

# CARTA DELLA MOBILITÀ

## CARTA DELLA MOBILITÀ: DI COSA SI TRATTA?

Actv S.p.A., la Società del Trasporto Pubblico di Venezia, con la "Carta della Mobilità" vuole dare visibilità al suo impegno per migliorare i propri servizi. La Carta della Mobilità consente ai Clienti di verificare la qualità dei servizi erogati a fronte degli obiettivi dichiarati e di esprimere il proprio livello di soddisfazione. La Carta è parte integrante dei Contratti di Servizio sottoscritti con la Provincia di Venezia, il Comune di Venezia e il Comune di Chioggia.

## LA POLITICA ACTV

Alla base della missione di Actv SpA sta l'offerta di servizi di trasporto e prioritariamente quelli previsti nei Contratti di Servizio.

La politica di Actv ha come obiettivo il miglioramento dell'efficienza dei servizi gestiti (con particolare attenzione alla legislazione sulla salvaguardia dell'ambiente) in modo che risultino pienamente rispondenti alle esigenze della clientela sia residente che turistica coniugando competitività a qualità fornita.

Per raggiungere questo obiettivo è necessaria un'azione mirata e diffusa di razionalizzazione del sistema

azienda che garantisca una maggiore efficienza dei processi e il raggiungimento di standard qualitativi in linea con le prerogative definite nei Contratti di servizio.

Pertanto Actv si impegna a:

- Garantire, nel rispetto delle norme di sicurezza e salvaguardia dell'ambiente, gli standard di qualità definiti nella Carta della Mobilità e nei Contratti di Servizio in cui vengono stabiliti obiettivi misurabili in termini di utenti percentualmente soddisfatti;
- Valorizzare il capitale umano attraverso strumenti di coinvolgimento e motivazione del personale, come garanzia della effettiva capacità di erogare un servizio d'eccellenza al cliente finale;
- Investire risorse nel rinnovo tecnologico dell'azienda - nelle sue varie articolazioni - attraverso investimenti orientati al miglioramento qualitativo di mezzi, impianti, infrastrutture, sedi, sistemi di comunicazione.
- Rafforzare la propria presenza sul mercato con l'obiettivo di realizzare sinergie con forte contenuto industriale e di favorire l'integrazione dei servizi a beneficio del cliente.

Condizione fondamentale per il rispetto di tali impegni è l'adeguamento del sistema di gestione aziendale alle norme nazionali e internazionali sulla qualità. Actv ha conseguito la Certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità in conformità alle norme UNI EN ISO 9001:2008.

## GLI IMPEGNI DI ACTV

Durante gli spostamenti l'Azienda è impegnata a garantire, salvo causa di forza maggiore od eventi imprevisi ed imprevedibili, i diritti dei Clienti relativi a:

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio;
- pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari;
- facile accessibilità alle informazioni sulla modalità del viaggio e sulle tariffe;
- puntualità del servizio;
- igiene e pulizia dei mezzi;
- efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
- riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte: il personale a contatto con il pubblico espone un cartellino di riconoscimento riportante il logo aziendale ed il numero di matricola del dipendente (art. 2 all. A R.D. n. 148/1931 e D.P.C.M. 30/12/1998);
- rispondenza tra i servizi programmati e quelli effettivamente erogati;
- contenimento dei tempi di attesa agli sportelli (biglietterie, informazioni).

## GLI IMPEGNI DEL CLIENTE

Durante il viaggio i Passeggeri sono impegnati a rispettare i seguenti doveri:

- salire sui mezzi dotati di documento di viaggio;
- occupare un solo posto a sedere;
- non insudiciare né danneggiare mezzi e impianti;
- non arrecare disturbo agli altri passeggeri;
- facilitare le formalità relative ai controlli;
- rispettare le disposizioni e le istruzioni ricevute dal personale preposto;
- evitare accuratamente comportamenti che in qualche modo possono compromettere la sicurezza del viaggio e la qualità del servizio;
- utilizzare gli appositi spazi per il deposito dei bagagli;
- trasportare a mano gli zaini evitando di salire a bordo con qualsiasi carico sulle spalle;
- cedere il posto alle donne incinte, agli anziani e in generale alle persone con difficoltà motorie.

Inoltre è espressamente vietato:

occupare le aree riservate alle operazioni di servizio; occupare posti riservati; utilizzare in modo improprio le porte di salita e discesa degli autobus ed i percorsi di entrata ed uscita agli approdi; aprire i finestrini se ciò crea disturbo; gettare oggetti dai finestrini; esercitare attività di vendita ambulante; fumare in qualsiasi pertinenza aziendale.

## COME CONTATTARCI

Actv comunica con la Clientela mediante:

- il call - center Helloveneziana operativo tutti i giorni dalle 7.30 alle 20.00 tel. (+39) 041 24.24 (tariffa urbana);

- gli uffici dell'azienda (tel. 041 272 2111) che possono essere contattati dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 14.00.

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

Informazioni sulla rete, gli orari ed i documenti di viaggio si possono trovare:

- presso i punti vendita Helloveneziana presenti agli approdi ed in terraferma, presso le paline del servizio automobilistico e presso gli imbarcaderi del servizio di navigazione
- consultando i siti: [www.actv.it](http://www.actv.it) e [www.helloveneziana.com](http://www.helloveneziana.com)
- chiamando il call center Helloveneziana (+39) 041. 24.24.

Con cadenza stagionale Actv predisponde gli opuscoli contenenti gli orari dettagliati dei servizi. Gli opuscoli si possono richiedere:

- per il servizio navigazione presso tutti i punti vendita Helloveneziana;
- per il servizio automobilistico presso i punti vendita Helloveneziana di P.le Roma, Ferrovia Venezia, Tronchetto, Lido SME, Punta Sabbioni, Mestre via Verdi, Dolo, Mirano, Chioggia, Sottomarina ed Aeroporto.

Eventuali reclami possono essere presentati:

- utilizzando il registro dei reclami disponibile a richiesta a bordo di tutte le unità navali;

- utilizzando il modulo a disposizione presso i depositi automobilistici di Chioggia, Dolo e Lido;
- utilizzando le apposite urne installate nell'agenzia Helloveneziana a Piazzale Roma e presso l'Agenzia Helloveneziana di via Verdi a Mestre.
- tramite lettera indirizzata a: Actv Isola Nova del Tronchetto, 32 - 30135 VENEZIA;
- via e-mail all'indirizzo: [direzione@actv.it](mailto:direzione@actv.it)

I reclami dovranno chiaramente riportare:

nome, cognome, indirizzo del Cliente; descrizione dell'episodio con particolare riguardo alla data, ora e linea interessata.

Actv provvederà ad inoltrare un riscontro entro 30 gg. dal ricevimento dei reclami contenenti le informazioni sopra dette. Con i medesimi criteri potranno essere inoltrate eventuali richieste di rimborso, segnalazioni o suggerimenti.

## I FATTORI DELLA QUALITÀ

Di seguito viene compilata la "pagella" di Actv secondo i principi e le modalità stabilite dalla legge.

Le "materie" sono i vari fattori della qualità, cioè gli aspetti del servizio che influiscono in maniera determinante sulla bontà del prodotto offerto.

I "voti" sono la valutazione oggettiva riferita a ciascun fattore della qualità e calcolata secondo parametri numerici e con metodo matematico.

Essi fotografano la situazione attuale del servizio di ACTV.

Per ciascun fattore viene inoltre pubblicato anche il grado di soddisfazione globale (customer satisfaction) espresso dai Clienti in occasione di un sondaggio di opinione somministrato secondo le modalità concordate nei contratti di servizio.

### 1 SICUREZZA DEL VIAGGIO 2010

n. feriti a bordo ogni milione di passeggeri per minuti moto	0,07
efficienza dell'apparato radar	90,20%
efficienza del sistema di localizzazione dei mezzi	86,90%

**CUSTOMER SATISFACTION**  
(scala da 1 a 10) **6,7**

### 2 REGOLARITÀ DEL SERVIZIO 2010

corse effettuate / corse programmate	99,92%
puntualità corse con anticipo maggiore di 2'	0,34% <sup>(1)</sup>
corse con ritardo maggiore di 5'	0,59% <sup>(1)</sup>

**CUSTOMER SATISFACTION**  
(scala da 1 a 10) **6,6**

### 3 PULIZIA 2010

frequenza pulizia ordinaria mezzi	una volta al giorno <sup>(1)</sup>
frequenza media pulizia radicale mezzi	una volta ogni 22,9 giorni <sup>(1)</sup>

frequenza media pulizia radicale approdi 1,77 ogni 30 giorni <sup>(1)</sup>

**CUSTOMER SATISFACTION**  
(scala da 1 a 10) **6,6**

### 4 CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO 2010

n. viaggiatori / n. posti offerti totali	0,33 <sup>(1)</sup>
efficienza sistema di climatizzazione / riscaldamento (ove presente)	97,9% <sup>(1)</sup>

**CUSTOMER SATISFACTION**  
(scala da 1 a 10) **6,6**

### 5 SERVIZI PER VIAGGIATORI CON HANDICAP 2010

mezzi con area riservata alle carrozzelle per portatori di handicap (esclusi i motoscafi)	98,90%
---	--------

**CUSTOMER SATISFACTION**  
(scala da 1 a 10) **6,7**

### 6 INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA 2010

fascia oraria operatività Call Center Helloveneziana	7.30 - 20.00
(%) n. di mezzi dotati di dispositivi acustici e/o visivi / n. mezzi	

totali 57,1%  
fermate dotate di bacheca orari 100,00%

**CUSTOMER SATISFACTION**  
(scala da 1 a 10) **6,7**

### 7 LIVELLO SERVIZIO ALLO SPORTELLO 2010

N° punti vendita	242
% di risposta ai reclami entro 30 giorni	100%

**CUSTOMER SATISFACTION**  
(scala da 1 a 10) **6,7**

### 8 ATTENZIONE ALL'AMBIENTE 2010

mezzi alimentati con gasolio BTZ (%) n. mezzi / totale mezzi	100,00%
--	---------

**CUSTOMER SATISFACTION**  
(scala da 1 a 10) **6,9**

### 9 GIUDIZIO COMPLESSIVO SUL PERSONALE DI NAVIGAZIONE 2010

**CUSTOMER SATISFACTION**  
(scala da 1 a 10) **6,7**

NOTE: (1) Rilevazioni del COSES.