

# CARTA DELLA MOBILITÀ

## CARTA DELLA MOBILITÀ: DI COSA SI TRATTA?

Actv S.p.A., la Società del Trasporto Pubblico di Venezia, con la "Carta della Mobilità" vuole dare visibilità al suo impegno per migliorare i propri servizi. La Carta della Mobilità consente ai Clienti di verificare la qualità dei servizi erogati a fronte degli obiettivi dichiarati e di esprimere il proprio livello di soddisfazione. La Carta è parte integrante dei Contratti di Servizio sottoscritti con la Provincia di Venezia, il Comune di Venezia e il Comune di Chioggia.

## LA POLITICA ACTV

Alla base della missione di Actv SpA sta l'offerta di servizi di trasporto e prioritariamente quelli previsti nei Contratti di Servizio. La politica di Actv ha come obiettivo il miglioramento dell'efficienza dei servizi gestiti (con particolare attenzione alla legislazione sulla salvaguardia dell'ambiente) in modo che risultino pienamente rispondenti alle esigenze della clientela sia residente che turistica coniugando competitività a qualità fornita. Per raggiungere questo obiettivo è necessaria un'azione mirata e diffusa di razionalizzazione del sistema

azienda che garantisca una maggiore efficienza dei processi e il raggiungimento di standard qualitativi in linea con le prerogative definite nei Contratti di servizio.

Pertanto Actv si impegna a:

- Garantire, nel rispetto delle norme di sicurezza e salvaguardia dell'ambiente, gli standard di qualità definiti nella Carta della Mobilità e nei Contratti di Servizio in cui vengono stabiliti obiettivi misurabili in termini di utenti percentualmente soddisfatti;
- Valorizzare il capitale umano attraverso strumenti di coinvolgimento e motivazione del personale, come garanzia della effettiva capacità di erogare un servizio d'eccellenza al cliente finale;
- Investire risorse nel rinnovo tecnologico dell'azienda - nelle sue varie articolazioni - attraverso investimenti orientati al miglioramento qualitativo di mezzi, impianti, infrastrutture, sedi, sistemi di comunicazione.
- Rafforzare la propria presenza sul mercato con l'obiettivo di realizzare sinergie con forte contenuto industriale e di favorire l'integrazione dei servizi a beneficio del cliente.

Condizione fondamentale per il rispetto di tali impegni è l'adeguamento del sistema di gestione aziendale alle norme nazionali e internazionali sulla qualità. Actv ha conseguito la Certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità in conformità alle norme UNI EN ISO 9001:2008.

## GLI IMPEGNI DI ACTV

Durante gli spostamenti l'Azienda è impegnata a garantire, salvo causa di forza maggiore od eventi imprevisi ed imprevedibili, i diritti dei Clienti relativi a:

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio;
- pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari;
- facile accessibilità alle informazioni sulla modalità del viaggio e sulle tariffe;
- puntualità del servizio;
- igiene e pulizia dei mezzi;
- efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
- riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte: il personale a contatto con il pubblico espone un cartellino di riconoscimento riportante il logo aziendale ed il numero di matricola del dipendente (art. 2 all. A R.D. n. 148/1931 e D.P.C.M. 30/12/1998);
- rispondenza tra i servizi programmati e quelli effettivamente erogati;
- contenimento dei tempi di attesa agli sportelli (biglietterie, informazioni).

## GLI IMPEGNI DEL CLIENTE

Durante il viaggio i Passeggeri sono impegnati a rispettare i seguenti doveri:

- salire sui mezzi dotati di documento di viaggio;
- occupare un solo posto a sedere;
- non insudiciare né danneggiare mezzi e impianti;
- non arrecare disturbo agli altri passeggeri;
- facilitare le formalità relative ai controlli;
- rispettare le disposizioni e le istruzioni ricevute dal personale preposto;
- evitare accuratamente comportamenti che in qualche modo possono compromettere la sicurezza del viaggio e la qualità del servizio;
- utilizzare gli appositi spazi per il deposito dei bagagli;
- trasportare a mano gli zaini evitando di salire a bordo con qualsiasi carico sulle spalle;
- cedere il posto alle donne incinte, agli anziani e in generale alle persone con difficoltà motorie.

Inoltre è espressamente vietato:

occupare le aree riservate alle operazioni di servizio; occupare posti riservati; utilizzare in modo improprio le porte di salita e discesa degli autobus ed i percorsi di entrata ed uscita agli approdi; aprire i finestrini se ciò crea disturbo; gettare oggetti dai finestrini; esercitare attività di vendita ambulante; fumare in qualsiasi pertinenza aziendale.

## COME CONTATTARCI

Actv comunica con la Clientela mediante:

- il call - center Helloveneziam operativo tutti i giorni dalle 7.30 alle 20.00 tel. (+39) 041 24.24 (tariffa urbana);
- gli uffici dell'azienda (tel. 041 272 2111) che possono essere contattati dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 14.00.

In caso di emergenza per comunicazioni urgenti durante le ore notturne è possibile utilizzare i seguenti numeri: 041 2722479 per il Servizio Navigazione e 041 2722724 per il Servizio Automobilistico.

Informazioni sulla rete, gli orari ed i documenti di viaggio si possono trovare:

- presso i punti vendita Helloveneziam presenti agli approdi ed in terraferma, presso le paline del servizio automobilistico e presso gli imbarcaderi del servizio di navigazione
- consultando i siti: [www.actv.it](http://www.actv.it) e [www.helloveneziam.com](http://www.helloveneziam.com)
- chiamando il call center Helloveneziam (+39) 041. 24.24.

Con cadenza stagionale Actv predispone gli opuscoli contenenti gli orari dettagliati dei servizi. Gli opuscoli si possono richiedere:

- per il servizio navigazione presso tutti i punti vendita Helloveneziam;
- per il servizio automobilistico presso i punti vendita Helloveneziam di P.le Roma, Ferrovia Venezia,

Tronchetto, Lido SME, Punta Sabbioni, Mestre via Verdi, Dolo, Mirano, Chioggia, Sottomarina ed Aeroporto.

Eventuali reclami possono essere presentati:

- utilizzando il registro dei reclami disponibile a richiesta a bordo di tutte le unità navali;
- utilizzando il modulo a disposizione presso i depositi automobilistici di Chioggia, Dolo e Lido;
- utilizzando le apposite urne installate nell'agenzia Helloveneziam a Piazzale Roma e presso l'Agenzia Helloveneziam di via Verdi a Mestre.
- tramite lettera indirizzata a: Actv Isola Nova del Tronchetto, 32 - 30135 VENEZIA;
- via e-mail all'indirizzo: [direzione@actv.it](mailto:direzione@actv.it)

I reclami dovranno chiaramente riportare: nome, cognome, indirizzo del Cliente; descrizione dell'episodio con particolare riguardo alla data, ora e linea interessata.

Actv provvederà ad inoltrare un riscontro entro 30 gg. dal ricevimento dei reclami contenenti le informazioni sopra dette. Con i medesimi criteri potranno essere inoltrate eventuali richieste di rimborso, segnalazioni o suggerimenti.

## I FATTORI DELLA QUALITÀ

Nel capitolo che segue viene compilata la "pagella" di Actv secondo i principi e le modalità stabilite dalla legge.

Le "materie" sono i vari fattori della qualità, cioè gli aspetti del servizio che influiscono in maniera determinante sulla bontà del prodotto offerto.

I "voti" sono la valutazione oggettiva riferita a ciascun fattore della qualità e calcolata secondo parametri numerici e con metodo matematico.

Essi fotografano la situazione attuale del servizio di Actv.

Per ciascun fattore viene inoltre pubblicato il grado di soddisfazione globale (*customer satisfaction*) espresso dai Clienti in occasione di un sondaggio di opinione somministrato secondo le modalità concordate nei contratti di servizio.

### Servizio Automobilistico

#### 1 Sicurezza del viaggio 2010

- Incidenti mortali (per milione di passeggeri Km) Urbano Mestre/Lido <sup>(1)</sup> 0
- Numero feriti (per milione di passeggeri Km) Urbano Mestre/Lido <sup>(1)</sup> 0,44
- Numero sinistri (su vetture Km) Urbano Mestre/Lido <sup>(1)</sup> 26,55
- Mezzi con più di 15 anni: Urbano Mestre/Lido 25,65%

#### CUSTOMER SATISFACTION (scala da 1 a 10)

URBANO	6,7
CHIOGGIA	6,2
EXTRAURBANO	6,4

#### 2 Regolarità del servizio 2010

- Corse effettuate/corse programmate 99,98%
- Puntualità nelle ore di punta: Servizio Urbano Mestre/Lido autobus in anticipo (>2') 3,00% <sup>(2)</sup>  
autobus in ritardo (>5') 20,30% <sup>(2)</sup>
- Puntualità nelle ore non di punta Servizio Urbano: Mestre/Lido autobus in anticipo (>2') 4,42% <sup>(2)</sup>  
autobus in ritardo (>5') 11,40% <sup>(2)</sup>

#### CUSTOMER SATISFACTION (scala da 1 a 10)

URBANO	6,7
CHIOGGIA	6,4
EXTRAURBANO	6,3

#### 3 Pulizia 2010

- Frequenza pulizia ordinaria mezzi Urbano Mestre/Lido 1,17 al giorno
- Frequenza media pulizia radicale mezzi Urbano Mestre/Lido ogni 21,3 gg.
- Frequenza pulizia biglietterie 1 al giorno
- Frequenza media pulizia pensiline Urbano Mestre/Lido una ogni 15 gg.

#### CUSTOMER SATISFACTION (scala da 1 a 10)

URBANO	6,8
CHIOGGIA	6,4
EXTRAURBANO	6,0

#### 4 Servizi per viaggiatori con handicap 2010

- Mezzi attrezzati per portatori di handicap: urbano Mestre 96,70%

#### CUSTOMER SATISFACTION (scala da 1 a 10)

URBANO	6,9
CHIOGGIA	6,3
EXTRAURBANO	6,4

#### 5 Informazioni alla Clientela 2010

- Fascia oraria operatività: call center Helloveneziana 7.30 - 20.00
- Fermate dotate di bacheca: orari servizio urbano 54,01%

#### CUSTOMER SATISFACTION (scala da 1 a 10)

URBANO	7,0
CHIOGGIA	6,9
EXTRAURBANO	6,5

#### 6 Livello servizio allo sportello 2010

- N° punti vendita Urbano Mestre/Lido 324
- Tempo di risposta ai reclami circostanziati entro 30 gg.

#### CUSTOMER SATISFACTION (scala da 1 a 10)

URBANO	7,0
CHIOGGIA	7,2
EXTRAURBANO	6,5

#### 7 Attenzione all'ambiente 2010

- Mezzi alimentati con gas metano Urbano Mestre/Lido 17,21%

#### CUSTOMER SATISFACTION (scala da 1 a 10)

URBANO	7,1
CHIOGGIA	6,6
EXTRAURBANO	6,4

NOTE: (1) Il dato è calcolato facendo riferimento ai passeggeri trasportati nel 2010, ultimo disponibile. (2) Rilevazioni del Coses.