

Carta della Qualità dei Servizi



Realizzata in collaborazione con il Comune di Venezia

*ASM S.p.A.
Servizi ausiliari
al traffico e alla mobilità
nel Comune di Venezia*

Anno 2009

Carta pubblicata in Novembre 2009

INDICE

INDICE	2
PRESENTAZIONE	4
COS'E' LA CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI.....	5
A) NORME E PRINCIPI	6
PRINCIPI FONDAMENTALI.....	6
PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI.....	7
B) PRESENTAZIONE DEI SERVIZI ASM	8
FINALITA', MISSIONE E CARATTERISTICHE.....	8
A CHI SI RIVOLGE	9
QUANTO COSTA IL SERVIZIO.....	9
I SERVIZI CHE OFFRIAMO	10
Servizio n.1 - I Parcheggi a pagamento custoditi in struttura.....	10
1.1 L'Autorimessa Comunale di Piazzale Roma	10
1.2 Il Parcheggio Sant'Andrea di Piazzale Roma.....	13
1.3 Il Parcheggio Candiani di Mestre.....	13
Servizio n. 2 - I Parcheggi a pagamento all'aperto.....	14
2.1 I Parcheggi del Parco San Giuliano	14
2.2 Il Parcheggio di via Ca' Marcello.....	15
Servizio n. 3 - I Parcheggi Scambiatori	16
Servizio n. 4 - Le Strisce Blu	18
Servizio n. 5 - La ZTL bus.....	20
Servizio n. 6 - Il servizio ciclabilità.....	26
6.1 Le Piste Ciclabili.....	26
6.2 Il Bici Park.....	27
6.3 La punzonatura biciclette	27
6.4 "Tè presto 'na bici"	28
Servizio n. 7 - Il Car Sharing	29
Servizio n. 8 - Il Bollino Blu	31
Servizio n. 9 - La Darsena di Sacca della Misericordia.....	32
Servizio n. 10 - La Rimozione Natanti	34
STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI E DIRITTO AL RIMBORSO	35
I Parcheggi a pagamento custoditi in struttura - Standard minimi di qualità	36
I Parcheggi a pagamento all'aperto - Standard minimi di qualità	37
I Parcheggi scambiatori - Standard minimi di qualità	38
Le Strisce Blu - Standard minimi di qualità	38
Servizio ZTL Bus - Standard minimi di qualità.....	39
Servizio Ciclabilità - Standard minimi di qualità.....	39
Servizio Car Sharing - Standard minimi di qualità	40
Servizio Bollino Blu - Standard minimi di qualità	40
Servizio Darsena Sacca della Misericordia - Standard minimi di qualità	41
Servizio Rimozione natanti - Standard minimi di qualità.....	41
Standard minimi di qualità per tutti i servizi.....	42
C) RAPPORTI CON I CITTADINI	43
RECLAMI E SUGGERIMENTI	43
INDAGINI DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	43

D) INFORMAZIONI UTILI	44
RECAPITI E ORARI	44
COSA FARE PER...	46
AUTORIMESSA COMUNALE	46
PARCHEGGIO SANT'ANDREA	46
PARCHEGGIO CANDIANI	47
PARCHEGGI SAN GIULIANO	47
PARCHEGGI SCAMBIATORI	48
STRISCE BLU	48
ZONE A TRAFFICO LIMITATO AUTOBUS	49
BICI PARK	50
CAR SHARING	50
BOLLINO BLU	51
DARSENA SACCA DELLA MISERICORDIA	51
<i>Calendario per individuazione tariffe transito Autorimessa Comunale e pass ZTL bus</i>	52
Aree sosta a Mestre	54
Aree sosta al Lido di Venezia	55
Area ZTL Bus	56

PRESENTAZIONE

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

Nata nel 1996 con l'affidamento dell'Autorimessa Comunale di Piazzale Roma, l'azienda oggi è impegnata ad offrire all'utenza servizi in molteplici settori di attività che nel rispetto dell'ambiente, sono collegati all'utilizzo di darsene, canali di navigazione, parcheggi, piste ciclabili, strade e zone a traffico limitato.

La Carta dei Servizi evidenzia in forma capillare e trasparente l'attività svolta e i risultati raggiunti.

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

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

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

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

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

GIORGIO NARDO
Presidente A.S.M. S.p.A

COS'E' LA CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

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

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

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

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

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

La Carta dei Servizi sarà aggiornata nel momento in cui dovessero intervenire variazioni a quanto indicato. Le variazioni avverranno attraverso la compilazione di alcune schede di aggiornamento.

Le schede annuali di aggiornamento sono di 3 tipi e riportano:

- Scheda A: i progetti di miglioramento;
- Scheda B: gli aggiornamenti apportati alla carta - il piano di miglioramento degli standard - le eventuali variazioni ai costi del servizio;
- Scheda C: l'esito delle indagini di soddisfazione dell'utenza - i risultati conseguiti in relazione agli standard individuati.

A) NORME E PRINCIPI

PRINCIPI FONDAMENTALI

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

- UGUAGLIANZA

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

- IMPARZIALITÀ

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

- CONTINUITÀ

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

- PARTECIPAZIONE

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

- CHIAREZZA E TRASPARENZA

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

- EFFICIENZA ED EFFICACIA

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

PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

I principali riferimenti normativi della Carta della Qualità dei Servizi sono:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 - Principi sull'erogazione dei servizi pubblici.
- D. lgs. n. 286 del 30/07/1999 art. 11 "Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi" - Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche.
- Legge n. 150 del 7 giugno 2000 - Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni.
- Direttiva 24 marzo 2004 del Ministro della Funzione Pubblica - Rilevazione della qualità percepita dai cittadini.
- Deliberazione di Giunta Comunale n. 545/06 del 21/12/2006 "Approvazione linee - guida per la pubblicazione e l'aggiornamento delle Carte dei servizi";
- Art. 2, comma 461 della Legge 244 del 27 dicembre 2007 (Finanziaria 2008).

B) PRESENTAZIONE DEI SERVIZI ASM

FINALITA', MISSIONE E CARATTERISTICHE

L'Azienda Servizi Mobilità svolge tutte le attività, affidate dal Comune di Venezia, riconducibili ai servizi pubblici locali previsti dalla legge in materia di gestione integrata dei servizi ausiliari al traffico e alla mobilità quali:

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

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

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

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

a) realizzazione delle piste ciclabili, nell'ambito del progetto "Bici Plan" ed in collaborazione con l'Assessorato ai lavori pubblici;

b) servizio di "Bici Park";

c) punzonatura biciclette;

d) servizio "Tè presto 'na bici".

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

a) soddisfare i bisogni di mobilità della popolazione;

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

- il **Bollino Blu**: è il servizio di gestione amministrativa, contabile, tecnico-scientifica e statistica delle verifiche delle emissioni dei veicoli a motore comportanti il rilascio all'utenza finale del c.d. bollino blu.

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

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

A CHI SI RIVOLGE

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

QUANTO COSTA IL SERVIZIO

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

I SERVIZI CHE OFFRIAMO

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

1.1 L'Autorimessa Comunale di Piazzale Roma

<p><i>Caratteristiche specifiche</i></p>	<p>L'Autorimessa Comunale di Piazzale Roma è una struttura di sei piani, dotata di 10 sale e 2 terrazze di parcheggio, aperta tutto l'anno 24 ore al giorno.</p> <p>Il parcheggio video sorvegliato è presidiato da personale di custodia.</p> <p>Oltre parcheggio per abbonati e utenti offre altri servizi gestiti da imprese private quali autonoleggio, biglietteria trasporti, accoglienza e ricettività turistica, ristorazione, punto polizia locale e carabinieri.</p>												
	<p>Capacità dell'impianto</p> <table border="1"> <tr> <td data-bbox="660 1111 1161 1160"><i>Posti autovetture totali</i></td> <td data-bbox="1161 1111 1450 1160">2.182</td> </tr> <tr> <td data-bbox="660 1160 1161 1261"><i>Posti in abbonamento residenti, enti</i></td> <td data-bbox="1161 1160 1450 1261">1.848</td> </tr> <tr> <td data-bbox="660 1261 1161 1310"><i>- di cui posti riservati enti</i></td> <td data-bbox="1161 1261 1450 1310">218</td> </tr> <tr> <td data-bbox="660 1310 1161 1359"><i>Posti di transito giornaliero</i></td> <td data-bbox="1161 1310 1450 1359">334</td> </tr> <tr> <td data-bbox="660 1359 1161 1408"><i>- di cui per disabili</i></td> <td data-bbox="1161 1359 1450 1408">10</td> </tr> <tr> <td data-bbox="660 1408 1161 1458"><i>Posti moto</i></td> <td data-bbox="1161 1408 1450 1458">180</td> </tr> </table>	<i>Posti autovetture totali</i>	2.182	<i>Posti in abbonamento residenti, enti</i>	1.848	<i>- di cui posti riservati enti</i>	218	<i>Posti di transito giornaliero</i>	334	<i>- di cui per disabili</i>	10	<i>Posti moto</i>	180
<i>Posti autovetture totali</i>	2.182												
<i>Posti in abbonamento residenti, enti</i>	1.848												
<i>- di cui posti riservati enti</i>	218												
<i>Posti di transito giornaliero</i>	334												
<i>- di cui per disabili</i>	10												
<i>Posti moto</i>	180												
<p><i>Quali sono i passi da compiere per usufruire del servizio</i></p>	<p>Il parcheggio è a disposizione di clienti abbonati e utenti di transito (previste due corsie di ingresso distinte).</p> <p>E' possibile effettuare la prenotazione on line dal sito www.veniceconnected.it</p> <p>L'assegnazione dei posti auto alle persone fisiche aventi residenza in Venezia Centro Storico o Isole o alle persone giuridiche, Enti, Associazioni o attività commerciali con sede principale operativa in Venezia avviene esclusivamente attingendo da una graduatoria stilata dal Comune in seguito ad apposito concorso.</p>												
<p><i>Tempi</i></p>	<p>La prenotazione va eseguita on line (con pagamento</p>												

	<p>anticipato mediante carta di credito) con almeno 3 giorni di anticipo.</p> <p>La prenotazione, oltre alla possibilità di accedere al garage attraverso la corsia preferenziale, dà diritto - nell'eventualità sia effettuata con almeno 7 giorni di anticipo - all'applicazione di sconti sulle tariffe di transito differenziati a seconda del periodo e della dimensione dell'auto.</p>
<i>Quanto costa il servizio</i>	<p>Le tariffe sono differenziate a seconda del periodo (picchi o bassa/medio/alta stagione) e della dimensione della vettura; sono poi previsti degli sconti nell'eventualità il posto auto venga prenotato on line con almeno 7 giorni di anticipo.</p>

Tariffe di transito (iva inclusa) (per l'individuazione della tariffa da applicare al periodo di proprio interesse si consultino i calendari pubblicati alla fine del documento)		
<i>Tariffe on site</i>		
<i>TIPOLOGIA DI VEICOLO (DIMENSIONI)</i>	<i>TARIFFE ORDINARIE</i>	<i>PICCHI (alta stagione)</i>
<i>Autovetture di larghezza inferiore o uguale a cm 185</i>	€ 24,00	€ 28,00
<i>Autovetture di larghezza superiore a cm 185</i>	€ 27,00	€ 31,00
<i>Tariffe on line</i>		
<i>TIPOLOGIA DI VEICOLO (DIMENSIONI)</i>	<i>TARIFFE ORDINARIE</i>	<i>PICCHI (alta stagione)</i>
<i>Autovetture di larghezza inferiore o uguale a cm 185</i>	€ 22,80	€ 25,20
<i>Autovetture di larghezza superiore a cm 185</i>	€ 25,65	€ 27,90

Agevolazioni persone diversamente abili (l'applicazione di tali agevolazioni viene garantita fino ad un massimo di n. 10 autovetture presenti all'interno del garage contemporaneamente)		
	Per le prime 6 ore	sosta gratuita
	Sosta per meno di 24 ore	€ 15,74
	Ogni 24 ore per tutti i giorni successivi al primo	€ 24,00
Clienti Casinò di Venezia		
	dal lunedì al venerdì esclusi prefestivi	€ 10,00
Tariffe di abbonamento		
Auto		
<i>CLASSE</i>	<i>INGOMBRO MASSIMO</i>	<i>CANONE MENSILE (iva inclusa)</i>
<i>1</i>	Lunghezza cm. 375 o larghezza cm. 154	€ 69,65
<i>2</i>	Lunghezza cm. 420 o larghezza cm. 165	€ 106,59
<i>3</i>	Lunghezza cm. 445 o larghezza cm. 170	€ 146,38
<i>4</i>	Lunghezza oltre cm. 445 o larghezza inf. o uguale cm 185	€ 167,27
<i>Campata</i>	Lunghezza oltre cm. 445 o larghezza oltre cm 185	€ 190,59
Moto		
<i>CLASSE</i>	<i>CILINDRATA MASSIMA</i>	<i>CANONE MENSILE (iva inclusa)</i>
<i>K</i>	Motoscooter fino a 50 cc	€ 34,82
<i>Y</i>	Moto fino a 300 cc	€ 70,07
<i>X</i>	Moto oltre 300 cc	€ 103,55
ABBONAMENTI DI TRANSITO		
<i>TIPOLOGIA DI VEICOLO</i>	<i>INGOMBRO MASSIMO</i>	<i>TARIFFE (iva inclusa)</i>
<i>Auto piccole</i>	fino a m. 1,65 di larghezza	€ 151,02
<i>Auto grandi</i>	oltre a m. 1,65 di larghezza	€ 237,77

1.2 Il Parcheggio Sant'Andrea di Piazzale Roma.

<i>Caratteristiche specifiche</i>	E' un parcheggio a pagamento custodito in struttura, di solo transito a ore, sito in Piazzale Roma (all'interno dell'Autorimessa Comunale); è video sorvegliato con telecamere a circuito chiuso.	
	Capacità dell'impianto	
	<i>Posti autovetture totali</i>	100
	<i>- di cui per disabili</i>	2
<i>Quali sono i passi da compiere per usufruire del servizio</i>	L'ingresso è da Rio Terà S. Andrea. Il sistema di accesso è automatizzato con apertura e cassa presidiata 24 ore.	
<i>Quanto costa il servizio</i>	La tariffa è di € 4,50 ogni 2 ore; la sosta è gratuita per max n. 2 autovetture a servizio di persone diversamente abili (dotate di contrassegno a norma di legge rilasciato dal corpo dei Vigili Urbani).	

1.3 Il Parcheggio Candiani di Mestre.

<i>Caratteristiche specifiche</i>	E' un parcheggio per utenza abbonata e per transito orario aperto dalle 06.45 alle 00.30. L'impianto è strutturato su 2 piani interrati al di sotto del Piazzale Candiani di Mestre, ha in dotazione servizi igienici, sistema di accesso automatizzato, sosta con video sorveglianza alle casse. Al Garage di Piazzale Candiani è annessa la gestione del vicino parcheggio di n. 15 posti per soli abbonati sito nell'interrato del Condominio "Alberto Viani" - in via Manin n. 3 a Mestre.	
	Capacità dell'impianto	
	<i>Posti autovetture totali</i>	302 (167 in abbonamento; 135 di transito)
	<i>- di cui per disabili</i>	2
<i>Quali sono i passi da</i>	L'ingresso è da Piazzale Candiani. Il sistema di accesso	

<i>compiere per usufruire del servizio</i>	è automatizzato. Le richieste di abbonamento vanno rivolte all'Ufficio ASM S.p.A di P. le Candiani, 34.
<i>Quanto costa il servizio</i>	<p>TRANSITO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fino ad un'ora € 1,50 - Fino a 2 ore € 3,50 - Fino a 3 ore € 5,50 - Oltre 3 ore e fino a chiusura € 10,00 - Per le autovetture a servizio di persone disabili la sosta è gratuita, unicamente per l'intera prima giornata. Dal secondo giorno vengono, infatti, applicate le ordinarie tariffe di transito (è possibile prenotare inviando un fax allo 041/27.27.313) <p>ABBONAMENTI</p> <ul style="list-style-type: none"> - Abbonamento mensile auto piccole, lunghezza inferiore a m. 4 € 104,47 (iva inclusa) - Abbonamento mensile auto grandi, lunghezza superiore a m. 4 € 116,08 (iva inclusa)

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

2.1 I Parcheggi del Parco San Giuliano

<i>Caratteristiche specifiche</i>	<p>Sono tre aree di parcheggio posizionate nell'ambito del Parco di San Giuliano di Mestre, all'ingresso delle Porte del Parco denominate Gialla, Rossa e Blu da cui prendono nome.</p> <p>Le aree di parcheggio a pagamento sono attrezzate per accogliere auto, moto, autobus, camper, carrelli con imbarcazioni ed altri tipi di rimorchio. Il solo parcheggio Porta Gialla è custodito, aperto 24 ore, dotato di servizi igienici e prevede un'utenza abbonata. I parcheggi Porta Blu e Porta Rossa sono aperti dalle 06.00 alle 02.00, dotati di impianto ad accessibilità automatizzata e video sorveglianza, non custoditi e sono utilizzabili solo per transito orario; le prime tre ore di servizio risultano gratuite per il libero accesso al parco.</p>
Capacità complessiva degli impianti	
<i>Posti autovetture totali</i>	837
<i>- di cui per disabili</i>	19

<i>Quali sono i passi da compiere per usufruire del servizio</i>	Il sistema di accesso, pagamento e video sorveglianza è automatizzato.
<i>Quanto costa il servizio</i>	<p>Porta Gialla – Tariffe di transito</p> <ul style="list-style-type: none"> - Auto: € 2,00 fino a 3 ore; € 5,00 per l'intera giornata - Camper: € 10,00 per l'intera giornata <p>Porta Gialla - Abbonamenti Auto</p> <p>Mensile € 60,00</p> <p>Porta Blu e Porta Rossa</p> <ul style="list-style-type: none"> - prime 3 ore gratuito - 4 ore € 2,00 - 5 ore € 4,50 - 6 ore € 8,00 - oltre le 6 ore € 12,00 / giorno

2.2 Il Parcheggio di via Ca' Marcello

<i>Caratteristiche specifiche</i>	È un'autorimessa aperta nell'omonima via, posizionata nelle vicinanze della stazione ferroviaria di Mestre. La struttura accoglie sia autovetture in transito che in abbonamento con 30 posti riservati ai transiti giornalieri e 70 posti per gli abbonati.	
	Capacità complessiva degli impianti	
	<i>Posti autovetture totali</i>	100
	<i>- di cui per disabili</i>	2
<i>Quali sono i passi da compiere per usufruire del servizio</i>	Il parcheggio è aperto tutti i giorni (festivi inclusi) dalle ore 06:00 alle ore 24:00. E' a pagamento nei soli giorni feriali dalle ore 08:00 alle ore 20:00.	
<i>Quanto costa il servizio</i>	<p>Le tariffe di transito sono di € 1,00 all'ora per le prime 4 ore) e di € 4,00 oltre le 4 ore fino alla chiusura.</p> <p>Gli abbonamenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - € 18,00 abbonamento mensile - € 100,00 abbonamento semestrale - € 200,00 abbonamento annuale 	

Servizio n. 3 - I Parcheggi Scambiatori

<i>Caratteristiche specifiche</i>	<p>I parcheggi scambiatori gestiti da ASM 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.).</p> <p>Si tratta di parcheggi ad utilizzo gratuito destinati soprattutto ad utenti che prevedono di effettuare soste di lunga durata (pendolari per motivi di studio o lavoro, turisti etc.), favorendo lo scambio modale dal trasporto privato a quello collettivo.</p> <p>Tale tipologia di parcheggi ha lo scopo di diminuire il traffico diretto in centro città e liberare conseguentemente nelle zone centrali aree di parcheggio da destinare alla sosta operativa di breve durata. L'orario di apertura previsto in tutti i parcheggi scambiatori è di 24 ore.</p>
-----------------------------------	---

Il posizionamento e la capacità dei parcheggi scambiatori

<i>N.</i>	<i>Parcheggio</i>	<i>Localizzazione</i>	<i>Posti n.</i>	<i>Orario d'apertura</i>	<i>Servizi di interscambio*</i>
<i>P1</i>	Marghera B	Via Trieste (vicinanze tangenziale)	80	Tutti i giorni 00:00- 24:00	Servizio urbano ACTV - Linee 3-6-66-81. Servizio extraurbano Ve-Pd SITA.
<i>P2</i>	S.Maria dei Battuti	Via S. Maria dei Battuti (vicinanze cimitero)	307	Tutti i giorni 00:00 - 24.00	Servizio navetta circolare. Noleggio biciclette.
<i>P3</i>	Miranese B	Via Oriago (angolo via Miranese)	283	Tutti i giorni 00.00 - 24.00	ACTV Linee urbane:6-7. Extraurbane:2F-7E
<i>P4</i>	Favaro A	Via Altinia (Favaro V.to capolinea linea 4)	136	Tutti i giorni 00.00 - 24.00	ACTV Linee urbane:4-14-19-84

<i>P5</i>	Castellana A	Via Castellana (sotto tangenziale)	156	Tutti i giorni 00.00 – 24.00	ACTV Linee urbane:20-21- 80. Extraurbane:5E- 6E
<i>P6</i>	Terraglio A	Via Borgo-Pezzana (angolo via Terraglio)	151	Tutti i giorni 00.00 – 24.00	ACTV Linee extraurbane 8E- 9E
<i>P7</i>	Milanese A	Via Miranese (sotto tangenziale)	395	Tutti i giorni 00.00 – 24.00	ACTV Linee urbane:7-10-11. Extraurbane:7E
<i>P8</i>	Ceccherini	Via Bella (vicinanze Auchan)	295	Tutti i giorni 00.00 – 24.00	Navetta ospedale all'Angelo ACTV Linea urbana 3
<i>P9</i>	Favaro B	Via Bruno Buozzi (SS14bis incrocio via S. Donà)	160	Tutti i giorni 00.00 – 24.00	ACTV Linee urbane:4-4/14- 15-24-84-85.
<i>P10</i>	Gazzera	Via della Montagnola	219	Tutti i giorni 00.00 – 24.00	ACTV Linee urbane:7-10-11- 15. Extraurbane:7E
Totale posti			2.182		
* fatte salve le modifiche dei programmi di esercizio delle Società affidatarie dei servizi di TPL					
<i>Quanto costa il servizio</i>			Il servizio è gratuito		

Servizio n. 4 - Le Strisce Blu

<p><i>Caratteristiche specifiche</i></p>	<p>Gli stalli a pagamento sono immediatamente riconoscibili in quanto delimitati da linee blu tracciate sull'asfalto e contraddistinti da apposita segnaletica verticale. Il controllo della sosta nelle strisce blu è affidato ad ausiliari del traffico che, in sostegno alla polizia locale, possono elevare contravvenzione.</p> <p>Sono previste agevolazioni tariffarie con abbonamento esclusivamente per le seguenti categorie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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; - possessori di garage con dimensioni insufficienti. <p>I portatori di handicap possono parcheggiare gratuitamente senza limitazione oraria.</p> <p>La sosta nel Centro di Mestre è a pagamento dal lunedì al sabato dalle ore 08:00 alle ore 13:00 e dalle 15.00 alle 20.00 (festivi esclusi). La sosta nella zona centrale del Lido di Venezia è a pagamento dal lunedì al sabato dalle ore 08:00 alle ore 20:00 (festivi esclusi).</p>
<p><i>Il posizionamento delle Strisce Blu</i></p>	<p>Vedi mappe alla fine del documento</p>
<p><i>Quanto costa il servizio e i sistemi di pagamento</i></p>	<p>A Mestre il costo del servizio orario varia a seconda della zona di parcheggio:</p> <p>Zona 1: € 1,50 – Zona 2: € 1,00 – Zona 3: € 0,50.</p> <p>Il sistema di pagamento prevede:</p> <ul style="list-style-type: none"> - biglietti da € 0,25, € 0,50, € 1,00 e da € 1,50; si possono acquistare presso tutte le tabaccherie e bar che espongono il tagliando apposito, alla sede VELA di via Cardinal Massaia e presso l'ufficio ASM di p.le Candiani, n. 34 a Mestre; - tessere prepagate a scalare (del valore di € 25,00 e €

50,00);

- sistema telepago che consente di utilizzare tramite telefono cellulare un sistema a scalare su portafoglio virtuale precedentemente ricaricato on line con carta di credito;

- parcometri, con monete in euro di qualsiasi valore.

Sono previsti abbonamenti per residenti ed operatori economici:

- importo agevolazione per la prima autovettura € 8,00 (IVA inclusa) mensile; € 85,00 (IVA inclusa) annuale

- importo agevolazione per operatori economici, per la seconda autovettura o per chi dispone di un garage troppo piccolo € 15,00 (IVA inclusa) mensile; € 150,00 (IVA inclusa) annuale.

Lido di Venezia: tariffa oraria ordinaria: € 1,00.

Sono previste agevolazioni tariffarie per residenti, operatori ed alcune categorie di turisti:

- importo agevolazione per la prima autovettura: € 8,00 (IVA inclusa) mensile; € 85,00 (IVA inclusa) annuale;

- importo per la seconda autovettura per operatori € 15,00 (IVA inclusa) mensile; € 150,00 (IVA inclusa) annuale;

- importo agevolazione turista € 30,00 (IVA inclusa) mensile (per il solo periodo giugno-settembre).

Servizio n. 5 - La ZTL bus

<p><i>Caratteristiche specifiche</i></p>	<p>La Zona a Traffico Limitato per gli autobus turistici coincide quasi esattamente con il territorio del Comune di Venezia, ad esclusione della tangenziale di Mestre e della bretella di congiunzione con l'aeroporto Marco Polo. Per la circolazione interna alla ZTL, i bus hanno l'obbligo di munirsi di un pass oneroso, che diventa più economico per i mezzi meno inquinanti (Euro IV e superiori).</p>	
<p><i>Quali sono i passi da compiere per usufruire del servizio</i></p>	<p>E' possibile acquistare il pass on line o presso i check-in posizionati lungo le principali vie di accesso alla città. L'acquisto on line effettuato con almeno 15 giorni di anticipo dà diritto all'applicazione di tariffe agevolate. La prenotazione on line (fatta eccezione per le deroghe) può comunque essere effettuata fino a 24 ore prima dell'arrivo.</p> <p>La sosta all'interno della ZTL BUS è consentita esclusivamente nelle aree di carico e scarico autorizzate, nei parcheggi dedicati e nei parcheggi privati raggiungibili comunque con l'esposizione del pass. Anche i bus che rientrano tra le categorie classificate <i>deroghe</i> devono munirsi dell'apposito pass servizio in deroga.</p> <p>I bus sprovvisti di pass che entrano nell'area ZTL BUS dalle ore 20.10 alle 6.30 devono obbligatoriamente regolarizzare la loro posizione presso il check-in 4 "PETROLI". Per le aree di carico/scarico e di parcheggio si veda la mappa alla fine del documento.</p>	
	<p>Check in</p>	<p>Orari</p>
	<p><i>1. BAZZERA</i></p>	
	<p>In tangenziale presso Stazione di Servizio Bazzera Nord per i bus provenienti dalle autostrade A4 e A23 da Trieste/Udine e A27 da Belluno.</p>	<p>tutti i giorni dalle 6.30 alle 20.00</p>
	<p><i>2. PANORAMA</i></p>	
	<p>Statale Romea altezza Centro</p>	<p>tutti i giorni dalle</p>

Commerciale Panorama per i bus provenienti dalle direttrici SS309 "Romea" e SS11 "Riviera del Brenta".	6.30 alle 20.00
<i>3.FUSINA</i>	
Terminal Fusina per i bus provenienti dalla SS309 "Romea" e SS11 "Riviera del Brenta".	tutti i giorni orario estivo: 07:00-21:00 orario invernale: 07:30- 19:30
<i>4.PETROLI</i>	
Marghera, Via dei Petroli dopo la discesa dal cavalcavia di San Giuliano per i bus provenienti dalla SS14 "Triestina", SS13 "Terraglio" e SS245 "Castellana". Dopo il Parco Scientifico Tecnologico, per i bus provenienti dall'Autostrada A4 da Padova e dalla SP32 "Miranese".	tutti i giorni 24 ore su 24, con rilascio "ATTESTATO DI TRANSITO" dalle ore 23.45 alle 6.00

Quanto costa il servizio

Il pass deve essere acquistato presso i Check-in. I costi del pass variano in funzione della destinazione finale dei bus e del periodo di affluenza (bassa, media e picchi). Ai bus che trasportano esclusivamente turisti alloggiati presso le strutture turistico-ricettive interne al Comune di Venezia sono riconosciute tariffe agevolate e vengono dotati del cosiddetto pass alberghi.

Le tariffe indicate nelle tabelle sottostanti hanno validità di 24 ore dall'orario di entrata nella ZTL BUS, ad eccezione dei pass in deroga che hanno validità per il tempo necessario per il transfert entro il termine massimo di 3 o 10 ore ed il pass alberghi valido fino alle 19 del giorno successivo all'emissione del pass o comunque dell'ultimo pernottamento in caso di pass pluri-giornaliero. Oltre alle deroghe è previsto un regime di esenzione per casistiche di seguito delineate.

In caso di mancato pagamento del lasciapassare, oltre all'applicazione delle previste maggiorazioni di legge, si

provvederà all'applicazione di una speciale tariffa doppia rispetto a quella di spettanza e comunque non inferiore ai 100 euro.

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

Tariffe pass acquistati on-site

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

Autobus diretti in terraferma o Lido

<i>PASS</i>	<i>EURO IV</i>	<i>BASSA</i>	<i>MEDIA</i>	<i>PICCHI</i>
<i>Ordinario</i>	€ 180	€ 200	€ 250	€ 350
<i>Minibus</i>	€ 90	€ 95	€ 140	€ 240
<i>Gite scolastiche</i>	€ 70	€ 75	€ 130	€ 230
<i>Alberghi</i>	€ 40	€ 50	€ 50	€ 50
<i>Lasciapassare in deroga - punto f</i>	€ 100	€ 110	€ 110	€ 110
<i>Lasciapassare in deroga - punti e, g, h, i e j</i>	€ 30	€ 40	€ 40	€ 40
<i>Autobus con residenti e autobus aventi come destinazione autofficine di riparazione - punto k</i>	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0

Autobus diretti a Venezia centro storico

<i>PASS</i>	<i>EURO IV</i>	<i>BASSA</i>	<i>MEDIA</i>	<i>PICCHI</i>
<i>Ordinario con trasporto pubblico TP</i>	€ 180	€ 210	€ 270	€ 370
<i>Ordinario senza trasporto pubblico</i>	€ 280	€ 300	€ 370	€ 470
<i>Minibus</i>	€ 100	€ 105	€ 150	€ 250
<i>Gite scolastiche</i>	€ 80	€ 85	€ 150	€ 250

<i>Alberghi</i>	€ 70	€ 80	€ 80	€ 80
<i>Lasciapassare in deroga - punto f</i>	€ 100	€ 110	€ 110	€ 110
<i>Lasciapassare in deroga - punti e, g, h, i e j</i>	€ 30	€ 40	€ 40	€ 40
<i>Autobus con residenti e autobus aventi come destinazione autofficine di riparazione - punto k</i>	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0

Tariffe pass acquistati on-line

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

Autobus diretti in terraferma o Lido

<i>PASS</i>	<i>EURO IV</i>	<i>BASSA</i>	<i>MEDIA</i>	<i>PICCHI</i>
<i>Ordinario</i>	€ 162	€ 190	€ 225	€ 245
<i>Minibus</i>	€ 81	€ 90	€ 126	€ 168
<i>Gite scolastiche</i>	€ 63	€ 71	€ 117	€ 161
<i>Alberghi</i>	€ 36	€ 45	€ 45	€ 45
<i>Lasciapassare in deroga - punto f</i>	€ 90	€ 99	€ 99	€ 99
<i>Lasciapassare in deroga - punti e, g, h, i e j</i>	€ 27	€ 36	€ 36	€ 36
<i>Autobus con residenti e autobus aventi come destinazione autofficine di riparazione - punto k</i>	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0

Autobus diretti a Venezia centro storico

<i>PASS</i>	<i>EURO IV</i>	<i>BASSA</i>	<i>MEDIA</i>	<i>PICCHI</i>
<i>Ordinario con trasporto pubblico TP</i>	€ 162	€ 200	€ 243	€ 259
<i>Ordinario senza trasporto pubblico</i>	€ 252	€ 285	€ 333	€ 329

<i>Minibus</i>	€ 90	€ 100	€ 135	€ 175
<i>Gite scolastiche</i>	€ 72	€ 81	€ 135	€ 175
<i>Alberghi</i>	€ 63	€ 72	€ 72	€ 72
<i>Lasciapassare in deroga - punto f</i>	€ 90	€ 99	€ 99	€ 99
<i>Lasciapassare in deroga - punti e, g, h, i e j</i>	€ 27	€ 36	€ 36	€ 36
<i>Autobus con residenti e autobus aventi come destinazione autofficine di riparazione - punto k</i>	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0

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

<i>Elenco deroghe</i>	
<i>CAT. "E"</i>	Collegamenti PORTO/AREOPORTO/STAZIONE FS (3 ore)
<i>CAT. "F"</i>	Collegamenti PORTO/AREOPORTO/STAZIONE FS (10 ore)
<i>CAT. "G"</i>	SERVIZI ATIPICI: autorizzati dal Comune di Venezia ai sensi della Legge Regionale 46/94. Documentazione: Autorizzazione rilasciata dal Comune di Venezia.
<i>CAT. "H"</i>	SERVIZI STAGIONALI EX L.R. 25/98.
<i>CAT. "I"</i>	LINEE INTERNAZIONALI: Autobus impiegati per il trasporto pubblico internazionale.
<i>CAT. "J"</i>	Visite didattiche - Manifestazioni di interesse pubblico - Gruppi artistici o sportivi - Manifestazioni politiche e sindacali di piazza - Convegni e manifestazioni organizzati da enti pubblici e visita alle loro sedi istituzionali
<i>CAT. "K"</i>	DEROGA IN ESENZIONE: ESCURSIONI RESIDENTI Autobus in partenza dal territorio comunale che effettuano escursioni fuori area ZTL bus con a bordo cittadini residenti del comune di Venezia e quelli vuoti che si recano in un officina sita all'interno della zona interdetta per servizi di assistenza tecnica debitamente documentata; nonché quelli che trasportano persone che partecipano a cerimonie nuziali o funebri di residenti.

CASI PARTICOLARI

Per casi non contemplati può essere valutata la richiesta di deroga che viene autorizzata dall'Amministrazione Comunale di Venezia. La richiesta va inviata all'Ufficio ZTL BUS di ASM al fax n° 041-961069 con almeno 10 giorni di anticipo.

ESENZIONI

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

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

Servizio n. 6 - Il servizio ciclabilità

6.1 Le Piste Ciclabili

<p><i>Caratteristiche specifiche</i></p>	<p>L'Amministrazione Comunale ha deciso di affidare la realizzazione delle sotto elencate piste ciclabili previste nel Bici Plan ad ASM S.p.A.</p> <p>L'obiettivo è di mettere a disposizione dei cittadini nell'arco di qualche anno n. 99 chilometri di piste e conseguentemente di aumentare la mobilità ciclistica.</p> <p>Per mezzo di tali interventi verranno, infatti, favoriti gli spostamenti urbani, dalla periferia al centro città e viceversa. Si tratta di fatto di raccordare i vari spezzoni di piste ciclabili esistenti e di realizzarne ex novo per costruire dei percorsi, tutti protetti, che attraversino la città da nord a sud e da est a ovest e che costituiscano una rete ciclabile moderna e funzionale in grado di garantire spostamenti sicuri e veloci.</p> <p>Ad oggi stanno per essere ultimati gli itinerari 1-7-16, mentre gli itinerari 8-10-11-14 sono in fase di avanzata progettazione.</p>
<p><i>Le piste da realizzare</i></p>	<p>I 16 itinerari ciclabili da realizzare sono i seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> n.1 - Municipalità di Marghera - Piazza Ferretto n.2 - Chirignago - Stazione FS n.3 - Graspò d'Uva - Giustizia n.4 - Asseggiano - Valsugana n.5 - Forte Gazzera - Villa Quercini n.6 - Sardi Brendole - SFMR Olimpia n.7 - Trivignano - Quattro Cantoni n.8 - Zelarino - Parco Ponci/Candiani n.9 - Marocco - Cipressina n.10 - Forte Carpenedo - Piazzale Cialdini n.11 - Favaro Altinia - Vallenari n.12 - Favaro S. Leopoldo - Università n.13 - Pertini - Parco Ponci n.14 - S. Teodoro - Cimitero n.15 - Passo Campalto - Piazzale Cialdini

n.16 - Forte Marghera - Parco Piraghetto

6.2 Il Bici Park

<i>Caratteristiche specifiche</i>	<p>A pochi passi dalla stazione ferroviaria di Mestre - nell'ex-locale delle Poste di p.le Favretti, è stato allestito un parcheggio per sole biciclette dotato di oltre 600 posti, al quale possono accedere sia utenti giornalieri che abbonati. L'apertura è dalle ore 06:00 alle ore 23:00 (chiuso la domenica).</p> <p>Possono accedere alla struttura esclusivamente biciclette (non sono ammessi tandem, ciclomotori e moto). Le biciclette devono essere parcheggiate a cura del proprietario.</p>		
	Capacità complessiva degli impianti		
	<i>Posti bici totali</i>	600 (500 per abbonati, 100 per utenti di transito)	
<i>Quali sono i passi da compiere per usufruire del servizio</i>	E' sufficiente rivolgersi al servizio di cassa presso la struttura negli orari di apertura.		
<i>Quanto costa il servizio</i>	<i>TARIFFE</i>		
	<i>GIORNALIERA</i>	<i>MENSILE</i>	<i>MENSILE RIDOTTA</i>
	€ 0,50	€ 10,00	€ 9,00 Riservata ai possessori di abbonamento annuale di trasporto pubblico in corso di validità

6.3 La punzonatura biciclette

<i>Caratteristiche specifiche</i>	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
-----------------------------------	--

	<p>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.</p>
<p><i>Quali sono i passi da compiere per usufruire del servizio</i></p>	<p>Il servizio è riservato ai soli residenti nel Comune di Venezia.</p> <p>Il sistema attivo in terraferma prevede l'impressione sul telaio della bici del codice fiscale del proprietario. A colui che ha richiesto la punzonatura – che dovrà presentarsi munito di un valido documento di identità e del nuovo tesserino sanitario in cui figura il suo codice fiscale - verrà rilasciata una card (badge) a dimostrazione del fatto che la punzonatura è stata eseguita a suo nome. Il servizio è attivo presso il Bicipark (vicinanze stazione ferrovia di Mestre) nei seguenti giorni ed orari:</p> <ul style="list-style-type: none"> - martedì: dalle ore 9:00 alle ore 13:00 - sabato: dalle ore 9:00 alle ore 18:00 <p>Il sistema di punzonatura adottato al Lido di Venezia prevede, invece, l'incisione sul telaio della bici di un codice alfanumerico, anch'esso comunque univocamente associato al proprietario della bici.</p> <p>La punzonatura viene eseguita presso l'ufficio ASM di via Pisani n. 10 al Lido di Venezia, il sabato dalle ore 9:00 alle ore 13:00.</p>
<p><i>Quanto costa il servizio</i></p>	

6.4 "Tè presto 'na bici"

<p><i>Caratteristiche specifiche</i></p>	<p>E' un servizio di prestito di biciclette per muoversi liberamente nel centro di Mestre con partenza e ritorno da alcuni parcheggi gestiti da ASM; l'iniziativa è in collaborazione con la Fondazione Casa dell'Ospitalità ed il Comune di Venezia.</p>
<p><i>Quali sono i passi da compiere per usufruire del servizio</i></p>	<p>Il servizio è attivo presso i seguenti parcheggi:</p> <p>a) Torino; b) P.le Leonardo Da Vinci; c) S. Maria dei Battuti (scambiatore); d) Castellana (scambiatore).</p> <p>Orari: Tutti i giorni dalle ore 8:30 alle ore 18:30</p> <p>Per poter disporre di una bicicletta è sufficiente</p>

	consegnare un proprio documento di identità (in corso di validità), che verrà restituito in occasione della riconsegna del mezzo.
<i>Quanto costa il servizio</i>	Non è previsto alcun corrispettivo per utilizzi inferiori alla giornata. E' semplicemente gradita un'offerta libera. La tariffa è, invece, di € 2,00 per ciascuna giornata successiva alla prima nell'ipotesi il noleggio si protragga per più giorni. La bicicletta potrà essere trattenuta al massimo per una settimana.

Servizio n. 7 - Il Car Sharing

<i>Caratteristiche specifiche</i>	<p>È un servizio che mette a disposizione dei clienti abbonati una flotta di autovetture da prenotare - con una telefonata al call center o via web - ogniqualvolta se ne abbia necessità al costo del solo consumo effettivo. L'utilizzo del veicolo avviene con la presa in consegna e restituzione con una speciale tessera dotata di microchip che consente il riconoscimento del cliente. Fatta eccezione per alcuni veicoli che devono obbligatoriamente essere restituiti presso la stazione in cui sono stati prelevati, tutti gli altri possono essere rilasciati in via definitiva presso una qualsiasi area di sosta attrezzata car sharing (c.d. corse one-way)".</p> <p>Il servizio è attivo 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno. All'abbonato car sharing è offerta - nel territorio del Comune di Venezia - la possibilità di: transitare e sostare nell'ambito delle "Zone a traffico limitato", utilizzare le corsie preferenziali e/o corsie riservate nell'ambito del territorio comunale, sostare gratuitamente negli stalli a pagamento (c.d. strisce blu) e nei parcheggi gestiti da A.S.M. S.p.A., circolare liberamente nei giorni a targhe alterne, di blocco totale del traffico e durante le giornate ecologiche.</p>
Capacità complessiva della flotta	
<i>Autovetture totali</i>	48

- di cui per disabili

2

Aree di sosta attrezzate car sharing

Le stazioni in cui è possibile effettuare il prelievo ed il rilascio definitivo dell'autovettura sono le seguenti:

TERRAFERMA

1. Autorimessa Comunale - A.S.M. S.p.A - P.le Roma - Venezia
2. Park A.S.M. S.p.A. P.le Candiani - Mestre - Venezia
3. Aeroporto Marco Polo - Tessera - Venezia (zona partenze)
4. V.le S. Marco, n. 154 (vicinanze Tribunale Ordinario)
5. Via Hermada - Mestre - Venezia
6. P.le Leonardo da Vinci - Mestre - Venezia
7. Via Trezzo, 5 - Carpendo - Mestre - Venezia
8. Via Triestina - Favaro V.to - Venezia
9. P.le del Municipio - Marghera - Venezia
10. VEGA - Parco Scientifico Tecnologico di Venezia - via della Libertà Marghera - Venezia (No one way)
11. Via Torino (tra i civici 103 e 105) Mestre - Venezia
12. Nuovo Ospedale di Mestre (all'interno del parcheggio a sinistra dell'ingresso principale)

LIDO DI VENEZIA

1. Gran Viale S.Maria Elisabetta di fronte all'Hotel Hungaria (No one way)

Quali sono i passi da compiere per usufruire del servizio

Per accedere al servizio occorre aver preventivamente sottoscritto il relativo contratto di iscrizione, disponibile nelle seguenti versioni:

- a) per persone fisiche (per privati e studi professionali);
- b) per enti collettivi (quali strutture alberghiere o società che intendono autorizzare i propri dipendenti all'utilizzo del sistema).

Nel caso si voglia abilitare all'utilizzo del sistema un'ulteriore persona (oltre l'intestatario del contratto), occorre allegare il modulo "ulteriore persona autorizzata all'utilizzo dei veicoli". Il cliente viene successivamente contattato dai nostri uffici per concordare un appuntamento in occasione del quale gli viene consegnato un plico contenente: smart card (tessera personale dotata di microchip che - avvicinata al lettore

	<p>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.</p> <p>Per informazioni di maggior dettaglio: 848 810 018 (call center) - 041/2727209 (uffici amministrativi A.S.M. S.p.A) e il sito internet (in cui è altresì reperibile tutta la documentazione necessaria ad iscriversi, in distribuzione peraltro presso le casse dell'Autorimessa Comunale e gli uffici ASM di p.le Candiani e del Lido di Venezia).</p>
<p><i>Quanto costa il servizio</i></p>	<p>Quota associativa annuale: € 50,00 (per i soli iscritti in data successiva al 31 marzo 2008). È richiesto inoltre il versamento di una cauzione di € 20,00 per il rilascio della tessera.</p> <p>Tariffe per l'utilizzo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - oraria: € 2,75; - chilometrica: € 0,40 <p>Modalità di pagamento: RID obbligatorio</p>

Servizio n. 8 - Il Bollino Blu

<p><i>Caratteristiche specifiche</i></p>	<p>È un contrassegno che si applica al parabrezza della macchina e serve a dimostrare che l'autoveicolo è in regola con le normative sulle emissioni inquinanti, avendo superato con successo il relativo controllo presso tutte le officine autorizzate che espongono l'apposita locandina.</p> <p>Le autovetture immatricolate da più di quattro anni devono eseguire il controllo ogni anno; quelle immatricolate da meno di 4 anni devono sottoporsi al controllo per la prima volta in occasione della prima revisione e successivamente con periodicità annuale (ai sensi della Legge regionale n. 12 del 30/06/2006).</p>
--	--

	Il divieto di circolazione per le auto sprovviste di bollino blu vige in tutto il territorio della Regione Veneto.
<i>Quali sono i passi da compiere per usufruire del servizio</i>	Recarsi presso una delle officine autorizzate per sottoporre al test l'autoveicolo, a seguito del quale viene rilasciato o meno certificato idoneo e contrassegno di circolazione. Se il controllo è positivo (veicolo a norma) viene rilasciato il certificato dei controlli effettuati ed il bollino blu; in caso di esito negativo il veicolo deve necessariamente essere messo a norma, eventualmente anche presso un'altra officina. L'elenco delle officine autorizzate è disponibile presso gli uffici ASM di P.le Candiani 34 a Mestre e sul sito www.asmvenezia.it .
<i>Quanto costa il servizio</i>	Controllo emissioni + certificazione + rilascio bollino (I.V.A. inclusa): - auto a benzina o diesel € 12,91 - auto a doppia alimentazione € 18,00 - per il rilascio in sede di revisione € 3,00 Validità 1 anno.

Servizio n. 9 - La Darsena di Sacca della Misericordia

<i>Caratteristiche specifiche</i>	<p>La Darsena di Sacca della Misericordia è una struttura, dotata di n. 248 posti, destinata ad accogliere le seguenti tipologie d'imbarcazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> - imbarcazioni da diporto rimosse temporaneamente dagli spazi acquei concessi per lavori di manutenzione; - imbarcazioni per trasporto merci rimosse cui viene revocata la concessione, in quanto per le loro dimensioni, stazza o altre caratteristiche costruttive sono di intralcio alla circolazione e al traffico acquico nei rii interni; - natanti di proprietà comunale e/o acquisiti in custodia in forza di provvedimenti di confisca amministrativa; - imbarcazioni da diporto di proprietà di residenti in centro storico e isole assegnati tramite apposito concorso (natanti lunghezza inferiore a m. 8; max 43 posti).
-----------------------------------	---

	<p>Essa è dotata di pontili fissi e galleggianti, di una struttura di accoglienza adibita ad uffici e servizi igienici per utenti e addetti alla guardiania e di telecamere a circuito chiuso.</p>		
	<p>Capacità complessiva degli impianti</p>		
	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="662 504 1157 515"><i>Posti barca totali</i></td> <td data-bbox="1157 504 1452 515">248</td> </tr> </table>	<i>Posti barca totali</i>	248
<i>Posti barca totali</i>	248		
<p><i>Quali sono i passi da compiere per usufruire del servizio</i></p>	<p>Possono accedere alla struttura unicamente le persone autorizzate o delegate da parte dei proprietari delle imbarcazioni, in possesso del contrassegno rilasciato da ASM S.p.A, previa sottoscrizione del relativo contratto. Alle imbarcazioni private da diporto vengono assegnati gli stalli di ormeggio a seguito di pubblico concorso. Il contratto va sottoscritto - previo appuntamento (da concordarsi telefonicamente allo 041/27.27.224) - presso la sede A.S.M. S.p.A. di S. Croce, 365/A - Venezia.</p> <p>Documentazione da produrre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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, 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. 		
<p><i>Quanto costa il servizio</i></p>	<p>Le tariffe annue praticate, al netto di iva, sono le seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ imbarcazioni da diporto: <ul style="list-style-type: none"> - lunghezza fino a 5,00 m. € 1.022,58; - lunghezza superiore e fino a 8,00 m. € 1.363,45; ▪ Imbarcazioni trasferite per lavori di scavo: nessun pagamento. ▪ Altre imbarcazioni: <ul style="list-style-type: none"> - fino a mq. 21 € 541,16 - fino a mq. 25 € 644,23 - fino a mq. 30 € 773,07 - fino a mq. 40 € 1.030,77 - oltre mq. 40 € 1.288,45 		

Servizio n. 10 - La Rimozione Natanti

<p><i>Caratteristiche specifiche</i></p>	<p>Il servizio consiste nella rimozione dei natanti abbandonati che stazionano abusivamente nei rii e canali o che creano condizioni di impedimento alla navigazione o di pericolo per la pubblica incolumità. Le imbarcazioni rimosse vengono temporaneamente ricoverate presso un deposito finché il proprietario - rivendicandone la proprietà - non provvede al pagamento della tariffa per il servizio di rimozione e custodia.</p> <p>Avvertenza: le imbarcazioni non rivendicate saranno vendute all'incanto.</p>
<p><i>Quanto costa il servizio</i></p>	<p><i>TARIFFE (IVA ESCLUSA)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - costo rimozione € 154,93 - ricovero giornaliero € 9,29 <p>Nella determinazione del corrispettivo non viene conteggiato il giorno in cui è stata effettuata la rimozione.</p> <p>Per il recupero della propria imbarcazione rivolgersi a: CATIL SERVIZI SRL - PORTO DI VENEZIA - Magazzino 16 - 30100 VENEZIA Tel. 041/5334164 - 041/5334165 - Fax 041/5334163</p>

STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI E DIRITTO AL RIMBORSO

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

In particolare, nel caso di mancato rispetto degli standard garantiti, si prevede quale forma di indennizzo/rimborso una t-shirt ASM.

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

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

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

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

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

FATTORE	INDICATORE	UNITA' DI MISURA	STANDARD MINIMO ANNUALE			TIPO INDICATORE
			Autorimessa Comunale	Sant'Andrea	Piazzale Candiani	specifico o generale
Affidabilità e regolarità del servizio - sicurezza	Operatori in servizio giornaliero	n. operatori per posti auto	1 operatore ogni 62 posti auto	1 operatore per i complessivi 100 posti auto	1 operatore ogni 75 posti auto	Generale
	Presidio addetti in servizio di vigilanza notturna	Orario per n. gg. / settimana	Almeno 6 ore notturne 7 gg. / settimana	Almeno 4 ore notturne 7 gg. / settimana	-	Generale
	Dispositivi videosorveglianza - tv a c.c.	n. telecamere	≥ 200	≥ 10	≥ 15	Generale
	Assistenza alla clientela - Accessibilità disabili	Informazione plurilingue allo sportello	Si/No	SI'		
	Posti transito riservati ai disabili	n. posti /totale posti auto	10/334 posti per transito	2/100 posti per transito	2/135 posti per transito	Specifico
Attenzione all'ambiente - pulizia	Pulizia ordinaria - spazzamento superfici - vuotatura cestini - servizi igienici ai piani	Giorni /settimana	≥ 3gg			Generale
	Pulizia straordinaria - lavaggio - disinfestazione	Giorni/mese	≥ 3gg			Generale
	Monitoraggio qualità dell'aria	Frequenza	biennale			Generale

(*) Chiusura notturna

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

FATTORE	INDICATORE	UNITA' DI MISURA	STANDARD MINIMO ANNUALE		TIPO INDICATORE	
			San Giuliano	Via Ca' Marcello	specifico o generale	
Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza	Operatori in servizio giornaliero	n. operatori per posti auto	Porta Gialla: 1 operatore ogni 400 posti auto		Generale	
	Dispositivi videosorveglianza - tv a c.c.	n. telecamere	Porta Gialla :	3	Nessuno	Generale
			Porta Rossa	7		
			Porta Blu	7		
Assistenza alla clientela - Accessibilità disabili	Informazione plurilingue	Si/No	SI		No	Specifico
Posti transito riservati ai disabili	n. posti /totale posti auto	Porta Gialla	8/400	5/100		Specifico
		Porta Rossa	7/251			
		Porta Blu	4/186 (gratuiti)			
Attenzione all'ambiente – pulizia	Pulizia ordinaria - spazzamento superfici - vuotatura cestini	Giorni /settimana	≥3gg		Generale	
	Pulizia straordinaria - lavaggio - disinfestazione	Giorni/mese	≥3gg		Generale	

* chiusura notturna

I Parcheggi scambiatori – Standard minimi di qualità

FATTORE	INDICATORE	UNITA' DI MISURA	STANDARD MINIMO ANNUALE	TIPO INDICATORE
Affidabilità e regolarità del servizio - sicurezza	Dispositivi videosorveglianza - tv a c.c.	Numero telecamere x posti auto (Posti auto/numero telecamere)	1 ogni 200 posti auto	Generale
		gg. mancato funzionamento /365	≤10	Generale
Assistenza alla clientela - Accessibilità disabili	Posti transito riservati ai disabili	% posti riservati ai disabili/totale posti auto	≥ 2%	Generale
Attenzione all'ambiente - pulizia	Pulizia ordinaria - spazzamento aree -svuotamento cestini	Giorni/settimana	1 volta alla settimana Lo svuotamento dei cestini è settimanale (1 cestino ogni 100 auto)	Generale

Le Strisce Blu – Standard minimi di qualità

FATTORE	INDICATORE	UNITA' DI MISURA	STANDARD MINIMO ANNUALE	TIPO INDICATORE
Affidabilità e regolarità del servizio - sicurezza	Indice di copertura ausiliari per posto auto	N° posti auto/totale ausiliari del traffico	346 posti	Generale
	Controlli da parte degli ausiliari del traffico	n° sanzioni/totale posti auto controllati	2,5	Generale
	Funzionamento parcometri	Numero medio giorni fuori servizio /anno per parcometro	≤15 giorni	Generale
	Parcometri alimentati ad energia solare	% Parcometri alimentati /totale parcometri	≥50%	Generale
Assistenza alla clientela - Accessibilità disabili	Posti transito riservati ai disabili	% posti riservati ai disabili /totale posti auto	>2%	Generale
	Modalità di pagamento	Parcometro: Totale posti auto /Totale parcometri	75 posti auto	Generale
		Rivendite: Totale posti auto /Totale punti vendita	200 posti auto	Generale
		Numero minimo altri sistemi di pagamento	Almeno altri 2 sui 3 sistemi alternativi seguenti: gratta e parcheggio, telepago con sms telefonino, tessere prepagate a scalare	

Servizio ZTL Bus – Standard minimi di qualità

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

Servizio Ciclabilità – Standard minimi di qualità

FATTORE	INDICATORE	UNITA' DI MISURA	STANDARD MINIMO ANNUALE	TIPO INDICATORE
Affidabilità e regolarità del servizio - sicurezza	Numero cicli utilizzabili Te presto `na Bici	N. cicli disponibili per parcheggio	15	Generale
Attenzione all'ambiente - pulizia (Bicipark)	Frequenza della pulizia ordinaria e vuotatura cestini	giorni/mese	5/6 gg	Generale

Servizio Car Sharing – Standard minimi di qualità

FATTORE	INDICATORE	UNITA' DI MISURA	STANDARD MINIMO ANNUALE	TIPO INDICATORE
Affidabilità e regolarità del servizio - sicurezza	Numero veicoli utilizzabili	N. veicoli disponibili/n. utenti abbonati	≥ 1 veicolo ogni 50 abbonati	Generale
	Verifica stato di efficienza veicoli	Numero controlli per veicolo al mese	≥ 2 volte per veicolo al mese	Generale
	Predisposizione e corretto funzionamento apparecchiature di bordo	Frequenza controlli per veicolo	Ogni 2 giorni	Generale
	Disponibilità accessori gratuiti	N. accessori	≥ 20 seggiolini auto 1 auto con portapacchi	Generale
	Interruzioni servizio per causa indipendente dal cliente (guasti auto, malfunzionamento sistemi di bordo, difetti prenotazione)	N. interruzioni/n. prenotazioni anno	≤ 4 interruzioni/anno	Generale
	Tempi attesa consegna veicolo con disponibilità del veicolo	Minuti di attesa	≤ 15 minuti	Specifico
Assistenza alla clientela - Accessibilità disabili	Vicinanza dei parcheggi con fermata mezzi pubblici	Metri	≤ 500 metri	Specifico
	Numero veicoli adattati per trasporto disabili	N. veicoli adattati	≥ 2 veicoli	Specifico
Rapporti con la clientela	Servizio di call center per prenotazione	N. ore al giorno	24 ore	Generale
Attenzione all'ambiente - pulizia	Frequenza pulizia ordinaria veicoli	n. gg/settimana	≥ 1	Generale
	Frequenza pulizia straordinaria esterna e interna	n. gg/mese	≥ 1	Generale
	Disponibilità di veicoli a GPL o a gas naturale dotati di dispositivo per parcheggio in luogo chiuso	% n. auto con dispositivo/totale auto a GPL o gas naturale	≥ 80%	Generale

Servizio Bollino Blu – Standard minimi di qualità

FATTORE	INDICATORE	UNITA' DI MISURA	STANDARD MINIMO ANNUALE	TIPO INDICATORE
Affidabilità e regolarità del servizio - sicurezza	Numero officine controllato	% n° officine controllate / totale delle officine autorizzate	≥30%	Generale
		% n° officine controllate / totale delle officine autorizzate alla revisione	≥30%	Generale

Servizio Darsena Sacca della Misericordia – Standard minimi di qualità

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

Servizio Rimozione natanti – Standard minimi di qualità

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

Standard minimi di qualità per tutti i servizi

FATTORE	INDICATORE	UNITA' DI MISURA	STANDARD MINIMO ANNUALE	TIPO INDICATORE
Gestione reclami	Tempo massimo di risposta ai reclami	n. giorni	≤ 30 via posta ≤ 15 via e-mail	Specifico
Risarcimento danni	Tempo massimo riscontro risarcimento	n. giorni	≤ 60 giorni	Specifico
Assistenza alla clientela per i servizi: Parcheggi Piazzale Candiani, San Giuliano, Ca' Marcello, parcheggi scambiatori, Strisce Blu, Ciclabilità, Bollino Blu	Assistenza telefonica e allo sportello	Ore/giorno Giorni/settimana	≥ 4 h al mattino tutti i giorni (escluso la domenica) ≥ 2.30 h per almeno 2 pomeriggi	Specifico
Assistenza alla clientela Servizio ZTL Bus	Assistenza telefonica e allo sportello	Ore/giorno Giorni/settimana	Almeno ≥ 8 h al giorno 4 giorni la settimana ≥ 5 h al giorno 1 giorno la settimana (esclusi sabato e domenica)	Specifico
Assistenza alla clientela Servizi: Parcheggi Autorimessa Comunale e S. Andrea, Car Sharing, Darsena Sacca della Misericordia, Rimozione Natanti	Assistenza telefonica e allo sportello	Ore/giorno Giorni/settimana	≥ 7 h X 5 giorni (esclusi sabato e domenica)	Specifico
	Call center Car Sharing	Ore/giorno Giorni/settimana	24 ore su 24 7 giorni la settimana	Specifico

C) RAPPORTI CON I CITTADINI

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

Sono istituite le seguenti forme di ascolto degli utenti:

RECLAMI E SUGGERIMENTI

Il servizio è a disposizione per ricevere eventuali suggerimenti e/o reclami di disservizi o di mancato rispetto degli impegni fissati, secondo quanto stabilito dalla direttiva del Presidente Consiglio dei Ministri del 27/01/1994. Il reclamo deve essere formulato in modo preciso e con le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato, in particolare riguardo:

- il comportamento del personale (indicando la persona dell'ufficio);
- la qualità del servizio reso;
- il mancato rispetto degli standard promessi.

I suggerimenti e le segnalazioni possono essere introdotti nelle apposite urne collocate all'interno delle sedi del Servizio.

In ogni caso, la sede che riceve la segnalazione provvederà ad inoltrarla alla funzione competente per il tipo di problema segnalato. Entro 30 giorni verrà fornita risposta scritta al reclamo. Nel caso di particolari richieste, che comportino un'approfondita analisi, entro 15 giorni sarà comunque inoltrata al cittadino comunicazione scritta nella quale si spiegano le ragioni delle necessità di proroga per l'espletamento dell'intera pratica, stabilendo un ulteriore termine.

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

INDAGINI DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Ogni anno sarà effettuata almeno una rilevazione per verificare il gradimento del servizio presso la cittadinanza, tramite, ad esempio:

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

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

D) INFORMAZIONI UTILI

RECAPITI E ORARI

Sito Internet: www.asmvenezia.it.

Sedi di Venezia (si riceve su appuntamento)

Sede amministrativa: Santa Croce 365/A, tel. 041-2727211; fax 041-723131; indirizzo e-mail asm@asmvenezia.it; Orari: dal lunedì al venerdì 9.00-13.00 14.00-17.00

Parcheggi in struttura:

- *Autorimessa Comunale:* S. Croce 496 - Ufficio cassa (24 ore su 24): tel. 041-2727301-302 - Servizio abbonati (Orari: dal lunedì al venerdì 9.00-13.00 14.00-17.00): tel. 041-2727307

- *S. Andrea:* Ufficio cassa (24 ore su 24): tel. 041-2727304

Darsena Sacca della Misericordia - Cannaregio, 3539 - tel/fax. 041-713245 - Ufficio contratti: Santa Croce 365/A, telefono 041-2727224, fax 041-723131; Orari: dal lunedì al venerdì 9.00-13.00 14.00-17.00. e-mail ufficiocontratti@asmvenezia.it;

Rimozione Natanti: tel. 041-2727303. Orari: dal lunedì al venerdì 9.00-13.00 14.00-17.00, e-mail: gestionispeciali@asmvenezia.it

Car Sharing: Santa Croce 365/B, telefono 041 2727209, fax 041723131, asm@asmvenezia.it. Orari: 9.00-13.00 14.00-17.00 dal lunedì al venerdì.

Servizio di call center abbonati 24 ore su 24 per 365 giorni - n. verde 848 810 018.

Sede del Lido di Venezia

Strisce Blu

Via Pisani n. 10, tel. 041 5267150, fax 041 2428504, e-mail: lido@asmvenezia.it Orari di apertura al pubblico: lunedì e sabato 9.00-12.00; mercoledì 14.00-17.00.

Sedi di Mestre

Parcheggi in struttura e scoperti - Parcheggi scambiatori –Strisce Blu - Zone a traffico limitato – Bollino Blu – Ciclabilità

Piazzale Candiani n. 34 tel. 041-97.68.44, fax 041-50.54.687, e-mail asmmestre@asmvenezia.it Orario: dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.00; sabato: dalle ore 8:30 alle ore 12:30; pomeriggio: solo il martedì ed il venerdì dalle ore 14.30 - 17.00.

Zone a traffico limitato Autobus

P.le Candiani n. 32, info-line 041976180, fax 041961069, e-mail

Orario: dal lunedì al giovedì dalle ore 8.30 alle ore 16.30; il venerdì: dalle ore 8:30 alle ore 14:00.

Parcheggio Candiani: tel. 041-985616

Parcheggi S. Giuliano: tel. 041-5322632 (operativo tutti i giorni dalle ore 8:00 alle ore 20:00), tel. 340-7038574 (operativo tutti i giorni dalle ore 8:00 alle ore 20:00).

COSA FARE PER...

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

AUTORIMESSA COMUNALE

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

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

D. E' possibile prenotare un posto auto in autorimessa comunale?

R. La prenotazione va eseguita on line sul sito www.veniceconnected.it (con pagamento anticipato mediante carta di credito) con almeno 3 giorni di anticipo. La prenotazione, oltre alla possibilità di accedere al garage attraverso la corsia preferenziale, dà diritto - nell'eventualità sia effettuata con almeno 7 giorni di anticipo - all'applicazione di sconti sulle tariffe di transito differenziati a seconda del periodo e della dimensione dell'auto.

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

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

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

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

D. Posso chiudere l'auto?

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

PARCHEGGIO SANT'ANDREA

D. Quanto costa sostare al S. Andrea?

R. € 4,50 ogni 2 ore (non frazionabili). E' ideato appositamente per chi ha necessità di effettuare soste di breve durata.

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

R. No, il parcheggio è per soli autoveicoli.

D. Dove si trova il parcheggio S. Andrea?

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

PARCHEGGIO CANDIANI

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

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

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

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

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

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

PARCHEGGI SAN GIULIANO

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

R. Il posto auto non può essere prenotato presso nessuno dei tre parcheggi a S. Giuliano.

D. Dove posso parcheggiare il mio camper?

R. Solo presso il parcheggio S. Giuliano porta Gialla. L'accesso dei camper all'interno del parcheggio è peraltro permesso unicamente dalle ore 8:00 alle ore 20:00 previa prenotazione da effettuarsi - con almeno 48 ore d'anticipo - indifferentemente via fax allo 041/5054687 o via e-mail all'indirizzo: asmestre@asmvenezia.it)

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

R. Dal parcheggio Porta Rossa e Porta Blu potete usufruire dei mezzi di trasporto pubblico, mentre dal Porta Gialla è disponibile un servizio privato di navigazione che offre le stesse tariffe del pubblico.

D. I parcheggi sono sempre aperti?

R. Il Porta Gialla è sempre aperto, mentre il Porta Blu e Porta Rossa restano chiusi dalle ore 2:00 alle ore 6:00.

PARCHEGGI SCAMBIATORI

D. Cosa significa parcheggio scambiatore?

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

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

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

D. Si può prenotare e sono custoditi?

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

STRISCE BLU

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

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

D. Sono un residente ed ho le righe blu sotto casa; cosa posso fare per avere l'agevolazione?

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

D. Lavoro a Mestre e vengo a lavorare in macchina; come posso fare per avere un'agevolazione come lavoratore?

R. Le agevolazioni per operatori economici sono a numero chiuso ed i tagliandi vengono rilasciati tramite un bando pubblico. L'ultimo bando è stato pubblicato nel mese di settembre 2009.

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

R. Per i possessori di garage di dimensioni insufficienti è previsto il rilascio di agevolazioni a numero chiuso, numero che varia a seconda della zona dove si è residenti.

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

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

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

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

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

R. Ci sono 96 parcometri, tessere a scalare, gratta & parcheggio ed il servizio tele pago.

ZONE A TRAFFICO LIMITATO AUTOBUS

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

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

D. Esiste un pass di carico e scarico passeggeri?

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

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

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

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

R. No, è previsto solo per il gruppo.

D. Come dimostro al check-point che ho una prenotazione di trasporto acque per poter avere la riduzione?

R. Deve esibire il codice di prenotazione che le è stato rilasciato dalla compagnia di navigazione.

BICI PARK

D. In cosa consiste la punzonatura?

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

D. Dove posso far punzonare la mia bicicletta?

R. La punzonatura viene effettuata sia presso il Bicipark di Mestre nelle immediate vicinanze della stazione ferroviaria (orari: martedì 9:00-13:00 ; sabato 9:00-18:00) che presso gli uffici ASM di via Pisani 10 al Lido di Venezia (sabato: 09:00-13:00).

D. Quanto costa punzonare la bicicletta?

R. Il costo è di € 2,00.

CAR SHARING

D. Che vantaggi offre il servizio Car Sharing?

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

D. Quali sono le modalità di prenotazione?

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

D. Quali sono le modalità del rifornimento del carburante?

R. Il costo del carburante è ricompreso nella tariffa chilometrica ed è quindi ad esclusivo carico di ASM. Nell'eventualità il cliente abbia necessità di effettuare il rifornimento di carburante potrà rivolgersi presso un distributore AGIP convenzionato ed utilizzare l'apposita carta carburante in dotazione alle auto a benzina, senza alcun esborso di denaro; nel caso si trovasse invece ad dover

anticipare il costo del rifornimento, verrà successivamente rimborsato previa richiesta da formularsi secondo le modalità specificate nel regolamento.

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

R. Sì, è indifferenziata.

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

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

BOLLINO BLU

D. Quando devo sottoporre la mia macchina alle prove dei gas di scarico per il rilascio del bollino blu?

R. Il controllo va effettuato ogni anno, salvo l'autovettura non abbia meno di 4 anni, nel qual caso dovrà essere effettuato per la prima volta in occasione della prima revisione e successivamente con periodicità annuale.

D. La mia auto è un euro IV, devo fare il bollino?

R. La normativa non specifica le esenzioni in base alle categorie "euro I - II - III - IV - V" ma si riferisce esclusivamente all'anno di immatricolazione del veicolo, quindi se il veicolo è catalogato euro IV potrebbe essere soggetto a bollino blu.

D. Ho un motociclo/motoveicolo, devo fare il bollino blu?

R. No, nella Regione Veneto i motocicli/motoveicoli sono esenti dal bollino blu

D. Quali auto sono obbligate al bollino?

R. Il bollino blu è obbligatorio per tutti i veicoli di proprietà di enti o di privati che risiedono all'interno della Regione Veneto.

DARSENA SACCA DELLA MISERICORDIA

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

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


D. Ho difficoltà di uscire ed entrare nelle cavane durante la bassa marea e in ingresso della darsena, potete far qualcosa?


R. Il problema dipende dal fondale basso su cui non abbiamo competenza di intervento.


Turismo Sostenibile - Calendario 2009

Calendario redatto sulla base degli studi COSES

gg	gennaio	febbraio	marzo	aprile	maggio	giugno	luglio	agosto	settembre	ottobre	novembre	diceembre
1	G	D	D	M	V	L	M	S	M	G	D	M
2	V	L	L	G	S	M	G	D	M	V	L	M
3	S	M	M	V	D	M	V	L	G	S	M	G
4	D	M	M	S	L	G	S	M	V	D	M	V
5	L	G	G	D	M	V	D	M	S	L	G	S
6	M	V	V	L	M	S	L	G	D	M	V	D
7	M	S	S	M	G	D	M	V	L	M	S	L
8	G	D	D	M	V	L	M	S	M	G	D	M
9	V	L	L	G	S	M	G	D	M	V	L	M
10	S	M	M	V	D	M	V	L	G	S	M	G
11	D	M	M	S	L	G	S	M	V	D	M	V
12	L	G	G	D	M	V	D	M	S	L	G	S
13	M	V	V	L	M	S	L	G	D	M	V	D
14	M	S	S	M	G	D	M	V	L	M	S	L
15	G	D	D	M	V	L	M	S	M	G	D	M
16	V	L	L	G	S	M	G	D	M	V	L	M
17	S	M	M	V	D	M	V	L	G	S	M	G
18	D	M	M	S	L	G	S	M	V	D	M	V
19	L	G	G	D	M	V	D	M	S	L	G	S
20	M	V	V	L	M	S	L	G	D	M	V	D
21	M	S	S	M	G	D	M	V	L	M	S	L
22	G	D	D	M	V	L	M	S	M	G	D	M
23	V	L	L	G	S	M	G	D	M	V	L	M
24	S	M	M	V	D	M	V	L	G	S	M	G
25	D	M	M	S	L	G	S	M	V	D	M	V
26	L	G	G	D	M	V	D	M	S	L	G	S
27	M	V	V	L	M	S	L	G	D	M	V	D
28	M	S	S	M	G	D	M	V	L	M	S	L
29	G		D	M	V	L	M	S	M	G	D	M
30	V		L	G	S	M	G	D	M	V	L	M
31	S		M		D		V	L		S		G

bassa/media stagione 


media/alta stagione 


picchi 


Turismo Sostenibile - Calendario 2010

Calendario redatto sulla base degli studi COSES

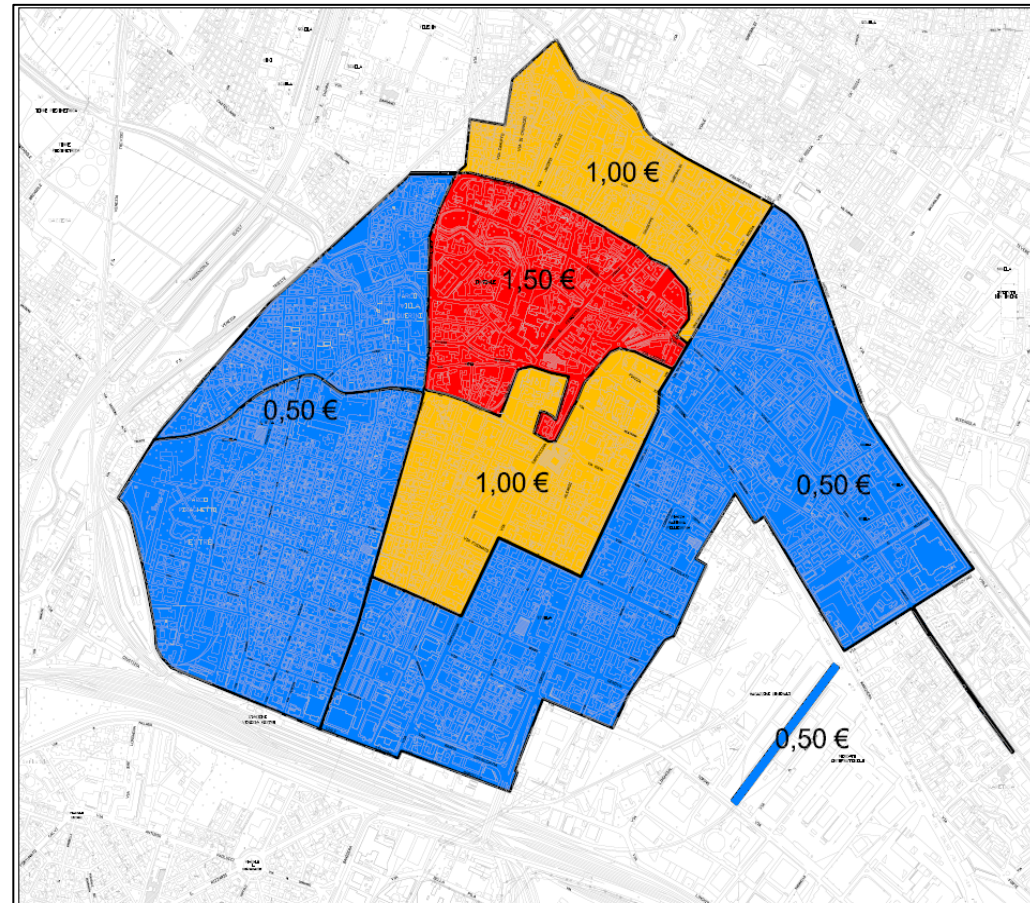
gg	gennaio	febbraio	marzo	aprile	maggio	giugno	luglio	agosto	settembre	ottobre	novembre	dicembre
1	V	L	L	G	S	M	G	D	M	V	L	M
2	S	M	M	V	D	M	V	L	G	S	M	G
3	D	M	M	S	L	G	S	M	V	D	M	V
4	L	G	G	D	M	V	D	M	S	L	G	S
5	M	V	V	L	M	G	L	G	D	M	V	D
6	M	S	S	M	G	D	M	V	L	M	S	L
7	G	D	D	M	V	L	M	S	M	G	D	M
8	V	L	L	G	S	M	G	D	M	V	L	M
9	S	M	M	V	D	M	V	L	G	S	M	G
10	D	M	M	S	L	G	S	M	V	D	M	V
11	L	G	G	D	M	V	D	M	S	L	G	S
12	M	V	V	L	M	S	L	G	D	M	V	D
13	M	S	S	M	G	D	M	V	L	M	S	L
14	G	D	D	M	V	L	M	S	M	G	D	M
15	V	L	L	G	S	M	G	D	M	V	L	M
16	S	M	M	V	D	M	V	L	G	S	M	G
17	D	M	M	S	L	G	S	M	V	D	M	V
18	L	G	G	D	M	V	D	M	S	L	G	S
19	M	V	V	L	M	S	L	G	D	M	V	D
20	M	S	S	M	G	D	M	V	L	M	S	L
21	G	D	D	M	V	L	M	S	M	G	D	M
22	V	L	L	G	S	M	G	D	M	V	L	M
23	S	M	M	V	D	M	V	L	G	S	M	G
24	D	M	M	S	L	G	S	M	V	D	M	V
25	L	G	G	D	M	V	D	M	S	L	G	S
26	M	V	V	L	M	S	L	G	D	M	V	D
27	M	S	S	M	G	D	M	V	L	M	S	L
28	G	D	D	M	V	L	M	S	M	G	D	M
29	V		L	G	S	M	G	D	M	V	L	M
30	S		M	V	D	M	V	L	G	S	M	G
31	D		M		L		S	M		D		V

bassa/media stagione 

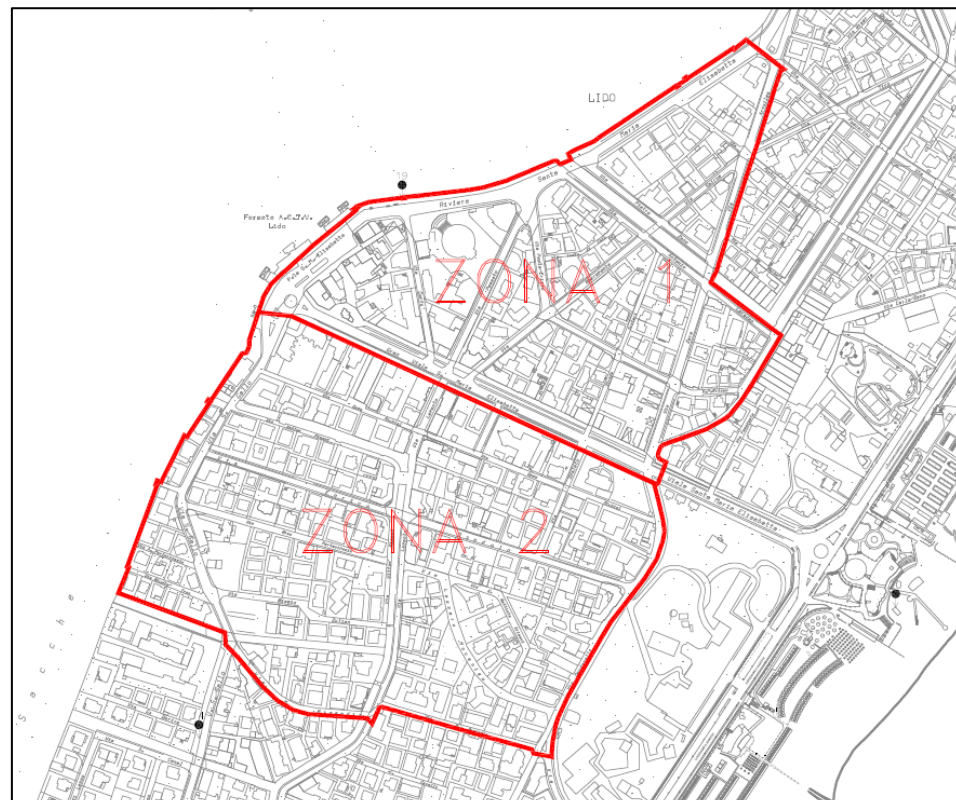
media/alta stagione 

picchi 

Aree sosta a Mestre



Aree sosta al Lido di Venezia



Area ZTL Bus

