



**Città Metropolitana  
di Venezia**



**Comune di Venezia**



**Comune di Chioggia**

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

**Consuntivo qualità AVM/ACTV  
Anno 2016  
Servizio urbano automobilistico e di navigazione  
del Comune di Venezia**

ottobre 2017



## ***INDICE***

<b>Premessa.....</b>	<b>4</b>
<b>1. Il sistema di valutazione della qualità per il 2016 .....</b>	<b>5</b>
<b>2. I risultati dell'esercizio 2016.....</b>	<b>8</b>
<b>3. La Carta della Mobilità .....</b>	<b>16</b>
<b>4. I giudizi degli utenti.....</b>	<b>17</b>
<b>5. La gestione delle segnalazioni e dei reclami.....</b>	<b>20</b>
<b>6. I progetti di miglioramento .....</b>	<b>22</b>

## **Premessa**

*Il presente documento contiene il consuntivo dei risultati di qualità del trasporto pubblico locale (TPL) raggiunti da AVM S.p.A. e ACTV S.p.A. nell'anno 2016 per quanto riguarda il servizio urbano automobilistico, tranviario e di navigazione dell'ambito urbano di Venezia.*

*Nelle pagine a seguire si traccia una sintesi complessiva dei risultati, delle proposte, dei punti di forza e di debolezza della qualità del servizio. I dati del 2016 vengono confrontati, laddove possibile, con quelli degli anni precedenti per verificare come si evolve nel tempo la qualità del sistema.*

*E' importante richiamare alcune questioni che stanno caratterizzando il Trasporto Pubblico Locale negli ultimi anni.*

*Un primo elemento riguarda le scelte di affidamento dei servizi di TPL operate dal Comune di Venezia il quale ha ritenuto, per proporre alla concorrenza per il mercato un servizio di TPL in condizioni di efficienza e di economicità tale da garantire la necessaria affidabilità e qualità del servizio offerto ai cittadini e per portare a termine una definitiva configurazione infrastrutturale (tram, cantieristica, riorganizzazione finale della rete automobilistica urbana in relazione al completamento della rete tranviaria), di affidare il servizio di TPL, per il periodo 2015-2019, in house providing ad AVM S.p.A. che esegue i servizi avvalendosi di Actv S.p.A. Contestualmente, in ottemperanza alla normativa, sono in corso le procedure di gara per aggiudicare il 10% del servizio. I servizi messi a gara, in attesa dell'aggiudicazione, sono gestiti da Actv S.p.A. Il presente documento fa riferimento indistintamente ad entrambe le parti del servizio, quello affidato in house ad AVM S.p.A. e quello gestito da Actv S.p.A.*

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

## ***1. Il sistema di valutazione della qualità per il 2016***

Il sistema di valutazione è articolato in 9 fattori di qualità definiti dalla normativa nazionale (DPCM 30.12.1998) e ripresi nei Contratti di Servizio tra Comune di Venezia e AVM S.p.A. / Actv S.p.A.:

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

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

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

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

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

**L'assetto del sistema di controllo per il 2016 prevede:**

- la ripartizione degli indicatori tra informativi (non assoggettabili a penale) e sanzionabili (con penale);
- per l'automobilistico urbano 55 indicatori di cui 22 sanzionabili (il 40%) e 33 informativi;
- per la navigazione 56 indicatori di cui 25 sanzionabili (il 45%) e 31 informativi;
- la realizzazione, a cura del gestore come stabilito dal Contratto di Servizio, di una indagine campionaria di *customer satisfaction* presso gli utenti (abbonati), i cui risultati da quest'anno rientrano tra gli indicatori suddetti;
- il calcolo distinto degli indicatori tra rete automobilistica e navigazione ad eccezione di 5 casi (i due indicatori legati al call center, i due relativi alla formazione del personale e quello sulle modalità di raccolta dei reclami);
- che la misurazione di una parte degli indicatori (23 per l'automobilistico urbano e 21 per la navigazione) sia a cura dell'ente affidante attraverso indagini campionarie ad hoc o consultazioni di documentazioni gestionali. Si tratta della puntualità delle corse, del rispetto dei tempi di risposta del servizio informazioni e di quelli di apertura dei punti vendita diretti, del funzionamento delle dotazioni informative e di sicurezza, della pulizia di mezzi e strutture;
- che sia adottato un meccanismo di gradualità nell'applicazione delle penali, ovvero che la sanzione per il singolo indicatore venga attribuita in misura progressiva nell'ambito di un range stabilito nella misura del 5% (meccanismo introdotto dal 2007). In questo modo si stemperano le limitazioni e la rigidità delle procedure, soprattutto per gli indicatori calcolati attraverso indagini campionarie soggette, come ovvio, ad un certo margine di errore. Due in automobilistico e due in navigazione gli indicatori per i quali non viene applicato il range: la pulizia dei locali aperti al pubblico e la fascia oraria di operatività del call center le cui verifiche avvengono attraverso la consultazione dei contratti di appalto con le ditte a cui Actv affida il servizio.

**Le variazioni per il 2016 rispetto al 2015 hanno riguardato:**

- la riduzione da 75 a 60 giorni la frequenza media della pulizia radicale dei mezzi automobilistici;
- la trasformazione da informativo a sanzionabile (peso sanzione 0,50% settore NAV e 0,10% settore AUT) il giudizio degli utenti abbonati sul personale di contatto, sia in automobilistico sia in navigazione;
- la riduzione da 13 a 12 ore del numero medio di apertura dei punti vendita nel servizio automobilistico;

Oltre agli indicatori sanzionabili e informativi (illustrati nelle tab. 2 e 3 di seguito riportate) e alla *customer satisfaction* (tab. 4), il sistema qualità prevede anche dei **progetti di miglioramento** tesi a investire i compensi sospesi a seguito del mancato raggiungimento di alcuni obiettivi di qualità negli anni precedenti.

Infine, nel Contratto di Servizio sono esplicitati anche altri elementi di qualità, quali:

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

## 2. I risultati dell'esercizio 2016

In base alle analisi svolte e attraverso la documentazione fornita si evince che la maggior parte dei parametri qualità 2016 ha raggiunto l'obiettivo richiesto: il 79% degli indicatori in automobilistico e l'87% in navigazione risulta positivo.

Tab. 1 - Numerosità degli indicatori di qualità per tipologia e risultato raggiunto. Anno 2016

	Navigazione			Automobilistico urbano		
	Totale	Sanzionabili	Informativi	Totale	Sanzionabili	Informativi
<i>Obiettivo raggiunto:</i>						
SI	46	16	30	42	15	27
NO	7	7	0	11	6	5
Non calcolato	5	2	3	6	1*	7
<b>Totale</b>	<b>58</b>	<b>25</b>	<b>33</b>	<b>59</b>	<b>22</b>	<b>37</b>

\* Si tratta dell'indicatore legato al funzionamento dei dispositivi acustico/visivi a bordo dei bus. La misurazione è sempre stata sospesa per implementazione tecnologica ai sistemi. Dal 2009 il parametro è rimasto sanzionabile, ma la relativa quota di sanzione è stata distribuita su altri parametri.

### Sicurezza

Anche nel 2016 gli indicatori ci confermano che viaggiare sui mezzi ACTV è sicuro anche se non sempre bus e battelli sono moderni. In merito al rinnovo del parco mezzi in automobilistico l'età media dei bus è sempre superiore a **13** anni, ma si evidenzia un decremento rispetto all'anno precedente grazie all'aumento dei finanziamenti e al conseguente acquisto di nuovi autobus.

### Regolarità

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

E' evidente nel servizio automobilistico un peggioramento della percentuale delle corse in anticipo (3,6% nelle ore di punta e 4,6% nelle ore di morbida). Nel settore navale invece gli anticipi sono all'interno della soglia del 2,0% mentre i ritardi con oltre 5 minuti sono meno del 1,0%.

### Pulizia

L'analisi della documentazione predisposta dall'impresa di pulizie mette in evidenza una situazione negativa per il 2016 relativamente alla pulizia ordinaria sia nel settore automobilistico sia in quello navale (non sono state rispettate le frequenze giornaliere previste).

### Confort del viaggio

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

In automobilistico una spinta positiva in tema di confort è data dalla linea del tram, mezzo moderno e confortevole. Inoltre, un numero sempre maggiore di bus è dotato di pianale



ribassato per una agevole salita e discesa, di impianto di climatizzazione, di dispositivi per i passeggeri con difficoltà motorie.

### **Servizi per passeggeri con difficoltà motorie**

La maggior parte degli autobus urbani è attrezzato per accogliere a bordo una carrozzella (pedana mobile di accesso e posto carrozzella riservato e dotato di pulsantiera e cintura) e le verifiche sul funzionamento delle pedane di accesso hanno sempre fornito risultati positivi.

Il progetto “Bus Facile”, attivo da vari anni, individua le corse che devono essere effettuate con i bus attrezzati.

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

In navigazione il 71% dei mezzi è attrezzato con posto carrozzella.

### **Informazione alla clientela e servizio allo sportello**

Buono il servizio offerto dal call center, il livello di diffusione degli orari alle fermate (100% in navigazione e 62% in automobilistico), il funzionamento dei pannelli informativi agli approdi, in aeroporto e alle fermate bus dotate di pannelli led con informazione variabile. Rispettano gli obiettivi posti anche la correttezza degli indicatori di linea sui bus. Rimane ancora insufficiente, invece, il funzionamento dei dispositivi acustici di annuncio fermata sui natanti.

La rete di vendita dei titoli di viaggio appare adeguatamente capillare.

### **Attenzione all'ambiente**

In automobilistico, oltre all'entrata in funzione delle linee del tram ad alimentazione elettrica, sono in funzione 67 bus a metano (quasi il 31% del parco mezzi) che nel 2014 hanno effettuato il 46% del servizio in termini chilometrici.

Nelle seguenti tabelle vengono riportati gli indicatori di qualità e i risultati raggiunti nel 2016 distintamente per il settore automobilistico urbano e la navigazione.

Tab. 2 - AUTOMOBILISTICO URBANO MESTRE-LIDO – CONSUNTIVO QUALITÀ 2016

Cod.	Nome indicatore	Descrizione indicatore	Ente che ha misurato	Ob. Minimo Regione	Obiettivo 2016	Valore 2016	Valore 2015	Valore 2014	Sanz. %	Valore penale
<b>A.1. Sicurezza del viaggio</b>										
A.1.1.1.	<b>Incidentalità a bordo</b>	morti/viaggiatori Km *milione	Gestore	0	0	0	0	0	0	0
A.1.1.2.	<b>Incidentalità a bordo</b>	feriti/viaggiatori Km *milione	Gestore	0,3	0,5	0,33	0,37	0,33	0	0
A.1.1.3.	<b>Incidentalità a bordo</b>	sinistri/vetture Km *milione	Gestore	30	30	6,95	7,88	6,14	0	0
A.1.2.1.	<b>Incidentalità totale</b>	morti/viaggiatori Km *milione	Gestore	0	0	0	0	0	0	0
A.1.2.2.	<b>Incidentalità totale</b>	feriti/viaggiatori Km *milione	Gestore	1,6	0,7	0,36	0,41	0,36	0	0
A.1.2.3.	<b>Incidentalità totale</b>	sinistri/vetture Km *milione	Gestore	62	40	32,97	31,69	24,95	0	0
A.1.3.1.	<b>Vetustà mezzi</b> (a fine anno)	% mezzi con oltre 15 anni	Gestore	36,9%	25,0%	45,96%	31,87%	28,27%	0	0
A.1.3.2.	<b>Età media mezzi</b> (a fine anno)	n. anni	Gestore	10,02	12,0	13,4	13,8	13,3	0	0
A.1.4.1.	<b>Giudizio abbonati sulla sicurezza</b>	% soddisfatti		----	75%	87,3%	85,9%	91,5%	0	0
<b>A.2. Regolarità del servizio</b>										
A.2.1.1.	<b>Regolarità servizio totale</b>	(%) corse fatte/programmate	Gestore	99,0%	99,0%	99,75%	99,98%	99,45%	0	0
A.2.1.2.	<b>Regolarità servizio totale</b>	(%) corse interrotte/program.	Gestore	2,0%	2,0%	0,04%	0,03%	0,02%	0	0
A.2.1.3.	<b>Regolarità servizio causa Actv</b>	(%) corse fatte/programmate	Gestore	99,0%	100%	<b>99,99%</b>	100%	99,99%	0,10	27.719,87
A.2.1.4.	<b>Regolarità servizio causa Actv</b>	(%) corse interrotte/program.	Gestore	2,0%	0-2%	0,00%	0,00%	0,00%	0,10	27.719,87
A.2.3.1.	<b>Puntualità ore punta</b>	% mezzi in anticipo**	Affidante	----	2,0%	<b>3,6%</b>	2,9%	----	0,15	41.579,80
A.2.3.2.	<b>Puntualità ore punta</b>	% mezzi in ritardo (>5')	Affidante	32,0%	32,0%	31,0%	31,9%	35,3%	0,0	0
A.2.5.1.	<b>Puntualità altre ore</b>	% mezzi in anticipo**	Affidante	----	2,0%	<b>4,6%</b>	3,6%	----	0,15	41.579,80
A.2.5.2.	<b>Puntualità altre ore</b>	% mezzi in ritardo (>5')	Affidante	16,0%	16,0%	24,4%	23,1%	28,0%	0,0	0
A.2.6.1.	<b>Giudizio abbonati sulla regolarità e puntualità</b>	% soddisfatti		----	75%	82,5%	76,7%	75,7%	0	0
<b>A.3. Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture</b>										
A.3.1.1.	<b>Pulizia ordinaria</b>	interventi / mezzi	Affidante	1 al gg.	1 al gg.	<b>0,95 gg.</b>	1,30 gg.	0,95 gg.	0,10	27.719,87
A.3.2.1.	<b>Pulizia radicale</b>	frequenza media in giorni	Affidante	30 gg.	60 gg.	45,0 gg.	33,6 gg.	71,5 gg.	0,05	13.859,93
A.3.2.2.	<b>Pulizia chilometrica</b>	frequenza media km	Affidante	----	35 mila	28mila	34 mila	51 mila	0,05	13.859,93
A.3.3.1.	<b>Pulizia locali x il pubblico</b>	frequenza media in giorni	Affidante	2 gg.	1 gg.	1 gg.	1 gg.	1 gg.	0,10	27.719,87
A.3.4.1.	<b>Pulizia pensiline</b>	frequenza media in giorni	Affidante	15 gg.	1 al mese	1 al mese	1 al mese	1 al mese	0,05	13.859,93
A.3.5.1.	<b>Giudizio abbonati sulla pulizia</b>	% soddisfatti		----	70%	74,1%	74,9%	79,0%	0,05	13.859,93

Tab. 2 (segue) - AUTOMOBILISTICO URBANO MESTRE-LIDO – CONSUNTIVO QUALITÀ 2016

Cod.	Nome indicatore	Descrizione indicatore	Ente che ha misurato	Ob. Minimo Regione	Obiettivo 2016	Valore 2016	Valore 2015	Valore 2014	Sanz. %	Valore penale
<b>A.4. Confortevolezza del viaggio</b>										
A.4.1.1.	<b>Affollamento ore punta</b>	viaggiatori/ posti totali	Affidante	0,31	0,31	---	---	---	0	0
A.4.1.2.	<b>Affollamento ore punta</b>	viaggiatori/posti seduti	Affidante	1,5	1,5	---	---	---	0	0
A.4.2.1.	<b>Affollamento altre ore</b>	viaggiatori/ posti totali	Affidante	0,23	0,23	---	---	---	0	0
A.4.2.2.	<b>Affollamento altre ore</b>	viaggiatori/ posti seduti	Affidante	1,2	1,2	---	---	---	0	0
A.4.3.1.	<b>Intensificazione corse</b>	corse bis/corse programmate	Gestore	0,03%	0,05%	0,07%	0,09%	0,10%	0	0
A.4.4.1.	<b>Climatizzazione</b>	(%) mezzi dotati / totale mezzi	Gestore	43,0%	75,0%	92,98%	89,7%	86,6%	0	0
A.4.4.2.	<b>Climatizzazione</b>	(%) imp.funzionanti / tot. dotati	Affidante	95,0%	95,0%	100%	100%	96,8%	0,10	27.719,87
A.4.5.1.	<b>Pianale ribassato</b>	(%) mezzi dotati/ tot. mezzi	Gestore	11,0%	75,0%	85,96%	89,7%	86,6%	0	0
A.4.6.1.	<b>Giudizio abbonati sul confort</b>	% soddisfatti		----	75%	68,6%	59,2%	82,5%	0	0
<b>A.5. Servizi per passeggeri con handicap</b>										
A.5.1.1.	<b>Mezzi con servizi handicap</b>	(%) mezzi attrezzati/tot.	Gestore	20%	75,0%	83,86%	89,7%	86,6%	0	0
A.5.1.2.	<b>Mezzi con servizi handicap</b>	(%) pedane funz./mezzi attrezz.	Affidante	95%	95,0%	96%	92,9%	99,7%	0,10	27.719,87*
A.5.1.3.	<b>Giudizio abbonati servizi per handicap</b>	% soddisfatti		----	75%	77,0%	80,6%	89,8%	0	0
<b>A.6. Informazione alla clientela</b>										
C.6.1.1.	<b>Operatività Call Center^</b>	fascia oraria operatività	Affidante	8 h	12,5 h	12,5 h	12,5 h	12,5 h	0,10	27.719,87
C.6.1.2.	<b>Servizio offerto Call Center^</b>	(%) casi con attesa operatore virtuale – umano entro 30 secondi	Affidante	30 sec.	60%	77,9%	76,4%	68,3%	0,10	27.719,87
A.6.2.1.	<b>Diffusione orari alle fermate</b>	(%) fermate dotate / totale	Gestore	48,0%	55,0%	61,59%	59,43%	57,64%	0,05	13.859,93
A.6.3.1.	<b>Punti interscambio con informaz. a messaggio variabile</b>	(%) punti interscambio con pannelli/totale punti interscambio	Gestore	---	75	79	79	10	0	0
A.6.3.2.	<b>Punti interscambio con informaz. a messaggio variabile</b>	(%) punti interscambio con pannelli funz./tot.punti dotati	Affidante	95,0%	95,0%	98,3%	95,9%	98,6%	0,05	13.859,93
A.6.4.1.	<b>Informazioni acustico e/o visive a bordo dei mezzi</b>	(%) mezzi dotati / totale mezzi	Gestore	20,0%	48%	54,04%	56,4%	54,4%	0	0
A.6.4.2.	<b>Informazioni acustico e/o visive a bordo dei mezzi</b>	(%) dispositivi funzionanti / mezzi dotati	Affidante	95,0%	95,0%	---	---	---	0 (S)	0
A.6.4.3.	<b>Indicatori di linea</b>	(%) mezzi con indicazione di linea corretta / mezzi in servizio	Affidante	----	95,0%	99,3%	97,6%	98,7%	0,10	27.719,87
A.6.5.1.	<b>Informazioni per modifica/sospensione servizio</b>	n. reclami comprovati	Affidante	----	0-10	<b>1 su 2</b>	0 su 2	0 su 1	0,10	27.719,87
A.6.6.1.	<b>Giudizio abbonati servizi informativi</b>	% soddisfatti		----	75%	86,8%	81,9%	91,5%	0	0

Tab. 2 (segue) - AUTOMOBILISTICO URBANO MESTRE-LIDO – CONSUNTIVO QUALITÀ 2016

Cod.	Nome indicatore	Descrizione indicatore	Ente che ha misurato	Ob. Minimo Regione	Obiettivo 2016	Valore 2016	Valore 2015	Valore 2014	Sanz. %	Valore penale
<b>C.7. Aspetti relazionali e comportamentali</b>										
C.7.1.1.	<b>Giudizio abbonati sul personale</b>	% soddisfatti		----	75%	85,6%	82%	93,58	0	0
<b>A.8. Livello di servizio allo sportello</b>										
C.8.1.1.	<b>Raccolta reclami</b> <sup>^</sup>	modalità di raccolta	Gestore	Scritta	Scritta	Scritta	Scritta	Scritta	0	0
A.8.2.1.	<b>Riscontro reclami</b>	(%) entro 30 giorni	Gestore	100%	100%	100%	100%	100%	0,10	27.719,87
A.8.2.2.	<b>Riscontro proposte e reclami</b>	(%) entro 28 giorni***	Gestore	----	80,0%	96%	85%	91,8%	0	0
A.8.3.1.	<b>Punti vendita sul territorio</b>	n. sportelli totali	Gestore	Allegato	290	310	313	305	0,10	27.719,87
A.8.3.2.	<b>Apertura p.v. diretti</b>	orario medio giornaliero	Affidante	12 h	12 h	12h 52'	12h, 25'	13h, 16'	0	0
A.8.3.4.	<b>Apertura p.v. diretti + funzionamento emettitrici</b>	(%) p.v. trovati aperti e emettitrici self service funzionanti	Affidante	----	90,0%	<b>83,7%</b>	68,3%	88,0%	0,10	27.719,87
A.8.3.5.	<b>Vendita biglietti a bordo</b>	obbligatoria in alcune ore	Affidante	SI	(SI) 80%	n.d.	n.d.	---	0	0
A.8.4.1.	<b>Giudizio abbonati su servizio reclami</b>	% soddisfatti		----	75%	56,5%	56,5%	37,3%	0	0
A.8.4.2.	<b>Giudizio abbonati reperibilità titoli di viaggio</b> <sup>^^</sup>	% soddisfatti		----	75%	89,1%	87,5%	94,8%	0	0
<b>A.9. Attenzione all'ambiente</b>										
A.9.1.1.	<b>Mezzi alimentati a metano</b>	(%) mezzi a metano / totale mezzi	Gestore	----	17,5%	31,23%	24,5%	23,7%	0	0
A.9.1.2.	<b>Mezzi alimentati a metano</b>	(%) Km a metano / totale Km	Gestore	----	22,0%	46,66%	40,4%	37,4%	0	0
A.9.2.1.	<b>Giudizio abbonati su attenzione ambiente</b>	% soddisfatti		----	75%	78,7%	82,3%	87,2%	0	0

(3 di 3)

\* La sanzione, ove prevista, si applica in misura progressiva nell'ambito di uno scostamento del 5%. Viene calcolata in proporzione al valore obiettivo e nel limite massimo previsto dal range. Il range non si applica agli indicatori A.3.3.1 e A.6.1.1

<sup>^</sup> Indicatori calcolati unitamente per i due vettori (automobilistico e navigazione).

<sup>^^</sup> Fino al 2015 il giudizio era riferito ai servizi allo sportello mentre dal 2016 riguarda la reperibilità dei titoli di viaggio.

\*\* La definizione dell'indicatore ha subito una modifica per cui non è possibile il confronto con gli anni precedenti.

\*\*\* Dato 2016 calcolato su 30 giorni e non su 28 giorni.

Nota: gli indicatori su affollamento e vendita dei biglietti a bordo non sono disponibili.

Tab. 3 - NAVIGAZIONE VENEZIA – CONSUNTIVO QUALITÀ 2016

Cod.	Nome indicatore	Descrizione indicatore	Ente che ha misurato	Ob. Minimo Regione	Obiettivo 2016	Valore 2016	Valore 2015	Valore 2014	Sanz. %	Valore penale
<b>N.1. Sicurezza del viaggio</b>										
N.1.1.1.	<b>Incidentalità a bordo</b>	morti/viaggiatori *minuti moto	Gestore	0	0	0	0	0	0	0
N.1.1.2.	<b>Incidentalità a bordo</b>	feriti/viaggiatori *minuti moto	Gestore	0,1*10 <sup>-6</sup>	0,1*10 <sup>-6</sup>	0,0208*10 <sup>-6</sup>	0,04*10 <sup>-6</sup>	0,04*10 <sup>-6</sup>	0	0
N.1.1.3.	<b>Incidentalità a bordo</b>	sinistri/mezzi *ore moto	Gestore	1*10 <sup>-3</sup>	1*10 <sup>-3</sup>	0,091*10 <sup>-3</sup>	0,14*10 <sup>-3</sup>	0,15*10 <sup>-3</sup>	0	0
N.1.2.1.	<b>Incidentalità totale</b>	morti/viaggiatori *minuti moto	Gestore	0	0	0	0	0	0	0
N.1.2.2.	<b>Incidentalità totale</b>	feriti/viaggiatori *minuti moto	Gestore	0,1*10 <sup>-6</sup>	0,1*10 <sup>-6</sup>	0,0208*10 <sup>-6</sup>	0,04*10 <sup>-6</sup>	0,04*10 <sup>-6</sup>	0	0
N.1.2.3.	<b>Incidentalità totale</b>	sinistri/mezzi *ore moto	Gestore	1*10 <sup>-3</sup>	1*10 <sup>-3</sup>	0,19*10 <sup>-3</sup>	0,23*10 <sup>-3</sup>	0,24*10 <sup>-3</sup>	0	0
N.1.3.1.	<b>Incidentalità auto al seguito</b>	Incidenti auto / auto trasportate	Gestore	0,6*10 <sup>-4</sup>	0,6*10 <sup>-4</sup>	0,17*10 <sup>-4</sup>	0,14*10 <sup>-4</sup>	0,18*10 <sup>-4</sup>	0	0
N.1.4.1.	<b>Unità dotate di radar</b>	(%) mezzi con radar/tot. mezzi	Gestore	90%	95%	100%	100,0%	99,4%	0	0
N.1.4.2.	<b>Unità dotate di radar</b>	(%) radar funzionanti / tot. dotati	Affidante	90%	90%	90,89%	92,1%	92,1%	0,05	20.488,77
N.1.5.1.	<b>Unità localizzabili dalla centrale</b>	(%) GPS funzionante/totale dotati	Affidante	80%	80%	<b>70,26%</b>	86,4%	91,6%	0,05	20.488,77
N.1.6.1.	<b>Giudizio abbonati sulla sicurezza</b>	% soddisfatti		----	75%	89,1%	83,6%	94,5%	0	0
<b>N.2. Regolarità del servizio</b>										
N.2.1.1.	<b>Regolarità servizio totale</b>	(%) corse fatte/programmate	Gestore	99,0%	99,0%	99,98%	99,99%	99,98%	0	0
N.2.1.2.	<b>Regolarità servizio totale</b>	(%) corse interrotte/program.	Gestore	2,0%	2,0%	0,0019%	0,002%	0,01%	0	0
N.2.1.3.	<b>Regolarità servizio causa Actv</b>	(%) corse fatte/programmate	Gestore	99,0%	100%	<b>99,99%</b>	100,0%	99,99%	0,10	40.977,54
N.2.1.4.	<b>Regolarità servizio causa Actv</b>	(%) corse interrotte/program.	Gestore	2,0%	0,0-0,3%	0,00%	0,0%	0,0%	0,10	40.977,54
N.2.2.1.	<b>Puntualità</b>	% corse in anticipo**	Affidante	----	2,0%	1,79%	1,59%	----	0,10	40.977,54
N.2.2.2.	<b>Puntualità</b>	% corse in ritardo (>5')	Affidante	5,0%	5,0%	0,45%	1,11%	1,27%	0,10	40.977,54
N.2.3.1.	<b>Giudizio abbonati sulla regolarità</b>	% soddisfatti		----	75%	84,0%	79,0%	70,6%	0	0
<b>N.3. Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture</b>										
N.3.1.1.	<b>Pulizia ordinaria</b>	interventi/mezzi	Affidante	1 gg.	1 gg.	<b>0,92 gg.</b>	0,98 gg.	0,97 gg.	0,10	40.977,54*
N.3.1.2.	<b>Pulizia wc e dotazioni</b>	n. interventi wc grandi unità	Affidante	----	1 gg	28,15 gg.	28,1 gg.	28 gg.	0	0
N.3.2.1.	<b>Pulizia radicale</b>	frequenza media in giorni	Affidante	30 gg.	60 gg.	41,1 gg.	42,0 gg.	39,0 gg.	0,05	20.488,77
N.3.3.1.	<b>Pulizia locali x il pubblico</b>	frequenza media in giorni	Affidante	2 gg.	1 gg.	1 gg.	1 gg.	1 gg.	0,05	20.488,77
N.3.4.1.	<b>Pulizia approdi ordinaria</b>	frequenza media in giorni	Affidante	15 gg.	1 gg.	1,01 gg.	1,0 gg.	1,0 gg.	0,05	20.488,77
N.3.4.2.	<b>Pulizia approdi radicale</b>	frequenza media in giorni	Affidante		1 al mese	1,22 m.	0,95 m	1,01 m	0,05	20.488,77
N.3.5.1.	<b>Giudizio abbonati sulla pulizia</b>	% soddisfatti		----	70%	72,7%	73,8%	79,1%	0,05	20.488,77

Tab. 3 (segue) - NAVIGAZIONE VENEZIA – CONSUNTIVO QUALITÀ 2016

Cod.	Nome indicatore	Descrizione indicatore	Ente che ha misurato	Ob. Minimo Regione	Obiettivo 2016	Valore 2016	Valore 2015	Valore 2014	Sanz. %	Valore penale
<b><i>N.4. Confortevolezza del viaggio</i></b>										
N.4.1.1.	<b>Affollamento</b>	viaggiatori/ posti totali	Affidante	0,4	0,4	---	0,40	---	0	0
N.4.1.2.	<b>Affollamento</b>	viaggiatori/posti seduti		1,2	1,4	---	1,30	---	0	0
N.4.2.1.	<b>Intensificazione corse</b>	(%) corse bis / programmate	Gestore	0,03%	0,50%	0,77%	0,87%	0,73%	0	0
N.4.3.1.	<b>Climatizzazione</b> (riscaldamento)	(%) mezzi dotati / foranei+gr.un.	Gestore	90%	100%	100%	100%	100%	0	0
N.4.3.2.	<b>Climatizzazione</b> (aria cond.)	(%) mezzi dotati / foranei+gr.un.	Gestore	----	60%	60%	61,8%	63,6%	0	0
N.4.3.3.	<b>Climatizzazione</b>	(%) imp. funzionanti / tot. dotati	Affidante	95%	95%	<b>92,5%</b>	94,7%	92,9%	0,10	40.977,54*
N.4.4.1.	<b>Dotazione toilette su foranei</b>	(%) mezzi dotati / tot. foranei	Gestore	100%	100%	100%	100%	100%	0	0
N.4.5.1.	<b>Giudizio abbonati sul confort del viaggio</b>	% soddisfatti		----	75%	62,3%	53,3%	74,9%	0	0
<b><i>N.5. Servizi per passeggeri con handicap</i></b>										
N.5.1.1.	<b>Mezzi con servizi handicap</b>	(%) mezzi accessibili/tot.	Gestore	100%	100%	100%	100%	100%	0	0
N.5.1.2.	<b>Mezzi con servizi handicap</b>	(%) mezzi attrezz./tot.	Gestore	75,0%	68,0%	71%	70,6%	72,96%	0,10	40.977,54
N.5.1.3.	<b>Giudizio abbonati sul servizio handicap</b>	% soddisfatti		----	75%	75,0%	82,4%	95,9%	0	0
<b><i>N.6. Informazioni alla clientela</i></b>										
N.6.1.1.	<b>Operatività Call Center^</b>	fascia oraria operatività	Affidante	8 h	12,5 h §	12,5 h	12,5 h	12,5 h	0,10	40.977,54
N.6.1.2.	<b>Servizio offerto Call Center^</b>	(%) casi con attesa operatore virtuale – umano entro 30 secondi	Affidante	30 sec.	60%	77,9%	76,4%	68,3%	0,05	20.488,77
N.6.2.1.	<b>Diffusione orari alle fermate</b>	(%) fermate dotate / totale	Gestore	100%	100%	100%	100%	100%	0,10	40.977,54
N.6.3.1.	<b>Punti interscambio con informaz. a messaggio variabile</b>	punti interscambio con pannelli	Gestore	27	29	41	41	34	0	0
N.6.3.2.	<b>Punti interscambio con informaz. a messaggio variabile</b>	(%) punti interscambio con pannelli funz./tot. punti dotati	Affidante	95,0%	95,0%	99,5%	93,7%	97,8%	0,10	40.977,54*
N.6.4.1.	<b>Informazioni acustico e/o visive a bordo dei mezzi</b>	(%) mezzi dotati / totale mezzi	Gestore	20,0%	35,0%	49,07%	49,4%	47,2%	0	0
N.6.4.2.	<b>Informazioni acustico e/o visive a bordo dei mezzi</b>	(%) dispositivi funzionanti / mezzi dotati	Affidante	95,0%	95,0%	<b>20,13%</b>	25,75%	52,9%	0,05	20.488,77
N.6.4.3.	<b>Indicatori di linea</b>	(%) mezzi con indicazione di linea corretta / mezzi in servizio	Affidante	----	95,0%	<b>92,2%</b>	97,45%	94,1%	0,10	40.977,54
N.6.5.1.	<b>Informazioni per modifica/sospensione servizio</b>	n. reclami comprovati	Affidante	----	0-10	<b>1 su 6</b>	1 su 8	0 su 9	0,10	40.977,54*
N.6.6.1.	<b>Giudizio abbonati sull'informazione</b>	% soddisfatti		----	75%	81,8%	85,6%	93,7%	0	0

**Tab. 3 (segue) - NAVIGAZIONE VENEZIA – CONSUNTIVO QUALITÀ 2016**

Cod.	Nome indicatore	Descrizione indicatore	Ente che ha misurato	Ob. Minimo Regione	Obiettivo 2016	Valore 2016	Valore 2015	Valore 2014	Sanz. %	Valore penale
<b>C.7. Aspetti relazionali e comportamentali</b>										
C.7.1.1.	<b>Giudizio abbonati sul personale</b>	% soddisfatti		----	75%	81,6%	83,9%	93,4%	0	0
<b>N.8. Livello di servizio allo sportello</b>										
C.8.1.1.	<b>Raccolta reclami<sup>^</sup></b>	modalità di raccolta	Gestore	Scritta	Scritta	Scritta	Scritta	Scritta	0	0
N.8.2.1.	<b>Riscontro reclami</b>	(%) entro 30 giorni	Gestore	100%	100%	100%	100,0%	100,0%	0,10	40.977,54
N.8.2.2.	<b>Riscontro proposte e reclami</b>	(%) entro 28 giorni***	Gestore	----	80,0%	90%	85%	90,9%	0	0
N.8.3.1.	<b>Punti vendita sul territorio</b>	n. sportelli diretti / viaggiatori medi ultimi 3 anni	Gestore	0,3*10 <sup>-6</sup>	0,3*10 <sup>-6</sup> (+ Alleg.)	n.d.	0,7*10 <sup>-6</sup>	0,7*10 <sup>-6</sup>	0,05	20.488,77
N.8.3.2.	<b>Punti vendita sul territorio</b>	n. sportelli indiretti / viaggiatori medi ultimi 3 anni	Gestore	1,5*10 <sup>-6</sup>	1,3*10 <sup>-6</sup> (+ Alleg.)	n.d.	1,3*10 <sup>-6</sup>	1,4*10 <sup>-6</sup>	0,05	20.488,77
N.8.3.3.	<b>Apertura p.v. diretti</b>	orario medio giornaliero p.v.	Affidante	12 h	12 h	12h 20'	12h 09'	12h 47'	0	0
N.8.3.4.	<b>Apertura p.v. diretti</b>	(%) p.v. trovati aperti e emettitrici self service funzionanti	Affidante	----	90,0%	92,2%	84,1%	96,6%	0,10	40.977,54
N.8.3.6.	<b>Vendita biglietti a bordo</b>	obbligatoria in alcune ore	Affidante	SI 100%	(SI) 100%	n.d.	n.d.	---	0	0
N.8.4.1.	<b>Giudizio abbonati sul servizio reclami</b>	% soddisfatti		----	75%	58,4%	49,6%	39,8%	0	0
N.8.4.2.	<b>Giudizio abbonati reperibilità titoli di viaggio<sup>^^</sup></b>	% soddisfatti		----	75%	87,7%	90,1%	97,3%	0	0
<b>N.9. Attenzione all'ambiente</b>										
N.9.1.1.	<b>Giudizio abbonati su attenzione ambiente</b>	% soddisfatti		----	75%	74,1%	82,0%	92,9%	0	0

(3 di 3)

\* La sanzione, ove prevista, si applica in misura progressiva nell'ambito di uno scostamento del 5%. Viene calcolata in proporzione al valore obiettivo e nel limite massimo previsto dal range. §=il range non si applica agli indicatori così contrassegnati

<sup>^</sup> Indicatori calcolati unitamente per i due vettori (automobilistico e navigazione).

<sup>^^</sup> Fino al 2015 il giudizio era riferito ai servizi allo sportello mentre dal 2016 riguarda la reperibilità dei titoli di viaggio.

\*\* La definizione dell'indicatore ha subito una modifica per cui non è possibile il confronto con gli anni precedenti.

\*\*\* Dato 2016 calcolato su 30 giorni e non su 28 giorni.

Nota: gli indicatori su affollamento e vendita dei biglietti a bordo non sono disponibili.

### **3. *La Carta della Mobilità***

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

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

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

A seguito dell'affidamento in house providing ad AVM S.p.A. è stato previsto l'aggiornamento della Carta della Mobilità una volta l'anno. Nel corso del 2016 è stato avviato un tavolo di lavoro tra AVM e l'Ente di Governo del TPL finalizzato all'aggiornamento e completa revisione della Carta. A conclusione dell'iter in data 05/05/2017 si è svolto il tavolo di consultazione alla presenza delle Associazioni dei consumatori per condividere l'aggiornamento della Carta della Qualità del Servizio "Trasporto pubblico Locale", in cui è stata esaminata la bozza della Carta predisposta dal gestore AVM S.p.A. nel corso del 2017, raccogliendo le osservazioni pervenute da parte delle Associazioni dei consumatori.

Con successivo atto prot. 326061 del 07/07/2017 è stata approvata della Carta della Mobilità 2017, ovvero Carta della Qualità del Servizio "Trasporto pubblico locale", reperibile al link:

<http://actv.avmspa.it/it/content/carta-della-mobilit%C3%A0-5>



#### 4. *I giudizi degli utenti*

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

Dal 2015 il livello di soddisfazione dell'utenza abbonata rientra tra i parametri di qualità come elemento informativo, ad eccezione del fattore pulizie in navigazione che compare tra gli elementi sanzionabili.

Negli anni il questionario è stato modificato in alcune parti, mantenendo comunque inalterato il "cuore" dell'impianto organizzativo e metodologico. In particolare, nel 2015 si è optato per un ridimensionamento del numero di quesiti e investito maggiormente sull'indagine rivolta agli utenti non abbonati.

Per il 2016 l'indagine campionaria è stata svolta dalla società Pragma S.r.l.

La popolazione di riferimento è costituita dagli utenti in possesso di un abbonamento ad almeno uno dei servizi (urbano Mestre Venezia navigazione e automobilistico, extraurbano, urbano Chioggia) nel periodo di riferimento. Dall'insieme dei soggetti possessori della tessera Imob-VeneziaUnica (32 mila persone circa) che hanno fornito l'assenso all'uso del proprio nominativo per indagini di mercato (liberatoria sottoscritta all'atto dell'acquisto di Imob-VeneziaUnica), è stato estratto il campione da contattare con procedura casuale rispettando la stratificazione per tipologia del servizio (17.418 persone). Dal totale dei contatti sono state effettuate complessivamente 3.273 interviste valide: 2.516 interviste per gli abbonati alla rete unica urbana, 44 abbonati residenti isole, 644 per l'extraurbano e 69 per il servizio urbano di Chioggia.

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

L'81,6% dell'utenza abbonata all'urbano automobilistico si dichiara complessivamente soddisfatta del servizio e l'80,5% in navigazione. I voti medi complessivi si attestano al 6,7 nel primo caso e al 6,6 nel secondo, dato in linea con il 2015. I valori per i non abbonati si attestano a 7,0 e 6,9 rispettivamente per l'urbano Mestre e per la navigazione con una percentuale di soddisfatti del 90,8% e 92,5%.

Emergono le **criticità** che da anni caratterizzano i giudizi degli utenti, sia abbonati che non abbonati: il servizio di inoltro/risposta reclami e l'affollamento.

Per il servizio di navigazione gli abbonati sono critici anche rispetto al funzionamento della climatizzazione sui mezzi.

Il servizio reclami dopo vari interventi migliorativi messi in atto in questi anni, evidenzia, in entrambi sia in automobilistico sia in navigazione, un trend positivo rispetto al servizio di risposta mentre peggiora il giudizio sull'inoltro dei reclami.

Più del 20% degli abbonati ritiene che l'e-mail sia un canale ufficiale per inoltrare un reclamo; si evidenzia un diffuso convincimento in questo senso anche rispetto alla biglietteria e al call center. Il livello di conoscenza dei veri canali ufficiali varia per le diverse possibilità: più conosciuto risulta il web form (19%) a fronte della minore notorietà di modulo cartaceo (9,4%), registro di bordo (8,4%) e lettera (6,1%).

Al 16,6% degli abbonati è capitato di avere presentato un reclamo sul servizio.

La valutazione, come nelle edizioni precedenti dell'indagine, risulta superiore per le modalità di presentazione rispetto alla risposta ai reclami (anche se, rispetto al 2015, si osserva un leggero calo per il primo aspetto ed invece una migliore valutazione per il secondo).

La maggiore criticità, per chi ritiene insufficiente la risposta, si conferma il fatto di non avere avuto una risposta. Nell'edizione 2016 viene segnalato in misura maggiore rispetto al passato il fatto che la risposta avuta non sia stata inerente al fatto segnalato mentre diminuisce il riferimento a risposte non esaustive.

Chi non ha fatto reclami in larga parte (80,4%) non ha avuto bisogno di farli perché non ha riscontrato situazioni critiche; risulta però in crescita la percentuale di abbonati sfiduciati, che segnalano che comunque fare reclami non serve (16,1% rispetto a 9,8 del 2015).

In automobilistico si nota un miglioramento con la modalità "servizio peggiorato" che passa dal 35,7% del 2015 al 27% del 2016. Migliora anche la percentuale di coloro che percepiscono un miglioramento del servizio, passando dal 14,9% nel 2015 al 17% nel 2016.

In navigazione si nota un miglioramento con la modalità "servizio peggiorato" che passa dal 34,1% del 2015 al 28,% del 2016, registrando anche un aumento della voce "servizio migliorato" che sale al 13,3% (era 10,2% nel 2015).

Tab. 3 - Giudizio sul servizio ACTV. Indagine sulla clientela abbonata. Voti medi e percentuale di soddisfatti. Anni 2012-2016

Le macroaree della qualità:	AUTOMOBILISTICO URBANO MESTRE										NAVIGAZIONE									
	Voto medio					% soddisfatti					Voto medio					% soddisfatti				
	2016	2015	2014	2013	2012	2016	2015	2014	2013	2012	2016	2015	2014	2013	2012	2016	2015	2014	2013	2012
<b>1. Sicurezza</b>	<b>7,2</b>	<b>7,2</b>	<b>6,8</b>	<b>6,7</b>	<b>6,8</b>	<b>87,3</b>	<b>85,9</b>	<b>91,5</b>	<b>81,6</b>	<b>85,2</b>	<b>7,3</b>	<b>7,1</b>	<b>6,7</b>	<b>6,8</b>	<b>7,0</b>	<b>89,1</b>	<b>83,6</b>	<b>94,5</b>	<b>84,6</b>	<b>89,6</b>
Sicurezza personale (molestie, rapine)	7,2	6,9	6,8	6,7	6,7	85,3	79,0	91,7	81,8	85,7	7,4	7,2	6,7	6,9	7,0	87,1	86,1	94,1	85,4	90,4
<b>2. Regolarità del servizio</b>	<b>6,9</b>	<b>6,6</b>	<b>6,2</b>	<b>6,2</b>	<b>6,3</b>	<b>82,5</b>	<b>76,7</b>	<b>75,7</b>	<b>77,4</b>	<b>77,5</b>	<b>7,0</b>	<b>6,6</b>	<b>5,9</b>	<b>6,1</b>	<b>6,9</b>	<b>84,0</b>	<b>79,0</b>	<b>70,6</b>	<b>72,9</b>	<b>87,4</b>
Puntualità nelle ore di punta*	6,6	6,7	6,3	6,0	5,9	74,3	74,9	75,6	71,7	63,9	6,9	6,7	6,0	5,9	6,8	81,2	78,5	70,3	69,0	82,4
Puntualità in ore non di punta*	-	-	-	6,0	6,6	-	-	-	71,7	81,8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Regolarità nelle corse (corse saltate)	7,0	6,8	6,4	6,2	6,4	81,2	78,3	78,3	76,5	77,6	7,1	6,7	6,0	6,1	6,9	84,9	81,2	70,3	72,9	87,3
Frequenza nelle corse	6,8	6,5	5,9	6,0	6,2	77,3	73,1	64,4	67,7	70,0	6,8	6,4	5,6	5,8	-	79,2	73,8	56,0	65,4	-
<b>3. Pulizia mezzi e strutture</b>	<b>6,4</b>	<b>6,4</b>	<b>6,3</b>	<b>6,1</b>	<b>6,1</b>	<b>74,1</b>	<b>74,9</b>	<b>79,0</b>	<b>71,6</b>	<b>74,4</b>	<b>6,4</b>	<b>6,3</b>	<b>6,1</b>	<b>5,9</b>	<b>6,2</b>	<b>72,7</b>	<b>73,8</b>	<b>79,1</b>	<b>68,6</b>	<b>72,5</b>
<b>4. Comfort del viaggio</b>	<b>6,1</b>	<b>5,7</b>	<b>6,2</b>	<b>6,0</b>	<b>6,1</b>	<b>68,6</b>	<b>59,2</b>	<b>82,5</b>	<b>74,7</b>	<b>76,2</b>	<b>5,8</b>	<b>5,3</b>	<b>6,0</b>	<b>5,9</b>	<b>6,2</b>	<b>62,3</b>	<b>53,3</b>	<b>74,9</b>	<b>68,8</b>	<b>75,3</b>
Affollamento nelle ore di punta*	5,4	5,1	6,7	4,8	4,4	53,7	47,0	69,8	45,0	26,1	4,9	4,7	5,6	4,9	4,8	44,3	36,1	47,2	48,6	38,5
Affollamento nelle ore non di punta*	-	-	-	4,8	5,8	-	-	-	45,0	66,3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Facilità di salire sui mezzi	-	-	5,7	6,2	6,2	-	-	67,5	75,9	74,1	-	-	5,6	6,1	6,4	-	-	57,6	75,8	78,7
Climatizzazione dei mezzi	6,2	6,3	6,5	5,9	6,1	69,4	70,8	90,0	69,2	68,9	5,8	5,9	6,1	5,6	5,6	62,0	68,9	80,6	64,1	61,9
Funzionamento dispositivi di bordo	-	-	6,6	6,4	-	-	-	91,3	80,2	-	-	-	6,4	6,2	-	-	-	91,0	79,6	-
<b>5. Servizio per portatori di handicap</b>	<b>6,5</b>	<b>6,6</b>	<b>6,4</b>	<b>6,0</b>	<b>5,8</b>	<b>77,0</b>	<b>80,6</b>	<b>89,8</b>	<b>72,6</b>	<b>65,5</b>	<b>6,3</b>	<b>6,6</b>	<b>6,4</b>	<b>6,1</b>	<b>6,0</b>	<b>75,0</b>	<b>82,4</b>	<b>95,9</b>	<b>76,6</b>	<b>68,4</b>
<b>6. Informazioni</b>	<b>7,0</b>	<b>6,9</b>	<b>6,7</b>	<b>6,5</b>	<b>6,7</b>	<b>86,8</b>	<b>81,9</b>	<b>91,5</b>	<b>86,2</b>	<b>88,2</b>	<b>6,8</b>	<b>7,0</b>	<b>6,7</b>	<b>6,5</b>	<b>6,7</b>	<b>81,8</b>	<b>85,6</b>	<b>93,7</b>	<b>83,8</b>	<b>90,3</b>
<b>7. Personale</b>	<b>7,0</b>	<b>6,9</b>	<b>6,9</b>	<b>6,6</b>	<b>6,7</b>	<b>85,6</b>	<b>82,0</b>	<b>93,8</b>	<b>83,0</b>	<b>87,1</b>	<b>6,8</b>	<b>6,9</b>	<b>6,9</b>	<b>6,6</b>	<b>6,6</b>	<b>81,6</b>	<b>83,9</b>	<b>93,4</b>	<b>85,0</b>	<b>85,8</b>
<b>8. Reperibilità dei biglietti</b>	<b>7,2</b>	<b>7,1</b>	<b>7,1</b>	<b>6,7</b>	<b>6,9</b>	<b>89,1</b>	<b>87,5</b>	<b>94,8</b>	<b>86,3</b>	<b>92,7</b>	<b>7,1</b>	<b>7,2</b>	<b>7,1</b>	<b>6,8</b>	<b>6,7</b>	<b>87,7</b>	<b>90,1</b>	<b>97,3</b>	<b>87,4</b>	<b>89,6</b>
<b>9. Reclami</b>	<b>5,2</b>	<b>5,1</b>	<b>4,4</b>	<b>5,3</b>	<b>5,7</b>	<b>56,5</b>	<b>56,5</b>	<b>37,3</b>	<b>66,0</b>	<b>70,5</b>	<b>5,2</b>	<b>5,1</b>	<b>4,7</b>	<b>5,2</b>	<b>5,6</b>	<b>58,4</b>	<b>49,6</b>	<b>39,8</b>	<b>63,5</b>	<b>69,9</b>
Servizio di inoltro reclami	5,5	5,6	5,1	5,5	4,9	62,0	57,8	48,6	49,2	46,0	5,5	5,9	5,3	5,5	4,7	59,2	63,1	59,6	48,9	34,9
Servizio di risposta dei reclami	4,7	4,1	4,2	3,9	3,9	42,5	34,8	34,8	25,2	27,0	4,5	4,2	4,3	3,5	3,9	42,7	27,9	34,9	27,9	30,1
<b>9. Attenzione all'ambiente</b>	<b>6,4</b>	<b>6,6</b>	<b>6,2</b>	<b>6,2</b>	<b>6,1</b>	<b>78,7</b>	<b>82,3</b>	<b>87,2</b>	<b>80,1</b>	<b>75,0</b>	<b>6,1</b>	<b>6,5</b>	<b>6,4</b>	<b>6,2</b>	<b>6,0</b>	<b>74,1</b>	<b>82,0</b>	<b>92,9</b>	<b>80,8</b>	<b>71,1</b>
<b>10. Servizio ACTV nel complesso</b>	<b>6,7</b>	<b>6,7</b>	<b>6,4</b>	<b>6,1</b>	<b>6,3</b>	<b>81,6</b>	<b>81,8</b>	<b>85,5</b>	<b>77,1</b>	<b>80,7</b>	<b>6,6</b>	<b>6,6</b>	<b>6,2</b>	<b>6,1</b>	<b>6,3</b>	<b>80,5</b>	<b>83,7</b>	<b>80,8</b>	<b>75,2</b>	<b>78,3</b>

Nota: i voti medi sono espressi su scala 1-10. La percentuale di soddisfatti è la quota di quanti hanno risposto con voti compresi tra 6 e 10. Dal 2015 è stato semplificato il questionario togliendo dei micro fattori di analisi (come ad esempio la presenza degli orari alle fermate) che pertanto non vengono più riportati nella tabella

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

Fonte: Pragma S.r.l.Roma per ACTV, 2016 e 2011-2012; Bds-group Mkt Analysis Torino per ACTV, 2013-2015.

## 5. *La gestione delle segnalazioni e dei reclami*

Le procedure di raccolta dei reclami sono riportate nelle Condizioni Generali di Trasporto e nella Carta della Mobilità. Le informazioni per il corretto inoltro dei reclami sono inserite anche nel sito web di AVM e Actv. Per entrambi i vettori i canali nel 2016 sono stati:

- la lettera (indirizzata a Direzione ACTV, Isola Nova del Tronchetto, 32 – 30135 Venezia);
- *on line* compilando il *form* reclami nella sezione “Contatti” del sito web del gruppo AVM holding (<http://avm.avmspa.it/it>);
- i moduli prestampati disponibili presso le Agenzie Unica di Venezia p.le Roma e di Mestre p.le Cialdini, oltre al deposito automobilistico di Lido;
- il registro reclami disponibile a bordo di tutte le unità navali.

Il canale di comunicazione più utilizzato nel 2016 è diventato il *form on line* con il 43%, seguito dal modulo prestampato con il 22%, dalla email con il 22%, il registro reclami a bordo delle unità navali con il 11%. Residuali sono i canali della lettera via posta ordinaria e del fax con il 2%.

Il 16% dei contatti (reclami, segnalazioni, elogi e rimborsi) non ottiene risposta, dato in miglioramento: era il 37% nel 2015, il 25% nel 2014 e il 28% nel 2013. Nella maggior parte dei casi ciò avviene per compilazione incompleta (mancanza dell’indirizzo o del nome del mittente). I dati provenienti dal *form* del sito internet (dove i campi nome e indirizzo sono obbligatori), introdotto nel 2013, confermano però il miglioramento in atto dal momento che, per questo tipo di modalità di inoltro, la quota delle mancate risposte è del 6%, contro il 45% per il registro a bordo e il 22% per le email.

La ridefinizione dei canali comunicativi a disposizione sembra andare nella giusta direzione.

Nel 2016 il numero complessivo di contatti è di 4.333, di cui 1.272 (29%) per reclami. Il dato complessivo conferma il trend di miglioramento registrato negli ultimi anni: 4.858 contatti nel 2013, 4.640 nel 2014, 4.507 nel 2015. Rispetto al 2015, si rileva una diminuzione del 4% del numero dei contatti ma un contestuale aumento dell’8% dei reclami. Il 46% dei contatti riguarda il settore commerciale, il 24% la navigazione e il 20% l’automobilistico e tranviario.

I temi più frequenti trattati nelle segnalazioni/reclami sono nell’ordine: i titoli di viaggio scaduti e non usati, le informazioni riguardanti l’iter amministrativo di tariffe e sanzione, gli anticipi delle corse (soprattutto in navigazione), l’inosservanza delle regole da parte del personale e i salti fermata (soprattutto in automobilistico).

In automobilistico urbano le questioni che inducono gli utenti a contattare l’azienda riguardano soprattutto i salti fermata (17% del totale reclami in automobilistico), i ritardi (12%), i salti corsa (9%) e l’inosservanza delle regola da parte del personale (8%).

In navigazione la prima posizione è occupata dagli anticipi (26% del totale). Seguono le inosservanze del personale (14%) e la manutenzione degli impianti (6%). Sentito anche nel

2016 il disagio legato alla regolarità del servizio: oltre agli anticipi citati, sono evidenti le questioni attinenti ai ritardi (5%) ai salti corsa (4%) e ai salti fermata (3%).

Nel settore commerciale le principali ragioni di contatto riguardano la sostituzione/rimborso dei titoli di viaggio scaduti e non utilizzati (49%), l'iter amministrativo di biglietti/tariffe/sanzioni (12%) e le anomalie di validazione IMOB (6%).

## **6. I progetti di miglioramento**

In base a quanto stabilito dalla normativa regionale e secondo il Contratto di Servizio stipulato tra l'Ente di Governo del TPL e AVM/ACTV, **ai fattori di qualità è legato il 2% del finanziamento regionale.**

Le penalità applicate vanno a finanziare alcuni progetti di miglioramento definiti dall'Ente Affidante sentito il Gestore e tenendo conto di eventuali suggerimenti provenienti dagli utenti e dalle Associazioni dei Consumatori.

Per quanto riguarda i progetti pluriennali di miglioramento in corso nel 2016, sui quali sono state dirottate le disponibilità economiche derivanti dalle penali applicate 2014 con valore pari a 258.480,72 euro la situazione è la seguente:

- sicurezza: prosecuzione del progetto di radarizzazione della flotta con altre 7-8 installazioni su unità minori (motoscafi). In fase di certificazione della conclusione.
- informazione all'utenza: campagna di comunicazione antievasione (cartelli sui bus, promozione e formazione nelle scuole). Valore: 35 mila euro. Progetto Concluso.
- sicurezza: rinnovo della convenzione con l'associazione volontari carabinieri per affiancamento dei verificatori, finalizzata all'aumento della sicurezza dei passeggeri a bordo del servizio di trasporto pubblico. Valore: 40 mila euro. In fase di certificazione della conclusione.
- interventi alle fermate della linea 2 automobilistica, per un numero di 4/5 interventi mirati a migliorare l'accessibilità al servizio in funzione dell'utilizzo di autobus autosnodati per aumentare la capacità della linea. Valore: 100 mila euro circa. In fase di certificazione della conclusione.
- contribuzione ai costi di attivazione della sperimentazione progetto sperimentale priority per agevolare l'accesso al servizio pubblico di navigazione lagunare per l'utenza abituale o residente nonché per passeggeri con ridotta capacità motoria, avviata con D.G.C. n. 129/2016. Valore: da definire sulla base dei valori residui. In fase di certificazione della conclusione.

Essendo in fase di ultimazione i progetti di miglioramento avviati con le penali 2014, le penali 2015 andranno utilizzate assieme alle penali 2016 per continuare la contribuzione al progetto priority per agevolare l'accesso al servizio pubblico di navigazione lagunare, avviato nel 2016, per i costi di investimento relativi alle annualità 2017 e 2018, ad esclusione dei costi di gestione. Continuerà inoltre il miglioramento della dotazione (pensiline) e dell'accessibilità di specifiche fermate del trasporto pubblico automobilistico, con interventi individuati e dettagliati in accordo con il gestore.

Non è stato invece valutata positivamente la proposta di installazione del wi-fi sulle grandi unità (foranei, motonavi e navi traghetto), discussa a fine 2016.