



Area Economia e Finanza
Settore Società, Organismi Partecipati, Istituzioni, Fondazioni ed Enti Esterni
Servizio Controllo Gestionale delle Società Partecipate e Monitoraggio della Qualità dei Servizi

La Qualità dei Servizi Pubblici Locali

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

- ANNO 2019 -

INDICE GENERALE

<u>PREMESSA.....</u>	<u>3</u>
<u>Affidamento del servizio.....</u>	<u>4</u>
<u>Schema dei Servizi affidati ad AVM S.p.A.....</u>	<u>5</u>
<u>Carta della Qualità del servizio.....</u>	<u>6</u>
<u>1. RENDICONTAZIONE DEGLI STANDARD QUALITATIVI DI AVM S.p.A – anno 2019.....</u>	<u>7</u>
<u>1.1 Gestione dei servizi dei parcheggi in struttura:</u>	
<u>Autorimessa Comunale, S. Andrea, P. le Candiani, S. Giuliano,</u>	
<u>Via Ca' Marcello, Park Costa.....</u>	<u>7</u>
<u>1.2 Gestione delle darsene e rimozione natanti.....</u>	<u>20</u>
<u>1.3 Gestione della sosta su strada e parcheggi scambiatori.....</u>	<u>25</u>
<u>1.4 Ciclabilità.....</u>	<u>28</u>
<u>1.5 Gestione Zona a Traffico Limitato (ZTL).....</u>	<u>31</u>
<u>1.6 Car Sharing.....</u>	<u>34</u>
<u>1.7 People Mover.....</u>	<u>38</u>
<u>1.8 Focus su aspetti quantitativi.....</u>	<u>42</u>
<u>1.9 Monitoraggio standard comuni a tutti i servizi</u>	<u>43</u>
<u>2. ANALISI DI CUSTOMER SATISFACTION.....</u>	<u>45</u>
<u>3. RECLAMI/SEGNALAZIONI - ANNO 2019.....</u>	<u>60</u>
<u>4. PIANO DI INVESTIMENTI 2019.....</u>	<u>62</u>

PREMESSA

L'orientamento del Comune di Venezia verso la qualità dei servizi pubblici locali ha trovato impulso a partire dal 2008, sulla base della legge Finanziaria 2008 (art. 2, comma 461 della L. 244/2007)¹.

Il sistema di monitoraggio è stato messo a punto a partire:

- dal progetto presentato alle Associazioni dei Consumatori nel 2009, integrato dalle procedure di adozione delle carte della qualità dei Servizi Pubblici Locali;
- 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);
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;
4. la condivisione tra amministrazione comunale e società partecipate dei progetti di miglioramento e la loro rendicontazione.

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.

Nel presente documento viene data illustrazione per l'annualità 2019:

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

- (I) dei dati relativi agli standard qualitativi riferiti all'anno 2019 (**Capitolo 1**)²;
- (II) dei dati relativi alla rendicontazione e gestione dei reclami e delle segnalazioni (**Capitolo 2**)
- (III) dei risultati dell'analisi di Customer satisfaction (**Capitolo 3**);
- (IV) delle azioni di miglioramento proposte (sintetizzate al **Capitolo 4**).

Affidamento del servizio.

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. rispetto all'affidamento originario.

² La documentazione relativa ai dati quantitativi, compreso l'ulteriore materiale a corredo dell'informativa trasmessa da AVM, sono agli atti del Servizio.

Schema dei Servizi affidati ad AVM S.p.A.

SERVIZI - DISCIPLINARI TECNICI	NOTE - DETTAGLIO STRUTTURE
1. Gestione dei servizi dei parcheggi in struttura.	<ol style="list-style-type: none"> 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.	<ol style="list-style-type: none"> 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; 15 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. <i>Gestione servizio Car Sharing</i>	<i>Non più attivo nel 2019</i>
7. Gestione della funicolare terrestre Isola Nuova del Tronchetto - P.le Roma denominata "People Mover".	
8. Gestione Approdi non di linea	

Carta della Qualità.

La Carta della Qualità dei Servizi si ispira ai principi di **UGUAGLIANZA, IMPARZIALITÀ, CONTINUITÀ, PARTECIPAZIONE, CHIAREZZA E TRASPARENZA, EFFICIENZA ED EFFICACIA, TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI.**

La Carta della Qualità del servizio, in vigore nel 2019, è stata adottata e pubblicata da Avm S.p.A. nel 2017.

Il documento, soggetto ad aggiornamenti periodici sentite le associazioni dei consumatori iscritte all'Albo regionale e successivamente pubblicato, contempla gli standard minimi di qualità ovvero gli strumenti attraverso i quali effettuare il monitoraggio sul livello dei servizi erogati previsti dal contratto di servizio.

La versione aggiornata è reperibile ai seguenti link:

- <https://www.comune.venezia.it/it/content/carte-qualit-dei-servizi-pubblici-locali>
- <http://actv.avmspa.it/it/content/carta-dei-servizi-e-standard-di-qualita-2>

1. RENDICONTAZIONE DEGLI STANDARD QUALITATIVI DI AVM S.p.A. - ANNO 2019

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.

1.1.1 Standard di qualità dei parcheggi in struttura.

Dall'analisi della rendicontazione trasmessa emerge che gli standard della Carta della Qualità dei Servizi in vigore sono stati rispettati, con particolare riguardo per standard "sensibili" avvertiti dalla cittadinanza come l'eventualità dei **furti/atti vandalici e/o incidenti e danneggiamenti, il cui livello qualitativo si è attestato ben oltre gli standard previsti.**

Da segnalare inoltre l'incremento della **manutenzione annuale dei posti auto**, che fa segnare un +10,77 su base annua per l'autorimessa comunale, mentre dall'altro un mancato adeguamento agli standard previsti sia per il park S. Andrea che per P.le Candiani.

In proposito il gestore ha precisato che, a fronte di potenziali diseconomie derivanti da un livello di manutenzioni limitata nella misura prevista dallo standard, per 3 parcheggi in struttura (Autorimessa Comunale di Piazzale Roma; Garage di Piazzale Candiani; Parcheggio di S. Andrea) si è deciso di garantire una manutenzione degli stalli superiore al 50 % nell'arco temporale di validità del contratto di servizio in vigore nel periodo 2015-2019, al di là del fatto che per l'autorimessa comunale, per l'anno 2019, lo standard del 10% è stato comunque rispettato.

Da segnalare, inoltre, il 90% della manutenzione apportata ai posti auto di via Ca' Marcello rispetto allo standard previsto (10%).

FATTORE	INDICATORE	AUTORIMESSA COMUNALE		
		STD	2018	2019
Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza	Giornate di sospensione del servizio per interventi sugli impianti.	0 gg./anno	0	0
	n. operatori in servizio giornaliero.	4 (7gg/sett)	4 (7gg/sett)	4
	Presidio addetti servizio notturno ³ (h/gg./sett)	>= 6h/notte /7 gg. sett.	8h/7 gg./sett.	8 ore x 7 gg/sett
	Dispositivi videosorveglianza – tv a c.c. (N. telecamere)	≥170	213	213
	Furti e atti vandalici (n./anno/tot. posti auto)	<=1%	0,09% (2/2182)	0,27% (6/2.182)
	Incidenti/danni (n./anno/tot. posti auto)	<=5%	3,12% (68/2182)	3,76% (82/2.182)
	Manutenzione annuale posti auto (% posti manutentati/tot. posti auto)	10%	1,6% (35/2.182)	12,37% (270/2.182)
Assistenza alla clientela – accessibilità disabili	Informazione plurilingue allo sportello (SI /NO)	SI	SI	SI
	N. posti riservati / totale posti transito ⁴	14	14	14

³ Operatori interni o ditta esterna (servizio notturno: dalle ore 22:00 alle ore 06:00).

⁴ Il rapporto posti transito riservati ai disabili / posti auto totali supera il minimo stabilito per legge.

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
	Pulizia straordinaria: lavaggio sale; disinfestazione (gg. /anno)	>=4 gg (ogni 3 mesi)	4	4
	Monitoraggio qualità dell'aria: SI/NO + n. rilevazioni/anno	SI - biennale	SI - annuale	SI - annuale

FATTORE	INDICATORE	S. ANDREA		
		STD	2018	2019
Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza	Giornate di sospensione del servizio per interventi sugli impianti.	0 gg./anno	0	0
	n. operatori in servizio giornaliero.	N.A.	N.A.	N.A.
	Presidio addetti servizio notturno (h/gg./sett)	>= 4h/notte/7 gg./sett.	4h/notte/7 gg/sett	4 ore x 7 gg/sett
	Dispositivi videosorveglianza – tv a c.c. (N. telecamere)	≥10	23	23
	Furti e atti vandalici (n./anno/tot. posti auto)	<=1%	0%	0%
	Incidenti/danni (n./anno/tot. posti auto)	<=5%	8%	8% (8/100)
	Manutenzione annuale posti auto (% posti manutentati/tot. posti auto)	10%	10%	0% (0/100)
Assistenza alla clientela – accessibilità disabili	Informazione plurilingue allo sportello (SI /NO)	SI	SI	SI
	N. posti riservati / totale posti transito	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 (servizi igienici privati n.a.)	Spazzamento: 6 cestini: 6 (servizi igienici privati n. a.)

	Pulizia straordinaria: lavaggio sale; disinfestazione (gg. /anno)	>=6 gg (bimestr.)	12	12
	Monitoraggio qualità dell'aria: SI/NO + n. rilevazioni/anno	SI - biennale	SI - annuale	SI - annuale

FATTORE	INDICATORE	PIAZZALE CANDIANI		
		STD	2018	2019
Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza	Giornate di sospensione del servizio per interventi sugli impianti.	0 gg./anno	0	0
	n. operatori in servizio giornaliero.	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
	Furti e atti vandalici (n./anno/tot. posti auto)	≤1%	0	0,39% (1/259)
	Incidenti/danni (n./anno/tot. posti auto)	≤5%	0,39% (1/259)	0,39% (1/259)
	Manutenzione annuale posti auto (% posti manutentati/tot. posti auto)	10%	43,24%	0% (0/259)
Assistenza alla clientela – accessibilità disabili	Informazione plurilingue allo sportello (SI /NO)	SI	SI	SI
	N. posti riservati / totale posti transito	3	4	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.: 6 cestini: 6 serv. ig.: 6	Spazz.: 6 cestini: 6 serv. ig.: 6

	Pulizia straordinaria: lavaggio sale; disinfestazione (gg. /anno)	>=6 gg (bimestr.)	12	12
	Monitoraggio qualità dell'aria: SI/NO + n. rilevazioni/anno	SI - biennale	SI - annuale	SI - annuale

FATTORE	INDICATORE	PARK CAMPER S GIULIANO		
		STD	2018	2019
Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza	Giornate di sospensione del servizio per interventi sugli impianti (n. gg. /anno)	<= 1/365	0	0
	n. operatori in servizio giornaliero (n. operatori/posti auto)	>= 1 (7gg/sett)	1	1
	Presidio addetti servizio notturno (gg./sett)	nessuno	1	1
	Dispositivi videosorveglianza - tv a c.c. (Sì/No)	Sì	SI	SI
	Furti e atti vandalici (n./anno/tot. posti auto)	<= 3%	≤ 3% 0	0
	Incidenti/danneggiamenti (n./anno/tot. posti auto)	<= 6%	≤ 6% 0	0
	Manutenzione annuale posti auto (% posti manutentati/tot. posti auto)	N.A.	N.A	N.A.
	Manutenzione annuale impianti e fabbricati (n. interventi programmati/anno)	>= 2	>=2	>2
Assistenza alla clientela, accessibilità disabili	Informazione plurilingue allo sportello (SI /NO)	SI	SI	SI

	N. posti riservati / totale posti transito	N.A.	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	spazz.: 7 cestini: 7 serv. ig.: 7
	Pulizia straordinaria: Lavaggio; Disinfestazione (gg. /anno)	N.A.	N.A.	N.A.

FATTORE	INDICATORE	Via Ca' Marcello		
		STD	2018	2019
Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza	Giornate di sospensione del servizio per interventi sugli impianti (n. gg./anno)	<= 1/365	0	0
	n. operatori in servizio giornaliero (n. operatori/posti auto)	nessuno	nessuno	nessuno
	Presidio addetti servizio notturno (gg./sett)	nessuno	nessuno	nessuno
	Dispositivi videosorveglianza – tv a c.c. (Sì/No)	NO	NO	NO
	Furti e atti vandalici (n./anno/tot. posti auto)	<=1%	0,97% (1/104)	0
	Incidenti/danneggiamenti (n./anno/tot. posti auto)	<= 2%	<= 2% 0	0,97% (1/104)
	Manutenzione annuale posti auto (% posti manutentati/tot. posti auto)	10%	0%	90% (94/104)
	Manutenzione annuale impianti e fabbricati (n. interventi programmati/anno)	N.A.	N.A.	N.A.

Assistenza alla clientela, accessibilità disabili	Informazione plurilingue allo sportello (SI /NO)	NO	NO	N.A.
	N. posti riservati / totale posti transito	2/100	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	spazz.: 1 cestini: 1 serv. ig.: N.A.
	Pulizia straordinaria: Lavaggio; Disinfestazione (gg. /anno)	N.A.	N.A.	N.A.

FATTORE	INDICATORE	PARK COSTA		
		STD	2018	2019
	Giornate di sospensione del servizio per interventi sugli impianti.	0 gg./anno	0	<i>Non rendicontato</i>
Affidabilità e regolarità del servizio - sicurezza	n. operatori in servizio giornaliero.	N.A.	N.A.	1/340
	Presidio addetti servizio notturno (h/gg./sett)	7 gg./sett. (serv. Di ronda notturna)	4h/notte/7 gg/sett	7 gg./sett. (serv. Di ronda notturna)
	Dispositivi videosorveglianza - tv a c.c. (N. telecamere)	≥35	23	42
	Furti e atti vandalici (n./anno/tot. posti auto)	≤1%	0%	0% (0/340)
	Incidenti/danni (n./anno/tot. posti auto)	≤5%	8%	1,18% (4/340)
	Manutenzione annuale posti auto (% posti manutentati/tot. posti auto) ⁵	N.A.	100%	N.A.

⁵ Struttura entrata in funzione solo in data 5.9.2015, per cui, in fase di sottoscrizione del contratto di servizio in vigore nel quinquennio 2015-2019, non si era ritenuto di prevedere una percentuale di manutenzione degli stalli su base annua.

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

Gestione Darsene

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.

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.

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.

FATTORE	INDICATORE	STD	2018	2019
Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza	Giornate sospensione del servizio per interventi sugli impianti (gg./anno)	0/365	0	0
	Manutenzione ordinaria strutture e impianti (% posti barca mantenuti / tot posti barca)	≥90%		> 90% ⁶
	Funzionalità telecamere a circuito chiuso (N° telecamere)	Misericordia ≥4 Tronchetto ≥ 15	M: 5 T: 24	Misericordia 5 Tronchetto 24
	gg. di mancato funzionamento intero sistema.	Misericordia ≤10 Tronchetto ≤ 10	M: 0 T: 0	M: 0 T: 0
	Furti e atti vandalici (n. max episodi anno/tot posti barca)	≤10 (290+259)	11	7 (290+262)
	Incidenti e danneggiamenti (n. max episodi anno/tot posti barca)	≤10 (290+259)	0,72% 4/(290+262)	0 (290+262)

⁶ Inteso come percentuale di cavane che devono sempre essere mantenute in buono stato per funzionalità e sicurezza.

FATTORE	INDICATORE	STD	2018	2019
	Mancato presidio addetti in servizio guardiana (gg. assenza/365) – solo Misericordia.	≥ 2%	0%	0/365
Assistenza alla clientela – Accessibilità disabili	Accessibilità disabili ai pontili (SI/NO)	SI	SI	SI
	Assistenza in loco (solo Misericordia) – n. h /giorno	6	7	7
Attenzione all'ambiente – pulizia	Pulizia ordinaria (solo Darsena Misericordia): raccolta rifiuti; servizi igienici. (gg/settimana)	7	7	7
	Pulizia straordinaria: lavaggio pontili (gg/anno)	≥ 2 v./anno	>2	>2
	Rapidità intervento in caso di guasti ai servizi igienici. (n. max gg. lavorativi dalla segnalazione/rilevazione del guasto)	3 gg.	Nessun evento	Nessun guasto

FATTORE	INDICATORE	STD	2018	2019
	Tempestività di intervento in caso di spanti oleosi o di combustibile (N° ore dalla rilevazione dell'evento)	≤ 5 h dalla rilevazione dell'evento	Nessun evento	Nessun episodio

1.2.2. Standard di qualità rimozione natanti.

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

FATTORE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STD	2018	2019
Affidabilità e regolarità del servizio - sicurezza	Sospensione del servizio	(gg feriali/anno)	0	0	0
	Danni a mezzi rimossi	n. danni/tot. rimozioni	≤2%	0	0
	Danni a beni di terzi estranei	n. danni/tot. interventi	≤2%	0	0
Assistenza alla clientela	Tempi di intervento da chiamata autorità di polizia	ore	≤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 differenziate per “zone tariffarie”;
- la gestione dei parcheggi scambiatori (15, aperti 24 ore su 24, per un totale complessivo di 3.170, di cui 64 riservati a disabili);
- 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.

1.3.1. Standard di qualità delle aree di sosta a pagamento

Il livello di rispetto degli standard previsti dal Contratto di servizio risulta nel complesso elevato.

Dai dati acquisiti emerge solo un lieve scostamento tra lo standard minimo previsto per la **manutenzione annuale dei posti auto**, dovuto ad una minore percentuale di posti auto mantenuti, rispetto al totale, nella misura di 7,25%.

In proposito il gestore ha precisato che una gestione delle attività manutentive limitata al 40% annuo può generare delle consistenti diseconomie, per cui si è optato per munutentare una percentuale di stalli superiore al 200% calcolata nel quinquennio 2015-2019 (intero arco temporale del contratto di servizio allora vigente).

La tabella che segue illustra in modo sintetico i dati rendicontati rispetto agli standard minimi di qualità.

FATTORE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STD	2018	2019
Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza	Indice di copertura ausiliari per posto auto	n posti auto medio / totale ausiliari del traffico FTE ⁷ medio	≤ 780 posti	535,11	531 (7.278/13,7)
	Controlli da parte degli ausiliari del traffico	n. sanzioni annue / totale posti auto	2,5	7,19	6,90 (50.228/7.278)
	Funzionamento parcometri	n. medio giorni fuori servizio anno per parcometro	≤ 15	≤ 15	1,9 (203,63/158)

⁷ Full time equivalent

	Parcometri alimentati ad energia solare n. parcometri/totale parcometri	n. parcometri/totale parcometri	≥ 70%	100%	100%
	Manutenzione annuale posti auto	% posti auto mantenuti	≥ 40%	50,70%	32,75% (1.865/5.694)⁸
Assistenza alla clientela – Accessibilità disabili	Modalità di pagamento	Parcometro: posti auto / totale parcometri	≤ 75 posti auto	46,69	46,06 (7.278/158)
		Rivendite: posti auto / n. punti vendita	≤ 200 posti auto	87,27	84,36 (7.278/55)
		Altri sistemi di pagamento	“gratta e parcheggia” telepago (sms cellulare)	attivi	“gratta e parcheggia” tessere prepagate a scalare avm official app

⁸ Posti auto a pagamento mantenibili (strisce blu): Non conteggiati per le manutenzioni 1.584 stalli delle aree di sosta in località S. Giuliano, Umberto I e Interspar e i parcheggi scambiatori P2 S. Maria dei Battuti e P5 Castellana A.

1.3.2. Standard di qualità dei parcheggi scambiatori.

Il livello di rispetto degli standard previsti dal contratto di servizio risulta adeguato.

FATTORE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STD	2018	2019
Affidabilità e regolarità del servizio - sicurezza	Giornate di sospensione del servizio - interventi sugli impianti	gg/anno	≤ 1/365	0	0
	Manutenzione annuale posti auto ⁹	% posti auto mantenuti	≥ 10%	0%	0% ¹⁰
Assistenza alla clientela	Modalità di pagamento	per i soli parcheggi intermodali a pagamento.	Parcometro.	Parcometro	Parcometro
Attenzione all'ambiente - pulizia.	Pulizia ordinaria: raccolta rifiuti; svuotamento cestini.	gg. /mese	≥ 2	2	2
	Manutenzione verde, sfalcio; potatura	gg/anno	Sfalcio ≥ 3 potature ≥ 1	Sf: 4 pot: 1	Sfalcio 4 potature 1

⁹ Manutenzione stalli prevista nei soli parcheggi scambiatori P2 - S. Maria dei Battuti, P5 - Castellana A e P7 - Miranese A per complessivi n. 709 stalli.

¹⁰ Una gestione delle attività manutentive limitata al 10% annuo può generare delle consistenti diseconomie (Rif ns prot 7927 del 17/3/17) per cui l'obiettivo è stato raggiunto nell'arco complessivo della validità del contratto di servizio 2015-2019.

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 per un numero complessivo di posti disponibili di 807 del 2019 (utenti giornalieri e abbonati);
- punzonatura biciclette, sistema che permette il riconoscimento della propria bicicletta in caso di furto o smarrimento tramite l'impressione di un codice sul telaio: il servizio è attivo presso Bici Park di Mestre e presso uffici AVM del Lido.

1.4.1. Standard di qualità della ciclabilità

I risultati degli indicatori sulla qualità dei servizi per l'anno 2019 sono in linea con i parametri stabiliti, ad eccezione:

- dell'**indice di affollamento giornaliero** del Bici park, che si attesta al di sotto il minimo stabilito contrattualmente;
- del **numero di ciclopoteggi disponibile** previsto nella Terraferma, il cui numero effettivo è di poco inferiore (-1) allo standard (16);

Le seguenti tabelle A e B riportano in dettaglio i dati 2019 articolati per Bicipark e Bike sharing.

TABELLA A – BICIPARK STAZIONE

FATTORE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STD	2018	2019
Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza	Affollamento medio	n. clienti medio giornaliero/posti totali	≥ 60%	45%	44,36% (358/807)
	Operatori in servizio giornaliero	n. addetti in servizio nella fascia oraria presidiata.	≥ 1	1	1
Attenzione all'ambiente – pulizia	Frequenza pulizia ordinaria e vuotatura cestini	gg/settimana	≥ 5 gg	6	6

TABELLA B - BIKE SHARING

FATTORE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STD	2018	2019
Affidabilità e regolarità del servizio - sicurezza	n. abbonati per bicicletta	n. medio abbonati/n. medio bici	≤ 8	5,02	5 (400/80)
	Colonnine	n. supporti - Terraferma - Lido	T:180 L: 35	T: 197 L: 29	T:197 L: 36
	Cicloposteggi	n. stazioni - Terraferma - Lido	T: 16 L: 3	T: 16 L: 3	T: 15 L: 3
	Biciclette	n. cicli disponibili (dotazione minima)	70	80	80
Attenzione all'ambiente - pulizia	Pulizia ciclostazioni e bici	gg/sett	N.A.		N.A.

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 comunale¹¹ 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 secondo le disposizioni adottate dall'Amministrazione, in attuazione del Piano generale del traffico urbano (PGTU).

La società AVM S.p.A., per l'espletamento del servizio affidato svolge:

- 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;
- installazione e esercizio degli impianti acquistati con risorse messe a disposizione dal Comune (mezzi di rilevazione fotografica o telematica).
- versamento mensile degli introiti nelle casse del Comune e tenuta della contabilità separata, rispetto agli altri servizi gestiti dalla Società, avendo in carico anche la riscossione delle tariffe.

¹¹ Ulteriori informazioni sono reperibili al link <http://avm.avmspa.it/it/content/ztl-bus-0> e <http://avm.avmspa.it/it/content/le-zone-traffico-limitato-del-centro-di-mestre-0>.

1.5.1. Standard di qualità Gestione ZTL

Tutti gli indicatori sono in linea con quanto stabilito dagli standard di qualità di servizio della Carta.

Di seguito la tabella illustrativa 2019.

FATTORE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STD	2018	2019
Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza	Frequenza aggiornamento sito internet.	GG. / settimana / mese.	Ad ogni variazione (tariffa o modalità) ≤ 3gg lavorativi	≤ 3 gg.	Entro 3 gg lavorativi
	Posa e manutenzione segnaletica	GG.	≤ 10 gg. lavorativi dalla comunicazione del Comune	≤ 10 gg.	Entro 10 gg lavorativi
Assistenza alla clientela – Accessibilità disabili	Tempo max per rilascio permessi, autorizzazioni e contrassegni.	GG. / settimana / mese.	ZTL Bus check point: immediate(l); online: 3h	≤ 1h;	check point: immediato on line: ≤ 1h
	Grado di utilizzo sistema telematico (pagamenti, rilascio permessi, contrassegni e autorizzazioni).	% utilizzo sistema telematico/tot. attività svolte.	ZTL Bus ≥ 15%	19,27%	32,42% (35.661 su 109.990)

FATTORE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STD	2018	2019
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	Giornaliera

1.6 Approdi Turistici non di linea

Tutti gli indicatori sono in linea con quanto stabilito dagli standard di qualità di servizio della Carta.

Di seguito la tabella illustrativa del triennio 2019.

FATTORE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STD	VALORI	2018	2019
Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza	Giornate sospensione del servizio per singola area (es. Tronchetto, bacino S. Marco, ecc) causa interventi sugli impianti (esclusi approdi Stazione marittima)	n posti auto medio / totale ausiliari del traffico FTE medio	Giorni/anno	0/365	N.D.	0
	Manutenzione ordinaria strutture e impianti aperti al pubblico (esclusi approdi stazione marittima)	n. sanzioni annue / totale posti auto	numero massimo episodi mancati manut. Ordinaria	<=5	N.D.	0

	Danni a persone /cose per colpa del gestore	n. medio giorni fuori servizio anno per parcometro	numero medio episodi anno per approdo aperto al pubblico	0,8	N.D.	0
	Mancato presidio addetti in servizio di guardiania	n. parcometri/totale parcometri	Giorni/anno	≤2%	N.D.	0
	Servizio spargimento sale periodo invernale (esclusi approdi Stazione marittima)	% posti auto mantenuti	numero massimo giorni mancata effettuazione del servizio per approdo aperto al pubblico	4	N.D.	0

Assistenza alla clientela - Accessibilità disabili	Modalità di assistenza/info rmazione	T (Telefono) I(Sito internet) Ore/girone Giorni/settima na	T: dal lunedì a venerdì (feriali) 09.00-13.00 S:(su appuntamento) dal lunedì al venerdì I:www.avmspa.i t segreteria.dim ob@avmspa.it		T: dal lunedì a venerdì (feriali) 09.00-13.00 S:(su appuntamento) dal lunedì al venerdì I:www.avmspa.it segreteria.dimob@avmspa.it
	Accessibilità disabili ad almeno un pontile per singola area (es: Tronchetto, bacino S.Marco, ecc)	SI/NO	SI (tutte le aree)		SI
Attenzione all'ambiente - pulizia	Pulizia straordinaria: lavaggio pontili (esclusi approdi Stazione marittima)	giorni/anno	>= 2 volte all'anno		2 volte

	Rapidità dell'intervento in caso di eventuali guasti (esclusi approdi Stazione marittima)	N. massimo giorni lavorativi a decorrere dalla segnalazione/ri levazione del guasto	Max 3 ore per la messa in sicurezza max 2 giorni per avvio procedura di ripristino		≤ 3 ore per la messa in sicurezza ≤ 2 giorni per avvio procedura di ripristino
--	---	---	--	--	---

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 (con servizio navetta sostitutiva in caso di mancato funzionamento dell'impianto o per l'esecuzione di interventi programmati di manutenzione).

1.7.1 Standard di qualità del People Mover

I risultati degli indicatori sulla qualità dei servizi per l'anno 2019 sono in linea con i parametri stabiliti, ad eccezione:

- del numero di dispositivi di videosorveglianza (telecamere) presenti, che non solo si attesta al di sotto il minimo stabilito contrattualmente ma registra un non lieve decremento rispetto al 2018 (-5).

FATTORE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STD	2018	2019
Affidabilità e regolarità del servizio - sicurezza	Sinistri sui mezzi	n. sinistri	0	0	0
	Blocco in linea - tempestività recupero passeggeri	Tempo (min.)	≤ 60	< 60 (1 blocco linea < 60min)	Nessun blocco di linea
	Funzionamento sistemi di avviso chiusura porte	% n. avvisi funz. / n. aperture porte	99%	100%	100%
	Dispositivi videosorveglianza - tv	Numero telecamere	70	68	63

FATTORE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STD	2018	2019
	a c.c.	gg. mancato funzionamento/365	≤10/365	0	0
	Furti e atti vandalici	n. episodi/anno	≤ 10	0	0
	Regolarità complessiva del servizio	% corse effettuate / corse programmate	≥ 99%	≥ 99%	≥ 99%
	Puntualità	% corse in ritardo sul programma	≤ 2%	<1%	<1%
	Affollamento medio	% posti occupati	≤ 50%	8,38%	8,01%
	Funzionalità impianti di accesso	Scale mobili: n. guasti/impianto	≤ 15	< 15	2,33 (21/9)
		Ascensori: n. gg mancato funzionamento/impianto	≤ 15	< 15	0 ¹²
Assistenza alla clientela – accessibilità disabili	Accessibilità facilitata	Percorsi di accesso per disabili (tornelli, ascensori e piani di imbarco)	100%	100%	100%

¹² N. 3 guasti per i 3 impianti complessivamente considerati < 24 ore.

FATTORE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STD	2018	2019
Rapporti con la clientela	Affidabilità casse automatiche	gg funzionamento / 365	≥ 90%	100%	≥ 90%
	Integrazione tariffaria con servizio TPL	SI/NO	Si (punti vendita: Rete vendita VeneziaUnica rivenditori autorizzati)	SI	SI

FATTORE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STD	2018	2019
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 (interna):</u> f): 7 g): 7
	<u>Pulizia straordinaria (stazioni+treni):</u> - disinfestazione sedili - lavaggio vetri esterni	gg / mese	≥ 1	> 1 (conforme)	conforme

1.8 FOCUS SU ASPETTI QUANTITATIVI¹³

Tabella comparativa valori economici effettivi dei servizi erogati

	PARK STRUTTURA	DARSENE	RIMOZIONE NATANTI	SOSTA	SCAMBIATORI	ZTL (BUS+ACCESSI)	CICLABILITÀ	P MOVER	APPRODI NON DI LINEA
TOTALE VALORE DELLA PRODUZIONE	16.039.413,00	1.068.659,00	96.507,00	2.651.429,00	69.088,00	2.777.465,00	445.402,00	3.160.127,00	994.472,00
TOTALE COSTI DELLA PRODUZIONE	12.825.421,00	1.032.619,00	129.605,00	2.881.129,00	134.944,00	4.005.080,00	616.845,00	4.308.524,00	1.026.065,00
DIFFERENZA tra VALORE e COSTI della PRODUZIONE	3.213.992,00	36.040,00	-33.099,00	-229.700,00	-65.856,00	-1.227.615,00	-171.443,00	-1.148.397,00	-31.593,00
TOTALE PROVENTI ED ONERI FINANZIARI	0,00	-2.708,00	-339,00	-7.545,00	-353,00	-10.493,00	-1.615,00	-221.363,00	-2.679,00
G. IMPOSTE SUL REDDITO DELL'ESERCIZIO	799.246,00	13.110,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
H. UTILE (PERDITA) DELL'ESERCIZIO	1.514.647,00	20.222,00	-33.437,00	237.245,00	-66.209,00	-1.238.108,00	-173.058,00	-1.369.760,00	-34.273,00

¹³ La tabella rappresenta un estratto del complesso di dati quantitativi, agli atti del Servizio **Controllo Gestionale delle Società Partecipate e Monitoraggio della Qualità dei Servizi**, per una raffigurazione delle principali poste di Conto Economico dei servizi erogati.

1.9 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 nel 2019 nessuna risposta ha superato il limite dei 30 giorni ed il tempo medio di risposta si è attestato a 7,55 giorni in come dato medio.

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

I tempi medi di risposta ai reclami si attestano in diminuzione rispetto al valore riscontrato nel 2018 (pagina seguente).

FATTORE	INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STD	2018	2019
1. Inoltro e riscontro reclami	Modalità inoltro reclami		via posta via e-mail		via posta via e-mail
	Tempo massimo di risposta	n. giorni	<=30 gg	8,1 gg tempo medio >= 30 gg n. 0	Risposte oltre ai 30 gg: 0; tempo medio: 7,55 gg
2. Monitoraggio del servizio	Indagine di qualità erogata	SI/NO	SI - annuale	Customer satisfaction eseguita sui servizi: - Darsena Sacca della Misericordia; - parcheggi Scambiatori;	Customer satisfaction eseguita sui servizi: - Approdi; - Bike Sharing; - Autorimessa comunale; - People Mover
	Indagine qualità percepita	SI/NO	SI - annuale	Sì, annuale	Sì, annuale
3. Rendicontazione servizi erogati	Rispetto termini di presentazione	gg di ritardo	0	0	Nessuna contestazione pervenuta
4. Rispetto degli obblighi di erogazione dei servizi di cui all'art. 6 del Contratto.	Rispetto prescrizioni tecniche previste dal contratto generale ¹⁴ .	SI/NO			SI (nessuna contestazione pervenuta)

¹⁴ Per quanto non già specificatamente regolato nei disciplinari tecnici.

2. ANALISI DI CUSTOMER SATISFACTION

Unitamente a quanto disciplinato per la gestione delle segnalazioni/reclami, il Regolamento sui Controlli Interni del Comune di Venezia prevede un monitoraggio periodico sulla indagine di soddisfazione dell'utenza¹⁵

Nell'anno 2019, tramite Società esterna, AVM ha realizzato l'analisi di soddisfazione degli utenti per 4 servizi:

- **autorimessa comunale;**
- **people mover;**
- **bike sharing;**
- **approdi turistici (non di linea).**

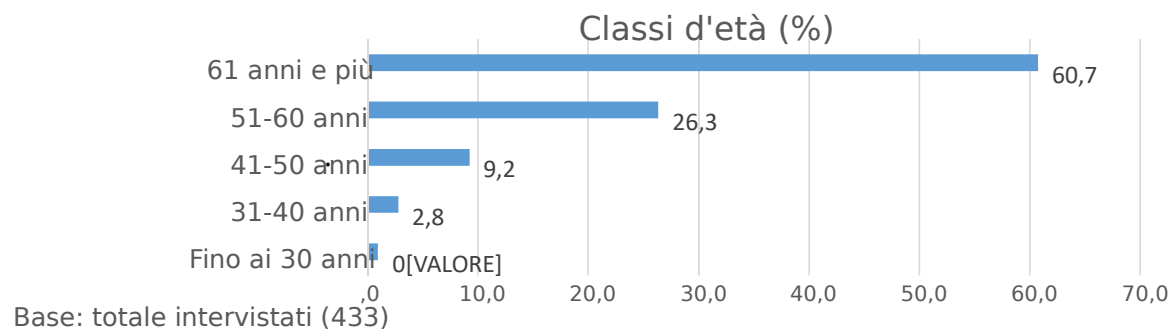
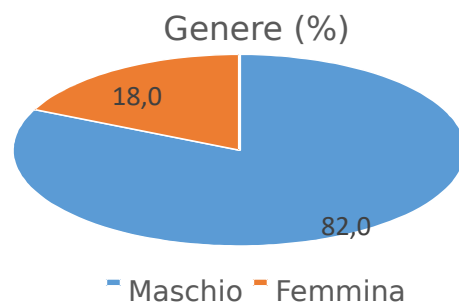
¹⁵ Di tipo quantitativo (questionari) o qualitativo (gruppi di approfondimento).

.2.1. Autorimessa comunale

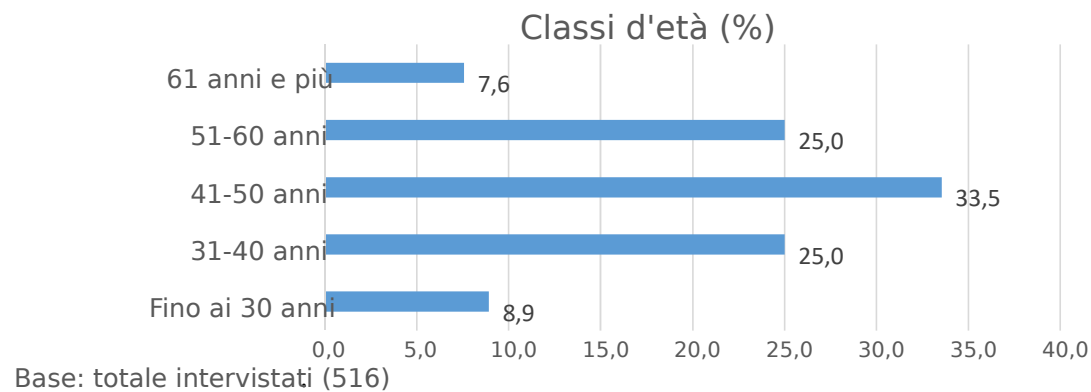
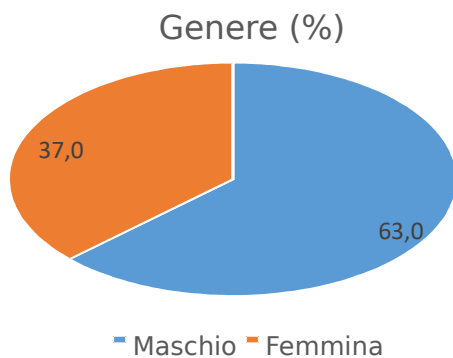
Interviste abbonati effettuate dal 13 al 18 dicembre 2019 Interviste non abbonati effettuate dal 28 novembre al 22 dicembre 2019. Nel complesso sono state realizzate 949 interviste. Le interviste realizzate sono così suddivise in termini di tipologia di utente: **Abbonato 433 Non**

Abbonato 516.

Il profilo degli intervistati abbonati



Il profilo degli intervistati non abbonati



Valutazione del servizio

Il 42,3% dell'utenza utilizza il servizio 2 o 3 volte alla settimana mentre il 70% dichiara di non aver avuto problemi a trovare un parcheggio disponibile.

Rispetto all'utilizzo dell'ascensore, l'utenza si divide tra coloro che lo utilizzano sempre (41,1%) e coloro che non lo utilizzano mai (35,3%).

Il 68,8% degli intervistati dichiara di essere a conoscenza della possibilità di attivare l'accesso al garage attraverso la tessera Venezia Unica.

Il 64% non ha mai trovato la propria auto danneggiata durante la sosta.

L'utenza esprime un giudizio positivo sul servizio complessivo offerto dall'autorimessa comunale.

Il voto medio è pari a 7,9 con una percentuale di soddisfatti (voti da 6 a 10) che raggiunge il 96,3%.

Le valutazioni sono ampiamente positive rispetto a tutte le tipologie di fattori: dal punto di vista dei voti medi si va dall'8,4 dei tempi di attesa fino al 6,5 della pulizia dei servizi igienici.

Gli utenti dichiarano che la sicurezza personale e quella della propria vettura rappresentano i fattori che più di tutti determinano la soddisfazione nell'utilizzo del servizio.

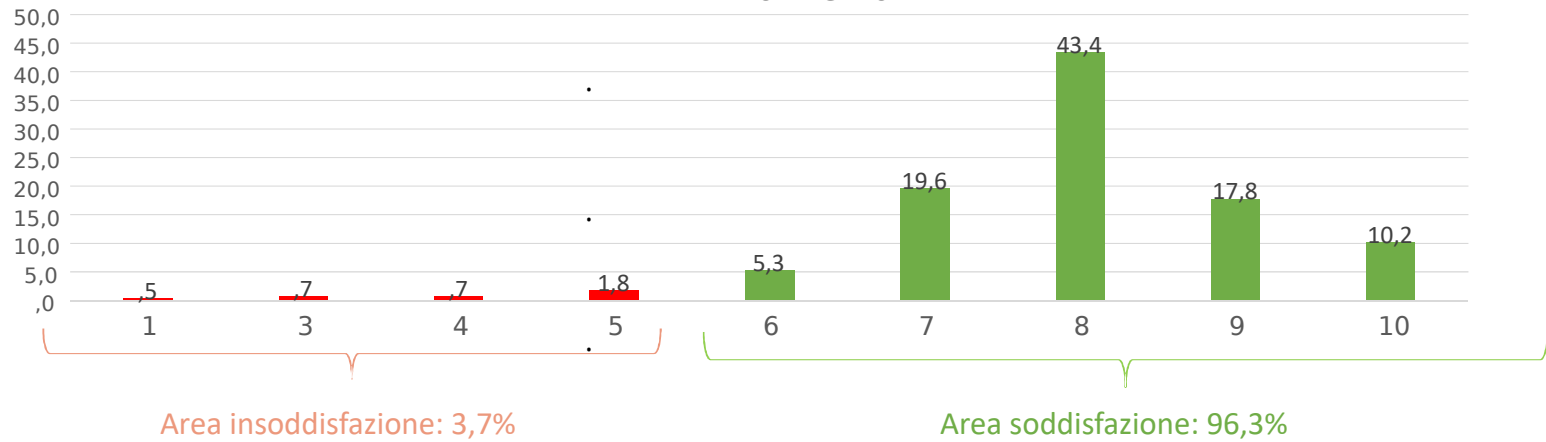
.

.

.

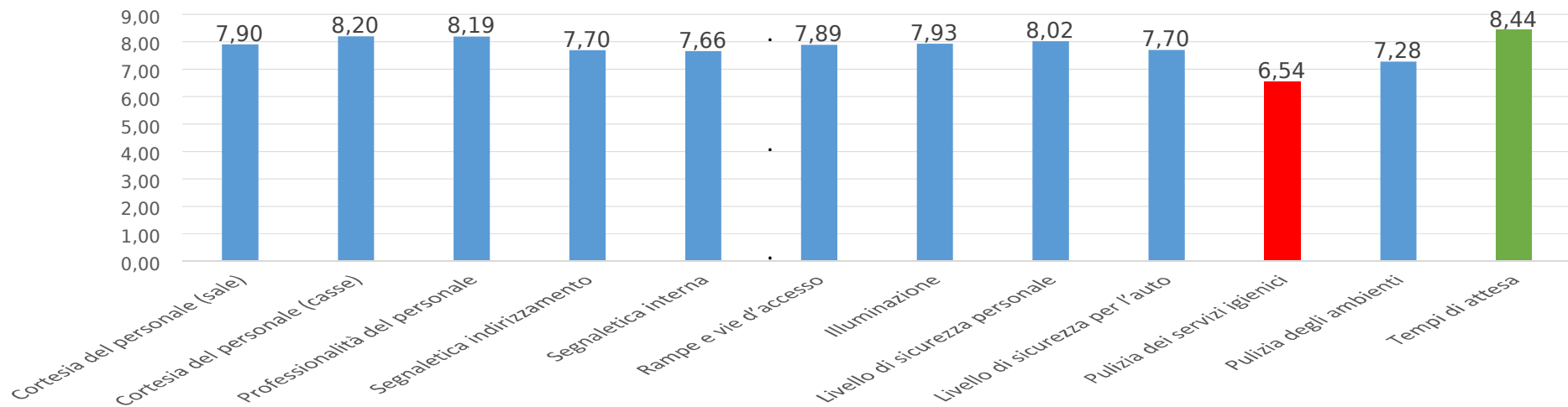
Soddisfazione Totale del servizio (%) v.m. tra 1 e 10

Voto medio: 7,9



Base: totale intervistati (433)

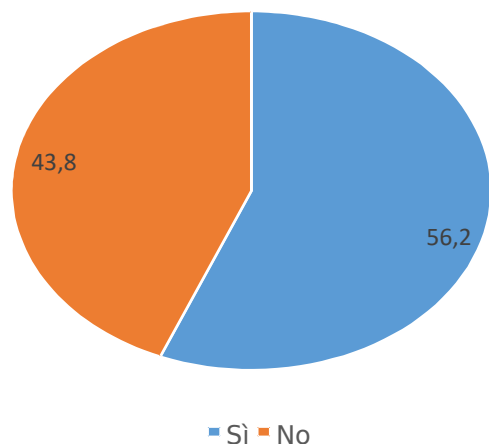
Soddisfazione per servizio - v.m. da 1 a 10



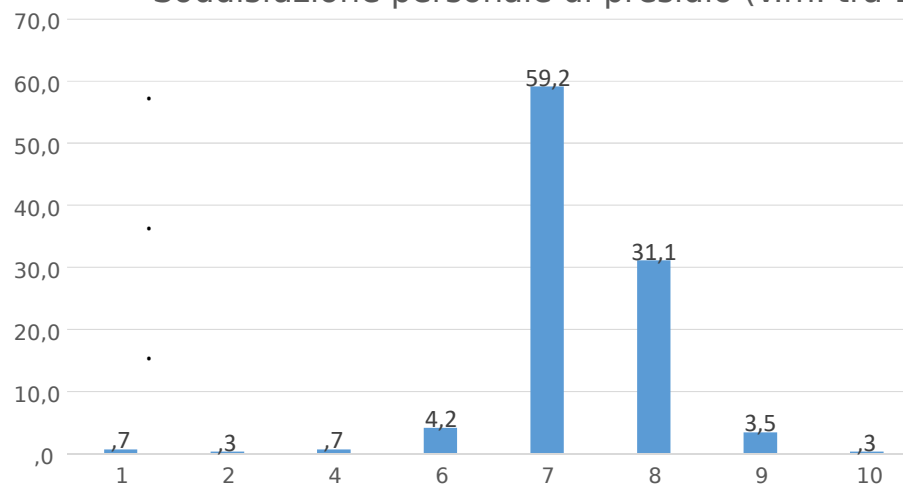
Base: totale intervistati (433)

Valutazione del servizio: focus personale di presidio

Ha mai avuto modo di interagire con il personale di presidio (portieri e guardia sala)? (%)



Soddisfazione personale di presidio (v.m. tra 1 e 10)



Voto medio: 7,3

Base: totale intervistati (516)

.SUGGERIMENTI DI MIGLIORAMENTO

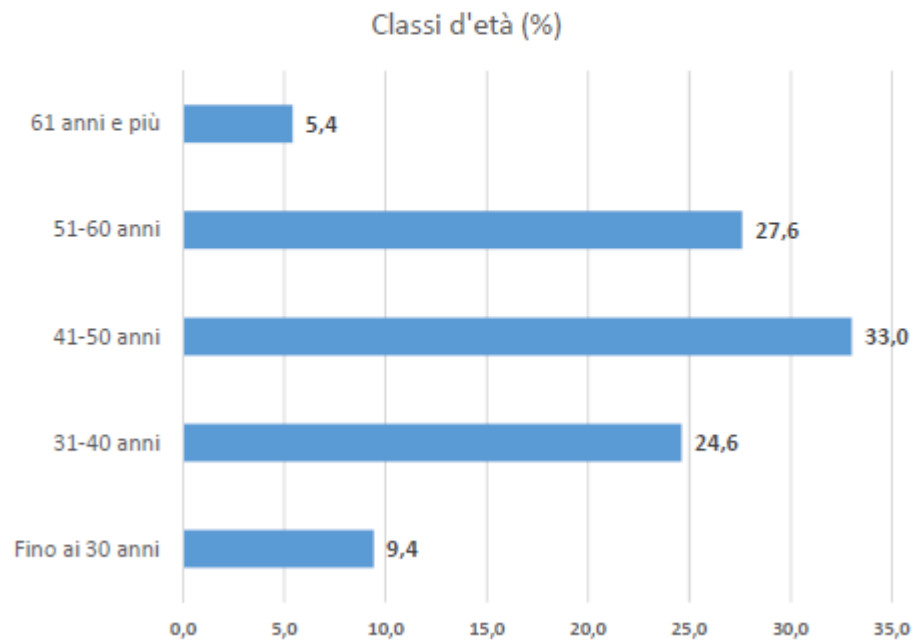
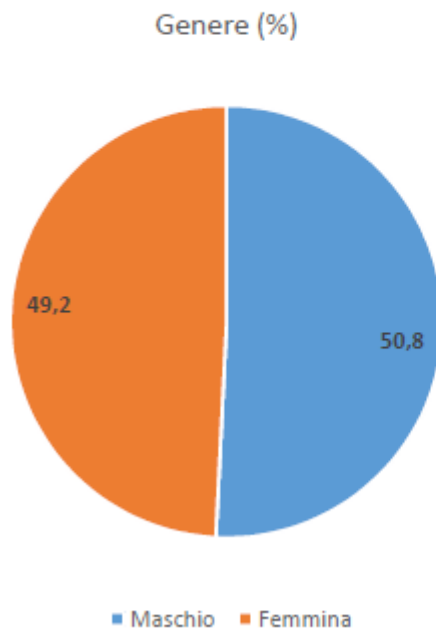
Il 17,2% suggerisce prevalentemente:

- Una riduzione dei costi
- La possibilità di implementare le tipologie di abbonamento possibile
- Migliorare la mobilità nello spazio di parcheggio (manovre molto difficili)
- Aumentare i metodi di pagamento disponibili

.2.2. People Mover

Interviste effettuate dall'11 al 23 dicembre 2019. Nel complesso sono state realizzate 500 interviste. Le interviste realizzate sono così suddivise in termini di tipologia di utente: Abbonato mensile 156; Abbonato mensile con integrazione 20; Abbonato annuale 32; Utente occasionale 292.

Il profilo degli intervistati



Base: totale intervistati (500)

Il 58,4% sono utenti occasionali con un utilizzo del servizio inferiore a una volta al mese nel 45% dei casi.

La stazione di discesa più gettonata è P.le Roma (66%) mentre quella di partenza è il Tronchetto (65%).

La maggior parte dell'utenza raggiunge il People Mover con l'auto privata (41,2%) mentre utilizza questo servizio soprattutto per lavoro (39%) e per commissioni personali (33%).

Il 75% dell'utenza non ha mai avuto problemi con questo servizio.

Il voto medio è pari a 8,0 con una percentuale di soddisfatti (voti da 6 a 10) che raggiunge il 100%.

Le valutazioni sono ampiamente positive rispetto a tutte le tipologie di fattori: dal punto di vista dei voti medi si va dall'8,0 della pulizia delle vetture fino al 7,5 della pulizia delle stazioni. I fattori del servizio considerati più importanti dall'utenza al fine di migliorare il servizio sono l'ampliamento degli orari di apertura e il potenziamento delle biglietterie automatiche.

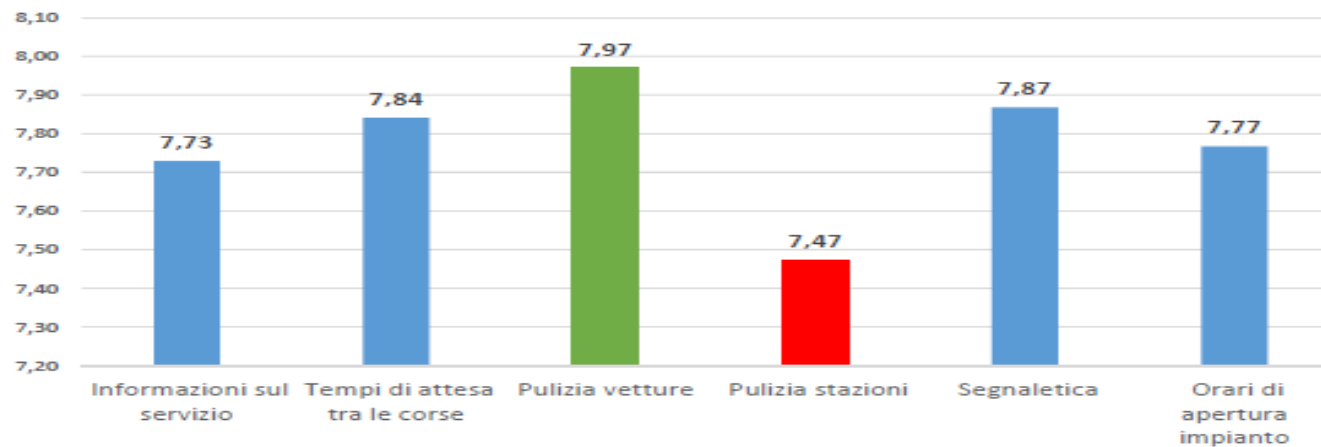
Valutazione del servizio

Quanto si ritiene soddisfatto complessivamente del servizio?
v.m. tra 1 e 10

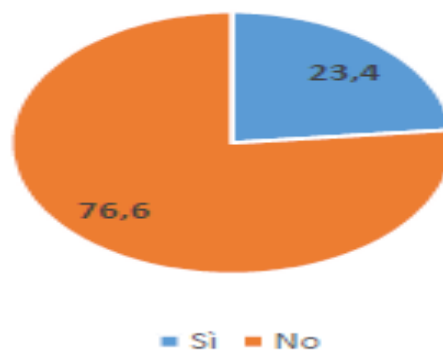
Voto medio: 8,0



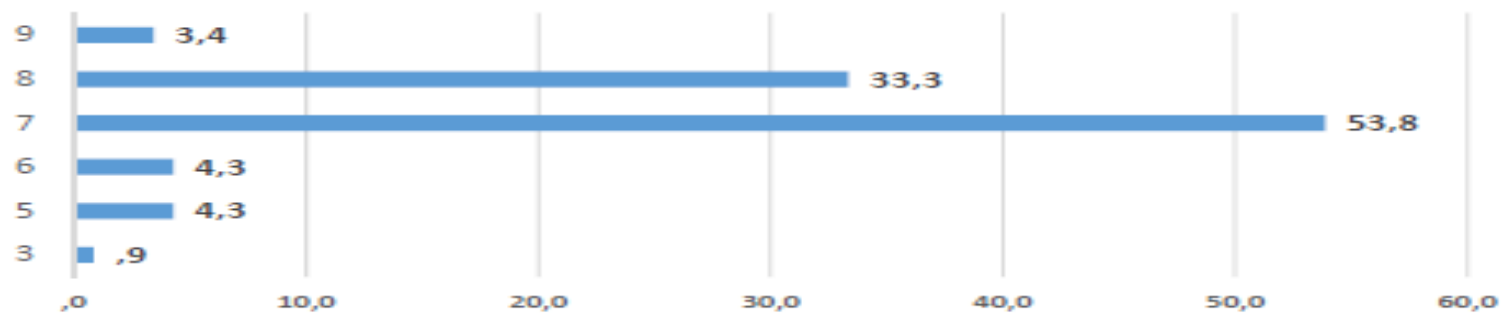
Soddisfazione per fattore considerato
(v.m. tra 1 e 10)



Ha mai avuto necessità di interagire con gli operatori per richiedere assistenza?



Quanto si ritiene soddisfatto rispetto alla capacità degli operatori di prestare assistenza in caso di necessità?



L'83,6% del campione intervistato ha dichiarato di non conoscere, perraltro, la Carta della qualità dei Servizi AVM.

.2.3. Bike Sharing

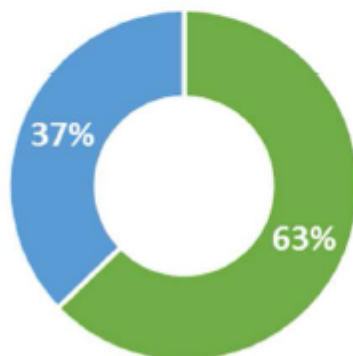
La rilevazione si è svolta nel periodo compreso tra il 4 Dicembre e il 20 Gennaio 2020

Il profilo degli intervistati

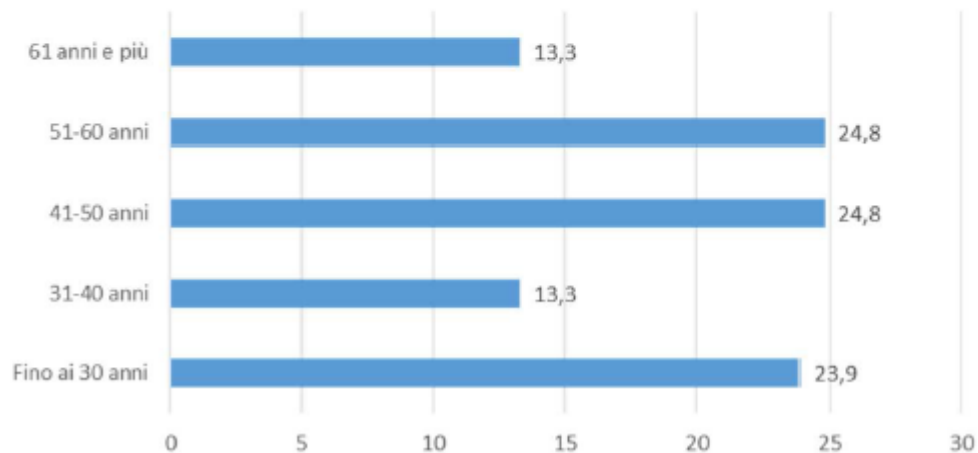
TOTALE INTERVISTE: 113

Genere

■ Maschio ■ Femmina



Classid'età (%)



L'indagine ha registrato in primo luogo una serie di informazioni legate alla conoscenza e all'utilizzo del servizio del bike sharing.

A tal proposito si osserva che quasi la metà degli intervistati (49,6%) dichiara di essere venuto a conoscenza del servizio grazie al «passaparola»

La gran parte degli intervistati (70%) utilizza il servizio molto frequentemente: «una volta alla settimana o più» e nella maggior parte dei casi per fare percorsi brevi (al massimo 2 km).

Quasi la totalità degli intervistati (94,6%) ha riscontrato problemi con l'utilizzo del bike sharing ma il 63,3% ha risolto i problemi incontrati nell'utilizzo del servizio e il 50,6% grazie all'aiuto del personale di AVM.



Le chiediamo cortesemente di riordinare i fattori numerandoli in ordine decrescente rispetto al grado di importanza (dove il numero 1 corrisponde al fattore per lei più importante ed il numero 9 a quello meno importante)

	Professionalità degli operatori call center	Professionalità del personale AVM	Informazioni sul servizio	Accesso al servizio	Utilizzo del servizio	Modalità di ricarica del credito	Manutenzione delle biciclette	Segnaletica	Funzionalità App Bicincittà
POSIZIONE									
1	8,0%	0,0%	2,7%	5,3%	54,9%	0,9%	26,5%	0,0%	1,8%
2	5,3%	2,7%	3,5%	4,4%	21,2%	5,3%	50,4%	2,7%	4,4%
3	27,4%	7,1%	10,6%	7,1%	7,1%	10,6%	4,4%	7,1%	18,6%
4	20,4%	12,4%	18,6%	5,3%	1,8%	5,3%	6,2%	11,5%	18,6%
5	10,6%	13,3%	24,8%	12,4%	4,4%	8,0%	2,7%	7,1%	16,8%
6	6,2%	18,6%	18,6%	14,2%	4,4%	15,0%	0,9%	12,4%	9,7%
7	9,7%	14,2%	11,5%	25,7%	1,8%	17,7%	1,8%	15,9%	1,8%
8	6,2%	16,8%	6,2%	14,2%	3,5%	21,2%	4,4%	18,6%	8,8%
9	6,2%	15,0%	3,5%	11,5%	0,9%	15,9%	2,7%	24,8%	19,5%
posizione media	4,5	6,2	5,1	6,0	2,2	6,3	2,6	6,7	5,4

.PRINCIPALI SUGGERIMENTI DI MIGLIORAMENTO

- In p.le Donatori di Sangue ripristino della funzionalità delle colonnine
- Risposta da parte del call center
- Manutenzione delle Pensiline

2.4. Approdi turistici non di linea

Hanno partecipato 19 unità campionarie, nonostante i numerosi solleciti.

Il profilo di questi ultimi presenta le seguenti caratteristiche:

- Il 90% degli intervistati ha un abbonamento annuale
- Si dichiara soddisfatto della modalità iscrizione nel portale del trasportatore del comune di Venezia funzionale all'ottenimento/rinnovo dell'atto unilaterale d'obbligo che autorizza all'utilizzo delle strutture il 73% degli intervistati
- Il 73% ha chiesto l'autorizzazione ad accedere alle strutture in argomento per l'anno in corso per una unità di navigazione
- La frequenza di utilizzo del servizio è «tutti i giorni, più volte al giorno» per il 36% degli intervistati, mentre è «tutti i giorni, non più di una volta» per il 15%
- L'approdo utilizzato maggiormente è Cornoldi/Ca di Dio (San Marco);
- Quasi il 70% degli intervistati ha incontrato difficoltà nell'attracco per la presenza di altre imbarcazioni

Valutazione del servizio

E' soddisfatto della modalità iscrizione nel portale del trasportatore del comune di Venezia funzionale all'ottenimento/rinnovo dell'atto unilaterale d'obbligo che autorizza all'utilizzo delle strutture?

	Frequenza	Percentuale
Non lo so	2	10,5
Soddisfatto	5	26,3
Abbastanza soddisfatto	9	47,4
Per niente soddisfatto, motivare:	3	15,8
Totale	19	100,0

Principale motivazione della mancata soddisfazione: procedura macchinosa e difficile da gestire (ad es. l'atto d'obbligo potrebbe essere già stipulato precaricando i documenti dell'imbarcazione, RC e Licenza). Inoltre nell'eventualità di più operazioni per la stessa barca, è necessario avviare nuovamente la medesima procedura.

Ha incontrato problemi nell'utilizzo del servizio?

	Frequenza	Percentuale
No, nessun problema	3	15,8
Sì, ho incontrato difficoltà nell'attracco per la presenza di altre imbarcazioni	13	68,4
Altro, specificare:	3	15,8
Totale	19	100,0

Specifica delle ragioni ulteriori della mancata soddisfazione:

- mancanza della passerella per camminare;
- rapporto tra n. ormeggi / n. barche carente;
- mancanza di illuminazione in un prolungato arco temporale;
- pontili spesso scivolosi;
- tariffe troppo alte per i servizi offerti

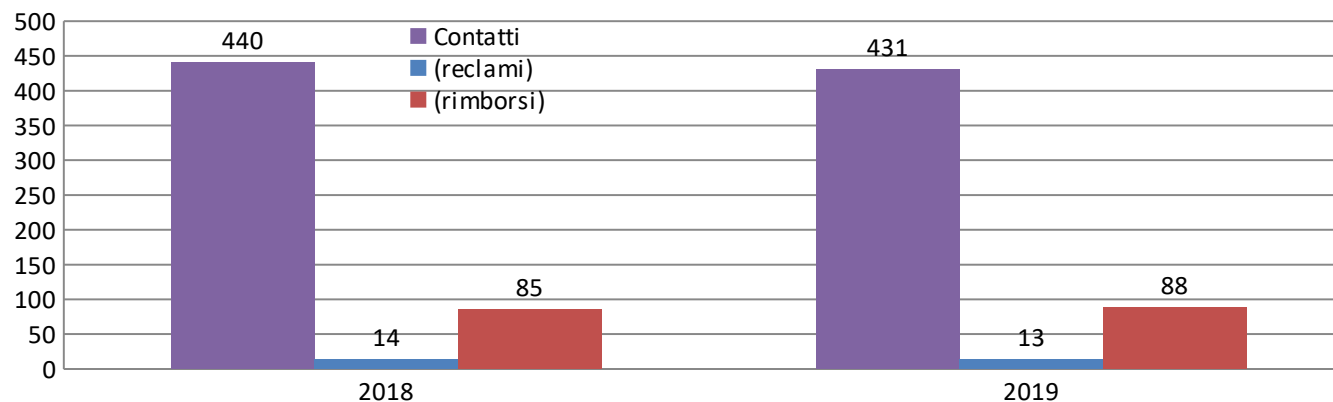
3. RECLAMI/SEGNALAZIONI - ANNO 2019

Tra i processi sottoposti a monitoraggio da parte del Comune¹⁶ vi è il sistema di gestione delle segnalazioni e dei reclami rispetto ai servizi erogati dalle società.

AVM S.p.A. ha mantenuto il tracciamento del livello di segnalazioni/reclami garantendo e implementando le procedure di raccolta, archiviazione e rendicontazione dei reclami ai sensi del contratto vigente nel 2019 ed in linea con quanto previsto dalla Carta della Qualità dei Servizi.

Di seguito si riportano i dati relativi ai reclami pervenuti

SERIE STORICA	Contatti	(reclami)	(rimborsi)
2018	440	14	85
2019	431	13	88



¹⁶ DCC 16/2013 art.22.

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 2019.

MEZZO D'INOLTRO	Contatti	(+ solleciti)	Chiusi	%
EMAIL	12	1	0	3%
FAX	2	2	0	0%
LETTERA	0	0	0	0%
MODULO	55	0	0	13%
PEC	11	7	0	3%
REGISTRO DI BORDO	0	0	0	0%
WEB	351	35	23	81%
TOTALE	431	45	23	100%

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

SERVIZIO / RETE VENDITA	Reclami	Segnalazioni	Rimborsi - n.
MOBILITÀ-ZONE BLU (AREE SOSTA)	4	275	25
MOBILITÀ-PARCHEGGI IN STRUTTURA	6	21	30
MOBILITÀ-PEOPLE MOVER	1	5	12
MOBILITÀ-BIKE SHARING	0	6	2
MOBILITÀ-BICI PARK	0	1	0
MOBILITÀ-PARCHEGGI SCAMBIATORI	2	14	1
MOBILITÀ-DARSENA	0	2	0
MOBILITÀ-ZTL BUS	0	5	18
TOTALE	13	329	88

4. PIANO DI INVESTIMENTI 2019

"AVM SPA - INVESTIMENTI 2019 SUI SERVIZI DI MOBILITA' PRIVATA"

Valori espressi in unità di euro

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONSUNTIVO 2019
AUTORIMESSA COMUNALE	AUTORIMESSA - ASCENSORE ELETTRICO PORTATA KG 4 MATE - CAPIENZA	1.989
	AUTORIMESSA - APP X PRENOTAZ. POSTI DISABILI PRESSO AUTORIM.COMU	16.000
	TOTALE	17.989
DARSENE	SACCA MISERICORDIA - ARMADIO ANTE CIECHE 90X46X233	295
	TOTALE	295
PARCHEGGIO CANDIANI	CANDIANI - ARMADIO SPOGLIATOIO X PARK	439
	TOTALE	439
PARCHEGGIO VIA COSTA	PARK COSTA - INTEGRAZIONE TELEPASS	32.300
	TOTALE	32.300
AREE SOSTA	AREE SOSTA - PAG.RIGHE BLU DA SMARTPHONE	10.500
	AREE SOSTA - AVM12 FY581YH FIAT QUBO MULTIJET 16V 80CV	11.881
	AREE SOSTA - SCRIVANIA UFFICIO AUSILIARI AREE SOSTA MESTRE	265
	TOTALE	22.647
CICLABILITA'	BIKE SHARING - N. 1 STAZIONE BICI	9.400
	BICIPARK - REGISTRATORE DI CASSA	275
	TOTALE	9.675
PEOPLE MOVER	PEOPLE MOVER - SISTEMA ANTICADUTA X PEOPLE MOVER	12.391
	PEOPLE MOVER - RADIO A FREQUENZA PRIVATA PER PEOPLE MOVER	2.950
	PEOPLE MOVER - ARMADIO 100X46X233 X UFFICIO	321
	PEOPLE MOVER - SW GESTIONE CONTEGGIO PASSEGGERI	11.900
	TOTALE	27.562

ZTL BUS	ZTL BUS - TORNELLI E GETTONIERA BAGNI	4.890
	ZTL BUS - N. 2 CONDIZIONATORI CHECK POINT PANORAMA E PETROLI	5.044
	ZTL BUS - INTERFONO NORCON TTU-7X MIC010 304638	16.020
	ZTL BUS - AVM11 FZ082SK FIAT QUBO MULTIJET 16V 80CV ZTL BUS	11.881
	TOTALE	37.836
	TOTALE GENERALE	148.742

Note:

Al 31/12/2019 risultano in corso i seguenti investimenti

- Sistema Telcamere ZTL VAM
- Autorimessa - Rinnovo CPI

La tabella illustra il dettaglio degli investimenti apportati da AVM e rivolti al miglioramento dei servizi affidati.