

Carta della Qualità dei Servizi



Realizzata in collaborazione con il Comune di Venezia

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

Anno 2013

Carta pubblicata in	DICEMBRE 2009
Carta pubblicata in	APRILE 2011
Carta aggiornata in	LUGLIO 2012
Carta aggiornata in	OTTOBRE 2013

Il presente documento è stato aggiornato a seguito del Tavolo di Rendicontazione dell'11 ottobre 2013 con la partecipazione delle associazioni dei consumatori [procedura ai sensi della D.G.C. Comune di Venezia n. 13/2011].

INDICE	3
PRESENTAZIONE	5
COS'E' LA CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI	6
A) NORME E PRINCIPI	7
PRINCIPI FONDAMENTALI.....	7
PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI.....	8
B) PRESENTAZIONE DEI SERVIZI AVM	9
FINALITA', MISSIONE E CARATTERISTICHE	9
A CHI SI RIVOLGE.....	10
QUANTO COSTA IL SERVIZIO.....	10
I SERVIZI CHE OFFRIAMO	10
Servizio n.1 - I Parcheggi a pagamento custoditi in struttura.	10
1.1 L'Autorimessa Comunale di Piazzale Roma	10
1.2 Il Parcheggio Sant'Andrea di Piazzale Roma.	13
1.3 Il Parcheggio Candiani di Mestre.	14
Servizio n. 2 - I Parcheggi a pagamento all'aperto	14
2.1 I Parcheggi del Parco San Giuliano.....	14
2.2 Il Parcheggio di via Ca' Marcello	16
Servizio n. 3 - I Parcheggi Scambiatori.....	16
3.1 I Parcheggi Scambiatori intermodali a pagamento: Progetto "Parcheggia e Vai".....	18
Servizio n. 4 - Le Strisce Blu	21
Servizio n. 5 - La ZTL bus.....	22
Servizio n. 6 - Il servizio ciclabilità	27
6.1 Le Piste Ciclabili	27
6.2.1 Il Bici Park Mestre	28
6.2.2 Il Bici Park Venezia	29
6.3 La punzonatura biciclette	29
6.4 "Tè presto 'na bici"	30
6.5 "Bike Sharing"	30
Servizio n. 7 - Il Car Sharing	31
Servizio n. 8 - Il Bollino Blu	34
Servizio n. 9 - Le Darsene di Sacca della Misericordia ed Isola Nova del Tronchetto.....	34
Servizio n. 10 - La Rimozione Natanti	37
Servizio n. 11 - People Mover.....	37
STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI E DIRITTO AL RIMBORSO	39
I Parcheggi a pagamento custoditi in struttura - Standard minimi di qualità	40
I Parcheggi a pagamento all'aperto - Standard minimi di qualità	41
I Parcheggi scambiatori - Standard minimi di qualità	42
Le Strisce Blu - Standard minimi di qualità	42
Servizio ZTL Bus - Standard minimi di qualità	43

Servizio Ciclabilità - Standard minimi di qualità	43
Servizio Car Sharing - Standard minimi di qualità	44
Servizio Darsena Sacca della Misericordia - Standard minimi di qualità	45
Servizio Rimozione natanti - Standard minimi di qualità	45
Servizio People Mover - Standard minimi di qualità	45
Standard minimi di qualità per tutti i servizi	47
C) RAPPORTI CON I CITTADINI	47
RECLAMI E SUGGERIMENTI	48
INDAGINI DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	48
D) INFORMAZIONI UTILI	49
COSA FARE PER...	51
AUTORIMESSA COMUNALE	51
PARCHEGGIO SANT'ANDREA	52
PARCHEGGIO CANDIANI	52
PARCHEGGI SAN GIULIANO	52
PARCHEGGI SCAMBIATORI	52
STRISCE BLU	53
ZONE A TRAFFICO LIMITATO AUTOBUS	54
PUNZONATURA	54
CAR SHARING	54
BOLLINO BLU	55
DARSENA SACCA DELLA MISERICORDIA	55
Calendario per individuazione tariffe transito Autorimessa Comunale e pass ZTL bus, 2012	56
Mappe Aree sosta a Mestre, Marghera e Lido	57
Area ZTL Bus	58
Mappa Piste Ciclabili	59

Allegati

1. Modulo unico per reclami-segnalazioni

PRESENTAZIONE

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

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

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

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

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

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

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

ing. Giovanni Seno
Amministratore Delegato
AVM S.p.A.

COS'E' LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

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

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

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

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

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

RENDICONTAZIONE:

la rendicontazione del livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta della Qualità dei Servizi;

la rendicontazione delle indagini di soddisfazione dell'utenza;

la rendicontazione dei reclami;

la rendicontazione dei progetti di miglioramento.

AGGIORNAMENTO:

gli aggiornamenti al testo (come cambi di indirizzo, di numeri di telefono...);

gli aggiornamenti relativi ai servizi e alle modalità di erogazione dei servizi (aggiunta/eliminazione servizi, modalità di pagamento, aggiunta/eliminazione/modifica indicatori.

MIGLIORAMENTO

i progetti di miglioramento in programmazione per il nuovo anno

il piano di miglioramento degli standard per il nuovo anno

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

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

A) NORME E PRINCIPI

PRINCIPI FONDAMENTALI

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

UGUAGLIANZA

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

IMPARZIALITÀ

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

CONTINUITÀ

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

PARTECIPAZIONE

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

CHIAREZZA E TRASPARENZA

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

EFFICIENZA ED EFFICACIA

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

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

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

PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

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

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

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

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

B) PRESENTAZIONE DEI SERVIZI AVM

FINALITA', MISSIONE E CARATTERISTICHE

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

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

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

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

- i **servizi di ciclabilità**, che si articolano nelle seguenti attività:

- a) realizzazione manutenzione delle piste ciclabili, nell'ambito del progetto "Bici Plan" ed in collaborazione con l'Assessorato ai Lavori Pubblici;
- b) servizio di "Bici Park";
- c) punzonatura biciclette;
- d) servizio "Tè presto 'na bici";
- e) servizio "bike sharing".

- il **Car Sharing**: consiste nella gestione di un parco autovetture, messo a disposizione di utenti abbonati al fine di:

- a) soddisfare i bisogni di mobilità della popolazione;
- b) ridurre l'inquinamento atmosferico da traffico automobilistico individuale ed i consumi energetici;
- c) moderare il traffico, i fenomeni di congestione nelle aree urbane ed aumentare i livelli di sicurezza del trasporto e della circolazione stradale;
- d) incentivare l'uso collettivo ottimale delle autovetture ed integrare diverse modalità di trasporto;
- e) ridurre la presenza di vetture private che stabilmente stazionerebbero sul suolo pubblico.

- il **Bollino Blu**: il servizio, che consisteva nella 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", dal 2012 non è più operativo (in seguito alla tacita abrogazione della relativa normativa).

- la gestione delle darsene:

- a) **Sacca della Misericordia**: il servizio nasce principalmente per dare ospitalità alle imbarcazioni di concessionari di spazi acquei ai quali il Comune ha intimato una revoca temporanea o definitiva al fine, rispettivamente, di poter effettuare interventi integrati di manutenzione delle sponde e delle strutture pubbliche dei rii interni od operazioni di riduzione e riordino di concessioni in essere che determinano situazioni di difficoltà e d'intralcio alla circolazione acqua. Sono concessi tramite bando di pubblico concorso i permessi annuali di

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

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

- **la rimozione natanti:** è il servizio di rimozione, trasferimento, custodia ed eventuale riconsegna dei natanti abbandonati, che stazionano abusivamente, sommersi e quelli che comunque creano condizioni di impedimento alla navigazione e di pericolo per la pubblica incolumità nelle acque comunali od in aree in concessione al Comune.

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

A CHI SI RIVOLGE

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

QUANTO COSTA IL SERVIZIO

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

I SERVIZI CHE OFFRIAMO

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

1.1 L'Autorimessa Comunale di Piazzale Roma

Caratteristiche specifiche	L'Autorimessa Comunale di Piazzale Roma è una struttura di sei piani, dotata di 10 sale e 2 terrazze, aperta tutto l'anno 24 ore al giorno. [veicoli altezza massima consentita m. 2,20] Il parcheggio, oltre che video sorvegliato, è presidiato da personale di custodia. Disponibile nella hall del parcheggio sistema hot spot wifi. Al di là del parcheggio per abbonati ed utenti in transito, la struttura offre altri servizi sia pur gestiti da imprese private quali: autonoleggio, biglietteria trasporti, accoglienza e ricettività turistica, ristorazione, punto polizia locale e carabinieri, sportelli bancomat; tabellone orari, sportello Vela ed ufficio oggetti smarriti ACTV.	
	Capacità dell'impianto*	
	Posti autovetture totali	2.152
	Posti in abbonamento residenti, enti	1.818
	- di cui posti riservati enti	215
*Nel 2011 la capacità complessiva dell'impianto è stata ridotta di n. 30 stalli per la realizzazione del sottopasso ciclopedonale e veicolare per l'uscita da garage.		

	Posti di transito giornaliero**	328
	- di cui per disabili	14
	Posti moto	300
	<i>**Il numero dei posti di transito è stato di recente ridotto di n. 6 unità per realizzare ulteriore 4 stalli riservati ai disabili.</i>	
Quali sono i passi da compiere per usufruire del servizio	Il parcheggio è a disposizione di clienti abbonati e utenti di transito (previste due corsie di ingresso distinte). E' possibile effettuare la prenotazione on line dal sito www.veneziaunica.it. L'assegnazione dei posti auto alle persone fisiche aventi residenza in Venezia Centro Storico o Isole o alle persone giuridiche, Enti, Associazioni o attività commerciali con principale sede operativa, tra quelle presenti all'interno del territorio comunale, sita in Venezia, avviene esclusivamente attingendo da una graduatoria stilata dal Comune in seguito ad apposito concorso. In alternativa alla tessera ordinaria per l'accesso al garage, le persone fisiche titolari di abbonamento per il posto auto e/o moto possono chiedere l'abilitazione della propria tessera imob; tale possibilità è estesa anche ai componenti il relativo nucleo familiare.	
Tempi	La prenotazione va eseguita on line (con pagamento anticipato mediante carta di credito) con almeno 3 giorni di anticipo (il giorno in cui si effettua la prenotazione non va conteggiato). La prenotazione, oltre alla possibilità di accedere al garage attraverso la corsia preferenziale, dà diritto - nell'eventualità sia effettuata con almeno 7 giorni di anticipo - all'applicazione di sconti sulle tariffe di transito differenziati a seconda del periodo e della dimensione dell'auto.	
Quanto costa il servizio	Le tariffe sono differenziate a seconda del periodo (■ bassa stagione; ■ stagione standard) e della dimensione della vettura; sono poi previsti degli sconti nell'eventualità il posto auto venga prenotato on line con almeno 7 giorni di anticipo.	
TARiffe GIORNALIERE DI TRANSITO (iva inclusa) (per l'individuazione della tariffa da applicare al periodo di proprio interesse si consultino i calendari pubblicati alla fine del documento)		
TARiffe ON SITE		
TIPOLOGIA DI VEICOLO (DIMENSIONI)	■ BASSA STAGIONE	■ STAGIONE STANDARD
Autovetture di larghezza inferiore o uguale a cm 185	€ 24,00	€ 26,00
Autovetture di larghezza superiore a cm 185	€ 27,00	€ 29,00
TARiffe ON LINE		
TIPOLOGIA DI VEICOLO (DIMENSIONI)	■ BASSA STAGIONE	■ STAGIONE STANDARD
Autovetture di larghezza inferiore o uguale a cm 185	€ 21,60	€ 23,40
Autovetture di larghezza superiore a cm 185	€ 24,30	€ 26,10

AGEVOLAZIONI PERSONE DIVERSAMENTE ABILI

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

DURATA SOSTA <i>(dal momento dell'ingresso)</i>	TARIFFE	POSTI DISPONIBILI
fino a 12 ore	SOSTA GRATUITA	fino ad un massimo di n. 14 autovetture ricoverate <u>contemporaneamente</u> all'interno del garage
(oltre la 12 ^a ora) fino a 14 ore	50% della tariffa ordinaria	
oltre le 14 ore	tariffa ordinaria (validità 24 ore con decorrenza dalla 13 ^a)	

INGRESSO E ASSEGNAZIONE POSTO DISABILE

Il richiedente il posto disabili a condizioni agevolate, ha diritto di accedere all'Autorimessa attraverso la corsia di sinistra riservata agli abbonati. Al momento dell'arrivo è tenuto ad esibire al personale in servizio al varco di ingresso il contrassegno per disabili (in originale). Qualora vi sia disponibilità, gli verrà indicato il luogo di sosta (sala 0) e consegnato il biglietto di ingresso da presentare obbligatoriamente alle CASSE al termine della sosta. Durante la sosta l'originale del contrassegno disabili dovrà rimanere esposto sul cruscotto dell'auto, in modo da consentire il controllo da parte del personale guardiasala.

PRENOTAZIONE POSTI

N. 4 posti (su totali n.14 dedicati alle persone con disabilità) sono prenotabili. La prenotazione va effettuata con almeno 24 ore di anticipo rispetto all'ora di arrivo via fax allo 041-2727313 o via e-mail all'indirizzo prenotazioniautorimessa@avmspa.it indicando: a) cognome e nome; b) modello e targa dell'autovettura; c) giorno ed orario di arrivo (tolleranza massima: 60 min); d) giorno e orario di partenza; e) nr fax o indirizzo e-mail presso cui si desidera ricevere il riscontro alla richiesta da parte dell'Azienda; f) estremi contrassegno disabili o relativa fotocopia.

La conferma (no silenzio assenso) o il rigetto della prenotazione sarà comunicata da parte dell'Azienda nel tempo più breve possibile e comunque almeno 8 ore prima dell'orario di arrivo. L'eventuale conferma di prenotazione dovrà obbligatoriamente essere esibita in fase di ingresso al personale in servizio alla porta del garage unitamente al contrassegno disabili (in originale). Il personale consegnerà al cliente un tagliando con indicato lo stallone assegnato (da conservare assieme al biglietto di ingresso), che dovrà essere restituito alle CASSE al termine della sosta.

ANNULLAMENTO DELLA PRENOTAZIONE

L'eventuale annullamento della prenotazione dovrà pervenire via fax allo 041-2727313 o via e-mail all'indirizzo prenotazioniautorimessa@avmspa.it nel tempo più breve possibile e comunque almeno 8 ore prima dell'orario indicato per l'arrivo.

MANCATA COMPARIZIONE / TARDIVO ANNULLAMENTO DELLA PRENOTAZIONE

L'assunzione per n. 2 volte nell'arco temporale di n. 6 mesi di uno dei seguenti comportamenti o l'assunzione di entrambi anche solo per una sola volta nel medesimo periodo di riferimento, comportano l'impossibilità di effettuare ulteriori prenotazioni per i successivi 6 mesi dalla data dell'ultimo episodio:

- mancata comparizione nel giorno e orario indicato per l'arrivo;
- presentazione richiesta di annullamento della prenotazione con un preavviso inferiore a n. 8 ore.

TERMINE DELLA SOSTA

Prima di ritirare l'auto, il Cliente è tenuto a presentarsi alle CASSE per l'annullamento del biglietto di ingresso o per il pagamento della tariffa eventualmente dovuta.

Dovrà presentare:

- biglietto di ingresso;
- contrassegno disabili (è sufficiente una fotocopia);
- idoneo documento di identità (SOLO nel caso in cui il contrassegno disabili sia privo di foto);

In caso di prenotazione dovrà essere restituito il tagliando con indicato il numero dello stallone riservato rilasciato all'ingresso dal personale in servizio alla porta.

TARIFFE DI ABBONAMENTO		
AUTO		
CLASSE	INGOMBRO MASSIMO	CANONE MENSILE DI ABBONAMENTO (iva inclusa)
1	Lunghezza cm. 375 o larghezza cm. 154	€ 74,25
2	Lunghezza cm. 420 o larghezza cm. 165	€ 113,62
3	Lunghezza cm. 445 o larghezza cm. 170	€ 156,03
4	Lunghezza oltre cm. 445 o larghezza inf. o uguale cm 185	€ 178,30
Campata	Lunghezza oltre cm. 445 o larghezza oltre cm 185	€ 203,15
MOTO		
CLASSE	CILINDRATA MASSIMA	CANONE MENSILE DI ABBONAMENTO (iva inclusa)
K	Motoscooter fino a 50 cc	€ 37,11
Y	Moto fino a 300 cc	€ 74,69
X	Moto oltre 300 cc	€ 110,37

ABBONAMENTI DI TRANSITO		
TIPOLOGIA DI VEICOLO	INGOMBRO MASSIMO	TARIFFE MENSILI DI ABBONAMENTO (iva inclusa)
Auto piccole	fino a m. 1,65 di larghezza	€ 160,98
Auto grandi	oltre a m. 1,65 di larghezza	€ 253,45

1.2 Il Parcheggio Sant'Andrea di P.le Roma

Caratteristiche specifiche	È un parcheggio a pagamento custodito in struttura, di solo transito a ore, sito in Piazzale Roma (all'interno dell'Autorimessa Comunale); è video sorvegliato con telecamere a circuito chiuso. [veicoli altezza massima consentita m. 2,00]	
	Capacità dell'impianto	
	Posti autovetture totali	100
	- di cui per disabili	2
Quali sono i passi da compiere per usufruire del servizio	L'ingresso è da Rio Terà S. Andrea. Il sistema di accesso è automatizzato con apertura e cassa presidiata 24 ore.	
Quanto costa il servizio	La tariffa è di € 6,00 ogni 2 ore; disponibili n. 2 stalli riservati alle autovetture a servizio di persone diversamente abili (dotate di contrassegno rilasciato a norma di legge) per i quali è prevista la sosta gratuita per le prime 12 ore.	

1.3 Il Parcheggio Candiani di Mestre

Caratteristiche specifiche	È un parcheggio per utenza abbonata e per transito orario aperto dalle 06.45 alle 01.30. L’impianto è strutturato su 2 piani interrati al di sotto del Piazzale Candiani di Mestre, ha in dotazione servizi igienici, sistema di accesso automatizzato, sosta con video sorveglianza alle casse. [veicoli altezza massima consentita m. 2,10] Al Garage di Piazzale Candiani è annessa la gestione del vicino parcheggio di n. 15 posti per soli abbonati sito nell’interrato del Condominio “Alberto Viani” – in via Manin n. 49 a Mestre.	
	Capacità dell’impianto*	
	Posti autovetture totali	259 (154 in abbonamento; 105 di transito)
	- di cui per disabili	4
	<i>*Il numero degli stalli è stato ridotto per poterne ampliare la larghezza in considerazione del fatto che le auto sono tendenzialmente sempre più larghe.</i>	
Quali sono i passi da compiere per usufruire del servizio	L’ingresso è da Piazzale Candiani. Il sistema di accesso è automatizzato. Le richieste di abbonamento vanno rivolte all’Ufficio A.V.M S.p.A di P. le Candiani, 34 – Mestre (VE).	
Quanto costa il servizio	TRANSITO - Fino ad un'ora € 1,80 - Fino a 2 ore € 4,20 - Fino a 3 ore € 6,60 - Oltre 3 ore e fino a chiusura € 12,00 - Per le autovetture a servizio di persone disabili la sosta è gratuita unicamente per l'intera prima giornata. Dal secondo giorno vengono, infatti, applicate le ordinarie tariffe di transito ABBONAMENTI - Abbonamento mensile auto piccole, lunghezza inferiore a m. 4 € 111,36 (iva inclusa); - Abbonamento mensile auto grandi, lunghezza superiore a m. 4 € 123,72 (iva inclusa).	

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

2.1 I Parcheggi del Parco San Giuliano

Caratteristiche specifiche	Sono tre aree di parcheggio posizionate nell'ambito del Parco di San Giuliano di Mestre, all'ingresso delle Porte del Parco denominate Gialla, Rossa e Blu da cui prendono nome.
-----------------------------------	--

	Il parcheggio Porta Gialla è attrezzato per accogliere auto, moto, camper, carrelli con imbarcazioni ed altri tipi di rimorchio. E' custodito, aperto 24 ore, dotato di servizi igienici e prevede un'utenza abbonata. L'accesso dei camper all'interno del parcheggio è permesso unicamente (previa prenotazione da effettuarsi via fax, con almeno 48 ore d'anticipo, al seguente numero: 041/5322632) nei seguenti orari: - Estivo (da marzo a novembre): dalle ore 8:00 alle ore 19:50; - Invernale (dic – gen – feb): 09:00-16:50 <i>Modalità di pagamento: casse automatiche.</i> Le aree di sosta Porta Blu (esclusivamente per auto) e Porta Rossa (per auto e moto) sono invece aperti dalle 06.00 alle 02.00, dotati di impianto di video sorveglianza, non custoditi; le prime tre ore di servizio risultano gratuite per il libero accesso al parco. <i>Modalità di pagamento: parcometro.</i>						
	<table> <tr> <th colspan="2">Capacità complessiva degli impianti</th></tr> <tr> <td>Posti autovetture totali</td><td>833</td></tr> <tr> <td>- di cui per disabili</td><td>18</td></tr> </table>	Capacità complessiva degli impianti		Posti autovetture totali	833	- di cui per disabili	18
Capacità complessiva degli impianti							
Posti autovetture totali	833						
- di cui per disabili	18						
Quali sono i passi da compiere per usufruire del servizio	I sistemi di accesso, pagamento e video sorveglianza sono automatizzati.						
Quanto costa il servizio	PORTA GIALLA Tariffe di transito - Auto: € 2,00 fino a 3 ore; € 5,00 per l'intera giornata - Camper: € 5,00 per l'intera giornata Abbonamenti auto Mensile € 60,00 Porta Blu e Porta Rossa - prime 3 ore gratuito* - 4 ore € 2,00 - 5 ore € 4,50 - 6 ore € 6,00 - oltre le 6 ore € 12,00 / giorno <i>*L'utilizzo gratuito del parcheggio per le prime tre ore è consentito UNA SOLA volta nel corso dell'intero orario di apertura delle strutture tramite il rilascio di apposito tagliando dal parcometro.</i> Abbonamenti auto Mensile € 60,00						

2.2 Il Parcheggio di via Ca' Marcello

Caratteristiche specifiche	È un'autorimessa aperta nell'omonima via, posizionata nelle vicinanze della stazione ferroviaria di Mestre. La struttura accoglie sia autovetture in transito che in abbonamento con 30 posti riservati ai transiti giornalieri e 70 posti per gli abbonati.	
	Capacità complessiva degli impianti	
	Posti autovetture totali	100
	- di cui per disabili	2
Quali sono i passi da compiere per usufruire del servizio	Il parcheggio è aperto tutti i giorni (festivi inclusi) dalle ore 06:00 alle ore 24:00. È a pagamento nei soli giorni feriali dalle ore 08:00 alle ore 20:00.	
Quanto costa il servizio	Le tariffe di transito sono di € 1,00 all'ora per le prime 4 ore e di € 4,00 oltre le 4 ore fino alla chiusura. Gli abbonamenti: - € 18,00 abbonamento mensile - € 100,00 abbonamento semestrale - € 200,00 abbonamento annuale	
Quali sono i passi da compiere per usufruire del servizio	Per ottenere il rilascio dell'abbonamento è necessario presentare la richiesta (in forma scritta) presso l'Ufficio AVM S.p.A. di P.le Candiani, 34 - 30170 Mestre - VE (tel. 041/97.68.44 fax. 041/50.54.687)	

Servizio n. 3 - I Parcheggi Scambiatori

Caratteristiche specifiche	I parcheggi scambiatori gestiti da AVM sono posizionati in area peri urbana o periferica ove è possibile lasciare il proprio veicolo per poi raggiungere il centro della città con mezzi alternativi (quali: trasporto pubblico, biciclette, ecc.). Si tratta di parcheggi ad utilizzo gratuito, fatta eccezione per il S. Maria dei Battuti (P2) ed il Castellana A (P5) per i quali si rinvia al paragrafo progetto "Parcheggia e Vai", destinati soprattutto ad utenti che prevedono di effettuare soste di lunga durata (pendolari per motivi di studio o lavoro, turisti ecc.), favorendo lo scambio modale dal trasporto privato a quello collettivo. Tale tipologia di parcheggi ha lo scopo di diminuire il traffico diretto in centro città e liberare conseguentemente nelle zone centrali aree di parcheggio da destinare alla sosta operativa di breve durata. L'orario di apertura previsto in tutti i parcheggi scambiatori è di 24 ore.
-----------------------------------	---

Il posizionamento e la capacità dei parcheggi scambiatori

N.	Parcheggio	Localizzazione	Posti n.	Orario d'apertura	Servizi di interscambio*
P1	Marghera B	via Trieste (vicinanze tangenziale)	80	Tutti i giorni 00:00–24:00	Servizio urbano ACTV – Linee 3-6-15-66-81F. Servizio extraurbano Ve-Pd SITA.
P2	S. Maria dei Battuti	via S. Maria dei Battuti (vicinanze cimitero)	253	Tutti i giorni 00:00 – 24.00	Servizi car sharing e bike sharing
P3	Miranese B	via Oriago (angolo via Miranese)	283	Tutti i giorni 00.00 – 24.00	ACTV Linee urbane:6-7. Extraurbane: Mirano/Venezia
P4	Favaro A	via Altinia (Favaro V.to capolinea linea 4)	136	Tutti i giorni 00.00 – 24.00	ACTV Linee urbane:4-9 -19-84
P5	Castellana A	via Castellana (sotto tangenziale)	156	Tutti i giorni 00.00 – 24.00	ACTV Linee urbane:20-21-H1-H2+33H (solo festivo) - 80 Extraurbane: Noale/Venezia+ Scorzè/Venezia
P6	Terraglio A	via Borgo-Pezzana (angolo via Terraglio)	151	Tutti i giorni 00.00 – 24.00	ACTV Linee extraurbane H1-H2-3-34H (solo festivo) Extraurbane: Preganziol/Venezia+ Marcon/Mestre FS
P7	Milanese A	via Miranese (sotto tangenziale)	395	Tutti i giorni 00.00 – 24.00	ACTV Linee urbane:7-7L-10. Extraurbane: Mirano/Venezia
P8	Ceccherini	via Bella (vicinanze Auchan)	295	Tutti i giorni 00.00 – 24.00	Servizio urbano ACTV – Linea 3
P9	Favaro B	via Bruno Buozzi (SS14bis incrocio via S. Donà)	160	Tutti i giorni 00.00 – 24.00	TRAM 4-84
P10	Gazzera	via della Montagnola	219	Tutti i giorni 00.00 – 24.00	ACTV: 7-10. Extraurbane:7
P11	Trivignano D	Via Ca' Lin	79	Tutti i giorni 00.00 – 24.00	ACTV 20
P12	Favaro C	Via Triestina	540	Tutti i giorni 00.00 – 24.00	ACTV 45 + 45H-TRAM

P13	Trivignano B	via Castellana (prossimità angolo via Lippi)	92	Tutti i giorni 00.00 – 24.00	ACTV Linee urbane:20 Extraurbane: Scorze'/Venezia
P14	Trivignano C	via Castellana (prossimità angolo via Vassillacchi)	142	Tutti i giorni 00.00 – 24.00	ACTV Linee urbane:20-80 Extraurbane: Scorze'/Venezia
Totale posti			2.981		

** fatte salve le modifiche dei programmi di esercizio delle Società affidatarie dei servizi di TPL*

Quanto costa il servizio

Il servizio è gratuito, ad esclusione del Parcheggio S. Maria dei Battuti (P2) e Castellana A (P5) per i quali si rinvia al paragrafo successivo (parcheggi scambiatori intermodali a pagamento: progetto "Parcheggia e Vai").

Servizio n. 3.1 – I parcheggi scambiatori intermodali a pagamento: progetto "Parcheggia e Vai"

"Parcheggia e vai" è lo slogan ideato dall'Amministrazione Comunale di Venezia per sintetizzare in modo efficace le finalità di un progetto volto a promuovere un sistema di mobilità integrata e sostenibile che mette a disposizione dell'utenza dei parcheggi scambiatori a pagamento soluzioni alternative al mezzo privato per raggiungere il Centro Città, quali:

- il **trasporto pubblico locale**;
- il **car sharing** (con auto ad alimentazione elettrica);
- il **bike sharing**.

Presenti inoltre presso ciascun parcheggio attivo:

- **n. 1 colonnine per la ricarica dei veicoli elettrici privati**;
- **n. 1 emettitrice di titoli di viaggio per il trasporto pubblico (TVM)**.

Il progetto prevede inoltre un'implementazione della sicurezza dei parcheggi mediante un sistema di videosorveglianza e attraverso controlli sistematici da parte del personale di servizio di AVM S.p.A.

Per incentivare l'utilizzo dei parcheggi e dei servizi accessori presso gli stessi disponibili, sono previste le seguenti agevolazioni a fronte dell'acquisto di un abbonamento annuale per il solo parcheggio o nella formula integrata parcheggio più autobus:

- n. 2 mensilità gratuite di abbonamento (rispettivamente per il solo parcheggio o nella formula integrata parcheggio più autobus);
- iscrizione gratuita per il primo anno al servizio di bike sharing;
- iscrizione gratuita per il primo anno al servizio di car sharing.

Il progetto, che interesserà nel tempo gran parte dei parcheggi scambiatori ad oggi attivi, verrà realizzato per fasi successive.

L'attuazione del progetto coordinato da AVM Holding S.p.A. è frutto della collaborazione tra la stessa AVM, Actv S.p.A, Vela S.p.A e Veritas S.p.A.

PARCHEGGI SCAMBIATORI INTERMODALI ATTIVI

- **P5 - Castellana A**, via Castellana (sotto la tangenziale): dal 1 gennaio 2013
- **P2 - S. Maria dei Battuti** (dal 1 aprile 2013), via S. Maria dei Battuti (vicinanze cimitero): dal 1 aprile 2013

PARCHEGGI SCAMBIATORI INTERMODALI DI PROSSIMA APERTURA

- **P1 - Marghera B**, via Trieste (vicino alla tangenziale)

**TARIFE PARCHEGGIO SCAMBIATORE
a pagamento nella fascia oraria 08:00-20:00 (festivi esclusi)**

	BIGLIETTO GIORNALIERO	ABBONAMENTO (riservato ai soli possessori di tessera Imob)	
		MENSILE	ANNUALE
SOLO PARCHEGGIO	€ 1,00	€ 15,00	€ 150,00

TARIFE INTEGRATE PARCHEGGIO + BUS

	BIGLIETTO GIORNALIERO	ABBONAMENTO (riservato ai soli possessori di tessera Imob)	
		MENSILE	ANNUALE
PARCHEGGIO + BUS 1	-	€ 40,00	€ 400,00
RETE	-	€ 40,00	€ 400,00
PARCHEGGIO + BUS 2 RETI	-	€ 44,00	€ 440,00

PUNTI VENDITA
- BIGLIETTI PARCHEGGIO

Presso ciascun parcheggio scambiatore intermodale a pagamento è presente un parcometro. Il ticket rilasciato dal parcometro va esposto in modo ben visibile sul cruscotto della vettura in modo da agevolare le operazioni di controllo ad opera degli ausiliari del traffico.

- BIGLIETTI AUTOBUS

Presso ciascun parcheggio scambiatore a pagamento, fatta eccezione per il S. Maria dei Battuti (P2), è presente un'emettitrice automatica per l'acquisto dei biglietti per l'autobus.

- ABBONAMENTI
["SOLO PARCHEGGIO" e "PARCHEGGIO+BUS"]
Uffici AVM S.p.A

(per il solo acquisto di abbonamenti; no rilascio tessere Imob)

P.le Candiani, 34
30173 Mestre (Ve)

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO:

Mattino:

dal lunedì al venerdì: 08:30-13:00

sabato: 08:30-12:30

Pomeriggio:

martedì e venerdì 14:30-17:00

["PARCHEGGIO+BUS"]
Agenzie Helloveneziana di:

Venezia, P.le Roma: 06:30-20:00

Venezia, Isola Nova del Tronchetto: 08:00-18:30

Mestre, via Verdi 14/D: dal lunedì al venerdì 08:30-19:00; sabato: 08:00-14:00 (domenica e festivi chiuso)

Dolo, via Mazzini 108: dal lunedì al sabato 07:00-19:15 (chiuso la domenica).

I VANTAGGI DELL'ABBONAMENTO

L'abbonamento sia esso per il solo parcheggio o nella formula integrata parcheggio + Autobus (per 1^ o 2 reti) dà diritto alla sosta presso un qualsiasi parcheggio scambiatore a pagamento. L'acquisto di un abbonamento annuale, sia esso per il solo parcheggio o nella formula integrata parcheggio + Autobus, consente di risparmiare il costo di n. 2 mensilità di abbonamento. L'acquisto di un abbonamento annuale, sia esso per il solo parcheggio o nella formula integrata parcheggio + Autobus, oltre a far risparmiare il costo di due mensilità di abbonamento, dà la possibilità di iscriversi gratuitamente per il primo anno ai servizi car sharing e bike sharing.

MODALITÀ UTILIZZO TAGLIANDO DI ABBONAMENTO

All'abbonato sarà consegnato un tagliando di abbonamento che deve essere posizionato sul cruscotto del veicolo in modo che dall'esterno sia ben visibile la scadenza della validità del titolo ed il numero della tessera Imob sulla quale è stato caricato l'abbonamento in modo da agevolare i controlli ad opera degli ausiliari del traffico. La mancata esposizione del tagliando o l'esposizione di un abbonamento scaduto comporteranno l'applicazione di una sanzione a norma delle disposizioni vigenti. L'eventuale contraffazione del tagliando, oltre ad essere soggetta alla sanzione di cui sopra, è perseguibile penalmente.

COME UTILIZZARE IL SERVIZIO CAR SHARING

Per poter utilizzare le auto elettriche in dotazione ai parcheggi scambiatori occorre preventivamente iscriversi al servizio car sharing sottoscrivendo l'apposito contratto di adesione.

Per i titolari di abbonamento annuale per il solo parcheggio scambiatore o nella formula integrata parcheggio più autobus l'iscrizione per il primo anno è gratuita. Per dimostrare di aver diritto all'iscrizione gratuita occorre spedire unitamente al contratto di adesione copia della ricevuta di pagamento dell'abbonamento annuale o del tagliando. L'utilizzo del servizio è soggetto alle ordinarie tariffe. L'autovettura elettrica potrà essere prenotata con le consuete modalità, ma dovrà essere obbligatoriamente restituita presso il medesimo parcheggio da cui è stata prelevata. Per staccare la vettura dall'alimentazione o per ricaricarla si consultino le apposite istruzioni disponibili anche in loco (vedasi totem informativo in prossimità degli stalli). Per informazioni di maggior dettaglio sul servizio di car sharing, ivi comprese le modalità di iscrizione, si consulti l'apposita sezione del sito.

COME UTILIZZARE IL SERVIZIO BIKE SHARING

Per poter utilizzare le biciclette in dotazione presso i parcheggi scambiatori occorre preventivamente iscriversi al servizio bike sharing sottoscrivendo l'apposito contratto per adesione.

I titolari di abbonamento annuale per il solo parcheggio scambiatore o nella formula integrata parcheggio più autobus hanno diritto all'iscrizione gratuita per il primo anno. Per beneficiarne, al momento dell'iscrizione (da effettuarsi presso gli uffici AVM autorizzati) dovrà essere prodotta la ricevuta di pagamento dell'abbonamento o il tagliando. L'utilizzo del servizio è soggetto alle ordinarie tariffe. La prima ora di utilizzo, ricordiamo, è gratuita.

Le biciclette potranno essere rilasciare presso una qualsiasi ciclostazione del circuito attivo in terraferma.

Per informazioni di maggior dettaglio sul servizio di bike sharing si consulti l'apposita sezione del sito.

COME UTILIZZARE LE COLONNINE DI RICARICA PER I VEICOLI ELETTRICI PRIVATI

All'interno dei parcheggi con intermodalità completa è disponibile n. 1 colonnina per la ricarica dei veicoli elettrici privati il cui utilizzo (che nella fase sperimentale sarà gratuito) presuppone il possesso della tessera Imob o Carte di Credito contactless VISA e MASTERCARD.

Le modalità per effettuare la ricarica sono indicate sul totem collocato in prossimità degli stalli.

ISTRUZIONI PER LA RICARICA**• PER AVVIARE LA RICARICA**

1. Avvicinare la tessera IMOB oppure una carta di credito contactless VISA o MASTERCARD al lettore posto sotto il display. Attendere l'autorizzazione e la scritta di conferma sul display.
2. Sollevare lo sportellino, inserire la presa e richiudere lo sportellino.

• PER TERMINARE LA RICARICA

3. Riavvicinare la tessera IMOB oppure una carta di credito contactless VISA o MASTERCARD al lettore posto sotto il display.
4. Sollevare lo sportellino, estrarre la presa e richiudere lo sportellino.

Per segnalazioni o informazioni contattare il seguente numero telefonico di Veritas SpA 335-1286512 attivo tutti i giorni dalle ore 08:00 alle ore 20:00

Servizio n. 4 - Le Strisce Blu

Caratteristiche specifiche	Gli stalli a pagamento sono immediatamente riconoscibili in quanto delimitati da linee blu tracciate sull'asfalto e contraddistinti da apposita segnaletica verticale. Il controllo della sosta nelle strisce blu è affidato ad ausiliari del traffico che, in sostegno alla polizia locale, possono elevare contravvenzione. Sono previste agevolazioni tariffarie con abbonamento esclusivamente per le seguenti categorie: - residenti nelle zone interessate dalla sosta a pagamento privi di garage; - operatori economici con sede nelle zone interessate alla sosta a pagamento; - residenti possessori di seconde auto privi di garage; - residenti possessori di garage con dimensioni insufficienti; - (solo al Lido di Venezia) agevolazione turista. I portatori di handicap – fatta eccezione per l'area di P.le Roma - possono parcheggiare gratuitamente senza limitazione oraria anche sulle strisce blu. La sosta nel Centro di Mestre e Marghera è a pagamento dal lunedì al sabato dalle ore 08:00 alle ore 13:00 e dalle 15.00 alle 20.00 (festivi esclusi). La sosta nella zona centrale del Lido di Venezia è a pagamento dal lunedì al sabato dalle ore 08:00 alle ore 20:00 (festivi esclusi).
Il posizionamento delle Strisce Blu	Vedi mappe alla fine del documento
Quanto costa il servizio e i sistemi di pagamento	In terraferma il costo del servizio orario varia a seconda della zona di parcheggio: Zona 1: € 1,80 – Zona 2: € 1,20 – Zona 3: € 0,60. Il sistema di pagamento prevede: - i tagliandi "Gratta e parcheggio" da € 0,30, € 0,60, € 0,90, € 1,20 e € 1,80; si possono acquistare presso tutte le tabaccherie e bar che espongono l'apposita locandina, alla sede Vela di via Verdi (angolo via Respighi) e presso l'ufficio AVM di p.le Candiani, n. 34 a Mestre; - tessere prepagate a scalare del valore di € 25,00 e € 50,00; - sistema Telepago che consente di utilizzare tramite telefono cellulare un sistema a scalare su portafoglio virtuale precedentemente ricaricato on line con carta di credito; - parcometri, con monete in euro di qualsiasi valore. Sono previsti abbonamenti per residenti ed operatori economici: - importo agevolazione per la prima autovettura € 9,60 (IVA inclusa) mensile; € 102,00 (IVA inclusa) annuale; - importo agevolazione per operatori economici, per la seconda autovettura o per chi dispone di un garage troppo piccolo € 18,00 (IVA inclusa) mensile; € 180,00 (IVA inclusa) annuale. Al Lido di Venezia è prevista un'unica tariffa oraria pari ad € 1,20. I sistemi di pagamento sono: "Gratta e parcheggio"; tessere prepagate a scalare (del valore di € 25,00 e € 50,00);

	parcometri. I tagliandi Gratta e parcheggio e le tessere a scalare sono acquistabili presso la sede di AVM in via Pisani n. 10. Sono previste agevolazioni tariffarie per residenti, operatori economici ed alcune categorie di turisti: - importo agevolazione per la prima autovettura: € 9,60 (IVA inclusa) mensile; € 102,00 (IVA inclusa) annuale; - importo per la seconda autovettura e per operatori economici: € 18,00 (IVA inclusa) mensile; € 180,00 (IVA inclusa) annuale; - importo agevolazione turista: € 36,00 (IVA inclusa) mensile (per il solo periodo giugno-settembre).									
ULTERIORI STALLI A PAGAMENTO										
Piazzale Roma										
	<table><tr><th></th><th>Condizioni</th><th>Tariffa</th></tr><tr><td>Zona unica veicoli</td><td>dalle 00.00 alle 24.00 dei giorni feriali e festivi - sosta massima 1 ora</td><td>€ 2,00 all'ora</td></tr><tr><td>Agevolazioni</td><td>per veicoli di persone dotate del contrassegno di cui all'art. 188 del D.Lgs. n. 285/1992 al di fuori dei posti riservati gratuitamente agli stessi</td><td>€ 1,00/3 ore</td></tr></table>		Condizioni	Tariffa	Zona unica veicoli	dalle 00.00 alle 24.00 dei giorni feriali e festivi - sosta massima 1 ora	€ 2,00 all'ora	Agevolazioni	per veicoli di persone dotate del contrassegno di cui all'art. 188 del D.Lgs. n. 285/1992 al di fuori dei posti riservati gratuitamente agli stessi	€ 1,00/3 ore
	Condizioni	Tariffa								
Zona unica veicoli	dalle 00.00 alle 24.00 dei giorni feriali e festivi - sosta massima 1 ora	€ 2,00 all'ora								
Agevolazioni	per veicoli di persone dotate del contrassegno di cui all'art. 188 del D.Lgs. n. 285/1992 al di fuori dei posti riservati gratuitamente agli stessi	€ 1,00/3 ore								
VEGA (Esterno) (08:00-20:00)										
• oraria: € 1,00; giornaliera: € 3,00										

Servizio n. 5 - La ZTL bus

Caratteristiche specifiche	La Zona a Traffico Limitato per gli autobus turistici coincide quasi esattamente con il territorio del Comune di Venezia, ad esclusione della tangenziale di Mestre e della bretella di congiunzione con l'aeroporto Marco Polo. Per la circolazione interna alla ZTL, i bus hanno l'obbligo di munirsi di un pass oneroso, che diventa più economico per i mezzi meno inquinanti (Euro IV e superiori).
Quali sono i passi da compiere per usufruire del servizio	È possibile acquistare il pass on line o presso i check-in posizionati lungo le principali vie di accesso alla città. L'acquisto on line effettuato con almeno 15 giorni di anticipo dà diritto all'applicazione di tariffe agevolate. La prenotazione on line (fatta eccezione per le deroghe) può comunque essere effettuata fino a 24 ore prima dell'arrivo. La sosta all'interno della ZTL BUS è consentita esclusivamente nelle aree di carico e scarico autorizzate, nei parcheggi dedicati e nei parcheggi privati raggiungibili comunque con l'esposizione del pass. Anche i bus che rientrano tra le categorie classificate <i>deroghe</i> devono munirsi dell'apposito pass servizio in deroga. I bus sprovvisti di pass che entrano nell'area ZTL BUS dalle ore 20.15 alle 6.30 devono obbligatoriamente regolarizzare la loro posizione presso il check-in 4 "PETROLI". REGOLARIZZAZIONE TRANSITI NOTTURNI: Dalle ore 23.45 alle ore 06.00 per attestare l'avvenuto transito inviare un sms al numero 3665795148, indicando numero di targa e

	nominativo intestatario bus. Attendere sms di conferma con estremi attestato di transito e istruzioni per la regolarizzazione da effettuarsi entro le 24 ore successive. In caso di mancata ricezione, inviare nuovamente l'sms. Per le aree di carico/scarico e di parcheggio si veda la mappa alla fine del documento. Disponibile dal 2010 ampia area di sosta (n. 28 posti) carico/scarico bus turistici al Tronchetto, operativa 24h/24 per 365 gg l'anno con le seguenti tariffe: - primi 30 minuti gratuiti; - oltre 30 minuti: € 2,00 ogni 30 minuti; - sosta massima consentita: 3 ore e 30 minuti.	
	Check in	Orari
	1.BAZZERA	
	In tangenziale presso la Stazione di Servizio Bazzera Nord per i bus provenienti dalle autostrade A4 e A23 da Trieste/Udine e A27 da Belluno.	tutti i giorni dalle 6.30 alle 20.00
	2.PANORAMA	
	Statale Romea altezza Centro Commerciale Panorama per i bus provenienti dalle direttrici SS309 "Romea" e SS11 "Riviera del Brenta".	tutti i giorni dalle 6.30 alle 20.00
	3.FUSINA	
	Terminal Fusina per i bus provenienti dalla SS309 "Romea" e SS11 "Riviera del Brenta".	tutti i giorni orario estivo: 07:30-21:30 orario invernale: 07:30-19:30
	4.PETROLI	
	Marghera, Via dei Petroli dopo la discesa dal cavalcavia di San Giuliano per i bus provenienti dalla SS14 "Triestina", SS13 "Terraglio" e SS245 "Castellana". Dopo il Parco Scientifico Tecnologico, per i bus provenienti dall'Autostrada A4 da Padova e dalla SP32 "Miranese".	tutti i giorni 24 ore su 24, con rilascio "ATTESTATO DI TRANSITO" dalle ore 23.45 alle 6.00
Quanto costa il servizio	Il pass deve essere acquistato presso i Check-in. I costi del pass variano in funzione della destinazione finale dei bus e del periodo di affluenza (■ bassa tariffa; ■ tariffa standard). Ai bus che trasportano esclusivamente turisti alloggiati presso le strutture turistico-ricettive interne al Comune di Venezia sono riconosciute tariffe agevolate e vengono dotati del cosiddetto pass alberghi. Le tariffe indicate nelle tabelle sottostanti hanno validità di 24 ore dall'orario di entrata nella ZTL BUS, ad eccezione dei pass in	

deroga che hanno validità per il tempo necessario per il transfert entro il termine massimo di 3 o 10 ore ed il pass alberghi valido fino alle 19 del giorno successivo all'emissione del pass o comunque dell'ultimo pernottamento in caso di pass pluri-giornaliero. Oltre alle deroghe è previsto un regime di esenzione per casistiche di seguito delineate.

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

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

Tariffe pass acquistati on-site

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

Destinazione TERRAFERMA E LIDO

	Euro 5 e Euro 6	Euro 4 e assimilati a Euro 5	Euro 0 - 1 - 2 - 3 stagionalità	
			BASSA	STANDARD
Ordinario	€ 180	€ 240	€ 250	€ 330
Minibus	€ 120	€ 190	€ 200	€ 260
Gite Scolastiche	€ 100	€ 160	€ 170	€ 250
Alberghi*	€ 110	€ 115	€ 120	€ 120
Lasciapassare in deroga-punto f)	€ 140	€ 145	€ 150	€ 150
Lasciap. In deroga -punti e), g), h), i), j)	€ 70	€ 75	€ 80	€ 80
Autobus con residenti e autobus aventi come destinazione autofficine di riparazione punto k)	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0

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

Destinazione VENEZIA

	Euro 5 e Euro 6	Euro 4 e assimilati a Euro 5	Euro 0 - 1 - 2 - 3	
			stagionalità	
			BASSA	STANDARD
Ordinario	€ 220	€ 290	€ 300	€ 390
Minibus	€ 130	€ 200	€ 210	€ 270
Gite Scolastiche	€ 110	€ 180	€ 190	€ 270
Alberghi	€ 140	€ 145	€ 150	€ 150
Lasciapassare in deroga-punto f)	€ 140	€ 145	€ 150	€ 150
Lasciap. In deroga -punti e), g), h), i), j)	€ 70	€ 75	€ 80	€ 80
Autobus con residenti e autobus aventi come destinazione autofficine di riparazione punto k)	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0

Tariffe pass acquistati on-line

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

Destinazione TERRAFERMA E LIDO

	Euro 5 e Euro 6	Euro 4 e assimilati a Euro 5	Euro 0 - 1 - 2 - 3	
			stagionalità	
			BASSA	STANDARD
Ordinario	€ 162	€ 216	€ 238	€ 264
Minibus	€ 108	€ 171	€ 190	€ 208
Gite Scolastiche	€ 90	€ 144	€ 162	€ 200
Alberghi*	€ 99	€ 104	€ 108	€ 108
Lasciapassare in deroga-punto f)	€ 126	€ 131	€ 135	€ 135
Lasciap. In deroga -punti e), g), h), i), j)	€ 63	€ 68	€ 72	€ 72
Autobus con residenti e autobus aventi come destinazione autofficine di riparazione punto k)	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0

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

Destinazione VENEZIA

	Euro 5 e Euro 6	Euro 4 e assimilati a Euro 5	Euro 0 - 1 - 2 - 3	
			stagionalità	
			BASSA	STANDARD
Ordinario	€ 198	€ 261	€ 285	€ 312
Minibus	€ 117	€ 180	€ 200	€ 216
Gite Scolastiche	€ 99	€ 162	€ 181	€ 216
Alberghi	€ 126	€ 131	€ 135	€ 135
Lasciapassare in deroga-punto f)	€ 126	€ 131	€ 135	€ 135
Lasciap. In deroga -punti e), g), h), i), j))	€ 63	€ 68	€ 72	€ 72
Autobus con residenti e autobus aventi come destinazione autofficine di riparazione punto k)	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0

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

Elenco deroghe	
CAT. "E"	Collegamenti PORTO/AEROPORTO/STAZIONE FS (3 ore)
CAT. "F"	Collegamenti PORTO/AEROPORTO/STAZIONE FS (10 ore)
CAT. "G"	SERVIZI ATIPICI: autorizzati dal Comune di Venezia ai sensi della Legge Regionale 46/94. Documentazione: Autorizzazione rilasciata dal Comune di Venezia.
CAT. "H"	SERVIZI STAGIONALI EX L.R. 25/98.
CAT. "I"	LINEE INTERNAZIONALI: Autobus impiegati per il trasporto pubblico internazionale.
CAT. "J"	Visite didattiche - Manifestazioni di interesse pubblico - Gruppi artistici o sportivi - Manifestazioni politiche e sindacali di piazza - Convegni e manifestazioni organizzati da enti pubblici e visita alle loro sedi istituzionali
CAT. "K"	LASCIAPASSARE NON ONEROSO: Gli autobus muniti di autorizzazione di noleggio con conducente in partenza dal territorio comunale che effettuano escursioni con utenti residenti nel Comune di Venezia, nonché quelli che trasportano persone che partecipano a cerimonie nuziali o funebri di residenti, con obbligo di prenotazione con almeno 10 giorni di anticipo nel solo primo caso, e quelli vuoti che si recano in un'officina all'interno della zona interdetta per servizi di assistenza tecnica debitamente documentata.

CASI PARTICOLARI

Per casi non contemplati può essere valutata la richiesta di deroga che viene autorizzata dall'Amministrazione Comunale di Venezia. La richiesta va inviata all'Ufficio ZTL BUS di AVM al fax n° 041-2722368 con almeno 10 giorni di anticipo.

ESENZIONI

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

Autobus che trasportano persone destinate o provenienti dall'Aeroporto Marco Polo esclusivamente per imbarco o sbarco da aeromobili, utilizzando esclusivamente il sistema autostradale, la bretella aeroportuale di collegamento A4 – SS 14, e il tratto della SS 14 compreso tra l'innesto della bretella aeroportuale e l'innesto della viabilità di accesso diretto all'Aeroporto, senza attraversare altre parti della ZTL Bus;
Autobus vuoti limitatamente a quelli che abbiano la propria autorimessa all'interno dell'area ZTL BUS;
Scuola bus che trasportano studenti del Comune di Venezia o studenti di Comuni limitrofi che frequentano istituti del Comune di Venezia;
Autobus impiegati per il trasporto pubblico urbano ed extra urbano in servizi di linea, esclusi quelli impiegati in servizi di linea stagionali (gran turismo e commerciali) autorizzati ai sensi della L.R. 25/98 art.4 comma 4 lett. B) e c) che sono soggetti al pagamento del lasciapassare in deroga (vedi Deroghe);
Gli autobus in servizio atipico autorizzati ai sensi della legge regionale 46/94 limitatamente a quelli che prevedono contrattualmente il trasporto di lavoratori o svolgono servizio di collegamento con le medie e grandi strutture di vendita, e ai minibus in servizio atipico autorizzati dal Comune di Venezia ai sensi della legge regionale 46/94, limitatamente a quelli che prevedono contrattualmente il trasporto da e per strutture turistico-ricettive entro il territorio comunale;
Minibus di proprietà delle strutture ricettive alberghiere localizzate all'interno del territorio comunale di Venezia per trasporto in conto proprio;
Autobus adibiti al trasporto ESCLUSIVO di portatori di handicap e loro accompagnatori, su certificazione dell'organizzatore del trasporto, da trasmettere ad AVM S.p.A.;
Autobus immatricolati ai sensi dell'art. 138 del Decreto Legislativo del 30 Aprile 1992, n°285 "Nuovo codice della strada".

Servizio n. 6 - Il servizio ciclabilità

6.1 Le Piste Ciclabili

Caratteristiche specifiche	L'Amministrazione Comunale ha affidato la realizzazione delle sotto elencate piste ciclabili previste nel Bici Plan ad AVM S.p.A. che provvede anche alla manutenzione periodica delle stesse e di quelle già realizzate nel passato al fine di rendere più fruibile la città a chi è disposto a rinunciare all'uso della macchina. Allo scopo vengono utilizzati i proventi derivanti dalla sosta su strada ("strisce blu"). L'obiettivo dell'Amministrazione Comunale è stato quello di raddoppiare in soli 5 anni (periodo: 2007-2012) la rete ciclabile (portando i chilometri di piste da 53 a 99) e di aumentare conseguentemente la percentuale degli spostamenti in bicicletta. L'obiettivo è stato raggiunto. AVM nello specifico ha provveduto alla realizzazione dei sottoelencati itinerari ciclabili.
Le piste realizzate	n.1 Marghera - Piazza Ferretto

	▪ n.7 - Trivignano - Quattro Cantoni ▪ n.11 Favaro (Altinia) – Vallenari (fino a via S. Donà) ▪ n.14 S. Teodoro – Cimitero (fino a via Sansovino) ▪ n.16 - Forte Marghera - Parco Piraghetto
Piste in fase di progettazione o cantiere	▪ n. 2 – Chirignago – Stazione FS ▪ n.6 - Sardi Brendole - SFMR Olimpia ▪ n.9 - Marocco – Cipressina ▪ n.12 - Favaro S. Leopoldo - Università ▪ n.13 - Pertini - Parco Ponci ▪ n.15 - Passo Campalto - Piazzale Cialdini ▪ n.4 - Asseggiano – Valsugana ▪ n.5 - Forte Gazzera - Villa Querini ▪ n.8 - Zelarino - Parco Ponci/Candiani ▪ n.10 - Forte Carpenedo - Piazzale Cialdini ▪ n.11 - Favaro Altinia – Vallenari ▪ n.14 - S.Teodoro – Cimitero ▪ Via Altinia (da via Cà Solaro a Dese) ▪ Tessera – Favaro (lungo via Triestina) ▪ Marghera – Termine di Oriago (lungo via Padana) ▪ Via Gatta (3° lotto fino a via Cà Lin) ▪ Da S. Maria del Mare a S. Pietro in Volta (Isola di Pellestrina) ▪ Pista ciclabile al Lido lungo via Gallo e via Malamocco ▪ Pista ciclabile da Brendole a via Asseggiano (lungo via Marzabotto) ▪ Pista ciclabile dal Cimitero di Mestre a Parco Bissuola

6.2.1 Il Bici Park Mestre

Caratteristiche specifiche	A pochi passi dalla stazione ferroviaria di Mestre - nell'ex-locale delle Poste di P.le Favretti, è stato allestito un parcheggio per sole biciclette dotato di 600 posti, al quale possono accedere sia utenti giornalieri che abbonati. L'apertura è dalle ore 06:00 alle ore 23:00 (chiuso la domenica). Possono accedere alla struttura esclusivamente biciclette (non sono ammessi tandem, ciclomotori e moto). Le biciclette devono essere parcheggiate a cura del proprietario. Nel 2014 verrà trasferito in via Trento (sempre in prossimità della stazione ferroviaria di Mestre) ed avrà una capienza di n. 1.000 posti.
Capacità complessiva degli impianti	
Posti bici totali	600 (500 per abbonati, 100 per utenti di transito)

Quali sono i passi da compiere per usufruire del servizio	E' sufficiente rivolgersi al servizio di cassa presso la struttura negli orari di apertura.		
Quanto costa il servizio	TARIFFE		
	GIORNALIERA	MENSILE	MENSILE RIDOTTA
	€ 0,50	€ 10,00	€ 9,00 Riservata ai possessori di abbonamento annuale di trasporto pubblico in corso di validità

6.2.2 Il Bici Park Venezia

Caratteristiche specifiche	La struttura si trova a fianco dell'Autorimessa Comunale di P.le Roma (precisamente alla destra dell'ingresso riservato ai veicoli). Il parcheggio è totalmente coperto e dotato di comode rastrelliere dove poter ancorare la propria bicicletta; non è presidiato, né dotato di sistema di video-sorveglianza. Orari di apertura: tutti i giorni, dalle ore 00:00 alle ore 24:00		
Capacità complessiva degli impianti	Posti bici totali	25 (solo transiti)	
Quanto costa il servizio	TARIFFE	GRATUITO	

6.3 La punzonatura delle biciclette

Caratteristiche specifiche	È un sistema che - mediante l'impressione, con un apposito macchinario, di un codice sul telaio della bicicletta - consente alle forze dell'ordine, in caso di ritrovamento del mezzo, di risalire immediatamente al proprietario. Ad ogni codice è, infatti, univocamente associato il nominativo del proprietario della bici che è stata punzonata, i cui dati sono tutti riportati su un data-base a disposizione per la consultazione da parte degli enti autorizzati.
Quali sono i passi da compiere per usufruire del servizio	Il servizio è riservato ai soli residenti nel Comune di Venezia. Il sistema attivo in terraferma prevede l'impressione sul telaio della bici del codice fiscale del proprietario. A colui che ha richiesto la punzonatura - che dovrà presentarsi munito di un valido documento di identità e del nuovo tesserino sanitario in cui figura il suo codice fiscale - verrà rilasciata una card (badge) a dimostrazione del fatto che la punzonatura è stata eseguita a suo nome. Il servizio è attivo presso il Bicipark (vicinanze stazione ferrovia di Mestre) nei seguenti giorni ed orari: - martedì: dalle ore 9:00 alle ore 13:00 - sabato: dalle ore 14:00 alle ore 18:00 Il sistema di punzonatura adottato al Lido di Venezia prevede, invece, l'incisione sul telaio della bici di un codice alfanumerico, anch'esso comunque univocamente associato al proprietario della bici. La punzonatura viene eseguita presso l'ufficio AVM di via Pisani n.

	10 al Lido di Venezia, il mercoledì dalle ore 15:30 alle ore 18:30.
Quanto costa il servizio	€ 2,00

6.4 "Te presto 'na bici"

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

6.5 "Bike Sharing"

Caratteristiche specifiche	Il sistema Bike Sharing Venezia è un servizio di noleggio biciclette automatico destinato a chiunque sia in possesso della tessera IMOB e abbia almeno 14 anni di età (residente, pendolare, studente, visitatore, ecc.). Il servizio è orientato all'utilizzo della bicicletta per brevi spostamenti da una ciclostazione ad un'altra. Il sistema BikeSharing Venezia mette a disposizione biciclette da prelevare attualmente in n. 16 ciclostazioni localizzate nella terraferma del Comune di Venezia (n. 2 invece le ciclostazioni attive al Lido di Venezia), punto di partenza o di arrivo di tragitti di breve durata. L'utente ha la possibilità di prelevare la bicicletta presso un punto di distribuzione e depositarla nello stesso punto oppure in un'altra ciclostazione, purché non completamente occupata. Per nessuna motivazione le bici in dotazione al circuito attivo in terraferma possono essere utilizzate al Lido di Venezia e viceversa. Il servizio di BikeSharing nella città di Venezia è attivo tutti i giorni dalle ore 00:00 alle ore 24.00.
Capacità complessiva della flotta	95 biciclette (Mestre + Lido di Venezia)
Cicloposteggi	TERRAFERMA 1) Stazione – <i>Stazione di Mestre</i> (25 posti); 2) Sicilia – P.le Donatori di Sangue (15 posti); 3) Cialdini - Piazzale Cialdini (10 posti);

	4) Circonvallazione - via Circonvallazione (8 posti); 5) Ulloa F.S. - Uscita di Marghera, Stazione F.S. (10 posti); 6) S. Maria dei Battuti (Parcheggio Scambiatore P2), via S. M. dei Battuti (10 posti); 7) Corso del Popolo - C.so del Popolo (9 posti); 8) Municipio - Piazza del Municipio Marghera (10 posti); 9) San Girolamo - Angolo via Pio X (12 posti); 10) S. Giuliano - V.le S. Marco (9 posti); 11) Carbonifera - V.le Ancona (20 posti) 12) Carpenedo - P.zza Carpenedo (10 posti); 13) Da Vinci - P.le Leonardo da Vinci (10 posti); 14) Casona - via Casona (10 posti); 15) Candiani - P.le Candiani (10 posti); 16) Castellana, parcheggio Scambiatore P5 (12 posti) LIDO DI VENEZIA 1) P.le S.Maria Elisabetta (15 posti); 2) via Candia - Palazzo del Cinema (12 posti)
Quali sono i passi da compiere per usufruire del servizio	Sottoscrizione apposito contratto di adesione presso gli uffici AVM S.p.A. autorizzati: • P.le Candiani 34 - Mestre - Venezia; • Via Pisani 10 - Lido di Venezia Requisiti indispensabili per l'iscrizione: a) titolarità tessera IMOB ACTV; b) 14 anni di età In occasione dell'iscrizione, oltre a corrispondere la quota associativa annuale di € 15,00 il Cliente deve effettuare una ricarica minima di € 5,00 (da cui in seguito verrà detratto il costo delle singole corse a pagamento). L'iscrizione al Bike Sharing per il primo anno è invece gratuita per tutti i nuovi abbonati Car Sharing (iscritti in data successiva al 20 aprile 2012 a condizione l'iscrizione al Bike Sharing sia effettuata in occasione del ritiro della tessera Car Sharing presso l'Ufficio Car Sharing all'interno dell'autorimessa Comunale) e i titolari di abbonamento annuale "Parcheggia e Vai". Per informazioni di maggior dettaglio, modulo di richiesta, contratto di adesione e modalità di iscrizione si consulti il sito www.avmspa.it.
Quanto costa il servizio	- 1^ ora: gratuita - 2^ ora: € 1,00 - oltre la 2^ ora: € 2,00 all'ora o frazione

Servizio n. 7 - Il Car Sharing

Caratteristiche specifiche	È un servizio che mette a disposizione dei clienti abbonati una flotta di autovetture da prenotare - con una telefonata al call center o via web - ogniquale volta se ne abbia necessità al costo del solo consumo effettivo. Le vetture vengono prese in consegna e restituite in modo "self-service" totalmente automatizzato avvalendosi della apposita tessera rilasciata dal Gestore (è possibile chiedere l'abilitazione anche della propria tessera IMOB). Fatta eccezione per alcuni veicoli che devono obbligatoriamente
-----------------------------------	--

	essere restituiti presso la stazione in cui sono stati prelevati, tutti gli altri possono essere rilasciati in via definitiva presso una qualsiasi area di sosta attrezzata car sharing (c.d. corse one-way)". Il servizio è attivo 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno. All'abbonato car sharing è offerta - nel territorio del Comune di Venezia - la possibilità di: a) transitare e sostare nell'ambito delle "Zone a traffico limitato"; b) utilizzare le corsie preferenziali e/o corsie riservate; c) sostare gratuitamente negli stalli a pagamento (c.d. strisce blu) e nei parcheggi gestiti da AVM S.p.A.; d) circolare liberamente nei giorni a targhe alterne, di blocco totale del traffico e durante le giornate ecologiche.		
	Capacità complessiva della flotta	Autovetture totali	53
		di cui per disabili	2
AREE DI SOSTA ATTREZZATE (stazioni presso cui è possibile effettuare il prelievo/rilascio definitivo dell'autovettura)			
TERRAFERMA	TERRAFERMA • Autorimessa Comunale - A.V.M. S.p.A - P.le Roma - Venezia • Aeroporto Marco Polo - Tessera - Venezia (zona partenze) • Park A.V.M. S.p.A. P.le Candiani - Mestre - Venezia • P.le Leonardo da Vinci - Mestre - Venezia • V.le Garibaldi (Largo Garibaldi - angolo via Oberdan) - Carpenedo - Mestre - Venezia • V.le S. Marco, n. 154 (vicinanze Tribunale Ordinario) - Mestre - Venezia • via Sansovino (in prossimità del civico n. 28) - Mestre - Venezia • via Torino (tra i civici 103 e 105) Mestre - Venezia • V.le Venezia (fronte civico n.5) vicino stazione ferroviaria Mestre - Venezia • via Ulloa (angolo via Berchet) vicino sottopasso ferroviario Marghera - Venezia • P.le del Municipio - Marghera - Venezia • VEGA - Parco Scientifico Tecnologico di Venezia - via della Libertà Marghera - Venezia (No one way) • Nuovo Ospedale di Mestre (all'interno del parcheggio a sinistra dell'ingresso principale) - Zelarino - Venezia • via Triestina - Favaro V.to - Venezia; • Parcheggio Scambiatore S. Maria dei Battuti (P2) via S. M. dei Battuti - Mestre - Venezia • Parcheggio Scambiatore Castellana A (P5) - via Castellana (sotto la tangenziale) - Mestre - Venezia		
LIDO DI VENEZIA	Gran Viale S. Maria Elisabetta di fronte all'Hotel Hungaria (No one way)		
Quali sono i passi da compiere per usufruire del servizio	Per accedere al servizio occorre aver preventivamente sottoscritto il relativo contratto di adesione, disponibile nelle seguenti versioni: a) per persone fisiche (per privati e studi professionali); b) per enti collettivi (quali strutture alberghiere o società che intendono autorizzare i propri dipendenti all'utilizzo del sistema). Nel caso si voglia abilitare all'utilizzo del sistema un'ulteriore persona (oltre l'intestatario del contratto), occorre allegare il modulo "ulteriore persona autorizzata all'utilizzo dei veicoli". Il cliente viene successivamente contattato dai nostri uffici per		

	concordare un appuntamento in occasione del quale gli viene consegnato un plico contenente: <i>smart card</i> (tessera personale dotata di microchip che – avvicinata al lettore posto dietro il parabrezza di ciascuna vettura – consente di effettuare il prelievo e rilascio del veicolo precedentemente prenotato), copia del contratto di adesione per l'iscrizione precedentemente sottoscritto, parola chiave e DVD didattico informativo per l'utilizzo del sistema. Dal 20 agosto 2012 possibilità di abilitare all'utilizzo del servizio anche la propria tessera Imob. Per informazioni di maggior dettaglio: call center 848 810 018 (la telefonata è ad "<i>addebito ripartito</i>": grava sul Cliente il solo costo dello scatto alla risposta, pari alla normale tariffa urbana per chi chiama da telefono fisso ed alla tariffa prevista da ogni singolo gestore per questo tipo di servizio per chi chiama da cellulare) e il sito internet www.avmspa.it (in cui è altresì reperibile tutta la documentazione necessaria ad iscriversi, in distribuzione peraltro presso le casse dell'Autorimessa Comunale e gli uffici AVM di p.le Candiani 34 a Mestre e di via Pisani 10 al Lido di Venezia) oltre che l'Ufficio Car Sharing AVM S.p.A. (tel. 041-2727303; orario di apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì dalle 10:00 alle 12:00). Nella fascia oraria 07:30-20:00 la prenotazione può essere effettuata anche contattando lo 041-2424222 al costo di una telefonata urbana (call center di supporto locale). Per gli iscritti al car sharing in data successiva al 20 aprile 2012, è prevista l'iscrizione gratuita per il primo anno al servizio bike sharing a condizione che la richiesta venga presentata in occasione del ritiro della tessera Car Sharing. Per i titolari di abbonamento annuale "Parcheggio e Vai", sia esso per il solo parcheggio o nella formula integrata parcheggio + Autobus, l'iscrizione al car sharing per il primo anno è gratuita.
Quanto costa il servizio	Quota associativa annuale: € 50,00 (per i soli iscritti in data successiva al 31 marzo 2008). È richiesto inoltre il versamento di una cauzione di € 20,00 per il rilascio della tessera. Tariffe per l'utilizzo: - oraria: € 3,00; - chilometrica: € 0,43 Modalità di pagamento: RID obbligatorio Speciali condizioni riservate ai residenti nel Comune di Venezia che dal 2010, a causa della crisi economica, siano percettori di ammortizzatori sociali (anche in deroga) ovvero che nello stesso anno abbiano perso l'occupazione e non percepiscano nessun ammortizzatore sociale* (anche in deroga) o abbiano terminato il periodo di godimento degli stessi (fino ad esaurimento dei fondi disponibili): - esenzione dalla quota associativa annuale; - esenzione dal versamento del deposito cauzionale per il rilascio della tessera; - tariffa oraria € 1,00 - tariffa chilometrica € 0,14 - bonus di 30 ore annue con possibilità di ottenere delle ore di utilizzo omaggio aggiuntive *Iniziativa proposta dal Sindaco congiuntamente all'Assessore alla Mobilità e Trasporti e al Delegato del Sindaco alle Politiche del Lavoro in collaborazione con AVM S.p.A.

Servizio n. 8 - Il Bollino Blu

Caratteristiche specifiche	Era il contrassegno che si applicava al parabrezza della macchina e serviva a dimostrare che l'autoveicolo era in regola con le normative sulle emissioni inquinanti, avendo superato con successo il relativo controllo presso tutte le officine autorizzate che espongono l'apposita locandina. 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). E' venuto conseguentemente meno l'obbligo di applicare sul parabrezza dell'autoveicolo il c.d. bollino blu (la cui normativa deve quindi ritenersi tacitamente abrogata).
-----------------------------------	---

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

Caratteristiche specifiche	La Darsena di Sacca della Misericordia è una struttura, dotata di n. 248 posti, destinata ad accogliere le seguenti tipologie d'imbarcazioni: a) imbarcazioni da diporto rimosse temporaneamente dagli spazi acquei concessi per lavori di manutenzione; b) imbarcazioni per trasporto merci cui viene revocata in via definitiva la concessione, in quanto per le loro dimensioni, stazza o altre caratteristiche costruttive sono di intralcio alla circolazione e al traffico acqueo nei rii interni; c) natanti di proprietà comunale e/o acquisiti in custodia in forza di provvedimenti di confisca amministrativa; d) imbarcazioni da diporto di proprietà di residenti in centro storico e isole assegnati tramite apposito concorso (natanti lunghezza inferiore a m. 8; max 43 posti); e) unità di navigazione in abbonamento mensile; f) unità di navigazione in ormeggio giornaliero. Essa è dotata di pontili fissi e galleggianti, di una struttura di accoglienza adibita ad uffici e servizi igienici per utenti e addetti alla guardiania e di telecamere a circuito chiuso. Isola Nova del Tronchetto è una struttura di sosta delle imbarcazioni professionali per la razionalizzazione della gestione del traffico acqueo, dotata di 249 posti barca da assegnare con apposito concorso per le seguenti tipologie: a) unità di navigazione a motore per il trasporto di passeggeri, adibite a servizi pubblici non di linea di taxi e di noleggio con conducente; b) unità di navigazione a motore per il trasporto di cose per conto di terzi e di rimorchio; c) unità di navigazione a motore abilitata al trasporto di persone o di cose per conto proprio. d) unità di navigazione in abbonamento mensile
Capacità complessiva degli impianti	
Sacca della Misericordia	248

	<table> <tr> <td>Isola Nova del Tronchetto</td><td>249</td></tr> <tr> <td>Posti barca totali</td><td>497</td></tr> </table>	Isola Nova del Tronchetto	249	Posti barca totali	497
Isola Nova del Tronchetto	249				
Posti barca totali	497				
Quali sono i passi da compiere per usufruire del servizio	Alla struttura di Sacca della Misericordia possono accedere unicamente le persone autorizzate o delegate da parte dei proprietari delle imbarcazioni, in possesso del tesserino identificativo rilasciato da AVM S.p.A, previa sottoscrizione del relativo contratto e coloro che sono stati autorizzati ad effettuare un ormeggio giornaliero. Alle imbarcazioni private da diporto il posto barca viene assegnato a seguito di pubblico concorso. Il rilascio di abbonamenti mensili avviene invece rispettando l'ordine cronologico di ricezione delle manifestazione di interesse pervenute da parte dei soggetti interessati. Il contratto va sottoscritto, previo appuntamento (da concordarsi telefonicamente allo 041-2727873), presso l'ufficio Gestioni Speciali all'interno dell'Autorimessa Comunale di P.le Roma a Venezia. Documentazione da produrre: - nell'ipotesi di revoca temporanea: copia della lettera del Comune nella quale si viene invitati a trasferire temporaneamente la propria imbarcazione presso la struttura di Sacca della Misericordia o del Tronchetto, nonché copia della concessione spazio acqueo o del bollettino comprovante l'avvenuto pagamento della quota annuale della stessa; - nell'ipotesi di revoca definitiva: copia della lettera trasmessa dal Comune. Modalità richiesta abbonamento mensile: La manifestazione di interesse va inoltrate via e-mail all'indirizzo avm@avmspa.it o via fax allo 041-723131 (OGGETTO: manifestazione di interesse "Sacca della Misericordia") e deve contenere: • descrizione dell'unità (modello, nome, colore, targa), con l'esatta indicazione delle dimensioni (lunghezza, larghezza, pescaggio); • fotocopia fronte retro dei documenti di bordo dell'unità se iscritta in pubblici registri (licenza di navigazione; certificato di classe o di navigabilità e annotazioni di sicurezza se iscritta nei registri delle navi minori e dei galleggianti della navigazione marittima; certificato di navigabilità o di idoneità se iscritta nei registri delle navi e dei galleggianti della navigazione interna; certificato di sicurezza se iscritta nei registri delle unità da diporto); • fotocopia fronte retro del certificato d'uso del motore/certificato di potenza per natanti da diporto a motore e del documento di accompagnamento al contrassegno di identificazione relativo al numero di targa (per natanti da diporto a motore con potenza superiore a 10 HP (7,36 KW) circolanti nella Laguna Veneta); • fotocopia del certificato di assicurazione (solo per unità dotate di motore); • fotocopia di valido documento di identità personale del richiedente; nel caso la residenza riportata sul documento non sia aggiornata, è necessario autocertificare la propria nuova residenza; • indicazione di un indirizzo e-mail e di un riferimento telefonico del richiedente per ogni comunicazione collegata al rapporto. Modalità di richiesta ormeggio giornaliero: per ormeggiare all'interno della struttura per uno o più giorni occorre inoltrare				

	richiesta scritta (possibilmente avvalendosi dell'apposito stampato, disponibile sul sito internet www.avmspa.it e in distribuzione presso la struttura) via fax allo 041-723131 o via e-mail all'indirizzo avm@avmspa.it), unendo copia della disposizione di pagamento con cui si è provveduto anticipatamente a corrispondere la relativa tariffa. Modalità di pagamento (obbligatoria): bonifico bancario sul c/c intestato ad AVM SpA presso il Banco Popolare S.p.A. IT74G0503402071000000010041 (Introdotta in via sperimentale fino al 30/09/2013 il pagamento in contanti direttamente in loco all'operatore in servizio presso la darsena con rilascio di ricevuta fiscale). In caso di ormeggio non autorizzato, la tariffa sarà comunque dovuta e l'imbarcazione potrà essere trattenuta fino a che il pagamento non verrà effettuato. Alla darsena dell'Isola Nova del Tronchetto si accede tramite pubblico concorso (oltre che in caso di revoca della concessione spazio acqueo). Previsto inoltre il rilascio di abbonamenti mensili da richiedersi attenendosi alle modalità più sopra descritte per la struttura di Sacca della Misericordia (specificare, nel caso, "manifestazione di interesse Isola Nova del Tronchetto").
Quanto costa il servizio	Darsena Sacca della Misericordia TARIFFE ANNUE Le tariffe annue praticate, al netto di iva, sono le seguenti: ▪ imbarcazioni da diporto: - lunghezza fino a 5,00 m. € 1.310,00; - lunghezza superiore e fino a 8,00 m. € 1.746,00; ▪ Imbarcazioni trasferite per lavori di scavo: nessun pagamento. ▪ Altre imbarcazioni: - fino a mq. 21 € 692,00 - fino a mq. 25: € 826,00 - fino a mq. 30: € 991,00 - fino a mq. 40: € 1.321,00 - oltre 40 mq: € 1.651,00 ABBONAMENTI MENSILI: lunghezza fino a m. 5: € 240,00 i.c. lunghezza oltre i m. 5: € 400,00 i.c. TARIFFE GIORNALIERE: lunghezza fino a m. 5: € 12,00 i.c. lunghezza oltre m. 5: € 20,00 i.c. Isola Nova del Tronchetto TARIFFE ANNUE - A (specchio di circa 60 mq): € 1.651,00 - B (specchio di circa 43 mq): € 1.321,00 - C (specchio di circa 113 mq): € 3.098,00 - D (specchio di circa 28 mq): € 991,00 ABBONAMENTI MENSILI lunghezza fino a m. 5: € 240,00 i.c.; lunghezza oltre i m. 5: € 400,00 i.c.

Servizio n. 10 - La Rimozione Natanti

Caratteristiche specifiche	Il servizio consiste nella rimozione dei natanti abbandonati che stazionano abusivamente nei rii e canali o che creano condizioni di impedimento alla navigazione o di pericolo per la pubblica incolumità. Le imbarcazioni rimosse vengono temporaneamente ricoverate presso un deposito finché il proprietario - rivendicandone la proprietà - non provvede al pagamento della tariffa per il servizio di rimozione e custodia. Avvertenza: le imbarcazioni non rivendicate saranno vendute all'incanto decorsi i termini di legge.
Quanto costa il servizio	TARIFFE (IVA ESCLUSA) - costo rimozione: € 154,93 - ricovero giornaliero: € 9,29 Nella determinazione del corrispettivo non viene conteggiato il giorno in cui è stata effettuata la rimozione. Per il recupero della propria imbarcazione rivolgersi a: CATIL SERVIZI SRL Isola Nova del Tronchetto, 14 - 30135 VENEZIA tel. 041/5231777 - 041/2411466 - fax 041/2060195

Servizio n. 11 - People Mover

Caratteristiche specifiche	Funicolare terrestre totalmente automatica di collegamento tra il Tronchetto e P.le Roma, con stazione intermedia nell'area della Marittima. L'opera ha un tracciato della lunghezza totale di 822 m ed è costituita da una monorotaia interamente in quota (mediamente 7 metri) sulla quale scorrono, trainati da un sistema a fune, due convogli dalle forme moderne ed aerodinamiche che raggiungono la velocità massima di 8 m/s.
Quanto costa il servizio	- biglietto corsa semplice (solo in una direzione): € 1,00 i.c. - abbonamento mensile ordinario: € 15,00 i.c.. - abbonamento mensile ridotto: € 5,00 i.c. - Riservato ai soli titolari di abbonamento ACTV (ossia coloro che acquistano o dimostrano di aver acquistato presso un qualsiasi punto vendita autorizzato l'abbonamento ACTV per la medesima mensilità per una qualsiasi rete urbana: navigazione/automobilistico). - abbonamenti annuali (presuppongono il possesso di tessera IMOB in corso di validità): a) per il solo People Mover: € 165 (anziché 180; risparmio: una mensilità); b) per il People Mover integrato con l'abbonamento annuale ACTV rete urbana (navigazione e/o automobilistico)*: € 55 (anziché € 60). <i>*Per usufruire della tariffa integrata per il People Mover da € 55,00 l'acquisto dei due abbonamenti annuali deve essere contestuale.</i> Biglietti ed abbonamenti sono disponibili presso: - casse automatiche impianto (n. 3 per stazione): biglietti corsa singola + abbonamento 30 gg; - Alilaguna (Tronchetto Park) + Edicola Alle Guglie (Marittima) + Jtb

	Venice Office (S. Marco 5379) + Tabaccheria Bottazzo Mirca (P.le Roma 497)+ Brusutti (Ticket point P.le Roma 497/H e Tronchetto 37 B, interno galleria p.le People Mover) + punto vendita Vela (Marittima) : biglietti corsa singola (prevendita); - Vela (punti vendita Tronchetto e p.le Roma): abbonamenti Imob con o senza estensione. N.B.: I biglietti corsa semplice sono acquistabili anche on line sul sito www.peoplemover.avmspa.it con pagamento anticipato tramite carta di credito.		
Capacità dell'impianto	Ogni convoglio ha una capacità massima di 200 persone		
Tempi di percorrenza	3 minuti		
Frequenza	ogni 10 minuti		
Quali sono i passi da compiere per usufruire del servizio	Per poter utilizzare la funicolare occorre munirsi preventivamente di apposito titolo di viaggio, acquistabile dai rivenditori autorizzati che espongono l'apposita locandina o direttamente presso le casse automatiche (multilingue) in dotazione a ciascuna stazione. Il titolo di viaggio andrà convalidato presso l'apposito lettore posto in corrispondenza di ciascun tornello di accesso all'impianto. Si richiamano opportunamente le disposizioni previste dall'articolo 15 del Regolamento di trasporto. Ogni Viaggiatore ha diritto al trasporto gratuito di un bagaglio di peso e dimensioni ragionevoli. Il trasporto di passeggini per bambini al seguito del viaggiatore è gratuito. Gli adulti che salgono in vettura con un bambino dovranno mantenerlo in condizioni di sicurezza a loro cura e responsabilità. Carrozze e passeggini vuoti devono essere ripiegati e tenuti in posizione tale da non ostacolare il passaggio dei passeggeri. Non è ammesso il trasporto di biciclette (se non imballate o allo stato smontato). Gli Agenti dell'impianto hanno la facoltà di non accettare il trasporto di cose che possano essere di pericolo e/o arrecare pregiudizio all'esecuzione del servizio, o che possano arrecare danni alle strutture fisse e mobili dell'impianto funicolare. È tassativamente vietato il trasporto di materiali combustibili solidi, liquidi e gassosi di qualsiasi genere.		
Orari di apertura dell'impianto	PERIODO	FERIALE	FESTIVO
	<i>Estivo</i> (aprile-ottobre)	07:00-23:00	08:00-22:00
	<i>Invernale</i> (novembre-marzo)	07:00-23:00	08:30-21:00
	La prima corsa viene effettuata circa 10 min. dopo l'apertura impianto. L'ultima corsa viene effettuata circa 10 min. prima della chiusura impianto		

STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI E DIRITTO AL RIMBORSO

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

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

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

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

- **GENERALI** che rappresentano obiettivi di qualità che si riferiscono al complesso delle prestazioni rese;
- **SPECIFICI** che si riferiscono a ciascuna delle singole prestazioni rese all'utente, che può direttamente verificarne il rispetto.

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

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

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

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

FATTORE	INDICATORE	UNITA' DI MISURA	STANDARD MINIMO ANNUALE			TIPO INDICATORE
			Autorimessa Comunale	Sant'Andrea	Piazzale Candiani	specifico o generale
Affidabilità e regolarità del servizio - sicurezza	Operatori in servizio giornaliero	n. operatori per posti auto	1 operatore ogni 75 posti auto	1 operatore per i complessivi 100 posti auto	1 operatore ogni 75 posti auto	Generale
	Presidio addetti in servizio di vigilanza notturna	Orario per n. gg. / settimana	Almeno 6 ore notturne 7 gg. / settimana	Almeno 4 ore notturne 7 gg. / settimana	NO	Generale
	Dispositivi videosorveglianza - tv a c.c.	n. telecamere	≥200	≥ 10	≥ 15	Generale
Assistenza alla clientela -	Informazione plurilingue allo sportello	Si/No	SI			Specifico
Accessibilità disabili	Posti transito riservati ai disabili	n. posti /totale posti auto	Standard obbligatorio per legge: 7/328 posti per transito. Standard più elevato garantito dal gestore: 14/328 posti per transito.	Standard obbligatorio per legge: 2/100 posti per transito	Standard obbligatorio per legge: 3/105 Standard più elevato garantito dal gestore: 4/105 posti per transito	Specifico
Attenzione all'ambiente - pulizia	Pulizia ordinaria - spazzamento superfici - vuotatura cestini - servizi igienici ai piani	Giorni /settimana	≥ 3gg			Generale
	Pulizia straordinaria - lavaggio - disinfestazione	Giorni/mese	≥ 3gg			Generale
	Monitoraggio qualità dell'aria	Frequenza	biennale			Generale

(*) Chiusura notturna

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

FATTORE	INDICATORE	UNITA' DI MISURA	STANDARD MINIMO ANNUALE				TIPO INDICATORE
			San Giuliano		Via Ca' Marcello		specifico o generale
Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza	Operatori in servizio giornaliero	n. operatori per posti auto	Porta Gialla: 1 operatore ogni 400 (stima) posti auto		Nessuno		Generale
	Dispositivi videosorveglianza - tv a c.c.	n. telecamere	Porta Gialla:	3	Nessuno		Generale
Assistenza alla clientela -	Informazione plurilingue	Si/No	SI			No	Specifico
Accessibilità disabili	Posti di transito riservati ai disabili	n. posti /totale posti auto	Porta Gialla	8/400	GRATUITI	2/100	Specifico
Attenzione all'ambiente – pulizia	Pulizia ordinaria - spazzamento superfici - vuotatura cestini	Giorni /settimana	≥3gg				Generale
	Pulizia straordinaria - lavaggio - disinfestazione	Giorni/mese	≥3gg				Generale

* chiusura notturna

I Parcheggi scambiatori – Standard minimi di qualità

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

Le Strisce Blu – Standard minimi di qualità

FATTORE	INDICATORE	UNITA' DI MISURA	STANDARD MINIMO ANNUALE	TIPO INDICATORE
Affidabilità e regolarità del servizio - sicurezza	Funzionamento parcometri	Numero medio giorni fuori servizio /anno per parcometro	≤15 giorni	Generale
	Parcometri alimentati ad energia solare	% Parcometri alimentati /totale parcometri	≥50%	Generale
Assistenza alla clientela - Accessibilità disabili	Posti transito riservati ai disabili	% posti riservati ai disabili /totale posti auto	>2%	Generale
	Modalità di pagamento	Parcometro: Totale posti auto /Totale parcometri	75 posti auto	Generale
		Rivendite: Totale posti auto /Totale punti vendita	200 posti auto	Generale
		Numero minimo altri sistemi di pagamento	Almeno altri 2 sui 3 sistemi alternativi seguenti: gratta e parcheggio, telepago con sms telefonino, tessere prepagate a scalare	Specifico

Servizio ZTL Bus – Standard minimi di qualità

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

Servizio Ciclabilità – Standard minimi di qualità

FATTORE	INDICATORE	UNITA' DI MISURA	STANDARD MINIMO ANNUALE	TIPO INDICATORE
Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza	Numero cicli utilizzabili Te presto 'na Bici	N. cicli disponibili per parcheggio	15	Generale
Attenzione all'ambiente – pulizia (Bicipark)	Frequenza della pulizia ordinaria e vuotatura cestini	giorni/mese	5/6 gg	Generale
Bike sharing (dati agg.ti seguito ampliamento estate 2012)	Colonnine bikesharing	N. supporti	110	Generale
	Ciclopoteggi bikesharing	N. stazioni	9	Generale
	Biciclette bikesharing	N. cicli disponibili per il noleggio	70	Generale

Servizio Car Sharing – Standard minimi di qualità

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

**Servizio Darsena Sacca della Misericordia –
Standard minimi di qualità**

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

Servizio Rimozione natanti – Standard minimi di qualità

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

Servizio People Mover – Standard minimi di qualità

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

	Regolarità complessiva del servizio	%corse effettuate / corse programmate	98%	Generale
	Puntualità	% corse in anticipo sul programma	1%	Generale
		% corse in ritardo sul programma	2%	
	Affollamento	n. passeggeri/posti offerti totali	50%	Generale
Assistenza alla clientela – accessibilità disabili	Accessibilità facilitata	n. guasti impianti di accesso alle banchine/3 impianti*365	5 guasti anno per impianto	Generale
Rapporti con la clientela	Punti vendita biglietti	n. punti vendita (comprese casse automatiche)	9 casse automatiche + 2 uffici Vela Tronchetto e P.le Roma + convenzioni con esercizi commerciali	Generale
Attenzione all'ambiente – pulizia	Pulizia ordinaria (vetture, aree, stazioni)	Giorni/settimana	4 volte alla settimana	Generale
	Pulizia straordinaria (lavaggio, disinfezione e disinfestazione)	giorni/anno	12 volte l'anno	Generale

Standard minimi di qualità per tutti i servizi

FATTORE	INDICATORE	UNITA' DI MISURA	STANDARD MINIMO ANNUALE	TIPO INDICATORE
Gestione reclami	Tempo massimo di risposta ai reclami	n. giorni	≤ 25 via posta ≤ 10 via e-mail	Specifico
Risarcimento danni	Tempo massimo riscontro risarcimento	n. giorni	≤ 60 giorni	Specifico
Assistenza alla clientela per i servizi: Parcheggi Piazzale Candiani, San Giuliano, Ca' Marcello, parcheggi scambiatori, Strisce Blu, Ciclabilità,	Assistenza telefonica e allo sportello	Ore/giorno Giorni/settimana	≥ 4 h al mattino tutti i giorni (escluso la domenica) ≥ 2.30 h per almeno 2 pomeriggi	Specifico
Assistenza alla clientela Servizio ZTL Bus	Assistenza telefonica e allo sportello	Ore/giorno Giorni/settimana	Almeno ≥ 8 h al giorno 4 giorni la settimana ≥ 5 h al giorno 1 giorno la settimana (esclusi sabato e domenica)	Specifico
Assistenza alla clientela Servizi: Parcheggi Autorimessa Comunale e S. Andrea,	Assistenza telefonica e allo sportello	Ore/giorno Giorni/settimana	≥ 7 h X 5 giorni (esclusi sabato e domenica)	Specifico
Car Sharing, Darsena Sacca della Misericordia, Rimozione Natanti	Call center Car Sharing	Ore/giorno Giorni/settimana	24 ore su 24 7 giorni la settimana	Specifico

C) RAPPORTI CON I CITTADINI

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

Sono istituite le seguenti forme di ascolto degli utenti:

RECLAMI E SUGGERIMENTI

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

Il reclamo deve essere formulato per iscritto con una delle seguenti modalità alternative:

- lettera (destinatario: AVM S.p.A. – Isola Nova del Tronchetto, 33-30135 Venezia);
- fax (041-723131);
- e-mail (avm@avmspa.it)
- modulo reclami/segnalazioni* (scaricabile dalla pagina introduttiva della sezione “contatti” del nostro sito internet www.avmspa.it, oltre che ritirabile presso i diversi uffici AVM aperti al pubblico);

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

Il reclamo deve essere formulato per iscritto in modo preciso e con le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato (servizio interessato, data e ora, anomalia, disservizio, ecc.) nonché:

a) generalità dell'autore; b) indirizzo (eventualmente anche solo e-mail); c) recapito telefonico; d) firma (fatta eccezione per il reclamo/segnalazione inoltrato via e-mail)

AVM si impegna a: 1) appurare i fatti oggetto del reclamo; 2) dare risposta scritta e motivata al cliente nei rispetto dei termini di seguito specificati: entro 25 giorni per il reclamo formulato per iscritto; entro 10 giorni quando viene inviato via e-mail; 3) rimediare agli eventuali disservizi accertati.

Nel caso di particolari richieste, che comportino un'approfondita analisi, entro 15 giorni sarà comunque inoltrata al cittadino comunicazione scritta nella quale si spiegano le ragioni delle necessità di proroga per l'espletamento dell'intera pratica, stabilendo un ulteriore termine.

I semplici reclami/segnalazioni/suggerimenti telefonici e/o orali possono essere riscontrati dagli uffici coinvolti con la medesima modalità con cui sono stati formulati (comunicando, in caso di necessità, le modalità di presentazione dei reclami in forma scritta). I reclami/segnalazioni/suggerimenti che dovessero pervenire tramite call center dei servizi bike sharing e car sharing, salvo non siano di rilevanza tale da dover essere protocollati e gestiti secondo le indicazioni previste per i reclami scritti, vengono gestiti direttamente dall'Ufficio Gestioni Speciali che in base all'urgenza del caso valuta se fornire un riscontro telefonico o rispondere al cliente in un successivo momento via e-mail.

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

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

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

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

INDAGINI DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

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

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

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

D) INFORMAZIONI UTILI

Sito Internet:	www.avmspa.it	
e-mail:	avm@avmspa.it ; P.E.C. avmspa@progettostudio.legalmail.it	
SEDI A VENEZIA (si riceve su appuntamento)		
Sede amministrativa:	Isola Nova del Tronchetto 33 30135 Venezia tel. 041-2727211 fax 041-723131 e-mail: avm@avmspa.it	Orari: dal lunedì al venerdì 09:00-13:00 14:00-17:00 [Si accede dal civico n. 32 (ingresso Actv S.p.A.)]
SEDE DEL LIDO DI VENEZIA		
Ufficio Lido	(per Strisce Blu, bike sharing e punzonatura biciclette) via Pisani n. 10, tel. 041-5267150, fax 041-2428504, e-mail: lido@avmspa.it Orari di apertura al pubblico: lunedì e venerdì 9.30-12.30; mercoledì 15.30-18.30.	
PARCHEGGI IN STRUTTURA A VENEZIA		
Autorimessa Comunale	S. Croce, 496 – 30135 Venezia Ufficio Cassa: 041-2727301- 302 (24 ore su 24) ; Servizio abbonati: tel.041-2727307-308 (tutti i giorni: 08:00-16:00)	
S. Andrea	Ufficio Cassa: tel. 041-2727304 (24 ore su 24)	
PEOPLE MOVER		
	Tel. 041-2727211; peoplemover@avmspa.it	
DARSENE		
Darsena Sacca della Misericordia	Cannaregio, 3539 – 30121 Venezia tel/fax 041-713245 Ufficio Contratti c/o Ufficio Gestioni Speciali all'interno dell'Autorimessa Comunale di p.le Roma: tel. 041-2777873; fax. 041-723131 (orari: dal lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle ore 12:00)	
Darsena Isola Nova del Tronchetto	Isola Nova del Tronchetto. Ufficio Contratti c/o Ufficio Gestioni Speciali all'interno dell'Autorimessa Comunale di p.le Roma: tel. 041-2777873; fax. 041-723131 (orari: dal lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle ore 12:00)	
RIMOZIONI		
Rimozioni natanti	tel. 041-2727211; e-mail: avm@avmspa.it ; Orari: dal lunedì al venerdì 9.00-13.00 14.00-17.00.	
CAR SHARING		
CAR SHARING	Per inoltro contratto e corrispondenza: Isola Nova del Tronchetto 33 – 30135 Venezia fax 041-723131, e-mail: avm@avmspa.it ; Ufficio car sharing (presso Ufficio Gestioni Speciali all'interno dell'Autorimessa): tel. 041-2727303	

	Orario di apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì dalle ore 10:00 alle ore 12:00. Servizio di call center abbonati 24 ore su 24 per 365 giorni - n. verde 848 810 018. Nella fascia oraria 07:30-20:00 la prenotazione può essere effettuata anche contattando il call center locale allo 041-2424222 al costo di una telefonata urbana.
BIKE SHARING	
BIKE SHARING	Call Center: Per chiedere informazioni, segnalare anomalie e/o disservizi, qualsiasi altra comunicazione in merito all'uso delle biciclette e del servizio, è attivo il numero telefonico dedicato 041-24.24.333: - dal lunedì al sabato dalle ore 7:30 alle ore 20:00 con operatore; - dalle ore 20:00 alle ore 7:30 e la domenica tramite segreteria telefonica.
SEDI DI MESTRE	
Parcheggi in struttura e scoperti - Parcheggi scambiatori - Strisce Blu	Ufficio Piazzale Candiani n. 34 – 30170 Mestre Venezia tel. 041-976844, fax 041-5054687, e-mail: avmmestre@avmspa.it; Orario: a) mattino: dal lunedì al venerdì 8.30-13.00; sabato: 8:30-12:30; b) pomeriggio: solo il martedì ed il venerdì 14.30 - 17.00.
Parcheggio Candiani:	tel. 041-985616
Parcheggi S. Giuliano	tel. 041-5322632 (operativo tutti i giorni dalle ore 8:00 alle ore 20:00); tel. 340-7038574 (operativo tutti i giorni dalle ore 8:00 alle ore 20:00).
ZTL	
ZTL AUTO	Via A. Da Mestre, 1 (vicinanze P.le Candiani) 30170 Venezia tel. 041/988879 fax. 041/989776 ORARI: mattino lun.-ven.: 8:30 - 13:00; sab.: 08:30 - 12:30; pomeriggio mar. e ven.: 14:30-17:00.
ZTL BUS	Via Martiri della Libertà, 396 – Mestre Venezia (c/o sede ACTV S.p.A.), info-line 041-27.22.367, fax 041-27.22.368, e-mail: infoztlbus@avmspa.it; Orario: dal lunedì al venerdì dalle ore 08:30 alle ore 16:30.

COSA FARE PER...

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

AUTORIMESSA COMUNALE

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

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

D. È possibile prenotare un posto auto in autorimessa comunale?

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

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

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

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

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

R. È vietato ricoverare autoveicoli alimentati con combustibili a pressione o gassosi solo nelle sale 0 e R.

D. Posso chiudere l'auto?

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

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

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

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

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

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

PARCHEGGIO SANT'ANDREA

D. Quanto costa sostare al S. Andrea?

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

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

R. No, il parcheggio è per soli autoveicoli.

D. Dove si trova il parcheggio S. Andrea?

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

PARCHEGGIO CANDIANI

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

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

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

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

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

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

PARCHEGGI SAN GIULIANO

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

R. Il posto auto non può essere prenotato.

D. Dove posso parcheggiare il mio camper?

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

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

R. Dal parcheggio Porta Rossa e Porta Blu potete usufruire dei mezzi di trasporto pubblico, mentre dal Porta Gialla è disponibile un servizio pubblico di navigazione.

PARCHEGGI SCAMBIATORI

D. Cosa significa parcheggio scambiatore?

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

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

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

D. Si può prenotare e sono custoditi?

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

STRISCE BLU

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

R. Può acquistare una tessera a scalare o iscriversi al servizio Telepago. Le tessere a scalare sono tessere prepagate (del valore di € 25 o 50) che, in base alla tariffa oraria della zona in cui si sosta mettono a disposizione un monte ore e minuti. Una volta accesa ed impostata la si espone sul cruscotto e vengono scalati gli effettivi minuti di sosta. Telepago

è un servizio che consente di utilizzare tramite telefono cellulare un sistema a scalare su portafoglio virtuale precedentemente ricaricato on line con carta di credito.

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

R. Parcometri (102 a Mestre; 15 a Marghera; 11 al Lido di Venezia), tessere a scalare, tagliandi gratta & parcheggio ed il servizio tele pago [oltre che ovviamente le agevolazioni per la sosta (formula abbonamenti mensili ed annuali)].

ZONE A TRAFFICO LIMITATO AUTOBUS

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

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

D. Esiste un pass di carico e scarico passeggeri?

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

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

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

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

R. No, è previsto solo per il gruppo.

PUNZONATURA

D. In cosa consiste la punzonatura?

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

D. Dove posso far punzonare la mia bicicletta?

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

D. Quanto costa punzonare la bicicletta?

R. Il costo è di € 2,00.

CAR SHARING

D. Che vantaggi offre il servizio Car Sharing?

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

D. Quali sono le modalità di prenotazione?

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

D. Quali sono le modalità del rifornimento del carburante?

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

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

R. Sì, è indifferenziata.

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

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

BOLLINO BLU

D. Quando devo sottoporre la mia macchina alle prove dei gas di scarico?

R. 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).

D. C'è ancora l'obbligo di applicare sul parabrezza il bollino blu?

R. No. Da quando il controllo dei dispositivi di combustione e scarico degli autoveicoli viene effettuato in sede di revisione obbligatoria del veicolo la normativa relativa al bollino blu deve ritenersi tacitamente abrogata.

DARSENA SACCA DELLA MISERICORDIA

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

R: I posti per le imbarcazioni da diporto in abbonamento annuale vengono assegnati tramite concorso pubblico, cui possono partecipare solo coloro che risiedono in Venezia centro storico ed Isole e sono proprietari del natante per cui fanno richiesta. Possibilità di richiedere in alternativa la concessione di un abbonamento mensile inoltrando apposita manifestazione di interesse secondo le modalità riportate nel sito internet www.avmspa.it.

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

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

D. E' possibile ormeggiare per un solo giorno?

R. Sì. Occorre peraltro effettuare il pagamento in via anticipata tramite bonifico bancario. Copia della disposizione di pagamento dovrà essere inoltrata via fax allo 041-723131 o via e-mail all'indirizzo avm@avmspa.it (Introdotta in via sperimentale fino al 30/09/2013 il

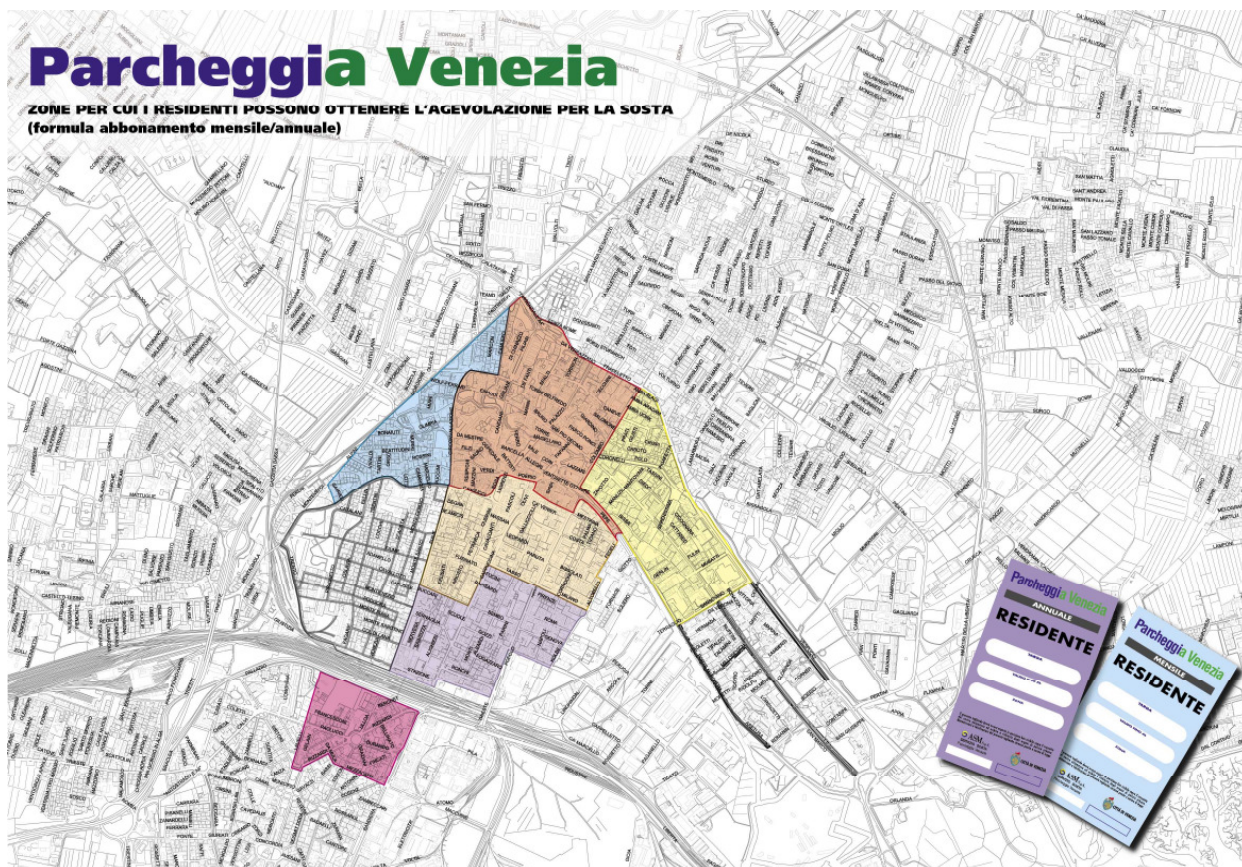
pagamento in contanti direttamente in loco all'operatore in servizio presso la darsena con rilascio di ricevuta fiscale)

Calendario per individuazione tariffe transito Autorimessa Comunale e pass ZTL bus, 2013

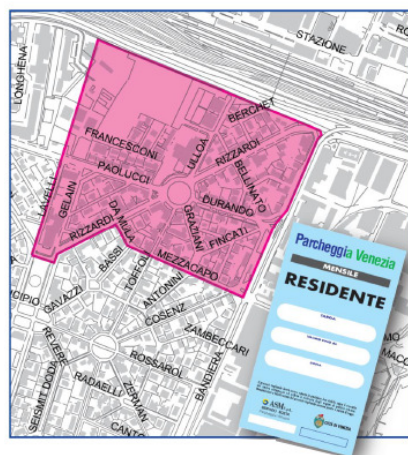
GG	GENNAIO	FEBBRAIO	MARZO	APRILE	MAGGIO	GIUGNO	LUGLIO	AGOSTO	SETTEMBRE	OTTOBRE	NOVEMBRE	DICEMBRE
1	M	V	V	L	M	S	L	G	D	M	V	D
2	M	S	S	M	G	D	M	V	L	M	S	L
3	G	D	D	M	V	L	M	S	M	G	D	M
4	V	L	L	G	S	M	G	D	M	V	L	M
5	S	M	M	V	D	M	V	L	G	S	M	G
6	D	M	M	S	L	G	S	M	V	D	M	V
7	L	G	G	D	M	V	D	M	S	L	G	S
8	M	V	V	L	M	S	L	G	D	M	V	D
9	M	S	S	M	G	D	M	V	L	M	S	L
10	G	D	D	M	V	L	M	S	M	G	D	M
11	V	L	L	G	S	M	G	D	M	V	L	M
12	S	M	M	V	D	M	V	L	G	S	M	G
13	D	M	M	S	L	G	S	M	V	D	M	V
14	L	G	G	D	M	V	D	M	S	L	G	S
15	M	V	V	L	M	S	L	G	D	M	V	D
16	M	S	S	M	G	D	M	V	L	M	S	L
17	G	D	D	M	V	L	M	S	M	G	D	M
18	V	L	L	G	S	M	G	D	M	V	L	M
19	S	M	M	V	D	M	V	L	G	S	M	G
20	D	M	M	S	L	G	S	M	V	D	M	V
21	L	G	G	D	M	V	D	M	S	L	G	S
22	M	V	V	L	M	S	L	G	D	M	V	D
23	M	S	S	M	G	D	M	V	L	M	S	L
24	G	D	D	M	V	L	M	S	M	G	D	M
25	V	L	L	G	S	M	G	D	M	V	L	M
26	S	M	M	V	D	M	V	L	G	S	M	G
27	D	M	M	S	L	G	S	M	V	D	M	V
28	L	G	G	D	M	V	D	M	S	L	G	S
29	M		V	L	M	S	L	G	D	M	V	D
30	M		S	M	G	D	M	V	L	M	S	L
31	G		D		V		M	S		G		M

Tariffa standard Normal price
 Tariffa bassa Discounted Price

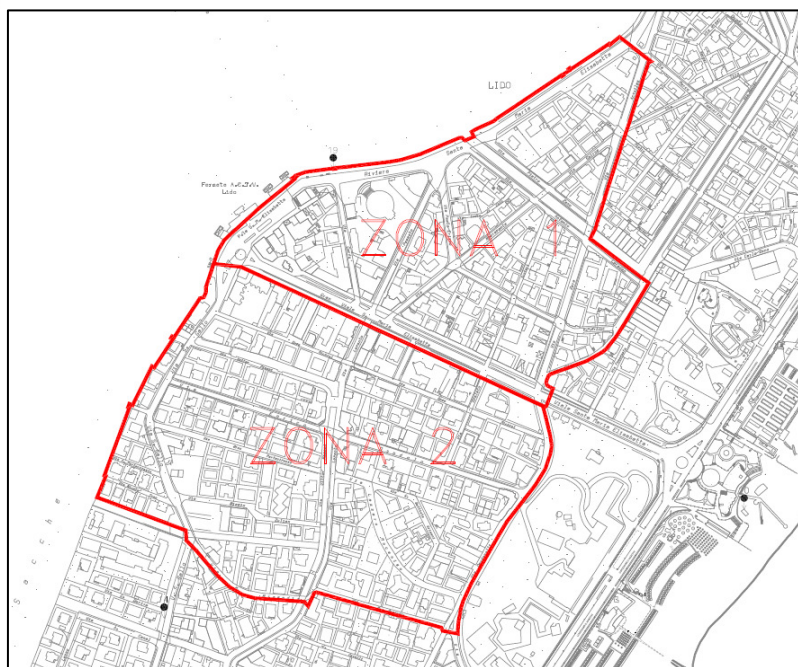
Aree sosta a Mestre e Marghera



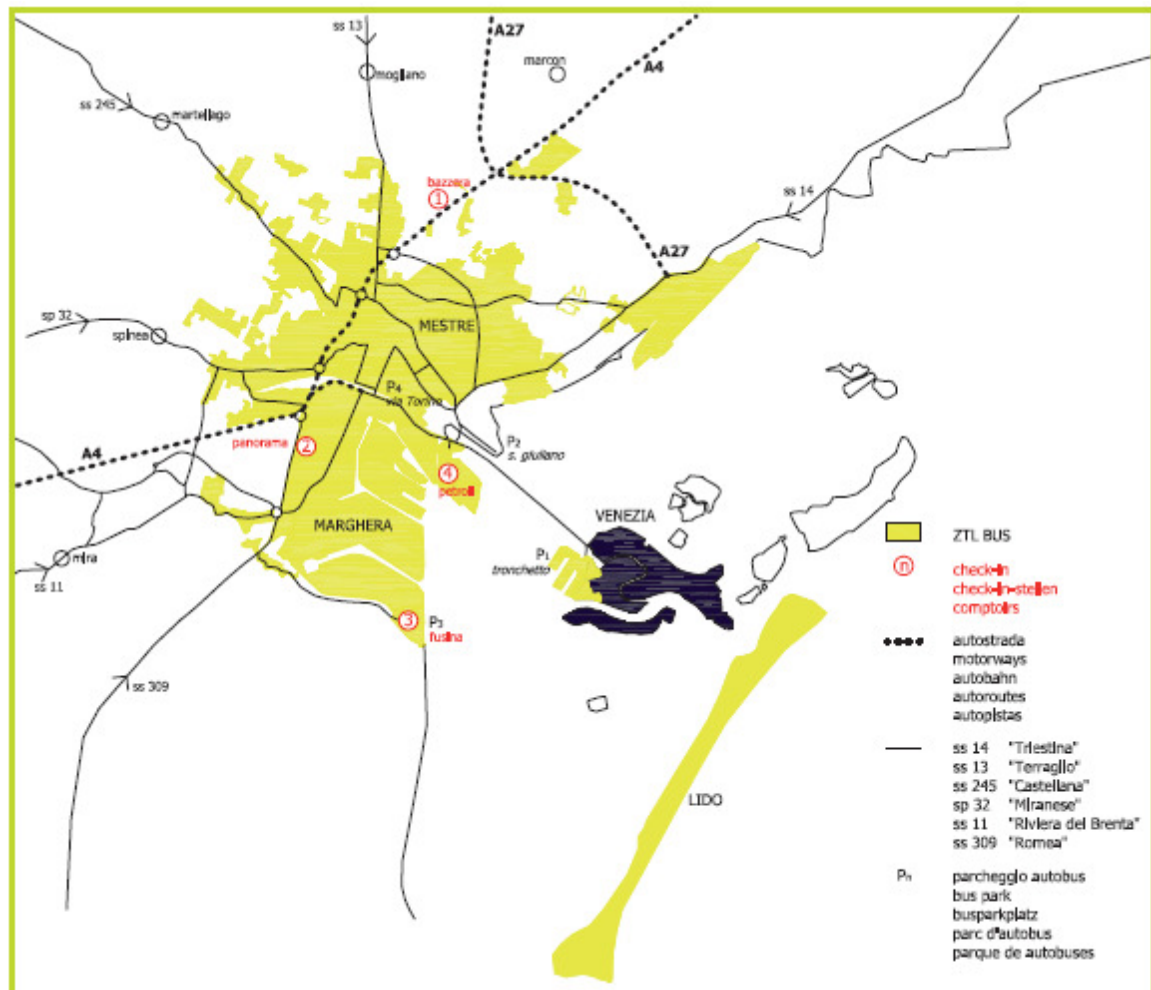
Dettaglio (aree sosta Marghera)



Aree sosta al Lido di Venezia



Area ZTL Bus



Piste ciclabili



Mapa dei ciclostazioni di Bike Sharing a Mestre e Marghera





MODULO RECLAMI/SEGNALAZIONI
FORM FOR COMPLAINTS / REPORTS

N° _____

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

GENERALITA' ED INDIRIZZO

Nome e cognome _____

Via/Piazza _____ N. _____ CAP _____

Città _____ Nazione _____

tel. _____ fax. _____ e-mail: _____

MOTIVAZIONE DEL RECLAMO/ SEGNALAZIONE:

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

MODALITA' DI PRESENTAZIONE

☐ a mani	☐ fax	☐ posta ordinaria	☐ posta elettronica
AVVISO: i reclami in forma anonima non saranno presi in considerazione			

Data ____/____/____

Firma _____

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

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