

Carta della Qualità dei Servizi



Realizzata in collaborazione con il Comune di Venezia

AVM S.p.A.
Servizi ausiliari
al traffico e alla mobilità
nel Comune di Venezia

Anno 2012

Carta pubblicata in DICEMBRE 2009

Carta aggiornata in LUGLIO 2012

Il presente documento è stato aggiornato a seguito dei Tavoli di Rendicontazione del 12 giugno e 6 luglio 2012 con la partecipazione delle associazioni dei consumatori [procedura ai sensi della D.G.C. Comune di Venezia n. 13/2011].

INDICE

INDICE	3
PRESENTAZIONE	5
COS'E' LA CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI	6
A) NORME E PRINCIPI	7
PRINCIPI FONDAMENTALI.....	7
PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI.....	8
B) PRESENTAZIONE DEI SERVIZI AVM	9
FINALITA', MISSIONE E CARATTERISTICHE	9
A CHI SI RIVOLGE.....	10
QUANTO COSTA IL SERVIZIO.....	10
I SERVIZI CHE OFFRIAMO	10
Servizio n.1 - I Parcheggi a pagamento custoditi in struttura.	10
1.1 L'Autorimessa Comunale di Piazzale Roma	10
1.2 Il Parcheggio Sant'Andrea di Piazzale Roma.	12
1.3 Il Parcheggio Candiani di Mestre.	13
Servizio n. 2 - I Parcheggi a pagamento all'aperto	14
2.1 I Parcheggi del Parco San Giuliano.....	14
2.2 Il Parcheggio di via Ca' Marcello	15
Servizio n. 3 - I Parcheggi Scambiatori.....	15
Servizio n. 4 - Le Strisce Blu	17
Servizio n. 5 - La ZTL bus.....	19
Servizio n. 6 - Il servizio ciclabilità	23
6.1 Le Piste Ciclabili	23
6.2.1 Il Bici Park Mestre	24
6.2.2 Il Bici Park Venezia	25
6.3 La punzonatura biciclette	25
6.4 "Tè presto 'na bici"	25
6.5 "Bike Sharing"	26
Mappa dei cicloposteggi di Bike Sharing a Mestre.....	28
Servizio n. 7 - Il Car Sharing	28
Servizio n. 8 - Il Bollino Blu	31
Servizio n. 9 - Le Darsene di Sacca della Misericordia ed Isola Nova del Tronchetto.....	31
Servizio n. 10 - La Rimozione Natanti	34
Servizio n. 11 - People Mover	35
STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI E DIRITTO AL RIMBORSO	36
I Parcheggi a pagamento custoditi in struttura - Standard minimi di qualità.....	38
I Parcheggi a pagamento all'aperto - Standard minimi di qualità	39
I Parcheggi scambiatori - Standard minimi di qualità	40
Le Strisce Blu - Standard minimi di qualità	40

Servizio ZTL Bus - Standard minimi di qualità	41
Servizio Ciclabilità - Standard minimi di qualità	41
Servizio Car Sharing - Standard minimi di qualità	42
Servizio Darsena Sacca della Misericordia - Standard minimi di qualità	43
Servizio Rimozione natanti - Standard minimi di qualità	43
Servizio People Mover - Standard minimi di qualità	43
Standard minimi di qualità per tutti i servizi	45
C) RAPPORTI CON I CITTADINI	46
RECLAMI E SUGGERIMENTI	46
INDAGINI DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	47
D) INFORMAZIONI UTILI	47
COSA FARE PER.....	48
AUTORIMESSA COMUNALE	48
PARCHEGGIO SANT'ANDREA.....	49
PARCHEGGIO CANDIANI	49
PARCHEGGI SAN GIULIANO	49
PARCHEGGI SCAMBIATORI	50
STRISCE BLU	50
ZONE A TRAFFICO LIMITATO AUTOBUS.....	51
PUNZONATURA	51
CAR SHARING	52
BOLLINO BLU.....	52
DARSENA SACCA DELLA MISERICORDIA	53
Calendario per individuazione tariffe transito Autorimessa Comunale e pass ZTL bus, 2012.....	54
Aree sosta a Mestre e Marghera	55
Dettaglio aree sosta Marghera.....	55
Aree sosta al Lido di Venezia	56
Area ZTL Bus.....	57
Mappa Piste Ciclabili	58

Allegati

1.Modulo unico per reclami-segnalazioni

PRESENTAZIONE

Con la pubblicazione della terza edizione della Carta della Qualità dei Servizi ausiliari al Traffico ed alla Mobilità, A.V.M. S.p.A. continua il percorso di trasparenza ed operatività affidatole dal Comune di Venezia per la gestione in forma integrata dei servizi pubblici ausiliari al traffico ed alla mobilità della città lagunare, delle isole e della terraferma.

Nata nel 1996 con l'affidamento dell'Autorimessa Comunale di Piazzale Roma, l'azienda attua, attraverso il coordinamento operativo delle società controllate, le politiche della Mobilità del Comune di Venezia ed offre all'utenza servizi in molteplici settori di attività che nel rispetto dell'ambiente, sono collegati all'utilizzo di darsene, canali di navigazione, parcheggi, piste ciclabili, strade e zone a traffico limitato. La Carta dei Servizi evidenzia in forma capillare e trasparente l'attività svolta e i risultati raggiunti.

Fornisce informazioni utili volte ad evidenziare l'impegno quotidiano nei confronti dell'utenza che da queste pagine invitiamo a collaborare ed interagire con noi, per contribuire anche con la forma del reclamo allo sviluppo ed al miglioramento del nostro servizio e dei relativi standard di qualità.

L'attività di A.V.M. è volta ad innovare, ed è testimoniata nel presente documento non solo dal notevole numero dei dati relativi ai servizi offerti, ma dall'emergere di un continuo incremento di servizi e dalla realizzazione di nuove opere pubbliche che mirano alla diminuzione degli effetti negativi del traffico urbano.

L'obiettivo è anche il miglioramento di una mobilità alternativa, ispirata a criteri di modernità ad alto contenuto di qualità e sicurezza, nel rapporto territorio-cittadini.

In questo senso A.V.M. lavora per introdurre nella vita quotidiana degli utenti opere e servizi pubblici quali piste ciclabili, parcheggi scambiatori, "car sharing" e "people mover".

Definizioni quest'ultime di origine anglosassone che a noi piace tradurre nel significato di aiutare tutti a godere di tempi rapidi di spostamento e di servirsi di una mobilità alternativa, veloce, economica, eco-compatibile.

Giovanni Seno
Presidente A.V.M. S.p.A

COS'E' LA CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

La Carta della Qualità dei Servizi è lo strumento finalizzato a fornire informazioni sui diritti degli utenti nel rapporto con il servizio pubblico.

Permette di esplorare la totalità dei servizi fornendo indicazioni utili sul come comportarsi in caso di reclami o suggerimenti.

In essa vengono indicati gli standard di livello qualitativo e quantitativo offerti dai servizi, da mantenere e/o migliorare.

Lo scopo di questo strumento è quindi di favorire un rapporto diretto tra il servizio e l'utenza, per informare in modo trasparente e completo circa l'offerta dei servizi e il loro utilizzo.

La carta della qualità dei servizi di A.V.M S.p.A. è stata predisposta seguendo le linee guida per la redazione della Carta dei Servizi approvate dal Comune di Venezia nel 2006, quale risultato del progetto di collaborazione sulla qualità dei servizi pubblici locali tra la società A.V.M S.p.A. ed il Comune di Venezia.

La Carta della Qualità dei Servizi sarà aggiornata nel momento in cui dovessero intervenire variazioni a quanto indicato, ed almeno una volta l'anno.

RENDICONTAZIONE:

- la rendicontazione del livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta della Qualità dei Servizi;
- la rendicontazione delle indagini di soddisfazione dell'utenza;
- la rendicontazione dei reclami;
- la rendicontazione dei progetti di miglioramento.

AGGIORNAMENTO:

- gli aggiornamenti al testo (come cambi di indirizzo, di numeri di telefono...);
- gli aggiornamenti relativi ai servizi e alle modalità di erogazione dei servizi (aggiunta/eliminazione servizi, modalità di pagamento, aggiunta/eliminazione/modifica indicatori).

MIGLIORAMENTO

- i progetti di miglioramento in programmazione per il nuovo anno
- il piano di miglioramento degli standard per il nuovo anno

L'Amministrazione ed i gestori del servizio si impegnano, così, a verificare costantemente il rispetto dei livelli minimi garantiti, il grado di soddisfazione dell'utenza, attivando azioni migliorative per rispondere in modo adeguato alle esigenze dei cittadini.

A) NORME E PRINCIPI

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta della Qualità dei Servizi si ispira ai seguenti principi:

UGUAGLIANZA

Deve essere garantito il medesimo servizio a tutti gli utenti indipendentemente da sesso, razza, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Va garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia alle diverse categorie e fasce di utenti. Vanno adottate tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

IMPARZIALITÀ

Il servizio va prestato con obiettività, equità, giustizia e cortesia nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono; va assicurata la costante e completa conformità alle leggi e ai regolamenti in ogni fase di erogazione del servizio.

CONTINUITÀ

Va assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, vanno limitati al minimo i tempi di disservizio.

PARTECIPAZIONE

Deve essere garantita la partecipazione dell'utente all'erogazione del servizio, sia per tutelare il suo diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia per favorire la collaborazione con gli uffici. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può produrre memorie, documenti, presentare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, cui il soggetto erogatore deve dare riscontro nei tempi stabiliti. Chi eroga il servizio è tenuto ad acquisire periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso.

CHIAREZZA E TRASPARENZA

All'utente va garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio ed in merito ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il servizio deve essere reso in modo da garantire la sua efficienza ed efficacia. Gli uffici adottano tutte le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

I gestori si impegnano a garantire che il trattamento dei dati personali avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D. Lgs. 196/03.

PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

I principali **referimenti normativi** della Carta della Qualità dei Servizi sono:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 - Principi sull'erogazione dei servizi pubblici;
- Legge 11 luglio 1995, n. 273 – Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni;
- D. lgs. n. 286 del 30/07/1999 art. 11 "Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi" - Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche", come modificato dal D.Lgs. 27 ottobre 2009, n. 150 – Attuazione della Legge 4 marzo 2009, n.15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni. – in particolare l'art. 28 che modifica l'art. 11, comma 2, del D. Lgs. 286/1999;
- Legge n. 150 del 7 giugno 2000 - Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni;
- Direttiva 24 marzo 2004 del Ministro della Funzione Pubblica - Rilevazione della qualità percepita dai cittadini;
- Art. 2, comma 461 della Legge 244 del 27 dicembre 2007 (Finanziaria 2008);
- Legge 4 marzo 2009, n. 15 – Delega al Governo finalizzata all'ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e alla efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni, nonché disposizioni integrative delle funzioni attribuite al Consiglio nazionale dell'economia e del lavoro e alla Corte dei conti";
 - Legge 18 giugno 2009, n. 69 - "Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile" – in particolare l'art. 30: *Tutela non giurisdizionale dell'utente dei servizi pubblici*;
- D.lgs. 20 dicembre 2009, n. 198 - Attuazione dell'art. 4 della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici.
- Delibera Civit n. 01/2010: individuazione in via provvisoria degli standard di qualità dei servizi pubblici (13 gennaio 2010).
- Direttiva Dipartimento funzione Pubblica n. 4/2010 del 25 febbraio 2010: "Direttiva sull'attuazione dell'art. 7 del D. Lgs. 20 dicembre 2009, n. 198, in materia di ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici".
- Delibera Civit n.88/2010 del 24 giugno 2010: Linee Guida per la definizione degli standard di qualità (art. 1, comma 1, del D. lgs. 20 dicembre 2009, n. 198);

Principali riferimenti comunali della Carta della Qualità dei Servizi sono:

- Deliberazione di Giunta Comunale n. 545/06 del 21/12/2006 "Approvazione linee - guida per la pubblicazione e l'aggiornamento delle Carte dei servizi";
- Delibera G.C. n. 13 del 27 gennaio 2011, Approvazione procedura adozione Carte dei Servizi e Carte della Qualità dei Servizi Pubblici Locali.

B) PRESENTAZIONE DEI SERVIZI AVM

FINALITA', MISSIONE E CARATTERISTICHE

L'Azienda Veneziana della Mobilità S.p.A. svolge tutte le attività, affidatele dal Comune di Venezia, riconducibili ai servizi pubblici locali previsti dalla legge in materia di gestione integrata dei servizi ausiliari al traffico e alla mobilità quali:

- i **parcheggi**: il servizio ha per oggetto la gestione nel territorio comunale di tre tipologie di parcheggi: in struttura, scoperti (custoditi e non), scambiatori con l'obiettivo di garantire la fruibilità e l'accessibilità del servizio di parcheggio nel Comune di Venezia a tutti gli utenti, sviluppando un sistema coordinato ed integrato degli arrivi a Venezia; un sistema coordinato ed integrato di parcheggi di interscambio per raggiungere il centro di Mestre adottando piani di sviluppo volti al continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia nella produzione ed erogazione del servizio.

- le **aree di sosta a pagamento (strisce blu)**: il servizio oneroso consente la sosta degli autoveicoli in stalli delineati su aree pubbliche meglio noti come "strisce blu", site nel centro di Mestre, Marghera e del Lido di Venezia.

- 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.

- i **servizi di ciclabilità**, che 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";
- c) punzonatura biciclette;
- d) servizio "Tè presto 'na bici";
- e) servizio "bike sharing".

- il **Car Sharing**: consiste nella 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 ed i consumi energetici;
- c) moderare il traffico, i fenomeni di congestione nelle aree urbane ed 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 **Bollino Blu**: è il servizio di gestione amministrativa, contabile, tecnico-scientifica e statistica delle verifiche delle emissioni dei veicoli a motore comportanti il rilascio all'utenza finale del c.d. "bollino blu".

- la gestione delle darsene:

- a) **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 o definitiva al fine, rispettivamente, di poter effettuare interventi integrati di manutenzione delle sponde e delle strutture pubbliche dei rii interni od operazioni di riduzione e riordino di concessioni in essere che determinano situazioni di difficoltà e d'intralcio alla circolazione acqua. Concessi tramite bando di pubblico concorso i permessi annuali di

ormeggio riservati ai residenti per imbarcazioni da diporto; attraverso manifestazione di interesse gli abbonamenti mensili e i permessi giornalieri di ormeggio.

b) **Isola Nova del Tronchetto**: per unità di navigazione a motore adibite a servizi di trasporto cose e persone per conto terzi o conto proprio (concessi aggiuntivamente, tramite manifestazione di interesse gli abbonamenti mensili).

- la 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 **People Mover**, ovvero la funicolare terrestre totalmente automatica di collegamento tra il Tronchetto e P.le Roma, con stazione intermedia nell'area della Marittima.

A CHI SI RIVOLGE

Si rivolge ad una vasta pluralità di persone, che vanno dai residenti ai turisti, dai pendolari agli studenti, che per diversi motivi hanno necessità di muoversi all'interno del territorio comunale.

QUANTO COSTA IL SERVIZIO

I costi dei servizi offerti sono indicati nella sezione di presentazione di ogni singolo servizio. I piani tariffari sono stabiliti con deliberazione del Comune di Venezia e prevedono differenziazioni a seconda dell'utenza.

I SERVIZI CHE OFFRIAMO

Servizio n.1 - I Parcheggi a pagamento custoditi in struttura.

1.1 L'Autorimessa Comunale di Piazzale Roma

Caratteristiche specifiche	L'Autorimessa Comunale di Piazzale Roma è una struttura di sei piani, dotata di 10 sale e 2 terrazze, aperta tutto l'anno 24 ore al giorno.	
	[veicoli altezza massima consentita m. 2,20]	
	Il parcheggio, oltre che video sorvegliato, è presidiato da personale di custodia.	
	Disponibile nella hall del parcheggio sistema hot spot wifi.	
	Al di là del parcheggio per abbonati ed utenti in transito, la struttura offre altri servizi sia pur gestiti da imprese private quali: autonoleggio, biglietteria trasporti, accoglienza e ricettività turistica, ristorazione, punto polizia locale e carabinieri, sportelli bancomat, distributore automatico del latte; tabellone orari ed ufficio oggetti smarriti ACTV.	
Capacità dell'impianto		
Posti autovetture totali		2.182
Posti in abbonamento residenti, enti		1.848
- di cui posti riservati enti		218
Posti di transito giornaliero		334

	- di cui per disabili	10
	Posti moto	180
Quali sono i passi da compiere per usufruire del servizio	<p>Il parcheggio è a disposizione di clienti abbonati e utenti di transito (previste due corsie di ingresso distinte).</p> <p>E' possibile effettuare la prenotazione on line dal sito www.veniceconnected.it</p> <p>L'assegnazione dei posti auto alle persone fisiche aventi residenza in Venezia Centro Storico o Isole o alle persone giuridiche, Enti, Associazioni o attività commerciali con sede principale operativa in Venezia avviene esclusivamente attingendo da una graduatoria stilata dal Comune in seguito ad apposito concorso.</p> <p>In alternativa alla tessera ordinaria per l'accesso al garage, le persone fisiche titolari di abbonamento per il posto auto e/o moto possono chiedere l'abilitazione della propria tessera imob; tale possibilità è estesa anche ai componenti il relativo nucleo familiare.</p>	
Tempi	<p>La prenotazione va eseguita on line (con pagamento anticipato mediante carta di credito) con almeno 3 giorni di anticipo (il giorno in cui si effettua la prenotazione non va conteggiato).</p> <p>La prenotazione, oltre alla possibilità di accedere al garage attraverso la corsia preferenziale, dà diritto - nell'eventualità sia effettuata con almeno 7 giorni di anticipo - all'applicazione di sconti sulle tariffe di transito differenziati a seconda del periodo e della dimensione dell'auto.</p>	
Quanto costa il servizio	<p>Le tariffe sono differenziate a seconda del periodo (■ bassa stagione; ■ stagione standard) e della dimensione della vettura; sono poi previsti degli sconti nell'eventualità il posto auto venga prenotato on line con almeno 7 giorni di anticipo.</p>	

Tariffe giornaliere di transito (iva inclusa)		
(per l'individuazione della tariffa da applicare al periodo di proprio interesse si consultino i calendari pubblicati alla fine del documento)		
TARIFFE ON SITE		
TIPOLOGIA DI VEICOLO (DIMENSIONI)	■ BASSA STAGIONE	■ STAGIONE STANDARD
Autovetture di larghezza inferiore o uguale a cm 185	€ 24,00	€ 26,00
Autovetture di larghezza superiore a cm 185	€ 27,00	€ 29,00
TARIFFE ON LINE		
TIPOLOGIA DI VEICOLO (DIMENSIONI)	■ BASSA STAGIONE	■ STAGIONE STANDARD
Autovetture di larghezza inferiore o uguale a cm 185	€ 21,60	€ 23,40
Autovetture di larghezza superiore a cm 185	€ 24,30	€ 26,10

Agevolazioni persone diversamente abili

(riservata alle autovetture dotate del relativo contrassegno rilasciato a norma di legge dal corpo dei Vigili Urbani, da esibire obbligatoriamente all'ingresso del garage)

fino ad un massimo di n. 10 autovetture ricoverate contemporaneamente all'interno del garage

Sosta illimitata gratuita

TARIFE DI ABBONAMENTO

AUTO		
CLASSE	INGOMBRO MASSIMO	CANONE MENSILE DI ABBONAMENTO (iva inclusa)
1	Lunghezza cm. 375 o larghezza cm. 154	€ 71,70
2	Lunghezza cm. 420 o larghezza cm. 165	€ 109,72
3	Lunghezza cm. 445 o larghezza cm. 170	€ 150,68
4	Lunghezza oltre cm. 445 o larghezza inf. o uguale cm 185	€ 172,19
Campata	Lunghezza oltre cm. 445 o larghezza oltre cm 185	€ 196,19
MOTO		
CLASSE	CILINDRATA MASSIMA	CANONE MENSILE DI ABBONAMENTO (iva inclusa)
K	Motoscooter fino a 50 cc	€ 35,84
Y	Moto fino a 300 cc	€ 72,13
X	Moto oltre 300 cc	€ 106,59

ABBONAMENTI DI TRANSITO		
TIPOLOGIA DI VEICOLO	INGOMBRO MASSIMO	TARIFE MENSILI DI ABBONAMENTO (iva inclusa)
Auto piccole	fino a m. 1,65 di larghezza	€ 155,46
Auto grandi	oltre a m. 1,65 di larghezza	€ 244,76

1.2 Il Parcheggio Sant'Andrea di Piazzale Roma.

Caratteristiche specifiche	E' un parcheggio a pagamento custodito in struttura, di solo transito a ore, sito in Piazzale Roma (all'interno dell'Autorimessa Comunale); è video sorvegliato con telecamere a circuito chiuso. [veicoli altezza massima consentita m. 2,00]
	Capacità dell'impianto

	Posti autovetture totali	100
	- di cui per disabili	2
Quali sono i passi da compiere per usufruire del servizio	L'ingresso è da Rio Terà S. Andrea. Il sistema di accesso è automatizzato con apertura e cassa presidiata 24 ore.	
Quanto costa il servizio	La tariffa è di € 6,00 ogni 2 ore; la sosta è gratuita per max n. 2 autovetture a servizio di persone diversamente abili (dotate di contrassegno a norma di legge rilasciato dal corpo dei Vigili Urbani).	

1.3 Il Parcheggio Candiani di Mestre.

Caratteristiche specifiche	<p>E' un parcheggio per utenza abbonata e per transito orario aperto dalle 06.45 alle 01.30. L'impianto è strutturato su 2 piani interrati al di sotto del Piazzale Candiani di Mestre, ha in dotazione servizi igienici, sistema di accesso automatizzato, sosta con video sorveglianza alle casse.</p> <p>[veicoli altezza massima consentita m. 2,10]</p> <p>Al Garage di Piazzale Candiani è annessa la gestione del vicino parcheggio di n. 15 posti per soli abbonati sito nell'interrato del Condominio "Alberto Viani" - in via Manin n. 3 a Mestre.</p>	
	Capacità dell'impianto	
	Posti autovetture totali	300 (165 in abbonamento; 135 di transito)
	- di cui per disabili	3
Quali sono i passi da compiere per usufruire del servizio	L'ingresso è da Piazzale Candiani. Il sistema di accesso è automatizzato. Le richieste di abbonamento vanno rivolte all'Ufficio A.V.M S.p.A di P. le Candiani, 34 - Mestre (VE).	
Quanto costa il servizio	<p>TRANSITO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fino ad un'ora € 1,80 - Fino a 2 ore € 4,20 - Fino a 3 ore € 6,60 - Oltre 3 ore e fino a chiusura € 12,00 - Per le autovetture a servizio di persone disabili la sosta è gratuita unicamente per l'intera prima giornata. Dal secondo giorno vengono, infatti, applicate le ordinarie tariffe di transito <p>ABBONAMENTI</p> <ul style="list-style-type: none"> - Abbonamento mensile auto piccole, lunghezza inferiore a m. 4 € 107,54 (iva inclusa); - Abbonamento mensile auto grandi, lunghezza superiore a m. 4 € 119,48 (iva inclusa). 	

Servizio n. 2 - I Parcheggi a pagamento all'aperto

2.1 I Parcheggi del Parco San Giuliano

<p>Caratteristiche specifiche</p>	<p>Sono tre aree di parcheggio posizionate nell'ambito del Parco di San Giuliano di Mestre, all'ingresso delle Porte del Parco denominate Gialla, Rossa e Blu da cui prendono nome.</p> <p>Il parcheggio Porta Gialla è attrezzato per accogliere auto, moto, camper, carrelli con imbarcazioni ed altri tipi di rimorchio. E' custodito, aperto 24 ore, dotato di servizi igienici e prevede un'utenza abbonata.</p> <p><i>Modalità di pagamento: casse automatiche.</i></p> <p>I parcheggi Porta Blu (esclusivamente per auto) e Porta Rossa (per auto e moto) sono invece aperti dalle 06.00 alle 02.00, dotati di impianto di video sorveglianza, non custoditi; le prime tre ore di servizio risultano gratuite per il libero accesso al parco. <i>Modalità di pagamento: parcometro.</i></p>	
	<p>Capacità complessiva degli impianti</p>	
	<p>Posti autovetture totali</p>	<p>627</p>
	<p>- di cui per disabili</p>	<p>19</p>
<p>Quali sono i passi da compiere per usufruire del servizio</p>	<p>I sistemi di accesso, pagamento e video sorveglianza sono automatizzati.</p>	
<p>Quanto costa il servizio</p>	<p>PORTA GIALLA</p> <p>Tariffe di transito</p> <ul style="list-style-type: none"> - Auto: € 2,00 fino a 3 ore; € 5,00 per l'intera giornata - Camper: € 10,00 per l'intera giornata <p>Abbonamenti auto</p> <p>Mensile € 60,00</p> <p>Porta Blu e Porta Rossa</p> <ul style="list-style-type: none"> - prime 3 ore gratuito* - 4 ore € 2,00 - 5 ore € 4,50 - 6 ore € 6,00 - oltre le 6 ore € 12,00 / giorno <p>*L'utilizzo gratuito del parcheggio per le prime tre ore è consentito UNA SOLA volta nel corso dell'intero orario di apertura delle strutture tramite il rilascio di apposito tagliando dal parcometro</p> <p>Abbonamenti auto</p> <p>Mensile € 60,00</p>	

2.2 Il Parcheggio di via Ca' Marcello

Caratteristiche specifiche	È un'autorimessa aperta nell'omonima via, posizionata nelle vicinanze della stazione ferroviaria di Mestre. La struttura accoglie sia autovetture in transito che in abbonamento con 30 posti riservati ai transiti giornalieri e 70 posti per gli abbonati.	
	Capacità complessiva degli impianti	
	Posti autovetture totali	100
	- di cui per disabili	2
Quali sono i passi da compiere per usufruire del servizio	Il parcheggio è aperto tutti i giorni (festivi inclusi) dalle ore 06:00 alle ore 24:00. E' a pagamento nei soli giorni feriali dalle ore 08:00 alle ore 20:00.	
Quanto costa il servizio	<p>Le tariffe di transito sono di € 1,00 all'ora per le prime 4 ore e di € 4,00 oltre le 4 ore fino alla chiusura.</p> <p>Gli abbonamenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - € 18,00 abbonamento mensile - € 100,00 abbonamento semestrale - € 200,00 abbonamento annuale 	
Quali sono i passi da compiere per usufruire del servizio	Per ottenere il rilascio dell'abbonamento è necessario presentare la richiesta (in forma scritta) presso l'Ufficio AVM S.p.A. di p.le Candiani, 34 - 30170 Mestre - VE (tel. 041/97.68.44 fax. 041/50.54.687)	

Servizio n. 3 - I Parcheggi Scambiatori

Caratteristiche specifiche	<p>I parcheggi scambiatori gestiti da AVM sono posizionati in area peri urbana o periferica ove è possibile lasciare il proprio veicolo per poi raggiungere il centro della città con mezzi alternativi (quali: trasporto pubblico, biciclette, ecc.).</p> <p>Si tratta di parcheggi ad utilizzo gratuito, fatta eccezione per il S. Maria dei Battuti (P2), destinati soprattutto ad utenti che prevedono di effettuare soste di lunga durata (pendolari per motivi di studio o lavoro, turisti etc.), favorendo lo scambio modale dal trasporto privato a quello collettivo.</p> <p>Tale tipologia di parcheggi ha lo scopo di diminuire il traffico diretto in centro città e liberare conseguentemente nelle zone centrali aree di parcheggio da destinare alla sosta operativa di breve durata. L'orario di apertura previsto in tutti i parcheggi scambiatori è di 24 ore.</p>
-----------------------------------	--

Il posizionamento e la capacità dei parcheggi scambiatori					
N.	Parcheggio	Localizzazione	Posti n.	Orario d'apertura	Servizi di interscambio*
P1	Marghera B	via Trieste (vicinanze tangenziale)	80	Tutti i giorni 00:00– 24:00	Servizio urbano ACTV – Linee 3-6-66. Servizio extraurbano Ve-Pd SITA.
P2	S. Maria dei Battuti	via S. Maria dei Battuti (vicinanze cimitero)	307	Tutti i giorni 00:00 – 24.00	Noleggio biciclette.
P3	Miranese B	via Oriago (angolo via Miranese)	283	Tutti i giorni 00.00 – 24.00	ACTV Linee urbane:6-7. Extraurbane:-Mirano/Venezia
P4	Favaro A	via Altinia (Favaro V.to capolinea linea 4)	136	Tutti i giorni 00.00 – 24.00	ACTV Linee urbane:9 -19
P5	Castellana A	via Castellana (sotto tangenziale)	156	Tutti i giorni 00.00 – 24.00	ACTV Linee urbane:20-21-H1-H2. Extraurbane: Noale/Venezia+ Scorzè/Venezia
P6	Terraglio A	via Borgo-Pezzana (angolo via Terraglio)	151	Tutti i giorni 00.00 – 24.00	ACTV Linee extraurbane H1-H2-3 Extraurbane: Preganziol/Venezia+ Marcon/Mestre FS
P7	Milanese A	via Miranese (sotto tangenziale)	395	Tutti i giorni 00.00 – 24.00	ACTV Linee urbane:7-10. Extraurbane: Mirano/Venezia
P8	Ceccherini	via Bella (vicinanze Auchan)	295	Tutti i giorni 00.00 – 24.00	
P9	Favaro B	via Bruno Buozzi (SS14bis incrocio via S. Donà)	160	Tutti i giorni 00.00 – 24.00	TRAM –Favaro/Stazione FS
P10	Gazzera	via della Montagnola	219	Tutti i giorni 00.00 – 24.00	

P11	Trivignano D	Via Ca' Lin	79	Tutti i giorni 00.00 – 24.00	ACTV 80 (non a cadenza)
P12	Favaro C	Via Triestina	540	Tutti i giorni 00.00 – 24.00	ACTV 45 + TRAM
P13	Trivignano B	via Castellana (prossimità angolo via Lippi)	92	Tutti i giorni 00.00 – 24.00	ACTV Linee urbane:20 Extraurbane:-Scorze'/Venezia
P14	Trivignano C	via Castellana (prossimità angolo via Vassillacchi)	142	Tutti i giorni 00.00 – 24.00	ACTV Linee urbane:20 Extraurbane: Scorze'/Venezia
Totale posti			3.035		
* fatte salve le modifiche dei programmi di esercizio delle Società affidatarie dei servizi di TPL					

Quanto costa il servizio

Il servizio è gratuito, ad esclusione del Parcheggio S. Maria dei Battuti (P2), che è a pagamento nei soli giorni feriali dalle ore 08:00 alle ore 20:00*:

TARIFFE S. Maria dei Battuti (P2)

Transito:

- oraria: € 1,00;
- giornaliera: € 2,00.

*Le soste di durata inferiore ai 20 minuti sono invece gratuite, previo ritiro del tagliando gratuito dal parcometro.

Abbonamento:

- mensile: € 18,00;
- semestrale: € 100,00;
- annuale: € 200,00.

Servizio n. 4 - Le Strisce Blu
Caratteristiche specifiche

Gli stalli a pagamento sono immediatamente riconoscibili in quanto delimitati da linee blu tracciate sull'asfalto e contraddistinti da apposita segnaletica verticale. Il controllo della sosta nelle strisce blu è affidato ad ausiliari del traffico che, in sostegno alla polizia locale, possono elevare contravvenzione.

Sono previste agevolazioni tariffarie con abbonamento

	<p>esclusivamente per le seguenti categorie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - residenti nelle zone interessate dalla sosta a pagamento privi di garage; - operatori economici con sede nelle zone interessate alla sosta a pagamento; - residenti possessori di seconde auto privi di garage; - residenti possessori di garage con dimensioni insufficienti. <p>I portatori di handicap possono parcheggiare gratuitamente senza limitazione oraria.</p> <p>La sosta nel Centro di Mestre e Marghera è a pagamento dal lunedì al sabato dalle ore 08:00 alle ore 13:00 e dalle 15.00 alle 20.00 (festivi esclusi). La sosta nella zona centrale del Lido di Venezia è a pagamento dal lunedì al sabato dalle ore 08:00 alle ore 20:00 (festivi esclusi).</p>
Il posizionamento delle Strisce Blu	<p>Vedi mappe alla fine del documento</p>
Quanto costa il servizio e i sistemi di pagamento	<p>A Mestre il costo del servizio orario varia a seconda della zona di parcheggio:</p> <p>Zona 1: € 1,80 – Zona 2: € 1,20 – Zona 3: € 0,60.</p> <p>Il sistema di pagamento prevede:</p> <ul style="list-style-type: none"> - i biglietti "Gratta e parcheggia" da € 0,30, € 0,60, € 0,80, € 1,20 e € 1,80; si possono acquistare presso tutte le tabaccherie e bar che espongono l'apposito tagliando, alla sede VELA di via Verdi (angolo via Respighi) e presso l'ufficio AVM di p.le Candiani, n. 34 a Mestre; - tessere prepagate a scalare del valore di € 25,00 e € 50,00; - sistema Telepago che consente di utilizzare tramite telefono cellulare un sistema a scalare su portafoglio virtuale precedentemente ricaricato on line con carta di credito; - parcometri, con monete in euro di qualsiasi valore. <p>Sono previsti abbonamenti per residenti ed operatori economici:</p> <ul style="list-style-type: none"> - importo agevolazione per la prima autovettura € 9,60 (IVA inclusa) mensile; € 102,00 (IVA inclusa) annuale; - importo agevolazione per operatori economici, per la seconda autovettura o per chi dispone di un garage troppo piccolo € 18,00 (IVA inclusa) mensile; € 180,00 (IVA inclusa) annuale. <p>Lido di Venezia: tariffa oraria ordinaria: € 1,20.</p> <p>I sistemi di pagamento sono "Gratta e parcheggia", tessere prepagate a scalare del valore di € 25,00 e € 50,00 disponibili presso la sede di AVM in via Pisani n. 10, sistema Telepago e parcometri.</p> <p>Sono previste agevolazioni tariffarie per residenti, operatori ed alcune categorie di turisti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - importo agevolazione per la prima autovettura: € 9,60 (IVA inclusa) mensile; € 102,00 (IVA inclusa) annuale; - importo per la seconda autovettura e per operatori € 18,00

	(IVA inclusa) mensile; € 180,00 (IVA inclusa) annuale; - importo agevolazione turista € 36,00 (IVA inclusa) mensile (per il solo periodo giugno-settembre).
--	--

Servizio n. 5 - La ZTL bus

Caratteristiche specifiche	<p>La Zona a Traffico Limitato per gli autobus turistici coincide quasi esattamente con il territorio del Comune di Venezia, ad esclusione della tangenziale di Mestre e della bretella di congiunzione con l'aeroporto Marco Polo. Per la circolazione interna alla ZTL, i bus hanno l'obbligo di munirsi di un pass oneroso, che diventa più economico per i mezzi meno inquinanti (Euro IV e superiori).</p>	
Quali sono i passi da compiere per usufruire del servizio	<p>E' possibile acquistare il pass on line o presso i check-in posizionati lungo le principali vie di accesso alla città.</p> <p>L'acquisto on line effettuato con almeno 15 giorni di anticipo dà diritto all'applicazione di tariffe agevolate.</p> <p>La prenotazione on line (fatta eccezione per le deroghe) può comunque essere effettuata fino a 24 ore prima dell'arrivo.</p> <p>La sosta all'interno della ZTL BUS è consentita esclusivamente nelle aree di carico e scarico autorizzate, nei parcheggi dedicati e nei parcheggi privati raggiungibili comunque con l'esposizione del pass. Anche i bus che rientrano tra le categorie classificate <i>deroghe</i> devono munirsi dell'apposito pass servizio in deroga.</p> <p>I bus sprovvisti di pass che entrano nell'area ZTL BUS dalle ore 20.15 alle 6.30 devono obbligatoriamente regolarizzare la loro posizione presso il check-in 4 "PETROLI".</p> <p>REGOLARIZZAZIONE TRANSITI NOTTURNI: Dalle ore 23.45 alle ore 06.00 per attestare l'avvenuto transito inviare un sms al numero 3665795148, indicando numero di targa e nominativo intestatario bus. Attendere sms di conferma con estremi attestato di transito e istruzioni per la regolarizzazione da effettuarsi entro le 24 ore successive. In caso di mancata ricezione, inviare nuovamente l'sms.</p> <p>Per le aree di carico/scarico e di parcheggio si veda la mappa alla fine del documento.</p> <p>Disponibile dal 2010 ampia area di sosta (n. 28 posti) carico scarico bus turistici al Tronchetto, operativa 24h/24 per 365 gg l'anno con le seguenti tariffe:</p> <ul style="list-style-type: none"> - primi 30 minuti gratuiti; - oltre 30 minuti: € 2,00 ogni 30 minuti; - sosta massima consentita: 3 ore e 30 minuti. 	
	Check in	Orari
	1.BAZZERA	
	In tangenziale presso Stazione di Servizio Bazzera Nord per i bus provenienti dalle autostrade A4 e	tutti i giorni dalle 6.30 alle 20.00

A23 da Trieste/Udine e A27 da Belluno.	
2.PANORAMA	
Statale Romea altezza Centro Commerciale Panorama per i bus provenienti dalle direttrici SS309 "Romea" e SS11 "Riviera del Brenta".	tutti i giorni dalle 6.30 alle 20.00
3.FUSINA	
Terminal Fusina per i bus provenienti dalla SS309 "Romea" e SS11 "Riviera del Brenta".	tutti i giorni orario estivo: 07:30-21:30 orario invernale: 07:30-19:30
4.PETROLI	
Marghera, Via dei Petroli dopo la discesa dal cavalcavia di San Giuliano per i bus provenienti dalla SS14 "Triestina", SS13 "Terraglio" e SS245 "Castellana". Dopo il Parco Scientifico Tecnologico, per i bus provenienti dall'Autostrada A4 da Padova e dalla SP32 "Miranese".	tutti i giorni 24 ore su 24, con rilascio "ATTESTATO DI TRANSITO" dalle ore 23.45 alle 6.00

Quanto costa il servizio

Il pass deve essere acquistato presso i Check-in. I costi del pass variano in funzione della destinazione finale dei bus e del periodo di affluenza (■ bassa tariffa; ■ tariffa standard). Ai bus che trasportano esclusivamente turisti alloggiati presso le strutture turistico-ricettive interne al Comune di Venezia sono riconosciute tariffe agevolate e vengono dotati del cosiddetto pass alberghi.

Le tariffe indicate nelle tabelle sottostanti hanno validità di 24 ore dall'orario di entrata nella ZTL BUS, ad eccezione dei pass in deroga che hanno validità per il tempo necessario per il transfert entro il termine massimo di 3 o 10 ore ed il pass alberghi valido fino alle 19 del giorno successivo all'emissione del pass o comunque dell'ultimo pernottamento in caso di pass pluri-giornaliero. Oltre alle deroghe è previsto un regime di esenzione per casistiche di seguito delineate.

In caso di mancato pagamento del lasciapassare, oltre all'applicazione delle previste maggiorazioni di legge, si provvederà all'applicazione di una speciale tariffa doppia rispetto a quella di spettanza e comunque non inferiore ai 100 euro.

Qualora gli autobus effettuino servizi per i quali è prevista l'emissione di un lasciapassare non oneroso, in caso di mancato ritiro del pass, è prevista l'applicazione di una speciale tariffa di 50 euro.

In seguito le tabelle riguardanti le tariffe dei pass acquistabili on-site (presso i check-point). Per individuare le tariffe applicate nel periodo di proprio interesse si consulti il calendario alla fine del documento. Si precisa che le tariffe per autobus Euro IV, le tariffe alberghi e le tariffe deroghe non sono soggette a stagionalità e rimangono quindi invariate per tutto l'anno.

Autobus diretti in terraferma o Lido*

PASS	EURO IV-V-VI	■ STAGIONE BASSA	■ STAGIONE STANDARD
Ordinario	€ 180,00	€ 190,00	€ 330,00
Minibus	€ 120,00	€ 125,00	€ 260,00
Gite scolastiche	€ 100,00	€ 105,00	€ 250,00
Alberghi	€ 110,00	€ 120,00	€ 120,00
Lasciapassare in deroga – punto f	€ 140,00	€ 150,00	€ 150,00
Lasciapassare in deroga - punti e, g, h, i e j	€ 70,00	€ 80,00	€ 80,00
Autobus con residenti e autobus aventi come destinazione autofficine di riparazione - punto k	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00

*Previsto lascia passare in deroga per coloro che alloggiano in strutture ricettive al Lido di Venezia, a condizione il pullman venga imbarcato sul ferry boat.

Autobus diretti a Venezia centro storico

PASS	EURO IV-V-VI	■ STAGIONE BASSA	■ STAGIONE STANDARD
Ordinario con trasporto pubblico TP	€ 180,00	€ 200,00	€ 350,00
Ordinario senza trasporto pubblico	€ 280,00	€ 290,00	€ 450,00
Minibus	€ 130,00	€ 135,00	€ 270,00
Gite scolastiche	€ 110,00	€ 115,00	€ 270,00
Alberghi	€ 140,00	€ 150,00	€ 150,00
Lasciapassare in deroga – punto f	€ 140,00	€ 150,00	€ 150,00
Lasciapassare in deroga - punti e, g, h, i e j	€ 70,00	€ 80,00	€ 80,00
Autobus con residenti e autobus aventi come destinazione autofficine di riparazione - punto k	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00

Tariffe pass acquistati on-line

Di seguito la tabella con la prevista riduzione tariffaria per l'acquisto on-line effettuato con almeno 15 giorni di anticipo rispetto alla data di arrivo. Si precisa che le tariffe per autobus Euro IV, le tariffe alberghi e le tariffe deroghe non sono soggette a stagionalità ma rimangono invariate per tutto l'anno.

Autobus diretti in terraferma o Lido

PASS	EURO IV-V-VI	■ STAGIONE BASSA	■ STAGIONE STANDARD
Ordinario	€ 162,00	€ 181,00	€ 264,00
Minibus	€ 108,00	€ 119,00	€ 208,00
Gite scolastiche	€ 90,00	€ 100,00	€ 200,00
Alberghi	€ 99,00	€ 108,00	€ 108,00
Lasciapassare in deroga - punto f	€ 126,00	€ 135,00	€ 135,00
Lasciapassare in deroga - punti e, g, h, i e j	€ 63,00	€ 72,00	€ 72,00
Autobus con residenti e autobus aventi come destinazione autofficine di riparazione - punto k	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00

**Previsto lascia passare in deroga per coloro che alloggiano in strutture ricettive al Lido di Venezia, a condizione il pullman venga imbarcato sul ferry boat*

Autobus diretti a Venezia centro storico

PASS	EURO IV-V-VI	■ STAGIONE BASSA	■ STAGIONE STANDARD
Ordinario con trasporto pubblico TP	€ 162,00	€ 190,00	€ 280,00
Ordinario senza trasporto pubblico	€ 252,00	€ 276,00	€ 360,00
Minibus	€ 117,00	€ 128,00	€ 216,00
Gite scolastiche	€ 99,00	€ 109,00	€ 216,00
Alberghi	€ 126,00	€ 135,00	€ 135,00
Lasciapassare in deroga - punto f	€ 126,00	€ 135,00	€ 135,00
Lasciapassare in deroga - punti e, g, h, i e j	€ 63,00	€ 72,00	€ 72,00
Autobus con residenti e autobus aventi come destinazione autofficine di riparazione - punto k	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00

Le categorie di bus riportate nella sottostante tabella che accedono alla ZTL BUS sono obbligate ad esporre sul proprio parabrezza il "pass servizio in deroga":

Elenco deroghe	
CAT. "E"	Collegamenti PORTO/AEROPORTO/STAZIONE FS (3 ore)
CAT. "F"	Collegamenti PORTO/AEROPORTO/STAZIONE FS (10 ore)
CAT. "G"	SERVIZI ATIPICI: autorizzati dal Comune di Venezia ai sensi della Legge Regionale 46/94. Documentazione: Autorizzazione rilasciata dal Comune di Venezia.
CAT. "H"	SERVIZI STAGIONALI EX L.R. 25/98.
CAT. "I"	LINEE INTERNAZIONALI: Autobus impiegati per il trasporto pubblico internazionale.

CAT. "J"	Visite didattiche - Manifestazioni di interesse pubblico - Gruppi artistici o sportivi - Manifestazioni politiche e sindacali di piazza - Convegni e manifestazioni organizzati da enti pubblici e visita alle loro sedi istituzionali
CAT. "K"	DEROGA IN ESENZIONE: ESCURSIONI RESIDENTI Autobus in partenza dal territorio comunale che effettuano escursioni fuori area ZTL bus con a bordo cittadini residenti del comune di Venezia e quelli vuoti che si recano in un officina sita all'interno della zona interdetta per servizi di assistenza tecnica debitamente documentata; nonché quelli che trasportano persone che partecipano a cerimonie nuziali o funebri di residenti.

CASI PARTICOLARI

Per casi non contemplati può essere valutata la richiesta di deroga che viene autorizzata dall'Amministrazione Comunale di Venezia. La richiesta va inviata all'Ufficio ZTL BUS di AVM al fax n° 041-961069 con almeno 10 giorni di anticipo.

ESENZIONI

Gli autobus che svolgono i transiti e i servizi sotto elencati sono esentati dal pagamento dei PASS e non hanno alcun obbligo di esposizione sul parabrezza degli stessi, ma hanno l'onere di comunicare le targhe all'ufficio ZTL Bus secondo le modalità stabilite da AVM.

Autobus che trasportano persone destinate o provenienti dall'Aeroporto Marco Polo esclusivamente per imbarco o sbarco da aeromobili, utilizzando esclusivamente il sistema autostradale, la bretella aeroportuale di collegamento A4 - SS 14, e il tratto della SS 14 compreso tra l'innesto della bretella aeroportuale e l'innesto della viabilità di accesso diretto all'Aeroporto, senza attraversare altre parti della ZTL Bus;

Autobus vuoti limitatamente a quelli che abbiano la propria autorimessa all'interno dell'area ZTL BUS;

Scuola bus che trasportano studenti del Comune di Venezia o studenti di Comuni limitrofi che frequentano istituti del Comune di Venezia;

Autobus impiegati per il trasporto pubblico urbano ed extra urbano in servizi di linea, esclusi quelli impiegati in servizi di linea stagionali (gran turismo e commerciali) autorizzati ai sensi della L.R. 25/98 art.4 comma 4 lett. B) e c) che sono soggetti al pagamento del lasciapassare in deroga (vedi Deroghe);

Gli autobus in servizio atipico autorizzati ai sensi della legge regionale 46/94 limitatamente a quelli che prevedono contrattualmente il trasporto di lavoratori o svolgono servizio di collegamento con le medie e grandi strutture di vendita, e ai minibus in servizio atipico autorizzati dal Comune di Venezia ai sensi della legge regionale 46/94, limitatamente a quelli che prevedono contrattualmente il trasporto da e per strutture turistico-ricettive entro il territorio comunale;

Minibus di proprietà delle strutture ricettive alberghiere localizzate all'interno del territorio comunale di Venezia per trasporto in conto proprio;

Autobus adibiti al trasporto ESCLUSIVO di portatori di handicap e loro accompagnatori, su certificazione dell'organizzatore del trasporto, da trasmettere ad ASM S.p.A.;

Autobus immatricolati ai sensi dell'art. 138 del Decreto Legislativo del 30 Aprile 1992, n°285 "Nuovo codice della strada".

Servizio n. 6 - Il servizio ciclabilità

6.1 Le Piste Ciclabili

<p>Caratteristiche specifiche</p>	<p>L'Amministrazione Comunale ha deciso di affidare la realizzazione delle sotto elencate piste ciclabili previste nel Bici Plan ad AVM S.p.A.</p> <p>L'obiettivo è di mettere a disposizione dei cittadini nell'arco di qualche anno (entro fine legislatura) n. 120 chilometri di piste e conseguentemente di aumentare la mobilità ciclistica. Attualmente sono stati realizzati circa 105 chilometri di piste, sia direttamente dal Comune di Venezia, sia da Avm S.p.A..</p> <p>Per mezzo di tali interventi verranno, infatti, favoriti gli spostamenti urbani, dalla periferia al centro città e viceversa. Si tratta di fatto di raccordare i vari spezzoni di piste ciclabili esistenti e di realizzarne ex novo per costruire dei percorsi, tutti protetti, che attraversino la città da nord a sud e da est a ovest e che costituiscano una rete ciclabile moderna e funzionale in grado di garantire spostamenti sicuri e veloci.</p> <p>Ad oggi sono stati ultimati gli itinerari 1, 7, 11, 14 (primo stralcio) e 16 (oltre a n. 400 m di Pista ciclabile a Pellestrina e segnaletica per tot. 8 km); in corso di progettazione gli itinerari 2, 8, 10 e via Altinia e Triestina a Favaro Veneto - Venezia.</p>
<p>Le piste da realizzare</p>	<p>Di seguito l'elenco degli itinerari la cui realizzazione è stata affidata ad AVM:</p> <p>n.1 - Municipalità di Marghera - Piazza Ferretto n.2 - Chirignago - Stazione FS n.7 - Trivignano - Quattro Cantoni n.8 - Zelarino - Parco Ponci/Candiani n.10 - Forte Carpenedo - Piazzale Cialdini n.11 - Favaro Altinia - Vallenari* n.12 - Favaro S. Leopoldo - Università** n.14 - S. Teodoro - Cimitero n.16 - Forte Marghera - Parco Piraghetto * in progettazione prolungamento via Altinia ** in progettazione prolungamento via Triestina</p>

6.2.1 Il Bici Park Mestre

<p>Caratteristiche specifiche</p>	<p>A pochi passi dalla stazione ferroviaria di Mestre - nell'ex-locale delle Poste di p.le Favretti, è stato allestito un parcheggio per sole biciclette dotato di 600 posti, al quale possono accedere sia utenti giornalieri che abbonati. L'apertura è dalle ore 06:00 alle ore 23:00 (chiuso la domenica).</p> <p>Possono accedere alla struttura esclusivamente biciclette (non sono ammessi tandem, ciclomotori e moto). Le biciclette devono essere parcheggiate a cura del proprietario.</p> <p>Entro l'estate 2012 verrà trasferito in via Trento (sempre in prossimità della stazione ferroviaria di Mestre) ed avrà una capienza di n. 1.000 posti.</p>	
	<p>Capacità complessiva degli impianti</p>	
	<p>Posti bici totali</p>	<p>600 (500 per abbonati, 100 per utenti di transito)</p>
<p>Quali sono i</p>	<p>E' sufficiente rivolgersi al servizio di cassa presso la struttura negli</p>	

passi da compiere per usufruire del servizio	orari di apertura.		
Quanto costa il servizio	TARIFFE		
	GIORNALIERA	MENSILE	MENSILE RIDOTTA
	€ 0,50	€ 10,00	€ 9,00 Riservata ai possessori di abbonamento annuale di trasporto pubblico in corso di validità

6.2.2 Il Bici Park Venezia

6 Caratteristiche specifiche	<p>La struttura si trova a fianco dell'Autorimessa Comunale di P.le Roma (precisamente alla destra dell'ingresso riservato ai veicoli). Il parcheggio è totalmente coperto e dotato di comode rastrelliere dove poter ancorare la propria bicicletta; non è presidiato, né dotato di sistema di video-sorveglianza.</p> <p>Orari di apertura: tutti i giorni, dalle ore 00:00 alle ore 24:00</p> <p>GRATUITO</p>
---	--

6.3 La punzonatura biciclette

Caratteristiche specifiche	<p>È un sistema che - mediante l'impressione, con un apposito macchinario, di un codice sul telaio della bicicletta - consente alle forze dell'ordine, in caso di ritrovamento del mezzo, di risalire immediatamente al proprietario. Ad ogni codice è, infatti, univocamente associato il nominativo del proprietario della bici che è stata punzonata, i cui dati sono tutti riportati su un data-base a disposizione per la consultazione da parte degli enti autorizzati.</p>
Quali sono i passi da compiere per usufruire del servizio	<p>Il servizio è riservato ai soli residenti nel Comune di Venezia.</p> <p>Il sistema attivo in terraferma prevede l'impressione sul telaio della bici del codice fiscale del proprietario. A colui che ha richiesto la punzonatura - che dovrà presentarsi munito di un valido documento di identità e del nuovo tesserino sanitario in cui figura il suo codice fiscale - verrà rilasciata una card (badge) a dimostrazione del fatto che la punzonatura è stata eseguita a suo nome. Il servizio è attivo presso il Bicipark (vicinanze stazione ferroviaria di Mestre) nei seguenti giorni ed orari:</p> <ul style="list-style-type: none"> - martedì: dalle ore 9:00 alle ore 13:00 - sabato: dalle ore 9:00 alle ore 18:00 <p>Il sistema di punzonatura adottato al Lido di Venezia prevede, invece, l'incisione sul telaio della bici di un codice alfanumerico, anch'esso comunque univocamente associato al proprietario della bici.</p> <p>La punzonatura viene eseguita presso l'ufficio AVM di via Pisani n. 10 al Lido di Venezia, il mercoledì dalle ore 15:30 alle ore 18:30.</p>

Quanto costa il servizio	€ 2,00
---------------------------------	--------

6.4 "Te presto 'na bici"

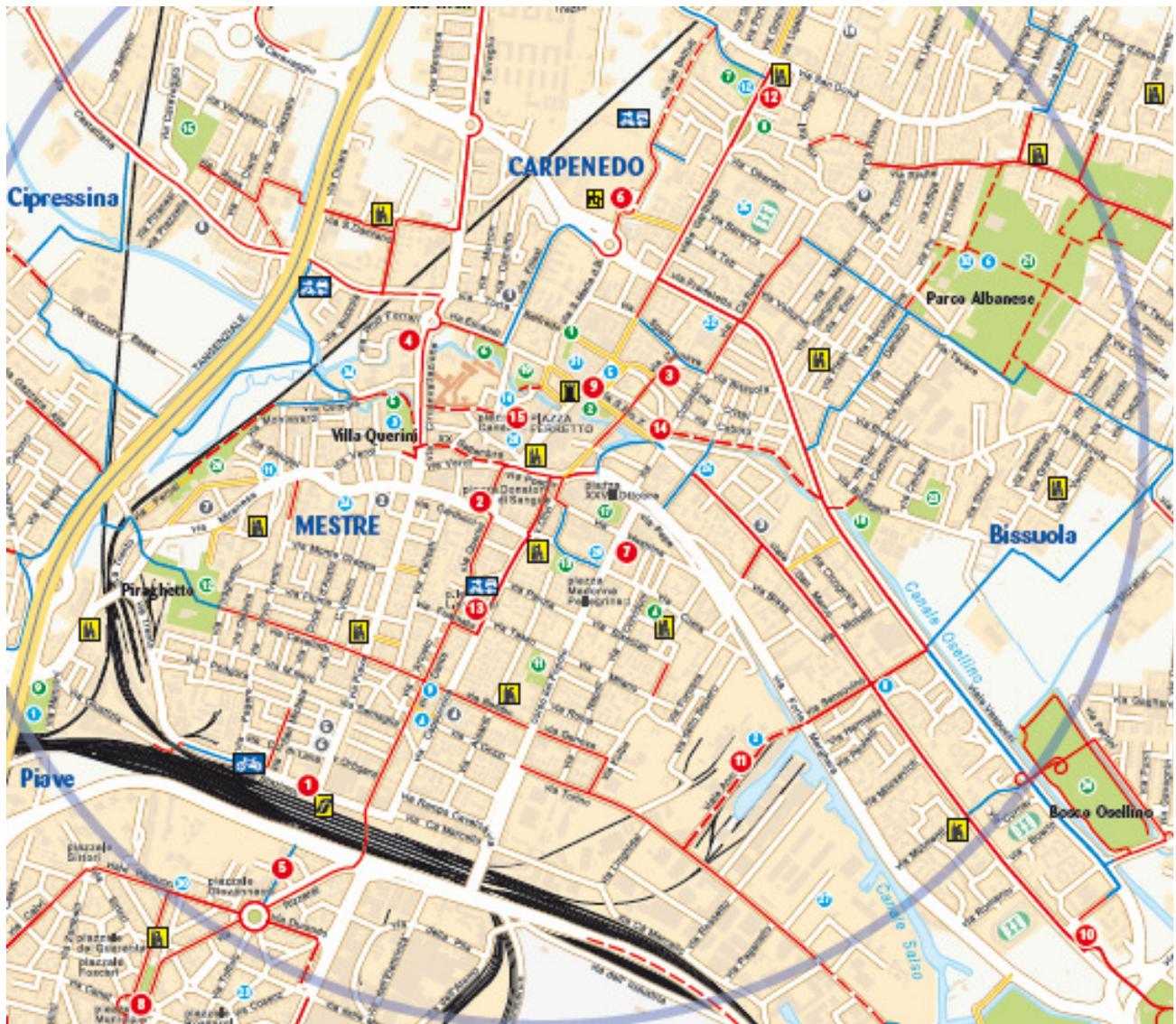
Caratteristiche specifiche	E' un servizio di prestito di biciclette per muoversi liberamente nel centro di Mestre con partenza e ritorno da alcuni parcheggi gestiti da AVM; l'iniziativa è in collaborazione con la Fondazione Casa dell'Ospitalità ed il Comune di Venezia.
Quali sono i passi da compiere per usufruire del servizio	Il servizio è attivo presso i seguenti parcheggi: a) via Bissolati; b) S. Maria dei Battuti (scambiatore); c) Castellana (scambiatore). Orari: - estivo (dal 15/06 al 30/09): tutti i giorni dalle ore 8:30 alle ore 18:30; - invernale: dal lunedì al sabato dalle ore 8:30 alle ore 18:30 Per poter disporre di una bicicletta è sufficiente consegnare un proprio documento di identità (in corso di validità), che verrà restituito in occasione della riconsegna del mezzo.
Quanto costa il servizio	Non è previsto alcun corrispettivo per utilizzi inferiori alla giornata. E' semplicemente gradita un'offerta libera. La tariffa è, invece, di € 2,00 per ciascuna giornata successiva alla prima nell'ipotesi il noleggio si protragga per più giorni. La bicicletta potrà essere trattenuta al massimo per una settimana.

6.5 "Bike Sharing"

Caratteristiche specifiche	<p>Il sistema BikeSharing Venezia è un servizio di noleggio biciclette automatico destinato a chiunque sia in possesso della tessera IMOB e abbia almeno 14 anni di età (residente, pendolare, studente, visitatore, ecc.). Il servizio è orientato all'utilizzo della bicicletta per brevi spostamenti da una ciclostazione ad un'altra.</p> <p>Il sistema BikeSharing Venezia mette a disposizione biciclette da prelevare attualmente in n. 10 ciclostazioni localizzate nella terraferma del comune di Venezia (n. 2 invece le ciclostazioni attive al Lido di Venezia), punto di partenza o di arrivo di tragitti di breve durata (entro l'estate 2012 saranno attivate in terraferma ulteriori n. 5 ciclostazioni).</p> <p>L'utente ha la possibilità di prelevare la bicicletta presso un punto di distribuzione e depositarla nello stesso punto oppure in un'altra ciclostazione, purché non completamente occupata.</p> <p>Per nessuna motivazione le bici in dotazione al circuito attivo in terraferma possono essere utilizzate al Lido di Venezia e viceversa.</p> <p>Il servizio di BikeSharing nella città di Venezia è attivo tutti i giorni dalle ore 00:00 alle ore 24.00.</p>
Capacità complessiva della flotta	95 biciclette
Cicloposteggi	TERRAFERMA

	<ol style="list-style-type: none"> 1) Stazione – <i>Stazione di Mestre</i> (25 posti); 2) Sicilia – P.le Donatori di Sangue (16 posti); 3) Piazzale Altinate - via Caneve, Piazzale Altinate (10 posti); 4) Circonvallazione - via Circonvallazione (8 posti); 5) Ulloa F.S. – Uscita di Marghera, Stazione F.S. (10 posti) [PROSSIMAMENTE]; 6) Cimitero – Parcheggio Cimitero, via S. M. dei Battuti (8 posti); 7) Corso del Popolo – C.so del Popolo (10 posti) [PROSSIMAMENTE]; 8) Piazza del Municipio – Piazza del Municipio Marghera (10 posti); 9) San Girolamo – Angolo via Pio X (12 posti) 10) S. Giuliano – V.le S. Marco (15 posti)[PROSSIMAMENTE]. 11) Carbonifera – V.le Ancona (20 posti) [PROSSIMAMENTE]; 12) Carpenedo – P.zza Carpenedo (10 posti); 13) Da Vinci – P.le Leonardo da Vinci (10 posti); 14) Cialdini – P.le Cialdini – (10 posti) [PROSSIMAMENTE]; 15) Candiani – P.le Candiani (10 posti). <p>LIDO DI VENEZIA</p> <ul style="list-style-type: none"> - P.le S.Maria Elisabetta; - via Candia (Palazzo del Cinema)
<p>Quali sono i passi da compiere per usufruire del servizio</p>	<p>Sottoscrizione apposito contratto di adesione presso gli uffici AVM S.p.A. autorizzati</p> <ul style="list-style-type: none"> • P.le Candiani 34 – Mestre – Venezia; • Via Pisani 10 – Lido di Venezia <p>Requisiti indispensabili per l'iscrizione:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) titolarità tessera IMOB ACTV; b) 14 anni di età <p>In occasione dell'iscrizione, oltre a corrispondere la quota associativa annuale di € 15,00 il Cliente deve effettuare una ricarica minima di € 5,00 (da cui in seguito verrà detratto il costo delle singole corse a pagamento).</p> <p>L'iscrizione al bike sharing per il primo anno è invece gratuita per tutti i nuovi abbonati car sharing (iscritti in data successiva al 20 aprile 2012) a condizione l'iscrizione al bike sharing sia effettuata in occasione del ritiro della tessera car sharing presso l'Ufficio car sharing all'interno dell'autorimessa Comunale. Per informazioni di maggior dettaglio, modulo di richiesta, contratto di adesione e modalità di iscrizione si consulti il sito www.avmspa.it (sezione car sharing).</p>
<p>Quanto costa il servizio</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 1^ ora: gratuita - 2^ ora: € 1,00 - oltre la 2^ ora: € 2,00 all'ora o frazione

Mappa dei cicloposteggi di Bike Sharing a Mestre



Servizio n. 7 - Il Car Sharing

Caratteristiche specifiche

È un servizio che mette a disposizione dei clienti abbonati una flotta di autovetture da prenotare - con una telefonata al call center o via web - ogniqualvolta se ne abbia necessità al costo del solo consumo effettivo. L'utilizzo del veicolo avviene con la presa in consegna e restituzione con una speciale tessera dotata di microchip che consente il riconoscimento del cliente. Fatta eccezione per alcuni veicoli che devono obbligatoriamente essere restituiti presso la stazione in cui sono stati prelevati, tutti gli altri possono essere rilasciati in via definitiva presso una qualsiasi area di sosta attrezzata car sharing (c.d. corse one-

	<p>way)". Il servizio è attivo 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno. All'abbonato car sharing è offerta - nel territorio del Comune di Venezia - la possibilità di: transitare e sostare nell'ambito delle "Zone a traffico limitato", utilizzare le corsie preferenziali e/o corsie riservate, sostare gratuitamente negli stalli a pagamento (c.d. strisce blu) e nei parcheggi gestiti da A.V.M. S.p.A., circolare liberamente nei giorni a targhe alterne, di blocco totale del traffico e durante le giornate ecologiche.</p>				
	<p>Capacità complessiva della flotta</p> <table border="1"> <tr> <td>Autovetture totali</td> <td>49</td> </tr> <tr> <td>- di cui per disabili</td> <td>2</td> </tr> </table>	Autovetture totali	49	- di cui per disabili	2
Autovetture totali	49				
- di cui per disabili	2				
<p>Aree di sosta attrezzate car sharing Le stazioni in cui è possibile effettuare il prelievo ed il rilascio definitivo dell'autovettura sono le seguenti:</p>					
TERRAFERMA	<ul style="list-style-type: none"> • Autorimessa Comunale - A.V.M. S.p.A - P.le Roma - Venezia • Aeroporto Marco Polo - Tessera - Venezia (zona partenze) • Park A.V.M. S.p.A. P.le Candiani - Mestre - Venezia • P.le Leonardo da Vinci - Mestre - Venezia • V.le Garibaldi (Largo Garibaldi) - Carpenedo - Mestre - Venezia • V.le S. Marco, n. 154 (vicinanze Tribunale Ordinario) - Mestre - Venezia • V.le Ancona (fronte civico n. 20) - Mestre - Venezia • Via Torino (tra i civici 103 e 105) Mestre - Venezia • V.le Venezia (fronte civico n.5) vicino stazione ferroviaria Mestre - Venezia • Via Ulloa (angolo via Berchet) vicino sottopasso ferroviario Marghera - Venezia • P.le del Municipio - Marghera - Venezia • VEGA - Parco Scientifico Tecnologico di Venezia - via della Libertà Marghera - Venezia (No one way) • Nuovo Ospedale di Mestre (all'interno del parcheggio a sinistra dell'ingresso principale) - Zelarino - Venezia • Via Triestina - Favaro V.to - Venezia 				
LIDO DI VENEZIA	<p>Gran Viale S.Maria Elisabetta di fronte all'Hotel Hungaria (No one way)</p>				
Quali sono i passi da compiere per usufruire del servizio	<p>Per accedere al servizio occorre aver preventivamente sottoscritto il relativo contratto di iscrizione, disponibile nelle seguenti versioni: a) per persone fisiche (per privati e studi professionali); b) per enti collettivi (quali strutture alberghiere o società che intendono autorizzare i propri dipendenti all'utilizzo del sistema). Nel caso si voglia abilitare all'utilizzo del sistema un'ulteriore persona (oltre l'intestatario del contratto), occorre allegare il modulo "ulteriore persona autorizzata all'utilizzo dei veicoli". Il cliente viene successivamente contattato dai nostri uffici per concordare un appuntamento in occasione del quale gli viene consegnato un plico contenente: <i>smart card</i> (tessera personale</p>				

	<p>dotata di microchip che – avvicinata al lettore posto dietro il parabrezza di ciascuna vettura – consente di effettuare il prelievo e rilascio del veicolo precedentemente prenotato), copia del contratto di adesione per l’iscrizione precedentemente sottoscritto, parola chiave e DVD didattico informativo per l’utilizzo del sistema. Dal 20 agosto 2012 possibilità di abilitare all’utilizzo del servizio anche la propria tessera Imob.</p> <p>Per informazioni di maggior dettaglio: call center 848 810 018 (la telefonata è ad “addebito ripartito”: grava sul Cliente il solo costo dello scatto alla risposta, pari alla normale tariffa urbana per chi chiama da telefono fisso ed alla tariffa prevista da ogni singolo gestore per questo tipo di servizio per chi chiama da cellulare) e il sito internet www.avmspa.it (in cui è altresì reperibile tutta la documentazione necessaria ad iscriversi, in distribuzione peraltro presso le casse dell’Autorimessa Comunale e gli uffici AVM di p.le Candiani 34 a Mestre e di via Pisani 10 al Lido di Venezia) oltre che l’Ufficio Car sharing AVM S.p.A.: tel. 041-2727303 (dal lunedì al venerdì dalle 10:00-12:00) e 041-2727205 (dal lunedì al venerdì dalle ore 12:30 alle ore 14:00).</p> <p>Nella fascia oraria 07:30-20:00 la prenotazione può essere effettuata anche contattando lo 041-2424222 al costo di una telefonata urbana (call center di supporto locale).</p> <p>Per gli iscritti al car sharing in data successiva al 20 aprile 2012, è prevista l’iscrizione gratuita per il primo anno al servizio bike sharing a condizione la richiesta venga presentata in occasione del ritiro della tessera car sharing.</p>
<p>Quanto costa il servizio</p>	<p>Quota associativa annuale: € 50,00 (per i soli iscritti in data successiva al 31 marzo 2008). È richiesto inoltre il versamento di una cauzione di € 20,00 per il rilascio della tessera.</p> <p>Tariffe per l’utilizzo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - oraria: € 3,00; - chilometrica: € 0,43 <p>Modalità di pagamento: RID obbligatorio</p> <p>Speciali condizioni riservate ai residenti nel Comune di Venezia che dal 2010, a causa della crisi economica, siano percettori di ammortizzatori sociali (anche in deroga) ovvero che nello stesso anno abbiano perso l’occupazione e non percepiscano nessun ammortizzatore sociale* (anche in deroga) o abbiano terminato il periodo di godimento degli stessi (fino ad esaurimento dei fondi disponibili):</p> <ul style="list-style-type: none"> - esenzione dalla quota associativa annuale; - esenzione dal versamento del deposito cauzionale per il rilascio della tessera; - tariffa oraria € 1,00 - tariffa chilometrica € 0,14 - bonus di 30 ore annue con possibilità di ottenere delle ore di utilizzo omaggio aggiuntive <p>*Iniziativa proposta dal Sindaco congiuntamente all’Assessore alla Mobilità e Trasporti e al Delegato del Sindaco alle Politiche del Lavoro in collaborazione con AVM S.p.A.</p>

Servizio n. 8 - Il Bollino Blu

<p>Caratteristiche specifiche</p>	<p>È un contrassegno che si applica al parabrezza della macchina e serve a dimostrare che l'autoveicolo è in regola con le normative sulle emissioni inquinanti, avendo superato con successo il relativo controllo presso tutte le officine autorizzate che espongono l'apposita locandina.</p> <p>Dal 2012 il controllo obbligatorio dei dispositivi di combustione e scarico degli autoveicoli deve essere effettuato esclusivamente al momento della revisione obbligatoria periodica del mezzo e quindi per la prima volta nel quarto anno successivo a quello di prima immatricolazione (entro il mese di rilascio della carta di circolazione) e successivamente ogni due anni (entro il mese corrispondente a quello in cui è stata effettuata l'ultima revisione).</p> <p>Il divieto di circolazione per le auto sprovviste di bollino blu vige in tutto il territorio della Regione Veneto.</p>
<p>Quali sono i passi da compiere per usufruire del servizio</p>	<p>Occorre recarsi presso una delle officine autorizzate per sottoporre al test l'autoveicolo, a seguito del quale viene rilasciato o meno idoneo certificato e contrassegno. Se il controllo è positivo (veicolo a norma) viene rilasciato il certificato dei controlli effettuati ed il bollino blu; in caso di esito negativo il veicolo deve necessariamente essere messo a norma, eventualmente anche presso un'altra officina. L'elenco delle officine autorizzate è disponibile presso gli uffici AVM di P.le Candiani 34 a Mestre e sul sito www.avmspa.it</p>
<p>Quanto costa il servizio</p>	<p>€ 3,00</p> <p>Validità: 2 anni</p>

Servizio n. 9 - Le Darsene di Sacca della Misericordia ed Isola Nova del Tronchetto

<p>Caratteristiche specifiche</p>	<p>La Darsena di Sacca della Misericordia è una struttura, dotata di n. 248 posti, destinata ad accogliere le seguenti tipologie d'imbarcazioni:</p> <p>imbarcazioni da diporto rimosse temporaneamente dagli spazi acquei concessi per lavori di manutenzione;</p> <p>imbarcazioni per trasporto merci cui viene revocata in via definitiva la concessione, in quanto per le loro dimensioni, stazza o altre caratteristiche costruttive sono di intralcio alla circolazione e al traffico acqueo nei rii interni;</p> <p>natanti di proprietà comunale e/o acquisiti in custodia in forza di provvedimenti di confisca amministrativa;</p> <p>imbarcazioni da diporto di proprietà di residenti in centro storico e isole assegnati tramite apposito concorso (natanti lunghezza inferiore a m. 8; max 43 posti);</p> <p>unità di navigazione in abbonamento mensile;</p> <p>unità di navigazione in ormeggio giornaliero</p>
--	---

	<p>Essa è dotata di pontili fissi e galleggianti, di una struttura di accoglienza adibita ad uffici e servizi igienici per utenti e addetti alla guardiania e di telecamere a circuito chiuso.</p> <p>Isola Nova del Tronchetto è una 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:</p> <p>unità di navigazione a motore per il trasporto di passeggeri, adibite a servizi pubblici non di linea di taxi e di noleggio con conducente;</p> <p>unità di navigazione a motore per il trasporto di cose per conto di terzi e di rimorchio;</p> <p>unità di navigazione a motore abilitata al trasporto di persone o di cose per conto proprio.</p> <p>unità di navigazione in abbonamento mensile</p>						
	<p>Capacità complessiva degli impianti</p> <table border="1"> <tr> <td data-bbox="507 824 997 875">Sacca della Misericordia</td> <td data-bbox="997 824 1439 875">248</td> </tr> <tr> <td data-bbox="507 875 997 927">Isola Nova del Tronchetto</td> <td data-bbox="997 875 1439 927">249</td> </tr> <tr> <td data-bbox="507 927 997 972">Posti barca totali</td> <td data-bbox="997 927 1439 972">497</td> </tr> </table>	Sacca della Misericordia	248	Isola Nova del Tronchetto	249	Posti barca totali	497
Sacca della Misericordia	248						
Isola Nova del Tronchetto	249						
Posti barca totali	497						
<p>Quali sono i passi da compiere per usufruire del servizio</p>	<p>Alla struttura di Sacca della Misericordia possono accedere unicamente le persone autorizzate o delegate da parte dei proprietari delle imbarcazioni, in possesso del tesserino identificativo rilasciato da AVM S.p.A, previa sottoscrizione del relativo contratto e coloro che sono stati autorizzati ad effettuare un ormeggio giornaliero. Alle imbarcazioni private da diporto il posto barca viene assegnato a seguito di pubblico concorso. Il rilascio di abbonamenti mensili avviene invece rispettando l'ordine cronologico di ricezione delle manifestazione di interesse pervenute da parte dei soggetti interessati.</p> <p>Il contratto va sottoscritto, previo appuntamento (da concordarsi telefonicamente allo 041-2727224), presso la sede A.V.M. S.p.A. Isola Nova del Tronchetto, 33 - Venezia.</p> <p>Documentazione da produrre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - nell'ipotesi di revoca temporanea: copia della lettera del Comune nella quale si viene invitati a trasferire temporaneamente la propria imbarcazione presso la struttura di Sacca della Misericordia, nonché copia della concessione spazio acqueo o del bollettino comprovante l'avvenuto pagamento della quota annuale della stessa; - nell'ipotesi di revoca definitiva: copia della lettera trasmessa dal Comune. <p>Modalità richiesta abbonamento mensile:</p> <p>La manifestazione di interesse va inoltrate via e-mail all'indirizzo avm@avmspa.it o via fax allo 041-723131 (OGGETTO: manifestazione di interesse "Sacca della Misericordia") e deve contenere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • descrizione dell'unità (modello, nome, colore, targa), con l'esatta indicazione delle dimensioni (lunghezza, larghezza, pescaggio); 						

	<ul style="list-style-type: none"> • fotocopia fronte retro dei documenti di bordo dell'unità se iscritta in pubblici registri (licenza di navigazione; certificato di classe o di navigabilità e annotazioni di sicurezza se iscritta nei registri delle navi minori e dei galleggianti della navigazione marittima; certificato di navigabilità o di idoneità se iscritta nei registri delle navi e dei galleggianti della navigazione interna; certificato di sicurezza se iscritta nei registri delle unità da diporto); • fotocopia fronte retro del certificato d'uso del motore/certificato di potenza per natanti da diporto a motore e del documento di accompagnamento al contrassegno di identificazione relativo al numero di targa (per natanti da diporto a motore con potenza superiore a 10 HP (7,36 KW) circolanti nella Laguna Veneta); • fotocopia del certificato di assicurazione (solo per unità dotate di motore); • fotocopia di valido documento di identità personale del richiedente; nel caso la residenza riportata sul documento non sia aggiornata, è necessario autocertificare la propria nuova residenza; • indicazione di un indirizzo e-mail e di un riferimento telefonico del richiedente per ogni comunicazione collegata al rapporto. <p>Modalità di richiesta ormeggio giornaliero: per ormeggiare all'interno della struttura per uno o più giorni occorre inoltrare richiesta scritta (possibilmente avvalendosi dell'apposito stampato, disponibile sul sito internet www.avmspa.it e in distribuzione presso la struttura) via fax allo 041-723131 o via e-mail all'indirizzo avm@avmspa.it), unendo copia della disposizione di pagamento con cui si è provveduto anticipatamente a corrispondere la relativa tariffa.</p> <p>Modalità di pagamento (obbligatoria): bonifico bancario sul c/c intestato ad AVM SpA presso il Banco Popolare S.p.A. IT74G0503402071000000010041</p> <p>In caso di ormeggio non autorizzato, la tariffa sarà comunque dovuta e l'imbarcazione potrà essere trattenuta fino a che il pagamento non verrà effettuato.</p> <p>Alla darsena dell'Isola Nova del Tronchetto si accede tramite pubblico concorso (oltre che in caso di revoca della concessione spazio acqueo).</p> <p>Previsto inoltre il rilascio di abbonamenti mensili da richiedersi attenendosi alle modalità più sopra descritte per la struttura di Sacca della Misericordia (specificare, nel caso, "manifestazione di interesse Isola Nova del Tronchetto").</p>
<p>Quanto costa il servizio</p>	<p>Darsena Sacca della Misericordia</p> <p>TARIFFE ANNUE:</p> <p>Le tariffe annue praticate, al netto di iva, sono le seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ imbarcazioni da diporto: <ul style="list-style-type: none"> - lunghezza fino a 5,00 m. € 1.230,00; - lunghezza superiore e fino a 8,00 m. € 1.640,00; ▪ Imbarcazioni trasferite per lavori di scavo: nessun pagamento.

	<p>▪ Altre imbarcazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> - fino a mq. 21 € 650,00 - fino a mq. 25 € 775,00 - fino a mq. 30 € 930,00 - fino a mq. 40 € 1.240,00 - oltre 40 mq € 1.550,00 <p>ABBONAMENTI MENSILI:</p> <p>lunghezza fino a m. 5 € 240,00 i.c.</p> <p>lunghezza oltre i m. 5 € 400,00 i.c.</p> <p>TARIFFE GIORNALIERE:</p> <p>lunghezza fino a m. 5 € 12,00 i.c.</p> <p>lunghezza oltre m. 5 € 20,00 i.c.</p> <p>Isola Nova del Tronchetto</p> <p>TARIFFE ANNUE</p> <ul style="list-style-type: none"> - A (specchio di circa 60 mq) € 1.550,00 - B (specchio di circa 43 mq) € 1.240,00 - C (specchio di circa 113 mq) € 2.910,00 - D (specchio di circa 28 mq) € 930,00 <p>ABBONAMENTI MENSILI</p> <p>lunghezza fino a m. 5 € 240,00 i.c.;</p> <p>lunghezza oltre i m. 5 € 400,00 i.c.</p>
--	--

Servizio n. 10 - La Rimozione Natanti

Caratteristiche specifiche	<p>Il servizio consiste nella rimozione dei natanti abbandonati che stazionano abusivamente nei rii e canali o che creano condizioni di impedimento alla navigazione o di pericolo per la pubblica incolumità. Le imbarcazioni rimosse vengono temporaneamente ricoverate presso un deposito finché il proprietario - rivendicandone la proprietà - non provvede al pagamento della tariffa per il servizio di rimozione e custodia.</p> <p>Avvertenza: le imbarcazioni non rivendicate saranno vendute all'incanto decorsi i termini di legge.</p>
Quanto costa il servizio	<p>TARIFFE (IVA ESCLUSA)</p> <ul style="list-style-type: none"> - costo rimozione € 154,93 - ricovero giornaliero € 9,29 <p>Nella determinazione del corrispettivo non viene conteggiato il giorno in cui è stata effettuata la rimozione.</p> <p>Per il recupero della propria imbarcazione rivolgersi a:</p>

	CATIL SERVIZI SRL Isola Nova del Tronchetto, 14 - 30135 VENEZIA tel. 041/5231777 - 041/2411466 - fax 041/2060195
--	--

Servizio n. 11 - People Mover

Caratteristiche specifiche	<p>Funicolare terrestre totalmente automatica di collegamento tra il Tronchetto e P.le Roma, con stazione intermedia nell'area della Marittima.</p> <p>L'opera ha un tracciato della lunghezza totale di 822 m ed è costituita da una monorotaia interamente in quota (mediamente 7 metri) sulla quale scorrono, trainati da un sistema a fune, due convogli dalle forme moderne ed aerodinamiche che raggiungono la velocità massima di 8 m/s.</p>
Quanto costa il servizio	<ul style="list-style-type: none"> - biglietto corsa semplice (solo in una direzione): € 1,00 i.c. - abbonamento mensile ordinario: € 15,00 i.c.. - abbonamento mensile ridotto: € 5,00 i.c. - Riservato ai soli titolari di abbonamento ACTV (ossia coloro che acquistano o dimostrano di aver acquistato presso un qualsiasi punto vendita autorizzato l'abbonamento ACTV per la medesima mensilità per una qualsiasi rete urbana: navigazione/automobilistico). - abbonamenti annuali (presuppongono il possesso di tessera IMOB in corso di validità): <ul style="list-style-type: none"> a) per il solo People Mover: € 165 (anziché 180; risparmio: una mensilità); b) per il People Mover integrato con l'abbonamento annuale ACTV rete urbana (navigazione e/o automobilistico)*: € 55 (anziché € 60). <p><i>*Per usufruire della tariffa integrata per il People Mover da € 55,00 l'acquisto dei due abbonamenti annuali deve essere contestuale.</i></p> <p>Biglietti ed abbonamenti sono disponibili presso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - casse impianto (al momento sono 9): biglietti corsa singola + abbonamento mensile; - Alilaguna (Tronchetto Park) + Edicola Alle Guglie (Marittima) +Jtb Venice Office (S. Marco 5379) + Tabaccheria Bottazzo Mirca (P.le Roma 497): biglietti corsa singola (prevendita); - Vela (punti vendita Tronchetto e p.le Roma): abbonamenti Imob con o senza estensione. <p>News: I biglietti corsa semplice sono ora acquistabili anche on line sul sito www.peplemover.avmspa.it con pagamento anticipato tramite carta di credito.</p>
Capacità dell'impianto	Ogni convoglio ha una capacità massima di 200 persone
Tempi di percorrenza	3 minuti
Frequenza	ogni 10 minuti
	Per poter utilizzare la funicolare occorre munirsi preventivamente di apposito titolo di viaggio, acquistabile dai rivenditori autorizzati che espongono l'apposita locandina o direttamente presso le casse

<p>Quali sono i passi da compiere per usufruire del servizio</p>	<p>automatiche (multilingue) in dotazione a ciascuna stazione. Il titolo di viaggio andrà convalidato presso l'apposito lettore posto in corrispondenza di ciascun tornello di accesso all'impianto. Si richiamano opportunamente le disposizioni previste dall'articolo 15 del Regolamento di trasporto.</p> <p>Ogni Viaggiatore ha diritto al trasporto gratuito di un bagaglio di peso e dimensioni ragionevoli.</p> <p>Il trasporto di passeggini per bambini al seguito del viaggiatore è gratuito. Gli adulti che salgono in vettura con un bambino dovranno mantenerlo in condizioni di sicurezza a loro cura e responsabilità. Carrozze e passeggini vuoti devono essere ripiegati e tenuti in posizione tale da non ostacolare il passaggio dei passeggeri.</p> <p>Non è ammesso il trasporto di biciclette (se non imballate o allo stato smontato).</p> <p>Gli Agenti dell'impianto hanno la facoltà di non accettare il trasporto di cose che possano essere di pericolo e/o arrecare pregiudizio all'esecuzione del servizio, o che possano arrecare danni alle strutture fisse e mobili dell'impianto funicolare.</p> <p>E' tassativamente vietato il trasporto di materiali combustibili solidi, liquidi e gassosi di qualsiasi genere.</p>		
<p>Orari di apertura dell'impianto</p>	<p>PERIODO</p>	<p>FERIALE</p>	<p>FESTIVO</p>
	<p><i>Estivo (aprile-ottobre)</i></p>	<p>07:00-23:00</p>	<p>08:00-22:00</p>
	<p><i>Invernale (novembre-marzo)</i></p>	<p>07:00-23:00</p>	<p>08:30-21:00</p>
	<p>La prima corsa viene effettuata circa 10 min. dopo l'apertura impianto.</p> <p>L'ultima corsa viene effettuata circa 10 min. prima della chiusura impianto</p>		

STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI E DIRITTO AL RIMBORSO

Per garantire una buona erogazione dei servizi sono stati individuati alcuni "standard" che permettono ai cittadini di verificare se le prestazioni offerte sono di qualità. Con il termine "standard" si intende il livello di qualità minimo che il Comune garantisce agli utenti. Nell'usufruire dei servizi gli utenti possono di volta in volta verificare se gli standard vengono effettivamente rispettati.

In particolare, nel caso di mancato rispetto degli standard garantiti, si prevede quale forma di indennizzo/rimborso **l'iscrizione gratuita per il primo anno al servizio bike sharing** (esito piano di miglioramento 2011).

Nella tabella che segue sono stati indicati i fattori da cui dipende la qualità di ciascun servizio erogato, gli indicatori con i quali la stessa è misurata ed i relativi standard. Gli standard di qualità potranno essere aggiornati e migliorati progressivamente negli anni successivi.

Gli standard e relativi indicatori sono stati organizzati e suddivisi tra:

- GENERALI che rappresentano obiettivi di qualità che si riferiscono al complesso delle prestazioni rese;

- SPECIFICI che si riferiscono a ciascuna delle singole prestazioni rese all'utente, che può direttamente verificarne il rispetto.

Il rimborso degli utenti sarà effettuato relativamente ai soli standard per i quali è indicato il valore "specifico" alla colonna "tipo".

I riferimenti a cui inviare/presentare la richiesta di rimborso sono indicati al successivo paragrafo D), Informazioni utili.

Il rimborso deve essere richiesto per iscritto e, in caso di esito positivo alla richiesta, verrà dato ristoro all'utenza entro 25 giorni dalla richiesta. Nel caso di particolari richieste, che comportino un'approfondita analisi, entro 15 giorni sarà comunque inoltrata al cittadino comunicazione scritta nella quale si spiegano le ragioni delle necessità di proroga per l'espletamento dell'intera pratica, stabilendo un ulteriore termine.

AVM S.p.A.

I Parcheggi a pagamento custoditi in struttura – Standard minimi di qualità

FATTORE	INDICATORE	UNITA' DI MISURA	STANDARD MINIMO ANNUALE			TIPO INDICATORE
			Autorimessa Comunale	Sant'Andrea	Piazzale Candiani	specifico o generale
Affidabilità e regolarità del servizio - sicurezza	Operatori in servizio giornaliero	n. operatori per posti auto	1 operatore ogni 75 posti auto	1 operatore per i complessivi 100 posti auto	1 operatore ogni 75 posti auto	Generale
	Presidio addetti in servizio di vigilanza notturna	Orario per n. gg. / settimana	Almeno 6 ore notturne 7 gg. / settimana	Almeno 4 ore notturne 7 gg. / settimana	-	Generale
	Dispositivi videosorveglianza - tv a c.c.	n. telecamere	≥ 178	≥ 10	≥ 15	Generale
Assistenza alla clientela -	Informazione plurilingue allo sportello	Si/No	SI			Specifico
Accessibilità disabili	Posti transito riservati ai disabili	n. posti /totale posti auto	10/334 posti per transito	2/100 posti per transito	3/135 posti per transito	Specifico
Attenzione all'ambiente - pulizia	Pulizia ordinaria - spazzamento superfici - vuotatura cestini - servizi igienici ai piani	Giorni /settimana	≥ 3gg			Generale
	Pulizia straordinaria - lavaggio - disinfestazione	Giorni/mese	≥ 3gg			Generale
	Monitoraggio qualità dell'aria	Frequenza	biennale			Generale

(*) Chiusura notturna

I Parcheggi a pagamento all'aperto – Standard minimi di qualità

FATTORE	INDICATORE	UNITA' DI MISURA	STANDARD MINIMO ANNUALE			TIPO INDICATORE
			San Giuliano	Via Ca' Marcello	specifico o generale	
Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza	Operatori servizio giornaliero	n. operatori per posti auto	Porta Gialla: 1 operatore ogni 200 (stima) posti auto			Generale
	Dispositivi videosorveglianza - tv a c.c.	n. telecamere	Porta Gialla :	3	Nessuno	Generale
			Porta Rossa	3		
Porta Blu			3			
Assistenza alla clientela -	Informazione plurilingue	Si/No	SI			Specifico
Accessibilità disabili	Posti transito riservati ai disabili	n. posti /totale posti auto	Porta Gialla	8/200	GRATUITI	2/100
			Porta Rossa	7/251		
			Porta Blu	4/186		
Attenzione all'ambiente – pulizia	Pulizia ordinaria - spazzamento superfici - vuotatura cestini	Giorni /settimana	≥3gg			Generale
	Pulizia straordinaria - lavaggio - disinfestazione	Giorni/mese	≥3gg			Generale

* chiusura notturna

I Parcheggi scambiatori – Standard minimi di qualità

FATTORE	INDICATORE	UNITA' DI MISURA	STANDARD MINIMO ANNUALE	TIPO INDICATORE
Assistenza alla clientela – Accessibilità disabili	Posti transito riservati ai disabili	% posti riservati ai disabili/totale posti auto	≥ 2%	Generale
Attenzione all'ambiente – pulizia	Pulizia ordinaria - spazzamento aree -svuotamento cestini	Giorni/settimana	>= 1 g/s Lo svuotamento dei cestini è settimanale (1 cestino ogni 100 auto)	Generale

Le Strisce Blu – Standard minimi di qualità

FATTORE	INDICATORE	UNITA' DI MISURA	STANDARD MINIMO ANNUALE	TIPO INDICATORE
Affidabilità e regolarità del servizio - sicurezza	Indice di copertura ausiliari per posto auto	N° posti auto/totale ausiliari del traffico	346 (in fase di revisione)	Generale
	Controlli da parte degli ausiliari del traffico	n° sanzioni/totale posti auto controllati	2,5	Generale
	Funzionamento parcometri	Numero medio giorni fuori servizio /anno per parcometro	≤15 giorni	Generale
	Parcometri alimentati ad energia solare	% Parcometri alimentati /totale parcometri	≥50%	Generale
Assistenza alla clientela - Accessibilità disabili	Posti transito riservati ai disabili	% posti riservati ai disabili /totale posti auto	>2%	Generale
	Modalità di pagamento	Parcometro: Totale posti auto /Totale parcometri	75 posti auto	Generale
		Rivendite: Totale posti auto /Totale punti vendita	200 posti auto	Generale
		Numero minimo altri sistemi di pagamento	Almeno altri 2 sui 3 sistemi alternativi seguenti: gratta e parcheggio, telepago con sms telefonino, tessere prepagate a scalare	Specifico

Servizio ZTL Bus – Standard minimi di qualità

FATTORE	INDICATORE	UNITA' DI MISURA	STANDARD MINIMO ANNUALE	TIPO INDICATORE
Affidabilità e regolarità del servizio - sicurezza	Frequenza aggiornamento sito internet	Giorno/settimana /mese	Ad ogni singola variazione sia di tariffa che di modalità entro 3 gg	Generale
Assistenza alla clientela - Accessibilità disabili	Tempo massimo per rilascio permessi, autorizzazioni e contrassegni	Giorni	7 giorni per richieste particolari Immediato al check point	Specifico
Attenzione all'ambiente - pulizia	Frequenza delle pulizie degli uffici/ check in	Giorni/settimana	Giornaliera per uffici/cestini	Generale
	Predisposizione e pulizia servizi igienici presso gli uffici e i siti di rilascio	Giorni/settimana	Tutti i giorni	Generale
	Pulizia delle aree adibite a piazzole carico-scarico e a parcheggio dei mezzi autorizzati	Giorni/settimana	Tutti i giorni	Generale

Servizio Ciclabilità – Standard minimi di qualità

FATTORE	INDICATORE	UNITA' DI MISURA	STANDARD MINIMO ANNUALE	TIPO INDICATORE
Affidabilità e regolarità del servizio - sicurezza	Numero cicli utilizzabili Te presto 'na Bici	N. cicli disponibili per parcheggio	15	Generale
Attenzione all'ambiente - pulizia (Bicipark)	Frequenza della pulizia ordinaria e vuotatura cestini	giorni/mese	5/6 gg	Generale
Bike sharing <i>(dati agg.ti seguito ampliamento estate 2012)</i>	Colonnine bikesharing	N. supporti	211	Generale
	Cicloposteggi bikesharing	N. stazioni	17	Generale
	Biciclette bikesharing	N. cicli disponibili per il noleggio	95	Generale

Servizio Car Sharing – Standard minimi di qualità

FATTORE	INDICATORE	UNITA' DI MISURA	STANDARD MINIMO ANNUALE	TIPO INDICATORE
Affidabilità e del servizio – regolarità sicurezza	Numero veicoli utilizzabili	N. veicoli disponibili/n. utenti abbonati	≥ 1 veicolo ogni 50 abbonati	Generale
	Verifica stato di efficienza veicoli	Numero controlli per veicolo al mese	≥ 2 volte per veicolo al mese	Generale
	Predisposizione e corretto funzionamento apparecchiature di bordo	Frequenza controlli per veicolo	Ogni 2 giorni	Generale
	Disponibilità accessori gratuiti	N. accessori	≥ 10 seggiolini auto 1 auto con portapacchi	Generale
	Interruzioni servizio per causa indipendente dal cliente (guasti auto, malfunzionamento sistemi di bordo, difetti prenotazione)	N. interruzioni/n. prenotazioni anno	≤ 4 interruzioni/anno	Generale
	Tempi attesa consegna veicolo con disponibilità del veicolo	Minuti di attesa	≤ 15 minuti	Specifico
Assistenza alla clientela –	Vicinanza dei parcheggi con fermata mezzi pubblici	Metri	≤ 500 metri	Specifico
Accessibilità disabili	Numero veicoli adattati per trasporto disabili	N. veicoli adattati	≥ 2 veicoli	Specifico
Rapporti con la clientela	Servizio di call center per prenotazione	N. ore al giorno	24 ore	Generale
Attenzione all'ambiente – pulizia	Frequenza pulizia ordinaria veicoli	n. gg/settimana	≥ 1	Generale
	Frequenza pulizia straordinaria esterna e interna	n. gg/mese	≥ 1	Generale

Servizio Darsena Sacca della Misericordia – Standard minimi di qualità

FATTORE	INDICATORE	UNITA' DI MISURA	STANDARD MINIMO ANNUALE	TIPO
Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza	Funzionalità telecamere a circuito chiuso	Numero telecamere	≥ 4	Generale
	Mancato presidio addetti in servizio di guardiana	N. ore / anno	0/365	Generale
Assistenza alla clientela – accessibilità disabili	<i>Accessibilità disabili</i> alle strutture pedonali e ai servizi igienici	SI' /NO	SI'	Specifico
Attenzione all'ambiente – pulizia	Pulizia ordinaria - spazzamento superfici - servizi igienici	giorni/settimana	≥ 3 volte alla settimana	Generale
	Tempestività di intervento in caso di spanti oleosi o di combustibile	N. ore dalla rilevazione dell'evento	≤ 5	Generale

Servizio Rimozione natanti – Standard minimi di qualità

FATTORE	INDICATORE	UNITA' DI MISURA	STANDARD MINIMO ANNUALE	TIPO INDICATORE
Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza	Danni sui mezzi rimossi	% n. danni/ totale rimozioni	≤ 2%	Generale
	Danni su beni di terzi estranei	% n. danni /totale degli interventi	≤ 2%	Generale

Servizio People Mover – Standard minimi di qualità

FATTORE	INDICATORE	UNITA' DI MISURA	STANDARD MINIMO ANNUALE	TIPO	
Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza	Tempestività recupero passeggeri	Tempo medio fermata	3 minuti	Generale	
	Funzionamento sistemi di avviso chiusura porte	% n. avvisi funz./n. aperture porte	90%	Generale	
	Dispositivi videosorveglianza - tv a c.c.	Numero telecamere	40 (in fase di revisione)	≤10/365	Generale
		Gg. mancato funzionamento /365			
Regolarità del servizio	Regolarità complessiva del servizio	%corse effettuate / corse programmate	98%	Generale	

	Puntualità	% corse in anticipo sul programma	1%	Generale
		% corse in ritardo sul programma	2%	
	Affollamento	n. passeggeri/posti offerti totali	50%	Generale
Assistenza alla clientela - accessibilità disabili	Accessibilità facilitata	n. guasti impianti di accesso alle banchine/3 impianti*365	5 guasti anno per impianto	Generale (in fase di revisione)
Rapporti con la clientela	Punti vendita biglietti	n. punti vendita (comprese casse automatiche)	9 casse automatiche + 2 uffici Vela Tronchetto e P.le Roma + convenzioni con esercizi commerciali	Generale
Attenzione all'ambiente - pulizia	Pulizia ordinaria (vetture, aree, stazioni)	Giorni/settimana	4 volte alla settimana	Generale
	Pulizia straordinaria (lavaggio, disinfezione e disinfestazione)	giorni/anno	12 volte l'anno	Generale

Standard minimi di qualità per tutti i servizi

FATTORE	INDICATORE	UNITA' DI MISURA	STANDARD MINIMO ANNUALE	TIPO INDICATORE
Gestione reclami	Tempo massimo di risposta ai reclami	n. giorni	≤ 25 via posta ≤ 10 via e-mail	Specifico
Risarcimento danni	Tempo massimo riscontro risarcimento	n. giorni	≤ 60 giorni	Specifico
Assistenza alla clientela per i servizi: Parcheggi Piazzale Candiani, San Giuliano, Ca' Marcello, parcheggi 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	Specifico
Assistenza alla clientela Servizio ZTL Bus	Assistenza telefonica e allo sportello	Ore/giorno Giorni/settimana	Almeno ≥ 8 h al giorno 4 giorni la settimana ≥ 5 h al giorno 1 giorno la settimana (esclusi sabato e domenica)	Specifico
Assistenza alla clientela Servizi: Parcheggi Autorimessa Comunale e S. Andrea, Car Sharing, Darsena Sacca della Misericordia, Rimozione Natanti	Assistenza telefonica e allo sportello	Ore/giorno Giorni/settimana	≥ 7 h X 5 giorni (esclusi sabato e domenica)	Specifico
	Call center Car Sharing	Ore/giorno Giorni/settimana	24 ore su 24 7 giorni la settimana	Specifico

C) RAPPORTI CON I CITTADINI

L'ascolto dei cittadini è un impegno prioritario di AVM per consentire lo sviluppo della cultura del miglioramento continuo della qualità e per incentivare la capacità di dialogo tra chi eroga il servizio e chi lo riceve.

Sono istituite le seguenti forme di ascolto degli utenti:

RECLAMI E SUGGERIMENTI

Il servizio è a disposizione per ricevere eventuali suggerimenti e reclami di disservizi o di mancato rispetto degli impegni fissati, secondo quanto stabilito dalla direttiva del Presidente Consiglio dei Ministri del 27/01/1994.

Il reclamo deve essere formulato per iscritto in modo preciso e con le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato, in particolare riguardo:

- il comportamento del personale;
- la qualità del servizio reso;
- il mancato rispetto degli standard promessi.

Eventuali reclami/segnalazioni/suggerimenti devono essere presentati dall'utenza, avvalendosi preferibilmente dell'apposito "MODULO RECLAMI/SEGNALAZIONI", scaricabile dal sito internet www.avmspa.it o ritirabile presso i diversi uffici di AVM S.p.A., indicati al successivo paragrafo D), Informazioni utili.

Esiste un unico modulo utilizzabile per tutti i servizi (in allegato). L'utente deve semplicemente spuntare la casellina posta in corrispondenza del servizio cui il reclamo/segnalazione si riferisce e compilare lo stampato seguendo le istruzioni ivi contenute.

I semplici reclami/segnalazioni/suggerimenti telefonici e/o orali possono essere trattati al pari dagli uffici coinvolti (che comunicano, in caso di necessità le modalità di presentazione dei reclami in forma scritta). L'eventuale presentazione informale (orale diretta o telefonica) sarà considerata in ogni caso, ma alla stregua di semplice segnalazione.

I reclami/segnalazioni/suggerimenti che dovessero pervenire tramite call center dei servizi bike sharing e car sharing, salvo non siano di rilevanza tale da dover essere protocollati e gestiti secondo le indicazioni della Direzione, vengono archiviati suddivisi per argomento.

Per la gestione dei sinistri rimane invece in essere l'attuale modulistica e procedura di gestione presso gli sportelli dell'Autorimessa Comunale e del Candiani.

In ogni caso, la sede che riceve la segnalazione provvederà ad inoltrarla alla funzione competente per il tipo di problema segnalato. Entro 25 giorni verrà fornita risposta scritta al reclamo, 10 giorni quando il reclamo viene inviato via e-mail. Nel caso di particolari richieste, che comportino un'approfondita analisi, entro 15 giorni sarà comunque inoltrata al cittadino comunicazione scritta nella quale si spiegano le ragioni delle necessità di proroga per l'espletamento dell'intera pratica, stabilendo un ulteriore termine.

In un'ottica di trasparenza tutti i reclami e tutte le segnalazioni ricevuti vengono conservati e considerati nella redazione del Piano di miglioramento della qualità del Servizio.

AVM si impegna a promuovere la risoluzione non giurisdizionale di eventuali controversie sorte con l'utenza in via amichevole e/o conciliativa nei termini di 30 giorni successivi alla richiesta avanzata dalla stessa, in coerenza con quanto approvato dal protocollo di conciliazione paritetica sottoscritto in data 12 luglio 2012 tra Avm S.p.A. e le seguenti Associazioni dei Consumatori: Adiconsum, Adoc, Casa del Consumatore, Codacons, Federconsumatori, Lega Consumatori, Movimento Consumatori, Unione Nazionale Consumatori.

Nell'eventualità la risoluzione della controversia sorta non avvenga nelle suddette modalità, l'azienda comunicherà all'utenza la modalità della risoluzione in via giudiziaria.

INDAGINI DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Ogni anno sarà effettuata almeno una rilevazione per verificare il gradimento dei servizi presso la cittadinanza (Customer Satisfaction Analysis), tramite, ad esempio:

- indagine quantitative (somministrazione, diretta o telefonica, di questionari) ad un campione di utenti;
- indagini qualitative (focus group, interviste a osservatori privilegiati, ecc);

I risultati delle indagini verranno resi noti alla cittadinanza e serviranno per impostare i progetti di miglioramento del servizio.

D) INFORMAZIONI UTILI

Sito Internet: www.avmspa.it

Sedi di Venezia (si riceve su appuntamento)

Sede amministrativa: Isola Nova del Tronchetto 33, tel. 041-2727211; fax 041-723131; e-mail avm@avmspa.it; Orari: dal lunedì al venerdì 9.00-13.00 14.00-17.00

Parcheggi in struttura:

- **Autorimessa Comunale:** S. Croce 496 - Ufficio cassa (24 ore su 24): tel. 041-2727301-302; Servizio abbonati (Orari: dal lunedì al venerdì 9.00-13.00 14.00-17.00): tel. 041-2727307-308.

- **S.Andrea:** Ufficio cassa (24 ore su 24): tel. 041-2727304.

- **Darsena Sacca della Misericordia** - Cannaregio, 3539 - tel/fax. 041-713245; Ufficio contratti: Isola Nova del Tronchetto 33, tel. 041-2727224, fax 041-723131; e-mail: ufficiocontratti@avmspa.it; Orari: dal lunedì al venerdì 9.00-13.00 14.00-17.00.

- **Rimozione Natanti:** tel. 041-2727211; e-mail: avm@avmspa.it;

Orari: dal lunedì al venerdì 9.00-13.00 14.00-17.00.

- **Car Sharing:** per inoltro contratto e corrispondenza: Isola Nova del Tronchetto 33, fax 041723131, e-mail: avm@avmspa.it Per informazioni: 041-2727303 (dal lunedì al venerdì dalle 10:00-12:00) e 041-2727205 (dal lunedì al venerdì dalle ore 12:30 alle ore 14:00).

Servizio di call center abbonati 24 ore su 24 per 365 giorni - n. verde 848 810 018.

Nella fascia oraria 07:30-20:00 la prenotazione può essere effettuata anche contattando lo 041-2424222 al costo di una telefonata urbana.

Sede del Lido di Venezia

Strisce Blu

Via Pisani n. 10, tel. 041-5267150, fax 041-2428504, e-mail: lido@avmspa.it Orari di apertura al pubblico: lunedì e venerdì 9.30-12.30; mercoledì 15.30-18.30.

Sedi di Mestre

Parcheggi in struttura e scoperti - Parcheggi scambiatori - Strisce Blu - Zone a traffico limitato - Bollino Blu - Ciclabilità

Piazzale Candiani n. 34 tel. 041-976844, fax 041-5054687, e-mail: avmmestre@avmspa.it; Orario: a) mattino: dal lunedì al venerdì 8.30-13.00; sabato: 8:30-12:30; b) pomeriggio: solo il martedì ed il venerdì 14.30 - 17.00.

Zone a traffico limitato Autobus

P.le Candiani n. 32, info-line 041-976180, fax 041-961069, e-mail: infoztlbus@avmspa.it; Orario: dal lunedì al venerdì dalle ore 08:30 alle ore 16:30.

Parcheggio Candiani: tel. 041-985616

Parcheggi S. Giuliano: tel. 041-5322632 (operativo tutti i giorni dalle ore 8:00 alle ore 20:00), tel. 340-7038574 (operativo tutti i giorni dalle ore 8:00 alle ore 20:00).

Bike Sharing:

Per chiedere informazioni, segnalare anomalie e/o disservizi, qualsiasi altra comunicazione in merito all'uso delle biciclette e del servizio, è attivo il numero telefonico dedicato 041-24.24.333:

- dal lunedì al sabato dalle ore 7:30 alle ore 20:00 con operatore;
- dalle ore 20:00 alle ore 7:30 e la domenica tramite segreteria telefonica.

COSA FARE PER...

In questa sezione si propongono le risposte ad alcune fra le domande più frequenti che vengono poste ai nostri uffici.

AUTORIMESSA COMUNALE

D. Abito a Venezia. Come posso ottenere un posto auto in abbonamento presso l' Autorimessa Comunale?

R. L'assegnazione dei posti auto alle persone fisiche aventi residenza in Venezia Centro Storico o Isole o alle persone giuridiche, Enti, Associazioni o attività commerciali con sede principale operativa in Venezia avviene esclusivamente attingendo da una graduatoria stilata dal Comune in seguito ad apposito concorso.

D. E' possibile prenotare un posto auto in autorimessa comunale?

R. La prenotazione va eseguita on line sul sito www.veniceconnected.it (con pagamento anticipato mediante carta di credito) con almeno 3 giorni di anticipo (il giorno in cui si effettua la prenotazione non va conteggiato).

La prenotazione, oltre alla possibilità di accedere al garage attraverso la corsia preferenziale, dà diritto - nell'eventualità sia effettuata con almeno 7 giorni di anticipo - all'applicazione di sconti sulle tariffe di transito differenziati a seconda del periodo e della dimensione dell'auto.

D. Corro dei rischi se lascio in macchina le valigie?

R. Non è prudente, benché il parcheggio sia video sorvegliato. AVM risponde, infatti, esclusivamente dell'autovettura ricevuta in custodia e non di accessori (ivi compresi autoradio estraibili) o altre cose mobili lasciate in vettura.

D. Posso entrare in Autorimessa con un'auto a GPL?

R. E' vietato ricoverare autoveicoli alimentati con combustibili a pressione o gassosi solo nelle sale O e R.

D. Posso chiudere l'auto?

R. No (salvo non parcheggi in terrazza). L'autovettura - per ragioni di sicurezza - va, infatti, lasciata aperta ed in condizioni di essere manovrata.

D. Come si utilizza il sistema wi fi presente nella hall del garage?

R. Per utilizzare il sistema hot spot wifi presente nella hall dell'autorimessa comunale occorre preventivamente registrarsi.

Per effettuare la registrazione è necessario attivare la rete wifi sul proprio smartphone o notebook e inserire un qualsiasi indirizzo Internet che si vuole visitare e si viene automaticamente ridirezionati su una pagina web dove è possibile inserire il proprio numero di cellulare per registrarsi.

La password di accesso e la conseguente registrazione dei log a norma di legge (che avviene senza alcun intervento dei Cassieri o di altro personale) arriva direttamente sul cellulare dell'utente e servirà per l'identificazione del cliente.

Per navigare è sufficiente inserire la propria password di attivazione, che potrà essere utilizzata anche per gli accessi successivi (senza dover, quindi, ogni volta eseguire la registrazione).

PARCHEGGIO SANT'ANDREA

D. Quanto costa sostare al S. Andrea?

R. € 6,00 ogni 2 ore (non frazionabili). E' ideato appositamente per chi ha necessità di effettuare soste di breve durata.

D. Al parcheggio Sant'Andrea posso parcheggiare il mio camper?

R. No, il parcheggio è per soli autoveicoli.

D. Dove si trova il parcheggio S. Andrea?

R. All'interno dell'Autorimessa Comunale di P.le Roma, vi si accede però da Rio Terà S. Andrea.

PARCHEGGIO CANDIANI

D. Ho un'attività commerciale e vorrei "regalare" ai miei clienti dei buoni per sostare al Candiani, è possibile?

R. Sì, c'è la possibilità di acquistare dei coupon a tariffa agevolata previa sottoscrizione di un'apposita convenzione con AVM.

D. Come faccio ad ottenere un posto auto in abbonamento presso il parcheggio di p.le Candiani?

R. Per richiedere il rilascio di un abbonamento è necessario presentare domanda scritta all'Ufficio AVM S.p.A. di Piazzale Candiani n. 34. Nel caso non ci fosse disponibilità nell'immediato il cliente sarà ricontattato, senza impegno da parte sua, non appena il posto si renderà disponibile.

D. Ho un'auto alimentata a GPL/Metano, posso entrare nonostante il parcheggio sia interrato?

R. Dipende. Può accedere al parcheggio solo se il veicolo è dotato di un impianto "nuovo" ovvero in regola con le ultime normative.

PARCHEGGI SAN GIULIANO

D. Vorrei prenotare un posto auto al parcheggio di San Giuliano, come posso fare?

R. Il posto auto non può essere prenotato.

D. Dove posso parcheggiare il mio camper?

R. Solo presso il parcheggio S. Giuliano porta Gialla.

D. Devo raggiungere Venezia, quali sono i mezzi per raggiungerla?

R. Dal parcheggio Porta Rossa e Porta Blu potete usufruire dei mezzi di trasporto pubblico, mentre dal Porta Gialla è disponibile un servizio privato di navigazione che offre le stesse tariffe del pubblico.

D. I parcheggi sono sempre aperti?

R. Il Porta Gialla è sempre aperto, mentre il Porta Blu ed il Porta Rossa restano chiusi dalle ore 2:00 alle ore 6:00.

PARCHEGGI SCAMBIATORI

D. Cosa significa parcheggio scambiatore?

R. Sono parcheggi situati lungo le principali arterie stradali che permettono di parcheggiare l'autovettura e raggiungere il centro della città con mezzi alternativi (trasporto pubblico, biciclette, ecc.).

D. Devo andare a Venezia; qual è il più comodo ed il più servito dai mezzi pubblici?

R. I più pratici sono il "Marghera B" ed il "Miranese A".

D. Si può prenotare e sono custoditi?

R. No, non si può prenotare e non sono assolutamente custoditi.

STRISCE BLU

D. Quali sono le modalità ed i requisiti per il rilascio di agevolazioni sulle righe blu?

R. Chi richiede l'agevolazione deve essere residente all'interno di una zona a pagamento, non essere in possesso di garage o spazi privati per la sosta di veicoli e l'auto deve essere di proprietà del nucleo familiare.

D. Risiedo a Mestre ~~Sono un residente~~ ed ho le righe blu sotto casa: cosa posso fare per avere l'agevolazione?

R. Deve presentare una richiesta di agevolazione, tramite l'apposito stampato, presso gli uffici AVM di P.le Candiani n. 34 (per il Lido di Venezia, rivolgersi all'ufficio AVM di via Pisani 10). Il tagliando a tariffa agevolata viene rilasciato a chi possiede come requisiti: a) la residenza anagrafica nell'area per cui chiede l'agevolazione; b) l'auto di proprietà c) la non disponibilità di un garage o spazi privati per la sosta dell'autovettura.

D. In famiglia abbiamo due autovetture: posso richiedere l'agevolazione anche per la seconda?

R: L'assegnazione dei tagliandi a tariffa agevolata ai possessori di seconde auto privi di garage (così come anche ai possessori di garage con dimensioni insufficienti) avviene esclusivamente mediante pubblico concorso ed è a numero chiuso.

D. Ho il garage, ma non riesco ad entrare con l'auto perché è troppo piccolo: posso ugualmente ottenere l'agevolazione?

R. L'assegnazione dei tagliandi a tariffa agevolata ai possessori di garage con dimensioni insufficienti (così come ai possessori di seconde auto privi di garage) avviene esclusivamente mediante pubblico concorso ed è a numero chiuso.

D. Lavoro a Mestre in una zona in cui ci sono le strisce blu: esiste qualche agevolazione per i lavoratori?

R. Sì, sono previste delle agevolazioni per gli operatori economici ma vengono rilasciate solo tramite un bando pubblico.

D. Ho un'attività a Mestre e vado a lavorare in macchina; come posso fare per avere un'agevolazione come operatore?

R. Le agevolazioni per operatori economici sono a numero chiuso ed i tagliandi vengono rilasciati tramite un bando pubblico.

D. Ho un'attività commerciale e molti clienti che parcheggiano l'auto nelle vicinanze mi chiedono se vendo gratta & parcheggio: posso venderli?

R. Sì, basta sottoscrivere con AVM un semplice contratto di adesione (che può stipulare presso i nostri uffici di P.le Candiani N° 34); ad ogni acquisto le verrà corrisposto un aggio del 5% sull'ammontare della somma del valore dei Gratta & Parcheggi acquistati.

D. Spesso non usufruisco integralmente dei Gratta & Parcheggio perché le mie soste durano meno dell'importo del tagliando che espongo; a volte invece ritardo per impegni prolungati e mi ritrovo la multa, come posso fare per evitare simili episodi ?

R. Può acquistare una tessera a scalare o iscriversi al servizio Telepago. Le tessere a scalare sono tessere prepagate (del valore di € 25 o 50) che, in base alla tariffa oraria della zona in cui si sosta mettono a disposizione un monte ore e minuti. Una volta accesa ed impostata la si espone sul cruscotto e vengono scalati gli effettivi minuti di sosta. Telepago è un servizio che consente di utilizzare tramite telefono cellulare un sistema a scalare su portafoglio virtuale precedentemente ricaricato on line con carta di credito.

D. Che tipi di pagamento ci sono per pagare la sosta?

R. Parcometri (96 a Mestre; 11 a Marghera; 10 al Lido di Venezia), tessere a scalare, tagliandi gratta & parcheggio ed il servizio tele pago [oltre che ovviamente le agevolazioni per la sosta (formula abbonamenti mensili ed annuali)].

ZONE A TRAFFICO LIMITATO AUTOBUS

D. Se l'autobus arriva a Punta Sabbioni è soggetto alla ztl?

R. No, Punta Sabbioni è nel territorio del Comune di Cavallino-Treporti e quindi occorre rivolgersi ai relativi uffici.

D. Esiste un pass di carico e scarico passeggeri?

R. No, la delibera Comunale non lo prevede quindi si deve pagare in base alla tipologia di servizio (albergo, gita ecc.).

D. Perché il "pass alberghi" si deve pagare per tutte le notti di permanenza?

R. Perché la delibera prevede che per aver diritto alla riduzione "alberghi" si debba corrispondere l'importo di tutte le notti di permanenza del gruppo anche se l'autobus arriva, scarica e se ne va.

D. Se pernotta solo l'autista è possibile fare il "pass alberghi"?

R. No, è previsto solo per il gruppo.

D. Come dimostro al check-point che ho una prenotazione di trasporto acqueo per poter avere la riduzione?

R. Deve esibire il codice di prenotazione che Le è stato rilasciato dalla compagnia di navigazione.

PUNZONATURA

D. In cosa consiste la punzonatura?

R. È un sistema che - mediante l'impressione, con un apposito macchinario, di un codice sul telaio della bicicletta - consente alle forze dell'ordine, in caso di ritrovamento del mezzo, di risalire immediatamente al legittimo proprietario

D. Dove posso far punzonare la mia bicicletta?

R. La punzonatura viene effettuata sia presso il Bicipark di Mestre nelle immediate vicinanze della stazione ferroviaria (orari: martedì 9:00-13:00 ; sabato 9:00-18:00) che presso gli uffici ASM di via Pisani 10 al Lido di Venezia (mercoledì: 15:30-18:30).

D. Quanto costa punzonare la bicicletta?

R. Il costo è di € 2,00.

CAR SHARING

D. Che vantaggi offre il servizio Car Sharing?

R. Oltre al vantaggio di non dover più far fronte agli oneri che la proprietà di un'auto comporta (quali il pagamento di bollo e assicurazione, la manutenzione, la pulizia del veicolo, l'affitto/acquisto del garage etc), all'abbonato car sharing è offerta - all'interno del territorio comunale - la possibilità di: a) Transitare e sostare nell'ambito delle "zone a traffico limitato"; b) Utilizzare le corsie preferenziali e/o corsie riservate; c) sostare gratuitamente negli stalli a pagamento (c.d. "strisce blu") e nei parcheggi gestiti da ASM S.p.A. d) circolare liberamente nei giorni a "targhe alterne", di "blocco totale del traffico" e durante le "giornate ecologiche".

D. Quali sono le modalità di prenotazione?

R. La prenotazione può essere effettuata contattando il call center (operativo 24h/24) o via web (per maggiori dettagli si consulti il regolamento del servizio disponibile sul sito internet www.avmspa.it).

D. Quali sono le modalità del rifornimento del carburante?

R. Il costo del carburante è ricompreso nella tariffa chilometrica ed è quindi ad esclusivo carico di AVM. Nell'eventualità il cliente abbia necessità di effettuare il rifornimento di carburante potrà rivolgersi presso un distributore AGIP convenzionato ed utilizzare l'apposita carta carburante in dotazione alle auto a benzina, senza alcun esborso di denaro; nel caso si trovasse invece ad dover anticipare il costo del rifornimento, verrà successivamente rimborsato previa richiesta da formularsi secondo le modalità specificate nel regolamento.

D. La tariffa oraria + km è uguale per tutte le tipologie di vetture?

R. Sì, è indifferenziata.

D. Ci sono agevolazioni per l'utilizzo nel week end o di una settimana intera?

R. No. Esiste solo una tariffa week end di € 10 forfettarie al giorno (per prenotazioni di durata superiore alle n. 4 ore) nel caso vengano utilizzati i mezzi attrezzati di pedana per il trasporto disabili.

BOLLINO BLU

D. Quando devo sottoporre la mia macchina alle prove dei gas di scarico per il rilascio del bollino blu?

R. Il controllo va effettuato ogni due anni, salvo l'autovettura non abbia meno di 4 anni, nel qual caso dovrà essere effettuato per la prima volta in occasione della prima revisione e successivamente con periodicità biennale.

D. La mia auto è un euro IV, devo fare il bollino?

R. La normativa non specifica le esenzioni in base alle categorie "euro I - II - III - IV - V", ma si riferisce esclusivamente all'anno di immatricolazione del veicolo, quindi se il veicolo è catalogato euro IV potrebbe essere soggetto a bollino blu.

D. Ho un motociclo/motoveicolo, devo fare il bollino blu?

R. No, nella Regione Veneto i motocicli/motoveicoli sono esenti dal bollino blu.

D. Quali auto sono obbligate al bollino?

R. Il bollino blu è obbligatorio per tutti i veicoli di proprietà di enti o di privati che risiedono all'interno della Regione Veneto.

DARSENA SACCA DELLA MISERICORDIA

D: sono proprietario di una piccola imbarcazione da diporto: cosa devo fare per poter ottenere un posto in Sacca della Misericordia?

R: I posti per le imbarcazioni da diporto in abbonamento annuale vengono assegnati tramite concorso pubblico, cui possono partecipare solo coloro che risiedono in Venezia centro storico ed Isole e sono proprietari del natante per cui fanno richiesta. Da quando sarà operativo, se decidiamo di inserirlo, potremmo indicare qui anche l'abbonamento mensile. Possibilità in alternativa di richiedere la concessione di un abbonamento mensile inoltrando apposita manifestazione di interesse secondo le modalità riportate nel sito internet.

D. C'è la possibilità di posizionare sui pontili colonnine per l'acqua e per energia elettrica?

R. No, non è possibile per disposizione del Comune di Venezia.

D. Ho difficoltà di uscire ed entrare nelle cavane durante la bassa marea e in ingresso della darsena, potete far qualcosa?

R. Il problema dipende dal fondale basso su cui non abbiamo competenza di intervento.

D. E' possibile ormeggiare per un solo giorno?

R. Sì. Occorre peraltro effettuare il pagamento in via anticipata tramite bonifico bancario. Copia della disposizione di pagamento dovrà essere inoltrata via fax allo 041-723131 o via e-mail all'indirizzo avm@avmspa.it

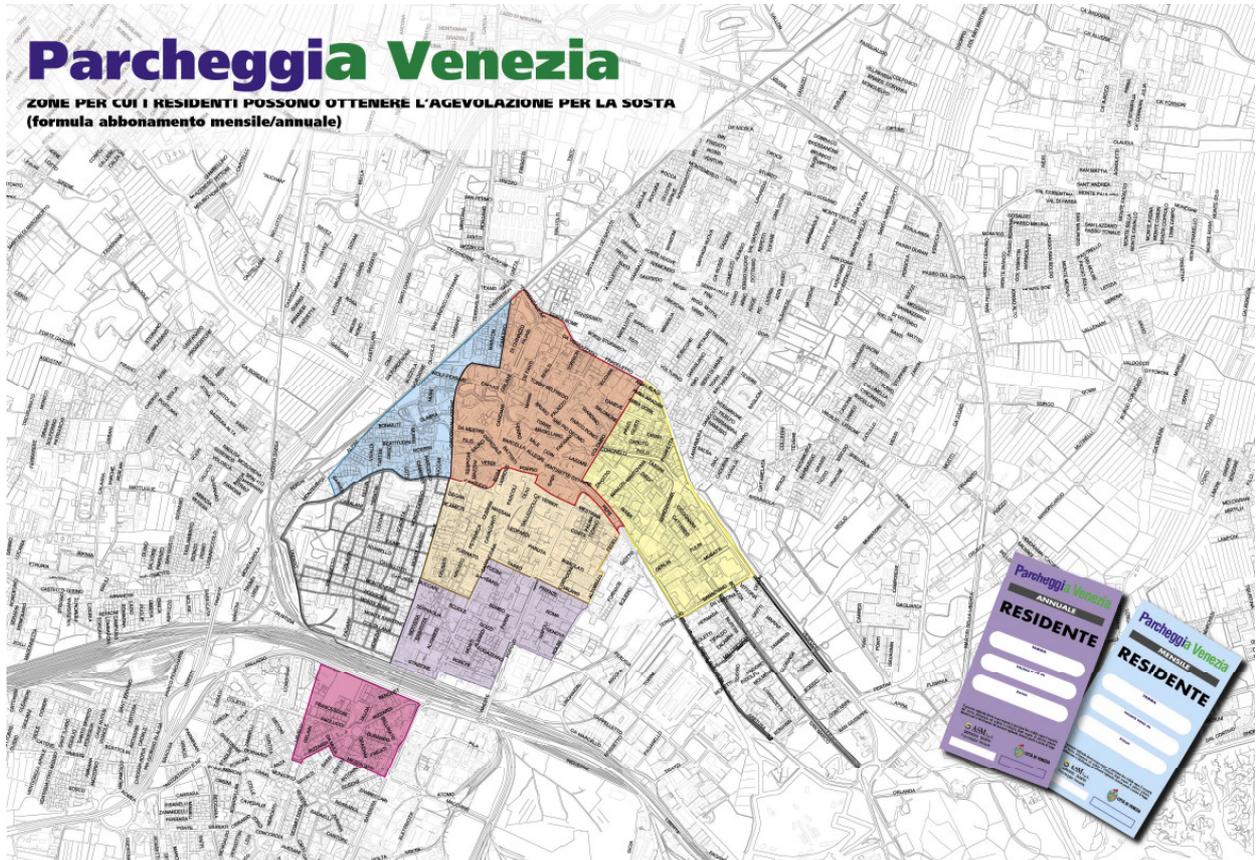
Calendario per individuazione tariffe transito Autorimessa Comunale e pass ZTL bus, 2012

calendario 2012

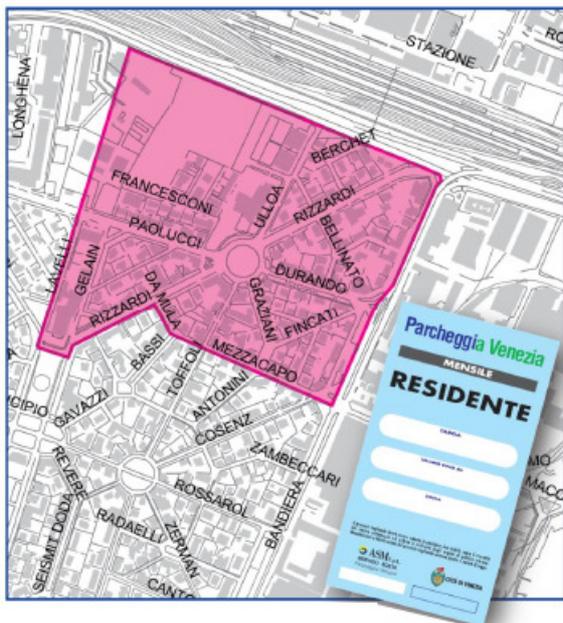
gg	gennaio	febbraio	marzo	aprile	maggio	giugno	luglio	agosto	settembre	ottobre	novembre	dicembre
1	D	M	G	D	M	V	D	M	S	L	G	S
2	L	G	V	L	M	S	L	G	D	M	V	D
3	M	V	S	M	G	D	M	V	L	M	S	L
4	M	S	D	M	V	L	M	S	M	G	D	M
5	G	D	L	G	S	M	G	D	M	V	L	M
6	V	L	M	V	D	M	V	L	G	S	M	G
7	S	M	M	S	L	G	S	M	V	D	M	V
8	D	M	G	D	M	V	D	M	S	L	G	S
9	L	G	V	L	M	S	L	G	D	M	V	D
10	M	V	S	M	G	D	M	V	L	M	S	L
11	M	S	D	M	V	L	M	S	M	G	D	M
12	G	D	L	G	S	M	G	D	M	V	L	M
13	V	L	M	V	D	M	V	L	G	S	M	G
14	S	M	M	S	L	G	S	M	V	D	M	V
15	D	M	G	D	M	V	D	M	S	L	G	S
16	L	G	V	L	M	S	L	G	D	M	V	D
17	M	V	S	M	G	D	M	V	L	M	S	L
18	M	S	D	M	V	L	M	S	M	G	D	M
19	G	D	L	G	S	M	G	D	M	V	L	M
20	V	L	M	V	D	M	V	L	G	S	M	G
21	S	M	M	S	L	G	S	M	V	D	M	V
22	D	M	G	D	M	V	D	M	S	L	G	S
23	L	G	V	L	M	S	L	G	D	M	V	D
24	M	V	S	M	G	D	M	V	L	M	S	L
25	M	S	D	M	V	L	M	S	M	G	D	M
26	G	D	L	G	S	M	G	D	M	V	L	M
27	V	L	M	V	D	M	V	L	G	S	M	G
28	S	M	M	S	L	G	S	M	V	D	M	V
29	D	M	G	D	M	V	D	M	S	L	G	S
30	L		V	L	M	S	L	G	D	M	V	D
31	M		S		G		M		V		M	

Tariffa standard *Normal Price*
 Tariffa bassa *Discounted Price*

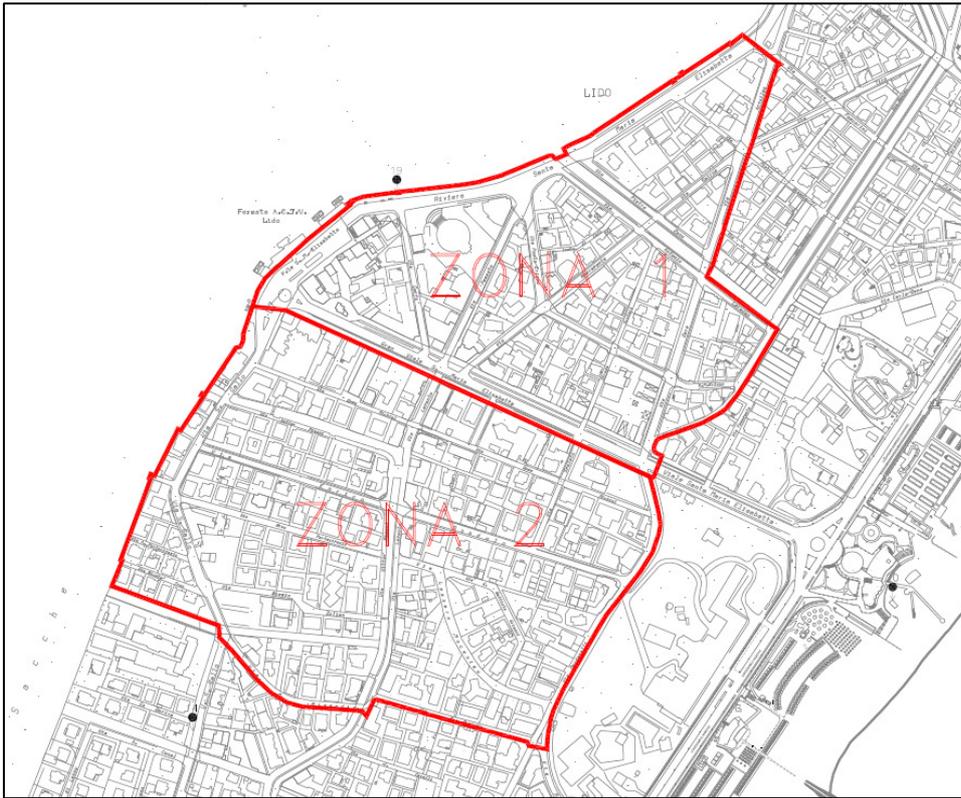
Aree sosta a Mestre e Marghera



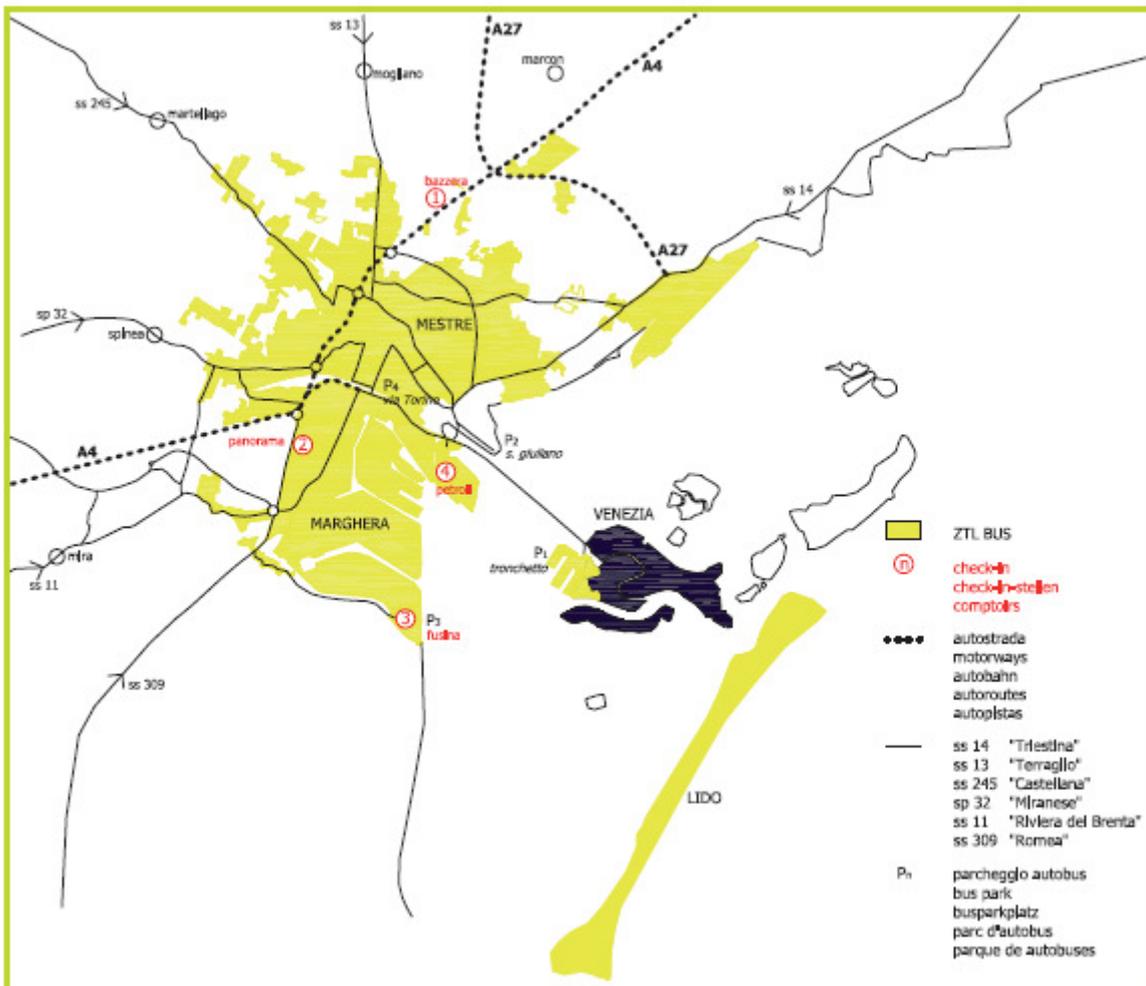
Dettaglio aree sosta Marghera



Aree sosta al Lido di Venezia



Area ZTL Bus





MODULO RECLAMI/SEGNALAZIONI
FORM FOR COMPLAINTS / REPORTS

N° _____

<input type="checkbox"/> <i>AUTORIMESSA COMUNALE</i>	<input type="checkbox"/> <i>PARCHEGGIO S. ANDREA</i>	<input type="checkbox"/> <i>PARCHEGGIO CANDIANI</i>
<input type="checkbox"/> <i>PARCHEGGI S. GIULIANO</i>	<input type="checkbox"/> <i>P. CA' MARCELLO</i>	<input type="checkbox"/> <i>PARCHEGGIO VIA TORINO</i>
<input type="checkbox"/> <i>PARCHEGGI SCAMBIATORI</i>	<input type="checkbox"/> <i>STRISCE BLU</i>	<input type="checkbox"/> <i>BOLLINO BLU</i>
<input type="checkbox"/> <i>PISTE CICLABILI</i>	<input type="checkbox"/> <i>BICIPARK</i>	<input type="checkbox"/> <i>PUNZONATURA</i>
<input type="checkbox"/> <i>TE PRESTO 'NA BICI</i>	<input type="checkbox"/> <i>BIKE SHARING</i>	<input type="checkbox"/> <i>CAR SHARING</i>
<input type="checkbox"/> <i>ZTL</i>	<input type="checkbox"/> <i>ZTL BUS</i>	<input type="checkbox"/> <i>PEOPLE MOVER</i>
<input type="checkbox"/> <i>SACCA MISERICORDIA</i>	<input type="checkbox"/> <i>RIMOZIONI</i>	<input type="checkbox"/> <i>ALTRO</i> _____ <small>specificare)</small>

GENERALITA' ED INDIRIZZO

Nome e cognome _____

Via/Piazza _____ N. _____ CAP _____

Città _____ Nazione _____

tel. _____ fax. _____ e-mail: _____

MOTIVAZIONE DEL RECLAMO/ SEGNALAZIONE:

(descrizione sintetica di quanto avvenuto, con indicazione del luogo; data ; ora; ed eventuali testimoni)

MODALITA' DI PRESENTAZIONE

a mani fax posta ordinaria posta elettronica

AVVISO: i reclami in forma anonima non saranno presi in considerazione

Data ____/____/____

Firma _____

Da indirizzare all'Ufficio Protocollo di AVM SpA, Isola Nova del Tronchetto, 33 cap 30135 Venezia (Tel. 0412727211 - FAX 041723131 - E-MAIL avm@avmspa.it).

Ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 30/06/2003, n. 196 (Codice in materia di protezione dei dati personali), si informa che i dati forniti verranno utilizzati esclusivamente per rispondere alle richieste degli utenti e verranno trattati, anche con procedure informatiche, nel rispetto delle leggi vigenti e salvi i diritti degli interessati di cui all'art. 7 del D.Lgs. n. 196/2003. Titolare del trattamento è AVM SpA Venezia Isola Nova del Tronchetto, 33 Venezia