

Carta del servizio taxi acqueo



*realizzata dalla categoria taxi acqueo in collaborazione
con il comune di Venezia*

*Servizio
di trasporto pubblico non di linea
taxi acqueo*

Anno 2014

Carta aggiornata 2014

INDICE

<u>PRESENTAZIONE</u>	<u>2</u>
<u>SEZIONE I PRINCIPI</u>	<u>3</u>
<u>1. PREMESSA</u>	<u>3</u>
<u>2. PRINCIPI</u>	<u>3</u>
<u>3. PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI</u>	<u>4</u>
<u>4. DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE</u>	<u>6</u>
<u>5. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO</u>	<u>7</u>
<u>5.1 STAZIONI COMUNALI TAXI</u>	<u>8</u>
<u>5.2 COSTO DEL SERVIZIO</u>	<u>9</u>
<u>SEZIONE II MONITORAGGIO</u>	<u>13</u>
<u>6. PREMESSA</u>	<u>13</u>
<u>7. ASPETTI RELAZIONALI</u>	<u>13</u>
<u>8. MODALITÀ DI MONITORAGGIO</u>	<u>14</u>
<u>SEZIONE III RECLAMI E RIMBORSI</u>	<u>15</u>
<u>9. RECLAMI, SEGNALAZIONI, SUGGERIMENTI</u>	<u>15</u>
<u>10. RIMBORSI E RISTORI</u>	<u>16</u>
<u>INFORMAZIONI UTILI</u>	<u>17</u>
<u>11. NUMERO UNICO REGIONALE TAXI 199 48 49 50</u>	<u>17</u>
<u>ALLEGATO A: PRESENZE TAXI AGLI STAZIONAMENTI</u>	<u>19</u>
<u>ALLEGATO B: SCHEDA INDICATORI DI QUALITÀ</u>	<u>20</u>

PRESENTAZIONE

Con la pubblicazione della Carta della qualità del Servizio non di linea – taxi acquei – si vuole iniziare un percorso di trasparenza ed operatività, da parte dei titolari di licenza taxi, per la gestione del servizio di trasporto effettuato con le imbarcazioni denominate “taxi” .

La categoria dei “taxisti” s’impegna ad offrire all’utenza un servizio che, nel rispetto dell’ambiente, evidenzierà in forma capillare e trasparente l’attività svolta, i risultati e i miglioramenti raggiunti.

La Carta dei Servizi fornisce informazioni utili volte ad evidenziare l’impegno quotidiano nei confronti dell’utenza che invitiamo a collaborare ed interagire con la categoria, per contribuire, anche con la forma del reclamo, allo sviluppo ed al miglioramento del servizio e dei relativi standard di qualità.

L’obiettivo è il miglioramento di un servizio di trasporti alternativo a quello pubblico, ispirato a criteri di modernità e ad un alto contenuto di qualità e sicurezza, nel rapporto territorio – amministrazione comunale – cittadini.

La Carta dei Servizi è articolata secondo lo schema definito dal D.P.C.M. del 30.12.1998 – Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti (Carta della mobilità) – ed è conforme al modello approvato con D.G.R.V. n. 628 del 22.03.2002, allegato C.

SEZIONE I Principi

1. Premessa

La Carta dei Servizi ha lo scopo di definire le caratteristiche quali-quantitative del servizio pubblico di taxi acqueo disponibile nell'ambito lagunare del territorio comunale di Venezia e di migliorare il rapporto fra utente e soggetti erogatori, sancendo, nel contempo, sia i diritti dell'utente in materia di mobilità urbana non di linea, che i doveri dei soggetti erogatori dei servizi, nonché apprestando forme di monitoraggio della qualità e di tutela dell'utente in caso di disservizio.

Gli operatori–erogatori del servizio, rappresentati dalle organizzazioni di categoria, sono invitati a sottoscrivere la Carta dei Servizi impegnandosi ad osservare i principi e i doveri in essa contenuti.

La presente Carta dei Servizi sarà portata a conoscenza dell'utenza mediante pubblicazione sul sito web del Comune di Venezia:

www.comune.venezia.it/trasportoacqueo

2. Principi

Il trasporto pubblico mediante taxi acqueo nel Comune di Venezia è svolto nel rispetto del generale principio della libertà della circolazione, nonché dei seguenti principi:

- **eguaglianza e imparzialità**: il Comune si impegna a garantire l'accessibilità alla mobilità senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione, opinioni, nonché predisponendo progressivamente le iniziative adeguate a tutela dei soggetti anziani e invalidi;

- **continuità**: il Comune s'impegna a garantire la continuità e la regolarità dei servizi (fatta eccezione per le interruzioni dovute a cause di forza maggiore); a tale riguardo si dà atto che il servizio rientra tra i servizi essenziali di cui alla legge n. 146 del 12.06.1990 sulla disciplina del diritto di sciopero; la sospensione dei servizi o l'interruzione nella giornata potrà dipendere esclusivamente da agitazioni della categoria, che dovranno essere poste in essere nel rispetto delle norme che disciplinano gli scioperi del settore;

- **partecipazione**: il Comune s'impegna a consultare regolarmente le associazioni degli utenti–consumatori, in seno al Comitato di Monitoraggio

previsto dalla deliberazione della G.C. n. 7 del 12.01.2007, circa le principali problematiche che riguardano il servizio;

- **efficienza ed efficacia**: il Comune s'impegna ad esercitare i propri poteri di direzione, controllo e vigilanza sull'erogazione dei servizi di cui alla presente Carta dei Servizi in un'ottica di continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia degli stessi.

Nella presente Carta dei Servizi il "viaggio" effettuato con modalità non di linea è inteso nella sua accezione più ampia: esso inizia nel momento in cui si manifesta la volontà di spostarsi e termina quando si arriva alla destinazione finale, assieme con i beni che accompagnano il viaggiatore (bagagli).

Il servizio taxi acqueo è disciplinato ed erogato sul presupposto della consapevolezza, da parte dei passeggeri, del ruolo attivo che essi stessi svolgono per la buona riuscita del viaggio.

3. Principali riferimenti normativi

I principali riferimenti normativi della Carta dei Servizi sono:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994
– Principi sull'erogazione dei servizi pubblici.
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30.12.1998
– Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti (carta della mobilità).
- 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.
- Legge n. 150 del 07.06.2000 – Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni.
- Direttiva del 24.03.2004 del Ministro della Funzione Pubblica – Rilevazione della qualità percepita dai cittadini.
- Deliberazione della Giunta regionale Veneto n. 628 del 22.03.2002 – Allegato C.
- Deliberazione della Giunta comunale n. 545 del 21.12.2006 "Approvazione linee guida per la pubblicazione e l'aggiornamento delle Carte dei Servizi".

I principali riferimenti normativi del servizio pubblico non di linea per via d'acqua – taxi – sono:

- Regio Decreto n. 327 del 30.03.1942 – Codice della Navigazione.
- D.P.R. n. 631 del 28.06.1949 – Regolamento navigazione interna.
- D.P.R. n. 328 del 15.02.1952 – Approvazione del regolamento per l'esecuzione del codice della navigazione (Navigazione marittima).
- Legge n. 21 del 15.01.1992 – Legge quadro per il trasporto di persone mediante autoservizi pubblici non di linea.
- D.L. n. 223 del 04.07.2006, convertito in legge, con modificazioni, dall'art. 1, della Legge n. 248 del 04.08.2006 – Disposizioni urgenti per il rilancio economico e sociale, per il contenimento e la razionalizzazione della spesa pubblica, nonché interventi in materia di entrate e di contrasto all'evasione fiscale.
- Legge regionale n. 63 del 30.12.1993 – Norme per l'esercizio delle funzioni amministrative in materia di servizi di trasporto non di linea nelle acque di navigazione interna e per il servizio pubblico di gondola nella città di Venezia.
- Regolamento provinciale (deliberazione del Consiglio Provinciale prot. n. 24772/I[^] di verb. del 25.06.1998, prot. n. 17778/VIII di verb. del 29.04.1999 e prot. n. 62247/III di verb. del 29.10.2001).
- Regolamento comunale di attuazione della legge regionale n. 63 del 30.12.1993 (delib. C.C. n. 239 del 22/23.12.1994, esecutiva per decorso del termine il 16.05.1995).
- Regolamento comunale per la circolazione acquea (delib. C.C. n. 216 del 07.10.1996 e n. 205 del 28.07.1997).

4. Diritti e doveri del viaggiatore

Al cittadino che fruisce del trasporto mediante taxi acqueo nel territorio del Comune di Venezia sono riconosciuti e garantiti dal taxista i seguenti diritti del viaggiatore:

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio di taxi;
- facile accessibilità alle informazioni sulle tariffe mediante:
 - v corretta esposizione del tariffario all'interno del motoscafo;
 - v corretta visualizzazione del tassametro;
 - v chiara comunicazione preventiva al cliente degli eventuali supplementi da applicare;
 - v utilizzo del percorso economicamente più conveniente per il cliente;
 - v promozione di tariffe agevolate, in accordo con l'Amministrazione comunale;
- igiene e pulizia dei motoscafi;
- riconoscibilità del titolare o del collaboratore o sostituto mediante:
 - v presentazione (o dichiarazione) del numero di licenza alla risposta (nelle comunicazioni telefoniche);
 - v esposizione:
 - Ø all'esterno del motoscafo di n. 2 fasce adesive, di colore giallo rifrangente, applicate all'esterno dei vetri laterali della cabina e di n. 2 targhe adesive a fascia, di colore giallo rifrangente, recante il numero di licenza e la targa del natante con stemma;
 - Ø all'interno del motoscafo di n. 2 etichette adesive trasparenti, con stampa in nero del numero di licenza;
 - v esposizione sul motoscafo della bandierina gialla con la scritta "taxi", a garanzia che si tratta di un servizio taxi e non di un noleggio con conducente. La bandiera rigida, recante la scritta "TAXI" in lettere di colore nero su fondo giallo, deve essere inalberata sulla coperta di prua su apposita astina e ben visibile da entrambe le facce;
- rispondenza tra i servizi acquistati e quelli effettivamente erogati;
- contenimento dei tempi di attesa ai pontili di stazionamento.

Gli obblighi del taxista sono disciplinati dal Regolamento comunale in attuazione alla legge regionale n.63 del 30.12.1993 e in caso di violazione lo stesso è sottoposto al giudizio della commissione disciplina che può disporre la sospensione dell'attività da un minimo di giorni 7 (SETTE) ad un massimo di mesi 6 (SEI).

Dal canto suo il cittadino–passeggero ha i seguenti doveri da rispettare:

- non insudiciare e non danneggiare il motoscafo su cui viaggia;
- rispettare il divieto di fumare;
- non tenere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- non trasportare oggetti compresi fra quelli classificati nocivi o pericolosi, senza rispettare le limitazioni/indicazioni stabilite dal taxista;
- aspettare il proprio turno durante le attese ai pontili di stazionamento taxi, evitando nel modo più assoluto qualsiasi comportamento tendente a prevaricare le altrui precedenza;
- attenersi scrupolosamente agli appuntamenti fissati per telefono con la centrale radio-taxi;
- accertarsi di disporre, in relazione al costo della prestazione, dei mezzi di pagamento, se questo non è stato eseguito anticipatamente o se non si è convenuto di procrastinarlo.

5. Descrizione del servizio

Il servizio di taxi può essere esercitato solo da soggetti muniti di apposita licenza rilasciata dal Comune. Ha lo scopo di soddisfare le esigenze del trasporto individuale o di piccoli gruppi di persone e si rivolge ad un'utenza indifferenziata.

Viene svolto stazionando presso le stazioni comunali taxi oppure attraverso la richiesta che perviene a mezzo radiotaxi. Il taxista fa salire l'utente a bordo del motoscafo o lo preleva all'indirizzo concordato, che deve essere all'interno del comune di Venezia, e lo trasporta alla destinazione richiesta (che può essere anche oltre i limiti comunali previo assenso del taxista).

Attualmente il servizio è svolto da un massimo di 250 motoscafi (25 dei quali equipaggiati per servizio ad utenti disabili). I titolari di licenza taxi possono essere associati in consorzi, cooperative oppure operare come Ditte individuali.

Il numero minimo di motoscafi in servizio in ciascuno stazionamento per fascia oraria è stabilito dal Comune che, con Disposizione dirigenziale, stabilisce la turnazione secondo criteri di stagionalità così come riportati nell'Allegato A.

La turnazione del servizio è a disposizione dell'utenza che la può consultare nel sito Internet del Comune di Venezia alla pagina:

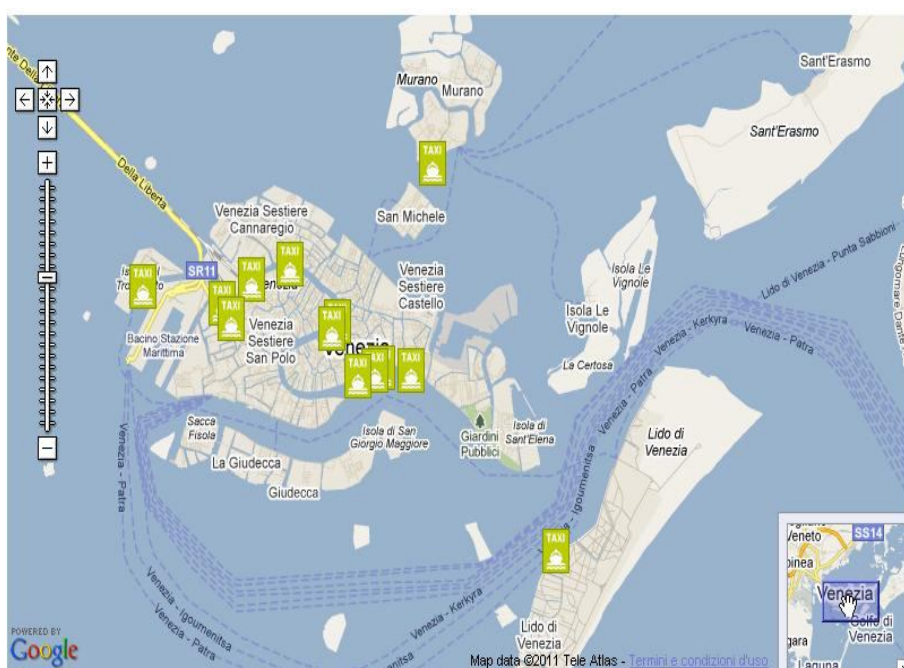
<http://www.argos.venezia.it/taxi.asp>

5.1 Stazioni comunali taxi

Il servizio di taxi, come stabilito dal Regolamento, è svolto presso le stazioni comunali taxi. Nel territorio comunale attualmente sono operative 13 stazioni.

L'Amministrazione comunale, con Deliberazione della Giunta comunale n. 75 del 03.03.2011, ha stabilito che le stazioni comunali taxi sono:

- 1) Tronchetto
- 2) Piazzale Roma – Rampa Parisi
- 3) Piazzale Roma – Rio Novo
- 4) a) Stazione Ferrovie Santa Lucia – fronte chiesa Scalzi - pontili fissi
- 4) b) Stazione Ferrovie Santa Lucia–fianco pontile ACTV–pontile galleggiante
- 5) San Marcuola - Casinò
- 6) Rialto – Fondamenta della Cerva
- 7) Rialto – Fondamenta del Carbon
- 8) S.Marco - Molo
- 9) S.Marco – Riva degli Schiavoni – Ponte della Paglia
- 10) S.Marco – Riva degli Schiavoni – Monumento Vittorio Emanuele
- 11) S.Marco – Riva degli Schiavoni – Ca' di Dio
- 12) Lido
- 13) Murano – Colonna alias Murano Vetrai



a cui si è aggiunta, con disposizione dirigenziale PG/2013/123036 del 13 marzo 2013 la nuova stazione comunale **1b) Tronchetto People Mover**

5.2 Costo del servizio

Ai sensi delle norme e del Regolamento comunale in vigore, i corrispettivi per le prestazioni del servizio di taxi sono disciplinati come segue:

- i prezzi sono sottoposti a tariffazione;
- la tariffa per il servizio taxi – alla quale vengono omologati i tassametri – e gli importi dei supplementi tariffari, sono stabiliti dal Comune, secondo i principi stabiliti dalla Delibera di G.C. n. 227 del 19.05.2011 integrata con Deliberazione n. 516 del 02.11.2011 – “tariffa per portatori di handicap non deambulanti”.

Il servizio è distinto tra:

- servizio urbano, all'interno della zona urbana (Centro Storico, Giudecca, Lido Santa Maria Elisabetta, Certosa, Vignole, San Michele, Murano);
- servizio extraurbano (da e per il Centro Storico e la zona urbana).

La tariffa applicata è distinta tra:

- servizio urbano, con partenza e/o destinazioni diverse dalle stazioni comunali taxi:
 - importo fisso alla partenza;
 - prezzo minimo della corsa, comprensivo dello scatto iniziale;
 - tariffa a tassametro a tempo;
- servizio urbano, con partenza e destinazione da una stazione comunale taxi ad un'altra stazione comunale taxi;
 - tariffa a tratta fissa, con importi predeterminati;
- servizio extraurbano:
 - tariffa a tratta fissa, con importi predeterminati;

Per tutti i servizi sono previsti:

- supplementi diversi (servizio festivo, passeggeri e bagagli superiori a un numero predeterminato);
- riduzione per residenti e disabili motori: riduzione del 20% dell'importo segnato sul tassametro (compresi eventuali supplementi).

Le tariffe predeterminate vengono applicate per viaggi dal pontile di partenza al pontile di destinazione – senza soste intermedie e/o deviazioni dal percorso più breve – e durante l'orario di servizio specifico di ciascun pontile.

La tariffa deve sempre essere esposta sul tassametro, anche nel caso di importo predeterminato.

SERVIZIO PUBBLICO TAXI ACQUEO

Il cliente ha diritto, su richiesta, al rilascio della ricevuta di pagamento con l'indicazione della cifra, del percorso, del numero di licenza e della data della corsa effettuata.

SERVIZIO PUBBLICO TAXI ACQUEO

Tariffa urbana a tempo e a tratta fissa (riportata sul tassametro) in vigore dal 01.12.2011

TARIFFA – FARES			
Diritto fisso alla partenza Fixed charge at departure PERCORSI URBANI = Scatto al minuto URBAN ROADS = cost per minute		Tariffe	Residenti e persone disabili -20%
		€ 15,00	€ 12,00
		€ 2,00	€ 1,60
SUPPLEMENTI PER SERVIZIO A TASSAMETRO - SURCHARGES FOR SERVICE USING METER			
supplemento servizio su chiamata, con prelevamento del cliente, fuori dagli stazi supplement for on-call service, with pick up of clients outside of taxi stands Supplemento Notturno dalle ore 22.00 alle ore 6.00 Night supplement from 22.00 to 6.00		€ 5,00	€ 4,00
		€ 10,00	€ 8,00
COSTI BASE A TRATTA DA E PER CENTRO STORICO (CON ESCLUSIONE DI SUPPLEMENTI) BASIC COST FOR EVERY TRIP FROM AND TO THE HISTORICAL CENTRE (ADDITIONAL CHARGES EXCLUDED)			
Da / Per - From / To	Da / Per - From / To	Tariffe	Residenti e persone disabili -20%
Tronchetto	P.le Roma (Parisi o Rio Novo) - Ferrovia	€ 40,00	€ 32,00
	Rialto (Carbon - Cerva)	€ 60,00	€ 48,00
	San Marco (Todaro - Danieli - Londra - cà di Dio)		
	Lido (S.M.Elisabetta)		
P.Roma (parisi o Rio Novo) - Ferrovia	Rialto (Carbon - Cerva)	€ 50,00	€ 40,00
	San Marco (Todaro - Danieli - Londra - Cà di Dio)	€ 60,00	€ 48,00
	Lido (S.M.Elisabetta)	€ 70,00	€ 56,00
Casinò (San Marcuola)	P.le Roma (Parisi o Rio Novo) - Ferrovia	€ 40,00	€ 32,00
	Rialto (Carbon - Cerva)	€ 60,00	€ 48,00
	San Marco (Todaro - Danieli - Londra - Cà di Dio)		
	Lido (S.M.Elisabetta)		
Rialto (Carbon - Cerva)	San Marco (Todaro - Danieli - Londra - Cà di Dio)	€ 60,00	€ 48,00
	P.le Roma (Parisi o Rio Novo) – Ferrovia	€ 50,00	€ 40,00
	Lido (S.M.Elisabetta)	€ 70,00	€ 56,00
San Marco (Todaro - Danieli - Londra - Cà di Dio)	P.le Roma (Parisi o Rio Novo) - Ferrovia	€ 60,00	€ 48,00
	Rialto (Carbon - Cerva)		
	Lido (S.M.Elisabetta)		
Lido (S.M.Elisabetta)	San Marco (Todaro - Danieli - Londra - Cà di Dio)	€ 50,00	€ 40,00
	Rialto (Carbon - Cerva)	€ 70,00	€ 56,00
	P.le Roma (Parisi o Rio Novo) – Ferrovia		
Murano	P.le Roma (Parisi o Rio Novo) – Ferrovia	€ 60,00	€ 48,00
	Rialto (Carbon - Cerva)		
	San Marco (Todaro - Danieli - Londra - Cà di Dio)		
SUPPLEMENTI PER SERVIZIO A TASSAMENTO E A TRATTA - SURCHARGES FOR SERVICE USING METER AND FIXED ROUTES			
per ogni bagaglio oltre ai primi 4 e oltre al numero dei passeggeri for each bag beyond the first 4 and greater than the number of passengers Per ogni persona oltre le 4 (compreso un bagaglio) For every person added to a group of 4 (including baggage)		€ 3,00	€ 2,40
		€ 5,00	€ 4,00

* portatori di handicap non deambulanti, con invalidità motoria che li costringe a doversi servire, per i movimenti, di ausili quali la sedia a rotelle o similari.

disabled non-ambulatory, with motor disability that forces them to have to be used to movements of aids such as wheelchairs or similar.

Tariffa extraurbana a tratta fissa (riportata sul tassametro) in vigore dal 01.12.2011

SERVIZIO PUBBLICO TAXI ACQUEO

TARIFFA – FARES			
da stazi vari a ospedali o isola San Michele from various taxi stands to hospitals or St. Michael Island		€	40,00
		Tariffe	Residenti e persone disabili -20%
se il prelevamento e/o la destinazione del cliente avviene in località diverse dagli stazi si applica il diritto di chiamata equivalente if the pick up and/or destination of the customer is made in places other than taxi stands then the charge for a call is applied		€ 5,00	€ 4,00
COSTI BASE A TRATTA DA E PER CENTRO STORICO (CON ESCLUSIONE DI SUPPLEMENTI) BASIC COSTS FOR EVERY TRIP FROM AND TO THE HISTORICAL CENTRE (ADDITIONAL CHARGES EXCLUDED)			
servizi di corsa di collegamento tra la Città Storica e località insulari travel services linking the Old City and island locations			
Da / Per - From / To	Da / Per - From / To	Tariffe	Residenti e persone disabili -20%
Aeroporto	Murano o viceversa	€ 60,00	€ 48,00
	Centro Storico o viceversa	€ 110,00	€ 88,00
	Lido S. Nicolò e San Servolo o viceversa	€ 120,00	€ 96,00
	Isole San Clemente e San Lazzaro o viceversa	€ 140,00	€ 112,00
	Lido S.M.Elisabetta e Excelsior o viceversa	€ 250,00	€ 200,00
	Fusina - Hotel Laguna Palace o viceversa	€ 140,00	€ 112,00
	Sant'Eramo - Treporti - Punta Sabbioni	€ 115,00	€ 92,00
	Burano o Torcello o viceversa	€ 160,00	€ 128,00
	Isola di Pellestrina	€ 115,00	€ 92,00
Centro Storico	Isole San Clemente, San Lazzaro e San Servolo o viceversa	€ 60,00	€ 48,00
	Lido S. Nicolò o Excelsior o viceversa	€ 115,00	€ 92,00
	Malamocco - Alberoni (golf) o viceversa	€ 140,00	€ 112,00
	Sant'Eramo - Treporti - Punta Sabbioni	€ 200,00	€ 160,00
	Burano o Torcello o viceversa	€ 250,00	€ 200,00
	P.ta San Giuliano	€ 60,00	€ 48,00
	Fusina - Hotel Laguna Palace o viceversa	€ 115,00	€ 92,00
Centro Storico - Lido	Isola di Pellestrina	€ 200,00	€ 160,00
	Chioggia	€ 250,00	€ 200,00
da Lido San Nicolò - Excelsior	Isole San Clemente, San Lazzaro, San Servolo, Sant'Erasmo e Murano o viceversa	€ 60,00	€ 48,00
	Treporti - Punta Sabbioni	€ 115,00	€ 92,00
	Burano o Torcello o viceversa	€ 160,00	€ 128,00
da Lido: San Nicolò - Excelsior	P.ta San Giuliano - Fusina - Hotel Laguna Palace o viceversa	€ 115,00	€ 92,00
Isola San Clemente San Lazzaro e San Servolo o viceversa	P.ta San Giuliano - Fusina - Hotel Laguna Palace o viceversa	€ 160,00	€ 128,00
	Burano o Torcello o viceversa	€ 115,00	€ 92,00
SUPPLEMENTI PER SERVIZIO A TRATTA - SURCHARGES FOR SERVICE AND FIXED ROUTES			
per ogni bagaglio oltre ai primi 4 e oltre al numero dei passeggeri for each bag beyond the first 4 and greater than the number of passengers		€ 3,00	€ 2,40
Per ogni persona oltre le 4 (compreso un bagaglio) For every person added to a group of 4 (including baggage)		€ 10,00	€ 8,00
* portatori di handicap non deambulanti, con invalidità motoria che li costringe a doversi servire per i movimenti di ausili quali la sedia a rotelle o similari. disabled non-ambulatory, with motor disability that forces them to have to be used to movements of aids such as wheelchairs or similar.			

SEZIONE II Monitoraggio

6. Premessa

Una finalità prioritaria della Carta dei Servizi è quella di definire gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente. La qualità del servizio è stata scomposta in alcune componenti (fattori di qualità), a ciascuna delle quali è attribuito uno o più indicatori del livello prestazionale. Su queste premesse viene implementato un processo di continuo monitoraggio della qualità del servizio ("promessa" e "percepita"). I soggetti coinvolti sono i controllori (Comune), gli erogatori del servizio (conducenti) e i fruitori (passeggeri).

La "qualità promessa" costituisce un obiettivo "dinamico", soggetto ad un miglioramento continuo, teso al raggiungimento di risultati più ambiziosi, seppure compatibili con le potenzialità realisticamente attribuibili al servizio stesso.

Nell'allegato B sono riportati gli standard di qualità "promessi": alcuni di questi sono espressi con indicatori quantitativi, altri con indicatori qualitativi e per altri ancora si tratta di descrizioni di procedure da seguire.

In caso di disservizio e mancato rispetto di quanto pattuito l'utente può esercitare il diritto di tutelarsi attraverso lo strumento del reclamo (vedi Sezione III Reclami e rimborsi) e dell'eventuale ricorso alle Associazioni dei consumatori iscritte presso il Registro Regionale dei Consumatori ed Utenti (Legge Regionale Veneto n. 27/2009 art. 5) – www.comune.venezia.it/associazioniconsumatori.

7. Aspetti relazionali

Un fattore di qualità che il Comune s'impegna a monitorare e a disciplinare con particolare attenzione attiene agli aspetti relazionali degli operatori a contatto con l'utenza. A tal fine il Comune vigila affinché i motoscafi:

- siano sempre facilmente identificabili dagli utenti attraverso un numero esposto all'esterno e all'interno dei motoscafi stessi (corrispondente al numero della licenza);
- abbiano esposta la bandierina gialla (identificativa del servizio taxi);
- abbiano esposti in modo visibile il tariffario, il tassametro, le condizioni generali di trasporto, le modalità di inoltro reclami.

8. Modalità di monitoraggio

Per monitorare le prestazioni vengono adottate due modalità di rilevazione:

- a) rilevazione effettuata dagli uffici comunali tramite i dati di repertorio in loro possesso; quelli forniti dalle associazioni di categoria ed eventualmente anche quelli ricavati mediante indagini campionarie con interviste ai conducenti o a soggetti terzi;
- b) rilevazione della percezione di qualità attraverso la verifica del gradimento del servizio presso i passeggeri:
 - 1. indagini quantitative (somministrazione, diretta o telefonica, di questionari) ad un campione di utenti;
 - 2. indagini qualitative (focus group, interviste a osservatori privilegiati, ecc.).

I risultati delle indagini svolte e una sintesi dei principali risultati conseguiti in termini di qualità del servizio verranno periodicamente divulgati e saranno pubblicati sul sito Internet del Comune di Venezia alla pagina:

www.comune.venezia.it/trasportoacqueo

SEZIONE III Reclami e rimborsi

9. Reclami, segnalazioni, suggerimenti

Nel caso in cui il cliente ritenga inadeguato il servizio, voglia segnalare disservizi o il mancato rispetto degli impegni (principi o standard) fissati nella Carta dei Servizi, può inoltrare suggerimenti e reclami nei seguenti modi:

- tramite lettera indirizzata a: Servizio gestione amministrativa traffico acqueo - Comune di Venezia, San Marco, - isolato cavalli, 4084 – 30124 Venezia
- via fax al numero 041 2748988
- via e-mail all'indirizzo: reclami.taxiacqueo@comune.venezia.it
- utilizzando il registro dei reclami disponibile, su richiesta, a bordo dei taxi.

I reclami possono anche essere inoltrati presso gli Uffici Relazioni con il Pubblico (URP). A disposizione degli utenti c'è anche lo Sportello Reclami e Suggerimenti attivato nella sezione Ufficio Relazioni con il Pubblico del sito Internet del Comune (www.comune.venezia.it/irp).

La sede che riceve la segnalazione provvederà ad inoltrarla alla funzione competente per il tipo di problema segnalato.

Lo scritto deve essere formulato in modo preciso e con tutte le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato.

L'eventuale presentazione informale (orale diretta o telefonica) sarà considerata in ogni caso, ma alla stregua di semplice segnalazione. I reclami anonimi e non dettagliatamente motivati non saranno presi in considerazione.

In caso di presentazione formale l'Amministrazione comunale darà risposta scritta con la massima celerità e comunque entro trenta giorni dalla presentazione del reclamo. Nel caso di particolari richieste, che comportino un'approfondita analisi, entro 30 giorni sarà comunque inoltrata all'utente una lettera nella quale si spiegano le ragioni delle necessità di proroga per l'espletamento dell'intera pratica, stabilendo un ulteriore termine.

Tutti i reclami e le segnalazioni ricevuti vengono conservati e considerati nella redazione del Piano di miglioramento della qualità del Servizio.

10. Rimborsi e ristori

Le situazioni che, una volta acclarate, attribuiscono al passeggero il diritto ad essere rimborsato e/o indennizzato sono:

1	rifiuto ingiustificato alla prestazione del servizio di taxi	indennizzo forfettario – dovuto a ciascun viaggiatore – commisurato alla durata presunta del servizio: € 10,00
2	maggiorazione abusiva del corrispettivo nel servizio di taxi	rimborso – dovuto ad ogni viaggiatore che abbia pagato – del triplo della maggior somma indebitamente corrisposta da ciascuno
3	danneggiamento di bagagli e di indumenti indossati dal passeggero (non dipendente da responsabilità di terzi)	risarcimento di € 6,19/kg di merce, salvo che, prima dell'inizio del trasporto, il passeggero abbia dichiarato un effettivo valore superiore del bagaglio

Qualora la situazione non trovi risoluzione nel rapporto diretto tra passeggero e taxista, può essere inviata una richiesta di rimborso/ristoro attraverso il canale del reclamo (vedi capitolo 9) specificando in modo preciso tutte le informazioni necessarie per inquadrare la situazione e facilitare l'accertamento (compreso il numero di licenza taxi).

Per la risoluzione dei punti 1 e 2 si fa riferimento alla Legge regionale n. 63 del 30.12.1993 art. 41 e al Regolamento Comunale in attuazione alla suddetta legge. Per il punto 3 si fa riferimento al Codice della navigazione art. 412.

I valori monetari sopra indicati, ove non dipendenti da modifiche di legge, sono aggiornati con periodicità triennale.

INFORMAZIONI UTILI

Il regolamento comunale del servizio taxi, le tariffe, gli stazionamenti ed il numero minimo di motoscafi per fascia oraria, sono disponibili presso il Comune e pubblicati sul sito Internet del Comune alla pagina della direzione Mobilità e Trasporti – Settore Trasporti: www.comune.venezia.it/trasportoacqueo

Altri siti utili da consultare:

www.comune.venezia.it/urp

www.argos.it

www.radiotaxiveneto.it

www.smstaxi.it

11. Numero Unico Regionale Taxi 199 48 49 50

E' un numero "verde", senza prefisso, messo a disposizione dell'utente che da un qualsiasi telefono (fisso o cellulare) all'interno del territorio regionale, viene indirizzato automaticamente al servizio taxi più vicino (alla stregua di un numero di telefono di soccorso 112, 118, etc.). Vengono fornite: informazioni, preventivi di spesa e condizioni di trasporto relativi al servizio, in modo da mettere l'utente nelle condizioni di valutare tutte le modalità alternative di trasporto presenti nel territorio, raffrontandone costi, tariffe, orari e condizioni.

Costi di chiamata del Numero Unico Regionale Taxi del Veneto

Gestore	Costo (euro) Iva inclusa	
Rete Fissa	Scatto alla risposta	0,06
	Costo al minuto	0,12
TIM	Scatto alla risposta	0,15
	Costo al minuto	0,35
VODAFONE	Scatto alla risposta	0,12
	Costo al minuto	0,40
WIND	Scatto alla risposta	0,00
	Costo al minuto	0,31
H3G	Scatto alla risposta	0,15
	Costo al minuto	0,35

Con un **sms**, inoltre, attraverso un unico numero telefonico **338.8442000**, si può richiedere un taxi senza necessità di relazionarsi con un operatore. E' un servizio che riveste un'importante valenza sociale e dà risposta alle istanze dei non udenti che non possono utilizzare le usuali forme di accesso al servizio. Per maggiori informazioni si rinvia al sito www.smstaxi.it, nel quale si trovano tutte le istruzioni

SERVIZIO PUBBLICO TAXI ACQUEO

e le caratteristiche del servizio e dove l'utente può chiedere informazioni o fornire suggerimenti per migliorare il servizio sms.

ALLEGATO A: PRESENZE TAXI AGLI STAZIONAMENTI

SERVIZIO DI TAXI ACQUEO - TURNO INVERNALE

stazione taxi	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	tot.ore
1a TRONCHETTO									2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2					24
1b TRONCHETTO People Mover									2	2	2	2	2	2	2	2	2	2							88
2 P.LE ROMA (Parisi)									13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	6	6					142
3 P.LE ROMA (Rio Novo)	3	3	3	3	3	3	3	3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	4	11	11	11	11	78
4a FERROVIA frontera Chiesa Scalzi									14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	6	6					152
4b FERROVIA frontera Madonnina																									
5 S.MARCUOLA	2	2	2													2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
6 RIALTO (Cerva)									8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	3	3					110
7 RIALTO (Carbon)	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	58
8 MURANO									2	2	2	2	2	2	2	2	2	2							20
9 S.MARCO (Molo)									20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	6	6					264
10 DANIELI									11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	4	4					118
11 S.ZACCARIA (Londra)	4	4	4	4	4	4	4	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6			5	5	5	5	60
12 CA' DI DIO									3	3	3	3	3	3	3	3	3	3							30
13 LIDO									3	3	3	3	3	3	3	3	3	3							30
TOTALE	10	10	10	8	8	8	8	8	96	96	96	96	96	96	96	98	98	98	37	37	22	22	22	22	1.198

SERVIZIO DI TAXI ACQUEO - TURNO ESTIVO

stazione taxi	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	tot.ore
1a TRONCHETTO									4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4					120
1b TRONCHETTO People Moovie									3	3	3	3	3	3	3	3	3	3							30
2 P.LE ROMA (Parisi)									12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	7	7					134
3 P.LE ROMA (Rio Novo)	3	3	3	3	3	3	3	3	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	10	10	12	12	12	12	100
4a FERROVIA frontera Chiesa Scalzi									10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	8	8					116
4b FERROVIA frontera Madonnina									10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	4	4					108
5 S.MARCUOLA	2	2	2													2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
6 RIALTO (Cerva)									7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	4					102
7 RIALTO (Carbon)	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	2	54
8 MURANO									2	2	2	2	2	2	2	2	2	2							20
9 S.MARCO (Molo)									22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	17	17					330
10 DANIELI									16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	10	10					180
11 S.ZACCARIA (Londra)	5	5	5	5	5	5	5	5	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	2	2	9	9	9	9	94
12 CA' DI DIO									3	3	3	3	3	3	3	3	3	3							30
13 LIDO (Santa Maria Elisabetta)									4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2					44
TOTALE	12	12	12	10	10	10	10	10	115	115	115	115	115	115	115	117	117	117	72	72	25	25	25	25	1.486

ALLEGATO B: SCHEDA INDICATORI DI QUALITA'

Codice	Indicatore	Descrizione indicatore	Soggetto rilevatore	Modalità di rilevazione	Standard atteso		Dato rilevato
T.01	SICUREZZA DEL VIAGGIO						
T.01.1	Incidentalità mezzi	n. sinistri / ore di servizio effettuate	Tassisti	pratiche assicurative aperte	250/500mila		
T.01.2	Percezione clienti (sicurezza viaggio)	% soddisfatti (voto >=6 su scala 1-10); voto medio	Comune	Sondaggio presso i clienti	75%	6	
T.02	SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE						
T.02.1	Percezione clienti (sicurezza personale)	% soddisfatti (voto >=6 su scala 1-10); voto medio	Comune	Sondaggio presso i clienti	75%	6	
T.03	REGOLARITA' E PUNTUALITA'						
T.03.1	Offerta - Frequenza	gg. servizio / anno	Comune	Dati di repertorio	365		
T.03.2	Offerta minima giornaliera	schema minimi previsti (invernale, estivo, medio annuo)	Comune	Dati di repertorio (Allegato A)			
T.03.3	Dimensione del servizio	n. licenze ogni 10.000 abitanti residenti nel Comune al 31.12	Comune	Dati di repertorio	9		
T.03.4	Tempo attesa agli stazionamenti	% viaggi con attesa > 5 minuti	Comune	Indagine cliente misterioso			
T.03.5	Tempo medio di attesa del taxi con numero unico regionale	media dei tempi indicati dagli operatori telefonici	Comune	Indagine cliente misterioso			
T.03.6	Ritardo sul tempo dichiarato da numero unico regionale	% ritardi oltre i 5 minuti	Comune	Indagine cliente misterioso			
T.03.7	Domanda inevasa	% telefonate con esito negativo / tot. telefonate	Comune	Indagine cliente misterioso			
T.03.8	Canali con deroghe ai divieti di circolazione	% n. canali con deroghe (ord.310) / n. totali canali comunali (ord. 311)	Comune	Dati di repertorio			
T.03.9	Percezione clienti (regolarità e puntualità)	% soddisfatti (voto >=6 su scala 1-10); voto medio	Comune	Sondaggio presso i clienti	75%	6	
T.04	PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI						
T.04.1	Percezione clienti (pulizia e igiene taxi)	% soddisfatti (voto >=6 su scala 1-10); voto medio	Comune	Sondaggio presso i clienti	75%	6	
T.04.2	Scafo e interni in ordine	% soddisfatti (voto >=6 su scala 1-10); voto medio	Comune	Indagine cliente misterioso	75%	6	
T.05	CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO						
T.05.1	Climatizzazione	% mezzi dotati di riscaldamento/ tot. mezzi	Comune	Archivio mezzi	100%		
T.05.2	Spazio medio a disposizione	n. medio posti / motoscafo (portata estiva)	Comune	Archivio mezzi	12		
T.05.3	Percezione clienti (confort del viaggio)	% soddisfatti (voto >=6 su scala 1-10); voto medio	Comune	Sondaggio presso i clienti	75%	6	

SERVIZIO PUBBLICO TAXI ACQUEO

Codice	Indicatore	Descrizione indicatore	Soggetto rilevatore	Modalità di rilevazione	Standard atteso	Dato rilevato
T.06	SERVIZI AGGIUNTIVI A BORDO					
T.06.1	Pagamento con bancomat e/o carta di credito	% mezzi dotati di pagobancomat / tot. mezzi	Tassisti	N. taxi dotati	10%	
T.06.2	Percezione clienti (servizi aggiuntivi)	% soddisfatti (voto >=6 su scala 1-10); voto medio	Comune	Sondaggio presso i clienti	Sospeso fino a raggiungere una % significativa di diffusione	
T.07	SERVIZI PER DISABILI MOTORI					
T.07.1	Accessibilità facilitata	% mezzi per disabili motori / tot. mezzi	Comune	Archivio mezzi	10%	
T.07.2	Percezione clienti	% soddisfatti (voto >=6 su scala 1-10); voto medio	Comune	Indagine cliente misterioso	75%	6
T.08	INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA					
T.08.1	Indicazioni delle tariffe a bordo	% mezzi che espongono il tariffario completo /tot. mezzi	Comune	Indagine cliente misterioso	100%	
T.08.2	Tassametro a bordo	% mezzi che espongono il tassametro in plancia e il ripetitore in cabina	Comune	Indagine cliente misterioso	100%	
T.08.3	Indicazioni agli stazionamenti	N. stazionamento con tariffario / tot. stazionamenti	Comune	Dati di repertorio	100%	
T.08.4	Percezione clienti (trasparenza tariffe)	% soddisfatti (voto >=6 su scala 1-10); voto medio	Comune	Sondaggio presso i clienti	75%	6
T.08.5	Esposizione bandiera gialla	% esposizione corretta / tot. mezzi	Comune	Indagine cliente misterioso	100%	
T.09	ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI					
T.09.1	Percezione clienti (presentabilità-riconoscibilità tassista)	% soddisfatti (voto >=6 su scala 1-10); voto medio	Comune	Sondaggio presso i clienti	75%	6
T.09.2	Percezione clienti (disponibilità e cortesia tassista)	% soddisfatti (voto >=6 su scala 1-10); voto medio	Comune	Sondaggio presso i clienti	75%	6
T.09.3	Percezione clienti (conoscenza lingue straniere tassista)	% soddisfatti (voto >=6 su scala 1-10); voto medio	Comune	Sondaggio presso i clienti	75%	6

Codice	Indicatore	Descrizione indicatore	Soggetto	Modalità di	Standard	Dato
--------	------------	------------------------	----------	-------------	----------	------

SERVIZIO PUBBLICO TAXI ACQUEO

			rilevatore	rilevazione	atteso	rilevato
T.10	LIVELLO DI SERVIZIO ALLO SPORTELLO					
T.10.1	Fascia oraria operatività servizio telefonico	n. ore in festivo e feriale	Comune	Dati di repertorio	24 su 24	
T.10.2	Linee telefoniche del servizio telefonico	n. linee operative festivo, feriale, diurno e notturno	Tassisti		>=1	
T.10.3	Risposta telefonica	% telefonate a buon fine / tot. telefonate	Comune	Indagine cliente misterioso	>=90%	
T.10.4	Percezione clienti (servizio telefonico)	% soddisfatti (voto >=6 su scala 1-10); voto medio	Comune	Sondaggio presso i clienti	75% 6	
T.10.5	Raccolta reclami	modalità di raccolta	Comune	Dati di repertorio		
T.10.6	Riscontro reclami	% risposte scritte entro 30 giorni	Comune	Dati di repertorio	100%	
T.11	GRADO DI INTEGRAZIONE MODALE					
T.11.1	Pontili pubblici presso stazioni ferroviarie	% stazioni con pontili pubblici	Comune	Dati di repertorio	100%	
T.11. 2	Pontili pubblici presso porti	% porti con pontili pubblici	Comune	Dati di repertorio	100%	
T.11. 3	Pontili pubblici presso aeroporti	% aeroporti con pontili pubblici	Comune	Dati di repertorio	100%	
T.11. 4	valutazione stakeolder	verifica annuale	Comune / taxisti	comitato monitoraggio		
T.12	ATTENZIONE ALL'AMBIENTE					
T.12.1	Controllo alimentazione motori	% mezzi dotati di centralina elettronica / tot. mezzi	Comune	Archivio mezzi	100%	
T.12.2	Vetustà motorizzazioni	% mezzi dotati di motori di età < di 10 anni / tot. mezzi	Comune	Archivio mezzi	50%	
T.12.3	Contenimento rumore	% motori dotati di scarico subacqueo o	Tassisti / Comune	Archivio mezzi	75%	

Nota: i dati di archivio sono calcolati alla data del 30/06