

CITTA' DI
VENEZIA



AREA ECONOMIA E FINANZA

SETTORE SOCIETÀ E ORGANISMI PARTECIPATI, ISTITUZIONI, FONDAZIONI ED ENTI ESTERNI

REPORT DI MONITORAGGIO 2022 SUL RISPETTO DEGLI STANDARD DEI

SERVIZI DOTATI DI CARTA DELLA QUALITÀ DELLA SOCIETÀ

AVM S.p.A.

(SERVIZI AUSILIARI ALLA MOBILITÀ PRIVATA e TPL)

**Servizio Controllo Gestionale Società Partecipate e Monitoraggio della Qualità
dei Servizi**

INDICE

I servizi pubblici locali affidati al gruppo AVM dotati di carta della qualità

I principi e i fattori della Qualità

Fasi di attuazione del monitoraggio degli standard

Gli standard di qualità

Il monitoraggio sul rispetto degli standard 2021:

- *i servizi ausiliari al traffico e alla mobilità;*
- *il servizio di trasporto pubblico locale.*

Il monitoraggio sul rispetto degli standard 2022 (sintesi)

I servizi pubblici locali affidati al gruppo AVM dotati di carta della qualità¹

GESTORE	SPL	SERVIZIO	AFFIDAMENTO ATTI	SCADENZA AFFIDAMENTO	CONTRATTO DI SERVIZIO- DISCIPLINARI- CONVENZIONI	SCADENZA CONTRATTO	PRESENZA CARTA QUALITA' DEI SERVIZI
AVM S.P.A. – CAPOGRUPPO DELLE SOCIETÀ DELLA MOBILITÀ (ACTV S.P.A., VELA S.P.A.)	SPL	TRASPORTO PUBBLICO LOCALE	AFFIDAMENTO <i>IN HOUSE</i> AD AVM S.P.A. DEI SERVIZI DI TPL PER GLI ANNI 2015-2019 DA PARTE DELL'ENTE DI GOVERNO DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE DEL BACINO TERRITORIALE OTTIMALE E OMOGENEO DI VENEZIA - DELIBERA N. 7 DEL 15/12/2014. PROROGA CON DELIBERA N. 5 DEL 27/11/2019. ULTERIORE PROROGA DISPOSTA DALL'ENTE DI GOVERNO CON DELIBERAZIONE N.4 DEL 21/06/2022	PROROGA AL 31/03/2023	CONTRATTO DI SERVIZIO STIPULATO IN DATA 29/12/2014, REP. N. 18089 DEL 6/03/2015, VALIDO SINO AL 31.12.2019 (APPROVATO CON DELIBERA DELL'ASSEMBLEA DELL'ENTE DI GOVERNO DEL TPL DEL BACINO TERRITORIALE OTTIMALE E OMOGENEO DI VENEZIA, N. 7 DEL 15/12/2014. PROROGA CON DELIBERA N. 5 DEL 27/11/2019). ATTO AGGIUNTIVO AL CONTRATTO REP. N. 21007 DEL 10.02.2020. IN ATTESA STIPULA NUOVO ATTO AGGIUNTIVO	PROROGA AL 31/03/2023	Sì PG 326061 DEL 7/7/2017
ACTV S.P.A.	SPL	TRASPORTO PUBBLICO LOCALE – SERVIZI MINIMI ED AGGIUNTIVI (ACTV S.P.A.)	AFFIDATI NELLE MORE DELL'ESPLETAMENTO DELLE PROCEDURE DELLE GARE N. 31/2016 E N. 32/2016, FINO AL SUBENTRO DEI NUOVI AFFIDATARI, E COMUNQUE PER UNA DURATA NON SUPERIORE A DUE ANNI, AI SENSI DI QUANTO PREVISTO DALL'ART. 5, C. 5 DEL REG. (CE) 1370/2007. GARA N.31/2016 CONCLUSA PER ENTRAMBI I LOTTI CON AGGIUDICAZIONE NEL GIUGNO 2021.	(GARA 31 - LOTTO I) 30/09/2031 (GARA 31 - LOTTO II) IN ITINERE	CONTRATTO TRA ENTE DI GOVERNO DEL TPL DEL BACINO TERRITORIALE OTTIMALE E OMOGENEO DI VENEZIA ED ACTV S.P.A., (STIPULATO IN DATA 30/01/2015, REP. N. 18021). PROROGA DISPOSTA CON LA DETERMINA DIRIGENZIALE N. 76 DEL 31/01/2017, DAL 31/12/2016 PER LA DURATA DI DUE ANNI. A CONCLUSIONE DELLA GARA N.31 E' STATO STIPULATO IN DATA 24.01.2022 IL CONTRATTO DI SERVIZIO - REP. 131447 - CON IL NUOVO VETTORE PER IL SETTORE AUTOMOBILISTICO (LOTTO I) CON DECORRENZA 1.10.2022 PER 9 ANNI. PER IL LOTTO II LA STIPULA DEL CONTRATTO E' IN ITINERE.	(GARA 31 - LOTTO I) 30/09/2031 (GARA 31 - LOTTO II) IN ITINERE	Sì PG 326061 DEL 7/7/2017
AVM S.P.A. – CAPOGRUPPO DELLE SOCIETÀ DELLA MOBILITÀ (ACTV S.P.A., VELA S.P.A.)	SPL	GESTIONE INTEGRATA DEI SERVIZI AUSILIARI AL TRAFFICO E ALLA MOBILITÀ	AVM S.P.A. - AFFIDAMENTO <i>IN HOUSE</i> DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE DI GESTIONE INTEGRATA DEI SERVIZI AUSILIARI AL TRAFFICO E ALLA MOBILITÀ, DCC N. 77 DEL 18/12/2019.	31/12/2024	CONTRATTO E DISCIPLINARI TECNICI (ZTL, SOSTA, APPRODI, PARK, DARSENE) APPROVATI CON DGC N. 19 DEL 29/01/2020. CONTRATTO REP. N.21059 DEL 5/3/2020	31/12/2024	Sì PG/ 2022/0053293 DEL 3/02/2022

¹ **TRASPORTO PUBBLICO LOCALE – SERVIZI MINIMI ED AGGIUNTIVI (ACTV S.P.A.)**. A perfezionamento della procedura relativa al I lotto della gara n.31 è stato stipulato in data 24.01.2022 il contratto di servizio - rep. 131447 - con il nuovo vettore (La Linea S.p.A.) per il settore automobilistico con decorrenza 1.10.2022 per 9 anni, il quale prevede una carta della mobilità *ad hoc*.

I principi e i fattori della Qualità

La Carta della Qualità dei Servizi è il documento adottato in conformità alla normativa in vigore in cui sono specificati i principali fattori di qualità dei servizi e gli standard minimi che il Gestore è tenuto a rispettare al fine di soddisfare al meglio le aspettative dell'utenza secondo le direttive dell'Ente Affidante e in coerenza con la normativa vigente (sopra citata), nonché ulteriori aspetti tra cui le modalità e la periodicità della rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza.

La carta dei servizi delinea altresì l'insieme dei fattori ritenuti meritevoli di dare concretezza alla qualità dei servizi erogati al cittadino.

La Carta della Qualità dei Servizi è inoltre oggetto di controllo in sede di esecuzione del Contratto di Servizio.

Tra i principali contenuti della Carta si annoverano:

- fattori ed indicatori di qualità;
- range quantitativi di prestazione per ciascun indicatore di qualità;
- modalità di rilevazione e di monitoraggio del rispetto degli standard;
- informazioni all'utenza;
- modalità di ricezione di reclami, osservazioni e proposte;
- modalità di eventuali indennizzi e rimborsi.

A loro volta tra i principali fattori prescelti per tradurre in denominatori comuni gli aspetti qualitativi che possono ascrivere a differenti servizi erogati sono:

- attenzione all'ambiente,
- assistenza/informazioni alla clientela,
- affidabilità e regolarità del servizio,
- accessibilità a utenti a mobilità ridotta.

Fasi di attuazione del monitoraggio degli standard

RAFFIGURAZIONE DELLE FASI OPERATIVE PIANIFICATE PER LA REALIZZAZIONE DEL PROCESSO DI MONITORAGGIO DEGLI STANDARD DELLA QUALITÀ

FASI	OGGETTO	INPUT	OUTPUT
1	Presa d'atto indirizzi del monitoraggio	Adozione delle "priorità" da parte dell'ente (art.16 regolamento controlli interni)	Approvazione obiettivo di Settore/Servizio e correlato indicatore
2	Declinazione del monitoraggio per target/anno	Ricognizione std qualità 2021 Ricognizione spl con carta qualità per std 2022	Predisposizione richiesta dati alle società per monitoraggio esiti 2021. Predisposizione atti istruttori per monitoraggio 2022 e aggiornamento schede di verifica 2022
3	Pianificazione delle attività 2022	Individuazione dei spl da monitorare	Elaborazione del cronoprogramma delle attività (per std 2021 e 2022)
4	Definizione tipologie di controllo	Controlli documentali Controlli operativi (sopralluoghi) Audit presso società	C. documentali: elaborazione richieste dati, con allegati prospetti, e invio alle società C. operativi: predisposizione delle schede di verifica Audit: individuazione ambiti di verifica
5	Raccolta ed elaborazione dati	Controlli documentali: scambio atti con le società Controlli operativi: sopralluoghi Audit presso società: incontri presso la società	C. documentali: acquisizione dati dalle società ed elaborazione successiva degli esiti in fogli di lavoro C. operativi: compilazione schede di verifica con rilievi fotografici e condivisione con uffici comunali competenti alla gestione del cds Audit: elaborazione dei verbali degli incontri con gli esiti degli approfondimenti effettuati

FASI	OGGETTO	INPUT	OUTPUT
5bis	Cruscotto dei controlli operativi	Controlli operativi: quadro riassuntivo di sintesi	Aggiornamento mappa interattiva
6	Esiti	Fogli di lavoro/schede/verbali	Elaborazione report su: - livello di rispetto degli standard 2021; - monitoraggio 2022; - aspetti ulteriori di rilievo
7	Raggiungimento dell'obiettivo	Report finale	Trasmissione del report ai destinatari previsti

Gli standard di qualità

GRUPPO AVM

SERVIZIO	CDS	DISCIPLINA PREVISTA PER STD QUALITA'	RIFERIMENTI STD ANNO 2021
Gestione integrata dei servizi ausiliari al traffico e alla mobilità*	DGC 19/2020	Approvazione dei disciplinari tecnici per il quinquennio 2020 - 2024	Introduzione dei nuovi standard a decorrere dal 2020 per effetto dei disciplinari tecnici approvati con DGC 19/2020
Servizi Trasporto Pubblico Locale (TPL)	Del. Ente Governo TPL 7/2014 Disposizione Dirigenziale PG/2017/ 326061 del 07/07/2017	Affidamento della concessione in house providing ad AVM S.p.A. dei servizi di trasporto pubblico locale automobilistici, tranviari e di navigazione del Bacino Territoriale ottimale e Omogeneo di Venezia - approvazione dello schema di contratto di servizio Approvazione della Carta della Mobilità 2017	Per l'anno 2021 non si rilevano aggiornamenti rispetto agli standard adottati con Disposizione Dirigenziale del 2017.

* Con disposizione dirigenziale pg 53293 del 3/2/2022 è stata aggiornata la Carta della Qualità, apportando modifiche formali al fine di renderne più comprensibile e chiaro il significato all'utenza.

IL SERVIZIO GESTIONE DEI SERVIZI AUSILIARI AL TRAFFICO E ALLA MOBILITA' PRIVATA



AVM S.p.A.



IL SERVIZIO DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

I RISCONTRI SUI SERVIZI GESTITI ANNO 2021

Nel corso del 2022 **Avm S.p.A.** ha fornito i dati richiesti sul rispetto degli standard previsti con riguardo all'annualità 2021:

- con PEC 17168 del 30 giugno 2022 per i **servizi ausiliari al traffico e alla mobilità privata**, in adempimento all'obiettivo assegnato alla società, profilo "efficacia", dal Piano Performance comunale 2022- 2024, approvato con Deliberazione di Giunta n.107 del 26 maggio 2022 quale sezione del Piano Integrato di Attività ed Organizzazione (PIAO);
- con mail del 9 settembre 2022 AVM S.p.A. ha dato riscontro alla nota p.g. 323466/2022 trasmettendo la seguente documentazione afferente il rispetto degli standard previsti per i servizi di **Trasporto Pubblico Locale (TPL)**:
 - 1) Allegato E qualità 2021 Servizio Automobilistico – standard in capo al Gestore (compreso Tram);
 - 2) Allegato E qualità 2021 Servizio Navigazione – standard in capo al Gestore;
 - 3) Allegato qualità People Mover;
 - 4) Report Reclami 2021.

IL SERVIZIO GESTIONE DEI SERVIZI AUSILIARI AL TRAFFICO E ALLA MOBILITÀ PRIVATA



DISCIPLINARE TECNICO N. 1: GESTIONE DEI PARCHEGGI IN STRUTTURA

AUTORIMESSA COMUNALE Nel 2021 si registra una ripresa dei ricavi complessivi pari a **+10,32%** (+€ 816.876) **rispetto al 2020**, dovuta al recupero sui transiti, che contrasta la contrazione nel comparto degli abbonamenti. Nel dettaglio si rilevano:

- una ripresa dei ricavi da transiti occasionali pari a **+21,69%** (+€ 928.854) dopo i primi due mesi che evidenziano, invece, una flessione legata al perdurare della situazione emergenziale;
- il persistere dalla flessione negli introiti da abbonamenti pari al **-3,08%** (-€ 111.978) dovuta principalmente all'impossibilità di sostituire gli abbonati cessati data la decadenza della relativa graduatoria (luglio 2015) e la mancata emissione del nuovo bando per la riassegnazione.

Nel 2021 l'Autorimessa non raggiunge comunque i risultati del 2019, mostrando ancora una perdita pari a **-8,70%** (-€ 832.104) rispetto alla situazione di normalità.

PARK SAN ANDREA: Anche il parcheggio S. Andrea, pur migliorando rispetto al 2020 (**+25,03%**), nel 2021 mostra ancora una contrazione dei ricavi rispetto al 2019, pari al **-7,97 %** (-€ 117.452), a causa della pandemia.

PARK CANDIANI: Registra un aumento dei ricavi pari a **+8,68%** (+€ 29.029) rispetto al 2020, dovuto alla ripresa dei transiti occasionali, ma risulta ancora in significativa contrazione rispetto ai livelli del 2019 (**-18,60%** pari a -€83.061).

PARK COSTA: nel 2021 si registra un aumento dei ricavi pari a +28,13% (+€ 78.309) rispetto al 2020, dovuto alla ripresa dei transiti occasionali, ma non raggiunge ancora i livelli del 2019 (-7,7% pari a -€30.056).

PARCHEGGIO CA' MARCELLO: Anche l'area di sosta in questione ha fatto registrare un sostanziale incremento dei ricavi rispetto all'esercizio precedente pari a +54,89% (+ 9.591), raggiungendo il risultato del 2019 (+3,10%, pari a +€ 814), riconducibile presumibilmente al maggior afflusso di traffico in zona per l'apertura di nuove strutture ricettive nell'area.

PARCHEGGIO PER CAMPER SAN GIULIANO PORTA GIALLA: Nell'esercizio 2021 sono state rilevate n. 11.995 presenze, in ripresa rispetto all'esercizio precedente (+36,04%, pari a +3.178 presenze), anche se non raggiungono ancora i livelli del 2019, pre-pandemia.

DISCIPLINARE TECNICO N.2: GESTIONE DELLE DARSENE E RIMOZIONE NATANTI

DARSENА DEL TRONCHETTO: Nel 2021 la gestione della darsena si è svolta in modo regolare e ha fatto registrare un leggero calo dei ricavi pari al - 0,68% (- € 2.466).

DARSENА DELLA MISERICORDIA: Nel 2021 la gestione della darsena si è svolta in modo regolare e ha fatto registrare rispetto all'anno precedente una leggera flessione dei ricavi pari a -0,92% (- € 3.063).

RIMOZIONE NATANTI: La gestione si è svolta normalmente, escludendo dal servizio la rimozione delle punte di palo, dei relitti e di ogni altro materiale qualificabile come rifiuto, per incompatibilità con la normativa speciale in materia di gestione dei rifiuti. Si segnala che dal 2021, al fine di ottimizzare il servizio, sono state internalizzate le attività amministrative relative alla riconsegna dei natanti e che il servizio si è svolto regolarmente e in modo proficuo per la vendita all'asta.

DISCIPLINARE TECNICO N.3: GESTIONE DELLA SOSTA SU STRADA E PARCHEGGI SCAMBIATORI

SOSTA SU STRADA: Nel corso dell'esercizio la società AVM ha contabilizzato introiti per conto del Comune di Venezia tariffe per sosta a pagamento pari a € 2.160.821 con un incremento rispetto al 2020 di +44,40%% (+€ 664.427). Tale recupero degli introiti è connesso al miglioramento della situazione pandemica e al graduale ritorno alle tariffe ordinarie, dopo le agevolazioni introdotte dal Comune di Venezia nel corso del 2020. Si evidenzia, infatti, che a partire dal 03/06/2020 l'Amministrazione Comunale aveva introdotto la gratuità per i primi 90 minuti di sosta, portata a 45 minuti a partire dal 01/07/2021.

Il ripristino della tariffa ordinaria si è avuto solo a partire dal 01/10/2021. Il recupero è, pertanto, progressivo: rispetto al 2019 permane una perdita pari a -31,79% (-€1.006.994). Si evidenzia, infine, che le modifiche tariffarie hanno comportato interventi sulla modificazione della segnaletica.

PARCHEGGI SCAMBIATORI: Il servizio è stato svolto regolarmente, con interventi di manutenzione del verde superiori allo standard al fine di garantire una situazione decorosa nei parcheggi. Con specifico riferimento ai parcheggi scambiatori S. Maria dei Battuti e Castellana, nel corso dell'esercizio 2021 tali strutture hanno registrato un incremento degli introiti pari a circa il 50% rispetto al 2020 e, in valore assoluto (€46.249,92), in linea con il 2019.

DISCIPLINARE TECNICO N.4: GESTIONE DELLA CICLABILITÀ

BICIPARK DI MESTRE FS: Nel corso del 2021, rispetto all'esercizio 2020, si registra una flessione nei ricavi complessivi pari a -19,22% (-€ 3.456), anche se più contenuta se paragonata al 2019 (- €21.845).

Da quando il Bicipark di Mestre è stato trasferito dall'originaria sede in P.le Favretti (ex palazzo delle Poste) presso la nuova struttura in via Trento, la domanda di parcheggio è diminuita progressivamente. Si ritiene che tale trend dipenda dal fatto che l'attuale struttura è aperta lateralmente (quindi anche più esposta alle intemperie), meno accessibile (piano rialzato) e si trova in una zona malfrequentata. Inoltre, l'effetto dell'emergenza Covid-19 ha fatto registrare per contro un netto aumento delle bici abbandonate all'interno della struttura.

BICIPARK IN AUTORIMESSA: Nel 2021 entra a regime il nuovo Bicipark situato al piano -1 dell'Autorimessa Comunale, struttura completamente automatizzata e con una capacità recettiva di n.100 box dotati anche di ricarica elettrica. Il risultato economico nel primo anno completo di funzionamento è pari a €57.282; il confronto rispetto all'anno precedente non è significativo, in quanto nel corso del 2020 il servizio è entrato in funzione solo a partire agosto, mese di inaugurazione.

PUNZONATURA DELLE BICICLETTE: Nel 2021 il servizio di punzonatura delle biciclette al Lido di Venezia si è svolto regolarmente, mentre a Mestre è stato sospeso a fine settembre, stante la necessità di:

- a) modificare il sistema di punzonatura prevedendo anche in terraferma l'impressione sul telaio della bici di un codice numerico (come avviene da sempre al Lido) in alternativa al codice fiscale del proprietario della bici (soluzione tecnica prontamente individuata);
- b) ristampare i registri con l'informativa aggiornata sulla privacy con titolare del trattamento l'ente affidante Comune di Venezia.

Il servizio rimane sospeso in attesa di decisione dell'Amministrazione sulla eventuale dismissione definitiva del servizio, anche visto l'esiguo numero di bici punzionate negli ultimi anni (nel 2021 sono state punzionate 14 bici a Mestre e 3 a Lido di Venezia).

DISCIPLINARE TECNICO N.5: GESTIONE DEI SISTEMI DI CONTROLLO DELLE LIMITAZIONI E DEI DIVIETI DI ACCESSO E CIRCOLAZIONE DEI VEICOLI NELL'AMBITO DEL TERRITORIO COMUNALE.

GESTIONE ZTL BUS: la drastica caduta della mobilità turistica nazionale e internazionale conseguente alla pandemia per Covid-19 ha determinato il tracollo degli incassi per vendita di pass ZTL BUS, che neppure nel 2021 sono incrementati, con un risultato pari a - 23,28% rispetto al 2020 (-€ 482.531) e -92,68% rispetto al 2019 (-€ 20,1 mln). Si evidenzia, in particolare, che l'ulteriore riduzione dei ricavi registrata nel 2021 rispetto al 2020 è legata al fatto che nei primi mesi del 2020, pre-pandemia, il servizio era a pieno regime e il recupero che si riscontra a partire da maggio 2021 non riesce a compensare tale divario. Inoltre, si evidenzia che per tutto il 2021 le tariffe di ZTL BUS sono state ridotte al 50%, portando ad ulteriore decremento degli introiti.

Per l'ottimizzazione del servizio e delle risorse ad esso dedicate, la gestione ha comportato per tutto il 2021 il mantenimento operativo del solo "check point" Petroli, con il supporto del "Terminal Fusina", e il conseguente impiego di parte del personale operativo interno su altre attività aziendali.

DISCIPLINARE TECNICO N.6: GESTIONE APPRODI OPERATIVI A SERVIZIO DEL TRASPORTO PUBBLICO NON DI LINEA E ASSIMILATO

Si stima che nel 2021 il servizio sia stato svolto al 60%, in graduale ripresa rispetto al 2020, anno in cui l'attività dei lanciai granturismo è stata poco significativa a seguito del tracollo della domanda di mobilità turistica connessa alla emergenza sanitaria Covid-19.

Il monitoraggio sul rispetto degli standard e sintesi delle principali criticità

Data la considerevole mole di dati acquisiti e la conseguente difficoltà di rappresentazione grafica degli stessi in forma sintetica e agevolmente leggibile si riportano di seguito i soli fuori standard (5) rilevati sulla base della rendicontazione trasmessa da AVM, facendo rinvio per dettagli ulteriori ai prospetti agli atti del Servizio per il raffronto su ciascun singolo standard.

FATTORE	INDICATORE	UNITA' DI MISURA	STANDARD MINIMO ANNUALE			RENDICONTAZIONE AVM 2021		
			Autorimessa Comunale	Sant'Andrea	Piazzale Candiani	Autorimessa Comunale	Sant'Andrea	Piazzale Candiani
Affidabilità e regolarità del servizio - sicurezza	Furti e atti vandalici	n. episodi / anno / tot posti auto	≤ 1%	≤ 6%	≤ 4%	1,51%** (33/2.182)	0 % (0/100)	0,00 % (0/259)

PARCHEGGI IN STRUTTURA

La società aggiunge che a fronte della recrudescenza di episodi di furto è stato intensificato il servizio di vigilanza e modificate le disposizioni per l'utenza raccomandando ai clienti di chiudere le vetture a chiave.

AREE SOSTA

FATTORE	INDICATORE	UNITA' DI MISURA	STANDARD MINIMO ANNUALE	RENDICONTAZIONE AVM 2021
rapporti con la clientela	modalità di pagamento	Rivendite: posti auto/N. punti vendita	200 posti auto	271,81 (7.067/26)

La società precisa che il numero delle rivendite si è ridotto progressivamente a seguito della introduzione del pagamento della sosta tramite l'AVM Official App e la conseguente dismissione progressiva dei tagliandi Gratta e Parcheggio in accordo con l'Ente affidante Comune di Venezia.

PARK SCAMBIATORI

FATTORE	INDICATORE	UNITA' DI MISURA	STANDARD MINIMO ANNUALE	RENDICONTAZIONE AVM 2021
Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza	Manutenzione annuale posti auto	% posti mantenuti / totale posti auto	Annuale \geq 10% O quinquennale annuale \geq 50%	1,13% (8/709*)

La manutenzione è prevista nei soli parcheggi scambiatori P2 - S. Maria dei Battuti, P5 - Castellana A e P7 - Miranese A per complessivi n. 709 stalli.

GESTIONE DELLA CICLABILITÀ

FATTORE	INDICATORE	UNITA' DI MISURA	STANDARD MINIMO ANNUALE	RENDICONTAZIONE AVM 2021
Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza	Affollamento medio	Numero clienti medio giornaliero/posti offerti totali	≥ 60%	Bicipark Mestre: 15,61%(126/807) Bicipark Venezia: 51,34% (51,34/100)

CHECK POINT ZTL BUS

FATTORE	INDICATORE	UNITA' DI MISURA	STANDARD MINIMO ANNUALE	RENDICONTAZIONE AVM 2021
rapporti con la clientela	Grado di utilizzo del sistema telematico di prenotazione, pagamento e rilascio di permessi, autorizzazioni e contrassegni.	% utilizzo sistema telematico / totale numero attività svolte	≥ 30% per ZTL BUS	29,16% (6817 su 23.377)

La società precisa che il numero di *pass* emessi risulta drasticamente crollato a causa della mancanza di bus turistici dovuto alla situazione pandemica protrattasi anche nel 2021.

La gestione dei contatti

MEZZO D'INOLTRO	Contatti	(+ solleciti)
EMAIL	24	5
FAX	2	
LETTERA	3	
MODULO	0	
PEC	16	14
REGISTRO DI BORDO	0	
WEB	431	53
TOTALE	476	72

TIPOLOGIE	contatti	%
CONTESTAZIONI	241	51%
INFORMAZIONI - ITER AMM.VO	6	1%
TITOLI SCADUTI/NON UTILIZZATI	14	3%
COSTO BIGLIETTO	17	4%
TVM	14	3%
AREE PARCHEGGIO	11	2%
SOFTWARE VENDITE	38	8%
DANNEGGIAMENTI ED INFORTUNI	45	9%
SICUREZZA	2	0%
PULIZIA IMPIANTI	6	1%
MANUTENZIONI IMPIANTI	11	2%
PARCOMETRO	9	2%
ALTRO	62	13%
TOTALE	476	100%

In ordine alle contestazioni dai dati trasmessi emerge il tempo medio di riscontro è stato di circa 9 giorni.

		Bonifico
MOBILITÀ-ZONE BLU (AREE SOSTA)	21	€ 579,00
MOBILITÀ-PARCHEGGI IN STRUTTURA	21	€ 2.030,00
MOBILITÀ-BIKE SHARING		
MOBILITÀ-BICI PARK	26	€ 220,00
MOBILITÀ-PARCHEGGI SCAMBIATORI		
MOBILITÀ-DARSENA		
MOBILITÀ-ZTL AUTO		
MOBILITÀ-ZTL BUS		
TOTALE	68	€ 2.829,00

Il tempo medio per l'erogazione dei rimborsi si è attestato a circa 13 giorni.

Gli investimenti per il miglioramento dei servizi alla mobilità privata²

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CSN 2021 DA LIBRO CESPITI
AUTORIMESSA COMUNALE	AUTORIMESSA INTERVENTI VARI - PILASTRI	17.151
	AUTORIMESSA INTERVENTI VARI - SERRAMENTI E CARPENTERIA	17.975
	AUTORIMESSA INTERVENTI VARI - IMPERMEABILIZZAZIONE TERRAZZA BASSA	10.400
	AUTORIMESSA INTERVENTI VARI - IMPIANTI ELETTRICI	8.537
	ATTREZZATURE VARIE - TRASPONDER	596
	TOTALE	54.659
PARCHEGGIO CANDIANI	PARK CANDIANI - RIQUALIFICAZIONE (impianti termoidraulici e elettrici)	23.292
	TOTALE	23.292
DARSENE	SACCA MISERICORDIA - INTERVENTI VARI (FABBRO-FALEGNAME-CARPENTERIA)	1.579
	TOTALE	1.579
AREE SOSTA	AREE SOSTA - PARCOMETRI	785
	TOTALE	785
CICLABILITA'	RASTRELLIERE MESTRE	3.835
	VARIANTE BICIPARK C/O AUTORIMESSA P.LE ROMA	4.620
	TOTALE	8.455
APPRODI NON DI LINEA	NT31-32-33 PONTILE GALLEGG. CORNOLDI	257.497
	TOTALE	257.497
ZTL AUTO	IMPLEMENTAZIONE SOFTWARE	2.250
	TOTALE	2.250
ZTL BUS	ZTL BUS - AGG. INTERFACCE CON SW CONTROLLO ACCESSI	1.600
	TOTALE	1.600
	TOTALE GENERALE	350.116

² Per il 2021 è stato concordato tra AVM e il Comune di Venezia di non procedere con le indagini di customer satisfaction a causa del protrarsi dell'emergenza sanitaria. I dati completi sugli standard quantitativi sono agli atti del Servizio.



IL SERVIZIO DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE³

Il monitoraggio sul rispetto degli standard e sintesi delle principali criticità

Data la considerevole mole di dati acquisiti e la conseguente difficoltà di rappresentazione grafica degli stessi in forma sintetica e agevolmente leggibile si riportano di seguito i soli fuori standard (4) rilevati sulla base della rendicontazione trasmessa da AVM sui fattori di qualità direttamente monitorati dalla società.

STANDARD INFORMATIVI NON SANZIONABILI (AUTOMOBILISTICO)

1) Vetustà dei mezzi (automobilistico)

FATTORE TIPOLOGIA DI INDICATORE UNITA' DI MISURA	Modalità di rilevazione	Note	Obiettivo 2021	I/S(*)	Peso Sanzioni	Valore 2021	NOTE
SICUREZZA DEL VIAGGIO							
Vetustà mezzi	A cura del gestore						
% mezzi con oltre 15 anni		Dato obiettivo regionale calcolato per UM e UL	25,00%	I		46,20%%	146 bus età > 15 anni / 316 bus Com Ve
A.1.3.2 Età media del parco mezzi in anni		Dato obiettivo regionale calcolato per UM e UL	12,0 anni	I		12.3	

³In continuità con quanto avvenuto nel corso del 2020 anche nel 2021 non si è proceduto con l'applicazione di penali nelle eventuali ipotesi di superamento degli standard previsti.

STANDARD SANZIONABILI

(AUTOMOBILISTICO)

CODICE	FATTORE TIPOLOGIA DI INDICATORE UNITA' DI MISURA	MODALITÀ DI RILEVAZIONE	NOTE	OBBIETTIVO 2021	I/S(*)	PESO SANZIONI	VALORE 2021	NOTE 2021
A.3.5	GIUDIZI SULLA PULIZIA	A CURA DEL GESTORE						
A.3.5.2	QUALITÀ DEL SERVIZIO DI PULIZIA		KPI CALCOLATO CON IL SEGUENTE RAPPORTO (%) ESITI RISCONTRATI NON CONFORMI/ NUMERO CONTROLLI EFFETTUATI.	90%	S	0,20%	77%	I CRITERI DI CONFORMITÀ SONO QUELLI PREVISTI DAL CONTRATTO DI APPALTO.

(NAVIGAZIONE)

CODICE	FATTORE TIPOLOGIA DI INDICATORE UNITA' DI MISURA	Modalità di rilevazione	Note	Obiettivo 2021	I/S(*)	Peso Sanzioni	Valori al 2021	KPI	NOTE
N.2.2	Puntualità	A cura del gestore	Confronto rispetto all'orario programmato esposto al pubblico						
N.2.2.2	% corse con ritardo > 5 minuti		Rilevazione con sistema AVM	3,0%	S	0,20%	4,7%	KPI n°6	Misurazione di tutte le corse in tutte le fasce orarie tramite KPI n°6. Estrazione solo Contratto Comune Di Venezia . Estrazione dato da DWH 91.766/ 1.963.266

Prospetto riepilogativo dei contatti TPL⁴

N. CONTATTI 2021 – CAUSALI		SERVIZI TPL	TOTALE
BIGLIETTAZIONE	TOTALE BIGLIETTAZIONE	1	2.163
COMFORT	TOTALE COMFORT	440	482
COMUNICAZIONE ON LINE	TOTALE COMUNICAZIONE ON LINE	6	47
COMUNICAZIONE ON SITE	TOTALE COMUNICAZIONE ON SITE	72	78
DANNEGGIAMENTI E INFORTUNI		25	71
DISABILI	TOTALE DISABILI	13	25
MALFUNZIONAMENTO APPARATI	TOTALE MALFUNZIONAMENTO APPARATI	29	935
OGGETTI SMARRITI		20	24
PERSONALE	TOTALE PERSONALE	635	687
PERSONALE COVES	TOTALE PERSONALE COVES	26	27
RICHIESTE	TOTALE RICHIESTE	410	516
SANZIONI	TOTALE SANZIONI	150	398
SERVIZIO	TOTALE SERVIZIO	1.629	1.730
TOTALE GENERALE		3.456	8.178

⁴ La documentazione esaminata trasmessa dal gruppo AVM, agli atti, illustra nel dettaglio dati ulteriori, tra cui i reclami relativi al servizio della rete di vendita.

Contatti TPL suddivisi per tipologie (estratto)

Num Contatti (esclusi solleciti)		TPL	TPL-RETE VENDITA	TPL-TESSERA VENEZIA UNICA
BIGLIETTAZIONE	ANOMALIA VALIDAZIONE	0	0	18
	COSTO BIGLIETTO	1	7	51
	DIFFICOLTA' DI UTILIZZO	0	8	27
	TITOLI SCADUTI/NON UTILIZZATI	0	16	39
	Tipologie	1	43	142
COMFORT	AFFOLLAMENTO IMPIANTI	40	15	0
	AFFOLLAMENTO MEZZI	268	0	0
	MANUTENZIONE IMPIANTI	44	1	0
	MANUTENZIONE MEZZI	73	0	0
	PULIZIA IMPIANTI	6	0	0
	PULIZIA MEZZI	9	0	0
	Tipologie	440	16	0
COMUNICAZIONE ON SITE	CARTELLONISTICA	45	1	0
	INDICATORE DI LINEA	10	0	0
	PANNELLI INFORMATIVI	17	0	0
	Tipologie	72	2	0
DISABILI	ACCESSIBILITA' AI MEZZI	13	0	0
	Tipologie	13	1	5
MALFUNZIONAMENTO APPARATI	SOFTWARE VENDITE	0	73	0
	TORNELLI	14	5	0
	TVM	0	7	0
	VALIDATRICI	13	0	0
	Tipologie	29	85	0

TABELLA 1/2

Num Contatti (esclusi solleciti)		TPL	TPL-RETE VENDITA	TPL-TESSERA VENEZIA UNICA
PERSONALE	CONDOTTA DI GUIDA	53	0	0
	ELOGIO	18	1	0
	INOSSERVANZA	482	28	0
	MALEDUCAZIONE	77	11	0
	VENDITA/CONTROLLO BIGLIETTI	5	0	0
	Tipologie	635	40	0
PERSONALE COVES	MALEDUCAZIONE	4	0	0
	MODALITA CONTROLLO	21	0	0
	Tipologie	26	0	0
RICHIESTE	DOCUMENTO	0	14	51
	MODIFICA FERMATA	17	0	0
	MODIFICA ORARIO	59	0	0
	MODIFICA PERCORSO	15	0	0
	POTENZIAMENTO CORSE	275	0	0
	SICUREZZA	22	0	0
	UTILIZZO MEZZI DIVERSI	11	0	0
	Tipologie	410	15	51
SANZIONI	CONTESTAZIONI	138	0	0
	INFORMAZIONI - ITER AMM.VO	12	0	0
	Tipologie	150	0	0
SERVIZIO	ANTICIPO	246	0	0
	COINCIDENZE	38	0	0
	RITARDO	529	0	0
	SALTO CORSA	526	0	0
	SALTO FERMATA	255	0	0
	SCIOPERO	33	0	14
	Tipologie	1.629	0	14

TABELLA 2/2

Il monitoraggio sul rispetto degli standard 2022 (sintesi)

AVM

Servizi Ausiliari al traffico e alla mobilità

SERVIZIO	UBICAZIONE	DATA VERIFICA O SOPRALLUOGO	CHECK LIST UTILIZZATA	TOTALE VERIFICHE E SOPRALLUOGHI
Park struttura	- autorimessa comunale; - S. Andrea; - Ca' Marcello; - Costa; - Candiani; - S. Giuliano	- 30/03/2022; - 30/03/2022; - 01/06/2022; - 01/06/2022; - 01/06/2022; - 01/06/2022	AUS_01 (aggiornamento 2022)	29
Darsene	- Tronchetto; - Misericordia	- 17/03/2022; - 2/05/2022	AUS_02 (aggiornamento 2022)	
Park scambiatori	- P6 Terraglio; - P12 Favaro (c. tram); - P4 Favaro (v. Altinia); - P9 Favaro (via Buoizzi); - P8 Mestre (c.c. Conad); - P16 Trivignano A; - P3 Chirignago (Miranese B) - P7 Chirignago (Miranese A) - P5 Mestre (via Castellana) - P10 Gazzera (via della Montagnola); - P11 Trivignano D (via Ca' Lin); - P13 Trivignano (angolo via Lippi); - P14 Trivignano (angolo via Vassilachi); - P1 Marghera (v. Trieste) P2 Mestre (S.M. Battuti)	- 8/4/2022; - 22/4/2022; - 24/3/2022; - 22/4/2022; - 24/3/2022; - 24/3/2022 - 8/4/2022; - 8/4/2022; - 29/4/2022; - 29/4/2022; - 20/5/2022; - 20/5/2022; - 20/5/2022; - 26/5/2022; - 26/5/2022;	AUS_03 (aggiornamento 2022)	
Bicipark	- c/o autorimessa comunale Venezia; - stazione treni di Mestre	- 03/03/2022; - 26/05/2022	AUS_04 (aggiornamento 2022)	
Check point ztl bus	- Dei Petroli, Marghera - Fusina	- 24/3/2022 - 24/3/2022	AUS_05 (aggiornamento 2022)	
Approdi	- Cornoldi; - Zattere	- 28/02/2022; - 1/3/2022;	AUS_06 (aggiornamento 2022)	

Un sopralluogo per sito

RIEPILOGO CRONOLOGICO GENERALE

	AVM N. VERIFICHE SERVIZI AUSILIARI
febbraio	1
marzo	10
aprile	7
maggio	7
giugno	4
luglio	0

	AVM N. VERIFICHE SERVIZI AUSILIARI
TOTALE	29

Per ciascun sopralluogo è stata predisposta l'apposita scheda di verifica trasmessa successivamente alla società, la quale ha fatto pervenire riscontro parziale come indicato in apposita colonna della tabella a pag..

Servizi ausiliari al traffico ed alla mobilità privata

(estratto dei suggerimenti migliorativi contenuti nelle schede di verifica, disponibili agli atti dell'ufficio, riscontrati formalmente dalla società)

VERIFICHE/ CONTROLLI SUI SERVIZI	SPECIFICHE DEL SERVIZIO IN OGGETTO	DATA	NOSTRE SEGNALAZIONI O RICHIESTE AD AVM ANNO 2021	RISCONTRO AVM
PARCHEGGIO IN STRUTTURA	AUTORIMESSA COMUNALE P.LE ROMA	30/03/22	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO 1) VERIFICARE LA CORRETTA CHIUSURA DI UN CESTINO ALL'ULTIMO PIANO SCOPERTO. 2) RIPRISTINARE IL WC DONNE AL 4° PIANO, ATTUALMENTE FUORI SERVIZIO. 3) VERIFICARE LE CAUSE DELL'ANOMALIA RICONTRATA ALL'IMPIANTO DI SORVEGLIANZA A C.C. DURANTE IL SOPRALLUOGO, COME RIFERITO DALL'OPERATORE DEL 2° PIANO. 4) SPOSTARE UNO DEI CESTINI SITO ALL'ULTIMO PIANO SCOPERTO IN QUANTO DISPOSTO IN MODO DA OSTACOLARE IL PARCHEGGIO DEGLI UTENTI, CON RISCHIO DI DANNEGGIAMENTI PER I VEICOLI. 5) RIPRISTINARE AL PIANO 7 IL RIVESTIMENTO ANTISDRUCCIOLO DEL PAVIMENTO, CHE RISULTA IN PARTE DETERIORATO NELLA PARTE VICINA ALLE SCALE. 6) RIMUOVERE LA SCRITTA DALL'AVVISO AFFISSO NELLA ZONA ASCENSORI AL PIANO 5°. 7) RIPRISTINARE IL FISSAGGIO A MURO DELLA BALAUSTRATA NEI PRESSI DELLA PORTA DI USCITA LATO P.LE ROMA AL PIANO -1, CHE RISULTA NON FISSATA CORRETTAMENTE	✓
PARCHEGGIO IN STRUTTURA	AUTORIMESSA S.ANDREA	30/03/22	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO: 1) RIPRISTINARE LA FUNZIONALITÀ DEL MACCHINARIO ADIBITO AL LAVAGGIO, ORA FUORI USO SECONDO QUANTO RIFERITO DALL'OPERATORE. 2) FISSARE AD UNO DEI MACCHINARI DEL CLIMA LA FASCETTA IN GOMMA STACCATA	✓
BICIPARK	BICIPARK P.LE ROMA	03/03/22	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO: RIMUOVERE L'ATTREZZO PER LA PULIZIA RINVENUTO NEL CORRIDOIO LATO SX (FOTO ALLEGATA ALLA SCHEDA).	✓
VERIFICHE/ CONTROLLI SUI SERVIZI	SPECIFICHE DEL SERVIZIO IN OGGETTO	DATA	NOSTRE SEGNALAZIONI O RICHIESTE AD AVM ANNO 2021	RISCONTRO AVM
PARCHEGGIO SCAMBIATORE	FAVRO VIA ALTINIA - P4	24/03/22	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO: 1) IN OCCASIONE DEL PRIMO INTERVENTO PROGRAMMATO PROCEDERE ALLO SVUOTAMENTO DEI CESTINI COLMI 2) RIPRISTINARE LA SEGNALETICA ORIZZONTALE NEGLI STALLI PER DISABILI IN QUANTO USURATA	✓
PARCHEGGIO SCAMBIATORE	MESTRE, VIA BELLA (ZONA EX AUCHAN) - P8	24/03/22	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO: 1) PROCEDERE CON LA RACCOLTA DEI CARTONI ABBANDONATI IN UNO STALLO LATO SUD. 2) RIPRISTINARE LA SEGNALETICA ORIZZONTALE NEGLI STALLI PER DISABILI IN QUANTO USURATA. 3) IN OCCASIONE DEL PRIMO INTERVENTO PROGRAMMATO PROCEDERE ALLO SFALCIO DELLA VEGETAZIONE AFFIORANTE NEGLI STALLI LATO OVEST	✓
PARCHEGGIO SCAMBIATORE	TRIVIGNANO - P16	24/03/22	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO: 1) IN OCCASIONE DELLA PULIZIA MENSILE PROCEDERE ALLA RIMOZIONE DELLE CARTE/RIFIUTI ABBANDONATI NELLA ZONA SUD OVEST. 2) PROCEDERE CON LO SVUOTAMENTO DEI 3 CESTINI COLMI RILEVATI. 3) RIPRISTINARE LA SEGNALETICA ORIZZONTALE NEI 2 STALLI PER DISABILI CHE SI PRESENTANO PARZIALMENTE USURATI	✓

VERIFICHE/ CONTROLLI SUI SERVIZI	SPECIFICHE DEL SERVIZIO IN OGGETTO	DATA	NOSTRE SEGNALAZIONI O RICHIESTE AD AVM ANNO 2021	RISCONTRO AVM
ZTL BUS – CHECK POINT	4. "PETROLI" MARGHERA,	24/03/22	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO: RIPRISTINARE L'OPERATIVITÀ DEI SERVIZI IGIENICI PRESENTI, ORA CHIUSI.	✓
ZTL BUS – CHECK POINT	3. "FUSINA" TERMINAL FUSINA	24/03/22	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO: 1) ADEGUARE LE MODALITÀ DI PAGAMENTO ALLO STANDARD DI QUALITÀ PREVISTO PROVVEDENDO A RENDERE POSSIBILE PER L'UTENZA IL PAGAMENTO MEDIANTE CARTE DI DEBITO/CREDITO, ATTUALMENTE NON ACCETTATE PER ASSENZA DELLA LINEA DI RETE FISSA. 2) RIPRISTINARE LA FUNZIONALITÀ DEI 2 SERVIZI IGIENICI ORA CHIUSI PER MANUTENZIONE	✓