
CITTA' DI
VENEZIA



**Direzione Controlli e Spending Review
Controllo Società Partecipate
Servizio Monitoraggio Servizi Pubblici Locali**

La Qualità dei Servizi Pubblici Locali

**Report sulla rendicontazione dei servizi
ausiliari al traffico e alla mobilità affidati ad
Avm S.p.A.**

- ANNO 2015 -

Dicembre 2016

Indice generale

PREMESSA.....	3
Affidamento del servizio.....	4
Schema dei Servizi affidati ad AVM S.p.A.....	5
Carta della Qualità del servizio.....	5
1. RENDICONTAZIONE DEGLI STANDARD QUANTITATIVI E QUALITATIVI DI AVM S.p.A.....	6
1.1 Gestione dei servizi dei parcheggi in struttura: Autorimessa Comunale, S. Andrea, P. le Candiani, S. Giuliano, Via Ca' Marcello, Park Costa.....	6
<i>Autorimessa Comunale</i>	6
<i>S. Andrea</i>	8
Piazzale Candiani.....	8
Parco San Giuliano – Park Caravan “Porta Gialla”.....	8
Via Ca’ Marcello.....	9
Park Costa.....	9
1.1.1 Standard di qualità dei parcheggi in struttura.....	11
1.2 Gestione delle darsene e rimozione natanti.....	14
1.2.1 Gestione Darsene.....	15
Standard di qualità della gestione darsene.....	16
1.2.2 Rimozione natanti.....	17
Standard di qualità rimozione natanti.....	18
1.3 Gestione della sosta su strada e parcheggi scambiatori.....	19
Standard di qualità delle aree di sosta a pagamento.....	21
Standard di qualità dei parcheggi scambiatori.....	24
1.4 Ciclabilità.....	25
Standard di qualità della ciclabilità.....	25
1.5 Gestione Zona a Traffico Limitato (ZTL).....	27
Standard di qualità di ZTL.....	29
1.6 Car Sharing.....	29
Standard di qualità del Car Sharing.....	31
1.7 People Mover.....	32
Standard di qualità del People Mover.....	33
1.8 Monitoraggio standard della Carta della Qualità.....	35
2. RENDICONTAZIONE RECLAMI/SEGNALAZIONI - ANNO 2015.....	36
3. PROGETTI DI MIGLIORAMENTO 2014 - 2015.....	38
4. ANALISI DI CUSTOMER SATISFACTION.....	40
4.1 Autorimessa comunale.....	40
4.2 Aree di sosta a pagamento.....	41
4.3 Bicipark (Mestre).....	42

PREMESSA

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

Il sistema di monitoraggio è stato messo a punto a partire dal progetto presentato alle Associazioni dei Consumatori nel 2009, integrato dalle procedure di adozione delle carte della qualità dei Servizi Pubblici Locali previste dalla Deliberazione della Giunta Comunale n. 13/2011 poi innovato dal Regolamento sul Sistema dei Controlli Interni, approvato con la Deliberazione di Consiglio Comunale n. 16/2013, nello specifico il Capo IV – Il Controllo della Qualità dei Servizi. In sintesi tale sistema di monitoraggio prevede:

- 1) il monitoraggio annuale degli standard del contratto e della Carta della Qualità dei Servizi (qualità erogata);
- 2) l'esame della qualità percepita (Customer Satisfaction Analysis);
- 3) il monitoraggio dei reclami e delle eventuali richieste di rimborso da parte degli utenti, oltre che la verifica delle condizioni presenti nella Carta della Qualità dei Servizi;
- 4) la condivisione tra amministrazione comunale e società partecipate dei progetti di miglioramento e la loro rendicontazione.

La Carta della Qualità dei Servizi Ausiliari al Traffico ed alla Mobilità è stata adottata nel 2009 e aggiornata nel 2014.

Ogni anno la società AVM S.p.A., affidataria in house del servizio, provvede a rendicontare i parametri quali-quantitativi ed il rispetto degli standard previsti per ciascuna attività. Al Capitolo 1 si presentano i risultati del triennio 2013-2015 (**Capitolo 1**).

I dati relativi alla rendicontazione e gestione dei reclami e delle segnalazioni sono riportati al **Capitolo 2**, mentre le azioni di miglioramento effettuate nel corso del 2015 sono sintetizzate al **Capitolo 3**, mentre i risultati dell'analisi di Customer satisfaction per l'anno 2015 sono illustrati al Capitolo 4.

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

Affidamento del servizio

La gestione dei Servizi Ausiliari al Traffico ed alla Mobilità era già stata affidata ad AVM S.p.A. con Deliberazione di Consiglio Comunale n. 123 del 28-29.07.1999, e successivi atti deliberativi, con scadenza al 31.12.2014.

Con la delibera di Consiglio Comunale n. 10 del 29/01/2015, l'Amministrazione ha affidato ad AVM S.p.A., società *in house*, il servizio di gestione integrata dei servizi ausiliari al traffico e alla mobilità per la durata di 5 anni, con decorrenza dal 1/01/2015, fino al 31/12/2019.

La stessa deliberazione ha approvato le Linee guida per la redazione del Contratto di servizio e dei disciplinari tecnici che regolano i rapporti tra le parti in riferimento ai singoli servizi, che compongono il servizio complessivamente affidato.

La società AVM S.p.A. fornisce ogni servizio pubblico e attività, funzionale alla gestione della mobilità e del traffico che il Comune decida di affidarle, assicurando le necessarie condizioni di equilibrio economico/finanziarie della gestione.

Con delibera di Giunta comunale n. 195 del 26/05/2015 sono stati approvati i 7 disciplinari tecnici, poi sottoscritti e repertoriati il 22/10/2015 (rep. spec. n. 18450).

Quindi, nel 2015 la Società risulta affidataria dei 7 servizi ausiliari al traffico e alla mobilità sul territorio comunale, schematizzati nella tabella che segue.

Schema dei Servizi affidati ad AVM S.p.A.

SERVIZI - DISCIPLINARI TECNICI	NOTE - DETTAGLIO STRUTTURE
1. Gestione dei servizi dei parcheggi in struttura.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Autorimessa Comunale di P.le Roma; 2. Garage di P.le Candiani; 3. Parcheggio S. Andrea; 4. Parcheggio Via Cà Marcello; 5. Parcheggio camper San Giuliano Porta Gialla; 6. Park Costa.
2. Gestione Darsene e rimozione natanti.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sacca della Misericordia; 2. Isola Nuova del Tronchetto.
3. Gestione della sosta su strada e parcheggi scambiatori.	cd. Strisce Blu Mestre, Marghera, Lido e P.le Roma; 16 parcheggi scambiatori.
4. Gestione della Ciclabilità.	Gestione Bicipark Mestre e Venezia; Bike Sharing e punzonatura biciclette.
5. Gestione dei sistemi di controllo delle limitazioni e dei divieti di accesso e circolazione dei veicoli nell'ambito del territorio comunale.	ZTL Bus.
6. Gestione servizio Car Sharing.	
7. Gestione della funicolare terrestre Isola Nuova del Tronchetto - P.le Roma denominata "People Mover".	

Carta della Qualità del servizio

La prima carta della Qualità del servizio è stata adottata e pubblicata da Avm S.p.A. nel dicembre 2009, coerentemente alle previsioni della Finanziaria 2008. Successivamente, il documento è stato aggiornato e pubblicato annualmente, sentite le Associazioni dei consumatori iscritte all'Albo regionale.

Si ricorda che l'aggiornamento e la revisione avvengono annualmente per la parte variabile in relazione alle effettive modifiche dei servizi, ai progetti di miglioramento previsti e in base alle necessità derivanti dall'analisi della soddisfazione degli utenti, ai sensi dell'art. 9, comma 3 del contratto di servizio. Ad esito del processo di monitoraggio svolto in questi anni, per ciascun servizio e relativo disciplinare sono stati aggiornati gli standard minimi di qualità generali, valevoli per tutti i servizi e gli standard minimi specifici per ciascuno di essi, con evidenza delle relative sanzioni economiche.

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

1.1 Gestione dei servizi dei parcheggi in struttura: Autorimessa Comunale, S. Andrea, P. le Candiani, S. Giuliano, Via Ca' Marcello, Park Costa

La società, nel corso del 2015, ha gestito 6 parcheggi a pagamento ("parcheggi in struttura", di cui al disciplinare n. 1), oltre a 15 parcheggi scambiatori di cui al disciplinare n. 3.

Il servizio, *Disciplinare tecnico n. 1*, ha per oggetto la gestione dei parcheggi a pagamento in struttura e a raso, custoditi e non, di seguito individuati:

- Autorimessa Comunale di Piazzale Roma;
- Garage di Piazzale Candiani;
- Parcheggio di S. Andrea;
- Parcheggio via Ca' Marcello;
- Parcheggio San Giuliano (Porta Gialla) - area attrezzata per la sosta breve di autocaravan;
- Park Costa.

Obiettivi del Servizio

Il servizio di gestione dei parcheggi in struttura è finalizzato a garantire a tutti i cittadini la fruibilità del servizio di parcheggio nel territorio del Comune di Venezia, facilitando l'accessibilità alle persone disabili, sviluppando altresì un sistema coordinato e integrato degli arrivi a Venezia.

Autorimessa Comunale

La gestione dell'Autorimessa comunale è il primo servizio affidato dal Comune di Venezia fin dalla costituzione dell'Azienda speciale nel 1996 e rappresenta ancora oggi l'attività principale (oltre la metà dei ricavi delle vendite e prestazioni di AVM S.p.A. proviene da tale servizio).

La struttura, situata in Piazzale Roma a Venezia, è composta di 6 piani, per un totale di 10 sale di parcheggio e 2 terrazze. I posti auto complessivi ammontano

a **2.182**, di cui **1848** riservati agli abbonamenti per i residenti e gli Enti e **334** destinati ai transiti giornalieri (di cui **14** riservati ai disabili). Inoltre, all'interno della struttura sono presenti **290** posti moto.

Nel 2015 l'Autorimessa Comunale ha registrato 1.814 abbonamenti totali per i posti auto, di cui 171 intestati ad Enti (quindi 83,13% del totale dei posti destinati ad abbonamento) e 216 abbonamenti per i posti moto (74,48% del totale).

AUTORIMESSA COMUNALE		
Dati 2015		
Utilizzo posti	Abbonati auto	1.814
	di cui riservati ad Enti	171
	Posti transito	334
	- di cui disabili	14
	Transiti giornalieri	693
	Transiti disabili	14,73 (5.377/365)
	Abbonati moto	216
	Indice rotazione posti transito	2,07
	Acquisti on line CON <i>VeneziaUnica</i>	3.470
	Prenotazioni on line SENZA <i>VeneziaUnica</i>	1.462

Il 2015 segna un incremento nel numero dei transiti giornalieri non abbonati presso l'Autorimessa comunale, che passano da 230.795 del 2014 a 252.955 del 2015. Con 693 transiti registrati, nel 2015 i 334 posti destinati ai transiti giornalieri hanno avuto un indice di rotazione pari a 2,07, crescente rispetto all'anno precedente (1,89); dato significativo, tenendo conto che la maggior parte delle entrate del servizio deriva proprio dai transiti ordinari.

Come illustrato nello schema che segue, i transiti giornalieri avevano seguito un trend crescente fino al 2010, iniziando, invece, un calo progressivo dal 2011 al 2013. Il 2014 aveva già interrotto il trend decrescente e il totale del 2015 riporta il dato annuale quasi al valore del 2011, invertendo quindi la tendenza del triennio precedente.

INDICATORE	2011	2012	2013	2014	2015
N. transiti ordinari	260.661	235.503	229.768	230.795	252.955
N. transiti giornalieri	714	645	629,5	632	693

S. Andrea

Il parcheggio S. Andrea è situato in P.le Roma, presso l'Autorimessa comunale, ma con un accesso separato, da Rio Terà S. Andrea. Si tratta di un parcheggio a pagamento e custodito, che dispone di **100** posti, di cui **2** per i disabili, destinati alle sole soste brevi (c.d. transiti ad ore), non prevedendo forme di abbonamento o posti riservati ad Enti e/o residenti. Il 2015 non segna variazioni significative nel numero dei transiti; conseguentemente, anche l'indice di rotazione dei posti (3,5) è in linea con quanto rilevato per gli anni precedenti (3,47 nel 2015, come nel 2014 e 3,58 del 2013).

INDICATORE	2011	2012	2013	2014	2015
N. transiti ordinari	126.000	129.657	130.535	126.649	126.569
N. transiti giornalieri	345	355	357,63	347	347

Piazzale Candiani

Il parcheggio, situato in Piazzale Candiani a Mestre è disposto su due piani interrati e dotato di sistema di videosorveglianza e accesso automatizzato di gestione della sosta. La struttura dispone di complessivi **259** posti auto, di cui **154** riservati agli abbonati e **105** al transito giornaliero (di cui **4** riservati ai disabili, garantendo un rapporto superiore allo standard minimo di legge).

Nel 2015 la struttura di p. le Candiani ha registrato 146 abbonamenti e 202 transiti giornalieri (tot. 73.876 nel 2015), con un indice di rotazione dei posti transito di 1,93. Come illustrato nello schema che segue, i dati del 2015 confermano il trend decrescente degli ultimi 5 anni (73.876 transiti totali, con una media giornaliera di 202 passaggi, contro i 102.000 del 2011).

INDICATORE	2011	2012	2013	2014	2015
N. transiti ordinari	102.000	100.000	82.289	77.364	73.876
N. transiti giornalieri	279	274	225,45	212	202

Parco San Giuliano – Park Caravan "Porta Gialla"

Presso il Parco San Giuliano sono presenti 3 aree di sosta di pertinenza stradale, gestite, quindi, secondo le disposizioni del *Disciplinare tecnico n. 3 - "Gestione della sosta su strada e parcheggi scambiatori"* (si veda il paragrafo 1.3): "Porta

Gialla" con **200²** posti transito ; "Porta Rossa", **241** posti transito e "Porta Blu", **192** posti transito; , per un totale di **633** posti transito.

Nell'arco del 2014, all'interno della zona di parcheggio San Giuliano "Porta Gialla", è stata realizzata la nuova area attrezzata per la sosta breve di autocaravan, denominata Park Caravan, che dispone di circa **100** posti, su una superficie scoperta di 10.100 mq, attiva da settembre 2015. La sosta è consentita per un massimo di 48 ore consecutive.

Per questa nuova area è stata eseguita la rilevazione dei transiti giornalieri, a partire dalla data di attivazione e, quindi, solo per il periodo da settembre a dicembre 2015, registrando 630 transiti giornalieri totali, per una media di 5,16 passaggi giornalieri.

L'area è dotata, oltre che delle attrezzature necessarie alla sosta degli autocaravan (pozzetto di scarico autopulente, erogatore di acqua potabile, illuminazione e contenitori per la raccolta differenziata dei rifiuti), anche di servizi igienici gratuiti, di sistema di accesso automatizzato, casse automatiche e videosorveglianza, integrata da un presidio di personale per almeno 8 ore al giorno.

Via Ca' Marcello

Il parcheggio di Via Ca' Marcello ha una disponibilità di **104** posti, di cui **90** riservati agli abbonati e **14** ai transiti giornalieri (**2** riservati ai disabili). Non è prevista la registrazione dei dati di transito, in quanto il parcheggio è definito in struttura, ma, trattandosi di un'autorimessa aperta, la gestione della sosta al suo interno è del tutto equivalente a quella su strada (strisce blu), non soggetta a rilevazione degli accessi.

Park Costa

Si tratta di un parcheggio non custodito, sito a Mestre, in via Costa, destinato solo alle autovetture, con pagamento in abbonamento oppure a tariffa per transito orario. L'impianto è costituito da 4 piani interrati ed è dotato di sistema di videosorveglianza. L'accesso, la gestione della sosta e la rilevazione delle auto presenti sono regolati da un sistema automatizzato. La capacità dell'impianto

² il numero dei posti auto è passato dai 400 del 2013 agli attuali 200 per permettere la realizzazione dell'area di sosta breve per gli autocaravan.

prevede **340** posti auto totali, di cui **8** dedicati ai disabili (n. 2 per ogni piano).

Dal 5/9/2015 al 31/12/2015 la struttura ha registrato 11.847 transiti, quindi con una media di 100,40 passaggi giornalieri.

Tabella 1. 1: Parcheggi in struttura. Utilizzo posti auto – dati 2015

Indicatore	Porta Gialla	Porta Rossa	Porta Blu	Ca' Marcello	Park Camper	Park Costa
abbonati	1			90	-	-
Posti transito	200	241	192	14	100 c.a.	174
Transiti giornalieri	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	5,16 (sett. - dic.: 630/122)	100,4 (dal 5 sett. 11.847/118)
di cui disabili	6	8	4	2 stalli	n.a.	8 stalli
Indice rotazione posti transito	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	0,05	0,58
Indice rotazione posti abbonati	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Indice rotazione totale	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	0,05	0,58

1.1.1 Standard di qualità dei parcheggi in struttura

Gli standard della Carta della Qualità dei Servizi sono stati rispettati.

Fa eccezione il dato sui sinistri/danneggiamenti registrati nel Parcheggio S. Andrea perché, a fronte di uno standard che fissa al 5% il limite massimo di incidenti o danneggiamenti registrati rispetto al numero totale dei posti auto, la società AVM S.p.A. ha registrato 10 eventi, che sul totale di 100 posti auto, determinano la percentuale del 10%, quindi fuori standard.

Rispetto allo standard di accessibilità disabili, per l'Autorimessa comunale si segnala che, da settembre 2013, a seguito della Deliberazione della Giunta Comunale n. 274 del 28/06/2013, i posti effettivi riservati ai disabili sono 14, che sul totale di 334 posti transito occasionale, rappresentano circa un posto ogni 24, pari a più del doppio dei posti minimi previsti per legge³.

Le tabelle che seguono, illustra i dati relativi agli standard di qualità registrati nel 2015 per i tre parcheggi in struttura di Autorimessa Comunale, S. Andrea e Piazzale Candiani.

³ La normativa prevede 1 posto riservato ai disabili ogni 50. L'attuale valore dell'Autorimessa comunale è stato recepito come standard minimo di qualità nel nuovo disciplinare tecnico n. 1, stipulato il 22/10/2015.

Tabella A: Standard di qualità – Parcheggi in struttura. Dati 2015

FATTORE	INDICATORE	AUTORIMESSA COMUNALE		S. ANDREA		PIAZZALE CANDIANI	
		STD	2015	STD	2015	STD	2015
Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza	Giornate di sospensione del servizio per interventi sugli impianti.	0 gg/anno	0	0 gg/anno	0	0 gg/anno	0
	n. operatori in servizio giornaliero.	4 (7gg/sett)	4 (7gg/sett)	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
	Presidio addetti servizio notturno* (h/gg./sett)	>= 6h./notte/7 gg. sett.	>= 6h./notte/7 gg. sett.	>= 4h./notte/7 gg. sett.		NO	-
	Dispositivi videosorveglianza – tv a c.c. (N. telecamere)	≥170 (n. telecamere)	230	≥10	23	≥13	19
	Furti e atti vandalici (n./anno/tot. posti auto)	<=1%	0,41% (9/2.182)	<=1%	0	<=1%	0
	Incidenti/danneggiamenti (n./anno/tot. posti auto)	<=5%	3,76% (82/2182)	<=5%	10% (10/100)	<=5%	1,16% (3/259)
	Manutenzione annuale posti auto (% posti manutentati/tot. posti auto)	10%	10%**	10%	10%**	10%	10%**
Assistenza alla clientela – accessibilità disabili	Informazione plurilingue allo sportello (SI /NO)	SI	SI	SI	SI	SI	SI
	N. posti riservati / totale posti transito	14***	14	2***	2	3***	4
Attenzione all'ambiente – pulizia.	Pulizia ordinaria: spazzamento superfici; vuotatura cestini; servizi igienici ai piani (gg./sett)	Hall: 6 spazz.: 6 cestini: 6 serv. ig.: 6	Hall: 6 spazz.: 6 cestini: 6 serv. ig.: 6	Spazz.: 6 cestini: 6 (serv. ig. privati n.a.)	Spazz.: 6 cestini: 6 (serv. ig. privati n.a.)	Spazz.: 6 cestini: 6 serv. ig.: 6	Spazz.: 7 cestini: 7 serv. ig.: 7
	Pulizia straordinaria: Lavaggio sale; Disinfestazione (gg. /anno)	>=4 gg (ogni 3 mesi)	4	>=6 gg (bimestrale)	12	>=6 gg (bimestrale)	12
	Monitoraggio qualità dell'aria (SI/NO + n. rilevazioni/anno)	SI - biennale	SI - annuale	SI - biennale	SI - annuale	SI - biennale	SI - annuale

NOTE:

* Operatori AVM o operatori ditta esterna.

** Si conferma il rispetto dello standard per l'anno 2015, segnalando la necessità di introdurre, come opzione allo standard annuale del 10%, uno standard legato all'intero periodo di validità del vigente contratto di servizio: ovvero 50% degli stalli in 5 anni, in quanto una gestione delle attività manutentive limitata al 10% annuo può generare delle consistenti diseconomie.

*** Il rapporto posti transito riservati ai disabili / posti transito totali supera il minimo stabilito per legge.

Tabella B: Standard accessibilità disabili – dati 2015

Autorimessa Comunale - posti transito riservati ai disabili		Standard di legge	Standard contrattuale	Posti effettivi (da sett 2013 - DGC n. 274 del 28/06/2013)
Posti transito riservati ai disabili	n. posti/totale posti transito	7/334	14/334	14/334

Tabella C: Parcheggi in struttura: Standard qualitativi – dati 2015

Fattore	Indicatore	Standard Minimo Annuale		2015	
		Area camper S. Giuliano	Via Ca' Marcello	Area camper S. Giuliano	Via Ca' Marcello
Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza	Giornate di sospensione del servizio per interventi sugli impianti (n. gg. /anno)	<= 1/365		0	0
	n. operatori in servizio giornaliero (n. operatori/posti auto)	>= 1 (7gg/sett)	nessuno	1	nessuno
	Presidio addetti servizio notturno* (gg./sett)	nessuno	nessuno	nessuno	nessuno
	Dispositivi videosorveglianza – tv a c.c. (Sì/No)	SÌ	NO	SÌ	NO
	Furti e atti vandalici (n./anno/tot. posti auto)	<= 3%	<=1%	0	1,92% (2/104)
	Incidenti/danneggiamenti (n./anno/tot. posti auto)	<= 6%	<= 2	0	0
	Manutenzione annuale posti auto (% posti manutentati/tot. posti auto)	N.A.	10%*	N.A.	10%*
Assistenza alla clientela – accessibilità disabili	Informazione plurilingue allo sportello (SI /NO)	SI	NO	SI	NO
	N. posti riservati / totale posti transito	N.A.	2/100	0	2
Attenzione all'ambiente – pulizia.	Pulizia ordinaria: spazzamento superfici; vuotatura cestini; servizi igienici ai piani (gg./sett)	spazz.: 7 cestini: 7 serv. ig.: 7	spazz.: 1 cestini: 1 serv. ig.: N.A.	spazz.: 7 cestini: 7 serv. ig.: 7	spazz.: 1 cestini: 1 serv. ig.: N.A.
	Pulizia straordinaria: Lavaggio; Disinfestazione (gg. /anno)	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.

Nota:

* La società Avm S.p.A. conferma il rispetto dello standard per l'anno 2015, segnalando peraltro la necessità di introdurre, come opzione allo standard annuale del 10%, uno standard legato all'intero periodo di validità del vigente contratto di servizio (ovvero 50% degli stalli in 5 anni), in quanto una gestione delle attività manutentive limitata al 10% annuo può generare delle consistenti diseconomie.

1.2 Gestione delle darsene e rimozione natanti

Nello svolgimento del servizio, AVM S.p.A. gestisce, per conto del Comune di Venezia due darsene, consistenti in strutture adibite all'ormeggio di imbarcazioni, attrezzate con pontili di accesso e posti barca:

- Sacca della Misericordia;
- Isola Nova del Tronchetto.

Obiettivi del servizio

Il servizio nasce principalmente per dare ospitalità alle imbarcazioni di concessionari di spazi acquei in caso di revoca temporanea della concessione per effettuare interventi di manutenzione delle sponde e delle strutture pubbliche dei rii interni, o definitiva, al fine della riduzione e/o del riordino delle concessioni in essere, che determinano situazioni di difficoltà o d'intralcio alla circolazione acqua.

Articolazione del servizio

Il servizio, anche se considerato unico, è articolato in due attività:

1. **gestione delle darsene:** : consiste nella manutenzione ordinaria delle strutture di accesso e di ormeggio; nell'accoglienza delle imbarcazioni e controllo della legittimità della sosta, oltre che della restituzione dei natanti agli aventi diritto; pulizia dell'area da rifiuti, anche derivanti da mareggiate, e dei servizi igienici (ove presenti) e le eventuali riparazioni, con particolare attenzione all'impianto di depurazione esistente (ove presente); custodia dell'area e delle imbarcazioni ricoverate; stipula dei contratti di ormeggio con gli utenti stabili e gestione dei rapporti con gli utenti temporanei;
2. la **rimozione dei natanti:** si articola nelle attività di rimozione, custodia, consegna , alienazione, rottamazione e smaltimento. Si sottolinea che la responsabilità relativa alla legittimità della rimozione del natante ricade sull'Autorità di Polizia che l'ha richiesta e verbalizzata, mentre la responsabilità di eventuali danni al natante causati durante la rimozione, il trasporto e/o la custodia è a carico di AVM.

1.2.1 Gestione Darsene

La capacità del servizio darsene corrisponde a **507** posti barca totali, suddivisi tra le due strutture di Sacca della Misericordia, **248** posti e Isola Nova del Tronchetto che, a seguito di alcuni interventi di ampliamento della capacità ricettizia, conta **259** posti totali⁴.

La struttura dell'Isola Nova del Tronchetto è destinata alla sosta delle imbarcazioni professionali e i posti barca sono assegnati a seguito di pubblico concorso, indetto dall'amministrazione comunale. I posti sono distribuiti rispetto alle seguenti tipologie di unità di navigazione:

- a motore abilitate al trasporto passeggeri, adibite a servizi pubblici non di linea di taxi e di noleggio con conducente;
- a motore abilitate al trasporto di cose o rimorchio, adibite al servizio pubblico o per conto di terzi;
- a motore abilitata al trasporto di persone o di cose per conto proprio;
- unità di navigazione rimosse (massimo 5 cavane);
- unità di navigazione in abbonamento mensile (solo per disponibilità residue).

In termini quantitativi, per la struttura di Sacca della Misericordia il numero di contratti sottoscritti dal 2012 al 2015 è in costante diminuzione, attestandosi sul totale di 150 a fine 2015; a copertura, quindi, del 60% dei posti barca presenti in struttura, mentre la struttura dell'Isola del Tronchetto segue una tendenza opposta e chiude l'anno con l'83% dei posti occupati.

Le tabelle che seguono presentano i dati quantitativi relativi al servizio, scorporati per utilizzo e tipologie di imbarcazioni, per l'anno 2015, anche in relazione al triennio precedente (2012-2013-2014).

⁴ Nel corso del 2015 sono state realizzate ulteriori 12 cavane, mediante l'installazione di n. 6 fingers con sbarco/imbarco laterale agevolato.

Tabella A: Sacca della Misericordia – dati 2015

INDICATORE	2012	2013	2014	2015
Totale capacità struttura (posti barca disponibili)	248	248	248	248
• occupati a pagamento da imbarcazioni spostate / rimosse	91	90	94	92
• occupati temporaneamente per lavori di scavo rii	64	49	23	14
• occupati da imbarcazioni comunali o rimosse	13	10	2	2
• occupati a pagamento da imbarcazioni da diporto	51	49	59	42
Totale posti liberi	29	50	70	98
Totale contratti sottoscritti	206	198	178	150
Elenco tipologia mezzi:				
Imbarcazioni da diporto <= 5 m	7	6	10	7
Imbarcazioni da diporto >= 5 m e <= 8 m	44	43	73	35
Imbarcazioni trasferite per lavori di scavo	64	49	2	16
Altre imbarcazioni <= 21 m	71	72	76	76
Altre imbarcazioni <= 25 m	11	9	8	7
Altre imbarcazioni <= 30 m	6	6	6	6
Altre imbarcazioni <= 40 m	2	2	2	2
Altre imbarcazioni >= 40 m	1	1	1	1

Tabella B: Isola Nuova del Tronchetto – dati 2015

INDICATORE	2012	2013	2014	2015
Totale capacità struttura (posti barca disponibili)	249	249	245	259
Totale posti liberi	160	78	200	215
Totale posti occupati	89	171	45	44

Standard di qualità della gestione darsene

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

La Società AVM S.p.A. segnala che, in relazione alle manutenzioni delle strutture e degli impianti, lo standard previsto, riferito alla percentuale di posti barca mantenuti rispetto al totale è improprio, essendo più corretto, nel caso delle darsene, intendere la percentuale di cavane da mantenere in buono stato per funzionalità e sicurezza. Inoltre, AVM S.p.A. informa che, da ottobre 2016 per l'intero anno 2017, la struttura di Sacca della Misericordia sarà oggetto di alcuni interventi di manutenzione straordinaria per la sostituzione dell'attuale pontile fisso, con un pontile galleggiante, lo scavo del fondale e la sostituzione di tutti i pali di ormeggio.

Tabella C: standard qualitativi darsene – dati 2015

FATTORE	INDICATORE	STD	2015
Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza	Giornate sospensione del servizio per interventi sugli impianti (gg./anno)	0/365	0
	Manutenzione ordinaria strutture e impianti (% posti barca mantenuti/tot posti barca)	≥ 90%	≥ 90%*
	Funzionalità telecamere a circuito chiuso (N° telecamere)	Misericordia ≥4 Tronchetto ≥ 15	M: 5 T: 24
	gg. di mancato funzionamento intero sistema.	Misericordia ≤10 Tronchetto ≤ 10	M: 0 T: N.D.
	Furti e atti vandalici (n. max episodi anno/tot posti barca)	10 (290+259)	7
	Incidenti e danneggiamenti (n. max episodi anno/tot posti barca)	10 (290+259)	2
	Mancato presidio addetti in servizio guardiania (gg. assenza/365) – solo Misericordia.	98%	100%
Assistenza alla clientela – Accessibilità disabili	Accessibilità disabili ai pontili (SI/NO)	SI	SI
	Assistenza in loco (solo Misericordia) – n. h /giorno	6	7
Attenzione all'ambiente – pulizia	Pulizia ordinaria (solo Darsena Misericordia): raccolta rifiuti; servizi igienici. (gg/settimana)	7	7
	Pulizia straordinaria: lavaggio pontili (gg/anno)	≥ 2 v./anno	2**
	Rapidità intervento in caso di guasti ai servizi igienici. (n. max gg. lavorativi dalla segnalazione/rilevazione del guasto)	3 gg.	Nessun evento
	Tempestività di intervento in caso di spanti oleosi o di combustibile (N° ore dalla rilevazione dell'evento)	≤ 5 h dalla rilevazione dell'evento	Nessun evento

Note:

* Standard da rivedere: da intendersi come percentuale di cavane da mantenere in buono stato per funzionalità e sicurezza.

** Acquistata nel 2015 idroplulitrice nuova.

1.2.2 Rimozione natanti

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

Il monitoraggio del 2015 ha prodotto i dati illustrati nella tabella che segue, confrontabili con il triennio precedente (2012 – 2013 – 2014).

Tabella A: Rimozione natanti – dati quantitativi 2015

INDICATORE	2012	2013	2014	2015
n. natanti rimossi.	133	60	84	85
n. altri interventi di rimozione, recupero (pali).	317	145	131	126
n. natanti in custodia (media annuale). F = Fusina M = Sacca Misericordia C = Cantiere Catil D = Deposito Catil (Mogliano Veneto, TV) T = Tronchetto	F: 7 M: 13; C: 23	F: 13 M: 17 C: 19 T: 2	F: 16 M: 5 C: 4 T: 14	M: 0 D: 1 C: 2 T: 12
n. natanti consegnati	56	35	28	32
n. natanti alienati/rottamati	20	29	50	21

Standard di qualità rimozione natanti

Tutti gli standard del servizio sono rispettati, come riportato sinteticamente nella tabella seguente.

Tabella B: Rimozione natanti – standard di qualità. Dati 2015

FATTORE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STD	2015
Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza	Sospensione del servizio	(gg feriali/anno)	0	0
	Danni a mezzi rimossi	n. danni/tot. rimozioni	≤2%	0
	Danni a beni di terzi estranei	n. danni/tot. interventi	≤2%	0
Assistenza alla clientela	Tempi di intervento dalla chiamata dell'autorità di polizia	ore	≤4	≤4

1.3 Gestione della sosta su strada e parcheggi scambiatori

Il servizio in sintesi ha per oggetto:

- la gestione delle aree e del servizio di sosta a pagamento nelle zone istituite nel Comune di Venezia;
- la gestione dei parcheggi scambiatori;
- la gestione delle aree di carico e scarico connesse alle aree di cui sopra e gli stalli destinati a portatori di handicap;
- l'installazione, l'attivazione, la gestione, la sostituzione e la manutenzione dei parcometri installati nelle aree di sosta a pagamento nel Comune di Venezia. L'installazione avverrà secondo piani concordati con il Comune.

Obiettivi del servizio

Il servizio di gestione della sosta a pagamento su strada e parcheggi scambiatori è finalizzato a garantire la fruibilità del servizio di parcheggio ed a mantenere un sistema coordinato e integrato di parcheggi di interscambio per raggiungere il centro di Mestre.

Descrizione delle aree di sosta e parcheggi scambiatori

Il Comune di Venezia definisce le aree su strada destinate alla sosta a pagamento, differenziate per "zone tariffarie", il numero degli stalli esistenti, articolato per tipologia dei posti (a pagamento, disco orario 30', disco orario 60', carico e scarico, disabili, bici, moto e vari). Le aree a parcheggio del parco San Giuliano, denominate Porta Rossa, Porta Blu e Porta Gialla, sono classificate aree di sosta a pagamento di pertinenza stradale.

I parcheggi scambiatori, posizionati in aree periurbane o periferiche, permettono di lasciare il proprio veicolo per raggiungere il centro della città con mezzi alternativi (es: trasporto pubblico o biciclette). Nel territorio comunale ve ne sono 15, aperti 24 ore su 24.

Fino al 31/12/2012 erano tutti gratuiti; al 31/12/2015 i parcheggi scambiatori sono gratuiti, fatta eccezione per S. Maria dei Battuti, che dal 1° aprile 2013 è

stato trasformato in parcheggio scambiatore intermodale⁵ a pagamento, come il Castellana A, divenuto anch'esso a pagamento da gennaio 2013 con le medesime modalità.

Sosta su strada

Il servizio consente la sosta a pagamento degli autoveicoli in stalli delineati su aree pubbliche (c.d. "strisce blu"), site nel centro di Mestre, di Marghera e del Lido di Venezia e nell'area di p.le Roma.

Il servizio di sosta a pagamento è disponibile anche in abbonamento, rispondendo, così, anche alle esigenze dei residenti ed operatori aventi residenza/sede all'interno delle zone di sosta a pagamento che non dispongono di posto auto. Sono a disposizione a) agevolazioni residenti prima autovettura; b) agevolazioni residenti per la seconda auto o per chi possiede un garage di dimensioni insufficienti; c) agevolazioni per operatori economici; d) agevolazioni per turisti (quest'ultima prevista solo al Lido limitatamente al periodo estivo).

Il numero di stalli totali gestiti dalla Società, dal 2005 al 2015, è in continuo aumento, arrivando, al 31/12/2015 a **7.365** (di cui 212 riservati a disabili).

Anche il numero di parcometri è stato incrementato negli ultimi anni, passando da 54 nel 2008 a **149** nel 2015. Invece, il numero delle rivendite, presso le quali è possibile acquistare i gratta e sosta, è diminuito e nel 2015 risultano essere **100**.

La tabella seguente illustra i dati in sintesi delle aree di sosta a pagamento.

⁵ I parcheggi intermodali partecipano al progetto "Parcheggia e Vai", volto a promuovere una mobilità integrata e sostenibile dei mezzi di trasporto con la messa a disposizione presso il parcheggio stesso, in alternativa al mezzo privato, dei seguenti servizi: a) il trasporto pubblico locale; b) il car sharing (con auto ad alimentazione elettrica); c) il bike sharing.

Presenti inoltre presso ciascun parcheggio attivo: n. 1 colonnine per la ricarica dei veicoli elettrici privati; n. 1 emettitrice di titoli di viaggio per il trasporto pubblico (TVM).

Tabella A: Sosta su strada - dati 2015

INDICATORE	2014	2015
N. stalli totali	5.849	7.365
• Mestre	4.718	4.470
- Altre aree sosta a pagamento:		
➤ Umberto I	n.d.	260
➤ Vega	n.d.	150
➤ Interspar	n.d.	316
➤ p.le Roma	n.d.	48
➤ Tronchetto	n.d.	27
➤ S. Giuliano	n.d.	633
S. Maria dei Battuti (P1)		169
Castellana A (P5)		146
• Lido	761	776*
• Marghera	370	370
N. totale abbonamenti	3.821	3.714
• Abbonamenti Mestre	3.318	3.242
• Abbonamenti Lido	503	472
N. parcometri totali	129	149
• Mestre	108	125
• Lido	11	11
• Marghera	10	10
• P.le Roma	-	3
N. rivendite totali	110	100
• Mestre	24 (AVM) + 70 = 94	20 (AVM) + 67 = 87
• Lido	1	1
• Marghera	15	12

Note:

* 695 nel secondo semestre.

Standard di qualità delle aree di sosta a pagamento

Da segnalare il buon livello di accessibilità per i disabili poiché il numero di posti riservati è superiore al 3%, a fronte del 2% fissato come standard minimo previsto dalla normativa, che prevede 1 posto disabili ogni 50 stalli.

Anche il rapporto numerico tra parcometri, rivendite e posti auto rispetta, anzi, supera gli standard minimi di qualità. Infatti, nel 2015 risultano un parcometro ogni 49 posti auto (rispetto allo standard minimo di uno ogni 75) e una rivendita ogni 74 posti (rispetto allo standard di una ogni 200 posti).

Nel 2015 il numero di parcometri alimentati ad energia solare raggiunge l'86,58% del totale, superando lo standard minimo di qualità (70%).

Rispetto alla copertura del servizio degli ausiliari della sosta, a causa

dell'espansione continua delle aree di sosta a pagamento, dal 1 gennaio 2015 lo standard minimo è stato innalzato a un ausiliare ogni n. 780 posti. La rendicontazione 2015 dimostra che la Società ha garantito un ausiliare ogni 624 posti auto.

La tabella che segue illustra in modo sintetico i dati rendicontati per il 2015, rispetto agli standard minimi di qualità.

Tabella A: Standard minimi di qualità aree di sosta a pagamento - dati 2015

FATTORE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STD	2015
Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza	Indice di copertura ausiliari per posto auto	n posti auto medio / totale ausiliari del traffico FTE* medio	≤ 780 posti	624,15 (7365/11,80)
	Controlli da parte degli ausiliari del traffico	n. sanzioni annue / totale posti auto	2,5	3,4 (25.054/7365)
	Funzionamento parcometri	n. medio giorni fuori servizio anno per parcometro	≤ 15	≤ 15
	Parcometri alimentati ad energia solare n. parcometri/totale parcometri	n. parcometri/totale parcometri	≥ 70%	86,58% (129/149)
	Manutenzione annuale posti auto	% posti auto mantenuti	≥ 40%	40%**
Assistenza alla clientela – Accessibilità disabili	Modalità di pagamento	Parcometro: posti auto / totale parcometri	75 posti auto	49,43 (7.365/149)
		Rivendite: posti auto / n. punti vendita	200 posti auto	81,83 (7.365/90)
		Altri sistemi di pagamento	“gratta e parcheggia” telepago (sms cellulare) tessere prepagate a scalare	“gratta e parcheggia” telepago (sms cellulare) tessere prepagate a scalare

* FTE = Full Time Equivalent;

** AVM segnala la necessità di introdurre, come opzione allo standard annuale del 40%, uno standard legato all'intero periodo di validità del vigente contratto di servizio (ovvero 200% degli stalli in 5 anni) in quanto una gestione delle attività manutentive limitata al 40% annuo può generare delle consistenti diseconomie.

Parcheggi scambiatori

N.	PARCHEGGIO	DISPONIBILITÀ POSTI			
		2012	2013	2014	2015
1	Marghera B (P1)	80	80	96	96
2	S. Maria dei Battuti (P2)*	253	253	169	169
3	Miranese B (P3)	283	283	279	279
4	Favaro A (P4)	136	136	134	134
5	Castellana A (P5)*	156	156	146	146
6	Terraglio A (P6)	151	151	156	156
7	Miranese A (P7)	395	395	394	394
8	Ceccherini (P8)	295	295	294	294
9	Favaro B (P9)	160	160	160	160
10	Gazzera (P10)	219	234	219**	219**
11	Trivignano D	79	79	94	94
12	Favaro C	540	540	540	540
13	Trivignano B	92	92	92	92
14	Trivignano C	142	142	142	142
15	Trivignano A	-	-	-	255
TOTALE POSTI		2.981 (di cui 60 disabili)	2.996 (di cui 60 disabili)	2.915 (di cui 58 disabili)	3.170*** (di cui 64 disabili)

Note:

* Parcheggio intermodale a pagamento.

** Chiuso per lavori.

*** 219 posti del parcheggio P10 non operativi.

Standard di qualità dei parcheggi scambiatori

Tabella A: Standard minimi di qualità parcheggi scambiatori - dati 2015

FATTORE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STD	2015
Affidabilità e regolarità del servizio - sicurezza	Giornate di sospensione del servizio - interventi sugli impianti	gg/anno	≤ 1/365	0
	Manutenzione annuale posti auto	% posti auto mantenuti	≥ 10%	10%*
Assistenza alla clientela	Modalità di pagamento	per i soli parcheggi intermodali a pagamento.	Parcometro.	Parcometro + abbonamento
Attenzione all'ambiente - pulizia.	Pulizia ordinaria: raccolta rifiuti; svuotamento cestini.	gg. /mese	≥ 2	2
	Manutenzione verde, sfalcio; potatura	gg/anno	Sfalcio ≥ 3 potature ≥ 1	Sfalcio = 4 potature ≥ 1**

Note:

*Standard da rivedere: da intendersi come percentuale di posti auto da mantenere in buono stato per funzionalità e sicurezza.

** Nei parcheggi in cui è necessario.

1.4 Ciclabilità

Il servizio ha per oggetto la gestione delle seguenti attività:

- bike sharing: tutti i giorni, dalle 00:00 alle 24:00;
- parcheggio cicli (Bici Park), presso stazione FS di Mestre;
- punzonatura biciclette: presso Bici Park di Mestre e presso uffici AVM del Lido

A seguito del nuovo affidamento di cui nelle premesse, il servizio di ciclabilità a partire dal 2015 comprende il "Bicipark", il servizio di Bike Sharing e la punzonatura delle biciclette.

Si segnala che nella rendicontazione 2015 non compare più il servizio *Te presto 'na bici* in quanto il servizio è stato dismesso nel 2014.

Il numero complessivo di posti disponibili dell'impianto "Bici Park" è cresciuto negli anni, passando dai 450 del 2006 agli attuali 807, dopo l'apertura, il 1 aprile 2014, della nuova struttura situata in via Trento 1/G, in prossimità della stazione ferroviaria di Mestre.

Di seguito si riportano i dati in sintesi sui servizi gestiti.

INDICATORE	2012	2013	2014	2015
Bici park N. posti bici totali	600	600	807	807
- Transiti giornalieri (n.)	Min 10 max 50	Min 10 max 50	35 (media giornaliera)	40 (media giornaliera)
- Abbonamenti mensili (n.)	500 c. a.	500 c. a.	500 c. a.	350 c. a.
- Abbonamenti mensili ridotti (n.)	50 c. a.	50 c. a.	50 c. a.	120 c. a.
- Bici punzonate (n.)	Mestre: 1.561 Lido: 650	Mestre: 1.616 Lido: 660	Mestre: 1.661 Lido: 668	Mestre: 1.689 Lido: 669
<i>Bike sharing</i>				
n. contratti sottoscritti	871	573 *	428	343
n. prelievi	n. d.	15.062	13.061	21.204

* Media mensile; in passato era stato comunicato il dato al 31/12.

Standard di qualità della ciclabilità

I risultati degli indicatori sulla qualità dei servizi sono in linea con i parametri stabiliti.

Rispetto al servizio di Bike sharing, nel 2015 il numero di biciclette disponibili rispetta lo standard minimo previsto (70), che, invece, non era stato possibile rispettare nel 2014, a causa dei numerosi furti.

Gli unici due valori fuori standard registrati nell'anno 2015 sono riferiti alle due

ciclostazioni del Lido e della Terraferma del Bike sharing ed entrambi dovuti ad interventi dell'Amministrazione comunale.

Le seguenti tabelle A e B riportano il dettaglio, i dati sono articolati per Bicipark e Bike sharing.

Tabella A: Standard qualità Bicipark - 2015

FATTORE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STD	2015
Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza	Affollamento medio	n. clienti medio giornaliero/posti totali	≥ 60%	58%
	Operatori in servizio giornaliero	n. addetti in servizio nella fascia oraria presidiata.	≥ 1	1
Attenzione all'ambiente – pulizia	Frequenza pulizia ordinaria e vuotatura cestini	gg/settimana	≥ 5 gg	6

Tabella B – Standard qualità Bike Sharing - 2015

FATTORE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STD	2015
Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza	n. abbonati per bicicletta	n. medio abbonati/n. medio bici	≤ 8	5,53 (343/62)
	Colonnine bike sharing	n. supporti	Terraferma: 180; Lido: 37 (compreso Malamocco)	Terraferma: 193; Lido: 29*
	Cicloposteggi	n. stazioni	Terraferma: 16; Lido: 3 (compreso Malamocco)	Terraferma: 15**; Lido: 3
	Biciclette	n. cicli disponibili (dotazione minima)	70	70
Attenzione all'ambiente – pulizia	Frequenza ciclostazioni e bici	gg/settimana	N.A.	

Note:

* a seguito della riduzione delle colonnine della ciclostazione di p.le S.Maria Elisabetta, su indicazione dell'Amministrazione Comunale – Direzione LL.PP. Per svolgimento dei lavori di riqualificazione del piazzale.

** a seguito della dismissione della ciclostazione di Carpenedo, su indicazione dell'Amministrazione Comunale.

1.5 Gestione Zona a Traffico Limitato (ZTL)

Il servizio consiste nella gestione dei sistemi di controllo delle limitazioni e dei divieti di accesso e circolazione dei veicoli nell'ambito del territorio comunale e si articola nelle seguenti attività:

- rilascio e ritiro di permessi, autorizzazioni e contrassegni, secondo le indicazioni dell'Amministrazione;
- riscossione diretta, per conto del Comune, delle somme previste dell'apposito tariffario per l'accesso o la circolazione nelle zone a traffico limitato;
- controllo del rispetto delle limitazioni.

Le attività si svolgono in riferimento alle aree ZTL istituite secondo le disposizioni adottate dall'Amministrazione, in attuazione del Piano generale del traffico urbano (PGTU).

La società AVM S.p.A., per l'espletamento del servizio affidato svolge la posa e manutenzione – ordinaria e straordinaria – della segnaletica di delimitazione ed individuazione delle aree, delle strade e delle corsie soggette a limitazione, di indicazione degli specifici divieti, di indirizzamento agli uffici o siti di rilascio di permessi, autorizzazioni e contrassegni; e l'installazione e esercizio degli impianti acquistati con risorse messe a disposizione dal Comune (mezzi di rilevazione fotografica o telematica).

AVM, avendo in carico anche la riscossione delle tariffe, è tenuta al versamento mensile degli introiti nelle casse del Comune e a tenere una contabilità separata, rispetto agli altri servizi gestiti dalla Società.

L'acquisto dei Pass aveva subito una diminuzione dal 2008 (66.261) al 2010 (53.099) a causa della flessione del turismo nel territorio comunale, ma nell'ultimo triennio il dato è tornato a crescere assestandosi a 97.075 pass venduti nel 2015 (di cui 14.949 acquistati online).

Dal 2013 al 2014 le richieste di PASS online aumentano del 40,49%, ma tra il 2014 e il 2015, invece, diminuiscono del 15%, a fronte di un incremento dell'11% dei Pass in sito.

Per quanto riguarda le deroghe, si segnala che il 37,22% del totale è riferito a passaggi da e per il Porto, mentre il 36,58% è costituito dalle deroghe per i

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

Tabella A: dati quantitativi del servizio – 2011 – 2015

INDICATORE	2011	2012	2013	2014	2015
Tipologia pass:					
- tariffa ordinaria	3.730	13.404	37.725	40.729	42488
- tariffa ordinaria con tp*	28.026	21.138	1.082	-	-
- alberghi	26.456	26.228	26.638	26.068	27263
- gite scolastiche	3.971	3.992	3.647	3.621	3558
- minibus	346	438	330	321	295
- deroghe	14.433	12.458	10.872	14.456	13572
TOTALE Pass Acquistati**	76.962	77.658	80.294 (di cui n. 12.606 acquistati on line)	85.365 (di cui n. 17.711 acquistati on line)	87431 (di cui n. 14.949 acquistati on line)
Esenzioni***	62	26	2.418	5.262	9644
Carnet	3.704	3.109	2.482	902	-
TOTALE Pass Rilasciati ****	80.728	80.793	85.194	90.627	97.075

Note:

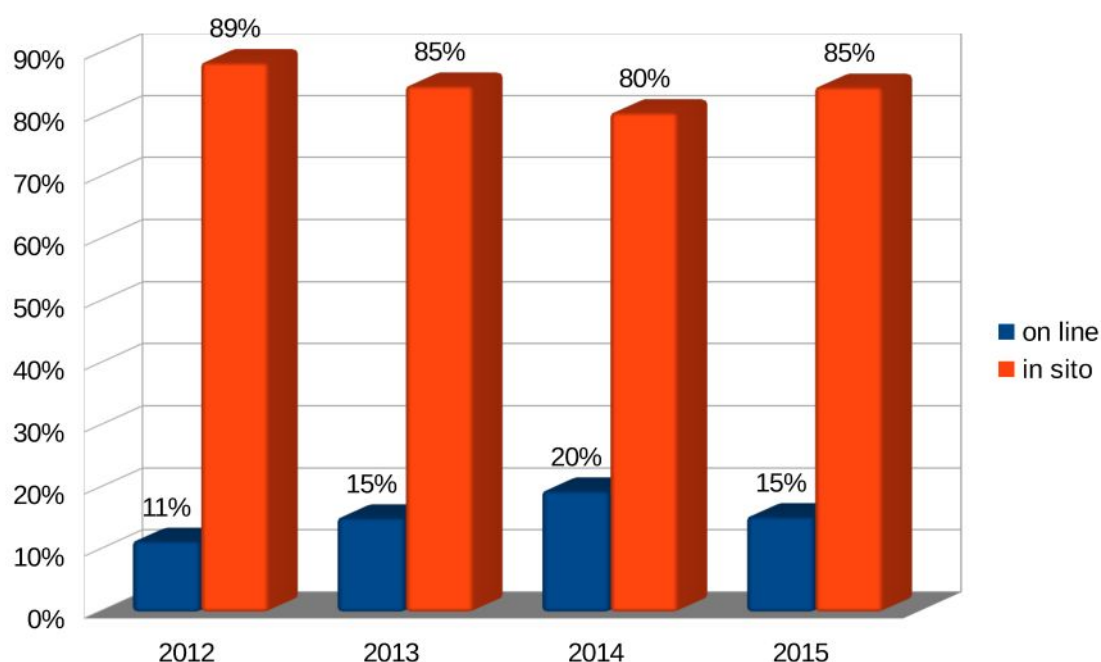
* tp: trasporto pubblico (agevolazione eliminata nel 2013 – rif. Delibera G.C. n. 24 del 25.01.2013);

** La somma dei pass acquistati comprende le deroghe, ma non le esenzioni;

*** Dal 2013 nelle esenzioni sono comprese le deroghe a costo zero;

**** La somma dei pass rilasciati comprende le esenzioni ed i carnet.

Grafico 1: Andamento vendita Pass ZTL periodo 2012 – 2015



Standard di qualità di ZTL

Tutti gli indicatori sono in linea con quanto stabilito dagli standard di qualità di servizio della Carta. Di seguito la tabella illustrativa per l'anno 2015.

Tabella B: standard di qualità del Servizio ZTL – dati 2015

FATTORE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STD	2015
Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza	Frequenza aggiornamento sito internet.	Giorni / settimana / mese.	Ad ogni variazione (tariffa o modalità) ≤ 3gg lavorativi	≤ 3 gg
Assistenza alla clientela – Accessibilità disabili	Tempo massimo per rilascio permessi, autorizzazioni e contrassegni.	Giorni / settimana / mese.	ZTL auto: ≤ 7 gg lavorativi*; ZTL Bus = check point: immediato; online: 3h	ZTL auto: 7 gg*; - one site: immediato; - on line: 1h
	Grado di utilizzo sistema telematico (pagamenti, rilascio permessi, contrassegni e autorizzazioni).	% utilizzo sistema telematico/tot. attività svolte.	≥ 15% per ZTL bus.	15,4% (14.949/97.075)
Attenzione all'ambiente – pulizia	Pulizia ordinaria: check point; servizi igienici; raccolta rifiuti/vuotatura cestini (aree adibite a piazzole di carico e scarico e parcheggi dei mezzi autorizzati)**	Giorni / settimana	Giornaliera	Giornaliera

Note:

*standard improprio in quanto il rilascio dei permessi ZTL auto compete al Comune di Venezia, quindi la tempistica non è totalmente dipendente dalla Società AVM S.p.A..

** esclusa area carico e scarico antistante stazione del People Mover del Tronchetto.

1.6 Car Sharing

Il *Car Sharing* è il servizio di gestione del parco autovetture messo a disposizione di utenti abbonati, su prenotazione e a pagamento al fine di soddisfare i bisogni di mobilità della popolazione e di incentivare l'uso collettivo ottimale delle autovetture ed integrare diverse modalità di trasporto;

La fruizione del servizio è agevolata dalla presenza sul territorio del Comune di Venezia di 17 appositi parcheggi o aree di sosta per il ritiro e la consegna dei

veicoli.

Il servizio ha fatto registrare una crescita progressiva fino al 2014, anno a partire dal quale i risultati hanno mostrato una diminuzione: il numero di potenziali utilizzatori è passato da 6.164 del 2013, a 4.180 nel 2015; le prenotazioni sono diminuite da 18.042 nel 2013 a 14.431 nel 2015, il numero totale dei veicoli è passato da 47 del 2013 a 39 del 2015 (di cui 2 riservati ai disabili).

Per l'anno 2015 si sottolinea però che, oltre al numero di autovetture sostituite (16), sono cresciuti anche il numero di contratti sottoscritti da persone fisiche (102 nel 2014 e 135 nel 2015) e il totale dei chilometri percorsi (da 696.187 a 712.612). Segue in tabella un quadro di sintesi dei dati quantitativi riferiti al Servizio Car Sharing, messi a confronto nell'ultimo triennio 2013 - 2015.

Tabella A: sintesi dati quantitativi – dati 2013 - 2015

INDICATORE	2013	2014	2015
Autovetture:			
- N. autovetture totali:	47	45	39
• di cui a GPL o gas naturale	21	16	10
• di cui ibride	2	2	2
• di cui elettriche	7	7	-
• di cui per disabili	2	2	2
• di cui trasporto promiscuo	2	2	1
Kilometraggio medio autovetture	99.716	90.835	78.812
Età media autovetture (in anni)	4,88	4,9	4
n. controlli per autovettura	> 52	> 52	> 52*
n. autovetture sostituite/anno	0	11	16
Contratti:			
contratti sottoscritti/anno per persone fisiche	111	102	135
contratti sottoscritti/anno per enti collettivi	42	66	23
Disdette/anno	28	586	120
n. contratti sottoscritti - TOTALE	3.790	4.018	1.896**
Utenti (potenziali utilizzatori)	6.164	5.240	41.80
n. utenti serviti totale (prenotazioni)	18.042	16.249	14.431
Totale km percorsi/anno	814.569	696.187	712.612
Totale km medi per prenotazione	45,15	42,84	49,38
Ore totali utilizzo autovetture	65.921	54.847	58.561
Tempo medio utilizzo autovettura per prenotazione (ore)	3,7	3,38	4,05

Note:

* n. 1 controllo programmato a settimana + si effettuano controlli aggiuntivi a fronte di qualsiasi anomalia segnalata;

** Sono stati risolti d'ufficio tutti i contratti per i quali, alla data del 1 gennaio 2015, non risultassero effettuate corse nei 13 mesi antecedenti;

Standard di qualità del Car Sharing

I risultati sul monitoraggio degli indicatori di qualità non evidenziano valori fuori standard.

Si sottolinea che il nuovo standard sulla frequenza delle revisioni dei veicoli in servizio prevede che le medesime siano effettuate con cadenza annuale; essendo entrato in vigore nel 2015, è evidente che la Società potrà allinearsi in modo progressivo a quanto richiesto durante la vigenza contrattuale.

Il monitoraggio ha evidenziato che per il 2015, nonostante sia diminuito il numero di veicoli in servizio, la proporzione tra mezzi e abbonati resta comunque corrispondente allo standard stabilito (48,62).

Di seguito si presentano i valori riferiti agli indicatori di qualità, per l'anno 2015.

Tabella A: Standard minimi di qualità – dati 2015

FATTORE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STD	2015
Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza	Servizio prenotazione	Ore/giorno	24h/24	24h/24
	Numero abbonati per veicolo	n. medio abbonati/numero medio veicoli	≤ 50	48,62 (1.896/39)
	Verifica stato efficienza veicoli	n. controlli/veicolo/al mese	≥ 2/veicolo/mese	≥ 2
	Predisposizione e corretto funzionamento apparecchiature di bordo	n. controlli/veicolo	1 ogni 2 giorni	quotidiano
	Revisione veicoli	frequenza	annuale	biennale*
	Sostituzione veicoli	frequenza	Ogni 4 anni	*
	Interruzioni servizio per causa indipendente dal cliente (guasti auto, malfunzionamento sistemi di bordo, difetti prenotazione)	n. interruzioni/prenotazioni/anno	≤ 0,4%	0,1%
Assistenza alla clientela – accessibilità disabili	n. veicoli con pedana disabili	n. veicoli riservati disabili	≥ 1,5 veicoli	2
	Localizzazione stalli dedicati	Distanza da fermata TPL	≤ 500 mt	≤ 500 mt
Rapporti con la clientela	Modalità di prenotazione (anticipo massimo)	Telefonica (call center)	≤ 15 min.	≤ 15 min.
		Internet/App*	No one-way: ≤ 48 h One-way: ≤ 15 min.	
			* attivo da PC domestico, smartphone, Iphone e PC gratuito c/o Autorimessa comunale P.le Roma.	

FATTORE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STD	2015
	Modalità di pagamento	Tipo	SEPA obbligatorio (introduzione Carta di Credito durante la vigenza di contratto)	SEPA (residuale su vecchi contratti anche bonifico)
Attenzione all'ambiente - pulizia	Frequenza pulizia ordinaria veicoli	n. gg / settimana	≥ 1	≥ 1
	Frequenza pulizia straordinaria esterna e interna	gg/mese	≥ 1	≥ 1
	Motorizzazione autoveicoli: ultima generazione al momento dell'acquisto (rif. cat. Euro)	n. veicoli con motorizzazione di ultima generazione al momento dell'acquisto/tot. nuove auto.	100%	100%

Note:

* Allineamento progressivo allo standard nel corso della vigenza del contratto di servizio.

1.7 People Mover

Il People Mover è la funicolare terrestre automatica di collegamento tra l'Isola Nova del Tronchetto e Piazzale Roma, con stazione intermedia nell'area della Marittima. Il servizio è attivo dal 19 aprile 2010. In caso di mancato funzionamento dell'impianto o per l'esecuzione di interventi programmati di manutenzione è disponibile il servizio navetta sostitutivo.

INDICATORE	2013	2014	2015
Percorrenze in veicoli-km effettuate*	59.403	58.511	60.855*
Percorrenze in veicoli-km (come da programma di esercizio allegato al contratto di servizio) IN FASE DI REVISIONE	<i>in fase di revisione</i>	60.000	60.000
Viaggiatori trasportati nell'anno (n.)	1.512.674	1.354.763	1.323.856
Viaggiatori - km trasportati nell'anno (N.)	-	n.a.	n.a.
n. abbonamenti:			
- MENSILI IMPIANTO	1.076	872	536
- MENSILI SENZA ESTENSIONE	128	1.757	714
- MENSILI CON ESTENSIONE (INTEGRATI)	1.217	4	7
- ANNUALI CON ESTENSIONE (INTEGRATI)	140	100	111
n. biglietti corsa semplice	1.303.510	1.184.740	1.085.592

* percorrenza treni + veicoli sostitutivi.

Dal 20 dicembre 2013 la tariffa della corsa singola è equiparata a quella del biglietto Actv – Avm - rete urbana ed è possibile utilizzare indifferentemente il biglietto acquistabile presso le casse automatiche dell'impianto o il titolo di viaggio Actv. E' un servizio compreso nella Rete Unica di trasporto pubblico per i titolari di abbonamento mensile ed annuale.

Standard di qualità del People Mover

FATTORE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STD	2015
Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza	Sinistri sui mezzi	n. sinistri	0	0
	Blocco in linea - tempestività recupero passeggeri	Tempo (min.)	≤ 60	Nessun episodio.
	Funzionamento sistemi di avviso chiusura porte	% n. avvisi funz. / n. aperture porte	99%	100%
	Dispositivi videosorveglianza - tv a c.c.	Numero telecamere	70	72
		gg. mancato funzionamento/365	≤ 10/365	0
	Furti e atti vandalici	n. episodi/anno	≤ 10	1
	Regolarità complessiva del servizio	% corse effettuate / corse programmate	≥ 99%	100%
	Puntualità	% corse in ritardo sul programma	≤ 2%	0
	Affollamento medio	% posti occupati	≤ 50%	9,62 **
Funzionalità impianti di accesso	Scale mobili: n. guasti/impianto	≤ 15	1,6 (13/8)	
	Ascensori: n. gg mancato funzionamento/impianto	≤ 15	1 (3/3)	
Assistenza alla clientela – accessibilità disabili	Accessibilità facilitata	Percorsi di accesso per disabili (tornelli, ascensori e piani di imbarco)	100%	100%
Rapporti con la clientela	Affidabilità casse automatiche	gg funzionamento / 365	≥ 90%	98,96
	Integrazione tariffaria con servizio TPL	SI/NO	Si (punti vendita: Rete vendita VeneziaUnica; rivenditori autorizzati)	SI

FATTORE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STD	2015
Attenzione all'ambiente – pulizia	<u>Pulizia ordinaria stazioni giornaliera:</u> a) spazzamento; b) vuotatura cestini; c) pulizia tornelli/corrimano/ parapetti/casse automatiche d) lavaggio pavimenti stazione di p.le Roma; <u>Settimanale:</u> e) aspirazione sedili; <u>Pulizia ordinaria treno (interna):</u> f) spazzatura; g) lavaggio pavimenti e superfici.	gg/sett	<u>Pulizia ordinaria stazioni:</u> a): 7 b): 7 c): 7 d): 7 e): 1 <u>Pulizia ordinaria treno (interna):</u> f): 7 g): 7	<u>Pulizia ordinaria stazioni:</u> a): 7 b): 7 c): 7 d): 7 e): 1 <u>Pulizia ordinaria treno (interna):</u> f): 7 g): 7

1.8 Monitoraggio standard della Carta della Qualità

La Carta della Qualità dei Servizi prevede alcuni standard minimi di qualità validi per tutti i servizi affidati ad AVM S.p.A. riguardanti l'assistenza alla clientela e la gestione dei reclami. Il monitoraggio, chiuso alla data del 31/12/2015, registra che gli standard sono stati tutti rispettati.

In particolare, si sottolinea il miglioramento della prestazione rispetto ai tempi medi di risposta ai reclami, scesi da 11,6 giorni del 2014 a 8,20 giorni nel 2015, considerando complessivamente sia le risposte evase via posta che quelle via e-mail (senza distinguere in base alle modalità di presentazione), tenuto conto del fatto che i tempi di risposta dipendono dalla complessità della contestazione, e, quindi, dall'attività istruttoria che ne consegue, piuttosto che dalla forma con cui viene esposto il reclamo e trasmesso all'Azienda.

Tabella A: Standard minimi di qualità comuni a tutti i servizi – dati 2015

FATTORE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STD	2015
1. Inoltro e riscontro reclami	Modalità inoltro		via posta via e-mail	via posta via e-mail
	Tempo massimo di risposta	n. giorni	30 gg	8,20 gg (tempo medio)* sforamenti: 4
2. Monitoraggio del servizio	Indagine di qualità erogata	SI/NO	SI - annuale	*
	Indagine qualità percepita	SI/NO	SI - annuale	Sì, annuale**
3. Rendicontazione servizi erogati*	Rispetto termini di presentazione	gg di ritardo	0	0
4. Rispetto degli obblighi di erogazione dei servizi di cui all'art. 6 del Contratto.	Rispetto prescrizioni tecniche previste dal contratto generale**	SI/NO		SI
*nei termini e nelle modalità da condividere con l'Amministrazione comunale; ** adeguamento progressivo, a partire dall'entrata in vigore del nuovo contratto (2015); *** per quanto non già specificato dai disciplinari tecnici.				

2. RENDICONTAZIONE RECLAMI/SEGNALAZIONI - ANNO 2015

Sulla base del processo di miglioramento avviato tra la fine del 2010 e l'inizio del 2011, AVM S.p.A. ha dato seguito a procedure di raccolta, archiviazione e rendicontazione dei reclami ai sensi del contratto vigente ed in linea con quanto previsto dalla Carta della Qualità dei Servizi. Nel corso del 2013 è stata inoltre avviata una nuova procedura centralizzata di monitoraggio/raccolta dei reclami/segnalazioni pervenuti alla società.

Nell'anno 2015 sono pervenuti complessivamente alla società **333 contestazioni**, di cui **297** classificabili come **reclami**, in lieve aumento rispetto all'anno precedente (**272** reclami nel 2014).

La maggior parte sono stati presentati tramite e-mail (199 reclami) e attraverso la compilazione dell'apposito modulo (46 reclami). Nel 2015 non è stato registrato alcun reclamo telefonico, 8 via fax. La maggior parte dei reclami riguarda il servizio di gestione delle Aree di sosta (141). Seguono i servizi di Autorimessa comunale, che nel 2015 ha raccolto 70 reclami e Car Sharing (32 reclami).

Il monitoraggio sulle modalità di risposta dell'Azienda ai reclami ha registrato i seguenti dati:

- e-mail (267 pari al 89%);
- posta ordinaria/scritto (22 pari al 7%);
- telefono (5 pari al 1,6%).

Sul totale dei reclami ricevuti non è stato possibile dare risposta a 2 reclami (pari al 0,7% del totale dei reclami ricevuti), entrambi relativi al servizio Aree di sosta.

I tempi medi di risposta ai reclami si attestano attorno ai 8,2 giorni, quindi al di sotto del valore dello standard di qualità, stabilito dal Contratto di Servizio.

L'oggetto dei reclami è distribuito come illustrato di seguito.

Rispetto al totale dei reclami e delle segnalazioni (= **333**), le diverse cause segnalate sono stati principalmente sul tipo di servizio ricevuto (pari al 45,6%), il 27,6% è riferito a strutture o mezzi, il 10,2% ha riguardato l'attività amministrativa ed il 4,2% per il personale.

Un ulteriore 13,8% circa dei reclami è dovuto ad altre tipologie di motivazioni.

Analizzando nel dettaglio i reclami inoltrati all'Azienda, si osserva che la maggior parte di essi riguarda le **aree di sosta** (141, pari al 42,34%). In particolare, il 58,39 dei reclami riferiti a detto servizio evidenzia alcune criticità nel funzionamento del servizio stesso (dalle contestazioni degli addebiti o delle multe, alla segnalazione delle soste abusive e della mancanza di controlli), mentre il 29,53% si riferisce a disfunzioni delle strutture o dei mezzi (dai parcometri non funzionanti, alla mancanza di segnaletica) o allo stato di manutenzione.

Seguono il servizio di gestione dell'**Autorimessa comunale** (70 reclami, corrispondenti al 21% del totale) e il servizio di **Bike Sharing**, che nel 2015 ha ricevuto 36 reclami (il 10,8% del totale). Rispetto all'Autorimessa comunale, la maggior parte dei reclami ricevuti si riferisce allo stato manutentivo dei mezzi e delle strutture (32% del totale dei reclami di questo servizio).

Per il Car Sharing, il 2015 ha fatto registrare un aumento delle segnalazioni riferite al servizio ricevuto (58% del totale ricevuto) e all'attività amministrativa (41% del totale ricevuto), per la gran parte riferite all'aumento della quota di iscrizione annuale al servizio.

3. PROGETTI DI MIGLIORAMENTO 2014 - 2015

In seguito all'approvazione del nuovo affidamento che decorre dal 1/1/2015 tra il Comune di Venezia ed Avm S.p.A., il 22 ottobre 2015 sono stati stipulati il nuovo contratto di servizio e i 7 disciplinari tecnici, con i relativi allegati (planimetrie, caratteristiche del servizio, standard minimi di qualità, con indicazione delle sanzioni economiche). È in corso di predisposizione la nuova Carta della Qualità dei Servizi prevista e regolata dall'art. 9 del nuovo contratto di servizio.

Il piano di miglioramento per gli anni 2014 – 2015 prevede i seguenti interventi:

1. Incremento della capacità ricettizia della Darsena del Tronchetto con ulteriori 12 cavane, mediante la installazione di n. 6 fingers⁶ con sbarco/imbarco laterale agevolato (intervento ultimato nel 2015);
2. Entrata in funzione in data 5.09.2015, inizialmente per le sole vetture in transito occasionale, dei primi 2 piani del parcheggio multi piano denominato Park Costa. A regime il parcheggio sarà destinato sia agli utenti abituali che in transito occasionale (previsto espletamento bando per l'assegnazione dei posti auto in abbonamento entro dicembre 2015);
3. Riorganizzazione complessiva del servizio car sharing con ulteriore svecchiamento del parco mezzi;
4. Allo studio l'automatizzazione del Park S. Andrea con l'installazione anche di sensori per la rilevazione della presenza dei veicoli, pannelli esterni per l'indicazione in tempo reale del numeri di posti auto disponibili e messa a disposizione di una seconda cassa automatica;
5. Introduzione tariffa serale presso l'Autorimessa Comunale (previa apposita Deliberazione da parte dell'Amministrazione Comunale) confermata in via sperimentale fino al 31/12/2015;
6. Potenziamento del canale *e-commerce* al fine della promozione e incentivazione della prenotazione online per la sosta presso l'Autorimessa comunale e contestuale aumento della visibilità nella rete dei parcheggi AVM che insistono sull'area di P.le. Roma (Autorimessa comunale e parcheggio S. Andrea);

⁶ Piccolo pontile di ormeggio posto trasversalmente al pontile.

7. Uniformità del sistema di rendicontazione dei giorni di risposta ai reclami decorrenti dalla data di protocollo del reclamo/segnalazione da parte di Avm S.p.A. fissati con il nuovo contratto di servizio in max n. 30 giorni, a prescindere dalle modalità di presentazione (lettera/e-mail);

Tre azioni di miglioramento attuate nel corso del 2015 si possono aggiungere:

- impermeabilizzazione della prima metà della terrazza bassa dell'autorimessa Comunale di P. le Roma (nel 2014 era già stato eseguito l'intervento nella c.d. terrazza alta); prevista ultimazione lavori nel 2016.
- installazione sistema di allarme perimetrale presso il bicipark di Mestre ed attivazione del servizio di telesorveglianza e videosorveglianza;
- installazione saracinesca presso il bicipark di Venezia e chiusura locale durante la fascia oraria notturna (23:00-06:00);
- rifacimento fondo stradale area di sosta Umberto I;
- Apertura area attrezzata per la sosta breve di autocaravan in località S. Giuliano Porta Gialla mediante sub affidamento della gestione ad una società terza.

4. ANALISI DI CUSTOMER SATISFACTION

Nell'anno 2015 la Società ha realizzato l'analisi di soddisfazione degli utenti per 3 servizi: Bici Park, Autorimessa comunale e Aree di Sosta.

4.1 Autorimessa comunale

L'indagine è stata svolta nel mese di novembre 2015, intervistando gli utenti che si servono del servizio di parcheggio, presso l'Autorimessa Comunale in p.le Roma a Venezia. Dei 579 questionari utili ottenuti 326 sono abbonati mensili e 253 utenti in transito. Di questi ultimi, 91 sono italiani e 162 stranieri.

Tra i dati emersi si sottolinea che il 60% degli intervistati dichiara di non conoscere la carta dei servizi di AVM S.p.A.

Le criticità emerse riguardano soprattutto le condizioni igieniche delle toilette e dei piani (21,7%), ma anche la necessità di interventi di risanamento, la scarsità di illuminazione (14%), l'utilizzo improprio dei parcheggi da parte dei utenti in transito occasionale (10,9%), l'inadeguatezza della segnaletica interna (8,5%). Anche se numericamente inferiori e raggruppate nell'area *ALTRO* risultano significative, dal punto di vista della sicurezza, le richieste relative al ripristino dei passaggi pedonali tra i parcheggi e un ampliamento del transito veicoli tra i parcheggi in quanto troppo stretto.

In riferimento alle interviste somministrate agli utenti in transito giornaliero, i dati dimostrano che un'alta percentuale di utenti utilizza l'Autorimessa Comunale per la prima volta (73,5% per gli stranieri e il 56,0% per gli italiani) e che la maggior parte del campione si trova in visita a Venezia per Turismo (66% del totale, di cui il 77,2% cittadini stranieri); segue la motivazione lavoro (16,8%, di cui il 23% cittadini italiani).

Del totale degli intervistati, il 38,3% è venuto a conoscenza dell'Autorimessa comunale tramite Internet e di questa percentuale il 46,2% è rappresentato dai cittadini stranieri, mentre il rimanente 24,4% è rappresentato dai cittadini italiani.

Complessivamente, il bacino di utenza intervistato si dichiara abbastanza soddisfatto (circa l'84%) ma solo una minima percentuale si ritiene "pienamente soddisfatto" (14,6%). Gli stranieri dimostrano un livello di soddisfazione molto

più alto rispetto agli italiani. Infatti 18,5% di loro si dichiara "pienamente soddisfatto", contro il 7,7% degli italiani.

Tra le criticità e i suggerimenti, anche se con percentuali differenti, sia gli utenti italiani che stranieri segnalano la necessità di ridurre le tariffe (42,1% per gli italiani e 26,3% per gli stranieri). Gli utenti stranieri segnalano, tra le criticità, anche la necessità di rendere gratuito l'accesso alle toilette.

Tra le richieste di miglioramento (*wishing list*), sia per gli utenti stranieri che per gli italiani la priorità è accordata all'introduzione di tariffe orarie (37,9%). Meno significative dal punto di vista numerico (3,4%), ma importanti dal punto di vista qualitativo, sono le richieste di estendere la possibilità di prenotazione on line fino alle 24h precedenti all'arrivo (attualmente possibile solo fino a 3 gg prima) e quella di dotare la struttura di postazioni per la ricarica della batteria auto.

In generale il giudizio complessivo è discreto (7,5 punti), compreso tra il minimo di 6,20 attribuito a "pulizia dei servizi igienici interni al parcheggio" e 8,94 per "tempi di attesa per parcheggiare".

4.2 Aree di sosta a pagamento

Indagine è stata condotta attraverso interviste personali effettuate agli utenti che si servono delle aree di sosta a pagamento, effettuate a novembre 2015: 850 questionari, di cui 300 abbonati, 550 utenti occasionali. Le interviste sono state condotte principalmente nelle zone: Umberto I, Candiani, P.le Altinate e via Forte Marghera.

Abbonati

È interessante notare che il 52,6% degli abbonati al servizio, lo è da più di 6 anni (il 20,5% da oltre 10 anni) e solo il 12,6% lo è da meno di 2 anni.

Il 77,3% degli abbonati utilizza il servizio più di 7 volte in una settimana e il 71% dichiara di lasciare il veicolo in sosta per più di 9 ore al giorno.

Rispetto alla facilità a trovare parcheggio, il 53,4% risponde "sì, qualche volta", che unito al 28% che dichiara "sì, sempre", determina che l'81,4% degli abbonati lamenta la difficoltà di trovare posti liberi.

Trattandosi di aree di sosta su strada, alcuni parametri di misurazione della soddisfazione dell'utenza sono di competenza del Comune di Venezia, mentre altri sono direttamente dipendenti dalla società AVM S.p.A.

Per i parametri riferiti al Comune, il voto più basso è stato raggiunto dal livello medio di sicurezza dell'auto nelle aree di sosta (5,3), mentre l'ampiezza dei posti

auto ha raggiunto il più alto (6,4). Per i parametri in capo ad AVM S.p.A. il voto più basso è riferito alle informazioni sulle aree di sosta (7,3).

Il giudizio complessivo comunque raggiunge solo il 6,2.

Tra i suggerimenti, gli abbonati mettono al primo posto la necessità di aumentare i posti riservati ai residenti (18,7%) e il 16,7% segnala una sproporzione tra strisce blu e strisce bianche.

Transiti Occasionali

Il 37% degli utenti occasionali dichiara di utilizzare le aree di sosta più di 15 volte al mese, 3 – 5 volte al mese per il 20% e il 18% dichiara di utilizzarle tra 10 e 15 volte, per 2 ore o meno a volta (54,7%). Il sistema di pagamento più utilizzato è il parcometro (87,1%).

Rispetto ai giudizi di qualità, i punteggi più bassi sono assegnati a: *livello di manutenzione delle aree di sosta* (4,0) – di competenza comunale; *n. di parcometri* (5,7) e *informazioni sull'utilizzo delle aree tramite telefono, sportello, sito internet* (5,5) entrambi parametri di competenza di AVM S.p.A.

Di conseguenza, il giudizio complessivo sul servizio risulta abbastanza basso: 5,5.

Tra i suggerimenti e segnalazioni, gli utenti occasionali ritengono prioritario l'aumento della manutenzione delle aree (22,5%), seguito dall'aumento della sicurezza (15,5%) e l'introduzione di prezzi calmierati (13,7%), oltre che segnalare la sproporzione tra strisce blu e strisce bianche (12,1%).

4.3 Bicipark (Mestre)

Nel mese di novembre 2015, sono stati somministrati 150 questionari agli utenti che si servono del servizio di ricovero della propria bicicletta presso il Bicipark.

Dei 150 utenti intervistati, 22 sono utenti di transito occasionale (14,7%), mentre 128 sono titolari di abbonamento mensile (85,3%).

L'85,5% degli utenti abbonati utilizza il servizio per 5 volte a settimana, mentre il 10,9% lo utilizza 2-3 volte a settimana.

La maggior parte degli utenti abbonati proviene da fuori Regione (60,9%), mentre il 37,5% proviene dal Comune di Venezia.

In merito all'utilizzo, la maggior parte degli utenti utilizza l'interscambio bici – treno (92,7%), mentre solo il 3,3% scambia la bici per prendere l'autobus.

Tra gli utenti abbonati, il 21,1% dichiara di aver avuto i seguenti problemi

nell'utilizzo del servizio:

furti, rampa pericolosa, ferrate strette, bici incastrate, location (brutta e scomoda rispetto alla stazione FS), acqua quando piove, disposizione delle manubriere, chiusura domenicale, non è chiaro come disdire l'abbonamento.

Il giudizio generale sul servizio si attesta comunque su 8,2 e anche il livello di soddisfazione è buono: il 97,3% si dichiara soddisfatto, assegnando un punteggio tra 6 e 10.

Il fattore che ha registrato il voto più basso è il livello di sicurezza, al quale è stato assegnato un punteggio tra 1 e 6 dal 26% degli intervistati.

Alla domanda relativa alla necessità o meno di servizi aggiuntivi, il 56,5% degli intervistati ha indicato che sarebbe gradito trovare un meccanico di biciclette all'interno del Bicipark e il 29,6% gradirebbe ci fosse una rivendita di ricambi per biciclette

Tra i suggerimenti/ricieste di miglioramento, il 33% riguarda l'accesso alla stazione FS (un collegamento diretto, accesso più rapido e più sicuro), mentre una parte consistente dei suggerimenti si riferisce ad aumentare i livelli di sicurezza. Si rileva che un utente ha suggerito di integrare l'abbonamento al Bicipark nell'abbonamento del trasporto pubblico.