



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 2018
Servizio urbano automobilistico, tranviario e di navigazione
del Comune di Venezia**

settembre 2019

INDICE

| | |
|---|-----------|
| Premessa..... | 2 |
| 1. Il sistema di valutazione della qualità per il 2018 | 3 |
| 2. I risultati dell'esercizio 2018..... | 6 |
| 3. La Carta della Mobilità | 13 |
| 4. I giudizi degli utenti..... | 14 |
| 5. La gestione delle segnalazioni e dei reclami..... | 17 |
| 6. I progetti di miglioramento | 18 |

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 2018 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 2018 vengono confrontati, laddove possibile, con quelli degli anni precedenti per verificare come si evolve nel tempo la qualità del sistema.

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

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

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

1. Il sistema di valutazione della qualità per il 2018

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.

Il confronto si è protratto fino al raggiungimento di una 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 stato approvato dall'Assemblea dell'Ente di Governo in data 28 settembre 2018 con la deliberazione n. 5.

In particolare nel nuovo allegato E sono stati inseriti i nuovi fattori di qualità A.5.1.2 e A.5.1.3 del servizio automobilistico in relazione ai disservizi relativi alla salita e/o alla discesa di passeggeri in carrozzina, motivati sia da malfunzionamenti delle pedane manuali o automatiche, sia da comportamenti del personale di guida.

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).

Il nuovo Allegato E "Parametri di Qualità" trova applicazione dall'esercizio 2018.

L'assetto del sistema di controllo per il 2018 prevede:

- ✓ la ripartizione degli indicatori tra informativi (non assoggettabili a penale) e sanzionabili (con penale);
- ✓ per l'automobilistico urbano 32 indicatori di cui 19 sanzionabili (59%) e 13 informativi (41%);
- ✓ per la navigazione 27 indicatori di cui 17 sanzionabili (63%) e 10 informativi (37%);
- ✓ 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 4 casi, i due indicatori legati al call center e quelli sui tempi di risposta ai reclami;
- ✓ 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 2018

Nel 2018 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. 756/2018).

Corrispettivo economico per i servizi minimi. Anno 2018

| 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 2018

| Fattori di qualità | Automobilistico | | | | Navigazione | | | |
|---|-----------------|--------------|----------------|-------------------|---------------|--------------|----------------|-------------------|
| | N. indicatori | | Peso economico | | N. indicatori | | Peso economico | |
| | Tot. | Sanzionabili | Peso % | € | Tot. | Sanzionabili | 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 | 1 | 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 | 32 | 19 | 2,00 | 562.065,87 | 27 | 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. Dei 32 indicatori proposti in

automobilistico 19 sono sanzionabili (59%); in navigazione 17 indicatori sanzionabili (63%) su 27 totali.

In base alle analisi svolte e attraverso la documentazione fornita risulta che la maggior parte dei parametri qualità 2018 ha raggiunto l'obiettivo richiesto: il 71,9% degli indicatori in automobilistico e il 77,8% in navigazione risulta positivo.

Tab. 1 - Numerosità degli indicatori di qualità per tipologia e risultato raggiunto. Anno 2018

| | Navigazione | | | Automobilistico e tranviario | | |
|-----------------------------|-------------|--------------|-------------|------------------------------|--------------|-------------|
| | Totale | Sanzionabili | Informativi | Totale | Sanzionabili | Informativi |
| <i>Obiettivo raggiunto:</i> | | | | | | |
| SI | 21 | 15 | 6 | 23 | 15 | 8 |
| NO | 6 | 2 | 4 | 9 | 4 | 5 |
| Totale | 27 | 17 | 10 | 32 | 19 | 13 |

In navigazione i parametri negativi sono 6, di cui 2 sanzionabili:

1. il giudizio degli utenti abbonati sulla pulizia (N.3.5.1. informativo);
2. il giudizio degli utenti abbonati sul confort (N.4.5.1. informativo);
3. il giudizio degli utenti abbonati sull'accessibilità (N.5.1.3. informativo);
4. 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 di € 20.772,18, poiché il risultato ottenuto non è all'interno dell'intervallo previsto dal range (5%) in cui la sanzione viene applicata proporzionalmente;
5. il funzionamento degli indicatori di linea (N.6.4.3. sanzionabile) sanzionato per €41.544,35 pari al 100,00% della sanzione massima applicabile di € 41.544,35, 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 sull'attenzione all'ambiente (N.9.1.1. informativo).

Per l'automobilistico le negatività sono 9, di cui 4 sanzionabili:

1. la vetustà del parco mezzi (A.1.3.1. informativo);
2. l'età media dei mezzi (A.1.3.2. informativo);
3. il giudizio degli utenti abbonati sulla pulizia (A.3.5.1. informativo);
4. la qualità del servizio di pulizia (A.3.5.2 sanzionabile) sanzionato per €39.594,42 pari al 70,44% della sanzione massima applicabile di € 56.206,59, poiché il risultato ottenuto è all'interno dell'intervallo previsto dal range (5%) in cui la sanzione viene applicata proporzionalmente;
5. il giudizio degli utenti abbonati sul confort (A.4.6.1. informativo);
6. il disservizio comprovato incarrozzamento passeggeri in carrozzina (A.5.1.2. sanzionabile) sanzionato per € 28.103,29 pari al 66,67% della sanzione massima applicabile di €

42.154,94, poiché il risultato ottenuto è all'interno dell'intervallo previsto dal range (0-3) in cui la sanzione viene applicata proporzionalmente¹;

7. il giudizio degli utenti abbonati servizi per handicap (A.5.1.4. informativo);
8. il funzionamento dei dispositivi acustici e visivi sul tram (A.6.4.2. sanzionabile) sanzionato per €23.251,78 pari al 82,74% della sanzione massima applicabile di €28.103,29, poiché il risultato ottenuto è all'interno dell'intervallo previsto dal range (5%) in cui la sanzione viene applicata proporzionalmente;
9. il funzionamento delle emettitrici automatiche (A.8.3.5 sanzionabile) sanzionato per € 6.323,24 pari al 45,00% della sanzione massima applicabile di € 14.051,65, poiché il risultato ottenuto è all'interno dell'intervallo previsto dal range (5%) in cui la sanzione viene applicata proporzionalmente.

Per il 2018 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 €159.589,26, ripartito in €62.316,53 per la navigazione e € 97.272,73 per l'automobilistico.

¹ Rispetto ai nuovi fattori di qualità A.5.1.2 e A.5.1.3, l'Affidatario ha rendicontato la casistica che per il 2018 è di n. 16 segnalazioni di n. 2 sono risultate imputabili alla condotta dei conducenti, ai quali è stato fatto un richiamo disciplinare ai sensi delle norme contrattuali e regolamentari. I suddetti provvedimenti sono stati ritenuti congrui in relazione al numero di episodi e alla loro descrizione.

Tab. 2 - AUTOMOBILISTICO URBANO MESTRE-LIDO – CONSUNTIVO QUALITÀ 2018

| Cod. | Nome indicatore | Descrizione indicatore | Ente che ha misurato | Ob. Minimo Regione | Obiettivo 2018 | Valore 2018 | Valore 2017 | Valore 2016 | Valore 2015 | Sanz. % | Penale 2018 |
|--|--|--|----------------------|--------------------|----------------|-------------|-------------|-------------|-------------|---------|-------------|
| A.1. Sicurezza del viaggio | | | | | | | | | | | |
| A.1.3.1. | Vetustà mezzi (a fine anno) | % mezzi con oltre 15 anni | Gestore | 36,9% | 25,0% | 44,85% | 49,09% | 45,96% | 31,87% | 0 | 0 |
| A.1.3.2. | Età media mezzi (a fine anno) | n. anni | Gestore | 10,02 | 12,0 | 12,89 | 14 | 13,4 | 13,8 | 0 | 0 |
| A.1.4.1. | Giudizio abbonati sulla sicurezza | % soddisfatti | Gestore | ---- | 75% | 87,58% | 84,3% | 87,3% | 85,9% | 0 | 0 |
| A.2. Regolarità del servizio | | | | | | | | | | | |
| A.2.1.3. | Regolarità servizio causa Actv* | (%) corse fatte/programmate | Gestore | 99,0% | 100% | 100% | 100% | 99,99% | 100% | 0,10 | €0,00 |
| A.2.1.4. | Regolarità servizio causa Actv* | (%) corse interrotte/program. | Gestore | 2,0% | 0-2% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,10 | €0,00 |
| A.2.3.1. | Puntualità ore punta* | % corse in anticipo (> 1') | Gestore | ---- | 5,0% | 3,3% | 1,49% | 3,6% | 2,9% | 0,20 | €0,00 |
| A.2.3.2. | Puntualità ore punta* | % mezzi in ritardo (>5') | Gestore | 32,0% | 32,0% | 23,1% | 36,55% | 31,0% | 31,9% | 0 | 0 |
| A.2.6.1. | Giudizio abbonati sulla regolarità e puntualità | % soddisfatti | Gestore | ---- | 75% | 83,58% | 79,20% | 82,5% | 76,7% | 0 | 0 |
| A.3. Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture | | | | | | | | | | | |
| A.3.5.1. | Giudizio abbonati sulla pulizia | % soddisfatti | Gestore | ---- | 75% | 73,47% | 69,80% | 74,1% | 74,9% | 0 | 0 |
| A.3.5.2. | Qualità del servizio di pulizia | Esiti non conformi / nr. controlli effettuati | Gestore | ---- | 10% | 13,17% | --- | --- | --- | 0,20 | €39.594,42 |
| A.4. Confortevolezza del viaggio | | | | | | | | | | | |
| A.4.4.2. | Climatizzazione | (%) imp. funzionanti/tot. controllati | Affidante | 95,0% | 95% | 100% | 99,30% | 100% | 100% | 0,10 | €0,00 |
| A.4.6.1. | Giudizio abbonati sul confort | % soddisfatti | Gestore | ---- | 75% | 63,79% | 69,70% | 68,6% | 59,2% | 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% | 94,1% | 97,30% | 96% | 92,9% | 0,10 | €0,00 |
| A.5.1.2. | Disservizio comprovato incarrozzamento passeggeri in carrozzina | Relazione verifiche cause e responsabilità disservizio | Gestore | | 0-3 | 2 | --- | --- | --- | 0,15 | €28.103,29 |
| 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 | --- | --- | --- | 0,15 | €0,00 |
| A.5.1.4. | Giudizio abbonati servizi per handicap | % soddisfatti | Gestore | ---- | 75% | 68,99% | 73,80% | 77,0% | 80,6% | 0 | 0 |

Tab. 2 (segue) - AUTOMOBILISTICO URBANO MESTRE-LIDO – CONSUNTIVO QUALITÀ 2018

| Cod. | Nome indicatore | Descrizione indicatore | Ente che ha misurato | Ob. Minimo Regione | Obiettivo 2018 | Valore 2018 | Valore 2017 | Valore 2016 | Valore 2015 | Sanz. % | Penale 2018 |
|---|--|--|----------------------|--------------------|----------------|-------------|-------------|-------------|-------------|---------|-------------|
| A.6. Informazione alla clientela | | | | | | | | | | | |
| A.6.1.1. | Operatività Call Center[^] | fascia oraria operatività | Affidante | 8 h | 12,5 h | 12,5 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 30 secondi | Affidante | 30 sec. | 60% | 83,9% | 85,2% | 77,9% | 76,4% | 0,05 | €0,00 |
| A.6.2.1. | Diffusione orari alle fermate | (%) fermate dotate/totale | Gestore | 48,0% | 60% | 61,92% | 61,80% | 61,6% | 59,43% | 0,05 | €0,00 |
| A.6.3.2 | Punti interscambio con informaz. a messaggio variabile | (%) punti interscambio con pannelli funz./tot.punti dotati controllati | Affidante | 95,0% | 80% | 98,33% | 95,6% | 98,3% | 95,9% | 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% | 91,07% | 90,49% | --- | --- | 0,10 | €23.251,78 |
| A.6.4.3. | Indicatori di linea | (%) bus+tram con indicazione di linea corretta / bus+tram controllati | Affidante | --- | 95% | 97,47% | 98,4% | 99,3% | 97,6% | 0,10 | €0,00 |
| A.6.6.1. | Giudizio abbonati servizi informativi | % soddisfatti | Gestore | --- | 75% | 81,05% | 82,1% | 86,8% | 81,9% | 0 | 0 |
| A.7. Aspetti relazionali e comportamentali | | | | | | | | | | | |
| A.7.1.1. | Giudizio abbonati sul personale | % soddisfatti | Gestore | --- | 75% | 85,47% | 82,1% | 85,6% | 82% | 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. | Riscontro reclami/segnalazioni* | (%) entro 50 giorni | Gestore | --- | 100% | 100% | 98% | 96% | 85% | 0,10 | €0,00 |
| A.8.2.3. | Giudizio abbonati su servizio reclami | % soddisfatti | Gestore | --- | 55% | 60% | 54,8% | 56,5% | 56,5% | 0 | 0 |
| A.8.3.4. | Apertura p.v. diretti | (%) p.v. aperti / Tot. p.v. controllati | Affidante | --- | 90% | 100% | --- | --- | --- | 0,05 | €0,00 |
| A.8.3.5. | Funzionamento emettitrici | (%) emettitrici automatiche funzionanti / TVM controllate | Affidante | --- | 80% | 78,2% | --- | --- | --- | 0,05 | €6.323,24 |
| A.8.4.2. | Giudizio abbonati reperibilità titoli di viaggio^{^^} | % soddisfatti | Gestore | --- | 75% | 84,53% | 84,7% | 89,1% | 87,5% | 0 | 0 |
| A.9. Attenzione all'ambiente | | | | | | | | | | | |
| A.9.1.1. | Mezzi alimentati a metano, E6 e Tram | (%) Km a metano/totale Km | Gestore | --- | 50% | 61,89% | 51,25% | 46,66% | 40,4% | 0,20 | €0,00 |
| A.9.2.1. | Giudizio abbonati su attenzione ambiente | % soddisfatti | Gestore | --- | 75% | 76,63% | 70,80% | 78,7% | 82,3% | 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.

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

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

^{^^} 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 2018

| Cod. | Nome indicatore | Descrizione indicatore | Ente che ha misurato | Ob. Minimo Regione | Obiettivo 2018 | Valore 2018 | Valore 2017 | Valore 2016 | Valore 2015 | Sanz. % | Penale 2018 |
|--|--|---|----------------------|--------------------|----------------|-------------|-------------|-------------|-------------|---------|-------------|
| N.1. Sicurezza del viaggio | | | | | | | | | | | |
| N.1.4.2. | Unità dotate di radar | (%) radar funzionanti/tot. dotati | Affidante | 90% | 90% | 93,9% | 94,20% | 90,89% | 92,1% | 0,1 | €0,00 |
| N.1.5.1. | Unità localizzabili dalla centrale | (%) GPS funzionante/totale dotati | Affidante | 80% | 80% | 83,9% | 66,50% | 70,26% | 86,4% | 0,1 | €0,00 |
| N.1.6.1. | Giudizio abbonati sulla sicurezza | % soddisfatti | Gestore | ---- | 75% | 88,1% | 83,5% | 89,1% | 83,6% | 0 | 0 |
| N.2. Regolarità del servizio | | | | | | | | | | | |
| N.2.1.3. | Regolarità servizio causa Actv* | (%) corse fatte/programmate | Gestore | 99,0% | 100% | 100% | 100% | 99,99% | 100,0% | 0,15 | €0,00 |
| N.2.1.4. | Regolarità servizio causa Actv* | (%) corse interrotte/program | Gestore | 2,0% | 0,0-0,3% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,0% | 0,15 | €0,00 |
| N.2.2.1. | Puntualità* | % corse in anticipo (> 1') | Gestore | ---- | 3,0% | 2,83% | 1,59% | 1,79% | 1,59% | 0,20 | €0,00 |
| N.2.2.2. | Puntualità* | % corse in ritardo (>5') | Gestore | 5,0% | 5,0% | 1,16% | 0,53% | 0,45% | 1,11% | 0,20 | €0,00 |
| N.2.3.1. | Giudizio abbonati sulla regolarità | % soddisfatti | Gestore | ---- | 75% | 84,9% | 78,5% | 84,0% | 79,0% | 0 | 0 |
| N.3. Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture | | | | | | | | | | | |
| N.3.5.1. | Giudizio abbonati sulla pulizia | % soddisfatti | Gestore | ---- | 75% | 73,6% | 68,9% | 72,7% | 73,8% | 0 | 0 |
| N.3.5.2. | Qualità del Servizio di Pulizia | Esiti non conformi / nr. controlli effettuati | Gestore | ---- | 10% | 1,01% | --- | --- | --- | 0,20 | €0,00 |
| N.4. Confortevolezza del viaggio | | | | | | | | | | | |
| N.4.3.3. | Climatizzazione | (%) imp. funzionanti/tot. dotati | Gestore | 95% | 95% | 96,3% | 91,7% | 92,5% | 94,7% | 0,10 | €0,00 |
| N.4.5.1. | Giudizio abbonati sul confort del viaggio | % soddisfatti | Gestore | ---- | 75% | 55,3% | 63,8% | 62,3% | 53,3% | 0 | 0 |
| N.5. Servizi per passeggeri con handicap | | | | | | | | | | | |
| N.5.1.3. | Giudizio abbonati sul servizio handicap | % soddisfatti | Gestore | ---- | 75% | 69,9% | 69,4% | 75,0% | 82,4% | 0 | 0 |
| N.6. Informazioni alla clientela | | | | | | | | | | | |
| N.6.1.1. | Operatività Call Center^ | fascia oraria operatività | Gestore | 8 h | 12,5 h § | 12,5 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 30 secondi | Affidante | 30 sec. | 60% | 83,9% | 85,2% | 77,9% | 76,4% | 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% | 98,1% | 95,2% | 99,5% | 93,7% | 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% | 11,2% | 24,69% | 20,13% | 25,75% | 0,05 | €20.772,18 |
| N.6.4.3. | Indicatori di linea | (%) mezzi con indicazione di linea corretta/mezzi in servizio | Affidante | ---- | 95% | 86,1% | 87,5% | 92,2% | 97,4% | 0,10 | €41.544,35 |
| N.6.6.1. | Giudizio abbonati sull'informazione | % soddisfatti | Gestore | ---- | 75% | 82,1% | 77,5% | 81,8% | 85,6% | 0 | 0 |

Tab. 3 (segue) - NAVIGAZIONE VENEZIA – CONSUNTIVO QUALITÀ 2018

| Cod. | Nome indicatore | Descrizione indicatore | Ente che ha misurato | Ob. Minimo Regione | Obiettivo 2018 | Valore 2018 | Valore 2017 | Valore 2016 | Valore 2015 | Sanz. % | Valore penale |
|---|--|---|----------------------|--------------------|----------------|-------------|-------------|-------------|-------------|---------|---------------|
| N.7. Aspetti relazionali e comportamentali | | | | | | | | | | | |
| N.7.1.1. | Giudizio abbonati sul personale | % soddisfatti | Gestore | ---- | 75% | 81,0% | 77,9% | 81,6% | 83,9% | 0,10 | €0,00 |
| N.8. Livello di servizio allo sportello | | | | | | | | | | | |
| N.8.2.1. | Riscontro segnalazioni / reclami | (%) entro 30 giorni | Gestore | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100,0% | 0 | 0 |
| N.8.2.2. | Riscontro segnalazioni / reclami* | (%) entro 50 giorni | Gestore | ---- | 100% | 100% | 97% | 90% | 85% | 0,20 | €0,00 |
| N.8.2.3. | Giudizio abbonati sul servizio reclami | % soddisfatti | Gestore | ---- | 55% | 60,0% | 52,0% | 58,4% | 49,6% | 0 | 0 |
| N.8.3.4. | Apertura p.v. diretti | (%) p.v. trovati aperti / tot punti vendita rilevati | Affidante | ---- | 90,0% | 99,13% | --- | --- | --- | 0,05 | €0,00 |
| N.8.3.5. | Funzionamento emettitrici | (%) emettitrici automatiche funzionanti / TVM controllate | Affidante | --- | 80,0% | 99,1% | --- | --- | --- | 0,05 | €0,00 |
| N.8.4.2. | Giudizio abbonati reperibilità titoli di viaggio^^ | % soddisfatti | Gestore | ---- | 75% | 84,0% | 82,9% | 87,7% | 90,1% | 0 | 0 |
| N.9. Attenzione all'ambiente | | | | | | | | | | | |
| N.9.1.1. | Giudizio abbonati su attenzione ambiente | % soddisfatti | Gestore | ---- | 75% | 67,8% | 67,2% | 74,1% | 82,0% | 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.

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

^^ 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 2018 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 (14.738 persone). Dal totale dei contatti sono state effettuate complessivamente 2.004 interviste valide: 1.715 interviste per gli abbonati alla rete urbana, 253 per l'extraurbano e 36 per il servizio urbano di Chioggia.

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

L'81,9% (percentuale invariata rispetto al 2017) dell'utenza abbonata all'urbano automobilistico di Mestre e Lido si dichiara complessivamente soddisfatta del servizio e l'81,05% (a fronte del 79,0% nel 2017) in navigazione. I voti medi complessivi si attestano al 6,8 (a fronte di 6,6 nel 2017) nel primo caso e al 6,7 nel secondo.

Circa il 17% degli abbonati ritiene che l'e-mail sia un canale ufficiale per inoltrare un reclamo; si evidenzia un diffuso convincimento in questo senso anche rispetto alla biglietteria e al call center. Il livello di conoscenza dei canali ufficiali varia a seconda della tipologia di canale: più conosciuto risulta il *web form* (19,2%) a fronte della minore notorietà del registro di bordo (6,5%), del modulo cartaceo (5,4%) e lettera (5,7%).

Il 22,1% degli abbonati dichiara di aver presentato un reclamo, dato in crescita rispetto al 2017 (19,1%).

La valutazione, come nelle edizioni precedenti dell'indagine, risulta superiore per le modalità di presentazione rispetto alla risposta ai reclami (aspetti entrambi valutati in maniera generalmente più positiva rispetto al 2017).

Chi non ha fatto reclami in larga parte (69,0%) non ha avuto bisogno di farli perché non ha riscontrato situazioni critiche; risulta però in leggero aumento rispetto al dato del 2017 la percentuale di abbonati sfiduciati, che segnalano che comunque fare reclami non serve (17,0%).

Nel complesso si osserva un miglioramento sia del voto medio sia delle percentuali di utenti soddisfatti, nel 2018 il servizio nel suo complesso ottiene una valutazione media pari a 6,8 rispetto a 6,5 del 2017; l'utenza soddisfatta (% di voti 6-10) è pari all'82,4%, valore superiore di 2 punti percentuali rispetto al 2017.

Il 21,0% dell'utenza abbonata pensa che nell'ultimo anno il servizio sia migliorato, con un incremento del 28,5% rispetto al 2017. Si rileva inoltre che il 19,5% dell'utenza abbonata ritiene che il servizio sia peggiorato con un decremento degli insoddisfatti del 33% rispetto al 2017.

Tutti i fattori considerati ottengono valutazioni sufficienti con la sola eccezione del comfort del viaggio (v.m. 5,9) e del servizio reclami (v.m. 5,7) per il quale si riscontra tuttavia un miglioramento rispetto all'anno precedente (v.m. 4,9 del 2017).

Come per il giudizio complessivo anche per i macrofattori si registra nella maggior parte dei casi 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 2014-2018

| Le macroaree della qualità: | AUTOMOBILISTICO URBANO MESTRE | | | | | | | | | | NAVIGAZIONE | | | | | | | | | |
|--|-------------------------------|------------|------------|------------|------------|---------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|------------|---------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| | Voto medio | | | | | % soddisfatti | | | | | Voto medio | | | | | % soddisfatti | | | | |
| | 2018 | 2017 | 2016 | 2015 | 2014 | 2018 | 2017 | 2016 | 2015 | 2014 | 2018 | 2017 | 2016 | 2015 | 2014 | 2018 | 2017 | 2016 | 2015 | 2014 |
| 1. Sicurezza | 7,4 | 7,1 | 7,2 | 7,2 | 6,8 | 87,6 | 84,3 | 87,3 | 85,9 | 91,5 | 7,5 | 7,0 | 7,3 | 7,1 | 6,7 | 88,1 | 83,5 | 89,1 | 83,6 | 94,5 |
| Sicurezza personale (molestie, rapine) | 7,1 | 6,9 | 7,2 | 6,9 | 6,8 | 78,7 | 78,2 | 85,3 | 79,0 | 91,7 | 7,3 | 7,0 | 7,4 | 7,2 | 6,7 | 82,0 | 78,7 | 87,1 | 86,1 | 94,1 |
| 2. Regolarità del servizio | 7,1 | 6,7 | 6,9 | 6,6 | 6,2 | 83,6 | 79,3 | 82,5 | 76,7 | 75,7 | 7,2 | 6,7 | 7,0 | 6,6 | 5,9 | 84,9 | 78,5 | 84,0 | 79,0 | 70,6 |
| Puntualità delle corse | 6,9 | 6,8 | 6,6 | 6,7 | 6,3 | 77,4 | 77,3 | 74,3 | 74,9 | 75,6 | 7,2 | 6,9 | 6,9 | 6,7 | 6,0 | 82,3 | 78,7 | 81,2 | 78,5 | 70,3 |
| Regolarità delle corse (corse saltate) | 7,4 | 6,9 | 7,0 | 6,8 | 6,4 | 85,1 | 79,9 | 81,2 | 78,3 | 78,3 | 7,5 | 6,9 | 7,1 | 6,7 | 6,0 | 86,3 | 79,6 | 84,9 | 81,2 | 70,3 |
| Frequenza delle corse | 7,1 | 6,7 | 6,8 | 6,5 | 5,9 | 77,5 | 76,9 | 77,3 | 73,1 | 64,4 | 7,1 | 6,6 | 6,8 | 6,4 | 5,6 | 78,5 | 74,8 | 79,2 | 73,8 | 56,0 |
| 3. Pulizia mezzi e strutture | 6,5 | 6,1 | 6,4 | 6,4 | 6,3 | 73,5 | 69,8 | 74,1 | 74,9 | 79,0 | 6,4 | 6,1 | 6,4 | 6,3 | 6,1 | 73,6 | 68,9 | 72,7 | 73,8 | 79,1 |
| 4. Comfort del viaggio | 6,0 | 6,1 | 6,1 | 5,7 | 6,2 | 63,8 | 69,7 | 68,6 | 59,2 | 82,5 | 5,6 | 5,7 | 5,8 | 5,3 | 6,0 | 55,3 | 63,8 | 62,3 | 53,3 | 74,9 |
| Affollamento e facilità di salita nei mezzi | 4,9 | 5,1 | 5,4 | 5,1 | 6,7 | 42,8 | 48,4 | 53,7 | 47,0 | 69,8 | 4,3 | 4,7 | 4,9 | 4,7 | 5,6 | 32% | 37,4 | 44,3 | 36,1 | 47,2 |
| Climatizzazione dei mezzi | 6,1 | 6,0 | 6,2 | 6,3 | 6,5 | 64,2 | 64,6 | 69,4 | 70,8 | 90,0 | 5,7 | 5,7 | 5,8 | 5,9 | 6,1 | 57,2 | 57,9 | 62,0 | 68,9 | 80,6 |
| 5. Servizio per portatori di handicap | 6,4 | 6,5 | 6,5 | 6,6 | 6,4 | 69,0 | 73,8 | 77,0 | 80,6 | 89,8 | 6,4 | 6,4 | 6,3 | 6,6 | 6,4 | 69,9 | 69,4 | 75,0 | 82,4 | 95,9 |
| 6. Informazioni | 6,9 | 6,8 | 7,0 | 6,9 | 6,7 | 81,1 | 82,1 | 86,8 | 81,9 | 91,5 | 6,7 | 6,6 | 6,8 | 7,0 | 6,7 | 78,1 | 77,5 | 81,8 | 85,6 | 93,7 |
| 7. Personale | 7,1 | 6,9 | 7,0 | 6,9 | 6,9 | 85,5 | 82,1 | 85,6 | 82,0 | 93,8 | 7,0 | 6,7 | 6,8 | 6,9 | 6,9 | 81,0 | 77,9 | 81,6 | 83,9 | 93,4 |
| 8. Reperibilità dei biglietti | 7,3 | 7,2 | 7,2 | 7,1 | 7,1 | 84,5 | 84,7 | 89,1 | 87,5 | 94,8 | 7,2 | 7,1 | 7,1 | 7,2 | 7,1 | 84,0 | 82,9 | 87,7 | 90,1 | 97,3 |
| 9. Reclami* | 5,7 | 4,9 | 5,2 | 5,1 | 4,4 | 60,0 | 54,8 | 56,5 | 56,5 | 37,3 | 5,7 | 4,7 | 5,2 | 5,1 | 4,7 | 60,0 | 52,0 | 58,4 | 49,6 | 39,8 |
| Servizio di inoltro reclami* | 6,1 | 5,2 | 5,5 | 5,6 | 5,1 | 69,5 | 58,0 | 62,0 | 57,8 | 48,6 | 6,1 | 5,0 | 5,5 | 5,9 | 5,3 | 69,5 | 52,9 | 59,2 | 63,1 | 59,6 |
| Servizio di risposta dei reclami* | 5,4 | 4,2 | 4,7 | 4,1 | 4,2 | 54,7 | 29,5 | 42,5 | 34,8 | 34,8 | 5,4 | 4,1 | 4,5 | 4,2 | 4,3 | 54,7 | 26,5 | 42,7 | 27,9 | 34,9 |
| 10. Attenzione all'ambiente | 6,4 | 6,1 | 6,4 | 6,6 | 6,2 | 76,6 | 70,8 | 78,7 | 82,3 | 87,2 | 6,1 | 5,9 | 6,1 | 6,5 | 6,4 | 67,8 | 67,2 | 74,1 | 82,0 | 92,9 |
| 11. Servizio ACTV nel complesso | 6,8 | 6,6 | 6,7 | 6,7 | 6,4 | 81,9 | 81,7 | 81,6 | 81,8 | 85,5 | 6,7 | 6,4 | 6,6 | 6,6 | 6,2 | 81,5 | 79,0 | 80,5 | 83,7 | 80,8 |

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.

* Nel 2018 per quanto riguarda i Reclami i voti medi e percentuali sono complessive senza distinzione tra il servizio Automobilistico e di Navigazione

Fonte: IZI S.p.A., 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 2018 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 2018 è diventato il form on line con il 66%, seguito dal modulo prestampato con il 17%, dalla email con l'8%, il registro reclami a bordo delle unità navali con il 6%. 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 in sensibile miglioramento: 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 22,1% per il registro a bordo.

Nel 2018 il numero complessivo di contatti per i settori automobilistico urbano, navigazione e commerciale è di 4.930, di cui 1.049 (21,3%) per reclami che rispetto al 2017 sono diminuiti del 17,5%. Il 48% dei contatti riguarda il settore commerciale, il 29% la navigazione e il 23% l'automobilistico e tranviario.

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 nel 2018, sui quali sono state dirottate le disponibilità economiche derivanti dalle penali applicate dal 2015 al 2017 la situazione è attualmente la seguente:

- *penali 2015 (valore € 238.814,77)*
 - liquidate nel corso del 2019 a fronte della certificazione finale della conclusione di tutti i progetti di miglioramento.

Per le penali 2016 e 2017, il Comitato tecnico di gestione del contratto di servizio, nel corso della seduta del 23 settembre 2019, ha rimodulato i progetti di miglioramento cui sono destinate le penali stesse, ipotizzando le quantità destinate ai settori automobilistico e navigazione:

- *penali 2016 (valore complessivo € 273.276,42)*
 - €90.000 per l'acquisto di n. 2 minibus usati destinati all'utilizzo della linea 48H;
 - €50.000 per intervento di sistemazione dell'accessibilità e dell'arredo urbano del capolinea del distretto sanitario di Favaro Veneto;
 - €130.000 per la continuazione dell'intervento di radarizzazione della flotta con installazione di radar maggiormente performanti.
- *penali 2017 (valore complessivo € 274.314,88)*
 - €80.000 per intervento di sistemazione delle fermate di via Gatta;
 - €190.000 per la continuazione dell'intervento di radarizzazione della flotta con installazione di radar maggiormente performanti.