
CITTA' DI
VENEZIA



Direzione Sviluppo Economico e Partecipate
Servizio Monitoraggio Servizi Pubblici Locali

La Qualità dei Servizi Pubblici Locali

**Report sulla rendicontazione dei servizi
ausiliari al traffico e alla mobilità affidati ad
Avm S.p.A.**

- ANNO 2014 -

Pubblicazione dicembre 2015

Indice generale

PREMESSA.....	3
Affidamento del servizio.....	4
Schema dei Servizi affidati dal Comune di Venezia ad AVM S.p.A.....	6
1 . RENDICONTAZIONE DEGLI STANDARD QUANTITATIVI E QUALITATIVI DI AVM S.p.A.....	7
1.1 Parcheggi a pagamento: Autorimessa Comunale, P.le Candiani, S. Andrea, S. Giuliano.....	7
Autorimessa Comunale.....	7
S. Andrea.....	8
Piazzale Candiani.....	8
Parco San Giuliano.....	8
Via Ca' Marcello.....	9
Standard di qualità dei parcheggi.....	9
1.2 Parcheggi scambiatori.....	11
1.3 Aree di sosta a pagamento ("Strisce blu").....	12
Standard di qualità delle aree di sosta a pagamento.....	13
1.4 Servizio di ZTL bus.....	14
Standard di qualità di ZTL BUS.....	16
1.5 Ciclabilità.....	18
Standard di qualità della ciclabilità.....	19
1.6 Car Sharing.....	20
Standard di qualità del Car Sharing.....	22
1.7 Gestione Sacca della Misericordia.....	23
Standard di qualità della Sacca della Misericordia.....	24
1.8 Gestione Isola Nova del Tronchetto.....	26
1.9 Gestione Rimozione Natanti.....	26
Standard di qualità della Rimozione.....	27
1.10 People Mover.....	27
Standard di qualità del People Mover.....	29
1.11 Monitoraggio standard della Carta della Qualità comuni a tutti i servizi gestiti da AVM S.p.A.....	31
2. RENDICONTAZIONE RECLAMI/SEGNALAZIONI - ANNO 2014.....	34
3. PROGETTI DI MIGLIORAMENTO 2015.....	37
3.1 Piano di Miglioramento 2014-2015.....	37

PREMESSA

Il documento in esame si inserisce nel più ampio progetto della qualità dei servizi pubblici locali del Comune di Venezia, sviluppato dall'amministrazione a partire dal 2008, sulla base dell'impulso dato dalla legge Finanziaria 2008 (art. 2, comma 461 della L. 244-2007) ¹.

Il sistema di monitoraggio è stato messo a punto a partire dal progetto presentato alle Associazioni dei Consumatori nel 2009, integrato dalle procedure di adozione delle carte della qualità dei Servizi Pubblici Locali previste dalla Deliberazione della Giunta Comunale n. 13/2011 e recentemente innovato, dal 2013, con il Regolamento sul Sistema dei Controlli Interni approvato con la Deliberazione di Consiglio Comunale n. 16/2013, più nello specifico il Capo IV – Il Controllo della Qualità dei Servizi.

In sintesi tale sistema di monitoraggio prevede:

- 1) il monitoraggio annuale degli standard del contratto e della Carta della Qualità dei Servizi (qualità erogata);
- 2) l'esame della qualità percepita (Customer Satisfaction Analysis);
- 3) il monitoraggio dei reclami e delle eventuali richieste di rimborso da parte degli utenti, oltre che la verifica delle condizioni presenti nella Carta della Qualità dei Servizi;
- 4) la condivisione tra amministrazione comunale e società partecipate dei progetti di miglioramento e la loro rendicontazione.

A tal fine è stata utilizzata l'impostazione analoga alla **scheda R.A.M.**, ovvero una **scheda di Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento** messa a punto dal Servizio Qualità Processi e Servizi del Comune di Venezia per le carte dei servizi interni all'ente, per monitorare la Carta della Qualità dei Servizi di AVM S.p.A..

La Carta della Qualità dei Servizi Ausiliari al Traffico ed alla Mobilità è stata pubblicata a novembre 2009 ed aggiornata nel novembre 2014.

Ogni anno la società AVM S.p.A. provvede ad aggiornare i dati relativi agli

¹ Tutta la documentazione è disponibile sul sito del Comune di Venezia all'indirizzo:

www.comune.venezia.it/monitoraggiospl.

standard previsti per ciascun servizio; di seguito si presentano i risultati del triennio 2012-2014 (**Capitolo 1**). La frequenza di aggiornamento della rendicontazione da parte di AVM ha carattere annuale.

I dati relativi alla rendicontazione e gestione dei reclami e delle segnalazioni sono riportati al **Capitolo 2**, mentre le azioni di miglioramento effettuate nel corso del 2015 sono sintetizzate al **Capitolo 3**.

Affidamento del servizio.

La gestione dei Servizi Ausiliari al Traffico ed alla Mobilità era stata affidata ad AVM S.p.A. con Deliberazione di Consiglio Comunale n. 123 del 28-29.07.1999, e successivi atti deliberativi, con scadenza lo scorso 31.12.2014. In totale nel 2014 la società è affidataria dei 9 servizi sopra indicati sul territorio comunale.

La prima carta dei servizi è stata adottata e pubblicata dalla Società nel dicembre 2009, coerentemente alle previsioni della Finanziaria 2008. Successivamente, dal 2011, il documento è stato aggiornato e pubblicato annualmente sentite le associazioni dei consumatori iscritte all'Albo regionale. Si ricorda che l'aggiornamento e la revisione avvengono annualmente nella parte variabile in relazione alle effettive modifiche dei servizi, ai progetti di miglioramento previsti e in base alle necessità derivanti dall'analisi della soddisfazione degli utenti, ai sensi dell'art. 6, comma 2 del contratto di servizio.

L'Amministrazione comunale ha approvato con delibera del Commissario Straordinario nelle competenze della Giunta Comunale n. 639 del 30/12/2014 la relazione ai sensi dell'art. 34, comma 20, del D.L. 179/2012 per l'affidamento *in house* del servizio pubblico locali di gestione integrata dei servizi ausiliari al traffico ed alla mobilità a decorrere dal 1/1/2015 e per un periodo di 5 anni². Successivamente, l'affidamento è stato approvato con delibera del Commissario

² Il servizio è affidato unitariamente ed è stato articolato in:

- a) Gestione dei parcheggi in struttura;
- b) Gestione delle darsene e rimozione natanti;
- c) Gestione della sosta su strada e parcheggi scambiatori;
- d) Gestione della ciclabilità;
- e) Gestione dei sistemi di controllo delle limitazioni e dei divieti di accesso e circolazione dei veicoli nell'ambito del territorio comunale (ZTL);
- f) Car-sharing;
- g) Funicolare terrestre (cd. *People mover*) e gestione del dispositivo traslante del ponte della Costituzione.

Straordinario nelle competenze del Consiglio Comunale n. 10 del 29 gennaio 2014. Infine, con delibera del Commissario Straordinario nelle competenze della Giunta Comunale, n. 195 del 26/05/2015, è stato approvato il contratto di servizio ed i disciplinari tecnici di ciascun singolo servizio (stipulati il 22/10/2015).

Ad esito del processo di monitoraggio svolto in questi anni, per ciascun servizio e relativo disciplinare sono stati aggiornati gli standard minimi di qualità generali, valevoli per tutti i servizi, e standard minimi specifici per ciascuno di essi, con evidenza delle relative sanzioni economiche.

Schema dei Servizi affidati dal Comune di Venezia ad AVM S.p.A.

SERVIZI	NOTE
1. Gestione dei servizi di parcheggio in struttura e a raso.	Autorimessa Comunale di P.le Roma, Garage di P.le Candiani, Parcheggio S. Andrea, Parcheggio Via Cà Marcello. Dal 2015 anche Park Costa e area attrezzata per la sosta breve di autocaravan in località S. Giuliano Porta Gialla.
2. Progettazione, realizzazione e gestione del sistema dei parcheggi scambiatori.	15 parcheggi scambiatori a fine 2014 di cui 2 intermodali a pagamento (P2 - "S. Maria dei Battuti" e P5 - "Castellana A").
3. Servizio di gestione delle aree e del servizio di sosta a pagamento e dei parcometri siti nel Comune di Venezia.	cd. Strisce Blu Mestre, Marghera e Lido e P.le Roma.
4. Servizio di gestione del sistema di controllo delle limitazioni e dei divieti di accesso e circolazione dei veicoli nell'ambito del territorio comunale.	Realizzazione e gestione ZTL Auto e gestione ZTL Bus.
5. Servizio di ciclabilità.	Gestione Bicipark Mestre e Venezia, punzonatura biciclette, Bike Sharing.
6. Gestione del servizio di Car Sharing.	
7. Gestione aree di sosta attrezzata per imbarcazioni in Sacca della Misericordia ed Isola Nova del Tronchetto.	
8. Servizio di rimozione natanti.	
9. Gestione della funicolare terrestre Isola Nuova del Tronchetto - P.le Roma denominata "People Mover".	Da aprile 2010.

1 . RENDICONTAZIONE DEGLI STANDARD QUANTITATIVI E QUALITATIVI DI AVM S.p.A.

Di seguito si presentano in sintesi i risultati dell'attività di rendicontazione per l'anno 2014 da parte del soggetto gestore AVM S.p.A. al Comune di Venezia, basata su griglie quantitative e di standard di qualità messe a punto dalla medesima amministrazione comunale in collaborazione con la società medesima.

1.1 Parcheggi a pagamento: Autorimessa Comunale, P.le Candiani, S. Andrea, S. Giuliano.

La società, nel corso del 2014 ha gestito 5 parcheggi a pagamento (passati nel 2015 a 6) , oltre a 14 parcheggi scambiatori di cui al disciplinare 3 (attualmente, 15).

Autorimessa Comunale

La gestione dell'Autorimessa comunale è il primo servizio affidato dal Comune di Venezia, fin dalla costituzione dell'Azienda speciale nel 1996 e rappresenta ancora l'attività principale (circa la metà dei ricavi delle vendite e prestazioni di AVM S.p.A. proviene da tale servizio). La struttura di Piazzale Roma comprende **2.182** posti auto e **290** posti moto, distribuiti su 6 piani, con 10 sale di parcheggio e 2 terrazze.

Il parcheggio prevede il posto auto per **1.848** abbonati residenti e **334** per i transiti; la maggior parte delle entrate deriva proprio dai transiti ordinari che nel 2014 ammontano a **230.795**, pari a **632** transiti medi giornalieri.

Questi ultimi hanno seguito un trend crescente fino al 2010, registrando, invece, una tendenza in diminuzione a partire dal 2011. Come illustrato nello schema seguente, il 2014 non evidenzia significative variazioni, attestandosi

sostanzialmente sui valori del triennio precedente.

INDICATORE	2011	2012	2013	2014
N. transiti ordinari	260.661	235.503	229.768	230.795
N. transiti giornalieri	714	645	629,5	632

S. Andrea

Il parcheggio S. Andrea, non prevedendo forme di abbonamento o posti riservati ad Enti e/o residenti, è destinato al transito e alle soste di breve durata. Come per l'Autorimessa comunale, il 2014 non segna variazioni significative del numero dei transiti giornalieri; conseguentemente, anche l'indice di rotazione dei posti (3,5) è in linea con quanto rilevato gli anni precedenti (3,47 nel 2014, contro il 3,58 del 2013).

INDICATORE	2011	2012	2013	2014
N. transiti ordinari	126.000	129.657	130.535	126.649
N. transiti giornalieri	345	355	357,63	347

Piazzale Candiani

Il parcheggio di Piazzale Candiani dispone di complessivi **259** posti auto, di cui 154 dedicati agli abbonati, 101 posti transito, 4 stalli riservati esclusivamente al Car Sharing. I rimanenti 4 posti sono riservati ai disabili (4 posti disabili sui 101 posti di transito, dato quindi superiore allo standard minimo di legge).

I transiti sono diminuiti costantemente dal 2010, assestandosi nel 2014 a **77.364** passaggi, con una media giornaliera pari a 212.

INDICATORE	2011	2012	2013	2014
N. transiti ordinari	102.000	100.000	82.289	77.364
N. transiti giornalieri	279	274	225,45	212

Parco San Giuliano

Presso il Parco San Giuliano sono presenti 3 aree di sosta di pertinenza stradale: "Porta Gialla" con **200** posti transito (nell'arco del 2014 è stata realizzata l'area attrezzata per la sosta breve di autocaravan, riducendo così il numero dei posti

auto, passati da 400 del 2013, agli attuali 200); "Porta Rossa", **241** posti transito e "Porta Blu", **191** posti transito.

Via Ca' Marcello

Il parcheggio di Via Ca' Marcello ha una disponibilità di **104** posti, di cui 90 sono riservati agli abbonati e 14 ai transiti. Non sono stati registrati dati sul numero di transiti al giorno, in quanto il parcheggio è definito in struttura, ma la gestione della sosta al suo interno è del tutto equivalente a quella sulle strisce blu, sicché non c'è un rilevazione degli accessi.

Standard di qualità dei parcheggi.

Gli standard della Carta della Qualità dei Servizi sono stati rispettati ad eccezione di quello relativo agli operatori in servizio giornaliero per posto auto che risultano essere presso l' Autorimessa Comunale 1/84 (e non 1/62 come definito nella carta) e in Piazzale Candiani 1/86 (e non 1/75). A seguito di tali rilevazioni è stato concordato a partire dal 2015 di definire l'indicatore valutando l'effettiva presenza media giornaliera dei guardia-sala presso i piani durante la fascia oraria presidiata.

Per il parcheggio di S. Andrea tale indicatore è in linea con lo standard pari a 1 operatore ogni 100 posti poiché operano complessivamente 3 dipendenti part - time su 3 turni e 2 dipendenti a tempo pieno.

Lo standard sul numero di telecamere non viene pienamente rispettato per l'Autorimessa comunale, in quanto le telecamere sono pari a 178 (e non ≥ 200 come stabilito). AVM S.p.A. propone un adeguamento degli standard per l'Autorimessa Comunale, in quanto non è possibile aumentare l'organico aziendale per rispettare il numero medio di operatori per posto auto; a fronte di ciò è stato richiesto alla società di rispettare quantomeno lo standard dei dispositivi di sorveglianza a garanzia dei controlli interni.

Occorre garantire, infatti, il funzionamento delle telecamere, dato anche il numero frequente di transiti occasionali che sostengono economicamente il

servizio³.

Per quanto riguarda i parcheggi S. Andrea e Piazzale Candiani il numero di telecamere è invece superiore allo standard stabilito.

FATTORE	INDICATORE	AUTORIMESSA COMUNALE		S. ANDREA		PIAZZALE CANDIANI	
		STD	2014	STD	2014	STD	2014
Affidabilità e regolarità del servizio - sicurezza	Numero medio operatori / Posti auto	1/62 posti auto	1/84	1/100 posti auto	5/100	1/75 posti auto	1/86
	Dispositivi videosorveglianza - tv a c.c. (N. telecamere)	≥200	178	≥10	15	≥15	23
Posti transito riservati ai disabili	N. posti / Totale posti transito	10/334	14/334	2/100	2/100	3/135	4/105

FATTORE	INDICATORE	S. GIULIANO PORTA GIALLA		
		STD	2013	2014
Affidabilità e regolarità del servizio - sicurezza	Numero medio operatori / Posti auto	1/400 posti auto	1,8/400*	1,8/200**

* Il numero dei posti auto è stimato poiché gli stalli non sono indicati con segnaletica orizzontale.

**da ottobre 2014: 0.

Per l'Autorimessa comunale si intende rilevare che lo standard - calcolato sui soli posti riservati al transito occasionale - di 10 posti per disabili è comunque superiore a quello di legge (1 posto per disabili ogni 50 posti auto, quindi 7 posti nel caso in esame). Inoltre, a partire da settembre 2013, a seguito della Deliberazione della Giunta Comunale n. 274 del 28/06/2013, i posti effettivi sono

³ Nel nuovo disciplinare tecnico, siglato il 22/10/2015 la dotazione minima dei dispositivi di sorveglianza è stata ridotta ulteriormente.

14, pari al doppio dei posti previsti per legge⁴.

POSTI RISERVATI AI TRANSITO AI DISABILI (Autorimessa Comunale)		STANDARD DI LEGGE	STANDARD CONTRATTUALE	POSTI EFFETTIVI (da settembre 2013 - DGC n. 274 del 28/06/2013)
Posti transito riservati ai disabili	N. posti / Totale posti transito	7/334	10/334	14/334

1.2 Parcheggi scambiatori.

I parcheggi scambiatori, posizionati in aree periurbane o periferiche, permettono di lasciare il proprio veicolo per raggiungere il centro della città con mezzi alternativi (es: trasporto pubblico o biciclette). Nel territorio comunale ve ne sono 15, aperti 24 ore su 24. In totale, i posti auto al 31/12/2014 sono **2.915** di cui 58 riservati ai disabili. Erano 2.801 nel 2011, e 2.981 nel 2012. Complessivamente dal 2010 sono stati attivati ulteriori 4 parcheggi scambiatori⁵ Fino al 31/12/2012 erano tutti gratuiti; fatta eccezione per il S. Maria dei Battuti che dal 1° aprile 2013 è stato trasformato in *parcheggio scambiatore intermodale*⁶ a pagamento, esattamente come il Castellana A. divenuto anch'esso a pagamento già da gennaio 2013 con le medesime modalità.

⁴ Recepito come standard minimo di qualità nel nuovo disciplinare tecnico n. 1, stipulato il 22/10/2015.

⁵ In dettaglio: nel **2010**, P11 - Trivignano D; nel **2011**, P12 - Favaro C; nel **2012**, P13 e P14 – Trivignano B e C.

⁶ I parcheggi intermodali partecipano al progetto "Parcheggia e Vai", volto a promuovere una mobilità integrata e sostenibile dei mezzi di trasporto con la messa a disposizione presso il parcheggio stesso, in alternativa al mezzo privato, dei seguenti servizi:

- 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))

N.	PARCHEGGIO	DISPONIBILITÀ POSTI		
		2012	2013	2014
P1	Marghera B	80	80	96
P2	S. Maria dei Battuti	253	253	169
P3	Miranese B	283	283	279
P4	Favaro A	136	136	134
P5	Castellana A	156	156	146
P6	Terraglio A	151	151	156
P7	Miranese A	395	395	394
P8	Ceccherini	295	295	294
P9	Favaro B	160	160	160
P10	Gazzera	219	234	219
P11	Trivignano D	79	79	94
P12	Favaro C	540	540	540
P13	Trivignano B	92	92	92
P14	Trivignano C	142	142	142
	TOTALE POSTI	2.981 (di cui disabili 60)	2.996 (di cui disabili 60)	2915 (di cui 58 disabili)

1.3 Aree di sosta a pagamento ("Strisce blu").

Il servizio consente la sosta a pagamento degli autoveicoli in stalli delineati su aree pubbliche, meglio noti come "strisce blu", site nel centro di Mestre, di Marghera e del Lido di Venezia e nell'area di p.le Roma. Il numero di stalli totali gestiti dalla Società è aumentato nel corso degli anni, passando da **4.420** nel 2005 a **5.849** (di cui 211 riservati a disabili) nel 2014 (non sono invece ricompresi gli stalli delle seguenti aree: P.le Roma, Vega, S. Giuliano, Tronchetto).

Il servizio di sosta a pagamento è disponibile anche in abbonamento, rispondendo, così, anche alle esigenze dei residenti ed operatori aventi residenza/sede all'interno delle zone di sosta a pagamento che non dispongono di posto auto. Sono a disposizione a) agevolazioni residenti prima autovettura; b) agevolazioni residenti per la seconda auto o per chi possiede un garage di dimensioni insufficienti; c) agevolazioni per operatori economici d) agevolazioni

per turisti (quest'ultima prevista solo al Lido limitatamente al periodo estivo).

Anche il numero di parcometri è stato incrementato negli ultimi anni, passando da 54 nel 2008 a 129 nel 2014. Infine, sono disponibili 110 rivendite in cui è possibile acquistare i gratta e sosta.

La tabella seguente illustra i dati in sintesi delle aree di sosta a pagamento.

INDICATORE	2014
N. stalli totali	5.849
di cui Mestre	4.718
di cui Lido	370
di cui Marghera	761
N. totale abbonamenti	3.821
di cui Abbonamenti Mestre	3.318
di cui Abbonamenti Lido	503
N. parcometri totali	129
di cui Parcometri Mestre	108
di cui Parcometri Lido	11
di cui Parcometri Marghera	10
N. rivendite totali	110
di cui Rivendite Mestre	94
di cui Rivendite Lido	1
di cui Rivendite Marghera	15

Standard di qualità delle aree di sosta a pagamento

Da segnalare il buon livello di accessibilità per i disabili poiché il numero di posti riservati è superiore al 3%, a fronte del 2% fissato come standard minimo dalla carta e previsto altresì dalla normativa, che prevede 1 posto disabili ogni 50 stalli.

Anche il numero di rivenditori e di parcometri è molto superiore a quanto definito dalla Carta: un parcometro ogni 45 posti auto (rispetto allo standard minimo di uno ogni 75) e di un rivenditore ogni 53 posti auto (rispetto ai 200 dello standard).

Migliore rispetto allo standard il numero di parcometri alimentati ad energia solare: 77% del totale.

La società presenta un valore fuori standard: il numero di ausiliari rispetto ai posti auto è inferiore allo standard (1 operatore per 493 posti auto a Mestre e Marghera e 1 operatore per 380 posti auto a Lido, rispetto allo standard minimo richiesto di 1/346, indicato nella Carta), a causa dell'espansione delle aree di sosta a pagamento (lo standard dal 1 gennaio 2015 è stato conseguentemente innalzato a n. 780 posti per ausiliare).

Per ciò che attiene il controllo della sosta a pagamento, l'azienda si sta riorganizzando aumentando la produttività delle stesse soprattutto grazie ad un upgrade tecnologico

FATTORE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STD	2013	2014
Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza	Indice di copertura ausiliari per posto auto	N. ausiliari / posto auto	1/346	1/356 (Terraferma) 1/388 (Lido)	1/493 (Terraferma) 1/380 (Lido)
	Parcometri alimentati ad energia solare	% di parcometri alimentati ad energia solare / totale parcometri	≥50%	77%	77%
Assistenza alla clientela – Accessibilità disabili	Posti transito riservati ai disabili	N. posti / totale posti auto	≥2%	3,4%	3,77%
Accessibilità disabili	Modalità di pagamento	N. parcometri per posto auto	1/75	1/45	1/45
		N. rivendite per posto auto	1/200	1/41	1/41

1.4 Servizio di ZTL bus

La ZTL BUS è una zona a traffico limitato per gli autobus turistici che si estende in gran parte del territorio del Comune di Venezia al fine di garantire un sistema coordinato e integrato di controllo degli accessi alle zone a traffico limitato del Comune da parte dei veicoli a motore.

L'acquisto dei Pass aveva subito una diminuzione dal 2008 (66.261) al 2010 (53.099) a causa della flessione del turismo nel territorio comunale, ma nell'ultimo triennio il dato è tornato a crescere assestandosi a 80.294 pass venduti nel 2013 e 85.365 nel 2014 (di cui 17.711 acquistati online).

Dal 2013 al 2014 le richieste di PASS ON LINE aumentano del 40,49%.

Di seguito si riporta il dettaglio sui dati del servizio per tipologia di tariffa acquistata.

INDICATORE	2011	2012	2013	2014
Tipologia pass:				
- tariffa ordinaria	3.730	13.404	37.725	40.729
- tariffa ordinaria con tp*	28.026	21.138	1.082	-
- alberghi	26.456	26.228	26.638	26.068
- gite scolastiche	3.971	3.992	3.647	3.621
- minibus	346	438	330	321
- deroghe	14.433	12.458	10.872	14.456
TOTALE Pass Acquistati	76.962	77.658	80.294 ** (di cui n. 12.606 acquistati on line)	85.365 (di cui n. 17.711 acquistati on line)
Esenzioni	62	26	2.418 ***	5.262
Carnet	3.704	3.109	2.482	902
TOTALE Pass Rilasciati ****	80.728	80.793	85.194	90.627

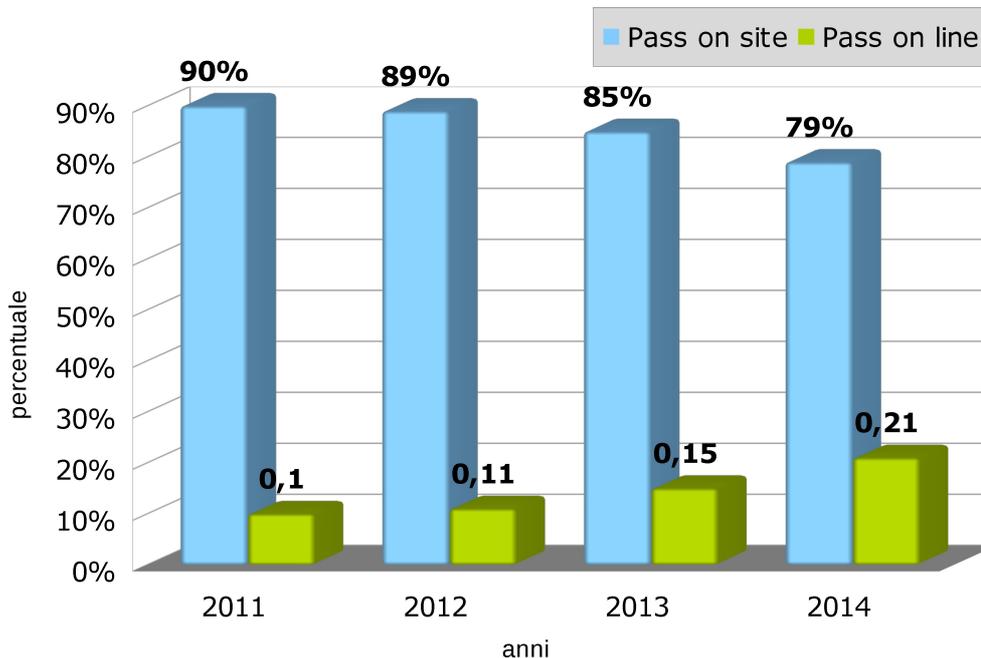
* tp: trasporto pubblico (agevolazione eliminata nel 2013 - rif. Delibera G.C. n. 24 del 25.01.2013);

** La somma dei pass acquistati comprende le deroghe, ma non le esenzioni;

*** Dal 2013 nelle esenzioni sono comprese le deroghe a costo zero;

**** La somma dei pass rilasciati comprende le esenzioni ed i carnet.

Grafico 1: Andamento vendita Pass ZTL periodo 2011 - 2014



Standard di qualità di ZTL BUS

Tutti gli indicatori sono in linea con quanto stabilito dagli standard di qualità di servizio della Carta.

Di seguito la tabella illustrativa per l'anno 2014.

FATTORE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STD	2014
Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza	Frequenza aggiornamento sito internet	Giorni / settimana / mese	≤ 3gg da ogni modifica tariffa	3 gg
Assistenza alla clientela – Accessibilità disabili	Tempo massimo per rilascio permessi, autorizzazioni e contrassegni	Giorni / settimana / mese	≥ 7 gg per richieste particolari immediato al check point	- one site: immediato; - on line: 3 ore

FATTORE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STD	2014
Attenzione all'ambiente - pulizia	Frequenza delle pulizie degli uffici / Check in	Giorni / settimana	Giornaliera per uffici / cestini	Giornaliera
	Predisposizione e pulizia servizi igienici presso gli uffici e i siti di rilascio	Giorni / settimana	Giornaliera	Giornaliera
	Pulizia delle aree adibite a piazzole carico-scarico e a parcheggi dei mezzi autorizzati	Giorni / settimana	Giornaliera	Giornaliera

1.5 Ciclabilità

I servizi di ciclabilità fino al 31 dicembre 2014 si articolavano nelle seguenti attività:

- a) realizzazione delle piste ciclabili, nell'ambito del progetto "Bici Plan" ed in collaborazione con l'Assessorato ai Lavori Pubblici;
- b) servizio di "Bici Park" (Mestre e Venezia);
- c) punzonatura biciclette (Mestre e Lido di Venezia);
- d) servizio "Tè presto 'na bici" (servizio non più operativo dal 1 giugno 2014);
- e) Bike Sharing.

A seguito del nuovo affidamento di cui nelle premesse, il servizio di ciclabilità a partire dal 2015 comprende il "Bicipark", la punzonatura delle biciclette ed il servizio di Bike Sharing.

Il numero complessivo di posti disponibili dell'impianto "Bici Park" è cresciuto negli anni, passando dai 450 del 2006 agli attuali 807, dopo l'apertura, il 1 aprile 2014, della nuova struttura situata in via Trento 1/G, in prossimità della stazione ferroviaria di Mestre.

La struttura sita in p.le Favretti è stata definitivamente dismessa il 12 aprile 2014.

Di seguito si riportano anche i dati sui servizi gestiti quali "Punzonatura", "Te' Presto 'na bici" e "Bike Sharing".

INDICATORE	2012	2013	2014
Bici park N. posti bici totali	600	600	807
- Transiti giornalieri	min 10 - max 50	min 10 - max 50	35 (media giornaliera)
- Abbonamenti mensili	500 (circa)	500 (circa)	500 (circa)
- Abbonamenti mensili ridotti	50 (circa)	50 (circa)	50 (circa)
- Bici punzionate	Mestre: 1.561 Lido: 650	Mestre: 1.616 Lido: 660	Mestre: 1.661 Lido: 668
<i>Bike sharing</i>			
N. contratti sottoscritti	871	573 *	428

*Media mensile; in passato era stato comunicato il dato al 31/12.

Standard di qualità della ciclabilità

I risultati degli indicatori sulla qualità dei servizi sono in linea con i parametri stabiliti dalla Carta della Qualità dei Servizi; in diminuzione il numero dei cicli utilizzabili *Te' presto 'na bici* (in previsione della progressiva dismissione, parallelamente all'ampliamento del servizio bike sharing) mentre sono in aumento i ciclopoteggi e le relative colonnine del bike sharing dove è possibile ritirare e consegnare la bicicletta. L'unico fuori standard risulta il numero delle biciclette bike sharing che sono in media 50 rispetto alle 70 previste, a causa dei numerosi furti e relative problematiche aperte sul servizio in questione.

FATTORE	INDICATORE	STD	2013	2014
Affidabilità e regolarità del servizio - sicurezza	Numero cicli utilizzabili <i>Te' presto 'na bici</i> (N. cicli disponibili per parcheggio)	15	4	Servizio disattivato
Attenzione all'ambiente - pulizia - BICPARK	Frequenza pulizia ordinaria e vuotatura cestini (giorni / mese)	5/6 gg	6 gg/settimana	6 gg/settimana
BIKE SHARING	Colonnine bike sharing (N. supporti)	110	219	214
	Ciclopoteggi bike sharing (N. stazioni)	9	Terraferma: 16 Lido: 2	Terraferma: 16 Lido: 2
	Biciclette bike sharing (N. cicli disponibili per il noleggio)	70	50 (dotazione media annuale)	43*

* Fuori standard:

Il numero medio di biciclette risulta ridotto rispetto allo standard a causa di una recrudescenza, specie nel primo semestre dell'anno, di episodi di furto e vandalismo di cui il sistema è stato vittima.

1.6 Car Sharing

Il *Car Sharing* è il servizio di gestione di un parco autovetture messo a disposizione di utenti abbonati al fine di:

- a) soddisfare i bisogni di mobilità della popolazione;
- b) ridurre l'inquinamento atmosferico da traffico automobilistico individuale e i consumi energetici;
- c) moderare il traffico, i fenomeni di congestione nelle aree urbane e aumentare i livelli di sicurezza del trasporto e della circolazione stradale;
- d) incentivare l'uso collettivo ottimale delle autovetture ed integrare diverse modalità di trasporto;
- e) ridurre la presenza di vetture private che stabilmente stazionerebbero sul suolo pubblico.

Il servizio è in flessione dopo anni di continua espansione: dal 2005 ad oggi il numero di potenziali utilizzatori è passato da 1.415 a 6.164 del 2013, per diminuire a 5.240 nel 2014. Il numero di prenotazioni è passato da 13.912 nel 2005 a 18.042 nel 2013 e 16.249 nel 2014, mentre il numero di veicoli, aumentato fino al 2013 (47, di cui 2 destinati ai disabili), nel 2014 è diminuito di 2 unità, passando così a 45 (di cui 2 riservati ai disabili).

INDICATORE	2012	2013	2014
Autovetture:			
- N. autovetture totali	48	47	45
di cui a GPL o gas naturale	24	21	16
di cui ibride	2	2	2
di cui elettriche	1	7	7
di cui per disabili	2	2	2
di cui trasporto promiscuo	2	2	2
- Kilometraggio medio autovetture	102.632	99.716	90.835
- Età media autovetture in anni	4	4,88	4,9
- N. controlli per autovettura	> 52	> 52	> 52
- N. autovetture sostituite	7	0	11
Contratti:			
N. contratti sottoscritti nell'anno per persone fisiche	189	111	102

INDICATORE	2012	2013	2014
N. contratti sottoscritti nell'anno per enti collettivi	37	42	66
Disdette nell'anno	20	28	586
N. contratti sottoscritti TOTALE	3.770	3.790*	4.018*
Utenti (potenziali utilizzatori **)	5.902	6.164	5.240
N. utenti serviti totale (prenotazioni)	19.133	18.042	16.249
Totale km percorsi annui	828.682	814.569	696.187
Totale km medi per prenotazione	43,31	45,15	42,84
Tempi totali utilizzo autovetture (ore)	67.514	65.921	54.847
Tempo medio utilizzo autovettura per prenotazione (ore)	3,5	3,7	3,38

* Dato medio mensile; in passato era stato comunicato il dato al 31/12;

** Qualora il sottoscrittore sia una persona fisica le persone fisiche autorizzate non potranno essere complessivamente più di 2. Nel caso si tratti, invece, di aziende sarà possibile abilitare all'utilizzo del servizio anche una pluralità di persone.

Standard di qualità del Car Sharing

I risultati sul monitoraggio degli indicatori di qualità dimostrano che il servizio, per quanto riguarda il numero di veicoli disponibili (45) sul totale degli abbonati (4.018), è ben inferiore allo standard di 1 veicolo ogni 50 utenti definito nella carta in quanto pari a 1 auto ogni 89 utenti abbonati.

Fuori standard anche il numero di accessori, intesi come numero auto con portapacchi e numero di seggiolini auto a disposizione; questi ultimi 5 rispetto ai 20 previsti. La società ha però ritenuto di non sostituire i seggiolini dismessi in considerazione dello scarso utilizzo da parte degli utenti.

Nel 2014 sono state sostituite 11 vetture.

FATTORE	INDICATORE	UNITÀ MISURA	DI	STD	2013	2014
Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza	Numero veicoli utilizzabili	N. veicoli disponibili / N. utenti abbonati		$\geq 1/50$	1/81	1/89
	Verifica stato efficienza veicoli	N. controlli per veicolo al mese		≥ 2 (volte per veicolo al mese)	4	4
	Predisposizione e corretto funzionamento apparecchiature e di bordo	Frequenza controlli per veicolo		ogni 2 giorni	8.578	8.578
	Disponibilità accessori gratuiti	N. accessori		≥ 20 seggiolini e 1 auto con portapacchi	10	5
	Interruzioni servizio per causa indipendente dal cliente (guasti auto, malfunzionamento sistemi di bordo, difetti prenotazione)	N. interruzioni / N. prenotazioni anno		≤ 4 interruzioni / anno	3	4
	Tempi attesa consegna veicolo	Minuti di attesa medi		<15 min.	<15 min.	<15 min.

FATTORE	INDICATORE	UNITÀ MISURA	DI	STD	2013	2014
Attenzione all'ambiente - pulizia	Frequenza pulizia ordinaria veicoli	N. gg settimana	/	≥ 1	1gg / settimana	1gg / settimana
	Frequenza pulizia straordinaria esterna e interna	Giorni / Mese		≥ 1	2gg / mese	2gg / mese
	Disponibilità di veicoli a basso inquinamento e dotati di dispositivo per parcheggio in luogo chiuso	n. veicoli con dispositivo per parcheggio in luogo chiuso / n. totale veicoli a GPL*			$\geq 80\%$	n.a.

**Non valutabile lo standard così come individuato poiché nessun veicolo è a gpl. In realtà 25 auto sulle 45 della flotta disponibile sono veicoli a basso impatto ambientale (a metano, elettriche ed ibride).*

1.7 Gestione Sacca della Misericordia

Il servizio nasce principalmente per dare ospitalità alle imbarcazioni di concessionari di spazi acquei ai quali il Comune ha intimato una revoca temporanea per poter effettuare interventi integrati di manutenzione delle sponde e delle strutture pubbliche dei rii interni, o definitiva al fine di compiere operazioni di riduzione e riordino di concessioni in essere che determinano situazioni di difficoltà e d'intralcio alla circolazione acqua.

Il numero di posti barca disponibili è rimasto invariato e pari a 248 sin dal 2003, ma a conclusione dei lavori di ristrutturazione che verranno avviati nel 2016 aumenterà fino a n. 290 posti barca.

La tabella che segue illustra la distribuzione dei posti barca nel triennio (2012 - 2013- 2014) per utilizzo e per tipologia di imbarcazione.

INDICATORE	2012	2013	2014
N. posti disponibili	248	248	248
di cui occupati a pagamento da imbarcazioni spostate / rimosse	91	90	94
di cui occupati temporaneamente per lavori di scavo rii	64	49	23
di cui occupati da imbarcazioni comunali o rimosse	13	10	2
di cui occupati a pagamento da imbarcazioni da diporto	51	49	59
posti liberi	29	50	70
contratti sottoscritti	206	198	178
Elenco tipologia mezzi:			
Imbarcazioni da diporto <= 5 m	7	6	10
Imbarcazioni da diporto >= 5 m e <= 8 m	44	43	73
Imbarcazioni trasferite per lavori di scavo	64	49	2
Altre imbarcazioni <= 21 m	71	72	76
Altre imbarcazioni <= 25 m	11	9	8
Altre imbarcazioni <= 30 m	6	6	6
Altre imbarcazioni <= 40 m	2	2	2
Altre imbarcazioni >= 40 m	1	1	1

Standard di qualità della Sacca della Misericordia

I risultati sul monitoraggio dei parametri qualitativi hanno dato buon esito essendo tutti in linea con quanto stabilito dalla Carta.

FATTORE	INDICATORE	STD	2013	2014
Affidabilità e regolarità del servizio - sicurezza	Funzionalità telecamere a circuito chiuso (N° telecamere)	≥4	5	5
	Mancato presidio addetti in servizio guardiania (gg. mancato funzionamento / 365)	≤10	n.d.	n.d.
Assistenza alla clientela - Accessibilità disabili	Accessibilità disabili alle strutture pedonali ed ai servizi igienici (SI/NO)	SI	SI*	SI*
Attenzione all'ambiente - pulizia	Pulizia ordinaria (spazzamento superfici; vuotatura cestini; servizi igienici) (N° gg / settimana)	≥1	6	6
	Tempestività di intervento in caso di spanti oleosi o di combustibile (N° ore dalla rilevazione dell'evento)	≤5	0	0

* Il servizio igienico a disposizione dell'utenza, situato presso il pontile fisso della darsena non è accessibile ai disabili.

1.8 Gestione Isola Nova del Tronchetto

È la struttura di sosta delle imbarcazioni professionali per la razionalizzazione della gestione del traffico acqueo, dotata di 259 posti barca da assegnare con apposito concorso per le seguenti tipologie⁷:

- unità di navigazione a motore per il trasporto passeggeri, adibite a servizi pubblici non di linea di taxi e di noleggio con conducente;
- unità di navigazione a motore per il trasporto di cose per conto di terzi e di rimorchio;
- unità di navigazione a motore abilitata al trasporto di persone o di cose per conto proprio.

INDICATORE	2012	2013	2014
N. posti disponibili	249	249	245
posti liberi	160	78	200
posti occupati	89	171	45

1.9 Gestione Rimozione Natanti

È il servizio di rimozione, trasferimento, custodia ed eventuale riconsegna dei natanti abbandonati, che stazionano abusivamente, sommersi e quelli che comunque creano condizioni di impedimento alla navigazione e di pericolo per la pubblica incolumità nelle acque comunali od in aree in concessione al Comune.

Il monitoraggio ha evidenziato il seguente quadro, riferito al triennio (2012 – 2013 – 2014), come illustrato in tabella.

⁷ Nel corso del 2015 è stato apportato un aumento della capacità ricettizia con ulteriori 12 cavane mediante la installazione di n. 6 fingers con sbarco/imbarco laterale agevolato.

INDICATORE	2012	2013	2014
N. natanti rimossi.	133	60	84
N. altri interventi di rimozione, recupero (pali).	317	145	131
N. natanti in custodia.	Fusina: 7 S. Misericordia: 13; Cantiere Catil: 23	(media annuale) Fusina: 13; S. Misericordia: 17; Cantiere Catil: 19; Darsena Tronchetto: 2	(media annuale) Fusina: 16; S. Misericordia: 5; Cantiere Catil: 4; Darsena Tronchetto: 14
N. natanti consegnati	56	35	28
N. natanti alienati / rottamati	20	29	50

Standard di qualità della Rimozione.

Tutti gli standard del servizio sono rispettati, come riportato sinteticamente nella tabella seguente.

FATTORE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STD	2013	2014
Affidabilità e regolarità del servizio - sicurezza	Danni sui mezzi rimossi	% N. danni sui mezzi rimossi / Tot. rimozioni	≤2%	0	1
				0%	1,20%
	Danni su beni di terzi estranei	% N. danni su beni di terzi / Tot. rimozioni	≤2%	0	0
				0	0

1.10 People Mover

Il People Mover è la funicolare terrestre automatica di collegamento tra il Tronchetto e P.le Roma, con stazione intermedia nell'area della Marittima. Il servizio è attivo dal 19 aprile 2010.

INDICATORE	2013	2014
Percorrenze in veicoli-km effettuate	59.403	58.511
Percorrenze in veicoli-km (come da programma di esercizio allegato al contratto di servizio)	<i>in fase di revisione</i>	60.000
Viaggiatori trasportati nell'anno (N.)	1.512.674	1.354.763
Viaggiatori - km trasportati nell'anno (N.)	*	n.a.
N. abbonamenti		
- MENSILI IMPIANTO	1.076	872
- MENSILI SENZA ESTENSIONE	128	1.757
- MENSILI CON ESTENSIONE (INTEGRATI)	1.217	4
- ANNUALI CON ESTENSIONE (INTEGRATI)	140	100
N. biglietti corsa semplice	1.303.510	1.184.740

* Indicatore non definito.

Dal 20 dicembre 2013 la tariffa della corsa singola è equiparata a quella del biglietto Actv - rete urbana ed è possibile utilizzare indifferentemente il biglietto acquistabile presso le casse automatiche dell'impianto o il titolo di viaggio Actv. E' gratuito per i titolari di abbonamento annuale (c.d. abbonamento per la c.d rete unica).

Standard di qualità del People Mover.

FATTORE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STD	2013	2014
Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza	Tempestività recupero passeggeri	Tempo medio fermata	3 minuti	T.R.P: 5 min. T.M.F.: min 2 - max 6 F. Marittima: max 1	T.R.P: 5 min. T.M.F.: min 2 - max 6 F. Marittima: max 1
	Funzionamento sistemi di avviso chiusura porte	% N. avvisi funz. / N° aperture porte	90%	100%	100%
	Dispositivi videosorveglianza - tv a c.c.	Numero telecamere	40	70	70
		gg. mancato funzionamento/365	≤10/365	0 *	0
	Regolarità complessiva del servizio	% corse effettuate / Corse programmate	98%	> 99%	> 99%
	Puntualità	% corse in anticipo sul programma	1%	non applicabile	non applicabile
		% corse in ritardo sul programma	2%	0	0
	Affollamento	N. passeggeri / Posti offerti totali	50%	< 50% **	< 9,50%
Assistenza alla clientela – accessibilità disabili	Accessibilità facilitata	N. guasti impianti di accesso alle banchine / 3 impianti 365	5 guasti anno per impianto	PROPOSTA REVISIONE	PROPOSTA REVISIONE
Rapporti con la clientela	Punti vendita biglietti	N. punti vendita (comprese casse automatiche)	8 casse automatiche + 2 uffici Vela Tronchetto e P.le Roma + convenzioni con esercizi commerciali	casse automatiche + 2 uffici Vela Tronchetto e P.le Roma + N. 6 convenzioni con esercizi commerciali	9 casse automatiche + rete vendita Venbezia Unica + rivendite autorizzate (biglietto unico)

FATTORE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STD	2013	2014
Attenzione all'ambiente - pulizia	Pulizia ordinaria (vetture, aree, stazioni)	Giorni / settimana	4 volte alla settimana	4	4
	Pulizia straordinaria (lavaggio, disinfezione e disinfestazione)	Giorni / anno	12 volte l'anno	12	12

* In caso di mancato funzionamento dell'impianto o per l'esecuzione di interventi programmati di manutenzione è disponibile il servizio navetta sostitutivo;

** Considerato che nel 2013 sono state effettuate n. 36.177 corse e che i clienti potenzialmente trasportabili per ciascuna corsa sono 200, si è registrata una percentuale di occupazione pari al 20,95%.

1.11 Monitoraggio standard della Carta della Qualità (comuni a tutti i servizi gestiti da AVM S.p.A.).

La Carta della Qualità dei Servizi prevede alcuni standard minimi di qualità validi per tutti i servizi affidati ad AVM S.p.A. riguardanti l'assistenza alla clientela e la gestione dei reclami. Nel monitoraggio effettuato al 31/12/2014 tali standard vengono tutti rispettati come si riporta di seguito.

In particolare, si sottolinea il miglioramento della prestazione rispetto ai *tempi di risposta ai reclami*, 11,6 giorni di media considerando complessivamente sia le risposte evase via posta che quelle via e-mail (senza distinguere in base alle modalità di presentazione), tenuto conto del fatto che i tempi di risposta dipendono dalla complessità della contestazione, e quindi, dall'attività istruttoria che ne consegue, piuttosto che dalla forma con cui viene esposto il reclamo e trasmesso all'Azienda.

FATTORE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STD	2013	2014
Gestione reclami	Tempo massimo di risposta ai reclami	N. giorni	≤25 via posta ≤10 via e-mail	< 12,5 totale	11,6 (tempo medio complessivo)*
Risarcimento danni	Tempo massimo riscontro risarcimento	N. giorni	≤60 giorni	10 (dalla ricezione di tutti i documenti occorrenti per la chiusura della pratica)	10 (dalla ricezione di tutti i documenti occorrenti per la chiusura della pratica)
Assistenza alla clientela per i servizi: Parcheggi P.le Candiani, San Giuliano, Ca' Marcello, Park scambiatori, Strisce blu, Ciclabilità, Bollino Blu	Assistenza telefonica e allo sportello	Ore / Giorno Giorni / Settimana	≥4 h al mattino tutti i giorni (escluso la domenica) ≥2.30 h per almeno 2 pomeriggi	4 h al mattino tutti i giorni (escluso la domenica) 2.30 h per 2 pomeriggi	4 h al mattino tutti i giorni (escluso la domenica) 2.30 h per 2 pomeriggi
Assistenza alla clientela ZTL BUS	Assistenza telefonica e allo sportello	Ore / Giorno Giorni / Settimana	≥8 h al giorno per 4 giorni la settimana ≥5 h al giorno per 1 giorno la settimana (esclusi sabato e domenica)	36 ore a settimana	36 ore a settimana
Assistenza alla clientela per i servizi: Parcheggi Autorimessa Comunale e S. Andrea, Car Sharing, Darsena Sacca della Misericordia, Rimozione Natanti*	Assistenza telefonica e allo sportello	Ore / Giorno	≥7 h per 5 giorni (esclusi sabato e domenica)	8	Rif. Uffici (L-V): parcheggi 8 (8); Car sharing 6 (2); Darsene 5(5); Rimozione natanti 9 (9).
		Giorni / Settimana		7	7 presso gli impianti; eccezione rimozione natanti: 5
	Call center Car Sharing	Ore / Giorno	24 h su 24 per 7 giorni la settimana	24	24
		Giorni / Settimana		7	7

2. RENDICONTAZIONE RECLAMI/SEGNALAZIONI - ANNO 2014.

Sulla base del processo di miglioramento avviato tra la fine del 2010 e l'inizio del 2011, AVM S.p.A. ha dato seguito a procedure di raccolta, archiviazione e rendicontazione dei reclami ai sensi del contratto vigente ed in linea con quanto previsto dalla Carta della Qualità dei Servizi. Nel corso del 2013 è stata inoltre avviata una nuova procedura centralizzata di monitoraggio/raccolta dei reclami/segnalazioni pervenuti alla società.

Nell'anno 2014 sono pervenuti complessivamente alla società **272 reclami**, in lieve aumento rispetto all'anno precedente (2013: 225 reclami).

La maggior parte di essi sono stati presentati tramite e-mail (155 reclami, pari al 56,98 %) e attraverso la compilazione dell'apposito modulo (64 reclami, pari al 23,52%). In 24 casi il reclamo è stato telefonico (pari al 8,82%), 8 via fax (2,94%). La maggior parte dei reclami riguarda le aree di sosta (85, pari al 31,25%). Seguono i servizi di Bike Sharing, che nel 2014 ha raccolto 55 reclami (il 20,22%) e di Autorimessa comunale (47 reclami, pari al 17,27%).

Il monitoraggio sulle **modalità di risposta** dell'Azienda ai reclami ha registrato i seguenti dati:

- e-mail (228 pari al 83%);
- posta ordinaria/scritto (33 pari al 12%);
- intervento diretto/soluzione (N. pari al X%);
- telefono (5 pari al 1,8%).

Sul totale dei reclami ricevuti non è stato possibile dare risposta a 4 reclami (pari all'1,4% del totale dei reclami presentati), di cui 3 relativi al servizio Bike Sharing, in quanto presentati in forma anonima, e uno relativo all'autorimessa comunale, per i toni assolutamente irrispettosi e meramente polemici dell'utente.

I tempi medi di risposta ai reclami si attestano attorno ai 11,6 giorni, quindi al di sotto della media stabilita dallo standard della Carta.

L'oggetto dei reclami è distribuito come illustrato di seguito.

I **motivi dei reclami/segnalazioni (cd. Contestazioni = 323)** sono stati principalmente sul tipo di **Servizio** avuto (pari al 45,8%), il 30% è stato sulle strutture o sui mezzi, il 9% ha riguardato l'attività amministrativa ed il 5,2% per il personale.

Un ulteriore 9% circa dei reclami è dovuto ad altre tipologie di motivazioni.

Analizzando nel dettaglio i reclami inoltrati all'Azienda, si osserva che la maggior parte di essi riguarda le **aree di sosta** (85, pari al 31,25%). In particolare, il 54,81% dei reclami riferiti a detto servizio evidenzia alcune criticità nel funzionamento del servizio stesso (dalle contestazioni degli addebiti o delle multe, alla segnalazione delle soste abusive e della mancanza di controlli), mentre il 31,73% si riferisce a disfunzioni delle strutture o dei mezzi (dai parcometri non funzionanti, alla mancanza di segnaletica) o allo stato di manutenzione.

Seguono i servizi di **Bike Sharing**, che nel 2014 ha raccolto 55 reclami (il 20,22% del totale) e il servizio di gestione dell'**Autorimessa comunale** (47 reclami, pari al 17,27%). Anche in questi due casi, le segnalazioni si concentrano sugli aspetti di funzionamento del servizio e sullo stato dei mezzi o delle strutture: rispettivamente, il 51% e il 31% per il Bike Sharing e il 38,6% e il 24,6% per l'Autorimessa comunale.

Il 12,86% dei reclami totali riguarda il servizio **Car Sharing**, le cui principali criticità si riferiscono all'indisponibilità di vetture, al malfunzionamento della tessera e a disfunzioni del servizio call center.

Registrano un numero inferiore di reclami i servizi di: gestione dei parcheggi scambiatori (4,77%); parcheggi diversi (4,04%); People Mover (3,3%); piste ciclabili (1,83); Darsene (1,47%); Bike Sharing e Ztl auto (1,1%); Ztl bus (0,73%). Nessun reclamo è riferito al servizio di Rimozione natanti.

Si rileva come la percentuale di reclami riferiti al servizio di People Mover sia in calo rispetto all'anno precedente (nel 2013 si attestava al 7%).

Nel 2014, analogamente al 2013, non vi è stata alcuna richiesta di conciliazione paritetica da parte degli utenti.

Sono comunque state portate a compimento alcune procedure di rimborso:

- n. 9 annullamenti degli addebiti effettuati tramite il Servizio Telepago;
- n. 3 rimborsi della tariffa di transito dell'autorimessa comunale;
- n. 2 rimborsi effettuati per il servizio Bike Sharing;
- n. 5 rimborsi effettuati per il servizio Car Sharing.

3. PROGETTI DI MIGLIORAMENTO 2015.

In seguito all'approvazione del nuovo affidamento che decorre dal 1/1/2015, il 22 ottobre 2015 tra il Comune di Venezia ed Avm S.p.A. sono stati stipulati il nuovo contratto di servizio e i 7 disciplinari tecnici, con i relativi allegati (planimetrie, caratteristiche del servizio, standard minimi di qualità, con indicazione delle sanzioni economiche). È in corso di predisposizione la nuova Carta della Qualità dei Servizi prevista e regolata dall'art. 9 del nuovo contratto di servizio.

3.1 Piano di Miglioramento 2014-2015.

1. Incremento della capacità ricettizia della Darsena del Tronchetto con ulteriori 12 cavane, mediante la installazione di n. 6 fingers⁸ con sbarco/imbarco laterale agevolato (intervento ultimato nel 2015);
2. Entrata in funzione in data 5.9.2015, inizialmente per le sole vetture in transito occasionale, dei primi 2 piani del parcheggio multi piano denominato Park Costa. A regime il parcheggio sarà destinato sia agli utenti abituali che in transito occasionale (previsto espletamento bando per l'assegnazione dei posti auto in abbonamento entro dicembre 2015);
3. Riorganizzazione complessiva del servizio car sharing con ulteriore svecchiamento del parco mezzi;
4. Allo studio l'automatizzazione del Park S. Andrea con l'installazione anche di sensori per la rilevazione della presenza dei veicoli, pannelli esterni per l'indicazione in tempo reale del numeri di posti auto disponibili e messa a disposizione di una seconda cassa automatica.
5. Introduzione tariffa serale presso l'Autorimessa Comunale (previa apposita Deliberazione da parte dell'Amministrazione Comunale) confermata in via sperimentale fino al 31/12/2015;
6. Potenziamento del canale *e-commerce* al fine della promozione e incentivazione della prenotazione online per la sosta presso l'Autorimessa comunale e contestuale aumento della visibilità nella rete dei parcheggi

⁸ Piccolo pontile di ormeggio posto trasversalmente al pontile.

AVM che insistono sull'area di P.le. Roma (Autorimessa comunale e parcheggio S. Andrea);

7. Uniformità del sistema di rendicontazione dei giorni di risposta ai reclami decorrenti dalla data di protocollo del reclamo/segnalazione da parte di Avm S.p.A. fissati con il nuovo contratto di servizio in max n. 30 giorni, a prescindere dalle modalità di presentazione (lettera/e-mail);

Proposta di indagine di *customer satisfaction* nel periodo 2014-2015 dei seguenti servizi:

- Anno 2014:

- People Mover;
- Car Sharing;
- Bike Sharing.

- Anno 2015:

- Autorimessa Comunale;
- Aree sosta;
- Bicipark Mestre

Tre azioni di miglioramento attuate nel nel corso del 2015 si possono aggiungere:

- impermeabilizzazione della prima metà della terrazza bassa dell'autorimessa Comunale di P. le Roma (nel 2014 era già stato eseguito l'intervento nella c.d. terrazza alta); prevista ultimazione lavori nel 2016.
- installazione sistema di allarme perimetrale presso il bicipark di Mestre ed attivazione del servizio di telesorveglianza e videosorveglianza;
- installazione saracinesca presso il bicipark di Venezia e chiusura locale durante la fascia oraria notturna (23:00-06:00);
- rifacimento fondo stradale area di sosta Umberto I;
- Apertura area attrezzata per la sosta breve di autocaravan in località S. Giuliano Porta Gialla mediante sub affidamento della gestione ad una società terza.