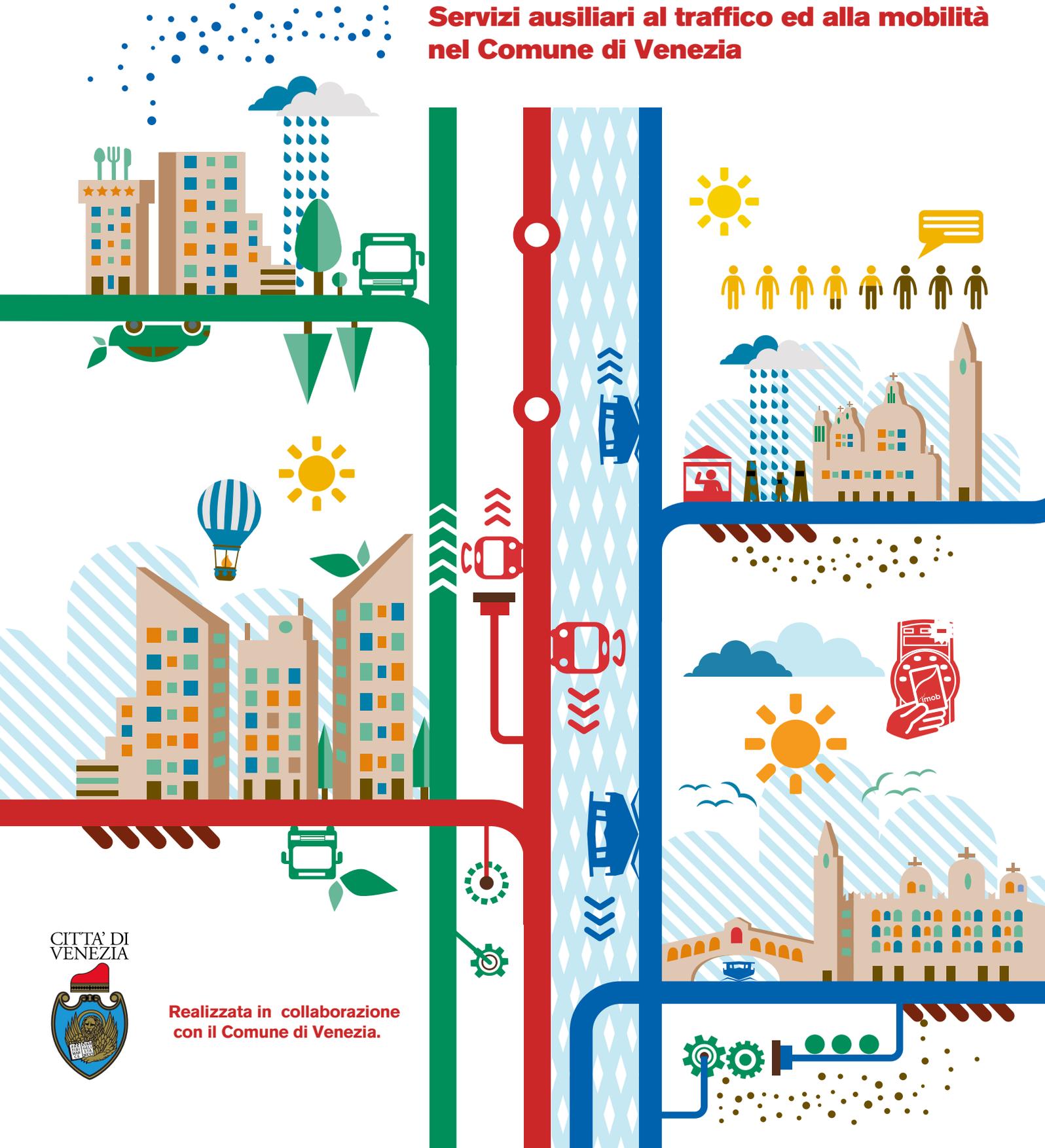


Carta della Qualità dei Servizi Mobilità Privata

2017

Servizi ausiliari al traffico ed alla mobilità
nel Comune di Venezia



CITTA' DI
VENEZIA



Realizzata in collaborazione
con il Comune di Venezia.

Indice generale

PRESENTAZIONE DELLA CARTA	1
1. COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI	2
2. DURATA E SCADENZA	2
3. L'AZIENDA	2
4. PRINCIPI FONDAMENTALI	2
5. PRESENTAZIONE DEI SERVIZI AVM	3
6. QUANTO COSTA IL SERVIZIO	4
7. IL SISTEMA DELLE TARIFFE	5
8. IL PERSONALE – FORMAZIONE E REGOLE DI COMPORTAMENTO	5
9. CONDIZIONI DEL SERVIZIO	5
9.1 I diritti degli utenti	5
9.2 I doveri degli utenti	5
10. SERVIZI CHE OFFRIAMO	6
Servizio n. 1 – I PARCHEGGI A PAGAMENTO IN STRUTTURA	6
1.1 L'Autorimessa Comunale di Piazzale Roma – Venezia	6
1.2 Il Parcheggio Sant'Andrea – Venezia	8
1.3 Il Parcheggio Candiani - Mestre – Venezia	8
1.4 Il Park Costa - Mestre – Venezia	9
1.5 Il parcheggio Ca' Marcello - Mestre - Venezia	
1.6 Area attrezzata per la sosta breve di autocaravan in località S. Giuliano Porta Gialla - Mestre - Venezia.	10
Servizio n. 2 – LE AREE DI SOSTA A PAGAMENTO (c.d. “Strisce Blu”) E I PARCHEGGI SCAMBIATORI	10
2.1 Le aree di sosta a pagamento di Mestre, Marghera, Lido	10
2.2 Le altre aree di sosta a pagamento	11
2.2.1 Il Parcheggio Umberto Primo - Mestre – Venezia	11
2.2.2 P.le Roma – Venezia	11
2.2.3 Il Vega - Mestre – Venezia	11
2.2.4 Le aree di sosta del Parco San Giuliano - Mestre – Venezia	12
2.3 I parcheggi scambiatori (intermodali e non)	12
Servizio n. 3 – LE DARSENE DI SACCA DELLA MISERICORDIA E ISOLA NOVA DEL TRONCHETTO E IL SERVIZIO DI RIMOZIONE NATANTI	13
3.1 Sacca della Misericordia	13
3.2 Isola Nova del Tronchetto	14
3.3 Il servizio di rimozione natanti	15
Servizio n. 4 – II SERVIZIO DI CICLABILITÀ	15
4.1.1 Il Bici Park Mestre: Stazione Ferroviaria	15
4.1.2 Il Bici Park Mestre: Piazzale Cialdini	15
4.1.3 Il Bici Park di Venezia	16
4.2 La punzonatura biciclette	16
4.3 “Bike Sharing”	16
Servizio n. 5 – LA ZTL	17
5.1 Ztl auto	17
5.2 Ztl bus	18
Servizio n. 6 – IL CAR SHARING	19
6.1 Il servizio Car sharing	19
Servizio n. 7 – IL PEOPLE MOVER	20
7.1 Il People Mover	20
Servizio n. 8 - LA GESTIONE DEGLI APPRODI TURISTICI	22
8.1 La Gestione degli approdi turistici	22

11. MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI OFFERTI	22
11.1 Standard di qualità dei servizi	22
11.2. Indagini di soddisfazione dell'utente	29
12. RAPPORTI CON I CITTADINI	30
12.1 Informazione	30
12.2 Reclami e suggerimenti	31
12.3 Diritto al rimborso	31
12.4 Risarcimento danni	31
12.5 Conciliazione paritetica	31
ELENCO ALLEGATI	32
Allegato 1: Tariffe	I
Allegato 2: Planimetrie	XIV
Allegato 3: Modulo segnalazione/reclamo	XXI
Allegato 4: Numeri utili	XXII

PRESENTAZIONE DELLA CARTA

Il Gruppo AVM continua il proprio percorso di sviluppo - così come tracciato dall'Amministrazione Comunale di Venezia - quale soggetto centrale nei comportamenti di mobilità (trasporto pubblico e servizi ausiliari) all'interno del contesto dell'area metropolitana di Venezia.

Nello specifico dell'ambito della mobilità integrata (parcheggi, aree sosta, darsene, ciclabilità, car sharing, ecc.), AVM ha adottato da diversi anni lo strumento della Carta della Qualità dei Servizi, in questa edizione volutamente alleggerita di una serie di dettagli informativi per permettere una lettura più agevole ed immediata.

Tale strumento si evidenzia quale occasione di trasparenza e relazione nei confronti della clientela a cui sono rivolti anche i numerosi interventi avviati per migliorare il processo di comunicazione aziendale, sia attraverso il rifacimento concettuale e grafico dei siti web che tramite una maggior attenzione all'aspetto relazionale con l'utenza e l'attivazione di nuovi canali di dialogo (ad esempio via social media).

È d'altra parte evidente che la mission del Gruppo debba necessariamente muoversi lungo i profili della sostenibilità e della qualità: elementi questi che non si definiscono per imperio, ma si costruiscono tramite un processo continuo di ascolto e sviluppo, coltivando il dialogo interno ed esterno ed approntando azioni di miglioramento dei servizi erogati laddove necessario.

L'ampliarsi della gamma di servizi affidati in gestione dal Comune di Venezia è quindi per AVM contestualmente motivo di orgoglio ed una sfida da cogliere con lo scopo di agevolare l'accessibilità e la mobilità interna all'area per le molte persone che ogni giorno - e con motivazioni differenti - si spostano per i quotidiani impegni della vita.

AVM S.p.A.
Direttore Generale
ing. Giovanni Seno

1. COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della Qualità dei Servizi rappresenta lo strumento con il quale la Società intende interagire con l'Utenza promuovendo un rapporto il più possibile diretto e trasparente al fine di migliorare la qualità dei servizi erogati, dando altresì formalmente atto degli impegni assunti nei confronti della Cittadinanza.

È il frutto di un progetto di collaborazione sviluppato negli anni tra l'amministrazione Comunale ed AVM per la redazione del documento e relativo monitoraggio, con l'impegno comune di 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.

Tale documento permette infatti all'utenza di prendere in rassegna con rapidità la vasta gamma dei servizi offerti, conoscere i propri diritti, apprendere le modalità per presentare eventuali segnalazioni, reclami o suggerimenti.

In essa vengono indicati gli standard di livello qualitativo e quantitativo offerti (da mantenere e/o migliorare), consentendo quindi all'Utente di monitorare in modo più consapevole la qualità dei servizi erogati.

2. DURATA E SCADENZA

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

3. L'AZIENDA

Nei primi anni di attività, AVM S.p.A. (in origine ASM) era nota ai più esclusivamente come gestore dell'Autorimessa Comunale di P.le Roma a Venezia.

Nel tempo si è gradualmente affermata anche in terraferma, arrivando a configurarsi come il gestore unico di tutte le attività riconducibili ai servizi pubblici locali previsti dalla legge in materia di gestione integrata dei servizi ausiliari al traffico e alla mobilità fino a diventare la società capogruppo dei servizi di trasporto, di mobilità, del marketing territoriale e della promozione culturale e turistica della Città.

4. PRINCIPI FONDAMENTALI

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

UGUAGLIANZA

L'erogazione del servizio è ispirata ai principi di eguaglianza dei diritti dei cittadini e di equità assicurando parità di trattamento a tutti i cittadini e garantendo, inoltre, il rispetto della persona senza distinzione di sesso, razza, nazionalità, religione o lingua. Nell'erogazione del servizio AVM S.p.A. garantisce che i comportamenti del personale nei confronti dei cittadini siano ispirati a criteri di imparzialità, obiettività e neutralità.

AVM S.p.A., nell'erogazione dei servizi, si impegna a fornire una particolare attenzione nei confronti delle persone disabili, degli anziani, delle donne in stato di gravidanza, degli utenti stranieri e appartenenti a fasce sociali deboli, adeguando le modalità di prestazione del servizio alle diverse esigenze.

IMPARZIALITÀ

AVM ha l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, equità, giustizia, imparzialità e cortesia, assicurando la costante e completa conformità alle leggi e ai regolamenti in ciascuna fase di erogazione di ogni servizio.

CONTINUITÀ

AVM si impegna ad erogare i servizi in maniera continua, regolare e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, l'Azienda si impegna ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, limitando al minimo necessario la durata del disservizio.

PARTECIPAZIONE

L'utente, direttamente o per il tramite delle Associazioni dei Consumatori, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può produrre memorie, documenti, presentare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, cui AVM S.p.A. si impegna a dare riscontro nei tempi stabiliti. Inoltre, l'Azienda è tenuta ad acquisire periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso.

CHIAREZZA E TRASPARENZA

AVM si impegna per garantire all'utente informazioni chiare, complete e tempestive riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio ed in merito ai diritti e alle opportunità di cui può usufruire.

A tal fine, l'Azienda formerà i propri dipendenti affinché, con il proprio comportamento, possano agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e affinché siano sempre riconoscibili (sia nel rapporto diretto che telefonico), indossando il tesserino di riconoscimento visibile.

Inoltre, l'Azienda si impegna a produrre messaggi comunicativi rivolti all'utenza, sintetici ma completi, utilizzando un linguaggio semplice, di immediata comprensione e di cui si è verificata l'efficacia.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il servizio deve essere reso in modo da garantire la sua efficienza ed efficacia. AVM S.p.A si impegna ad adottare tutte le misure idonee e le più adeguate soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali, mirate al raggiungimento di tali obiettivi, in un processo di miglioramento continuo del livello di efficacia e del grado di efficienza dei servizi, nel rispetto dei principi di salvaguardia dell'ambiente e promuovendo attività di formazione ed informazione continue del proprio personale.

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

AVM garantisce che il trattamento dei dati personali dei clienti/utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D. Lgs. 196/03, consentendo l'esercizio dei diritti previsti dall'art. 7 del medesimo Decreto.

5. PRESENTAZIONE DEI SERVIZI AVM

L'Azienda Veneziana della Mobilità S.p.A. è una società controllata al 100% dal Comune di Venezia che le ha affidato in house per 5 anni con decorrenza dal 1.1.2015 fino al 31.12.2019 la Gestione Integrata dei Servizi Ausiliari al Traffico e alla Mobilità (Deliberazione di Consiglio Comunale n. 10 del 29/01/2015). Tale affidamento è stato preceduto dalla pubblicazione sul sito del Comune di Venezia della relazione ai sensi dell'art. 34, commi 20 e 21, del D.L. 179/2012 per l'affidamento dei servizi pubblici locali a rilevanza economica (Delibera di Giunta Comunale n. 639 del 30/12/2014).

A decorrere dal 1.1.2016 il Comune di Venezia ha affidato alla società AVM S.p.A. anche la gestione delle strutture di approdo per lo sbarco, l'imbarco e l'eventuale sosta di unità di navigazione impegnate nel trasporto pubblico non di linea e assimilato.

Servizio n. 1 - I Parcheggi a pagamento in struttura

- 1.1 L'Autorimessa Comunale di Piazzale Roma - Venezia
- 1.2 Il Parcheggio Sant'Andrea - Venezia
- 1.3 Il Parcheggio Candiani – Mestre - Venezia
- 1.4 Il Park Costa – Mestre - Venezia
- 1.5 Il parcheggio Ca' Marcello – Mestre - Venezia
- 1.6 Area attrezzata per la sosta breve di autocaravan in località S. Giuliano Porta Gialla – Mestre – Venezia.

Servizio n. 2 - Le aree di sosta a pagamento (c.d. "Strisce Blu") e i parcheggi scambiatori

- 2.1 Le aree di sosta a pagamento di Mestre, Marghera, Lido
- 2.2 Le altre aree di sosta a pagamento

- 2.2.1 Il Parcheggio Umberto Primo – Mestre - Venezia
- 2.2.2 P.le Roma - Venezia
- 2.2.3 Il Vega – Mestre – Venezia
- 2.2.4 Le aree di sosta del Parco San Giuliano – Mestre - Venezia
- 2.3 I parcheggi scambiatori (intermodali e non)

Servizio n. 3 - Le Darsene di Sacca della Misericordia ed Isola Nova del Tronchetto e il servizio di rimozione natanti

- 3.1 Sacca della Misericordia.
- 3.2 Isola Nova del Tronchetto
- 3.3 Il servizio di rimozione natanti

Servizio n. 4 - Il servizio ciclabilità

- 4.1.1 Il Bici Park di Mestre - Stazione Ferroviaria
- 4.1.2 Il Bici Park di Mestre - Piazzale Cialdini
- 4.1.3 Il Bici Park di Venezia
- 4.2 La punzonatura biciclette
- 4.3 "Bike Sharing"

Servizio n. 5 - La ZTL

- 5.1 Ztl auto
- 5.2 Ztl bus

Servizio n. 6 - Il Car Sharing

- 6.1 Il servizio Car sharing.

Servizio n. 7 - People Mover

- 7.1 il People Mover

Servizio n. 8 – La Gestione degli Approdi Turistici

- 8.1 La Gestione degli approdi turistici

6. QUANTO COSTA IL SERVIZIO¹

Il Comune di Venezia approva le tariffe dei servizi pubblici erogati da AVM S.p.A. Spettano ad AVM S.p.A. i proventi tariffari relativi:

- alla gestione dei parcheggi in struttura;
- alla gestione dei servizi di ciclabilità;
- al servizio di car-sharing;
- al servizio di gestione delle darsene;

¹ Tale paragrafo è stato costruito sulla base dell'analisi economica condotta per la pubblicazione della relazione ex art. 34, commi 20 e 21 del D.L. 179/2012 per l'affidamento dei servizi e sulla base delle indicazioni recentemente introdotte dalla Riforma Madia sui servizi pubblici locali: ART. 24 del D.Lgs in corso di approvazione (Carta dei servizi) - 1. Il gestore ha l'obbligo di rendere pubblica, anche a mezzo del proprio sito internet e di altri strumenti telematici disponibili, la versione aggiornata della carta dei servizi offerti all'utenza. La carta dei servizi deve contenere, oltre a quanto già previsto nel contratto di servizio relativamente alle disposizioni che disciplinano i rapporti con l'utenza, anche le informazioni che consentano all'utente di conoscere le principali voci di costo coperte dalla tariffa, con distinta indicazione delle componenti di costo dipendenti dalle capacità gestionali dell'erogatore e di quelle influenzate da fattori esogeni, ed indicano in modo specifico i diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori del servizio.

- al servizio di gestione della funicolare terrestre (cd. people mover).
mentre spettano al Comune di Venezia, a termini di legge, le entrate derivanti dalle tariffe all'utenza relative:
 - ai lasciapassare per l'accesso alle ZTL;
 - alle aree di sosta su strada a pagamento;
 - all'utilizzo degli approdi.

7. IL SISTEMA DELLE TARIFFE

Le tariffe applicate dall'Azienda sono quelle deliberate dalla Giunta del Comune di Venezia.

Le tariffe in vigore ed eventuali promozioni attive sono consultabili sul sito aziendale www.avmspa.it

8. IL PERSONALE – FORMAZIONE E REGOLE DI COMPORTAMENTO

L'Azienda si impegna a curare la formazione del personale affinché adotti verso la clientela comportamenti professionali che assicurino un buon grado di efficienza e cortesia.

In particolare nelle relazioni tra il personale e la clientela AVM S.p.A. si impegna a garantire:

Riconoscibilità. Il personale a contatto con il pubblico sarà dotato di un cartellino di riconoscimento (da portare in modo ben visibile) contenente i dati identificativi dell'azienda e il numero di matricola del dipendente.

Presentabilità: Il personale in servizio avrà cura di indossare la divisa aziendale o per chi non ne ha l'obbligo, un abbigliamento decoroso e pulito.

Comportamenti, modi e linguaggio: Il personale a contatto con la clientela deve mantenere comportamenti tali da stabilire un rapporto di fiducia e di collaborazione tra cittadini e gestore. Il Cliente deve essere trattato con cortesia e rispetto.

Il linguaggio utilizzato per le informazioni/comunicazioni, sia verbali che scritte, deve essere chiaro e comprensibile.

Deve inoltre essere garantita la prontezza e disponibilità per risolvere le problematiche che dovessero insorgere.

9. CONDIZIONI DEL SERVIZIO

9.1 Diritti degli utenti

Gli utenti del servizio hanno diritto:

- alla continuità del servizio;
- ad acquisire le informazioni attinenti le tariffe e le modalità che regolano l'utilizzo del servizio;
- a ricevere un comportamento cortese e rispettoso da parte di tutto il personale in servizio;
- alla riconoscibilità del personale a contatto con l'utenza;
- al rispetto degli orari di apertura e chiusura degli impianti;
- all'efficienza degli impianto tecnologici;
- all'igiene e pulizia degli impianti;
- ad esprimere giudizi e proporre suggerimenti;
- ad inoltrare reclami

9.2 Doveri degli utenti

Gli utenti hanno l'obbligo di osservare le prescrizioni relative all'uso del servizio e sono tenuti in ogni caso ad attenersi alle avvertenze, agli inviti ed alle disposizioni dell'azienda e del personale.

L'azienda non risponde delle conseguenze derivanti dall'inosservanza di tali norme.

Le disposizioni per l'utenza sono affisse presso gli impianti.

10. SERVIZI CHE OFFRIAMO

Servizio n. 1 - I PARCHEGGI A PAGAMENTO IN STRUTTURA

1.1 L'Autorimessa Comunale di Piazzale Roma - Venezia

È un parcheggio multipiano per utenza abbonata ed utenza in transito occasionale sito in p.le Roma Venezia (terminal automobilistico che costituisce l'accesso più comodo e immediato al centro storico di Venezia).

Orari di apertura: 24 ore su 24, tutti i giorni dell'anno.

Capacità dell'impianto n. 2.184 posti auto (di cui n. 1.848 riservati agli abbonati e n. 14 riservati ai disabili) e n. 290 posti moto.

Altezza massima consentita: m. 2,20

Il parcheggio, oltre che video sorvegliato, è presidiato da personale aziendale e/o incaricato da AVM.

Transiti occasionali

Le tariffe di transito occasionale sono valide per 24 ore (non frazionabili) e sono differenziate a seconda della larghezza della vettura.

Prenotazione del posto auto

La prenotazione va effettuata on line sul sito www.venezianaunica.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).

Oltre alla possibilità di accedere al garage attraverso la corsia preferenziale, dà diritto all'applicazione di uno sconto del 10% sulla tariffa di transito.

ECCEZIONE: Le prenotazioni per gruppi di macchine e per eventi (es. matrimoni, congressi, etc.) possono essere richieste telefonicamente allo 041-2722387.

Sistema accoglienza disabili: prevista la gratuità della sosta per massimo n. 12 ore (fino ad un massimo di n. 14 autovetture ricoverate contemporaneamente all'interno del garage):

AGEVOLAZIONI PERSONE DIVERSAMENTE ABILI – Dettagli informativi (riservata alle autovetture dotate del relativo contrassegno rilasciato a norma di legge, da esibire obbligatoriamente all'ingresso del garage)		
DURATA SOSTA (dal momento dell'ingresso)	TARIFFE	POSTI DISPONIBILI
fino a 12 ore	SOSTA GRATUITA	fino ad un massimo di n. 14 autovetture ricoverate contemporaneamente all'interno del garage
(oltre la 12 [^] ora) fino a 14 ore	50% della tariffa ordinaria	
oltre le 14 ore	tariffa ordinaria (validità 24 ore con decorrenza dalla 13 [^])	

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. Ogni prenotazione è valida per un solo transito (da intendersi come singolo ingresso e corrispondente uscita; no prenotazioni multiple) ed è consentito effettuare al massimo n. 2 prenotazioni a settimana. La prenotazione va effettuata con almeno 24 ore di anticipo rispetto all'ora di arrivo via fax allo 041-2722378 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.

Sia la conferma che l'eventuale rigetto della prenotazione saranno sempre comunicati dall'Azienda per iscritto 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 stallo assegnato (da conservare assieme 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 041-2722378 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:

- a) mancata comparizione nel giorno e orario indicato per l'arrivo;
- b) 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 stallo riservato rilasciato all'ingresso dal personale in servizio alla porta.

Abbonamenti

Posti auto in abbonamento ordinario: 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, sita in Venezia Centro Storico o Isole della Laguna, avviene esclusivamente attingendo da una graduatoria stilata dal Comune in seguito ad apposito concorso (<http://avm.avmspa.it/it/content/bandi-manifestazione-di-interesse-avm>).

Posti auto in abbonamento di transito: L'assegnazione dei posti auto all'utenza abituale in "transito", non residente o non avente sede in Venezia Centro Storico e Isole della Laguna Veneta, che per esigenze lavorative usufruisce del servizio di parcheggio frequentemente, ma per un periodo limitato di tempo, avviene a fronte di semplice richiesta scritta (nel rispetto dell'ordine cronologico di arrivo delle domande). La richiesta va inoltrata ad AVM S.p.A – Isola Nova del Tronchetto 33 – 30135 Venezia; fax 041-2722098. Il rilascio dei suddetti abbonamenti di transito avviene in quantità e condizioni compatibili con gli abbonamenti ordinari ed i transiti occasionali.

Posti moto: L'assegnazione dei posti moto in abbonamento avviene a fronte di semplice richiesta scritta nel rispetto dell'ordine cronologico di arrivo delle domande.

La richiesta, da formularsi avvalendosi possibilmente dell'apposito modulo (in distribuzione presso le casse del garage, oltre che scaricabile dal sito internet www.avmspa.it), va inoltrata ad AVM S.p.A – Isola Nova del Tronchetto 33 – 30135 Venezia; fax 041-2722098.

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/VeneziaUnica; tale possibilità è estesa anche ai componenti il relativo nucleo familiare.

Tariffe: si consulti il sito internet www.avmspa.it

1.2 Il Parcheggio Sant'Andrea - Venezia

Parcheggio a pagamento in struttura per soli transiti a ore (NO abbonati), sito in Piazzale Roma (all'interno dell'Autorimessa Comunale); vi si accede da Rio Terà S. Andrea.

Orario di apertura: 24 ore su 24, tutti i giorni dell'anno.

Capacità dell'impianto: n. 100 posti auto (di cui n. 2 riservati ai disabili)

Altezza massima consentita veicoli: m. 2,00

È video sorvegliato con telecamere a circuito chiuso.

Transiti occasionali

La tariffa di transito occasionale è valida per due ore non frazionabili

Prenotazione del posto auto: non prevista.

Sistema accoglienza disabili: prevista la gratuità della sosta per massimo n. 12 ore (fino ad un massimo di n. 2 autovetture ricoverate contemporaneamente all'interno del garage).

Abbonamenti

Non è previsto il rilascio di abbonamenti (trattasi di parcheggio per sola utenza in transito occasionale, rivolto in particolare a quanti hanno necessità di effettuare soste di breve durata)

Tariffe: si consulti il sito internet www.avmspa.it

1.3 Il Parcheggio Candiani – Mestre - Venezia

Parcheggio interrato custodito al di sotto di p.le Candiani (in prossimità di P.zza Ferretto) per utenza abbonata ed utenza in transito occasionale.

Orario di apertura: dalle 06.45 alle 01.30, tutti i giorni dell'anno.

Capacità dell'impianto: n. 259 posti auto (oltre n. 15 posti per soli abbonati nell'interrato del Condominio "Alberto Viani" – in via Manin n. 49 a Mestre), di cui n. 154 riservati all'utenza abbonata e n. 4 ai disabili.

Altezza massima consentita veicoli: m. 2,00

Il parcheggio è dotato di un sistema di accesso automatizzato con video sorveglianza alle casse.

Transiti occasionali

Prevista sia una tariffa oraria che una tariffa giornaliera (per soste oltre le 6 ore fino alla chiusura dell'impianto) entrambe non frazionabili.

Prenotazione del posto auto: non prevista.

Sistema accoglienza disabili: sosta gratuita fino ad un massimo di n. 4 autovetture ricoverate contemporaneamente all'interno del garage).

Abbonamenti: Le assegnazioni avvengono nei limiti dei posti disponibili, secondo l'ordine cronologico di presentazione delle domande. La richiesta di abbonamento va inoltrata in forma scritta (avvalendosi possibilmente dell'apposito modulo scaricabile dalla "documentazione allegata scaricabile" della pagina parcheggio Candiani del sito AVM) a: AVM S.p.A. – Direzione Mobilità Privata Isola Nova del Tronchetto, 33 - 30135 Venezia (fax 041-2722098; email: segreteria.dimob@avmspa.it).

Convenzioni per l'acquisto di "buoni sosta": Possibilità per gli esercenti di stipulare una convenzione per l'acquisto di buoni sosta da regalare ai propri clienti che danno diritto ad un'ora di sosta gratuita presso il parcheggio.

La richiesta va inoltrata in forma scritta a: AVM S.p.A. – Direzione Mobilità Privata Isola Nova del Tronchetto, 33 - 30135 Venezia (fax 041-2722098; email: segreteria.dimob@avmspa.it).

Tariffe: si consulti il sito internet www.avmspa.it

1.4 II Park Costa – Mestre - Venezia

Parcheggio interrato non custodito sito in via Costa n. 15 a Mestre per utenza abbonata ed utenza in transito occasionale (NO GPL).

Orario di apertura: 24 ore su 24, tutti i giorni dell'anno

Capacità dell'impianto: n. 340 posti auto (di cui n. 131 riservata agli utenti abbonati e n. 8 riservati ai disabili)

Altezza massima consentita veicoli: m. 2,00

Transiti occasionali

Prevista sia una tariffa oraria che una tariffa giornaliera valida 24 ore (per soste oltre le 6 ore e fino a 24 ore dall'ora di entrata) entrambe non frazionabili.

Prenotazione del posto auto: non prevista.

Sistema accoglienza disabili: sosta gratuita fino ad un massimo di n. 8 autovetture ricoverate contemporaneamente all'interno del garage

Abbonamenti

Esperito il bando pubblico iniziale per l'assegnazione dei posti in abbonamento, le ulteriori assegnazioni avvengono nei limiti dei posti disponibili, secondo l'ordine cronologico di presentazione delle domande. La richiesta di abbonamento va inoltrata in forma scritta (avvalendosi possibilmente dell'apposito modulo scaricabile dalla "documentazione allegata scaricabile" della pagina park Costa del sito AVM) a: AVM S.p.A. – Direzione Mobilità Privata Isola Nova del Tronchetto, 33 - 30135 Venezia (fax 041-2722098; email: segreteria.dimob@avmspa.it).

Tariffe: si consulti il sito internet www.avmspa.it

1.5 II Parcheggio Ca' Marcello – Mestre - Venezia

È un'autorimessa aperta non custodita nell'omonima via, posizionata nelle vicinanze della stazione ferroviaria di Mestre. La struttura accoglie sia autovetture in transito che in abbonamento.

Orari di apertura: 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.

Capacità dell'impianto: n. 104 posti auto (di cui 90 riservati all'utenza abbonata e n. 2 riservati ai disabili).

Modalità di pagamento tariffa oraria: tagliandi gratta e parcheggia, parcometro, tessere a scalare, servizio Telepago.

Abbonamenti

Le assegnazioni avvengono nei limiti dei posti disponibili, secondo l'ordine cronologico di presentazione delle domande. La richiesta va presentata avvalendosi dell'apposito modulo (scaricabile dal sito www.avmspa.it) presso l'Ufficio di P.le Candiani 34 a Mestre - Venezia, che

provvederà al rilascio di apposito tagliando che durante la sosta dovrà essere esposto in modo ben visibile sul cruscotto dell'autovettura.

Tariffe: si consulti il sito internet www.avmspa.it

1.6 Area attrezzata per la sosta di breve di autocaravan in località S. Giuliano Porta Gialla Mestre - Venezia

Area di parcheggio scoperto attrezzato per accogliere autocaravan e camper in località San Giuliano (Porta Gialla) – a Mestre Venezia (sosta massima consentita: 48 ore).

Capacità dell'impianto: n. 100 posti (circa)

Il Caravan Park San Giuliano offre una serie di servizi (docce, WC, lavapiatti, lavapanni) il cui utilizzo è compreso nella tariffa di pernottamento.

Tariffe ed informazioni di dettaglio: si consulti il sito: www.caravanparksangiuliano.com/

Servizio n. 2 – LE AREE DI SOSTA A PAGAMENTO (c.d. "Strisce Blu") E I PARCHEGGI SCAMBIATORI

Servizio a pagamento che consente la sosta degli autoveicoli in stalli delineati su aree pubbliche meglio noti come "strisce blu", site nel centro di Mestre, Marghera, Venezia (P.le Roma) e al Lido di Venezia.

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 contravvenzioni.

Tariffe e fasce orarie a pagamento: Le tariffe di sosta oraria sono differenziate a seconda delle zone. La sosta, fatta eccezione per l'area di p.le Roma, è generalmente a pagamento dal lunedì al sabato dalla ore 08:00 alle ore 20:00 (domenica e festivi esclusi). Le fasce orarie in cui la sosta è a pagamento (compresa l'eventuale sospensione durante la pausa pranzo: 13:00-15:00) e le tariffe di sosta in vigore in ciascuna zona, sono riportate nella segnaletica verticale installata in prossimità degli stalli, oltre che consultabili sul sito internet www.avmspa.it.

I portatori di handicap – fatta eccezione per l'area di P.le Roma - possono parcheggiare gratuitamente senza limitazione oraria anche sulle strisce blu.

Modalità di pagamento della sosta oraria:

- i tagliandi "gratta e parcheggia" disponibili in diversi tagli; si possono acquistare presso tutte le tabaccherie e bar che espongono l'apposita locandina, l'agenzia Venezia Unica di via Lazzari 32 e l'ufficio AVM di p.le Candiani, n. 34 a Mestre – Venezia;
- tessere prepagate a scalare;
- 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, carta di credito e bancomat.

2.1 Le aree di sosta a pagamento di Mestre, Marghera, Lido

Tariffe e fasce orarie a pagamento: si consulti il sito internet www.avmspa.it

Modalità di pagamento: tagliandi gratta e parcheggia, parcometro, tessere a scalare, servizio Telepago.

Abbonamenti (c.d. "agevolazioni per la sosta")

Per le zone di Mestre, Marghera e Lido sono previste "agevolazioni tariffarie" con formula abbonamento esclusivamente per le seguenti categorie di soggetti:

- **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.**

* N.B. L'assegnazione dei tagliandi a tariffa agevolata ai possessori di seconde auto privi di garage, ai possessori di garage con dimensioni insufficienti ed agli operatori economici avviene esclusivamente mediante **pubblico concorso** ed è a numero chiuso.

2.2 Le altre aree di sosta a pagamento

2.2.1 Il Parcheggio Umberto Primo – Mestre - Venezia

Parcheggio provvisorio e temporaneo con sosta a pagamento (tariffazione oraria) per autovetture senza custodia presso l'area ex Ospedale Umberto I di Mestre. Vi si accede da via Einaudi.

Capacità complessiva degli impianti: n. 320 posti auto (di cui n. 8 riservati ai disabili).

Tariffe e fasce orarie a pagamento: Si consulti il sito internet: www.avmspa.it

Modalità di pagamento: tagliandi gratta e parcheggia, parcometro, tessere a scalare, servizio Telepago.

Possono sostare all'interno di tale area anche i residenti titolari di abbonamento per la zona Rossa.

2.2.2 P.le Roma

La tariffazione della sosta sull'area di p.le Roma differisce in base alla zona come indicato nella segnaletica verticale installata in loco.

Tariffe e condizioni di utilizzo: si consulti il sito internet: www.avmspa.it

Modalità di pagamento: parcometro

Non sono previste "agevolazioni tariffarie" con formula abbonamento.

2.2.3 Vega – Mestre - Venezia

Stalli a pagamento con tariffazione oraria.

Tariffe e fasce orarie a pagamento: si consulti il sito internet: www.avmspa.it

Modalità di pagamento: tagliandi gratta e parcheggia, parcometro, tessere a scalare.

Non sono previste "agevolazioni tariffarie" con formula abbonamento.

2.2.4 Le aree di sosta del Parco San Giuliano

Facilmente raggiungibili da tutte le principali arterie autostradali le aree di sosta di pertinenza stradale in località S. Giuliano gestite da AVM sono tre e sorgono in corrispondenza dei principali

varchi di accesso al parco S. Giuliano (Porta Gialla, Porta Rossa, Porta Blu) assumendone il relativo nome.

NOME AREA	ACCESSIBILITÀ	FASCIA ORARIA PAGAMENTO	CAPACITÀ
Porta Gialla	24 ore su 24	dalle ore 08:00 alle ore 20:00	- n. 200 posti auto (di cui n. 6 per disabili); - n. 5 posti moto
Porta Rossa*	dalle ore 6.00 alle ore 2.00	dalle ore 8:00 alle ore 20:00	- n. 241 posti auto (di cui n. 8 per disabili); - n. 5 posti moto
Porta Blu*	dalle ore 6.00 alle ore 2.00	dalle ore 8:00 alle ore 20:00	- n. 192 posti auto (di cui n. 4 per disabili);

* Dalle ore 2:00 alle ore 6:00 è previsto sia il divieto di transito che il divieto di sosta.

Sono a disposizione dei clienti - all'interno del Parco di S. Giuliano - un'accogliente area di ristoro e numerose toilettes, nonché il servizio di noleggio biciclette.

Tariffe: si consulti il sito internet www.avmspa.it (prevista la **sosta gratuita** per le prime tre ore).

Modalità di pagamento: parcometro (per usufruire unicamente delle prime 3 ore gratuite, premere il tasto verde; 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).

Abbonamenti: La richiesta va presentata avvalendosi dell' apposito modulo (scaricabile dal sito www.avmspa.it) presso l'Ufficio di P.le Candiani 34 a Mestre - Venezia, che provvederà al rilascio di apposito tagliando che durante la sosta dovrà essere esposto in modo ben visibile sul cruscotto dell'autovettura. L'abbonamento consente di parcheggiare indistintamente presso tutti e tre i parcheggi.

2.3 I Parcheggi Scambiatori (internodali e non)

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 i parcheggi scambiatori intermodali a pagamento S. Maria dei Battuti (P2) ed il Castellana A (P5)), 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.

Disponibili presso i Parcheggi scambiatori intermodali i seguenti servizi aggiuntivi volti a promuovere ulteriormente un sistema di mobilità integrata e sostenibile (progetto "Parcheggio e Vai"):

- il trasporto pubblico locale;
- il bike sharing;
- il car sharing
- n. 1 colonnina per la ricarica dei veicoli elettrici privati;
- [presso il solo parcheggio Castellana A (P5)] n. 1 emettitrice di titoli di viaggio per il trasporto pubblico (TVM)

Orari di apertura: 24 ore su 24, tutti i giorni dell'anno.

Modalità di pagamento: parcometro

Abbonamenti:

Per i parcheggi scambiatori intermodali a pagamento è prevista la possibilità di acquistare l'abbonamento (disponibile sia nella versione "solo parcheggio" che nella versione integrata con il TPL).

I punti vendita degli abbonamenti (con i relativi orari di apertura al pubblico) sono indicati nella sezione parcheggi scambiatori del sito internet www.avmspa.it.

Tariffe e fasce orarie a pagamento: si consulti il sito internet: www.avmspa.it

PARCHEGGIO	UBICAZIONE	NR POSTI	TIPOLOGIA
P1 - Marghera B	via Trieste – località Marghera (VE)	96	GRATUITO
P2 - S. M. dei Battuti	via S. Maria dei Battuti – località Mestre (VE)	169	A PAGAMENTO
P3 - Miranese B	via Oriago (angolo via Miranese) – località Chirignago - (VE)	279	GRATUITO
P4 - Favaro A	via Altinia - località Favaro Veneto (VE)	134	GRATUITO
P5 - Castellana A	via Castellana (sotto tangenziale) - località Mestre (VE)	146	A PAGAMENTO
P6 - Terraglio A	via Borgo Pezzana (angolo via Terraglio) - località Mestre (VE)	156	GRATUITO
P7 - Miranese A	via Miranese (sotto tangenziale) - località Mestre (VE)	394	GRATUITO
P8 - Ceccherini A:	via Bella (vicinanza Auchan) - località Mestre (VE)	294	GRATUITO
P9 - Favaro B:	via Buozzi (S.S. 14 bis incrocio via S. Donà) - Favaro – Venezia	160	GRATUITO
P10 – Gazzera *	via della Montagnola s.n. (laterale di via Miranese, a ridosso del cavalcavia della Giustizia) – località Mestre (VE)	219	GRATUITO
P11 - Trivignano D	via Ca' Lin - località Trivignano (VE)	94	GRATUITO
P12 - Favaro C	via Triestina (nei pressi del terminal del tram) località Favaro V.to (VE)	540	GRATUITO
P13 - Trivignano B	via Castellana (prossimità angolo via Lippi) - località Trivignano (VE)	92	GRATUITO
P14 - Trivignano C	via Castellana (prossimità angolo via Vassillacchi) - località Trivignano (VE)	142	GRATUITO
P 16 - Trivignano A	via Castellana (prossimità rotonda via Olmo) - località Trivignano (VE)	255	GRATUITO

*temporaneamente non operativo

Servizio n. 3 – LE DARSENE DI SACCA DELLA MISERICORDIA E ISOLA NOVA DEL TRONCHETTO E IL SERVIZIO DI RIMOZIONE NATANTI

3.1 Sacca della Misericordia.

La **Darsena di Sacca della Misericordia** (sita a Cannaregio, 3539 – Venezia) è una struttura, dotata di n. 290 posti (a conclusione dei lavori di ristrutturazione in corso), destinata ad accogliere le seguenti tipologie d'imbarcazioni:

- imbarcazioni da diporto rimosse temporaneamente dagli spazi acquei concessi per lavori di manutenzione (c.d. "revoche temporanee");
- 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 acquatico nei rii interni (c.d. revoche definitive);
- 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 n. 110 posti, a conclusione dei lavori di ristrutturazione in corso);
- e) unità di navigazione in abbonamento mensile;
- f) unità di navigazione in ormeggio giornaliero.

* 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 acquea (finalità principale della struttura).

Contratti di ormeggio

Il contratto va sottoscritto, previo appuntamento (da concordarsi telefonicamente), presso l'ufficio Darsene all'interno dell'Autorimessa Comunale di P.le Roma a Venezia (1° piano).

Documentazione da produrre per la sottoscrizione del contratto di ormeggio:

- 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.

Abbonamento mensili:

La richiesta (OGGETTO: manifestazione di interesse "Sacca della Misericordia") va inoltrata via e-mail all'indirizzo avm@avmspa.it o via fax allo 041-2722098 (con i contenuti indicati sul sito internet www.avmspa.it).

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 041-713245 o via e-mail all'indirizzo darsena@avmspa.it), unendo copia del bonifico bancario sul c/c intestato ad AVM SpA presso Banca Intesa San Paolo il IT 22 F 03069 02113 074000081250 con cui si è provveduto a corrispondere anticipatamente la relativa tariffa.

Previsto durante il periodo estivo il pagamento in contanti direttamente in loco all'operatore in servizio presso la darsena con rilascio di ricevuta fiscale.

Tariffe: si consulti il sito internet www.avmspa.it

AVVERTENZA: In caso di ormeggio non autorizzato, è prevista la rimozione dell'imbarcazione.

3.2 Isola Nova del Tronchetto

Isola Nova del Tronchetto (sita presso l'isola Nova del Tronchetto a Venezia), è una struttura di sosta delle imbarcazioni professionali, per la razionalizzazione della gestione del traffico acqueo, dotata di n. 259 posti barca (a conclusione dei lavori di ristrutturazione in corso) 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.

Abbonamento mensili:

La richiesta (OGGETTO: manifestazione di interesse "Isola Nova del Tronchetto") va inoltrata via e-mail all'indirizzo avm@avmspa.it o via fax allo 041-2722098 (con i contenuti indicati sul sito internet www.avmspa.it).

Tariffe: si consulti il sito internet www.avmspa.it.

AVVERTENZA: In caso di ormeggio non autorizzato, è prevista la rimozione dell'imbarcazione.

3.3 Il servizio di rimozione natanti

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.

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.

Per il ritiro dell'imbarcazione rivolgersi alla società indicata nel paragrafo numeri utili. La consegna dell'imbarcazione presuppone il pagamento del costo di rimozione e dei giorni di deposito (nella determinazione del corrispettivo non viene conteggiato il giorno in cui è stata effettuata la rimozione)

Tariffe: si consulti il sito www.avmspa.it

Avvertenza: le imbarcazioni non rivendicate saranno vendute all'incanto decorsi i termini di legge.

Servizio n. 4 – IL SERVIZIO DI CICLABILITÀ

4.1.1 Il Bici Park di Mestre - Stazione Ferroviaria

La struttura, per sole biciclette (non sono ammessi tandem, ciclomotori e moto) , si trova in via Trento n. 1/g, a pochi passi dalla stazione ferroviaria di Mestre.

Ad essa possono accedere sia utenti giornalieri che abbonati.

Orario di apertura: dal lunedì al sabato dalle ore 06:00 alle ore 23:00 (chiuso la domenica).

Capacità complessiva degli impianti: n. 807 posti bici

Per usufruire del servizio è sufficiente rivolgersi al servizio di cassa presso la struttura negli orari di apertura.

Le biciclette devono essere parcheggiate a cura del proprietario.

Tariffe: si consulti il sito www.avmspa.it

4.1.2 Il Bici Park di Mestre - Piazzale Cialdini

Area scoperta ed attrezzata per la sosta di biciclette sita in P.le Cialdini a Mestre Venezia in corrispondenza dell'area di interscambio del tram per favore l'intermodalità con il TPL.

Orario di apertura: tutti i giorni dalle ore 6.30 alle ore 19.30

Capacità complessiva degli impianti: n. 50 posti bici

Le biciclette devono essere parcheggiate a cura del proprietario.

Servizio gratuito.

Disponibili in prossimità dell'area di parcheggio anche dei servizi igienici pubblici a pagamento.

4.1.3 Il Bici Park di Venezia

La struttura per sole biciclette (non sono ammessi tandem, ciclomotori e moto) sita 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, ma dotato di sistema di videosorveglianza.

Orari di apertura: tutti i giorni, dalle ore 06:00 alle ore 23:00

Capacità complessiva degli impianti: n. 25 posti bici

Servizio gratuito

4.2 La punzonatura biciclette

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.

Il servizio è riservato ai soli residenti nel Comune di Venezia che dovranno presentarsi muniti di un valido documento di identità e del nuovo tesserino sanitario in cui figura il codice fiscale. Verrà rilasciata una card (badge) a dimostrazione del fatto che la punzonatura è stata eseguita a loro nome.

Il servizio è attivo presso il Bicipark (vicinanze stazione ferrovia di Mestre) e presso la sede AVM di via Pisani, 10 al Lido di Venezia nei seguenti giorni ed orari:

PUNZONATURA MESTRE* [c/o Bicipark stazione ferroviaria di Mestre]	PUNZONATURA LIDO DI VENEZIA** [c/o sede AVM di via Pisani, 10]
- martedì: dalle ore 9:00 alle ore 13:00 - sabato: dalle ore 14:00 alle ore 18:00	in occasione del primo mercoledì di ogni mese dalle ore 15:30 alle ore 18:30.
*prevede l'impressione sul telaio della bici del codice fiscale del proprietario.	**prevede l'impressione sul telaio della bici di un codice alfanumerico univocamente associato al proprietario della bici.

Tariffe: si consulti il sito www.avmspa.it

4.3 "Bike Sharing"

Il sistema Bike Sharing Venezia è un servizio di noleggio biciclette automatico destinato a chiunque sia in possesso della tessera Imob/VeneziaUnica 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.

È attivo tutti i giorni dalle ore 00:00 alle ore 24.00.

Per usufruire del servizio occorre sottoscrivere l'apposito contratto di adesione on line sul portale <http://bicincitta.tobike.it> o presso gli sportelli autorizzati. Per sapere quali sono gli sportelli autorizzati presso cui è possibile rivolgersi si consulti il sito internet www.avmspa.it

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.

Tariffa: si consulti il sito www.avmspa.it

TERRAFERMA			
NR	CICLOSTAZIONE	UBICAZIONE	NR COLONNINE
1	STAZIONE	Stazione di Mestre	25
2	SICILIA	P.le Donatori di Sangue - Mestre	16
3	CIALDINI	P.le Cialdini - Mestre	10
4	CIRCONVALLAZIONE	via Circonvallazione - Mestre	8
5	ULLOA F.S.	Uscita Marghera, Stazione F.S.	10
6	SANTA MARIA DEI BATTUTI	via S. M. dei Battuti – Mestre (c/o Parcheggio Scambiatore P2 – S. Maria dei Battuti)	10
7	CORSO DEL POPOLO	Corso del Popolo	9
8	MUNICIPIO	P.zza del Municipio, Marghera	10
9	S. GIROLAMO	Angolo via Pio X - Mestre	12
10	S. GIULIANO	Parco S. Giuliano - Mestre	9
11	CARBONIFERA	Viale Ancona - Mestre	20
12	DA VINCI	P.le Da Vinci – Mestre	10
13	CASONA	via Casona - Mestre	10
14	CANDIANI	p.le Candiani – Mestre	10
15	CASTELLANA A	via Castellana, c/o Parcheggio Scambiatore P5 - Castellana A	12
16	UNIVERSITÀ	c/o Campus scientifico universitario in via Torino	16
LIDO DI VENEZIA			
NR	CICLOSTAZIONE	UBICAZIONE	NR COLONNINE
17	PIAZZALE S.MARIA ELISABETTA	P.le S. Maria Elisabetta	9
18	PALAZZO DEL CINEMA	via Candia	12
19	MALAMOCCO	Riva Giovanni Diacono	8

Servizio n. 5 – ZTL

5.1. Gestione ZTL Auto

Per ZTL (acronimo di Zona a Traffico Limitato) s'intende un'area all'interno del centro urbano nella quale - fatta eccezione per particolari categorie di utenti e veicoli muniti di apposita autorizzazione (sia essa temporanea o permanente) - non è possibile accedere e circolare (se non a piedi, in bicicletta, con un ciclomotore, un motociclo o a bordo di auto car sharing e veicoli elettrici previa autorizzazione).

IL DIVIETO DI CIRCOLAZIONE NELLE ZTL DEL CENTRO DI MESTRE È NORMALMENTE IN VIGORE TUTTI I GIORNI FIERALI E FESTIVI DALLA ORE 00:00 ALLE ORE 24:00.

Per verificare eventuali sospensioni attive in via sperimentale, la mappa delle ztl, l'ubicazione delle telecamere e le modalità di richiesta delle sottoelencate autorizzazioni si consulti il sito www.avmspa.it:

- **Autorizzazioni permanenti (validità 00:00-24:00);**
- **Autorizzazioni permanenti a fasce orarie;**
- **Autorizzazioni temporanee;**
- **Autorizzazioni per disabili;**
- **Sanatoria emergenze.**

Il controllo in corrispondenza dei varchi di accesso alle ZTL, è effettuato da telecamere. Al passaggio del veicolo la telecamera registra il numero della targa e lo invia al sistema di controllo che verifica se il mezzo è autorizzato (il tutto nel rispetto delle norme sulla privacy).

A chi dovesse contravvenire al divieto - transitando per una ZTL sprovvisto del titolo autorizzatorio richiesto - sarà comminata una sanzione di € 80,00 + € 17,20 per le spese di notifica e postali (l'importo della sanzione verrà ridotto del 30% nell'eventualità il pagamento venga effettuato entro 5 giorni dalla notifica). La multa verrà recapitata direttamente all'indirizzo di residenza del proprietario dell'autovettura.

5.2. Gestione della ZTL BUS

Il servizio consiste la gestione della Zona a Traffico Limitato per gli autobus turistici (ZTL Bus) che 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), al fine di garantire un sistema coordinato ed integrato di controllo degli accessi alle zone a traffico limitato del Comune da parte dei veicoli a motore. 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 (categorie "elettrico/metano" degli Euro 4, degli assimilati ad Euro 5, degli Euro 5 o superiori). È possibile acquistare il pass on line (www.store.avmspa.it) o presso i check-in posizionati lungo le principali vie di accesso alla città. La prenotazione on line può essere effettuata in qualsiasi momento. 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 deroghe devono munirsi dell'apposito pass.

Parcheggi

I parcheggi a pagamento riservati agli autobus si trovano in 2 località:

- **Park AVM in località Tronchetto** (area a strisce blu con n. 28 stalli): carico e scarico gratuito per 30 minuti; a pagamento per le ore successive per un periodo massimo di tre ore;
- **Fusina:** parcheggio presso il Terminal Fusina, provenendo dalla SS 11 Riviera del Brenta o dalla SS 309 Romea. Capienza: 500 posti (tel. 041.5470160).

I bus sprovvisti di pass che entrano nell'area ZTL BUS dalle ore 20.15 alle 6.00 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 esclusivamente il numero di targa. Attendere sms di conferma con estremi attestato di transito e istruzioni per la regolarizzazione. In caso di mancata ricezione, inviare nuovamente l'sms. La regolarizzazione deve essere effettuata entro le ore 12:00 dello stesso giorno presso i check point o collegandosi al sito www.store.avmspa.it.

ORARI CHECK IN		
CHECK IN	UBICAZIONE	ORARI
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 6.00 alle 20.15
PANORAMA	Statale Romea altezza Centro Commerciale Panorama per i bus provenienti dalle direttrici SS309 "Romea" e SS11 "Riviera del Brenta".	tutti i giorni dalle 6.00 alle 20.15
FUSINA	Terminal Fusina per i bus provenienti dalla SS309 "Romea" e SS11 "Riviera del Brenta".	tutti i giorni orario estivo: 07:30-21:00 orario invernale: 07:30- 19:30
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 Pado	tutti i giorni 24 ore su 24, con rilascio "ATTESTATO DI TRANSITO" dalle ore 23.45 alle 6.00

Il pass deve essere acquistato presso i Check-in. I costi del pass variano in funzione della destinazione finale dei bus (Terraferma/Lido o Venezia Centro Storico), della tipologia di bus (Euro 4, assimilati ad Euro 5, Euro 5 e superiori). 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** 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 a 100 €.

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.

Tariffe: si consulti il sito internet www.avmspa.it

Pass in deroga (onerosi e non) ed esenzioni

L'elenco delle categorie per il quale è previsto il rilascio del pass in deroga (che va comunque esposto sul parabrezza del bus) e l'elenco delle categorie di autobus che sono esentati dal pagamento dei PASS (che non hanno alcun obbligo di esposizione sul parabrezza degli stessi, ma l'onere di comunicare le targhe all'ufficio ZTL Bus secondo le modalità stabilite da AVM) è consultabile sul sito internet www.avmspa.it.

Servizio n. 6 – IL CAR SHARING

È un servizio che mette a disposizione dei clienti abbonati una flotta di autovetture da prenotare – via web, con l'apposita app o mediante una semplice telefonata al call center - 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/Veneziaunica).

Il servizio è attivo 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno.

La prenotazione telefonica va effettuata con un preavviso massimo di 15 minuti. La prenotazione via web o mediante l'apposita APP potrà invece essere effettuata anche con largo anticipo (MAX 48 ORE), ma solo per le vetture abilitate esclusivamente a corse con prelievo e rilascio nel medesimo parcheggio (NO ONE WAY). Nel caso si voglia, invece, prenotare via web/app una vettura senza limitazioni di rilascio (corse ONE WAY, con parcheggio di rilascio diverso da quello di prelievo) dovranno essere rispettati i consueti termini di preavviso: max. 15 minuti.

Agevolazione nel transito e nella sosta: 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.

Elenco delle aree di sosta attrezzate per il prelievo delle auto
TERRAFERMA
Autorimessa Comunale - A.V.M. S.p.A - P.le Roma - Venezia
Aeroporto Marco Polo - Tessera - Venezia (all'entrata del park SHORT TERM / SOSTA BREVE)
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 (vicinanze 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
Via Rizzardi 95/A - Marghera - Venezia
VEGA - Parco Scientifico Tecnologico di Venezia - via della Libertà Marghera - Venezia
Ospedale all'Angelo di Mestre (all'interno del parcheggio a sinistra dell'ingresso principale) - Zelarino - Venezia
Via Triestina - Favaro V.to – Venezia
P.le Cialdini – Mestre Venezia [PROSSIMA ATTIVAZIONE]
P2 – Parcheggio Scambiatore S. Maria dei Battuti
P5 - Parcheggio Scambiatore Castellana A
LIDO DI VENEZIA
Gran Viale S. Maria Elisabetta (civico 12)

Modalità di iscrizione:

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 Aziende (soggetti titolari di P. IVA che intendono autorizzare i propri dipendenti all'utilizzo del sistema).

Prossima attivazione dell'iscrizione on line per i titolari di tessera Venezia Unica con pagamento mediante carta di credito

Modalità di pagamento obbligatoria: SEPA (prossimamente anche con carta di credito, ma limitatamente ai soli titolari di tessera Imob/Venezia Unica che si iscriveranno on line)

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: smart card (tessera personale "Io Guido") 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. Possibilità di abilitare all'utilizzo del servizio anche la propria tessera Imob/VeneziaUnica.

Tutte le informazioni sul servizio sono reperibili sul sito internet www.avmspa.it (in cui è possibile scaricare tutta la documentazione necessaria ad iscriversi, che è comunque in distribuzione anche presso le casse dell'Autorimessa Comunale, gli uffici AVM di P.le Candiani 34 a Mestre e l'Agenzia Helloveneziana di P.le S. Maria Elisabetta al Lido di Venezia).

Servizio n. 7 – IL PEOPLE MOVER

Funicolare terrestre totalmente automatica di collegamento tra il Tronchetto e P.le Roma, con stazione intermedia nell'area della Marittima.

Capacità convoglio: 200 persone

Tempi di percorrenza: 3 minuti

Frequenza massima: ogni 10 minuti

ORARIO APERTURA IMPIANTO		
PERIODO	FERIALE	FESTIVO
Estivo (aprile-ottobre)	07:00-23:00	08:00-22:00
Invernale (novembre-marzo)	07:00-23:00	08:30-21:00
<i>La prima corsa viene effettuata circa 10 min. dopo l'apertura impianto.</i>		
<i>L'ultima corsa viene effettuata circa 10 min. prima della chiusura impianto</i>		

Per poter utilizzare la funicolare occorre munirsi preventivamente di apposito titolo di viaggio, acquistabile dai rivenditori autorizzati dei titoli per il TPL 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.

Tariffe e titoli di viaggio utilizzabili: Per conoscere la tariffa della corsa semplice, degli abbonamenti per il solo people mover o dei titoli di viaggio del TPL che ricomprendono l'uso del People Mover si consulti il sito internet www.avmspa.it

Il biglietto corsa semplice acquistato presso le casse automatiche del people mover consente di prendere il mezzo in una sola direzione.

Precisazione: L'utilizzo del carnet 10 corse è ammesso solo per l'uso individuale (no ingressi multipli)

MODALITÀ ACQUISTO BIGLIETTI

- casse automatiche* (validità 30 giorni dall'emissione)
- Concessionari titoli di viaggio Actv
- Agenzie Rete Vendita Venezia Unica
- On-line (sul sito www.peoplemover.avmspa.it, con pagamento anticipato tramite carta di credito)

* presenti n. 3 casse automatiche presso ciascuna stazione

MODALITÀ ACQUISTO ABBONAMENTI (per il solo People Mover)

- Tipologia 30 gg: acquistabile presso le casse automatiche installate in corrispondenza di ciascuna stazione, ha validità 30 giorni dal momento della sua prima validazione;
- Tipologia abbonamento mensile Imob/VeneziaUnica: acquistabile presso qualsiasi punto vendita della Rete Venezia Unica. Se acquistato a far data dal giorno 20 ha validità dal primo giorno del mese immediatamente successivo.

DISPOSIZIONI PER I VIAGGIATORI (estratto):

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.

Servizio n. 8 - LA GESTIONE DEGLI APPRODI TURISTICI

Il Comune di Venezia ha affidato ad AVM la gestione degli approdi pubblici operativi a servizio del trasporto pubblico non di linea e assimilato siti nel territorio del Comune di Venezia e nel territorio del Comune di Cavallino – Treporti.

Le aree in cui insistono i suddetti approdi sono identificate nelle seguenti zone:

- **Venezia Tronchetto;**
- **Venezia Cornoldi (S. Marco - Riva degli Schiavoni, fronte caserma Cornoldi);**
- **Venezia Zattere – “Spirito Santo”;**
- **Venezia Bacino della Marittima;**
- **Venezia – Ca’ di Dio;**
- **Cavallino - Treporti Punta Sabbioni.**

Gli approdi operativi in questione sono a disposizione di una specifica utenza così identificata:

a) titolari di unità abilitate all'esercizio di servizi di trasporto pubblico non di linea di persone ai sensi della L.R. 63/93, dal Comune di Venezia;

b) titolari di unità abilitate all'esercizio di servizi di trasporto pubblico non di linea di persone ai sensi della L.R. 63/93, da altri Comuni ;

c) titolari di unità abilitate al trasporto di passeggeri, iscritte nelle matricole e nei registri tenuti dall'autorità Marittima, che svolgono servizio assimilati ai sensi dell'art. 1 ter L.R. 63/93;

d) altre unità su specifica richieste e valutazione del Comune di Venezia;

Le modalità di accredito per l'utilizzo delle strutture, le tariffe di utilizzo e in generale le condizioni di applicazione sono disciplinate nell'allegato A alla Delibera di Giunta del Comune di Venezia n.52 del 29 febbraio 2016 (rinvenibili anche nel sito internet www.avmspa.it).

Per la gestione degli approdi AVM si avvale, oltre che di proprio personale, della collaborazione di Guardie Particolari Giurate e altro personale qualificato (Hostess).

11. MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

11.1 Standard di qualità dei servizi

Per garantire una corretta erogazione dei servizi agli utenti sono stati individuati e stabiliti contrattualmente tra Comune di Venezia ed AVM S.p.A. alcuni Fattori di Qualità, relativi indicatori e “standard” che permettono all'ente affidante ed 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 ed AVM S.p.A. intendono garantire agli utenti. Nell'usufruire dei servizi l'amministrazione comunale e gli utenti possono di volta in volta verificare se gli standard vengono affettivamente rispettati.

Il mancato conseguimento di determinati parametri minimi di qualità comporta l'applicazione da parte del Comune di sanzioni economiche che devono essere destinate alla realizzazione di progetti-obiettivo e di specifici interventi di monitoraggio, da concordarsi con l'Ente affidante, volti al miglioramento del servizio.

Si riportano nel presente paragrafo gli standard di qualità generale comuni a tutti i servizi e quelli specifici previsti per ciascun servizio che sono stati adottati con il contratto di servizio a partire dal 2015, anno di decorrenza del rinnovo dell'affidamento del servizio ad Avm S.p.A..

Servizio 1: Parcheggi in struttura. Standard minimi di qualità

Tabella 1.1 - Autorimessa Comunale, P.le Candiani, Sant'Andrea

FATTORE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STANDARD MINIMO ANNUALE		
			Autorimessa Comunale	Piazzale Candiani	Sant'Andrea
Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza	Operatori in servizio giornaliero	n. minimo di guardiasala in servizio giornaliero	4 (7gg / settimana)	N.A.	N.A.
	Presidio addetti in servizio di vigilanza notturna	Orario per n. gg. / settimana	≥ 6 ore notturne 7 gg. / settimana	NO*	≥ 4 ore notturne 7 gg. / settimana
	Dispositivi videosorveglianza - tv a c.c.	n. telecamere	≥170	≥ 13	≥ 10
Assistenza alla clientela -	Informazione plurilingue allo sportello	Si/No	SI		
Accessibilità disabili	Posti transito riservati ai disabili	n. posti /totale posti auto	14**	3	2
Attenzione all'ambiente – pulizia	Pulizia ordinaria: - spazzamento superfici - vuotatura cestini - servizi igienici ai piani	Giorni / settimana	Hall: 6 spazzamento: 6 cestini: 6 servizi igienici: 6	Spazzamento: 6 Cestini: 6 Servizi igienici: 6	Spazzamento: 6 cestini: 6 (servizi igienici privati n.a.)
	Pulizia straordinaria: lavaggio; disinfestazione	Giorni/anno	≥ 4 gg (ogni 3 mesi)	≥ 6 gg (bimestrale)	≥ 6 gg (bimestrale)
	Monitoraggio qualità dell'aria	SI /NO n. rilevazioni/anno	biennale		

(*) Chiusura notturna

(**) Il rapporto posti riservati ai disabili rispetto al totale dei posti auto supera lo standard minimo obbligatorio per legge.

Tabella 1.2 – San Giuliano, Ca' Marcello

FATTORE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STANDARD MINIMO ANNUALE	
			Area Camper San Giuliano	Via Ca' Marcello
Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza	Operatori in servizio giornaliero	n. operatori / posti auto	≥ 1 (7gg / settimana)	nessuno
	Presidio addetti in servizio di vigilanza notturna	Orario per n. gg. / settimana	nessuno	nessuno
	Dispositivi videosorveglianza - tv a c.c.	SI/NO	SI	NO
Assistenza alla clientela -	Informazione plurilingue allo sportello	SI/No	SI	NO
Accessibilità disabili	Posti transito riservati ai disabili	n. posti /totale posti auto	N.A.	2/100
Attenzione all'ambiente – pulizia	Pulizia ordinaria: spazzamento superfici; vuotatura cestini servizi igienici ai piani	Giorni / settimana	spazzamento: 7 cestini: 7 servizi igienici: 7	Spazzamento: 1 cestini: 1 servizi igienici: N.A.
	Pulizia straordinaria: lavaggio; disinfestazione	Giorni/anno	N.A.	N.A.

Tabella 1.3 – Park Costa

FATTORE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STANDARD MINIMO ANNUALE
Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza	Operatori in servizio giornaliero	n. operatori / posti auto	N.A.
	Presidio addetti in servizio di vigilanza notturna	Orario per n. gg. / settimana	7 (servizio di ronda notturna)
	Dispositivi videosorveglianza - tv a c.c.	n. telecamere	≥ 35

Servizio 2: Gestione Darsene e rimozione natanti. Standard minimi di qualità.

Tabella 2.1 – Gestione Darsene

FATTORE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STANDARD MINIMO ANNUALE
Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza	Funzionalità telecamere a circuito chiuso	n. telecamere	S. Misericordia: ≥ 4 Tronchetto: ≥ 15
		gg. mancato funzionamento intero sistema	S. Misericordia: ≥ 10 Tronchetto: ≥ 10
	Mancato presidio addetti in servizio di guardiana (non applicabile a Darsena Tronchetto)	n. giorni/anno	2%
Assistenza alla clientela – accessibilità disabili	Accessibilità disabili ai pontili	SI/NO	SI
	Assistenza in loco (non applicabile a Darsena Tronchetto)	n. ore/giorno	6
Attenzione all'ambiente – pulizia.	Pulizia ordinaria (solo Darsena Misericordia): • raccolta rifiuti; • servizi igienici.	gg. / settimana	7 (giornaliera)
	Pulizia straordinaria: • lavaggio pontili	gg. / anno	≥ 2 volte all'anno
	Rapidità intervento in caso di guasti ai servizi igienici	n. max gg. lavorativi dalla segnalazione/rilevazione del guasto	3 gg.
	Tempestività intervento in caso di spanti oleosi o di combustibile	n. ore	≤ 5 ore dalla rilevazione dell'evento.

Tabella 2.2 – Rimozione natanti

FATTORE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STANDARD MINIMO ANNUALE
Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza	Danni ai mezzi rimossi	n. danni / totale rimozioni	$\leq 2\%$
	Danni a beni di terzi estranei	n. danni / totale degli interventi	$\leq 2\%$

Servizio 3: Gestione Sosta su strada e parcheggi scambiatori. Standard minimi di qualità

Tabella 3.1 – Area di sosta

FATTORE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STANDARD MINIMO ANNUALE
Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza	Funzionamento parcometri	n. medio giorni fuori servizio anno per parcometro	≤ 15
	Parcometri alimentati ad energia solare	n. parcometri/totale parcometri	≥ 70%
Rapporti con la clientela	Modalità di pagamento	Parcometro: posti auto / totale parcometri	75 posti auto
		Rivendite: posti auto / n. punti vendita	200 posti auto
		Altri sistemi di pagamento	"gratta e parcheggia"; telepago (sms cellulare); tessere prepagate a scalare

Tabella 3.2 – Parcheggi scambiatori

FATTORE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STANDARD MINIMO ANNUALE
Attenzione all'ambiente – pulizia	Pulizia ordinaria: raccolta rifiuti; svuotamento cestini.	gg. / mese	≥ 2
	Manutenzione del verde <ul style="list-style-type: none"> • sfalcio; • potatura 	gg. / anno	Sfalcio ≥ 3 potatura ≥ 1

Servizio 4: Gestione della Ciclabilità. Standard minimi di qualità

Tabella 4.1 – Bicipark

FATTORE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STANDARD MINIMO ANNUALE
Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza	Operatori in servizio giornaliero	n. di addetti in servizio giornaliero durante la fascia oraria presidiata	≥ 1
Attenzione all'ambiente – pulizia	Frequenza della pulizia ordinaria Bicipark e vuotatura cestini	gg. / settimana	≥ 5 gg

Tabella 4.2 – Bike sharing

FATTORE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STANDARD MINIMO ANNUALE
Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza	Colonnine bike sharing	n. supporti	Mestre + Marghera: 180 Lido: 37 (dall'attivazione della ciclostazione di Malamocco)
	Cicloposteggi	n. stazioni	Mestre: 16 Lido: 3 (dall'attivazione della ciclostazione di Malamocco)
	Biciclette	n. cicli disponibili (dotazione minima)	70

Servizio 5: Gestione ZTL. Standard minimi di qualità

FATTORE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STANDARD MINIMO ANNUALE
Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza	Frequenza aggiornamento sito internet	Giorno / settimana / mese	Ad ogni variazione, sia di tariffa che di modalità, entro 3 giorni lavorativi
Assistenza alla clientela – accessibilità disabili	Tempo massimo per rilascio permessi, autorizzazioni e contrassegni	giorni	ZTL BUS: check-point: immediato; on line: 3 ore
Attenzione all'ambiente - pulizia	Pulizia ordinaria check point: servizi igienici; raccolta rifiuti/vuotatura cestini su aree adibite a piazzole di carico e scarico e parcheggi dei mezzi autorizzati*	Giorni / settimana	giornaliera

* esclusa area carico e scarico antistante la stazione del People Mover del Tronchetto in quanto area pubblica.

Servizio 6: Gestione servizio Car Sharing. Standard minimi di qualità

FATTORE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STANDARD MINIMO ANNUALE
Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza	Numero abbonati per veicolo	Numero medio abbonati / numero medio veicoli	≤ 50
	Verifica stato efficienza servizi	Numero controlli per veicolo per mese	≥ 2 (volte per veicolo al mese)
	Predisposizione e corretto funzionamento apparecchiature di bordo	Numero controlli per veicoli	1 ogni 2 giorni
	Interruzioni servizio per causa indipendente dal cliente (guasti auto, malfunzionamento sistemi di bordo, difetti prenotazione)	n. interruzioni / n. prenotazioni anno	≤ 0,4%
Assistenza alla clientela – Accessibilità disabili	n. veicoli in servizio attrezzati con pedana per disabili	n. veicoli in servizio riservati a disabili	≥ 1,5 veicoli
	Localizzazione stalli dedicati	Distanza dalla fermata del servizio TPL	≤ 500 mt.
Rapporti con la clientela	Modalità di prenotazione del servizio (anticipo massimo)	Telefonica (call center)	≤ 15 minuti
		Internet / App*	Veicoli no one-way: ≤ 48 ore; veicoli one-way: ≤ 15 minuti
Attenzione all'ambiente - pulizia	Frequenza pulizia ordinaria veicoli	n. gg. / settimana	≥ 1
	Frequenza pulizia straordinaria esterna e interna	n. gg. / mese	≥ 1

* attivo da PC domestico, Smartphone, Iphone e da PC gratuito c/o Autorimessa P.le Roma.

Servizio 7: Gestione del People Mover - Standard minimi di qualità

FATTORE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STANDARD MINIMO ANNUALE
Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza	Blocco in linea: tempestività recupero passeggeri	Tempo (minuti)	≤ 60
	Funzionamento sistemi di avviso chiusura porte	% n. avvisi funz/n. aperture porte	99%
	Dispositivi di videosorveglianza – TV a c.c.	n. telecamere	70
		gg. mancato funzionamento intero sistema / 365	≤ 10/365
	Regolarità complessiva del servizio	% corse effettuate / corse programmate	≥ 99%
	Puntualità	% corse in ritardo sul programma	≤ 2%
	Affollamento medio	% posti occupati	≤ 50%
	Funzionalità degli impianti di accesso	Scale mobili: n. guasti per impianto	≤ 15
Ascensori: n. giorni mancato funzionamento per impianto		≤ 15	
Assistenza alla clientela – Accessibilità disabili	Accessibilità facilitata	Percorsi di accesso per disabili (tornelli, ascensori e piani di imbarco)	100%
Rapporti con la clientela	Affidabilità casse automatiche	Giorni di funzionamento / 365	≥ 90%
	Integrazione tariffaria con servizio TPL	SI / NO	Si (punti vendita: Rete vendita Venezia Unica, rivenditori autorizzati)
Attenzione all'ambiente - pulizia	<u>Pulizia ordinaria stazioni</u> • giornaliera: - spazzamento; - vuotatura cestini; - pulizia tornelli/corrimano/parapetti/casse automatiche - lavaggio pavimenti stazione di p.le Roma; • settimanale: - aspirazione sedili; <u>Pulizia ordinaria treno (interna)</u> - spazzatura; - lavaggio pavimenti e superfici.	Giorni / settimana	<u>Pulizia ordinaria stazioni</u> - spazzamento: 7 - vuotatura cestini: 7 - pulizia tornelli/corrimano/parapetti/casse automatiche: 7 - lavaggio pavimenti stazione di p.le Roma: 7 - aspirazioni sedili: 1 <u>Pulizia ordinaria treno (interna)</u> - spazzatura: 7; - lavaggio pavimenti e superfici: 7
			<u>Pulizia straordinaria (stazioni + treno)</u> - disinfestazione sedili treno; - lavaggio vetri esterno.

FATTORE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STANDARD MINIMO ANNUALE
1. Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza	Manutenzione ordinaria strutture e impianti aperti al pubblico (esclusi approdi Stazione Marittima)	numero massimo episodi mancata manut. ordinaria	≤5
	Danni a persone/cose per colpa del gestore	N. medio episodi anno per approdo aperto al pubblico	0,8
	Mancato presidio addetti in servizio di guardiania	N. giorni/anno	≤ 2%
	Servizio spargimento sale periodo invernale (esclusi approdi Stazione Marittima)	Numero massimo giorni mancata effettuazione del servizio per approdo aperto al pubblico	≤ 4
2. Assistenza alla clientela – accessibilità disabili	Accessibilità disabili ad almeno un pontile per singola area (es: Tronchetto, bacino S.Marco, ecc)	SI/NO	SI (tutte le aree)
3. Attenzione all'ambiente – pulizia	Pulizia straordinaria: - lavaggio pontili (esclusi approdi Stazione Marittima)	giorni/anno	≥ 2 volte all'anno
	Rapidità dell'intervento in caso di eventuali guasti (esclusi approdi Stazione Marittima)	N. massimo giorni lavorativi a decorrere dalla segnalazione/rilevazione del guasto	max 3 ore per la messa in sicurezza max 2 giorni per avvio procedura di ripristino

Tab 9 - STANDARD DI QUALITÀ GENERALI SU TUTTI I SERVIZI

FATTORE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STANDARD MINIMO ANNUALE
1. Inoltro e riscontro reclami	Modalità inoltro reclami		via posta via e-mail
	Tempo massimo di risposta ai reclami	n° giorni	30 giorni
2. Monitoraggio del servizio*	Indagine qualità erogata*	Si/No	SI, annuale
	Indagine qualità percepita*	Si/No	SI, annuale

*Nei termini e con le modalità condivise dall'Amministrazione Comunale

11.2 Indagini di soddisfazione dell'utente

Ogni anno saranno effettuate, a rotazione tra i diversi servizi in affidamento, almeno tre rilevazioni 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 (mediante pubblicazione sul sito aziendale) e serviranno per impostare i progetti di miglioramento del servizio.

12. RAPPORTI CON I CITTADINI

12.1 Informazione

AVM assicura la piena informazione degli utenti circa le modalità di prestazione dei servizi. In particolare:

- rende noto agli utenti, tramite materiali informativi e sistemi informatici, le condizioni economiche e tecniche per la fruizione dei servizi;
- pubblica gli esiti delle verifiche compiute sul rispetto degli standard;
- informa tempestivamente gli utenti, attraverso ogni mezzo d'informazione utile, di ogni eventuale variazione delle modalità di erogazione dei servizi.

12.2 Reclami e suggerimenti

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.

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.

Suggerimento/segnalazioni/reclami devono essere formulati per iscritto con una delle seguenti modalità alternative:

- modulo on line disponibile nella sezione "contatti" del sito www.avmspa.it;
- modulo segnalazioni/reclami (in distribuzione presso gli uffici/sportelli dedicati aperti al pubblico).

I reclami e le segnalazioni possono essere inviate anche tramite le Associazioni dei Consumatori iscritte nel Registro Regionale delle Associazioni dei Consumatori e degli Utenti della Regione Veneto (L.R. n. 27/2009 art. 5), i cui riferimenti sono rinvenibili nel sito del Comune di Venezia al seguente indirizzo: www.comune.venezia.it/associazioniconsumatori (l'elenco ed i relativi riferimenti sono anche riportati nel paragrafo "Informazioni utili" allegato al presente documento).

Lo scritto deve contenere nome, cognome, indirizzo di posta ordinaria, qualsiasi sia il mezzo, tra quelli sopraelencati, con cui esso venga inoltrato. In assenza di nome, cognome ed indirizzo di posta ordinario il reclamo o la segnalazione non avranno seguito. Inoltre devono essere indicati i dettagli relativi all'episodio contestato/segnalato (servizio interessato, data e ora, anomalia, disservizio, ecc.).

Le segnalazioni e i reclami incompleti o dal contenuto inappropriato non avranno seguito.

AVM si impegna a: 1) appurare i fatti oggetto del reclamo; 2) dare risposta scritta e motivata al cliente entro 30 giorni dalla data in cui il reclamo è stato protocollato; 3) rimediare agli eventuali disservizi accertati.

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 del servizio 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 Servizi Mobilità Privata che in

base all'urgenza del caso valuta se fornire un riscontro telefonico o rispondere al cliente in un successivo momento via e-mail. Quelli relativi al bike sharing vengono invece presi in carico direttamente dalla società che gestisce il call center che coordina gli interventi di verifica/riparazione, salvo non vengano inoltrati per iscritto direttamente ad AVM.

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.

12.3 Diritto al rimborso

Eventuali richieste di rimborso dovranno essere presentate per iscritto con le seguenti modalità:

- modulo on line disponibile nella sezione "contatti" del sito www.avmspa.it;
- lettera indirizzata ad AVM S.p.A. – Isola Nova del Tronchetto, 33 - 30135 Venezia.
- modulo segnalazioni/reclami (in distribuzione presso gli uffici/sportelli dedicati aperti al pubblico).

12.4 Risarcimento danni

AVM S.p.A. ha stipulato con primaria compagnia di assicurazione un'apposita polizza allo scopo di risarcire l'utente per tutti quei fatti, incidenti o danni alle cose che abbiano origine da una responsabilità civile, diretta o indiretta, dell'azienda. Disponibili presso gli sportelli dell'Autorimessa Comunale e del parcheggio Candiani i rispettivi moduli di dichiarazione danno.

12.5 Conciliazione paritetica

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.

ELENCO ALLEGATI

Si uniscono al ad integrazione del presente documento i sottoelencati allegati che verranno aggiornati ogni qualvolta dovesse intervenire una qualche variazioni negli elementi in essi contenuti. L'Ultima versione degli allegati è sempre consultabile sul sito www.avmspa.it (sezione "Azienda").

Allegato 1: Tariffe	I
Allegato 2: Planimetrie	XIV
Allegato 3: Modulo segnalazione/reclamo	XXI
Allegato 4: Numeri utili	XXII

Servizio 1 - Parcheggi a pagamento in struttura e all'aperto.

AUTORIMESSA COMUNALE		
Tariffa giornaliera transito (24 ore non frazionabili) (Rif. Delibera G.C. n. 709 del 20.12.2013)		
Dimensioni della vettura:	ON SITE	ON LINE*
Autovetture di larghezza inferiore o uguale a cm 185	€ 26,00	€ 23,40
Autovetture di larghezza superiore a cm 185	€ 29,00	€ 26,10
Persone diversamente abili dotate del contrassegno(**) (Rif. Delibera G.C. n. 274 del 28.06.2013)		
fino a 12 ore	SOSTA GRATUITA	
fino a 14 ore	50% della tariffa ordinaria	
oltre le 14 ore (validità 24 ore con decorrenza dalla 13 [^])	tariffa ordinaria	
* tariffe on line prenotabili sul sito Venezia Unica almeno 3 giorni prima: sconto del 10%		
** fino ad un massimo di n. 14 autovetture ricoverate contemporaneamente all'interno del garage		
Abbonamenti mensili (Rif. Delibera G.C. n. 81 del 20.3.2015)		
Classe	Ingombro massimo	Tariffa (IVA inclusa)
1	lunghezza cm. 375 o larghezza cm. 154	83,00
2	lunghezza cm. 420 o larghezza cm. 165	128,00
3	lunghezza cm. 445 o larghezza cm. 170	176,00
4	lunghezza oltre cm. 445 o larghezza inf. o uguale cm 185	202,00
campata	lunghezza oltre cm. 445 o larghezza oltre cm 185	231,00
Moto		
K	Motoscooter fino 50 cc.	38,00
Y	Moto < 1000 cc.	75,00
X	Moto ≥ 1000 cc.	112,00
Abbonamenti di Transito		
Auto piccole	fino a cm 165 di larghezza	200,00
Auto grandi	oltre cm 165 di larghezza	310,00

PARCHEGGIO S. ANDREA (Rif. Delibera G.C n. 328 del 18.07.2014)		
Condizioni		Tariffa
Transito	ogni due ore	€ 7,00
<i>Per auto al servizio di persone diversamente abili munite di contrassegno è prevista la sosta gratuita per n. 12 ore (fino ad un massimo di n. 2 autovetture contemporaneamente ricoverate all'interno del garage).</i>		
PARCHEGGIO CANDIANI		
Condizioni		Tariffa
Transito (Rif. Delibera G.C. n. 81 del 20.3.2015)	ogni ora fino a 6 ore	€ 2,00
	oltre le 6 ore fino alla chiusura	€ 12,00
Abbonamento mensile (Rif. Delibera G.C. n. 725 del 02.12.2010)	auto di lunghezza inferiore a 4,00 m	€ 111,36
	auto di lunghezza uguale o superiore a 4,00 m	€ 123,72
<i>Per auto al servizio di persone diversamente abili munite di contrassegno è prevista la sosta gratuita fino ad un massimo di n. 4 autovetture contemporaneamente ricoverate all'interno del garage).</i>		
PARK COSTA		
Tariffe di transito occasionale (iva inclusa)		
Oraria	€ 2,00 (non frazionabili)	per soste fino a 6 ore
Giornaliera (per 24 ore)	€ 12,00 (non frazionabili)	per soste oltre le 6 ore e fino a 24 ore dal momento dell'ingresso
Persone diversamente abili dotate di contrassegno		
Sosta gratuita	senza limitazione oraria	fino ad un massimo di n. 8 autovetture contemporaneamente ricoverate all'interno del garage
Abbonamenti mensili (iva inclusa)		
<i>TIPOLOGIA</i>	<i>VALIDITÀ</i>	<i>CANONE</i>
Mensile ordinario 7/7	tutti i giorni/posto riservato	€ 140,00
Mensile lavoratore 6/7 *	dal lunedì al sabato	€ 115,00
Mensile lavoratore 5/7 *	dal lunedì al venerdì	€ 95,00
*Oltre il limite settimanale consentito la sosta è soggetta alle tariffe ordinarie di transito		
PARCHEGGIO CA' MARCELLO		
aperto tutti i giorni (festivi inclusi) dalle ore 06:00 alle ore 24:00. A pagamento, invece, nei soli giorni feriali nelle fasce orarie di seguito indicate: dalle ore 08:00 alle ore 13:00 e dalle ore 15:00 alle ore 20:00		
Condizioni		Tariffa
Transito (Rif. Delibera G.C. n. 318 del 28.9.2015)	oraria	€ 0,80
Abbonamento mensile	mensile	€ 18,00
	semestrale	€ 100,00
	annuale	€ 200,00

PARCHEGGIO SAN GIULIANO (PORTA GIALLA)		
Condizioni		Tariffa
Transito	camper al giorno (incluso scarico)	€ 18,00

Servizio n. 2 - Le aree di sosta a pagamento (c.d. "Strisce Blu") e i parcheggi scambiatori

MESTRE E MARGHERA		
a pagamento dalle ore 08:00 alle ore 13:00 e dalle ore 15:00 alle ore 20:00 (domenica e festivi esclusi)		
Condizioni		Tariffa
Tariffa oraria per zona frazione minima 30'	Zona 1	€ 1,20
	Zona 2	€ 0,80
	Zona 3	€ 0,80
	Zona ex Umberto I	€ 0,80
	Zona via Torino (area Interspar) Gratuite prime 2 ore	€ 0,80
<i>I portatori di handicap possono parcheggiare gratuitamente sulle strisce blu in caso gli stalli loro riservati risultino occupati</i>		
Abbonamenti per residenti/dimoranti, operatori economici, possessori di garage di dimensioni insufficienti Validi solo nella zona di residenza o di sede operativa	importo mensile per la prima vettura	€ 12,00
	importo annuale per la prima vettura	€ 120,00
	importo mensile per la seconda vettura/per operatori economici/in caso di garage troppo piccoli	€ 20,00
	importo annuale per la seconda vettura/per operatori economici/in caso di garage troppo piccoli	€ 200,00
Parcheggi scambiatori intermodali frazione minima 30'	Tariffa giornaliera	€ 1,00
	Abbonamento mensile	€ 18,00
	Abbonamento annuale	€ 180,00
Parcheggio e Vai* abbonamento park + bus	Mensile rete unica	€ 51,00
	Annuale rete unica	€ 510,00
<p>*agevolazioni previste per chi acquista un abbonamento annuale (per il solo parcheggio o nella formula integrata "Parcheggio + Autobus"):</p> <ul style="list-style-type: none"> - rif. servizio Bike sharing (riservata ai soli titolari di tessera Imob-VeneziaUnica) : iscrizione gratuita per il primi 12 mesi (previa sottoscrizione dell'apposito contratto per adesione); - rif. servizio car sharing: iscrizione gratuita per il primi 12 mesi (previa sottoscrizione dell' apposito contratto per adesione). 		

LIDO DI VENEZIA			
a pagamento dalle ore 08:00 alle ore 13:00 e dalle ore 15:00 alle ore 20:00 (domenica e festivi esclusi)			
Condizioni			Tariffa
Tariffa oraria per zona frazione minima 30'		Zona unica	€ 0,80
<i>I portatori di handicap possono parcheggiare gratuitamente sulle strisce blu in caso gli stalli loro riservati risultino occupati</i>			
Abbonamenti per residenti/dimoranti, operatori economici, possessori di garage di dimensioni insufficienti Validi solo nella zona di residenza o di sede operativa	importo mensile per la prima vettura		€ 12,00
	importo annuale per la prima vettura		€ 120,00
	importo mensile per la seconda vettura/per operatori economici/in caso di garage troppo piccoli		€ 20,00
	importo annuale per la seconda vettura/per operatori economici/in caso di garage troppo piccoli		€ 200,00
	importo mensile turista da giugno a settembre		€ 36,00
PIAZZALE ROMA			
A pagamento tutti i giorni dalle ore 00.00 alle 24.00, festivi inclusi			
Condizioni			Tariffa oraria
Tutti i giorni dalle ore 00.00 alle 24.00, festivi inclusi Sosta massima 1 ora di cui primi 30' gratuiti con obbligo di esposizione tagliando		Zona unica	€ 4,00
Per veicoli di persone dotate del contrassegno di cui all'art. 188 del D.Lgs. n. 285/1992 <u>al di fuori dei posti riservati gratuitamente agli stessi.</u> Tutti i giorni dalle ore 00.00 alle 24.00, festivi inclusi		Zona unica	€ 2,00/3 ore
Tutti i giorni dalle ore 00.00 alle 24.00, festivi inclusi Sosta massima 15 minuti		Zona Rampa e CC	Gratuita con disco orario
VEGA			
A pagamento tutti i giorni dalle ore 08.00 alle ore 13:00 e dalle ore 15:0 alle ore 20:00			
Tariffa oraria per zona			€ 0,80
AREE DI SOSTA LOCALITÀ S. GIULIANO			
NOME AREA	ACCESSIBILITÀ	FASCIA ORARIA PAGAMENTO	TARIFFE
Porta Gialla	24 ore su 24	dalle ore 08:00 alle ore 20:00	prime 3 ore gratuito*
Porta Rossa**	dalle ore 6.00 alle ore 2.00	dalle ore 8:00 alle ore 20:00	4 ore € 2,00 5 ore € 4,50
Porta Blu**	dalle ore 6.00 alle ore 2.00	dalle ore 8:00 alle ore 20:00	6 ore € 8,00 oltre le 6 ore fino alla chiusura) € 12,00 / giorno
* 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.			
** Dalle ore 2:00 alle ore 6:00 è previsto sia il divieto di transito che il divieto di sosta.			

Servizio n. 3 - Le Darsene di Sacca della Misericordia ed Isola Nova del Tronchetto e il servizio di rimozione natanti

STRUTTURA SACCA DELLA MISERICORDIA		
TARIFFE ANNUE		
Categoria	Tariffa (esclusa IVA)	
Imbarcazioni da diporto (D.G.C. n. 726 del 2.12.2010)		
lunghezza fino a 5,00 mt.	€ 1.310,00	
lunghezza superiore e fino a 8,00 mt	€ 1.746,00	
Altre imbarcazioni (D.G.C. n. 353 del 9.08.2014)		
fino a mq. 21	€ 796,00	
fino a mq. 25	€ 950,00	
fino a mq. 30	€ 1.140,00	
fino a mq. 40	€ 1.519,00	
oltre mq. 40	€ 1.899,00	
Imbarcazioni trasferite per lavori di scavo	nessun pagamento	
TARIFFE DI TRANSITO (compresa IVA) (D.G.C. n. 178 del 26.4.2012)		
Categoria	Giornaliera*	Mensile
Imbarcazioni fino a 5,00 mt di lunghezza	€ 12,00	€ 240,00
Imbarcazioni oltre 5,00 mt di lunghezza	€ 20,00	€ 400,00
<i>*Valida 24 ore non frazionabili decorrenti dall'ora di ingresso</i>		

STRUTTURA ISOLA NOVA DEL TRONCHETTO		
TARIFFE ANNUE* (D.G.C. n. 353 del 9.08.2014)		
Categoria	Tariffa (esclusa IVA)	
A (specchio di 60 mq)	1.899,00 €	
B (specchio di 43 mq)	1.519,00 €	
C (specchio di 113 mq)	3.563,00 €	
D (specchio di 28 mq)	1.140,00 €	
TARIFFE DI TRANSITO (compresa IVA) (D.G.C. n. 178 del 26.4.2012)		
Categoria	Mensile	
Imbarcazioni fino a 5,00 mt di lunghezza	€ 240,00	
Imbarcazioni oltre 5,00 mt di lunghezza	€ 400,00	

* Prevista maggiorazione di € 50,00 + iva mensili in caso di cavana allestita con finger laterale (soggetta ad aggiornamento ISTAT come tariffa principale).

RIMOZIONE NATANTI (D.G.C. n. 642 del 14 novembre 2008)		€
Costo rimozione		€ 154,93
Ricovero Giornaliero		€ 9,29

Servizio n. 4 - Il servizio ciclabilità

BIKE SHARING	
Condizioni	Tariffa (*)
Abbonamento annuale	€ 15,00
Prima ora (o frazione)	Gratuita
Seconda ora (o frazione)	€ 1,00
Terza ora e successive (o frazioni)	€ 2,00
<i>(*) IVA inclusa, importo non frazionabile da corrispondere anticipatamente</i>	
BICIPARK STAZIONE FERROVIARIA MESTRE (D.G.C. n. 642 del 14.11.2008)	
Condizioni	Tariffa (*)
Transito giornaliero	€ 0,50
Abbonamento mensile intero	€ 10,00
Abbonamento mensile ridotto (**)	€ 9,00
<i>(*) IVA inclusa, importo non frazionabile da corrispondere anticipatamente</i>	
<i>(**) riservato ai possessori di abbonamento annuale di trasporto pubblico in corso di validità</i>	
SERVIZIO PUNZONATURA BICICLETTE (D.G.C. n. 271 del 18/04/2008)	
Condizioni	Tariffa
Servizio riservato ai soli residenti nel Comune di Venezia e al Lido di Venezia	€ 2,00

Tariffe ZTL BUS

in vigore dal 1 gennaio 2017
D.G.C. 340/2016 del 25.11.2016

Destinazione TERRAFERMA E LIDO

Destinazione VENEZIA

Tipologia Pass e periodo di applicazione	Elettrico-metano	Euro 6	Euro 5	Euro 4	Euro 0-3 A	Euro 0-3
Ordinario	1 gennaio - 30 aprile 1 ottobre - 31 dicembre	€ 150	€ 230	€ 240	€ 300	€ 330 € 400
	1 maggio - 30 settembre e week-end Carnevale	€ 150	€ 260	€ 270	€ 330	€ 370 € 440
Minibus	1 gennaio 31 dicembre	€ 80	€ 150	€ 160	€ 240	€ 270 € 320
Gite scolastiche	1 gennaio 31 dicembre	€ 60	€ 150	€ 160	€ 240	€ 270 € 320
Alberghi*	1 gennaio 31 dicembre	€ 80	€ 140	€ 150	€ 160	€ 170 € 180
Deroga punto f)	1 gennaio 31 dicembre	€ 100	€ 200	€ 220	€ 240	€ 260 € 280
Deroga punti e); g); h); i); j)	1 gennaio 31 dicembre	€ 50	€ 100	€ 110	€ 120	€ 130 € 140
Deroga punto K) escursione RESIDENTI OFFICINE ass. tecnica	1 gennaio 31 dicembre	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0 *€ 0

Tipologia Pass e periodo di applicazione	Elettrico-metano	Euro 6	Euro 5	Euro 4	Euro 0-3 A	Euro 0-3
Ordinario	1 gennaio - 30 aprile 1 ottobre - 31 dicembre	€ 190	€ 270	€ 280	€ 350	€ 380 € 460
	1 maggio - 30 settembre e week-end Carnevale	€ 190	€ 300	€ 310	€ 390	€ 420 € 510
Minibus	1 gennaio 31 dicembre	€ 90	€ 160	€ 170	€ 250	€ 280 € 330
Gite scolastiche	1 gennaio 31 dicembre	€ 70	€ 160	€ 170	€ 250	€ 280 € 330
Alberghi	1 gennaio 31 dicembre	€ 110	€ 170	€ 180	€ 190	€ 200 € 210
Deroga punto f)	1 gennaio 31 dicembre	€ 100	€ 200	€ 220	€ 240	€ 260 € 280
Deroga punti e); g); h); i); j)	1 gennaio 31 dicembre	€ 50	€ 100	€ 110	€ 120	€ 130 € 140
Deroga punto K) escursione RESIDENTI OFFICINE ass. tecnica	1 gennaio 31 dicembre	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0 *€ 0

* Destinazione Alberghi Lido esenti con obbligo di transito sul Ferry Boat

- e) gli autobus che trasportano persone destinate a o provenienti da **Porto di Venezia, Aeroporto Marco Polo e Stazione ferroviaria di Mestre**, per singolo transfer - pass valido 3 ore.
- f) gli autobus che trasportano persone destinate a o provenienti da **Porto di Venezia, Aeroporto Marco Polo e Stazione Ferroviaria di Mestre**, per trasferimenti multipli - pass valido 10 ore.
- g) gli autobus che effettuano servizi atipici con esclusione di quelli autorizzati ai sensi della legge regionale 46/94 che prevedono contrattualmente il trasporto di lavoratori, il collegamento con i centri commerciali o il trasporto di persone con minibus per le strutture turistico-ricettive di Venezia.
- h) gli autobus in servizio di linea autorizzato gran turismo o commerciale - di cui alla legge regionale 25/98 art. 4 comma 4 lett. b) e c) o assimilati se autorizzati ai sensi di norme di altre regioni.
- i) gli autobus impiegati per il trasporto pubblico in servizio di linea autorizzati nazionali (interregionali statali) o internazionali
- j) gli autobus impiegati per il trasporto di atleti, artisti impegnati in manifestazioni nel Comune di Venezia, limitatamente al solo giorno dello svolgimento della manifestazione; per il trasporto di partecipanti a cortei o manifestazioni politiche e sindacali in piazza; per il trasporto di partecipanti a visite didattiche a siti di pubblico interesse nella terraferma veneziana; per il trasporto di partecipanti a convegni o manifestazioni organizzati da enti pubblici e per la visita alle loro sedi istituzionali. Il pass avrà validità fino alle ore 24 del giorno di rilascio, ad esclusione delle visite didattiche che ha validità 5 ore.

Servizio n. 6 - II Car Sharing

CAR SHARING (D.G.C. n. 429 del 25.9.2014)					
Costo iscrizione annuo	PRIVATO			AZIENDE*	
	€ 50,00			€ 100,00	
<i>*Per Aziende si intendono tutti i soggetti titolari di partita IVA.</i>					
CATEGORIA VEICOLI	Tariffa standard (1) (2)		Tariffa giornaliera		
	Tariffa oraria(3) €/h	Tariffa km €/km	24 ore fisso €	48 ore fisso €	€/km
Piccola	2,5	0,55	48,00	75,00	0,25
Media	2,7	0,65	56,00	90,00	0,30
Grande	2,9	0,75	63,00	110,00	0,35
<i>Il sistema applicherà automaticamente al Cliente la tariffa più conveniente (standard o giornaliera) a seconda delle effettive modalità di utilizzo dell'auto.</i>					
<i>(1) Dalle ore 22:00 alle ore 07:00 la tariffa standard oraria è ridotta del 50%</i>					
<i>(2) Le corse one way hanno una maggiorazione tariffaria del 30% rispetto alle tariffe standard.</i>					
<i>(3) La tariffa oraria è applicata a tutta la durata dell'effettiva disponibilità del mezzo (a prescindere dalla circostanza che l'autovettura venga prelevata).</i>					

CATEGORIA ELENCO VEICOLI

AUTO PICCOLE	Fiat Panda
AUTO MEDIE	Fiat Punto, Fiat 500 L, Fiat Doblò
AUTO GRANDI	Fiat Freemont

Servizio n. 7 - People Mover

PEOPLE MOVER (D.G.C. n.200 del 26/05/2015)		
Titolo di viaggio	Tariffa	Titoli utilizzabili/supporti
Corsa semplice	€ 1,50	<p>BIGLIETTO CASSA AUTOMATICA (validità 30 gg dall'emissione del titolo)</p> <p>BIGLIETTO RETE UNICA (da 75')***, BIGLIETTO DI BORDO ED AUTOMOBILISTICO</p> <p>[su tessera Venezia Unica o biglietto elettronico]</p> <p>CARNET 10 CORSE (da 75')*** E CARNET AUTOMOBILISTICO</p> <p>[su tessera Venezia Unica o biglietto elettronico]</p>
*Utilizzabili anche il biglietto rete unica da 100' e i carnet 10 corse da 100'		
Abbonamento 30 gg acquistabile c/o le cassa automatiche (valido dalla prima validazione)	€ 20,00	ticket cassa automatica
Abbonamento mensile	€ 20,00	su tessera Venezia Unica
Abbonamento annuale	€ 200,00	su tessera Venezia Unica
INTEGRAZIONE RETE TPL *		
Integrazione mensile	€ 5,00	<p>per i titolari di abbonamento mensile residente isole, bus Lido e Supplemento Automobilistico/Navigazione* (per possessori Abbonamento extra-urbano ACTV e altri operatori**)</p> <p>[su tessera Venezia Unica]</p>
Integrazione annuale	€ 60,00	<p>per i titolari di abbonamento annuale residente isole, bus Lido e altri operatori**)</p> <p>[su tessera Venezia Unica]</p>
*I TITOLI DI VIAGGIO CARTA VENEZIA CON VALIDITÀ ESTESA ALL'UTILIZZO MULTIMODALE DELL'INTERA RETE URBANA (RETE UNICA) SONO UTILIZZABILI ANCHE PER IL PEOPLE MOVER SENZA NECESSITÀ DI CORRISPONDERE ALCUNA INTEGRAZIONE		
<p>* i possessori di supplemento automobilistico/navigazione annuale sono invece dispensati dal pagamento dell'integrazione People Mover</p> <p>** riservato ai dipendenti degli enti/impresе aderenti all'Ufficio MM di Area comunale contestualmente anche alla richiesta di abbonamenti annuali ferroviari dei vettori convenzionati (Trenitalia e Sistemi Territoriali) con terminale la stazione ferroviaria di Venezia S. Lucia, nonché dai richiedenti abbonamento annuale extraurbano automobilistico con terminale P.le Roma o Tronchetto (ACTV, ATVO, BUSITALIA NORD).</p>		

Servizio n. 8 – La Gestione degli approdi turistici

Le tariffe si articolano in ordinarie e incentivanti: sono applicate in via sperimentale, in relazione ad importi e condizioni, per l'anno 2017.

a.1) Tariffe ordinarie

Le presenti tariffe si applicano a tutti i soggetti aventi diritto, che sono tenuti a rispettare le condizioni generali di applicazione.

Alle tariffe ove indicato si applica in via successiva una maggiorazione del 15% se nel corso del periodo di riferimento viene accertato il mancato rispetto dei limiti di velocità nel Bacino di San Marco, nell'area delimitata a NW dalla congiungente la punta della Dogana con il vertice SE dell'isola della Giudecca, e a SE dalla congiungente il rio dell'Arsenal con la briccola di testa n. 7 che delimita l'imboccatura orientale del Canale dell'Orfanello, di cui all'art. 44 dell'Ordinanza n. 175/09 del Comandante del Porto di Venezia.

COD.	SUB.	TARIFFA	CANONE UNITARIO	MAGG.NE +15%
1		Gran Turismo Tronchetto – Zattere “Spirito Santo” - Cornoldi – Punta Sabbioni (con esclusione delle opzioni di cui ai punti 3 e 3 bis)		
	a	annuale (01.01-31.12) - costo per posto offerto riferito alla portata massima estiva dell'unità (per le unità dotate di autorizzazione al noleggio con conducente Gran Turismo rilasciata dal Comune di Venezia consente anche l'uso di rive e approdi pubblici comunali riservati o disponibili per servizi Gran Turismo siti in acque di competenza del Comune di Venezia)	138,25	158,99
	b	semestrale (01.01-30.06 o 01.07-31.12) - costo per posto offerto riferito alla portata massima estiva dell'unità – per unità non dotate di autorizzazione al noleggio con conducente Gran Turismo rilasciata dal Comune di Venezia, o unità dotate di autorizzazione al noleggio con conducente Gran Turismo rilasciata dal Comune di Venezia e di pontile di attracco in concessione all'armatore per l'imbarco e lo sbarco dei passeggeri, sito nelle acque del Comune di Venezia (per queste ultime consente anche l'uso di rive e approdi pubblici comunali riservati o disponibili per servizi Gran Turismo siti in acque di competenza del Comune di Venezia)	85,60	98,44
	c	annuale (01.01-31.12) “muletto” – per armatori con più di 6 unità accreditate contemporaneamente, o comunque entro e non oltre il 31 maggio di ogni anno solare, nella misura massima di una unità ogni 10, purché con portata massima estiva non superiore a 130 persone	3.632,65	4.177,55
	d	annuale (01.01-31.12) un solo approdo - costo per posto offerto riferito alla portata massima estiva dell'unità - valida solo abbinata alla tariffa 3bis.b	46,09	53,00
	e	operazione di imbarco o sbarco pre-acquistata (minimo 4 e massimo 20 con validità nel semestre di riferimento 01.01-30.06 o 01.07-31.12) con specificazione delle date di utilizzo	120,00	
2		Gran Turismo - Zattere “Spirito Santo”		
	a	annuale (01.01-31.12) - costo per posto offerto riferito alla portata massima estiva dell'unità	40,00	
3		Approdo Riva 7 martiri (esclusivamente per unità di soggetti aventi concessioni demaniali al di fuori delle concessioni demaniali dell'Autorità Portuale di Venezia e con servizi dalle stesse provenienti)		
	a	trimestrale (1°-2°-3°-4° trimestre) - per unità con portata passeggeri estiva fino a 150 persone	4.337,34	
	b	trimestrale (1°-2°-3°-4° trimestre) - per unità con portata passeggeri estiva oltre 150 persone	6.506,00	
	c	annuale (01.01-31.12) - costo per posto offerto riferito alla portata massima estiva dell'unità	40,00	
	d	operazione di imbarco o sbarco pre-acquistata (minimo 4 e	120,00	

		massimo 20 con validità nel semestre di riferimento 01.01-30.06 o 01.07-31.12) con specificazione delle date di utilizzo		
3- bis		Gran Turismo – Marittima		
	a	annuale (01.01-31.12) costo per posto offerto riferito alla portata massima estiva dell'unità - valida solo abbinata alla tariffa 1.a	8,57	9,86
	b	annuale (01.01-31.12) costo per posto offerto riferito alla portata massima estiva dell'unità - valida solo abbinata alla tariffa 1.d	27,66	31,81
4		ormeggio non operativo		
	a	Punta Sabbioni – 12 ore anno	3.795,17	
	b	Cornoldi – 12 ore anno	5.421,68	
	c	Tronchetto – 12 ore anno	5.421,68	
5		operazioni non autorizzate o utilizzi abusivi o irregolari degli approdi		
	a	per singola operazione con pagamento entro 30 giorni dalla contestazione	200,00	
	b	per singola operazione con pagamento oltre 30 giorni dalla contestazione	400,00	
6		solo uso di altre rive e approdi pubblici comunali riservati ai servizi Gran Turismo siti in acque di competenza del Comune di Venezia		
	a	solo per le unità dotate di autorizzazione al noleggio con conducente Gran Turismo rilasciata dal Comune di Venezia e di pontile di attracco in concessione all'armatore per l'imbarco e lo sbarco dei passeggeri, sito nelle acque del Comune di Venezia, che dichiarano di non utilizzare altro approdo pubblico affidato in gestione ad AVM s.p.a. se non alla tariffa di cui al punto 3.	500,00	
7		operazioni varie - (date orari e approdi, vanno concordati con il gestore)		
	a	Pontili vari – Carico/Scarico merci per servizi di catering ed allestimenti per eventi culturali e di intrattenimento, max 30 min. costo operazione	100,00	
	b	Pontili vari - Ricorrenze eventi particolari (es. Redentore) sosta su approdo max 4 ore	250,00	
	c	Riva 7 Martiri - Carico/Scarico merci max la mattina sino alle ore 09.00 costo annuo per ogni giorno della settimana indicato (costo per l'intera settimana massimo € 2.500,00)	500,00	
	d	Riva 7 Martiri - Ricorrenze eventi particolari (es. Redentore) sosta su approdo max 4 ore (date e orari vanno concordati con il gestore)	200,00	
8		Taxi e noleggio con conducente sino a 5 tsl e portata massima estiva 20 persone per approdo scelto		
	a	annuale (01.01-31.12) unità dotate di licenza taxi +	650,00	

		autorizzazione ncc		
	b	annuale (01.01-31.12) unità dotate di licenza taxi – solo sbarco a tassametro	267,00	
	c	semestrale (01.01-30.06 o 01.07-31.12) unità dotate di licenza taxi o licenza taxi + autorizzazione ncc	383,00	
	d	annuale (01.01-31.12) unità dotate di autorizzazione ncc	922,00	
	e	semestrale (01.01-30.06 o 01.07-31.12) unità dotate di autorizzazione ncc	534,00	
	f	annuale (01.01-31.12) altre unità solo con targa VE e su specifica richiesta	2.000,00	
	g	unità dotate di licenza taxi – solo sbarco per operazione (minimo 50)	15,00	
	h	unità dotate di licenza taxi o licenza taxi + autorizzazione ncc imbarco/sbarco per operazione (minimo 50)	25,00	

NOTA: In caso di disarmo delle unità nei mesi da aprile a ottobre e nel periodo di Carnevale (calcolato tre settimane prima e una settimana dopo la giornata di "martedì grasso"):

- è riconosciuto il disarmo a fronte di documentazione comprovante lo stesso, rilasciata dalle autorità competenti, fino a un massimo di 3 anno per ciascuna unità, e per un periodo minimo di 20 giorni consecutivi per unità a disarmo: per periodi di disarmo inferiori a 20 giornate non verrà riconosciuto alcun tipo di storno;
- il corrispettivo di storno applicato alla portata massima estiva dell'unità è di 0,38 €/giorno per posto passeggero;
- qualora venisse rilevato un utilizzo degli approdi da parte di unità in disarmo, oltre a procedere alla denuncia alle autorità competenti, le unità in questione dovranno rifondere una somma corrispondente allo storno maggiorata del 30%;
- agli armatori che usufruiscono della tariffa 1.c "muletto" non è riconosciuto alcun disarmo per qualsiasi motivo per tutte le unità accreditate."

a.2) Tariffe incentivanti

Le tariffe incentivanti prevedono l'applicazione alla tariffa ordinaria di specifiche riduzioni percentuali, a favore di tutti i soggetti interessati, solo a seguito della sottoscrizione su base volontaria di un apposito disciplinare/clausola contrattuale integrativi della determinazione del canone, con validità pari a quella della corrispondente tariffa ordinaria, a fronte del rispetto di tutte o parte delle condizioni sottoelencate, da precisare in sede di sottoscrizione.

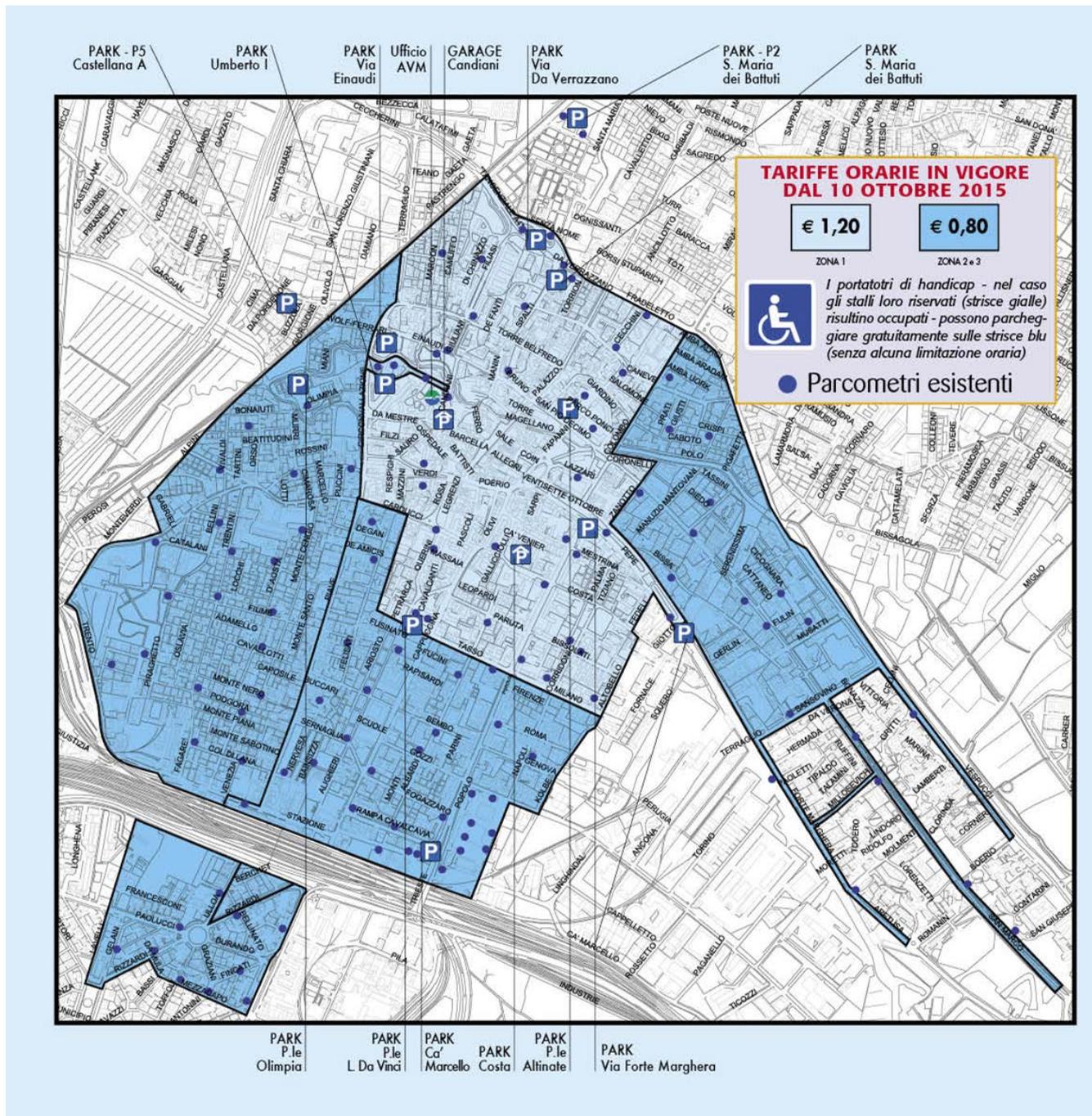
Esse fanno riferimento:

- alla qualità del servizio erogato, in termini di accessibilità alle persone a mobilità ridotta;
- alla tutela dell'ambiente, in termini di contenimento delle emissioni inquinanti in atmosfera;
- al comportamento in servizio, in termini di contenimento delle emissioni moleste nelle fasi di sosta ai pontili;
- alle condizioni economiche del servizio, in termini di adozione di un tariffario minimo di riferimento su determinate relazioni di trasporto, finalizzato a garantire una più ordinata erogazione del servizio.

n.	TARIFFE INCENTIVANTI (si applicano alle tariffe ordinarie 1.a, 1.b, 1.c, 1.d, 3-bis.a, 3-bis.b, in modo cumulativo)	riduzione
1	qualità del servizio: unità di navigazione che rispetta i requisiti di accessibilità per persone a ridotta capacità motoria di cui alla disposizione della Direzione Mobilità e Trasporti n. 300901/2013, risultante da attestazione dell'Ente Tecnico	1%
2	rispetto per l'ambiente: unità di navigazione dotata di motori di propulsione costruiti a partire dall'anno 2000, come risultante dalla licenza di navigazione	1%
3	comportamento in servizio: rispetto del divieto di sosta presso gli approdi con i motori accesi al di fuori delle operazioni di imbarco e sbarco, risultante da mancate segnalazioni da parte del gestore o degli organi di polizia nell'anno	2%
4	condizioni economiche del servizio: rispetto della tariffa minima di riferimento per passeggero/relazione (4 €/passeggero sulle relazioni monodirezionali Tronchetto - San Marco e Punta Sabbioni - San Marco)	2%

ALLEGATO 2 – PLANIMETRIE

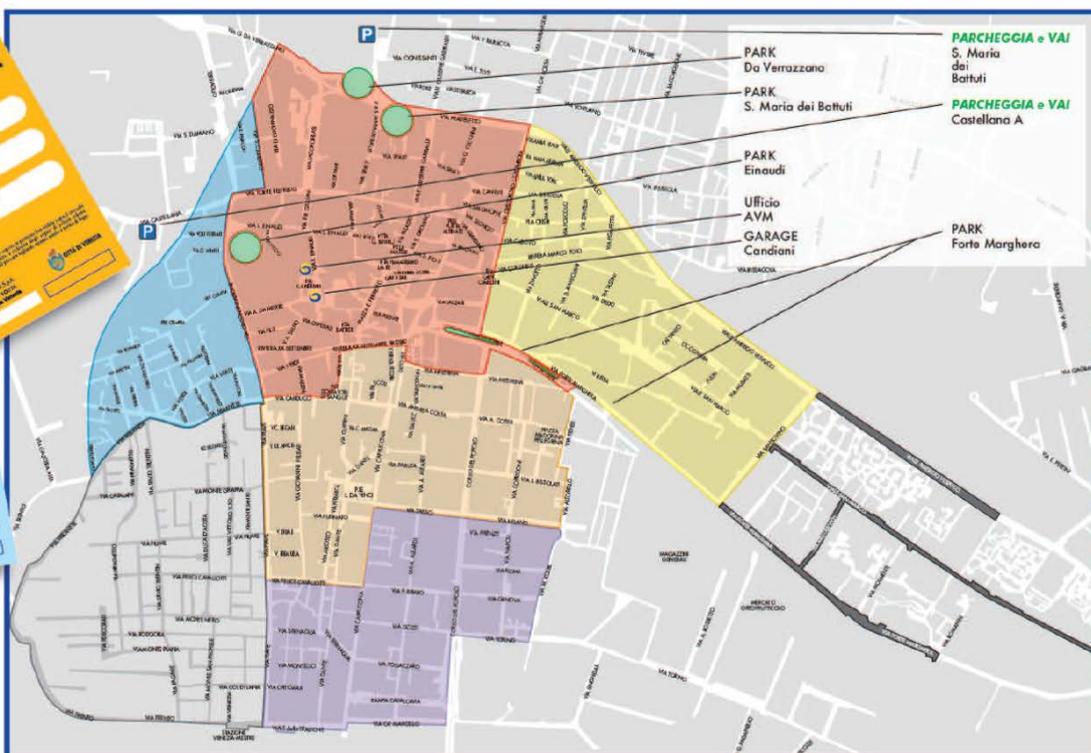
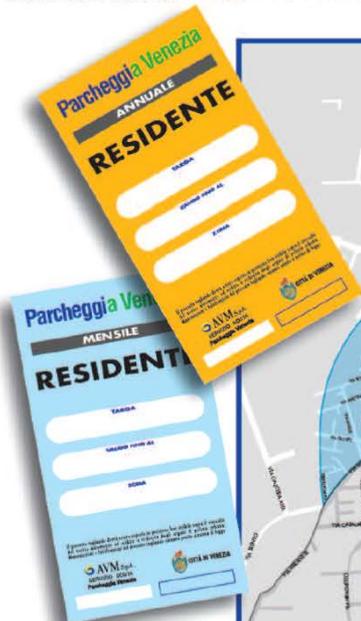
Mappa delle aree di sosta a pagamento di Mestre centro e Marghera



Mappa delle zone di Mestre e Marghera per cui è possibile chiedere l'agevolazione

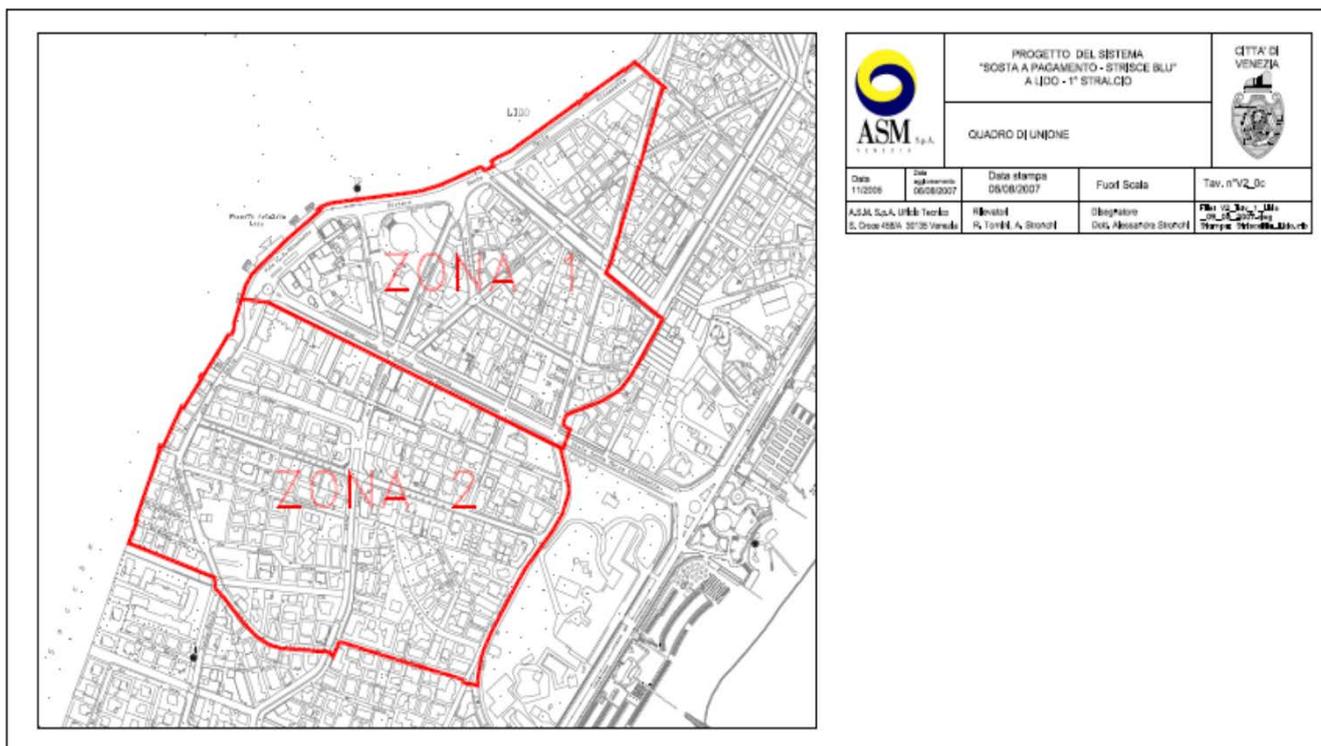


ParcheGGia Mestre (sosta a pagamento) Agevolazione Sosta Residenti



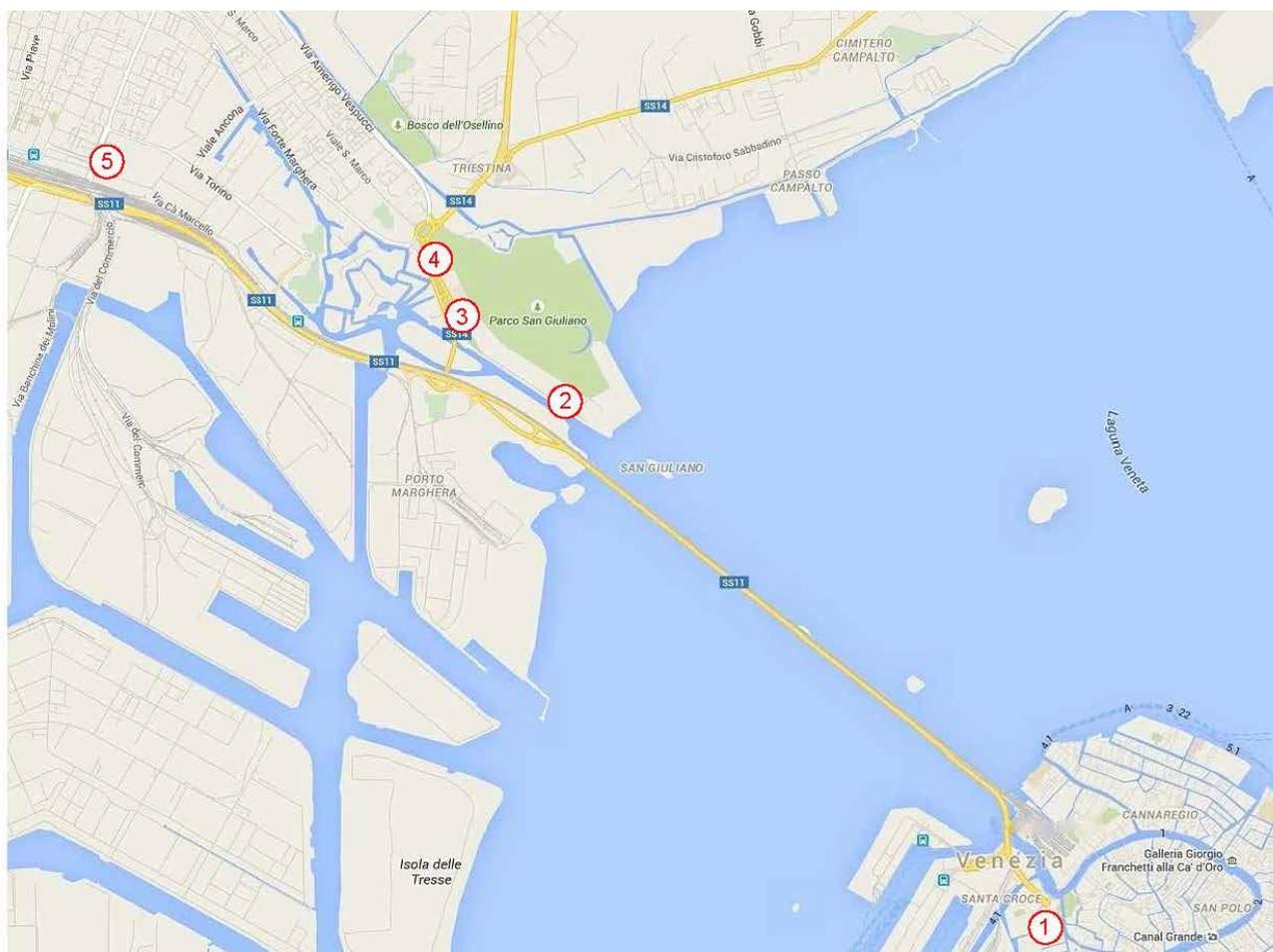
N.B. *Ai possessori di tagliando Operatori Economici in zona Rossa si ricorda che devono sostare solo nei parcheggi denominati "Zona Verde", viceversa i residenti della Zona Rossa non possono parcheggiare nella "Zona Verde". Le attività lavorative delle altre zone possono invece sostare all'interno delle zone individuate per i residenti

Aree sosta a pagamento del Lido di Venezia (tariffa oraria unica)



Ulteriori aree sosta a pagamento di Mestre e Venezia

(1 - P.le Roma, 2 - S. Giuliano Porta Gialla, 3 - S. Giuliano Porta Blu, 4 – S. Giuliano Porta Rossa, 5 – Vega)

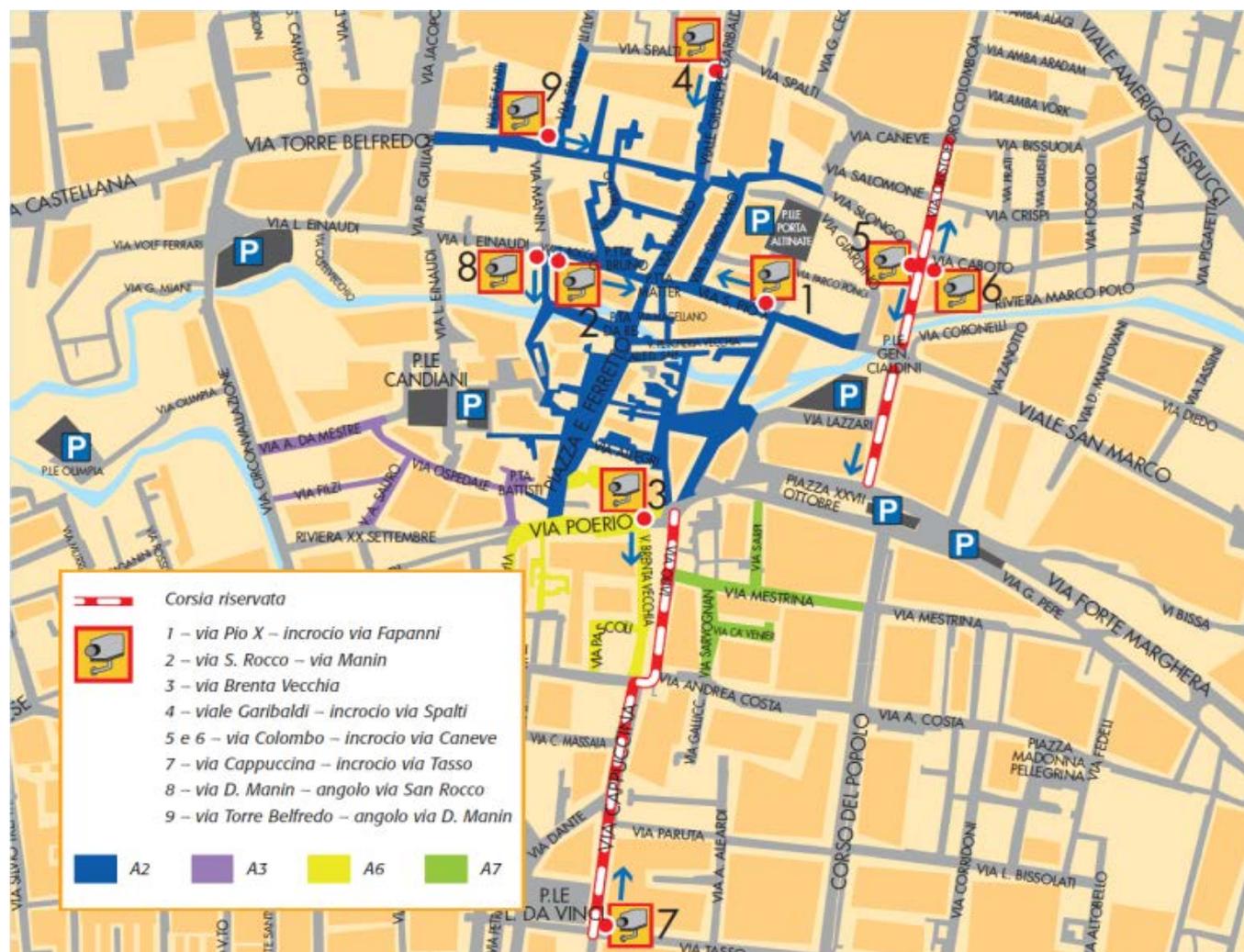


Mappa dei parcheggi scambiatori

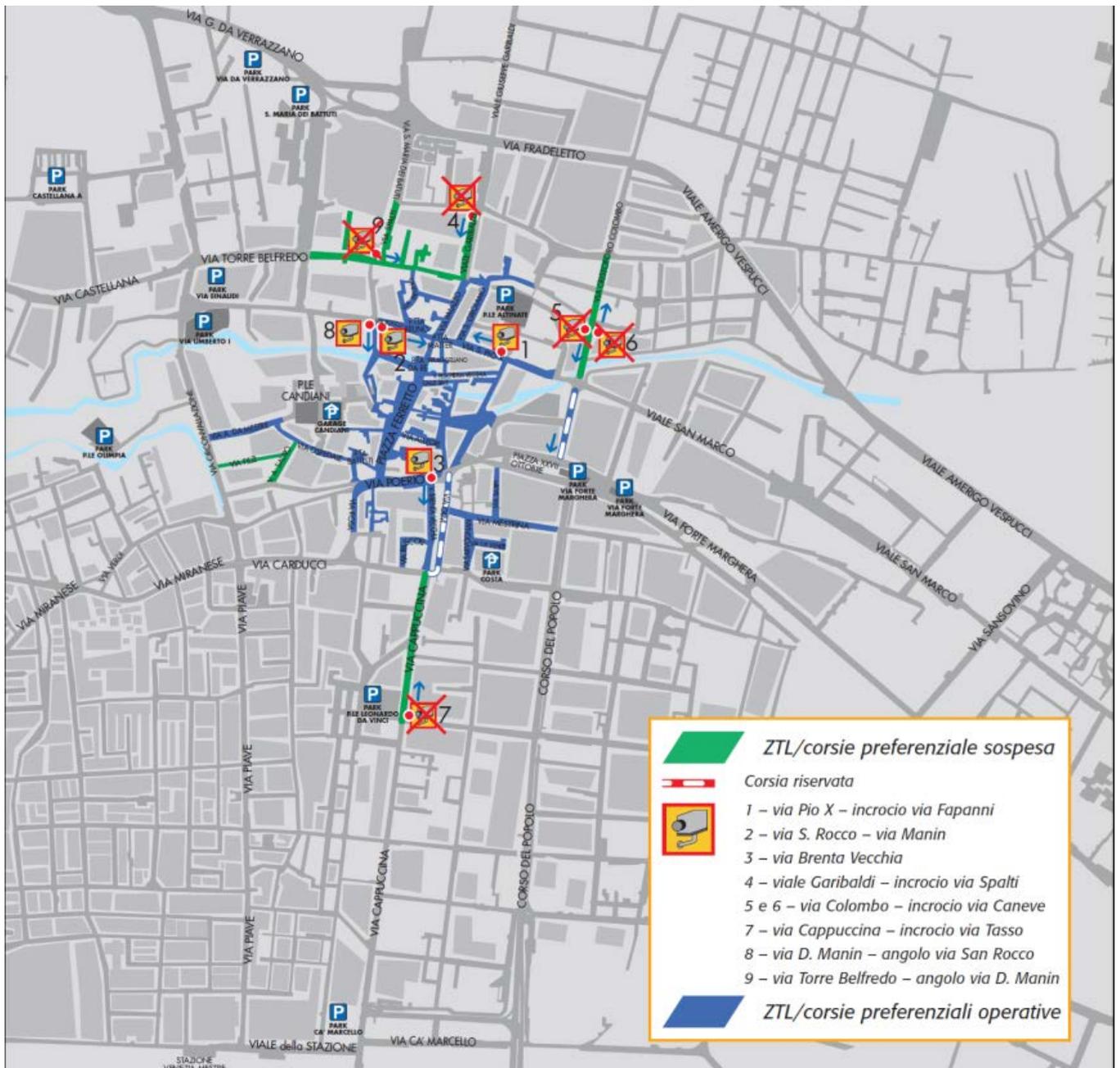


Mapa delle ZTL Auto

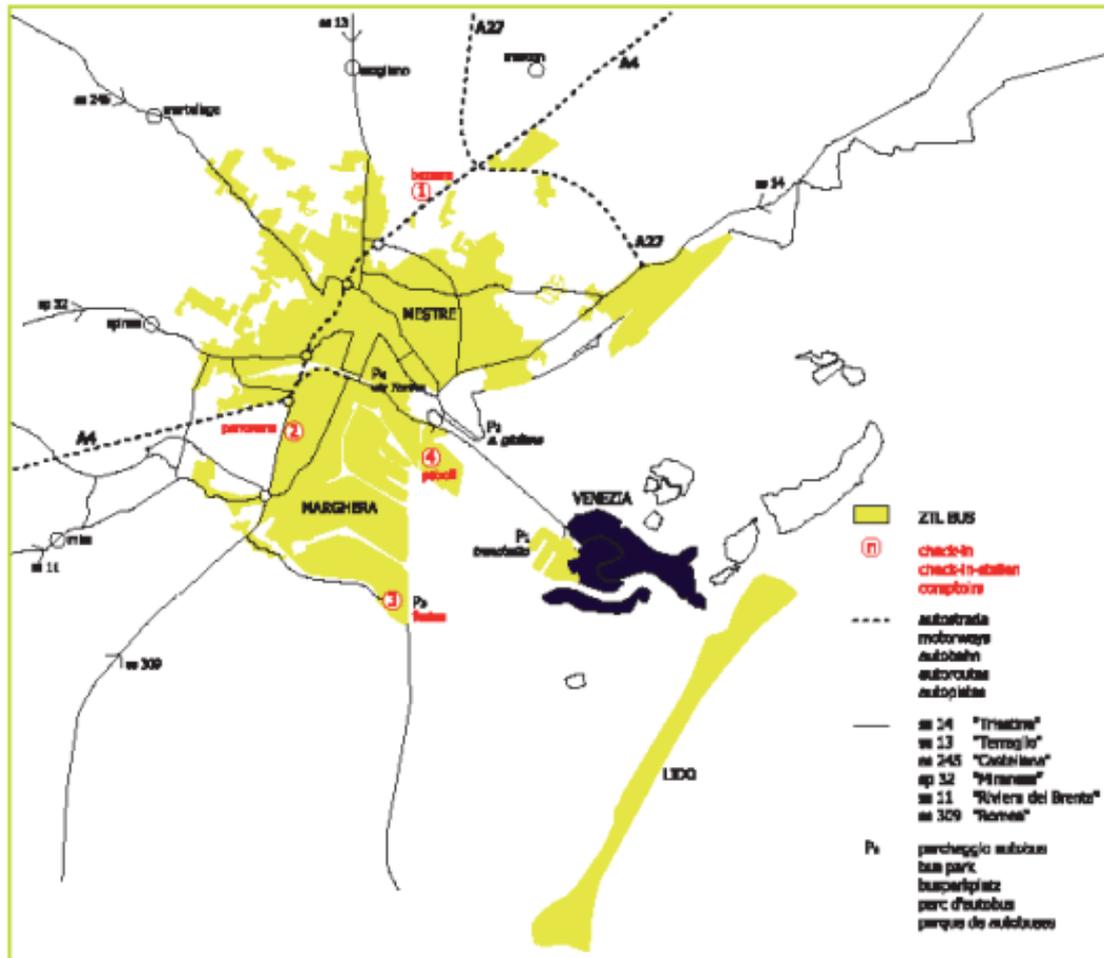
ZTL E CORSIE RISERVATE DOVE IL DIVIETO DI CIRCOLAZIONE E' IN VIGORE DALLE ORE 03:00 DEL LUNEDI' ALLE ORE 18:00 DEL VENERDI' (FESTIVI ESCLUSI)



ZTL E CORSIE RISERVATE DOVE IL DIVIETO DI CIRCOLAZIONE E' SOSPESO DALLE ORE 18:00 DEL VENERDI' ALLE 03:00 DEL LUNEDI' E NEI GIORNI FESTIVI



Mappa delle Ztl bus



ALLEGATO 3 – MODULO RECLAMI /SEGNALAZIONI



MODULO RECLAMI E SEGNALAZIONI / REPORTING AND CLAIMS FORM

SI PREGA DI SCRIVERE IN STAMPATELLO / PLEASE WRITE IN CAPITAL LETTERS

Cognome e Nome / Surname and Name _____

Indirizzo / Address _____ N° _____

Città / City _____ CAP / Zip Code _____

Provincia _____ Stato / Country _____

E-mail _____

DETTAGLI EPISODIO / Event Details

Data / Date ____ / ____ / ____ Ora / Time ____ : ____ Luogo / Place _____

TRASPORTE PUBBLICO LOCALE Public Transport	<input type="checkbox"/> Automobilistico / Bus Service	<input type="checkbox"/> Navigazione / Waterbus Service	
	N° mezzo / vehicle _____	Linea / Line _____	Fermata / Stop _____
	<input type="checkbox"/> Tessere e supporti / Card	<input type="checkbox"/> Rete Vendita / Tickets	<input type="checkbox"/> Informazioni / Information
	N° Tessera / Card _____		
MOBILITÀ PRIVATA Private Mobility	Parcheggi in Struttura _____		<input type="checkbox"/> Strisce Blu
	<input type="checkbox"/> Parcheggi Scambiatori	<input type="checkbox"/> Darsene	<input type="checkbox"/> Car Sharing
	<input type="checkbox"/> Bike Sharing	<input type="checkbox"/> Bici Park	<input type="checkbox"/> Punzonatura
	<input type="checkbox"/> ZTL Auto	<input type="checkbox"/> ZTL Bus	<input type="checkbox"/> Rimozione Natanti
	<input type="checkbox"/> People Mover	Altro (specificare) _____	
INFORMAZIONI, PRODOTTI, EVENTI Information, products, events	<input type="checkbox"/> Comunicazione alla clientela	<input type="checkbox"/> Spettacoli / Shows	<input type="checkbox"/> Eventi / Events
	<input type="checkbox"/> Venezia Unica City Pass	<input type="checkbox"/> Musei, Chiese, Monumenti / Museums, Churches, Monuments	
	<input type="checkbox"/> Ricettivo / Accommodations	<input type="checkbox"/> Ristoranti / Restaurants	<input type="checkbox"/> Shopping
	Altro / Other (specificare) _____		

DESCRIZIONE / Description _____

N.B.: Comunicazioni incomplete o dal contenuto inappropriato non avranno seguito / Incomplete communications or those with inappropriate content will not be pursued

Informativa ai sensi del Codice Privacy: art. 13 D. Lgs. 196/2003. A.V.M. S.p.A., in persona del legale rappresentante pro tempore (d'ora innanzi anche la "Società") Le fornisce l'informativa per il trattamento dei Suoi "Dati Personali", da Lei liberamente comunicati. Detti dati saranno raccolti dalla Società per erogare il servizio richiesto ed in particolare la trattazione del reclamo e di tutte le attività connesse e strumentali. Il trattamento avverrà con o senza l'ausilio di strumenti elettronici o, comunque, automatizzati, con logiche strettamente correlate alle finalità indicate e, in ogni caso, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi. Il conferimento di detti dati per la finalità suindicata è obbligatorio, poiché, in difetto, la Società non potrà dare seguito alla Sua richiesta. I Dati Personali da Lei conferiti saranno comunicati per le finalità sopra indicate alle società del Gruppo AVM, nonché ai "responsabili" o "incaricati" di A.V.M. S.p.A., quali il personale appartenente agli uffici amministrativi, commerciali, produttivi, tecnici e servizi informatici. I Suoi dati non verranno diffusi. Titolare del trattamento è A.V.M. S.p.A., in persona del legale rappresentante pro tempore, con sede in Isola Nova del Tronchetto n. 33, TF 041 2722111 E-mail privacyruppoavm@avmspa.it, a cui potrà rivolgersi per far valere i diritti di cui all'articolo 7 e seguenti del D. Lgs. 196/2003, tra i quali il diritto di conoscere, in ogni momento, quali sono i suoi dati e come essi vengono utilizzati, nonché di farli aggiornare, integrare, rettificare o di chiederne la cancellazione, il blocco ed opporsi al loro trattamento, se effettuato in violazione di legge. Per ulteriori informazioni, si rinvia all'informativa presente sul sito www.avmspa.it. A seguito di quanto sopra descritto, confermo di aver letto e ricevuto l'informativa relativa al trattamento di dati personali.

Notice under the Privacy Code: article 13 Legislative Decree no. 196/2003 (Italian Data Protection Code). A.V.M. S.p.A., in the person of its present legal representative (hereinafter also the "Company") provides you the information for the processing of your "Personal Data", which you have freely provided. These data will be collected by the Company in order to deliver the service requested and in particular the handling of complaints and all related and instrumental activities. The processing of your data will take place with or without the help of electronic or automated means, with logic strictly related to the purposes indicated and, in all cases, so as to ensure the security and confidentiality of said data. The conferment of such data for the purposes above is mandatory as, failing that, the Company will not be able to process your request. The Personal Data you provide will be disclosed for the purposes described above to the AVM Group. In addition to the "managers" or "appointed officers" of A.V.M. S.p.A., such as personnel belonging to government, commercial, manufacturing, technical offices and the IT Office. Your data will not be disclosed. The data controller is A.V.M. S.p.A., in the person of its present legal representative, with headquarters in Isola Nova del Tronchetto, no. 33, TF +39 041 2722111, E-mail privacyruppoavm@avmspa.it, whom you can contact to enforce the rights referred to in Article 7 and following Legislative Decree no. 196/2003, among which are the right to know, at any time, what data are held and how they are used, as well as to update, supplement, correct or request the deletion, blocking and objection to their processing, if carried out in violation of the law. Following the above, I confirm that I have read and received the notice concerning the processing of personal data.

Data/Date _____ Firma/Signature* _____ *Firma obbligatoria/Signature required

IL PRESENTE MODULO PUÒ ESSERE FATTO PERVENIRE TRAMITE L'APPPOSITO BOX (PER L'ELENCO CONSULTARE IL SITO WEB AZIENDALE), VIA POSTA ORDINARIA (A.V.M. S.P.A. ISOLA NOVA DEL TRONCHETTO, 33 - 30135 VENEZIA)

Informazioni: www.actv.it | www.avmspa.it | www.venezialaunica.it | Call Center HelloVenezia 041.24.24



Actv Venezia

ALLEGATO 4 – 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. 041-2722111 fax 041-2722098 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.)]
SEDI AL LIDO DI VENEZIA		
Ufficio Lido	<p>- <u>per Strisce Blu e bike sharing</u>: Sportello dedicato presso agenzia Venezia Unica di S. Maria Elisabetta Orari di apertura al pubblico: tutti i giorni (eccetto 25 dicembre) dalle ore 08:00 alle ore 20:00.</p> <p>INFORMAZIONI (AVM S.p.A. - Sede di Mestre) tel. 041-976844 fax 041-5054687 e-mail: lido@avmspa.it</p> <p>- per punzonatura biciclette: via Pisani n. 10 – Lido di Venezia ORARI: Primo mercoledì di ogni mese dalle ore 15:30 alle ore 18:30</p>	
PARCHEGGI IN STRUTTURA A VENEZIA		
Autorimessa Comunale	S. Croce, 496 – 30135 Venezia Ufficio Cassa: 041-2722394-2395 (24 ore su 24); Servizio abbonati: tel. 041-2722387 - 2385 (tutti i giorni: 08:00-16:00)	
S. Andrea	Ufficio Cassa: tel. 0412722384 (24 ore su 24)	
PEOPLE MOVER		
	Tel. 041-2722168; 041-2722352 peplemover@avmspa.it	
DARSENE		
Darsena Sacca della Misericordia	Cannaregio, 3539 – 30121 Venezia Addetti al presidio: tel/fax 041-713245 Ufficio Contratti c/o Ufficio Servizi Mobilità Privata all'interno dell'Autorimessa Comunale di p.le Roma (1° piano): tel. 041-272.23.58; fax. 041-2722098 (orari: dal lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle ore 14:00)	
Darsena Isola Nova del Tronchetto	Isola Nova del Tronchetto. Ufficio Contratti c/o Ufficio Servizi Mobilità Privata all'interno dell'Autorimessa Comunale di p.le Roma (1° piano): tel. 041-2722358; fax. 041-2722098 (orari: dal lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle ore 14:00)	
RIMOZIONI		
Rimozioni natanti	tel. 041-2722375; e-mail: avm@avmspa.it ; Orari: dal lunedì al venerdì 8.00-16:00. Per il ritiro delle imbarcazioni rimosse rivolgersi a: CATIL SERVIZI SRL Isola Nova del Tronchetto, 14 30135 VENEZIA Tel. 041/5231777 - 041041/5231777 - 041/2411466 - Fax 041/2060195	

CAR SHARING	
CAR SHARING	<p>Per inoltro contratto e corrispondenza: Isola Nova del Tronchetto 33 – 30135 Venezia fax 041-272.20.98, e-mail: avm@avmspa.it; Ufficio car sharing (presso Ufficio Servizi Mobilità Privata all'interno dell'Autorimessa Comunale di p.le Roma - 1° piano) Orario di apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì (festivi esclusi) dalle ore 10:00 alle ore 12:00. Per eventuali contatti telefonici: tel. 041-272.23.74 [dalle ore 08:00 alle ore 14:00] Servizio di call center abbonati 24 ore su 24 per 365 giorni: - per prenotazione/informazioni: 89.34.99.34 A PAGAMENTO [con scatto alla risposta (per le sole chiamate da rete mobile) e tariffazione al minuto sulla base del costo applicato dal proprio gestore telefonico per questa tipologia di utenza]. - per le emergenze e l'assistenza in corsa: 800.00.22.88 GRATUITO (numero verde)</p>
BIKE SHARING	
BIKE SHARING	<p>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 800 655 300: - dal lunedì al sabato dalle ore 7:00 alle ore 21:00.</p>
SEDI DI MESTRE	
Parcheggi in struttura scoperti e in terraferma - Parcheggi scambiatori - Strisce Blu	<p>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.</p>
Parcheggio Candiani:	tel. 041-985616
Park Costa	tel 041-976844
Area Camper S. Giuliano	www.caravanparksangiuliano.com
ZTL	
ZTL AUTO	<p>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.</p>
ZTL BUS	<p>via Martiri della Libertà, 396 – Mestre Venezia (c/o sede ACTV S.p.A.), info-line 041-2722367, fax 041-2722368, e-mail: infoztlbus@avmspa.it; Orario: dal lunedì al venerdì dalle ore 08:30 alle ore 16:30.</p>
GESTIONE APPRODI	
APPRODI	<p>Tel. 041-2722317; 041-2722352 [dal lunedì al venerdì (festivi esclusi) dalle ore 09:00 alle ore 13:00] e-mail: approdi@avmspa.it</p>

RICHIESTA DI RIMBORSO	
<p>Eventuali richieste di rimborso dovranno essere presentate per iscritto con le seguenti modalità: - lettera (destinatario: AVM S.p.A. – Isola Nova del Tronchetto, 33- 30135 Venezia; - via fax al numero 041-2722098; - tramite posta elettronica certificata alla casella avmspa@progettostudio.legalmail.it</p>	

Associazioni dei Consumatori iscritte nel Registro Regionale delle Associazioni dei Consumatori e degli Utenti della Regione Veneto, partecipanti al Tavolo di Lavoro sulla Qualità dei Servizi Pubblici Locali istituito dal Comune di Venezia (Deliberazione della Giunta Comunale n. 13 del 27/01/2011)

ADICONSUM	
Indirizzo:	Via Ca' Marcello, 10 - Mestre
Orario di apertura al pubblico:	da lunedì a venerdì: 9.00 - 12.00 e 15.00 - 18.00
Telefono:	041.2905908
Fax:	041.5315545
E-mail:	adiconsum.venezias@cisl.it
Sito internet:	www.adiconsum.it
ADOC	
Indirizzo:	Via Bembo, 2/b - Mestre
Orario di apertura al pubblico:	Martedì 10.00-12.30 e 15.30-18.30; giovedì 16.00-18.30
Telefono:	041.2433862
Fax:	041.5315422
E-mail:	adocveneto@gmail.com
Sito internet:	www.adocveneto.it
FEDERCONSUMATORI	
Indirizzo:	Via Fusinato, 34/A, 1° piano - Mestre
Orario di apertura al pubblico:	- SPORTELLO GENERICO: da lunedì a venerdì: 9-13 e 14-18 su appuntamento; - SPORTELLO ENERGIA: martedì: 9.30 - 12.30 su appuntamento;
Telefono:	041.955891
Fax:	041.5058021
E-mail:	venezias@federconsveneto.it
Sito internet:	www.federconsveneto.it
LEGA CONSUMATORI ACLI	
Indirizzo:	Via Ulloa, 3/a - Marghera
Orario di apertura al pubblico:	giovedì: 15 - 17.30
Telefono:	041 8876029
Fax:	041.5310335
E-mail:	venezias@legaconsumatori.it
Sito internet:	www.legaconsumatori.it
UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI	
Indirizzo:	Via Miranese, 40 - Mestre
Orario di apertura al pubblico:	su appuntamento
Telefono:	cell. 340 3994366
E-mail:	info@unioneconsumatoriveneto.it
Sito internet:	www.consumatori.it



Azienda Veneziana della Mobilità S.p.A.

Soggetta all'attività di direzione e coordinamento del Comune di Venezia socio unico

Sede Legale e amministrativa: Isola Nova del Tronchetto, 33 - 30135 Venezia

Tel. 041 2722111 - Fax 041 2722098

e-mail: avm@avmspa.it - P.E.C. avmspa@progettostudio.legalmail.it

informazioni:

www.veneziaunica.com

