

CITTA' DI
VENEZIA



**Direzione Sviluppo Economico e Partecipate
Servizio Osservatorio SPL**

La Qualità dei Servizi Pubblici Locali

**REPORT SULLA RENDICONTAZIONE,
AGGIORNAMENTO E MIGLIORAMENTO DELLA
CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI AUSILIARI AL
TRAFFICO E ALLA MOBILITÀ**

- ANNO 2013 -

INDICE

PREMESSA	3
1 . RENDICONTAZIONE DEGLI STANDARD QUANTITATIVI E QUALITATIVI DI AVM S.p.A.	5
1.1 Parcheggi a pagamento: Autorimessa Comunale, P.le Candiani, S. Andrea, S. Giuliano ...	5
1.2 Parcheggi scambiatori	7
1.3 Aree di sosta a pagamento (“Strisce blu”)	8
1.4 Servizio di ZTL bus.....	10
1.5 Ciclabilità	12
1.6 Car Sharing.....	14
1.7 Bollino Blu	17
1.8 Gestione Sacca della Misericordia	17
1.9 Gestione Isola Nova del Tronchetto.....	19
1.10 Gestione Rimozione Natanti	19
1.11 People Mover	20
1.12 Monitoraggio standard della Carta della Qualità comuni a tutti i servizi gestiti da AVM S.p.A.....	22
2. RENDICONTAZIONE RECLAMI/SEGNALAZIONI - ANNO 2012	23
3. RENDICONTAZIONE DELLE VERIFICHE SUL TERRITORIO DEI SERVIZI EROGATI DA AVM S.p.A.: CALL CENTER, PARCHEGGIO/SPORTELLI CANDIANI E PEOPLE MOVER - ANNO 2012	27
4. AGGIORNAMENTO CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI E PROGETTI 2013 ..	31

PREMESSA

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

Il sistema di monitoraggio previsto dal progetto presentato alle Associazioni dei Consumatori nel 2009 prevede:

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

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

Sulla base della griglia di monitoraggio degli indicatori quantitativi e qualitativi previsti dal Contratto di Servizio e dalla Carta della Qualità dei Servizi pubblicata in novembre 2009 ed aggiornata a luglio 2012, l'Osservatorio SPL ha redatto il presente documento in accordo con la Direzione Mobilità e Trasporti e la società AVM S.p.A..

La società AVM S.p.A. ha provveduto ad aggiornare i dati relativi agli **standard previsti per ciascun servizio** al 31 dicembre 2011 e al 31 dicembre 2012, coerentemente con le previsioni contrattuali che prevedono la rendicontazione annuale entro 30 giorni dall'approvazione del bilancio d'esercizio (capitolo 1).

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

- **Rendicontazione sugli standard 2011 e 2012;**
- **Aggiornamento Carta della Qualità dei Servizi al 2013** con integrazioni/modifiche ed aggiornamenti sui servizi erogati;
- **Progetti di Miglioramento per l'anno 2013.**

¹ Tutta la documentazione è disponibile sul sito del Comune di Venezia all'indirizzo: www.comune.venezia.it/osservatoriospl.

Servizi affidati dal Comune di Venezia ad AVM S.p.A.

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

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

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

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

Autorimessa Comunale

La società gestisce attualmente 6 parcheggi a pagamento (di cui Ca' Emiliani non operativo) e 14 parcheggi scambiatori.

La gestione dell'autorimessa comunale è il primo servizio affidato dal Comune di Venezia fin dalla costituzione dell'azienda speciale nel 1996 ed è ancora l'attività principale (circa la metà dei ricavi delle vendite e prestazioni di AVM S.p.A. proviene da tale servizio). La struttura di Piazzale Roma comprende 2.152 posti auto e 300 posti moto.

Oltre ai transiti ordinari, il parcheggio prevede il posto auto per 1.818 abbonati residenti, ma la maggior parte delle entrate deriva proprio dai transiti ordinari che in un anno ammontano a 235.503, pari a 645 transiti medi giornalieri nel 2012. Il dato sui transiti è in diminuzione dal 2010.

INDICATORE	2010	2011	2012
N° transiti ordinari	261.898	260.661	235.503
N° transiti giornalieri	718	714	645

S. Andrea

INDICATORE	2010	2011	2012
N° transiti ordinari	75.000	126.000	129.657
N° transiti giornalieri	205	345	355

Piazzale Candiani

Il parcheggio in Piazzale Candiani dispone di complessivi 259 posti auto (105 posti transito, di cui 101 riservati agli utenti in transito e 4 stalli Car Sharing, e 154 per

abbonati). I transiti sono leggermente diminuiti dal 2010, assestandosi a 100.000 passaggi con una media giornaliera pari a 274 (STIMA). Vi sono 4 posti per disabili sui 101 posti di transito, dato superiore allo standard.

INDICATORE	2010	2011	2011
N° transiti ordinari	105.000	102.000	100.000
N° transiti giornalieri	287	279	274

Parco San Giuliano

Sono presenti tre parcheggi: il “Porta Gialla” con una disponibilità di posti transito pari a 400; il “Porta Rossa” con una disponibilità di posti transito pari a 241 e il “Porta Blu” con una disponibilità di posti transito pari a 192. Dal 2012 i parcheggi di Porta Rossa e Porta Blu sono divenuti aree di sosta a pagamento (DGC n. 78 del 01/03/2012 e Ord. n. 249 del 18/05/2012 Dirigente Settore Mobilità).

Via Ca' Marcello

Il parcheggio di Via Ca' Marcello ha una disponibilità di 104 posti, di cui 2 riservati ai disabili; di questi, 90 sono riservati agli abbonati e 14 ai transiti. Non sono stati forniti dati sul numero di transiti al giorno.

Standard di qualità dei parcheggi

Gli standard della Carta della Qualità dei Servizi sono stati rispettati ad eccezione di quello relativo agli operatori in servizio giornaliero per posto auto che in Autorimessa Comunale risultano pari a 1/80 (e non 1/62 come definito nella carta) e in Piazzale Candiani che risultano pari a 1/83 (e non 1/75). Va migliorata comunque la modalità di definizione dell'indicatore, valutando l'effettiva presenza in media, o in base a differenti orari, dei guardia-sala presso i piani.

Per il parcheggio di S. Andrea tale indicatore è in linea con lo standard pari a 1 operatore ogni 100 posti poiché operano complessivamente 3 dipendenti part time su 3 turni e 2 dipendenti a tempo pieno che si avvicendano nei turni di lavoro a copertura dell'orario di apertura.

Il dato sul numero di telecamere è in linea con lo standard previsto ad eccezione dell'Autorimessa comunale, in quanto le telecamere sono inferiori allo standard e pari a 195 (e non ≥ 200 come definito).

AVM S.p.A. propone un adeguamento degli standard per l'Autorimessa Comunale in quanto non riescono ad aumentare l'organico aziendale per rispettare il numero medio di operatori per posto auto; a fronte di ciò è stato richiesto alla società di rispettare quantomeno lo standard dei dispositivi di sorveglianza a garanzia dei controlli interni. Occorre garantire, infatti, il funzionamento delle telecamere dato

anche il numero frequente di transiti occasionali che sostengono economicamente il servizio.

FATTORE	INDICATORE	AUTORIMESSA COMUNALE			S. ANDREA			PIAZZALE CANDIANI		
		STD	2011	2012	STD	2011	2012	STD	2011	2012
Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza	Numero medio operatori / Posti auto	1/62 posti auto	1/75	1/80	1/100 posti auto	6/100	5/100	1/75 posti auto	1/100	1/83
	Dispositivi videosorveglianza – tv a c.c. (N° telecamere)	≥200	192	195	≥10	22	22	≥15	20	20
Posti transito riservati ai disabili	N° posti / Totale posti transito	10/334	10/334	10/334	2/100	2/100	2/100	3/135	3/135	4/101

Si intende rilevare che lo standard dei 10 posti per disabili all’Autorimessa comunale – riferiti ai soli transiti – è comunque superiore a quello di legge (7 posti sulla base sempre del rapporto di 1 posto per disabili ogni 50 posti auto, in via prioritaria). Inoltre, a partire da settembre 2013 i posti effettivi sono 14 a seguito della DGC n. 274 del 28/06/2013, pari al doppio dei posti previsti per legge.

POSTI TRANSITO RISERVATI AI DISABILI (Autorimessa Comunale)		STANDARD DI LEGGE	STANDARD CONTRATTUALE	POSTI EFFETTIVI DA SETTEMBRE 2013 (DGC n. 274 del 28/06/2013)
Posti transito riservati ai disabili	N° posti / Totale posti transito	7/334	10/334	14/(334-6)

FATTORE	INDICATORE	S. GIULIANO PORTA GIALLA		
		STD	2011	2012
Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza	Numero medio operatori / Posti auto	1/400 posti auto	1,8/200*	1,8/400*

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

1.2 Parcheggi scambiatori

I parcheggi scambiatori sono posizionati in aree periurbane o periferiche ove è possibile lasciare il proprio veicolo per poi raggiungere il centro della città con mezzi

alternativi (es: trasporto pubblico o biciclette). Ve ne sono 14 nel territorio comunale, aperti 24 ore su 24 e con disponibilità di posti variabili, in totale i posti auto sono pari a 2.981, di cui 60 per disabili. Erano 2.801 nel 2010, e 3.035 nel 2011. Complessivamente nel triennio 2010-2012 sono stati attivati ulteriori 4 parcheggi scambiatori. Fino al 31/12/2012 erano tutti gratuiti; fatta eccezione per il S. Maria dei Battuti che dal 1° aprile 2013 è peraltro stato trasformato in parcheggio scambiatore intermodale a pagamento, esattamente come il Castellana A, divenuto anch'esso a pagamento già da gennaio 2013 con le medesime modalità.

N.	PARCHEGGIO	DISPONIBILITA' POSTI		
		2010	2011	2012
P1	Marghera B	80	80	80
P2	S.Maria dei Battuti	307	307	253
P3	Miranese B	283	283	283
P4	Favaro A	136	136	136
P5	Castellana A	156	156	156
P6	Terraglio A	151	151	151
P7	Miranese A	395	395	395
P8	Ceccherini	295	295	295
P9	Favaro B	160	160	160
P10	Gazzera	219	219	219
P11	Trivignano D	79	79	79
P12	Favaro C	540	540	540
P13	Trivignano B	Non operativo	92	92
P14	Trivignano C	Non operativo	142	142
	TOTALE POSTI	2.801 (di cui disabili 57)	3.035 (di cui disabili 62)	2.981 (di cui disabili 60)

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

Il servizio consente la sosta a pagamento degli autoveicoli in stalli delineati su aree pubbliche, meglio noti come “strisce blu”, site nel centro di Mestre, di Marghera e del Lido di Venezia. Il numero di stalli totali gestiti dalla Società è aumentato nel corso degli anni passando da un totale di 4.420 nel 2005 a 5.905 nel 2012, in flessione rispetto al 2011 a causa di alcuni interventi di manutenzione delle strade.

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

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

Anche il numero di parcometri ha subito un elevato incremento negli ultimi anni passando da 54 nel 2008 a 128 nel 2012. Infine, sono disponibili ben 143 rivendite in cui è possibile acquistare i gratta e sosta.

INDICATORE	2010	2011	2012
N° stalli totali	5.595	6.179	5.905
Mestre	4.847	4.981	4.699
Lido	748	805	776
Marghera	-	393	430
N° abbonamento totali	4.216	3.990	4.265
Abbonamenti Mestre	3.648	3.464	3.781
Abbonamenti Lido	568	526	484
N° parcometri totali	106	117	128
Parcometri Mestre	96	96	102
Parcometri Lido	10	10	11
Parcometri Marghera	-	11	15
N° rivendite totali	122	127	143
Rivendite Mestre	109	113	122
Rivendite Lido	13	13	18
Rivendite Marghera	-	1	3

Standard di qualità delle aree di sosta a pagamento

La società presenta fuori standard, seppur in misura contenuta, sia al Lido che a Mestre relativamente al fattore di affidabilità e regolarità del servizio. Più precisamente l'indice di copertura degli ausiliari rispetto ai posti auto (1/395 a Mestre e 1/388 a Lido rispetto a 1/346 indicato nella carta) a causa del considerevole incremento del numero di stalli negli ultimi 4 anni (oltre 1.000).

Migliore anche se lievemente in calo, rispetto allo standard, il numero di parcometri alimentati ad energia solare: 77%.

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

Inoltre, sia il numero di rivenditori che quello di parcometri è molto superiore a quanto definito dalla carta poiché vi è disponibilità di un parcometro ogni 46 posti auto (rispetto ai 75 di standard) e di un rivenditore ogni 42 posti auto (rispetto ai 200 di standard).

FATTORE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STD	2011	2012
Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza	Indice di copertura ausiliari per posto auto	N° ausiliari per posto auto	1/346 posti auto	1/383 (Mestre) 1/403 (Lido)	1/395 (Mestre) 1/388 (Lido)
	Parcometri alimentati ad energia solare	% di parcometri alimentati ad energia solare / totale parcometri	≥50%	100%	77%
Assistenza alla clientela – Accessibilità disabili	Posti transito riservati	N° posti / totale posti auto	≥2%	3,1%	3,3%
	Modalità di pagamento	N° parcometri per posto auto	1/75	1/53	1/46
		N° rivendite per posto auto	1/200	1/49	1/42

1.4 Servizio di ZTL bus

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

L'acquisto dei Pass ha subito una diminuzione dal 2008 (66.261) al 2010 (53.099) a causa della flessione del turismo nel territorio comunale, ma nell'ultimo triennio è tornato a crescere assestandosi a 65.174 nel 2012.

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

INDICATORE	2010	2011	2012
Tipologia pass:			
- tariffa ordinaria	2.873	3.730	13.404
- tariffa ordinaria con tp	21.242	28.026	21.138
- alberghi	24.651	26.456	26.228
- gite scolastiche	4.009	3.971	3.992
- minibus	324	346	438
- deroghe	9.185	14.433	12.458
- esenzioni	4.103	62	26
- carnet	3.928	3.704	3.109
TOTALE Pass Rilasciati	70.314	80.728	80.767
di cui N° totale Pass ON LINE	2.829	7.740	9.259
di cui N° totale Pass ON SITE	67.485	72.988	71.508

Standard di qualità di ZTL BUS

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

FATTORE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STD	2011	2012
Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza	Frequenza aggiornamento sito internet	Giorni / settimana / mese	≤3gg da ogni modifica tariffa	3 gg	3 gg
Assistenza alla clientela – Accessibilità disabili	Tempo massimo per rilascio permessi, autorizzazioni e contrassegni	Giorni / settimana / mese	≥7 gg per richieste particolari immediato al check point	- one site: immediato; - on line: 3 ore	- one site: immediato; - on line: 3 ore
Attenzione all'ambiente – pulizia	Frequenza delle pulizie degli uffici / Check in	Giorni / settimana	Giornaliera per uffici / cestini	Giornaliera	Giornaliera
	Predisposizione e pulizia servizi igienici presso gli uffici e i siti di rilascio	Giorni / settimana	Giornaliera	Giornaliera	Giornaliera
	Pulizia delle aree adibite a piazzole carico-scarico e a parcheggi dei mezzi autorizzati	Giorni / settimana	Giornaliera	Giornaliera	Giornaliera

1.5 Ciclabilità

I servizi di ciclabilità si articolano nelle seguenti attività:

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

Il monitoraggio sui dati quantitativi porta a concludere che (*):

Sono stati realizzati i seguenti itinerari:

- 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

Sono in di fase progettazione o cantiere i seguenti itinerari:

- 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

La capacità complessiva dell'impianto "*Bici Park*", intesa come numero di posti disponibili, è aumentata negli ultimi anni passando da 450 nel 2006 agli attuali 600. Attualmente si è in attesa della realizzazione del nuovo parcheggio.

Di seguito si riportano anche i dati sui servizi gestiti quali "*Punzonatura*", "*Te' Presto 'na bici*" e "*Bike Sharing*".

INDICATORE	2010	2011	2012
Bici plan – Avanzamento realizzazione itinerari	7 (itinerari: 1-7 e 16) [oltre a N° 400 m di pista ciclabile a Pellestrina e 8 km di segnaletica]	Ultimazione dei seguenti itinerari: 1, 7, 11, 14 (primo stralcio) e 16 (oltre a n. 400 m di Pista ciclabile a Pellestrina e segnaletica per tot. 8 km) – altri itinerari sono in fase di progettazione.	* (vedi elenco alla pagina precedente)
Bici plan lunghezza complessiva piste in esercizio km		105 chilometri circa realizzati da amministrazione comunale ed AVM S.p.A.; in attesa di una puntuale verifica da parte dell'Amministrazione comunale della rete principale	
Bici park N° posti bici totali	600	600	600
- Transiti giornalieri	min 10 - max 40	min 10 - max 40	min 10 - max 50
- Abbonamenti mensili	500 (circa)	500 (circa)	500 (circa)
- Abbonamenti mensili ridotti	50 (circa)	50 (circa)	50 (circa)
Punzonatura (Lido e Terraferma)			
- Bici punzonate	Mestre: 1.450 Lido: 583	Mestre: 1.508 Lido: 635	Mestre: 1.561 Lido: 650
Te presto 'na bici			
- Cicli disponibili	21	13	7 **
- Prestiti all'anno	1.844	2.500	1.950
Bike sharing			
N° contratti sottoscritti	130	561	871

** Il dato è puntuale al 31/12/2012. Si è ritenuto di non procedere all'integrazione della dotazione di biciclette presso ciascun parcheggio, in considerazione dell'imminente attivazione presso i medesimi siti del servizio di bike sharing (parcheggi Scambiatori intermodali: "Castellana A" e "S. Maria dei Battuti").

Standard di qualità della ciclabilità

I risultati degli indicatori sulla qualità dei servizi sono in linea con i parametri stabiliti dalla carta della Qualità dei Servizi; in diminuzione il numero dei cicli utilizzabili Te' presto 'na bici e la pulizia ordinaria mentre sono in aumento le colonnine bike sharing ed i ciclo posteggi. L'unico fuori standard risulta il numero delle biciclette bike sharing che sono 69 rispetto alle 70 previste.

Si è ritenuto di non procedere all'integrazione della dotazione di biciclette presso ciascun parcheggio, in considerazione dell'attivazione dei parcheggi Scambiatori intermodali: "Castellana A" e "S. Maria dei Battuti", con la messa a disposizione del servizio bike sharing.

FATTORE	INDICATORE	STD	2011	2012
Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza	Numero cicli utilizzabili Te' presto 'na bici (N° cicli disponibili per parcheggio)	15	4 (dato medio)	2 (dato medio)*
Attenzione all'ambiente – pulizia	Frequenza pulizia ordinaria e vuotatura cestini (giorni / mese)	5/6 gg	8	5
Bike sharing	Colonnine bike sharing (N° supporti)	110	137	212
	Cicloposteggi bike sharing (N° stazioni)	9	Mestre: 9 Lido: 2	Mestre: 16 Lido: 2
	Biciclette bike sharing (N° cicli disponibili per il noleggio)	70	69	69*

*Fuori standard:

- il n° delle biciclette in dotazione al servizio "Te' presto 'na bici": non è stato reintegrato rispetto allo standard in quanto il servizio è stato progressivamente sostituito dal Bike sharing;
 - il n° dei cicli in dotazione al servizio Bike sharing, è risultato lievemente al di sotto dello standard a causa dei continui furti e atti vandalici. A tal proposito si ritiene opportuno evidenziare che negli ultimi 12 mesi sono state sostituite n. 150 biciclette.

1.6 Car Sharing

Il *Car Sharing* è il servizio gestione di un parco autovetture, messo a disposizione di utenti abbonati al fine di:

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

Il servizio è in continua espansione: dal 2005 ad oggi il numero di potenziali utilizzatori è passato da 1.415 a 5.902, il numero di prenotazioni è passato da 13.912 nel 2005 a 19.133 nel 2012, ma in diminuzione nell'ultimo triennio considerato, mentre il numero di veicoli pari inizialmente a 34 è nel 2012 pari a 48, di cui 2 destinati ai disabili.

INDICATORE	2010	2011	2012
Autovetture			
- N° autovetture totali	48	48	48
di cui a GPL o gas naturale	24	24	24
di cui ibride	2	2	2
di cui elettriche	0	0	1
di cui per disabili	2	2	2
di cui trasporto promiscuo	2	2	2
- Kilometraggio medio autovetture	82.000	110.560	102.632
- Et� media autovetture in anni	2,9	5,1	4
- N° controlli per autovettura	> 52	>52	> 52
- N° autovetture sostituite	6	2	7
Contratti			
N° contratti sottoscritti per persone fisiche	172	162	189
N° contratti sottoscritti per enti collettivi	62	43	37
Disdette	42	14	20
N° contratti sottoscritti TOTALE	3.373	3.564	3.770
Utenti (potenziali utilizzatori)	5.464	5.644	5.902
N° utenti serviti totale (prenotazioni)	23.898	21.763	19.133
Totale km percorsi annui	1.034.875	919.914	828.682
Totale km medi per prenotazione	43,3	42,27	43,31
Tempi totali utilizzo autovetture (ore)	95.884	76.102	67.514
Tempo medio utilizzo autovettura per prenotazione (ore)	4,01	3,5	3,5

Standard di qualit  del Car Sharing

I risultati sul monitoraggio degli indicatori sulla qualit  dei servizi dimostrano che il servizio per quanto riguarda il numero di veicoli disponibili (48) sul totale degli abbonati (3.770)   ben inferiore allo standard di 1 veicolo ogni 50 utenti definito nella carta in quanto pari a 1 auto ogni 79 utenti abbonati.

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

Inserita in flotta nel 2012 anche un'auto totalmente elettrica.

Nel 2013 sono state inserite in flotta 6 vetture elettriche; entro il primo semestre 2014 verranno inoltre sostituite 11 vetture.

FATTORE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STD	2011	2012
Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza	Numero veicoli utilizzabili	N° veicoli disponibili / N° utenti abbonati	≥1/50	1/74	1/79
	Verifica stato efficienza veicoli	N° controlli per veicolo al mese	≥2 (volte per veicolo al mese)	4	4
	Predisposizione e corretto funzionamento apparecchiature di bordo	Frequenza controlli per veicolo	ogni 2 giorni	ogni 2 giorni	ogni 2 giorni
	Disponibilità accessori gratuiti	N° accessori	≥20 seggiolini e 1 auto con portapacchi	20	20
	Interruzioni servizio per causa indipendente dal cliente (guasti auto, malfunzionamento sistemi di bordo, difetti prenotazione)	N° interruzioni / N° prenotazioni anno	≤4 interruzioni / anno	2	2
	Tempi attesa consegna veicolo	Minuti di attesa medi	<15 min.	<15 min.	<15 min.
Attenzione all'ambiente – pulizia	Frequenza pulizia ordinaria veicoli	N° gg / Settimana	≥1	N° 1gg / settimana	N° 1gg / settimana
	Frequenza pulizia straordinaria esterna e interna	Giorni / Mese	≥1	N° 2gg / mese	N° 2gg / mese
	Disponibilità di veicoli a basso inquinamento e dotati di dispositivo per parcheggio in luogo chiuso	N° veicoli con dispositivo per parcheggio in luogo chiuso / N° totale veicoli a GPL*	≥80%	100%	100%

*Non valutabile lo standard così come individuato poiché nessun veicolo è a gpl. In realtà 24 auto sulle 48 della flotta disponibile sono veicoli a basso inquinamento (a metano ed ibridi).

1.7 Bollino Blu

Il servizio Bollino Blu 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.

INDICATORE	2010	2011	2012
N° officine autorizzate	93	89	87
di cui abilitate anche alla revisione	23	23	26
di cui autorizzate nell'anno	2	1	0
cessazioni nell'anno	5	6	87 *
N° bollini rilasciati	69.187	68.194	48.567
N° controlli effettuati	62.052	64.372	45.544

* a seguito abolizione bollino blu.

Standard di qualità del Bollino Blu

Aggiornamenti normativi: premesso che 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 che la normativa sul bollino blu è stata di conseguenza tacitamente abrogata, si evidenzia che tutti gli standard del servizio sono comunque stati rispettati.

Inferiore allo standard (30%) solo il numero dei controlli: sono state infatti controllate 5 officine sulle 26 autorizzate (circa il 19%), in considerazione degli aggiornamenti normativi sopra descritti.

1.8 Gestione Sacca della Misericordia

Il servizio nasce principalmente per dare ospitalità alle imbarcazioni di concessionari di spazi acquei ai quali il Comune ha intimato una revoca temporanea per poter effettuare interventi integrati di manutenzione delle sponde e delle strutture pubbliche dei rii interni, o definitiva al fine di compiere operazioni di riduzione e riordino di concessioni in essere che determinano situazioni di difficoltà e d'intralcio alla circolazione acquea. Il numero di posti disponibili è restato invariato e pari a 248 sin dal 2003.

INDICATORE	2010	2011	2012
N° posti disponibili	248	248	248
di cui occupati a pagamento da imbarcazioni spostate / rimosse	94	93	91
di cui occupati temporaneamente per lavori di scavo rii	55	71	64
di cui occupati da imbarcazioni comunali o rimosse	2	7	13
di cui occupati a pagamento da imbarcazioni da diporto	59	54	51
postì liberi	38	23	29
contratti sottoscritti	208	218	206
Elenco tipologia mezzi			
Imbarcazioni da diporto <= 5 m	6	7	7
Imbarcazioni da diporto >= 5 m e <= 8 m	53	47	44
Imbarcazioni trasferite per lavori di scavo	55	71	64
Altre imbarcazioni <= 21 m	74	72	71
Altre imbarcazioni <= 25 m	9	11	11
Altre imbarcazioni <= 30 m	6	6	6
Altre imbarcazioni <= 40 m	4	3	2
Altre imbarcazioni >= 40 m	1	1	1

Standard di qualità della Sacca della Misericordia

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

FATTORE	INDICATORE	STD	2011	2012
Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza	Funzionalità telecamere a circuito chiuso (N° telecamere)	≥4	5	5
	Mancato presidio addetti in servizio guardiania (gg. mancato funzionamento / 365)	≤10	9	n.d.
Assistenza alla clientela – Accessibilità disabili	Accessibilità disabili alle strutture pedonali ed ai servizi igienici (SI/NO)	SI	SI	SI*
Attenzione all'ambiente – pulizia	Pulizia ordinaria (spazzamento superfici; vuotatura cestini; servizi igienici ai piani) (N° gg / settimana)	≥1	6	6
	Tempestività di intervento in caso di spanti oleosi o di combustibile (N° ore dalla rilevazione dell'evento)	≤5	1	0

* Il servizio igienico a disposizione dell'utenza non è accessibile ai disabili.

1.9 Gestione Isola Nova del Tronchetto

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

- unità di navigazione a motore per il trasporto di passeggeri, adibite a servizi pubblici non di linea di taxi e di noleggio con conducente;
- unità di navigazione a motore per il trasporto di cose per conto di terzi e di rimorchio;
- unità di navigazione a motore abilitata al trasporto di persone o di cose per conto proprio.

INDICATORE	2011	2012
N° posti disponibili	249	249
posti liberi	185	160
posti occupati	64	89

1.10 Gestione Rimozione Natanti

E' il servizio di rimozione, trasferimento, custodia ed eventuale riconsegna dei natanti abbandonati, che stazionano abusivamente, sommersi e quelli che comunque creano condizioni di impedimento alla navigazione e di pericolo per la pubblica incolumità nelle acque comunali od in aree in concessione al Comune. Il monitoraggio ha permesso di dare il seguente quadro riferito al 2012.

INDICATORE	2010	2011	2012
N° natanti rimossi	82	97	133
N° altri interventi di rimozione, recupero (pali)	126	251	317
N° natanti in custodia	S. Giuliano: 50 S. Misericordia: 2 Cantiere Catil: 13	S. Giuliano e Fusina: 15 S. Misericordia: 7 Cantiere Catil: 1	Fusina: 7 S. Misericordia: 13 Cantiere Catil: 23
N° natanti consegnati	47	60	56
N° natanti alienati / rottamati	15	47	20

Standard di qualità della Rimozione

Tutti gli standard del servizio sono rispettati.

FATTORE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STD	2011	2012
Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza	Danni sui mezzi rimossi	% N° danni sui mezzi rimossi / Tot. rimozioni	≤2%	1	0
				1%	0%
	Danni su beni di terzi estranei	% N° danni su beni di terzi / Tot. rimozioni	≤2%	0	0
				0	0

1.11 People Mover

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

INDICATORE	2011	2012
Percorrenze in veicoli-km effettuate	62.213,00	60.642,00
Percorrenze in veicoli-km (come da programma di esercizio allegato al contratto di servizio)	IN FASE DI REVISIONE	IN FASE DI REVISIONE
Viaggiatori trasportati nell'anno (N°)	1.218.545	1.398.127
Viaggiatori - km trasportati nell'anno (N°)	19,59	*
N° abbonamenti		
- MENSILI IMPIANTO	911	1.095
- MENSILI SENZA ESTENSIONE	92	167
- MENSILI CON ESTENSIONE (INTEGRATI)	1.974	1.729
- ANNUALI CON ESTENSIONE (INTEGRATI)	-	107
N° biglietti c.s.	1.073.891	1.263.766

* *Indicatore non definito.*

Standard di qualità del People Mover

FATTORE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STD	2011	2012
Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza	Tempestività recupero passeggeri	Tempo medio fermata	3 minuti	T.R.P: 5 min. T.M.F.: min 2 - max 6 F. Marittima: max 1	T.R.P: 5 min. T.M.F.: min 2 - max 6 F. Marittima: max 1
	Funzionamento sistemi di avviso chiusura porte	% N° avvisi funz. / N° aperture porte	90%	100%	100%
	Dispositivi videosorveglianza - tv a c.c.	Numero telecamere	40	71	71
		Gg. mancato funzionamento/365	≤10/365	0	0 *
	Regolarità complessiva del servizio	% corse effettuate / Corse programmate	98%	> 99%	> 99%
	Puntualità	% corse in anticipo sul programma	1%	non applicabile	non applicabile
		% corse in ritardo sul programma	2%	0	0
Affollamento	N° passeggeri / Posti offerti totali	50%	< 50%	< 50%	
Assistenza alla clientela – accessibilità a disabili	Accessibilità facilitata	N° guasti impianti di accesso alle banchine / 3 impianti 365	5 guasti anno per impianto	PROPOSTA REVISIONE	PROPOSTA REVISIONE
Rapporti con la clientela	Punti vendita biglietti	N° punti vendita (comprese casse automatiche)	8 casse automatiche + 2 uffici Vela Tronchetto e P.le Roma + convenzioni con esercizi commerciali	9 casse automatiche + 2 uffici Vela Tronchetto e P.le Roma + N° 4 convenzioni con esercizi commerciali	9 casse automatiche + 2 uffici Vela Tronchetto e P.le Roma + N° 6 convenzioni con esercizi commerciali
Attenzione all'ambiente – pulizia	Pulizia ordinaria (vetture, aree, stazioni)	Giorni / settimana	4 volte alla settimana	5	4
	Pulizia straordinaria (lavaggio, disinfezione e disinfestazione)	Giorni / anno	12 volte l'anno	12	12

* In caso di mancato funzionamento dell'impianto o per l'esecuzione di interventi programmati di manutenzione è disponibile il servizio navetta sostitutivo.

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

La Carta della Qualità dei Servizi prevede alcuni standard minimi di qualità validi per tutti i servizi affidati ad AVM S.p.A. riguardanti l'assistenza alla clientela e la gestione dei reclami. Nel monitoraggio effettuato al 31/12/2012 tali standard vengono tutti rispettati come si riporta di seguito.

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

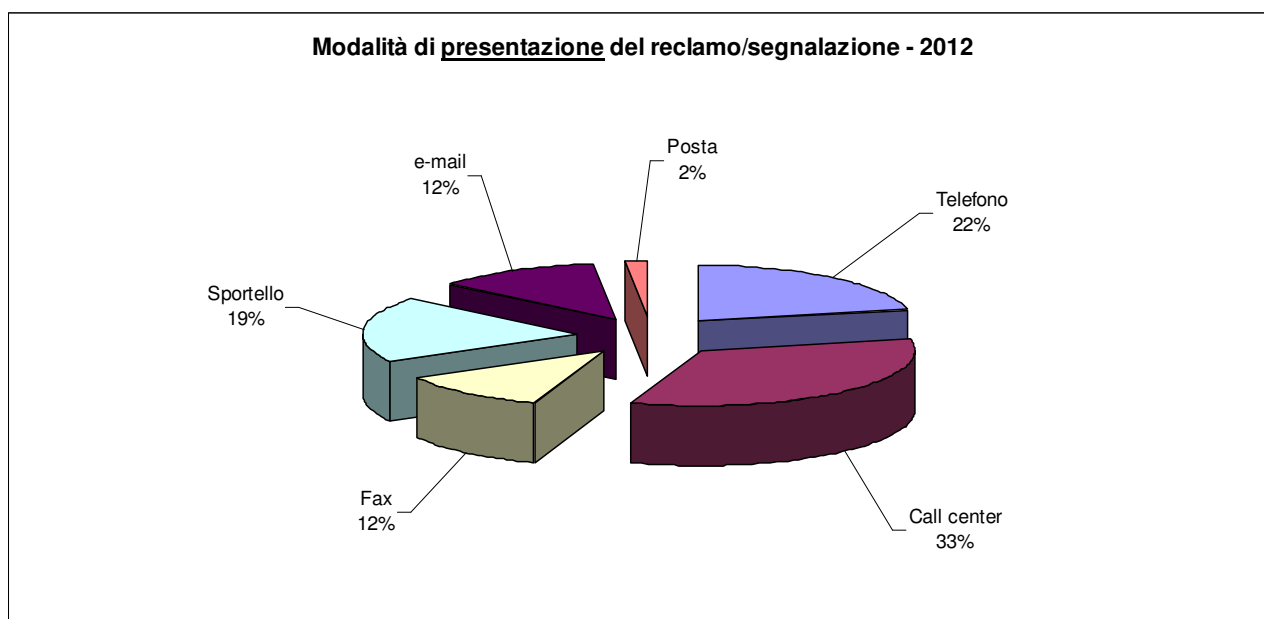
FATTORE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STD	2011	2012
Gestione reclami	Tempo massimo di risposta ai reclami	N° giorni	≤25 via posta ≤10 via e-mail	≤25 via posta ≤10 via e- mail	≤25 via posta ≤10 via e- mail
Risarcimento danni	Tempo massimo riscontro risarcimento	N° giorni	≤60 giorni	6 (dalla ricezione di tutti i documenti occorrenti per la chiusura della pratica)	10 (dalla ricezione di tutti i documenti occorrenti per la chiusura della pratica)
Assistenza alla clientela per i servizi: Parcheggi P.le Candiani, San Giuliano, Ca' Marcello, Park scambiatori, Strisce blu, Ciclabilità, Bollino Blu	Assistenza telefonica e allo sportello	Ore / Giorno Giorni / Settimana	≥4 h al mattino tutti i giorni (escluso la domenica) ≥2.30 h per almeno 2 pomeriggi	4 h al mattino tutti i giorni (escluso la domenica) 2.30 h per 2 pomeriggi	4 h al mattino tutti i giorni (escluso la domenica) 2.30 h per 2 pomeriggi
Assistenza alla clientela ZTL BUS	Assistenza telefonica e allo sportello	Ore / Giorno Giorni / Settimana	≥8 h al giorno per 4 giorni la settimana ≥5 h al giorno per 1 giorno la settimana (esclusi sabato e domenica)	36 h a settimana	36 ore a settimana
Assistenza alla clientela per i servizi: Parcheggi Autorimessa Comunale e S. Andrea, Car Sharing, Darsena Sacca della Misericordia, Rimozione Natanti	Assistenza telefonica e allo sportello	Ore / Giorno	≥7 h per 5 giorni (esclusi sabato e domenica)	8	8
		Giorni / Settimana		7	7
	Call center Car Sharing	Ore / Giorno	24 h su 24 per 7 giorni la settimana	24	24
		Giorni / Settimana		7	7

2. RENDICONTAZIONE RECLAMI/SEGNALAZIONI - ANNO 2012

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

Nel corso del 2012 sono pervenuti complessivamente alla società **170 reclami/segnalazioni** (di cui 71 nel primo semestre e 99 nel secondo semestre), in aumento rispetto al 2011 (128 reclami/segnalazioni di cui 44 nel primo semestre e 84 nel secondo semestre), in prevalenza l'aumento riguarda il servizio di Bike Sharing.

La maggior parte di essi sono stati presentati tramite i call center, attivi per i servizi Bike Sharing e Car Sharing, (57 reclami pari al 33%) e tramite telefono (37 reclami pari al 22%). In 21 casi (pari al 12%) la presentazione è stata effettuata via e-mail, in 20 casi (pari al 12%) via fax, in 32 casi (pari al 19%) allo sportello, in 3 casi (pari al 2%) via posta ordinaria.



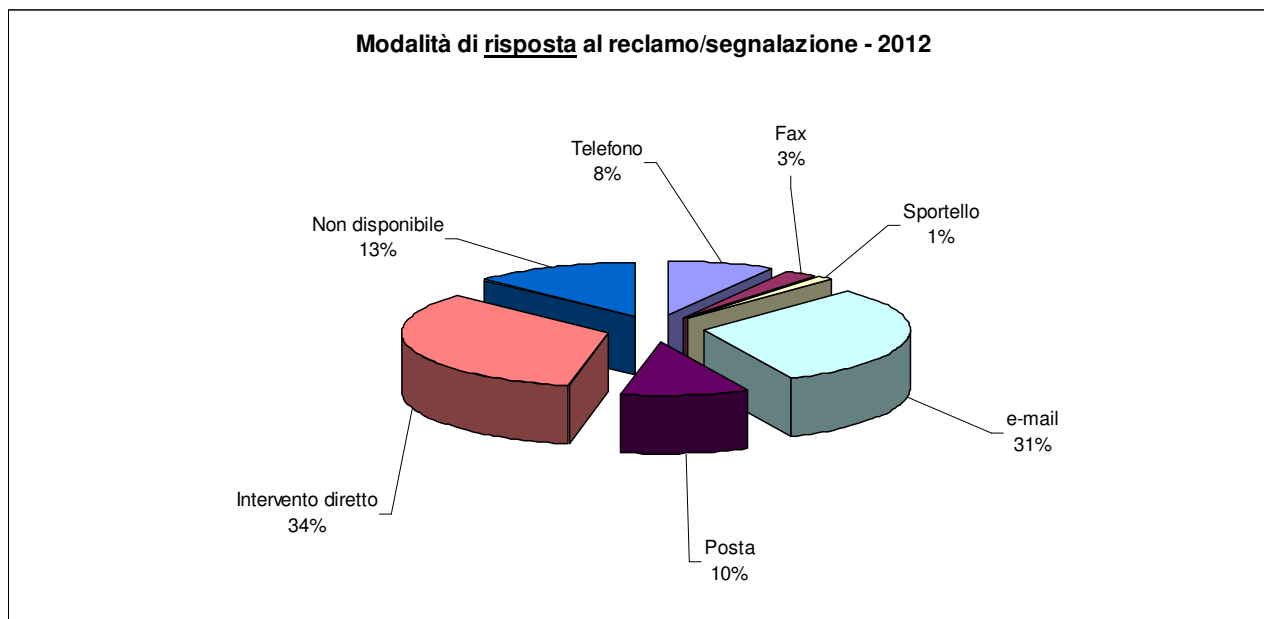
Per quanto riguarda le **modalità di risposta** ai reclami/segnalazioni va rilevato che in alcuni casi (22 pari al 13%) non è stato evidenziato quale sia stata utilizzata. Questo fatto è legato per lo più alle dinamiche del call center, che non consente di avere un feedback chiaro sulla modalità di risposta, né tanto meno di come si sia dato seguito al reclamo/segnalazione e se il problema segnalato sia stato poi risolto.

Tuttavia la Società AVM S.p.A. chiarisce che "le segnalazioni inerenti il servizio Bike Sharing pervenute tramite il call center di Ve. La. S.p.A. sono state riscontrate mediante contatto telefonico diretto con l'utenza da parte degli uffici una volta effettuati gli opportuni accertamenti, in quanto generalmente connesse ad aspetti

gestionali elementari che richiedevano tempestività di intervento e non si dispone quindi di alcuna risposta scritta”.

Le **modalità di risposta** ai reclami sono state:

- e-mail (52 pari al 31%);
- posta ordinaria (17 pari al 10%);
- intervento diretto (58 pari al 34%);
- sportello (2 pari all'1%);
- telefono (14 pari all'8%);
- fax (5 pari al 3%).



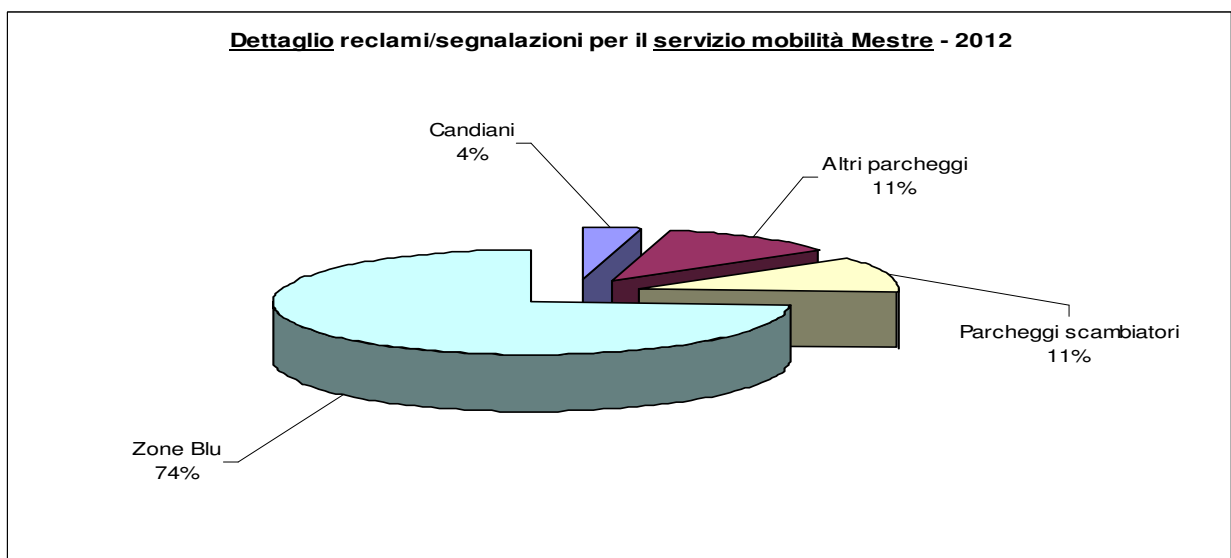
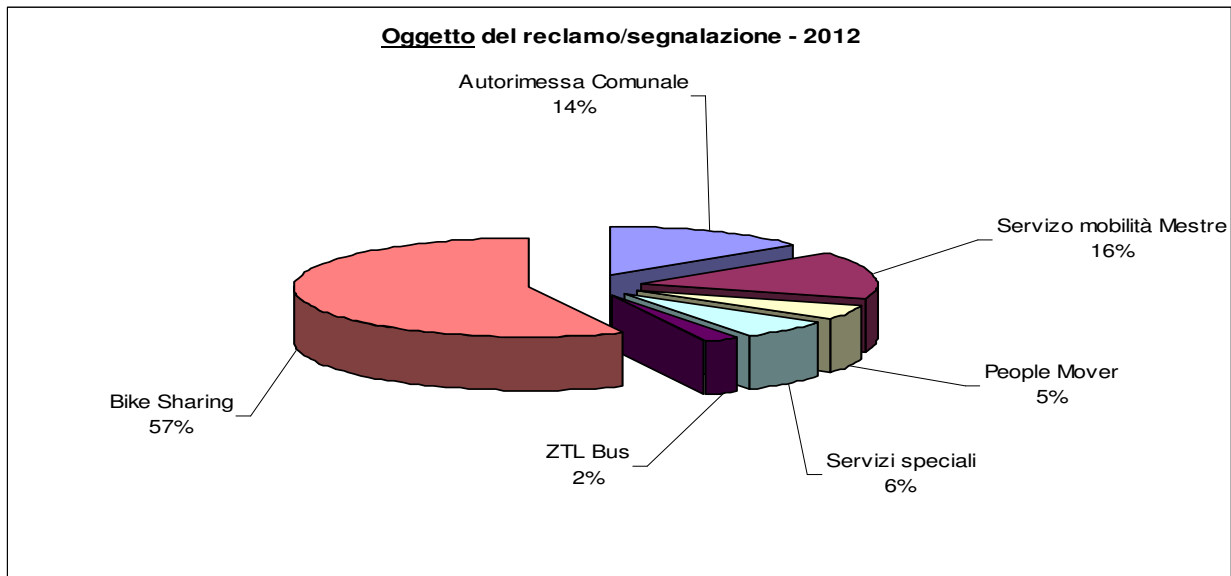
I tempi medi di risposta ai reclami e segnalazioni (calcolati sui reclami in cui è evidenziato il tempo e su quelli da cui è stato desunto: 146 su 170 reclami totali) **si attestano attorno ai 7,8 giorni, sono quindi da considerarsi, eccetto qualche caso che supera il 25 giorni previsti dallo standard (9 casi su 146 pari al 6%), ben al di sotto della media stabilita.** Nel primo semestre il tempo medio di evasione è stato di 7,3 giorni mentre nel secondo semestre è stato di 8,2 giorni.

Per quanto riguarda l'**oggetto dei reclami** si evidenzia che il maggior numero di essi ha per oggetto il servizio **Bike Sharing** (pari al 56%), le criticità riscontrate attengono al mancato funzionamento della tessera Imob, la mancata registrazione del sistema di deposito delle bici che impedisce successivi utilizzi, le colonnine non funzionanti e l'ammaloramento del parco biciclette.

Nel 16% dei casi invece i reclami/segnalazioni hanno per oggetto i servizi della **Mobilità di Mestre** (Parcheggi di Mestre, Parcheggi Scambiatori, Strisce Blu, Bici Park, Bollino Blu, Punzonatura Bici, Piste Ciclabili, Ztl Auto).

Nel dettaglio dei reclami dei servizi della Mobilità di Mestre il servizio nel quale si sono verificati più casi di criticità (74%) è quello delle Aree di sosta a pagamento (**Zone Blu**): per il quale gli utenti chiedono più controlli, rimborsi per errate o mancate erogazioni dei parcometri o malfunzionamento del sistema telepago, o lamentano l'errata elevazione di contravvenzioni. I restanti reclami/segnalazioni registrati

riguardano invece i parcheggi (San Giuliano e altri Parcheggi, compresi gli scambiatori).



Nel 14% dei reclami/segnalazioni l'oggetto è l'**Autorimessa Comunale** con lamentele sulla mancanza di posti in campata, parcheggi selvaggi da parte di altri utenti, e talora sulla poca cortesia del personale di servizio.

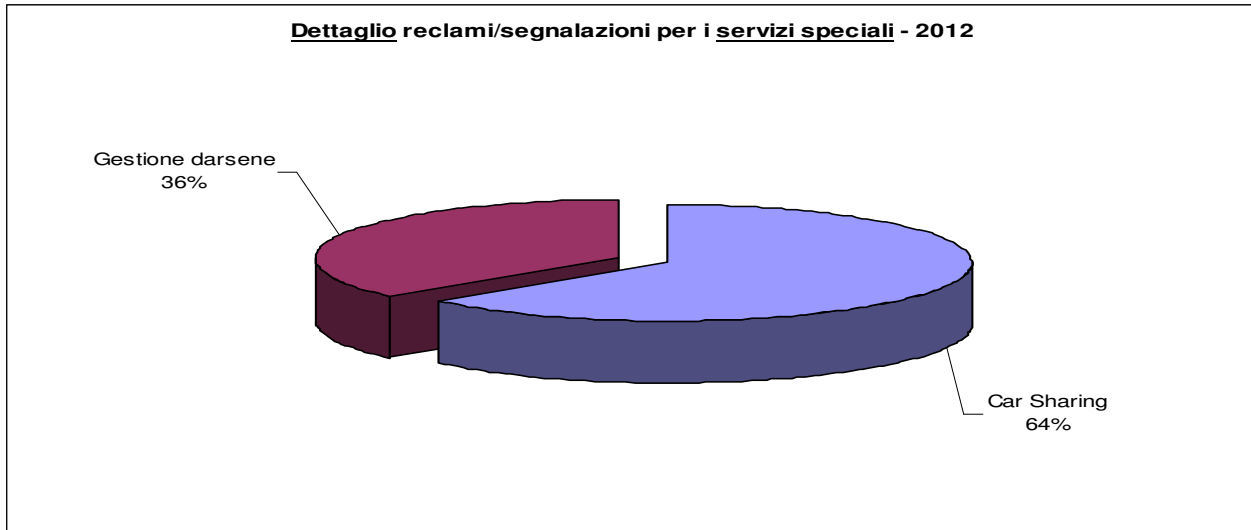
Nel 5% dei riguarda poi il **People Mover**, per il quale gli utenti hanno presentato reclami in occasione di guasti meccanici ed inconvenienti tecnici, ovvero segnalano la necessità di una maggiore pulizia in alcune zone.

Al 2% si attesta il servizio **Ztl Bus**, con lamentele riguardanti per lo più le errate erogazioni dei tagliandi e conseguentemente la richiesta di importi errati, nonché contestazioni sulla politica tariffaria.

Infine per quanto riguarda i così detti **Servizi Speciali** (Darsena e Car Sharing) che si attestano al 6% sul totale dei reclami/segnalazioni pervenuti, il 2% (pari al 36%

considerando solamente i servizi speciali) riguarda le aree di sosta attrezzata per imbarcazioni di Sacca della Misericordia (secondo gli utenti andrebbe migliorata dal punto di vista delle attrezzature e logistico) e Isola Nova del Tronchetto.

Il 4% (pari al 64% considerando solamente i servizi speciali) riguarda il servizio Car Sharing, dove viene evidenziato principalmente il problema dell'indisponibilità di vetture e dell'utilizzo non conforme al regolamento da parte di altri utenti.



3. RENDICONTAZIONE DELLE VERIFICHE SUL TERRITORIO DEI SERVIZI EROGATI DA AVM S.p.A.: CALL CENTER, PARCHEGGIO/SPORTELLO CANDIANI E PEOPLE MOVER - ANNO 2012

Nel corso dell'anno 2012 sono proseguite le verifiche sul territorio dei servizi erogati da AVM S.p.A. Nel progetto su iniziativa dell'Osservatorio SPL, è stato coinvolto il Servizio Qualità Urbana (attualmente confluito nel Servizio Tutela della Città), secondo quanto previsto dall'Atto di Indirizzo di Giunta del Comune di Venezia n. 60 del 30 dicembre 2010 e dalla DGC n. 13 del 27/01/2011.

Per i servizi erogati da AVM S.p.A., le verifiche sul territorio avvengono sulla scorta dell'art.16 comma 1 del Contratto di Servizio stipulato tra ASM S.p.A. e Comune di Venezia in data 18/06/2009, rep. n. 15129, secondo cui: "il Comune, tramite le Direzioni competenti alla gestione del presente contratto di servizio e dei relativi disciplinari tecnici può effettuare visite nei luoghi in cui viene svolto il servizio".

Il Servizio Osservatorio Spl ha inviato apposita nota di comunicazione al gestore lo scorso luglio 2012 (nota PG 281336). Le verifiche svolte nel periodo da luglio a ottobre 2012 sono state condotte sia sugli aspetti operativo-gestionali dei servizi, sia orientate a verificare la gestione dei rapporti con l'utenza.

I SERVIZI VERIFICATI:

- le **tre linee telefoniche** (Mestre: 041-976844, Venezia: Autorimessa Comunale ufficio cassa 041 2727301-302 e Lido: 041-5267150);
- il **Parceggio Candiani**;
- lo **Sportello di P.le Candiani 34**;
- il **People Mover** (stazioni: P.le Roma, Marittima e Tronchetto).

LE LINEE TELEFONICHE

AVM consta principalmente di tre linee telefoniche sulla base della diversa tipologia dei servizi erogati nel territorio comunale:

- **Venezia** (Autorimessa Comunale, S. Andrea, Darsena Sacca della Misericordia e Isola Nova del Tronchetto, Rimozione Natanti, Car Sharing, Ciclabilità);
- **Mestre e Terraferma** (Parcheggi in struttura e coperti, Parcheggi scambiatori, Strisce Blu, ZTL Auto, Bollino Blu);
- **Lido** (Strisce Blu, Bike Sharing, Punzonatura Bici).

L'indagine, effettuata con il metodo del cliente misterioso, era finalizzata a valutare i tempi di attesa, la durata della telefonata e la cortesia e precisione degli operatori nel fornire la risposta.

I quesiti da porre riguardavano macro argomenti come: abbonamenti, orari, tariffe oppure altro quando l'oggetto della telefonata era una richiesta specifica inerente un servizio, con l'indicazione di specificare quale fosse.

Esito: Sono state effettuate complessivamente **13 telefonate** (2 alla linea telefonica di Mestre, 5 al numero dell'ufficio cassa dell'Autorimessa Comunale di Venezia e 6 alla linea telefonica del Lido) da cui sono emersi i seguenti risultati:

- la **durata media** delle telefonate si aggira intorno ai **2 minuti**, comprendendo sia i casi in cui ci sia stato un contatto con l'operatore, sia i casi in cui il telefono abbia squillato senza poi avere una risposta dall'operatore (5 telefonate senza risposta di cui 4 alla linea telefonica del Lido e 1 al numero dell'ufficio cassa dell'Autorimessa Comunale di Venezia), in quanto tali telefonate sono state comunque concluse con il protrarsi dell'attesa oltre i 2 minuti;

- i **tempi di attesa** si attestano in media intorno ai **30 secondi** (comprese le telefonate a cui non è stata data risposta, ma per le quali c'è stata comunque un'attesa);

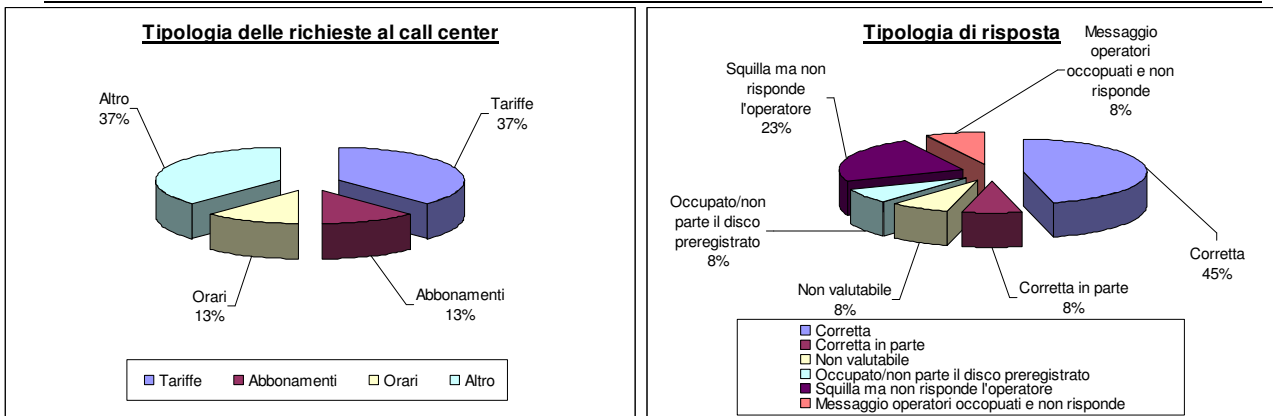
- per **6 telefonate sulle 8** per le quali c'è stato un contatto con l'operatore, la risposta fornita risulta "**corretta**", solamente in 1 caso viene valutata "corretta in parte", ed in 1 caso "non valutabile";

- nelle **5 telefonate senza risposta** non è stato possibile fare una valutazione della cortesia dell'operatore, in quanto in un caso la linea era occupata e non è partito il disco preregistrato; in un altro caso è partito il messaggio preregistrato di tutti gli operatori occupati, ma poi non ha risposto nessun operatore; nelle restanti 3 telefonate squillava, ma non rispondeva nessun operatore;

- alla **cortesia** degli operatori viene data in media una valutazione di **8 su 10**, mentre alla **precisione** delle risposte fornite viene data in media una valutazione di **10 su 10**; è inoltre emersa la disponibilità degli operatori ad aiutare l'utente indirizzandolo ad altri numeri verdi/numeri utili per riuscire ad ottenere le informazioni richieste laddove non in loro possesso;

- gli **argomenti** richiesti sono stati: **tariffe (3 casi)**, **abbonamenti (1 caso)** ed **orari (1 caso)**. Nelle restanti **3 telefonate** sono state fatte **specifiche domande sui servizi** (punzonatura bici, car sharing, bike sharing, ecc).

SERVIZI VERIFICATI	TOTALE VERIFICHE EFFETTUATE	NUMERO DI RILEVAZIONI		NOTE
		Serv. Osservatorio SPL	Serv. Qualità Urbana	
Linea telefonica AVM S.p.A. <i>Servizi Mestre</i>	13	2	0	Rilevazione come cliente misterioso
Autorimessa Comunale ufficio cassa AVM S.p.A. <i>Servizi Venezia</i>		3	2	Rilevazione come cliente misterioso
Linea telefonica AVM S.p.A. <i>Servizi Lido</i>		2	4	Rilevazione come cliente misterioso



SPORTELLLO CANDIANI

Sono state effettuate **2 verifiche** in orario mattutino e in periodi diversi (estivo ed autunnale) rilevando oltre che la qualità della risposta fornita anche la pulizia dei locali.

Esito: Il risultato può dirsi soddisfacente:

- gli **orari di apertura** risultano sempre **esposti**;
- il **modulo dei reclami** è **presente** ed è **esposto**;
- al **livello della risposta** viene data in media una valutazione di **8 su 10**;
- i **tempi di attesa** si attestano in media intorno ai **90 secondi**;
- la **pulizia generale** dei locali viene valutata **“buona”**;
- gli **argomenti** richiesti sono stati: in un caso il **bike sharing**, e nell'altro gli **abbonamenti**.

SERVIZI VERIFICATI	TOTALE VERIFICHE EFFETTUATE	NUMERO DI RILEVAZIONI		NOTE
		Serv. Osservatorio SPL	Serv. Qualità Urbana	
Sportello Candiani <i>Mestre</i>	2	1	1	Rilevazione come cliente misterioso

PARCHEGGIO CANDIANI

Sono state effettuate **2 verifiche**, in orario mattutino e tempi differenti (una in periodo estivo l'altra in periodo autunnale), rilevando le caratteristiche dello spazio fisico adibito a parcheggio per ricavarne dati inerenti l'utilizzo e il miglioramento del servizio laddove considerato carente o manchevole.

Esito: Nel complesso la valutazione sul parcheggio risulta positiva, ma potrebbero essere migliorati alcuni aspetti, in particolare la segnaletica che indica i posti riservati agli utenti disabili.

- gli **orari di apertura** risultano sempre **esposti**;
- il **modulo dei reclami** è **presente** ma **su richiesta**;

- la **pulizia generale** dei locali viene valutata **“buona”**;
- la **segnaletica** viene valutata **molto visibile** quella su **orari e tariffe** ma **poco visibile** quella sui **posti riservati ai disabili**.

SERVIZI VERIFICATI	TOTALE VERIFICHE EFFETTUATE	NUMERO DI RILEVAZIONI		NOTE
		Serv. Osservatorio SPL	Serv. Qualità Urbana	
Parcheggio Candiani <i>Mestre</i>	2	1	1	Rilevazione con cartellino di riconoscimento

PEOPLE MOVER

Sono state compilate **9 schede relative alle 3 stazioni** frazionando il tragitto Piazzale Roma - Marittima - Tronchetto e focalizzando l'attenzione sugli orari, i flussi e la pulizia delle vetture e delle stazioni.

Esito: Complessivamente si può dire che non sono state rilevate grosse criticità:

- gli **orari di apertura** risultano sempre **esposti**;
- la **pulizia delle vetture** viene valutata **“buona”** in **4** casi (pari al 44%) e **“sufficiente”** in **5** casi (pari al 56%), si ritiene infatti siano possibili margini di miglioramento soprattutto per quanto riguarda la **pulizia dei vetri**;
- la **pulizia di stazioni ed aree** viene valutata **“buona”** in **5** casi (pari al 56%), **“sufficiente”** in **3** casi (pari al 33%) ed **“insufficiente”** in **1** solo caso (pari all'11%), si ritiene possa essere necessario aumentare la frequenza di **svuotamento dei cestini** al fine di evitare la rilevata presenza di carte per terra sia nelle stazioni che in prossimità delle biglietterie automatiche;
- la **segnaletica** su **orari e tariffe** viene valutata **molto visibile** (**6** casi pari al 67%) e, anche se di poco, viene valutata **molto visibile** anche quella di **accesso al servizio** (**5** casi pari al 56%), potrebbe infatti essere migliorata rendendola più efficace al fine di indicare meglio gli accessi. Talora, pur presente, risulta poco evidente all'occhio dell'utente;
- i **tempi di attesa** alle biglietterie automatiche si attestano in media intorno agli **80 secondi** (nella metà dei casi non c'è stata attesa mentre nei restanti casi vi è stata un'attesa più lunga, anche oltre i 2/3 minuti, dovuta all'afflusso di gruppi turistici).

SERVIZI VERIFICATI	TOTALE VERIFICHE EFFETTUATE	NUMERO DI RILEVAZIONI		NOTE
		Serv. Osservatorio SPL	Serv. Qualità Urbana	
People Mover Staz. P.le Roma	9	2	2	Rilevazione con cartellino di riconoscimento
People Mover Staz. Marittima		1	1	Rilevazione con cartellino di riconoscimento
People Mover Staz. Tronchetto		2	1	Rilevazione con cartellino di riconoscimento

4. AGGIORNAMENTO CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI E PROGETTI 2013

Come anticipato in premessa, la società AVM S.p.A., in collaborazione con l'Amministrazione comunale, ha predisposto un **aggiornamento della Carta della Qualità dei Servizi per l'anno 2013**, in particolare rivolgendo l'attenzione ai seguenti aspetti:

1. Revisione testo Carta della Qualità (numeri utili, indirizzi, ecc.);
2. Aggiornamento sui servizi erogati (tariffe, nuove modalità, ecc.);
3. Predisposizione di una tabella contenente tutti i numeri telefonici di AVM S.p.A. presenti al punto D) della Carta della Qualità dei Servizi Ausiliari al Traffico ed alla Mobilità per renderli più leggibili.

Con riferimento alla Carta della Qualità si fa presente che nel 2012 non vi è stata alcuna richiesta di conciliazione paritetica da parte degli utenti.

Sono comunque state portate a compimento alcune procedure di rimborso:

- rimborsi effettuati: 2 per il servizio Bike Sharing;
- rimborsi effettuati per mancato rispetto degli standard: nessun rimborso.

Piano di Miglioramento 2013:

- Dare esito del progetto "*Parcheggia e vai*" e delle azioni di miglioramento in tema di mobilità sostenibile;
- Rendicontazione degli interventi infrastrutturali fatti presso l'Autorimessa Comunale e la Darsena della Misericordia
- Rinnovamento procedure sistemi di gestione dei reclami;
- Proposta di indagine di *customer satisfaction* nel periodo 2013-2014 dei seguenti servizi:
 - Autorimessa Comunale;
 - Parcheggi Scambiatori;
 - Piste ciclabili.