



**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 2015
Servizio urbano automobilistico e di navigazione
del Comune di Venezia**

Ottobre 2016

Protocollo: NP/2016/1160 del 8/11/2016

INDICE

Premessa.....	3
1. Il sistema di valutazione della qualità per il 2015	4
2. I risultati dell'esercizio 2014.....	7
3. La Carta della Mobilità	17
4. I giudizi degli utenti.....	18
5. La gestione delle segnalazioni e dei reclami.....	21
6. I progetti di miglioramento	23

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 2015 per quanto riguarda il servizio urbano automobilistico, tranviario e di navigazione dell'ambito urbano di Venezia..

Nelle pagine a seguire si traccia una sintesi complessiva dei risultati, delle proposte, dei punti di forza e di debolezza della qualità del servizio. I dati del 2015 vengono confrontati, laddove possibile, con quelli degli anni precedenti per verificare come si evolve nel tempo la qualità del sistema.

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

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

Un secondo elemento è che nel 2015 è entrato a regime il tram con le due linee T1(Favaro-Mestre Centro-Venezia) e T2 (Mestre Centro-Marghera), accompagnato da una importante revisione dell'intera rete urbana automobilistica di Mestre con il coinvolgimento anche di quella extraurbana.

Si ricorda, inoltre, che da aprile 2014 è diventato 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 2015

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 2015 prevede:

- la ripartizione degli indicatori tra informativi (non assoggettabili a penale) e sanzionabili (con penale);
- per l'automobilistico urbano 62 indicatori di cui 23 sanzionabili (il 37%) e 39 informativi;
- per la navigazione 61 indicatori di cui il 43% sanzionabili (26) e gli altri 35 di tipo informativo;
- la realizzazione, a cura del gestore come stabilito dal Contratto di Servizio, di una indagine campionaria di *customer satisfaction* presso gli utenti (abbonati), i cui risultati da quest'anno rientrano tra gli indicatori suddetti;
- il calcolo distinto degli indicatori tra rete automobilistica e navigazione ad eccezione di 5 casi (i due indicatori legati al call center, i due relativi alla formazione del personale e quello sulle modalità di raccolta dei reclami);
- che la misurazione di una parte degli indicatori (23 per l'automobilistico urbano e 22 per la navigazione) sia a cura dell'ente affidante attraverso indagini campionarie ad hoc o consultazioni di documentazioni gestionali. Si tratta della puntualità delle corse, del rispetto dei tempi di risposta del servizio informazioni e di quelli di apertura dei punti vendita diretti, del funzionamento delle dotazioni informative e di sicurezza, della pulizia di mezzi e strutture;
- che sia adottato un meccanismo di gradualità nell'applicazione delle penali, ovvero che la sanzione per il singolo indicatore venga attribuita in misura progressiva nell'ambito di un range stabilito nella misura del 5% (meccanismo introdotto dal 2007). In questo modo si stemperano le limitazioni e la rigidità delle procedure, soprattutto per gli indicatori calcolati attraverso indagini campionarie soggetti, 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 2015 hanno riguardato:

- l'eliminazione del livello di tolleranza di 2 minuti applicato nel calcolo delle partenze dei mezzi in anticipo e, contestualmente, un innalzamento del valore massimo di anticipi consentito (da 0,5% a 2%);
- in automobilistico una diminuzione della frequenza delle pulizie di fondo dei mezzi ("radicali" e "chilometriche").

Come già accennato precedentemente, dal 2015 sono stati reintrodotti tra i parametri anche i giudizi degli utenti abbonati utilizzando la percentuale di soddisfatti. Visto che nel biennio 2014-2015 è stato necessario diminuire la frequenza delle pulizie di fondo dei mezzi e tenuto conto delle puntualizzazioni espresse dalle associazioni dei consumatori circa la metodologia adottate per rilevare la qualità delle pulizie (cadenza e non qualità delle pulizie effettuate) si è

spostata parte delle penalità sul giudizio dell'utenza per questo specifico fattore. Per tutti gli altri fattori, invece, non è stata prevista una penalità legata al giudizio degli utenti.

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

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

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

2. I risultati dell'esercizio 2015

Nel 2015 l'importo finanziato dalla Regione Veneto per i servizi minimi urbani di trasporto pubblico locale relativi al Comune di Venezia è pari a 41 milioni di euro per la navigazione e 26,8 milioni di euro per l'automobilistico urbano Mestre-Lido, compresi gli 1,5 milioni di euro erogati per il tram (DGR n. 927 del 20/07/2015 e DDR n. 305 del 26/08/2015).

Corrispettivo economico per i servizi minimi. Anno 2015

Navigazione		Automobilistico urbano Mestre-Lido*	
Corrispettivo in euro	40.977.541,85	Corrispettivo in euro	26.810.216,82

* compreso il Sistema Tranviario di Mestre

Dell'importo complessivo, 1.539.687,60 euro dell'automobilistico fanno riferimento al contratto in proroga con Actv S.p.A. per i servizi oggetto della gara di appalto in corso e il rimanente per i servizi affidati in *house providing* ad Avm S.p.A. Analogamente per la navigazione, 2.498.789,43 euro sono destinati ai servizi in proroga 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, poco meno di 820 mila euro per la navigazione e 536 mila euro per l'automobilistico urbano, ripartite tra i vari fattori secondo lo schema di seguito riportato.

Corrispettivi economici legati agli obiettivi di qualità. Anno 2015

Fattori di qualità	Automobilistico				Navigazione			
	N. indicatori		Peso economico		N. indicatori		Peso economico	
	Tot.	Sanzioni nabili	Peso %	Euro	Tot.	Sanzioni abili	Peso %	Euro
1 Sicurezza del viaggio	9	0	0,00	0,00	11	2	0,10	40.977,54
2 Regolarità del servizio	9	4	0,50	134.051,08	7	4	0,40	163.910,17
3 Pulizia mezzi e strutture	6	6	0,40	107.240,87	7	6	0,35	143.421,40
4 Confortevolezza del viaggio	9	1	0,10	26.810,22	8	1	0,10	40.977,54
5 Servizi per passeggeri con handicap	3	1	0,10	26.810,22	3	1	0,10	40.977,54
6 Informazione alla clientela	10	7	0,50	134.051,08	10	7	0,60	245.865,25
7 Aspetti relazionali e comportamentali	3	1	0,10	26.810,22	3	1	0,05	20.488,77
8 Servizio allo sportello	9	3	0,30	80.430,65	10	4	0,30	122.932,63
9 Attenzione all'ambiente	4	0	0,00	0,00	2	0	0,00	0,00
TOTALE	62	23	2,00	536.204,34	61	26	2,00	819.550,84

Il "peso economico" non è omogeneamente distribuito tra i vari fattori: **l'informazione alla clientela è l'elemento che più incide 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 62 indicatori proposti in automobilistico 23 sono sanzionabili (il 37%); in navigazione la quota si alza al 43% (26 indicatori su 61 totali).

In base alle analisi svolte e attraverso la documentazione fornita si evince che la maggior parte dei parametri qualità 2015 ha raggiunto l'obiettivo richiesto: l'82% degli indicatori in automobilistico e l'85% 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 2015

	Navigazione			Automobilistico urbano		
	Totale	Sanzionabili	Informativi	Totale	Sanzionabili	Informativi
<i>Obiettivo raggiunto:</i>						
SI	51	19	32	46	18	28
NO	5	3	2	8	3	5
Parzialmente	4	4	0	2	1	1
Non calcolato	1	0	1	6	1*	5
Totale	61	26	35	62	23	39

* 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 sono 9 i parametri negativi:

1. **la cadenza della pulizia ordinaria dei mezzi (N.3.1.1. sanzionabile per 40.977,54 euro);** il risultato ottenuto è all'interno dell'intervallo in cui la sanzione viene applicata proporzionalmente al valore obiettivo e nel limite massimo previsto dal range (5%). Nel caso specifico va assegnato il 47% della sanzione (**19.390,00 euro**);
2. **la frequenza della pulizia di fondo degli approdi (N.3.4.2. sanzionabile per 20.488,77);**
3. **il funzionamento degli impianti di climatizzazione sui mezzi (N.4.3.3. sanzionabile per 40.977,54 euro);** il risultato ottenuto è all'interno dell'intervallo in cui la sanzione viene applicata proporzionalmente al valore obiettivo e nel limite massimo previsto dal range (5%). Nel caso specifico va assegnato il 7% della sanzione (**2.875,62 euro**);
4. **il giudizio degli abbonati sul confort del viaggio (N.4.5.1. informativo) e sul servizio reclami (N.8.4.1. informativo);**
5. **il numero di reclami comprovati per omessa informazione (N.6.5.1. sanzionabile per 40.977,54 euro),** indicatore legato al ristoro collettivo; la parte di penale da attribuire è pari al 10% (**4.097,75 euro**);
6. **il funzionamento dei pannelli informativi a messaggio variabile alle fermate (N.6.3.2. sanzionabile per 40.977,54 euro);** anche in questo caso viene applicata una parte della sanzione e, specificatamente, il 27% (**11.160,61 euro**);

7. **il funzionamento dei dispositivi acustici sui mezzi (N.6.4.2. sanzionabile per 20.488,77);**
8. **il funzionamento delle emettitrici automatiche di titoli di viaggio (N.8.3.4. sanzionabile per 40.977,54 euro).**

Per l'automobilistico le negatività sono 10:

1. **la vetustà del parco mezzi sia per quanto riguarda la quota di mezzi oltre i 15 anni (A.1.3.1. informativo) che per l'età media (A.1.4.1. informativo);**
2. **gli anticipi sia nelle ore di punta che in quelle di morbida (A.2.3.1. e A.2.5.1. entrambi sanzionabili per un totale di 80.430,65 euro);**
3. **i ritardi nelle ore di morbida (A.2.5.2. informativo);**
4. **il giudizio degli abbonati sul confort del viaggio (A.4.6.1. informativo) e sul servizio reclami (A.8.4.1. informativo);**
5. **la quota di pedane per la salita delle carrozelle che sono risultate funzionanti (A.5.1.2. sanzionabile per 26.810,22 euro);** il risultato ottenuto è all'interno dell'intervallo in cui la sanzione viene applicata proporzionalmente al valore obiettivo e nel limite massimo previsto dal range (5%). Nel caso specifico va assegnato il 45% della sanzione (**12.094,83 euro**);
6. **l'orario medio giornaliero di apertura dei punti vendita diretti (A.8.3.2. informativo);**
7. **il funzionamento delle emettitrici automatiche di titoli di viaggio (A.8.3.4. sanzionabile per 26.844,28 euro).**

Per il 2015 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 238.814,77 euro, ripartito in 119.479,07 euro per la navigazione e 119.335,70 euro per l'automobilistico.

Tab. 2 - AUTOMOBILISTICO URBANO MESTRE-LIDO - CONSUNTIVO QUALITÀ 2015

Cod.	Nome indicatore	Descrizione indicatore	Ente che ha misurato	Ob. Minimo Regione	Obiettivo 2015	Valore 2015	Scostamento %	Valore 2014	Valore 2013	Andamento 2014-2015	Sanz. %	Valore penale
A.1. Sicurezza del viaggio												
A.1.1.1.	Incidentalità a bordo	morti/viaggiatori Km *milione	Gestore	0	0	0	---	0	0	Stabile	0	0
A.1.1.2.	Incidentalità a bordo	feriti/viaggiatori Km *milione	Gestore	0,3	0,5	0,37	26,0	0,33	0,39	Peggiorato	0	0
A.1.1.3.	Incidentalità a bordo	sinistri/vetture Km *milione	Gestore	30	30	7,88	73,7	6,14	6,25	Peggiorato	0	0
A.1.2.1.	Incidentalità totale	morti/viaggiatori Km *milione	Gestore	0	0	0	---	0	0,0016	Migliorato	0	0
A.1.2.2.	Incidentalità totale	feriti/viaggiatori Km *milione	Gestore	1,6	0,7	0,41	41,4	0,36	0,43	Migliorato	0	0
A.1.2.3.	Incidentalità totale	sinistri/vetture Km *milione	Gestore	62	40	31,69	20,8	24,95	25,26	Migliorato	0	0
A.1.3.1.	Vetustà mezzi (a fine anno)	% mezzi con oltre 15 anni	Gestore	36,9%	25,0%	31,87%	-27,5	28,27%	24,01%	Peggiorato	0	0
A.1.3.2.	Età media mezzi (a fine anno)	n. anni	Gestore	10,02	12,0	13,8	-15,0	13,3	12,5	Peggiorato	0	0
A.1.4.1.	Giudizio sulla sicurezza	% soddisfatti		----	75%	85,9%	14,5	91,5%	81,6%	Peggiorato	0	0
A.2. Regolarità del servizio												
A.2.1.1.	Regolarità servizio totale	(%) corse fatte/programmate	Gestore	99,0%	99,0%	99,98%	1,0	99,45%	99,96%	Migliorato	0	0
A.2.1.2.	Regolarità servizio totale	(%) corse interrotte/program.	Gestore	2,0%	2,0%	0,03%	98,5	0,02%	0,1%	Stabile	0	0
A.2.1.3.	Regolarità servizio causa Actv	(%) corse fatte/programmate	Gestore	99,0%	100%	100%	0,0	99,99%	99,98%	Stabile	0,10	26.810,22
A.2.1.4.	Regolarità servizio causa Actv	(%) corse interrotte/program.	Gestore	2,0%	0-2%	0,00%	---	0,00%	0,08%	Stabile	0,10	26.810,22
A.2.3.1.	Puntualità ore punta	% mezzi in anticipo**	Affidante	----	2,0%	2,9%	-45,0	----	----	----	0,15	40.215,33
A.2.3.2.	Puntualità ore punta	% mezzi in ritardo (>5')	Affidante	32,0%	32,0%	31,9%	0,3	35,3%	35,7%	Migliorato	0,0	0
A.2.5.1.	Puntualità altre ore	% mezzi in anticipo**	Affidante	----	2,0%	3,6%	-80,0	----	----	----	0,15	40.215,33
A.2.5.2.	Puntualità altre ore	% mezzi in ritardo (>5')	Affidante	16,0%	16,0%	23,1%	-44,4	28,0%	27,3%	Migliorato	0,0	0
A.2.6.1.	Giudizio sulla regolarità	% soddisfatti		----	75%	76,7%	2,3	75,7%	77,4%	Migliorato	0	0
A.3. Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture												
A.3.1.1.	Pulizia ordinaria	interventi / mezzi	Affidante	1 al gg.	1 al gg.	1,30 gg.	30,0	0,95 gg.	1,35 gg.	Migliorato	0,10	26.810,22
A.3.2.1.	Pulizia radicale	frequenza media in giorni	Affidante	30 gg.	75 gg.	33,6 gg.	55,2	71,5 gg.	39,6 gg.	Migliorato	0,05	13.405,11
A.3.2.2.	Pulizia chilometrica	frequenza media km	Affidante	----	35 mila	34 mila	2,9	51 mila	42 mila	Migliorato	0,05	13.405,11
A.3.3.1.	Pulizia locali x il pubblico	frequenza media in giorni	Affidante	2 gg.	1 gg.	1 gg.	0,0	1 gg.	1 gg.	Stabile	0,10	26.810,22
A.3.4.1.	Pulizia pensiline	frequenza media in giorni	Affidante	15 gg.	1 al mese	1 al mese	0,0	1 al mese	1 al mese	Stabile	0,05	13.405,11
A.3.5.1.	Giudizio sulla pulizia	% soddisfatti		----	70%	74,9%	7,0	79,0%	71,6%	Peggiorato	0,05	13.405,11

(1 di 3)

Tab. 2 (segue) - AUTOMOBILISTICO URBANO MESTRE-LIDO – CONSUNTIVO QUALITÀ 2015

Cod.	Nome indicatore	Descrizione indicatore	Ente che ha misurato	Ob. Minimo Regione	Obiettivo 2015	Valore 2015	Scostamento %	Valore 2014	Valore 2013	Andamento 2014-2015	Sanz. %	Valore penale
A.4. Confortevolezza del viaggio												
A.4.1.1.	Affollamento ore punta	viaggiatori/ posti totali	Affidante	0,31	0,31	n.d.	----	---	---	----	0	0
A.4.1.2.	Affollamento ore punta	viaggiatori/posti seduti	Affidante	1,5	1,5	n.d.	----	---	---	----	0	0
A.4.2.1.	Affollamento altre ore	viaggiatori/ posti totali	Affidante	0,23	0,23	n.d.	----	---	---	----	0	0
A.4.2.2.	Affollamento altre ore	viaggiatori/ posti seduti	Affidante	1,2	1,2	n.d.	----	---	---	----	0	0
A.4.3.1.	Intensificazione corse	corse bis/corse programmate	Gestore	0,03%	0,05%	0,09%	80,0	0,10%	0,10%	Peggiorato	0	0
A.4.4.1.	Climatizzazione	(%) mezzi dotati / totale mezzi	Gestore	43,0%	75,0%	89,7%	19,6	86,6%	86,4%	Migliorato	0	0
A.4.4.2.	Climatizzazione	(%) imp.funzionanti / tot. dotati	Affidante	95,0%	95,0%	100%	5,3	96,8%	100,0%	Migliorato	0,10	26.810,22
A.4.5.1.	Pianale ribassato	(%) mezzi dotati/ tot. mezzi	Gestore	11,0%	75,0%	89,7%	19,6	86,6%	86,4%	Migliorato	0	0
A.4.6.1.	Giudizio sul confort	% soddisfatti		----	75%	59,2%	-21,1	82,5%	74,7%	Peggiorato	0	0
A.5. Servizi per passeggeri con handicap												
A.5.1.1.	Mezzi con servizi handicap	(%) mezzi attrezzati/tot.	Gestore	20%	75,0%	89,7%	19,6	86,6%	86,4%	Migliorato	0	0
A.5.1.2.	Mezzi con servizi handicap	(%) pedane funz./mezzi attrezz.	Affidante	95%	95,0%	92,9%	-2,2	99,7%	99,0%	Peggiorato	0,10	26.810,22*
A.5.1.3.	Giudizio servizi per handicap	% soddisfatti		----	75%	80,6%	7,5	89,8%	72,6%	Peggiorato	0	0
A.6. Informazione alla clientela												
C.6.1.1.	Operatività Call Center^	fascia oraria operatività	Affidante	8 h	12,5 h	12,5 h	0	12,5 h	12,5 h	Stabile	0,10	26.810,22
C.6.1.2.	Servizio offerto Call Center^	(%) casi con attesa operatore virtuale – umano entro 30 secondi	Affidante	30 sec.	60%	76,4%	27,3	68,3%	61,6%	Migliorato	0,10	26.810,22
A.6.2.1.	Diffusione orari alle fermate	(%) fermate dotate / totale	Gestore	48,0%	55,0%	59,43%	8,1	57,64%	56,49%	Migliorato	0,05	13.405,11
A.6.3.1.	Punti interscambio con informaz. a messaggio variabile	(%) punti interscambio con pannelli/totale punti interscambio	Gestore	---	1	79		10	8	Migliorato	0	0
A.6.3.2.	Punti interscambio con informaz. a messaggio variabile	(%) punti interscambio con pannelli funz./tot.punti dotati	Affidante	95,0%	95,0%	95,9%	1,0	98,6%	100,0%	Peggiorato	0,05	13.405,11
A.6.4.1.	Informazioni acustico e/o visive a bordo dei mezzi	(%) mezzi dotati / totale mezzi	Gestore	20,0%	48%	56,4%	17,5	54,4%	55,2%	Migliorato	0	0
A.6.4.2.	Informazioni acustico e/o visive a bordo dei mezzi	(%) dispositivi funzionanti / mezzi dotati	Affidante	95,0%	95,0%	---	---	---	Sospeso	----	0 (S)	0
A.6.4.3.	Indicatori di linea	(%) mezzi con indicazione di linea corretta / mezzi in servizio	Affidante	----	95,0%	97,6%	2,7	98,7%	100,0%	Peggiorato	0,10	26.810,22
A.6.5.1.	Informazioni per modifica/sospensione servizio	n. reclami comprovati	Affidante	----	0-10	0 su 2	0,0	0 su 1	0 su 2	Stabile	0,10	26.810,22
A.6.6.1.	Giudizio servizi informativi	% soddisfatti		----	75%	81,9%	9,2	91,5%	86,2%	Peggiorato	0	0

(2 di 3)

Tab. 2 (segue) - AUTOMOBILISTICO URBANO MESTRE-LIDO – CONSUNTIVO QUALITÀ 2015

Cod.	Nome indicatore	Descrizione indicatore	Ente che ha misurato	Ob. Minimo Regione	Obiettivo 2015	Valore 2015	Scostamento %	Valore 2014	Valore 2013	Andamento 2014-2015	Sanz. %	Valore penale
A.7. Aspetti relazionali e comportamentali												
C.7.1.1.	Formazione del personale [^]	addetti al contatto formati/ totale personale di contatto	Gestore	40,0%	40,0%	60,7%	51,8	26%	42%	Migliorato	0	0
C.7.1.2.	Formazione del personale [^]	ore formaz. addetti al contatto nel triennio/tot. personale di contatto	Gestore	12 h	12 h	17 h	41,7	23 h	24 h	Peggiorato	0,10	26.810,22
A.7.2.1.	Giudizio sul personale	% soddisfatti		----	75%	82,0%	9,3	93,58	83,0%	Peggiorato	0	0
A.8. Livello di servizio allo sportello												
C.8.1.1.	Raccolta reclami [^]	modalità di raccolta	Gestore	Scritta	Scritta	Scritta	---	Scritta	Scritta	----	0	0
A.8.2.1.	Riscontro reclami	(%) entro 30 giorni	Gestore	100%	100%	100%	0,0	100%	86%	Stabile	0,10	26.810,22
A.8.2.2.	Riscontro proposte e reclami	(%) entro 28 giorni	Gestore	----	80,0%	85%	6,3	91,8%	70%	Peggiorato	0	0
A.8.3.1.	Punti vendita sul territorio	n. sportelli totali	Gestore	Allegato	290	313	7,9	305	303	Migliorato	0,10	26.810,22
A.8.3.2.	Apertura p.v. diretti	orario medio giornaliero	Affidante	12 h	13 h	12h, 25'	-4,5	13h, 16'	13h, 39'	Peggiorato	0	0
A.8.3.4.	Apertura p.v. diretti + funzionamento emittitrici	(%) p.v. trovati aperti e emittitrici self service funzionanti	Affidante	----	90,0%	68,3%	-24,1	88%	80,6%	Peggiorato	0,10	26.810,22
A.8.3.5.	Vendita biglietti a bordo	obbligatoria in alcune ore	Affidante	SI	SI 80%	n.d.	---	---	---	----	0	0
A.8.4.1.	Giudizio su servizio reclami	% soddisfatti		----	75%	57,8%	-22,9	37,3%	66,0%	Migliorato	0	0
A.8.4.2.	Giudizio su servizio sportello	% soddisfatti		----	75%	87,5%	16,7	94,8%	86,3%	Peggiorato	0	0
A.9. Attenzione all'ambiente												
A.9.1.1.	Carburante BTZ	(%) mezzi a BTZ / totale mezzi	Gestore	100%	100%	100%	0,00	100%	100%	Stabile	0	0
A.9.2.1.	Mezzi alimentati a metano	(%) mezzi a metano / totale mezzi	Gestore	----	17,5%	24,5%	40,0	23,7%	22,6%	Migliorato	0	0
A.9.2.2.	Mezzi alimentati a metano	(%) Km a metano / totale Km	Gestore	----	22,0%	40,4%	83,6	37,4%	24,6%	Migliorato	0	0
A.9.3.1.	Giudizio su attenzione ambiente	% soddisfatti		----	75%	82,3%	9,7	87,2%	80,1%	Peggiorato	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

[^] Indicatori calcolati unitamente per i due vettori (automobilistico e navigazione).

** 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 2015

Cod.	Nome indicatore	Descrizione indicatore	Ente che ha misurato	Ob. Minimo Regione	Obiettivo 2015	Valore 2015	Scostamento %	Valore 2014	Valore 2013	Andamento 2014-2015	Sanz. %	Valore penale
N.1. Sicurezza del viaggio												
N.1.1.1.	Incidentalità a bordo	morti/viaggiatori *minuti moto	Gestore	0	0	0	---	0	0	Stabile	0	0
N.1.1.2.	Incidentalità a bordo	feriti/viaggiatori *minuti moto	Gestore	0,1*10 ⁻⁶	0,1*10 ⁻⁶	0,04*10 ⁻⁶	60,0	0,04*10 ⁻⁶	0,04*10 ⁻⁶	Stabile	0	0
N.1.1.3.	Incidentalità a bordo	sinistri/mezzi *ore moto	Gestore	1*10 ⁻³	1*10 ⁻³	0,14*10 ⁻³	86,0	0,15*10 ⁻³	0,19*10 ⁻³	Migliorato	0	0
N.1.2.1.	Incidentalità totale	morti/viaggiatori *minuti moto	Gestore	0	0	0	---	0	0,49*10 ⁻⁹	Stabile	0	0
N.1.2.2.	Incidentalità totale	feriti/viaggiatori *minuti moto	Gestore	0,1*10 ⁻⁶	0,1*10 ⁻⁶	0,04*10 ⁻⁶	60,0	0,04*10 ⁻⁶	0,04*10 ⁻⁶	Stabile	0	0
N.1.2.3.	Incidentalità totale	sinistri/mezzi *ore moto	Gestore	1*10 ⁻³	1*10 ⁻³	0,23*10 ⁻³	77,0	0,24*10 ⁻³	0,30*10 ⁻³	Migliorato	0	0
N.1.3.1.	Incidentalità auto al seguito	Incidenti auto / auto trasportate	Gestore	0,6*10 ⁻⁴	0,6*10 ⁻⁴	0,14*10 ⁻⁴	76,7	0,18*10 ⁻⁴	0,09*10 ⁻⁴	Migliorato	0	0
N.1.4.1.	Unità dotate di radar	(%) mezzi con radar/tot. mezzi	Gestore	90%	95%	100,0%	5,3	99,4%	99,4%	Migliorato	0	0
N.1.4.2.	Unità dotate di radar	(%) radar funzionanti / tot. dotati	Affidante	90%	90%	92,1%	2,3	92,1%	89,6%	Stabile	0,05	20.488,77
N.1.5.1.	Unità localizzabili dalla centrale	(%) GPS funzionante/totale dotati	Affidante	80%	80%	86,4%	8,0	91,6%	86,6%	Peggiorato	0,05	20.488,77
N.1.6.1.	Giudizio sulla sicurezza	% soddisfatti		----	75%	83,6%	11,5	94,5%	84,6%	Peggiorato	0	0
N.2. Regolarità del servizio												
N.2.1.1.	Regolarità servizio totale	(%) corse fatte/programmate	Gestore	99,0%	99,0%	99,99%	1,00	99,98%	99,5%	Stabile	0	0
N.2.1.2.	Regolarità servizio totale	(%) corse interrotte/program.	Gestore	2,0%	2,0%	0,002%	99,9	0,01%	0,02%	Migliorato	0	0
N.2.1.3.	Regolarità servizio causa Actv	(%) corse fatte/programmate	Gestore	99,0%	100%	100,0%	0	99,99%	99,98%	Migliorato	0,10	40.977,54
N.2.1.4.	Regolarità servizio causa Actv	(%) corse interrotte/program.	Gestore	2,0%	0,0-0,3%	0,0%	0	0,0%	0,0012%	Stabile	0,10	40.977,54
N.2.2.1.	Puntualità	% corse in anticipo**	Affidante	----	2,0%	1,59%	20,5	----	----	----	0,10	40.977,54
N.2.2.2.	Puntualità	% corse in ritardo (>5')	Affidante	5,0%	5,0%	1,11%	77,8	1,27%	8,32%	Stabile	0,10	40.977,54
N.2.3.1.	Giudizio sulla regolarità	% soddisfatti		----	75%	79,0%	5,3	70,6%	72,9%	Migliorato	0	0
N.3. Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture												
N.3.1.1.	Pulizia ordinaria	interventi/mezzi	Affidante	1 gg.	1 gg.	0,98 gg.	-2,0	0,97 gg.	0,95 gg.	Stabile	0,10	40.977,54*
N.3.1.2.	Pulizia wc e dotazioni	n. interventi wc grandi unità	Affidante	----	1 gg.	28,1 gg.	---	28 gg.	26 gg.	Stabile	0	0
N.3.2.1.	Pulizia radicale	frequenza media in giorni	Affidante	30 gg.	60 gg.	42,0 gg.	30,0	39,0 gg.	45,7 gg.	Peggiorato	0,05	20.488,77
N.3.3.1.	Pulizia locali x il pubblico	frequenza media in giorni	Affidante	2 gg.	1 gg. §	1 gg.	0	1 gg.	1 gg.	Stabile	0,05	20.488,77
N.3.4.1.	Pulizia approdi ordinaria	frequenza media in giorni	Affidante	15 gg.	1 gg.	1,0 gg.	0	1,0 gg.	1,0 gg.	Stabile	0,05	20.488,77
N.3.4.2.	Pulizia approdi radicale	frequenza media in giorni	Affidante		1 al mese	0,95 m	-5,0	1,01 m	1,02 m	Peggiorato	0,05	20.488,77
N.3.5.1.	Giudizio sulla pulizia	% soddisfatti		----	70%	73,8%	5,4	79,1%	68,6%	Peggiorato	0,05	20.488,77

(1 di 3)

Tab. 3 (segue) - NAVIGAZIONE VENEZIA – CONSUNTIVO QUALITÀ 2015

Cod.	Nome indicatore	Descrizione indicatore	Ente che ha misurato	Ob. Minimo Regione	Obiettivo 2015	Valore 2015	Scostamento %	Valore 2014	Valore 2013	Andamento 2014-2015	Sanz. %	Valore penale
N.4. Confortevolezza del viaggio												
N.4.1.1.	Affollamento	viaggiatori/ posti totali	Gestore	0,4	0,4	0,40	0,0	---	0,36	---	0	0
N.4.1.2.	Affollamento	viaggiatori/posti seduti	Affidante	1,2	1,4	1,30	7,1	---	1,23	---	0	0
N.4.2.1.	Intensificazione corse	(%) corse bis / programmate	Gestore	0,03%	0,50%	0,87%	74,0	0,73%	0,58%	Migliorato	0	0
N.4.3.1.	Climatizzazione (riscaldamento)	(%) mezzi dotati / foranei+gr.un.	Gestore	90%	100%	100%	0	100%	100%	Stabile	0	0
N.4.3.2.	Climatizzazione (aria cond.)	(%) mezzi dotati / foranei+gr.un.	Gestore	----	60%	61,8%	3,0	63,6%	60,0%	Peggiorato	0	0
N.4.3.3.	Climatizzazione	(%) imp.funzionanti / tot. dotati	Gestore-Affidante	95%	95%	94,7%	-0,3	92,9%	99,3%	Migliorato	0,10	40.977,54*
N.4.4.1.	Dotazione toilette su foranei	(%) mezzi dotati / tot. foranei	Gestore	100%	100%	100%	0	100%	100%	Stabile	0	0
N.4.5.1.	Giudizio sul confort del viaggio	% soddisfatti		----	75%	53,3%	-28,9	74,9%	68,8%	Peggiorato	0	0
N.5. Servizi per passeggeri con handicap												
N.5.1.1.	Mezzi con servizi handicap	(%) mezzi accessibili/tot.	Gestore	100%	100%	100%	0	100%	100%	Stabile	0	0
N.5.1.2.	Mezzi con servizi handicap	(%) mezzi attrezz./tot.	Gestore	75,0%	68,0%	70,6%	3,8	72,96%	71,8%	Peggiorato	0,10	40.977,54
N.5.1.3.	Giudizio sul servizio handicap	% soddisfatti		----	75%	82,4%	9,9	95,9%	76,6%	Peggiorato	0	0
N.6. Informazioni alla clientela												
C.6.1.1.	Operatività Call Center^	fascia oraria operatività	Affidante	8 h	12,5 h §	12,5 h	0	12,5 h	12,5 h	Stabile	0,10	40.977,54
C.6.1.2.	Servizio offerto Call Center^	(%) casi con attesa operatore virtuale – umano entro 30 secondi	Affidante	30 sec.	60%	76,4%	27,3	68,3%	61,6%	Migliorato	0,05	20.488,77
N.6.2.1.	Diffusione orari alle fermate	(%) fermate dotate / totale	Gestore	100%	100%	100%	0	100%	100%	Stabile	0,10	40.977,54
N.6.3.1.	Punti interscambio con informaz. a messaggio variabile	punti interscambio con pannelli	Gestore	27	29	41	41,4	34	30	Migliorato	0	0
N.6.3.2.	Punti interscambio con informaz. a messaggio variabile	(%) punti interscambio con pannelli funz./tot.punti dotati	Affidante	95,0%	95,0%	93,7%	-1,4	97,8%	98,2%	Peggiorato	0,10	40.977,54*
N.6.4.1.	Informazioni acustico e/o visive a bordo dei mezzi	(%) mezzi dotati / totale mezzi	Gestore	20,0%	35,0%	49,4%	41,1	47,2%	42,9%	Migliorato	0	0
N.6.4.2.	Informazioni acustico e/o visive a bordo dei mezzi	(%) dispositivi funzionanti / mezzi dotati	Gestore - Affidante	95,0%	95,0%	25,75%	-72,9	52,9%	45,7%	Peggiorato	0,05	20.488,77
N.6.4.3.	Indicatori di linea	(%) mezzi con indicazione di linea / mezzi in servizio	Affidante	----	95,0%	97,45%	2,6	94,1%	95,6%	Migliorato	0,10	40.977,54
N.6.5.1.	Informazioni per modifica/sospensione servizio	n. reclami comprovati	Affidante	----	0-10	1 su 8	0	0 su 9	1 su 3	Peggiorato	0,10	40.977,54*
N.6.6.1.	Giudizio sull'informazione	% soddisfatti		----	75%	85,6%	14,1	93,7%	83,8%	Peggiorato	0	0

(2 di 3)

Tab. 3 (segue) - NAVIGAZIONE VENEZIA – CONSUNTIVO QUALITÀ 2015

Cod.	Nome indicatore	Descrizione indicatore	Ente che ha misurato	Ob. Minimo Regione	Obiettivo 2015	Valore 2015	Scostamento %	Valore 2014	Valore 2013	Andamento 2014-2015	Sanz. %	Valore penale
N.7. Aspetti relazionali e comportamentali												
C.7.1.1.	Formazione del personale^	addetti al contatto formati/ totale personale di contatto	Gestore	40,0%	40,0%	60,7%	51,7	26,0%	42,0%	Migliorato	0	0
C.7.1.2.	Formazione del personale^	ore formaz. addetti al contatto nel triennio/tot. personale di contatto	Gestore	12 h	12 h	17 h	41,7	23 h	24 h	Peggiorato	0,05	20.488,77
N.7.2.1.	Giudizio sul personale	% soddisfatti		----	75%	83,9%	11,9	93,4%	85,0%	Peggiorato	0	0
N.8. Livello di servizio allo sportello												
C.8.1.1.	Raccolta reclami^	modalità di raccolta	Gestore	Scritta	Scritta	Scritta		Scritta	Scritta	----	0	0
N.8.2.1.	Riscontro reclami	(%) entro 30 giorni	Gestore	100%	100%	100,0%	0,0	100,0%	92,0%	Stabile	0,10	40.977,54
N.8.2.2.	Riscontro proposte e reclami	(%) entro 28 giorni	Gestore	----	80,0%	85%	6,3	90,9%	71,0%	Peggiorato	0	0
N.8.3.1.	Punti vendita sul territorio	n. sportelli diretti / viaggiatori medi ultimi 3 anni	Gestore	0,3*10 ⁻⁶	0,3*10 ⁻⁶ (+ Alleg.)	0,7*10 ⁻⁶	133,3	0,7*10 ⁻⁶	0,7*10 ⁻⁶	Stabile	0,05	20.488,77
N.8.3.2.	Punti vendita sul territorio	n. sportelli indiretti / viaggiatori medi ultimi 3 anni	Gestore	1,5*10 ⁻⁶	1,3*10 ⁻⁶ (+ Alleg.)	1,3*10 ⁻⁶	1,5	1,4*10 ⁻⁶	1,5*10 ⁻⁶	Peggiorato	0,05	20.488,77
N.8.3.3.	Apertura p.v. diretti	orario medio giornaliero p.v.	Affidante	12 h	12 h	12h 9'	1,3	12h 47'	12h 50'	Peggiorato	0	0
N.8.3.4.	Apertura p.v. diretti	(%) p.v. trovati aperti e emettitrici self service funzionanti	Affidante	----	90,0%	84,1%	-6,6	96,6%	97,2%	Peggiorato	0,10	40.977,54
N.8.3.6.	Vendita biglietti a bordo	obbligatoria in alcune ore	Affidante	SI 100%	SI 100%	n.d.	---	---	---	----	0	0
N.8.4.1.	Giudizio sul servizio reclami	% soddisfatti		----	75%	49,6%	-33,9	39,8%	63,5%	Migliorato	0	0
N.8.4.2.	Giudizio sul servizio sportello	% soddisfatti		----	75%	90,1%	20,1	97,3%	87,4%	Peggiorato	0	0
N.9. Attenzione all'ambiente												
N.9.1.1.	Carburante BTZ	(%) mezzi a BTZ / totale mezzi	Gestore	100%	100%	100%	0	100%	100%	Stabile	0	0
N.9.2.1.	Giudizio su attenzione ambiente	% soddisfatti		----	75%	82,0%	9,3	92,9%	80,8%	Peggiorato	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

^ Indicatori calcolati unitamente per i due vettori (automobilistico e navigazione).

** 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.

Nel 2015 il servizio di TPL è stato affidato in *house providing* ad AVM S.p.A. che ha sottoscritto l'impegno a predisporre la Carta della Mobilità e ad aggiornarla non meno di una volta l'anno. A novembre 2015 è stato avviato un tavolo di lavoro tra AVM e l'Ente di Governo del TPL per la predisposizione della nuova Carta. Il confronto è proseguito anche nel 2016 per cui la Carta di riferimento è ancora quella predisposta da Actv nel 2013 con un aggiornamento dei risultati di qualità al 2014 (pubblicati in <http://avm.avmspa.it/it/content/servizi-erogati-0>). L'accesso alla Carta pubblicata nel sito internet non è tra i più agevoli e intuitivo e sicuramente da rivalutare (si deve entrare in "AVM" nella home page e successivamente in "AVM trasparente" e "servizi erogati").

4. *I giudizi degli utenti*

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

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

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

Per il triennio 2013-2015 AVM/Actv ha selezionato come fornitore la società BDS S.r.l. di Torino che per il 2015 ha svolto l'indagine campionaria telefonica di customer satisfaction agli abbonati nel mese di novembre.

La popolazione di riferimento è costituita dagli utenti in possesso di un abbonamento ad almeno uno dei servizi (navigazione, urbano Mestre, extraurbano, urbano Chioggia) nel periodo di riferimento. Dall'insieme dei soggetti possessori della tessera Imob-VeneziaUnica sono state selezionate le unità (27 mila persone) che hanno fornito l'assenso all'uso del proprio nominativo per indagini di mercato (liberatoria sottoscritta all'atto dell'acquisto di Imob-VeneziaUnica). Da questo insieme è stato estratto il campione da contattare con procedura casuale rispettando la stratificazione per tipologia del servizio. Sono state effettuate complessivamente 1.965 interviste valide: 871 interviste per gli abbonati in navigazione, 785 per l'urbano di Mestre, 386 per l'extraurbano e 104 per il servizio urbano di Chioggia¹.

L'indagine è presentata, distintamente per le varie reti di trasporto, in un report realizzato dalla società BDS s.r.l.

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'81,8% dell'utenza abbonata all'urbano automobilistico si dichiara complessivamente soddisfatta del servizio e l'83,7% in navigazione. I voti medi complessivi si attestano al 6,7 nel primo caso e al 6,6 nel secondo, dato in continua crescita nell'ultimo triennio. Su valori di ulteriore maggiore gradimento si collocano i punteggi dei non abbonati: 7,0 e 7,1 i voti medi complessivi rispettivamente per l'urbano Mestre e per la navigazione con una percentuale di

¹ 181 casi sono stati intervistati sia per il servizio automobilistico urbano sia per la navigazione in quanto abbonati a rete unica.

soddisfatti che va dall'88,6% al 96,4%. In generale i risultati dell'indagine svolta tra i non abbonati mette in evidenza dei giudizi decisamente migliori su tutti i fattori di qualità rispetto a quelli espressi dagli abbonati ad eccezione del confort dove le votazioni dei due gruppi (abbonati e non abbonati) si allineano.

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

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

Su alcuni aspetti, come il servizio reclami, vari interventi migliorativi sono stati messi in atto in questi anni, e seppur ancora largamente negativo, il voto e la percentuale di soddisfatti è migliorata, trend da verificare ed eventualmente confermare l'anno venturo. Coloro che hanno avuto modo di entrare in contatto con il servizio, ovvero hanno inviato un reclamo (circa il 15% degli intervistati in automobilistico e il 18% in navigazione), appaiono molto critici. Tra i motivi di maggiore insoddisfazione c'è la mancata risposta (la metà di chi ha inviato una segnalazione/reclamo) o la ricezione di una risposta non esaustiva.

Secondo gli abbonati i **punti di forza** per entrambe le reti sono identificati, come gli anni scorsi, nel servizio allo sportello (capillarità della rete di vendita e facilità a trovare i biglietti), nella sicurezza e nella rete informativa.

In automobilistico oltre un abbonato su tre (35,7%) ritiene che nell'ultimo anno il trasporto urbano nel suo complesso sia peggiorato, percentuale quasi doppia rispetto al 2014 anche se non così elevata come nel 2013 quando la quota si era attestata al 49,3%. Piuttosto stabile invece la percentuale di coloro che percepiscono un miglioramento del servizio (14-15% sia nel 2014 che nel 2015).

In navigazione si nota un parziale cambiamento positivo con la modalità "servizio peggiorato" che passa dal 49,4% del 2013 al 35,1% del 2014 al 34,1% del 2015, pur registrando una diminuzione della voce "servizio migliorato" che scende al 10,2% (era 14,4% nel 2014 e 17,8% nel 2013).

Tab. 3 - Giudizio sul servizio ACTV. Indagine sulla clientela abbonata. Voti medi e percentuale di soddisfatti. Anni 2011-2015

Le macroaree della qualità:	AUTOMOBILISTOC URBANO MESTRE										NAVIGAZIONE									
	Voto medio					% soddisfatti					Voto medio					% soddisfatti				
	2015	2014	2013	2012	2011	2015	2014	2013	2012	2011	2015	2014	2013	2012	2011	2015	2014	2013	2012	2011
1. Sicurezza	7,2	6,8	6,7	6,8	6,95	85,9	91,5	81,6	85,2	83,1	7,1	6,7	6,8	7,0	6,97	83,6	94,5	84,6	89,6	84,4
Sicurezza personale (molestie, rapine)	6,9	6,8	6,7	6,7	6,87	79,0	91,7	81,8	85,7	81,6	7,2	6,7	6,9	7,0	7,00	86,1	94,1	85,4	90,4	85,5
2. Regolarità del servizio	6,6	6,2	6,2	6,3	6,61	76,7	75,7	77,4	77,5	81,4	6,6	5,9	6,1	6,9	6,87	79,0	70,6	72,9	87,4	83,0
Puntualità nelle ore di punta*	6,7	6,3	6,0	5,9	6,08	74,9	75,6	71,7	63,9	67,0	6,7	6,0	5,9	6,8	6,78	78,5	70,3	69,0	82,4	79,43
Puntualità in ore non di punta*	-	-	6,0	6,6	7,06	-	-	71,7	81,8	85,0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Regolarità nelle corse (corse saltate)	6,8	6,4	6,2	6,4	6,67	78,3	78,3	76,5	77,6	77,7	6,7	6,0	6,1	6,9	6,88	81,2	70,3	72,9	87,3	82,0
Frequenza nelle corse	6,5	5,9	6,0	6,2	6,57	73,1	64,4	67,7	70,0	76,2	6,4	5,6	5,8	-	-	73,8	56,0	65,4	-	-
3. Pulizia mezzi e strutture	6,4	6,3	6,1	6,1	6,19	74,9	79,0	71,6	74,4	74,4	6,3	6,1	5,9	6,2	6,26	73,8	79,1	68,6	72,5	73,9
4. Comfort del viaggio	5,7	6,2	6,0	6,1	6,22	59,2	82,5	74,7	76,2	74,4	5,3	6,0	5,9	6,2	5,88	53,3	74,9	68,8	75,3	68,0
Affollamento nelle ore di punta*		6,7	4,8	4,4	4,51		69,8	45,0	26,1	32,1		5,6	4,9	4,8	4,46		47,2	48,6	38,5	33,0
Affollamento nelle ore non di punta*	5,1	-	4,8	5,8	6,48	47,0	-	45,0	66,3	79,9	4,7	-	-	-	-	36,1	-	-	-	-
Facilità di salire sui mezzi		5,7	6,2	6,2	6,60		67,5	75,9	74,1	78,9		5,6	6,1	6,4	6,46		57,6	75,8	78,7	76,0
Climatizzazione dei mezzi		6,5	5,9	6,1	6,12		90,0	69,2	68,9	69,6		6,1	5,6	5,6	5,08		80,6	64,1	61,9	49,1
Funzionamento dispositivi di bordo	6,3	6,6	6,4	-	-	70,8	91,3	80,2	-	-	5,9	6,4	6,2	-	-	68,9	91,0	79,6	-	-
5. Servizio per portatori di handicap	6,6	6,4	6,0	5,8	6,13	80,6	89,8	72,6	65,5	71,6	6,6	6,4	6,1	6,0	5,99	82,4	95,9	76,6	68,4	67,9
6. Informazioni	6,9	6,7	6,5	6,7	6,72	81,9	91,5	86,2	88,2	84,9	7,0	6,7	6,5	6,7	6,74	85,6	93,7	83,8	90,3	85,1
7. Personale	6,9	6,9	6,6	6,7	6,84	82,0	93,8	83,0	87,1	86,6	6,9	6,9	6,6	6,6	6,60	83,9	93,4	85,0	85,8	79,4
8. Reperibilità dei biglietti	7,1	7,1	6,7	6,9	7,02	87,5	94,8	86,3	92,7	88,3	7,2	7,1	6,8	6,7	6,88	90,1	97,3	87,4	89,6	85,2
9. Reclami	5,1	4,4	5,3	5,7	5,35	56,5	37,3	66,0	70,5	53,6	5,1	4,7	5,2	5,6	5,27	49,6	39,8	63,5	69,9	54,3
Servizio di inoltro reclami	5,6	5,1	5,5	4,9	5,40	57,8	48,6	49,2	46,0	52,0	5,9	5,3	5,5	4,7	4,72	63,1	59,6	48,9	34,9	38,1
Servizio di risposta dei reclami	4,1	4,2	3,9	3,9	4,00	34,8	34,8	25,2	27,0	30,1	4,2	4,3	3,5	3,9	3,54	27,9	34,9	27,9	30,1	22,4
9. Attenzione all'ambiente	6,6	6,2	6,2	6,1	6,26	82,3	87,2	80,1	75,0	78,7	6,5	6,4	6,2	6,0	5,84	82,0	92,9	80,8	71,1	65,8
10. Servizio ACTV nel complesso	6,7	6,4	6,1	6,3	6,61	81,8	85,5	77,1	80,7	85,1	6,6	6,2	6,1	6,3	6,37	83,7	80,8	75,2	78,3	80,2

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

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

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

5. *La gestione delle segnalazioni e dei reclami*

Le procedure di raccolta 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 di AVM e Actv . Per entrambi i vettori i canali nel 2015 sono stati:

- la lettera (indirizzata a Direzione ACTV, Isola Nova del Tronchetto, 32 – 30135 Venezia);
- *on line* compilando il *form* reclami nella sezione “Actv” – “Contatti” del sito www.actv.it o “AVM” – “Contatti” del sito www.avmspa.it ;
- i moduli prestampati disponibili presso le Agenzie Helloveneziana di piazzale Roma e di Mestre – dove sono presenti anche le urne per l’inoltro – e presso il deposito automobilistico del Lido;
- il Registro Reclami disponibile, su richiesta, a bordo di tutte le unità navali.

Non è stata più indicata tra i canali di trasmissione la modalità via mail all’indirizzo direzione@actv.it sostituita dall’attivazione del *form online* (introdotto dal 18/10/2013) anche se viene data risposta anche a chi utilizza ancora questo canale (purchè indichi i dati identificativi: nome, cognome, indirizzo anagrafico).

Il canale di comunicazione più utilizzato è diventato il *form on line* in continua crescita (38,1% delle segnalazioni/reclami nel 2014 e 44,2% nel 2015) seguito dai moduli prestampati (24,5%), dalla mail (16,3%) e dal Registro reclami a bordo (11,8%). Residuali sono i canali della lettera via posta ordinaria e del fax.

Oltre un reclamo/segnalazione su tre non ottiene risposta, dato in peggioramento: 37% contro il 25% del 2014 e il 28% del 2013. Nella maggior parte dei casi ciò avviene per compilazione incompleta (mancanza dell’indirizzo o del nome del mittente). I dati provenienti dal *form* entro il sito internet (dove i campi nome e indirizzo sono obbligatori), introdotto dal 18/10/2013, confermano però un futuro possibile miglioramento dal momento che, per questo tipo di modalità di inoltro, la quota delle mancate risposte è del 20% contro il 63% per i Registri a Bordo e il 59% per le mail.

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

Nell’ultimo quinquennio il numero di segnalazione e reclami è notevolmente aumentato passando dai 2.342 del 2010 ai 4.858 del 2013 per poi ridiscendere ai 4.640 del 2014. Nel 2015 si registra una ulteriore lieve contrazione tanto che il dato si assesta a 4.507 reclami/segnalazioni. Nell’ultimo biennio sono diminuiti i contatti riguardanti il settore commerciale e aumentati quelli per l’automobilistico-tranviario.

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

In automobilistico (limitatamente all'urbano) le questioni che inducono gli utenti a contattare l'azienda riguardano in primis e soprattutto i salti fermata (20% del totale reclami in automobilistico), i salti corsa (11%), i ritardi (8%), l'inosservanza delle regola da parte del personale (7%).

In navigazione la prima posizione è occupata dagli anticipi (22% del totale). Seguono le inosservanze del personale (14%) e la manutenzione degli impianti (8%). Sentito anche nel 2015 il disagio legato alla regolarità del servizio: oltre agli anticipi testé citati, sono evidenti le questioni attinenti ai ritardi (5%) ai salti corsa (4%) e salti fermata (3%).

Gli argomenti e gli episodi per i quali gli utenti scrivono all'azienda di trasposto aiutano a cogliere capillarmente eventuali comportamenti scorretti e punti di inefficienza dei sistema. A volte suggeriscono le azioni correttive da mettere in campo o gli elementi che meritano una più attenta e accurata valutazione. Non sempre però sono lo specchio di un malessere generalizzato o di un fattore di qualità che non funziona. Il fatto, ad esempio, che il comportamento del personale sia un argomento largamente trattato nei reclami e nelle segnalazioni non trova riscontro nel giudizio dell'utenza verso autisti, marinai e addetti alla bigliettazione, giudizio che è sempre stato buono.

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 2015, sui quali sono state dirottate le disponibilità economiche derivanti dalle penali applicate nel 2013 (quasi 304 mila euro), la situazione è la seguente:

1) Navigazione – Sicurezza del viaggio

Radarizzazione della flotta

Sono stati acquistati e installati 10 nuovi radar con monitor Gem maggiormente performanti su altrettanti mezzi.

Il progetto è concluso.

2) Navigazione – Informazione agli utenti

Acquisto e installazione di display informativi a messaggio variabile a led agli approdi

Acquisto e installazione di pannelli a messaggio variabile presso gli approdi, attualmente sprovvisti, che vengono maggiormente interessati da variazioni del servizio in caso di fenomeni naturali come l'alta marea e la nebbia o da interruzioni per cause diverse come sciopero ecc. Il piano di fattibilità ha previsto l'installazione di 10 pannelli presso 6 approdi: S.Alvise, Crea, Zitelle, Sacca Fisola, Arsenale, Giardini.

A fine 2015 erano stati installati 6 pannelli e il termine del progetto è stato prorogato ai primi mesi del 2016.

3) Automobilistico e Navigazione – Informazione agli utenti

Depliant informativo TPL per strutture sanitarie ULSS 12

Il progetto riguarda la realizzazione, la stampa e la distribuzione di un depliant informativo sul trasporto pubblico per le strutture sanitarie del territorio (ospedali e altre strutture). Il progetto si è sviluppato in accordo con Comune e Ulss 12 per fornire informazioni agli utenti circa le modalità per raggiungere le strutture con il TPL (Actv e non solo) in situazioni normali e straordinarie (nebbia, alta marea, sciopero, neve).

Il depliant è stato realizzato e distribuito nel corso del 2015.

4) Automobilistico e Navigazione – Servizio allo sportello

Colonnine ad emissione rapida Tdv presso i principali terminal

Progettazione, produzione e installazione presso i principali terminal di arrivo della Città di un nuovo dispositivo di rinforzo alla rete di vendita del TPL. Si tratta di colonnine ad emissione rapida di biglietti TPL preacquistati online. L'utente avvicina al sensore un voucher dotato di qr-code e la colonnina emette direttamente tutti i titoli di viaggio collegati

a quel voucher, personalizzandoli e associando il codice univoco del biglietto contactless emesso all'identità digitale dell'utente all'interno del database di Venezia Unica, consentendo quindi l'uso dei tornelli di Tpl e i bagni Veritas oltre a Musei e Fondazioni.

Il progetto prevede l'installazione di 15 apparati. Causa ritardi nella fornitura delle apparecchiature il termine del progetto è slittato alla metà del 2016.

5) Automobilistico – Regolarità del servizio

Semaforizzazione intelligente per gli autobus

Lo scopo è rendere più veloce il transito degli autobus agli incroci semaforici. Viene data priorità ai semafori presenti lungo i percorsi tranviari e utilizzato, in questa prima fase, per i mezzi sostitutivi del tram. Il progetto prevede l'acquisizione e l'installazione del software di gestione.

Il termine previsto è ad aprile 2016.

Per quanto riguarda i progetti su penali 2011-2012, di cui si è dato resoconto nel consuntivo dello scorso anno, nel 2015 si è conclusa la realizzazione e la stampa di una mappa delle linee automobilistiche urbane, mentre per le palline intelligenti sulla rete urbana di Mestre il termine è slittato al 2016 (per le ultime 5 paline) a causa della definizione della configurazione e degli interventi urbanistici a piazzale Cialdini.

Per quanto riguarda le penali irrogate nel 2014 (258.480,72 euro) verranno impegnate assieme a quelle del 2015 in progetti che saranno trattati nella relazione di consuntivo del 2016.