



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 2019
Servizio urbano automobilistico, tranviario e di navigazione
del Comune di Venezia**

novembre 2020

INDICE

Premessa.....	3
1. Il sistema di valutazione della qualità per il 2019	4
2. I risultati dell'esercizio 2019.....	8
3. La Carta della Mobilità	15
4. I giudizi degli utenti.....	16
5. La gestione delle segnalazioni e dei reclami.....	19
6. I progetti di miglioramento	21

Premessa

Il presente documento contiene il consuntivo dei risultati di qualità dei servizi del trasporto pubblico locale (TPL) raggiunti da AVM S.p.A. e Actv S.p.A. nell'anno 2019 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 2019 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.

Dal 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).

Si ricorda la scelta del Comune di Venezia di affidare il servizio di TPL, per il periodo 2015-2019, in house ad AVM S.p.A., che esegue i servizi avvalendosi di Actv S.p.A., poi prorogato dall'Assemblea dell'Ente di Governo del TPL fino a giugno 2022 con delibera n. 5 del 27.11.2019. Contestualmente, in ottemperanza alla normativa, sono in corso le procedure di gara per aggiudicare il 10% del servizio. Tra i servizi messi a gara, in attesa dell'aggiudicazione, ve ne sono alcuni 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.

Il 2019 è stato contraddistinto da fenomeni di acqua alta eccezionale a novembre, in particolare l'evento del giorno 12. In quei giorni, oltre a danni ingenti alle infrastrutture di approdo, si sono verificate interruzioni e modifiche del servizio di navigazione. I dati e i rilievi relativi a quei giorni non sono tenuti in considerazione nella definizione dei parametri di qualità.

1. Il sistema di valutazione della qualità per il 2019

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 sia per il servizio navigazione sia per il servizio terrestre, automobilistico e tranviario, mentre i singoli indicatori e gli obiettivi spesso differiscono per meglio allinearsi alle diverse tipologie di trasporto.

Sulla base delle previsioni contrattuali, Affidante e Affidatario hanno avviato, a partire dal 2017, una profonda revisione e semplificazione del sistema di monitoraggio mirato a rendere più semplici ed efficaci i controlli e la determinazione dei valori raggiunti da confrontare con i valori obiettivo per ogni fattore di qualità. Tale modifica è stata ritenuta opportuna da entrambi i contraenti per ridurre le elaborazioni e la documentazione da consultare attraverso la definizione di alcuni KPI (*key performance*

indicator) aziendali elaborati dagli applicativi in dotazione, integrati con mirate rilevazioni campionarie sia nella stagione estiva sia nella stagione invernale.

La nuova formulazione dell'Allegato E relativo sia al servizio di navigazione sia al servizio terrestre, automobilistico e tranviario, facenti parte dell'ambito di unità di rete dell'area urbana di Venezia, che è stata approvata dall'Assemblea dell'Ente di Governo in data 28 settembre 2018 con la deliberazione n. 5.

Il nuovo Allegato E "Parametri di Qualità" ha trovato applicazione a partire dall'esercizio 2018.

Le nuove modalità descritte più sopra non hanno evidenziato particolari criticità ma, nel corso della seduta del comitato tecnico del 23 settembre 2019 si è deciso congiuntamente di apportare alcuni correttivi, non sostanziali, alla luce dei risultati del primo anno di applicazione.

In particolare si è definito l'adeguamento di alcuni fattori e/o obiettivi Allegato E per il 2019, che si riepilogano di seguito.

Per il calcolo degli indicatori della regolarità complessiva del servizio automobilistico e di navigazione si è stabilito di considerare tra le cause aziendali delle corse non effettuate o interrotte a causa di guasti; con tale modifica si va ad intervenire anche sui valori obiettivo, in dettaglio:

- A.2.1.3. (%) corse effettuate /corse programmate (KPI n. 29) nuovo valore obiettivo 99,5%
- A.2.1.4. (%) corse interrotte /corse programmate (KPI n. 30) nuovo valore obiettivo 0,5%
- N.2.1.3. (%) corse effettuate /corse programmate (KPI n. 38) nuovo valore obiettivo 99,5%
- N.2.1.4. (%) corse interrotte /corse programmate (KPI n. 39) nuovo valore obiettivo 0,5%

Per gli indicatori A.3.5.2 e N.3.5.2 "qualità del servizio pulizia", nel corso del 2019, analogamente al 2018, l'Affidatario ha effettuato controlli a campione con checklist su un numero di 60 mezzi al mese, estendendo però il periodo di verifica a tutti i mesi da gennaio a dicembre.

Per il 2019, gli indicatori A.3.5.2 e N.3.5.2 misureranno la % di esiti riscontrati conformi/numero controlli effettuati con valore obiettivo **90%**.

Il valore obiettivo per il 2019 dell'indicatore N.2.2.2. % *Corse in ritardo superiore ai 5'* viene abbassato dal **5** al **3%**.

Per il 2019 si è rivista la significatività degli indicatori A.6.1.1. - A.6.1.2. - N.6.1.1. - N.6.1.2., in quanto indistinti tra rete automobilistica e navigazione, legati all'operatività del call center e ai relativi tempi di risposta, in quanto da fine 2018 è operativo anche

per il TPL il Call Center Unico di accesso ai servizi di Comune e aziende comunali, attraverso la piattaforma multicanale Dime, la cui gestione fa capo a Veritas S.p.A.

Per questione di uniformità i nuovi obiettivi sono parametrati sulle caratteristiche della citata piattaforma multicanale DIME, gli indicatori A.6.1.1. e N.6.1.1., relativi alla *fascia oraria di operatività* del call center passano da 12,5 ore a 8,5 ore, nel rispetto del parametro regionale di 8 ore giornaliere.

Gli indicatori A.6.1.2. e N.6.1.2. relativi ai tempi di attesa, vengono riparametrati nella % di risposte entro i 60 secondi e non più entro i 30 secondi, aumentando al contempo la percentuale obiettivo che passa da 60% a 80%.

I valori sono restituiti per il TPL e per il servizio di nave traghetto, per l'automobilistico viene utilizzato il dato relativo al TPL mentre per la navigazione il dato complessivo del TPL e del servizio di nave traghetto.

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);
- ✓ analisi di documentazioni predisposte da AVM e Actv durante la gestione del servizio (come per le pulizie);
- ✓ elaborazioni di alcuni KPI (*key performance indicator*) aziendali dagli applicativi in dotazione (come la regolarità del servizio);
- ✓ descrizioni di procedure da seguire (modalità di raccolta dei reclami).

L'assetto del sistema di controllo per il 2019 prevede:

- ✓ la ripartizione degli indicatori tra informativi (non assoggettabili a penale) e sanzionabili (con penale);
- ✓ per l'automobilistico urbano 31 indicatori di cui 19 sanzionabili (61%) e 12 informativi (39%);
- ✓ per la navigazione 26 indicatori di cui 17 sanzionabili (65%) e 9 informativi (35%);
- ✓ 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 rientrano tra gli indicatori informativi, fatta eccezione del giudizio sul personale di contatto (N.7.1.1 e A.7.1.1) che risulta sanzionabile;
- ✓ il calcolo distinto degli indicatori tra rete automobilistica e navigazione ad eccezione di quelli sui tempi di risposta ai reclami;
- ✓ non è stato rilevato il giudizio degli utenti abbonati per il servizio per portatori di handicap per questioni legate alla privacy (A.5.1.4 e N.5.1.3);

- ✓ gli indicatori legati al call center (A.6.1.1., A.6.1.2., N.6.1.1. e N.6.1.2.) sono stati modificati in funzione delle caratteristiche della piattaforma multicanale DIME, Call Center Unico di accesso ai servizi di Comune e aziende comunali, attraverso la piattaforma multicanale Dime, la cui gestione fa capo a Veritas S.p.A.;
- ✓ che la misurazione di una parte degli indicatori (10 per l'automobilistico urbano e 9 per la navigazione) sia a cura dell'ente affidante attraverso indagini campionarie ad hoc o consultazioni di documentazioni gestionali. Si tratta 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;
- ✓ 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.

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 2019

Nel 2019 l'importo finanziato dalla Regione Veneto per i servizi minimi urbani di trasporto pubblico locale relativi al Comune di Venezia è pari a 41,5 milioni di euro per la navigazione e 28,1 milioni di euro per l'automobilistico (D.G.R. n. 1018/2019).

Corrispettivo economico per i servizi minimi. Anno 2019

Navigazione		Automobilistico e tranviario urbano Mestre-Lido	
Corrispettivo in euro	41.544.352,27	Corrispettivo in euro	28.103.293,74

Dell'importo complessivo, 1.617.950,46 euro dell'automobilistico fanno riferimento al contratto con Actv S.p.A. e il rimanente per i servizi affidati *in house* ad AVM S.p.A. Analogamente per la navigazione, 2.498.789,79 euro fanno riferimento al contratto con Actv S.p.A. e il resto per i servizi affidati *in house* ad AVM S.p.A.

In base a quanto stabilito dalla normativa regionale e previsto dai 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 831mila euro per la navigazione e 562mila euro per l'automobilistico e tranviario, ripartite tra i vari fattori secondo lo schema di seguito riportato.

Corrispettivi economici legati agli obiettivi di qualità anno 2019

Fattori di qualità	Automobilistico				Navigazione			
	N. indicatori		Peso economico		N. indicatori		Peso economico	
	Tot.	Sanzioni abili	Peso %	€	Tot.	Sanzioni abili	Peso %	€
1 Sicurezza del viaggio	3	0	0,00	0,00	3	2	0,20	83.088,70
2 Regolarità del servizio	5	3	0,40	112.413,17	5	4	0,70	290.810,47
3 Pulizia mezzi e strutture	2	1	0,20	56.206,59	2	1	0,20	83.088,70
4 Confortevolezza del viaggio	2	1	0,10	28.103,29	2	1	0,10	41.544,35
5 Servizi per passeggeri con handicap	4	3	0,40	112.413,17	0	0	0,00	0,00
6 Informazione alla clientela	7	6	0,40	112.413,17	6	5	0,40	166.177,41
7 Aspetti relazionali e comportamentali	1	1	0,10	28.103,29	1	1	0,10	41.544,35
8 Servizio allo sportello	6	3	0,20	56.206,59	6	3	0,30	124.633,06
9 Attenzione all'ambiente	2	1	0,20	56.206,59	1	0	0,00	0,00
TOTALE	31	19	2,00	562.065,87	26	17	2,00	830.887,05

Il "peso economico" non è omogeneamente distribuito tra i vari fattori: la "Regolarità del servizio" è l'elemento che complessivamente incide di più sul sistema sanzionatorio, seguito poi da "Informazione alla clientela" e "Servizio allo sportello". La "Sicurezza

del viaggio” nell’automobilistico come l’*Attenzione all’ambiente* in navigazione continuano ad essere presenti nel sistema qualità solo a scopo informativo.

Il numero degli indicatori non varia rispetto al 2018, 31 per l’automobilistico e 27 per la navigazione.

Dei 31 indicatori proposti in automobilistico 19 sono sanzionabili (61%), in navigazione 17 indicatori sanzionabili (65%) su 26 totali.

In base alle analisi svolte e attraverso la documentazione fornita risulta che la maggior parte dei parametri qualità 2019 ha raggiunto l’obiettivo richiesto: il 80,6% degli indicatori in automobilistico e il 76,9% in navigazione risulta positivo.

Tab. 1 - Numerosità degli indicatori di qualità per tipologia e risultato raggiunto. Anno 2019

	Navigazione			Automobilistico e tranviario		
	Totale	Sanzionabili	Informativi	Totale	Sanzionabili	Informativi
<i>Obiettivo raggiunto:</i>						
SI	20	14	6	25	17	8
NO	6	3	3	6	2	4
Totale	26	17	10	31	19	12

In navigazione i parametri negativi sono 6, di cui 3 sanzionabili:

1. la climatizzazione delle unità (N.4.3.3. sanzionabile) sanzionato per €41.544,35 pari al 100,00% della sanzione massima applicabile, poiché il risultato ottenuto non è all’interno dell’intervallo previsto dal range (5%) in cui la sanzione viene applicata proporzionalmente;
2. il giudizio degli utenti abbonati sul confort (N.4.5.1. informativo);
3. il funzionamento dei dispositivi acustici sui mezzi (N.6.4.2. sanzionabile) sanzionato per € 20.772,18 pari al 100,00% della sanzione massima applicabile, poiché il risultato ottenuto non è all’interno dell’intervallo previsto dal range (5%) in cui la sanzione viene applicata proporzionalmente;
4. il funzionamento degli indicatori di linea (N.6.4.3. sanzionabile) sanzionato per € 41.544,35 pari al 100,00% della sanzione massima applicabile, poiché il risultato ottenuto non è all’interno dell’intervallo previsto dal range (5%) in cui la sanzione viene applicata proporzionalmente;
5. il giudizio degli utenti abbonati sul servizio reclami (N.8.2.3. informativo);
6. il giudizio degli utenti abbonati sull’attenzione all’ambiente (N.9.1.1. informativo).

Per l'automobilistico le negatività sono 6, di cui 2 sanzionabili:

1. la vetustà del parco mezzi (A.1.3.1. informativo);
2. l'età media dei mezzi (A.1.3.2. informativo);
3. il giudizio degli utenti abbonati sul confort (A.4.6.1. informativo);
4. il disservizio comprovato incarrozzamento passeggeri in carrozzina (A.5.1.2. sanzionabile) sanzionato per € 14.051,65 pari al 33,3% della sanzione massima applicabile, poiché il risultato ottenuto è all'interno dell'intervallo previsto dal range (0-3) in cui la sanzione viene applicata proporzionalmente¹;
5. il funzionamento dei dispositivi acustici e visivi sul tram (A.6.4.2. sanzionabile) sanzionato per €28.103,29 pari al 100% della sanzione massima applicabile, poiché il risultato ottenuto non è all'interno dell'intervallo previsto dal range (5%) in cui la sanzione viene applicata proporzionalmente;
6. il giudizio degli utenti abbonati sul servizio reclami (N.8.2.3. informativo).

Per il 2019 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 € 146.015,82, ripartito in € 103.860,88 per la navigazione e €42.154,94 per l'automobilistico.

¹ Rispetto ai fattori di qualità A.5.1.2 e A.5.1.3, l'Affidatario ha rendicontato la casistica che per il 2019 è di n. 4 segnalazioni di cui n. 1 è risultata imputabile alla condotta del conducente, al quale è stato fatto un richiamo disciplinare ai sensi delle norme contrattuali e regolamentari. Il provvedimento è stato ritenuto congruo in relazione all'episodio.

Tab. 2 - AUTOMOBILISTICO URBANO MESTRE-LIDO – CONSUNTIVO QUALITÀ 2019

Cod.	Nome indicatore	Descrizione indicatore	Ente che ha misurato	Ob. Minimo Regione	Obiettivo 2019	Valore 2019	Valore 2018	Valore 2017	Valore 2016	Sanz. %	Penale 2019
A.1. Sicurezza del viaggio											
A.1.3.1.	Vetustà mezzi (a fine anno)	% mezzi con oltre 15 anni	Gestore	36,9%	25,0%	40,96%	44,85%	49,09%	45,96%	0	0
A.1.3.2.	Età media mezzi (a fine anno)	n. anni	Gestore	10,02	12,0	12,63	12,89	14	13,4	0	0
A.1.4.1.	Giudizio abbonati sulla sicurezza	% soddisfatti	Gestore	----	75%	91,10%	87,58%	84,3%	87,3%	0	0
A.2. Regolarità del servizio											
A.2.1.3.	Regolarità servizio causa Actv*	(%) corse fatte/programmate	Gestore	99,0%	99,5	99,98%	100%	100%	99,99%	0,10	€0,00
A.2.1.4.	Regolarità servizio causa Actv*	(%) corse interrotte/programm.	Gestore	2,0%	0,5%	0,02%	0,00%	0,00%	0,00%	0,10	€0,00
A.2.3.1.	Puntualità ore punta*	% corse in anticipo (> 1')	Gestore	----	5,0%	2,6%	3,3%	1,49%	3,6%	0,20	€0,00
A.2.3.2.	Puntualità ore punta*	% mezzi in ritardo (>5')	Gestore	32,0%	32,0%	24,7%	23,1%	36,55%	31,0%	0	0
A.2.6.1.	Giudizio abbonati sulla regolarità e puntualità	% soddisfatti	Gestore	----	75%	88,70%	83,58%	79,20%	82,5%	0	0
A.3. Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture											
A.3.5.1.	Giudizio abbonati sulla pulizia	% soddisfatti	Gestore	----	75%	78,80%	73,47%	69,80%	74,1%	0	0
A.3.5.2.	Qualità del servizio di pulizia	Esiti conformi / nr. controlli effettuati	Gestore	----	90%	90,63%	13,17%	---	---	0,20	€0,00
A.4. Confortevolezza del viaggio											
A.4.4.2.	Climatizzazione	(%) imp. funzionanti/tot. controllati	Affidante	95,0%	95%	98,40%	100%	99,30%	100%	0,10	€0,00
A.4.6.1.	Giudizio abbonati sul confort	% soddisfatti	Gestore	----	75%	73,90%	63,79%	69,70%	68,6%	0	0
A.5. Servizi per passeggeri con handicap											
A.5.1.1.	Mezzi con servizi handicap	(%) pedane motorizz. funz./mezzi pedane motorizz. controllati	Affidante	95%	90,0%	92,30%	94,1%	97,30%	96%	0,10	€0,00
A.5.1.2.	Disservizio comprovato incarrozzamento passeggeri in carrozzina	Relazione verifiche cause e responsabilità disservizio	Gestore		0-3	1	2	---	---	0,15	€14.051,65
A.5.1.3.	Adeguatezza dei provvedimenti del gestore per prevenire il reiterarsi del disservizio di cui al A.5.1.2.	Valutazione adeguatezza provvedimenti nei confronti del personale di guida nei casi di comprovata responsabilità	Affidante		Si/No	Si	Si	---	---	0,15	€0,00
A.5.1.4.	Giudizio abbonati servizi per handicap	% soddisfatti	Gestore	----	75%	n.d.	68,99%	73,80%	77,0%	0	0

(1 di 2)

Tab. 2 (segue) - AUTOMOBILISTICO URBANO MESTRE-LIDO – CONSUNTIVO QUALITÀ 2019

Cod.	Nome indicatore	Descrizione indicatore	Ente che ha misurato	Ob. Minimo Regione	Obiettivo 2019	Valore 2019	Valore 2018	Valore 2017	Valore 2016	Sanz. %	Penale 2019
A.6. Informazione alla clientela											
A.6.1.1.	Operatività Call Center[^]	fascia oraria operatività	Affidante	8 h	8,5 h	8,5 h	12,5 h	12,5 h	12,5 h	0,05	€0,00
A.6.1.2.	Servizio offerto Call Center[^]	(%) casi con attesa operatore virtuale – umano entro 60 secondi	Affidante	30 sec.	80%	92,81%	83,9%	85,2%	77,9%	0,05	€0,00
A.6.2.1.	Diffusione orari alle fermate	(%) fermate dotate/totale	Gestore	48,0%	60%	62,63%	61,92%	61,80%	61,6%	0,05	€0,00
A.6.3.2	Punti interscambio con informazione a messaggio variabile	(%) punti interscambio con pannelli funz./tot.punti dotati controllati	Affidante	95,0%	80%	90,68%	98,33%	95,6%	98,3%	0,05	€0,00
A.6.4.2.	Informazioni acustico e/o visive a bordo dei tram	(%) tram dotati funzionanti / nr. tram dotati verificati	Affidante	95,0%	95%	83,96%	91,07%	90,49%	---	0,10	€28.103,29
A.6.4.3.	Indicatori di linea	(%) bus+tram con indicazione di linea corretta / bus+tram controllati	Affidante	----	95%	98,48%	97,47%	98,4%	99,3%	0,10	€0,00
A.6.6.1.	Giudizio abbonati servizi informativi	% soddisfatti	Gestore	----	75%	88,70%	81,05%	82,1%	86,8%	0	0
A.7. Aspetti relazionali e comportamentali											
A.7.1.1.	Giudizio abbonati sul personale	% soddisfatti	Gestore	----	75%	91,80%	85,47%	82,1%	85,6%	0,10	€0,00
A.8. Livello di servizio allo sportello											
A.8.2.1.	Riscontro reclami/segnalazioni	(%) entro 30 giorni	Gestore	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0	0
A.8.2.2.	Risposta reclami/segnalazioni	(%) entro 50 giorni	Gestore	----	100%	100%	100%	98%	96%	0,10	€0,00
A.8.2.3.	Giudizio abbonati su servizio reclami	% soddisfatti	Gestore	----	55%	43,3%	60%	54,8%	56,5%	0	0
A.8.3.4.	Apertura p.v. diretti	(%) p.v. aperti / Tot. p.v. controllati	Affidante	----	90%	100%	100%	---	---	0,05	€0,00
A.8.3.5.	Funzionamento emittitrici	(%) emittitrici automatiche funzionanti / TVM controllate	Affidante	----	80%	90,57%	78,2%	---	---	0,05	€0,00
A.8.4.2.	Giudizio abbonati reperibilità titoli di viaggio^{^^}	% soddisfatti	Gestore	----	75%	89,20%	84,53%	84,7%	89,1%	0	0
A.9. Attenzione all'ambiente											
A.9.1.1.	Mezzi alimentati a metano, E6 e Tram	(%) Km/totale Km	Gestore	----	50%	75,00%	61,89%	51,25%	46,66%	0,20	€0,00
A.9.2.1.	Giudizio abbonati su attenzione ambiente	% soddisfatti	Gestore	----	75%	79,90%	76,63%	70,80%	78,7%	0	0

(2 di 2)

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 all'indicatore 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.

Dal 2018 la definizione dell'indicatore (KPI) ha subito una modifica per cui non è possibile il confronto con gli anni precedenti.

[^] I parametri dal 2019 sono modificati in funzione delle caratteristiche del servizio della piattaforma multicanale DIME.

^{^^} Fino al 2015 il giudizio era riferito ai servizi allo sportello mentre dal 2016 riguarda la reperibilità dei titoli di viaggio.

Tab. 3 - NAVIGAZIONE VENEZIA – CONSUNTIVO QUALITÀ 2019

Cod.	Nome indicatore	Descrizione indicatore	Ente che ha misurato	Ob. Minimo Regione	Obiettivo 2019	Valore 2019	Valore 2018	Valore 2017	Valore 2016	Sanz. %	Penale 2019
N.1. Sicurezza del viaggio											
N.1.4.2.	Unità dotate di radar	(%) radar funzionanti/tot. dotati	Affidante	90%	90%	95,07%	93,9%	94,20%	90,89%	0,1	€0,00
N.1.5.1.	Unità localizzabili dalla centrale	(%) GPS funzionante/totale dotati	Affidante	80%	80%	88,07%	83,9%	66,50%	70,26%	0,1	€0,00
N.1.6.1.	Giudizio abbonati sulla sicurezza	% soddisfatti	Gestore	----	75%	89,0%	88,1%	83,5%	89,1%	0	0
N.2. Regolarità del servizio											
N.2.1.3.	Regolarità servizio causa Actv*	(%) corse fatte/programmate	Gestore	99,0%	99,5%	100%	100%	100%	99,99%	0,15	€0,00
N.2.1.4.	Regolarità servizio causa Actv*	(%) corse interrotte/program	Gestore	2,0%	0,5%	0,01%	0,00%	0,00%	0,00%	0,15	€0,00
N.2.2.1.	Puntualità*	% corse in anticipo (> 1')	Gestore	----	3,0%	2,93%	2,83%	1,59%	1,79%	0,20	€0,00
N.2.2.2.	Puntualità*	% corse in ritardo (>5')	Gestore	5,0%	3,0%	1,01%	1,16%	0,53%	0,45%	0,20	€0,00
N.2.3.1.	Giudizio abbonati sulla regolarità	% soddisfatti	Gestore	----	75%	90,1%	84,9%	78,5%	84,0%	0	0
N.3. Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture											
N.3.5.1.	Giudizio abbonati sulla pulizia	% soddisfatti	Gestore	----	75%	75,7%	73,6%	68,9%	72,7%	0	0
N.3.5.2.	Qualità del Servizio di Pulizia	Esiti conformi / nr. controlli effettuati	Gestore	----	90%	98,29%	1,01%	---	---	0,20	€0,00
N.4. Confortevolezza del viaggio											
N.4.3.3.	Climatizzazione	(%) imp. funzionanti/tot. dotati	Gestore	95%	95%	79,71%	96,3%	91,7%	92,5%	0,10	€41.544,35
N.4.5.1.	Giudizio abbonati sul confort del viaggio	% soddisfatti	Gestore	----	75%	60,0%	55,3%	63,8%	62,3%	0	0
N.5. Servizi per passeggeri con handicap											
N.5.1.3.	Giudizio abbonati sul servizio handicap	% soddisfatti	Gestore	----	75%	n.d.	69,9%	69,4%	75,0%	0	0
N.6. Informazioni alla clientela											
N.6.1.1.	Operatività Call Center^	fascia oraria operatività	Gestore	8 h	8,5 h	8,5 h	12,5 h	12,5 h	12,5 h	0,10	€0,00
N.6.1.2.	Servizio offerto Call Center^	(%) casi con attesa operatore virtuale – umano entro 60 secondi	Affidante	30 sec.	80%	88,41%	83,9%	85,2%	77,9%	0,05	€0,00
N.6.3.2.	Punti interscambio con informaz. a messaggio variabile	(%) punti interscambio con pannelli funz./tot. punti dotati	Affidante	95,0%	80%	98,88%	98,1%	95,2%	99,5%	0,10	€0,00
N.6.4.2.	Informazioni acustico e/o visive a bordo dei mezzi	(%) dispositivi funzionanti/mezzi dotati	Gestore	95,0%	95%	41,61%	11,2%	24,69%	20,13%	0,05	€20.772,18
N.6.4.3.	Indicatori di linea	(%) mezzi con indicazione di linea corretta/mezzi in servizio	Affidante	----	95%	83,80%	86,1%	87,5%	92,2%	0,10	€41.544,35
N.6.6.1.	Giudizio abbonati sull'informazione	% soddisfatti	Gestore	----	75%	81,1%	82,1%	77,5%	81,8%	0	0

(1 di 2)

Tab. 3 (segue) - NAVIGAZIONE VENEZIA – CONSUNTIVO QUALITÀ 2019

Cod.	Nome indicatore	Descrizione indicatore	Ente che ha misurato	Ob. Minimo Regione	Obiettivo 2019	Valore 2019	Valore 2018	Valore 2017	Valore 2016	Sanz. %	Penale 2019
<i>N.7. Aspetti relazionali e comportamentali</i>											
N.7.1.1.	Giudizio abbonati sul personale	% soddisfatti	Gestore	----	75%	87,3%	81,0%	77,9%	81,6%	0,10	€0,00
<i>N.8. Livello di servizio allo sportello</i>											
N.8.2.1.	Riscontro segnalazioni / reclami	(%) entro 30 giorni	Gestore	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0	0
N.8.2.2.	Risposta segnalazioni / reclami*	(%) entro 50 giorni	Gestore	----	100%	100%	100%	97%	90%	0,20	€0,00
N.8.2.3.	Giudizio abbonati sul servizio reclami	% soddisfatti	Gestore	----	55%	43%	60,0%	52,0%	58,4%	0	0
N.8.3.4.	Apertura p.v. diretti	(%) p.v. trovati aperti / tot punti vendita rilevati	Affidante	----	90,0%	100%	99,13%	---	---	0,05	€0,00
N.8.3.5.	Funzionamento emettitrici	(%) emettitrici automatiche funzionanti / TVM controllate	Affidante	---	80,0%	96,79%	99,1%	---	---	0,05	€0,00
N.8.4.2.	Giudizio abbonati reperibilità titoli di viaggio^^	% soddisfatti	Gestore	----	75%	86,1%	84,0%	82,9%	87,7%	0	0
<i>N.9. Attenzione all'ambiente</i>											
N.9.1.1.	Giudizio abbonati su attenzione ambiente	% soddisfatti	Gestore	----	75%	65,40%	67,8%	67,2%	74,1%	0	0

(2 di 2)

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 all'indicatore N.6.1.1.

^ I parametri dal 2019 sono modificati in funzione delle caratteristiche del servizio della piattaforma multicanale DIME.

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

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

Inoltre per il 2018 la definizione dell'indicatore (KPI) ha subito una modifica per cui non è possibile il confronto con gli anni precedenti

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 giudizio degli utenti abbonati sul personale di contatto 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 2019 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 (22 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. Dal totale dei contatti sono state effettuate complessivamente 2.001 interviste valide: 1.622 interviste per gli abbonati alla rete urbana unica /terraferma e navigazione), 110 navigazione residenti isole, 14 rete automobilistica di Lido e pellestrina, 220 per l'extraurbano e 35 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'89,7% (rispetto al 81,9% del 2018) dell'utenza abbonata all'urbano automobilistico di Mestre e Lido si dichiara complessivamente soddisfatta del servizio e l'85,6% (a fronte del 81,5% nel 2018) in navigazione. I voti medi complessivi si attestano a 7,4 (a fronte di 6,8 nel 2018) nel primo caso e al 7,0 nel secondo.

Nel complesso si osserva un miglioramento sia del voto medio sia delle percentuali di utenti soddisfatti, nel 2019 il servizio nel suo complesso ottiene una valutazione media pari a 7,0 rispetto a 6,8 del 2018; l'utenza soddisfatta (% di voti 6-10) è pari all'86,3%, valore superiore di circa 4 punti percentuali rispetto al 2018.

Il 17,6% dell'utenza abbonata pensa che nell'ultimo anno il servizio sia migliorato, in lieve flessione rispetto al 2018. Si rileva inoltre che il 17,9% dell'utenza abbonata

ritiene che il servizio sia peggiorato con un decremento degli insoddisfatti rispetto al 2018.

Tutti i fattori considerati ottengono valutazioni sufficienti.

Come per il giudizio complessivo anche per i macrofattori si registra nella maggior parte dei casi si conferma una leggera crescita del voto medio rispetto al dato dell'anno precedente.

Tab. 3 - Giudizio sul servizio ACTV. Indagine sulla clientela abbonata. Voti medi e percentuale di soddisfatti. Anni 2015-2019

Le macroaree della qualità:	AUTOMOBILISTICO URBANO MESTRE										NAVIGAZIONE									
	Voto medio					% soddisfatti					Voto medio					% soddisfatti				
	2019	2018	2017	2016	2015	2019	2018	2017	2016	2015	2019	2018	2017	2016	2015	2019	2018	2017	2016	2015
1. Sicurezza (Incolumità fisica)	7,6	7,4	7,1	7,2	7,2	91,1	87,6	84,3	87,3	85,9	7,6	7,5	7,0	7,3	7,1	89,0	88,1	83,5	89,1	83,6
Sicurezza personale (molestie, rapine)	7,6	7,1	6,9	7,2	6,9	86,4	78,7	78,2	85,3	79,0	7,7	7,3	7,0	7,4	7,2	86,1	82,0	78,7	87,1	86,1
2. Regolarità del servizio	7,5	7,1	6,7	6,9	6,6	88,7	83,6	79,3	82,5	76,7	7,5	7,2	6,7	7,0	6,6	90,1	84,9	78,5	84,0	79,0
Puntualità delle corse	7,2	6,9	6,8	6,6	6,7	81,8	77,4	77,3	74,3	74,9	7,5	7,2	6,9	6,9	6,7	86,4	82,3	78,7	81,2	78,5
Regolarità delle corse (corse saltate)	7,7	7,4	6,9	7,0	6,8	88,2	85,1	79,9	81,2	78,3	7,8	7,5	6,9	7,1	6,7	90,9	86,3	79,6	84,9	81,2
Frequenza delle corse	7,4	7,1	6,7	6,8	6,5	83,2	77,5	76,9	77,3	73,1	7,3	7,1	6,6	6,8	6,4	81,6	78,5	74,8	79,2	73,8
3. Pulizia mezzi e strutture	6,9	6,5	6,1	6,4	6,4	78,8	73,5	69,8	74,1	74,9	6,6	6,4	6,1	6,4	6,3	75,7	73,6	68,9	72,7	73,8
4. Comfort del viaggio	6,6	6,0	6,1	6,1	5,7	73,9	63,8	69,7	68,6	59,2	5,7	5,6	5,7	5,8	5,3	60,2	55,3	63,8	62,3	53,3
Affollamento e facilità di salita nei mezzi	5,6	4,9	5,1	5,4	5,1	53,3	42,8	48,4	53,7	47,0	4,5	4,3	4,7	4,9	4,7	33,6	32,0	37,4	44,3	36,1
Climatizzazione dei mezzi	6,8	6,1	6,0	6,2	6,3	78,7	64,2	64,6	69,4	70,8	6,1	5,7	5,7	5,8	5,9	68,1	57,2	57,9	62,0	68,9
5. Servizio per portatori di handicap[^]	-	6,4	6,5	6,5	6,6	-	69,0	73,8	77,0	80,6	-	6,4	6,4	6,3	6,6	-	69,9	69,4	75,0	82,4
6. Informazioni	7,4	6,9	6,8	7,0	6,9	88,7	81,1	82,1	86,8	81,9	7,0	6,7	6,6	6,8	7,0	81,1	78,1	77,5	81,8	85,6
7. Personale	7,6	7,1	6,9	7,0	6,9	91,8	85,5	82,1	85,6	82,0	7,3	7,0	6,7	6,8	6,9	87,3	81,0	77,9	81,6	83,9
8. Reperibilità dei biglietti	7,6	7,3	7,2	7,2	7,1	89,2	84,5	84,7	89,1	87,5	7,4	7,2	7,1	7,1	7,2	86,1	84,0	82,9	87,7	90,1
9. Reclami*	-	5,7	4,9	5,2	5,1	-	60,0	54,8	56,5	56,5	-	5,7	4,7	5,2	5,1	-	60,0	52,0	58,4	49,6
Servizio di inoltra reclami*	-	6,1	5,2	5,5	5,6	-	69,5	58,0	62,0	57,8	-	6,1	5,0	5,5	5,9	-	69,5	52,9	59,2	63,1
Servizio di risposta dei reclami*	-	5,4	4,2	4,7	4,1	-	54,7	29,5	42,5	34,8	-	5,4	4,1	4,5	4,2	-	54,7	26,5	42,7	27,9
10. Attenzione all'ambiente	6,6	6,4	6,1	6,4	6,6	79,9	76,6	70,8	78,7	82,3	5,9	6,1	5,9	6,1	6,5	65,4	67,8	67,2	74,1	82,0
11. Servizio ACTV nel complesso	7,4	6,8	6,6	6,7	6,7	89,7	81,9	81,7	81,6	81,8	7,0	6,7	6,4	6,6	6,6	85,6	81,5	79,0	80,5	83,7

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.

[^] La valutazione per il servizio per portatori di handicap dal 2019 non è rilevato per questioni legate alla privacy.

* Dal 2019 i giudizi sui reclami sono parte di specifico approfondimento, effettuato sugli utenti che dichiarano di aver inoltrato una comunicazione non sugli abbonati come in passato, i risultati non sono confrontabili.

Fonte: IZI S.p.A., 2019, 2018 e 2017; Pragma S.r.l., 2016; Bds-group Mkt Analysis, 2014-2015.

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 2019 sono stati:

- la lettera (indirizzata a Direzione Actv, Isola Nova del Tronchetto, 32 – 30135 Venezia) e la PEC;
- *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 2019 è il form on line con il 73%, seguito dal modulo prestampato con il 13%, dalla email con il 7%, il registro reclami a bordo delle unità navali con il 5%. Residuali sono i canali della lettera via posta ordinaria, fax e PEC con il 2% complessivo.

Il 2% dei contatti (reclami, segnalazioni, elogi e rimborsi) non ottiene risposta, dato stabile rispetto al 2018 e ormai strutturale, in sensibile miglioramento sugli anni precedenti: era il 6,7% nel 2017, 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 dello 0,6%, contro il 28% per il registro a bordo.

Nel 2019 il numero complessivo di contatti per i settori automobilistico urbano, navigazione e commerciale è di 5.212, di cui 1.117 (21,2%) per reclami, stabili rispetto al 2018 (1.049). Il 49% dei contatti riguarda il settore commerciale (principalmente richieste di rimborso), il 29% la navigazione e il 22% l'automobilistico e tranviario.

In termini generali, benché il servizio sia insoddisfacente per il 56,7% degli intervistati (area soddisfazione 43,3%), si rileva un lieve miglioramento rispetto al 2018. Il voto medio è passato da 4,7 a 4,8 e la percentuale dei soddisfatti, dal 41,7% al citato 43,3%. E' stata chiesta una valutazione di dettaglio circa le modalità di inoltro della comunicazione (reclamo, rimborso, segnalazione, informazione, elogio ecc.) e la qualità

della risposta ottenuta. In generale quest'ultima è stata valutata più negativamente, rispetto alla modalità di inoltro².

² Indagine di *customer satisfaction*: Reclami e richieste di rimborso (IZI e AVM, febbraio 2020).

6. I progetti di miglioramento

In base a quanto stabilito dalla normativa regionale in materia 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 annuo.

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, sui quali sono state dirottate le disponibilità economiche derivanti dalle penali applicate dal 2015 al 2017 la situazione è attualmente la seguente.

Le penali 2016 e 2017 sono state liquidate nel corso del 2019 a seguito di rendicontazione da parte dell'affidatario.

Per le penali 2018, nel Comitato Tecnico del 23 settembre 2019 erano stati ipotizzati alcuni progetti che però, anche in considerazione dell'emergenza sanitaria, hanno subito rallentamenti e cambi di priorità, richiedendo conseguentemente alcune modifiche ed integrazioni. Nel corso del Comitato Tecnico del 19 novembre 2020 si sono preliminarmente approvati alcuni nuovi progetti di entrambi i settori automobilistico e navale, che saranno successivamente aggiornati e integrati prima del loro consolidamento e della rendicontazione una volta ultimati:

SETTORE AUTOMOBILISTICO

- Progetto 1) acquisto bus usato da 8m per esercitare la nuova Linea urbana 44, che comprende strade strette non percorribili con i normali bus larghi 2,5 metri (51.600,00 €);
- Progetto 2) esecuzione dei necessari interventi di sistemazione dell'area ubicata in via dei Petroli, all'incrocio con via dell'Idraulica, per poter essere servito dal collegamento con linea di autobus attivata sperimentalmente per e da Venezia nell'ambito delle iniziative conseguenti all'emergenza sanitaria Covid al fine di ridurre le situazioni di affollamento a bordo delle linee ordinarie di autobus urbano ed extraurbano (39.138,83 €);
- Progetto 3) realizzazione dell'aggiornamento del sistema di comunicazione bordo tram/terra, con passaggio da tecnologia 2G a 4G, per un efficientamento delle comunicazioni tra centrale operativa e conducenti dei tram e dunque per il miglioramento degli interventi di regolazione/ripristino del servizio nei casi di anomalie/incidenti/blocchi della circolazione (17.220,00 €).

SETTORE NAVALE

- Progetto 1) realizzazione *APP Marinai* per il conteggio manuale da parte del marinaio del numero dei passeggeri a bordo, iniziativa conseguente anche all'emergenza sanitaria da Covid per il monitoraggio dei flussi di passeggeri a bordo dei mezzi e il rispetto delle limitazioni alla capacità di riempimento imposte dai protocolli anti Covid (stima 20/30 mila €);
- Progetto 2) sviluppo nuovo palmare in dotazione ai marinai per la validazione e bigliettazione a bordo anche con carte di credito e bancomat (valore da definire).

Per quanto riguarda le penali 2019, oggetto del presente report (valore complessivo € 146.015,82), nel corso dell'ultimo Comitato Tecnico si è convenuto che verranno proposti ulteriori progetti a margine del consolidamento di quelli finanziati con le penali 2018, andando anche a riconsiderare i progetti già concordati nel corso del 2019 e non realizzati per le sopra citate motivazioni.