

**AVM S.p.A.**  
**AZIONI/INTERVENTI DI MIGLIORAMENTO**  
**SUI PRINCIPALI SERVIZI**

**GENERALE (comune a tutti servizi):**

Revisione della procedura di gestione dei reclami/segnalazioni con accentramento presso la Direzione Mobilità Privata delle seguenti attività:

- istruzione della pratica in ordine ai fatti reclamati (sentiti, se del caso, i singoli responsabili di funzione e, per il loro tramite, gli addetti al servizio eventualmente coinvolti);
- elaborazione risposta all'Utente;
- sistematico aggiornamento e costante monitoraggio del registro reclami;
- rendicontazione semestrale al Comune;
- individuazione azioni correttive/di miglioramento (in collaborazione con i singoli responsabili di funzione).

**PARCHEGGI:**

▪ **IN STRUTTURA:**

**AUTORIMESSA COMUNALE:**

**Azioni/interventi già eseguiti**

- nuovo ascensore riservato ai soli utenti abbonati;
- nuovi accessi riservati ai soli utenti abbonati;
- revisione procedure controllo modalità di occupazione stalli da parte degli abbonati;
- restyling front desk Ufficio Movimento – Cassa;
- nuova postazione Hellovenezias (dal 1 giugno 2013). La biglietteria è operativa tutti i giorni dalle 7.30 alle 19.30. Al fine di intercettare sia la clientela turistica che quella residente, presso lo sportello saranno in vendita i biglietti per il trasporto pubblico Actv, guide e mappe Hellovenezias, Venice Card, RollingVenice e continua ad essere attivo anche il servizio di recupero oggetti smarriti;
- installazione TVM (biglietteria automatica per il trasporto pubblico);
- nuovo sistema di accoglienza disabili (in vigore dal 1 settembre 2013: vedasi allegato 1)

**Azioni/interventi di prossima realizzazione:**

- impermeabilizzazione terrazza (avvio lavori da metà ottobre 2013);
- Proposta car sharing agli abbonati che movimentano l'auto di rado (iniziativa in corso)
- corsi di formazione del personale Autorimessa Comunale anche per la gestione dei rapporti con l'utenza ;
- concessione allestimento Punto Primo Intervento e Primo soccorso all'ULSS12;
- integrazione dispositivi videosorveglianza (n. telecamere)

**PARCHEGGIO S. ANDREA:**

- nuovo sistema di accoglienza disabili (in vigore dal 1 settembre 2013: vedasi allegato 2)

▪ **A RASO:**

**PARCHEGGI SCAMBIATORI**

a) Trasformazione dei parcheggi scambiatori Castellana A (P5) e S. Maria dei Battuti (P2) in parcheggiscambiatori intermodali a pagamento con la messa a disposizione dei seguenti servizi:

**a) trasporto pubblico locale**

- avvicinamento fermate;
- disponibilità il loco emettrice di titoli di viaggio per il trasporto pubblico (TVM);
- abbonamenti integrati con il trasporto pubblico;
- (parziale) integrazione della rete vendita Vela (per la sola vendita degli abbonamenti integrati con il TPL)

b) **car sharing** (con auto ad alimentazione elettrica)

c) **bike sharing**

d) **ricarica dei veicoli elettrici privati** (n. 1 colonnina per parcheggio).

Disponibile presso il parcheggio una mappa "tu sei qui" per individuare come muoversi agevolmente verso il Centro utilizzando tra i servizi disponibili presso il parcheggio il mezzo più idoneo alla propria specifica esigenza di spostamento.

Il progetto prevede inoltre un'implementazione della sicurezza dei parcheggi mediante un sistema di videosorveglianza e attraverso controlli sistematici da parte del personale di servizio di AVM S.p.A.

Tale progetto interesserà prossimamente anche il parcheggio scambiatore Marghera B (P1).

b) mappatura segnaletica esistente per eventuali implementazioni (in corso).

**AREE SOSTA:**

**Azioni/interventi già eseguiti**

- incremento n. 11 parcometri (già eseguito);

**Azioni/interventi di prossima realizzazione:**

- sinergia con Vela per la distribuzione ai concessionari dei tagliandi gratta e parcheggio e delle tessere prepagate a scalare.
- indizione bandi per rilascio agevolazioni per la sosta alle seguenti categorie:
  - o Operatori economici con sede nelle zone interessate alla sosta a pagamento (max n. 2 agevolazioni per attività)
  - o Residenti possessori di seconde auto privi di garage e ai possessori di garage con dimensioni insufficienti

**DARSENE:**

**SACCA DELLA MISERICORDIA**

- Avviata la procedura autorizzativa per il progetto di ristrutturazione del pontile fisso e della guardiola (presumibile data ultimazione lavori: 2014);
- scavo fondali (2014)
- introduzione in via sperimentale per i soli mesi estivi del pagamento in contanti in loco dell'ormeggio giornaliero;

**ISOLA NOVA DEL TRONCHETTO**

- implementazione scalette di risalita

## **BIKE SHARING:**

### **Azioni/interventi già eseguiti**

- Incremento numero ciclostazioni
- Riqualificazione via Ulloa con allestimento parcheggio per bici (n. 120 posti).
- iscrizione gratuita al Bike Sharing per il primo anno per i nuovi abbonati car sharing;
- iscrizione gratuita al Bike Sharing per il primo anno per i possessori di abbonamento annuale "Parcheggia e Vai";
- predisposizione supporti per pannelli fotovoltaici in corrispondenza di alcune ciclostazioni.

### **Azioni/interventi di prossima realizzazione:**

- Integrazione rete vendita Vela per iscrizioni, rinnovi e ricariche;

### **PROGRAMMA ATTUALMENTE IN CORSO**

- attività di contrasto alle azioni criminali (furti e vandalismi): installazione di un sistema di videosorveglianza nelle principali stazioni; valutazione di un sistema di controllo GPS (in particolare per la flotta elettrica);
- potenziamento della flotta con obiettivo n. 100 biciclette a Mestre e 20 al Lido di Venezia;
- Incremento a due (oggi uno) degli interventi settimanali di riposizionamento delle biciclette.

### **PROGRAMMA A BREVE TERMINE (12 – 18 MESI): POTENZIAMENTO STAZIONI A MAGGIORE UTILIZZO**

Sensibile aumento dell'offerta di stalli/bici nelle stazioni della terraferma che risultano maggiormente utilizzate e che fungono pertanto da "volano" per tutto il sistema del bike sharing:

- Stazione ferroviaria (potenziamento stazione esistente + eventuale nuova stazione);
- Circonvallazione (potenziamento stazione esistente);
- Piazzale Sicilia (potenziamento stazione esistente);
- Cialdini (potenziamento stazione esistente all'attivazione terminal tranviario).

Installazione di una nuova stazione al Lido (S. Nicolò);

### **PROGRAMMA A MEDIO TERMINE (24-36 MESI): POSIZIONAMENTO DI NUOVE STAZIONI**

Al fine di migliorare la dotazione di stazioni nel territorio comunale secondo parametri strutturali di offerta in linea con le migliori esperienze nazionali, è stata proposta la realizzazione di quanto segue:

- Una/due ulteriori stazioni al Lido di Venezia;
- Due nuove stazioni a Marghera (Piazzale Concordia e Marghera B);
- Due nuove stazioni a Mestre (Ca' Rossa e Piazza Barche).

## **CAR SHARING**

### **Azioni/interventi già eseguiti**

- Inserimento in flotta di ulteriori n. 6 veicoli elettrici;
- iscrizione gratuita per il primo anno al Car Sharing per i possessori di abbonamento annuale "Parcheggia e Vai";
- potenziamento risorse (manutentori)

### **Azioni/interventi in corso**

- Promozione presso gli abbonati dell'Autorimessa Comunale che utilizzano l'auto di rado (iniziativa in corso).

### **Azioni/interventi di prossima realizzazione:**

- Sostituzione n 11 autovetture per progressivo svecchiamento flotta (1° semestre 2014).

## **BICIPARK**

Prevista l'inaugurazione del nuovo Bicipark di Mestre in via Trento entro l'estate del 2014 (capienza n. 1000 posti).

## **PEOPLE MOVER**

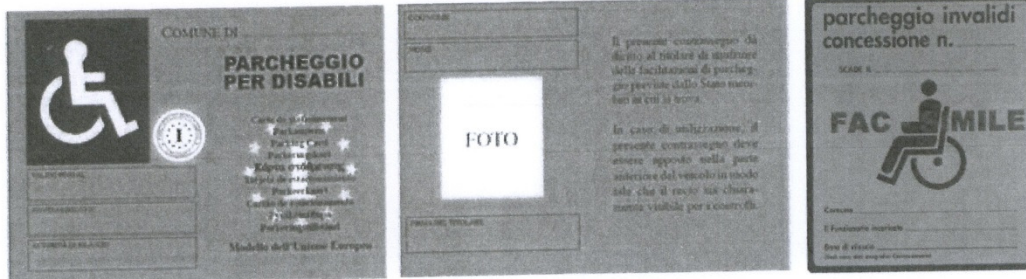
- allestimento nuovo punto vendita biglietti gestito da Vela in località Marittima.
- possibile integrazione **People Mover** all'interno della rete commerciale e/o sistema di vendita Vela (allo studio)
- prossima integrazione con il titolo Unico urbano di corsa semplice di Actv S.p.A. e validità degli abbonamenti annuali urbani sul People Mover.



**AUTORIMESSA COMUNALE**  
**SISTEMA DI ACCOGLIENZA DISABILI**  
 [Rif. Delibera G.C. n. 274 del 28.06.2013]

## AGEVOLAZIONI RISERVATE ALLE PERSONE DIVERSAMENTE ABILI

dotate del relativo contrassegno rilasciato a norma di legge, **da esibirsi obbligatoriamente all'ingresso del garage** per avere diritto alle tariffe agevolate di seguito indicate



DURATA SOSTA (dal momento dell'ingresso)	TARIFFE	POSTI DISPONIBILI
fino a 12 ore	SOSTA GRATUITA	fino ad un massimo di n. 14 autovetture ricoverate contemporaneamente all'interno del garage
(oltre la 12 <sup>a</sup> ora) fino a 14 ore	50% della tariffa ordinaria	
oltre le 14 ore	tariffa ordinaria (validità 24 ore con decorrenza dalla 13 <sup>a</sup> )	

### INGRESSO E ASSEGNAZIONE POSTO DISABILE

Il richiedente il posto disabili a condizioni agevolate, ha diritto di accedere all'Autorimessa attraverso la corsia di sinistra riservata agli abbonati. Al momento dell'arrivo è tenuto ad esibire al personale in servizio al varco di ingresso il contrassegno per disabili (in originale). Qualora vi sia disponibilità, gli verrà indicato il luogo di sosta (sala 0) e consegnato il biglietto di ingresso da presentare obbligatoriamente alle CASSE al termine della sosta. Durante la sosta l'originale del contrassegno disabili dovrà rimanere esposto sul cruscotto dell'auto, in modo da consentire il controllo da parte del personale guardiasala.

### PRENOTAZIONE POSTI

N. 4 posti (su totali n.14 dedicati alle persone con disabilità) sono prenotabili. La prenotazione va effettuata con almeno 24 ore di anticipo rispetto all'ora di arrivo via fax allo 041-2727313 o via e-mail all'indirizzo [prenotazioniautorimessa@avmspa.it](mailto:prenotazioniautorimessa@avmspa.it) indicando: a) cognome e nome; b) modello e targa dell'autovettura; c) giorno ed orario di arrivo (tolleranza massima: 60 min); d) giorno e orario di partenza; e) nr fax o indirizzo e-mail presso cui si desidera ricevere il riscontro alla richiesta da parte dell'Azienda; f) estremi contrassegno disabili o relativa fotocopia. La conferma (no silenzio assenso) o il rigetto della prenotazione sarà comunicata da parte dell'Azienda nel tempo più breve possibile e comunque almeno 8 ore prima dell'orario di arrivo. L'eventuale conferma di prenotazione dovrà obbligatoriamente essere esibita in fase di ingresso al personale in servizio alla porta del garage unitamente al contrassegno disabili (in originale). Il personale consegnerà al cliente un tagliando con indicato lo stallo assegnato (da conservare assieme biglietto di ingresso), che dovrà essere restituito alle CASSE al termine della sosta.

### ANNULLAMENTO DELLA PRENOTAZIONE

L'Eventuale annullamento della prenotazione dovrà pervenire via fax allo 041-2727313 o via e-mail all'indirizzo [prenotazioniautorimessa@avmspa.it](mailto:prenotazioniautorimessa@avmspa.it) nel tempo più breve possibile e comunque almeno 8 ore prima dell'orario indicato per l'arrivo.

### MANCATA COMPARIZIONE / TARDIVO ANNULLAMENTO DELLA PRENOTAZIONE

L'assunzione per n. 2 volte nell'arco temporale di n. 6 mesi di uno dei seguenti comportamenti o l'assunzione di entrambi anche solo per una sola volta nel medesimo periodo di riferimento, comportano l'impossibilità di effettuare ulteriori prenotazioni per i successivi 6 mesi dalla data dell'ultimo episodio:  
 a) mancata comparizione nel giorno e orario indicato per l'arrivo;  
 b) presentazione richiesta di annullamento della prenotazione con un preavviso inferiore a n. 8 ore

### TERMINE DELLA SOSTA

Prima di ritirare l'auto, il Cliente è tenuto a presentarsi alle CASSE per l'annullamento del biglietto di ingresso o per il pagamento della tariffa eventualmente dovuta.

Dovrà presentare:

- biglietto di ingresso;
- contrassegno disabili (è sufficiente una fotocopia);
- idoneo documento di identità (SOLO nel caso in cui il contrassegno disabili sia privo di foto);

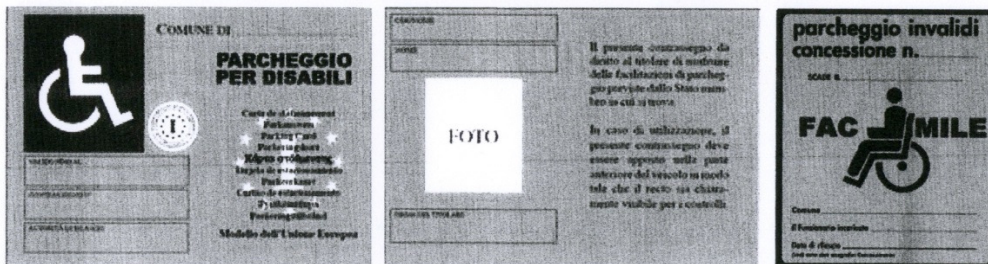
In caso di prenotazione dovrà essere restituito il tagliando con indicato il numero dello stallo riservato rilasciato all'ingresso dal personale in servizio alla porta.



**PARCHEGGIO S. ANDREA**  
SISTEMA DI ACCOGLIENZA DISABILI

**AGEVOLAZIONI RISERVATE ALLE PERSONE DIVERSAMENTE ABILI**

dotate del relativo contrassegno rilasciato a norma di legge, **da esibirsi obbligatoriamente all'ingresso del garage** per avere diritto alle tariffe agevolate di seguito indicate



DURATA SOSTA <i>(dal momento dell'ingresso)</i>	TARIFFE	POSTI DISPONIBILI
fino a 12 ore	SOSTA GRATUITA	n. 2
oltre le 12 ore	€ 6,00 ogni 2 ore	

## PROGETTO "PARCHEGGIA E VAI": DETTAGLI INFORMATIVI

"Parcheggia e vai" è lo slogan ideato dall'Amministrazione Comunale di Venezia per sintetizzare in modo efficace le finalità di un progetto volto a promuovere un sistema di mobilità integrata e sostenibile che mette a disposizione dell'utenza dei parcheggi scambiatori a pagamento soluzioni alternative al mezzo privato per raggiungere il Centro Città, quali:

- a) il **trasporto pubblico locale**;
- b) il **car sharing** (con auto ad alimentazione elettrica);
- c) il **bike sharing**.

Presenti inoltre presso ciascun parcheggio attivo:

- **n. 1 colonnine per la ricarica dei veicoli elettrici privati**;
- **n. 1 emettitrice di titoli di viaggio per il trasporto pubblico (TVM)**.

Il progetto prevede inoltre un'implementazione della sicurezza dei parcheggi mediante un sistema di videosorveglianza e attraverso controlli sistematici da parte del personale di servizio di AVM S.p.A.

Per incentivare l'utilizzo dei parcheggi e dei servizi accessori presso gli stessi disponibili, sono previste le seguenti agevolazioni a fronte dell'acquisto di un abbonamento annuale per il solo parcheggio o nella formula integrata parcheggio più autobus:

- n. 2 mensilità gratuite di abbonamento (rispettivamente per il solo parcheggio o nella formula integrata parcheggio più autobus);
- iscrizione gratuita per il primo anno al servizio di bike sharing;
- iscrizione gratuita per il primo anno al servizio di car sharing.

Il progetto, che interesserà nel tempo gran parte dei parcheggi scambiatori ad oggi attivi, verrà realizzato per fasi successive.

L'attuazione del progetto coordinato da AVM Holding S.p.A. è frutto della collaborazione tra la stessa AVM, Actv S.p.A, Vela S.p.A e Veritas S.p.A.

### PARCHEGGI SCAMBIATORI INTERMODALI ATTIVI

- **P5 - Castellana A**, via Castellana (sotto la tangenziale): dal 1 gennaio 2013
- **P2 - S. Maria dei Battuti** (dal 1 aprile 2013), via S. Maria dei Battuti (vicinanze cimitero): dal 1 aprile 2013

### PARCHEGGI SCAMBIATORI INTERMODALI DI PROSSIMA APERTURA

- **P1 - Marghera B**, via Trieste (vicino alla tangenziale)

### TARIFFE PARCHEGGIO SCAMBIATORE a pagamento nella fascia oraria 08:00-20:00 (festivi esclusi)

	BIGLIETTO GIORNALIERO	ABBONAMENTO (riservato ai soli possessori di tessera Imob)	
		MENSILE	ANNUALE
SOLO PARCHEGGIO	€ 1,00	€ 15,00	€ 150,00

## TARIFE INTEGRATE PARCHEGGIO + BUS

	BIGLIETTO GIORNALIERO	ABBONAMENTO (riservato ai soli possessori di tessera Imob)	
		MENSILE	ANNUALE
PARCHEGGIO + BUS 1 RETE	-	€ 40,00	€ 400,00
PARCHEGGIO + BUS 2 RETI	-	€ 44,00	€ 440,00

## PUNTI VENDITA

### - BIGLIETTI PARCHEGGIO

Presso ciascun parcheggio scambiatore intermodale a pagamento è presente un parcometro. Il ticket rilasciato dal parcometro va esposto in modo ben visibile sul cruscotto della vettura in modo da agevolare le operazioni di controllo ad opera degli ausiliari del traffico.

### - BIGLIETTI AUTOBUS

Presso ciascun parcheggio scambiatore a pagamento, fatta eccezione per il S. Maria dei Battuti (P2), è presente un'emettitrice automatica per l'acquisto dei biglietti per l'autobus.

### - ABBONAMENTI

#### ["SOLO PARCHEGGIO" e "PARCHEGGIO+BUS"]

##### Uffici AVM S.p.A

(per il solo acquisto di abbonamenti; no rilascio tessere Imob)

P.leCandiani, 34

30173 Mestre (Ve)

#### ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO:

Mattino:

dal lunedì al venerdì: 08:30-13:00

sabato: 08:30-12:30

Pomeriggio:

martedì e venerdì 14:30-17:00

#### ["PARCHEGGIO+BUS"]

##### Agenzie Hellovenezìa di:

**Venezia**, P.le Roma: 06:30-20:00

**Venezia**, Isola Nova del Tronchetto: 08:00-18:30

**Mestre**, via Verdi 14/D: dal lunedì al venerdì 08:30-19:00; sabato: 08:00-14:00 (domenica e festivi chiuso)

**Dolo**, via Mazzini 108: dal lunedì al sabato 07:00-19:15 (chiuso la domenica).

## I VANTAGGI DELL'ABBONAMENTO

L'abbonamento sia esso per il solo parcheggio o nella formula integrata parcheggio + Autobus (per 1^ o 2 reti) dà diritto alla sosta presso un qualsiasi parcheggio scambiatore a pagamento. L'acquisto di un abbonamento annuale, sia esso per il solo parcheggio o nella formula integrata parcheggio + Autobus, consente di risparmiare il costo di n. 2 mensilità di abbonamento.



L'acquisto di un abbonamento annuale, sia esso per il solo parcheggio o nella formula integrata parcheggio + Autobus, oltre a far risparmiare il costo di due mensilità di abbonamento, dà la possibilità di iscriversi gratuitamente per il primo anno ai servizi car sharing e bike sharing.

## **MODALITÀ UTILIZZO TAGLIANDO DI ABBONAMENTO**

All'abbonato sarà consegnato un tagliando di abbonamento che deve essere posizionato sul cruscotto del veicolo in modo che dall'esterno sia ben visibile la scadenza della validità del titolo ed il numero della tessera Imob sulla quale è stato caricato l'abbonamento in modo da agevolare i controlli ad opera degli ausiliari del traffico. La mancata esposizione del tagliando o l'esposizione di un abbonamento scaduto comporteranno l'applicazione di una sanzione a norma delle disposizioni vigenti. L'eventuale contraffazione del tagliando, oltre ad essere soggetta alla sanzione di cui sopra, è perseguibile penalmente.

## **COME UTILIZZARE IL SERVIZIO CAR SHARING**

Per poter utilizzare le auto elettriche in dotazione ai parcheggi scambiatori occorre preventivamente iscriversi al servizio car sharing sottoscrivendo l'apposito contratto di adesione.

Per i titolari di abbonamento annuale per il solo parcheggio scambiatore o nella formula integrata parcheggio più autobus l'iscrizione per il primo anno è gratuita. Per dimostrare di aver diritto all'iscrizione gratuita occorre spedire unitamente al contratto di adesione copia della ricevuta di pagamento dell'abbonamento annuale o del tagliando. L'utilizzo del servizio è soggetto alle ordinarie tariffe. L'autovettura elettrica potrà essere prenotata con le consuete modalità, ma dovrà essere obbligatoriamente restituita presso il medesimo parcheggio da cui è stata prelevata. Per staccare la vettura dall'alimentazione o per ricaricarla si consultino le apposite istruzioni disponibili anche in loco (vedasi totem informativo in prossimità degli stalli). Per informazioni di maggior dettaglio sul servizio di car sharing, ivi comprese le modalità di iscrizione, si consulti l'apposita sezione del sito.

## **COME UTILIZZARE IL SERVIZIO BIKE SHARING**

Per poter utilizzare le biciclette in dotazione presso i parcheggi scambiatori occorre preventivamente iscriversi al servizio bike sharing sottoscrivendo l'apposito contratto per adesione.

I titolari di abbonamento annuale per il solo parcheggio scambiatore o nella formula integrata parcheggio più autobus hanno diritto all'iscrizione gratuita per il primo anno. Per beneficiarne, al momento dell'iscrizione (da effettuarsi presso gli uffici AVM autorizzati) dovrà essere prodotta la ricevuta di pagamento dell'abbonamento o il tagliando. L'utilizzo del servizio è soggetto alle ordinarie tariffe. La prima ora di utilizzo, ricordiamo, è gratuita.

Le biciclette potranno essere rilasciate presso una qualsiasi ciclostazione del circuito attivo in terraferma.

Per informazioni di maggior dettaglio sul servizio di bike sharing si consulti l'apposita sezione del sito.

## **COME UTILIZZARE LE COLONNINE DI RICARICA PER I VEICOLI ELETTRICI PRIVATI**

All'interno dei parcheggi con intermodalità completa è disponibile n. 1 colonnina per la ricarica dei veicoli elettrici privati il cui utilizzo (che nella fase sperimentale sarà gratuito) presuppone il possesso della tessera Imob o Carte di Credito contactless VISA e MASTERCARD.

Le modalità per effettuare la ricarica sono indicate sul totem collocato in prossimità degli stalli.

### **ISTRUZIONI PER LA RICARICA**

#### **• PER AVVIARE LA RICARICA**

1. Avvicinare la tessera IMOB oppure una carta di credito contactless VISA o MASTERCARD al lettore posto sotto il display. Attendere l'autorizzazione e la scritta di conferma sul display.
2. Sollevare lo sportellino, inserire la presa e richiudere lo sportellino.

#### **• PER TERMINARE LA RICARICA**

3. Riavvicinare la tessera IMOB oppure una carta di credito contactless VISA o MASTERCARD al lettore posto sotto il display.
4. Sollevare lo sportellino, estrarre la presa e richiudere lo sportellino.

Per segnalazioni o informazioni contattare il seguente numero telefonico di Veritas S.p.A. 335-1286512 attivo tutti i giorni dalle ore 08:00 alle ore 20:00