

CITTA' DI  
VENEZIA



**Direzione Società Partecipate  
Servizio Osservatorio SPL**

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

**REPORT SULLA RENDICONTAZIONE,  
AGGIORNAMENTO E MIGLIORAMENTO DELLA CARTA  
DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI AUSILIARI AL TRAFFICO  
AFFIDATI AD AVM S.p.A. – Dati 2010 e 2011**

**Giugno 2012**

## INDICE

PREMESSA.....	3
1 . RENDICONTAZIONE SUGLI STANDARD QUANTITATIVI E QUALITATIVI DI AVM S.p.A.....	5
1.1 Parcheggi a pagamento: Autorimessa Comunale, P.le Candiani, S. Andrea, S. Giuliano .....	5
1.2 Parcheggi scambiatori .....	7
1.3 Aree di sosta a pagamento (“Strisce blu”) .....	8
Da segnalare, inoltre, il buon livello di assistenza alla clientela/accessibilità disabili poiché il numero di posti disabili disponibili è superiore al 3% (2% è lo standard minimo della Carta in aderenza alla normativa che prevede 1 posto disabili ogni 50 stalli. ....	10
1.4 Servizio di ZTL bus .....	10
1.5 Ciclabilità .....	12
1.6 Car Sharing .....	13
1.7 Bollino Blu.....	16
1.8 Gestione Sacca della Misericordia .....	16
1.9 Gestione Isola Nova del Tronchetto .....	18
1.10 Gestione Rimozione Natanti .....	18
1.11 People Mover .....	19
1.12 Monitoraggio standard della Carta della Qualità comuni a tutti i servizi gestiti da Avm S.p.A.....	20
2. LA RENDICONTAZIONE RECLAMI/SEGNALAZIONI – ANNO 2011 .....	22
3. La rendicontazione delle verifiche sul territorio dei servizi erogati da Avm S.p.A.: strisce blu/parcometri e parcheggi scambiatori – Anno 2011 .....	25
5. AGGIORNAMENTO CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI E PROGETTI 2012 .....	27

## PREMESSA

Il documento in esame si inserisce nel più ampio progetto della qualità dei servizi pubblici locali del Comune di Venezia, sviluppato dall'amministrazione a partire dal 2008, sulla base dell'impulso dato dalla legge Finanziaria 2008 (art. 2, comma 461 della L. 244-2007)<sup>1</sup>.

Il sistema di monitoraggio previsto dal progetto presentato alle Associazioni dei Consumatori nel 2009<sup>2</sup> prevede:

- 1) il monitoraggio annuale degli standard (qualità erogata);
- 2) l'esame della qualità percepita (*Customer Satisfaction Analysis*);
- 3) il monitoraggio dei reclami, oltre che la verifica delle condizioni presenti nella Carta della Qualità dei Servizi.

A tal fine è stata utilizzata l'impostazione della **scheda R.A.M.**, ovvero una **scheda di Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento** messa a punto dal Servizio Studi Qualità del Comune di Venezia per le carte dei servizi interni all'ente, per monitorare la Carta della Qualità dei Servizi di Avm S.p.A.

Sulla base della Carta della Qualità dei Servizi di Avm S.p.A. pubblicata in novembre 2009 ed aggiornata ad aprile 2011, l'Osservatorio SPL ha redatto il presente documento in accordo con la Direzione Mobilità e Trasporti e la società Avm S.p.A. sulla base della griglia di monitoraggio degli indicatori quantitativi e qualitativi previsti dal Contratto di Servizio e dalla Carta della Qualità dei Servizi.

La società Avm S.p.A. ha provveduto ad aggiornare i dati relativi agli **standard previsti per ciascun servizio** al 31 dicembre 2010 e al 31 dicembre 2011, coerentemente con le previsioni contrattuali che prevedono la rendicontazione annuale entro 30 giorni dall'approvazione del bilancio d'esercizio (capitolo 1).

Al contempo, il Servizio Studi Qualità della Direzione Programmazione e Controllo ha condotto il progetto di **Customer Satisfaction Analysis** di alcuni servizi gestiti da Avm S.p.A., che sono presentati in sintesi al capitolo 2.

Le principali risultanze della scheda RAM 2012 di Avm S.p.A. sono in sintesi:

- **Rendicontazione sugli standard 2010 e 2011;**
- **Aggiornamento Carta della Qualità dei Servizi al 2012** con integrazioni/modifiche ed aggiornamenti sui servizi erogati;
- **Progetti di Miglioramento per l'anno 2012.**

---

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

### **Servizi affidati dal Comune di Venezia ad Avm S.p.A., 2012**

<b>SERVIZI</b>	<b>NOTE</b>
1. Gestione dei servizi di parcheggio in struttura	Autorimessa Comunale di P.le Roma, Garage di P.le Candiani, Parcheggio S. Andrea, Parcheggio S. Giuliano, Parcheggio Via Cà Marcello, Parcheggio Cà Emiliani
2. Gestione del sistema dei parcheggi scambiatori e trasferimento dell'attività di progettazione e realizzazione degli stessi	14 parcheggi scambiatori a fine 2011
3. Servizio di gestione delle aree e del servizio di sosta a pagamento e dei parcometri siti nel Comune di Venezia	cd. Strisce Blu Mestre, Marghera e Lido
4. Servizio di gestione del sistema di controllo delle limitazioni e dei divieti di accesso e circolazione dei veicoli nell'ambito del territorio comunale	Realizzazione e gestione ZTL Auto e gestione ZTL Bus
5. Servizio di ciclabilità progettazione, realizzazione e gestione del sistema delle piste ciclabili e della ciclabilità.	Realizzazione piste ciclabili nell'ambito del "Biciplan", Bicipark, punzonatura biciclette, "Te presto 'na bici", Bike Sharing (da ottobre 2010)
6. Gestione del servizio di Car Sharing	
7. Servizio di gestione amministrativa, contabile, tecnico-scientifica e statistica delle verifiche delle emissioni dei veicoli a motore.	cd. Bollino Blu
8. Gestione del servizio dell'area di sosta attrezzata per imbarcazioni in Sacca della Misericordia ed Isola Nova del Tronchetto	
9. Servizio di rimozione natanti.	
10. Gestione della funicolare terrestre Isola Nuova del Tronchetto – P.le Roma denominata "People Mover"	Da aprile 2010

## 1 . RENDICONTAZIONE SUGLI STANDARD QUANTITATIVI E QUALITATIVI DI AVM S.p.A.

Di seguito si presentano in sintesi i risultati dell'attività di rendicontazione da parte del soggetto gestore Avm S.p.A. al Comune di Venezia, basata su griglie quantitative e di standard di qualità messe a punto dalla medesima amministrazione comunale.

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

#### Autorimessa Comunale

La società gestisce attualmente 8 parcheggi a pagamento (di cui Ca' Emiliani non operativo) e 14 parcheggi scambiatori.

La gestione dell'autorimessa comunale è il primo servizio affidato dal Comune di Venezia fin dalla costituzione dell'azienda speciale nel 1996 ed è ancora l'attività principale (circa la metà dei ricavi delle vendite e prestazioni di AVM S.p.A. proviene da tale servizio). La struttura di Piazzale Roma comprende 2.182 posti auto e 180 posti moto.

Oltre ai transiti ordinari, il parcheggio prevede il posto auto per 1.848 abbonati residenti, ma la maggior parte delle entrate deriva proprio dai transiti ordinari che in un anno ammontano a 260.661, pari a 714 transiti medi giornalieri nel 2011. Il dato sui transiti è diminuito rispetto al 2009.

INDICATORE	2009	2010	2011
N° transiti ordinari	272.428	261.898	260.661
N° transiti giornalieri	746	718	714

#### S. Andrea

INDICATORE	2009	2010	2011
N° transiti ordinari	Non operativo	75.000	126.000
N° transiti giornalieri	Non operativo	205	345

#### Piazzale Candiani

Il parcheggio in Piazzale Candiani dispone di complessivi 300 posti auto (135 posti transito e 165 per abbonati). I transiti sono leggermente diminuiti dal 2009, assestandosi a 102.000 passaggi con una media giornaliera pari a 279 (STIMA). Vi sono 3 posti per disabili proporzionalmente ai 135 posti di transito.

INDICATORE	2009	2010	2011
N° transiti ordinari	122.664	105.000	102.000
N° transiti giornalieri	336	287	279

### **Parco San Giuliano**

Sono presenti tre parcheggi: il “Porta Gialla” con una disponibilità di posti transito pari a 200; il “Porta Rossa” con una disponibilità di posti transito pari a 241 e il “Porta Blu” con una disponibilità di posti transito pari a 186. Dal 2012 i parcheggi di Porta Rossa e Porta Blu sono divenuti aree di sosta a pagamento (Ord. N. 249 del 18/05/2012 Dirigente Settore Mobilità).

Non abbiamo la disponibilità dei dati per fornire un trend dei transiti degli ultimi anni, bensì solo la situazione al 2009 e 2010, come indicato nella seguente tabella. Per il 2011 non sono disponibili i transiti.

INDICATORE	2009			2010		
	Porta Gialla*	Porta Rossa	Porta Blu**	Porta Gialla	Porta Rossa	Porta Blu
N° transiti ordinari	9.117	5.359	7.370	n.d.	8.283	n.d.
N° transiti giornalieri	33	15	40	n.d.	23	n.d.

\*Il N° Transiti giornalieri porta gialla è calcolato su 275 gg. in quanto il sistema di calcolo degli accessi è stato sostituito da aprile 2009.

\*\* N° Transiti giornalieri porta blu è calcolato su 184 gg. in quanto il sistema di calcolo degli accessi è stato sostituito da luglio 2009.

### **Via Ca' Marcello**

Il parcheggio di Via Ca' Marcello ha una disponibilità di 100 posti, di cui 2 riservati ai disabili; di questi, 70 sono riservati agli abbonati e 30 ai transiti. Non sono stati forniti dati sul numero di transiti al giorno.

### **Standard di qualità dei parcheggi**

Gli standard della Carta della Qualità dei Servizi sono stati rispettati ad eccezione di quello relativo agli operatori in servizio giornaliero per posto auto che in Autorimessa Comunale risultano pari a 1/75 (e non 1/62 come definito nella carta) e in Piazzale Candiani che risultano pari a 1/100 (e non 1/75). Va migliorata comunque la modalità di definizione dell'indicatore, valutando l'effettiva presenza in media, o in base a differenti orari, dei guardia sala presso i piani.

Per il parcheggio di S. Andrea tale indicatore è in linea con lo standard pari a 1 operatore ogni 100 posti poiché operano complessivamente 6 dipendenti part time su 3 turni che si avvicendano nei turni di lavoro a copertura dell'orario di apertura.

Il dato sul numero di telecamere è in linea con lo standard previsto ad eccezione dell'Autorimessa comunale, in quanto le telecamere sono inferiori allo standard e pari a 192 (e non  $\geq 200$  come definito).

Gli indicatori sui parcheggi di San Giuliano, Ca' Marcello e Ca' Emiliani del 2009 rispettano i limiti fissati dagli standard di qualità della carta, in particolare aumenta il numero medio di operatori per posto auto al Porta Gialla, che risulta pari a quasi 2/200 (1 addetto a tempo pieno ed 1 part time) invece di 1/400 come previsto dalla Carta, perché è stato ridotto il numero di posti auto.

FATTORE	INDICATORE	AUTORIMESSA COMUNALE			S. ANDREA			PIAZZALE CANDIANI		
		STD	2010	2011	STD	2010	2011	STD	2010	2011
Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza	Numero medio operatori / Posti auto	1/62 posti auto	1/75	1/75	1/100 posti auto	1/100	1/100	1/75 posti auto	1/100	1/100
	Dispositivi videosorveglianza – tv a c.c. (N° telecamere)	$\geq 200$	178	192	$\geq 10$	18	22	$\geq 15$	16	20
Posti transito riservati ai disabili	N° posti / Totale posti transito	10/334	10/334	10/334	2/100	2/100	2/100	3/135	3/135	3/135

FATTORE	INDICATORE	S. GIULIANO PORTA GIALLA		
		STD	2010	2011
Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza	Numero medio operatori / Posti auto	1/400 posti auto	1,8/400	1,8/200*

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

## 1.2 Parcheggi scambiatori

I parcheggi scambiatori sono posizionati in aree periurbane o periferiche ove è possibile lasciare il proprio veicolo per poi raggiungere il centro della città con mezzi alternativi (es: trasporto pubblico o biciclette). Ve ne sono 14 nel territorio comunale, aperti 24 ore su 24 e con disponibilità di posti variabili, in totale i posti auto sono pari

a 3.035, di cui 62 per disabili. Erano 2.182 nel 2009, e 2.801 nel 2010. Complessivamente nel triennio 2009-2011 sono stati attivati ulteriori 4 parcheggi scambiatori.

N.	PARCHEGGIO	DISPONIBILITA' POSTI		
		2009	2010	2011
P1	Marghera B	80	80	80
P2	S.Maria dei Battuti	307	307	307
P3	Miranese B	283	283	283
P4	Favaro A	136	136	136
P5	Castellana A	156	156	156
P6	Terraglio A	151	151	151
P7	Miranese A	395	395	395
P8	Ceccherini	295	295	295
P9	Favaro B	160	160	160
P10	Gazzera	219	219	219
P11	Trivignano D	Non operativo	79	79
P12	Favaro C	Non operativo	540	540
P13	Trivignano B	Non operativo	Non operativo	92
P14	Trivignano C	Non operativo	Non operativo	142
	<b>TOTALE POSTI</b>	<b>2.182</b> (di cui disabili 57)	<b>2.801</b> (di cui disabili 57)	<b>3.035</b> (di cui disabili 62)

### Standard di qualità dei parcheggi scambiatori

Dal 2009 al 2010 il numero di telecamere era diminuito poiché vi erano 8 telecamere, rispetto alle 12 del 2009, già sotto lo standard previsto (1 telecamera ogni 181 posti auto, inferiore allo standard pari a 1/200). Dal 2011 le telecamere sono state eliminate per contenere i costi del servizio, tenuto conto anche che i parcheggi scambiatori sono gratuiti, ad eccezione del parcheggio n. P2 – S. Maria dei Battuti che è a pagamento a seguito della DGC 725/2010 e dell’Ordinanza n. 7 del 10/01/2011 della Direzione Mobilità e Trasporti.

FATTORE	INDICATORE	STD	2009	2010	2011
Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza	Dispositivi videosorveglianza – tv a c.c. (n° telecamere per posto auto)	1/200	1/181	1/350	0

### 1.3 Aree di sosta a pagamento (“Strisce blu”)

Il servizio consente la sosta a pagamento degli autoveicoli in stalli delineati su aree pubbliche, meglio noti come “strisce blu”, site nel centro di Mestre, di Marghera e del Lido di Venezia. Il numero di stalli totali gestiti dalla Società è aumentato nel corso degli anni passando da un totale di 4.420 nel 2005 a 6.179 nel 2011.

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

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

Anche il numero di parcometri ha subito un elevato incremento negli ultimi anni passando da 54 nel 2008 a 117 nel 2011.

Infine, sono disponibili ben 127 rivendite in cui è possibile acquistare i gratta e sosta.

INDICATORE	2009	2010	2011
<b>N° stalli totali</b>	<b>5.496</b>	<b>5.595</b>	<b>6.179</b>
Mestre	4.748	4.847	4.981
Lido	748	748	805
Marghera	-	-	393
<b>N° abbonamento totali</b>	<b>3.906</b>	<b>4.216</b>	<b>3.990</b>
Abbonamenti Mestre	3.322	3.648	3.464
Abbonamenti Lido	584	568	526
<b>N° parcometri totali</b>	<b>106</b>	<b>106</b>	<b>117</b>
Parcometri Mestre	96	96	96
Parcometri Lido	10	10	10
Parcometri Marghera	-	-	11
<b>N° rivendite totali</b>	<b>114</b>	<b>122</b>	<b>127</b>
Rivendite Mestre	101	109	113
Rivendite Lido	13	13	13
Rivendite Marghera	-	-	1

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

La società presenta fuori standard, seppur in misura contenuta, sia al Lido che a Mestre relativamente al fattore di affidabilità e regolarità del servizio. Più precisamente l'indice di copertura degli ausiliari rispetto ai posti auto (1/383 a Mestre e 1/403 a Lido rispetto a 1/346 indicato nella carta) a causa del considerevole incremento del numero di stalli negli ultimi 4 anni (oltre 1.000).

AVM S.p.A. ha comunque migliorato la gestione rispetto agli standard per quanto riguarda il numero di sanzioni emesse (complessivamente 17.372 nel 2011) per posti auto controllati (3,1 rispetto alle 2,5 previste).

Migliore anche, rispetto allo standard, il numero di parcometri alimentati ad energia solare : 100%, cioè sono tutti alimentati ad energia solare.

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

Inoltre, sia il numero di rivenditori che quello di parcometri è molto superiore a quanto definito dalla carta poiché vi è disponibilità di un parcometro ogni 53 posti auto (rispetto ai 75 di standard) e di un rivenditore ogni 49 posti auto (rispetto ai 200 di standard).

FATTORE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STD	2010	2011
Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza	Indice di copertura ausiliari per posto auto	N° ausiliari per posto auto	1/346 posti auto	1/359 (Mestre) 1/374 (Lido)	1/383 (Mestre) 1/403 (Lido)
	Controlli da parte degli ausiliari del traffico	N° sanzioni per posto auto controllati	2,5	2,9	3,1
	Parcometri alimentati ad energia solare	% di parcometri alimentati ad energia solare / totale parcometri	≥50%	66%	100%
Assistenza alla clientela – Accessibilità disabili	Posti transito riservati	N° posti / totale posti auto	≥2%	3,2%	3,1%
	Modalità di pagamento	N° parcometri per posto auto	1/75	1/53	1/53
		N° rivendite per posto auto	1/200	1/46	1/49

## 1.4 Servizio di ZTL bus

La ZTL BUS è una zona a traffico limitato per gli autobus turistici che si estende in gran parte del territorio del Comune di Venezia al fine di garantire un sistema coordinato e integrato di controllo degli accessi alle zone a traffico limitato del Comune da parte dei veicoli a motore.

L'acquisto dei Pass è diminuito in questi anni a causa della flessione del turismo nel territorio comunale passando da 66.261 nel 2008 a 62.529 nel 2011.

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

INDICATORE	2009	2010	2011
<b>Tipologia pass:</b>			
- tariffa ordinaria	17.297	21.242	28.026
- tariffa ordinaria con tp	2.793	2.873	3.730
- alberghi	19.111	24.651	26.456
- gite scolastiche	4.220	4.009	3.971
- minibus	274	324	346

<b>TOTALE Pass Acquistati</b>	<b>43.695</b>	<b>53.099</b>	<b>62.529</b>
di cui N° totale Pass ON LINE	2.186 (di cui 1.515 a tariffa scontata)	2.829	7.740
di cui N° totale Pass ON SITE	41.509	50.270	72.988 (compresi n. 3.704 carnet)

### **Standard di qualità di ZTL BUS**

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

<b>FATTORE</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>UNITÀ DI MISURA</b>	<b>STD</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza	Frequenza aggiornamento sito internet	Giorni / settimana / mese	≤3gg da ogni modifica tariffa	3 gg	3 gg
Assistenza alla clientela – Accessibilità disabili	Tempo massimo per rilascio permessi, autorizzazioni e contrassegni	Giorni / settimana / mese	≥7 gg per richieste particolari immediato al check point	- one site: immediato; - on line: 48 ore	- one site: immediato; - on line: 3 ore
Attenzione all'ambiente – pulizia	Frequenza delle pulizie degli uffici / Check in	Giorni / settimana	Giornaliera per uffici / cestini	Giornaliera	Giornaliera
	Predisposizione e pulizia servizi igienici presso gli uffici e i siti di rilascio	Giorni / settimana	Giornaliera	Giornaliera	Giornaliera
	Pulizia delle aree adibite a piazzole carico-scarico e a parcheggi dei mezzi autorizzati	Giorni / settimana	Giornaliera	Giornaliera	Giornaliera

## 1.5 Ciclabilità

I servizi di ciclabilità si articolano nelle seguenti attività:

- a) realizzazione delle piste ciclabili, nell'ambito del progetto "*Bici Plan*" ed in collaborazione con l'Assessorato ai Lavori Pubblici;
- b) servizio di "*Bici Park*";
- c) punzonatura biciclette;
- d) servizio "*Tè presto 'na bici*";
- e) *Bike Sharing* (il servizio è attivo da ottobre 2010).

Il monitoraggio sui dati quantitativi porta a concludere che sono stati ultimati gli itinerari 1-7 e 16, è stata totalmente completata la progettazione degli itinerari 11 e 14 e sono in corso di progettazione gli itinerari 8 e 10.

La capacità complessiva dell'impianto "*Bici Park*", intesa come numero di posti disponibili, è aumentata costantemente negli ultimi anni passando da 450 nel 2006 agli attuali 600. Di seguito si riportano anche i dati sui servizi gestiti quali "*Punzonatura*", "*Te' Presto 'na bici*" e "*Bike Sharing*".

INDICATORE	2009	2010	2011
<b>Bici plan – Avanzamento realizzazione itinerari</b>	<b>7 (itinerari: 1,7 e 16)</b> [+ 4 manutenzione segnaletica]	<b>7 (itinerari: 1-7 e 16)</b> [oltre a N° 400 m di pista ciclabile a Pellestrina e 8 km di segnaletica]	<b>Ultimazione dei seguenti itinerari: 1, 7, 11, 14 (primo stralcio) e 16</b> (oltre a n. 400 m di Pista ciclabile a Pellestrina e segnaletica per tot. 8 km) – altri itinerari sono in fase di progettazione.
<b>Bici plan lunghezza complessiva piste in esercizio km</b>			<b>105 chilometri</b> circa realizzati da amministrazione comunale ed Avm S.p.A.; in attesa di una puntuale verifica da parte dell'Amministrazione comunale della rete principale
<b>Bici park N° posti bici totali</b>	600	600	600
- Transiti giornalieri	min 10 - max 40	min 10 - max 40	min 10 - max 40
- Abbonamenti mensili	500 (circa)	500 (circa)	500 (circa)

- Abbonamenti mensili ridotti	50 (circa)	50 (circa)	50 (circa)
<b>Punzonatura (Lido e Terraferma)</b>			
- Bici punzonate	Mestre: 1.285; Lido: 459	Mestre: 1.450 Lido: 583	Mestre: 1.508 Lido: 635
<b>Te presto 'na bici</b>			
- Cicli disponibili	40	21	13
- Prestiti all'anno	218	1.844	2.500
<b>Bike sharing</b>			
N° contratti sottoscritti	Non operativo	130	561

### Standard di qualità della ciclabilità

I risultati degli indicatori sulla qualità dei servizi sono in linea con i parametri stabiliti dalla carta della Qualità dei Servizi; tra tutti la frequenza di pulizia presso il Bici Park è ben superiore rispetto allo standard, infatti, viene eseguita 8 giorni al mese in luogo dei 5/6 previsti.

FATTORE	INDICATORE	STD	2010	2011
Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza	Numero cicli utilizzabili Te' presto 'na bici (N° cicli disponibili per parcheggio)	15	7 (dato medio)	4 (dato medio)
Attenzione all'ambiente – pulizia	Frequenza pulizia ordinaria e vuotatura cestini (giorni / mese)	5/6 gg	8	8
Bike sharing	Colonnine bike sharing (N° supporti)	110	110	137
	Ciclopoggi bike sharing (N° stazioni)	9	Mestre: 8 Lido: 1	Mestre: 9 Lido: 2
	Biciclette bike sharing (N° cicli disponibili per il noleggio)	70	70	69

## 1.6 Car Sharing

Il *Car Sharing* è il servizio 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 e i consumi energetici;

c) moderare il traffico, i fenomeni di congestione nelle aree urbane e 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 servizio è in continua espansione: dal 2005 ad oggi il numero di utenti è passato da 1.415 a 5.644, il numero di prenotazioni è passato da 13.912 nel 2005 a 21.763 nel 2011, mentre il numero di veicoli pari inizialmente a 34 è nel 2011 pari a 48, di cui 2 destinati ai disabili. Nel 2010 è stato ridotto il numero di autovetture a disposizione, passando da 52 a 48, disponibili anche nell'anno 2011.

INDICATORE	2009	2010	2011
<b>Autovetture</b>			
- N° autovetture totali	52	48	48
di cui a GPL o gas naturale	19	24	24
di cui ibride	2	2	2
di cui per disabili	2	2	2
di cui trasporto promiscuo	1	2	2
- Kilmetro medio autovetture	21.615	82.000	110.560
- Età media autovetture in anni	2,8	2,9	5,1
- N° controlli per autovettura	> 52	> 52	>52
- N° autovetture sostituite	6	6	2
<b>Contratti</b>			
N° contratti sottoscritti per persone fisiche	243	172	162
N° contratti sottoscritti per enti collettivi	87	62	43
<b>N° contratti sottoscritti TOTALE</b>	<b>3.181</b>	<b>3.373</b>	<b>3.564</b>
Utenti (potenziali utilizzatori)	5.127	5.464	5.644
N° utenti serviti totale (prenotazioni)	27.889	23.898	21.763
Totale km percorsi annui	1.286.882	1.034.875	919.914
Totale km medi per prenotazione	46,14	43,3	42,27
Tempi totali utilizzo autovetture (ore)	95.078	95.884	76.102
Tempo medio utilizzo autovettura per prenotazione (ore)	3,41	4,01	3,5

### Standard di qualità del Car Sharing

E' in linea con lo standard il numero di accessori, inteso come numero di seggiolini auto a disposizione (20 rispetto ai 20 previsti).

In realtà 24 auto sulle 48 della flotta disponibile sono veicoli a basso inquinamento (a metano ed ibridi). Inserita in flotta nel 2012 anche un'auto totalmente elettrica.

I risultati sul monitoraggio degli indicatori sulla qualità dei servizi dimostrano che il servizio è fuori standard anche per quanto riguarda il numero di veicoli disponibili (48) sul totale degli abbonati (3.564) in quanto pari a 1 auto ogni 74 utenti abbonati, superiore allo standard di 1 veicolo ogni 50 utenti definito nella carta.

FATTORE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STD	2010	2011
Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza	Numero veicoli utilizzabili	N° veicoli disponibili / N° utenti abbonati	≥1/50	1/70	1/74
	Verifica stato efficienza veicoli	N° controlli per veicolo al mese	≥2 (volte per veicolo al mese)	4	4
	Predisposizione e corretto funzionamento apparecchiature di bordo	Frequenza controlli per veicolo	ogni 2 giorni	ogni 2 giorni	ogni 2 giorni
	Disponibilità accessori gratuiti	N° accessori	≥20 seggiolini e 1 auto con portapacchi	20	20
	Interruzioni servizio per causa indipendente dal cliente (guasti auto, malfunzionamento sistemi di bordo, difetti prenotazione)	N° interruzioni / N° prenotazioni anno	≤4 interruzioni / anno	3	2
	Tempi attesa consegna veicolo	Minuti di attesa medi	<15 min.	< 15 min.	<15 min.
Attenzione all'ambiente – pulizia	Frequenza pulizia ordinaria veicoli	N° gg / Settimana	≥1	N° 1gg / settimana	N° 1gg / settimana
	Frequenza pulizia straordinaria esterna e interna	Giorni / Mese	≥1	N° 2gg / mese	N° 2gg / mese

	Disponibilità di veicoli a basso inquinamento e dotati di dispositivo per parcheggio in luogo chiuso	N° veicoli con dispositivo per parcheggio in luogo chiuso / N° totale veicoli a GPL	≥80%	50%	50%
--	--	---	------	-----	-----

## 1.7 Bollino Blu

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. Il numero di bollini blu venduti è variabile negli anni e pari a circa 98.000 nel 2005, 57.827 nel 2008 e 68.194 nel 2011. E' diminuito anche il numero di officine pari a 102 nel 2008 e oggi pari a 89.

La tabella sottostante riporta anche il dettaglio sulle caratteristiche delle officine autorizzate.

*Aggiornamenti normativi* - 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).

INDICATORE	2009	2010	2011
<b>N° officine autorizzate</b>	<b>97</b>	<b>93</b>	<b>89</b>
di cui abilitate anche alla revisione	22	23	23
di cui autorizzate nell'anno	4	2	1
cessazioni nell'anno	3	5	6
<b>N° bollini rilasciati</b>	<b>66.257</b>	<b>69.187</b>	<b>68.194</b>
<b>N° controlli effettuati</b>	<b>70.574</b>	<b>62.052</b>	<b>64.372</b>

### Standard di qualità del Bollino Blu

Tutti gli standard del servizio sono stati rispettati; leggermente inferiore allo standard del 30% il numero dei controlli: sono state infatti controllate 23 officine sulle 89 autorizzate (circa il 26%).

## 1.8 Gestione Sacca della Misericordia

Il servizio nasce principalmente per dare ospitalità alle imbarcazioni di concessionari di spazi acquei ai quali il Comune ha intimato una revoca temporanea per poter effettuare interventi integrati di manutenzione delle sponde e delle strutture pubbliche dei rii interni, o definitiva al fine di compiere operazioni di riduzione e riordino di concessioni in essere che determinano situazioni di difficoltà e d'intralcio alla

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

INDICATORE	2009	2010	2011
<b>N° posti disponibili</b>	<b>248</b>	<b>248</b>	<b>248</b>
di cui occupati a pagamento da imbarcazioni spostate / rimosse	92	94	93
di cui occupati temporaneamente per lavori di scavo rii	48	55	71
di cui occupati da imbarcazioni comunali o rimosse	2	2	7
di cui occupati a pagamento da imbarcazioni da diporto	56	59	54
<b>postì liberi</b>	<b>50</b>	<b>38</b>	<b>23</b>
<b>contratti sottoscritti</b>	<b>196</b>	<b>208</b>	<b>218</b>
<b>Elenco tipologia mezzi</b>			
Imbarcazioni da diporto <= 5 m	6	6	7
Imbarcazioni da diporto >= 5 m e <= 8 m	50	53	47
Imbarcazioni trasferite per lavori di scavo	48	55	71
Altre imbarcazioni <= 21 m	72	74	72
Altre imbarcazioni <= 25 m	9	9	11
Altre imbarcazioni <= 30 m	6	6	6
Altre imbarcazioni <= 40 m	4	4	3
Altre imbarcazioni >= 40 m	1	1	1

### Standard di qualità della Sacca della Misericordia

I risultati sul monitoraggio dei parametri qualitativi hanno dato buon esito essendo tutti in linea con quanto stabilito dalla carta

FATTORE	INDICATORE	STD	2010	2011
Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza	Funzionalità telecamere a circuito chiuso (N° telecamere)	≥4	4	5
	Mancato presidio addetti in servizio guardiania (gg. mancato funzionamento / 365)	≤10	10	9
Assistenza alla clientela – Accessibilità disabili	Accessibilità disabili alle strutture pedonali ed ai servizi igienici (SI/NO)	SI	SI*	SI
Attenzione all'ambiente – pulizia	Pulizia ordinaria (spazzamento superfici; vuotatura cestini; servizi igienici ai piani) (N° gg / settimana)	≥1	6	6
	Tempestività di intervento in caso di spanti oleosi o di combustibile (N° ore dalla rilevazione dell'evento)	≤5	n.d.	1

\* I servizi igienici peraltro - a causa dei lavori di ristrutturazione in corso - durante il secondo semestre non furono agibili.

## 1.9 Gestione Isola Nova del Tronchetto

E' la struttura di sosta delle imbarcazioni professionali per la razionalizzazione della gestione del traffico acqueo, dotata di 249 posti barca da assegnare con apposito concorso per le seguenti tipologie:

unità di navigazione a motore per il trasporto di passeggeri, adibite a servizi pubblici non di linea di taxi e di noleggio con conducente;

unità di navigazione a motore per il trasporto di cose per conto di terzi e di rimorchio;

unità di navigazione a motore abilitata al trasporto di persone o di cose per conto proprio.

INDICATORE	2011
N° posti disponibili	249
posti liberi	185
posti occupati	64

## 1.10 Gestione Rimozione Natanti

E' il servizio di rimozione, trasferimento, custodia ed eventuale riconsegna dei natanti abbandonati, che stazionano abusivamente, sommersi e quelli che comunque creano condizioni di impedimento alla navigazione e di pericolo per la pubblica incolumità nelle acque comunali od in aree in concessione al Comune. Il monitoraggio ha permesso di dare il seguente quadro riferito al 2011.

INDICATORE	2009	2010	2011
N° natanti rimossi	52	82	97
N° altri interventi di rimozione, recupero (pali)	197	126	251
N° natanti in custodia	S. Giuliano: 51 S. Misericordia: 2 Cantiere Catil: 13	S. Giuliano: 50 S. Misericordia: 2 Cantiere Catil: 13	S. Giuliano e Fusina: 15 S. Misericordia: 7 Cantiere Catil: 1
N° natanti consegnati	39	47	60
N° natanti alienati / rottamati	28	15	47

### Standard di qualità della Rimozione

Tutti gli standard del servizio sono rispettati.

FATTORE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STD	2010	2011
Affidabilità e regolarità del servizio –	Danni sui mezzi rimossi	% N° danni sui mezzi rimossi / Tot. rimozioni	≤2%	0	1
				0	1%

sicurezza	Danni su beni di terzi estranei	% N° danni su beni di terzi / Tot. rimozioni	≤2%	0	0
				0	0

## 1.11 People Mover

Funicolare terrestre totalmente automatica di collegamento tra il Tronchetto e P.le Roma, con stazione intermedia nell'area della Marittima. Il servizio è attivo dal 19 aprile 2010.

INDICATORE	2010 (dal 19/4/2010)	2011
Percorrenze in veicoli-km effettuate	44.283,10	62.213,00
Percorrenze in veicoli-km (come da programma di esercizio allegato al contratto di servizio)	52.727,25	IN FASE DI REVISIONE
Viaggiatori trasportati nell'anno (N°)	498.431	1.218.545
Viaggiatori - km trasportati nell'anno (N°)	n.d.	19,59
<b>N° abbonamenti</b>		
- MENSILI IMPIANTO	627	911
- MENSILI CON ESTENSIONE (INTEGRATI)	1.034	1.974
- MENSILI SENZA ESTENSIONE	n.d.	92
<b>N° biglietti c.s.</b>	449.081	1.073.891

FATTORE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STD	2010	2011
Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza	Tempestività recupero passeggeri	Tempo medio fermata	3 minuti	T.R.P: 5 min. T.M.F.: min 2 - max 6 F. Marittima: max 1	T.R.P: 5 min. T.M.F.: min 2 - max 6 F. Marittima: max 1
	Funzionamento sistemi di avviso chiusura porte	% N° avvisi funz. / N° aperture porte	90%	100%	100%
	Dispositivi videosorveglianza - tv a c.c.	Numero telecamere	40	71	71
		Gg. mancato funzionamento/365	≤10/365	0	0
	Regolarità complessiva del servizio	% corse effettuate / Corse programmate	98%	>99%	>99%
	Puntualità	% corse in anticipo sul programma	1%	non applicabile	non applicabile
		% corse in ritardo sul programma	2%	0	0
Affollamento	N° passeggeri /	50%	< 50%	< 50%	

		Posti offerti totali			
Assistenza alla clientela – accessibilità a disabili	Accessibilità facilitata	N° guasti impianti di accesso alle banchine / 3 impianti 365	5 guasti anno per impianto	n.d.	PROPOSTA REVISIONE
Rapporti con la clientela	Punti vendita biglietti	N° punti vendita (comprese casse automatiche)	8 casse automatiche + 2 uffici Vela Tronchetto e P.le Roma + convenzioni con esercizi commerciali	8 casse automatiche + 2 uffici Vela Tronchetto e P.le Roma + N° 2 convenzioni con esercizi commerciali	9 casse automatiche + 2 uffici Vela Tronchetto e P.le Roma + N° 4 convenzioni con esercizi commerciali
Attenzione all'ambiente – pulizia	Pulizia ordinaria (vetture, aree, stazioni)	Giorni / settimana	4 volte alla settimana	5	5
	Pulizia straordinaria (lavaggio, disinfezione e disinfestazione)	Giorni / anno	12 volte l'anno	12	12

## 1.12 Monitoraggio standard della Carta della Qualità comuni a tutti i servizi gestiti da Avm S.p.A.

La Carta della Qualità dei Servizi prevede alcuni standard minimi di qualità validi per tutti i servizi affidati ad AVM S.p.A. riguardanti l'assistenza alla clientela e la gestione dei reclami. Nel monitoraggio effettuato al 31/12/2011 tali standard vengono tutti rispettati come si riporta di seguito.

In particolare, si sottolinea la migliore prestazione dei *Tempi di risposta ai reclami*, che in media sono pari a 20 giorni per le risposte evase via posta (rispetto ai 25 giorni da standard) e pari a 7 giorni per le risposte evase via mail (rispetto ai 10 giorni da standard).

FATTORE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STD	2010	2011
Gestione reclami	Tempo massimo di risposta ai reclami	N° giorni	≤25 via posta ≤10 via e-mail	≤25 via posta ≤10 via e-mail	≤25 via posta ≤10 via e-mail
Risarcimento danni	Tempo massimo riscontro risarcimento	N° giorni	≤60 giorni	6 (dalla ricezione di tutti i documenti)	6 (dalla ricezione di tutti i documenti)

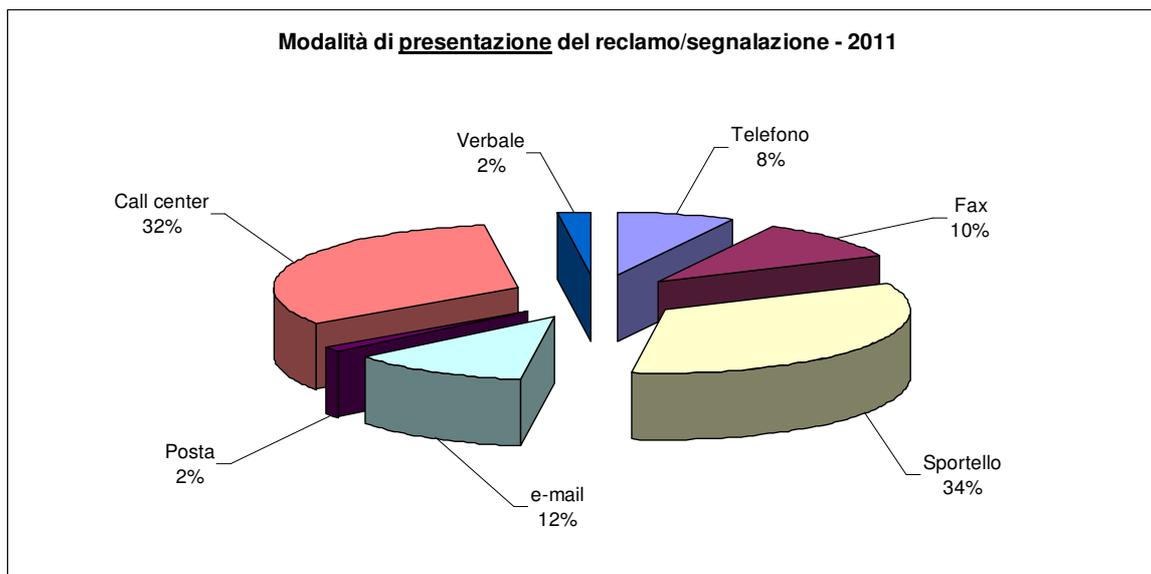
				occorrenti per la chiusura della pratica)	occorrenti per la chiusura della pratica)
Assistenza alla clientela per i servizi: Parcheggi P.le Candiani, San Giuliano, Ca' Marcello, Park scambiatori, Strisce blu, Ciclabilità, Bollino Blu	Assistenza telefonica e allo sportello	Ore / Giorno Giorni / Settimana	≥4 h al mattino tutti i giorni (escluso la domenica) ≥2.30 h per almeno 2 pomeriggi	4 h al mattino tutti i giorni (escluso la domenica) 2.30 h per 2 pomeriggi	4 h al mattino tutti i giorni (escluso la domenica) 2.30 h per 2 pomeriggi
Assistenza alla clientela ZTL BUS	Assistenza telefonica e allo sportello	Ore / Giorno Giorni / Settimana	≥8 h al giorno per 4 giorni la settimana ≥5 h al giorno per 1 giorno la settimana (esclusi sabato e domenica)	36 h a settimana	36 h a settimana
Assistenza alla clientela per i servizi: Parcheggi Autorimessa Comunale e S. Andrea, Car Sharing, Darsena Sacca della Misericordia, Rimozione Natanti	Assistenza telefonica e allo sportello	Ore / Giorno	≥7 h per 5 giorni (esclusi sabato e domenica)	8	8
		Giorni / Settimana		7	7
	Call center Car Sharing	Ore / Giorno	24 h su 24 per 7 giorni la settimana	24	24
		Giorni / Settimana		7	7

## 2. LA RENDICONTAZIONE RECLAMI/SEGNALAZIONI – ANNO 2011

Sulla base del processo di miglioramento avviato tra la fine del 2010 e l'inizio del 2011, Avm ha dato seguito a procedure di raccolta, archiviazione e rendicontazione dei reclami ai sensi del contratto vigente ed in linea con quanto previsto dalla Carta della Qualità dei Servizi.

Nel corso del 2011 sono pervenuti complessivamente alla società 128 reclami/segnalazioni (di cui 44 nel primo semestre e 84 nel secondo semestre), che ha utilizzato la procedura per la prima volta, rendicontando il primo semestre ed il secondo semestre, i risultati vengono di seguito sintetizzati.

La maggior parte dei reclami è pervenuta agli sportelli (ben 44 pari al 34%) e tramite il call center dedicato, attivo solo per il servizio Bike sharing (41 reclami pari al 32%). In 15 casi (pari al 12%) la presentazione è stata effettuata via e-mail, in 13 casi (pari al 10%) via fax, in 10 casi (pari all'8%) via telefono, in 3 casi (pari al 2%) verbalmente e in 2 casi (pari a un altro 2%) via posta.

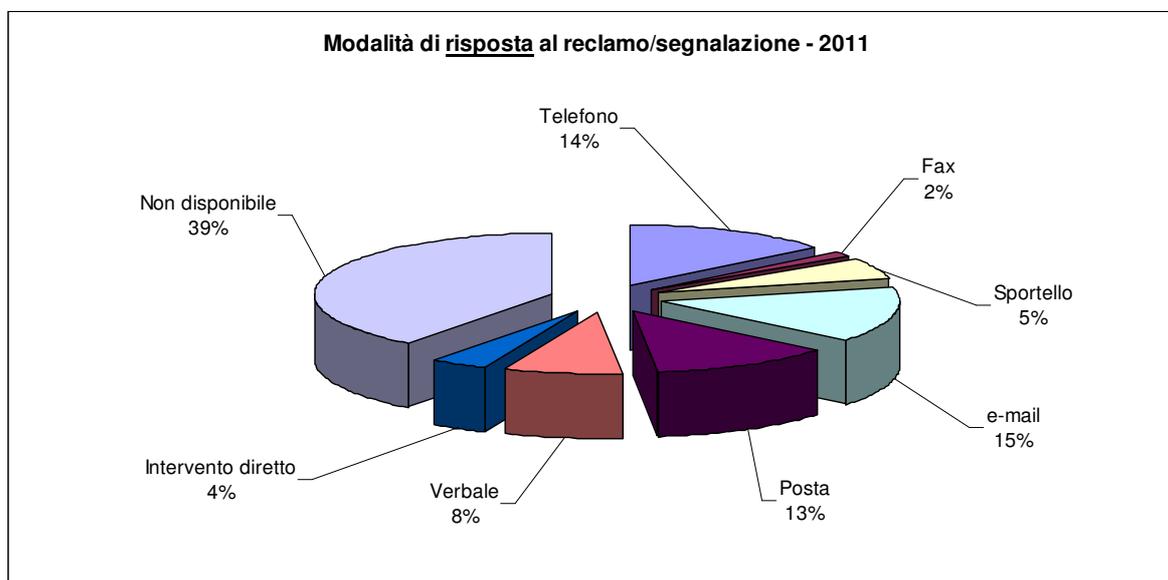


Per quanto riguarda le modalità di risposta ai reclami/segnalazioni va rilevato che in una grande quantità di casi (51 pari al 39%) non è dato sapere quale sia stata utilizzata. Questo fatto è legato per lo più alle dinamiche del call center, che non consente di avere un feedback chiaro sulla modalità di risposta, né tanto meno di come si sia dato seguito al reclamo/segnalazione e se il problema segnalato sia stato poi risolto.

Le modalità di risposta ai reclami sono state:

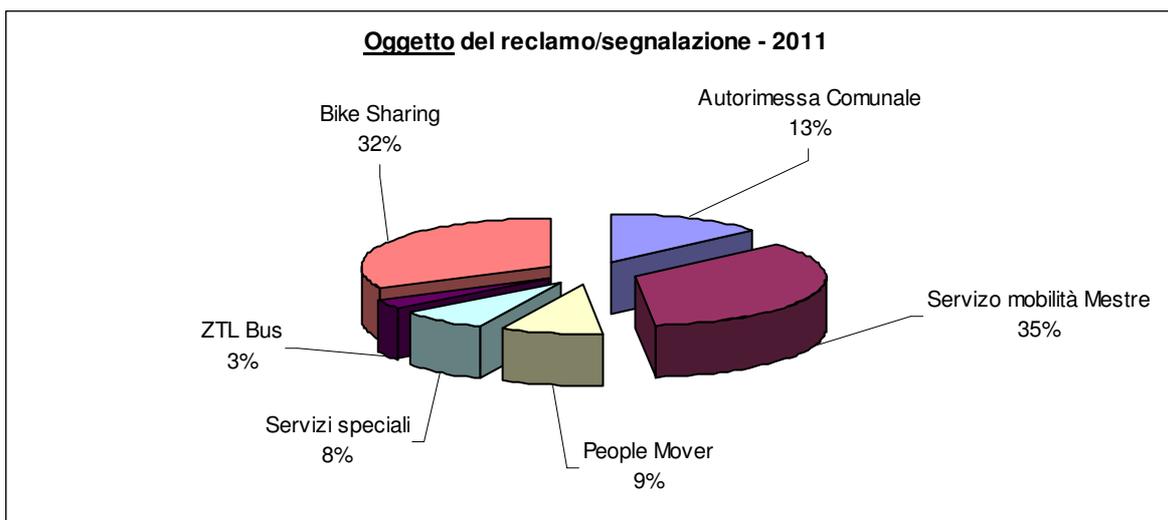
- e-mail (19 pari al 15%);
- telefono (18 pari al 14%);
- posta (16 pari al 13%);
- verbale (10 pari all'8%);

- sportello (7 pari al 5%);
- intervento diretto (5 pari al 4%);
- fax (2 pari al 2%).



**I tempi di risposta ai reclami sono da considerarsi, eccetto qualche caso, ben al di sotto della media stabilita (25 giorni).** Nel primo semestre il tempo medio di evasione è stato di 4,1 giorni; nel secondo semestre è stato di 11,3 giorni (su reclami in cui è evidenziato il tempo e su quelli da cui è stato desunto).

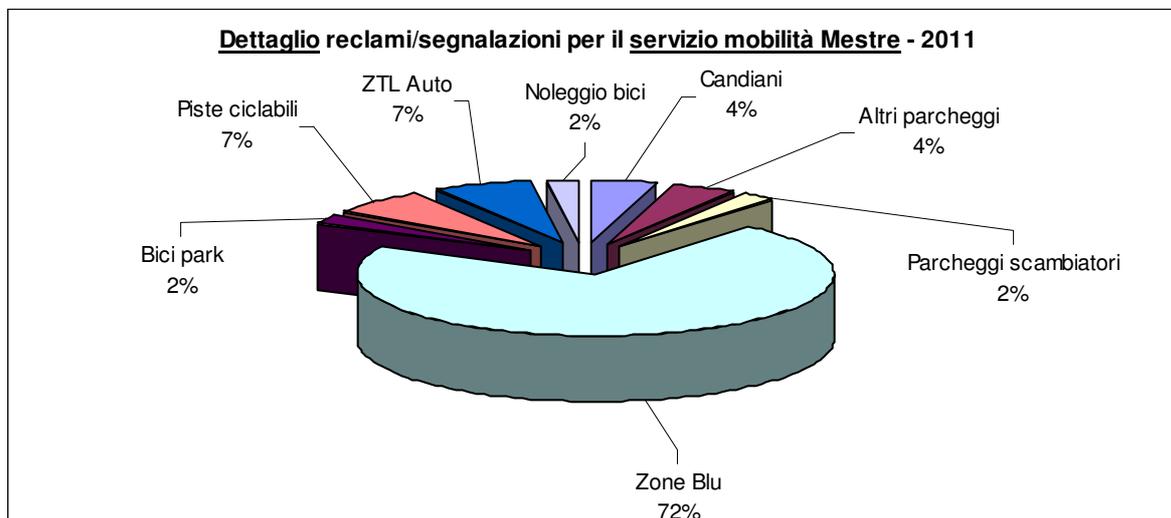
Per quanto riguarda l'oggetto dei reclami si evidenzia che nella maggior parte dei casi (35%) i reclami/segnalazioni hanno per oggetto i **servizi della mobilità di Mestre** (Parcheggi di Mestre, Parcheggi Scambiatori, Strisce Blu, Bici Park, Bollino Blu, Bike Sharing, Punzonatura Bici, Piste Ciclabili, Ztl Auto).



In particolare la maggioranza dei reclami sovra menzionati sui servizi di mobilità di Mestre riguarda le **Strisce Blu** (72%): gli utenti chiedono più controlli, rimborsi per errate o mancate erogazioni o malfunzionamento dei parcometri o lamentano l'errata

elevazione di contravvenzioni. I restanti reclami/segnalazioni registrati risultano così distribuiti:

- 7% Ztl Auto e Piste Ciclabili;
- 4% Parcheggio Candiani e altri Parcheggi;
- 2% Parcheggi Scambiatori, Bici Park e Noleggio bici.



Anche il servizio **Bike Sharing** è stato oggetto di numerosi reclami/segnalazioni (pari al 32%), le criticità riscontrate attengono al mancato funzionamento della tessera Imob, la mancata registrazione del sistema di deposito delle bici, le stazioni non funzionanti e l'ammaloramento del parco bici.

Il 13% dei reclami/segnalazioni riguarda poi l'**Autorimessa Comunale** con lamentele sulla mancanza di posti in campata, parcheggi selvaggi ed obsolescenza dei servizi igienici.

Il 9% dei reclami presentati riguarda poi il **People Mover** e vertono sulla mancata o erronea erogazione dei biglietti, ovvero segnalano la necessità di una maggiore pulizia in alcune zone.

I *Servizi Speciali* (Darsena e Car Sharing) si attestano all'8% sul totale dei reclami/segnalazioni pervenuti, il 5% (pari al 60% considerando solamente i servizi speciali) riguarda l'area di sosta attrezzata per imbarcazioni in Sacca della Misericordia (comunemente detta Darsena) per fatti tuttavia non ascrivibili alla responsabilità diretta dei gestori (ad es.: furto di uno zainetto, cima di ormeggio tagliata probabilmente da un altro utente per scongiurare un affondamento dell'imbarcazione in seguito di uno sbalzo di marea), mentre il 3% (pari al 40% considerando solamente i servizi speciali) riguarda il servizio Car Sharing, mettendo in luce il problema delle auto trovate in riserva al momento del prelievo, quando invece nel regolamento viene fatto obbligo di lasciare la vettura sempre ben approvvigionata di carburante.



Infine, al 3% si attesta il servizio **Ztl Bus**, con lamentele riguardanti per lo più le errate erogazioni dei tagliandi e conseguentemente la richiesta di rimborso di importi errati.

### **3. La rendicontazione delle verifiche sul territorio dei servizi erogati da Avm S.p.A.: strisce blu/parcometri e parcheggi scambiatori – Anno 2011**

I Servizi Tutela del Consumatore e Qualità Urbana su impulso del Servizio Osservatorio SPL e della Direzione Mobilità e Trasporti, in aderenza a quanto previsto dall'Atto di Indirizzo n.60 del 30-12-2010, hanno condotto alcune verifiche sul territorio per monitorare lo stato dei parcometri (Servizio di sosta a pagamento) e del servizio Parcheggi Scambiatori affidati alla società controllata Asm S.p.A., oggi Avm S.p.A. L'attività di verifica è stata sviluppata a partire dai tavoli di rendicontazione con Asm S.p.A., e l'oggetto della verifica è stato attentamente vagliato con la Direzione Mobilità e Trasporti lo scorso luglio 2011. I sopralluoghi, più d'uno, sono stati compiuti in date e orari diversi nel periodo settembre-dicembre 2011, svolgendo anche alcune rilevazioni fotografiche.

I **parcometri** oggetto di verifica sono ubicati nel territorio mestrino, P.le Roma e al Lido. Su un totale di 106 parcometri (di cui 96 a Mestre e 10 a Venezia) ne sono stati controllati 38 (di cui 27 a Mestre e 11 al Lido). Gli indicatori da rilevare sono stati:

- lo stato di funzionamento;
- l'idonea segnaletica;
- l'indicazione dei punti vendita;
- la chiarezza sulle modalità di pagamento sulla colonnina.

La rilevazione ha evidenziato una sostanziale valutazione positiva di tutti i parametri, con qualche eccezione:

- il mancato funzionamento del parcometro n.8 (via Dandolo, angolo via Vettor Pisani) il cui guasto è segnalato da un cartello posto a 100 metri dal parcheggio;
- il mancato completo funzionamento di tutti i pulsanti nei parcometri del Lido: parcometri n.9 (via Dandolo angolo via Spalato; n.7 (Gran Viale all'incrocio via

Dardanelli); n.10 (via Bragadin angolo via Lepanto); n.11 (via Grimani angolo via Mocenigo). Il tutto corredato con adeguato apparato iconografico.

- nella terraferma le indicazioni sulla presenza dei parcometri sono per lo più presenti. Non sono indicate le rivendite dei "gratta e sosta", ad es. le tabaccherie. In un caso (via Lavelli) è stata rilevata una non immediata fruibilità del parcometro (software troppo lento).

I **parcheggi scambiatori** oggetto di verifica sono stati 6 sui 12 operativi nel 2011<sup>3</sup>:

- P1 di via Trieste (Marghera);
- P2 di Santa Maria dei Battuti;
- P3 di via Oriago (Chirignago)
- P4 di via Altinia (Favaro);
- P7 di via Miranese (A);
- P10 di via della Montagnola (Gazzera).

Sono stati rilevati i seguenti indicatori:

- la **segnaletica** (in particolare quella inerente il prelievo delle biciclette e i punti vendita per l'acquisto dei biglietti dell'autobus);
- lo **stato di pulizia del parcheggio**;
- la **tempistica per accedere al centro di Mestre e di Venezia**.

Il giudizio complessivo sui suddetti parcheggi è da considerarsi sufficiente, ma vi sono delle criticità che riguardano per lo più la segnaletica talora insufficiente (es P10) e che non è sempre chiara per ciò che concerne i punti vendita per procurarsi il biglietto dell'autobus (P3 via Oriago) e il fatto che il parcheggio sia gratuito (il P2 S. Maria dei Battuti non è più gratuito a partire dal 2011). Sarebbe inoltre auspicabile trovare maggiori indicazioni sul transito degli autobus sia in direzione Mestre, che in direzione Venezia.

Il monitoraggio dell'affluenza nei parcheggi è finalizzata anche alla verifica dello standard del 10% previsto dal contratto di servizio. Emerge a tal proposito che detto standard viene rispettato eccetto che nei due casi del P3 (Miranese B) e P10 (Gazzera).

In corrispondenza delle due rilevazioni l'affluenza si quantifica come segue:

- **P1 – Marghera**: su 80 posti disponibili ne risultano occupati 66 (di cui 1 targa straniera) e successivamente 48 (di cui 2 targhe straniere);
- **P2 – S. Maria dei Battuti**: su 307 posti disponibili ne risultano occupati 86 (di cui 4 targhe straniere) e successivamente 77 (di cui 4 targhe straniere);
- **P3 - Chirignago**: su 283 posti disponibili ne risultano occupati 12 (di cui 0 targhe straniere) e successivamente 13 (di cui 0 targhe straniere);
- **P4 - Favaro**: su 136 posti disponibili ne risultano occupati 117 (di cui 0 targhe straniere) e successivamente 93 (di cui 0 targhe straniere);
- **P7 – Miranese A**: su 395 posti disponibili ne risultano occupati 98 (di cui 0 targhe straniere) e successivamente 123 (di cui 3 targhe straniere);

---

<sup>3</sup> Gli altri 9 parcheggi sono P4 via Altinia, P5 via Castellana, P6 via Borgo, P7 via Miranese, P8 via Bella, P9 via Bruno Buozzi, P10 via della Montagnola, P11 via Triestina, P12 via Ca' Lin).

- **P10 - Gazzera:** su 219 posti disponibili ne risultano occupati 0 (di cui 0 targhe straniere) e successivamente 15 (di cui 0 targhe straniere).

## 5. AGGIORNAMENTO CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI E PROGETTI 2012

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

1. Revisione testo Carta della Qualità (numeri utili, indirizzi, ecc.);
2. Aggiornamento sui servizi erogati (tariffe, nuove modalità, ecc.)

Gli aspetti relativi a reclami, ristoro dell'utenza e procedure di conciliazione sono stati ulteriormente approfonditi e dettagliati, sulla base dell'evoluzione normativa e dell'esperienza derivante dai tavoli di consultazione con le associazioni dei consumatori avviati dal 2011.

Si prende atto di alcune proposte pervenute al tavolo dello scorso anno, in particolare si è deciso di dare seguito a:

- protocollo di conciliazione paritetica azienda-associazioni dei consumatori;
- modifica indennizzo in caso di mancato rispetto degli standard specifici pari a un abbonamento annuale al Bike Sharing, (rinnovo per l'anno successivo nel caso l'utente fosse già abbonato).

### Piano di Miglioramento 2012:

- **Carta dei Diritti e Doveri Autorimessa Comunale:** approvazione e diffusione presso tutti i piani dell'Autorimessa
- **Introduzione della Tessera I-mob per Garage Comunale nell'ambito del progetto Carta Unica di Venezia:** progetto in corso
- **Adesione di Avm S.p.A. al progetto Venezia, Città a misura di famiglie** – avvio ed implementazione *azioni family friendly* presso l'Autorimessa Comunale
- **Aggiornamento della frequenza delle analisi di customer satisfaction** (biennale/triennale) e proposta di indagine nel 2012 dei seguenti servizi:
  - Parcheggi Scambiatori;
  - Bike Sharing;
  - Darsene Sacca della Misericordia e Isola Nova del Tronchetto.