

**CONTRATTO DI SERVIZIO
COMUNE DI VENEZIA – AVM S.p.A.**

DISCIPLINARE TECNICO N. 4

GESTIONE DELLA CICLABILITA'

INDICE

PREMESSA

DEFINIZIONE DEL SERVIZIO

Art. 1 - Oggetto del servizio

Art. 2 - Durata

Art. 3 - Obiettivi del servizio

Art. 4 - Descrizione del servizio

MODALITA' DI ESECUZIONE ED ORGANIZZAZIONE

Art. 5 - Gestione del servizio

Art. 6 - Orario di svolgimento del servizio

FATTORI DI QUALITA'

Art. 7 - Obiettivi di miglioramento del servizio

Art. 8 - Customer satisfaction

Art. 9 - Mancato rispetto degli standard e degli obblighi di servizio

TARIFFE E CONDIZIONI ECONOMICHE DEL SERVIZIO

Art. 10 – Sistema tariffario

Art. 11 - Rinvio - norma finale

ALLEGATI:

- Allegato A: collocazione topografica delle ciclostazioni bike sharing e dei bicipark**
- Allegato B - C: standard minimi di qualità (con indicazione delle sanzioni economiche)**
- Allegato D: tariffe del servizio**

PREMESSE

Con deliberazione di Consiglio Comunale n. 77 del 18.12.2019 è stato affidato ad AVM S.p.A., società *in house* del Comune di Venezia, il servizio di gestione integrata dei servizi ausiliari al traffico e alla mobilità, per la durata di 5 anni, con decorrenza dal 1.1.2020 fino al 31.12.2024.

Con la medesima deliberazione consiliare sono state approvate le linee guida per la redazione del contratto di servizio e dei disciplinari tecnici che regolano il rapporto fra le parti con riferimento ai singoli servizi ausiliari ricompresi nel servizio pubblico locale unitariamente affidato.

La *Gestione della ciclabilità* è indicata quale attività facente parte del servizio di gestione integrata dei servizi ausiliari al traffico e alla mobilità.

Con deliberazione di Giunta Comunale n. _____ è stato approvato lo schema del presente disciplinare tecnico, che costituisce parte integrante del contratto di servizio.

DEFINIZIONE DEL SERVIZIO

Art. 1 - Oggetto del servizio

1. Il servizio ha per oggetto:

- La gestione del servizio bike sharing;
- la gestione del servizio di parcheggio cicli (“Bici park”) in prossimità della stazione ferroviaria di Mestre;
- la gestione del servizio di parcheggio cicli (“Bici park”) all’interno dell’Autorimessa Comunale
- la gestione del servizio di punzonatura biciclette.

Art. 2 - Durata

1. Il presente disciplinare ha efficacia fino al 31 dicembre 2024.

Art. 3 - Obiettivi del servizio

1. Il servizio di ciclabilità è finalizzato a:

- soddisfare i bisogni di mobilità della popolazione, promuovendo l’uso della bicicletta in ambito urbano;
- organizzare e rendere disponibili i seguenti servizi: parcheggio biciclette (a pagamento in transito e in abbonamento), bike sharing, punzonatura dei cicli;
- realizzare campagne di informazione all’utenza sul servizio attraverso idonei ed efficaci mezzi pubblicitari su indicazioni del Comune.

2. Per raggiungere dette finalità AVM deve provvedere all’adeguamento del servizio di Bike Sharing oggetto del presente disciplinare avviando un’indagine di mercato ed un successivo eventuale affidamento a terzi per introdurre un servizio maggiormente performante ed efficiente, in linea con le nuove evoluzioni tecnologiche di settore.

3. A tal fine AVM deve presentare entro il 30 marzo 2020 all'Amministrazione Comunale una proposta migliorativa del servizio alla luce dell'indagine di mercato.
4. L'amministrazione, una volta valutata la proposta, darà apposito indirizzo ad AVM per l'eventuale attuazione di detta proposta.

Art. 4 - Descrizione del servizio

1. Bike sharing: il servizio viene svolto sul territorio del Comune di Venezia avvalendosi di un apposito parco biciclette e delle seguenti ciclostazioni:

TERRAFERMA (Mestre e Marghera)

- 1) STAZIONE - Stazione di Mestre (35), in comodato ad AVM dal Comune di Venezia
- 2) SICILIA – P.le Donatori di Sangue (16), in comodato ad AVM dal Comune di Venezia
- 3) CIALDINI – P.le Cialdini (10), in comodato ad AVM dal Comune di Venezia
- 4) CIRCONVALLAZIONE – via Circonvallazione (8), in comodato ad AVM dal Comune di Venezia
- 5) ULLOA F.S. . Uscita Marghera, Stazione F.S.(10), in comodato ad AVM dal Comune di Venezia
- 6) SANTA MARIA DEI BATTUTI – via S. M. dei Battuti, Parcheggio Scambiatore P2 (10), in comodato ad AVM dal Comune di Venezia
- 7) CORSO DEL POPOLO - Corso del Popolo (9), in comodato ad AVM dal Comune di Venezia
- 8) MUNICIPIO - P.zza del Municipio, Marghera (10), in comodato ad AVM dal Comune di Venezia
- 9) S. GIROLAMO - Angolo via Pio X (12), in proprietà AVM
- 10) S. GIULIANO – Parco S. Giuliano (9), in proprietà AVM
- 11) CARBONIFERA - Viale Ancona (20), in proprietà AVM
- 12) UNIVERSITA' - via Torino (16), in proprietà AVM
- 13) DA VINCI – P.le Da Vinci (10), in proprietà AVM
- 14) CANDIANI – p.le Candiani (10), in proprietà AVM
- 15) CASTELLANA A – via Castellana, parcheggio Scambiatore P5 (12), in proprietà AVM

LIDO DI VENEZIA

- 17) PIAZZALE S.MARIA ELISABETTA – P.le S. Maria Elisabetta (16), in proprietà AVM
- 18) PALAZZO DEL CINEMA – via Candia (12), in proprietà AVM
- 19) MALAMOCCO (8) - in comodato ad AVM dalla Città Metropolitana di Venezia

Per la collocazione topografica delle sopraelencate ciclostazioni si veda l'allegato A

1. Bicipark presso la stazione ferroviaria di Mestre: dalla data del 1 gennaio 2015 è operativo un bicipark sito in via Trento, 1/G a Mestre, in prossimità della stazione ferroviaria di proprietà del Comune di Venezia ed in concessione ad AVM. Si tratta di una struttura sopraelevata e coperta di 1056 metri quadri, della capienza di n. 807 posti. Possono accedervi esclusivamente biciclette (non sono ammessi tandem, ciclomotori e moto).
2. Bicipark presso l'autorimessa Comunale di Piazzale Roma: entro il primo quadrimestre del 2020 sarà disponibile un bicipark presso l'Autorimessa Comunale. Possono accedervi esclusivamente biciclette (non sono ammessi tandem, ciclomotori e moto). Trattasi di struttura collocata nella sala -1 dell'autorimessa comunale con capienza di almeno n.100 posti bici in appositi box chiusi, a funzionamento automatico e non presidiata.

3. Punzonatura bici: sistema che - mediante l'impressione, con un apposito macchinario, di un codice sul telaio della bicicletta (associato in modo univoco al proprietario del veicolo) - consente alle forze dell'ordine, in caso di ritrovamento del mezzo, di risalire immediatamente al legittimo proprietario

MODALITA' DI ESECUZIONE ED ORGANIZZAZIONE

Art. 5 - Gestione del servizio

Il servizio è articolato nelle gestioni tecnica e amministrativa.

1. La gestione tecnica consiste:

- Bike sharing:
 - a) nella programmazione, organizzazione e gestione del servizio;
 - b) nella definizione, in accordo con l'Amministrazione comunale, del numero e dislocazione delle ciclostazioni, provvedendo di conseguenza al relativo allestimento e manutenzione ordinaria;
 - c) nella definizione, in accordo con l'Amministrazione comunale, del numero delle biciclette, nella cura della relativa manutenzione ordinaria e straordinaria nonché nel relativo eventuale riposizionamento per assicurare una opportuna distribuzione delle biciclette tra le ciclostazioni;
 - d) nell'introduzione di migliorie al sistema di condivisione delle biciclette tramite l'adozione di soluzioni maggiormente performanti ed efficienti, in linea con le nuove tecnologie di settore;
- Bici Park:
 - a) nella programmazione, organizzazione e gestione del servizio;
 - b) nella manutenzione ordinaria delle strutture, delle dotazioni tecniche e della segnaletica di indirizzamento.
- Punzonatura bici
 - a) nella programmazione, organizzazione e gestione del servizio.

1. La gestione amministrativa consiste:

- a) nell'istituire apposita sezione del proprio sito internet per la dettagliata pubblicizzazione del servizio;
- a) nella ricezione e vaglio delle richieste di iscrizione ai servizi di bike sharing e del bici park, mediante sottoscrizione da parte dei clienti di appositi contratti di adesione di durata almeno annuale;
- b) nella abilitazione della Tessera Imob-VeneziaUnica, per il ritiro e la consegna delle bici in dotazione al servizio bike sharing;
- c) nella registrazione delle modalità di utilizzo, calcolo e fatturazione dei corrispettivi;
- d) nel rendere disponibile al Comune, anche per via telematica, la statistica semestrale di utilizzo dei servizi (con dettaglio mensile) entro 30 giorni dal semestre di riferimento.

Art. 6 - Orario di svolgimento del servizio

1. Bike sharing: tutti i giorni dalle ore 00:00 alle ore 24:00.
2. Bici park Stazione Mestre: da lunedì a sabato ore 6.00 – 23.00, chiuso domenica.
3. Bici park autorimessa comunale: aperto 24 ore su 24:00.
4. Punzonatura bici: c/o bici park Mestre - martedì dalle ore 09.00 alle ore 13.00, sabato dalle ore 14.00 alle ore 18.00; c/o uffici AVM Lido - 1° mercoledì del mese dalle ore 15:30 alle 18:30

Eventuali modifiche di orario devono essere motivate e preventivamente comunicate all'Amministrazione Comunale che le deve autorizzare.

FATTORI DI QUALITA'

Art. 7 - Obiettivi di miglioramento del servizio

1. Con riferimento a quanto previsto dall'art. 8 del Contratto di servizio, la qualità del servizio offerto è misurata con riferimento ai seguenti fattori/indicatori:

1. Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza
2. Assistenza alla clientela
3. Rapporti con la clientela
4. Attenzione all'ambiente – pulizia

2. I relativi standard minimi di qualità sono riportati nell'allegato B, devono essere inseriti nella *Carta della qualità dei servizi* e possono essere adeguati annualmente così come previsto dal Titolo III del Contratto di Servizio, d'intesa tra Amministrazione Comunale e AVM.

Art. 8 - Customer satisfaction

1. Ai sensi dell'art. 8 del Contratto di Servizio e con riferimento ai fattori di qualità specificati nel precedente art. 7, AVM provvede a svolgere, tramite indagine campionaria presso l'utenza del servizio con frequenza almeno triennale, la rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti.

2. Le modalità di effettuazione dell'indagine, la definizione del campione rappresentativo e le modalità di preavviso dell'utenza saranno preventivamente concordate da AVM con l'Amministrazione Comunale.

Art. 9 - Mancato rispetto degli standard e degli obblighi di servizio

1. Il mancato rispetto degli standard minimi di qualità e l'inadempienza agli obblighi contrattuali comportano l'applicazione delle penali indicate nell'allegato C. L'applicazione delle sanzioni avviene a seguito dell'attività di controllo di cui all'art. 17 del Contratto di Servizio e del conseguente accertamento del mancato rispetto dei parametri minimi, fermo restando quanto previsto dall'art. 16, 3° comma del Contratto.

2. Il Comune notifica per iscritto le contestazioni di mancato adempimento e applica le previste penali, dopo aver valutato le osservazioni proposte da AVM entro i quindici giorni successivi alla notifica.

TARIFFE E CONDIZIONI ECONOMICHE DEL SERVIZIO

Art. 10 – Sistema tariffario

1. L'Amministrazione Comunale determina le tariffe dei servizi a pagamento, le forme e le condizioni di abbonamento e le relative variazioni, su presentazione da parte di AVM di una proposta gestionale ed economica e della rendicontazione di cui all'articolo 16 del Contratto di Servizio.

2. Al servizio si applicano le seguenti tipologie tariffarie:

- tariffa di abbonamento a base annuale per bike sharing;
- tariffa oraria proporzionale al tempo d'uso per bike sharing;
- tariffa di abbonamento mensile per il bici park;
- tariffa di transito giornaliera per il bici park;
- tariffa punzonatura bici.

Le tariffe del servizio di ciclabilità sono riportate nell'allegato D.

2. Spettano ad AVM tutti gli introiti tariffari percepiti nella gestione del servizio ciclabilità.

Art. 11 – Rinvio – norma finale

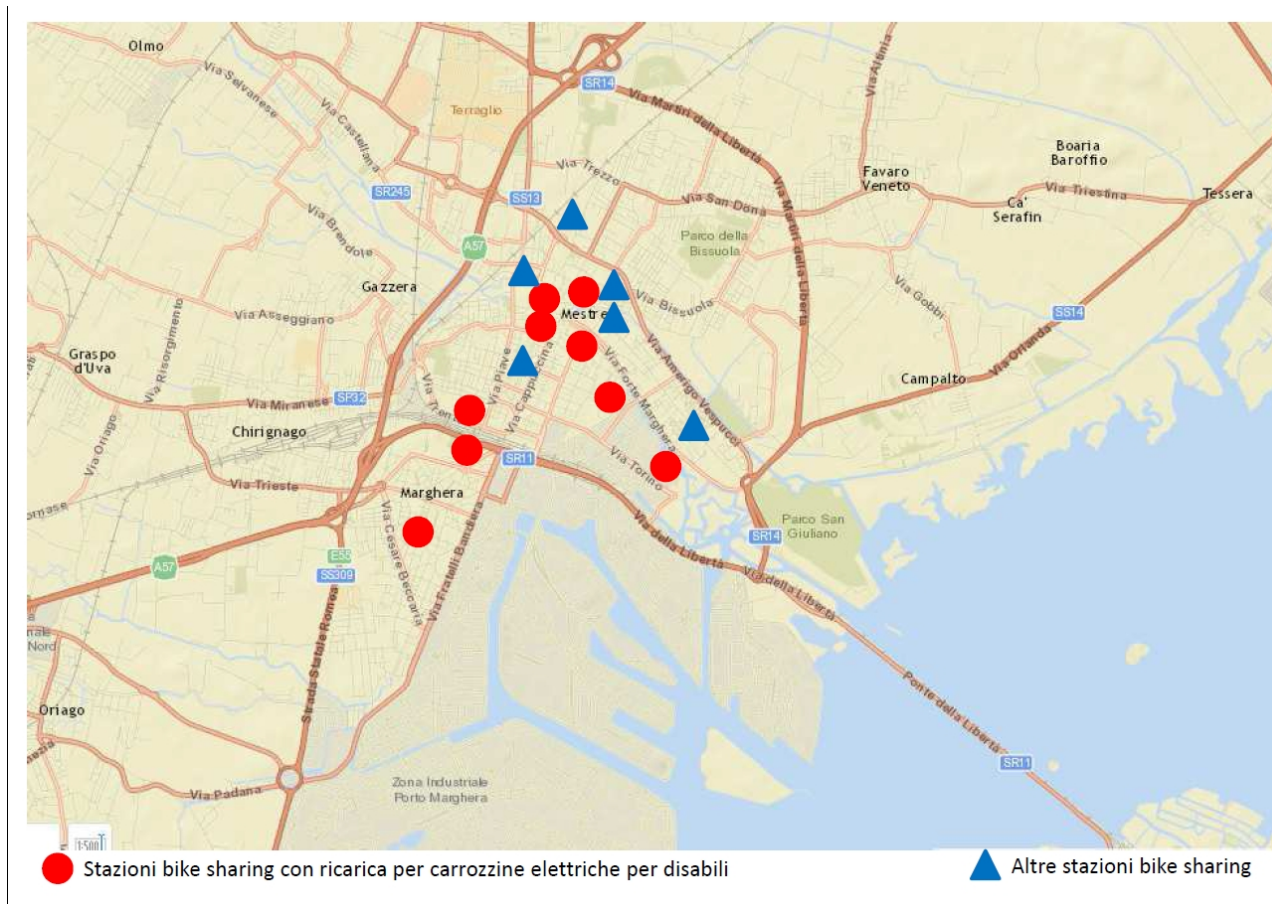
1. Per quanto non previsto nel presente disciplinare si rimanda all'applicazione del Contratto di Servizio.

2. Gli allegati fanno parte integrante del presente disciplinare.

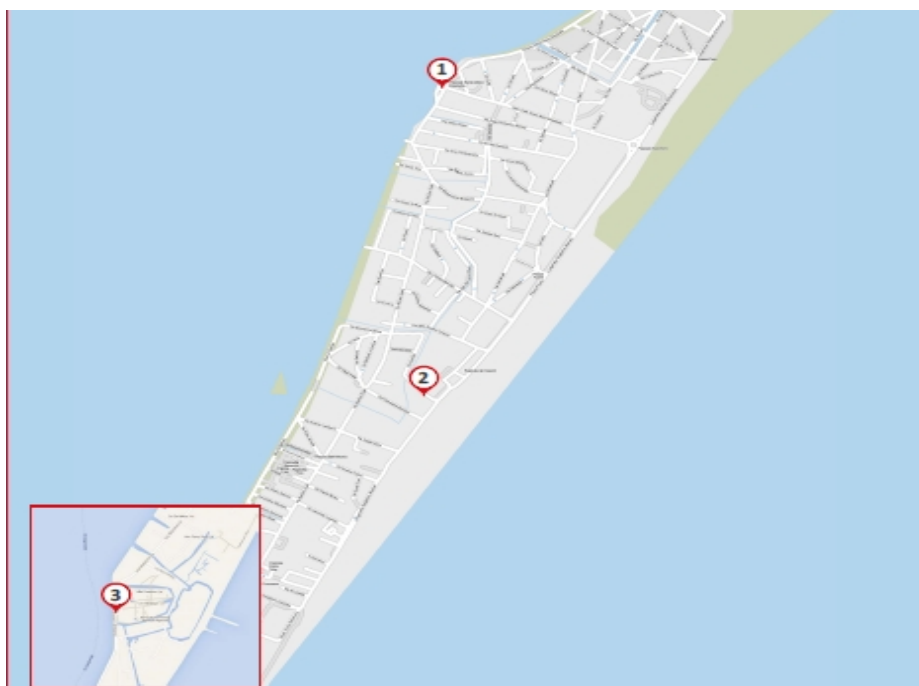
3. Nel caso di avvio di una nuova modalità di gestione del servizio alla luce delle previsioni dell'art. 3 si adegueranno, conseguentemente, i contenuti del presente disciplinare.

Allegato A: collocazione topografica delle ciclostazioni bike sharing e dei bicipark

Terraferma



Lido di Venezia



ELENCO CICLOSTAZIONI

TERRAFERMA

- 1) **Stazione** – *Stazione di Mestre* (35 posti);
- 1) **Sicilia** – P.le Donatori di Sangue (16 posti);
- 2) **Cialdini** - Piazzale Cialdini (10 posti);
- 3) **Circonvallazione** - via Circonvallazione (8 posti);
- 4) **Ulloa F.S.** – Uscita di Marghera, Stazione F.S. (10 posti);
- 5) **S. Maria dei Battuti** (Parcheggio Scambiatore P2), via S. M. dei Battuti (10 posti);
- 6) **Corso del Popolo** – C.so del Popolo (9 posti);
- 7) **Municipio** – Piazza del Municipio Marghera (10 posti);
- 8) **San Girolamo** – Angolo via Pio X (12 posti);
- 9) **S. Giuliano** – V.le S. Marco (9 posti);
- 10) **Carbonifera** – V.le Ancona (20 posti)
- 11) **Università** – via Torino (16 posti);
- 12) **Da Vinci** – P.le Leonardo da Vinci (10 posti);
- 13) **Candiani** – P.le Candiani (10 posti);
- 14) **Castellana**, parcheggio Scambiatore P5 (12 posti)

LIDO DI VENEZIA

- 1) **P.le S. Maria Elisabetta** (16 posti);
- 2) **via Candia** - Palazzo del Cinema (12 posti);
- 3) Malamocco (8)

Allegato B-C: standard minimi di qualità (con indicazione delle sanzioni economiche)

a) Bicipark

FATTORE	INDICATORE	UNITA' DI MISURA	STANDARD MINIMO ANNUALE		SANZIONE	
					Puntuale	Su rilevazione annuale
			BICIPARK MESTRE	BICIPARK VENEZIA		
1. Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza	Affollamento medio	Numero clienti medio giornaliero/posti offerti totali	≥ 60%	30%	-	-
	Operatori in servizio giornaliero	Nr di addetti in servizio giornaliero durante la fascia oraria presidiata	≥ 1	Nessun operatore (servizio automatizzato)	-	1,89%
2. Assistenza alla clientela – Accessibilità disabili	Modalità di assistenza/informazione	T (Telefono) S (Sportello) I (Sito Internet) Ore/giorno Giorni/settimana	T: dal lunedì al venerdì 8.30-13.00. S: dal lunedì al sabato 06:00 - 23:00. I: www.avmspa.it segreteria.dimob@avmspa.it	T: dal lunedì al venerdì 8.30-13.00. S: - per abbonamenti: dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 13.00 presso l'ufficio Bike sharing; - per assistenza in loco: 24 ore su 24 presso ufficio casse garage	€ 100,00 (per modifica /riduzione orario); € 200,00 (per chiusura intera giornata)	1,89%
3. Rapporti con la clientela	Regolazione del rapporto	Contratto	NO	NO	-	-
		Regolamento Aziendale	SI	SI	-	-
	Modalità di prenotazione del servizio	Telefonica	NO	NO	-	-
		Internet	NO	NO	-	-
		Altro	/	/		

FATTORE	INDICATORE	UNITA' DI MISURA	STANDARD MINIMO ANNUALE		SANZIONE	
					Puntuale	Su rilevazione annuale
			BICIPARK MESTRE	BICIPARK VENEZIA		
	Modalità di pagamento	Operatore	SI	NO	-	-
		Cassa Automatica	NO	SI (carta di credito/bancomat, contante)	-	-
		Altro (esplicitare es-Internet / Bonifico)	/	/	-	-
4. Attenzione all'ambiente - pulizia	Frequenza della pulizia ordinaria Bicipark e vuotatura cestini	giorni/settimana	≥ 5 gg	a giorni alterni	€ 250,00	1,89%

b) Bike sharing

FATTORE	INDICATORE	UNITA' DI MISURA	STANDARD MINIMO ANNUALE	SANZIONE	
				Puntuale	Su rilevazione annuale
1. Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza	Numero abbonati per bicicletta	Numero medio abbonati/numero medio bici	≤ 8	-	1,89%
	Colonnine bike sharing	Nr supporti	Mestre + Marghera: 197 Lido: 36	-	1,89%

Disciplinare tecnico n. 4 – SERVIZI DI CICLABILITA'

FATTORE	INDICATORE	UNITA' DI MISURA	STANDARD MINIMO ANNUALE	SANZIONE	
				Puntuale	Su rilevazione annuale
	Ciclopoggi bike sharing	Nr stazioni	Mestre: 15 Lido: 3	-	1,89%
	Biciclette bike sharing	Numero cicli disponibili per il noleggio (dotazione minima)	70	-	-
		% massima di scostamento rispetto alla dotazione minima	≤ 12%	-	1,89%
	Manutenzione ciclostazioni e bici	N gg/settimana	≥ 4	-	1,89%

FATTORE	INDICATORE	UNITA' DI MISURA	STANDARD MINIMO ANNUALE	SANZIONE	
				Puntuale	Su rilevazione annuale
2. Assistenza alla clientela – Accessibilità disabili	Modalità di assistenza/informazione	T (Telefono) S (Sportello) I (Sito Internet) Ore/giorno Giorni/settimana	T1(call center) dal lunedì al sabato 07:00 - 21:00 T2 (uffici AVM): dal lunedì al venerdì 8.30-13.00. S: per iscrizioni /ricariche ▪ Mestre - Ufficio AVM Lunedì-venerdì 8.30-13.00. Martedì e venerdì 14.30-17.00. Sabato 8.30-12.30. - Agenzia Venezia Unica via Lazzari, 32 ▪ Venezia Agenzia Venezia Unica P.le Roma ▪ Lido Agenzia Venezia Unica S. Maria Elisabetta: tutti i giorni (eccetto 25 dicembre) 08:00 - 20:00. I:www.avmspa.it http://bicincitta.tobike.it segreteria.dimob@avmspa.it	€ 100,00 (per modifica /riduzione orario); € 200,00 (per chiusura intera giornata)	1,89%
3. Rapporti con la clientela	Regolazione del rapporto	Contratto	SI	-	-
		Regolamento	SI	-	-
	Modalità di prenotazione del servizio	Telefonica	NO	-	-
		Internet	NO	-	-
		Altro	/	-	-
	Modalità di pagamento	Operatore	SI	-	-

FATTORE	INDICATORE	UNITA' DI MISURA	STANDARD MINIMO ANNUALE	SANZIONE	
				Puntuale	Su rilevazione annuale
		Cassa Automatica	NO	-	-
		Altro (esplicitare es- Internet / Bonifico)	SI, iscrizione e ricariche on line con pagamento tramite carta di credito	-	-
4. Attenzione all'ambiente - pulizia	Pulizia Ciclostazioni e bici	Giorni/settimana	N.A.	-	-

Allegato D: tariffe del servizio

Bike Sharing (D.G.C. n. del)	
Condizioni	Tariffa (*)
Abbonamento annuale	€ 15,00
Prima ora (o frazione)	Gratuita
Seconda ora (o frazione)	€ 1,00
Terza ora e successive (o frazioni)	€ 2,00
<i>(*) IVA inclusa, importo non frazionabile da corrispondere anticipatamente</i>	
Bicipark stazione ferroviaria Mestre (D.G.C. n. 642 del 14.11.2008)	
Condizioni	Tariffa (*)
Transito giornaliero	€ 0,50
Abbonamento mensile intero	€ 10,00
Abbonamento mensile ridotto (**)	€ 9,00
<i>(*) IVA inclusa, importo non frazionabile da corrispondere anticipatamente</i>	
<i>(**) riservato ai possessori di abbonamento annuale di trasporto pubblico in corso di validità</i>	
Servizio punzonatura biciclette (D.G.C. n. 271 del 18/04/2008)	
Condizioni	Tariffa
Servizio riservato ai soli residenti nel Comune di Venezia e al Lido di Venezia	€ 2,00

Le tariffe del Bicipark di Venezia saranno definite dall'Amministrazione comunale prima dell'apertura al pubblico.