



**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 2017  
Servizio urbano automobilistico, tranviario e di navigazione  
lagunare del Comune di Venezia**

settembre 2018



## **INDICE**

<i>Premessa</i> .....	2
<i>1. Il sistema di valutazione della qualità per il 2017</i> .....	3
<i>2. I risultati dell'esercizio 2017</i> .....	5
<i>3. La Carta della Mobilità</i> .....	14
<i>4. I giudizi degli utenti</i> .....	15
<i>5. La gestione delle segnalazioni e dei reclami</i> .....	18
<i>6. I progetti di miglioramento</i> .....	19

## **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 2017 per quanto riguarda il servizio urbano automobilistico, tranviario e di navigazione lagunare 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 2017 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 completamente 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 2017***

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 2017 prevede:**

- la ripartizione degli indicatori tra informativi (non assoggettabili a penale) e sanzionabili (con penale);

- per l'automobilistico urbano 59 indicatori di cui 20 sanzionabili e 39 informativi;
- per la navigazione 58 indicatori di cui 25 sanzionabili e 33 informativi;
- la realizzazione, a cura del gestore come stabilito dal Contratto di Servizio, di una indagine campionaria di customer satisfaction presso gli utenti (abbonati);
- il calcolo distinto degli indicatori tra rete automobilistica e navigazione ad eccezione di 3 casi, i due indicatori legati al call center 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 a partire 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 2017 rispetto al 2016 hanno riguardato:**

- l'esclusione nella casistica di fuori range degli anticipi in partenza dal capolinea compresi tra 5' e 10' per il 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 la quota di corrispettivi 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 2017

Nel 2017 l'importo finanziato dalla Regione Veneto per i servizi minimi urbani di trasporto pubblico locale relativi al Comune di Venezia è pari a 40,7 milioni di euro per la navigazione e 27,5 milioni di euro per l'automobilistico urbano Mestre-Lido, compresi i 5,4 milioni di euro erogati per il tram (D.G.R. n. 1004/2017 e D.G.R. n. 1850/2017).

### Corrispettivo economico per i servizi minimi. Anno 2017

Navigazione*		Automobilistico e tranviario urbano Mestre-Lido*	
Corrispettivo in euro	40.689.866,97	Corrispettivo in euro	27.525.264,48

Dell'importo complessivo, 1.690.735,24 euro dell'automobilistico fanno riferimento al contratto con Actv S.p.A. e il rimanente per i servizi affidati in house providing ad Avm S.p.A. Analogamente per la navigazione, 2.498.789,43 euro fanno riferimento al contratto con Actv S.p.A. e tutto il resto per i servizi affidati in house providing.

In base a quanto stabilito dalla normativa regionale e secondo i Contratti di Servizio, ai fattori di qualità è legato il 2% del finanziamento regionale. Le quote riservate al raggiungimento degli obiettivi e standard di qualità sono quindi, rispettivamente, circa 814mila euro per la navigazione e circa 550mila euro per l'automobilistico e tranviario urbano, ripartite tra i vari fattori secondo lo schema di seguito riportato.

### Corrispettivi economici legati agli obiettivi di qualità anno 2017

Fattori di qualità	Automobilistico				Navigazione			
	N. indicatori		Peso economico		N. indicatori		Peso economico	
	Tot.	Sanzionabili	Peso %	€	Tot.	Sanzionabili	Peso %	€
1 Sicurezza del viaggio	9	0	0,00	0,00	11	2	0,10	40.689,87
2 Regolarità del servizio	9	4	0,50	137.626,32	7	4	0,40	162.759,47
3 Pulizia mezzi e strutture	6	6	0,40	110.101,06	7	6	0,35	142.414,53
4 Confortevolezza del viaggio	9	1	0,15	41.287,90	8	1	0,10	40.689,87
5 Servizi per passeggeri con handicap	3	1	0,15	41.287,90	3	1	0,15	40.689,87
6 Informazione alla clientela	10	6	0,50	137.626,32	10	7	0,60	244.139,20
7 Aspetti relazionali e comportamentali	1	0	0,00	0,00	1	0	0,00	0,00
8 Servizio allo sportello	8	3	0,30	82.575,79	10	4	0,30	122.069,60
9 Attenzione all'ambiente	3	0	0,00	0,00	1	0	0,00	0,00
<b>TOTALE</b>	<b>58</b>	<b>20</b>	<b>2,00</b>	<b>550.505,29</b>	<b>58</b>	<b>25</b>	<b>2,00</b>	<b>813.797,34</b>

Il "peso economico" non è omogeneamente distribuito tra i vari fattori: **l'informazione alla clientela è l'elemento che complessivamente incide di più sul sistema sanzionatorio, seguito poi da regolarità e pulizia. La sicurezza del viaggio nell'automobilistico come l'attenzione all'ambiente per entrambi i vettori continuano ad essere presenti nel sistema qualità solo a scopo informativo.** Dei 58 indicatori proposti in automobilistico 20 sono sanzionabili (37%); in navigazione 25 indicatori sanzionabili su 58 totali (43%).

**In base alle analisi svolte e attraverso la documentazione fornita risulta che la maggior parte dei parametri qualità 2017 ha raggiunto l'obiettivo richiesto: il 75,9% degli indicatori in automobilistico e il 78,8% in navigazione risulta positivo** (da queste percentuali sono esclusi gli indicatori non calcolati (si veda la tabella di seguito presentata).

**Tab. 1 - Numerosità degli indicatori di qualità per tipologia e risultato raggiunto. Anno 2017**

	Navigazione			Automobilistico urbano		
	Totale	Sanzionabili	Informativi	Totale	Sanzionabili	Informativi
<i>Obiettivo raggiunto:</i>						
SI	41	15	26	41	16	25
NO	11	8	3	13	4	9
Non calcolato	6	2	4	4	0	4
<b>Totale</b>	<b>58</b>	<b>25</b>	<b>33</b>	<b>58</b>	<b>20</b>	<b>38</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.

In navigazione i parametri negativi sono 11, di cui 8 sanzionabili:

1. le unità localizzabili dalla centrale (N.1.5.1.) sanzionato per 20.344,93 euro;
2. la pulizia ordinaria dei mezzi (N.3.1.1.) sanzionato per 40.689,87 euro;
3. la pulizia ordinaria degli approdi (N.3.4.1.) sanzionato per 1.668,28 euro, pari al 8,20% della sanzione massima applicabile di 20.344,93 euro, poiché il risultato ottenuto è all'interno dell'intervallo previsto dal range (5%) in cui la sanzione viene applicata proporzionalmente;
4. il giudizio degli utenti abbonati sulla pulizia (N.3.5.1.) sanzionato per 6.394,12 euro, pari al pari al 31,43% della sanzione massima applicabile di 20.344,93 euro, poiché il risultato ottenuto è all'interno dell'intervallo previsto dal range (5%) in cui la sanzione viene applicata proporzionalmente;
5. la climatizzazione (N.4.3.3.) sanzionato per 28.268,75 euro, pari al 69,47% della sanzione massima applicabile di 40.689,87 euro, poiché il risultato ottenuto è all'interno dell'intervallo previsto dal range (5%) in cui la sanzione viene applicata proporzionalmente;
6. il giudizio degli utenti abbonati sul confort (N.4.5.1.) informativo;
7. il funzionamento dei dispositivi acustici sui mezzi (N.6.4.2.) sanzionato per 20.344,93;
8. gli indicatori di linea (N.6.4.3.) sanzionato per 40.689,87 euro;
9. apertura punta vendita diretti (N.8.3.4.) sanzionato per 32.551,89 euro, pari al 80% della sanzione massima applicabile di 40.689,87 euro, poiché il risultato ottenuto è all'interno dell'intervallo previsto dal range (5%) in cui la sanzione viene applicata proporzionalmente;
10. il giudizio degli utenti abbonati sul servizio reclami (N.8.4.1.) informativo;
11. il giudizio degli utenti abbonati su attenzione all'ambiente (N.9.1.1.) informativo.

Per l'automobilistico le negatività sono 13, di cui 4 sanzionabili:

1. la vetustà del parco mezzi (A.1.3.1.) informativo;
2. l'età media dei mezzi (A.1.3.2.) informativo;
3. la puntualità ore di punta, ritardi (A.2.2.2.) informativo;



4. la puntualità altre ore, anticipi (A.2.2.3.) sanzionato per 41.287,90;
5. la puntualità ore di punta, ritardi (A.2.2.4.) informativo;
6. la pulizia pensiline di fermata (A.3.4.1.) sanzionato per 13.762,63;
7. il giudizio degli utenti abbonati sulla pulizia (A.3.5.1.) sanzionato per 786,44 euro, pari al 5,71% della sanzione massima applicabile di 13.762,63 euro, poiché il risultato ottenuto è all'interno dell'intervallo previsto dal range (5%) in cui la sanzione viene applicata proporzionalmente;
8. il giudizio degli utenti abbonati sul confort (A.4.6.1.) informativo;
9. il giudizio degli utenti abbonati servizi per handicap (A.5.1.3.) informativo;
10. il funzionamento dei dispositivi acustici e visivi sul tram (A.6.4.2.) informativo;
11. apertura punta vendita diretti (A.8.3.4.) sanzionabile per 27.525,26 euro;
12. il giudizio degli utenti abbonati sul servizio reclami (A.8.4.1.) informativo;
13. il giudizio degli utenti abbonati su attenzione all'ambiente (A.9.2.1.) informativo.

**Per il 2017 il volume economico sul quale il Comitato Tecnico sarà chiamato ad esprimersi (applicazione della penale; temporanea sospensione, utilizzo delle penali per finanziare progetti, interventi e indagini ...) è pari a 274.314,88 euro, ripartito in 190.952,65 euro per la navigazione e 83.362,23 euro per l'automobilistico.**

Tab. 2 - AUTOMOBILISTICO URBANO MESTRE-LIDO – CONSUNTIVO QUALITÀ 2017

Cod.	Nome indicatore	Descrizione indicatore	Ente che ha misurato	Ob. Minimo Regione	Obiettivo 2017	Valore 2017	Valore 2016	Valore 2015	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	0,48	0,33	0,37	0	0
A.1.1.3.	<b>Incidentalità a bordo</b>	sinistri/vetture Km *milione	Gestore	30	30	7,9	6,95	7,88	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	0,52	0,36	0,41	0	0
A.1.2.3.	<b>Incidentalità totale</b>	sinistri/vetture Km *milione	Gestore	62	40	34,07	32,97	31,69	0	0
A.1.3.1.	<b>Vetustà mezzi</b> (a fine anno)	% mezzi con oltre 15 anni	Gestore	36,9%	25,0%	<b>49,09%</b>	45,96%	31,87%	0	0
A.1.3.2.	<b>Età media mezzi</b> (a fine anno)	n. anni	Gestore	10,02	12,0	<b>14</b>	13,4	13,8	0	0
A.1.4.1.	<b>Giudizio abbonati sulla sicurezza</b>	% soddisfatti		----	75%	84,3%	87,3%	85,9%	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%	99,97%	99,75%	99,98%	0	0
A.2.1.2.	<b>Regolarità servizio totale</b>	(%) corse interrotte/program.	Gestore	2,0%	2,0%	0,03%	0,04%	0,03%	0	0
A.2.1.3.	<b>Regolarità servizio causa Actv</b>	(%) corse fatte/programmate	Gestore	99,0%	100%	100%	<b>99,99%</b>	100%	0,10	27.525,26
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	27.525,26
A.2.2.1.	<b>Puntualità ore punta</b>	% mezzi in anticipo**	Affidante	----	2,0%	1,49%**	<b>3,6%</b>	2,9%	0,15	41.287,90
A.2.2.2.	<b>Puntualità ore punta</b>	% mezzi in ritardo (>5')	Affidante	32,0%	32,0%	<b>36,55%</b>	31,0%	31,9%	0,0	0
A.2.2.3.	<b>Puntualità altre ore</b>	% mezzi in anticipo**	Affidante	----	2,0%	<b>2,25%**</b>	<b>4,6%</b>	3,6%	0,15	41.287,90
A.2.2.4.	<b>Puntualità altre ore</b>	% mezzi in ritardo (>5')	Affidante	16,0%	16,0%	<b>23,29%</b>	24,4%	23,1%	0,0	0
A.2.3.1.	<b>Giudizio abbonati sulla regolarità e puntualità</b>	% soddisfatti		----	75%	79,20%	82,5%	76,7%	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.	1,16 gg.	<b>0,95 gg.</b>	1,30 gg.	0,10	27.525,26
A.3.2.1.	<b>Pulizia radicale</b>	frequenza media in giorni	Affidante	30 gg.	60 gg.	34 gg.	45,0 gg.	33,6 gg.	0,05	13.762,63
A.3.2.2.	<b>Pulizia chilometrica</b>	frequenza media km	Affidante	----	35mila	25mila	28mila	34mila	0,05	13.762,63
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	27.525,26
A.3.4.1.	<b>Pulizia pensiline</b>	frequenza media in giorni	Affidante	15 gg.	1 al mese	<b>0,86 al mese</b>	1 al mese	1 al mese	0,05	13.762,63
A.3.5.1.	<b>Giudizio abbonati sulla pulizia</b>	% soddisfatti		----	70%	<b>69,80%</b>	74,1%	74,9%	0,05	13.762,63

Tab. 2 (segue) - AUTOMOBILISTICO URBANO MESTRE-LIDO – CONSUNTIVO QUALITÀ 2017

Cod.	Nome indicatore	Descrizione indicatore	Ente che ha misurato	Ob. Minimo Regione	Obiettivo 2017	Valore 2017	Valore 2016	Valore 2015	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%	0,05%	0,07%	0,09%	0	0
A.4.4.1.	<b>Climatizzazione</b>	(%) mezzi dotati/totale mezzi	Gestore	43,0%	75,0%	94,91%	92,98%	89,7%	0	0
A.4.4.2.	<b>Climatizzazione</b>	(%) imp. funzionanti/tot. dotati	Affidante	95,0%	95,0%	99,30%	100%	100%	0,15	41.287,90
A.4.5.1.	<b>Pianale ribassato</b>	(%) mezzi dotati/ tot. mezzi	Gestore	11,0%	75,0%	94,91%	85,96%	89,7%	0	0
A.4.6.1.	<b>Giudizio abbonati sul confort</b>	% soddisfatti		----	75%	<b>69,70%</b>	68,6%	59,2%	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%	93,82%	83,86%	89,7%	0	0
A.5.1.2.	<b>Mezzi con servizi handicap</b>	(%) pedane funz./mezzi attrezz.	Affidante	95%	95,0%	97,30%	96%	92,9%	0,15	41.287,90
A.5.1.3.	<b>Giudizio abbonati servizi per handicap</b>	% soddisfatti		----	75%	<b>73,80%</b>	77,0%	80,6%	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	27.525,26
C.6.1.2.	<b>Servizio offerto Call Center^</b>	(%) casi con attesa operatore virtuale – umano entro 30 secondi	Affidante	30 sec.	60%	85,2%	77,9%	76,4%	0,10	27.525,26
A.6.2.1.	<b>Diffusione orari alle fermate</b>	(%) fermate dotate/totale	Gestore	48,0%	55,0%	61,80%	61,59%	59,43%	0,05	13.762,63
A.6.3.1.	<b>Punti interscambio con informaz. a messaggio variabile</b>	(%) punti interscambio con pannelli/totale punti interscambio	Gestore	---	75	86	79	79	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%	95,6%	98,3%	95,9%	0,05	13.762,63
A.6.4.1.	<b>Informazioni acustico e/o visive a bordo dei mezzi</b>	(%) mezzi dotati / totale mezzi	Gestore	20,0%	48%	56%	54,04%	56,4%	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%	<b>90,49%</b>	---	---	0	0
A.6.4.3.	<b>Indicatori di linea</b>	(%) mezzi con indicazione di linea corretta / mezzi in servizio	Affidante	----	95,0%	98,4%	99,3%	97,6%	0,10	27.525,26
A.6.5.1.	<b>Informazioni per modifica/sospensione servizio</b>	n. reclami comprovati	Gestore	----	0-10	0 su 3	<b>1 su 2</b>	0 su 2	0,10	27.525,26
A.6.6.1.	<b>Giudizio abbonati servizi informativi</b>	% soddisfatti		----	75%	82,1%	86,8%	81,9%	0	0

Tab. 2 (segue) - AUTOMOBILISTICO URBANO MESTRE-LIDO – CONSUNTIVO QUALITÀ 2017

Cod.	Nome indicatore	Descrizione indicatore	Ente che ha misurato	Ob. Minimo Regione	Obiettivo 2017	Valore 2017	Valore 2016	Valore 2015	Sanz. %	Valore penale
<b>C.7. Aspetti relazionali e comportamentali</b>										
C.7.1.1.	<b>Giudizio abbonati sul personale</b>	% soddisfatti		----	75%	82,1%	85,6%	82%	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	27.525,26
A.8.2.2.	<b>Riscontro proposte e reclami</b>	(%) entro 30 giorni	Gestore	----	80,0%	98%	96%	85%	0	0
A.8.3.1.	<b>Punti vendita sul territorio</b>	n. sportelli totali	Gestore	Allegato	290	306	310	313	0,10	27.525,26
A.8.3.2.	<b>Apertura p.v. diretti</b>	orario medio giornaliero	Affidante	12 h	12 h	12h 58'	12h 52'	12h 25'	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>72,7%</b>	<b>83,7%</b>	68,3%	0,10	27.525,26
A.8.3.5.	<b>Vendita biglietti a bordo</b>	obbligatoria in alcune ore	Affidante	SI	(SI) 80%	n.d.	n.d.	n.d.	0	0
A.8.4.1.	<b>Giudizio abbonati su servizio reclami</b>	% soddisfatti		----	75%	<b>54,8%</b>	56,5%	56,5%	0	0
A.8.4.2.	<b>Giudizio abbonati reperibilità titoli di viaggio</b> <sup>^^</sup>	% soddisfatti		----	75%	84,7%	89,1%	87,5%	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%	31,64%	31,23%	24,5%	0	0
A.9.1.2.	<b>Mezzi alimentati a metano</b>	(%) Km a metano/totale Km	Gestore	----	22,0%	51,25%	46,66%	40,4%	0	0
A.9.2.1.	<b>Giudizio abbonati su attenzione ambiente</b>	% soddisfatti		----	75%	<b>70,80%</b>	78,7%	82,3%	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.

\*\* Serie storica non confrontabile in quanto per il 2017 si sono modificati i casi fuori range per il calcolo degli anticipi.

<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.

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

Tab. 3 - NAVIGAZIONE VENEZIA – CONSUNTIVO QUALITÀ 2017

Cod.	Nome indicatore	Descrizione indicatore	Ente che ha misurato	Ob. Minimo Regione	Obiettivo 2017	Valore 2017	Valore 2016	Valore 2015	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	$0,1*10^{-6}$	$0,1*10^{-6}$	$0,0204*10^{-6}$	$0,0208*10^{-6}$	$0,04*10^{-6}$	0	0
N.1.1.3.	<b>Incidentalità a bordo</b>	sinistri/mezzi*ore moto	Gestore	$1*10^{-3}$	$1*10^{-3}$	$0,0923*10^{-3}$	$0,091*10^{-3}$	$0,14*10^{-3}$	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	$0,1*10^{-6}$	$0,1*10^{-6}$	$0,0204*10^{-6}$	$0,0208*10^{-6}$	$0,04*10^{-6}$	0	0
N.1.2.3.	<b>Incidentalità totale</b>	sinistri/mezzi*ore moto	Gestore	$1*10^{-3}$	$1*10^{-3}$	$0,19*10^{-3}$	$0,19*10^{-3}$	$0,23*10^{-3}$	0	0
N.1.3.1.	<b>Incidentalità auto al seguito</b>	Incidenti auto/auto trasportate	Gestore	$0,6*10^{-4}$	$0,6*10^{-4}$	$0,049*10^{-4}$	$0,17*10^{-4}$	$0,14*10^{-4}$	0	0
N.1.4.1.	<b>Unità dotate di radar</b>	(%) mezzi con radar/tot. mezzi	Gestore	90%	95%	100%	100%	100,0%	0	0
N.1.4.2.	<b>Unità dotate di radar</b>	(%) radar funzionanti/tot. dotati	Affidante	90%	90%	94,20%	90,89%	92,1%	0,05	20.344,93
N.1.5.1.	<b>Unità localizzabili dalla centrale</b>	(%) GPS funzionante/totale dotati	Affidante	80%	80%	<b>66,50%</b>	<b>70,26%</b>	86,4%	0,05	20.344,93
N.1.6.1.	<b>Giudizio abbonati sulla sicurezza</b>	% soddisfatti		----	75%	83,5%	89,1%	83,6%	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%	99,98%	99,99%	0	0
N.2.1.2.	<b>Regolarità servizio totale</b>	(%) corse interrotte/program.	Gestore	2,0%	2,0%	0,01%	0,0019%	0,002%	0	0
N.2.1.3.	<b>Regolarità servizio causa Actv</b>	(%) corse fatte/programmate	Gestore	99,0%	100%	100%	<b>99,99%</b>	100,0%	0,10	40.689,87
N.2.1.4.	<b>Regolarità servizio causa Actv</b>	(%) corse interrotte/program.	Gestore	2,0%	0,0-0,3%	0,00%	0,00%	0,0%	0,10	40.689,87
N.2.2.1.	<b>Puntualità</b>	% corse in anticipo**	Affidante	----	2,0%	1,59%	1,79%	1,59%	0,10	40.689,87
N.2.2.2.	<b>Puntualità</b>	% corse in ritardo (>5')	Affidante	5,0%	5,0%	0,53%	0,45%	1,11%	0,10	40.689,87
N.2.3.1.	<b>Giudizio abbonati sulla regolarità</b>	% soddisfatti		----	75%	78,5%	84,0%	79,0%	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>0,95 gg.</b>	<b>0,92 gg.</b>	0,98 gg.	0,10	40.689,87
N.3.1.2.	<b>Pulizia wc e dotazioni</b>	n. interventi wc grandi unità	Affidante	----	1 gg.	n.d.	28,15 gg.	28,1 gg.	0	0
N.3.2.1.	<b>Pulizia radicale</b>	frequenza media in giorni	Affidante	30 gg.	60 gg.	44,9 gg.	41,1 gg.	42,0 gg.	0,05	20.344,93
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	20.344,93
N.3.4.1.	<b>Pulizia approdi ordinaria</b>	frequenza media in giorni	Affidante	15 gg.	1 gg.	<b>0,99 gg.</b>	1,01 gg.	1,0 gg.	0,05	20.344,93
N.3.4.2.	<b>Pulizia approdi radicale</b>	frequenza media in giorni	Affidante		1 al mese	1,03 al m.	1,22 al m.	0,95 al m.	0,05	20.344,93
N.3.5.1.	<b>Giudizio abbonati sulla pulizia</b>	% soddisfatti		----	70%	<b>68,9%</b>	72,7%	73,8%	0,05	20.344,93

Tab. 3 (segue) - NAVIGAZIONE VENEZIA – CONSUNTIVO QUALITÀ 2017

Cod.	Nome indicatore	Descrizione indicatore	Ente che ha misurato	Ob. Minimo Regione	Obiettivo 2017	Valore 2017	Valore 2016	Valore 2015	Sanz. %	Valore penale
<b>N.4. Confortevolezza del viaggio</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%	0,64%	0,77%	0,87%	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%	60%	61,8%	0	0
N.4.3.3.	<b>Climatizzazione</b>	(%) imp. funzionanti/tot. dotati	Affidante	95%	95%	<b>91,7%</b>	<b>92,5%</b>	94,7%	0,10	40.689,87
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%	<b>63,8%</b>	62,3%	53,3%	0	0
<b>N.5. Servizi per passeggeri con handicap</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%	70%	71%	70,6%	0,15	61.034,80
N.5.1.3.	<b>Giudizio abbonati sul servizio handicap</b>	% soddisfatti		----	75%	69,4%	75,0%	82,4%	0	0
<b>N.6. Informazioni alla clientela</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	40.689,87
N.6.1.2.	<b>Servizio offerto Call Center^</b>	(%) casi con attesa operatore virtuale – umano entro 30 secondi	Affidante	30 sec.	60%	85,2%	77,9%	76,4%	0,05	20.344,93
N.6.2.1.	<b>Diffusione orari alle fermate</b>	(%) fermate dotate/totale	Gestore	100%	100%	100%	100%	100%	0,10	40.689,87
N.6.3.1.	<b>Punti interscambio con informaz. a messaggio variabile</b>	punti interscambio con pannelli	Gestore	27	29	42	41	41	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%	95,2%	99,5%	93,7%	0,10	40.689,87
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%	49,07%	49,4%	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>24,69%</b>	<b>20,13%</b>	25,75%	0,05	20.344,93
N.6.4.3.	<b>Indicatori di linea</b>	(%) mezzi con indicazione di linea corretta/mezzi in servizio	Affidante	----	95,0%	<b>87,5%</b>	<b>92,2%</b>	97,4%	0,10	40.689,87
N.6.5.1.	<b>Informazioni per modifica/sospensione servizio</b>	n. reclami comprovati	Gestore	----	0-10	0 su 2	<b>1 su 6</b>	1 su 8	0,10	40.689,87
N.6.6.1.	<b>Giudizio abbonati sull'informazione</b>	% soddisfatti		----	75%	77,5%	81,8%	85,6%	0	0

Tab. 3 (segue) - NAVIGAZIONE VENEZIA – CONSUNTIVO QUALITÀ 2017

Cod.	Nome indicatore	Descrizione indicatore	Ente che ha misurato	Ob. Minimo Regione	Obiettivo 2017	Valore 2017	Valore 2016	Valore 2015	Sanz. %	Valore penale
<b>C.7. Aspetti relazionali e comportamentali</b>										
C.7.1.1.	<b>Giudizio abbonati sul personale</b>	% soddisfatti		----	75%	77,9%	81,6%	83,9%	0	0
<b>N.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
N.8.2.1.	<b>Riscontro reclami</b>	(%) entro 30 giorni	Gestore	100%	100%	100%	100%	100,0%	0,10	40.689,87
N.8.2.2.	<b>Riscontro proposte e reclami</b>	(%) entro 30 giorni	Gestore	----	80,0%	97%	90%	85%	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.	n.d.	0,7*10 <sup>-6</sup>	0,05	20.344,93
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.	n.d.	1,3*10 <sup>-6</sup>	0,05	20.344,93
N.8.3.3.	<b>Apertura p.v. diretti</b>	orario medio giornaliero p.v.	Affidante	12 h	12 h	12h 37'	12h 20'	12h 09'	0	0
N.8.3.4.	<b>Apertura p.v. diretti</b>	(%) p.v. trovati aperti e emettitrici self service funzionanti	Affidante	----	90,0%	<b>86,4%</b>	92,2%	84,1%	0,10	40.689,87
N.8.3.6.	<b>Vendita biglietti a bordo</b>	obbligatoria in alcune ore	Affidante	SI 100%	(SI) 100%	n.d.	n.d.	n.d.	0	0
N.8.4.1.	<b>Giudizio abbonati sul servizio reclami</b>	% soddisfatti		----	75%	<b>52,0%</b>	58,4%	49,6%	0	0
N.8.4.2.	<b>Giudizio abbonati reperibilità titoli di viaggio</b> <sup>^^</sup>	% soddisfatti		----	75%	82,9%	87,7%	90,1%	0	0
<b>N.9. Attenzione all'ambiente</b>										
N.9.1.1.	<b>Giudizio abbonati su attenzione ambiente</b>	% soddisfatti		----	75%	<b>67,2%</b>	74,1%	82,0%	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.

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 la 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>

E' previsto un suo aggiornamento alla luce delle evoluzioni del servizio intervenute da aprile 2017 a settembre 2018, mese di redazione del presente report.



#### 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 di qualità 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 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.

Per il 2017 l'indagine campionaria è stata svolta dalla società IZI S.p.A.

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 (27 mila persone circa) che hanno fornito l'assenso all'uso del proprio nominativo per indagini di mercato, è stato estratto il campione da contattare con procedura casuale rispettando la stratificazione per tipologia del servizio (10.458 persone). Dal totale dei contatti sono state effettuate complessivamente 2.059 interviste valide: 1.581 interviste per gli abbonati alla rete urbana, 251 per l'extraurbano e 168 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'81,7% dell'utenza abbonata all'urbano automobilistico si dichiara complessivamente soddisfatta del servizio e il 79,0% in navigazione. I voti medi complessivi si attestano al 6,6 nel primo caso e al 6,4 nel secondo.

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 canali ufficiali varia a seconda della tipologia di canale: più conosciuto risulta il *web form* (19,6%) a fronte della minore notorietà del registro di bordo (11,9%), e del modulo cartaceo (11,1%) e lettera (12,8%).

Il 19,1% degli abbonati dichiara di aver presentato un reclamo, dato notevolmente in crescita rispetto al 2016. La valutazione, come nelle edizioni precedenti, risulta superiore per le modalità di presentazione rispetto alla risposta ai reclami (aspetti entrambi in calo rispetto al 2016).

La maggiore criticità, per chi ritiene insufficiente la risposta, si conferma essere costituita dal non avere avuto una risposta (55%). Nell'edizione 2017 viene segnalato in misura maggiore rispetto al passato il fatto che la risposta avuta non sia stata esaustiva e che sia stata troppo tecnica.

Chi non ha fatto reclami in larga parte (77,0%) non ha avuto bisogno di farli perché non ha riscontrato situazioni critiche; risulta però confermare il dato del 2016 la percentuale di abbonati sfiduciati, che segnalano che comunque fare reclami non serve (15,1%).

Nel complesso si osserva una diffusa diminuzione sia del voto medio sia delle percentuali di utenti soddisfatti, nel 2017 il servizio nel suo complesso ottiene una valutazione media pari a 6,5 rispetto a 6,7 del 2016; l'utenza soddisfatta (% di voti 6-10) è pari all'80% contro un valore dello scorso anno, di 2 punti percentuali superiore.

Il 15% dell'utenza abbonata pensa che nell'ultimo anno il servizio sia migliorato, in linea con quanto registrato nel 2016. Si rileva tuttavia un incremento – pari all'1,4% - di coloro che dichiarano che il servizio sia peggiorato rispetto al 2016.

Tutti i fattori considerati ottengono valutazioni sufficienti con la sola eccezione dell'attenzione per l'ambiente (voto medio 5,9) e del servizio reclami per il quale si riscontra un calo rispetto all'anno precedente (voto medio 5,3 nel 2016 rispetto a voto medio 4,9 del 2017).

Analogamente per il giudizio complessivo anche per i macrofattori si registra nella maggior parte dei casi una diminuzione dei valori, sia in termini di voto medio sia di livello di soddisfazione (% di utenti soddisfatti).

Tab. 3 - Giudizio sul servizio ACTV. Indagine sulla clientela abbonata. Voti medi e percentuale di soddisfatti. Anni 2012-2017

Le macroaree della qualità:	AUTOMOBILISTICO URBANO MESTRE										NAVIGAZIONE									
	Voto medio					% soddisfatti					Voto medio					% soddisfatti				
	2017	2016	2015	2014	2013	2017	2016	2015	2014	2013	2017	2016	2015	2014	2013	2017	2016	2015	2014	2013
<b>1. Sicurezza</b>	<b>7,1</b>	<b>7,2</b>	<b>7,2</b>	<b>6,8</b>	<b>6,7</b>	<b>84,3</b>	<b>87,3</b>	<b>85,9</b>	<b>91,5</b>	<b>81,6</b>	<b>7,0</b>	<b>7,3</b>	<b>7,1</b>	<b>6,7</b>	<b>6,8</b>	<b>83,5</b>	<b>89,1</b>	<b>83,6</b>	<b>94,5</b>	<b>84,6</b>
Sicurezza personale (molestie, rapine)	6,9	7,2	6,9	6,8	6,7	78,2	85,3	79,0	91,7	81,8	7,0	7,4	7,2	6,7	6,9	78,7	87,1	86,1	94,1	85,4
<b>2. Regolarità del servizio</b>	<b>6,7</b>	<b>6,9</b>	<b>6,6</b>	<b>6,2</b>	<b>6,2</b>	<b>79,3</b>	<b>82,5</b>	<b>76,7</b>	<b>75,7</b>	<b>77,4</b>	<b>6,7</b>	<b>7,0</b>	<b>6,6</b>	<b>5,9</b>	<b>6,1</b>	<b>78,5</b>	<b>84,0</b>	<b>79,0</b>	<b>70,6</b>	<b>72,9</b>
Puntualità nelle ore di punta*	6,8	6,6	6,7	6,3	6,0	77,3	74,3	74,9	75,6	71,7	6,9	6,9	6,7	6,0	5,9	78,7	81,2	78,5	70,3	69,0
Puntualità in ore non di punta*	-	-	-	-	6,0	-	-	-	-	71,7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Regolarità nelle corse (corse saltate)	6,9	7,0	6,8	6,4	6,2	79,9	81,2	78,3	78,3	76,5	6,9	7,1	6,7	6,0	6,1	79,6	84,9	81,2	70,3	72,9
Frequenza nelle corse	6,7	6,8	6,5	5,9	6,0	76,9	77,3	73,1	64,4	67,7	6,6	6,8	6,4	5,6	5,8	78,5	79,2	73,8	56,0	65,4
<b>3. Pulizia mezzi e strutture</b>	<b>6,1</b>	<b>6,4</b>	<b>6,4</b>	<b>6,3</b>	<b>6,1</b>	<b>69,8</b>	<b>74,1</b>	<b>74,9</b>	<b>79,0</b>	<b>71,6</b>	<b>6,1</b>	<b>6,4</b>	<b>6,3</b>	<b>6,1</b>	<b>5,9</b>	<b>68,9</b>	<b>72,7</b>	<b>73,8</b>	<b>79,1</b>	<b>68,6</b>
<b>4. Comfort del viaggio</b>	<b>6,1</b>	<b>6,1</b>	<b>5,7</b>	<b>6,2</b>	<b>6,0</b>	<b>69,7</b>	<b>68,6</b>	<b>59,2</b>	<b>82,5</b>	<b>74,7</b>	<b>5,7</b>	<b>5,8</b>	<b>5,3</b>	<b>6,0</b>	<b>5,9</b>	<b>63,8</b>	<b>62,3</b>	<b>53,3</b>	<b>74,9</b>	<b>68,8</b>
Affollamento nelle ore di punta*	5,1	5,4	5,1	6,7	4,8	48,4	53,7	47,0	69,8	45,0	4,7	4,9	4,7	5,6	4,9	37,4	44,3	36,1	47,2	48,6
Affollamento nelle ore non di punta*	-	-	-	-	4,8	-	-	-	-	45,0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Facilità di salire sui mezzi	-	-	-	5,7	6,2	-	-	-	67,5	75,9	-	-	-	5,6	6,1	-	-	-	57,6	75,8
Climatizzazione dei mezzi	6,0	6,2	6,3	6,5	5,9	64,6	69,4	70,8	90,0	69,2	5,6	5,8	5,9	6,1	5,6	57,9	62,0	68,9	80,6	64,1
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>6,5</b>	<b>6,6</b>	<b>6,4</b>	<b>6,0</b>	<b>73,8</b>	<b>77,0</b>	<b>80,6</b>	<b>89,8</b>	<b>72,6</b>	<b>6,4</b>	<b>6,3</b>	<b>6,6</b>	<b>6,4</b>	<b>6,1</b>	<b>69,4</b>	<b>75,0</b>	<b>82,4</b>	<b>95,9</b>	<b>76,6</b>
<b>6. Informazioni</b>	<b>6,8</b>	<b>7,0</b>	<b>6,9</b>	<b>6,7</b>	<b>6,5</b>	<b>82,1</b>	<b>86,8</b>	<b>81,9</b>	<b>91,5</b>	<b>86,2</b>	<b>6,6</b>	<b>6,8</b>	<b>7,0</b>	<b>6,7</b>	<b>6,5</b>	<b>77,5</b>	<b>81,8</b>	<b>85,6</b>	<b>93,7</b>	<b>83,8</b>
<b>7. Personale</b>	<b>6,9</b>	<b>7,0</b>	<b>6,9</b>	<b>6,9</b>	<b>6,6</b>	<b>82,1</b>	<b>85,6</b>	<b>82,0</b>	<b>93,8</b>	<b>83,0</b>	<b>6,7</b>	<b>6,8</b>	<b>6,9</b>	<b>6,9</b>	<b>6,6</b>	<b>77,9</b>	<b>81,6</b>	<b>83,9</b>	<b>93,4</b>	<b>85,0</b>
<b>8. Reperibilità dei biglietti</b>	<b>7,2</b>	<b>7,2</b>	<b>7,1</b>	<b>7,1</b>	<b>6,7</b>	<b>84,7</b>	<b>89,1</b>	<b>87,5</b>	<b>94,8</b>	<b>86,3</b>	<b>7,1</b>	<b>7,1</b>	<b>7,2</b>	<b>7,1</b>	<b>6,8</b>	<b>82,9</b>	<b>87,7</b>	<b>90,1</b>	<b>97,3</b>	<b>87,4</b>
<b>9. Reclami</b>	<b>4,9</b>	<b>5,2</b>	<b>5,1</b>	<b>4,4</b>	<b>5,3</b>	<b>54,8</b>	<b>56,5</b>	<b>56,5</b>	<b>37,3</b>	<b>66,0</b>	<b>4,7</b>	<b>5,2</b>	<b>5,1</b>	<b>4,7</b>	<b>5,2</b>	<b>52,0</b>	<b>58,4</b>	<b>49,6</b>	<b>39,8</b>	<b>63,5</b>
Servizio di inoltra reclami	5,2	5,5	5,6	5,1	5,5	58,0	62,0	57,8	48,6	49,2	5,0	5,5	5,9	5,3	5,5	52,9	59,2	63,1	59,6	48,9
Servizio di risposta dei reclami	4,2	4,7	4,1	4,2	3,9	29,5	42,5	34,8	34,8	25,2	4,1	4,5	4,2	4,3	3,5	26,5	42,7	27,9	34,9	27,9
<b>9. Attenzione all'ambiente</b>	<b>6,1</b>	<b>6,4</b>	<b>6,6</b>	<b>6,2</b>	<b>6,2</b>	<b>70,8</b>	<b>78,7</b>	<b>82,3</b>	<b>87,2</b>	<b>80,1</b>	<b>5,9</b>	<b>6,1</b>	<b>6,5</b>	<b>6,4</b>	<b>6,2</b>	<b>67,2</b>	<b>74,1</b>	<b>82,0</b>	<b>92,9</b>	<b>80,8</b>
<b>10. Servizio ACTV nel complesso</b>	<b>6,6</b>	<b>6,7</b>	<b>6,7</b>	<b>6,4</b>	<b>6,1</b>	<b>81,7</b>	<b>81,6</b>	<b>81,8</b>	<b>85,5</b>	<b>77,1</b>	<b>6,4</b>	<b>6,6</b>	<b>6,6</b>	<b>6,2</b>	<b>6,1</b>	<b>79,0</b>	<b>80,5</b>	<b>83,7</b>	<b>80,8</b>	<b>75,2</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 2015 l'affollamento non è più separato tra ore di punta e ore non di punta.

Fonte: IZI S.p.A., 2017; Pragma S.r.l., 2016 e 2011-2012; Bds-group Mkt Analysis, 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 2017 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 2017 è diventato il form on line con il 54%, seguito dal modulo prestampato con il 24%, dalla email con il 12%, il registro reclami a bordo delle unità navali con il 9%. Residuali sono i canali della lettera via posta ordinaria, fax e PEC con il 2% complessivo.

Il 6,7% dei contatti (reclami, segnalazioni, elogi e rimborsi) non ottiene risposta, dato in miglioramento: era il 16% nel 2016, il 37% nel 2015 e il 25% nel 2014. 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 1,3%, contro il 24,7% per il registro a bordo e il 9% per le email.

Nel 2017 il numero complessivo di contatti per i settori urbano automobilistico, navigazione e commerciale è di 4.328, di cui 1.272 (29%) per reclami. Il dato complessivo conferma il trend di miglioramento registrato negli ultimi anni: 4.333 contatti nel 2016, 4.507 nel 2015 e 4.858 4.640 nel 2014. Il 43% dei contatti riguarda il settore commerciale, il 31% la navigazione e il 27% l’automobilistico e tranviario.

## **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 2017, sui quali sono state dirottate le disponibilità economiche derivanti dalle penali applicate dal 2012 al 2016 la situazione è attualmente la seguente:

- *penali 2012 (valore € 186.855,97)*
  - liquidate nel corso del 2018 a fronte della certificazione finale della conclusione di tutti i progetti di miglioramento.
- *penali 2013 (valore € 302.523,69)*
  - liquidate nel corso del 2018 a fronte della certificazione finale della conclusione di tutti i progetti di miglioramento.
- *penali 2014 (valore € 258.480,72)*
  - liquidate nel corso del 2018 a fronte della certificazione finale della conclusione di tutti i progetti di miglioramento.

Per le penali 2015 e 2016, nel corso del Comitato tecnico di gestione del contratto di servizio del 20 giugno 2018 si è convenuto di destinarle ai seguenti progetti di miglioramento:

- *penali 2015 (valore € 238.814,77)*
  - € 100.000 al progetto “sperimentazione priority agli approdi ex DGC n. 129/2016” (costi di investimento sostenuti);
  - € 100.000 all'intervento, in fase di completamento, di eliminazione delle barriere architettoniche e messa in sicurezza ai fini della totale accessibilità di 5 fermate a Pellestrina e di 2 fermate al Lido (marciapiedi e pensiline);
  - a concorrenza del valore delle penali alla continuazione dell'intervento di radarizzazione della flotta con installazione di radar maggiormente performanti.
- *penali 2016 (valore € 273.276,42)*
  - €100.000 all'intervento di eliminazione delle barriere architettoniche e messa in sicurezza per rendere completamente accessibili n. 10 fermate già individuate dalla Direzione Automobilistico Actv;

- intervento di sistemazione in piazzale Cialdini del terminal di interscambio tra gli autobus e il tram;
- continuazione dell'intervento di radarizzazione della flotta con installazione di radar maggiormente performanti.