

AREA ECONOMIA E FINANZA

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

REPORT DI MONITORAGGIO 2023 SUL RISPETTO DEGLI STANDARD DEI SERVIZI

DOTATI DI CARTA DELLA QUALITÀ

- AVM S.P.A.:
- SERVIZI AUSILIARI ALLA MOBILITÀ PRIVATA
- TRASPORTO PUBBLICO LOCALE, COMPENSIVO DEI DATI RELATIVI AL MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO EFFETTUATO SUI SOGGETTI TERZI AFFIDATARI NON IN CONTROLLO DEL COMUNE DI VENEZIA

CITTA' DI
VENEZIA



SERVIZIO CONTROLLO GESTIONALE SOCIETÀ PARTECIPATE E MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

INDICE

I PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI DELLA QUALITÀ

GLI STANDARD DI QUALITÀ

LA RENDICONTAZIONE SUL RISPETTO DEGLI STANDARD 2022

AVM S.p.A.Servizi Ausiliari al Traffico e alla Mobilità Privata; Trasporto Pubblico Locale.

IL MONITORAGGIO SUL RISPETTO DEGLI STANDARD 2023

AVM S.p.A.Servizi Ausiliari al Traffico e alla Mobilità Privata; Trasporto Pubblico Locale;

La Linea S.p.A.Trasporto Pubblico Locale (Servizi Minimi Automobilistico);

Alilaguna S.p.A.Trasporto Pubblico Locale (Servizi Minimi Navigazione);

N.B.: Le singole schede di verifica degli standard relativi alla Mobilità Privata nonché la documentazione attinente le verifiche sul servizio di TPL, effettuate da ditta esterna, sono agli atti del Servizio.

I servizi pubblici locali monitorati dotati di carta della qualità

GRUPPO AVM¹

GESTORE	SERVIZIO	AFFIDAMENTO ATTI	CONTRATTO DI SERVIZIO- DISCIPLINARI- CONVENZIONI	SCADENZA CONTRATTO	PRESENZA CARTA QUALITÀ DEI SERVIZI
AVM S.P.A. - CAPOGRUPPO DELLE SOCIETÀ DELLA MOBILITÀ (ACTV S.P.A., VELA S.P.A.)	TRASPORTO PUBBLICO LOCALE	CON DELIBERA N.10 DEL 22/12/2022 L'ENTE DI GOVERNO HA APPROVATO, PREVIA APPROVAZIONE DELLA RELAZIONE PER L'AFFIDAMENTO, L'AFFIDAMENTO IN HOUSE DEL SERVIZIO AD AVM CON DECORRENZA 1/4/2023 PER UNA DURATA DI 9 ANNI.	NUOVO CONTRATTO DI SERVIZIO APPROVATO CON DELIBERA DELL'ENTE DI GOVERNO N.6 DEL 31 MARZO 2023. CONTRATTO REP. N.24030 DEL 19/5/2023	01/04/2032	SÌ PG 326061 DEL 7/7/2017 (IN PROROGA)
AVM S.P.A. - CAPOGRUPPO DELLE SOCIETÀ DELLA MOBILITÀ (ACTV S.P.A., VELA S.P.A.)	GESTIONE INTEGRATA DEI SERVIZI AUSILIARI AL TRAFFICO E ALLA MOBILITÀ PRIVATA	AVM S.P.A. - AFFIDAMENTO IN HOUSE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE DI GESTIONE INTEGRATA DEI SERVIZI AUSILIARI AL TRAFFICO E ALLA MOBILITÀ, DCC N. 77 DEL 18/12/2019.	CONTRATTO E DISCIPLINARI TECNICI APPROVATI CON DGC N. 19 DEL 29/01/2020. CONTRATTO REP. N.21059 DEL 5/3/2020	31/12/2024	SÌ PG 0053293 DEL 3/02/2022

¹ TRASPORTO PUBBLICO LOCALE – SERVIZI MINIMI AUTOMOBILISTICI. 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.) con decorrenza 1.10.2022 per 9 anni.

TRASPORTO PUBBLICO LOCALE – SERVIZI MINIMI NAVIGAZIONE. A perfezionamento della procedura relativa al **II lotto** della gara n.31 è stato stipulato in data 28.12.2022 il contratto di servizio – rep. 131537 - con il nuovo vettore (Alilaguna S.p.A.) con decorrenza 1.1.2023 per 9 anni.

SOGGETTI AFFIDATARI NON IN CONTROLLO DEL COMUNE DI VENEZIA

GESTORE	SERVIZIO	AFFIDAMENTO ATTI	CONTRATTO DI SERVIZIO- DISCIPLINARI- CONVENZIONI	SCADENZA CONTRATTO	PRESENZA CARTA QUALITÀ DEI SERVIZI
LA LINEA S.P.A.	TRASPORTO PUBBLICO LOCALE SERVIZI MINIMI AUTOMOBILISTICI	GARA N.31/2016 CONCLUSA CON DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE DEL COMUNE DI VENEZIA DI AGGIUDICAZIONE N.1302 DEL 30.06.2021.	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	30/09/2031	SI ART.5 DEL CONTRATTO DI SERVIZIO
ALILAGUNA S.P.A.	TRASPORTO PUBBLICO LOCALE SERVIZI MINIMI NAVIGAZIONE	GARA N.31/2016 CONCLUSA CON DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE DEL COMUNE DI VENEZIA DI AGGIUDICAZIONE N.1302 DEL 30.06.2021.	A PERFEZIONAMENTO DELLA PROCEDURA RELATIVA AL II LOTTO DELLA GARA N.31 È STATO SOTTOSCRITTO IL CONTRATTO DI SERVIZIO - REP. 131537 - CON IL NUOVO VETTORE (ALILAGUNA S.P.A.) PER IL SETTORE NAVIGAZIONE PG 601142 DEL 28/12/2022, IL CUI SCHEMA È STATO APPROVATO CON DD 2782 DEL 28/12/2022	01/01/2032	SI ART.5 DEL CONTRATTO DI SERVIZIO

GLI STANDARD DI QUALITÀ

GRUPPO AVM

SERVIZIO	CONTRATTO DI SERVIZIO	DISCIPLINA PREVISTA PER STANDARD QUALITÀ	RIFERIMENTI STANDARD
GESTIONE INTEGRATA DEI SERVIZI AUSILIARI AL TRAFFICO E ALLA MOBILITÀ²	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)	Delibera Ente Governò TPL 6/2023	Affidamento in <i>house</i> ad AVM S.p.A. dei servizi di trasporto pubblico locale delle rete urbana di Venezia – approvazione dello schema del contratto di servizio	Allegato 3 al Contratto di Servizio recante: 1) Condizioni Minime di Qualità e sistema delle penalità e dei premi; 2) Penali, inadempimenti e verifiche puntuali

² 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.

LA LINEA S.P.A. SERVIZIO DI TRASPORTO URBANO AUTOMOBILISTICO

SERVIZIO	CONTRATTO DI SERVIZIO	DISCIPLINA PREVISTA PER STANDARD QUALITÀ	RIFERIMENTI STANDARD
QUOTA PARTE DEL 10% DEI SERVIZI AUTOMOBILISTICI URBANI DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE	Repertorio n.131447/2022	Articolo 28 del Contratto di Servizio	Allegato 3

ALILAGUNA S.P.A. SERVIZIO DI TRASPORTO URBANO DI NAVIGAZIONE

SERVIZIO	CONTRATTO DI SERVIZIO	DISCIPLINA PREVISTA PER STANDARD QUALITÀ	RIFERIMENTI STANDARD
QUOTA PARTE DEL 10% DEI SERVIZI DI NAVIGAZIONE URBANI DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE.	Repertorio n.131537/2022	Articolo 28 del Contratto di Servizio	Allegato 3

LA RENDICONTAZIONE SUL RISPETTO DEGLI STANDARD 2022

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 DA AVM S.P.A. ANNO 2022

Nel corso del 2023 Avm S.p.A. ha fornito i dati richiesti sul rispetto degli standard previsti con riguardo all'annualità 2022:

- con PEC 313104 del 30 giugno 2023 per i **servizi ausiliari al traffico e alla mobilità privata**, in adempimento all'obiettivo assegnato alla società, profilo "efficienza", dal Piano Performance approvato con Deliberazione di Giunta n.1 del 26 gennaio 2023 quale sezione del Piano Integrato di Attività ed Organizzazione (PIAO), comprensiva di:

- 1) *relazione sulla gestione integrata dei servizi ausiliari al traffico e alla mobilità nell'esercizio 2022;*
- 2) *indicatori quantitativi e di qualità e struttura;*
- 3) *registri dei reclami e delle richieste di rimborso;*
- 4) *dati economici consuntivi e investimenti realizzati per servizio affidato;*
- 5) *esiti delle indagini customer satisfaction condotte sui servizi: a) Bicipark Mestre; b) Parcheggio Costa; c) Strisce Blu.*

- con mail del 29 giugno 2023 AVM S.p.A. ha trasmesso la seguente documentazione afferente il rispetto degli standard previsti per il

Servizio di Trasporto Pubblico Locale (TPL):

- 1) Allegato E qualità 2022 Servizio Automobilistico – standard in capo al Gestore (compreso Tram);
- 2) Allegato E qualità 2022 Servizio Navigazione – standard in capo al Gestore;
- 3) Allegato standard qualitativi People Mover;
- 4) Allegato standard quantitativi People Mover.

Successivamente in data 10/10/2023 è stata trasmessa l'indagine di customer satisfaction effettuata nel corso del 2022.

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



DISCIPLINARE TECNICO N. 1: GESTIONE DEI PARCHEGGI IN STRUTTURA

AUTORIMESSA COMUNALE

Nel 2021 si registra una ripresa dei ricavi complessivi pari a **+22,43%** (+€ 1,96mln/€) **rispetto al 2021** superando anche i ricavi pre-pandemia (2019) con un incremento del 11,78% (+1,13mln/€).

Nel dettaglio si rilevano:

- una ripresa dei ricavi da transiti occasionali pari a +38,47% (+€ 2mln/€);
- il persistere della flessione negli introiti da abbonamenti pari al - 1,3% (- € 45.828€) dovuta principalmente all'impossibilità di effettuare nuove assegnazioni data la decadenza della relativa graduatoria (luglio 2015) e la mancata emissione del nuovo bando per la riassegnazione³.
- numero di abbonamenti in linea col 2021 per i posti moto, mentre in flessione i transiti occasionali.

PARK SAN ANDREA

Incremento dei ricavi (+11,18%) rispetto al 2021.

Rispetto al 2019 (+2,31), pur a fronte di una riduzione dei transiti che, evidentemente, denota una maggiore permanenza delle auto.

PARK CANDIANI

Registra un aumento dei ricavi pari a +10,27% (+€ 37.338) rispetto al 2021, dovuto ad un incremento dei transiti occasionali (+25,42%), a fronte di una contrazione dei ricavi da abbonamenti del 4,74% (- € 8.657) data principalmente dall'impossibilità di assegnarne di nuovi essendo la richiesta dell'utenza relativa ad autovetture di dimensioni maggiori rispetto agli spazi disponibili (fino a 4 metri/stallo).

Nel corso dell'anno sono entrati in funzione nuovi servizi, tra cui il sistema degli accessi e la possibilità di pagamento con il Telepass.

La società rappresenta inoltre che a seguito dell'internalizzazione della gestione dei contratti di abbonamento è stato chiuso lo sportello al pubblico, il che rende necessario intervenire sullo standard attuale del fattore di qualità "Assistenza alla clientela – Accessibilità disabili" del Disciplinare Tecnico n.1, eliminando i relativi riferimenti.

PARK COSTA

Registra un aumento dei ricavi pari a +13,65% (+€ 48.676) rispetto al 2021, dovuto alla ripresa dei transiti occasionali e degli abbonamenti, superiore anche ai livelli del 2019 (+3,58%).

³ Il nuovo bando è stato pubblicato nel mese di giugno 2023.

PARCHEGGIO CA' MARCELLO

Lieve incremento dei ricavi rispetto all'esercizio precedente pari a +4,85% (+ 1.313€), riconducibile a maggiori transiti occasionali a compensazione del decremento degli abbonamenti.

PARCHEGGIO PER CAMPER SAN GIULIANO PORTA GIALLA (in subaffidamento a terzi con corresponsione di canone mensile)

Nell'esercizio 2022 sono state rilevate n. 18.396 presenze, in aumento rispetto all'esercizio precedente (+53,36%, pari a +6.401 presenze).

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

DARSENA DEL TRONCHETTO

La gestione della darsena si è svolta in modo regolare e ha fatto registrare un leggero incremento dei ricavi pari al + 6,36% (+ € 22.961).

DARSENA DELLA MISERICORDIA

La gestione della darsena si è svolta in modo regolare e ha fatto registrare rispetto all'anno precedente un leggero incremento dei ricavi pari a +8,52% (+€ 27.957).

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.

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

SOSTA SU STRADA

Nel corso dell'esercizio la società ha contabilizzato introiti per conto del Comune di Venezia tariffe per sosta a pagamento pari a € 3.15mln/€ con un incremento rispetto al 2021 di +45,65% (+0,99mln/€).

Tale recupero degli introiti è connesso in parte al graduale ritorno alle tariffe ordinarie, superando le agevolazioni introdotte dal Comune.

PARCHEGGI SCAMBIATORI

Con specifico riferimento ai parcheggi scambiatori S. Maria dei Battuti e Castellana, nel corso dell'esercizio 2022 tali strutture hanno registrato un incremento degli introiti pari a circa il 20% rispetto al 2021 (in valore assoluto +€9.548), superando altresì i dati 2019 (+15,90% pari a +7.656€).

DISCIPLINARE TECNICO N.4: GESTIONE DELLA CICLABILITÀ

BICIPARK DI MESTRE FS

Nel corso del 2022 si registra un aumento dei ricavi complessivi pari a +37,33% (+€ 5.424), dovuto sostanzialmente al maggior numero medio di abbonamenti mensili (+44), tuttavia senza raggiungere i livelli del 2019 (- €16.421).

BICIPARK IN AUTORIMESSA VENEZIA

Il risultato economico ha visto un incremento dei ricavi di €9.367 (+ 16,35%).

PUNZONATURA DELLE BICICLETTE

Nel 2022 il servizio di punzonatura delle biciclette al Lido di Venezia si è svolto regolarmente, mentre a Mestre risulta ancora sospeso in attesa di decisione dell'Amministrazione sulla eventuale dismissione definitiva del servizio, anche visto l'esiguo numero di bici punzionate negli ultimi anni.

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

A fronte di una marginale evoluzione dei flussi turistici il 2022 ha registrato un incremento della vendita dei pass pari al 340% rispetto al 2021 (+23.122) con un risultato economico che segna + 480,54% rispetto al 2021 (+€ 7,6mln/€), -57,49% rispetto al 2019 (-€ 12,5 mln/€).

Per l'ottimizzazione del servizio e delle risorse ad esso dedicate, la gestione ha comportato per tutto il 2022 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 a rotazione.

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

Nel 2022 si sono accreditate 66 società per l'utilizzo dei servizi di imbarco/sbarco, si sono redatti 226 verbali per utilizzo irregolare dell'approdo Marittima e 42 verbali di contestazione per utilizzo irregolare degli approdi non di linea da parte delle compagnie di licenza granturismo.

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 come di consueto i soli fuori standard (3) 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.

PARCHEGGI IN STRUTTURA

FATTORE	INDICATORE	UNITA' DI MISURA	STANDARD MINIMO ANNUALE		RENDICONTAZIONE AVM 2022	
			Autorimessa Comunale	Sant'Andrea	Autorimessa Comunale	Sant'Andrea
Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza	Furti e atti vandalici	n. episodi / anno / tot posti auto	≤ 1%	≤ 6%	3,08% (63/2044)	13% (13/100)
	Incidenti / danneggiamenti	n. incidenti / anno / tot posti auto	≤ 5%	≤ 10%	5,58% (114/2.044)	15% (15/100)

Da fine gennaio 2022, anche per ragioni di recrudescenza di episodi di furto ed intrusioni all'interno delle auto è stata eliminata dalle disposizioni generali per l'utenza l'indicazione di lasciare l'autovettura aperta ed in condizione di essere manovrata, il che ha comportato la parziale riduzione della capacità degli stalli disponibili.

PARK SCAMBIATORI

FATTORE	INDICATORE	UNITA' DI MISURA	STANDARD MINIMO ANNUALE	RENDICONTAZIONE AVM 2022
Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza	Manutenzione annuale posti auto	% posti mantenuti / totale posti auto	Annuale $\geq 10\%$ O quinquennale annuale $\geq 50\%$	2,68% (19/709*)

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 (BICIPARK)

FATTORE	INDICATORE	UNITA' DI MISURA	STANDARD MINIMO ANNUALE		RENDICONTAZIONE AVM 2022
			<i>BICIPARK MESTRE</i>	<i>BICIPARK VENEZIA</i>	
Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza	Affollamento medio	Numero clienti medio giornaliero/posti offerti totali	$\geq 60\%$	30,00%	Bicipark Mestre: 22,43% (181/807); Bicipark Venezia: 63% (63/100)

La gestione dei contatti

MEZZO D'INOLTRO	Contatti	(+ solleciti)	%
DIME	27	0	6%
EMAIL	27	7	6%
MODULO	3	0	1%
PEC	17	25	3%
WEB	412	58	85%
TOTALE	486	90	100%

SERVIZIO / RETE VENDITA	Elogi	Reclami	Segnalazioni	Rimborsi - n.	Rimborsi - €
MOBILITÀ-ZONE BLU (AREE SOSTA)	0	1	180	28	€ 1.259,00
MOBILITÀ-PARCHEGGI IN STRUTTURA	2	3	125	42	€ 2.095,00
MOBILITÀ-BICI PARK	0	1	13	17	€ 565,83
MOBILITÀ-PARCHEGGI SCAMBIATORI	0	4	9	1	0
MOBILITÀ-DARSENA	0	0	0	0	0
MOBILITÀ-ZTL AUTO	0	0	1	0	0
MOBILITÀ-ZTL BUS	0	0	12	47	€ 9.092,00
TOTALE	2	9	340	135	€ 13.011,83

Gli investimenti per il miglioramento dei servizi alla mobilità privata

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CSN 2022 DA LIBRO CESPITI
AUTORIMESSA COMUNALE	AUTORIMESSA COMUNALE-RISTRUTTURAZIONE BAGNI CLIENTI	9.930
	S. CROCE 496 -RISANAM.2022 STR.VERTICALI-PILASTRI	395.111
	IMPIANTO ANTINCENDIO X RINN.CPI - AUTORIMESSA	8.043
	CASSA CONTADENARO MONEYDEP ATM02 CD016	29.000
	TOTALE	442.084
PARCHEGGIO CANDIANI	CASSA CONTADENARO MONEYDEP ATM02 CD015	29.000
	SISTEMA TELEPASS PARK CANDIANI	10.147
	SISTEMA ACCESSO AUTOMATIZZATO PARK CANDIANI	39.928
	SISTEMA ACCESSO PARK CANDIANI RICAMBISTICA	5.800
	SISTEMA ACCESSO AUTOMATIZ PARK CANDIANI INTEGR HD	2.233
	TOTALE	87.107
DARSENE	CLIMATIZZATORE PAGODA PRESIDIO DARSENA MISERICOR	3.983
	3 SGABELLI PICCOLI CM 18X101X40 DARS.MISERICORDIA	302
	3 SGABELLI MEDI CM 18X131X44 DARS.MISERICORDIA	372
	3 SGABELLI GRANDI CM 25X131X61 DARS.MISERICORDIA	536
	7 SGABELLI PICCOLI CM 18X101X40 DARSENA TRONCHETTO	704
	7 SGABELLI MEDI CM 18X131X44 DARSENA TRONCHETTO	868
	7 SGABELLI GRANDI CM 25X131X61 DARSENA TRONCHETTO	1.250
	ARMADIO PORTA SALE DARSENA TRONCHETTO	3.375
	TOTALE	11.391
CICLABILITA'	BICIPARK VIA TRENTO - FS MESTRE - MAN STR. 2022	113.998
	TOTALE	113.998
APPRODI NON DI LINEA	NT43 PONTILE GALLEGG.TRONCHETTO 1- NETHUN 2010	14.000
	NT44 PONTILE GALLEGG.TRONCHETTO 2- NETHUN 2010	14.000
	NT45 PONTILE GALLEGG.TRONCHETTO 3- NETHUN 2010	14.000
	NT35 PON.LE GALLEG.P.SABBIONI 1 INGEMAR 2006-USATO	7.060
	NT40 RIFAC.PONTILE GALLEGGI. 6 P.SABBIONI-NEPTHUN	80.097
	TOTALE	129.156
ZTL AUTO	INTEGRAZIONE SW ZTL AUTO CON SW CONTROLLO ACCESSI	10.350
	TOTALE	10.350
ZTL BUS	VARCHI ZTL P.LIBERTA' X CONTRIB. DOPPIA DIRETTRICE	7.800
	PONTE LIBERTA VARCO ZTL BUS SEMAFORO TRONCHETTO	47.666
	SW REBUS ZTL BUS - AGGIORNAMETO CORRETTIVO 2022	2.500
	TOTALE	57.966
	TOTALE GENERALE	852.054

Customer Satisfaction (estratto)

Di seguito si illustrano i principali indici di soddisfazione e correlati esiti d'indagine effettuata sull'utenza in ordine ai tre servizi campionati nel 2022:

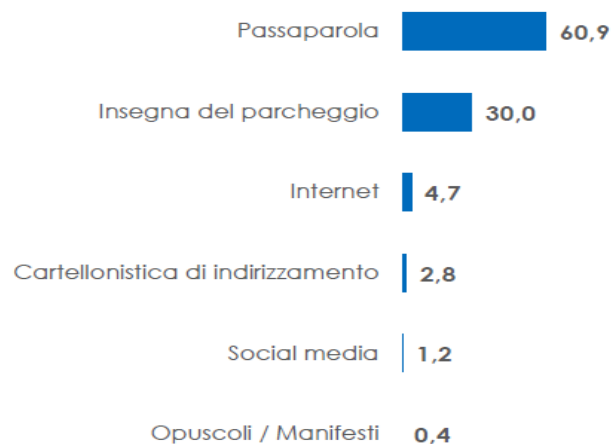
- ➔ - BICIPARK MESTRE
- ➔ - PARCHEGGIO IN STRUTTURA VIA A. COSTA
- ➔ - AREE SOSTA A PAGAMENTO (STRISCE BLU)

BICIPARK MESTRE

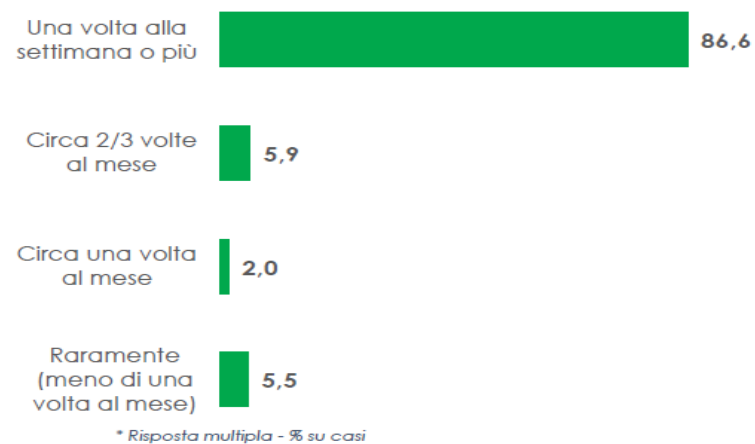
Nel complesso sono state realizzate 253 interviste valide, di cui 159 abbonati e 94 di transito.

Conoscenza e utilizzo

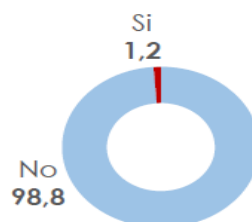
Come ha conosciuto il servizio? (%)



Con quale frequenza utilizza mediamente il servizio? *(%)

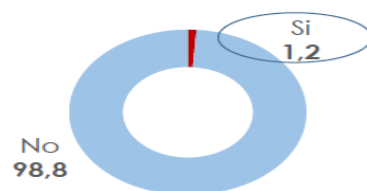


Ha incontrato dei problemi nell'utilizzo del servizio? (%)



Conoscenza e Utilizzo

Ha incontrato dei problemi nell'utilizzo del servizio?
%



Base: totale campione (253)

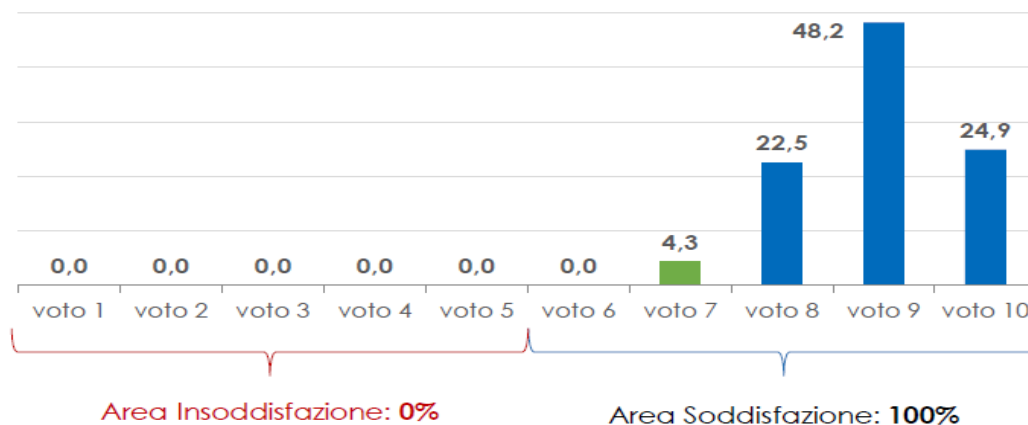
Quali?

Non è chiaro come disdire l' abbonamento
Ho subito furto bici, ma sono stato risarcito
Pulizia non soddisfacente

	v.a.
Non è chiaro come disdire l' abbonamento	1
Ho subito furto bici, ma sono stato risarcito	1
Pulizia non soddisfacente	1

Base: Utenti che hanno avuto problemi (3)

Giudizio complessivo sul servizio offerto dal parcheggio (%)
Livelli di soddisfazione - Voto su scala 1 - 10



Voti scala 1-10	Totale campione %	Abbonati mensile %	Utenti di transito %
Voti 1-3	0,0	0,0	0,0
Voti 4-5	0,0	0,0	0,0
Voti 6-7	4,3	5,0	3,2
Voti 8-10	95,7	95,0	96,8
Voto medio	8,9	8,9	8,9

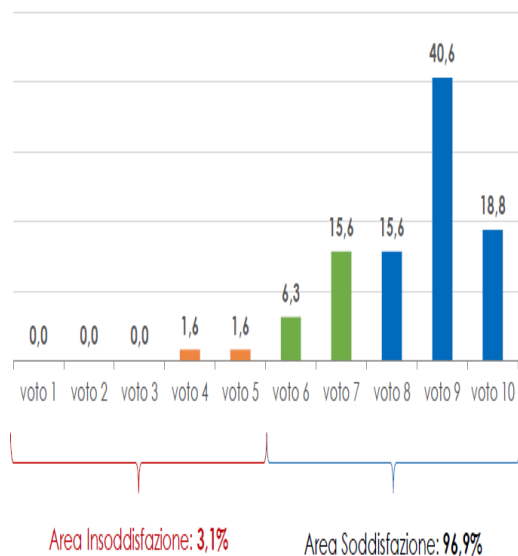
Pur in presenza di una ampia area di soddisfazione, una parte degli intervistati (28 soggetti) offre dei suggerimenti che possano portare a miglioramenti nel servizio. La prima osservazione (11 citazioni) riguarda la richiesta di un accesso diretto ai binari, segue con (3 citazioni) richiesta dell'apertura domenicale.

PARCHEGGIO IN STRUTTURA VIA A. COSTA

Nel complesso sono state realizzate 312 interviste valide, tra abbonati e utenti occasionali.

Valutazione complessiva del servizio

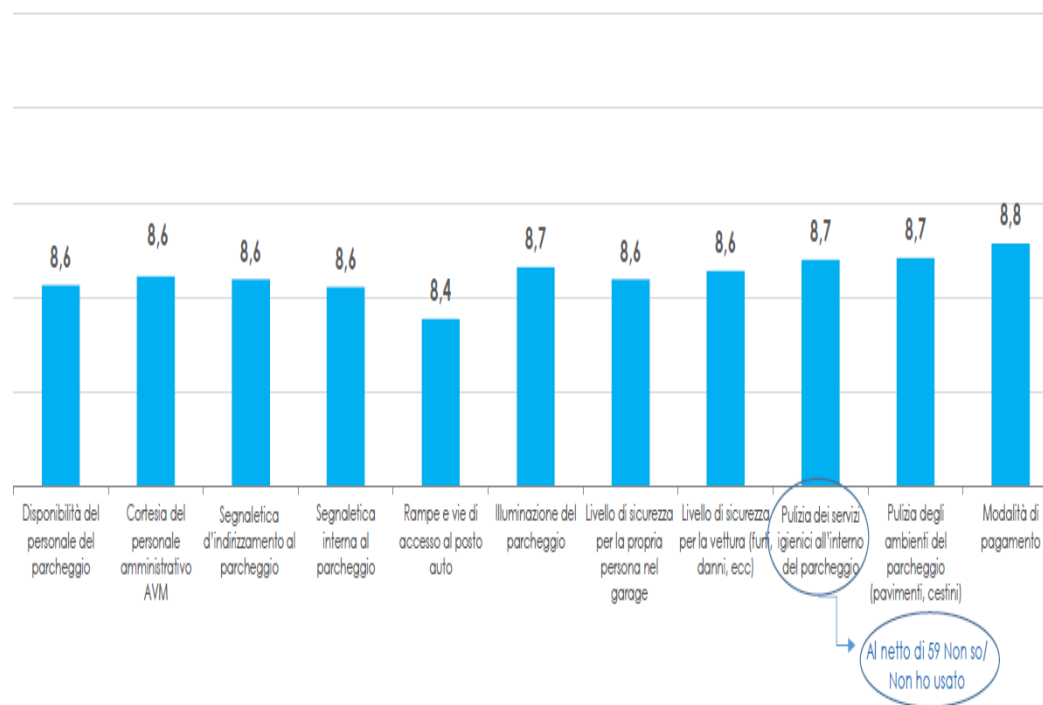
Giudizio complessivo sul servizio offerto dal parcheggio (%)
Livelli di soddisfazione - Voto su scala 1 - 10



Voti scala 1-10	%
Voti 1-3	0,0
Voti 4-5	3,1
Voti 6-7	21,9
Voti 8-10	75,0

Voto medio = 8,4

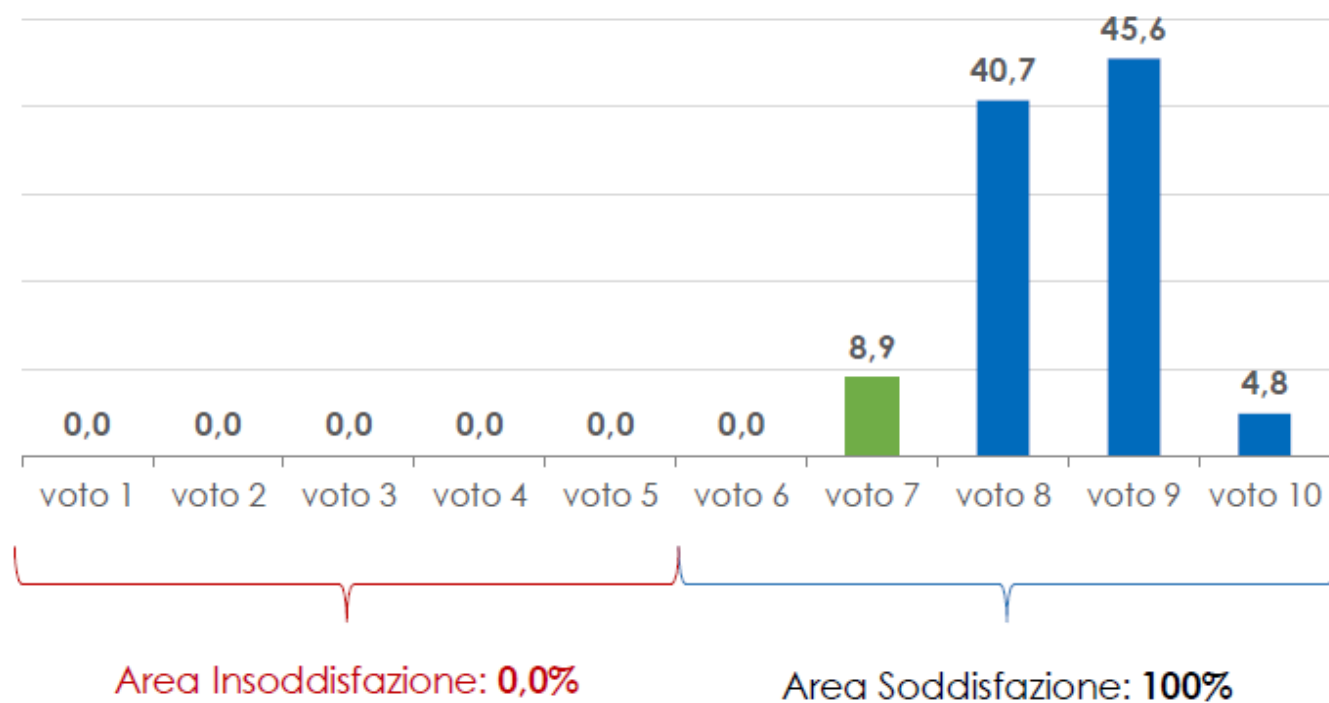
Giudizio sui fattori del servizio (%)
Voto medio - Scala 1 - 10



solo abbonati

Giudizio complessivo sul servizio offerto dal parcheggio (%)

Livelli di soddisfazione - Voto su scala 1 - 10



Voti scala 1-10	%
Voti 1-3	0,0
Voti 4-5	0,0
Voti 6-7	8,9
Voti 8-10	91,1

Voto medio = 8,5

solo utenti occasionali

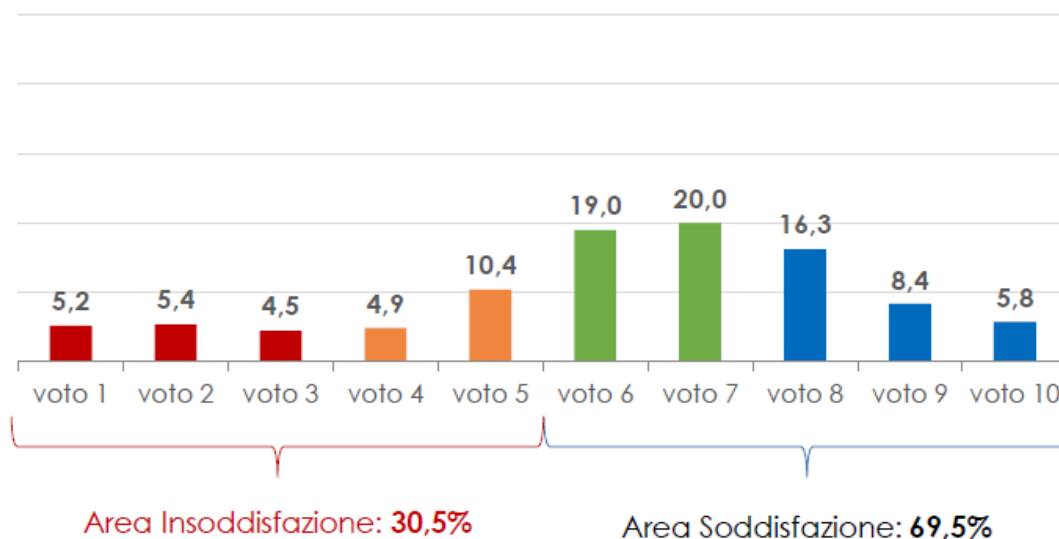
AREE SOSTA A PAGAMENTO (STRISCE BLU)

Nel complesso sono state realizzate 689 interviste valide, tra abbonati e utenti occasionali.

Utilizzo e valutazione del servizio

Giudizio complessivo sul servizio offerto dal parcheggio (%)

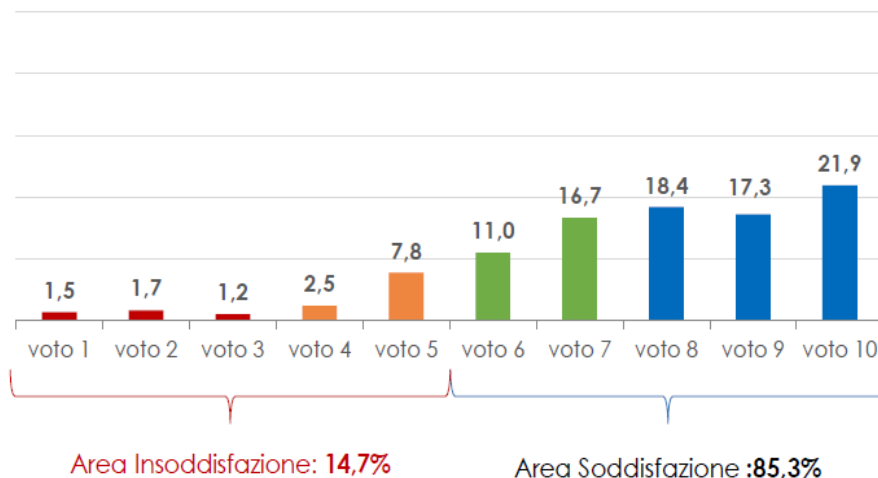
Livelli di soddisfazione - Voto su scala 1 - 10



Voti scala 1-10	Totale campione %	Indagine CATI %	Indagine CAWI %
Voti 1-3	15,1	15,5	14,1
Voti 4-5	15,4	14,1	18,6
Voti 6-7	39,0	40,6	35,2
Voti 8-10	30,5	29,8	32,2
Voto medio	6,2	6,2	6,3

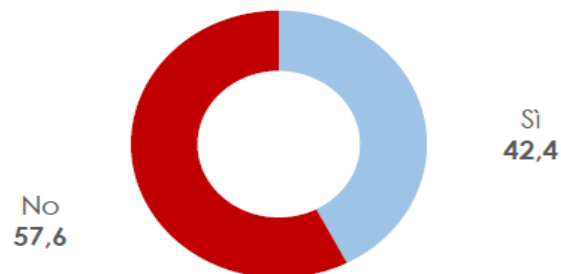
Gli stalli sono ben segnalati in termini di righe blu evidenziate sul terreno e numeri in area di smart parking? (%)

Livelli di soddisfazione - Voto su scala 1 - 10



Voti scala 1-10	Totale campione %
Voti 1-3	4,4
Voti 4-5	10,3
Voti 6-7	27,7
Voti 8-10	57,6
Voto medio	7,6

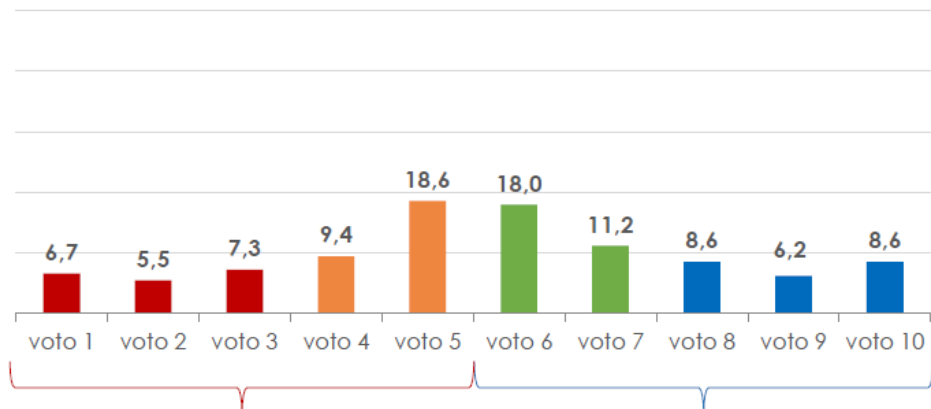
Da abbonato trova con facilità posto sulle strisce blu della sua zona di abbonamento? (%)



		Totale
Da abbonato trova con facilità posto sulle strisce blu della sua zona di abbonamento?	Sì	42,4
	No	57,6

Come valuta i tempi di attesa per parcheggiare?(%)

Livelli di soddisfazione - Voto su scala 1 - 10



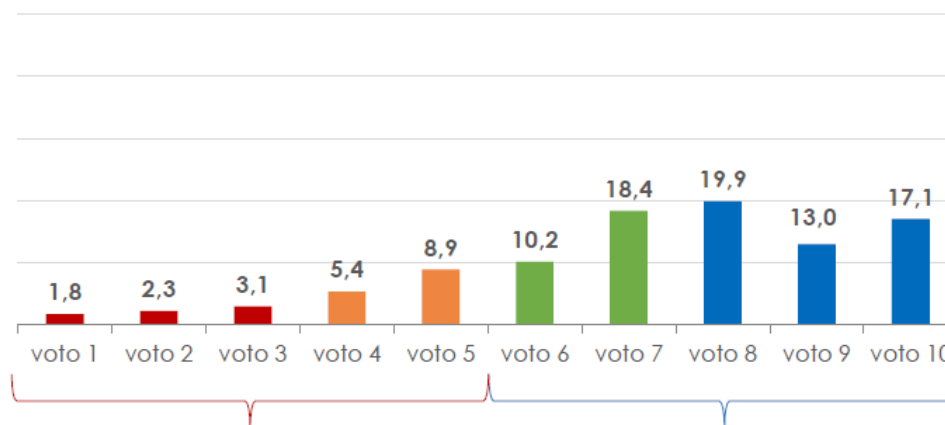
Area Insoddisfazione: **47,5%**

Area Soddisfazione : **52,5%**

Voti scala 1-10	Totale campione %
Voti 1-3	19,4
Voti 4-5	28,0
Voti 6-7	29,2
Voti 8-10	23,4
Voto medio	5,7

Come valuta la modalità di pagamento indicata al punto precedente?(%)

Livelli di soddisfazione - Voto su scala 1 - 10



Area Insoddisfazione: **21,4%**

Area Soddisfazione : **78,6%**

Voti scala 1-10	Totale campione %
Voti 1-3	7,1
Voti 4-5	14,3
Voti 6-7	28,6
Voti 8-10	50,0
Voto medio	7,2

Pur in presenza valutazione complessiva sufficiente, una parte degli intervistati (189 soggetti) fa delle segnalazioni o comunque offre dei suggerimenti che possano portare a miglioramenti nel servizio.

La prima segnalazione (35 citazioni) riguarda la richiesta di un aumento dei controlli per le auto in sosta vietata o negli stalli senza aver esposto il titolo del pagamento, segue (30 citazioni) la richiesta di modifica delle zone in cui è suddiviso l'abbonamento; viene inoltre richiesto (29 citazioni) di dare la priorità ai residenti (es. con posti riservati).

Presente anche la richiesta di un generico aumento del numero degli stalli (21 citazioni).



IL SERVIZIO DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

Con l'annualità 2022 si è concluso il periodo di vigenza del Contratto di Servizio (CDS) approvato dall'Ente di Governo (EDG) con Delibera n.7/2014, in vigore fino al 31.3.2023. Il nuovo CDS, approvato a seguito del nuovo affidamento in house ad AVM S.p.A. disposto con Delibera 10/2022, ha recepito la radicale riforma degli standard di qualità e dei correlati modelli di rendicontazione voluti dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) di recente introduzione.

I prospetti che seguono rappresentano pertanto schemi di rendicontazione destinati a subire profonde modifiche nel corso del 2023.

Fatta questa doverosa premessa, la considerevole mole di dati acquisiti e la conseguente difficoltà di rappresentazione grafica degli stessi in forma sintetica e agevolmente leggibile rendono necessario riportare di seguito i soli fuori standard (2) rilevati sulla base della rendicontazione trasmessa da AVM S.p.A. in ordine ai fattori di qualità direttamente monitorati dalla società.

STANDARD INFORMATIVI NON SANZIONABILI

(AUTOMOBILISTICO)

1) Vetustà dei mezzi (automobilistico)

CODICE	FATTORE TIPOLOGIA DI INDICATORE UNITA' DI MISURA	Modalità di rilevazione	Note	Obiettivo 2020	I/S(*)	Valore 2022
A.1	SICUREZZA DEL VIAGGIO					
A.1.3	<i>Vetustà mezzi</i>	<i>A cura del gestore</i>				
A.1.3.1	% mezzi con oltre 15 anni		Dato obiettivo regionale calcolato per UM e UL	25,00%	I	45,52%

Rispetto al 2021 si rileva positivamente il raggiungimento dell'obiettivo legato allo "svecchiamento" dell'età media del parco mezzi, con un risultato di 11,71 anni rispetto al target assegnato (12).

Da sottolineare inoltre il dato rilevato sulla percentuale di corse in ritardo di oltre 5 minuti, attestatosi al 20,33% rispetto al target previsto (32,00%).

STANDARD SANZIONABILI

(AUTOMOBILISTICO)

Rispetto al 2021 si rileva positivamente il raggiungimento dell'obiettivo legato alla qualità del servizio di pulizia, valutato in percentuale tra esiti non conformi rilevati (78) e numero di controlli effettuati (875), con un risultato positivo di 91,09% rispetto al target assegnato (90).

La rendicontazione 2022 degli standard qualitativi del **People mover**, parte integrante del servizio automobilistico, non ha evidenziato criticità.

STANDARD INFORMATIVI NON SANZIONABILI

(NAVIGAZIONE)

Da sottolineare i risultati positivi raggiunti in ordine a tutti gli indicatori non sanzionabili previsti.

STANDARD SANZIONABILI

(NAVIGAZIONE)

Rispetto al 2021 si rileva positivamente il miglioramento dell'obiettivo legato alla percentuale di corse in ritardo di oltre i 5 minuti, con un risultato conseguito di 1,70% rispetto al target assegnato (3%), ancor più apprezzabile se considerato rispetto al 4,70% del 2021.

L'unico obiettivo non raggiunto è correlato all'indicatore che prevede il rapporto percentuale tra corse effettuate e corse programmate, che non ha visto, seppur di poco, il raggiungimento del target previsto come indicato nella tabella a pagina seguente.

CODICE	FATTORE TIPOLOGIA DI INDICATORE UNITA' DI MISURA	Modalità di rilevazione	Note	Obiettivo 2022	I/S(*)	Peso Sanzioni	2022
N.2	REGOLARITA' DEL SERVIZIO						
N.2.1	<i>Regolarità complessiva del servizio</i>	<i>A cura del gestore</i>					
N.2.1.3	(%) corse effettuate / corse programmate		Si considerano non effettuate tutte le corse non regolarmente partite da capolinea per cause aziendali (da includere anche la causa di non collaborazione personale/sciopero)	100%	S	0,15%	99,96%

Prospetto riepilogativo dei contatti TPL

CONTATTI 2022			
SERVIZI TPL	NAVIGAZIONE		1.304
	AUTOMOBILISTICO	EXTRA-URBANO	1.206
		URBANO VENEZIA	1.327
		URBANO CHIOGGIA	39
		URBANO LIDO	95
	PEOPLE MOVER		17
TOTALE SERVIZI TPL			3.988

Principali categorie di contatti rispetto al database (estratto)

CONTATTI 2022 - TIPOLOGIE	Numero	%
COSTO BIGLIETTO (bonus trasporti)	1.247	13%
TITOLI SCADUTI/NON UTILIZZATI	1.137	12%
SOFTWARE VENDITE	763	8%
ACQUISTO ERRATO	741	8%
INOSSERVANZA	594	6%
SALTO CORSA	577	6%
SALTO FERMATA	431	5%
CONTESTAZIONI	429	5%
TVM	404	4%
ANTICIPO	365	4%
POTENZIAMENTO CORSE	346	4%
RITARDO	320	3%
AFFOLLAMENTO MEZZI	221	2%
DIFFICOLTA' DI UTILIZZO	132	1%
ERRORE VENDITA	130	1%
MANUTENZIONE IMPIANTI	118	1%
DANNEGGIAMENTI ED INFORTUNI	109	1%

Customer Satisfaction (estratto)

I soggetti sono stati contattati telefonicamente partendo da un apposito elenco di utenti abbonati fornito da AVM.

Il field telefonico è stato realizzato nel periodo compreso tra il 20 dicembre 2022 e 12 gennaio 2023.

Per l'attività sono stati impegnati 20 rilevatori, appositamente formati.

Tutte le informazioni previste dallo studio sono state registrate mediante un questionario semi-strutturato.

Nel complesso sono state realizzate 2002 interviste valide.

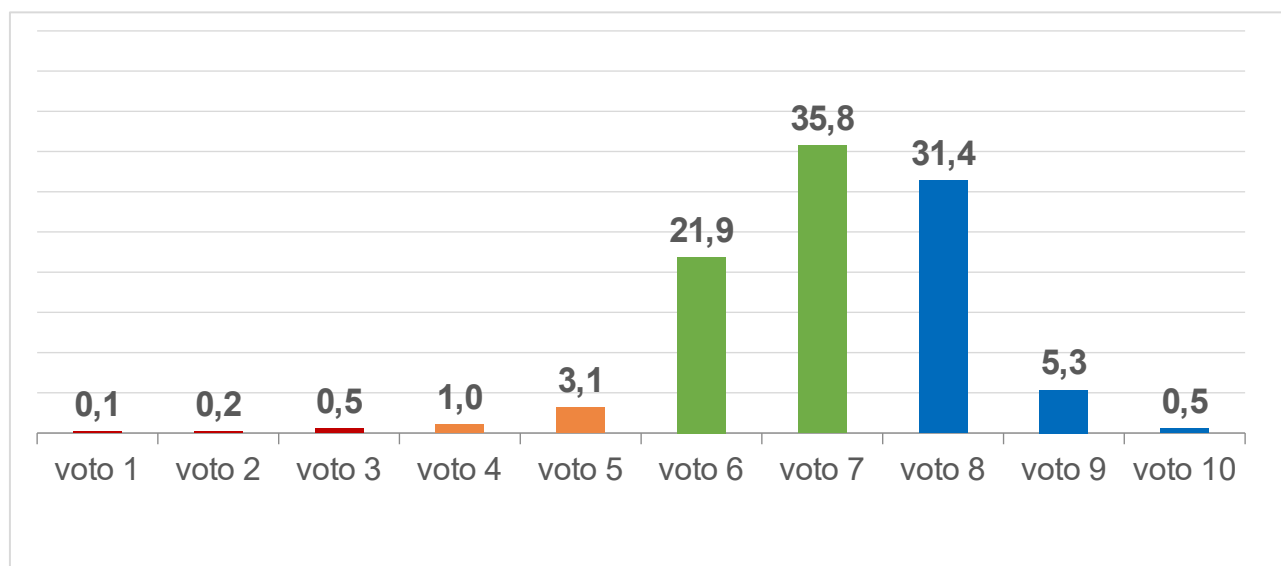
La valutazione complessiva del servizio nel 2022 evidenzia un dato in ulteriore crescita nella serie storica dei giudizi, con un voto medio pari a 7,1 rispetto all'ultimo dato del 2019, quando il voto medio era risultato pari a 7 ; anche la platea dei soddisfatti (soggetti che esprimono un voto compreso tra 6 e 10) risulta in aumento, raggiungendo una percentuale pari a 95%.

Le valutazioni sono positive anche per tutti i fattori del servizio con apprezzamento più alto per Regolarità/frequenza delle corse e Reperibilità dei biglietti.

L'apprezzamento più contenuto, comunque pienamente sufficiente, riguarda la Climatizzazione e l'Affollamento. Il 16,7% degli intervistati ritiene che il servizio sia migliorato nell'ultimo anno a fronte del 9,7 che rileva invece un peggioramento.

In generale che giudizio darebbe al servizio di trasporto che lei utilizza abitualmente nel suo complesso?

(%)



Voti scala 1-10	%
Voti 1-3	0,9
Voti 4-5	4,1
Voti 6-7	57,6
Voti 8-10	37,3

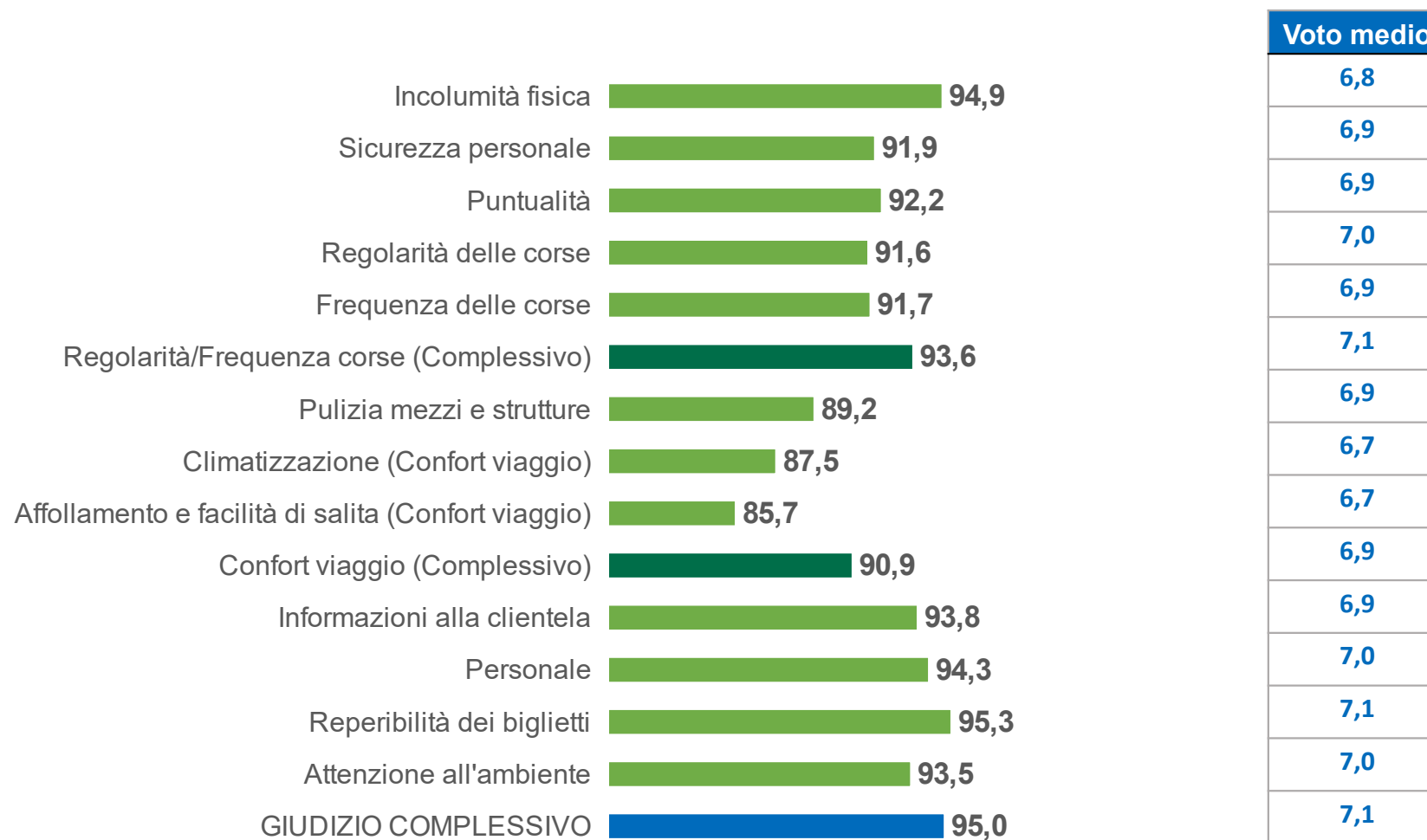
Voto medio = 7,1

Area Insoddisfazione: **5,0%**

Area Soddisfazione: **95,0%**

In generale come valuta gli aspetti del servizio di trasporto che utilizza abitualmente?

% Soddisfazione (Voto 6-10)



LA LINEA S.P.A.

SERVIZIO DI TRASPORTO URBANO AUTOMOBILISTICO⁴

RENDICONTAZIONE 2022

Con mail del 14 settembre 2023 La Linea S.p.A. ha trasmesso la rendicontazione relativa al rispetto degli standard di qualità del servizio relativa all'ultimo trimestre 2022.

Indicatori di cui all'Allegato 3

- Disservizio comprovato relativo all'incarozzamento di passeggeri in carrozzina:
nel 2022 non sono stati segnalati disservizi legati all'incarozzamento di passeggeri in carrozzina;
- Qualità pulizia ordinaria (giornaliera):
nel 2022 sono stati effettuati 90 controlli relativi alla pulizia ordinaria su 1942 pulizie effettuate di cui 87 sono risultati conformi (96,6% conformi)
- Qualità pulizia radicale (straordinaria):
nel 2022 sono stati effettuati 30 controlli relativi alla pulizia radicale su 281 pulizie effettuate di cui 28 sono risultati conformi (93,3% conformi)
- Corse con anticipi superiori a 1 minuto:
in attesa di report da parte di ACTV/AVM (gestore della rete) in possesso del dato

Indicatori di cui all'Allegato 4

Si conferma che tutti i veicoli rispondono a quanto previsto dall'Allegato 4 relativamente all'attrezzaggio minimo.
Nel 2022 si è rispettato quanto indicato in sede di gara relativamente all'età e alla tipologia di alimentazione dei veicoli in esercizio.

Indicatori di cui alla Carta della Mobilità (Fattori della qualità – dati e indicatori)

Sicurezza del viaggio

⁴ Titolare dell'affidamento per una quota parte del 10% dei servizi automobilistici urbani del Trasporto Pubblico Locale.

-
- Incidentalità: N. Sinistri/N. corse: 0,02%
 - Vetustà: tutti i bus utilizzati hanno anno di prima immatricolazione 2022
 - Mezzi sicuri/rispetto manutenzioni: 100% dei veicoli è sottoposto a manutenzione preventiva come da indicazioni del costruttore
 - Autobus basso impatto ambientale: 87% del totale dei veicoli elettrico (95% dei veicoli in esercizio)
 - Dispositivi sicurezza aggiuntivi: 95% dei veicoli in esercizio con impianto di videosorveglianza

Sicurezza personale e patrimoniale

- Circuito di videosorveglianza: 95% dei veicoli in esercizio con impianto di videosorveglianza

Pulizia Igienizzazione e condizione igieniche:

- Pulizia esterna: 93,3% pulizie conformi
- Pulizia e igienizzazione interna: 96,6% pulizie conformi

Comfort del viaggio:

- Spazio medio a disposizione per passeggero: 0,18 mq/persona (massima capacità)
- Climatizzazione: 100% dei veicoli con climatizzazione funzionante

Servizi aggiunti a bordo

- Possibilità di acquisto titoli di viaggio: 100% delle corse
- Presa USB: 100% dei veicoli in servizio

Servizi per viaggiatori con handicap

- Accessibilità a disabili: 100% dei veicoli attrezzati

Informazioni al cliente

- Linee telefoniche a disposizione: 3 linee
- Tempestività: 2 minuti
- Sito web: presente

Aspetti relazionali e comportamentali

- Presentabilità / riconoscibilità / comportamento: 100% conducenti con divisa in dotazione
- Qualità e sicurezza della guida: 100% dei conducenti formati

Livello qualitativo del servizio

- Tempo di attesa alle fermate, ritardi e mancate corse: 99,8% corse effettuate/corse programmate
- Riscontro proposte e reclami Tempistica di risposta: <15 giorni

Nell'anno 2022 non sono pervenute segnalazioni/reclami direttamente a La Linea SpA da parte degli utenti.

IL MONITORAGGIO SUL RISPETTO DEGLI STANDARD

2023

GRUPPO AVM
SERVIZI DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

Il monitoraggio è stato implementato rispetto agli anni precedenti e organizzato mediante affidamento diretto ad un soggetto terzo delle attività di verifica dello stato di fatto “sul campo” e rendicontazione dei livelli di qualità rispetto agli standard nell’arco di un semestre, da maggio a novembre 2023, con rilevazione mediante compilazione di check list predisposte dal Comune.

Gli standard monitorati tengono conto del nuovo Contratto di Servizio approvato dall’Ente di Governo con Delibera n.6 del 31 marzo 2023, suddivisi per tipologia⁵.

La reportistica trasmessa dall’affidatario è stata esaminata, valutata ed elaborata dallo scrivente Servizio al fine di segnalare ai tre Gestori dei differenti servizi le anomalie eventualmente riscontrate.⁶

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 alcuni prospetti per la sintesi dei dati quali-quantitativi acquisiti.

DATI QUANTITATIVI

	MAGGIO*	GIUGNO	LUGLIO	AGOSTO	SETTEMBRE	OTTOBRE	(NOVEMBRE)⁷	TOTALE (MAGGIO - NOVEMBRE)
ORE LAVORATE	197,75	308	369,6	384	512	430	212	2.413,35
CHECK LIST COMPILATE	178	377	431	471	751	528	163	2.899

*Dal 15 del mese.

⁵ KPI (key performance indicator), ovvero parametri prestazionali monitorati a cura del Gestore affidatario; “penali puntuali”, monitorate principalmente a cura dell’Ente Affidante.

⁶ Avm S.p.A. attraverso la controllata Actv S.p.A.; La Linea S.p.A.; Alilaguna S.p.A..

⁷ Fino al 15 del mese.

DATI QUALITATIVI
VERIFICHE PUNTUALI
(AUTOMOBILISTICO E TRAM)

PERIODO	INDICATORI/ANOMALIE RISCOstrate								
	INDICATORI DI LINEA	ATTREZZAGGIO DISABILI/PEDANA (NO TRAM)	OBLITERATRICI	CLIMATIZZAZIONE (SPENTO/NON FUNZIONANTE +INSUFFICIENTE)	MANCATA PUNTUALITÀ (ANTICIPO > 1 MINUTO)	SALTO CORSA	MANCATA VENDITA TITOLI DI VIAGGIO A BORDO (NO TRAM)	PANNELLI INTERSCAMBIO A MESSAGGIO VARIABILE	TVM (CASSE AUTOMATICHE)
Maggio* <i>* dal 15 del mese.</i>	0	0	0	0	0	0	26*	2	N.R.
giugno	8*	0	3*	7	2	0	2	0	0
luglio	8*	0	1*	1	1	0	8	3	0
agosto	2*	0	6	3	3	1* cause aziendali	0*	2	0
settembre	3	0	12*	2	3	2* 1 sciopero e 1 cause aziendali	0	9	0
ottobre	1	0	1*	4	0	0	1	1	0

* Assenza di note o foto a supporto dei rilievi

VERIFICHE PUNTUALI

(PEOPLE MOVER)

	INDICATORI/ANOMALIE RISCONTRATE				
PERIODO	ASCENSORI / SCALE MOBILI	TVM (CASSE AUTOMATICHE)	OBLITERATRICI	CLIMATIZZAZIONE (SPENTO +INSUFFICIENTE)	DISPLAY INFORMATIVI
Maggio* <i>* dal 15 del mese.</i>	0	0	N.R.	0	<u>0</u>
giugno	0	0	N.R.	0	<u>0</u>
luglio	2	0	N.R.	0	<u>0</u>
agosto	0	0	N.R.	0	<u>0</u>
settembre	2	0	N.R.	0	0
ottobre	0	2	N.R.	0	0

VERIFICHE PUNTUALI

(NAVIGAZIONE)

INDICATORI/ANOMALIE RISCONTRATE									
PERIODO	RADAR	INDICATORI DI LINEA	OBLITERAT RICI IMBARCADE RI	CLIMATIZZAZ IONE	ATTREZZAG GIO DISABILI	MANCATA PUNTUALITA ' (ANTICIPO)	SALTO CORSA	PANNELLI INTERSCAM BIO A MESSAGGI O VARIABILE	TVM (CASSE AUTOMATIC HE)
Maggio* <i>* dal 15 del mese.</i>	0	0	N.R.	N.R.	0	0	0	1	N.R.
giugno	0	2	N.R.	N.R.	0	0	0	1	N.R.
luglio	0	5	N.R.	N.R.	1	1	0	1	N.R.
agosto	0	7	N.R.	N.R.	3	2	0	1	<u>0</u>
settembre	0	2	N.R.	N.R.	0	3	0	2	<u>0</u>
ottobre	0	0	N.R.	N.R.	3	2	0	0	0

LA LINEA S.P.A.

SERVIZIO DI TRASPORTO URBANO AUTOMOBILISTICO⁸

VERIFICHE PUNTUALI

PERIODO	INDICATORI/ANOMALIE RISCONTRATE						
	ATTREZZAGGIO DISABILI/PEDANA	PULIZIA ORDINARIA [INSUFFICIENTE]	MANCATA PUNTUALITÀ (ANTICIPO)	SISTEMA AVM/AVL	SALTO CORSA	APPOSIZIONE LOGO COMUNE DI VENEZIA	SERVIZI MINIMI GARANTITI IN CASO DI SCIOPERO
Maggio* <i>* dal 15 del mese.</i>	0	0	0	<u>0</u>	0	<u>0</u>	0
giugno	0	0	0	<u>0</u>	0	0	0
luglio	0	1 <i>(finestrini)</i>	0	<u>1</u>	0	2	0
agosto	0	0	0	<u>0</u>	0	0	0
settembre	0	0	0	<u>0</u>	0	<u>0</u>	0
ottobre	0	2 <i>(sedute)</i>	0	0	1	0	0

⁸ Per una quota parte del 10% dei servizi automobilistici urbani.

	INDICATORI/ANOMALIE RISCOstrate						
Novembre* <i>* sino al 15 del mese.</i>	0	0	2	2	0	0	0

ALILAGUNA S.P.A.

SERVIZIO URBANO DI NAVIGAZIONE⁹

VERIFICHE PUNTUALI

	INDICATORI/ANOMALIE RISCOstrate					
PERIODO	ATTREZZAGGIO DISABILI	PULIZIA ORDINARIA [INSUFFICIENTE]	MANCATA PUNTUALITÀ (ANTICIPO >1 MINUTO)	SALTO CORSA PROGRAMMATA	APPOSIZIONE LOGO COMUNE DI VENEZIA	SERVIZI MINIMI GARANTITI IN CASO DI SCIOPERO
Maggio* <i>* dal 15 del mese.</i>	6	2 <i>(finestrini)</i>	0	0	5	0
giugno	0	0	0	0	6	0
luglio	0	6 <i>(finestrini)</i>	2	0	9	0
agosto	0	8 <i>(1 sedute + 7 finestrini)</i>	0	0	1	0
settembre	0	16 <i>(12 finestrini+ 4 pulizia generale)</i>	0	0	23	0

⁹ Per una quota parte del 10% dei servizi urbani di navigazione.

INDICATORI/ANOMALIE RISCOSE						
ottobre	0	1 <i>(pulizia generale)</i>	0	0	9	0
Novembre* <i>* sino al 15 del mese.</i>	0	6 <i>(finestrini)</i>	0	0	6	0

AVM S.P.A. - SERVIZI AUSILIARI AL TRAFFICO E ALLA MOBILITÀ PRIVATA

SERVIZIO	UBICAZIONE	DATA VERIFICA O SOPRALLUOGO	C. L-IST UTILIZZATA	TOTALE VERIFICHE E SOPRALLUOGHI
PARK STRUTTURA	- AUTORIMESSA COMUNALE; - S. ANDREA; - CA' MARCELLO; - COSTA; - CANDIANI; - S. GIULIANO	- 08/05/2023; - 08/05/2023; - 12/04/2023; - 20/07/2023; - 19/04/2023; - 03/05/2023;	AUS_01 (2022)	29
DARSENE	- TRONCHETTO; - MISERICORDIA	- 14/03/2023; - 14/03/2023	AUS_02 (2022)	
PARK SCAMBIATORI	- P6 TERRAGLIO; - P12 FAVARO (C. TRAM); - P4 FAVARO (V. ALTINIA); - P9 FAVARO (VIA BUOZZI); - 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; - P1 MARGHERA (V. TRIESTE) P2 MESTRE (S.M. BATTUTI)	- 12/04/2023; - 09/06/2023; - 27/03/2023; - 26/05/2023; - 27/03/2023; - 12/07/2023; - 12/04/2023; - 12/04/2023; - 03/04/2023; - 03/04/2023; - 09/06/2023; - 27/03/2023; - 12/07/2023; - 20/07/2023; - 03/05/2023;	AUS_03 (2022)	

SERVIZIO	UBICAZIONE	DATA VERIFICA O SOPRALLUOGO	C. L-IST UTILIZZATA	TOTALE VERIFICHE E SOPRALLUOGHI
BICIPARK	- C/O AUTORIMESSA COMUNALE VENEZIA; - STAZIONE TRENI DI MESTRE	- 21/03/2023; - 03/05/2023;	AUS_04 (2022)	
CHECK POINT ZTL BUS	- DEI PETROLI, MARGHERA - FUSINA	- 27/03/2023 - 27/03/2023	AUS_05 (2022)	
APPRODI	- CORNOLDI; - ZATTERE	- 24/02/2023; - 24/02/2023;	AUS_06 (2022)	

Suggerimenti volti al miglioramento del servizio, estrapolati dalle schede di verifica disponibili agli atti dello scrivente Servizio

SERVIZI AUSILIARI AL TRAFFICO ED ALLA MOBILITÀ PRIVATA

VERIFICHE/ CONTROLLI SUI SERVIZI	SPECIFICHE DEL SERVIZIO IN OGGETTO	DATA	NOSTRE SEGNALAZIONI O RICHIESTE AD AVM ANNO 2023	RISCONTRO AVM
PARCHEGGIO IN STRUTTURA	AUTORIMESSA A COMUNALE P.LE ROMA	08/05/2023	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO 1 VERIFICARE LA CORRETTA CHIUSURA DI UN CESTINO ALL'ULTIMO PIANO SCOPERTO. 2 SOSTITUIRE L'AVVISO AFFISSO ALLA PORTA DEL BAGNO DISABILI. 3 VALUTARE IL RIPRISTINO DELLA PAVIMENTAZIONE AL PIANO -1, IN PARTE DANNEGGIATA.	
PARCHEGGIO IN STRUTTURA	AUTORIMESSA A S.ANDREA	08/05/2023	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO 1 DA VALUTARE IL RIPRISTINO DI PORZIONI DI MURO IN ALCUNI STALLI QUANTO LESIONATI	V
PARCHEGGIO IN STRUTTURA	PARK P.LE CANDIANI - MESTRE	19/04/2023	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO 1 PROGRAMMARE IL RIPRISTINO DEL LAVELLO FUORI SERVIZIO NEL BAGNO UOMINI 2 VERIFICARE IL RISCHIO DERIVANTE DA PERDITE D'ACQUA AL PIANO 1	
PARCHEGGIO IN STRUTTURA	PARK VIA COSTA - MESTRE	20/07/2023	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO 1 RIPRISTINARE LA FUNZIONALITÀ DEL CIRCUITO INTERNO DI VIDEOSORVEGLIANZA CON RIFERIMENTO ALLE TELECAMERE (ESTERNE LATO INGRESSO E INTERNE PIANO -1) NON FUNZIONANTI 2 VALUTARE LA PROGRAMMAZIONE DI LAVORI DI MANUTENZIONE ONDE RIDURRE IL RISCHIO PER L'UTENZA DOVUTO ALLA PRESENZA DI INFILTRAZIONI D'ACQUA E DISCONNESSIONI EVIDENTI NELLA PAVIMENTAZIONE AL PIANO -4 3 RIMUOVERE LE IMPRONTE NEL VANO SCALE TRA I PIANI -3 E -2	
PARCHEGGIO IN STRUTTURA	PARK VIA CA' MARCELLO - MESTRE	12/04/2023	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO	

			1 VALUTARE LAVORI DI MODIFICA ALLA RAMPA DI ACCESSO PER DISABILI CHE PRESENTA UN EVIDENTE DISLIVELLO RISPETTO AL PIANO STRADA, RENDENDOLA DI FATTO INUTILIZZABILE.	
PARCHEGGIO IN STRUTTURA	PARK S. GIULIANO - MESTRE	03/05/2023	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO 1 ARREDO LOCALE CUCINA E SEGNALETICA ORIZZONTALE IN ZONA ASFALTATA DA SISTEMARE 2 SOSTITUIRE SBARRA POSTA ALL'INGRESSO IN QUANTO USURATA E VALUTARE LA SOSTITUZIONE DELLA COPERTURA PRESSO GLI SPORTELLI. 3 SEBBENE LA CASSA AUTOMATICA RISULTI FUNZIONANTE, COME RIFERITO DAGLI OPERATORI, IL DISPLAY RISULTA SPENTO E IL PAGAMENTO È POSSIBILE SOLO CON CONTANTI, NON AGEVOLANDO GLI UTENTI	
BICIPARK	BICIPARK P.LE ROMA	21/03/2023	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO 1 INVITARE GLI OPERATORI INCARICATI DELLA PULIZIA A SEGNALARE ALL'UTENZA EVENTUALI TRATTI DI PAVIMENTAZIONE A RISCHIO.	V
BICIPARK	BICIPARK MESTRE STAZIONE	03/05/2023	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO 1 VALUTARE LE MODALITÀ DI RIDUZIONE DEL RISCHIO PER L'UTENZA CAUSATO DALLE ESTESE POZZANGHERE SULLA PAVIMENTAZIONE NELLE GIORNATE PIOVOSE. 2 VALUTARE L'OPPORTUNITÀ DI INSTALLARE LE RASTRELLIERE ANTI PICCIONE SU TUTTE LE TRAVI DELLA COPERTURA ONDE RIDURRE GLI IMBRATTAMENTI AI CICLI IN DEPOSITO E ALLE STRUTTURE.	

VERIFICHE/ CONTROLLI SUI SERVIZI	SPECIFICHE DEL SERVIZIO IN OGGETTO	DATA	NOSTRE SEGNALAZIONI O RICHIESTE AD AVM ANNO 2023	RISCONTRO AVM
PARCHEGGIO SCAMBIATORE	TERRAGLIO - P6	12/04/2023	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO 1 PROGRAMMARE LA POTATURA DI QUELLE ALBERATURE INTERFERENTI CON LA SEGNALETICA VERTICALE.	
PARCHEGGIO SCAMBIATORE	MARGHERA VIA TRIESTE - P1	03/05/2023	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO 1 VALUTARE L'IMPLEMENTAZIONE DELLA VUOTATURA CESTINI O L'INSTALLAZIONE DI NUOVI DATO L'AFFLUSSO DI UTENTI AL PARCHEGGIO.	
PARCHEGGIO SCAMBIATORE	S.M. BATTUTI MESTRE - P2	03/05/2023	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO NESSUN RILIEVO	
PARCHEGGIO SCAMBIATORE	MESTRE - P5	03/04/2023	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO 1 PROGRAMMARE LO SFALCIO NELLE AREE VERDI LATO NORD.	
PARCHEGGIO SCAMBIATORE	CHIRIGNAGO MIRANESE B CHIRIGNAGO MIRANESE B - P3	12/04/2023	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO 1 PROGRAMMARE: - LA PULIZIA DELLE SUPERFICI IN QUANTO PRESENTI IN DIVERSI PUNTI RIFIUTI ABBANDONATI; - LO SPAZZAMENTO PER RIMOZIONE POLLINE DELLE ALBERATURE IN AMPIE ZONE DEL PARCHEGGIO. 2 RIMUOVERE LA SIRINGA NEL LATO SUD IN QUANTO FATTORE DI RISCHIO PER L'UTENZA E PROCEDERE ALLA SOSTITUZIONE DELL'IDRANTE MANCANTE. 3 PROCEDERE ALLO SFALCIO ERBA NELLE ZONE EVIDENZIATE.	

VERIFICHE/ CONTROLLI SUI SERVIZI	SPECIFICHE DEL SERVIZIO IN OGGETTO	DATA	NOSTRE SEGNALAZIONI O RICHIESTE AD AVM ANNO 2023	RISCONTRO AVM
PARCHEGGIO SCAMBIATORE	CHIRIGNAGO MIRANESE A - P7	12/04/2023	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO 1 IN OCCASIONE DEL PRIMO INTERVENTO UTILE PROCEDERE ALL'ASPORTO RIFIUTI LATO OVEST. 2 RIPRISTINARE LA FUNZIONALITÀ DEL CESTINO POSTO NEI PRESSI DEGLI STALLI PER LE BICI. 3 PROGRAMMARE LO SFALCIO NELL'AREA VERDE NEI PRESSI DELL'INGRESSO.	
PARCHEGGIO SCAMBIATORE	FAVARO VIA ALTINIA - P4	27/03/2023	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO 1 IN OCCASIONE DEL PRIMO INTERVENTO UTILE PROCEDERE ALLO SVUOTAMENTO DEI CESTINI E ASPORTO DEI RIFIUTI	V
PARCHEGGIO SCAMBIATORE	FAVARO CAPOLINEA TRAM - P12	09/06/2023	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO 1 INSTALLAZIONE DI UN NUMERO ADEGUATO DI CESTINI COME PREVISTO DAGLI STANDARD ATTUALI, NON ESSENDO SUFFICIENTE L'ISOLA ECOLOGICA PRESENTE PRESSO STALLI PER DISABILI LATO VIA TRIESTINA 2 VALUTARE LA RIMOZIONE DEI DUE BLOCCHI DI CEMENTO PRESENTI 3 PROCEDERE ALLA POTATURA ALBERATURE LATO VIA TRIESTINA NEI PRESSI DEGLI STALLI DISABILI, IN QUANTO PARZIALMENTE COPRENTI LA SEGNALETICA VERTICALE 4 RIPRISTINARE LA PAVIMENTAZIONE DI UNO STALLO DOVE È PRESENTE UNA PICCOLA VORAGINE P.S. IL SERVIZIO DI PARCHEGGIO RISULTA SOSPESO SU PARTE DELL'AREA DATA LA PRESENZA DI UN CANTIERE.	
PARCHEGGIO SCAMBIATORE	MESTRE, VIA BELLA (ZONA EX AUCHAN) - P8	27/03/2023	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO 1 PROGRAMMARE LO SFALCIO DEGLI AFFIORANTI IN ALCUNI STALLI E PROCEDERE CON LA POTATURA DI QUELLE ALBERATURE CHE INVADONO GLI STALLI. 2 PROGRAMMARE A BREVE LO SVUOTAMENTO DEI 3 CESTINI DI COLORE GIALLO E SPOSTARE DAGLI STALLI GLI ALTRI DUE CESTINI/BIDONI PRESENTI SUL LATO EST. 3 RIPRISTINARE IL MANTO STRADALE NEI PRESSI DELLA PICCOLA VORAGINE RILEVATA PRESSO LA CARREGGIATA LATO SUD/OVEST.	
PARCHEGGIO SCAMBIATORE	MESTRE, FAVARO, VIA BUOZZI - P9	26/05/2023	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO 1 PROCEDERE ALLO SFALCIO DELL'ERBA E ALLA POTATURA DI ALCUNE ALBERATURE PER INTERFERENZA CON PALI ILLUMINAZIONE PUBBLICA	
PARCHEGGIO SCAMBIATORE	GAZZERA, VIA DELLA MONTAGNOLA - P10	03/04/2023	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO 1 PROCEDERE ALL'ASPORTO DELLE ASSI DI LEGNO ABBANDONATE LATO EST. 2 PROCEDERE ALLA RIMOZIONE DEL CAVO DI ACCIAIO PRESSO IL PONTILE DI COLLEGAMENTO TRA LE DUE AREE DEL PARCHEGGIO. 3 VALUTARE L'UTILITÀ DEL CARTELLO DI ATTRAVERSAMENTO PEDONALE IN ASSENZA DI STRISCE PEDONALI IN CORRISPONDENZA. 4 PROVVEDERE ALLA VUOTATURA DEI CESTINI IN QUANTO 4 SU 5 SONO PIENI	
PARCHEGGIO SCAMBIATORE	TRIVIGNANO - P11 (VIA CA' LIN)	09/06/2023	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO NESSUN RILIEVO	

VERIFICHE/ CONTROLLI SUI SERVIZI	SPECIFICHE DEL SERVIZIO IN OGGETTO	DATA	NOSTRE SEGNALAZIONI O RICHIESTE AD AVM ANNO 2023	RISCONTRO AVM
PARCHEGGIO SCAMBIATORE	TRIVIGNANO – P13 (VIA CA' LIN)	27/03/2023	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO 1 PROGRAMMARE RIFACIMENTO SEGNALETICA ORIZZONTALE NELL'AREA DISABILI POSTA NEI PRESSI DELL'ENTRATA DEI VEICOLI. 2 PROGRAMMARE L'ASPORTO DEI RIFIUTI NELL'ANGOLO S/OVEST, VICINO ALL'ENTRATA DEI VEICOLI.	V
PARCHEGGIO SCAMBIATORE	TRIVIGNANO – P14 (VIA VASSILACHI)	12/07/2023	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO 1 PROCEDERE ALLA VUOTATURA DEI CESTINI VALUTANDO AL CONTEMPO L'ADEGUATEZZA DELLO STANDARD ATTUALE. 2 PROCEDERE ALLO SFALCIO/RASCHIATURA PRESSO LE AMPIE ZONE VERDI E STALLI CON VEGETAZIONE DA SFALCIARE/DIRADARE	
PARCHEGGIO SCAMBIATORE	TRIVIGNANO – P16	12/07/2023	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO 1 PROCEDERE ALLO SFALCIO/RASCHIATURA DELLE ZONE VERDI E STALLI CON VEGETAZIONE PIÙ RIGOGLIOSA 2 PROCEDERE ALLA POTATURA DELLE ALBERATURE LATO OVEST INTERFERENTI CON GLI STALLI O LA SEGNALETICA VERTICALE	
VERIFICHE/ CONTROLLI SUI SERVIZI	SPECIFICHE DEL SERVIZIO IN OGGETTO	DATA	NOSTRE SEGNALAZIONI O RICHIESTE AD AVM ANNO 2023	RISCONTRO AVM
ZTL BUS – CHECK POINT	4. "PETROLI" MARGHERA,	27/03/2023	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO 1. RIPRISTINARE QUANTO PRIMA L'UTILIZZO DEI SERVIZI IGIENICI, MIGLIORANDO ALTRESÌ IL DECORO DELL'AREA. 2. PROGRAMMARE LA SOSTITUZIONE DEI CESTINI CHE PRESENTANO EVIDENTI SEGNI DI USURA.	V
ZTL BUS – CHECK POINT	3. "FUSINA" TERMINAL FUSINA	27/03/2023	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO NESSUN SUGGERIMENTO	
VERIFICHE/ CONTROLLI SUI SERVIZI	SPECIFICHE DEL SERVIZIO IN OGGETTO	DATA	NOSTRE SEGNALAZIONI O RICHIESTE AD AVM ANNO 2023	RISCONTRO AVM
DARSENE	DARSENA TRONCHETTO	14/03/23	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO 1. RIMUOVERE GLI OGGETTI ACCATASTATI DIETRO UNO DEI CONTAINER PRESENTI NELL'AREA. 2. ALL'INGRESSO DELL'AREA CHE CONDUCE ALLA DARSENA SONO PRESENTI DEL NASTRO ISOLANTE E DEGLI AVVISI POCO DECOROSI. SI SUGGERISCE AL GESTORE DI INTERVENIRE	
APPRODI NON DI LINEA	APPRODI ZATTERE (SANTO SPIRITO)	24/02/23	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO: 1 COME GIA' RILEVATO NEL 2022 LA SCATOLA ELETTRICA PRESENTA EVIDENTI SEGNI DI RUGGINE. 2 RILEVATA L'ASSENZA DEL SALVAGENTE.	

VERIFICHE/ CONTROLLI SUI SERVIZI	SPECIFICHE DEL SERVIZIO IN OGGETTO	DATA	NOSTRE SEGNALAZIONI O RICHIESTE AD AVM ANNO 2023	RISCONTRO AVM
APPRODI NON DI LINEA	APPRODI CORNOLDI	24/02/23	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO: 1 PROVVEDERE ALLA RIMOZIONE DEI RIFIUTI E OGGETTI VARI RILEVATI PRESSO GLI IMBARCADERI 1A/1B; 2A/2B. 2 PROGRAMMARE LA RIMOZIONE DEL GUANO/ESCREMENTI DI UCCELLI PRESENTI SULLE BANCHINE DEGLI IMBARCADERI 1A/1B.	
DARSENE	DARSENA MISERICORDIA	14/03/23	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO 1. A CAUSA DELL'ABBANDONO DI OGGETTI/RIFIUTI DA PARTE DELL'UTENZA, CHE COSTRINGE GLI OPERATORI DI AVM S.P.A. AL CONFERIMENTO DEGLI STESSI A VERITAS S.P.A., SI SUGGERISCE DI VALUTARE L'INTRODUZIONE DI PENALI PER L'UTENZA ESSENDO A DISPOSIZIONE IL CIRCUITO DI VIDEOSORVEGLIANZA. 2. LA PIANTINA DELLA STRUTTURA PRESENTE IN BACHECA APPARE CONSUNTA DALLE INTEMPERIE E PERTANTO ILLEGGIBILE; SI SUGGERISCE LA SOSTITUZIONE. 3. GLI AVVISI ALL'UTENZA POSTI ALLA PORTA D'INGRESSO SONO POCO LEGGIBILI ED ESPOSTI AGLI AGENTI ATMOSFERICI. SI SUGGERISCE DI VALUTARE L'INTRODUZIONE DI UNA BACHECA.	

AVM S.p.A. ha trasmesso riscontri puntuali alle schede di verifica con **note 178087 del 12/4/2023, 213221 e 213231 del 3/5/2023, 245275 del 19/5/2023 e 292035 del 19/6/2023.**

E' stato inoltre assicurato agli uffici comunali competenti l'inoltro mensile delle schede di verifica sui servizi del Trasporto Pubblico Locale per gli eventuali provvedimenti in merito alle anomalie riscontrate.