



Estratto della Nuova Carta della Mobilità 2013

Per comprendere meglio l'utilizzo del trasporto pubblico Actv.



CITTA' DI
VENEZIA



La nuova Carta della
Mobilità è stata realizzata
in collaborazione con
il Comune di Venezia.

Estratto della Nuova Carta della Mobilità 2013

Actv e la Carta della Mobilità

La Carta della Mobilità è il documento che regola i rapporti tra Actv e la sua clientela. Ciò che segue è un estratto della nuova Carta della Mobilità, completo di alcune informazioni pratiche per facilitare l'utilizzo del servizio di trasporto pubblico. La Nuova Carta della Mobilità, emanata da Actv nel mese di marzo 2013 (aggiornata a giugno 2013), con validità fino alla emissione della prossima edizione, è stata realizzata in collaborazione con il Comune di Venezia. Il documento integrale può essere richiesto gratuitamente presso le sedi aziendali di Venezia - Isola Nova del Tronchetto, 32 - e di Mestre - Via Martiri della Libertà, 396; può inoltre essere scaricato anche dal sito www.actv.it.

L'intento che l'Azienda si prefigge è informare con quanta più chiarezza possibile i propri clienti sui servizi a loro disposizione.

Chi è Actv

Actv S.p.A. è la società di trasporto pubblico che svolge il servizio urbano automobilistico e di navigazione nell'ambito del territorio del Comune di Venezia, per conto del Comune stesso, i servizi automobilistici urbani a Chioggia e Spinea per conto dei rispettivi Comuni, nonché il servizio automobilistico extraurbano per conto della Provincia di Venezia.

Actv S.p.A. fa parte del Gruppo AVM.

La rete del trasporto Actv



La rete del trasporto Actv è composta come segue:

Una rete di navigazione che serve:

- il Centro Storico di Venezia collegandolo alle isole della laguna sino a Treporti e Punta Sabbioni a nord, e sino a Chioggia a sud.

Quattro reti automobilistiche urbane che servono:

- la terraferma del Comune di Venezia, con Mestre e Marghera (sino a Dese, Marocco, Trivignano, Chirignago, Malcontenta);
- le isole di Lido e Pellestrina le cui linee integrate con il servizio di navigazione raggiungono Chioggia e Punta Sabbioni;
- il Comune di Chioggia, sino a Valli, Cive, Cavanella D'Adige, Isola Verde;
- il Comune di Spinea (con le frazioni di Crea e Fornase).

Una rete automobilistica extraurbana che, estendendosi sino alle province di Padova, Treviso, Rovigo dove sono presenti interscambi con le più importanti realtà del trasporto locale, serve i seguenti bacini di traffico:

- bacino extraurbano nord;
- bacino extraurbano sud.

Frequenza del servizio:

- consente una mobilità nell'arco dell'intera giornata, in tutti i giorni dell'anno, con percorsi e frequenze differenziate in base all'andamento della domanda di trasporto.

Per informazioni dettagliate sul servizio si rimanda a:

- sito www.actv.it, sezioni "Muoversi a Venezia" e "Muoversi in terraferma";
- Call center Helloveneziam* 041 24.24;
- libretti orari del servizio navigazione e automobilistico in libera distribuzione presso i punti vendita Helloveneziam e pubblicati on line nel sito www.actv.it;
- pensiline di attesa bus e approdi del servizio navigazione.

* *Helloveneziam è un marchio di Vela S.p.A., società commerciale del Gruppo AVM.*

In caso di sciopero



In caso di sciopero, i servizi vengono garantiti come segue:

- nell'ambito del servizio automobilistico sono garantiti i servizi nelle fasce orarie 6.30/9.00 e 16.30/19.30 in caso di sciopero non inferiore alle 24 ore; per scioperi di durata inferiore alle 24 ore non sono garantiti i servizi;
- nell'ambito del servizio di navigazione sono garantiti i servizi minimi di collegamento tra Venezia Centro Storico e le isole in caso di sciopero di durata pari o superiore alle 4 ore; per scioperi di durata inferiore alle 4 ore non vengono garantiti i servizi minimi di collegamento.

Info: www.actv.it, call center Helloveneziam 041 24.24, organi di stampa locale, locandine affisse negli approdi (per il servizio navigazione).

In caso di nebbia o alta marea



In caso di nebbia o alta marea i servizi di navigazione possono subire alcune variazioni o limitazioni di percorso, secondo diversi livelli di visibilità o di marea. Le linee interessate sono: 1, 2, 3, 4.1, 4.2, 5.1, 5.2, 6, 7, 8, 10, 13, 18, 21.

Info: libretti orari del servizio navigazione e sito www.actv.it entrando nella sezione "Muoversi a Venezia" e cliccando sulla voce di menù "servizi di emergenza".

Persone diversamente abili



Accesso al servizio da parte delle persone in carrozzina con ridotta capacità motoria:

- a bordo dei mezzi acquei: consentito utilizzando gli spazi appositamente attrezzati;
- a bordo dei mezzi terrestri: consentito sui mezzi idonei utilizzando gli spazi attrezzati.

In tutti gli altri casi, l'accesso ai mezzi per le persone in carrozzina con ridotta capacità motoria può essere limitato dal personale di bordo per motivi di sicurezza.

Linee classificate **“BUS FACILE”**

Presso le fermate attrezzate (identificate dal logo “BUS FACILE”) vi è la possibilità per le carrozzine di salire all'interno del mezzo, in condizioni di sicurezza. Le operazioni di salita e discesa dal mezzo devono essere svolte in autonomia. L'elenco delle linee urbane ed extraurbane e delle fermate attrezzate è disponibile nel libretto orario automobilistico e pubblicato nel sito www.actv.it all'interno della sezione “Muoversi in terraferma”.

Presso le fermate non attrezzate, le operazioni di salita e discesa possono avvenire in sicurezza solo con accompagnatore rimettendo al giudizio e alla decisione della persona diversamente abile, che si assume la piena responsabilità dell'operazione, la possibilità di salire e scendere dall'autobus autonomamente.

Nell'ambito del servizio di navigazione ai passeggeri con ridotta capacità motoria in carrozzina sono applicati i prezzi “CartaVenezia”. Il titolo di viaggio comprende l'eventuale accompagnatore della persona in carrozzina.

Salire a bordo con passeggini o carrozzine



(estratto dalle condizioni generali di trasporto)

Ogni cliente può trasportare gratuitamente una carrozzina o passeggino per bambini purché ripiegati, salvo quanto sotto indicato:

- nel servizio automobilistico e tranviario è permesso il trasporto di carrozzine o passeggini non ripiegati esclusivamente nelle postazioni (ove previste) attrezzate per il trasporto di persone diversamente abili in carrozzina e purché non già occupate da questi ultimi passeggeri. Le carrozzine o i passeggini per bambini dovranno, quindi, essere disposti contromarcia e appoggiati allo schienale della postazione, le ruote bloccate con i freni, il telaio fissato con la cintura di sicurezza;
- nel servizio di navigazione, in considerazione delle particolari caratteristiche della mobilità delle persone e cose in ambito lagunare, qualora, le condizioni di affollamento e di sicurezza del trasporto lo consentano, è permesso l'imbarco e il trasporto di carrozzine o passeggini non ripiegati.

Il sistema imob.veneziana ovvero il nuovo city pass “Venezia Unica” e i titoli di viaggio

Dal 19 agosto 2013 non vengono più emesse tessere imob poiché Actv ha aderito al progetto del city pass Venezia Unica che può essere abilitato come tessera del trasporto pubblico Actv e a molti altri servizi.

Sistema imob.venezia ovvero il nuovo city pass “Venezia Unica” consente di caricare i titoli di viaggio o su tessera elettronica plastificata (tessera imob o Venezia Unica) del tipo “smart card” o su biglietto elettronico del tipo “chip on paper”.

Tessera imob o Venezia Unica

Ha una durata di 5 anni, si richiede e si rinnova presso le agenzie Helloveneziana di P.le Roma, Tronchetto, Lido S.Maria Elisabetta, Mestre, Dolo, Sottomarina, nonché presso le biglietterie di Rialto linea 1, Burano, Punta Sabbioni e Mirano.

Tessera imob o Venezia Unica non abilitata come “CartaVenezia”

Consente di caricare tutti gli abbonamenti automobilistici urbani ed extraurbani.

Tessera imob o Venezia Unica abilitata come “CartaVenezia”

Consente di caricare oltre agli abbonamenti di cui sopra anche i biglietti a tariffa dedicata (compreso il “biglietto unico”) e gli abbonamenti del servizio navigazione.

Costi del nuovo city pass Venezia Unica (validi alla data di stampa)

- € 10,00 per spese amministrative.

Per l'**abilitazione** della tessera imob o Venezia Unica come “CartaVenezia” si aggiungono i seguenti costi (validi alla data di stampa):

- € 10,00 per i clienti residenti nella Regione Veneto;
- € 30,00 per i clienti residenti al di fuori della Regione Veneto.

Per i clienti residenti nel Comune di Venezia l'abilitazione è a costo zero.

In caso di **smarrimento** o **deterioramento** della tessera imob o Venezia Unica:

- previo pagamento di € 10,00, per le spese amministrative, viene emesso un duplicato della tessera con scadenza analoga a quella smarrita o deteriorata, all'interno del duplicato saranno ricaricati i titoli di viaggio presenti originariamente nella tessera smarrita o deteriorata. L'operazione è possibile presso i punti vendita Helloveneziana già indicati sopra per il rilascio della tessera. Va esibito allo sportello un documento di identità valido;
- previo pagamento di € 10,00, per le spese amministrative, più eventuali costi a seconda del luogo di residenza, viene emessa una nuova tessera qualora il cliente opti per il rilascio di una nuova tessera, con scadenza quinquennale. Ai residenti nel Comune di Venezia viene sempre rilasciata una nuova tessera con scadenza quinquennale previo pagamento delle spese amministrative di € 10,00.

Per **consultare** il contenuto della propria tessera:

- entrare nella sezione “servizi on line” del sito www.actv.it ed effettuare

la procedura di registrazione prevista;

- utilizzare gli appositi lettori di colore verde installati presso gli approdi Actv di Ferrovia Scalzi, Lido S. Maria Elisabetta, Punta Sabbioni e Chioggia Vigo, nonché presso le Agenzie Helloveneziana di Dolo, Mestre, Sottomarina e la biglietteria di Mirano.

*E' possibile inoltre la **ricarica on line** della propria tessera, entrando nella sezione "servizi on line" del sito www.actv.it.*

Titoli di viaggio

L'elenco delle **principali tariffe e titoli di viaggio** in vigore (stabiliti dagli Enti competenti per le diverse reti) è consultabile all'interno dei libretti orari (navigazione e automobilistico) e nel sito www.actv.it nelle sezioni "Muoversi a Venezia" e "Muoversi in terraferma".

Per i servizi di navigazione esistono due tipologie di titoli di viaggio, con tariffe diversificate:

- i biglietti riservati alla clientela abituale in possesso di tessera imob o Venezia Unica abilitata come "CartaVenezia";
- i biglietti ordinari destinati alla clientela occasionale.

Questa differenziazione non è applicata nelle reti automobilistiche.

I biglietti automobilistici urbani ed extraurbani, nonché i biglietti ordinari di navigazione sono caricabili nel **biglietto elettronico**.

Per informazioni ulteriori o aggiornamenti ci si può rivolgere agli operatori presso le agenzie e i punti vendita Helloveneziana o contattare il call center Helloveneziana al numero 041 24.24.

Gratuità e agevolazioni

Sono **esenti** dal pagamento del biglietto i **bambini**

- fino al compimento del quarto anno di età nei servizi extraurbani e urbano di Chioggia;
- fino al compimento del sesto anno di età nei servizi urbani del Comune di Venezia (navigazione, rete urbana Mestre e bus di Lido e Pellestrina).

Sino al 3 novembre 2013 i bambini dai 6 ai 10 anni, accompagnati da un adulto, non in possesso di tessera abilitata per il servizio navigazione pagheranno, nell'ambito del servizio navigazione, per un biglietto di andata e ritorno € 7,00 anziché € 14,00 (consultare eventuali aggiornamenti nel sito www.actv.it).

Agevolazioni per **fasce deboli di utenza e famiglie a basso reddito**: sono stabilite dalla Provincia di Venezia, sia per gli abbonamenti urbani, che per gli abbonamenti extraurbani.

Info: consultare i siti www.trasporti.provincia.venezia.it (sezione "Trasporto Pubblico") e www.actv.it (sezione "Prezzi in vigore").

Per le reti urbane del Comune di Venezia esistono inoltre le seguenti ulteriori agevolazioni:

- abbonamenti per i residenti nelle isole della Laguna;
- abbonamenti per residenti a Lido e Pellestrina;
- abbonamenti urbani per i residenti a Venezia "over 75" (per scaglioni ISEE);
- diversamente abili – nel servizio di navigazione è previsto un "biglietto unico" da € 1,30 valido sia per il passeggero in carrozzina sia per l'eventuale accompagnatore.

Dove acquistare i titoli di viaggio >>>



I titoli di viaggio Actv si **acquistano** presso la rete di vendita diretta Helloveneziana, composta da 24 biglietterie e 6 agenzie, e presso una rete di vendita indiretta, composta da oltre 600 concessionari distribuiti principalmente nella Provincia di Venezia, nonché nelle province di Padova, Treviso, Rovigo.

Le 6 agenzie si trovano a: P.le Roma, Tronchetto, Lido S.Maria Elisabetta, Mestre, Dolo e Sottomarina.

Gli orari di apertura e l'ubicazione dei punti vendita Helloveneziana, nonché l'elenco dei rivenditori autorizzati sono consultabili nel sito www.actv.it all'interno della sezione "Muoversi a Venezia" cliccando su "biglietterie e concessionari".

L'acquisto è possibile anche:

- presso le biglietterie automatiche presenti nei principali approdi, all'aeroporto Marco Polo, alla stazione ferroviaria di Mestre e all'Autorimessa Comunale AVM di P.le Roma. Le biglietterie automatiche consentono di acquistare i titoli di viaggio del servizio navigazione e del servizio automobilistico urbano e di ricaricare la propria tessera imob o Venezia Unica in totale autonomia e velocità, 24 ore su 24.
- On line attraverso i siti: www.veniceconnected.it o www.venezianaunica.it.

E' inoltre consentito **l'acquisto a bordo**, con sovrapprezzo*:

- nel servizio navigazione: in assenza di biglietteria aperta o di emettitrice automatica, l'acquisto del biglietto va richiesto al marinaio appena saliti a bordo;
- nel servizio automobilistico extraurbano e urbano con le seguenti modalità: dalle ore 20.00 alle ore 7.00 nei giorni feriali, per tutta la giornata nei giorni festivi;
- nel servizio automobilistico del Lido di Venezia e Pellestrina: dalle ore 20.00 alle ore 7.00 sia nei giorni feriali che festivi.

* non hanno sovrapprezzo i seguenti titoli di viaggio:
biglietti aventi origine e destinazione l'aeroporto Marco Polo; il biglietto ordinario di navigazione di sola andata; i biglietti turistici 12 e 24 ore acquistabili a bordo.

Per maggiori dettagli consultare il sito www.actv.it sezioni "Muoversi in terraferma" e "Muoversi a Venezia".

Validazione del titolo di viaggio >>>



Sia i clienti occasionali che gli abbonati devono validare sempre il titolo di viaggio, partecipando così al miglioramento del servizio e alla lotta all'evasione, utilizzando la validatrice presente agli approdi e a bordo dei mezzi automobilistici.

Uso della validatrice

Validare è semplice: basta avvicinare la tessera imob o Venezia Unica ovvero il biglietto elettronico al sensore posizionato al centro della validatrice.

La **luce verde** e un **segnale sonoro** indicano la validazione della tessera o del biglietto.

La **luce rossa** o **gialla** e un **segnale sonoro di allarme** indicano la mancata validazione e negano l'accesso al servizio, contemporaneamente sul display compare anche il motivo della mancata validazione.

Per **leggere** il contenuto della tessera o del biglietto: premere il tasto **?**, si accende quindi una luce gialla lampeggiante e finché questa lampeggia ci sono tre secondi di tempo per avvicinare la tessera o il biglietto al sensore e, mantenendo tessera o biglietto sul sensore, il contenuto della tessera o del biglietto verrà visualizzato in sequenza sul display.

Per **scegliere** nella propria tessera il titolo di viaggio da validare: ripetere l'operazione sopra descritta e premere **OK** quando sul display appare il titolo di viaggio di interesse.

Quest'ultima operazione va ripetuta anche quando il proprio titolo di viaggio stia per scadere e si voglia validare un ulteriore titolo di viaggio, presente nella propria tessera, per **proseguire** il viaggio stesso.

Per **validare più titoli di viaggio** (ad esempio quando si viaggia con amici o familiari): dopo aver validato il proprio titolo di viaggio, mantenendo la tessera o il biglietto imob sul sensore, sempre al centro della validatrice, premere il tasto

+ tante volte quanti sono i titoli di viaggio che devono essere validati (escluso il proprio, già validato automaticamente dalla validatrice), una volta raggiunto il numero desiderato premere .

Se per errore sono stati selezionati più titoli di viaggio di quanti siano necessari, prima del tasto  premere il tasto  tante volte quanti sono i titoli di viaggio in più rispetto alle necessità e infine premere .

Si ricorda che in caso di validazione di titoli di viaggio con riduzione CartaVenezia, contenuti nella propria tessera, a favore di eventuali compagni di viaggio, la/le persona/persona per cui viene validato il titolo di viaggio deve/devono poter esibire all'atto del controllo una tessera imob o Venezia Unica abilitata come CartaVenezia in corso di validità.

Sanzioni



In assenza di regolare titolo di viaggio validato, gli agenti accertatori a bordo dei mezzi e, novità di quest'anno, anche all'interno dei pontoni galleggianti d'imbarco procederanno ad elevare le dovute sanzioni.

Entro 30 giorni dalla data della contestazione o notificazione della violazione, così come previsto dalla legge, gli interessati possono far ricorso, inviando esclusivamente all'autorità competente (Sindaco del Comune territorialmente competente per i servizi urbani; Provincia di Venezia - Servizio Trasporti per i servizi extraurbani) scritti difensivi e documenti, in carta libera, e possono chiedere di essere sentiti dalla medesima autorità. Il ricorso non blocca i termini di legge. Mancato pagamento della sanzione oltre il termine di 60 giorni: il verbale sarà trasmesso da Actv all'autorità competente per la procedura di riscossione delle somme dovute, maggiorate delle spese di riscossione previste dalla normativa vigente.

Le "Condizioni Generali di Trasporto"

L'insieme dei termini, condizioni e prescrizioni che compongono il contratto di trasporto, definito anche "Condizioni Generali di Trasporto", è disponibile su richiesta, per consultazione, presso tutte le biglietterie Hellovenezias, affisso negli approdi della rete di navigazione, pubblicato nei libretti orari automobilistico e navigazione, consultabile nel sito www.actv.it nelle sezioni "Muoversi a Venezia" e "Muoversi in terraferma".

Call Center, numeri utili e oggetti smarriti



Actv **comunica** con la clientela attraverso:

- il call center Hellovenezias operativo tutti i giorni dalle 7.30 alle 20.00

tel. 041 24.24 (tariffa urbana);

- gli uffici aziendali tel. 041 2722111 contattabili dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 14.00.

In caso di emergenza, per comunicazioni urgenti durante le ore notturne, è possibile utilizzare i seguenti numeri: 041 2722479 per il Servizio Navigazione e 041 2722724 per il Servizio Automobilistico.

Oggetti smarriti

In caso venga smarrito un oggetto a bordo dei **mezzi di navigazione**:

- rivolgersi agli uffici oggetti smarriti di Actv presso il piano terra dell'Autorimessa Comunale AVM di P.le Roma, tutti i giorni dalle 7.30 alle 19.30, telefono 041 2722179;

in caso venga smarrito un oggetto a bordo dei **mezzi automobilistici** (compreso il tram):

- rivolgersi all'ufficio oggetti smarriti presso la sede automobilistica Actv in via Martiri della Libertà 396, 30170 - Venezia Mestre, da lunedì a venerdì dalle ore 08.00 alle ore 16.00, telefono 041 2722723.

Gli oggetti vengono tenuti presso gli uffici sopra indicati per non più di 7 giorni dal ritrovamento e poi vengono recapitati all'ufficio oggetti rinvenuti del Comune di Venezia - Ca' Farsetti, San Marco, 4136, tel. 041 2748225 - 041 2748107, con il seguente orario di apertura: da lunedì a venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00.

Si ricorda che informazioni su rete, orari e documenti di viaggio si possono trovare: presso i punti vendita Helloveneziana del Centro Storico, isole e terraferma, presso le principali paline e pensiline del servizio automobilistico, presso gli imbarcaderi del servizio di navigazione, oppure consultando il sito www.actv.it o chiamando il call center Helloveneziana al numero 041 24.24.

Suggerimenti, segnalazioni e reclami

Nel caso in cui il cliente intenda inoltrare ad Actv suggerimenti, segnalazioni o reclami può farlo nei seguenti modi:

- online, compilando il form reclami nella sezione "Contattaci" del sito ww.actv.it;
- tramite lettera indirizzata a: Direzione Actv, Isola Nova del Tronchetto, 32 - 30135 Venezia;
- utilizzando il registro dei reclami disponibile, su richiesta, a bordo di tutte le unità navali;
- utilizzando il modulo dedicato disponibile presso le Agenzie Helloveneziana di Piazzale Roma e Mestre (via Verdi 14/d), nonché presso i depositi automobilistici Actv di Chioggia, Dolo e Lido. Il modulo compilato può essere inserito negli appositi contenitori presenti presso le Agenzie Helloveneziana di Piazzale Roma e Mestre o inviato via fax al numer 041 5207135;

- via fax al numero 041 5207135.
- tramite posta elettronica certificata alla casella protocollo@pec.actv.it.

Lo scritto deve contenere nome, cognome e indirizzo di posta ordinaria, qualsiasi sia il mezzo, tra quelli sopra elencati, con cui esso venga inoltrato. In assenza di nome, cognome e indirizzo di posta ordinaria il reclamo o la segnalazione non avranno seguito.

Inoltre, devono essere indicati i dettagli relativi all'episodio contestato/segnalato (ad esempio: data e ora in cui è avvenuto il fatto, numero di linea, automobilistica o di navigazione, direzione verso la quale il cliente si stava dirigendo, ecc.) e in caso di ristoro i documenti richiesti dalla procedura più avanti indicata. Actv darà risposta scritta entro 30 giorni dalla data di ricevimento del reclamo. Le segnalazioni e i reclami incompleti o dal contenuto inappropriato non avranno seguito.

La politica della qualità

Actv ha come obiettivo il miglioramento dell'efficienza dei servizi gestiti, per rispondere alle esigenze della clientela residente e turistica, coniugando competitività e qualità fornita. Grazie al suo impegno, Actv ha conseguito la **Certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità** in conformità alle norme UNI ISO 9001:2008 nei seguenti campi di attività:

- progettazione ed erogazione di servizi di trasporto pubblico marittimo di persone e di veicoli, prima emissione il 24.09.2003, emissione corrente 20.04.2012;
- progettazione, direzione lavori e manutenzione di unità navali ed impianti di fermata (pontoni e pontili) nel settore navigazione, prima emissione 23.04.2003, emissione corrente 20.04.2012;
- progettazione ed erogazione di servizi automobilistici di trasporto pubblico urbano ed extraurbano di persone; servizio tranviario di trasporto pubblico urbano di persone; servizi di manutenzione automezzi, materiale rotabile e relative infrastrutture, prima emissione 27.03.2002, emissione corrente 17.1.2013.

In particolare, l'impegno di Actv è rivolto a:

- garantire, nel rispetto delle norme di sicurezza e di salvaguardia dell'ambiente, gli standard di qualità definiti nella Carta della Mobilità e nei Contratti di Servizio in cui vengono stabiliti degli obiettivi che si misurano poi attraverso la soddisfazione percepita dai clienti, in pratica una sorta di pagella di Actv;
- valorizzare il capitale umano, attraverso strumenti di coinvolgimento e motivazione del personale, a garanzia della effettiva capacità di erogare un servizio d'eccellenza al cliente finale;
- investire risorse nel rinnovo tecnologico dell'azienda, nelle sue varie articolazioni, attraverso investimenti orientati al miglioramento qualitativo di mezzi, impianti, infrastrutture, sedi, sistemi di comunicazione.



Con Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri (30.12.1998) sono stati indicati i fattori di qualità ritenuti maggiormente rappresentativi della qualità del servizio erogato e con Delibera di Giunta Regionale (n. 3859 del 3.12.2004) sono stati approvati gli “indirizzi sulla gestione della qualità nei servizi di trasporto pubblico locale nel bacino di Venezia”.

In corrispondenza di ciascun fattore di qualità vengono perciò individuati degli indicatori di qualità che consistono in variabili quantitative e parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente i livelli delle prestazioni erogate.

In corrispondenza di ciascun indicatore di qualità è espresso uno standard di qualità determinato dal Contratto di Servizio con gli Enti Affidanti.

Gli standard promessi sono quindi confrontati con i dati rilevati misurando lo scostamento in positivo o in negativo rispetto all’obiettivo prefissato.

Viene inoltre rilevata la qualità percepita dalla clientela (customer satisfaction), una sorta di pagella di Actv pubblicata in occasione del rinnovo annuale della Carta, che si esprime attraverso i **voti** in scala 1-10.

Actv a tal proposito ha istituito un **osservatorio della qualità permanente** i cui obiettivi sono quindi:

- misurare la soddisfazione del cliente in termini di qualità percepita;
- misurare i livelli raggiunti dagli indicatori di qualità;
- monitorare le procedure del sistema di qualità.

Tali misurazioni possono essere effettuate sia attraverso la struttura aziendale stessa, per quei dati per cui è prevista la misurazione aziendale e dell’Ente affidante, sia attraverso la collaborazione di ditte terze specializzate nella conduzione di indagini di rilevazione della qualità percepita dalla clientela. Il tutto si esprime con rendicontazione annuale che viene pubblicata nella Carta.

I dati raccolti attraverso le misurazioni permettono la verifica degli obiettivi aziendali e costituiscono la base di partenza per la determinazione dei nuovi standard promessi, nell’ambito di un processo di continuo miglioramento del servizio offerto alla clientela.

Di seguito vengono riportati i macro fattori di qualità che maggiormente interessano gli utilizzatori del trasporto pubblico di navigazione e automobilistico urbano del Comune di Venezia, seguiti dai voti medi espressi nel 2012 dalla clientela per ciascun macro fattore o gruppo di macro fattori:

Servizio Navigazione

Regolarità del servizio

- obiettivo 2012: 99,50%; rilevato 2012: 99,89%; obiettivo 2013: 99,50%

Puntualità del servizio

- corse con anticipo maggiore di 2 minuti (in partenza): obiettivo 2012: 0,5%; rilevato 2012: 0,48%; obiettivo 2013: 0,5%;
- corse con ritardo maggiore di 5 minuti (in arrivo): obiettivo 2012: 5,00%; rilevato 2012: 0,57%; obiettivo 2013: 5,00%;

voto medio 6,8 *(espresso dalla clientela sulla puntualità nelle ore di punta)*

Pulizia ordinaria dei mezzi

- interventi giornalieri: obiettivo 2012: 1; rilevato 2012: 1,04; obiettivo 2013: 1;

voto medio 6,13

Confortevolezza del viaggio rispetto ai posti seduti e posti totali offerti

(affollamento nella giornata intera)

- rapporto viaggiatori/posti offerti seduti: obiettivo 2012: 1,4; rilevato 2012: 1; obiettivo 2013: 1,4;
- rapporto viaggiatori/posti offerti totali: obiettivo 2012: 0,4; rilevato 2012: 0,31; obiettivo 2013: 0,4;

voto medio 4,75 *(espresso dalla clientela per la confortevolezza del viaggio in termini di affollamento nelle fasce orarie dalle 06.30 alle 21.30)*

Informazioni alla clientela: presenza degli orari alle fermate

- percentuale di fermate dotate di orari rispetto al totale delle fermate: obiettivo 2012: 100%; rilevato 2012: 100%; obiettivo 2013 : 100%;

voto medio 6,95

Servizi per passeggeri in carrozzina con ridotta capacità motoria

- percentuale di mezzi accessibili alle carrozzine rispetto al totale del parco mezzi: obiettivo 2012: 100%; rilevato 2012: 100%; obiettivo 2013: 100%;
- percentuale di mezzi attrezzati per accogliere carrozzine rispetto al totale del parco mezzi (esclusa la tipologia "motoscafo"): obiettivo 2012: 80%; rilevato 2012: 96,97%; obiettivo 2013: 80%;

voto medio 6,01 *(espresso dalla clientela sui servizi per portatori di handicap)*

Servizio Automobilistico

Regolarità del servizio

- obiettivo 2012: 99,50%; rilevato 2012: 99,98%; obiettivo 2013 100%

Puntualità del servizio

- corse con anticipo maggiore di 2 minuti nelle ore di punta (in partenza): obiettivo 2012: 0,50%; rilevato 2012: 3,00%; obiettivo 2013: 0,50%;
- corse con anticipo maggiore di 2 minuti nelle ore di morbida (in partenza): obiettivo 2012: 0,50%; rilevato 2012: 2,20%; obiettivo 2013: 0,50%;

- corse con ritardo maggiore di 5 minuti nelle ore di punta (in arrivo): obiettivo 2012: 32,00%; rilevato 2012: 36,70%; obiettivo 2013: 32,00%;
- corse con ritardo maggiore di 5 minuti nelle ore di morbida (in arrivo): obiettivo 2012: 16,00%; rilevato 2012: 26,90%; obiettivo 2013: 16,00%;

voto medio 5,9 (espresso dalla clientela sulla puntualità nelle ore di punta)

Pulizia ordinaria dei mezzi

- obiettivo 2012: 1 al giorno; rilevato 2012: 1,31 al giorno; obiettivo 2013: 1 al giorno;

voto medio 5,99

Confortevolezza del viaggio rispetto ai posti seduti e posti totali offerti

(affollamento nella giornata intera)

- rapporto viaggiatori/posti offerti seduti nelle ore di punta: obiettivo 2012: 1,5; rilevato 2012: 0,87; obiettivo 2013: 1,5;
- rapporto viaggiatori/posti offerti seduti nelle ore di morbida: obiettivo 2012: 1,2; rilevato 2012: 0,63; obiettivo 2013: 1,2;
- rapporto viaggiatori/posti offerti totali nelle ore di punta: obiettivo 2012: 0,31; rilevato 2012: 0,18; obiettivo 2013: 0,31;
- rapporto viaggiatori/posti offerti totali nelle ore di morbida: obiettivo 2012: 0,23; rilevato 2012: 0,14%; obiettivo 2013: 0,23;

voto medio 4,36 (affollamento nelle ore di punta)

Informazioni alla clientela: presenza degli orari alle fermate

- obiettivo 2012: 55,00%; rilevato 2012: 55,39%; obiettivo 2013 : 55,00%;

voto medio 6,80

Servizi per passeggeri in carrozzina con ridotta capacità motoria

- obiettivo 2012: 75,00%; rilevato 2012: 80,07%; obiettivo 2013: 75,00%;

voto medio 5,77 (espresso dalla clientela sui servizi per portatori di handicap)

Per entrambi i servizi

Livello di servizio allo sportello: riscontro proposte e reclami

- percentuale di risposte a reclami inoltrate entro 30 giorni:
obiettivo 2012: 100%; rilevato 2012: 99,80%; obiettivo 2013: 100%;

voto medio 3,54 (espresso dalla clientela per la qualità delle risposte ricevute)



Su questo fronte l'azienda si è fortemente impegnata e negli ultimi anni ha messo in atto molteplici azioni finalizzate a facilitare l'utilizzo del trasporto pubblico alle persone con difficoltà motorie.

Nell'ambito del servizio Navigazione gli interventi messi a punto da Actv si possono sintetizzare come segue:

Posti Riservati: all'interno della cabina passeggeri alcuni sedili, su cui è stato applicato apposito adesivo, sono riservati ai clienti con difficoltà motorie, agli anziani oltre una certa età e alle donne in gravidanza. L'adesivo, bilingue e completo di icone raffiguranti le diverse categorie interessate, viene applicato in formato A4 affinché l'informazione sia maggiormente visibile.

Condizioni di sicurezza dei mezzi navali: a bordo dei motobattelli sono state ultimate le modifiche dei punti di ancoraggio in sicurezza per il blocco delle carrozzine tramite l'installazione di apposite cinture di sicurezza. Anche a bordo dei motoscafi di recente acquisizione è prevista una postazione in coperta per il posizionamento e ancoraggio in sicurezza di una carrozzina protetta da paratie laterali.

Inoltre, ciascuno dei più recenti motobattelli foranei è dotato di ben 4 postazioni per persone diversamente abili.

Progettazione Navale: tutti i mezzi di nuova introduzione sono pensati affinché siano tenute in considerazione le necessità dei passeggeri diversamente abili in termini di spazio e di mobilità delle carrozzine. Anche nella progettazione degli approdi Actv si impegna a tenere presenti le necessità dei passeggeri con difficoltà motorie che debbano utilizzare una carrozzina.

Formazione: durante i corsi di formazione del personale di nuova assunzione, tra i docenti vi è un insegnante, segnalato dalle Associazioni di persone diversamente abili, che fornisce al personale di bordo le corrette indicazioni per coadiuvare nella salita e discesa le persone in carrozzina o, comunque, con difficoltà motorie.

Materiale informativo: creazione, in collaborazione con le associazioni di categoria, di un opuscolo informativo rivolto ad un pubblico con difficoltà motorie.

Nell'ambito del servizio automobilistico gli interventi messi a punto si possono sintetizzare come segue:

Mezzi: tutti i nuovi autobus acquistati dal 2000 in poi sono dotati di pedana retrattile e posto riservato e ad oggi circa il 70% del parco autobus Actv è quindi attrezzato per persone in carrozzina. Il tram, sotto questo aspetto, garantisce piena accessibilità essendo strutturato con fermate a raso, dotate inoltre di

percorsi pedotattili.

Utilizzando questi nuovi mezzi Actv ha potuto garantire su diverse linee (segnalate alle paline di fermata e pubblicate nei libretti orario e nel sito) la presenza di mezzi accessibili per i soggetti diversamente abili (vedi progetto BUS FACILE a pag. 4). Il funzionamento delle pedane viene costantemente verificato dal personale Actv prima della messa in servizio dell'autobus e viene periodicamente monitorato a campione da una società esterna incaricata dal Comune.

Formazione: i conducenti vengono adeguatamente addestrati, sia in aula sia con prove pratiche, in collaborazione con le Associazioni per persone diversamente abili, per fornire un servizio di elevata qualità.

Actv per l'ambiente



Anche sul fronte "attenzione all'ambiente" l'azienda si è impegnata e negli ultimi anni ha messo in atto molteplici azioni finalizzate a ridurre l'impatto ambientale.

Nell'ambito del servizio Navigazione gli interventi messi a punto si possono sintetizzare come segue:

Rinnovamento della Flotta: nel 2011 è stata ultimata la messa in servizio di 10 nuovi motobattelli di tipo "Canal Grande" che, oltre al minore impatto ambientale e alla ridotta rumorosità, sono stati dotati di impianto di climatizzazione nell'ottica del miglioramento del comfort di viaggio.

Rimotorizzazione: dal 2012 è stata avviata la rimotorizzazione di 50 unità minori tra Motobattelli e Motoscafi con motori di nuova generazione allo scopo di ridurre i consumi energetici, il livello di rumorosità e l'emissione di sostanze inquinanti.

Insonorizzazione: la rimotorizzazione ed altri interventi di miglioramento hanno comportato la riduzione della rumorosità delle unità minori della flotta aziendale in esercizio.

Nell'ambito del servizio automobilistico gli interventi messi a punto si possono sintetizzare come segue:

Impiego di autobus a metano: gli autobus alimentati a metano nel parco Actv sono 60 e l'impegno aziendale è quello di incrementare ulteriormente questo numero (altri 10 autobus a metano saranno consegnati entro il 2013). Questo piano per la riduzione delle emissioni è reso possibile dalla presenza della stazione di pompaggio gas, realizzata e pienamente in funzione, presso il Deposito Automobilistico di via Pertini.

L'impiego di questa tipologia di autobus comporta non solo la diminuzione dell'inquinamento atmosferico ma anche il contenimento dell'inquinamento acustico rispetto ai tradizionali autobus a gasolio.

Gli autobus a metano sono impiegati regolarmente:

- sulle principali linee che attraversano la città di Mestre; si stima che l'impiego di questi mezzi abbia consentito di ridurre, per ogni anno di impiego: di circa 3.000 kg la quantità di polveri sottili (PM10) immesse nell'atmosfera, di circa 68.000 kg gli ossidi di azoto (Nox), e di circa 50.000 kg l'ossido di carbonio (CO).
- nei servizi urbani di Chioggia;
- nei servizi locali di Spinea e di Mirano.

Anche le autovetture di servizio sono nella prevalenza alimentate a metano.

Controllo dei consumi degli autobus: a seguito dell'informatizzazione degli impianti di rifornimento è possibile monitorare puntualmente l'andamento dei consumi di gasolio di ciascun mezzo ed è quindi possibile intervenire prontamente in caso di consumi anomali.

Tram: l'entrata in funzione della prima tratta tranviaria Monte Celo-Sernaglia a fine 2010 ha comportato un sostanziale miglioramento sotto il profilo ambientale in quanto circa 400.000 km/anno vengono ora effettuati con materiale rotabile elettrico anziché con autobus a gasolio. Nel servizio tranviario sono impiegati 6 veicoli e, a regime, quando saranno completate le linee per Marghera e per Venezia, saranno impiegate 20 vetture tranviarie e circa 1.500.000 km/anno saranno effettuati con trazione elettrica anziché con trazione tradizionale.

Per le sue specificità, il tram garantisce:

- **silenziosità e comfort** ai passeggeri in virtù della trazione elettrica e delle tecnologie utilizzate per la costruzione del veicolo;
- **zero inquinamento** e bassa rumorosità per l'ambiente grazie ai motori elettrici e alla trazione su gomma;
- **sicurezza** grazie alla rotaia centrale che lo vincola al suolo e che consente quindi di minimizzare l'ingombro trasversale della corsia;
- **ingombro** comunque inferiore a quello di un autobus grazie alla larghezza più contenuta;
- **agilità di manovra** grazie al suo ridotto raggio di curvatura che consente di percorrere una rete stradale particolarmente stretta qual è quella di Mestre.

Ristori del cliente

Actv, al fine di agevolare la propria clientela, prevede, in casi particolari, la possibilità di ottenere il ristoro dell'abbonamento annuale sottoscritto. Di seguito la lista delle casistiche previste, e le modalità per accedere al ristoro:

- nel caso di cambio di residenza del titolare dell'abbonamento, entro i primi 10 mesi di validità, è possibile ottenere un ristoro, in titoli di viaggio, del valore dei mesi residui (calcolato in percentuale su quanto pagato). Al fine di attestare tale condizione, sarà necessaria un'autocertificazione del cambio di residenza.
- Nel caso di variazione del luogo di lavoro del titolare dell'abbonamento, entro i primi 10 mesi di validità, è possibile ottenere un ristoro, in titoli di viaggio, del valore dei mesi residui (calcolato in percentuale su quanto pagato). Al fine di certificare tale variazione, è necessaria una lettera firmata del datore di lavoro, completa dell'indirizzo della nuova sede di lavoro.
- Nel caso in cui si verifichi, da parte di uno studente titolare dell'abbonamento, il cambio di istituto scolastico o il ritiro dalla scuola, entro i primi 6 mesi di validità, è possibile ottenere un ristoro, in titoli di viaggio, del valore dei mesi residui (calcolato in percentuale su quanto pagato). Al fine di attestare tali variazioni, è necessaria un'autocertificazione di iscrizione al nuovo istituto scolastico frequentato, o l'autocertificazione del ritiro dall'istituto precedentemente frequentato.
- In caso di malattia o infortunio superiore a 6 mesi, da parte del titolare dell'abbonamento, è possibile ottenere la sospensione del titolo, che verrà poi prorogato al termine del periodo di malattia o infortunio. Per attestare tale status sarà necessario un certificato di malattia o infortunio, della durata superiore a 6 mesi, rilasciato dalla ASL di competenza.
- In caso di decesso del titolare dell'abbonamento, gli eredi di 1° grado diretto, previa presentazione dell'autocertificazione della morte del titolare dell'abbonamento e dello stato di famiglia, nonché dell'accettazione o rinuncia all'eredità, possono richiedere il rimborso in denaro del valore dei mesi residui (calcolato in percentuale su quanto pagato), presentando la tessera imob o Venezia Unica sottoscritta dal defunto.

Le eventuali autocertificazioni da produrre, necessarie per l'esecuzione della pratica di ristoro, dovranno sempre riportare la seguente intestazione:

"Il sottoscritto _____ [NOME E COGNOME], consapevole della responsabilità penale prevista dall'art. 76 del DPR 445/2000, per le ipotesi di falsità in atti e dichiarazioni mendaci ivi indicate, dichiara:..."

Per i casi non contemplati al presente punto, il ristoro viene valutato dal competente ufficio Actv volta per volta.

Actv si impegna a promuovere la risoluzione non giurisdizionale di eventuali controversie sorte con la clientela in via amichevole e/o conciliativa nei termini di 30 giorni successivi alla richiesta avanzata dalla stessa.

Le richieste di ristoro, ovvero di rimborso, quando previsto, vanno inoltrate ad Actv nei seguenti modi:

- tramite lettera indirizzata a: Direzione Actv, Isola Nova del Tronchetto, 32 - 30135 Venezia;
- via fax al numero 041 5207135;
- tramite posta elettronica certificata alla casella protocollo@pec.actv.it.

Dal 2013 viene introdotta in via sperimentale una procedura di ristoro collettivo nei casi di:

- interruzione del servizio per responsabilità dell'Azienda;
- omessa informazione nei casi di sospensione del servizio.

Nel Contratto di servizio con il Comune di Venezia sono introdotti degli indicatori legati ai citati fattori di qualità (corse interrotte, corse saltate, reclami pervenuti per omessa informazione) ai quali saranno collegate delle penali economiche. Tali eventuali penali dovranno essere impiegate da Actv per progetti di miglioramento del servizio concordati con l'Ente Affidante.

Risarcimento danni

Per il trasporto automobilistico, tranviario e di navigazione Actv ha stipulato apposite polizze assicurative per i rischi di responsabilità civile per danni che possono occorrere a persone, cose o animali durante il viaggio e in particolare:

- polizza RCA per autobus e natanti inferiori a 25 tonnellate;
- polizza RCT per tram, natanti superiori a 25 tonnellate e per eventuali sinistri verificatisi agli approdi.

Il massimale di garanzia previsto per entrambe le assicurazioni è pari a 10.000.000,00 di Euro.

Per informazioni, circa le richieste di risarcimento danni imputabili a sinistri, il cliente deve rivolgersi al call center di Milano Assicurazioni che risponde al numero 0125.852852. Gli operatori del suddetto call center forniranno informazioni sull'ufficio che segue la pratica (ubicazione e orari di ricevimento al pubblico).

Per informazioni, circa i sinistri che hanno coinvolto natanti, è possibile contattare l'Ufficio Sinistri della Direzione Navigazione al numero 041 2722422.

Per informazioni, circa i sinistri che hanno coinvolto autobus o tram, è possibile contattare l'Ufficio pratiche assicurative della Direzione Acquisti e Legale al numero 041 2722742/3.



Actv S.p.A.
direzione@actv.it - www.actv.it

informazioni e vendita:



www.hellovenezia.com - call center 041 24.24

