approvata la motivazione rafforzata ex art 17 D.Lgs 201/2022, e si è proceduto ad affidare la gestione in house ad AMIA Verona s.p.a., e ad approvare lo schema di contratto di servizio redatto secondo la disciplina ARERA (Deliberazione 385/2023/R/Rif, all. A).

Ai sensi dell'articolo 31, comma 2 del D.Lgs. 23 dicembre 2022, n. 201 tali atti sono stati pubblicati senza indugio nella sezione denominata «Trasparenza dei servizi pubblici locali di rilevanza economica – Trasparenza dei SPL>> del sito ANAC.: Dalla suddetta data di pubblicazione sono stati conteggiati i sessanta giorni previsti dall'art 17 c 3 del D.Lgs 201/2022 (termine di stand and still) prima della stipula del Contratto di Servizio;

In data 18/12/2024 presso lo Studio del Notaio Casalini (Rep n 16.466) è stato stipulato il Contratto di Servizio definitivo con il Gestore AMIA Verona s.p.a. con decorrenza 01/01/2025, l'affidamento avrà durata di anni quindici.

2.b Il Contratto di Servizio tra AMIA Verona s.p.a. e il Comune di Verona oggetto della presente relazione.

Il contratto di servizio stipulato tra il Comune e l'allora Azienda Speciale AMIA è stato approvato con delibera della Giunta Comunale n. 772 del 30/11/1999, con scadenza prevista il 31 dicembre 2028.

Con la citata Deliberazione di Giunta Comunale n. 1253 del 27/12/2022, esecutiva, il Comitato di Bacino ha dato altresì atto che tale contratto, proprio per la sua datazione, non è più corrispondente alle effettive prestazioni rese dal soggetto gestore. Di conseguenza, si è dato incarico agli uffici del Consiglio di Bacino Verona Città di provvedere, di concerto con AMIA Verona S.p.A., alla predisposizione di un atto ricognitorio che indichi dettagliatamente le prestazioni ed i relativi costi, in coerenza con il Piano Economico Finanziario redatto e validato ai sensi delle deliberazioni ARERA 31 ottobre 2019 443/2019/R/Rif "Definizione dei criteri di riconoscimento dei costi efficienti di esercizio e di investimento del servizio integrato dei rifiuti" e n. 363/2021/r/rif del 03 agosto 2021 "Approvazione del metodo tariffario rifiuti (MTR-2) per il secondo periodo regolatorio 2022-2025 indicazioni generali".

L'obiettivo del Consiglio di Bacino era quello di rilevare le prestazioni rese dal gestore e i relativi livelli, prendendo in considerazione, in particolare:

- ubicazione batterie cassonetti e tipologie;
- piano dei percorsi di raccolta giornalieri e settimanali distinto per via;
- piano spazzamento delle strade, con indicazione dei percorsi giornalieri e settimanali per via;
- rendicontazione mensile rispetto al piano dei servizi con l'indicazione del raggiungimento dell'obiettivo di servizio giornaliero;
- dettagli dei costi e degli orari del personale.

In data 21/06/2023 AMIA ha provveduto all'invio di un documento esplicativo del servizio (P.G. 234370 del 21/06/2023), che è parte integrante e sostanziale dell'Atto Ricognitorio approvato con determinazione dirigenziale n. 6262 del 22/12/2023.

Giova altresì ricordare che con deliberazione di Consiglio Comunale n. 41 del 20/07/2023, esecutiva, è stato approvato, da parte del Consiglio di Bacino Verona Città, il documento di programmazione per la gestione dei rifiuti urbani del Bacino Verona Città (Piano d'Ambito di Bacino): si tratta di un documento di ampio respiro, con orizzonte temporale quindicennale, che, nel recepire le indicazioni contenute nel piano d'ambito regionale, ed in coerenza con l'indirizzo già espresso dal Comune di Verona con la già citata

deliberazione di Consiglio Comunale n. 20/2022 in merito all'affidamento in house providing del servizio, individua le politiche e le strategie volte ad organizzare il servizio di raccolta, trasporto, avvio a smaltimento e recupero dei rifiuti urbani, ai fini del conseguimento degli obiettivi previsti dalla normativa europea, nazionale e regionale di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti urbani, sulla base della quantificazione della domanda di servizio, della sua articolazione settoriale e territoriale, ed in coerenza con la normativa regolatoria, tenuto altresì conto della perimetrazione del servizio e delle indicazioni inerenti alla qualità (TQRIF) espresse da ARERA.

Ai sensi dell'art. 3.1 del TQRIF, il Consiglio di Bacino Verona Città ha determinato gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati dal gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dai gestori dei singoli servizi che lo compongono; ai sensi dell'articolo 5.1. del medesimo TQRIF "l'Ente Territorialmente competente approva per ogni singola gestione un'unica Carta della Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani; a tal fine, in caso di pluralità di gestori dei singoli servizi, l'Ente territorialmente competente integra in un unico testo coordinato i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza".

Il Consiglio di Bacino Verona Città ha pertanto provveduto ad integrare in un unico documento le attività incluse nel servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani gestite rispettivamente da AMIA Verona S.p.A, per quanto riguarda la raccolta e trasporto dei rifiuti e lo spazzamento e il lavaggio delle strade e da So.Lo.Ri. S.p.A., per quanto riguarda l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti. A seguito di tale attività, con deliberazione di Consiglio Comunale in veste di Assemblea di Bacino n. 50 del 14/09/2023, esecutiva, è stata approvata la Carta integrata della Qualità del servizio.

Con deliberazione n. 275 del 19/03/2024, la Giunta comunale, nella sua veste di Comitato di Bacino, ha dato atto che ai sensi dell'art. 204 (Gestioni esistenti) del D. Lgs. 03/04/2006, n. 152, AMIA Verona S.p.A., in qualità di soggetto esercente il servizio di gestione integrata dei rifiuti, continuerà a gestire il servizio per il tempo strettamente necessario all'espletamento della procedura per il nuovo affidamento in house.

In ottemperanza a quanto previsto dalla deliberazione ARERA 3/08/2023 385/2023/R/RIF di approvazione dello schema tipo di contratto di servizio, la Giunta Comunale, in veste di Assemblea di Bacino (DGC n 754 del 23/07/2024, esecutiva), ha deliberato l'aggiornamento del contratto di servizio con AMIA Verona rendendolo conforme allo schema tipo di contratto di servizio emanato dall'Autorità.

Pertanto, ai fini della presente relazione, tutti i parametri presi in considerazione sono valutati con riferimento a quanto previsto e stabilito dagli atti e documenti richiamati nella presente sezione in quanto, come sopra rilevato il nuovo contratto di servizio ha decorrenza dal 01/01/2025.

3. Il concreto andamento economico del servizio

Con deliberazione n. 28 del 30/04/2024 il Consiglio Comunale, nella sua veste di Assemblea di Bacino, ha approvato, ai sensi dell'art. 8 della deliberazione ARERA N. 363/2021/R/RIF, l'aggiornamento biennale del Piano Economico – Finanziario (PEF) 2022-2025, del servizio di gestione dei rifiuti urbani per l'ambito tariffario unico denominato "Verona Città" e relativo al Comune di Verona.

Al fine di procedere all'aggiornamento biennale del PEF per le annualità 2024/2025 della città di Verona in conformità alla previsione dell'articolo 7.3 della deliberazione ARERA 3 agosto 2021, 363/2021/R/RIF, l'ETC ha quindi acquisito dai gestori:

- l'aggiornamento del "PEF grezzo", relativo ai servizi svolti, redatto secondo lo schema tipo predisposto dall'Autorità di cui all'Allegato 1 della determina ARERA n. 2/DRIF/2021, compilata per le parti di propria competenza;
- una relazione di accompagnamento di competenza del relativo Gestore che illustra i contenuti previsti nei capitoli 2 e 3 dello schema tipo di relazione di accompagnamento approvata dall'Autorità (Allegato 2 della determina ARERA n. 2/DRIF/2021);
- una dichiarazione, predisposta utilizzando lo schema tipo di cui all'Allegato 3 (per i soggetti di diritto privato) della determina ARERA n. 2/DRIF/2021, redatta ai sensi del D.P.R. n. 445/00, sottoscritta dal legale rappresentante e corredata da una copia fotostatica di un suo documento di identità, attestante la veridicità dei dati trasmessi e la corrispondenza tra i valori riportati nella modulistica e i valori desumibili dalla documentazione contabile di riferimento tenuta ai sensi di legge;
- la documentazione contabile sottostante alle attestazioni prodotte, funzionale all'attività di validazione;

In ossequio alla metodologia ARERA MTR 2 ed in coerenza con quanto stabilito nella deliberazione del Consiglio Comunale in veste di Assemblea di Bacino n 29 del 31/05/2023 di revisione straordinaria infra-periodo ai fini della determinazione del PEF 2024-2025 si è tenuto conto dei costi del servizio della gestione della tariffa e rapporti con gli utenti comunicati dal Comune gestore e dal prestatore d'opera SOLORI. Al fine di rispettare il principio "cost reflective" definito nel MTR-2 sono stati richiesti alla società SOLORI i costi operativi effettivamente sostenuti per le attività ricomprese nei CARC (Costi Amministrativi di Accertamento, Riscossione e Contenzioso) con allegata una dichiarazione di veridicità a firma del Legale rappresentante e le fonti contabili da cui si poteva desumere la corrispondenza contabile con i dati trasmessi.

Analogamente, l'Amministrazione comunale ha inoltrato al Consiglio di Bacino i dati di propria competenza quali il valore del Fondo Crediti di Dubbia Esigibilità (FCDE) ammissibile a copertura tariffaria, le entrate di cui all'art. 1.4 della Determina 2/2021.

Si specifica che, essendo stata classificata la società SOLORI come prestatore d'opera, non sono stati inclusi nella stratificazione dei cespiti, le immobilizzazioni rendicontate dalla società.

Il puntuale lavoro svolto esplicito negli allegati alla predetta deliberazione n. 28 del 30/04/2024, Allegato A – PEF 2024-2025 elaborato per l'ambito tariffario "Verona Città"; e all. B – Relazione di accompagnamento al Piano Economico Finanziario dell'ambito tariffario "Verona Città, ha permesso a questo Ente di verificare:

- che i dati utilizzati ai fini dell'aggiornamento del Piano Economico e finanziario del ciclo integrato dei rifiuti per il biennio 2024/25 trovano corrispondenza nei valori contenuti nelle fonti contabili obbligatorie dei gestori, tenute ai sensi di legge; e che inoltre sono congrui e coerenti con le direttrici regolatorie contenute e definite dall'Autorità nel MTR-2 e nella Delibera 363/2021/R/rif .
- il concreto andamento economico del servizio. Si attesta infatti che il PEF aggiornato per le annualità 2024/25 garantisce l'equilibrio economico e finanziario della gestione di tutti i soggetti operanti nel ciclo integrato dei rifiuti. Si evidenzia dunque che la gestione è in sostanziale equilibrio economico e che i costi sono ripartiti seguendo le disposizioni vigenti nonché i parametri di economicità ed efficienza, in linea con le previsioni nazionali e i metodi tariffari ARERA.

A dimostrazione della bontà del lavoro svolto e della correttezza del PEF, va evidenziato che ARERA ha recentemente concluso il procedimento di verifica della coerenza regolatoria degli atti del Consiglio di Bacino "Verona Città" e, con Deliberazione n. 463/2024 del 05/11/2024, ha approvato il piano economico-finanziario per il periodo 2022-2025, come modificato a seguito di revisione infra-periodo e aggiornato per il biennio 2024-2025, nonché i corrispettivi del servizio integrato dei rifiuti per gli anni 2022, 2023 e 2024.

4. L'efficienza, la qualità del servizio, il rispetto degli obblighi del contratto

Ai fini della commisurazione dell'efficienza e della qualità del servizio, si è tenuto conto principalmente delle disposizioni contenute nella delibera 15/2022/R/Rif di ARERA e, in particolare, i suoi allegati "TQRIF" e "SCHEDA TECNICA", oltre che del documento esplicativo del servizio (P.G. 234370 del 21/06/2023) approvato con determinazione dirigenziale n. 6262 del 22/12/2023, esecutiva, nonché della Carta della qualità del Servizio integrata ed approvata con la già citata Deliberazione di Consiglio Comunale in veste di Assemblea di Bacino n. 50 del 14/09/2023.

Ad oggi, ARERA non ha ancora predisposto indicatori di qualità tecnica per il servizio di raccolta dei rifiuti urbani; pertanto, ai fini dell'efficienza e qualità del servizio si è tenuto conto dei soli indicatori disponibili.

4.1 Qualità del servizio

Ai fini della presente ricognizione, l'Ente ha richiesto i dati necessari con nota P.G. 394077 del 24/10/2025. La richiesta è stata formulata al fine di acquisire i dati consuntivi relativi all'annualità 2024.

La documentazione è stata quindi acquisita con la successiva nota P.G. 441737 del 28/11/2025 di AMIA Verona S.p.A., tali informazioni costituiscono la base tecnica per la valutazione della qualità del servizio, della continuità operativa e del rispetto degli obblighi contrattuali.

La scheda tecnica allegata alla delibera ARERA 15/2022/R/Rif fa riferimento alla qualità tecnica e contrattuale.

Ai fini della verifica della **qualità contrattuale del servizio**, prevista dal TQRIF di ARERA e dalla Carta della Qualità del Servizio Integrato approvata dal Consiglio di Bacino, sono stati analizzati gli indicatori riferiti alle prestazioni rivolte direttamente all'utenza, con particolare riferimento ai tempi di risposta e di esecuzione delle attività richieste dagli utenti o connesse alla regolarità dell'erogazione del servizio.

Sulla base della documentazione trasmessa da AMIA Verona S.p.A. con nota P.G. 441737 del 28/11/2025, si rileva quanto segue:

- tempo medio di ritiro dei rifiuti ingombranti su chiamata: pari a 5 giorni dalla richiesta dell'utente, valore che si colloca pienamente al di sotto dello standard massimo previsto dalla Carta della Qualità del Servizio;
- Segnalazioni di disservizio: sulla base dei dati rilevati per l'anno 2024, il tempo medio di intervento sulle segnalazioni di disservizio è risultato pari a 4 giorni dall'inserimento della segnalazione nel sistema informatico, valore che si colloca al di sotto degli standard massimi definiti dalla Carta della Qualità del Servizio;

- Accessibilità dei Centri di Raccolta comunali: gli orari di apertura delle strutture di Mattaranetta e Via Avesani risultano garantire la fruibilità costante dei centri costituisce un elemento rilevante della qualità contrattuale, in quanto assicura all'utenza un canale stabile per il conferimento differenziato dei rifiuti.

Nel complesso, gli indicatori trasmessi evidenziano livelli di qualità contrattuale coerenti con gli standard regolatori e confermano una gestione sostanzialmente regolare delle prestazioni a diretto contatto con l'utenza. Non emergono criticità strutturali né scostamenti significativi tali da incidere negativamente sulla valutazione complessiva della qualità del servizio.

La valutazione della **qualità tecnica** del servizio è stata svolta sulla base delle disposizioni contenute nel TQRIF di ARERA, degli standard applicabili al servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani e dei dati trasmessi da AMIA Verona S.p.A. con nota P.G. 441737 del 28/11/2025.

2024 servizi raccolta				2024 ore lavoro raccolta		
Servizio	Servizi previsti	Servizi effettivamente erogati	Scostamento N° Servizi	Ore previste (nota: il vecchio contratto prevedeva sei ore per turno)	Ore effettivamente erogate	Scostamento N° Ore
Raccolta Mono Operatore	9.685	10.752	1.067	54.927	57.826	2.899
Raccolta pap	11.242	13.220	1.978	94.284	103.882	9.598
Raccolta tradizionale (1000lt)	2.941	3.009	68	30.922	31.405	483
Raccolta vetro Mono Operatore	920	911	-9	5.677	5.456	-221
Verde a pagamento MONO	166	176	10	1.051	1.108	57
Verde a pagamento PAP	608	663	55	7.706	7.797	91
Ingombranti	839	911	72	11.249	11.454	205
Abusivi	179	698	519	2.336	8.629	6.293
Totale Raccolta	26.580	30.340	3.760	208.152	227.556	19.404

Tabella fornita dal Gestore per le attività di raccolta

Sotto il profilo della continuità e regolarità del servizio di raccolta, i dati trasmessi da AMIA Verona S.p.A. evidenziano per il 2024 un livello prestazionale pienamente coerente con gli standard operativi attesi. A fronte di 26.580 servizi programmati, il gestore ha infatti effettuato 30.340 servizi, con uno scostamento positivo di +3.760 servizi. Tale incremento evidenzia una capacità operativa superiore al fabbisogno pianificato e un adeguato presidio del territorio, garantendo la completa copertura dei giri previsti e il recupero tempestivo delle eventuali mancate raccolte.

La stessa tendenza è riscontrabile nell'impiego delle risorse operative: le 208.152 ore di lavoro previste per l'anno 2024 sono state integrate da un totale di 227.556 ore effettivamente erogate, con un differenziale positivo di +19.404 ore. L'aumento è particolarmente significativo nelle principali voci di servizio:

- Raccolta Porta a Porta: +9.598 ore,
- Raccolta mono-operatore: +2.899 ore,
- Raccolta ingombranti: +205 ore,
- Raccolta abusivi: +6.293 ore.

L'apporto incrementale di ore conferma un'intensificazione del servizio, in coerenza con le esigenze di una città caratterizzata da elevata complessità territoriale e da un sistema di raccolta differenziata in continua evoluzione.

Nel complesso, l'analisi dei dati 2024 attesta una qualità tecnica del servizio elevata, contraddistinta da continuità dell'erogazione, capacità di risposta anche oltre la programmazione iniziale, adeguato impiego di risorse umane e mezzi, e un livello operativo complessivamente superiore agli obblighi contrattuali minimi. Non si riscontrano criticità tali da compromettere la qualità tecnica del servizio, né segnali di insufficienza rispetto ai parametri previsti dal Piano d'Ambito e dal TQRIF.

Numero servizi effettivi raccolta 30.340								Numero ore effettive raccolta 227.556							
Rsu	Organico	Plastica Metalli	Carta	Cartone	Verde	Vetro	Ing. Abusivi	Rsu	Organico	Plastica Metalli	Carta	Cartone	Verde	Vetro	Ing. Abusivi
4.648	1.570	1.590	2.944					24.235	9.419	8.509	15.663				
2.365	4.495	2.451	2.456	737		716		19.249	32.704	20.700	21.409	5.321		4.499	
1.514		701	794					15.630		6.480	9.295				
						911								5.456	
					176								1.108		
					663								7.797		
							911								11.454
							698								8.629

Tabella fornita dal Gestore per la distribuzione dei servizi per le attività di raccolta

La tabella rappresenta in modo analitico la distribuzione dei 30.340 servizi di raccolta effettivamente svolti nel 2024 e delle 227.556 ore di lavoro impiegate, suddividendoli per frazione merceologica e per circuito operativo.

L'analisi delle ore effettivamente impiegate nel 2024 conferma un modello di servizio fortemente orientato alla gestione delle frazioni a maggiore incidenza nel rifiuto urbano. Le attività di raccolta di RSU, organico, carta e plastica/metalli assorbono complessivamente 183.293 ore di lavoro (circa l'80% del monte ore annuo), con valori pari a 59.114 ore per i RSU, 42.123 ore per l'organico, 46.367 ore per la carta e 35.689 ore per plastica/metalli. Questo dato è coerente sia con la composizione merceologica dei rifiuti prodotti sul territorio.

Le frazioni cartone, verde e vetro presentano volumi di ore inferiori ma comunque significativi (rispettivamente 5.321, 8.905 e 9.955 ore), a testimonianza di un presidio costante anche delle raccolte.

Particolarmente rilevante è il tempo dedicato: 11.454 ore per i rifiuti ingombranti su chiamata e 8.629 ore per la rimozione dei rifiuti abusivi, che complessivamente superano le 20.000 ore annue. Ciò evidenzia un impegno operativo consistente nel rispondere alle richieste puntuali dell'utenza e nel contrastare i fenomeni di abbandono, contribuendo al mantenimento del decoro urbano.

Nel complesso, la distribuzione delle ore fra le diverse frazioni mostra un impiego di risorse coerente con le priorità del servizio e conferma un livello di qualità tecnica

adeguato, caratterizzato da continuità, flessibilità organizzativa e capacità di presidio diffuso del territorio.

4.2 Rispetto degli obblighi contrattuali

Ai fini della verifica del rispetto degli obblighi contrattuali, per le ragioni esposte nel punto 2. della presente relazione, oltre alle clausole contrattuali, sono stati considerati i dati in possesso di AMIA Verona S.p.A., condivisi con questo Ufficio tramite il documento esplicativo del servizio (P.G. 234370 del 21/06/2023) poi rielaborati, aggregati e confrontati con le prestazioni dichiarate da AMIA rispetto ai servizi previsti nel contratto di servizio che, benché risalente e non più attuale, rimane la “pietra di paragone” a disposizione di questo Ufficio per saggiare la qualità delle prestazioni del Gestore.

Di seguito le tabelle riassuntive dei servizi erogati nell’ambito di due macro aree: raccolta e trasporto dei rifiuti urbani e Lavaggio e spazzamento.

1) Raccolta e trasporto rifiuti urbani

Indicatore	Valore previsto	Valore effettivo 2024	Scostamento assoluto	Scostamento percentuale
Numero complessivo delle raccolte	9	12	+3	+33,3%
Totale ore annue previste per il servizio	208.152 ore	227.556 ore	+19.404 ore	+9,32%
Totale dei servizi	26.580	30.340	+3.760	+14,15%

Dal 1999 ad oggi, alla raccolta del secco, carta, cartone, plastica, vetro ingombranti, RUP, isole ecologiche e abusivi si sono aggiunte FORSU, Verde e Olii.

Il numero di ore erogate per la raccolta è salito esponenzialmente. Questo marcato scostamento positivo è da attribuire principalmente allo sconvolgimento del quadro normativo sulla raccolta differenziata che, nel corso di oltre due decenni, ha imposto la riorganizzazione della raccolta sulla base di criteri e presupposti completamente differenti da quelli del 1999, e posto obiettivi sempre più sfidanti.

2) Lavaggio e spazzamento

Di seguito la prima tabella riepilogativa relativa al servizio di spazzamento MANUALE

2024 servizi - spazzamento lavaggio				2024 ore spazzamento - lavaggio			
Spazz man	28.048	30.499	2.451	168.288	193.990	25.702	
Ore di cooperativa in ausilio allo spazzamento manuale					4.410	4.410	
Spazz mecc	5.701	3.756	-1.945	19.998	22.247	2.249	
Lavaggio strade	313	88	-225	1.878	1.015	-863	
Lavapavimenti sanificazione lavaggio monumenti	1.669	885	-784	10.014	5.505	-4.509	
Totale Spazz. Lavaggio	35.731	35.228	-503	200.178	227.167	26.989	
Totale complessivo	62.311	65.568	3.257	408.330	454.723	46.393	

Tabella fornita dal Gestore per le attività di spazzamento e lavaggio in verde le ore totali dei servizi

Il contratto di servizio vigente prevede, per l'attività di spazzamento, i seguenti standard minimi annuali:

- Spazzamento manuale: 161.904 ore
- Spazzamento meccanico: 19.998 ore

A tali servizi si aggiungono le attività di lavaggio strade, lavaggio monumenti e operazioni di sanificazione, che completano la macro-area del decoro urbano.

L'analisi dei dati trasmessi da AMIA Verona S.p.A. evidenzia per il 2024 un livello di prestazione complessivo superiore alle previsioni contrattuali, con uno scostamento positivo in termini di ore lavorate e un'intensificazione delle attività di presidio territoriale.

Spazzamento manuale

Nel 2024 sono state erogate 193.990 ore di spazzamento manuale, contro le 161.904 ore previste dal contratto di servizio, con uno scostamento positivo pari a: +25.702 ore

Il dato conferma un significativo potenziamento del servizio, resosi necessario per garantire il decoro urbano in un contesto caratterizzato da ampie aree pedonali, elevata frequentazione turistica e numerosi eventi culturali e sportivi. Lo spazzamento manuale rappresenta la componente più intensiva del servizio, con 30.499 interventi effettuati rispetto ai 28.048 programmati.

Spazzamento meccanico

Lo spazzamento meccanico ha registrato 22.247 ore effettivamente erogate, rispetto alle 19.998 ore previste, con uno scostamento positivo pari a: +2.249 ore

Pur a fronte di un numero inferiore di interventi rispetto al programmato (3.756 contro 5.701), il monte ore impiegato risulta superiore.

Dall'analisi dei dati 2024 emerge che i servizi di lavaggio strade, lavapavimenti/sanificazione e lavaggio monumenti risultano numericamente inferiori rispetto alla programmazione contrattuale. Tale riduzione, tuttavia, non corrisponde a una diminuzione del livello di attività complessiva: al contrario, il monte ore totale erogato nella macro-area dello spazzamento e del lavaggio risulta significativamente superiore rispetto alle previsioni contrattuali (227.167 ore effettive contro 200.178 ore previste, pari a +26.989 ore).

Ne risulta che, pur a fronte di un minor numero di interventi programmati e realizzati, l'impegno operativo complessivo del Gestore è stato maggiore rispetto agli obblighi contrattuali.

Il prospetto sopra riportato rispecchia l'esito delle verifiche svolte sulle 23 istruzioni operative in uso in AMIA, che comprendono la totalità del servizio di spazzamento meccanico su strade urbane e su strade extraurbane, il servizio di lavaggio strade, il servizio di sanificazione superfici pedonali, il servizio raccolta foglie e il servizio di pulizia e lavaggio di aree pubbliche, portici e platee (rispettivamente previsti alle schede B2, B3, B4, B5, B7 e C2 del vigente Contratto di servizio con il Comune di Verona).

Il servizio di spazzamento, sia manuale sia meccanico, erogato da AMIA risulta complessivamente conforme agli obblighi contrattuali storicamente previsti. Tuttavia, la marcata vetustà del contratto di servizio del 1999 rende evidente la necessità di rideterminare e rimodulare le singole voci prestazionali, così da adeguarle alla reale configurazione urbana, alle moderne esigenze del Comune di Verona e agli standard qualitativi oggi richiesti dal quadro normativo e regolatorio.

Tale esigenza è stata soddisfatta attraverso il recente percorso di affidamento in house providing, culminato con la stipula del nuovo Contratto di Servizio, che aggiorna in modo organico obblighi, frequenze, standard tecnici e criteri prestazionali, superando definitivamente l'impianto contrattuale precedente e riallineando il servizio ai livelli operativi attesi da un moderno sistema di igiene urbana.

3) Considerazione sul totale complessivo dei servizi

L'analisi dei totali complessivi riportati nella parte in verde della tabella evidenzia un incremento significativo dell'attività operativa svolta dal Gestore nel 2024 rispetto alla programmazione contrattuale. A fronte di 62.311 servizi complessivi previsti, AMIA ha effettuato 65.568 servizi, con uno scostamento positivo pari a 3.257 interventi aggiuntivi.

Anche il quadro delle ore impiegate mostra un incremento estremamente rilevante: dalle 408.330 ore previste si passa alle 454.723 ore effettivamente erogate, con un differenziale pari a +46.393 ore.

Nel complesso, il totale dei servizi e delle ore dimostra che il livello operativo del 2024 è stato superiore alla programmazione e pienamente coerente con le esigenze reali del territorio.

4) Isole ecologiche

Nel corso del 2024 i Centri di Raccolta comunali (isole ecologiche) hanno svolto un ruolo fondamentale nel sistema integrato di gestione dei rifiuti urbani, costituendo un presidio stabile per il conferimento differenziato delle principali frazioni valorizzabili e dei rifiuti non conferibili tramite il normale circuito di raccolta. AMIA Verona S.p.A. ha trasmesso i dati aggiornati relativi ai due centri operativi del Comune di Verona – Mattaranetta e Via Avesani.

Centro di Raccolta Mattaranetta

EER	DESCRIZIONE	TOTALI TON.
08.03.18	Toner	1,174
15.01.10*	Imballaggi pericolosi	1,46
16.01.03	Pneumatici fuori uso	13,26
17.01.07	Inerti	395,740
20.01.01	Carta e cartone	147,85
20.01.21*	Tubi al neon	1,181
20.01.23*	Frighi	23,42
20.01.25	Olio alimentare	3,53
20.01.26*	Olio minerale	4,94
20.01.27*	Vernici pericolose	19,77
20.01.32	Medicinali scaduti	0,661
20.01.33*	Batterie al piombo	0,920
20.01.33*	Pile alcaline	1,070
20.01.35*	Monitor	16,2
20.01.36	Apparecchiature elettriche ed elettroniche	98,2
20.01.36	Grandi bianchi	35,95
20.01.38	Legno	523,820
20.01.40	Metallo	116,100
20.02.01	Rifiuti biodegradabili	687,698
20.03.07	Ingombranti	388,56
15.01.02	Imballaggi in plastica	11,74
15.01.06	Imballaggi misti	13,190
15.01.07	Imballaggi in vetro	45,6

Orari di apertura:

Lunedì 8.30 – 12.30
Martedì 8.30 – 12.30 – 14.00-18.00
Mercoledì 8.30 – 12.30
Giovedì 8.30 – 12.30 – 14.00-18.00
Venerdì 8.30 – 12.30
Sabato 8.30 – 12.30 – 14.00-18.00

Centro di Raccolta Via Avesani 34/36

EER	DESCRIZIONE	TOTALI TON.
08.03.18	Toner	2,179
15.01.10*	Imballaggi pericolosi	0,56
15.01.11	Bombolette	1,070
16.01.03	Pneumatici fuori uso	26,2
16.01.07	Filtri olio	0,250
17.01.07	Inerti	707,270
20.01.01	Carta e cartone	117,390
20.01.02	Vetro	64,170
20.01.11	Tessili	13,750
20.01.21*	Tubi al neon	1,660
20.01.23*	Frighi	42,620
20.01.25	Olio alimentare	3,07
20.01.26*	Olio minerale	5,030
20.01.27*	Vernici pericolose	1,35
20.01.28	Vernici non pericolose	16,874
20.01.32	Medicinali scaduti	0,912
20.01.33*	Batterie al piombo	10,333
20.01.33*	Pile alcaline	6,026
20.01.35*	Monitor	36,051
20.01.36	Apparecchiature elettriche ed elettroniche	113,92
20.01.36	Grandi bianchi	27,2
20.01.38	Legno	1309,710
20.01.40	Metallo	190,340
20.02.01	Rifiuti biodegradabili	442,9
20.03.07	Ingombranti	720,220
15.01.01	Imballaggi in carta e cartone	57,64
15.01.03	Sughero	0,28
15.01.03	Imballaggi in legno	3,12
15.01.06	Imballaggi misti	13,100
20.01.99	Capsule caffè	0,341
15.01.07	Imballaggi in vetro	34,12

Orari di apertura:

Da lunedì a sabato 07.30-12.30 – 14.00-18.00

Tabella fornita dal Gestore per le isole ecologiche

Il Centro di raccolta di Mattaranetta registra nel 2024 quantità complessive particolarmente consistenti, con flussi elevati per legno, inerti, biodegradabili, metalli, RAEE e rifiuti ingombranti. Ciò riflette la funzione centrale dell'impianto nel quadrante cittadino sud-orientale. Analogamente, il Centro di raccolta di Via Avesani presenta valori molto rilevanti per legno, inerti, ingombranti, metalli e rifiuti da manutenzione del verde, confermando la sua importanza strategica della città.

I centri di raccolta contribuiscono infatti al miglioramento degli indici di riciclo, alla riduzione dei conferimenti impropri nel circuito dell'RSU e al contrasto del fenomeno dell'abbandono dei rifiuti, risultando uno strumento essenziale per il raggiungimento degli obiettivi normativi e ambientali.

5. Certificazione del Sistema di Gestione

AMIA Verona S.p.A. opera con un sistema di gestione certificato secondo gli standard internazionali [ISO 9001:2015 \(qualità\)](#), [ISO 14001:2015 \(ambiente\)](#) e [ISO 45001:2018 \(sicurezza sul lavoro\)](#), come attestato nel Bilancio d'esercizio <https://trasparenza.amiavr.it/storage/trasparenza/12/17/2oRcJrKaEvJvMaANMDjr.pdf>.

La presenza di tali certificazioni rappresenta un elemento qualificante dell'organizzazione aziendale e costituisce una garanzia aggiuntiva circa la capacità del Gestore di assicurare procedure operative rigorose, controlli strutturati, tracciabilità dei processi e un approccio sistematico al miglioramento continuo.

6. Conclusioni

L'attività istruttoria svolta ha consentito di verificare in maniera puntuale l'andamento economico, tecnico e gestionale del servizio integrato dei rifiuti urbani per l'anno 2024. Dall'analisi dei dati trasmessi da AMIA Verona S.p.A. emerge un quadro complessivamente positivo, caratterizzato da una gestione in sostanziale equilibrio economico, con costi distribuiti secondo i criteri fissati dal quadro regolatorio vigente e in coerenza con i principi di economicità, efficienza ed efficacia nonché con i metodi tariffari definiti da ARERA.

A conferma della coerenza del servizio con la regolazione nazionale, si richiama che l'Autorità ha concluso il procedimento di verifica sulla corretta applicazione delle regole tariffarie approvando, con Deliberazione ARERA n. 463/2024 del 05/11/2024, il Piano Economico-Finanziario 2022-2025, come modificato a seguito della revisione infra-periodo e aggiornato per il biennio 2024-2025.

L'analisi degli indicatori di qualità contrattuale e tecnica evidenzia che i servizi di raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio erogati da AMIA presentano livelli prestazionali adeguati e complessivamente conformi agli obblighi vigenti. Tuttavia, gli obblighi contrattuali storici, risalenti al contratto del 1999, non risultano più pienamente rappresentativi della complessità organizzativa e normativa del servizio attuale.

In tale contesto si inserisce il processo di aggiornamento dell'affidamento. Con Determinazione a contrarre n. 6387 del 17/12/2024, il Consiglio di Bacino "Verona Città" ha formalizzato l'affidamento ad AMIA Verona S.p.A. del servizio integrato di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti urbani, definendo un nuovo quadro di obblighi, specifiche tecniche e standard prestazionali. Successivamente, in data 18/12/2024, presso lo Studio del Notaio Casalini (Rep. n. 16.466), è stato sottoscritto il Contratto di Servizio definitivo, con decorrenza 01/01/2025 e durata quindicennale, che consente di superare definitivamente il precedente impianto contrattuale del 1999.

L'annualità 2024 rappresenta quindi l'ultima ricognizione effettuata sulla base del contratto storico del 1999.

Alla luce delle risultanze complessive della presente ricognizione, si può affermare che il servizio di gestione dei rifiuti urbani del Comune di Verona presenta un livello gestionale coerente, sostenibile e conforme alle prescrizioni normative e regolatorie, pur richiedendo – come già avviato – un aggiornamento strutturale del quadro contrattuale di riferimento. Il nuovo affidamento e la stipula del contratto di servizio rappresentano dunque il naturale completamento del percorso volto ad assicurare alla città un modello di gestione moderno, trasparente, efficiente e pienamente allineato agli standard nazionali ed europei.