

CITTA' DI  
VENEZIA



**Direzione Sviluppo Economico e Partecipate  
Servizio Monitoraggio Servizi Pubblici Locali**

## **La Qualità dei Servizi Pubblici Locali**

**REPORT SULLA RENDICONTAZIONE,  
AGGIORNAMENTO E MIGLIORAMENTO DELLA  
CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI AUSILIARI AL  
TRAFFICO E ALLA MOBILITÀ**

**- ANNO 2014 -**

## INDICE

PREMESSA.....	3
1 . RENDICONTAZIONE DEGLI STANDARD QUANTITATIVI E QUALITATIVI DI AVM S.p.A.....	5
1.1 Parcheggi a pagamento: Autorimessa Comunale, P.le Candiani, S. Andrea, S. Giuliano .....	5
1.2 Parcheggi scambiatori .....	8
1.3 Aree di sosta a pagamento (“Strisce blu”) .....	9
1.4 Servizio di ZTL bus .....	10
1.5 Ciclabilità .....	12
1.6 Car Sharing .....	15
1.7 Gestione Sacca della Misericordia .....	17
1.8 Gestione Isola Nova del Tronchetto .....	18
1.9 Gestione Rimozione Natanti.....	19
1.10 People Mover .....	20
1.11 Monitoraggio standard della Carta della Qualità comuni a tutti i servizi gestiti da AVM S.p.A.....	22
2. RENDICONTAZIONE RECLAMI/SEGNALAZIONI - ANNO 2013 .....	23
3. AGGIORNAMENTO CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI E PROGETTI 2014 .....	27

## 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)<sup>1</sup>.

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 (qualità erogata);
- 2) l'esame della qualità percepita (Customer Satisfaction Analysis);
- 3) il monitoraggio dei reclami, oltre che la verifica delle condizioni presenti nella Carta della Qualità dei Servizi;
- 4) la realizzazione dei progetti di miglioramento.

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 ai fini di tale report a ottobre 2013.

Ogni anno la società AVM S.p.A. provvede ad aggiornare i dati relativi agli standard previsti per ciascun servizio; di seguito si presentano i risultati del triennio 2011-2013 (**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 2013 e da avviare per il 2014 sono sintetizzate al **capitolo 3**.

---

<sup>1</sup> Tutta la documentazione è disponibile sul sito del Comune di Venezia all'indirizzo: [www.comune.venezia.it/monitoraggiospl](http://www.comune.venezia.it/monitoraggiospl).

### **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 S. Giuliano (porta Gialla), Parcheggio Via Cà Marcello
2. Progettazione, realizzazione e gestione del sistema dei parcheggi scambiatori	14 parcheggi scambiatori a fine 2013 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
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 progettazione, realizzazione e gestione del sistema delle piste ciclabili e della ciclabilità	Realizzazione piste ciclabili nell’ambito del “Biciplan”, Bicipark, punzonatura biciclette, “Te presto ‘na bici”, Bike Sharing (da ottobre 2010)
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 “ <i>People Mover</i> ”	Da aprile 2010

La gestione dei Servizi Ausiliari al Traffico ed alla Mobilità è 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 al 31.12.2014. In totale nel 2013 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 viene aggiornato e pubblicato annualmente dopo la consultazione delle associazioni dei consumatori iscritte all’Albo regionale (si ricorda che l’aggiornamento e la revisione avvengono annualmente nella parte variabile in relazione 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).

## 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 2013 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.

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

La società gestisce attualmente 6 parcheggi a pagamento, oltre a 14 parcheggi scambiatori di cui al disciplinare 2.

#### Autorimessa Comunale

La gestione dell'autorimessa comunale è il primo servizio affidato dal Comune di Venezia fin dalla costituzione dell'azienda speciale nel 1996 ed è 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 300 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 in un anno ammontano a 229.768, pari a 629,5 transiti medi giornalieri nel 2013. Il dato sui transiti è in diminuzione dal 2010.

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

#### S. Andrea

Per il parcheggio S. Andrea (parcheggio solo di transito per soste di breve durata) si rileva, invece, una crescita dei transiti, che passa da 345 a 358 transiti medi giornalieri.

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

### **Piazzale Candiani**

Il parcheggio in Piazzale Candiani dispone di complessivi 259 posti auto (105 posti-transito, di cui 101 riservati agli utenti in transito e 4 stalli Car Sharing, e 154 per abbonati). Vi sono 4 posti per disabili sui 101 posti di transito, dato superiore allo standard di legge

I transiti sono diminuiti costantemente dal 2010, assestandosi a 82.289 passaggi con una media giornaliera pari a 225,45.

<b>INDICATORE</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
N. transiti ordinari	102.000	100.000	82.289
N. transiti giornalieri	279	274	225,45

### **Parco San Giuliano**

Sono presenti tre parcheggi: il “Porta Gialla” con una disponibilità di posti transito pari a 400; il “Porta Rossa” con una disponibilità di posti transito pari a 241 e il “Porta Blu” con una disponibilità di posti transito pari a 192. Dal 2012 i parcheggi di Porta Rossa e Porta Blu sono divenuti aree di sosta a pagamento (Deliberazione della Giunta Comunale n. 78 del 01/03/2012 e Ord. n. 249 del 18/05/2012 Dirigente Settore Mobilità).

### **Via Ca' Marcello**

Il parcheggio di Via Ca' Marcello ha una disponibilità di 104 posti, di cui 2 riservati ai disabili; di questi, 90 sono riservati agli abbonati e 14 ai transiti. Non sono stati forniti dati sul numero di transiti al giorno.

### **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 in Autorimessa Comunale risultano pari a 1/84 (e non 1/62 come definito nella carta) e in Piazzale Candiani che risultano pari a 1/86 (e non 1/75). Va migliorata comunque la modalità di definizione dell'indicatore, valutando l'effettiva presenza media giornaliera dei guardia-sala presso i piani, o sulla base dei differenti orari.

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 che si avvicendano nei turni di lavoro a copertura dell'orario di apertura (in certe fasce orarie ci sono dunque delle sovrapposizioni e quindi arrivano ad essere anche in due).

Lo standard sul numero di telecamere non viene pienamente rispettato per l'Autorimessa comunale, in quanto le telecamere sono pari a 195 (e non  $\geq 200$  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 servizio.

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

FATTORE	INDICATORE	AUTORIMESSA COMUNALE			S. ANDREA			PIAZZALE CANDIANI		
		STD	2012	2013	STD	2012	2013	STD	2012	2013
Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza	Numero medio operatori / Posti auto	1/62 posti auto	1/80	1/84	1/100 posti auto	2/100	2/100	1/75 posti auto	1/83	1/86
	Dispositivi videosorveglianza – tv a c.c. (N. telecamere)	$\geq 200$	195	195	$\geq 10$	22	22	$\geq 15$	20	20
Posti transito riservati ai disabili	N. posti / Totale posti transito	10/334	10/334	14/334	2/100	2/100	2/100	3/135	4/101	4/105

Si intende rilevare che lo standard dei 10 posti per disabili all'Autorimessa comunale – riferiti ai soli transiti – è comunque superiore a quello di legge (7 posti sulla base sempre del rapporto di 1 posto per disabili ogni 50 posti auto, in via prioritaria). Inoltre, a partire da settembre 2013 i posti effettivi sono 14 a seguito della Deliberazione della Giunta Comunale n. 274 del 28/06/2013, pari al doppio dei posti previsti per legge.

POSTI TRANSITO RISERVATI 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

FATTORE	INDICATORE	S. GIULIANO PORTA GIALLA		
		STD	2012	2013
Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza	Numero medio operatori / Posti auto	1/400 posti auto	1,8/400*	1,8/400*

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

## 1.2 Parcheggi scambiatori

I parcheggi scambiatori sono posizionati in aree periurbane o periferiche ove è possibile lasciare il proprio veicolo per poi raggiungere il centro della città con mezzi alternativi (es: trasporto pubblico o biciclette). Ve ne sono 14 nel territorio comunale, aperti 24 ore su 24 e con disponibilità di posti variabili, in totale i posti auto sono pari a 2.996, di cui 60 per disabili. Erano 2.801 nel 2011, e 2.981 nel 2012. Complessivamente dal 2010 sono stati attivati ulteriori 4 parcheggi scambiatori<sup>2</sup>.

Fino al 31/12/2012 erano tutti gratuiti; fatta eccezione per il S. Maria dei Battuti che dal 1° aprile 2013 è peraltro stato trasformato in *parcheggio scambiatore intermodale a pagamento*, esattamente come il Castellana A, divenuto anch'esso a pagamento già da gennaio 2013 con le medesime modalità.

N.	PARCHEGGIO	DISPONIBILITÀ POSTI		
		2011	2012	2013
P1	Marghera B	80	80	80
P2	S. Maria dei Battuti	307	253	253
P3	Miranese B	283	283	283
P4	Favaro A	136	136	136
P5	Castellana A	156	156	156
P6	Terraglio A	151	151	151
P7	Miranese A	395	395	395
P8	Ceccherini	295	295	295
P9	Favaro B	160	160	160
P10	Gazzera	219	219	234
P11	Trivignano D	79	79	79
P12	Favaro C	540	540	540
P13	Trivignano B	-	92	92
P14	Trivignano C	-	142	142
	<b>TOTALE POSTI</b>	<b>2.801</b> (di cui disabili 57)	<b>2.981</b> (di cui disabili 60)	<b>2.996</b> (di cui disabili 60)

### “Parcheggia e Vai”

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).

“Parcheggia e vai” è proprio lo slogan ideato dall'Amministrazione Comunale di Venezia per sintetizzare in modo efficace le finalità di tale progetto.

<sup>2</sup> In dettaglio: nel 2010: P11 - Trivignano D; nel 2011: P12 - Favaro C; nel 2012: P13 e P14 – Trivignano B e C.



Si riporta di seguito un estratto degli esiti dell'indagine di *customer satisfaction* condotta nel 2014 sui parcheggi scambiatori intermodali ad oggi operativi (**P5** – Castellana A e **P2** – S. Maria dei Battuti).

Il 20% degli intervistati è risultato essere un abbonato (con un dato di dettaglio diverso tra gli intervistati presso i due parcheggi: Castellana A = 34%; S. Maria dei Battuti = 6%); si tratta in larghissima maggioranza (95%) di abbonamenti solo al parcheggio, senza forme di integrazione.

Nel complesso il 23% degli utilizzatori si serve dei parcheggi con frequenza superiore a 15 volte al mese; anche in questo caso si osserva una differenza tra gli intervistati dei due parcheggi, coerente con il dato relativo alla presenza di abbonati: l'utilizzo frequente (oltre 15 volte al mese) è nettamente maggiore al Castellana A (40% rispetto al 6% di S. Maria dei Battuti).

La fascia oraria di utilizzo dei parcheggi copre in media 6 ore al Castellana A e 3 ore a S. Maria dei Battuti, con una concentrazione per entrambi i parcheggi degli utilizzi (il 73%) nella fascia oraria pomeridiana (dopo le 13:00).

### 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. Il numero di stalli totali gestiti dalla Società è aumentato nel corso degli anni passando da un totale di 4.420 nel 2005 a 5.765 nel 2013, leggermente in flessione dal 2011 a causa di alcuni interventi di manutenzione delle strade.

Dal 2011 sono state incrementate le aree a pagamento nelle zone di Marghera, Lido e Mestre come da mappe allegate all'ultimo aggiornamento della Carta della Qualità dei Servizi.

Il Servizio permette anche un abbonamento per chi ne facesse domanda; in particolare, tale servizio copre le esigenze dei residenti che non dispongono di un garage o ne posseggono uno troppo piccolo per la propria auto.

Anche il numero di parcometri ha subito un elevato incremento negli ultimi anni passando da 54 nel 2008 a 127 nel 2013. Infine, sono disponibili ben 141 rivendite in cui è possibile acquistare i gratta e sosta.

INDICATORE	2011	2012	2013
<b>N. stalli totali</b>	<b>6.179</b>	<b>5.905</b>	<b>5.765</b>
Mestre	4.981	4.699	4.559
Lido	805	776	776
Marghera	393	430	430
<b>N. abbonamento totali</b>	<b>3.990</b>	<b>4.012</b>	<b>3.834</b>
Abbonamenti Mestre	3.464	3.528	3.339
Abbonamenti Lido	526	484	495
<b>N. parcometri totali</b>	<b>117</b>	<b>128</b>	<b>127</b>
Parcometri Mestre	96	102	101
Parcometri Lido	10	11	11
Parcometri Marghera	11	15	15

INDICATORE	2011	2012	2013
<b>N. rivendite totali</b>	<b>127</b>	<b>143</b>	<b>141</b>
Rivendite Mestre	113	122	120
Rivendite Lido	1	3	1
Rivendite Marghera	13	18	20

### Standard di qualità delle aree di sosta a pagamento

Da segnalare il buon livello di assistenza alla clientela/accessibilità disabili poiché il numero di posti disabili disponibili è superiore al 3% (2% è lo standard minimo della Carta in aderenza alla normativa che prevede 1 posto disabili ogni 50 stalli).

Inoltre, sia il numero di rivenditori che quello di parcometri è molto superiore a quanto definito dalla carta poiché vi è disponibilità di un parcometro ogni 45 posti auto (rispetto ai 75 di standard) e di un rivenditore ogni 41 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 solo fuori standard, seppur in misura contenuta, sia al Lido che a Mestre, più precisamente il numero di ausiliari rispetto ai posti auto è inferiore allo standard (1 operatore per 356 posti auto a Mestre e Marghera e 1 operatore per 388 posti auto a Lido rispetto al rapporto 1/346 indicato nella carta) a causa del considerevole incremento del numero di stalli negli ultimi 5 anni (oltre 1.000), a cui non è seguita assunzione di ulteriore personale.

FATTORE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STD	2012	2013
Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza	Indice di copertura ausiliari per posto auto	N. ausiliari per posto auto	1/346 posti auto	1/395 (Mestre) 1/388 (Lido)	1/356 (Mestre) 1/388 (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%	3,3%	3,4%
	Modalità di pagamento	N. parcometri per posto auto	1/75	1/46	1/45
		N. rivendite per posto auto	1/200	1/42	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 nel 2013.

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

INDICATORE	2011	2012	2013
<b>Tipologia pass:</b>			
- tariffa ordinaria	3.730	13.404	37.725
- tariffa ordinaria con tp*	28.026	21.138	1.082
- alberghi	26.456	26.228	26.638
- gite scolastiche	3.971	3.992	3.647
- minibus	346	438	330
- deroghe	14.433	12.458	10.872
<b>TOTALE Pass Acquistati</b>	<b>76.962</b>	<b>77.658</b>	<b>80.294 **</b>
Esenzioni	62	26	2.418 ***
Carnet	3.704	3.109	2.482
<b>TOTALE Pass Rilasciati ****</b>	<b>80.728</b>	<b>80.793</b>	<b>85.194</b>

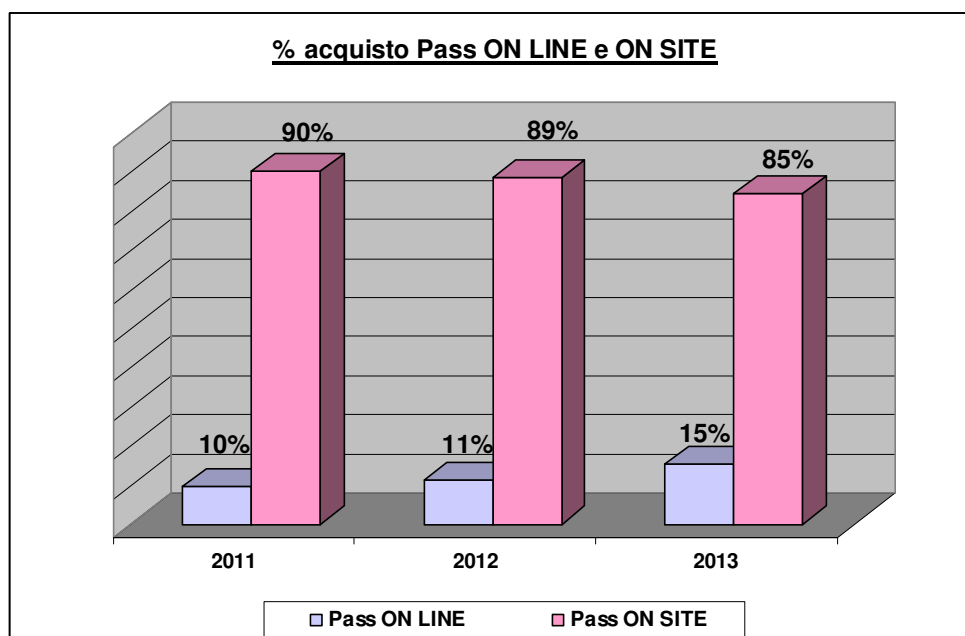
\* tp: trasporto pubblico (agevolazione eliminata nel 2013 – rif. Delibera G.C. n. 24 del 25.01.2013);

\*\* 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.

Dal 2011 al 2013 si assiste ad un aumento del 63% dell'utilizzo della richiesta del PASS ON LINE, a fronte di una lieve flessione dell'utilizzo dell'ON SITE.



## **Standard di qualità di ZTL BUS**

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

<b>FATTORE</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>UNITÀ DI MISURA</b>	<b>STD</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza	Frequenza aggiornamento sito internet	Giorni / settimana / mese	≤ 3gg da ogni modifica tariffa	3 gg	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	- one site: immediato; - on line: 3 ore
Attenzione all'ambiente – pulizia	Frequenza delle pulizie degli uffici / Check in	Giorni / settimana	Giornaliera per uffici / cestini	Giornaliera	Giornaliera
	Predisposizione e pulizia servizi igienici presso gli uffici e i siti di rilascio	Giorni / settimana	Giornaliera	Giornaliera	Giornaliera
	Pulizia delle aree adibite a piazzole carico-scarico e a parcheggi dei mezzi autorizzati	Giorni / settimana	Giornaliera	Giornaliera	Giornaliera

## **1.5 Ciclabilità**

I servizi di ciclabilità si articolano 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* (il servizio è attivo da ottobre 2010).

Il monitoraggio sulla realizzazione delle piste ciclabili porta a concludere che nel 2013:

- Sono stati realizzati i seguenti itinerari:
  - n. 1 - Marghera - Piazza Ferretto;
  - n. 7 - Trivignano - Quattro Cantoni;

- n. 11 - Favaro (Altinia) – Vallenari (fino a via S. Donà);
- n. 14 - S. Teodoro – Cimitero (fino a via Sansovino);
- Raccordo V.le Vespucci – Viale S. Marco;
- n.16 - Forte Marghera - Parco Piraghetto.

La capacità complessiva dell'impianto "Bici Park", intesa come numero di posti disponibili, è aumentata negli ultimi anni passando da 450 nel 2006 agli attuali 600. Attualmente è stato realizzato ed inaugurato il 1 aprile 2014 (l'entrata in funzione effettiva risale peraltro al 07/04/2014) il nuovo parcheggio situato in via Trento sempre in prossimità della stazione ferroviaria di Mestre con una capienza di 807 posti bici.

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

INDICATORE	2011	2012	2013
<b>Bici plan – Avanzamento realizzazione itinerari</b>	<b>Ultimazione dei seguenti itinerari: 1, 7, 11, 14 (primo stralcio) e 16</b> (oltre a n. 400 m di Pista ciclabile a Pellestrina e segnaletica per tot. 8 km) – altri itinerari sono in fase di progettazione	*	<b>Vedasi quanto più sopra riportato</b>
<b>Bici plan lunghezza complessiva piste in esercizio km</b>	<b>105 chilometri</b> circa realizzati da amministrazione comunale ed AVM S.p.A.; in attesa di una puntuale verifica da parte dell'Amministrazione comunale della rete principale		
<b>Bici park N. posti bici totali</b>	600	600	600
- Transiti giornalieri	min 10 - max 40	min 10 - max 50	min 10 - max 50
- Abbonamenti mensili	500 (circa)	500 (circa)	500 (circa)
- Abbonamenti mensili ridotti	50 (circa)	50 (circa)	50 (circa)
<b>Punzonatura (Lido e Terraferma)</b>			
- Bici punzonate	Mestre: 1.508 Lido: 635	Mestre: 1.561 Lido: 650	Mestre: 1.616 Lido: 660
<b>Te presto 'na bici</b>			
- Cicli disponibili	13	7 **	4 **
- Prestiti all'anno	2.500	1.950	600
<b>Bike sharing</b>			
N. contratti sottoscritti	561	871	573 ***

\* Il monitoraggio sulla realizzazione delle piste ciclabili porta a concludere che nel 2012:

- Sono stati realizzati i seguenti 5 itinerari: n. 1 - Marghera - Piazza Ferretto; n. 7 - Trivignano - Quattro Cantoni; n. 11 Favaro (Altinia) - Vallenari (fino a via S. Donà); n. 14 S. Teodoro - Cimitero (fino a via Sansovino); n. 16 - Forte Marghera - Parco Piraghetto.

- Erano in di fase progettazione o cantiere i seguenti 20 itinerari: n. 2 - Chirignago - Stazione FS; n. 6 - Sardi Brendole - SFMR Olimpia; n. 9 - Marocco – Cipressina; n. 12 - Favaro S. Leopoldo – Università; n. 13 - Pertini - Parco Ponci; n. 15 - Passo Campalto - Piazzale Cialdini; n. 4 - Asseggiano – Valsugana; n. 5 - Forte Gazzera - Villa Querini; n. 8 - Zelarino - Parco Ponci/Candiani; n. 10 - Forte Carpenedo - Piazzale Cialdini; n. 11 - Favaro Altinia – Vallenari; n. 14 - S. Teodoro – Cimitero; Via Altinia (da via Cà Solaro a Dese); Tessera - Favaro (lungo via Triestina); Marghera - Termine di Oriago (lungo via Padana); Via Gatta (3° lotto fino a via Cà Lin); Da S. Maria del Mare a S. Pietro in Volta (Isola di Pellestrina); Pista ciclabile al Lido lungo via Gallo e via Malamocco; Pista ciclabile da Brendole a via Asseggiano (lungo via Marzabotto); Pista ciclabile dal Cimitero di Mestre a Parco Bissuola.

\*\* Il dato è puntuale al 31/12/2012. Si è ritenuto di non procedere all'integrazione della dotazione di biciclette presso ciascun parcheggio, in considerazione dell'imminente attivazione presso i medesimi siti del servizio di bike sharing (parcheggi Scambiatori intermodali: "Castellana A" e "S. Maria dei Battuti"). **Unica postazione attiva nel 2013: parcheggio Bissolati. Il servizio è stato dismesso il 1 giugno 2014.**

\*\*\* 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* e la pulizia ordinaria mentre sono in aumento i cicloposteggi 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.

Si è ritenuto di non procedere all'integrazione della dotazione di biciclette presso ciascun parcheggio, in considerazione dell'attivazione del servizio bike sharing proprio presso i parcheggi Scambiatori intermodali: "Castellana A" e "S. Maria dei Battuti".

FATTORE	INDICATORE	STD	2012	2013
Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza	Numero cicli utilizzabili <i>Te' presto 'na bici</i> (N. cicli disponibili per parcheggio)	15	2 (dato medio)*	4 **
Attenzione all'ambiente – pulizia	Frequenza pulizia ordinaria e vuotatura cestini (giorni / mese)	5/6 gg	5	6 gg/settimana
Bike sharing	Colonnine bike sharing (N. supporti)	110	212	219
	Cicloposteggi bike sharing (N. stazioni)	9	Mestre: 16 Lido: 2	Mestre: 16 Lido: 2
	Biciclette bike sharing (N. cicli disponibili per il noleggio)	70	69*	50 (dotazione media annuale)

\* Fuori standard:

- il n. delle biciclette in dotazione al servizio "*Te' presto 'na bici*": non è stato reintegrato rispetto allo standard in quanto il servizio è stato progressivamente sostituito dal Bike sharing;

- il n. dei cicli in dotazione al servizio Bike sharing, è risultato lievemente al di sotto dello standard a causa dei continui furti e atti vandalici. A tal proposito si ritiene opportuno evidenziare che negli ultimi 12 mesi sono state sostituite n. 150 biciclette.

\*\* Il dato è puntuale al 31/12/2012. Si è ritenuto di non procedere all'integrazione della dotazione di biciclette presso ciascun parcheggio, in considerazione dell'imminente attivazione presso i medesimi siti del servizio di bike sharing (parcheggi Scambiatori intermodali: "Castellana A" e "S. Maria dei Battuti"). **Unica postazione attiva nel 2013: parcheggio Bissolati. Il servizio è stato dismesso il 1 giugno 2014.**

## 1.6 Car Sharing

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

- soddisfare i bisogni di mobilità della popolazione;
- ridurre l'inquinamento atmosferico da traffico automobilistico individuale e i consumi energetici;
- moderare il traffico, i fenomeni di congestione nelle aree urbane e aumentare i livelli di sicurezza del trasporto e della circolazione stradale;
- incentivare l'uso collettivo ottimale delle autovetture ed integrare diverse modalità di trasporto;
- 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, il numero di prenotazioni è passato da 13.912 nel 2005 a 18.042 nel 2012, anche se in diminuzione nell'ultimo triennio considerato, mentre il numero di veicoli, pari inizialmente a 34, sale nel 2013 a 47, di cui 2 destinati ai disabili.

INDICATORE	2011	2012	2013
<b>Autovetture</b>			
- N. autovetture totali	48	48	47
di cui a GPL o gas naturale	24	24	21
di cui ibride	2	2	2
di cui elettriche	0	1	7
di cui per disabili	2	2	2
di cui trasporto promiscuo	2	2	2
- Kilometraggio medio autovetture	110.560	102.632	99.716
- Età media autovetture in anni	5,1	4	4,88
- N. controlli per autovettura	>52	> 52	> 52
- N. autovetture sostituite	2	7	0
<b>Contratti</b>			
N. contratti sottoscritti nell'anno per persone fisiche	162	189	111
N. contratti sottoscritti nell'anno per enti collettivi	43	37	42
Disdette nell'anno	14	20	28
<b>N. contratti sottoscritti TOTALE</b>	<b>3.564</b>	<b>3.770</b>	<b>3.790 *</b>
Utenti (potenziali utilizzatori **)	5.644	5.902	6.164

INDICATORE	2011	2012	2013
N. utenti serviti totale (prenotazioni)	21.763	19.133	18.042
Totale km percorsi annui	919.914	828.682	814.569
Totale km medi per prenotazione	42,27	43,31	45,15
Tempi totali utilizzo autovetture (ore)	76.102	67.514	65.921
Tempo medio utilizzo autovettura per prenotazione (ore)	3,5	3,5	3,7

\* 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.

I risultati sul monitoraggio degli indicatori sulla qualità dei servizi dimostrano che il servizio per quanto riguarda il numero di veicoli disponibili (47) sul totale degli abbonati (3.790) è ben inferiore allo standard di 1 veicolo ogni 50 utenti definito nella carta in quanto pari a 1 auto ogni 81 utenti abbonati.

Fuori standard il numero di accessori, inteso come numero di seggiolini auto a disposizione e portapacchi (10 rispetto ai 20 previsti), non si è ritenuto di sostituire i seggiolini dismessi in considerazione dello scarso utilizzo.

Inserita in flotta nel 2012 anche un'auto totalmente elettrica.

Nel 2013 sono state inserite in flotta ulteriori 6 vetture elettriche; nel corso del 2014 verranno inoltre sostituite 11 vetture.

### Standard di qualità del Car Sharing

FATTORE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STD	2012	2013
Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza	Numero veicoli utilizzabili	N. veicoli disponibili / N. utenti abbonati	≥1/50	1/79	1/81
	Verifica stato efficienza veicoli	N. controlli per veicolo al mese	≥2 (volte per veicolo al mese)	4	4
	Predisposizione e corretto funzionamento apparecchiature di bordo	Frequenza controlli per veicolo	ogni 2 giorni	8.784	8.578
	Disponibilità accessori gratuiti	N. accessori	≥20 seggiolini e 1 auto con portapacchi	20	10



FATTORE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STD	2012	2013
	Interruzioni servizio per causa indipendente dal cliente (guasti auto, malfunzionamento sistemi di bordo, difetti prenotazione)	N. interruzioni / N. prenotazioni anno	≤4 interruzioni / anno	2	3
	Tempi attesa consegna veicolo	Minuti di attesa medi	<15 min.	<15 min.	<15 min.
Attenzione all'ambiente – pulizia	Frequenza pulizia ordinaria veicoli	N. gg / Settimana	≥1	N. 1gg / settimana	N. 1gg / settimana
	Frequenza pulizia straordinaria esterna e interna	Giorni / Mese	≥1	N. 2gg / mese	N. 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*	≥80%	100%	n.a.

\*Non valutabile lo standard così come individuato poiché nessun veicolo è a gpl. In realtà 24 auto (2012) e 30 auto (2013) sulle 48 della flotta disponibile sono veicoli a basso inquinamento (a metano ed ibridi).

## 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 acquea. Il numero di posti barca disponibili è restato invariato e pari a 248 sin dal 2003.

INDICATORE	2011	2012	2013
<b>N. posti disponibili</b>	<b>248</b>	<b>248</b>	<b>248</b>
di cui occupati a pagamento da imbarcazioni spostate / rimosse	93	91	90
di cui occupati temporaneamente per lavori di scavo rii	71	64	49
di cui occupati da imbarcazioni comunali o rimosse	7	13	10
di cui occupati a pagamento da imbarcazioni da diporto	54	51	49
<b>posti liberi</b>	<b>23</b>	<b>29</b>	<b>50</b>
<b>contratti sottoscritti</b>	<b>218</b>	<b>206</b>	<b>198</b>
<b>Elenco tipologia mezzi</b>			
Imbarcazioni da diporto ≤ 5 m	7	7	6
Imbarcazioni da diporto ≥ 5 m e ≤ 8 m	47	44	43

INDICATORE	2011	2012	2013
Imbarcazioni trasferite per lavori di scavo	71	64	49
Altre imbarcazioni <= 21 m	72	71	72
Altre imbarcazioni <= 25 m	11	11	9
Altre imbarcazioni <= 30 m	6	6	6
Altre imbarcazioni <= 40 m	3	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	2011	2012
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 249 posti barca da assegnare con apposito concorso per le seguenti tipologie:

- unità di navigazione a motore per il trasporto di 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	2011	2012	2013
------------	------	------	------

<b>N. posti disponibili</b>	<b>249</b>	<b>249</b>	<b>249</b>
<b>posti liberi</b>	<b>185</b>	<b>160</b>	<b>78</b>
<b>posti occupati</b>	<b>64</b>	<b>89</b>	<b>171</b>

## 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 permesso di dare il seguente quadro riferito al 2013.

<b>INDICATORE</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
N. natanti rimossi	97	133	60
N. altri interventi di rimozione, recupero (pali)	251	317	145
N. natanti in custodia	S. Giuliano e Fusina: 15 S. Misericordia: 7 Cantiere Catil: 1	Fusina: 7 S. Misericordia: 13 Cantiere Catil: 23	Fusina: 13 S. Misericordia: 17 Cantiere Catil: 19 Darsena Tronchetto: 2
N. natanti consegnati	60	56	35
N. natanti alienati / rottamati	47	20	29

## **Standard di qualità della Rimozione**

Tutti gli standard del servizio sono rispettati.

FATTORE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STD	2012	2013
Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza	Danni sui mezzi rimossi	% N. danni sui mezzi rimossi / Tot. rimozioni	≤2%	0	0
				0%	0%
	Danni su beni di terzi estranei	% N. danni su beni di terzi / Tot. rimozioni	≤2%	0	0
				0	0

## **1.10 People Mover**

Funicolare terrestre totalmente 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	2012	2013
Percorrenze in veicoli-km effettuate	60.642	59.403
Percorrenze in veicoli-km (come da programma di esercizio allegato al contratto di servizio)	IN FASE DI REVISIONE	IN FASE DI REVISIONE
Viaggiatori trasportati nell'anno (N.)	1.398.127	1.512.674
Viaggiatori - km trasportati nell'anno (N.)	*	*
<b>N. abbonamenti</b>		
- MENSILI IMPIANTO	1.095	1.076
- MENSILI SENZA ESTENSIONE	167	128
- MENSILI CON ESTENSIONE (INTEGRATI)	1.729	1.217
- ANNUALI CON ESTENSIONE (INTEGRATI)	107	140
<b>N. biglietti corsa semplice</b>	1.263.766	1.303.510

\* *Indicatore non definito.*

Dal 20 dicembre 2013 la tariffa del biglietto corsa singola è stata eguagliata a quella del biglietto Actv per la rete urbana (€ 1,30) con la possibilità per il cliente di 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 per una o due reti.

**Standard di qualità del People Mover**

FATTORE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STD	2012	2013
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	71	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%	< 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	9 casse automatiche + 2 uffici Vela Tronchetto e P.le Roma + N. 6 convenzioni con esercizi commerciali	9 casse automatiche + 2 uffici Vela Tronchetto e P.le Roma (abbonamenti + biglietto unico) + rivendite autorizzate (biglietto unico)
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 31/12/2013 tali standard vengono tutti rispettati come si riporta di seguito.

In particolare, si sottolinea la migliore prestazione dei *Tempi di risposta ai reclami*, che in media sono pari a 12,5 giorni sia per le risposte evase via posta che per le risposte evase via e-mail (senza distinguere in base alle modalità di presentazione e di risposta in considerazione del fatto che i tempi di risposta dipendono piuttosto dalla complessità della contestazione, e quindi, dall'attività istruttoria che ne consegue, e non dalla forma con cui viene esposto.

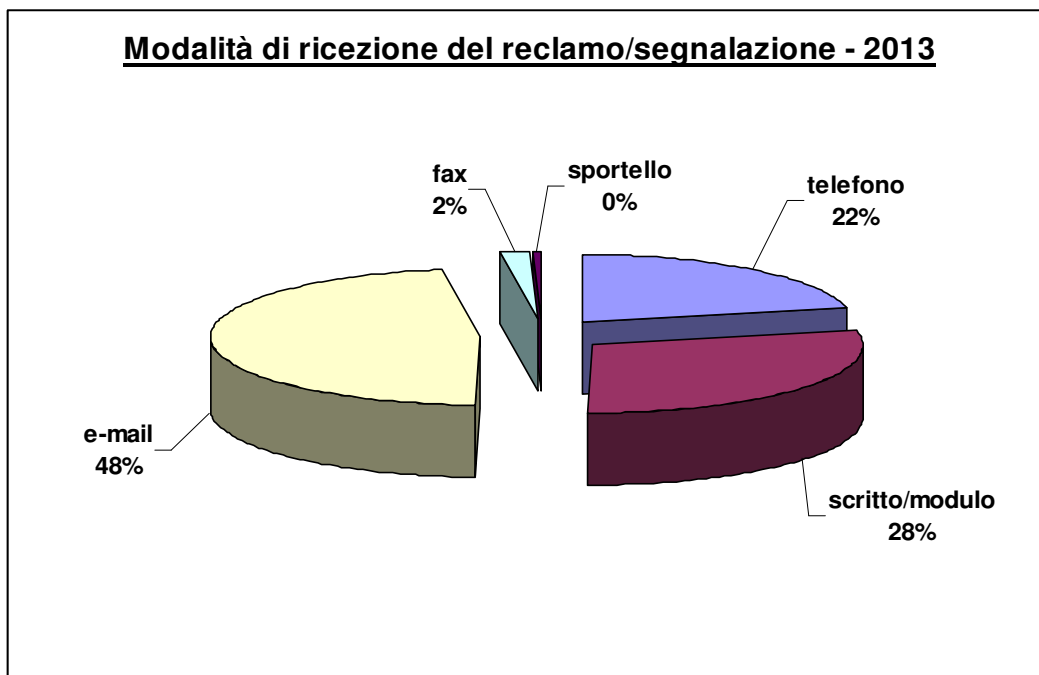
FATTORE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STD	2012	2013
Gestione reclami	Tempo massimo di risposta ai reclami	N. giorni	≤25 via posta ≤10 via e-mail	≤ 25 via posta ≤ 10 via e- mail	< 12,5 totale
Risarcimento danni	Tempo massimo riscontro risarcimento	N. giorni	≤60 giorni	10 (dalla ricezione di tutti i documenti 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	8
		Giorni / Settimana		7	7
	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 2013

Sulla base del processo di miglioramento avviato tra la fine del 2010 e l'inizio del 2011, AVM 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 di monitoraggio/raccolta dei reclami/segnalazioni pervenuti alla società.

Nel corso del 2013 sono pervenuti complessivamente alla società **225 reclami/segnalazioni**, in aumento rispetto al 2012 (170 reclami/segnalazioni), in prevalenza l'aumento riguarda il servizio di Bike Sharing, l'Autorimessa Comunale e il Car Sharing.

La maggior parte di essi sono stati presentati tramite e-mail (107 reclami pari al 48%) e attraverso i call center, attivi per i servizi Bike Sharing e Car Sharing, (49 reclami pari al 22% ricevuti via telefono). In 4 casi (pari al 2%) via fax, in 3 casi (pari al 2%) via posta ordinaria e in 1 caso allo sportello.

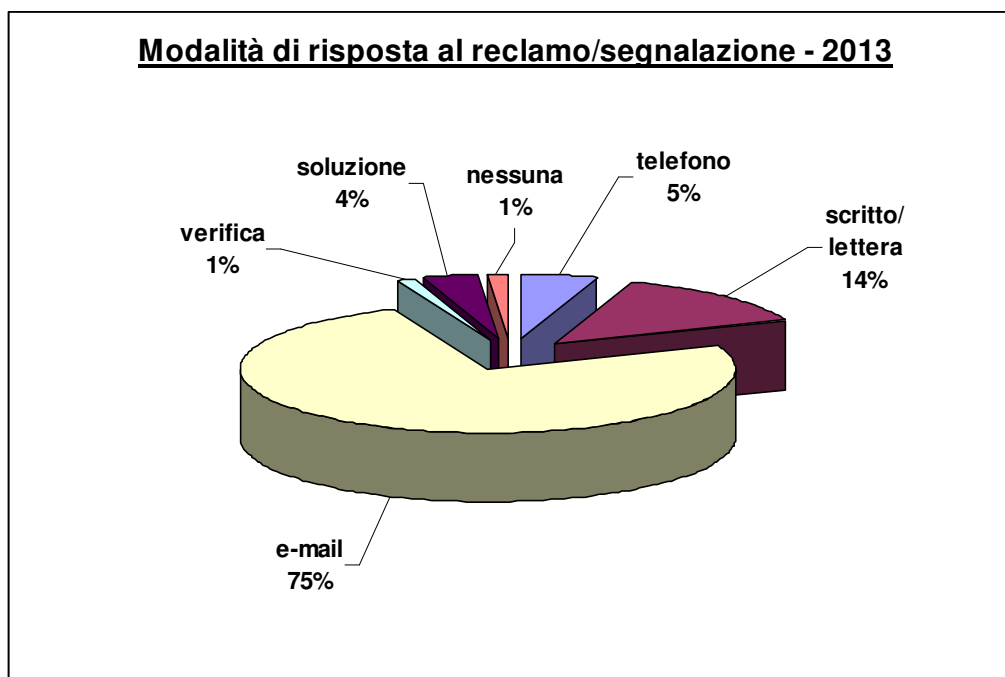


Per quanto riguarda le **modalità di risposta** ai reclami/segnalazioni va rilevato che a differenza del 2012 non si sono verificati casi in cui non è stato evidenziato quale sia stata utilizzata. Fatto che era legato per lo più alle dinamiche del call center, che non consentiva di avere un feedback chiaro sulla modalità di risposta, né tanto meno di come si fosse dato seguito al reclamo/segnalazione e se il problema segnalato fosse stato poi risolto. Tale problema è venuto meno grazie al nuovo sistema di gestione dei reclami/segnalazioni.

Le **modalità di risposta** ai reclami sono state:

- e-mail (168 pari al 75%);
- posta ordinaria/scritto (32 pari al 14%);
- intervento diretto/soluzione (8 pari al 4%);
- telefono (11 pari al 5%);
- verifica (3 pari all'1%).

Sul totale dei reclami/segnalazioni non è stata data risposta solamente a 3 reclami/segnalazioni (pari all'1%). Di cui due del servizio Bike Sharing ai quali non è stato possibile dare risposta in quanto sono state delle segnalazioni anonime, mentre al terzo relativo al Servizio Ztl Bus è stato scelto di non dare seguito al reclamo visti i toni usati dall'utente nel contestare le tariffe del servizio.



I tempi medi di risposta ai reclami e segnalazioni si attestano attorno ai 12,2 giorni, sono quindi da considerarsi, eccetto qualche caso che supera i 25 giorni previsti dallo standard, ben al di sotto della media stabilita (24 casi su 225 pari all'11%).

Per quanto riguarda i servizi **oggetto dei reclami** si evidenzia che il maggior numero di essi ha per oggetto il servizio **Bike Sharing** (70 reclami pari al 31% del totale reclami Avm). Le criticità riscontrate, come negli anni scorsi, attengono al mancato funzionamento della tessera Imob, alle colonnine non funzionanti e l'ammaloramento del parco biciclette.

Nel 20% dei reclami/segnalazioni l'oggetto è l'**Autorimessa Comunale** con lamentele sulla mancanza di posti in campata, parcheggi selvaggi da parte di altri utenti, e talora sulla poca cortesia del personale di servizio.



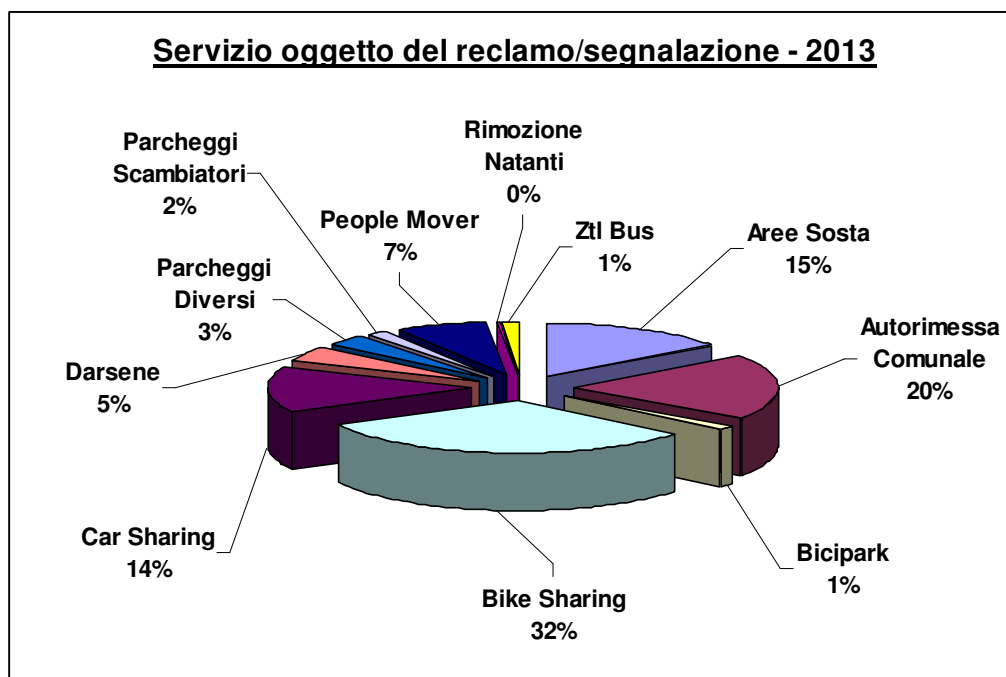
Approfondendo i reclami/segnalazioni dei servizi della **Mobilità di Mestre** (Parcheggi di Mestre, Parcheggi Scambiatori, Strisce Blu, Bici Park, Punzonatura Bici, Piste Ciclabili, Ztl Auto) il servizio nel quale si sono verificati più casi di criticità (15% sul totale) è quello delle Aree di sosta a pagamento (**Aree Sosta**): gli utenti chiedono più controlli, lamentano malfunzionamenti dei parcometri e del sistema Telepago, o lamentano l'errata elevazione di contravvenzioni. Il 3% riguarda i **parcheggi diversi** (San Giuliano, Ca' Marcello e Candiani), il 2% riguarda i **parcheggi scambiatori**, l'1% riguarda il **Bici Park** ed un altro 1% la **Ztl Bus** con contestazioni sulla politica tariffaria.

Il 7% dei reclami (16 in totale) riguarda poi il **People Mover**, per il quale gli utenti hanno presentato reclami in occasione di guasti meccanici ed inconvenienti tecnici.

Infine, per quanto riguarda i reclami/segnalazioni sui così detti **Servizi Speciali** (Darsene, Car Sharing e Rimozione Natanti), solo 11 reclami (5% del totale) riguardano le aree di sosta attrezzata per imbarcazioni (**Darsene**) di Sacca della Misericordia (secondo gli utenti andrebbe migliorata dal punto di vista delle attrezzature e logistico) e Isola Nova del Tronchetto.

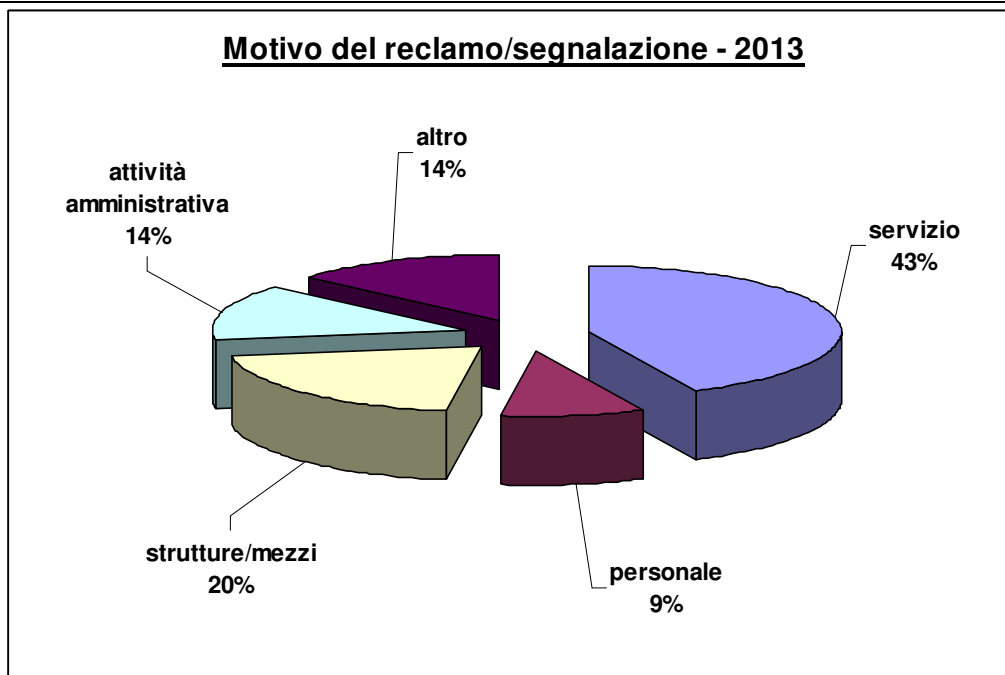
Il 14% riguarda il servizio **Car Sharing**, dove viene evidenziato principalmente il problema dell'indisponibilità di vetture e dell'utilizzo non conforme al regolamento da parte di altri utenti.

Non ci sono reclami sulla rimozione natanti.



I **motivi dei reclami/segnalazioni** sono stati principalmente sul tipo di **Servizio** avuto (pari al 43%), il 20% è stato sulle strutture o sui mezzi, il 14% ha riguardato l'attività amministrativa ed il 9% per il personale.

Un ulteriore 14% dei reclami è dovuto ad altre tipologie di motivazioni.



### 3. AGGIORNAMENTO CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI E PROGETTI 2014

Come anticipato in premessa, la società AVM S.p.A., in collaborazione con l'Amministrazione comunale, ha predisposto un **aggiornamento della Carta della Qualità dei Servizi per l'anno 2014**, in particolare rivolgendo l'attenzione ai seguenti aspetti:

1. Revisione testo Carta della Qualità (numeri utili, indirizzi, ecc.);
2. Aggiornamento sui servizi erogati (tariffe, nuove modalità, ecc.);
3. Predisposizione di una tabella contenente tutti i numeri telefonici di AVM S.p.A. presenti al punto D) della Carta della Qualità dei Servizi Ausiliari al Traffico ed alla Mobilità per renderli più leggibili.

Con riferimento alla Carta della Qualità si fa presente che nel 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. 2 annullamenti degli addebiti effettuati tramite il Servizio Telepago;
- n. 2 rimborsi della tariffa di transito dell'autorimessa comunale;
- n. 1 rimborso effettuato per il servizio Bike Sharing;
- n. 2 rimborsi effettuato per il servizio Car Sharing.

#### **Piano di Miglioramento 2014-2015:**

- 1) Incremento della capacità recettizia della Darsena del Tronchetto con ulteriori 12 cavane mediante la installazione di n. 6 fingers<sup>3</sup> con sbarco/imbarco laterale agevolato;
- 2) Entrata in funzione del parcheggio multipiano di via Costa (per utenti abituali e transiti occasionali);
- 3) Riorganizzazione complessiva del servizio car sharing con ulteriore svecchiamento del parco mezzi ed incentivazione utilizzo dei mezzi elettrici;
- 4) Possibile ampliamento della capienza del parcheggio S. Andrea;
- 5) Introduzione tariffa serale presso l'Autorimessa Comunale (previa apposita Deliberazione da parte dell'Amministrazione Comunale);
- 6) Potenziamento del canale e-commerce al fine della promozione e incentivazione della prenotazione on line per la sosta presso l'Autorimessa comunale e contestuale aumento della visibilità nella rete dei parcheggi 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.;
- 8) Proposta di indagine di *customer satisfaction* nel periodo 2014-2015 dei seguenti servizi:
  - People Mover;
  - Car Sharing;
  - Bike Sharing.

---

<sup>3</sup> Piccolo pontile di ormeggio posto trasversalmente al pontile.