



Provincia di Venezia



Comune di Venezia



Comune di Chioggia

ENTE DI GOVERNO DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE
DEL BACINO TERRITORIALE OTTIMALE E OMOGENEO DI VENEZIA
UFFICIO PERIFERICO DI VENEZIA

Consuntivo qualità ACTV - Anno 2013
Servizio urbano automobilistico e di navigazione
del Comune di Venezia

Novembre 2014

INDICE

Premessa.....	3
1. Il sistema di valutazione della qualità per il 2013	4
2. I risultati dell'esercizio 2013.....	6
3. La Carta della Mobilità	12
4. I giudizi degli utenti.....	13
5. La gestione delle segnalazioni e dei reclami.....	16
6. Progetti di miglioramento.....	18

Premessa

Il presente documento contiene il consuntivo dei risultati di qualità del trasporto pubblico locale (TPL) raggiunti da ACTV S.p.A. nell'anno 2013 per quanto riguarda il servizio urbano automobilistico, tranviario e di navigazione del Comune di Venezia.

Nelle pagine a seguire si traccia una sintesi complessiva dei risultati, delle proposte, dei punti di forza e di debolezza della qualità del servizio. I dati del 2013 vengono confrontati, laddove possibile, con quelli degli anni precedenti per verificare come si evolve nel tempo la qualità del sistema.

E' importante premettere alcuni elementi che hanno caratterizzato il Trasporto Pubblico Locale nel 2013 e nel 2014 e che avranno ripercussioni sul servizio erogato nei prossimi anni.

Un primo dato fondamentale riguarda la critica situazione in cui versa il settore dei servizi TPL causata dalla indeterminatezza e inadeguatezza delle risorse economiche messe a disposizione dallo Stato e dalla Regione. Ciò comporta inevitabilmente la necessità di intervenire sulle modalità e sulle condizioni di erogazione dei servizi da parte dei gestori. Ne è un tipico esempio la revisione degli standard delle pulizie a mezzi e impianti con la conseguente diminuzione della frequenza degli interventi.

Un secondo elemento riguarda le scelte di affidamento dei servizi di TPL operate dal Comune di Venezia il quale ha ritenuto, per proporre alla concorrenza per il mercato un servizio di TPL in condizioni di efficienza e di economicità tale da garantire la necessaria affidabilità e qualità del servizio offerto ai cittadini e per portare a termine una definitiva configurazione infrastrutturale (tram, cantieristica, riorganizzazione finale della rete automobilistica urbana in relazione al completamento della rete tranviaria), di affidare il servizio di TPL in house providing ad AVM S.p.A. fino al 2019. Contestualmente, in ottemperanza alla normativa, si stanno predisponendo le procedure per mettere a gara il 10% del servizio.

Nel frattempo, da aprile 2014 è diventato operativo l'Ente di Governo del TPL del Bacino di Venezia che ha iniziato a gestire in forma associata, tramite convenzione tra la Provincia di Venezia e i Comuni di Venezia e di Chioggia, le funzioni in materia di TPL (amministrative, di pianificazione, di programmazione, di affidamento, di controllo e di vigilanza).

1. Il sistema di valutazione della qualità per il 2013

Il sistema di valutazione è articolato in 9 fattori di qualità definiti dalla normativa nazionale (DPCM 30.12.1998) e ripresi nel Contratto di Servizio tra Comune di Venezia e ACTV S.p.A.:

1. Sicurezza del viaggio
2. Regolarità del servizio
3. Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture
4. Confortevolezza del viaggio
5. Servizi per passeggeri con handicap
6. Informazioni alla clientela
7. Aspetti relazionali e comportamentali
8. Livello di servizio allo sportello
9. Attenzione all'ambiente.

Si tratta di aree tematiche che raggruppano indicatori elementari definiti in base alla situazione locale. Il Comune di Venezia fin dal 2001, d'intesa con l'ente affidatario, ha stabilito un primo pacchetto di indicatori (Allegato E alla DGC n. 295 del 23/03/2001) che poi, sulla base dell'esperienza maturata, di anno in anno è stato modificato. Si sono introdotte variazioni metodologiche e classificatorie, sono state ridisegnate in modo più puntuale le modalità di rilevazione e di calcolo e si sono rielaborati (o aggiunti) alcuni indicatori. Ciò ha modificato (e continua a modificare) l'originale sistema di valutazione e controllo del servizio, riducendo dubbi e discrezionalità interpretativa in fase di rendicontazione e cercando di rendere il controllo più efficiente ed efficace. Inoltre, le esigenze di contenere l'onere economico legato alla misurazione degli indicatori, unite alle potenzialità dei nuovi sistemi adottati da ACTV (come la bigliettazione elettronica e il sistema di localizzazione satellitare dei mezzi) stanno anch'esse influenzando metodologie e procedure di controllo. Tutto ciò comporta, in taluni casi, l'impossibilità di effettuare confronti temporali con gli anni precedenti.

I 9 fattori di qualità sono analoghi per entrambi i servizi, automobilistico e navigazione, mentre i singoli indicatori e gli obiettivi spesso differiscono per meglio allinearsi alle diverse tipologie di trasporto (su gomma piuttosto che acqueo).

Gli indicatori sono di vario tipo e rilevati con molteplici tecniche:

- indagini campionarie sul campo (come il funzionamento delle pedane di accesso ai bus per i portatori di handicap e la correttezza degli indicatori di linea sui mezzi);
- analisi di stock e di flusso attraverso l'utilizzo (campionario o totalitario) degli archivi di ACTV S.p.A. costruiti e aggiornati per fini amministrativi, gestionali e di programmazione (come la vetustà del parco mezzi e la puntualità);
- analisi di documentazioni predisposte da ACTV S.p.A. durante la gestione del servizio (come il funzionamento del radar e le pulizie);
- descrizioni di procedure da seguire (modalità di raccolta dei reclami).

L'assetto del sistema di controllo per il 2013 prevede:

- la ripartizione degli indicatori tra informativi (non assoggettabili a penale) e sanzionabili (con penale);
- per l'automobilistico urbano 52 indicatori di cui 22 sanzionabili (il 42%) e 30 informativi;
- per la navigazione 51 indicatori di cui poco meno della metà sanzionabili (25) e gli altri 26 di tipo informativo;
- la realizzazione, a cura del gestore come stabilito dal Contratto di Servizio, di una indagine campionaria di customer satisfaction presso gli utenti (abbonati), i cui risultati non rientrano tra gli indicatori suddetti;
- il calcolo distinto degli indicatori tra rete automobilistica e navigazione ad eccezione di 5 casi (i due indicatori legati al call center, i due relativi alla formazione del personale e quello sulle modalità di raccolta dei reclami);
- che la misurazione di una parte degli indicatori (24 per l'automobilistico urbano e 22 per la navigazione) sia a cura dell'ente affidante attraverso indagini campionarie ad hoc o consultazioni di documentazioni gestionali. Si tratta della puntualità delle corse, del rispetto dei tempi di risposta del servizio informazioni e di quelli di apertura dei punti vendita diretti, del funzionamento delle dotazioni informative e di sicurezza, della pulizia di mezzi e strutture;
- che sia adottato un meccanismo di gradualità nell'applicazione delle penali, ovvero che la sanzione per il singolo indicatore venga attribuita in misura progressiva nell'ambito di un range stabilito nella misura del 5% (meccanismo introdotto dal 2007). In questo modo si stemperano le limitazioni e la rigidità delle procedure, soprattutto per gli indicatori calcolati attraverso indagini campionarie soggetti, come ovvio, ad un certo margine di errore. Due in automobilistico e due in navigazione gli indicatori per i quali non viene applicato il range: la pulizia dei locali aperti al pubblico e la fascia oraria di operatività del call center le cui verifiche avvengono attraverso la consultazione dei contratti di appalto con le ditte a cui ACTV affida il servizio.

Oltre agli indicatori sanzionabili e informativi (illustrati nelle tabb. 2 e 3 di seguito riportate) e alla customer satisfaction (tab. 4), il sistema qualità prevede anche dei **progetti di miglioramento** tesi a investire i compensi sospesi a seguito del mancato raggiungimento di alcuni obiettivi di qualità negli anni precedenti.

Infine, dal 2007 sono stati inseriti nel Contratto di Servizio gli allegati G) e H) che riguardano alcuni elementi di qualità, ovvero, rispettivamente:

- a. la descrizione dei requisiti tecnici che devono avere i natanti ad uso TPL (certificato di classe, trasporto persone disabili, caratteristiche costruttive, dotazioni di bordo) e le caratteristiche delle fermate (sia in automobilistico che in navigazione) in termini di sicurezza e di servizio;
- b. la formalizzazione del progetto "Bus Facile" per i portatori di handicap motorio (linee coinvolte, dotazioni tecniche del bus, fermate accessibili).

2. I risultati dell'esercizio 2013

Un primo elemento da mettere in evidenza è che la maggior parte dei parametri di qualità 2013 ha raggiunto l'obiettivo richiesto: in media 3 indicatori su 4 risultano positivi.

Tab. 1 – Numero di indicatori di qualità per tipologia e risultato raggiunto. Anno 2013

	Navigazione			Automobilistico urbano		
	Totale	Sanzionabili	Informativi	Totale	Sanzionabili	Informativi
<i>Obiettivo raggiunto:</i>						
SI	38	17	21	34	14	20
NO	7	4	3	10	5	5
Parzialmente	5	4	1	2	2	0
Non calcolato	1	0	1	6	1*	5
Totale	51	25	26	52	22	30

* Si tratta dell'indicatore legato al funzionamento dei dispositivi acustico/visivi a bordo dei bus. La misurazione è sempre stata sospesa per implementazione tecnologica ai sistemi.

Sicurezza

Gli indicatori di qualità ci confermano che in generale viaggiare sui mezzi Actv è sicuro anche se non sempre i bus e i battelli sono moderni. La continua riduzione dei finanziamenti pubblici cui si assiste da vari anni costringe infatti a limitare il rinnovo del parco mezzi. In automobilistico, ad esempio, l'età media dei bus è di 12,5 anni, lontana dallo standard di altri paesi europei.

Non completamente positivo nel 2013 il livello di funzionamento dei radar sui mezzi di navigazione.

Regolarità

Per quanto riguarda la regolarità del servizio, il 2013 non si presenta come una delle annate migliori. Per la prima volta la navigazione ha un livello di corse in ritardo superiore allo standard di qualità richiesto. La questione dei tempi di percorrenza sollevata dal personale di guida e i "vaporetto lumaca" (la protesta così denominata dalla stampa locale) ha prodotto i suoi effetti.

Il traffico cittadino incide notevolmente sulla puntualità dei bus: uno su 3 viaggia con oltre 5 minuti di ritardo.

Sia in automobilistico che in navigazione ci sono margini di miglioramento per gli anticipi, magari attraverso una ulteriore sensibilizzazione del personale di guida.

Pulizia

Come già accennato in premessa, la riduzione dei finanziamenti e la conseguente necessità di contenimento delle spese, ha reso necessaria una revisione e un ridimensionamento degli interventi di pulizie di mezzi e fermate, sempre rimanendo nell'ambito di un buon livello di igiene.

Poiché gli indicatori di qualità vengono calcolati attraverso l'analisi della documentazione di tipo amministrativo predisposta dall'impresa di pulizie, si suggerisce di registrare con più rigorosità gli interventi di pulizia effettuati.

Le verifiche eseguite ai wc a bordo dei mezzi in navigazione hanno messo in evidenza un buon livello di approvvigionamento di carta igienica. Non altrettanto per il sapone per le mani presente solo in circa un controllo su cinque.

Confort del viaggio

Uno dei più importanti elementi di confortevolezza del viaggio è dato dall'affollamento. Periodicamente Actv effettua delle indagini capillari per singola linea i cui esiti forniscono utili elementi per la valutazione e la programmazione di rete. Soprattutto in navigazione è un tema scottante, spesso agli "onori" delle cronache. La questione non trova facile definizione nell'intreccio di presenze turistiche, limitazioni di risorse economiche, di flotta, di personale e di impianti e questioni che attengono alla sicurezza della navigazione e al moto ondoso.

In tema di confort, in automobilistico si segnala che di anno in anno una quota sempre maggiore di bus è dotato di pianale ribassato per una agevole salita e discesa, di impianto di climatizzazione, di dispositivi per i portatori di handicap. Inoltre, una spinta positiva in tal senso è data dalla linea del tram, mezzo moderno e confortevole.

Servizi per passeggeri con handicap

L'86% dei bus è attrezzato per far viaggiare i portatori di handicap motorio (pedana mobile di accesso e posto carrozzella riservato e dotato di pulsantiera e cintura) e le verifiche effettuate sul funzionamento delle pedane di accesso hanno fornito esiti positivi. Il progetto Bus Facile, funzionante da vari anni, individua le corse da effettuare con bus attrezzati (14 linee in urbano a Mestre e l'intera rete urbana di Lido). La nuova linea del tram, inoltre, permette una agevole salita grazie al pianale ribassato e alle fermate predisposte in linea con il pianale.

In navigazione il 72% dei mezzi è attrezzato ed è visibile l'impegno di Actv nell'adeguare la flotta.

Informazione alla clientela e servizio allo sportello

Buono il servizio offerto dal call center, il livello di diffusione degli orari alle fermate (100% in navigazione e 56% in automobilistico), il funzionamento dei pannelli informativi agli approdi e la correttezza degli indicatori di linea sui mezzi. Rimane ancora insufficiente, invece, il funzionamento dei dispositivi acustici di annuncio fermata sui natanti.

La rete di vendita dei biglietti appare adeguatamente capillare anche se emerge la necessità di migliorare il di funzionamento delle emettitrici automatiche.

Attenzione all'ambiente

Il carburante a basso tenore di zolfo è già in uso da anni su tutti i mezzi acquei e di terra.

In automobilistico, oltre all'entrata in funzione delle linee del tram ad alimentazione elettrica, sono in funzione 63 bus a metano (quasi il 23% del parco mezzi) che nel 2013 hanno effettuato un quarto del servizio in termini chilometrici.

Nelle seguenti tabelle vengono riportati gli indicatori di qualità e i risultati raggiunti nel 2013 distintamente per il settore automobilistico urbano e la navigazione.

Tab. 2 - AUTOMOBILISTICO URBANO MESTRE-LIDO – CONSUNTIVO QUALITÀ 2013

Cod.	Nome indicatore	Descrizione indicatore	Ente che ha misurato	Obiettivo 2013	Valore 2013	Valore 2012	Valore 2011	Informativo/Sanzionabile (I/S)
A.1. Sicurezza del viaggio								
A.1.1.1.	Incidentalità a bordo	morti/viaggiatori Km *milione	ACTV	0	0	0,0016	0,002	I
A.1.1.2.	Incidentalità a bordo	feriti/viaggiatori Km *milione	ACTV	0,5	0,39	0,46	0,54	I
A.1.1.3.	Incidentalità a bordo	sinistri/vetture Km *milione	ACTV	30	6,25	6,23	6,28	I
A.1.2.1.	Incidentalità totale	morti/viaggiatori Km *milione	ACTV	0	0,0016	0,0016	0,002	I
A.1.2.2.	Incidentalità totale	feriti/viaggiatori Km *milione	ACTV	0,7	0,43	0,51	0,57	I
A.1.2.3.	Incidentalità totale	sinistri/vetture Km *milione	ACTV	40	25,26	24,54	25,92	I
A.1.3.1.	Vetustà mezzi (a fine anno)	% mezzi con oltre 15 anni	ACTV	25,0%	24,01%	22,03%	25,17%	I
A.1.4.1.	Età media mezzi (a fine anno)	n. anni	ACTV	12,0	12,5	12,9	12,6	I
A.2. Regolarità del servizio								
A.2.1.1.	Regolarità servizio totale	(%) corse fatte/programmate	ACTV	99,0%	99,96%	99,98%	99,98%	I
A.2.1.2.	Regolarità servizio totale	(%) corse interrotte/program.	ACTV	2,0%	0,1%	0,08%	0,28%	I
A.2.1.3.	Regolarità servizio causa Actv	(%) corse fatte/programmate	ACTV	100%	99,98%	----	----	S
A.2.1.4.	Regolarità servizio causa Actv	(%) corse interrotte/program.	ACTV	0-2%	0,08%	----	----	S
A.2.3.1.	Puntualità ore punta	% mezzi in anticipo (>2')	Comune	0,5%	1,5%	3,0%	1,40%	S
A.2.3.2.	Puntualità ore punta	% mezzi in ritardo (>5')	Comune	32,0%	35,7%	36,7%	14,2%	S
A.2.5.1.	Puntualità altre ore	% mezzi in anticipo (>2')	Comune	0,5%	1,7%	2,2%	2,20%	S
A.2.5.2.	Puntualità altre ore	% mezzi in ritardo (>5')	Comune	16,0%	27,3%	26,9%	10,2%	S
A.3. Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture								
A.3.1.1.	Pulizia ordinaria	interventi / mezzi	Comune	1 al gg.	1,35 gg.	1,31 gg.	1,34 gg.	S
A.3.2.1.	Pulizia radicale	frequenza media in giorni	Comune	60 gg.	39,6 gg.	20,0 gg.	21,4 gg.	S
A.3.2.2.	Pulizia chilometrica	frequenza media km	Comune	33 mila	42 mila	----	----	S
A.3.3.1.	Pulizia locali x il pubblico	frequenza media in giorni	Comune	1 gg.	1 gg.	1 gg.	1 gg.	S
A.3.4.1.	Pulizia pensiline	frequenza media in giorni	Comune	1 al mese	1,0 mese	2,0 mese	2,0 mese	S
A.4. Confortevolezza del viaggio								
A.4.1.1.	Affollamento ore punta	viaggiatori/ posti totali	Comune	0,31	Sospeso	0,18	Sospeso	I
A.4.1.2.	Affollamento ore punta	viaggiatori/posti seduti	Comune	1,5	Sospeso	0,87	Sospeso	I
A.4.2.1.	Affollamento altre ore	viaggiatori/ posti totali	Comune	0,23	Sospeso	0,14	Sospeso	I
A.4.2.2.	Affollamento altre ore	viaggiatori/ posti seduti	Comune	1,2	Sospeso	0,63	Sospeso	I
A.4.3.1.	Intensificazione corse	corse bis/corse programmate	ACTV	0,05%	0,10%	0,12%	0,12%	I
A.4.4.1.	Climatizzazione	(%) mezzi dotati / totale mezzi	ACTV	75,0%	86,4%	80,1%	75,8%	I
A.4.4.2.	Climatizzazione	(%) imp.funzionanti / tot. Dotati	Comune	95,0%	100,0%	95,4%	95,1%	S
A.4.5.1.	Pianale ribassato	(%) mezzi dotati/ tot. Mezzi	ACTV	75,0%	86,4%	80,1%	75,8%	I

(1 di 2)

Tab. 2 (segue) - AUTOMOBILISTICO URBANO MESTRE-LIDO – CONSUNTIVO QUALITÀ 2013

Cod.	Nome indicatore	Descrizione indicatore	Ente che ha misurato	Obiettivo 2013	Valore 2013	Valore 2012	Valore 2011	Informativo/Sanzionabile (I/S)
A.5. Servizi per passeggeri con handicap								
A.5.1.1.	Mezzi con servizi handicap	(%) mezzi attrezzati/tot.	ACTV	75,0%	86,4%	80,1%	75,8%	I
A.5.1.2.	Mezzi con servizi handicap	(%) pedane funz./mezzi attrezz.	Comune	95,0%	99,0%	100,0%	100,0%	S
A.6. Informazioni alla clientela								
C.6.1.1.	Operatività Call Center^	fascia oraria operatività	Comune	12,5 h	12,5 h	12,5 h	12,5 h	S
C.6.1.2.	Servizio offerto Call Center^	(%) casi con attesa operatore virtuale – umano entro 30 secondi	Comune	60%	61,6%	60,2%	55,8%	S
A.6.2.1.	Diffusione orari alle fermate	(%) fermate dotate / totale	ACTV	55,0%	56,49%	55,39%	55,25%	S
A.6.3.1.	Punti interscambio con informaz. a messaggio variabile	(%) punti interscambio con pannelli/totale punti interscambio	ACTV	1	8	8	1	I
A.6.3.2.	Punti interscambio con informaz. a messaggio variabile	(%) punti interscambio con pannelli funz./tot.punti dotati	Comune	95,0%	100,0%	100,0%	95,8%	S
A.6.4.1.	Informazioni acustico e/o visive a bordo dei mezzi	(%) mezzi dotati / totale mezzi	ACTV	48%	55,2%	50,7%	48,0%	I
A.6.4.2.	Informazioni acustico e/o visive a bordo dei mezzi	(%) dispositivi funzionanti / mezzi dotati	Comune	95,0%	Sospeso	Sospeso	Sospeso	S
A.6.4.3.	Indicatori di linea	(%) mezzi con indicazione di linea corretta / mezzi in servizio	Comune	95,0%	100,0%	97,80%	98,28%	S
A.6.5.1.	Informazioni per modifica/sospensione servizio	n. reclami comprovati	Comune	0-10	0 su 2	----	----	S
A.7. Aspetti relazionali e comportamentali								
C.7.1.1.	Formazione del personale^	addetti al contatto formati/ totale personale di contatto	ACTV	40,0%	42%	83%	26%	I
C.7.1.2.	Formazione del personale^	ore formaz. addetti al contatto nel triennio/tot. personale di contatto	ACTV	12 h	24 h	26 h	22 h	S
A.8. Livello di servizio allo sportello								
C.8.1.1.	Raccolta reclami^	elenco delle modalità di raccolta	ACTV	Scritta	Scritta	Scritta	Scritta	I
A.8.2.1.	Riscontro reclami	(%) entro 30 giorni	ACTV	100%	86%	100%	100%	I
A.8.2.2.	Riscontro proposte e reclami	(%) entro 28 giorni	ACTV	80,0%	70%	94,9%	93,0%	S
A.8.3.1.	Punti vendita sul territorio	n. sportelli totali	ACTV	300	303	310	311	S
A.8.3.2.	Apertura p.v. diretti	orario medio giornaliero	Comune	13 h	13h, 39'	13h, 35'	17h e 5'	I
A.8.3.4.	Apertura p.v. diretti+emettitrici	(%) p.v. trovati aperti e emettitrici self service funzionanti	Comune	90,0%	80,6%	87,1%	96,3%	S
A.8.3.5.	Vendita biglietti a bordo	obbligatoria in alcune ore	Comune	SI 80%	Sospeso	Sospeso	SI 75%	I
A.9. Attenzione all'ambiente								
A.9.1.1.	Carburante BTZ	(%) mezzi a BTZ / totale mezzi	ACTV	100%	100%	100%	100%	I
A.9.2.1.	Mezzi alimentati a metano	(%) mezzi a metano / totale mezzi	ACTV	17,5%	22,6%	18,9%	17,6%	I
A.9.2.2.	Mezzi alimentati a metano	(%) Km a metano / totale Km	ACTV	22,0%	24,6%	26,5%	23,1%	I

(2 di 2)

Nota ^ = Indicatori calcolati unitamente per i due vettori (automobilistico e navigazione).

Tab. 3 - NAVIGAZIONE VENEZIA – CONSUNTIVO QUALITÀ 2013

Cod.	Nome indicatore	Descrizione indicatore	Ente che ha misurato	Obiettivo 2013	Valore 2013	Valore 2012	Valore 2011	Informativo/Sanzionabile (I/S)
N.1. Sicurezza del viaggio								
N.1.1.1.	Incidentalità a bordo	morti/viaggiatori *minuti moto	ACTV	0	0	0	0	I
N.1.1.2.	Incidentalità a bordo	feriti/viaggiatori *minuti moto	ACTV	0,1*10 ⁻⁶	0,04*10 ⁻⁶	0,03*10 ⁻⁶	0,04*10 ⁻⁶	I
N.1.1.3.	Incidentalità a bordo	sinistri/mezzi *ore moto	ACTV	1*10 ⁻³	0,19*10 ⁻³	0,19*10 ⁻³	0,20*10 ⁻³	I
N.1.2.1.	Incidentalità totale	morti/viaggiatori *minuti moto	ACTV	0	0,49*10 ⁻⁹	0	0	I
N.1.2.2.	Incidentalità totale	feriti/viaggiatori *minuti moto	ACTV	0,1*10 ⁻⁶	0,04*10 ⁻⁶	0,04*10 ⁻⁶	0,07*10 ⁻⁶	I
N.1.2.3.	Incidentalità totale	sinistri/mezzi *ore moto	ACTV	1*10 ⁻³	0,30*10 ⁻³	0,33*10 ⁻³	0,32*10 ⁻³	I
N.1.3.1.	Incidentalità auto al seguito	Incidenti auto / auto trasportate	ACTV	0,6*10 ⁻⁴	0,09*10 ⁻⁴	0,44*10 ⁻⁴	0,24*10 ⁻⁴	I
N.1.4.1.	Unità dotate di radar	(%) mezzi con radar/tot. mezzi	ACTV	95%	99,4%	99,4%	99,4%	I
N.1.4.2.	Unità dotate di radar	(%) radar funzionanti / tot. Dotati	Comune	90%	89,6%	92,8%	95,6%	S
N.1.5.1.	Unità localizzabili dalla centrale	(%) GPS funzionante/totale dotati	Comune	80%	86,6%	85,7%	92,2%	S
N.2. Regolarità del servizio								
N.2.1.1.	Regolarità servizio totale	(%) corse fatte/programmate	ACTV	99,0%	99,5%	99,9%	99,9%	I
N.2.1.2.	Regolarità servizio totale	(%) corse interrotte/program.	ACTV	2,0%	0,02%	0,03%	0,04%	I
N.2.1.3.	Regolarità servizio causa Actv	(%) corse fatte/programmate	ACTV	100%	99,98%	----	----	S
N.2.1.4.	Regolarità servizio causa Actv	(%) corse interrotte/program.	ACTV	0,0-0,3%	0,0012%	----	----	S
N.2.2.1.	Puntualità	% corse in anticipo (>2')	Comune	0,5%	0,05%	0,48%	0,15%	S
N.2.2.2.	Puntualità	% corse in ritardo (>5')	Comune	5,0%	8,32%	0,57%	2,12%	S
N.3. Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture								
N.3.1.1.	Pulizia ordinaria	interventi/mezzi	Comune	1 gg.	0,95 gg.	1,04 gg.	1,05 gg.	S
N.3.1.2.	Pulizia wc e dotazioni	n. interventi wc grandi unità	Comune	1 gg	26 gg.	14 gg.	14 gg.	I
N.3.2.1.	Pulizia radicale	frequenza media in giorni	Comune	60 gg.	45,7 gg.	29,3 gg.	28,4 gg.	S
N.3.3.1.	Pulizia locali x il pubblico	frequenza media in giorni	Comune	1 gg.	1 gg.	1 gg.	1 gg.	S
N.3.4.1.	Pulizia approdi ordinaria	frequenza media in giorni	Comune	1 gg.	1,0 gg.	1,08 gg.	1,05 gg.	S
N.3.4.2.	Pulizia approdi radicale	frequenza media in giorni	Comune	1 al mese	1,02 m	1,5 mese	1,4 mese	S
N.4. Confortevolezza del viaggio								
N.4.1.1.	Affollamento	viaggiatori/ posti totali	ACTV-	0,4	0,36	0,31	0,37	I
N.4.1.2.	Affollamento	viaggiatori/posti seduti	Comune	1,4	1,23	1,00	1,15	I
N.4.2.1.	Intensificazione corse	(%) ore moto bis/ programmate	ACTV	0,90%	0,58%	0,90%	0,98%	I
N.4.3.1.	Climatizzazione (riscaldamento)	(%) mezzi dotati / foranei+gr.un.	ACTV	100%	100%	100%	100%	I
N.4.3.1.	Climatizzazione (aria cond.)	(%) mezzi dotati / foranei+gr.un.	ACTV	60%	60,0%	60,0%	----	I
N.4.3.2.	Climatizzazione	(%) imp.funzionanti / tot. Dotati	Comune	95%	99,3%	87,7%	91,7%	S
N.4.4.1.	Dotazione toilette su foranei	(%) mezzi dotati / tot. Foranei	ACTV	100%	100%	100%	100%	I
N.5. Servizi per passeggeri con handicap								
N.5.1.1.	Mezzi con servizi handicap	(%) mezzi accessibili/tot.	ACTV	100%	100%	100%	100%	I
N.5.2.1.	Mezzi con servizi handicap	(%) mezzi attrezz./tot.	ACTV	68,0%	71,8%	97,0%	99,0%	S

(1 di 2)

Tab. 3 (segue) - NAVIGAZIONE VENEZIA – CONSUNTIVO QUALITÀ 2013

Cod.	Nome indicatore	Descrizione indicatore	Ente che ha misurato	Obiettivo 2013	Valore 2013	Valore 2012	Valore 2011	Informativo/Sanzionabile (I/S)
N.6. Informazioni alla clientela								
C.6.1.1.	Operatività Call Center[^]	fascia oraria operatività	Comune	12,5 h	12,5 h	12,5 h	12,5 h	S
C.6.1.2.	Servizio offerto Call Center[^]	(%) casi con attesa operatore virtuale – umano entro 30 secondi	Comune	60%	61,6%	60,2%	55,8%	S
N.6.2.1.	Diffusione orari alle fermate	(%) fermate dotate / totale	ACTV	100%	100%	100%	100%	S
N.6.3.1.	Punti interscambio con informaz. a messaggio variabile	punti interscambio con pannelli	ACTV	29	30	29	28	I
N.6.3.2.	Punti interscambio con informaz. a messaggio variabile	(%) punti interscambio con pannelli funz./tot.punti dotati	Comune	95,0%	98,2%	99,0%	96,2%	S
N.6.4.1.	Informazioni acustico e/o visive a bordo dei mezzi	(%) mezzi dotati / totale mezzi	ACTV	35,0%	42,9%	42,5%	38,3%	I
N.6.4.2.	Informazioni acustico e/o visive a bordo dei mezzi	(%) dispositivi funzionanti / mezzi dotati	ACTV - Comune	95,0%	45,7%	43,9%	43,8%	S
N.6.4.3.	Indicatori di linea	(%) mezzi con indicazione di linea / mezzi in servizio	Comune	95,0%	95,6%	92,4%	94,3%	S
N.6.5.1.	Informazioni per modifica/sospensione servizio	n. reclami comprovati	Comune	0-10	1 su 3	----	----	S
N.7. Aspetti relazionali e comportamentali								
C.7.1.1.	Formazione del personale[^]	addetti al contatto formati/ totale personale di contatto	ACTV	40,0%	42,0%	83,0%	26,0%	I
C.7.1.2.	Formazione del personale[^]	ore formaz. addetti al contatto nel triennio/tot. personale di contatto	ACTV	12 h	24 h	26 h	22 h	S
N.8. Livello di servizio allo sportello								
C.8.1.1.	Raccolta reclami[^]	modalità di raccolta	ACTV	Scritta	Scritta	Scritta	Scritta	I
N.8.2.1.	Riscontro reclami	(%) entro 30 giorni	ACTV	100%	92,0%	99,8%	99,8%	I
N.8.2.2.	Riscontro proposte e reclami	(%) entro 28 giorni	ACTV	80,0%	71,0%	90,9%	86,1%	S
N.8.3.1.	Punti vendita sul territorio	n. sportelli diretti / viaggiatori medi ultimi 3 anni	ACTV	0,3*10 ⁻⁶ (+ Alleg.)	0,7*10 ⁻⁶	0,6*10 ⁻⁶	0,6*10 ⁻⁶	S
N.8.3.2.	Punti vendita sul territorio	n. sportelli indiretti / viaggiatori medi ultimi 3 anni	ACTV	1,3*10 ⁻⁶ (+ Alleg.)	1,5*10 ⁻⁶	1,5*10 ⁻⁶	1,5*10 ⁻⁶	S
N.8.3.3.	Apertura p.v. diretti	orario medio giornaliero p.v.	Comune	12 h	12h 50'	13h 12'	17h e 9'	I
N.8.3.4.	Apertura p.v. diretti	(%) p.v. trovati aperti e emettitrici self service funzionanti	Comune	90,0%	97,2%	96,8%	95,9%	S
N.8.3.6.	Vendita biglietti a bordo	obbligatoria in alcune ore	Comune	SI 100%	Sospeso	SI 100%	SI 93%	I
N.9. Attenzione all'ambiente								
N.9.1.1.	Carburante BTZ	(%) mezzi a BTZ / totale mezzi	ACTV	100%	100%	100%	100%	I

[^]=Indicatori calcolati unitamente per i due vettori (automobilistico e navigazione)

(2 di 2)

3. *La Carta della Mobilità*

L'importanza del monitoraggio della Carta della Mobilità è legata non solo alla verifica degli adempimenti contrattuali da parte del gestore, ma va oltre, trovando ragione d'essere nella logica che sottende allo strumento. Una corretta informazione consente di gestire le aspettative dei cittadini-utenti, permette di allineare le attese, o quantomeno avvicinarle, all'esperienza concreta di uso del servizio. Inoltre, può contribuire a individuare le soluzioni in grado di connettere la qualità offerta a quella sperimentata e attesa. Gli elementi chiave dello strumento sono un'informazione aggiornata, corretta e di facile accesso.

Dal 2004 la Carta della Mobilità viene pubblicata nei libretti degli orari e riportata nel sito internet di Actv e Vela. Gli aggiornamenti avvengono con il cambio stagionale del servizio. Gli indicatori di qualità sono ovviamente aggiornati con un certo ritardo, di solito dopo l'approvazione del bilancio consuntivo della qualità stessa che avviene nell'autunno dell'anno successivo a quello di riferimento.

L'art. 2 comma 461 della legge n. 244/07 ha introdotto ulteriori disposizioni a tutela dei diritti dei consumatori. L'Amministrazione comunale ha recepito tali indicazioni in sede di stipula del Contratto con Actv S.p.A. (D.G.C. n. 369 del 19/07/2013) prevedendo un "**Tavolo annuale di rendicontazione**" convocato dall'Ente Affidante con la presenza dell'Ente Affidatario e delle Associazioni dei consumatori (art. 5bis del suddetto Contratto). Al Tavolo viene illustrato e discusso il report finale di rendicontazione sugli standard di qualità del servizio di TPL, sull'indagine di customer satisfaction e sulla gestione dei reclami. Viene inoltre approvata dall'Affidatario e dall'Affidante, d'intesa con le Associazioni dei consumatori, la "Carta della Mobilità". Il Tavolo di rendicontazione si è tenuto il 28/02/2013. In rappresentanza degli utenti hanno partecipato Adiconsum, Adoc, Codacons. Durante tale Tavolo è stato presentato il lavoro di revisione della Carta della Mobilità effettuato, in collaborazione tra Società Affidataria ed Ente Affidante, durante il 2012.

Actv ha confezionato un documento in grado di fornire quante più informazioni possibili nel modo più immediatamente comprensibile, ricorrendo a rimandi specifici al sito internet nel caso di informazioni soggette a modifiche quali agevolazioni sui titoli di viaggio, rete di vendita, ecc. Alle notizie sul servizio sono state affiancate quelle sulla politica della qualità ed, elemento innovativo, sui ritorsi e risarcimenti danni.

Nel 2013 la nuova Carta è stata resa disponibile nella sua forma completa nel sito internet e presso le principali agenzie di vendita. Actv ha predisposto anche un estratto ("Estratto della nuova Carta della Mobilità. 2013") al quale è stata data maggiore diffusione attraverso la stampa di depliant e l'inserimento nei libretti orari del servizio automobilistico e di navigazione.

4. I giudizi degli utenti

Dal 2001 Actv effettua periodicamente indagini di customer satisfaction sulle diverse tipologie di servizio offerto (urbano, extraurbano e lagunare) verificando, a distanza di 12 mesi, come si evolve l'opinione della clientela abbonata e come si modifica il grado di soddisfazione per ciascun fattore del servizio.

Negli anni il questionario è stato modificato in alcune parti, mantenendo comunque inalterato il "cuore" dell'impianto organizzativo e metodologico.

Nel 2013 Actv ha selezionato come fornitore la società BDS S.r.l. di Torino che ha svolto l'indagine campionaria telefonica di customer satisfaction nel periodo 28 novembre - 20 dicembre.

La popolazione di riferimento è costituita dagli utenti in possesso di un abbonamento ad almeno uno dei servizi (navigazione, urbano Mestre, extraurbano, urbano Chioggia) nel periodo Novembre/Dicembre 2013. Dall'insieme dei soggetti possessori della tessera Imob sono state selezionate le unità (circa 19 mila persone) che hanno fornito l'assenso all'uso del proprio nominativo per indagini di mercato (liberatoria sottoscritta all'atto dell'acquisto di Imob). Da questo insieme è stato estratto il campione da contattare con procedura casuale rispettando la stratificazione per tipologia del servizio. Sono state effettuate complessivamente 2.029 interviste: 1.010 interviste per gli abbonati in navigazione, 701 per l'urbano di Mestre, 216 per l'extraurbano e 102 per il servizio urbano di Chioggia.

La scala di misura della soddisfazione globale e analitica del cliente nei confronti del servizio è 1-10 dove il traguardo della sufficienza è un voto pari a 6.

Il 77,1% dell'utenza abbonata all'urbano automobilistico si dichiara complessivamente soddisfatta del servizio e il 75,2% in navigazione. Entrambe le reti registrano un 6,1 come voto medio, in calo rispetto al biennio precedente. In generale si registra un ridimensionamento del gradimento in quasi tutti i fattori di qualità, in larga parte motivato dalle conseguenze derivanti dalla diminuzione dei contributi economici regionali per il TPL.

Secondo gli abbonati i **punti di forza** per entrambe le reti sono identificati, come gli anni scorsi, nella sicurezza, nella riconoscibilità e presentabilità del personale, nel servizio allo sportello (capillarità della rete di vendita e facilità a trovare i biglietti) e nella presenza degli orari alle fermate.

Emergono le **criticità** che da anni caratterizzano i giudizi dei clienti: l'affollamento dei mezzi, il servizio di inoltro e risposta reclami e la climatizzazione dei mezzi.

Per quanto riguarda i reclami, vari interventi migliorativi sono stati messi in atto in questi anni, evidentemente senza trovare il pieno riconoscimento da parte dell'utenza. Coloro che hanno avuto modo di entrare in contatto con il servizio, ovvero hanno inviato un reclamo (circa il 20% degli intervistati in automobilistico e il 15% in navigazione), appaiono molto critici. Tra i motivi di maggiore insoddisfazione c'è la mancata risposta o la ricezione di una risposta non esaustiva. L'avvio della modalità *form online* (come meglio specificato nel capitolo successivo) potrebbe portare considerevoli miglioramenti alla quota di mancate risposte che dovrà essere monitorata nei prossimi anni.

Il ridimensionamento degli interventi di pulizia è stato recepito negativamente dall'utenza che assegna voti non sufficienti alla pulizia dei mezzi e, in navigazione, anche a quella degli approdi.

La questione dei limiti di velocità e dei tempi di percorrenza che ha caratterizzato il 2013 (chiamato dalla stampa "sciopero bianco" di autisti e comandanti) ha avuto ripercussioni sui giudizi dell'utenza che si è dimostrata critica con il servizio di navigazione per la frequenza delle corse e la puntualità.

Nel complesso i servizi per i portatori di handicap hanno ottenuto una valutazione positiva; ciononostante si rileva un giudizio non sufficiente tra quel 9%-10% di intervistati che ha o ha avuto in famiglia problemi connessi alla disabilità, anche temporanea.

In automobilistico quasi la metà degli intervistati (49,3%) ritiene che nell'ultimo anno il trasporto urbano nel suo complesso sia peggiorato, circa il 10% in più rispetto al 2012. La sensazione che il 2013 sia stato un anno di cambiamenti si ha soprattutto in navigazione: affermano che il servizio è rimasto pressoché uguale nell'ultimo anno solo uno su tre contro il 70% del 2012. Il 49% sostiene un peggioramento e il 18% un miglioramento.

Tab. 3 - Giudizio sul servizio ACTV. Indagine sulla clientela abbonata. Voti medi e percentuale di soddisfatti. Anni 2011-2013

Macroaree delle qualità:	AUTOMOBILISTO URBANO MESTRE						NAVIGAZIONE					
	Voto medio			% soddisfatti			Voto medio			% soddisfatti		
	2013	2012	2011	2013	2012	2011	2013	2012	2011	2013	2012	2011
1. Sicurezza	6,7	6,8	6,95	81,6	85,2	83,1	6,8	7,0	6,97	84,6	89,6	84,4
Modernità dei mezzi	6,1	6,2	6,43	70,2	72,5	76,6	5,8	6,3	5,88	65,5	74,5	64,7
Condotta di guida	6,6	6,8	6,83	83,1	84,3	82,6	6,6	6,9	7,04	82,8	87,9	86,0
Sicurezza personale (molestie, rapine)	6,7	6,7	6,87	81,8	85,7	81,6	6,9	7,0	7,00	85,4	90,4	85,5
2. Regolarità del servizio	6,2	6,3	6,61	77,4	77,5	81,4	6,1	6,9	6,87	72,9	87,4	83,0
Puntualità nelle ore di punta*	6,0	5,9	6,08	71,7	63,9	67,0	5,9	6,8	6,78	69,0	82,4	79,43
Puntualità in ore non di punta*	6,0	6,6	7,06	71,7	81,8	85,0	-	-	-	-	-	-
Regolarità nelle corse (corse saltate)	6,2	6,4	6,67	76,5	77,6	77,7	6,1	6,9	6,88	72,9	87,3	82,0
Frequenza nelle corse	6,0	6,2	6,57	67,7	70,0	76,2	5,8	-	-	65,4	-	-
3. Pulizia mezzi e strutture	6,1	6,1	6,19	71,6	74,4	74,4	5,9	6,2	6,26	68,6	72,5	73,9
Pulizia locali Actv aperti al pubblico	6,1	6,2	6,50	74,0	76,1	80,2	6,0	6,3	6,34	70,6	74,7	76,1
Pulizia pensiline e luoghi di attesa	6,0	6,0	6,13	68,5	71,7	68,9	5,8	6,2	6,27	65,1	70,8	71,9
Pulizia dei mezzi	5,9	6,0	6,04	67,2	70,3	68,6	5,8	6,1	6,11	65,5	70,4	70,7
4. Comfort del viaggio	6,0	6,1	6,22	74,7	76,2	74,4	5,9	6,2	5,88	68,8	75,3	68,0
Affollamento nelle ore di punta*	4,8	4,4	4,51	45,0	26,1	32,1	4,9	4,8	4,46	48,6	38,5	33,0
Affollamento nelle ore non di punta*	4,8	5,8	6,48	45,0	66,3	79,9	-	-	-	-	-	-
Climatizzazione dei mezzi	5,9	6,1	6,12	69,2	68,9	69,6	5,6	5,6	5,08	64,1	61,9	49,1
Facilità di salire sui mezzi	6,2	6,2	6,60	75,9	74,1	78,9	6,1	6,4	6,46	75,8	78,7	76,0
Funzionamento dispositivi di bordo	6,4			80,2			6,2			79,6		
5. Servizio per portatori di handicap	6,0	5,8	6,13	72,6	65,5	71,6	6,1	6,0	5,99	76,6	68,4	67,9
6. Informazioni	6,5	6,7	6,72	86,2	88,2	84,9	6,5	6,7	6,74	83,8	90,3	85,1
Facilità di reperimento informazioni	6,6	6,7	6,83	86,6	86,0	85,2	6,5	6,7	6,73	84,6	88,5	83,9
Presenza di orari alle fermate	6,7	6,8	6,87	85,9	88,5	84,5	6,6	6,9	7,17	85,9	92,6	89,2
Disponibilità informazioni a bordo	6,6	6,7	6,55	84,9	86,6	80,4	6,4	6,7	6,59	81,6	87,2	80,3
7. Personale	6,6	6,7	6,84	83,0	87,1	86,6	6,6	6,6	6,60	85,0	85,8	79,4
Riconoscibilità del personale (aspetto)	6,9	6,9	7,18	90,0	90,2	91,4	6,9	6,9	7,00	88,5	89,3	87,7
Cortesìa ed educazione del personale	6,5	6,7	6,81	79,6	85,2	84,6	6,6	6,6	6,56	81,7	83,7	78,1
Capacità del personale di capire l'utente	6,5	6,6	6,73	80,0	84,0	84,6	6,5	6,6	6,48	79,9	83,8	77,6
8. Servizio allo sportello	6,7	6,9	7,02	86,3	92,7	88,3	6,8	6,7	6,88	87,4	89,6	85,2
Capillarità rete di vendita	6,7	6,9	7,14	88,5	92,0	91,4	6,8	6,8	6,92	87,7	91,1	86,2
Facilità di trovare i biglietti	6,7	6,8	6,94	87,0	91,9	86,2	6,8	6,8	6,85	87,8	89,6	84,9
9. Reclami	5,3	5,7	5,35	66,0	70,5	53,6	5,2	5,6	5,27	63,5	69,9	54,3
Servizio di inoltro reclami	5,5	4,9	5,40	49,2	46,0	52,0	5,5	4,7	4,72	48,9	34,9	38,1
Servizio di risposta dei reclami	3,9	3,9	4,00	25,2	27,0	30,1	3,5	3,9	3,54	27,9	30,1	22,4
9. Attenzione all'ambiente	6,2	6,1	6,26	80,1	75,0	78,7	6,2	6,0	5,84	80,8	71,1	65,8
Controllo inquinamento atmosferico	6,2	6,1	6,27	78,9	71,7	77,3	6,3	5,9	5,81	81,2	68,7	64,9
Controllo rumorosità	6,2	6,0	6,13	79,4	71,0	74,4	6,3	5,9	5,77	80,4	66,8	63,9
10. Servizio ACTV nel complesso	6,1	6,3	6,61	77,1	80,7	85,1	6,1	6,3	6,37	75,2	78,3	80,2

Nota: i voti medi sono espressi su scala 1-10. La percentuale di soddisfatti è la quota di quanti hanno risposto con voti compresi tra 6 e 10.

*=nel 2013 non c'è la distinzione tra orari di punta e di morbida.

Fonte: Bds-group Mkt Analysis Torino per ACTV, 2013; Pragma S.r.l.Roma per ACTV, 2011-2012

5. *La gestione delle segnalazioni e dei reclami*

Le procedure di raccolta reclami sono riportate nelle Condizioni Generali di Trasporto e nella Carta della Mobilità. Le informazioni per il corretto inoltro dei reclami sono inserite anche nel sito www.actv.it (area “Contattaci”). Per entrambi i vettori i canali sono:

- la lettera (indirizzata a Direzione ACTV, Isola Nova del Tronchetto, 32 – 30135 Venezia);
- *on line* compilando il *form* reclami nella sezione “Contattaci” del sito www.actv.it;
- i moduli prestampati disponibili presso le Agenzie Helloveneziana di piazzale Roma e di Mestre – dove sono presenti anche le urne per l’inoltro – e presso il deposito automobilistico del Lido;
- via fax al numero 041 5207135;
- il Registro Reclami presente a bordo di tutte le unità navali;
- la posta elettronica certificata alla casella protocollo@pec.actv.it.

Non è più indicata tra i canali di trasmissione la modalità via mail all’indirizzo direzione@actv.it sostituita dall’attivazione del *form online* (introdotto dal 18/10/2013).

Nel 2013 il canale di comunicazione più utilizzato dagli utenti è ancora l’e-mail (41,3% delle segnalazioni /reclami) seguita dai moduli prestampati (30,3%) e dal Registro Reclami a bordo dei natanti (14,6%). Residue appaiono le modalità fax (2,5%) e lettera via posta ordinaria (2,9%). Il *form online*, attivo solo negli ultimi due mesi dell’anno, raccoglie il restante 8,4% delle segnalazioni/reclami.

L’utenza assegna al Servizio Clienti giudizi negativi sia per il servizio di inoltro reclami che per quello di risposta. La lamentela maggiore riguarda le mancate risposte.

Nel 2013 più di un reclamo/segnalazione su quattro non ottiene risposta (28%) e nella maggior parte dei casi ciò avviene per compilazione incompleta (manca l’indirizzo o il nome del mittente). I primi dati provenienti dal *form* entro il sito internet di Actv (dove i campi nome e indirizzo sono obbligatori), pensato proprio per ovviare a questo tipo di inconveniente, sembrerebbero confermare un notevole miglioramento dal momento che la quota delle mancate risposte per il *form* è dell’8% contro il 44% per le mail e il 42% per i reclami/segnalazioni annotati sui Registri. La ridefinizione dei canali comunicativi a disposizione sembra andare nella giusta direzione.

Nell’ultimo quadriennio il numero di segnalazione e reclami è più che raddoppiato passando dai 2.342 del 2010 ai 4.858 del 2013. Limitando l’analisi all’ultimo biennio si nota che l’incremento si concentra nel settore navigazione (il 48% in più rispetto al 2012) e in quello commerciale (+34%), mentre in automobilistico il numero dei contatti è diminuito (-20% per tutto il settore su ruota e rotaia gestito da Actv e addirittura -34% considerando solo la parte urbana del Comune di Venezia). A seguito del consistente aumento dei contatti, i tempi di risposta si sono dilatati rispetto al 2012.

Il tema che aveva dominato i reclami e le segnalazioni alcuni anni fa – il sistema di bigliettazione elettronica Imob –, è ora retrocesso in quarta posizione, a conferma di come la bigliettazione, tra sperimentazioni e assestamenti, è entrata a regime e a routine nell'uso quotidiano. Nelle prime posizioni si confermano le voci “sostituzioni-rimborsi” (più di un contatto su 4 riguarda tale tematica) e il comportamento del personale. Molto presente è anche il tema dell'informazione e in forte aumento quello delle modalità di controllo a bordo. I temi della regolarità del servizio (ritardi, anticipi e salti corsa) sono tutti presenti tra le prime 10 cause di lamentela.

In automobilistico (limitatamente all'urbano) le questioni che inducono gli utenti a contattare l'azienda riguardano in primis e soprattutto il comportamento del personale (16% del totale reclami in automobilistico), i salti fermata (15%), i salti corsa (10%), le modalità di guida (9%). Il tema del potenziamento corse, che nel 2012 riguardava quasi un terzo dei reclami/segnalazioni inviate ad Actv, nel 2013 si ridimensiona notevolmente raggiungendo il 5%.

In navigazione la prima posizione è occupata dal comportamento del personale e dai ritardi (per entrambe 17% del totale). Molto sentito nel 2013 il disagio legato alla regolarità del servizio: oltre ai ritardi testé citati, sono evidenti le questioni attinenti gli anticipi (9%) e i salti corsa (7%).

Gli argomenti e gli episodi per i quali gli utenti scrivono all'azienda di trasposto aiutano a cogliere capillarmente eventuali comportamenti scorretti e punti di inefficienza dei sistema. A volte suggeriscono le azioni correttive da mettere in campo o gli elementi che meritano una più attenta e accurata valutazione. Non sempre però sono lo specchio di un malessere generalizzato o di un fattore di qualità che non funziona. Il fatto, ad esempio, che il comportamento del personale sia l'argomento maggiormente trattato nei reclami e nelle segnalazioni non trova riscontro nel giudizio dell'utenza verso autisti, marinai e addetti alla bigliettazione, giudizio che è sempre stato buono.

6. Progetti di miglioramento

In base a quanto stabilito dalla normativa regionale e secondo il Contratto di Servizio stipulato tra Comune e ACTV S.p.A., **ai fattori di qualità è legato il 2% del finanziamento regionale.**

Per gli indicatori sanzionabili, che sono risultati negativi nel 2013, le penalità ammontano a poco meno di 304 mila euro, ripartite in 159 mila euro per la navigazione e 145 mila euro per l'automobilistico. Tali penalità andranno a finanziare alcuni progetti di miglioramento che verranno definiti in accordo tra Ente Affidante e Gestore tenendo conto di eventuali suggerimenti provenienti dagli utenti e dalle Associazioni dei Consumatori.

Per quanto riguarda i progetti pluriennali di miglioramento in corso, sui quali sono state dirottate le disponibilità economiche derivanti dalle penali applicate nel 2011 e nel 2012 (complessivamente circa 394 mila euro), la situazione a ottobre 2014 è la seguente:

1) Navigazione – Regolarità e Confortevolezza del viaggio

Indagine a bordo dei mezzi

Si tratta di progettare e realizzare un'indagine a bordo dei mezzi finalizzata a verificare la rispondenza tra il servizio offerto e l'effettiva richiesta (affollamento dei mezzi) e a individuare l'origine e la destinazione degli spostamenti degli utenti.

Le rilevazioni sul campo sono state eseguite dal 3 aprile 2012 al 25 maggio 2012 in giornate feriali e hanno riguardato le principali linee lagunari, ossia quelle che servono il centro storico partendo dai poli di arrivo alla città (linea 1, 2, 3, 5.1, 5.2, 6, 12, 14, 15). Ogni linea è stata monitorata per 24 ore conteggiando per ogni corsa tutti i passeggeri saliti e discesi ad ogni approdo e svolgendo interviste a un campione di utenti. Actv, oltre a fornire il file di base, ha elaborato e consegnato all'Amministrazione Comunale un report con l'andamento dell'affollamento delle linee di navigazione nelle varie ore della giornata e i risultati delle 12.270 interviste su origine/destinazione e frequenza degli spostamenti.

Il progetto è da ritenersi concluso e consuntivato.

2) Navigazione – Informazioni alla clientela

Acquisto e installazione di display informativi a messaggio variabile a led agli approdi

Acquisto e installazione di pannelli a messaggio variabile presso gli approdi, attualmente sprovvisti, che vengono maggiormente interessati da variazioni del servizio in caso di fenomeni naturali come l'alta marea e la nebbia o da interruzioni per cause diverse come sciopero ecc. Il piano di fattibilità ha previsto l'installazione di 5 pannelli: Murano Navagero, Murano Museo lato destro e sinistro, Biennale lato destro e sinistro.

Il progetto è da ritenersi concluso. Manca la certificazione finale.

3) Navigazione – Informazioni alla clientela

Acquisto e installazione di impianti acustico-visivi sui mezzi

Gli 8 mezzi scelti per l'installazione dei nuovi impianti sono i moto battelli foranei serie 330 che effettuano servizio di collegamento verso l'isola di Burano (Venezia 1, Venezia 2, Venezia 3, Venezia 4, Venezia 5, Caroman, Mazzorbo, S.Erasmo).

Il progetto è da ritenersi concluso. Manca la certificazione finale.

4) Navigazione e Automobilistico – Informazioni alla clientela

Sviluppo delle linee in ambiente Google Maps/Transit

Scopo del progetto è quello di rendere disponibili instradamenti e orari dei sistemi AVM/AVL di Actv a Google affinché siano inseriti in Google Maps/Transit.

Il cronoprogramma prevede le seguenti fasi: verifica della fattibilità e gestione della parte contrattuale (contratto di adesione a Google Transit) già realizzate; sviluppo del modulo di esportazione dei dati e verifica della funzionalità e pubblicazione dei dati in fase di realizzazione. È previsto l'avvio del servizio entro dicembre 2014.

5) Automobilistico – Informazioni alla clientela

Acquisto e installazione di paline “intelligenti” sulla rete urbana di Mestre

Il progetto prevede la rimozione delle attuali paline intelligenti dai siti non più caratterizzati da rilevanti flussi di passeggeri e il loro spostamento presso le fermate più frequentate, oltre all'acquisizione di ulteriori 6 paline con relativa posa in opera.

Le fasi di richiesta di installazione paline alle fermate, degli allacciamenti elettrici necessari e dell'acquisto delle nuove paline sono eseguite. Entro febbraio 2015 è prevista la loro installazione e a fine maggio 2015 il loro collegamento con la rete.

6) Automobilistico – Informazioni alla clientela

Mappatura e cartografia delle linee automobilistiche urbane

Il progetto riguarda la realizzazione e la stampa di una mappa delle linee automobilistiche urbane, da rendere fruibile al pubblico sia in formato cartaceo sia scaricabile dal sito di Actv. Le ultime fasi del progetto sono state rinviate per poter inserire nella mappa le nuove linee del tram e le conseguenti variazioni delle linee esistenti.

7) Automobilistico – Attenzione all'ambiente

Installazione di filtri FAP su bus urbani

È previsto l'acquisto e l'installazione di filtri FAP sugli autobus urbani Actv con lo scopo di ridurre il livello di emissioni inquinanti nell'ambiente. Il progetto è da ritenersi concluso e consuntivato con l'aggiornamento delle 27 carte di circolazione dei mezzi coinvolti nel progetto.

8) Automobilistico – Accessibilità

Miglioramento accessibilità e dotazioni di alcune fermate

Individuazione di alcune fermate che presentano criticità dal punto di vista dell'accessibilità e progettazione/realizzazione degli interventi migliorativi compatibili dal punto di vista tecnico ed economico. Il progetto ha coinvolto 11 fermate e si è concluso a dicembre 2013.

9) Navigazione e Automobilistico – Informazioni alla clientela

Inserimento di QR-code (barcode bidimensionali) negli orari esposti al pubblico

Scopo del progetto è la diffusione di un sistema di *barcode* bidimensionale di tipo QR code alle fermate per indirizzare direttamente agli orari completi della specifica linea automobilistica o di navigazione attraverso la lettura con smartphone/tablet. Il progetto è da ritenersi concluso. Manca la certificazione finale.