

CITTA' DI
VENEZIA



**AREA ECONOMIA E FINANZA
SETTORE SOCIETA' E ORGANISMI PARTECIPATI,
ISTITUZIONI, FONDAZIONI ED ENTI ESTERNI**

***REPORT DI MONITORAGGIO SUL RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITA'
DEI SERVIZI DOTATI DI CARTA DELLA SOCIETA' AVM S.p.A.
(SERVIZI AUSILIARI ALLA MOBILITA' E TPL).***

INDICE

I servizi pubblici locali dotati di carta della qualità

Fasi di attuazione del monitoraggio degli standard

Gli standard di qualità e l'aggiornamento dei prospetti

Il monitoraggio sul rispetto degli standard 2020:

- *servizi Ausiliari al Traffico e alla Mobilità Privata;*
- *servizio di Trasporto Pubblico Locale;*

Il monitoraggio sul rispetto degli standard 2021

Il cruscotto delle verifiche

I servizi pubblici locali dotati di carta della qualità

AVM

Affidamenti di Servizi Pubblici a Rilevanza Economica A Società Controllate

Situazione aggiornata al 31/07/2021

AREA ECONOMIA E FINANZA - Settore Società Organismi Partecipati Istituzioni Fondazioni Enti Esterni

Servizio Controllo Gestionale Società Partecipate e Monitoraggio della Qualità dei Servizi

GESTORE	SERVIZIO	AFFIDAMENTO ATTI	Scadenza affidamento	CONTRATTO DI SERVIZIO- DISCIPLINARI- CONVENZIONI	Scadenza contratto	PRESENZA CARTA QUALITA' DEI SERVIZI
AVM S.P.A. - CAPOGRUPPO DELLE SOCIETA' DELLA MOBILITA' (ACTV S.P.A., VELA S.P.A.)	TRASPORTO PUBBLICO LOCALE	AFFIDAMENTO <i>IN HOUSE</i> AD AVM S.P.A. DEI SERVIZI DI TPL PER GLI ANNI 2015-2019 DA PARTE DELL'ENTE DI GOVERNO DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE DEL BACINO TERRITORIALE OTTIMALE E OMOGENEO DI VENEZIA - DELIBERA N. 7 DEL 15/12/2014. PROROGA CON DELIBERA N. 5 DEL 27/11/2019.	30/06/2022	CONTRATTO DI SERVIZIO STIPULATO IN DATA 29/12/2014, REP. N. 18089 DEL 6/03/2015, VALIDO FINO AL 31.12.2019 (APPROVATO CON DELIBERA DELL'ASSEMBLEA DELL'ENTE DI GOVERNO DEL TPL DEL BACINO TERRITORIALE OTTIMALE E OMOGENEO DI VENEZIA, N. 7 DEL 15/12/2014. PROROGA CON DELIBERA N. 5 DEL 27/11/2019). ATTO AGGIUNTIVO AL CONTRATTO REP. N. 21007 DEL 10.02.2020.	30/06/2022	si
ACTV S.P.A.	TRASPORTO PUBBLICO LOCALE - SERVIZI MINIMI ED AGGIUNTIVI (ACTV S.P.A.)	AFFIDATI NELLE MORE DELL'ESPLETAMENTO DELLE PROCEDURE DELLE GARE N. 31/2016 E N. 32/2016, FINO AL SUBENTRO DEI NUOVI AFFIDATARI, E COMUNQUE PER UNA DURATA NON SUPERIORE A DUE ANNI, AI SENSI DI QUANTO PREVISTO DALL'ART. 5, C. 5 DEL REG. (CE) 1370/2007.	PROROGA TECNICA	CONTRATTO TRA ENTE DI GOVERNO DEL TPL DEL BACINO TERRITORIALE OTTIMALE E OMOGENEO DI VENEZIA ED ACTV S.P.A., (STIPULATO IN DATA 30/01/2015, REP. N. 18021). PROROGA DISPOSTA CON LA DETERMINA DIRIGENZIALE N. 76 DEL 31/01/2017, DAL 31/12/2016 PER LA DURATA DI DUE ANNI. PROSECUZIONE DEI SERVIZI DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE, AUTOMOBILISTICI E DI NAVIGAZIONE LAGUNARE, AFFIDATI IN PROROGA AD ACTV S.P.A. OLTRE IL 31.12.2018 NELLE MORE DELL'ESPLETAMENTO DELLE PROCEDURE DELLE GARE N. 31/2016 E N. 32/2016 DISPOSTO CON DELIBERAZIONE N. 9 DELL'ASSEMBLEA DELL'ENTE DI GOVERNO DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE DEL BACINO TERRITORIALE OTTIMALE E OMOGENEO DI VENEZIA DEL 12 DICEMBRE 2018.	PROROGA TECNICA	si
AVM S.P.A. - CAPOGRUPPO DELLE SOCIETA' DELLA MOBILITA' (ACTV S.P.A., VELA S.P.A.)	GESTIONE INTEGRATA DEI SERVIZI AUSILIARI AL TRAFFICO E ALLA MOBILITA'	AVM S.P.A. - AFFIDAMENTO <i>IN HOUSE</i> DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE DI GESTIONE INTEGRATA DEI SERVIZI AUSILIARI AL TRAFFICO E ALLA MOBILITA', DCC N. 77 DEL 18/12/2019.	31/12/2024	CONTRATTO E DISCIPLINARI TECNICI (ZTL, SOSTA, APPRODI, PARK, DARSENE) APPROVATI CON DGC N. 19 DEL 29/01/2020	31/12/2024	si

Sul fronte della scelta dei servizi pubblici da monitorare sono stati valutati i seguenti fattori:

Gruppo AVM

Gestione integrata dei servizi ausiliari al traffico e alla mobilità

(I) attivo il monitoraggio in anni precedenti, in misura parziale

(II) servizio pubblico rilevante per la cittadinanza, considerata la tipologia dei servizi offerti (8) e di impatto;

(III) servizio con alta incidenza di variazioni a causa emergenza sanitaria (analisi in sintonia da quanto previsto dall'obiettivo);

(IV) servizi erogati di natura abbastanza diversificata.

Esito analisi preliminare: IMPLEMENTARE MONITORAGGIO STD QUALITA'

Servizi Trasporto Pubblico Locale (TPL)

(I) non attivo il monitoraggio in anni precedenti da parte dello scrivente Servizio;

(II) servizio pubblico essenziale per la cittadinanza, considerati i valori economici (*Annualità 2018: finanziamenti regionali complessivi: € 69.647.646,01 (AVM S.p.A. € 65.352.226,41); ricavi tariffari: € 137.964.045,89. Totale € 207.232.792,90*) e di impatto;

(III) servizio con alta incidenza di riorganizzazione a causa emergenza sanitaria, come previsto dall'obiettivo.

Esito analisi preliminare: ATTIVARE MONITORAGGIO STD QUALITA'

Fasi di attuazione del monitoraggio degli standard

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

FASI	OGGETTO	INPUT	OUTPUT
1	Presa d'atto indirizzi del monitoraggio	Adozione delle "priorità" da parte dell'ente (art.16 reg. contr. interni)	Approvazione obiettivo di Performance e correlato indicatore
2	Declinazione del monitoraggio per target/ anno	Ricognizione std qualità 2020 Ricognizione spl con carta qualità per std 2021	Elaborazione prospetti std 2020 con: - focus su incidenze emergenza sanitaria; - "costi" della qualità per std campionati (solo AVM) e predisposizione note richiesta dati alle società. Predisposizione atti istruttori per monitoraggio 2021
3	Pianificazione delle attività 2021	Individuazione dei spl da monitorare in base alle risorse/tempi a disposizione	Elaborazione del cronoprogramma delle attività (per std 2020 e 2021) sulla base delle differenti tipologie del monitoraggio
4	Definizione tipologie di controllo	Controlli documentali Controlli operativi (sopralluoghi) Audit presso società	C. documentali: elaborazione richieste dati, con allegati prospetti, e invio alle società; C. operativi: aggiornamento delle schede di verifica e revisione prospetti di sintesi generali; Audit: individuazione argomenti di verifica

FASI	OGGETTO	INPUT	OUTPUT
5	Raccolta ed elaborazione dati	<p>Controlli documentali: scambio atti con le società</p> <p>Controlli operativi: sopralluoghi</p> <p>Audit presso società: incontri presso la società</p>	<p>C. documentali: acquisizione dati dalle società ed elaborazione successiva in fogli di lavoro;</p> <p>C. operativi: compilazione schede di verifica con rilievi fotografici e condivisione con uffici comunali competenti gestione cds;</p> <p>Audit: elaborazione dei verbali dei sopralluoghi presso le società</p>
5bis	Cruscotto dei controlli operativi	<p>Controlli operativi: quadro riassuntivo di sintesi</p>	Creazione mappa interattiva
6	Esiti	Fogli di lavoro/schede/verbali	Elaborazione report su: - livello di rispetto degli standard 2020; - monitoraggio 2021; - aspetti ulteriori di rilievo
7	Raggiungimento dell'obiettivo	Report finale	Trasmissione del report ai destinatari previsti

Il monitoraggio si è articolato in un intervallo compreso tra il **18 febbraio 2021**, data di approvazione del Piano Performance, ed il **31 agosto**, termine ultimo di trasmissione della relativa reportistica, secondo l'illustrazione che segue per l'anno corrente:

CRONOPROGRAMMA

	FASE OPERATIVA	F	M	A	M	G	L	A
1	PRESA D'ATTO INDIRIZZI DEL MONITORAGGIO	PDP 2021						
2	DECLINAZIONE DEL MONITORAGGIO PER TARGET/ANNO							
3	PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ 2021							
4	DEFINIZIONE TIPOLOGIE DI CONTROLLO							
5	RACCOLTA ED ELABORAZIONE DATI							
5BIS	CRUSCOTTO DEI CONTROLLI OPERATIVI		SPERIMENTALE					
6	ESITI							
7	RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO							

Gli standard di qualità 2020 e l'aggiornamento dei prospetti

GRUPPO AVM

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

L'aggiornamento dei prospetti di rendicontazione

Gestione integrata dei servizi ausiliari al traffico e alla mobilità:

Il monitoraggio si è focalizzato sul dato **aggiornato al 2020** circa il rispetto degli standard previsti dai disciplinari tecnici vigenti.

E' stato oggetto di specifica richiesta di rendicontazione l'incidenza determinatasi a seguito dell'emergenza sanitaria in ordine al singolo standard monitorato.

Servizi Trasporto Pubblico Locale (TPL):

Tenuto conto della peculiarità del Servizio di Trasporto pubblico locale, derivante dalla compresenza dell'Ente affidante di governo sovra comunale per la gestione dello stesso, in aggiunta al Comune di Venezia, **è stato aggiornato il prospetto relativo alla rendicontazione 2020 da parte di Actv/AVM entro il perimetro degli standard previsti con Disposizione Dirigenziale PG/2017/ 326061 del 07/07/2017, tramite richiesta di rendicontazione di quota parte degli standard (circa il 70% del totale) il cui monitoraggio spetta direttamente in capo al gestore.**

Il monitoraggio sul rispetto degli standard 2020

I RISCONTRI SUI SERVIZI GESTITI DA AVM ANNO 2020

Interpellata con nota di richiesta pg 245733 del 24 maggio 2021 a firma del Dirigente del Settore Società Organismi Partecipati, con oggetto *Monitoraggio della qualità dei servizi erogati da Avm S.p.A. (cod. ob. 210074). Richiesta rendicontazione 2020 standard quali-quantitativi dei servizi di TPL e Ausiliari al Traffico*, **Avm** ha fornito i dati richiesti in allegato:

- alla nota 16832 del 29 giugno 2021 per i servizi **ausiliari al traffico e alla mobilità privata**;
- alla nota n.17366 del 2 luglio 2021 per i servizi di **TPL**.

GESTIONE DEI SERVIZI AUSILIARI AL TRAFFICO E ALLA MOBILITA' PRIVATA

L'incidenza del Covid nel 2020 sul servizio

Il drastico crollo della mobilità sistemica e ancor più di quella occasionale turistica (sia internazionale che nazionale) che ha caratterizzato l'anno trascorso, ha inevitabilmente determinato una eccezionale caduta della domanda dei servizi oggetto della presente relazione e conseguentemente dei relativi ricavi.

I dati di seguito riportati sono quindi poco significativi se confrontati con quelli degli anni precedenti ed in particolare del 2019, appunto per l'eccezionalità del contesto in cui si è dovuto operare.

DISCIPLINARE TECNICO N. 1: GESTIONE DEI PARCHEGGI IN STRUTTURA

AUTORIMESSA COMUNALE

Rispetto all'esercizio precedente si registra una importante flessione degli incassi complessivi pari al -17,24 % (in valore assoluto - € 1.648.980,00) rispetto al 2019, dovuta principalmente:

- ad una contrazione degli incassi da transiti occasionali pari al - 26,02% (in valore assoluto -€ 1.506.121,75) chiara conseguenza della situazione pandemica covid 19;
- ad una contrazione degli incassi da abbonamenti pari al -3,78% (in valore assoluto -€ 142.857,92) dovuta principalmente all'impossibilità di sostituire gli abbonati cessati data la decadenza della relativa graduatoria (luglio 2015) e la mancata emissione del nuovo bando.

PARK SAN ANDREA: Anche il parcheggio S. Andrea ha subito una notevole flessione dei ricavi pari al - 26,40 % rispetto al 2019 (in valore assoluto - € 388.899,00) dovuta alla pandemia covid 19.

PARK CANDIANI: Registra un netto calo degli incassi pari a -25,10% (in valore assoluto - € 112.090,00) rispetto al 2019, dovuto alla caduta dei transiti occasionali in conseguenza alla pandemia covid 19.

PARK COSTA: Registra un netto calo degli incassi pari a - 28,02% (in valore assoluto - € 108.365,00), dovuto alla caduta dei transiti occasionali in conseguenza alla pandemia covid 19.

PARCHEGGIO CA' MARCELLO: Anche l'area di sosta in questione ha fatto registrare una sostanziale flessione degli incassi rispetto all'esercizio precedente pari al - 33,44% (in valore assoluto - 8.778,00) dovuto alla pandemia covid 19.

PARCHEGGIO PER CAMPER SAN GIULIANO PORTA GIALLA: Nell'esercizio 2020 sono state rilevate n. 8.817 presenze in drastica riduzione rispetto all'esercizio precedente (- 33,65%, in valore assoluto -4.472 presenze) dovuta alla pandemia covid 19.

N.2: GESTIONE DELLE DARSENE E RIMOZIONE NATANTI

DARSENA DEL TRONCHETTO: Nel 2020 la gestione della darsena ha fatto registrare in leggero calo degli incassi pari al - 2,12% (in valore assoluto - € 7.874,00).

DARSENA DELLA MISERICORDIA: Nel 2020 la gestione della darsena ha fatto registrare rispetto all'anno precedente un incremento dei ricavi del + 2,00% (in valore assoluto + € 6.503,00).

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.

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

SOSTA SU STRADA: Nel corso dell'esercizio AVM ha incassato complessivamente per conto del Comune di Venezia tariffe per sosta a pagamento pari a € 1.496.394,00 € con un decremento rispetto al 2019 del - 52,76% (in valore assoluto - €

1.671.420,47 €). Tale drastica caduta degli incassi tariffaria è connessa alla pandemia covid 19 ed in particolare alle conseguenti alle misure tariffarie agevolative introdotte dal Comune di Venezia nel corso del 2020.

PARCHEGGI SCAMBIATORI: Il servizio è stato svolto regolarmente. Con specifico riferimento ai parcheggi scambiatori S. Maria dei Battuti e Castellana. Nel corso dell'esercizio AVM ha incassato complessivamente per conto del Comune di Venezia € 30.902,00 con un decremento rispetto al 2019 del - 35,81% (in valore assoluto -€ 17.240,00) connesso alla pandemia covid 19 ed in particolare alle conseguenti misure tariffarie agevolative introdotte dal Comune di Venezia nel corso del 2020.

N.4: GESTIONE DELLA CICLABILITA'¹

BICIPARK DI MESTRE FS: Rispetto all'esercizio 2019, si registra una flessione negli incassi complessivi pari allo - 50,55 % (in valore assoluto - € 18.388,00). Anche in questo caso il crollo della domanda di sosta è legato agli effetti negativi della pandemia covid 19 sulla mobilità sistematica ed occasionale.

BICIPARK IN AUTORIMESSA: nel mese di agosto 2020 è stato inaugurato il nuovo bicipark situato al piano -1 dell'autorimessa. La struttura è completamente automatizzata e con una capacità recettiva di n.100 box dotati anche di ricarica elettrica. Nei mesi da agosto a dicembre, il bicipark ha incassato complessivamente € 21.968,00, anche se negli ultimi mesi del 2020 la domanda di sosta è crollata a causa della ripresa della emergenza pandemica covid 19.

PUNZONATURA DELLE BICICLETTE: Il servizio è stato svolto regolarmente.

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

¹ SERVIZIO DI BIKE SHARING: dal mese di giugno 2020 il servizio è cessato a seguito di revoca dell'affidamento da parte del Comune di Venezia.

GESTIONE ZTL BUS: la drastica caduta della mobilità turistica nazionale e internazionale conseguente alla pandemia covid 19 ha determinato il tracollo degli incassi per vendita di pass ZTL BUS: - 90,46% rispetto agli incassi 2019 (in valore assoluto - € 19.648.712,00).

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

Il servizio è stato svolto regolarmente anche se l'attività dei lanciamenti granturismo è stata poco significativa in conseguenza al tracollo della domanda di mobilità turistica connessa alla emergenza sanitaria Covid 19.

Il monitoraggio sul rispetto degli standard e sintesi delle principali criticità

Data la considerevole mole di dati acquisiti e la conseguente difficoltà di rappresentazione grafica degli stessi in forma sintetica e agevolmente leggibile si riportano di seguito i soli fuori standard (3) rilevati sulla base della rendicontazione trasmessa da AVM, facendo rinvio per dettagli ulteriori ai prospetti acquisiti agli atti del Servizio per il raffronto su ciascun singolo standard.

RICOGNIZIONE STANDARD DI QUALITA'

Servizio n. 1 - Parcheggi in struttura.

Tabella 1.1: Standard minimi di qualità servizio PARCHEGGI

FATTORE	INDICATORE	UNITA' DI MISURA	STANDARD MINIMO ANNUALE			RENDICONTAZIONE AVM 2020		
			Autorimessa Comunale	Sant'Andrea	Piazzale Candiani	Autorimessa Comunale	Sant'Andrea	Piazzale Candiani
Affidabilità e regolarità del servizio - sicurezza	Giornate di sospensione del servizio per interventi sugli impianti	n. giorni/anno	≤ 1/365			0	0	0
	Incidenti / danneggiamenti	n. incidenti / anno / tot posti auto	≤ 5%	≤ 10%	≤ 5%	2,98 % (65/2182)	11% (11/100)	0,77% (2/259)

Tabella 2.2: Standard minimi di qualità servizio AREE SOSTA.

FATTORE	INDICATORE	UNITA' DI MISURA	STANDARD MINIMO ANNUALE	RENDICONTAZIONE AVM 2020	NOTE SERVIZIO QUALITA'
Affidabilità e regolarità del servizio - sicurezza.	Indice di copertura ausiliari per posto auto	N. posti auto medio /totale ausiliari del traffico fte medio*	≤ 780 posti	519,09 (7.179/13,83)	
	Manutenzione posti auto	% posti auto mantenuti /totale posti	Annuale: ≥ 20% o quinquennale: ≥ 50%*	4,2% [250 / (7179-1.228)]	In analogia con quanto previsto per analogo standard fissato nei parcheggi scambiatori la percentuale annuale deve intendersi al 10%

Servizio 5: Gestione ZTL.

Tabella 5.1: Standard minimi di qualità, servizio gestione della ZTL

FATTORE	INDICATORE	UNITA' DI MISURA	STANDARD MINIMO ANNUALE	RENDICONTAZIONE AVM 2020	NOTE SERVIZIO QUALITA'
rapporti con la clientela	regolazione del rapporto	Contratto	No	No	
	Grado di utilizzo del sistema telematico di prenotazione, pagamento e rilascio di permessi, autorizzazioni e contrassegni.	% utilizzo sistema telematico / totale numero attività svolte	≥ 30% per ZTL BUS	20,06% (3.349 su 16.698 anno 2020)	numero pass emessi drasticamente crollato causa mancanza arrivi bus turistici dovuto alla situazione pandemica Covid 19

La gestione dei reclami

Num Contatti (No soll.)			2020 Q 1	2020 Q 2	2020 Q 3	2020 Q 4	2020
MOBILITÀ-BICI PARK	WEB	RISPOSTA_SERVIZIO	0	0	0	1	1
		RISPOSTO_EVASO	0	0	2	0	2
		totale parziale	0	0	2	1	3
MOBILITÀ-BIKE SHARING	EMAIL	RISPOSTA_SERVIZIO	0	1	0	0	1
		totale parziale	0	1	0	0	1
MOBILITÀ-DARSENA	EMAIL	RISPOSTO_EVASO	0	1	0	0	1
		totale parziale	0	1	0	0	1
	PEC	RISPOSTO_EVASO	0	0	1	0	1
		totale parziale	0	0	1	0	1
	WEB	RISPOSTO_EVASO	1	0	0	0	1
		totale parziale	1	0	0	0	1
MOBILITÀ-PARCHEGGI IN STRUTTURA	MODULO	RISPOSTO_EVASO	2	1	0	2	5
		totale parziale	2	1	0	2	5
	WEB	RISPOSTA_SERVIZIO	0	2	4	1	7
		RISPOSTO_EVASO	3	7	9	10	29
		totale parziale	3	9	13	11	36
MOBILITÀ-PARCHEGGI SCAMBIATORI	WEB	RISPOSTA_SERVIZIO	3	0	4	1	8
		RISPOSTO_EVASO	0	0	9	5	14
		totale parziale	3	0	13	6	22
MOBILITÀ-PEOPLE MOVER	WEB	RISPOSTO_EVASO	5	1	4	1	11
		totale parziale	5	1	4	1	11
MOBILITÀ-ZONE BLU (AREE SOSTA)	EMAIL	RISPOSTA_SERVIZIO	2	4	0	0	6
		RISPOSTO_EVASO	0	0	1	1	2
		totale parziale	2	4	1	1	8
	MODULO	RISPOSTO_EVASO	1	0	0	0	1
		totale parziale	1	0	0	0	1
	PEC	RISPOSTA_SERVIZIO	0	1	1	0	2
		RISPOSTO_EVASO	0	2	3	1	6
		totale parziale	0	3	4	1	8
	WEB	RISPOSTA_SERVIZIO	33	45	96	64	238
		RISPOSTO_EVASO	14	16	37	25	92
		totale parziale	47	61	133	89	330
	TOTALE COMPLESSIVO			64	81	171	112

CAUSALI	Contatti	(+ solleciti)	
SANZIONI	333	43	64%
MALFUNZIONAMENTO APPARATI	44	8	8%
BIGLIETTAZIONE	64	7	12%
RICHIESTE	37	3	7%
MOBILITÀ	6		1%
COMFORT	8	1	2%
RISPOSTA CON MAIL AUTOMATICA			0%
DANNEGGIAMENTI E INFORTUNI	13	1	3%
COMUNICAZIONE ON SITE	2		0%
OGGETTI SMARRITI			0%
DISABILI	1		0%
COMUNICAZIONE ON LINE	2	1	0%
PERSONALE	6		1%
SERVIZIO	2	1	0%
TOTALE	518	65	100%

TIPOLOGIE	contatti	
CONTESTAZIONI	241	47%
INFORMAZIONI - ITER AMM.VO	92	18%
TITOLI SCADUTI/NON UTILIZZATI	21	4%
COSTO BIGLIETTO	21	4%
TVM	19	4%
AREE PARCHEGGIO	17	3%
SOFTWARE VENDITE	16	3%
DANNEGGIAMENTI ED INFORTUNI	13	3%
SICUREZZA	9	2%
ZTL BUS	6	1%
PULIZIA IMPIANTI	5	1%
PARCOMETRO	5	1%
ALTRO	53	10%
TOTALE	518	100%

Gli investimenti per il miglioramento dei servizi alla mobilità privata²

INVESTIMENTI 2020 SUI SERVIZI DI MOBILITA' PRIVATA		
SERVIZIO	DESCRIZIONE	CSN 2020 DA LIBRO CESPITI (importi espressi in unità di €)
AUTORIMESSA COMUNALE	EMETTITRICE AUTOMATICA TVM S/5400257	35.690
	SANIFICATORE ACTIVE PURE C/PORTINERIA AUTORIMESSA (*)	2.250
	SANIFICATORE ACTIVE PURE C/LOCALE CASSE AUTORIMESSA (*)	2.250
	TOTALE	40.190
PARCHEGGIO CANDIANI	EMETTITRICE AUTOMATICA TVM S/5400272	35.690
	EMETTITRICE AUTOMATICA TVM S/5400259	35.690
	SANIFICATORE ACTIVE PURE C/LOCALE CASSE CANDIANI (*)	2.250
	IMPIANTO ANTINTRUSIONE PARK CANDIANI	4.579
	IMPIANTO GSM SALE INTERRATE PARK CANDIANI	14.337
	IMPIANTO SEMAFORICO PARK CANDIANI	5.990
	TOTALE	98.536
PARCHEGGIO S. ANDREA	SIST.INDIRIZZAMENTO AL POSTO AUTO PARK S.ANDREA	23.285
	SANIFICATORE ACTIVE PURE C/PORTINERIA S.ANDREA (*)	2.250
	TOTALE	25.535
PARCHEGGIO VIA COSTA	SIST.DI PISTA E ANTENNA/BOA TELEPASS X PARK COSTA	600
	SANIFICATORE ACTIVE PURE C/PRESIDIO PARK COSTA (*)	2.250
	TOTALE	2.850
AREE SOSTA	N. 2 PARCOMETRI X ZTL BUS TRONCHETTO (FRONTE COMUNE)	28.900
	TOTALE	28.900
CICLABILITA'	SISTEMA BICIPARK PRESSO AUTORIMESSA VENEZIA	268.825
	RASTRELLIERE MESTRE 2017-2018 (**)	28.715
	RASTRELLIERE MESTRE 2020 III LOTTO (**)	245.100
	TOTALE	542.640

² Per il 2020 è stato concordato tra AVM e il Comune di Venezia di non procedere con le indagini di customer satisfaction a causa dell'emergenza sanitaria. I dati sugli standard quantitativi sono agli atti del Servizio.

INVESTIMENTI 2020 SUI SERVIZI DI MOBILITA' PRIVATA

APPRODI NON DI LINEA	NT42 PONTILE GALLEGG. 8 P.SABBIONI-NEPTHUN USATO	7.736
	NT34 PONTILE GALLEGG.ZATTERE INCURABIL-NETHUN 2010	6.707
	TOTALE	14.444
ZTL BUS	IMPLEM.SFTW ZTL AUTO-NETWORK INTEGRATIVO X COMUNI	2.950
	TOTALE	2.950
	TOTALE GENERALE	756.045

Note:

(*) Investimenti per misure anti Covid-19

Al 31/12/2020 risultano in corso i seguenti investimenti:

- Autorimessa - Rinnovo CPI
- Nuovo approdo non di linea Cornoldi

Al 31/12/2020 si sono coltusi i seguenti investimenti in corso da anni precedenti:

- ZTL Telecamere VAM, per un importo totale pari a € 1.123.539,02 totalmente contribuito

(**) Le rastrelliere costituiscono un investimento richiesto direttamente dal Comune di Venezia, il cui ammortamento è stato rappresentato nel sezionale economico della ciclabilità.

SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE³

L'incidenza del Covid nel 2020 sulla gestione

Con la citata nota pg 17366 del 2 luglio 2021 AVM ha rammentato che a causa dell'emergenza sanitaria intervenuta nel corso del 2020, tuttora pendente, non è stato possibile effettuare secondo la consueta prassi la rilevazione di alcuni fattori, tra cui puntualità e regolarità del servizio, a causa delle repentine e ravvicinate variazioni alla programmazione dell'esercizio che hanno impedito un aggiornamento dei programmi informatici di monitoraggio in tempi adeguati.

Rispetto ai dati disponibili ai fini del presente report si segnalano al riguardo, tra l'altro, le seguenti incidenze dovute direttamente all'emergenza sanitaria:

- **Qualità del servizio di pulizia** (*automobilistico*) - indicatore *Esiti riscontrati non conformi/ numero controlli effettuati*: i dati reperiti si riferiscono a 6 mesi di servizio causa lock down dal 14/03/2020 al 29/06/2020 e dal 11/10/2020 al 31/12/2020;
- **Affollamento medio carrozze People Mover** – indicatore *% posti occupati*: da registrarsi la drastica riduzione dei clienti conseguente alla situazione pandemica Covid 19 unita alla riduzione temporanea della capacità di portata dell'impianto per garantire il distanziamento interpersonale come misura anticovid⁴.

³ In analogia con quanto avvenuto per il servizio di mobilità privata non si è proceduto con le indagini di customer satisfaction per il servizio di TPL a causa dell'emergenza sanitaria.

⁴ **Standard previsto: < o = al 50%.** *Dato rilevato: n. passeggeri anno / totale posti disponibili anno 2020. Posti disponibili= 200 posti treno * (numero corse*2) = 420.252/200*(72.448,54)= 420.252/200*72.448,54= 2,90%.*

Il monitoraggio sul rispetto degli standard e sintesi delle principali criticità

Data la considerevole mole di dati acquisiti e la conseguente difficoltà di rappresentazione grafica degli stessi in forma sintetica e agevolmente leggibile si riportano di seguito i soli fuori standard (2) rilevati sulla base della rendicontazione trasmessa da AVM sui fattori di qualità direttamente monitorati dalla società, rinviando ai prospetti acquisiti agli atti del Servizio per il raffronto su ciascun singolo standard.

1) Vetustà dei mezzi (automobilistico)

FATTORE TIPOLOGIA DI INDICATORE UNITA' DI MISURA	Modalità di rilevazione	Note	Obiettivo 2020	I/S(*)	Peso Sanzioni	Valore 2020	NOTE 2020
SICUREZZA DEL VIAGGIO							
<i>Vetustà mezzi</i>	<i>A cura del gestore</i>						
% mezzi con oltre 15 anni		Dato obiettivo regionale calcolato per UM e UL	25,00%	I		43,04%	133 bus età>15 anni/309 bus Com Ve

2) Puntualità (navigazione)

CODICE	FATTORE TIPOLOGIA DI INDICATORE UNITA' DI MISURA	Modalità di rilevazione	Note	Obiettivo 2020	I/S(*)	Peso Sanzioni	Valori al 2020	KPI	NOTE
N.2.2	<i>Puntualità</i>	<i>A cura del gestore</i>	<i>Confronto rispetto all'orario programmato esposto al pubblico</i>						
N.2.2.1	% corse in anticipo >1 minuto		Esclusi arrivi al capolinea. Rilevazione con sistema AVM	3,0%	S	0,20%	3,8%	KPI n°5	Misurazione di tutte le corse nelle fasce orarie 7.00-21.00 tramite il KPI n. 5 - estrazione solo Contratto Comune di VE verifica valore obiettivo Estrazione dato da DWH 67.818 / 1.784.109

La gestione dei reclami⁵

CAUSALI	2020
	TRASPORTO PUBBLICO
RICHIESTE SERVIZIO	1.024
MALFUNZIONAMENTO APPARATI	741
COMFORT	22
AUTOMATICA EMAIL	190
COMUNICAZIONE ON SITE	48
COMUNICAZIONE ON LINE	49
PERSONALE COVES	13
	27

TIPOLOGIE	2020
	TRASPORTO PUBBLICO
POTENZIAMENTO CORSE	693
CONTESTAZIONI	121
INOSSERVANZA	257
ANTICIPO	237
SICUREZZA	207
SALTO FERMATA	200
RITARDO	145
SALTO CORSA	128

⁵ La documentazione esaminata trasmessa dal gruppo AVM, agli atti, illustra nel dettaglio dati ulteriori, tra cui i reclami relativi al servizio della rete di vendita.

Il monitoraggio sul rispetto degli standard 2021

Ad inizio 2021 si è predisposto il programma relativo al **monitoraggio operativo 2021** mediante seguenti fasi comuni:

- **Aggiornamento check list di verifica;**
- **pianificazione calendario per tipologia;**
- **esecuzione dei sopralluoghi;**
- **redazione delle schede di verifica;**
- **pubblicazione delle schede e rilievi fotografici su mappa interattiva;**
- **invio periodico degli esiti ai gestori dei singoli cds.**

Di seguito il quadro dei sopralluoghi/verifiche effettuate.

Servizi Ausiliari al traffico e alla mobilità:

SERVIZIO	UBICAZIONE	DATA VERIFICA O SOPRALLUOGO	CHECK LIST UTILIZZATA	TOTALE VERIFICHE E SOPRALLUOGHI
Verifica Sito web	-	8/4/2021	AUS_05	19
Park struttura	- autorimessa comunale; - S. Andrea; - Ca' Marcello; - Costa; - Candiani	- 4/5/2021; - 4/5/2021; - 18/05/2021; - 18/05/2021; - 18/05/2021	AUS_01	
Darsene	- Tronchetto; - Misericordia	- 30/04/2021; - 18/05/2021	AUS_02	
Park scambiatori	- Terraglio; - Favaro (c. tram) - Favaro (v. Altinia) - Mestre (c.c. Conad); - Marghera; - Trivignano	- 6/3/2021; - 1/4/2021; - 1/4/2021; - 1/4/2021; - 25/3/2021; - 7/5/2021	AUS_03	
Bicipark	- c/o autorimessa comunale; - stazione treni di Mestre	- 18/05/2021; - 25/05/2021	AUS_04	
Check point ztl bus	- Dei Petroli, Marghera - Fusina	- 1/4/2021 - 8/4/2021	AUS_05	
Approdi	- Ca' di Dio/Cornoldi	- 11/05/2021;	AUS_06	

Un sopralluogo per sito e una verifica per sito web.

Servizi di trasporto pubblico locale (TPL):

MEZZI	LINEE	DATA VERIFICA O SOPRALLUOGO	CHECK LIST UTILIZZATA	TOTALE VERIFICHE E SOPRALLUOGHI
VAPORETTI	- VAPORETTO LINEA 1 (Lido S.M.Elisabetta); - MOTOSCAFO LINEA 4.2 (da P.le Roma); - MOTOSCAFO LINEA 5.2 (da P.le Roma); - VAPORETTO LINEA 13 (F.ta Nove – S. Erasmo); - BATTELLO FORANEO VERONESE (Lido – Treporti); - BATTELLO FORANEO CANALETTO (Treporti – Burano)	- 9/2/2021 e 10/2/2021; - 18/5/2021; - 18/5/2021; - 8/6/2021; 21/4/2021; 21/4/2021;	TPL_02	19
BUS	- 4L; - 11; - 24H; - 80; - 6; - 84; - 19; - 2	25/2/2021; 3/3/2021 (2 tratte); 9/3/2021 e 13/5/2021; 9/3/2021; 13/3/2021; 13/4/2021; 18/5/2021; 25/5/2021	TPL_01	
TRAM	T1	12/2/2021	TPL_01	
P. MOVER	-	30/4/2021	TPL_04	

Più sopralluoghi per linea.

RIEPILOGO CRONOLOGICO GENERALE

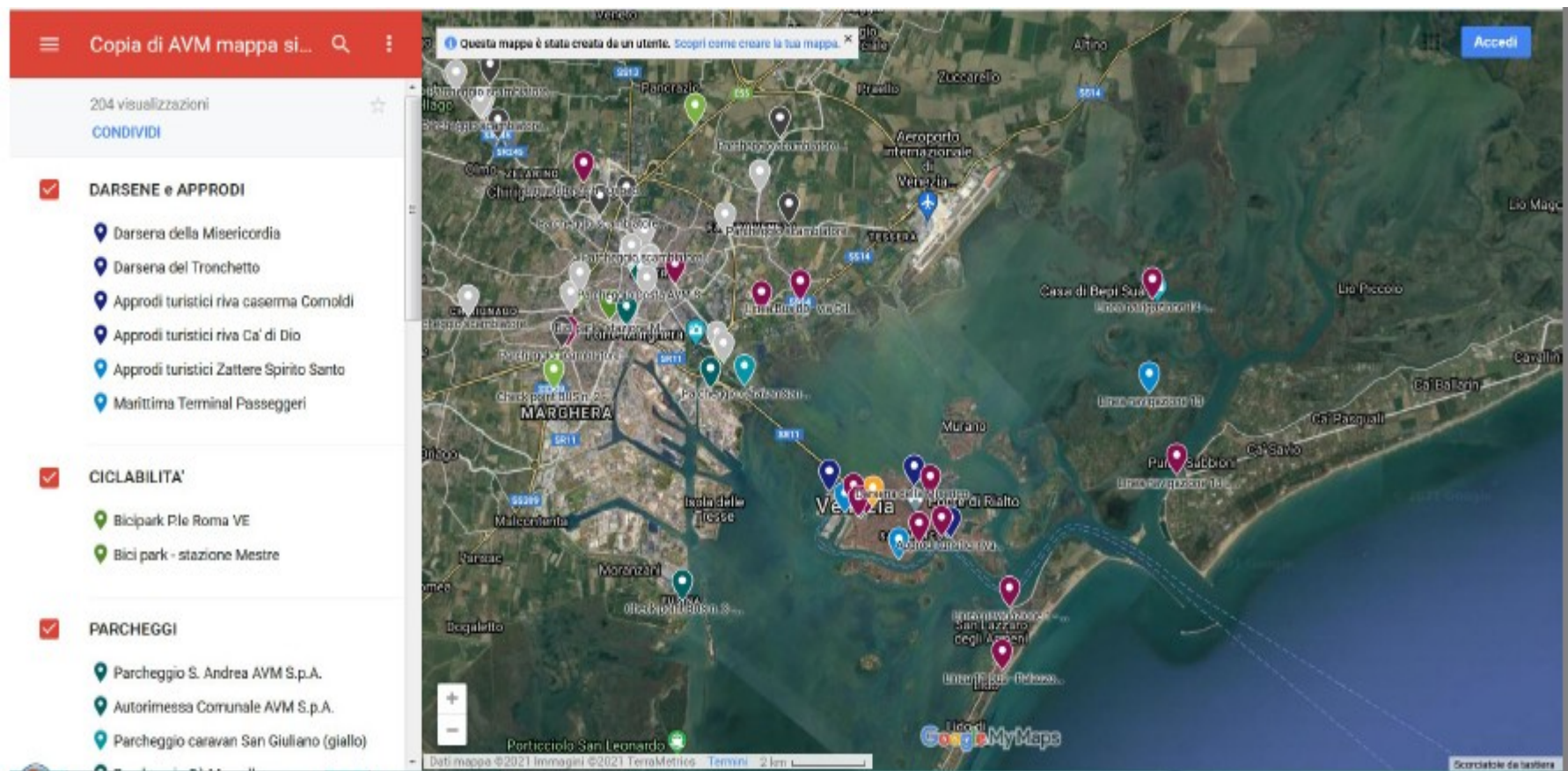
	AVM N. VERIFICHE SERVIZI AUSILIARI	AVM N. VERIFICHE TPL
febbraio	-	4
marzo	2	5
aprile	7	4
maggio	10	5
giugno	-	1

Per ciascun sopralluogo è stata predisposta l'apposita scheda di verifica trasmessa successivamente alla società, la quale ha fatto pervenire riscontro parziale nel mese di dicembre 2021.

Il cruscotto delle verifiche

E' stato attivato nel corrente anno una nuova modalità di monitoraggio interno sui servizi pubblici locali erogati da AVM.

L'innovazione consiste nel cliccare sul punto d'interesse (costituito ad esempio da un parcheggio in struttura, una fermata di bus, ecc..) sia dall'elenco dei siti oggetto di verifica a sinistra della mappa (sul modello *google maps*) che attraverso la ricerca della località interessata, rendendo consultabile sia la scheda di verifica, elaborata e caricata entro 24h in media dal sopralluogo, che le rilevazioni fotografiche a supporto dei rilievi, ivi compresi i suggerimenti di miglioramento della qualità del servizio evidenziati in ciascuna scheda.



esempio: darsene e parcheggi scambiatori (Servizi Ausiliari Mobilità Privata)