



**Città Metropolitana
di Venezia**



Comune di Venezia



Comune di Chioggia

**ENTE DI GOVERNO DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE
DEL BACINO TERRITORIALE OTTIMALE E OMOGENEO DI VENEZIA
UFFICIO PERIFERICO DI VENEZIA**

**Consuntivo qualità ACTV - Anno 2014
Servizio urbano automobilistico e di navigazione
del Comune di Venezia**

Novembre 2015

INDICE

Premessa.....	2
1. Il sistema di valutazione della qualità per il 2014	3
2. I risultati dell'esercizio 2014.....	6
3. La Carta della Mobilità	12
4. I giudizi degli utenti.....	13
5. La gestione delle segnalazioni e dei reclami.....	16
6. I progetti di miglioramento	18

Premessa

Il presente documento contiene il consuntivo dei risultati di qualità del trasporto pubblico locale (TPL) raggiunti da ACTV S.p.A. nell'anno 2014 per quanto riguarda il servizio urbano automobilistico, tranviario e di navigazione del Comune di Venezia.

Nelle pagine a seguire si traccia una sintesi complessiva dei risultati, delle proposte, dei punti di forza e di debolezza della qualità del servizio. I dati del 2014 vengono confrontati, laddove possibile, con quelli degli anni precedenti per verificare come si evolve nel tempo la qualità del sistema.

E' importante premettere alcuni elementi che hanno caratterizzato il Trasporto Pubblico Locale nell'ultimo triennio e che avranno ripercussioni sul servizio erogato nei prossimi anni.

Un primo dato fondamentale riguarda la critica situazione in cui versa il settore dei servizi TPL causata dalla indeterminatezza e inadeguatezza delle risorse economiche messe a disposizione dallo Stato e dalla Regione. Ciò comporta inevitabilmente la necessità di intervenire sulle modalità e sulle condizioni di erogazione dei servizi da parte dei gestori.

Un secondo elemento riguarda le scelte di affidamento dei servizi di TPL operate dal Comune di Venezia il quale ha ritenuto, per proporre alla concorrenza per il mercato un servizio di TPL in condizioni di efficienza e di economicità tale da garantire la necessaria affidabilità e qualità del servizio offerto ai cittadini e per portare a termine una definitiva configurazione infrastrutturale (tram, cantieristica, riorganizzazione finale della rete automobilistica urbana in relazione al completamento della rete tranviaria), di affidare il servizio di TPL in house providing ad AVM S.p.A. dal 2015 al 2019. Contestualmente, in ottemperanza alla normativa, si stanno predisponendo le procedure per mettere a gara il 10% del servizio.

Nel frattempo, da aprile 2014 è diventato operativo l'Ente di Governo del TPL del Bacino di Venezia che ha iniziato a gestire in forma associata, tramite convenzione tra la Provincia di Venezia, ora città Metropolitana, e i Comuni di Venezia e di Chioggia, le funzioni in materia di TPL (amministrative, di pianificazione, di programmazione, di affidamento, di controllo e di vigilanza).

1. Il sistema di valutazione della qualità per il 2014

Il sistema di valutazione è articolato in 9 fattori di qualità definiti dalla normativa nazionale (DPCM 30.12.1998) e ripresi nel Contratto di Servizio tra Comune di Venezia e ACTV S.p.A.:

1. Sicurezza del viaggio
2. Regolarità del servizio
3. Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture
4. Confortevolezza del viaggio
5. Servizi per passeggeri con handicap
6. Informazioni alla clientela
7. Aspetti relazionali e comportamentali
8. Livello di servizio allo sportello
9. Attenzione all'ambiente.

Si tratta di aree tematiche che raggruppano indicatori elementari definiti in base alla situazione locale. Il Comune di Venezia fin dal 2001, d'intesa con l'ente affidatario, ha stabilito un primo pacchetto di indicatori (Allegato E alla DGC n. 295 del 23/03/2001) che poi, sulla base dell'esperienza maturata, di anno in anno è stato modificato. Si sono introdotte variazioni metodologiche e classificatorie, sono state ridisegnate in modo più puntuale le modalità di rilevazione e di calcolo e si sono rielaborati (o aggiunti) alcuni indicatori. Ciò ha modificato (e continua a modificare) l'originale sistema di valutazione e controllo del servizio, riducendo dubbi e discrezionalità interpretativa in fase di rendicontazione e cercando di rendere il controllo più efficiente ed efficace. Inoltre, le esigenze di contenere l'onere economico legato alla misurazione degli indicatori, unite alle potenzialità dei nuovi sistemi adottati dal gestore (come la bigliettazione elettronica e il sistema di localizzazione satellitare dei mezzi) stanno anch'esse influenzando metodologie e procedure di controllo. Tutto ciò comporta, in taluni casi, l'impossibilità di effettuare confronti temporali con gli anni precedenti.

I 9 fattori di qualità sono analoghi per entrambi i servizi, automobilistico e navigazione, mentre i singoli indicatori e gli obiettivi spesso differiscono per meglio allinearsi alle diverse tipologie di trasporto (su gomma piuttosto che acqueo).

Gli indicatori sono di vario tipo e rilevati con molteplici tecniche:

- indagini campionarie sul campo (come il funzionamento delle pedane di accesso ai bus per i passeggeri con difficoltà motorie e la correttezza degli indicatori di linea sui mezzi);
- analisi di stock e di flusso attraverso l'utilizzo (campionario o totalitario) degli archivi di ACTV S.p.A. costruiti e aggiornati per fini amministrativi, gestionali e di programmazione (come la vetustà del parco mezzi e la puntualità);
- analisi di documentazioni predisposte da ACTV S.p.A. durante la gestione del servizio (come il funzionamento del radar e le pulizie);
- descrizioni di procedure da seguire (modalità di raccolta dei reclami).

L'assetto del sistema di controllo per il 2014 prevede:

- la ripartizione degli indicatori tra informativi (non assoggettabili a penale) e sanzionabili (con penale); per un maggiore dettaglio consultare la successiva tabella 1;
- la realizzazione, a cura del gestore come stabilito dal Contratto di Servizio, di una indagine campionaria di *customer satisfaction* presso gli utenti (abbonati), i cui risultati non rientrano tra gli indicatori suddetti;
- 5 indicatori generali (2 indicatori legati al call center, 2 relativi alla formazione del personale e 1 sulle modalità di raccolta reclami), mentre tutti gli altri indicatori sono distinti tra rete automobilistica e navigazione;
- che la misurazione di una parte degli indicatori (24 per l'automobilistico urbano e 22 per la navigazione) sia a cura dell'ente affidante attraverso indagini campionarie ad hoc o consultazioni di documentazioni gestionali. Si tratta della puntualità delle corse, del rispetto dei tempi di risposta del servizio informazioni e di quelli di apertura dei punti vendita diretti, del funzionamento delle dotazioni informative e di sicurezza, della pulizia di mezzi e strutture;
- che sia adottato un meccanismo di gradualità nell'applicazione delle penali, ovvero che la sanzione per il singolo indicatore venga attribuita in misura progressiva nell'ambito di un range stabilito nella misura del 5% (meccanismo introdotto dal 2007). In questo modo si stemperano le limitazioni e la rigidità delle procedure, soprattutto per gli indicatori calcolati attraverso indagini campionarie soggettive, come ovvio, ad un certo margine di errore. Due in automobilistico e due in navigazione gli indicatori per i quali non viene applicato il range: la pulizia dei locali aperti al pubblico e la fascia oraria di operatività del call center le cui verifiche avvengono attraverso la consultazione dei contratti di appalto con le ditte a cui ACTV affida il servizio.

L'elenco di tutti gli indicatori e dei risultati raggiunti sono illustrati nelle tabelle 2 e 3; nella tabella 4, invece, sono presentati i risultati della *customer satisfaction*.

Le variazioni per il 2014 riguardano:

- gli indicatori di riscontro proposte e reclami la cui sanzionabilità è stata attribuita ai soli reclami (indicatori A.8.2.1. e N.8.2.1.) e non più alla voce che comprendeva anche le segnalazioni (A.8.2.2. e N.8.2.2. in tabella 2 e 3);
- in automobilistico la diminuzione del numero di sportelli di vendita (per l'indicatore A.8.3.1. l'obiettivo minimo scende da 300 a 290);
- alcune variazioni definitorie atte a specificare in modo più preciso indicatori e obiettivi (N.6.4.2., A.6.5.1. e N.6.5.1.)

Nel 2014 il Comune è stato impossibilitato a effettuare i rilievi sul campo a causa dei ritardi con cui sono stati messi a disposizione i rilevatori. In accordo con il gestore, questi 9 indicatori (5 per il settore automobilistico e 4 per la navigazione), tutti di tipo sanzionatorio, sono stati quantificati attraverso una media dei risultati dell'ultimo triennio. Si tratta del funzionamento della climatizzazione, della correttezza degli indicatori di linea sui mezzi, del funzionamento dei

pannelli informativi alle fermate, del funzionamento delle emettitrici automatiche dei titoli di viaggio e, limitatamente al solo settore automobilistico, del funzionamento delle pedane sui mezzi per la salita/discesa delle carrozzine.

Oltre agli indicatori sanzionabili e informativi (illustrati nelle tabb. 2 e 3 di seguito riportate) e alla customer satisfaction (tab. 4), il sistema qualità prevede anche alcuni **progetti di miglioramento** tesi a investire i compensi sospesi a seguito del mancato raggiungimento di alcuni obiettivi di qualità negli anni precedenti. I progetti realizzati/in corso nel 2014 sono illustrati nel capitolo 6.

Dal 2007 sono stati inseriti nel Contratto di Servizio gli allegati G) e H) che riguardano, rispettivamente, i seguenti elementi di qualità:

- a. la descrizione dei requisiti tecnici che devono avere i natanti ad uso TPL (certificato di classe, trasporto persone disabili, caratteristiche costruttive, dotazioni di bordo) e le caratteristiche delle fermate (sia in automobilistico che in navigazione) in termini di sicurezza e di servizio;
- b. la formalizzazione del progetto “Bus Facile” per i portatori di limitazioni motorie (linee coinvolte, dotazioni tecniche del bus, fermate accessibili).

2. I risultati dell'esercizio 2014

La maggior parte dei parametri di qualità 2014 ha raggiunto l'obiettivo richiesto: 3 indicatori calcolati su 4 in automobilistico risultano positivi (il 74%) e 4 su 5 in navigazione (l'83%).

Tab.1 - Numero di indicatori di qualità per tipologia e risultato raggiunto. Anno 2014

	Navigazione			Automobilistico urbano		
	Totale	Sanzionabili	Informativi	Totale	Sanzionabili	Informativi
<i>Obiettivo raggiunto:</i>						
SI	40	19	21	34	14	20
NO	4	2	2	10	5	5
Parzialmente	4	4	0	2	2	0
Non calcolato	3	0	3	6	1*	5
Totale	51	25	26	52	22	30

* Si tratta dell'indicatore legato al funzionamento dei dispositivi acustico/visivi a bordo dei bus. La misurazione è sempre stata sospesa per implementazione tecnologica ai sistemi.

Sicurezza

Anche nel 2014 gli indicatori ci confermano che viaggiare sui mezzi ACTV è sicuro anche se non sempre bus e battelli sono moderni. La riduzione dei finanziamenti pubblici cui si assiste da vari anni produce effetti negativi anche sul rinnovo del parco mezzi. In automobilistico l'età media dei bus è oltre i 13 anni, in progressivo peggioramento e lontana dallo standard di altri Paesi europei.

Regolarità

Il traffico cittadino incide notevolmente sulla puntualità dei mezzi: circa un autobus su tre viaggia con oltre 5 minuti di ritardo.

In lieve miglioramento la percentuale delle corse in anticipo (l'1,4% dei bus) che rimane però oltre la soglia massima ammessa dal sistema qualità. Nel 2014 è negativo il risultato degli anticipi anche in navigazione mettendo in evidenza la necessità di una ulteriore sensibilizzazione del personale di guida in tal senso.

Pulizia

L'analisi della documentazione di tipo amministrativo predisposta dall'impresa di pulizie mette in evidenza una situazione negativa per il 2014 relativamente alla pulizia dei bus (non sono state rispettate le frequenze previste) e una parziale negatività per i mezzi di navigazione.

Gli interventi migliorativi assicurati da ACTV verranno verificati con il monitoraggio della qualità del 2015.

Confort del viaggio

Uno dei più importanti elementi di confortevolezza del viaggio è sicuramente l'affollamento, un tema scottante soprattutto in navigazione e di non facile definizione stante le molteplici variabili quali presenze turistiche, limitazioni di risorse economiche, di mezzi, di personale e di impianti e questioni legate alla sicurezza della navigazione e al moto ondoso.

In automobilistico una spinta positiva in tema di confort è data dalla linea del tram, mezzo moderno e confortevole. Inoltre, un numero sempre maggiore di bus è dotato di pianale ribassato per una agevole salita e discesa, di impianto di climatizzazione, di dispositivi per i passeggeri con difficoltà motorie.

Servizi per passeggeri con difficoltà motorie

L'86,6% dei bus urbani è attrezzato per accogliere a bordo una carrozzella (pedana mobile di accesso e posto carrozzella riservato e dotato di pulsantiera e cintura) e le verifiche sul funzionamento delle pedane di accesso hanno sempre fornito risultati positivi.

Il progetto "Bus Facile", attivo da vari anni, individua le corse che devono essere effettuate con i bus attrezzati (nel 2014 si tratta di 14 linee in urbano a Mestre e l'intera rete urbana di Lido).

La nuova linea del tram, inoltre, permette un agevole accesso grazie al pianale ribassato e in linea con il sedime stradale delle fermate.

In navigazione il 73% dei mezzi è attrezzato con posto carrozzella.

Informazione alla clientela e servizio allo sportello

Buono il servizio offerto dal call center, il livello di diffusione degli orari alle fermate (100% in navigazione e 57,6% in automobilistico), il funzionamento dei pannelli informativi agli approdi, in aeroporto e alle fermate bus dotate di pannelli led con informazione variabile. Rispettano gli obiettivi posti anche la correttezza degli indicatori di linea sui bus. Rimane ancora insufficiente, invece, il funzionamento dei dispositivi acustici di annuncio fermata sui natanti.

La rete di vendita dei titoli di viaggio appare adeguatamente capillare anche se permane la necessità di migliorare il funzionamento delle emettitrici automatiche.

Attenzione all'ambiente

Il carburante a basso tenore di zolfo è già in uso da anni su tutti i mezzi acquei e di terra.

In automobilistico, oltre all'entrata in funzione delle linee del tram ad alimentazione elettrica, sono in funzione 67 bus a metano (quasi il 24% del parco mezzi) che nel 2014 hanno effettuato il 37% del servizio in termini chilometrici.

Nelle seguenti tabelle vengono riportati gli indicatori di qualità e i risultati raggiunti nel 2014 distintamente per il settore automobilistico urbano e la navigazione.

Tab. 2 - AUTOMOBILISTICO URBANO MESTRE-LIDO – CONSUNTIVO QUALITÀ 2014

Cod.	Nome indicatore	Descrizione indicatore	Ente che ha misurato	Obiettivo 2014	Valore 2014	Valore 2013	Valore 2012	Sanzione (% su totale contributo)
A.1. Sicurezza del viaggio								
A.1.1.1.	Incidentalità a bordo	morti/viaggiatori Km *milione	ACTV	0	0	0	0,0016	0
A.1.1.2.	Incidentalità a bordo	feriti/viaggiatori Km *milione	ACTV	0,5	0,33	0,39	0,46	0
A.1.1.3.	Incidentalità a bordo	sinistri/vetture Km *milione	ACTV	30	6,14	6,25	6,23	0
A.1.2.1.	Incidentalità totale	morti/viaggiatori Km *milione	ACTV	0	0	0,0016	0,0016	0
A.1.2.2.	Incidentalità totale	feriti/viaggiatori Km *milione	ACTV	0,7	0,36	0,43	0,51	0
A.1.2.3.	Incidentalità totale	sinistri/vetture Km *milione	ACTV	40	24,95	25,26	24,54	0
A.1.3.1.	Vetustà mezzi (a fine anno)	% mezzi con oltre 15 anni	ACTV	25,0%	28,27%	24,01%	22,03%	0
A.1.4.1.	Età media mezzi (a fine anno)	n. anni	ACTV	12,0	13,3	12,5	12,9	0
A.2. Regolarità del servizio								
A.2.1.1.	Regolarità servizio totale	(%) corse fatte/programmate	ACTV	99,0%	99,45%	99,96%	99,98%	0
A.2.1.2.	Regolarità servizio totale	(%) corse interrotte/program.	ACTV	2,0%	0,02%	0,1%	0,08%	0
A.2.1.3.	Regolarità servizio causa Actv	(%) corse fatte/programmate	ACTV	100%	99,99%	99,98%	----	0,10
A.2.1.4.	Regolarità servizio causa Actv	(%) corse interrotte/program.	ACTV	0-2%	0,00%	0,08%	----	0,10
A.2.3.1.	Puntualità ore punta	% mezzi in anticipo (>2')	Comune	0,5%	1,4%	1,5%	3,0%	0,15
A.2.3.2.	Puntualità ore punta	% mezzi in ritardo (>5')	Comune	32,0%	35,3%	35,7%	36,7%	0,0
A.2.5.1.	Puntualità altre ore	% mezzi in anticipo (>2')	Comune	0,5%	1,4%	1,7%	2,2%	0,15
A.2.5.2.	Puntualità altre ore	% mezzi in ritardo (>5')	Comune	16,0%	28,0%	27,3%	26,9%	0,0
A.3. Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture								
A.3.1.1.	Pulizia ordinaria	interventi / mezzi	Comune	1 al gg.	0,95 gg.	1,35 gg.	1,31 gg.	0,10
A.3.2.1.	Pulizia radicale	frequenza media in giorni	Comune	60 gg.	71,5 gg.	39,6 gg.	20,0 gg.	0,05
A.3.2.2.	Pulizia chilometrica	frequenza media km	Comune	33 mila	51 mila	42 mila	----	0,05
A.3.3.1.	Pulizia locali x il pubblico	frequenza media in giorni	Comune	1 gg.	1 gg.	1 gg.	1 gg.	0,10
A.3.4.1.	Pulizia pensiline	frequenza media in giorni	Comune	1 al mese	1 al mese	1 al mese	2 al mese	0,10
A.4. Confortevolezza del viaggio								
A.4.1.1.	Affollamento ore punta	viaggiatori/ posti totali	Comune	0,31	---	---	0,18	0
A.4.1.2.	Affollamento ore punta	viaggiatori/posti seduti	Comune	1,5	---	---	0,87	0
A.4.2.1.	Affollamento altre ore	viaggiatori/ posti totali	Comune	0,23	---	---	0,14	0
A.4.2.2.	Affollamento altre ore	viaggiatori/ posti seduti	Comune	1,2	---	---	0,63	0
A.4.3.1.	Intensificazione corse	corse bis/corse programmate	ACTV	0,05%	0,10%	0,10%	0,12%	0
A.4.4.1.	Climatizzazione	(%) mezzi dotati / totale mezzi	ACTV	75,0%	86,6%	86,4%	80,1%	0
A.4.4.2.	Climatizzazione	(%) imp.funzionanti / tot. dotati	Comune	95,0%	96,8%	100,0%	95,4%	0,10
A.4.5.1.	Pianale ribassato	(%) mezzi dotati/ tot. mezzi	ACTV	75,0%	86,6%	86,4%	80,1%	0

(1 di 2)

Tab. 2 (segue) - AUTOMOBILISTICO URBANO MESTRE-LIDO – CONSUNTIVO QUALITÀ 2014

Cod.	Nome indicatore	Descrizione indicatore	Ente che ha misurato	Obiettivo 2014	Valore 2014	Valore 2013	Valore 2012	Sanzione (% su totale contributo)
A.5. Servizi per passeggeri con handicap								
A.5.1.1.	Mezzi con servizi handicap	(%) mezzi attrezzati/tot.	ACTV	75,0%	86,6%	86,4%	80,1%	0
A.5.1.2.	Mezzi con servizi handicap	(%) pedane funz./mezzi attrezz.	Comune	95,0%	99,7%	99,0%	100,0%	0,10
A.6. Informazione alla clientela								
C.6.1.1.	Operatività Call Center^	fascia oraria operatività	Comune	12,5 h	12,5 h	12,5 h	12,5 h	0,10
C.6.1.2.	Servizio offerto Call Center^	(%) casi con attesa operatore virtuale – umano entro 30 secondi	Comune	60%	68,3%	61,6%	60,2%	0,10
A.6.2.1.	Diffusione orari alle fermate	(%) fermate dotate / totale	ACTV	55,0%	57,64%	56,49%	55,39%	0,05
A.6.3.1.	Punti interscambio con informaz. a messaggio variabile	(%) punti interscambio con pannelli/totale punti interscambio	ACTV	1	10	8	8	0
A.6.3.2.	Punti interscambio con informaz. a messaggio variabile	(%) punti interscambio con pannelli funz./tot.punti dotati	Comune	95,0%	98,6%	100,0%	100,0%	0,05
A.6.4.1.	Informazioni acustico e/o visive a bordo dei mezzi	(%) mezzi dotati / totale mezzi	ACTV	48%	54,4%	55,2%	50,7%	0
A.6.4.2.	Informazioni acustico e/o visive a bordo dei mezzi	(%) dispositivi funzionanti / mezzi dotati	Comune	95,0%	---	Sospeso	Sospeso	0 (S)
A.6.4.3.	Indicatori di linea	(%) mezzi con indicazione di linea corretta / mezzi in servizio	Comune	95,0%	98,7%	100,0%	97,80%	0,10
A.6.5.1.	Informazioni per modifica/sospensione servizio	n. reclami comprovati	Comune	0-10	0 su 1	0 su 2	----	0,10
A.7. Aspetti relazionali e comportamentali								
C.7.1.1.	Formazione del personale^	addetti al contatto formati/ totale personale di contatto	ACTV	40,0%	26%	42%	83%	0
C.7.1.2.	Formazione del personale^	ore formaz. addetti al contatto nel triennio/tot. personale di contatto	ACTV	12 h	23 h	24 h	26 h	0,10
A.8. Livello di servizio allo sportello								
C.8.1.1.	Raccolta reclami^	modalità di raccolta	ACTV	Scritta	Scritta	Scritta	Scritta	0
A.8.2.1.	Riscontro reclami	(%) entro 30 giorni	ACTV	100%	100%	86%	100%	0,10
A.8.2.2.	Riscontro proposte e reclami	(%) entro 28 giorni	ACTV	80,0%	91,8%	70%	94,9%	0
A.8.3.1.	Punti vendita sul territorio	n. sportelli totali	ACTV	290	305	303	310	0,10
A.8.3.2.	Apertura p.v. diretti	orario medio giornaliero	Comune	13 h	13h, 16'	13h, 39'	13h, 35'	0
A.8.3.4.	Apertura p.v. diretti+emettitrici	(%) p.v. trovati aperti e emettitrici self service funzionanti	Comune	90,0%	88%	80,6%	87,1%	0,10
A.8.3.5.	Vendita biglietti a bordo	obbligatoria in alcune ore	Comune	SI 80%	---	---	---	0
A.9. Attenzione all'ambiente								
A.9.1.1.	Carburante BTZ	(%) mezzi a BTZ / totale mezzi	ACTV	100%	100%	100%	100%	0
A.9.2.1.	Mezzi alimentati a metano	(%) mezzi a metano / totale mezzi	ACTV	17,5%	23,7%	22,6%	18,9%	0
A.9.2.2.	Mezzi alimentati a metano	(%) Km a metano / totale Km	ACTV	22,0%	37,4%	24,6%	26,5%	0

(2 di 2)

Nota (*): la sanzione, ove prevista, si applica in misura progressiva nell'ambito di uno scostamento del 5%. Viene calcolata in proporzione al valore obiettivo e nel limite massimo previsto dal range. Il range non si applica agli indicatori A.3.3.1 e A.6.1.1 ^ = Indicatori calcolati unitamente per i due vettori (automobilistico e navigazione).

Tab. 3 - NAVIGAZIONE VENEZIA – CONSUNTIVO QUALITÀ 2014

Cod.	Nome indicatore	Descrizione indicatore	Ente che ha misurato	Obiettivo 2014	Valore 2014	Valore 2013	Valore 2012	Sanzione (% su totale contributo)
<i>N.1. Sicurezza del viaggio</i>								
N.1.1.1.	Incidentalità a bordo	morti/viaggiatori *minuti moto	ACTV	0	0	0	0	0
N.1.1.2.	Incidentalità a bordo	feriti/viaggiatori *minuti moto	ACTV	0,1*10 ⁻⁶	0,04*10 ⁻⁶	0,04*10 ⁻⁶	0,03*10 ⁻⁶	0
N.1.1.3.	Incidentalità a bordo	sinistri/mezzi *ore moto	ACTV	1*10 ⁻³	0,15*10 ⁻³	0,19*10 ⁻³	0,19*10 ⁻³	0
N.1.2.1.	Incidentalità totale	morti/viaggiatori *minuti moto	ACTV	0	0	0,49*10 ⁻⁹	0	0
N.1.2.2.	Incidentalità totale	feriti/viaggiatori *minuti moto	ACTV	0,1*10 ⁻⁶	0,04*10 ⁻⁶	0,04*10 ⁻⁶	0,04*10 ⁻⁶	0
N.1.2.3.	Incidentalità totale	sinistri/mezzi *ore moto	ACTV	1*10 ⁻³	0,24*10 ⁻³	0,30*10 ⁻³	0,33*10 ⁻³	0
N.1.3.1.	Incidentalità auto al seguito	Incidenti auto / auto trasportate	ACTV	0,6*10 ⁻⁴	0,18*10 ⁻⁴	0,09*10 ⁻⁴	0,44*10 ⁻⁴	0
N.1.4.1.	Unità dotate di radar	(%) mezzi con radar/tot. mezzi	ACTV	95%	99,4%	99,4%	99,4%	0
N.1.4.2.	Unità dotate di radar	(%) radar funzionanti / tot. Dotati	Comune	90%	92,1%	89,6%	92,8%	0,05
N.1.5.1.	Unità localizzabili dalla centrale	(%) GPS funzionante/totale dotati	Comune	80%	91,6%	86,6%	85,7%	0,05
<i>N.2. Regolarità del servizio</i>								
N.2.1.1.	Regolarità servizio totale	(%) corse fatte/programmate	ACTV	99,0%	99,98%	99,5%	99,9%	0
N.2.1.2.	Regolarità servizio totale	(%) corse interrotte/program.	ACTV	2,0%	0,01%	0,02%	0,03%	0
N.2.1.3.	Regolarità servizio causa Actv	(%) corse fatte/programmate	ACTV	100%	99,99%	99,98%	----	0,10
N.2.1.4.	Regolarità servizio causa Actv	(%) corse interrotte/program.	ACTV	0,0-0,3%	0,0%	0,0012%	----	0,10
N.2.2.1.	Puntualità	% corse in anticipo (>2')	Comune	0,5%	0,88%	0,05%	0,48%	0,10
N.2.2.2.	Puntualità	% corse in ritardo (>5')	Comune	5,0%	1,27%	8,32%	0,57%	0,10
<i>N.3. Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture</i>								
N.3.1.1.	Pulizia ordinaria	interventi/mezzi	Comune	1 gg.	0,97 gg.	0,95 gg.	1,04 gg.	0,10
N.3.1.2.	Pulizia wc e dotazioni	n. interventi wc grandi unità	Comune	1 gg	28 gg.	26 gg.	14 gg.	0
N.3.2.1.	Pulizia radicale	frequenza media in giorni	Comune	60 gg.	39,0 gg.	45,7 gg.	29,3 gg.	0,10
N.3.3.1.	Pulizia locali x il pubblico	frequenza media in giorni	Comune	1 gg. §	1 gg.	1 gg.	1 gg.	0,05
N.3.4.1.	Pulizia approdi ordinaria	frequenza media in giorni	Comune	1 gg.	1,0 gg.	1,0 gg.	1,08 gg.	0,05
N.3.4.2.	Pulizia approdi radicale	frequenza media in giorni	Comune	1 al mese	1,01 m	1,02 m	1,5 mese	0,05
<i>N.4. Confortevolezza del viaggio</i>								
N.4.1.1.	Affollamento	viaggiatori/ posti totali	ACTV-	0,4	---	0,36	0,31	0
N.4.1.2.	Affollamento	viaggiatori/posti seduti	Comune	1,4	---	1,23	1,00	0
N.4.2.1.	Intensificazione corse	(%) ore moto bis/ programmate	ACTV	0,90%	0,73%	0,58%	0,90%	0
N.4.3.1.	Climatizzazione (riscaldamento)	(%) mezzi dotati / foranei+gr.un.	ACTV	100%	100%	100%	100%	0
N.4.3.2.	Climatizzazione (aria cond.)	(%) mezzi dotati / foranei+gr.un.	ACTV	60%	63,6%	60,0%	60,0%	0
N.4.3.3.	Climatizzazione	(%) imp.funzionanti / tot. dotati	Comune	95%	92,9%	99,3%	87,7%	0,10
N.4.4.1.	Dotazione toilette su foranei	(%) mezzi dotati / tot. foranei	ACTV	100%	100%	100%	100%	0
<i>N.5. Servizi per passeggeri con handicap</i>								
N.5.1.1.	Mezzi con servizi handicap	(%) mezzi accessibili/tot.	ACTV	100%	100%	100%	100%	0
N.5.2.1.	Mezzi con servizi handicap	(%) mezzi attrezz./tot.	ACTV	68,0%	72,96%	71,8%	97,0%	0,10

Tab. 3 (segue) - NAVIGAZIONE VENEZIA – CONSUNTIVO QUALITÀ 2014

Cod.	Nome indicatore	Descrizione indicatore	Ente che ha misurato	Obiettivo 2014	Valore 2014	Valore 2013	Valore 2012	Sanzione (% su totale contributo)
N.6. Informazioni alla clientela								
C.6.1.1.	Operatività Call Center[^]	fascia oraria operatività	Comune	12,5 h §	12,5 h	12,5 h	12,5 h	0,10
C.6.1.2.	Servizio offerto Call Center[^]	(%) casi con attesa operatore virtuale – umano entro 30 secondi	Comune	60%	68,3%	61,6%	60,2%	0,05
N.6.2.1.	Diffusione orari alle fermate	(%) fermate dotate / totale	ACTV	100%	100%	100%	100%	0,10
N.6.3.1.	Punti interscambio con informaz. a messaggio variabile	punti interscambio con pannelli	ACTV	29	34	30	29	0
N.6.3.2.	Punti interscambio con informaz. a messaggio variabile	(%) punti interscambio con pannelli funz./tot.punti dotati	Comune	95,0%	97,8%	98,2%	99,0%	0,10
N.6.4.1.	Informazioni acustico e/o visive a bordo dei mezzi	(%) mezzi dotati / totale mezzi	ACTV	35,0%	47,2%	42,9%	42,5%	0
N.6.4.2.	Informazioni acustico e/o visive a bordo dei mezzi	(%) dispositivi funzionanti / mezzi dotati	ACTV - Comune	95,0%	52,9%	45,7%	43,9%	0,05
N.6.4.3.	Indicatori di linea	(%) mezzi con indicazione di linea / mezzi in servizio	Comune	95,0%	94,1%	95,6%	92,4%	0,10
N.6.5.1.	Informazioni per modifica/sospensione servizio	n. reclami comprovati	Comune	0-10	0 su 9	1 su 3	----	0,10
N.7. Aspetti relazionali e comportamentali								
C.7.1.1.	Formazione del personale[^]	addetti al contatto formati/ totale personale di contatto	ACTV	40,0%	26,0%	42,0%	83,0%	0
C.7.1.2.	Formazione del personale[^]	ore formaz. addetti al contatto nel triennio/tot. personale di contatto	ACTV	12 h	23 h	24 h	26 h	0,05
N.8. Livello di servizio allo sportello								
C.8.1.1.	Raccolta reclami[^]	modalità di raccolta	ACTV	Scritta	Scritta	Scritta	Scritta	0
N.8.2.1.	Riscontro reclami	(%) entro 30 giorni	ACTV	100%	100,0%	92,0%	99,8%	0,10
N.8.2.2.	Riscontro proposte e reclami	(%) entro 28 giorni	ACTV	80,0%	90,9%	71,0%	90,9%	0
N.8.3.1.	Punti vendita sul territorio	n. sportelli diretti / viaggiatori medi ultimi 3 anni	ACTV	0,3*10 ⁻⁶ (+ Alleg.)	0,7*10 ⁻⁶	0,7*10 ⁻⁶	0,6*10 ⁻⁶	0,05
N.8.3.2.	Punti vendita sul territorio	n. sportelli indiretti / viaggiatori medi ultimi 3 anni	ACTV	1,3*10 ⁻⁶ (+ Alleg.)	1,4*10 ⁻⁶	1,5*10 ⁻⁶	1,5*10 ⁻⁶	0,05
N.8.3.3.	Apertura p.v. diretti	orario medio giornaliero p.v.	Comune	12 h	12h 47'	12h 50'	13h 12'	0
N.8.3.4.	Apertura p.v. diretti	(%) p.v. trovati aperti e emettitrici self service funzionanti	Comune	90,0%	96,6%	97,2%	96,8%	0,10
N.8.3.6.	Vendita biglietti a bordo	obbligatoria in alcune ore	Comune	SI 100%	---	---	SI 100%	0
N.9. Attenzione all'ambiente								
N.9.1.1.	Carburante BTZ	(%) mezzi a BTZ / totale mezzi	ACTV	100%	100%	100%	100%	0

(2 di 2)

Nota (*): la sanzione, ove prevista, si applica in misura progressiva nell'ambito di uno scostamento del 5%. Viene calcolata in proporzione al valore obiettivo e nel limite massimo previsto dal range. §=il range non si applica agli indicatori così contrassegnati ^=Indicatori calcolati unitamente per i due vettori (automobilistico e navigazione)

3. La Carta della Mobilità

L'importanza del monitoraggio della Carta della Mobilità è legata non solo alla verifica degli adempimenti contrattuali da parte del gestore, ma va oltre, trovando ragione d'essere nella logica che sottende allo strumento. Una corretta informazione consente di gestire le aspettative dei cittadini-utenti, permette di allineare le attese, o quantomeno avvicinarle, all'esperienza concreta di uso del servizio. Inoltre, può contribuire a individuare le soluzioni in grado di connettere la qualità offerta a quella sperimentata e attesa. Gli elementi chiave dello strumento sono un'informazione aggiornata, corretta e di facile accesso.

Dal 2004 la Carta della Mobilità è stata pubblicata nei libretti degli orari e riportata nel sito internet di Actv e Vela. Gli aggiornamenti sono avvenuti con il cambio stagionale del servizio. Gli indicatori di qualità risultano ovviamente aggiornati con un certo ritardo, di solito dopo l'approvazione del bilancio consuntivo della qualità stessa che avviene nell'autunno dell'anno successivo a quello di riferimento.

Nel 2012 si è avviata una consistente attività di revisione della Carta della Mobilità effettuata in collaborazione tra Società Affidataria ed Ente Affidante che ha condotto alla pubblicazione della nuova Carta della Mobilità nel 2013, disponibile nella sua forma completa nel sito internet e presso le principali agenzie di vendita. Actv ha predisposto anche un estratto ("Estratto della nuova Carta della Mobilità. 2013") al quale è stata data maggiore diffusione attraverso la stampa di depliant e l'inserimento nei libretti orari del servizio automobilistico e di navigazione. Actv ha confezionato un documento in grado di fornire quante più informazioni possibili nel modo più immediatamente comprensibile, ricorrendo a rimandi specifici al sito internet nel caso di informazioni soggette a modifiche quali agevolazioni sui titoli di viaggio, rete di vendita, ecc. Alle notizie sul servizio sono state affiancate quelle sulla politica della qualità ed, elemento innovativo, sui ristori e risarcimenti danni.

Nel 2014, dopo la decisione dell'Ente Gestore di sospendere la stampa dei libretti orari (politiche di contenimento della spesa e modifiche frequenti al servizio a seguito del nuovo assetto automobilistico –tranviario), la Carta della Mobilità è disponibile nel sito internet, presso le principali agenzie di vendita e come depliant stampato nel 2013.

A dicembre 2014 si è svolto il tavolo annuale di rendicontazione convocato dall'Ente Affidante con la presenza dell'Ente Affidatario e delle Associazioni dei consumatori.

4. I giudizi degli utenti

Dal 2001 Actv effettua periodicamente indagini di customer satisfaction sulle diverse tipologie di servizio offerto (urbano, extraurbano e lagunare) verificando, a distanza di 12 mesi, come si evolve nel tempo l'opinione della **clientela abbonata** e come si modifica il grado di soddisfazione per ciascun fattore del servizio.

Mentre sino al 2004 la soddisfazione dell'utenza rientrava tra i parametri sanzionabili, dal 2005 la customer satisfaction è stata eliminata dalla batteria di indicatori di qualità che il gruppo di lavoro a livello regionale ha stabilito per il bacino provinciale di Venezia.

Il Comune di Venezia ha però deciso, in linea con il DPCM 30.12.1998, di continuare a disporre di questa informazione prevedendo nel Contratto di Servizio che l'Ente gestore effettui annualmente il monitoraggio a scopo informativo.

Negli anni il questionario è stato modificato in alcune parti, mantenendo comunque inalterato il "cuore" dell'impianto organizzativo e metodologico.

Per il biennio 2013-2014 Actv ha selezionato come fornitore la società BDS S.r.l. di Torino che per il 2014 ha svolto l'indagine campionaria telefonica di customer satisfaction nel periodo 5 novembre - 5 dicembre.

La popolazione di riferimento è costituita dagli utenti in possesso di un abbonamento ad almeno uno dei servizi (navigazione, urbano Mestre, extraurbano, urbano Chioggia) nel periodo Novembre/Dicembre 2014. Dall'insieme dei soggetti possessori della tessera Imob sono state selezionate le unità (25 mila persone) che hanno fornito l'assenso all'uso del proprio nominativo per indagini di mercato (liberatoria sottoscritta all'atto dell'acquisto di Imob). Da questo insieme è stato estratto il campione da contattare con procedura casuale rispettando la stratificazione per tipologia del servizio. Sono state effettuate complessivamente 2.040 interviste valide: 1.009 interviste per gli abbonati in navigazione, 717 per l'urbano di Mestre, 208 per l'extraurbano e 106 per il servizio urbano di Chioggia.

L'indagine è presentata, distintamente per le varie reti di trasporto, in un report realizzato dalla società BDS s.r.l.

La scala di misura della soddisfazione globale e analitica del cliente nei confronti del servizio è 1-10 dove il traguardo della sufficienza è un voto pari a 6.

L'85,5% dell'utenza abbonata all'urbano automobilistico si dichiara complessivamente soddisfatta del servizio e l'80,8% in navigazione. I voti medi complessivi si attestano al 6,4 nel primo caso e al 6,2 nel secondo, dato in controtendenza rispetto al quinquennio precedente nel quale si è assistito ad un livello di soddisfazione decrescente. In generale si registra un miglioramento generalizzato del gradimento dell'utenza nei confronti del servizio in quasi tutti i fattori di qualità proposti sia in automobilistico che in navigazione.

Secondo gli abbonati i **punti di forza** per entrambe le reti sono identificati, come gli anni scorsi, nel servizio allo sportello (capillarità della rete di vendita e facilità a trovare i biglietti), nella riconoscibilità e presentabilità del personale, nella sicurezza e nella rete informativa.

Emergono le **criticità** che da anni caratterizzano i giudizi dei clienti: il servizio di inoltro e risposta reclami e l'affollamento dei natanti. A ciò si aggiungono la frequenza delle corse e, per la prima volta, la difficoltà di salita sui mezzi.

Per il servizio di navigazione gli abbonati sono critici non solo per la frequenza delle corse, ma in generale per tutto il fattore legato alla regolarità del servizio.

Su alcuni aspetti, come il servizio reclami, vari interventi migliorativi sono stati messi in atto in questi anni, evidentemente senza trovare il pieno riconoscimento da parte dell'utenza. Coloro che hanno avuto modo di entrare in contatto con il servizio, ovvero hanno inviato un reclamo (circa il 10% degli intervistati in automobilistico e l'11% in navigazione), appaiono molto critici. Tra i motivi di maggiore insoddisfazione c'è la mancata risposta o la ricezione di una risposta non esaustiva.

In generale i risultati dell'indagine svolta tra i non abbonati mette in evidenza dei giudizi decisamente migliori su tutti i fattori di qualità rispetto a quelli espressi dagli abbonati ad eccezione del confort dove le votazioni dei due gruppi (abbonati e non abbonati) si allineano.

In automobilistico quasi un abbonato su cinque (19,6%) ritiene che nell'ultimo anno il trasporto urbano nel suo complesso sia peggiorato, in netto miglioramento rispetto al 2013 quando la percentuale si era attestata al 49,3%. Anche in navigazione si nota un parziale cambiamento positivo con la modalità "servizio peggiorato" che passa dal 49% del 2013 al 35,1% del 2014, pur registrando una diminuzione della voce "servizio migliorato" che scende al 14,4% (era al 17,8% nel 2013).

Tab. 4 - Giudizio sul servizio ACTV. Indagine sulla clientela abbonata. Voti medi e percentuale di soddisfatti. Anni 2012-2014

Macroaree della qualità:	AUTOMOBILISTOC URBANO MESTRE						NAVIGAZIONE					
	Voto medio			% soddisfatti			Voto medio			% soddisfatti		
	2014	2013	2012	2014	2013	2012	2014	2013	2012	2014	2013	2012
1. Sicurezza	6,8	6,7	6,8	91,5	81,6	85,2	6,7	6,8	7,0	94,5	84,6	89,6
Modernità dei mezzi	6,5	6,1	6,2	85,0	70,2	72,5	6,6	5,8	6,3	90,8	65,5	74,5
Condotta di guida	6,9	6,6	6,8	91,5	83,1	84,3	6,9	6,6	6,9	95,7	82,8	87,9
Sicurezza personale (molestie, rapine)	6,8	6,7	6,7	91,7	81,8	85,7	6,7	6,9	7,0	94,1	85,4	90,4
2. Regolarità del servizio	6,2	6,2	6,3	75,7	77,4	77,5	5,9	6,1	6,9	70,6	72,9	87,4
Puntualità nelle ore di punta*	6,3	6,0	5,9	75,6	71,7	63,9	6,0	5,9	6,8	70,3	69,0	82,4
Puntualità in ore non di punta*	-	6,0	6,6	-	71,7	81,8	-	-	-	-	-	-
Regolarità nelle corse (corse saltate)	6,4	6,2	6,4	78,3	76,5	77,6	6,0	6,1	6,9	70,3	72,9	87,3
Frequenza nelle corse	5,9	6,0	6,2	64,4	67,7	70,0	5,6	5,8	-	56,0	65,4	-
3. Pulizia mezzi e strutture	6,3	6,1	6,1	79,0	71,6	74,4	6,1	5,9	6,2	79,1	68,6	72,5
Pulizia locali Actv aperti al pubblico	6,5	6,1	6,2	82,5	74,0	76,1	6,4	6,0	6,3	80,9	70,6	74,7
Pulizia pensiline e luoghi di attesa	6,3	6,0	6,0	79,8	68,5	71,7	6,3	5,8	6,2	79,5	65,1	70,8
Pulizia dei mezzi	6,3	5,9	6,0	77,6	67,2	70,3	6,1	5,8	6,1	76,9	65,5	70,4
4. Comfort del viaggio	6,2	6,0	6,1	82,5	74,7	76,2	6,0	5,9	6,2	74,9	68,8	75,3
Affollamento nelle ore di punta*	6,7	4,8	4,4	69,8	45,0	26,1	5,6	4,9	4,8	47,2	48,6	38,5
Affollamento nelle ore non di punta*	-	4,8	5,8	-	45,0	66,3	-	-	-	-	-	-
Climatizzazione dei mezzi	6,5	5,9	6,1	90,0	69,2	68,9	6,1	5,6	5,6	80,6	64,1	61,9
Facilità di salire sui mezzi	5,7	6,2	6,2	67,5	75,9	74,1	5,6	6,1	6,4	57,6	75,8	78,7
Funzionamento dispositivi di bordo	6,6	6,4	-	91,3	80,2	-	6,4	6,2	-	91,0	79,6	-
5. Servizio per portatori di handicap	6,4	6,0	5,8	89,8	72,6	65,5	6,4	6,1	6,0	95,9	76,6	68,4
6. Informazioni	6,7	6,5	6,7	91,5	86,2	88,2	6,7	6,5	6,7	93,7	83,8	90,3
Facilità di reperimento informazioni	6,8	6,6	6,7	91,4	86,6	86,0	6,8	6,5	6,7	93,1	84,6	88,5
Presenza di orari alle fermate	6,7	6,7	6,8	90,9	85,9	88,5	6,8	6,6	6,9	93,8	85,9	92,6
Disponibilità informazioni a bordo	6,7	6,6	6,7	90,4	84,9	86,6	6,8	6,4	6,7	94,2	81,6	87,2
7. Personale	6,9	6,6	6,7	93,8	83,0	87,1	6,9	6,6	6,6	93,4	85,0	85,8
Riconoscibilità del personale (aspetto)	6,8	6,9	6,9	90,9	90,0	90,2	7,1	6,9	6,9	95,0	88,5	89,3
Cortesìa ed educazione del personale	7,0	6,5	6,7	93,9	79,6	85,2	7,0	6,6	6,6	92,4	81,7	83,7
Capacità del personale di capire l'utente	6,9	6,5	6,6	93,6	80,0	84,0	7,0	6,5	6,6	92,7	79,9	83,8
8. Servizio allo sportello	7,1	6,7	6,9	94,8	86,3	92,7	7,1	6,8	6,7	97,3	87,4	89,6
Capillarità rete di vendita	7,0	6,7	6,9	94,6	88,5	92,0	7,1	6,8	6,8	97,5	87,7	91,1
Facilità di trovare i biglietti	7,1	6,7	6,8	95,0	87,0	91,9	7,1	6,8	6,8	97,0	87,8	89,6
9. Reclami	4,4	5,3	5,7	37,3	66,0	70,5	4,7	5,2	5,6	39,8	63,5	69,9
Servizio di inoltro reclami	5,1	5,5	4,9	48,6	49,2	46,0	5,3	5,5	4,7	59,6	48,9	34,9
Servizio di risposta dei reclami	4,2	3,9	3,9	34,8	25,2	27,0	4,3	3,5	3,9	34,9	27,9	30,1
9. Attenzione all'ambiente	6,2	6,2	6,1	87,2	80,1	75,0	6,4	6,2	6,0	92,9	80,8	71,1
Controllo inquinamento atmosferico	6,2	6,2	6,1	86,0	78,9	71,7	6,4	6,3	5,9	93,1	81,2	68,7
Controllo rumorosità	6,2	6,2	6,0	85,9	79,4	71,0	6,4	6,3	5,9	91,9	80,4	66,8
10. Servizio ACTV nel complesso	6,4	6,1	6,3	85,5	77,1	80,7	6,2	6,1	6,3	80,8	75,2	78,3

Nota: i voti medi sono espressi su scala 1-10. La percentuale di soddisfatti è la quota di quanti hanno risposto con voti compresi tra 6 e 10.

*= in automobilistico, dal 2014 non c'è più la distinzione tra orari di punta e di morbida.

Fonte: Bds-group Mkt Analysis Torino per ACTV, 2013-2014; Pragma S.r.l.Roma per ACTV, 2012

5. *La gestione delle segnalazioni e dei reclami*

Le procedure di raccolta reclami sono riportate nelle Condizioni Generali di Trasporto e nella Carta della Mobilità. Le informazioni per il corretto inoltro dei reclami sono inserite anche nel sito www.actv.it (area “Contattaci”). Per entrambi i vettori i canali nel 2014 sono stati:

- la lettera (indirizzata a Direzione ACTV, Isola Nova del Tronchetto, 32 – 30135 Venezia);
- *on line* compilando il *form* reclami nella sezione “Contattaci” del sito www.actv.it;
- i moduli prestampati disponibili presso le Agenzie Helloveneziana di piazzale Roma e di Mestre – dove sono presenti anche le urne per l’inoltro – e presso il deposito automobilistico del Lido;
- via fax al numero 041 5207135;
- il Registro Reclami disponibile, su richiesta, a bordo di tutte le unità navali;
- la posta elettronica certificata alla casella protocollo@pec.actv.it.

Non è stata più indicata tra i canali di trasmissione la modalità via mail all’indirizzo direzione@actv.it sostituita dall’attivazione del *form online* (introdotto dal 18/10/2013). Durante il 2014 sono state cancellate anche le modalità fax e posta elettronica certificata. Viene comunque ancora dato seguito anche ai reclami/segnalazioni pervenuti attraverso questi tre ultimi canali (mail, fax, posta certificata), ovviamente se complete dei dati identificativi (nome, cognome, indirizzo anagrafico).

Nel 2014 il canale di comunicazione più utilizzato è diventato il *form on line* (38,1% delle segnalazioni/reclami) seguito dai moduli prestampati (26,9%), dal Registro reclami a bordo (15,5%) e dalla mail (15,1%). Residuali sono i canali della lettera via posta ordinaria e del fax.

L’utenza continua ad assegnare al Servizio Clienti giudizi negativi sia per il servizio di inoltro dei reclami che per quello di risposta. La lamentela più frequente riguarda le mancate risposte.

Un reclamo/segnalazione su quattro non ottiene risposta (25% contro il 28% del 2013) e nella maggior parte dei casi ciò avviene per compilazione incompleta (manca l’indirizzo o il nome del mittente). Analizzando il dettaglio delle modalità di inoltro dei reclami, si evidenzia che i dati provenienti dal *form* entro il sito internet (dove i campi nome e indirizzo sono obbligatori), introdotto a fine 2013, sembrano confermare il miglioramento ipotizzato: per questo tipo di modalità di inoltro, la quota delle mancate risposte è del 12% contro il 42% per le mail e il 49% per i reclami/segnalazioni annotati sui Registri. La modalità “*form*” è inoltre in rapida espansione: nel 2014 viene scelta dal 38,1% degli utenti che presentano un reclamo/segnalazione.

La ridefinizione dei canali comunicativi a disposizione sta andando nella giusta direzione.

Nell’ultimo quinquennio il numero di segnalazione e reclami è più che raddoppiato passando dai 2.342 del 2010 ai 4.858 del 2013 per poi ridiscendere ai 4.640 del 2014. Rispetto al 2013 sono diminuiti i contatti riguardanti il settore commerciale, sono rimasti pressoché invariati quelli per l’automobilistico e sono limitatamente aumentati quelli per la navigazione.

I temi più frequenti trattati nelle segnalazioni/reclami sono nell'ordine: il funzionamento delle biglietterie automatiche, i titoli di viaggio scaduti e non usati, le informazioni riguardanti l'iter amministrativo e gli anticipi delle corse (soprattutto in navigazione).

In automobilistico (limitatamente all'urbano) le questioni che inducono gli utenti a contattare l'azienda riguardano in primis e soprattutto i salti fermata (17% del totale reclami in automobilistico), le modalità di guida (11%), i ritardi (8%), i salti corsa (8%).

In navigazione la prima posizione è occupata dagli anticipi (17% del totale). Segue la modifica degli orari (12%) e le inosservanze (10%). Molto sentito anche nel 2014 il disagio legato alla regolarità del servizio: oltre agli anticipi testé citati, sono evidenti le questioni attinenti ai ritardi (9%) e i salti corsa (6%).

Gli argomenti e gli episodi per i quali gli utenti scrivono all'azienda di trasposto aiutano a cogliere capillarmente eventuali comportamenti scorretti e punti di inefficienza del sistema. A volte suggeriscono le azioni correttive da mettere in campo o gli elementi che meritano una più attenta e accurata valutazione. Non sempre però sono lo specchio di un malessere generalizzato o di un fattore di qualità che non funziona. Ad esempio, il fatto che il comportamento del personale sia un argomento largamente trattato nei reclami e nelle segnalazioni non trova riscontro nel giudizio dell'utenza verso autisti, marinai e addetti alla bigliettazione, giudizio che è sempre stato buono.

6. I progetti di miglioramento

In base a quanto stabilito dalla normativa regionale e secondo il Contratto di Servizio stipulato tra Comune e ACTV S.p.A., **ai fattori di qualità è legato il 2% del finanziamento regionale.** Le penalità applicate vanno a finanziare alcuni progetti di miglioramento definiti dall'Ente Affidante sentito il Gestore e tenendo conto di eventuali suggerimenti provenienti dagli utenti e dalle Associazioni dei Consumatori.

Per quanto riguarda i progetti pluriennali di miglioramento in corso nel 2014, sui quali sono state dirottate le disponibilità economiche derivanti dalle penali applicate nel 2011 e nel 2012 (complessivamente circa 394 mila euro, di cui 207.121,01 euro del 2011 e 186.855,99 euro del 2012), la situazione è la seguente:

1) Navigazione – Regolarità e Confortevolezza del viaggio

Indagine a bordo dei mezzi

Si tratta di progettare e realizzare un'indagine a bordo dei mezzi finalizzata a verificare la rispondenza tra il servizio offerto e l'effettiva richiesta (affollamento dei mezzi) e a individuare l'origine e la destinazione degli spostamenti degli utenti.

Le rilevazioni sul campo sono state eseguite dal 3 aprile 2012 al 25 maggio 2012 in giornate feriali e hanno riguardato le principali linee lagunari, ossia quelle che servono il centro storico partendo dai poli di arrivo alla città (linea 1, 2, 3, 5.1, 5.2, 6, 12, 14, 15). Ogni linea è stata monitorata per 24 ore conteggiando per ogni corsa tutti i passeggeri saliti e discesi ad ogni approdo e svolgendo interviste a un campione di utenti. Actv, oltre a fornire il file di base, ha elaborato e consegnato all'Amministrazione Comunale un report con l'andamento dell'affollamento delle linee di navigazione nelle varie ore della giornata e i risultati delle 12.270 interviste su origine/destinazione e frequenza degli spostamenti.

Il progetto è concluso e consuntivato.

2) Navigazione – Informazioni alla clientela

Acquisto e installazione di display informativi a messaggio variabile a led agli approdi

Acquisto e installazione di pannelli a messaggio variabile presso gli approdi, attualmente sprovvisti, che vengono maggiormente interessati da variazioni del servizio in caso di fenomeni naturali come l'alta marea e la nebbia o da interruzioni per cause diverse come sciopero ecc. Il piano di fattibilità ha previsto l'installazione di 5 pannelli: Murano Navagero, Murano Museo lato destro e sinistro, Biennale lato destro e sinistro.

Il progetto è concluso.

3) Navigazione – Informazioni alla clientela

Acquisto e installazione di impianti acustico-visivi sui mezzi

Gli 8 mezzi scelti per l'installazione dei nuovi impianti sono i moto battelli foranei serie 330 che effettuano servizio di collegamento verso l'isola di Burano (Venezia 1, Venezia 2, Venezia 3, Venezia 4, Venezia 5, Caroman, Mazzorbo, S.Erasmo).

Il progetto è concluso.

4) Navigazione e Automobilistico – Informazioni alla clientela

Sviluppo delle linee in ambiente Google Maps/Transit

Scopo del progetto è quello di rendere disponibili instradamenti e orari dei sistemi AVM/AVL di Actv a Google affinché siano inseriti in Google Maps/Transit.

Il progetto si è concluso a febbraio 2015.

5) Automobilistico – Informazioni alla clientela

Acquisto e installazione di paline “intelligenti” sulla rete urbana di Mestre

Il progetto prevede la rimozione delle attuali paline intelligenti dai siti non più caratterizzati da rilevanti flussi di passeggeri e il loro spostamento presso le fermate più frequentate, oltre all'acquisizione di ulteriori 6 paline con relativa posa in opera.

Si prevede la chiusura del progetto a fine 2015.

6) Automobilistico – Informazioni alla clientela

Mappatura e cartografia delle linee automobilistiche urbane

Il progetto riguarda la realizzazione e la stampa di una mappa delle linee automobilistiche urbane, da rendere fruibile al pubblico sia in formato cartaceo sia scaricabile dal sito di Actv. Le ultime fasi del progetto sono state rinviate per poter inserire nella mappa le nuove linee del tram e le conseguenti variazioni delle linee esistenti.

7) Automobilistico – Attenzione all'ambiente

Installazione di filtri FAP su bus urbani

E' previsto l'acquisto e l'installazione di filtri FAP sugli autobus urbani Actv con lo scopo di ridurre il livello di emissioni inquinanti nell'ambiente. Il progetto è da ritenersi concluso e consuntivato con l'aggiornamento delle 27 carte di circolazione dei mezzi coinvolti nel progetto.

8) Automobilistico – Accessibilità

Miglioramento accessibilità e dotazioni di alcune fermate

Individuazione di alcune fermate che presentano criticità dal punto di vista dell'accessibilità e progettazione/realizzazione degli interventi migliorativi compatibili dal punto di vista tecnico ed economico. Il progetto ha coinvolto 11 fermate ed è da ritenersi concluso.

9) Navigazione e Automobilistico – Informazioni alla clientela

Inserimento di QR-code (barcode bidimensionali) negli orari esposti al pubblico

Scopo del progetto è la diffusione di un sistema di *barcode* bidimensionale di tipo QR code alle fermate per indirizzare direttamente agli orari completi della specifica linea automobilistica o di navigazione attraverso la lettura con smartphone/tablet. Il progetto è da ritenersi concluso.

Per quanto riguarda le penali irrogate nel 2013 (303.725,67 euro), i relativi progetti di miglioramento riguardano le annate 2015-2016 e verranno consuntivati nella relazione del prossimo anno (2015).

I progetti definiti e in fase di esecuzione sono i seguenti:

Navigazione – Informazioni alla clientela (acquisto, installazione e collegamento alla rete di 10 display informativi a led agli approdi)

Navigazione – Sicurezza del viaggio (acquisto e installazione di 9 radar Gem per le unità navali)

Automobilista – Regolarità del servizio (prima fase del progetto semaforizzazione “intelligente” con l’obiettivo di velocizzare il transito degli autobus agli incroci semaforici)

Navigazione e Automobilistico – Servizio allo sportello (acquisto e installazione di 15 colonnine per l’emissione dei titoli di viaggio pre acquistati *on line*)

Navigazione e Automobilistico – Informazione alla clientela (predisposizione e distribuzione di depliant informativo per raggiungere le strutture sanitarie dell’Urss 12)

Per le penali irrogate in relazione alla qualità del 2014 (258.480,72 euro), a breve verranno stabiliti i progetti di miglioramento da realizzarsi nel 2016.