

---

CITTA' DI  
VENEZIA



**Direzione Controlli e Spending Review  
Controllo Società Partecipate  
Servizio Monitoraggio Servizi Pubblici Locali**

**La Qualità dei Servizi Pubblici Locali**

**Report sulla rendicontazione dei servizi ausiliari al  
traffico e alla mobilità affidati ad Avm S.p.A.**

**ANNI 2017 e 2018**

## Indice generale

PREMESSA.....	3
Affidamento del servizio.....	4
1. RENDICONTAZIONE DEGLI STANDARD QUANTITATIVI E QUALITATIVI DI AVM	
S.p.A.....	5
1.1 Gestione dei servizi dei parcheggi in struttura: Autorimessa Comunale, S. Andrea, P. le Candiani, S. Giuliano, Via Ca' Marcello, Park Costa.....	5
<i>Autorimessa Comunale</i> .....	5
<i>S. Andrea</i> .....	8
Piazzale Candiani.....	8
Park Caravan "Porta Gialla" - San Giuliano Venice.....	9
Via Ca' Marcello.....	10
<i>Park Costa</i> .....	10
1.1.1 Standard di qualità dei parcheggi in struttura.....	11
1.2 Gestione delle darsene e rimozione natanti.....	15
<i>Gestione Darsene</i> .....	16
1.2.1. Standard di qualità della gestione darsene.....	18
<i>Rimozione natanti</i> .....	19
1.2.2. Standard di qualità rimozione natanti.....	19
1.3 Gestione della sosta su strada e parcheggi scambiatori.....	20
<i>Sosta su strada</i> .....	20
1.3.1. Standard di qualità aree di sosta su strada.....	22
<i>Parcheggi scambiatori</i> .....	23
1.3.2. Standard di qualità dei parcheggi scambiatori.....	23
1.4 Ciclabilità.....	24
1.4.1. Standard di qualità della ciclabilità.....	25
1.5 Gestione Zona a Traffico Limitato (ZTL).....	26
1.5.1. Standard di qualità di ZTL.....	27
1.6 Car Sharing.....	28
1.6.1 Standard di qualità del Car Sharing.....	28
1.7 People Mover.....	29
1.7.1 Standard di qualità del People Mover.....	29
2. MONITORAGGIO STANDARD COMUNI A TUTTI I SERVIZI.....	31
3. RENDICONTAZIONE RECLAMI/SEGNALAZIONI - ANNI 2017-2018.....	32
4.INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION.....	34
4.1 Risultati della qualità percepita ad esito dell'indagine sui Parcheggi Scambiatori.....	34
4.2 Risultati della qualità percepita ad esito dell'indagine sull'area di sosta di Sacca della Misericordia.....	35

## PREMESSA

Il documento in esame si inserisce nel più ampio progetto della qualità dei servizi pubblici locali del Comune di Venezia, sviluppato dall'amministrazione a partire dal 2008, sulla base dell'impulso dato dalla legge Finanziaria 2008 (art. 2, comma 461 della L. 244/2007) <sup>1</sup>.

Il sistema di monitoraggio è definito dalle procedure di adozione delle carte della qualità dei Servizi Pubblici Locali e dal Regolamento sul Sistema dei Controlli Interni approvato con la Deliberazione di Consiglio Comunale n. 16/2013, più nello specifico il Capo IV – Il Controllo della Qualità dei Servizi.

In sintesi tale sistema di monitoraggio prevede:

1. il monitoraggio annuale degli standard del contratto e della Carta della Qualità dei Servizi (qualità erogata)<sup>2</sup>;
2. l'esame della qualità percepita (Customer Satisfaction Analysis);
3. il monitoraggio dei reclami e delle eventuali richieste di rimborso da parte degli utenti, oltre che la verifica delle condizioni presenti nella Carta della Qualità dei Servizi;

Ogni anno la società AVM S.p.A., affidataria *in house* del servizio, provvede a rendicontare i parametri quali-quantitativi ed il rispetto degli standard previsti per ciascuna attività; di seguito si presentano i risultati del dal 2015 al 2018 (**Capitoli 1 e 2**).

I dati relativi alla rendicontazione e gestione dei reclami e delle segnalazioni sono riportati al **Capitolo 3**,

I risultati dell'ultima *indagine di customer satisfaction* (2018) vengono riportati al **Capitolo 4**.

---

<sup>1</sup> Tutta la documentazione è disponibile sul sito del Comune di Venezia all'indirizzo: <http://www.comune.venezia.it/monitoraggiospl>.

<sup>2</sup> La Carta della Qualità dei Servizi è stata pubblicata nel 2017 e l'aggiornamento e la revisione avvengono annualmente per la parte variabile in relazione alle effettive modifiche dei servizi

## Affidamento del servizio.

La gestione dei Servizi Ausiliari al Traffico ed alla Mobilità era già stata affidata ad AVM S.p.A. con Deliberazione di Consiglio Comunale n. 123 del 28-29/07/1999, e successivi atti deliberativi, con scadenza al 31/12/2014. Con la delibera di Consiglio Comunale n. 10 del 29/01/2015, l'Amministrazione ha affidato ad AVM S.p.A., società *in house*, il servizio di gestione integrata dei servizi ausiliari al traffico e alla mobilità per la durata di 5 anni, con decorrenza dal 1/01/2015, fino al 31/12/2019. La stessa deliberazione ha approvato le Linee guida per la redazione del Contratto di servizio e dei disciplinari tecnici che regolano i rapporti tra le parti in riferimento ai singoli servizi, che compongono il servizio complessivamente affidato.

Con delibera di Giunta comunale n. 195 del 26/05/2015 sono stati approvati i 7 disciplinari tecnici, poi sottoscritti e repertoriati il 22/10/2015 (rep. spec. n. 18450). Successivamente, con DGC n. 400 del 19/12/2016, il Contratto di servizio è stato modificato, intergrandolo con il disciplinare n. 8 che regola il servizio di gestione degli approdi operativi a servizio del trasporto pubblico non di linea e assimilato per gli anni dal 2017 al 2019.

Con Determinazione Dirigenziale 669 del 12/04/2018 è stato revocato l'affidamento della gestione del servizio car sharing ad AVM S.p.A. ed è stato stabilito che il disciplinare tecnico n.6 "Gestione del servizio di car sharing", approvato con DGC n. 195 del 26.5.2015 e allegato al vigente Contratto di servizio tra il Comune di Venezia e AVM S.p.A., ha efficacia fino al 31 maggio 2018.

SERVIZI – DISCIPLINARI TECNICI	NOTE - DETTAGLIO STRUTTURE
1. Gestione dei servizi dei parcheggi in struttura.	1. Autorimessa Comunale di P.le Roma; 2. Garage di P.le Candiani; 3. Parcheggio S. Andrea; 4. Parcheggio Via Cà Marcello; 5. Parcheggio camper San Giuliano Porta Gialla; 6. Park Costa.
2. Gestione Darsene e rimozione natanti.	1. Sacca della Misericordia; 2. Isola Nuova del Tronchetto.
3. Gestione della sosta su strada e parcheggi scambiatori.	cd. Strisce Blu Mestre, Marghera, Lido e P.le Roma; 16 parcheggi scambiatori.
4. Gestione della Ciclabilità.	Gestione Bicipark Mestre e Venezia; Bike Sharing e punzonatura biciclette.
5. Gestione dei sistemi di controllo delle limitazioni e dei divieti di accesso e circolazione dei veicoli nell'ambito del territorio comunale.	ZTL Bus.
6. Gestione servizio Car Sharing	(sino al 31/05/2018)
7. Gestione della funicolare terrestre Isola Nuova del Tronchetto – P.le Roma denominata "People Mover".	
8. Gestione Approdi non di linea	

# 1. RENDICONTAZIONE DEGLI STANDARD QUANTITATIVI E QUALITATIVI DI AVM S.p.A.

## 1.1 Gestione dei servizi dei parcheggi in struttura: Autorimessa Comunale, S. Andrea, P. le Candiani, S. Giuliano, Via Ca' Marcello, Park Costa.

La Società ha in gestione 6 parcheggi a pagamento ("parcheggi in struttura", di cui al disciplinare n. 1), oltre a 15 parcheggi scambiatori (disciplinare n. 3).

Il servizio - *Disciplinare tecnico n. 1* - ha per oggetto la gestione dei parcheggi a pagamento in struttura e a raso, custoditi e non, di seguito individuati:

- Autorimessa Comunale di Piazzale Roma;
- Garage di Piazzale Candiani;
- Parcheggio di S. Andrea;
- Parcheggio di via Ca' Marcello;
- Parcheggio San Giuliano (Porta Gialla) - area attrezzata per la sosta breve di autocaravan;
- Park Costa.

### Obiettivi del Servizio

Il servizio di gestione dei parcheggi in struttura è finalizzato a garantire a tutti i cittadini la fruibilità del servizio di parcheggio nel territorio del Comune di Venezia, facilitando l'accessibilità alle persone disabili, sviluppando altresì un sistema coordinato e integrato degli arrivi a Venezia.

### ***Autorimessa Comunale***

La gestione dell'Autorimessa comunale è stata il primo servizio affidato dal Comune di Venezia fin dalla costituzione dell'Azienda speciale nel 1996 e rappresenta ancora oggi l'attività principale (oltre la metà dei ricavi delle vendite e prestazioni di AVM S.p.A. proviene da tale servizio).

La struttura, situata in Piazzale Roma a Venezia, è composta di 6 piani, per un totale di 10 sale di parcheggio e 2 terrazze. I posti auto complessivi ammontano a **2.182**, di cui **1.848** riservati agli abbonamenti per i residenti e gli Enti e **334** destinati ai transiti giornalieri (di

cui **14** riservati ai disabili). Inoltre, all'interno della struttura sono presenti **290** posti moto. L'Autorimessa Comunale ha registrato la situazione riassunta nella tabella seguente per quanto riguarda l'utilizzo dei posti a disposizione.

<b>Autorimessa Comunale</b>			
<b>Indicatore</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Abbonati auto	1.751	1731	1691
di cui riservati ad Enti	159	161	161
Posti transito	334	334	334
- di cui riservati disabili	14	14	14
Transiti giornalieri	705,24 (257.414/365)	744,01 (271.564/365)	725,75 (264.899/365)
Transiti disabili	16,06 (5.863/365)	17,40 (6350/365)	17,56 (6413/365)
Abbonati moto	252	220	235,67
Indice rotazione posti transito	2,11 (257.414/334/365)	2,23 (271.564/334/365)	2,17 (264.899/334/365)
Acquisti on line CON <i>VeneziaUnica</i>	4.516	3307	4402 (9606-5204)
Prenotazioni on line SENZA <i>VeneziaUnica</i>	1.764	3715	5204

Negli anni vi è stato un costante incremento nel numero dei transiti giornalieri non abbonati presso l'Autorimessa comunale. I 334 posti destinati ai transiti giornalieri hanno avuto un indice di rotazione in crescita tra il 2016 e 2018 (+2,17 nel 2018); dato significativo, tenendo conto che la maggior parte delle entrate del servizio deriva proprio dai transiti ordinari.

Di seguito si riporta lo schema sul trend storico dal 2011 dei transiti giornalieri che ad eccezione di una tendenza decrescente sino al 2013 ha invertito la tendenza portando i dati attuali oltre al valore del 2011 .

<b>Autorimessa Comunale</b>								
<b>N°\anno</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Tot. annuale transiti ordinari	260.661	235.503	229.768	230.795	252.955	257.414	271.564	264.899
Media transiti giornalieri	714	645	629	632	693	705	744	725

### **S. Andrea**

Il parcheggio S. Andrea è situato in P.le Roma, presso l'Autorimessa comunale, ma con un accesso separato, da Rio Terà S. Andrea. Si tratta di un parcheggio a pagamento e custodito, che dispone di **100** posti, di cui **2** per i disabili, destinati alle sole soste brevi (c.d. transiti ad ore), non prevedendo forme di abbonamento o posti riservati ad Enti e/o residenti. Dal 2016 si è verificato un lieve calo nel numero dei transiti e, seppur tale variazione non risulta significativa è conseguentemente, diminuito anche l'indice di rotazione dei posti ( 3,33 nel 2018 ) rispetto agli anni precedenti (3,34 nel 2017 e 3,39 nel 2016 ).

<b>Parceggio S. Andrea</b>								
<b>N°\anno</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Tot. transiti ordinari annuali	126.000	129.657	130.535	126.649	126.569	123.948	122.006	121.600
media transiti giornalieri	345	355	357	347	347	340	334	333

### **Piazzale Candiani**

Il parcheggio, situato in Piazzale Candiani a Mestre è disposto su due piani interrati e dotato di sistema di videosorveglianza e accesso automatizzato di gestione della sosta. La struttura dispone di complessivi **259** posti auto, di cui **154** riservati agli abbonati e **105** al transito giornaliero (di cui **4** riservati ai disabili, garantendo un rapporto superiore allo standard minimo di legge).

Lo schema riporta il trend storico dal 2011 con una flessione (-1,72% tra il 2017 e il 2018) nel numero complessivo dei transiti ordinari.

<b>Parceggio Piazzale Candiani</b>								
<b>N°\anno</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Tot transiti ordinari annuali	102.000	100.000	82.289	77.364	73.876	75.103	71.042	69.820
media transiti giornalieri	279	274	225	212	202	206	195	191

### **Park Caravan "Porta Gialla" - San Giuliano Venice**

Presso il Parco San Giuliano sono presenti 3 aree di sosta di pertinenza stradale, gestite, quindi, secondo le disposizioni del *Disciplinare tecnico n. 3 - "Gestione della sosta su strada e parcheggi scambiatori"* (si veda il paragrafo 1.3): "Porta Gialla" con **200<sup>3</sup>** posti transito; "Porta Rossa", **241** posti transito e "Porta Blu", **192** posti transito; per un totale di **633** posti transito.

<b>Parcheggi S. Giuliano</b>									
<b>anno</b>	<b>2016</b>			<b>2017</b>			<b>2018</b>		
<b>N°</b>	<b>Porta Gialla</b>	<b>Porta Rossa</b>	<b>Porta Blu</b>	<b>Porta Gialla</b>	<b>Porta Rossa</b>	<b>Porta Blu</b>	<b>Porta Gialla</b>	<b>Porta Rossa</b>	<b>Porta Blu</b>
abbonati	21			24			31		
Posti transito	200*	241	192	200	241	192	200	241	192
Posti transito riserv. disabili	6	8	4	6	8	4	6	8	4
Transiti giornalieri	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.

\* il numero di posti è stimato, in quanto gli spazi non sono segnati a terra.

Nell'arco del 2014, all'interno della zona di parcheggio San Giuliano "Porta Gialla", è stata realizzata la nuova area attrezzata per la sosta breve di autocaravan, denominata *San Giuliano Venice* (<http://www.caravanparksangiuliano.com/>), che dispone di circa **100** posti, su una superficie scoperta di 10.100 mq, attiva da settembre 2015. La gestione dell'area è stata assegnata, con gara ad evidenza pubblica, alla Cooperativa sociale *Città del Sole*. L'area è dotata, oltre che delle attrezzature necessarie alla sosta degli autocaravan (pozzetto di scarico autopulente, erogatore di acqua potabile, illuminazione e contenitori per la raccolta differenziata dei rifiuti), anche di servizi igienici gratuiti, di sistema di accesso automatizzato, casse automatiche e videosorveglianza, integrata da un presidio di personale per almeno 8 ore al giorno. Il 2016 è stato il primo anno di attività completo (12 mesi) del servizio che mostra dati in continua crescita.

Nell'esercizio 2018 sono state rilevate n. 11.571 presenze con un aumento rispetto all'esercizio precedente del +25,7% (in valore assoluto n.2.365 presenze)

<b>Park Camper San Giuliano</b>				
<b>INDICATORE</b>	<b>2015 (sett/dic)</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
N. tot. transiti ordinari	630	5.553	9.206	11.571
Media transiti giornalieri	5,16	15,21	25,22	31,70

<sup>3</sup> il numero dei posti auto è passato dai 400 del 2013 agli attuali 200 per permettere la realizzazione dell'area di sosta breve per gli autocaravan.



### **Via Ca' Marcello**

Il parcheggio di Via Ca' Marcello ha una disponibilità di **104** posti, di cui, riservati agli abbonati **78** riservati agli abbonati, e **14** ai transiti giornalieri (**2** riservati ai disabili). Non è prevista la registrazione dei dati di transito, in quanto il parcheggio è definito in struttura, ma, trattandosi di un'autorimessa aperta, la gestione della sosta al suo interno è del tutto equivalente a quella su strada (strisce blu), non soggetta a rilevazione degli accessi.

<b>Ca' Marcello</b>			
<b>Indicatore</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
abbonati	80	78	78
Posti transito	14	14	14
di cui riservati disabili	2	2	2
Transiti giornalieri	n.d.	n.d	n.d

### **Park Costa**

Si tratta di un parcheggio non custodito, sito a Mestre, in via Costa, destinato solo alle autovetture, con pagamento in abbonamento oppure a tariffa per transito orario. L'impianto è costituito da 4 piani interrati ed è dotato di sistema di videosorveglianza. L'accesso, la gestione della sosta e la rilevazione delle auto presenti sono regolati da un sistema automatizzato. La capacità dell'impianto prevede **340** posti auto totali, di cui **8** dedicati ai disabili (n. 2 per ogni piano).

Al 31/12/2018 la struttura ha registrato 107 contratti di abbonamento e prosegue il trend positivo dall'apertura del parcheggio nel settembre del 2015.

<b>Park Costa</b>			
<b>Indicatore</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
abbonati	-	67	107
Posti transito	174	174	174
Posti transito riservati a disabili	8	8	8
Transiti giornalieri	112,21 (40.957/365)	134,36 (49.042/365)	n.d
di cui disabili (transiti)			754

## 1.1.1 Standard di qualità dei parcheggi in struttura.

Gli standard della Carta della Qualità dei Servizi sono stati rispettati. Fa eccezione il dato sulla manutenzione annuale che subisce andamento variabile a seconda della programmazione annuale.

Inoltre, rispetto allo standard di accesso ai disabili il rapporto posti transito riservati ai disabili / posti auto totali supera il minimo stabilito per legge<sup>4</sup> sia per l'Autorimessa Comunale che per Piazzale Candiani.

FATTORE	INDICATORE	AUTORIMESSA COMUNALE			
		STD	2016	2017	2018
Affidabilità e regolarità del servizio - sicurezza	Giornate di sospensione del servizio per interventi sugli impianti.	0 gg./anno	0	0	0
	n. operatori in servizio giornaliero.	4 (7gg/sett)	4 (7gg/sett)	4 (7gg/sett)	4 (7gg/sett)
	Presidio addetti servizio notturno* (h/gg./sett)	>= 6h/notte /7 gg. sett.	8h/7 gg./sett.	8h/7 gg./sett.	8h/7 gg./sett.
	Dispositivi videosorveglianza - tv a c.c. (N. telecamere)	≥170	213	213	213
	Furti e atti vandalici (n./anno/tot. posti auto)	<=1%	0,32% (7/2.182)	0,05% (1/2182)	0,09% (2/2182)
	Incidenti/danni (n./anno/tot. posti auto)	<=5%	3,94% (86/2182)	3,67% (80/182)	3,12% (68/2182)
	Manutenzione annuale posti auto (% posti manutentati/tot. posti auto)	10%	3,85%	16,82%	1,6% (35/2.182)
Assistenza alla clientela - accessibilità disabili	Informazione plurilingue allo sportello (SI /NO)	SI	SI	SI	SI
	N. posti riservati / totale posti transito	14***	14	14	14
Attenzione all'ambiente - pulizia.	Pulizia ordinaria: spazzamento superfici; vuotatura cestini; servizi igienici ai piani (gg./sett)	Hall: 6 spazz.: 6 cestini: 6 serv. ig.: 6	Hall: 6 spazz.: 6 cestini: 6 serv. ig.: 6	Hall: 6 spazz.: 6 cestini: 6 serv. ig.: 6	Hall: 6 spazz.: 6 cestini: 6 serv. ig.: 6
	Pulizia straordinaria: lavaggio sale; disinfestazione (gg. /anno)	>=4 gg (ogni 3 mesi)	4	4	4
	Monitoraggio qualità dell'aria: SI/NO + n. rilevazioni/anno	SI - biennale	SI - annuale	SI - annuale	SI - annuale

<sup>4</sup> La normativa prevede 1 posto riservato ai disabili ogni 50. L'attuale valore dell'Autorimessa comunale è stato recepito come standard minimo di qualità nel nuovo disciplinare tecnico n. 1, stipulato il 22/10/2015.

FATTORE	INDICATORE	S. ANDREA			
		STD	2016	2017	2018
Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza	Giornate di sospensione del servizio per interventi sugli impianti.	0 gg./anno	0	0	0
	n. operatori in servizio giornaliero.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
	Presidio addetti servizio notturno* (h/gg./sett)	>= 4h/notte/7 gg./sett.	4h/notte/7 gg/sett	4h/notte/7 gg/sett	4h/notte/7 gg/sett
	Dispositivi videosorveglianza – tv a c.c. (N. telecamere)	≥10	23	23	23
	Furti e atti vandalici (n./anno/tot. posti auto)	<=1%	1%	1%	0%
	Incidenti/danni (n./anno/tot. posti auto)	<=5%	25%	9%	8%
	Manutenzione annuale posti auto (% posti manutentati/tot. posti auto)	10%	0%	0%	100%
Assistenza alla clientela – accessibilità disabili	Informazione plurilingue allo sportello (SI /NO)	SI	SI	SI	SI
	N. posti riservati / totale posti transito	2***	2	2	2
Attenzione all'ambiente – pulizia.	Pulizia ordinaria: spazzamento superfici; vuotatura cestini; servizi igienici ai piani (gg./sett)	Spazz.: 6 cestini: 6	Spazz.: 6 cestini: 6	Spazz.: 6 cestini: 6	Spazz.: 6 cestini: 6 (servizi igienici privati n.a.)
	Pulizia straordinaria: lavaggio sale; disinfestazione (gg. /anno)	>=6 gg (bimestr.)	12	12	12
	Monitoraggio qualità dell'aria: SI/NO + n. rilevazioni/anno	SI - biennale	SI - annuale	SI - annuale	SI - annuale

FATTORE	INDICATORE	PIAZZALE CANDIANI			
		STD	2016	2017	2018
Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza	Giornate di sospensione del servizio per interventi sugli impianti.	0 gg./anno	0	0	0
	n. operatori in servizio giornaliero.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
	Presidio addetti servizio notturno* (h/gg./sett)	NO	-	3,5 ore x 7 gg/sett	3,5 ore x 7 gg/sett
	Dispositivi videosorveglianza – tv a c.c. (N. telecamere)	≥13	19	19	19
	Furti e atti vandalici (n./anno/tot. posti auto)	<=1%	0	0	0
	Incidenti/danni (n./anno/tot. posti auto)	<=5%	1,16%	2,7%	0,39 (1/259)
	Manutenzione annuale posti auto (% posti mantenuti/tot. posti auto)	10%	0%	58,69%	43,24%
Assistenza alla clientela – accessibilità disabili	Informazione plurilingue allo sportello (SI /NO)	SI	SI	SI	SI
	N. posti riservati / totale posti transito	3***	4	4Spazz.: 7 cestini: 7 serv. ig.: 7	4
Attenzione all'ambiente – pulizia.	Pulizia ordinaria: spazzamento superfici; vuotatura cestini; servizi igienici ai piani (gg./sett)	Spazz.: 6 cestini: 6 serv. ig.: 6	Spazz.: 7 cestini: 7 serv. ig.: 7	Spazz.: 7 cestini: 7 serv. ig.: 7	Spazz.: 6 cestini: 6 serv. ig.: 6
	Pulizia straordinaria: lavaggio sale; disinfestazione (gg. /anno)	>=6 gg (bimestr.)	12	12	12
	Monitoraggio qualità dell'aria: SI/NO + n. rilevazioni/anno	SI - biennale	SI – annuale	SI – annuale	SI – annuale

FATTORE	INDICATORE	PARK CAMPER S GIULIANO			
		STD	2016	2017	2018
Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza	Giornate di sospensione del servizio per interventi sugli impianti (n. gg./anno)	<= 1/365	0	0	0
	n. operatori in servizio giornaliero (n. operatori/posti auto)	>= 1 (7gg/sett)	1	1	1
	Presidio addetti servizio notturno* (gg./sett)	nessuno	nessuno	1	1
	Dispositivi videosorveglianza – tv a c.c. (Sì/No)	SÌ	SÌ	SI	SI
	Furti e atti vandalici (n./anno/tot. posti auto)	<= 3%	0	0	0
	Incidenti/danneggiamenti (n./anno/tot. posti auto)	<= 6%	0	0	0
	Manutenzione annuale posti auto (% posti manutentati/tot. posti auto)	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
	Manutenzione annuale impianti e fabbricati (n. interventi programmati/anno)	>= 2	14	>=2	>=2
Assistenza alla clientela, accessibilità disabili	Informazione plurilingue allo sportello (SI /NO)	SI	SI	SI	SI
	N. posti riservati / totale posti transito	N.A.	0	N.A.	N.A.
Attenzione all'ambiente – pulizia.	Pulizia ordinaria: spazzamento superfici; vuotatura cestini; servizi igienici ai piani (gg./sett)	spazz.: 7 cestini: 7 serv. ig.: 7	S.: 7 C.: 7 WC:7	S.: 7 C.: 7 WC:7	S.: 7 C.: 7 WC:7
	Pulizia straordinaria: Lavaggio; Disinfestazione (gg. /anno)	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.

FATTORE	INDICATORE	Via Ca' Marcello			
		STD	2016	2017	2018
Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza	Giornate di sospensione del servizio per interventi sugli impianti (n. gg. /anno)	<= 1/365	0	0	0
	n. operatori in servizio giornaliero (n. operatori/posti auto)	nessuno	nessuno	nessuno	nessuno
	Presidio addetti servizio notturno* (gg./sett)	nessuno	nessuno	nessuno	nessuno
	Dispositivi videosorveglianza – tv a c.c. (Si/No)	NO	NO	NO	NO
	Furti e atti vandalici (n./anno/tot. posti auto)	<=1%	0	0	0,97% (1/104)
	Incidenti/danneggiamenti (n./anno/tot. posti auto)	<= 2%	0	0	0
	Manutenzione annuale posti auto (% posti manutentati/tot. posti auto)	10%**	0%**	0%**	0%**
	Manutenzione annuale impianti e fabbricati (n. interventi programmati/anno)	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
Assistenza alla clientela, accessibilità disabili	Informazione plurilingue allo sportello (SI /NO)	NO	NO	NO	NO
	N. posti riservati / totale posti transito	2/100	2/104	2/100	2/100
Attenzione all'ambiente – pulizia.	Pulizia ordinaria: spazzamento superfici; vuotatura cestini; servizi igienici ai piani (gg./sett)	spazz.: 1 cestini: 1 serv. ig.: N.A.	S.:1 C.:1 WC:n.a	S.:1 C.:1 WC:n.a	S.:1 C.:1 WC:n.a
	Pulizia straordinaria: Lavaggio; Disinfestazione (gg. /anno)	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.

## 1.2 Gestione delle darsene e rimozione natanti

Nello svolgimento del servizio, AVM S.p.A. gestisce, per conto del Comune di Venezia due darsene, consistenti in strutture adibite all'ormeggio di imbarcazioni, attrezzate con pontili di accesso e posti barca:

- Sacca della Misericordia;
- Isola Nova del Tronchetto.

### Obiettivi del servizio

Il servizio nasce principalmente per dare ospitalità alle imbarcazioni di concessionari di spazi acquei in caso di revoca temporanea della concessione per effettuare interventi di manutenzione delle sponde e delle strutture pubbliche dei rii interni, o definitiva, al fine della riduzione e/o del riordino delle concessioni in essere, che determinano situazioni di difficoltà o d'intralcio alla circolazione acquea.

## **Articolazione del servizio**

Il servizio, anche se considerato unico, è articolato in due attività:

1. **gestione delle darsene:** consiste nella manutenzione ordinaria delle strutture di accesso e di ormeggio; nell'accoglienza delle imbarcazioni e controllo della legittimità della sosta, oltre che della restituzione dei natanti agli aventi diritto; pulizia dell'area da rifiuti, anche derivanti da mareggiate, e dei servizi igienici (ove presenti) e le eventuali riparazioni, con particolare attenzione all'impianto di depurazione esistente (ove presente); custodia dell'area e delle imbarcazioni ricoverate; stipula dei contratti di ormeggio con gli utenti stabili e gestione dei rapporti con gli utenti temporanei;
2. la **rimozione dei natanti:** si articola nelle attività di rimozione, custodia, consegna, alienazione, rottamazione e smaltimento. Si sottolinea che la responsabilità relativa alla legittimità della rimozione del natante ricade sull'Autorità di Polizia che l'ha richiesta e verbalizzata, mentre la responsabilità di eventuali danni al natante causati durante la rimozione, il trasporto e/o la custodia è a carico di AVM.

### ***Gestione Darsene***

La capacità del servizio darsene corrisponde a **552** posti barca totali, suddivisi tra le due strutture di Sacca della Misericordia, **290** posti, e Isola Nova del Tronchetto che, a seguito di alcuni interventi di ampliamento della capacità ricettizia, conta **262** posti totali.

La struttura dell'Isola Nova del Tronchetto è destinata alla sosta delle imbarcazioni professionali e i posti barca sono assegnati a seguito di pubblico concorso, indetto dall'amministrazione comunale. I posti sono distribuiti rispetto alle seguenti tipologie di unità di navigazione:

- a motore abilitate al trasporto passeggeri, adibite a servizi pubblici non di linea di taxi e di noleggio con conducente;
- a motore abilitate al trasporto di cose o rimorchio, adibite al servizio pubblico o per conto di terzi;
- a motore abilitata al trasporto di persone o di cose per conto proprio;
- unità di navigazione rimosse (massimo 5 cavane);

- unità di navigazione in abbonamento mensile (solo per disponibilità residue).

In termini quantitativi, si riportano i dati dal 2014 che mostrano un trend in crescita sia per sacca della Misericordia attestandosi sul totale di 220 a fine 2018, a copertura, quindi, del 75,9% dei posti barca presenti in struttura (290); sia per la struttura dell'Isola del Tronchetto che chiude il 2018 con 241 posti occupati pari al 92% dei posti disponibili (262)

#### Isola Nuova del Tronchetto dati quantitativi – dati 2014-2018

INDICATORE	2014	2015	2016	2017	2018
Totale capacità struttura (posti barca disponibili)	245	259	262	262	262
Totale posti liberi	200	215	42	35	21
<b>Totale posti occupati</b>	45	44	220	227	241

#### Sacca della Misericordia dati quantitativi – dati 2014-2018

INDICATORE	2014	2015	2016	2017	2018
Totale capacità struttura (posti barca disponibili)	248	248	248	248	290
<ul style="list-style-type: none"> <li>• occupati a pagamento da imbarcazioni spostate / rimosse</li> </ul>	94	92	94	91	94
<ul style="list-style-type: none"> <li>• occupati temporaneamente per lavori di scavo rii</li> </ul>	23	14	1	2	7
<ul style="list-style-type: none"> <li>• occupati da imbarcazioni comunali o rimosse</li> </ul>	2	2	4	0	2
<ul style="list-style-type: none"> <li>• occupati a pagamento da imbarcazioni da diporto</li> </ul>	59	42	39	39	110
<ul style="list-style-type: none"> <li>• occupati con contratto di ormeggio mensile</li> </ul>	-	-	4	2	7
Totale posti liberi	70	98	106	114	70
<b>Totale contratti sottoscritti</b>	<b>178</b>	<b>150</b>	<b>138</b>	<b>134</b>	<b>220</b>
Elenco tipologia mezzi:					
Imbarcazioni da diporto <= 5 m	10	7	7	7	16
Imbarcazioni da diporto >= 5 m e <= 8 m	73	35	32	34	93
Imbarcazioni trasferite per lavori di scavo	2	16	1	2	7
Altre imbarcazioni <= 21 m	76	76	77	76	82
Altre imbarcazioni <= 25 m	8	7	8	8	8
Altre imbarcazioni <= 30 m	6	6	6	4	4
Altre imbarcazioni <= 40 m	2	2	2	2	1
Altre imbarcazioni >= 40 m	1	1	1	1	0
Altre imbarcazioni contratti mensili <= 5 m	-	-	1	-	-
Altre imbarcazioni contratti mensili >= 5 m	-	-	3	-	2



## 1.2.1. Standard di qualità della gestione darsene

I risultati sul monitoraggio dei parametri qualitativi hanno dato buon esito essendo tutti in linea con quanto stabilito contrattualmente. Sacca della Misericordia è stata oggetto negli ultimi tre anni (dal 2016) di alcuni interventi di manutenzione straordinaria per la sostituzione del pontile fisso con un pontile galleggiante, lo scavo del fondale e la sostituzione di tutti i pali di ormeggio.

### Standard qualitativi darsene – dati 2016-2018.

FATTORE	INDICATORE	STD	2016	2017	2018
Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza	Giornate sospensione del servizio per interventi sugli impianti (gg./anno)	0/365	0	0	0
	Funzionalità telecamere a circuito chiuso (N° telecamere)	Misericordia ≥4 Tronchetto ≥ 15	M: 5 T: 24	M: 5 T: 24	M: 5 T: 24
	gg. di mancato funzionamento intero sistema.	Misericordia ≤10 Tronchetto ≤ 10	M: 0 T: N.D.	M: 0 T: N.D.	M: 0 T: 0
	Furti e atti vandalici (n. max episodi anno/tot posti barca)	≤10 (290+259)	22 **	10**	11**
	Incidenti e danneggiamenti (n. max episodi anno/tot posti barca)	≤10 (290+259)	0	0,36%	0,72% 4/ (290+262)
	Mancato presidio addetti in servizio guardiania (gg. assenza/365) – solo Misericordia.	≥ 2%	0%	0%	0%
Assistenza alla clientela – Accessibilità disabili	Accessibilità disabili ai pontili (SI/NO)	SI	SI	SI	SI
	Assistenza in loco (solo Misericordia) – n. h /giorno	6	7	7	7
Attenzione all'ambiente – pulizia	Pulizia ordinaria (solo Darsena Misericordia): raccolta rifiuti; servizi igienici. (gg/settimana)	7	7	7	7
	Pulizia straordinaria: lavaggio pontili (gg/anno)	≥ 2 v./anno	>2	>2	>2
	Rapidità intervento in caso di guasti ai servizi igienici. (n. max gg. lavorativi dalla segnalazione/rilevazione del guasto)	3 gg.	No evento	No evento	No evento
	Tempestività di intervento in caso di spanti oleosi o di combustibile (N° ore dalla rilevazione dell'evento)	≤ 5 h dalla rilevazione dell'evento	No evento	No evento	No evento

\*\* di cui:

2016: 13 lo stesso giorno; 3 lo stesso giorno; 2 stesso giorno + 1 riguardante una barca.

2017: 24 furti di cui 6 stesso giorno, 8 stesso giorno, 2 stesso giorno, 2 stesso giorno + 6 barche in giorni diversi

2018: tot. 21 furti di cui 9 in data 8/2, 2 il 20/6, 2 il 4/9

### **Rimozione natanti**

È il servizio di rimozione, trasferimento, custodia ed eventuale riconsegna dei natanti abbandonati, che stazionano abusivamente, sommersi e quelli che comunque creano condizioni di impedimento alla navigazione e di pericolo per la pubblica incolumità nelle acque comunali o in aree in concessione al Comune.

Il monitoraggio riporta i dati dal 2013 del 2018

#### **Rimozione natanti – dati quantitativi 2013-2018.**

<b>INDICATORE</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
n. natanti rimossi.	60	84	85	109	93	95
n. altri interventi di rimozione, recupero (pali).	145	131	126	41	0	0
n. natanti in custodia (media annuale). <b>F</b> = Fusina <b>M</b> = Sacca Misericordia <b>C</b> = Cantiere Catil <b>D</b> = Deposito Catil (Mogliano Veneto TV) <b>T</b> = Tronchetto	<b>F</b> : 13 <b>M</b> : 17 <b>C</b> : 19 <b>T</b> : 2	<b>F</b> : 16 <b>M</b> : 5 <b>C</b> : 4 <b>T</b> : 14	<b>M</b> : 0 <b>D</b> : 1 <b>C</b> : 2 <b>T</b> : 12	<b>D</b> : 4 <b>C</b> : 9 <b>T</b> : 37 media mensile: 14	<b>C</b> : 14 <b>T</b> : 32 media mensile: 41	<b>M</b> : 7 <b>T</b> : 30 media mensile: 50
n. natanti consegnati	35	28	32	45	38	59
n. natanti alienati/rottamati	29	50	21	21	13	31

### **1.2.2. Standard di qualità rimozione natanti.**

Tutti gli standard del servizio sono rispettati, come riportato sinteticamente nella tabella seguente.

#### **Standard Rimozione natanti – standard di qualità. Dati 2016-2018.**

<b>FATTORE</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>UNITÀ DI MISURA</b>	<b>STD</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza	Sospensione del servizio	(gg feriali/anno)	0	0	0	0
	Danni a mezzi rimossi	n. danni/tot. rimozioni	≤2%	0	0	0
	Danni a beni di terzi estranei	n. danni/tot. interventi	≤2%	0	0	0
Assistenza alla clientela	Tempi di intervento da chiamata autorità di polizia	ore	≤4	≤4	≤4	≤4

## **1.3 Gestione della sosta su strada e parcheggi scambiatori**

Il servizio in sintesi ha per oggetto:

- la gestione delle aree e del servizio di sosta a pagamento nelle zone istituite nel Comune di Venezia;
- la gestione dei parcheggi scambiatori;
- la gestione delle aree di carico e scarico connesse alle aree di cui sopra e gli stalli destinati a portatori di handicap;
- l'installazione, l'attivazione, la gestione, la sostituzione e la manutenzione dei parcometri installati nelle aree di sosta a pagamento nel Comune di Venezia. L'installazione avverrà secondo piani concordati con il Comune.

### ***Obiettivi del servizio***

Il servizio di gestione della sosta a pagamento su strada e parcheggi scambiatori è finalizzato a garantire la fruibilità del servizio di parcheggio ed a mantenere un sistema coordinato e integrato di parcheggi di interscambio per raggiungere il centro di Mestre.

### ***Descrizione delle aree di sosta e parcheggi scambiatori***

Il Comune di Venezia definisce le aree su strada destinate alla sosta a pagamento, differenziate per "zone tariffarie", il numero degli stalli esistenti, articolato per tipologia dei posti (a pagamento, disco orario 30', disco orario 60', carico e scarico, disabili, bici, moto e vari). Le aree a parcheggio del parco San Giuliano, denominate Porta Rossa, Porta Blu e Porta Gialla, sono classificate aree di sosta a pagamento di pertinenza stradale.

I parcheggi scambiatori, posizionati in aree periurbane o periferiche, permettono di lasciare il proprio veicolo per raggiungere il centro della città con mezzi alternativi (es: trasporto pubblico o biciclette). Nel territorio comunale ve ne sono 15, aperti 24 ore su 24.

### ***Sosta su strada***

Il servizio consente la sosta a pagamento degli autoveicoli in stalli delineati su aree pubbliche (c.d. "strisce blu"), site nel centro di Mestre, di Marghera e del Lido di Venezia e nell'area di P.le Roma.

Il servizio di sosta a pagamento è disponibile anche in abbonamento, rispondendo,

così, anche alle esigenze dei residenti ed operatori aventi residenza/sede all'interno delle zone di sosta a pagamento che non dispongono di posto auto. Il numero degli abbonamenti, però, negli ultimi tre anni risulta in calo, passando, infatti, dai **3.821** del 2014 ai **3.671** nel 2016 con una ulteriore diminuzione fino a **3.396** abbonati nel 2018. Sono a disposizione varie agevolazioni per : a) residenti prima autovettura; b) residenti per la seconda auto o per chi possiede un garage di dimensioni insufficienti; c) per operatori economici; d) agevolazioni per turisti (quest'ultima prevista solo al Lido limitatamente al periodo estivo). Il numero di stalli totali gestiti dalla Società è pari a **7.331** nel 2018. Anche il numero di parcometri è stato incrementato negli ultimi anni, partendo da da 54 nel 2008 e arrivando a **157** nel 2018. Invece, il numero delle rivendite, presso le quali è possibile acquistare i *gratta e sosta*, è diminuito e nel 2016 risultano essere **84** sull'intero territorio comunale. La tabella seguente illustra i dati in sintesi delle aree di sosta a pagamento.

**Sosta su strada - dati 2014 - 2018.**

INDICATORE	2014	2015	2016	2017	2018
<b>N. stalli totali</b>	<b>5.849</b>	<b>7.365</b>	<b>7.389</b>	<b>7.424</b>	<b>7.331</b>
• Mestre	4.718	4.470	4.526	4572	4.478
➤ Umberto I	n.d.	260	320	320	320
➤ Vega	n.d.	150	147	120	127
➤ Interspar	n.d.	316	316	316	316
➤ p.le Roma	n.d.	48	42	46	46
➤ Tronchetto	n.d.	27	27	27	27
➤ S. Giuliano	n.d.	633	633	633	633
S. M. dei Battuti (P1)		169	169	169	169
Castellana A (P5)		146	146	146	146
• Lido	761	776*	727	727	725
• Marghera	370	370	336	341	344
<b>N. totale abbonamenti</b> (media mensile)	<b>3.821</b>	<b>3.714</b>	<b>3.671</b>	<b>3.684</b>	<b>3.396</b>
Abbonamenti Mestre e Marghera	3.318	3.242	3.203	3.179	2.898
Abbonamenti Lido	503	472	468	505	498
<b>N. parcometri totali</b>	<b>129</b>	<b>149</b>	<b>151</b>	<b>149</b>	<b>157</b>
• Mestre	108	125	127	125	114
• Lido	11	11	11	11	11
• Marghera	10	10	10	10	10
• P.le Roma	-	3	3	3	3
<b>N. rivendite totali</b>	<b>110</b>	<b>100</b>	<b>84</b>	<b>88</b>	<b>84</b>
• Mestre	94	87	74	77	75
• Lido	1	1	1	2	2
• Marghera	1	1			7

### 1.3.1. Standard di qualità aree di sosta su strada

Da segnalare il buon livello di accessibilità per i disabili poiché il numero di posti riservati corrisponde è superiore alla percentuale del 2% fissata come standard minimo previsto dalla normativa, che prevede 1 posto disabili ogni 50 stalli.

In particolare a Mestre è pari al 4,6% a Marghera al 2 %. Anche il rapporto numerico tra parcometri, rivendite e posti auto rispetta, anzi, supera gli standard minimi di qualità. Infatti, la situazione risulta di un parcometro ogni 46 posti auto, per un totale di 157 parcometri (rispetto allo standard minimo di uno ogni 75) e una rivendita ogni 87 posti (rispetto allo standard di una ogni 200 posti). Nel comune il numero di parcometri alimentati ad energia solare raggiunge 100% del totale, superando lo standard minimo di qualità (70%). La tabella che segue illustra in modo sintetico i dati rendicontati rispetto agli standard minimi di qualità.

#### Standard minimi di qualità aree di sosta a pagamento - dati 2016-2018.

FATTORE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STD	2016	2017	2018
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	564,91	539,5	535,11
	Controlli da parte degli ausiliari del traffico	n. sanzioni annue / totale posti auto	2,5	5,37	7,5	7,19
	Funzionamento parcometri	n. medio giorni fuori servizio anno per parcometro	≤ 15	≤ 15	≤ 15	≤ 15
	Parcometri alimentati ad energia solare n. parcometri/totale parcometri	n. parcometri/totale parcometri	≥ 70%	100%	100%	100%
	Manutenzione annuale posti auto	% posti auto mantenuti	≥ 40%	25,37%	30,5 %	50,7 %
Assistenza alla clientela - Accessibilità disabili	Modalità di pagamento	Parcometro: posti auto / totale parcometri	75 posti auto	49,43	49,83	46,69
		Rivendite: posti auto / n. punti vendita	200 posti auto	81,83	84,36	87,27
		Altri sistemi di pagamento ("gratta e parcheggio" telepago (sms cellulare)	attivi	attivi	attivi	attivi

\*FTE = Full Time Equivalent;

## ***Parcheggi scambiatori***

Per quanto concerne i parcheggi scambiatori la situazione è restata invariata nel corso degli anni. Nel territorio comunale vi sono 15 Parcheggi scambiatori gestiti da AVM Spa come di seguito elencati e con la relativa disponibilità di posti. Tutti gli standard qualitativi sono stati rispettati negli anni oggetto di reportistica.

N.	PARCHEGGIO	DISPONIBILITÀ POSTI
		2018
1	Marghera B (P1)	96
2	S. Maria dei Battuti (P2)*	169
3	Miranese B (P3)	279
4	Favaro A (P4)	134
5	Castellana A (P5)*	146
6	Terraglio A (P6)	156
7	Miranese A (P7)	394
8	Ceccherini (P8)	294
9	Favaro B (P9)	160
10	Gazzera (P10)	219
11	Trivignano D	94
12	Favaro C	540
13	Trivignano B	92
14	Trivignano C	142
15	Trivignano A	255
	<b>TOTALE POSTI</b>	<b>3.170</b> <b>(di cui 64 disabili)</b>

\* Parcheggio intermodale a pagamento.

### **1.3.2. Standard di qualità dei parcheggi scambiatori.**

**Standard minimi di qualità parcheggi scambiatori - dati 2016-2018.**

FATTORE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STD	2016	2017	2018
Affidabilità e regolarità del servizio - sicurezza	Giornate di sospensione del servizio - interventi sugli impianti	gg/anno	$\leq 1/365$	0	0	<b>0</b>
Attenzione all'ambiente - pulizia.	Pulizia ordinaria: raccolta rifiuti; svuotamento cestini.	gg. /mese	$\geq 2$	2	2	2
	Manutenzione verde, sfalcio; potatura	gg/anno	Sfalcio $\geq 3$ potature $\geq 1$	sf.:3 pot:1	sf:4 pot: $\geq 1$	Sf: 4 pot: 1

## 1.4 Ciclabilità

Il servizio ha per oggetto la gestione delle seguenti attività:

- bike sharing: tutti i giorni , dalle 00:00 alle 24:00;
- parcheggio cicli (Bici Park), presso stazione FS di Mestre;
- punzonatura biciclette: presso Bici Park di Mestre e presso uffici AVM del Lido.

A seguito del nuovo affidamento di cui nelle premesse, il servizio di ciclabilità, a partire dal 2015 comprende il "Bicipark", il servizio di Bike Sharing e la punzonatura delle biciclette.

Il numero complessivo di posti disponibili dell'impianto "Bici Park" è cresciuto negli anni, passando dai 450 del 2006 agli 807 del 2018, dopo l'apertura, il 1 aprile 2014, della nuova struttura situata in via Trento 1/G in prossimità della stazione ferroviaria di Mestre.

La rendicontazione dal 2016 rileva un leggero calo rispetto agli anni precedenti, sia degli utilizzatori giornalieri sia del numero degli abbonati.

Di conseguenza, anche l'indice di affollamento generale, registrato tra i dati qualitativi, segna un fuori standard attestandosi sotto al 60% come stabilito dallo standard minimo annuale.

La Tabella che segue riporta in sintesi i dati quantitativi degli anni dal 2013 al 2018, relativi ai due servizi gestiti: Bici park e Bike Sharing.

INDICATORE	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Bici park</b>						
N. posti bici totali	600	807	807	807	807	807
- Transiti giornalieri (n.)*	Min 10 max 50	35	40	37	35.75	29,94
- Abbonamenti mensili (n.)*	500 c. a.	500 c. a.	350 c. a.	281	253	246
- Abbonamenti mensili ridotti (n.)*	50 c. a.	50 c. a.	120 c. a.	116	101	87
- Bici punzonate Mestre:	1.616	1.661	1.689	1.715	48	40
- Bici punzonate Lido:	660	668	669	674	7	2
<b>Bike sharing</b>						
n. contratti sottoscritti*	573	428	343	293	396	<b>402</b>

\* Media mensile;

## 1.4.1. Standard di qualità della ciclabilità

I risultati degli indicatori sulla qualità dei servizi sono in linea con i parametri stabiliti, ad eccezione dell'indice di affollamento giornaliero del Bici park, che si attesta di poco sotto il minimo stabilito contrattualmente.

Le seguenti tabelle A e B riportano in dettaglio i dati 2016 articolati per Bicipark e Bike sharing.

### Standard qualità Bicipark – 2016-2018

FATTORE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STD	2016	2017	2018
Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza	Affollamento medio	n. clienti medio giornaliero/posti totali	≥ 60%	53%	48%	45%
	Operatori in servizio giornaliero	n. addetti in servizio nella fascia oraria presidiata.	≥ 1	1	1	1
Attenzione all'ambiente – pulizia	Frequenza pulizia ordinaria e vuotatura cestini	gg/settimana	≥ 5 gg	6	6	6

### Standard qualità Bike Sharing – 2016-2018

FATTORE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STD	2016	2017	2018
Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza	n. abbonati per bicicletta	n. medio abbonati/n. medio bici	≤ 8	4,18	4,64	5,02
	Colonnine	n. supporti - Terraferma - Lido	T:180 L: 35	T: 193; L: 29*	T: 197 L: 29	T: 197 L: 29
	Cicloposteggi	n. stazioni - Terraferma - Lido	T: 16 L: 3	T: 16 L: 3	T: 16 L: 3	T: 16 L: 3
	Biciclette	n. cicli disponibili (dotazione minima)	70	70	80	80



## 1.5 Gestione Zona a Traffico Limitato (ZTL)

Il servizio consiste nella gestione dei sistemi di controllo delle limitazioni e dei divieti di accesso e circolazione dei veicoli nell'ambito del territorio comunale e si articola nelle seguenti attività:

- rilascio e ritiro di permessi, autorizzazioni e contrassegni, secondo le indicazioni dell'Amministrazione;
- riscossione diretta, per conto del Comune, delle somme previste dell'apposito tariffario per l'accesso o la circolazione nelle zone a traffico limitato;
- controllo del rispetto delle limitazioni.

Le attività si svolgono in riferimento alle aree ZTL istituite in attuazione del Piano generale del traffico urbano (PGTU).

### Gestione Zone a Traffico Limitato – 2014 – 2018

INDICATORE	2014	2015	2016	2017	2018
Tipologia pass:					
- tariffa ordinaria	40.729	42.488	39.022	42.581	37.240
- alberghi	26.068	27.263	24.740	25.941	27.825
- gite scolastiche	3.621	3.558	3.619	3.679	3.417
- minibus	321	295	262	434	154
- deroghe	14.456	13.572	14.988	15.700	16.327
<b>TOTALE Pass Acquistati*</b>	<b>85.365</b>	<b>87.431</b>	<b>82.631</b>	<b>88.335</b>	<b>84.963</b>
	<b>di cui online 17.711</b>	<b>di cui online 14.949</b>	<b>di cui online 16.140</b>	<b>di cui online 20.268</b>	<b>di cui online 21.772</b>
Esenzioni**	5.262	9.644	20.191	24.278	28.020
<b>TOTALE Pass Rilasciati ***</b>	<b>90.627</b>	<b>97.075</b>	<b>102.822</b>	<b>112.613</b>	<b>112.983</b>

\* La somma dei pass acquistati comprende le deroghe, ma non le esenzioni;

\*\* nelle esenzioni sono comprese le deroghe a costo zero;

\*\*\* La somma dei pass rilasciati comprende le esenzioni

La società AVM S.p.A., per l'espletamento del servizio affidato svolge la posa e manutenzione – ordinaria e straordinaria – della segnaletica di delimitazione ed individuazione delle aree, delle strade e delle corsie soggette a limitazione, di indicazione degli specifici divieti, di indirizzamento agli uffici o siti di rilascio di permessi, autorizzazioni e contrassegni; e l'installazione e esercizio degli impianti acquistati con risorse messe a disposizione dal Comune (mezzi di rilevazione fotografica o telematica). AVM, avendo in carico anche la riscossione delle tariffe, è tenuta al versamento mensile degli introiti nelle casse del Comune e a tenere una contabilità separata, rispetto agli altri servizi gestiti dalla Società.

## 1.5.1. Standard di qualità di ZTL

Tutti gli indicatori sono in linea con quanto stabilito dagli standard di qualità di servizio della Carta. Di seguito la tabella illustrativa del triennio 2016-2018.

### Standard di qualità del Servizio ZTL – dati 2016

FATTORE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STD	2016	2017	2018
Affidabilità e regolarità dei servizi o – sicurezza	Frequenza aggiornamento sito internet.	GG. / settimana / mese.	Ad ogni variazione (tariffa o modalità) ≤ 3gg lavorativi	≤ 3 gg.	≤ 3 gg.	≤ 3 gg.
	Posa e manutenzione segnaletica	GG.	≤ 10 gg. lavorativi dalla comunicazione del Comune	≤ 10 gg.	≤ 10 gg.	≤ 10 gg.
Assistenza alla clientela – Accessibilità disabili	Tempo max per rilascio permessi, autorizzazioni e contrassegni.	GG. / settimana / mese.	<b>ZTL Bus</b> check point: immediate(I); online: 3h	I ≤ 3h;	I ≤ 3h;	I ≤ 1h;
	Grado di utilizzo sistema telematico (pagamenti, rilascio permessi, contrassegni e autorizzazioni).	% utilizzo sistema telematico/ tot. attività svolte.	<b>ZTL bus</b> ≥ 15%	15,7%	18,24%	19,27%
Attenzione all'ambiente – pulizia	Pulizia ordinaria: check point; servizi igienici; raccolta rifiuti/vuotatura cestini (aree adibite a piazzole di carico e scarico e parcheggi dei mezzi autorizzati)**	Giorni / settimana	Giornaliera (G)	G	G	G

\*\* esclusa area carico e scarico antistante stazione del People Mover del Tronchetto in quanto area pubblica.

## 1.6 Car Sharing

Il *Car Sharing* è il servizio di gestione del parco autovetture messo a disposizione di utenti abbonati, su prenotazione e a pagamento, al fine di soddisfare i bisogni di mobilità della popolazione e incentivare l'uso collettivo ottimale delle autovetture ed integrare diverse modalità di trasporto. La fruizione del servizio è agevolata dalla presenza sul territorio del Comune di Venezia di 17 appositi parcheggi o aree di sosta per il ritiro e la consegna dei veicoli.

Con Determinazione Dirigenziale 669 del 12/04/2018 è stato revocato l'affidamento della gestione del servizio car sharing ad AVM S.p.A. ed è stato stabilito che il disciplinare tecnico n.6 "Gestione del servizio di car sharing", approvato con DGC n. 195 del 26.5.2015 e allegato al vigente Contratto di servizio tra il Comune di Venezia e AVM S.p.A., ha efficacia fino al 31/05/2018 .

### Servizio Car Sharing dati quantitativi – dati 2014 - 2018

INDICATORE	2014	2015	2016	2017	2018*
N. autovetture totali:	45	39	36	36	36
Di cui autovetture per disabili	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	2
Kilometraggio medio autovetture	90.835	78.812	64.978	83.353	87.409
contratti sottoscritti/anno	102	135	175	171	1.682 al 1/1/2018
Totale contratti sottoscritti	4.018	1.896	1.654	1654	1.683 **
Totale km percorsi/anno	696.187	712.612	681.681	622.874	221.165
Ore totali utilizzo autovetture	54.847	58.561	59.058	54.363	19.191

*\*La presente rendicontazione del servizio car sharing Venezia concerne i soli primi 5 mesi del 2018 in quanto dal 1 giugno 2018, su disposizione dell'Amministrazione Comunale, la gestione del servizio ad opera di AVM S.p.A è cessata ed il servizio è stato avviato dal nuovo gestore "YUKÔ with Toyota".*

**\*\* risolti dal 1 giugno 2019 causa chiusura del servizio**

### 1.6.1 Standard di qualità del Car Sharing

I risultati sul monitoraggio degli indicatori di qualità non evidenziano valori fuori standard. Si sottolinea che il monitoraggio rileva che sono sempre stati rispettati i valori riferiti agli indicatori di qualità.

Si evidenzia la presenza di n. 2 autovetture per disabili

## 1.7 People Mover

Il People Mover è la funicolare terrestre automatica di collegamento tra l'Isola Nova del Tronchetto e Piazzale Roma, con stazione intermedia nell'area della Marittima. Il servizio è attivo dal 19 aprile 2010. In caso di mancato funzionamento dell'impianto o per l'esecuzione di interventi programmati di manutenzione è disponibile il servizio navetta sostitutiva.

### Servizio People Mover dati quantitativi – dati 2016 – 2018

INDICATORE	2016	2017	2018
Percorrenze in veicoli-km effettuate*	60.242,9*	59.629	61.011,3
Viaggiatori trasportati nell'anno (n.)	1.376349	1.155.280	1.202.901
Con biglietto corsa semplice	1.243.958	1.046.445	855.717
Con abbonamento	<b>132.391</b>	<b>108.835</b>	<b>184.333</b>
Di cui Abbonamenti mensili	687	568	423
Abbonamenti annuali	14	18	15

### 1.7.1 Standard di qualità del People Mover

FATTORE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STD	2016	2017	2018
Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza	Sinistri sui mezzi	n. sinistri	0	0	0	0
	Blocco in linea - tempestività recupero passeggeri	Tempo (min.)	≤ 60	< 60	< 60	< 60 (1 blocco linea < 60 min)
	Funzionamento sistemi di avviso chiusura porte	% n. avvisi funz. / n. aperture porte	99%	100%	100%	100%
	Dispositivi videosorveglianza - tv a c.c.	Numero telecamere	70	70	70	68
		gg. mancato funzionamento/ 365	≤ 10/365	0	0	0
	Furti e atti vandalici	n. episodi/anno	≤ 10	1	0	0
	Regolarità complessiva del servizio	% corse effettuate / corse programmate	≥ 99%	100%	100%	≥ 99%
	Puntualità	% corse in ritardo sul programma	≤ 2%	1%	< 1%	< 1%

FATTORE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STD	2016	2017	2018
	Affollamento medio	% posti occupati	≤ 50%	8,19	8,23	8,38%
	Funzionalità impianti di accesso	Scale mobili: n. guasti/impianto	≤ 15	< 15	< 15	< 15
		Ascensori: n. gg mancato funzionamento/impianto	≤ 15	< 15	< 15	< 15
Assistenza alla clientela – accessibilità a disabili	Accessibilità facilitata	Percorsi di accesso per disabili (tornelli, ascensori e piani di imbarco)	100%	100%	100%	100%
Rapporti con la clientela	Affidabilità casse automatiche	gg funzionamento / 365	≥ 90%	95%	99,99%	100%
	Integrazione tariffaria con servizio TPL	SI/NO	Si (punti vendita: Rete vendita Venezia Unica rivenditori autorizzati)	SI	SI	SI
Attenzione all'ambiente – pulizia	<u>Pulizia ordinaria stazioni giornaliera:</u> a) spazzamento; b) vuotatura cestini; c) pulizia tornelli/corrimano/parapetti/casse automatiche d) lavaggio pavimenti stazione di p.le Roma; <u>Settimanale:</u> e) aspirazione sedili; <u>Pulizia ordinaria treno (interna):</u> f) spazzatura; g) lavaggio pavimenti e superfici.	gg/sett	<u>Pulizia ordinaria stazioni:</u> a): 7 b): 7 c): 7 d): 7 e): 1 <u>Pulizia ordinaria treno (interna):</u> f): 7 g): 7	<u>Pulizia ordinaria stazioni:</u> a): 7 b): 7 c): 7 d): 7 e): 1 <u>Pulizia ordinaria treno (int):</u> f): 7 g): 7	<u>Pulizia ordinaria stazioni:</u> a): 7 b): 7 c): 7 d): 7 e): 1 <u>Pulizia ordinaria treno (int):</u> f): 7 g): 7	<u>Pulizia ordinaria stazioni:</u> a): 7 b): 7 c): 7 d): 7 e): 1 <u>Pulizia ordinaria treno (int):</u> f): 7 g): 7
	<u>Pulizia straordinaria (stazioni+treni):</u> - disinfestazione sedili - lavaggio vetri esterni	gg / mese	≥ 1	> 1	> 1	> 1

## 2. MONITORAGGIO STANDARD COMUNI A TUTTI I SERVIZI

La Carta della Qualità dei Servizi prevede alcuni standard minimi di qualità validi per tutti i servizi affidati ad AVM S.p.A. riguardanti l'assistenza alla clientela e la gestione dei reclami. Il monitoraggio fa registrare solo alcuni fuori standard nei tempi di risposta reclami nel 2017 soltanto 3 reclami hanno superato il limite dei 30 giorni nel 2018 nessuna risposta ha superato il limite dei 30 giorni ed il tempo medio di risposta è stato portato a soli 8 giorni.

Si evidenzia che i tempi di risposta dipendono dalla complessità della contestazione, e, quindi, dall'attività istruttoria necessaria.

**Tabella 19: Standard minimi di qualità comuni a tutti i servizi – dati 2016.**

FATTORE	INDICAT ORE	UNITÀ DI MISURA	STD	2016	2017	2018
1. Inoltro e riscontro reclami	Tempo massimo di risposta	n. giorni	<=30 gg	9 gg tempo medio >= 30 gg n. 4 g effettivi: 87,46,40, 35	15 gg tempo medio: >= 30 gg n. 3 g effettivi: 32, 31,41	8,1 gg tempo medio >= 30 gg n. 0
2. Monitoraggio del servizio	Indagine di qualità erogata	SI/NO	SI - annuale	Customer eseguita P.Costa P.S. Andrea Darsene	Customer eseguita - P. Candiani Area Camper P. Ca'Marcello	Customer satisfaction eseguita sui servizi: - Darsena Sacca della Misericordia; - parcheggi Scambiatori;
	Indagine qualità percepita	SI/NO	SI - annuale	Sì, annuale	Sì, annuale	Sì, annuale

### 3. RENDICONTAZIONE RECLAMI/SEGNALAZIONI - ANNI 2017-2018

Tra i processi di miglioramento avviati da AVM S.p.A. vi è quello della dello sviluppo di una procedura di raccolta, archiviazione e rendicontazione dei reclami ai sensi del contratto vigente ed in linea con quanto previsto dalla Carta della Qualità dei Servizi. La società ha una procedura centralizzata di monitoraggio/raccolta dei reclami/segnalazioni pervenuti tramite portale.

Di seguito si riportano i dati relativi ai reclami pervenuti

INDICATORE	2016	2017	2018
N° Reclami/segnalazioni/rimborsi pervenuti	272	537	440
Di cui reclami	243	420	355

I reclami e le segnalazioni possono essere inoltrate dall'utente con diverse modalità (web, modulo, e mail, pec lettera). La tabella riporta una sintesi dei valori per il 2017 e il 2018.

INDICATORE	2017	2018
<b>Modalità inoltro reclamo/segnalazioni</b>		
e-mail	48	19
web	392	369
fax	5	1
modulo	79	47
pec	5	3
lettera	1	1

I tempi medi di risposta ai reclami si attestano al di sotto del valore dello standard di qualità, stabilito dal Contratto di Servizio.

L'oggetto delle segnalazioni è distribuito come illustrato di seguito per tipologia di servizio

<b>INDICATORE</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
BICI PARK	0,6%	0,6%
BIKE SHARING	2,8%	2,6%
CAR SHARING	2,4%	2,2%
PARCHEGGI IN STRUTTURA	14,0%	8,2%
PARCHEGGI SCAMBIATORI	3,7%	5,6%
PEOPLE MOVER	7,4%	2,6%
ZONE BLU (AREE SOSTA)	64,4%	76,2%
ZTL auto + bus	4,7%	2,0%



## **4.INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION**

L'indagine di customer satisfaction viene svolta annualmente da AVM attraverso interviste e somministrazione diretta di quesiti ad un target predefinito di utenti da parte di un'impresa esterna specializzata.

I servizi ausiliari al traffico e alla mobilità oggetto di indagine sono due all'anno e vengono concordati in accordo con l'amministrazione comunale.

Nel 2018 si sono svolte due indagini di customer ad oggetto :

- Parcheggi scambiatori
- Area di sosta attrezzata per natanti di Sacca della Misericordia

### **4.1 Risultati della qualità percepita ad esito dell'indagine sui Parcheggi Scambiatori**

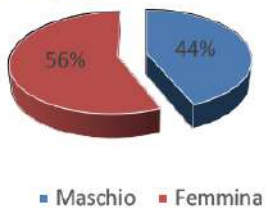
L'indagine è rivolta agli utilizzatori dei parcheggi scambiatori individuati sia *Intermodali a pagamento che Gratuiti*. Le attività di rilevazione sono state effettuate *ra novembre e dicembre 2018* nei parcheggi intermodali e tra il 27 novembre e il 28 dicembre in quelli gratuiti, mediante la somministrazione di interviste face to face nei punti di campionamento stabiliti. Nel medesimo periodo sono stati intervistati telefonicamente gli abbonati.

Il campione di utilizzatori dei parcheggi Intermodali di Castellana (P5) e S.Maria dei Battuti (P2) si caratterizza per una prevalenza femminile (56%); si tratta di soggetti appartenenti a tutte le fasce di età, con percentuale più elevata nella classe 41 – 50 anni (32%), in maggioranza occupati (65%). Il titolo di studio più diffuso è il diploma di scuola media superiore (56%). Il 56% degli utilizzatori risiede a Mestre, il 30 % in un altro comune della provincia di Venezia (diverso dal capoluogo), il 4 % in Centro storico, il restante si divide in altri comuni del Veneto e in piccola parte nelle Isole. L'elemento più citato in materia di conoscenza dell'attivazione dei parcheggi scambiatori intermodali è quello dell'informazione avuta da conoscenti (33%); tra gli altri canali di conoscenza emergono la segnaletica (32%), il materiale informatico

(16%), il sito internet (13%). Il 19% degli intervistati è abbonato al parcheggio (con un dato di dettaglio diverso tra gli intervistati presso i due parcheggi: Castellana A = 23%; S. Maria dei Battuti = 16%); si tratta in maggioranza (61%) di abbonamenti solo al parcheggio, senza forme di integrazione.

## Parcheggi Scambiatori Intermodali

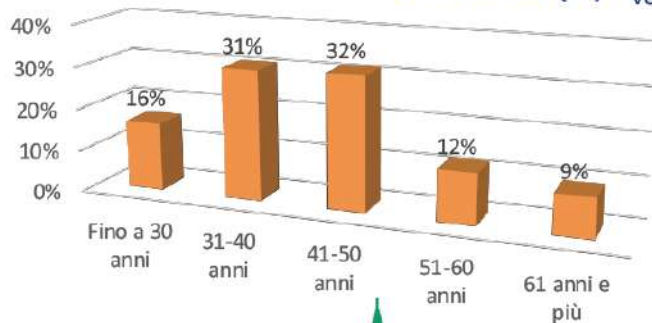
Genere (%)



Residenza (%)



Classe di età (%)

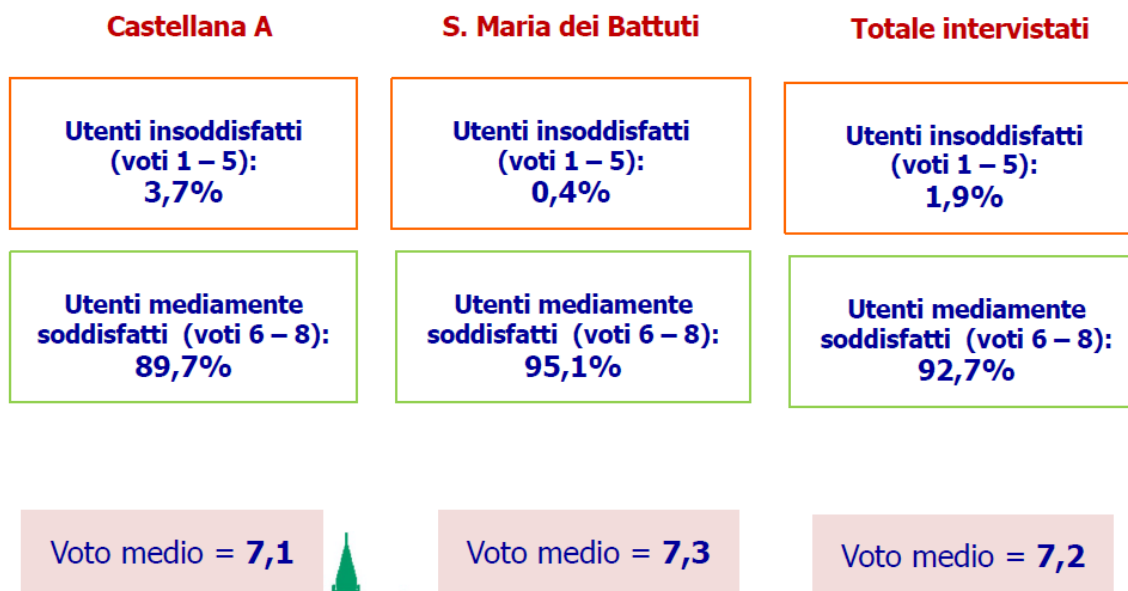


Nel complesso il 25% degli utilizzatori si serve dei parcheggi con frequenza tra le 3 e le 5 volte al mese, il 22% tra le 6 e le 9 volte, il 21% tra le 10 e le 15 volte. Anche in questo caso si osserva una differenza tra gli intervistati dei due parcheggi, coerente con il dato relativo alla presenza di abbonati: l'utilizzo "oltre 15 volte al mese" è nettamente maggiore a Castellana A (20% rispetto al 12% di S. Maria dei Battuti). La durata media della sosta nei parcheggi è di 5 ore e 13 minuti a Castellana A e 4 ore e 59 minuti a S. Maria dei Battuti.

All'11% degli intervistati è capitato di trovare l'auto danneggiata dopo la sosta. Nello specifico l'evento ha riguardato il 14% degli utenti di Castellana e l'8% degli utenti di S. Maria dei Battuti. Il 34% degli intervistati conosce la Carta della Qualità dei servizi di AVM; anche in questo caso si osserva una differenza a seconda del parcheggio di intervista: la conoscenza interessa il 38% dei soggetti a Castellana A e il 30% a S. Maria dei Battuti.

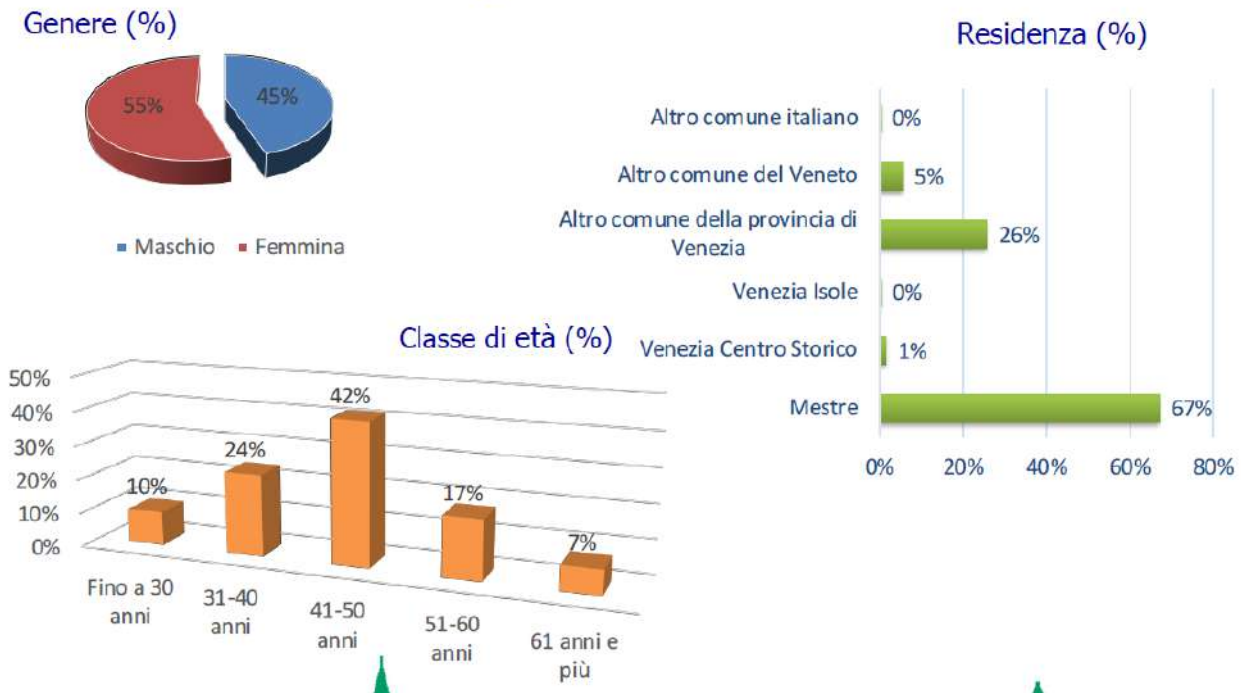
## Parcheggi Scambiatori Intermodali

**In generale che giudizio darebbe del servizio offerto nei parcheggi intermodali?**  
Livelli di soddisfazione (%) - Valutazioni su scala 1 - 10



Il 98,1% degli intervistati esprime valutazioni positive rispetto al servizio complessivo offerto dai parcheggi scambiatori Intermodali ,92,7% sono gli utenti mediamente soddisfatti (voti6-8). Il giudizio in termini di voto medio è pari a 7,2 per entrambi i parcheggi. I voti medi più elevati riguardano i tempi di attesa per parcheggiare (7,8), la segnaletica interna al parcheggio, (7,8), il numero di posti disponibili (7,6), la segnaletica di indirizzamento (7,6) aspetti valutati positivamente dagli utenti di entrambi i parcheggi. Le situazioni meno apprezzate, tra gli intervistati a Castellana A si riferiscono alla sicurezza personale e alla sicurezza per l'auto (6,3), alla pulizia delle aree di sosta (6,3) e al livello di manutenzione delle aree di sosta (6,5) mentre tra quelli di S.Maria dei Battuti riguardano la possibilità di scambio con il bike sharing (5,2) e la possibilità di acquisto del biglietto per il TPL (6,1). Tra le indicazioni per il miglioramento del servizio più ricorrenti tra gli intervistati presso Castellana A vi sono gli elementi già evidenziati come critici nelle valutazioni: si invita al miglioramento della pulizia, ad un incremento dei controlli, e ad un miglioramento dei livelli di sicurezza personale e per l'auto. Qualcuno si è lamentato dei parcometri che non danno resto. Tra chi è stato contattato presso il parcheggio di S. Maria dei Battuti l'elemento più citato, rispetto all'altro parcheggio fa riferimento alla necessità di risolvere il problema dei parcheggiatori abusivi.

## Parcheggi Scambiatori Gratuiti



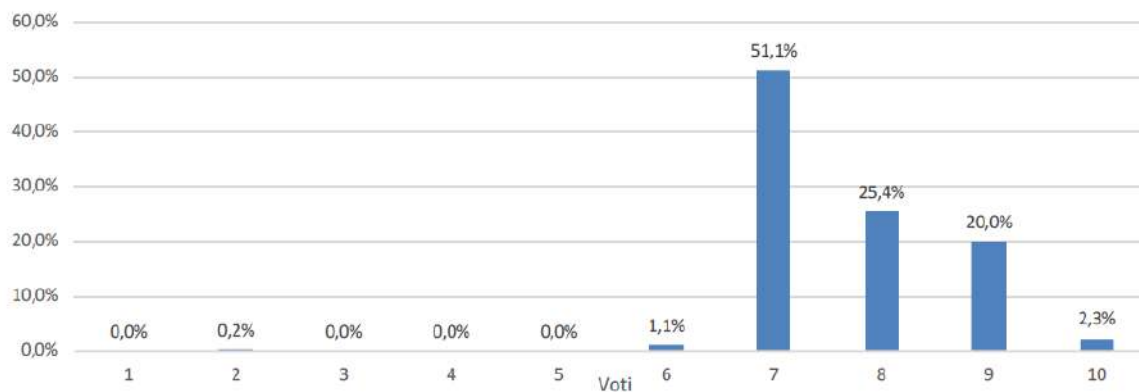
Il campione di degli utenti intervistati presso i parcheggi scambiatori Gratuiti presenta caratteristiche simili a quello dei parcheggi a pagamento: prevalenza femminile (55%), con soggetti appartenenti alle diverse fasce di età (percentuale più elevata nella classe 41 – 50 anni = 42%); si tratta in larga maggioranza occupati (78%) e di I titolo di studio più diffuso è quello di scuola media superiore (65%). Il 67% degli utilizzatori risiede a Mestre, il 26 % in un altro comune della provincia di Venezia (diverso dal capoluogo) ed il restante 7% in altri comuni del Veneto.

La frequenza di uso dei parcheggi non appare particolarmente elevata: il 54% degli intervistati se ne serve da 3 a 5 volte al mese, il 20% lo fa tra 6 e le 9 volte al mese, con situazioni differenziate da parcheggio a parcheggio. Al 2% degli intervistati è capitato di trovare l'auto danneggiata dopo la sosta. La fascia oraria in cui vengono prevalentemente utilizzati i parcheggi copre in media un arco di 6 ore; nell'11% dei casi i parcheggi sono utilizzati in tutte le fasce orarie della giornata. Il tempo medio di sosta al parcheggio è di 3h 49min, con punte di 5h 04 min per Miranese e 4h 20min per Terraglio.

Il 18% degli intervistati conosce la Carta della Qualità dei servizi di AVM

## Parcheggi Scambiatori Gratuiti

**In generale che giudizio darebbe del servizio offerto nei parcheggi scambiatori gratuiti? Livelli di soddisfazione (%) - Valutazioni su scala 1 - 10**



**Utenti insoddisfatti  
(voti 1 – 5):  
0,2%**

**Voto medio = 7,7**

**Utenti mediamente  
soddisfatti (voti 6 – 8):  
77,7%**

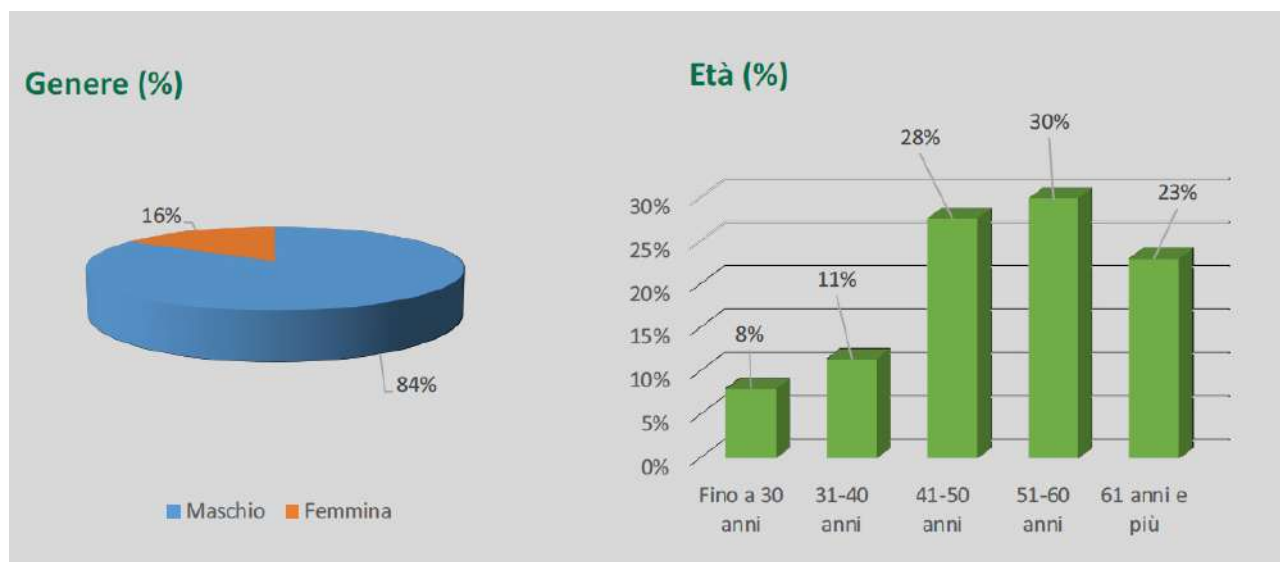
Tutti gli intervistati danno un voto positivo (pari o superiore a 6) al servizio complessivo offerto dai parcheggi scambiatori Gratuiti, con il 77,7% di utenti mediamente soddisfatti (voti 6 – 8) ed il 22,3% di utenti pienamente soddisfatti (voti 9–10). Il voto medio sul servizio nel complesso è pari a 7,7. L'apprezzamento è elevato per tutte le componenti del servizio ma evidenzia anche in questo caso una maggiore presenza di utenti mediamente soddisfatti in relazione ad alcuni aspetti. Gli elementi che presentano la totalità di valutazioni positive sono il numero di posti auto disponibili (con voto medio 7,9), la segnaletica d'indirizzamento e interna (entrambe 8.0), i tempi di attesa per parcheggiare (7,8) e il dimensionamento dello stallo (7,7). L'apprezzamento più basso, sia in termini di livello di soddisfazione che di voto medio, riguarda la sicurezza personale e per l'auto, anche se la valutazione rimane per entrambi gli aspetti pienamente sufficiente. I parcheggi di Terraglio e Miranese evidenziano valutazioni più elevate rispetto a Marghera e Favaro (8,3 per i primi e rispettivamente 7,0 e 7,2 per i secondi).

Il suggerimento per il miglioramento del servizio più presente fa riferimento - in coerenza con quanto emerso nelle valutazioni sui diversi aspetti del servizio - al miglioramento della sicurezza (28 citazioni, tra gli intervistati di Miranese A e Marghera B).

## 4.2 Risultati della qualità percepita ad esito dell'indagine sull'area di sosta di Sacca della Misericordia

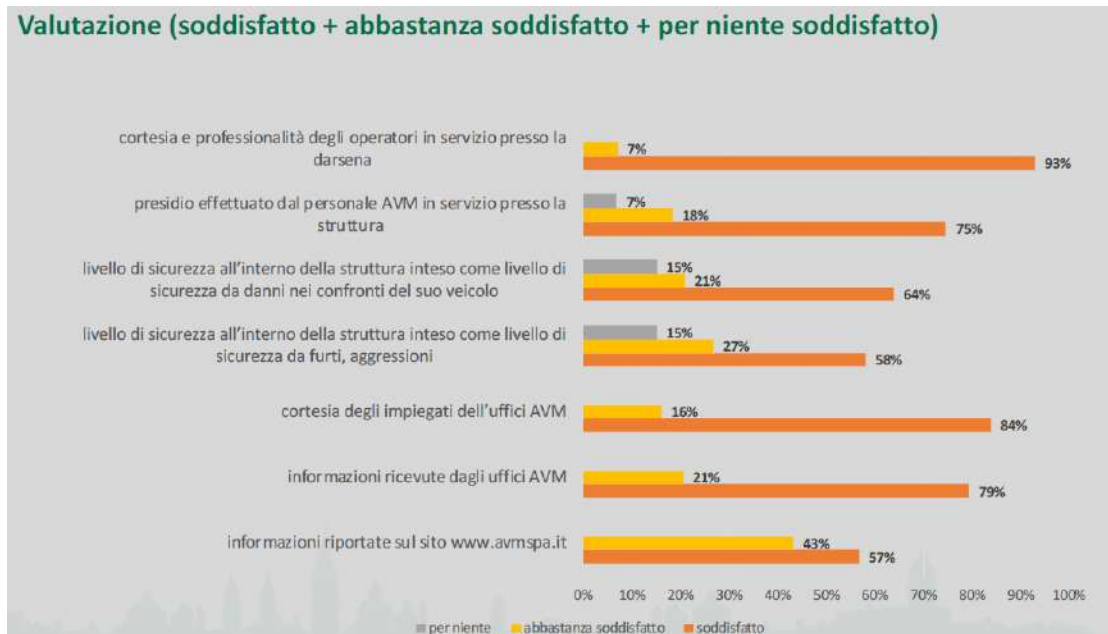
L'indagine è stata rivolta agli utilizzatori del Servizio Darsene – Sacca della Misericordia. Sono state effettuate 87 interviste tra novembre e dicembre 2018

Tra gli intervistati si rileva una preponderanza di maschi in età lavorativa (41-60 anni), quasi tutti occupati (86%) e con un titolo di studio medio/basso (licenza media: 25%; diploma superiore: 40%). I fruitori della darsena di Sacca della Misericordia sono per il 92% residenti a Venezia Centro Storico e anche se gli uffici del comune sono una fonte d'informazione importante (16%) l'uso della darsena è fortemente legato alla vita della città per cui Sacca della Misericordia è conosciuta personalmente dal 62% degli intervistati. I contratti prevalentemente sottoscritti sono a pagamento assegnati tramite concorso (55%); a pagamento a seguito di revoca definitiva della concessione dello spazio acqueo (39%); a pagamento della tipologia mensile 4,6%. I gratuiti in via temporanea rappresentano l'1%



Nel complesso più del 95% degli intervistati si è detto soddisfatto del servizio ricevuto (voto medio 8,2). Nel dettaglio il servizio mostra qualche ombra: a fronte di una valutazione positiva nei confronti del personale, (cortesìa 93% e presidio 75%), del personale amministrativo AVM (84%), delle informazioni ricevute 79%, si rileva una generale insoddisfazione per tutto quello che attiene la sicurezza ( i "per niente

soddisfatti" rappresentano il 15%). L'informazione resta comunque un aspetto importante da monitorare visto il modesto apprezzamento dato al sito [www.avmspa.it](http://www.avmspa.it). come fonte per la conoscenza delle procedure relative all'utilizzo delle Darsene.

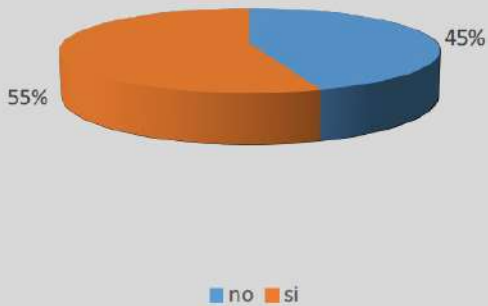


### Nel complesso....

Area della soddisfazione (voti 6-10)	95,4%
Pienamente soddisfatti (voti 9-10)	42,5%
Mediamente Soddisfatti (Voti 6-8)	52,9%
Insoddisfatti (voti 1-5)	4,6%
voto medio	8,2

Inoltre nel corso dell'indagine è stato chiesto all'utenza se fossero interessati a proporre dei suggerimenti. Gli intervistati hanno fornito consigli ed osservazioni utili al continuo miglioramento del servizio offerto. Il 55% degli intervistati ha ritenuto importante chiedere delle migliorie del servizio come di seguito riportato

## Ha dei suggerimenti per migliorare il servizio?



- aggiungere una fila di pali per ormeggiare
- aumentare la sorveglianza
- aumentare le colonnine di acqua ed energia elettrica - ripristinare i servizi igienici - mettere distributori automatici per le bibite
- aumentare le pizze per gli ormeggi sulle banchine