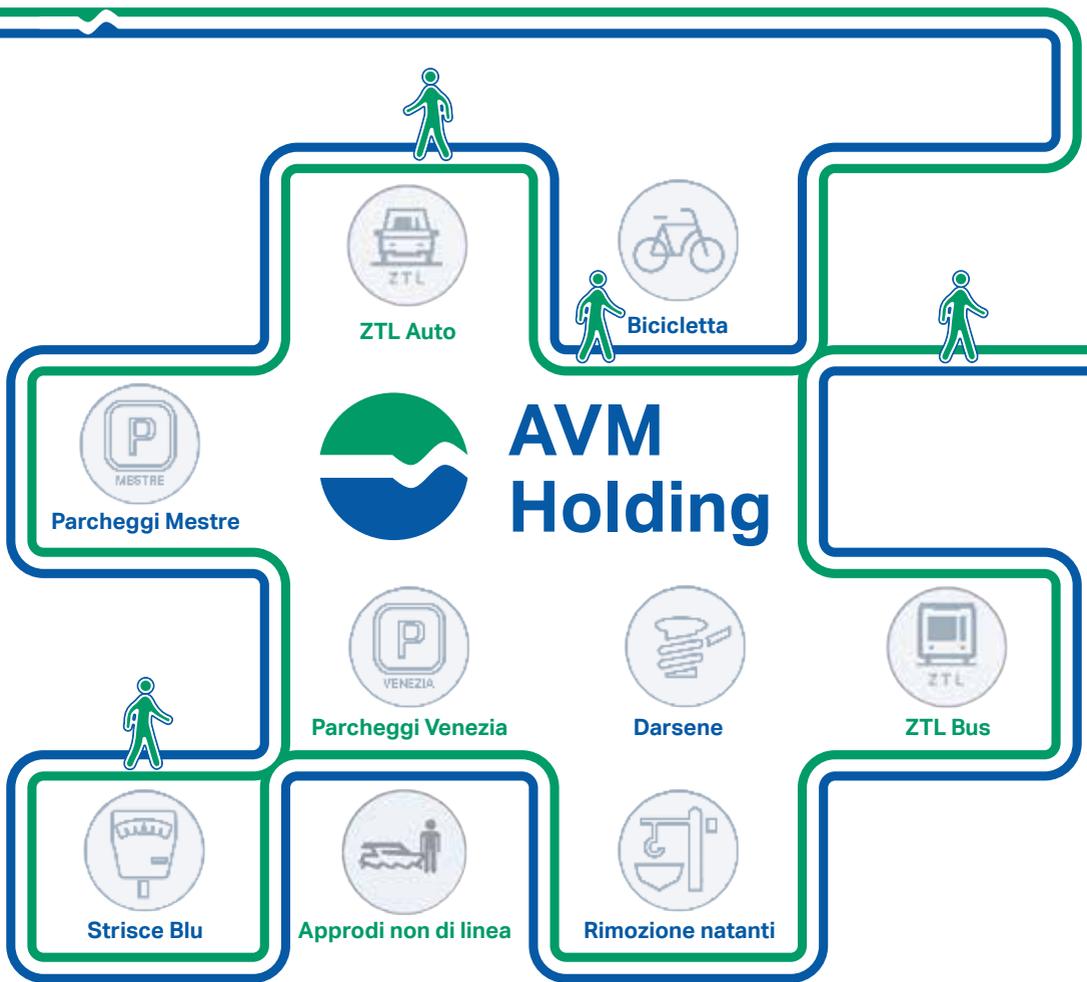


# Carta della Qualità dei Servizi di Mobilità Privata

# 2021



## **INDICE GENERALE**

Presentazione della carta	<b>3</b>
I parcheggi a pagamento in struttura	<b>7</b>
Sosta su strada a pagamento	<b>9</b>
Parcheggi scambiatori	<b>10</b>
Le aree di sosta attrezzata per natanti e rimozione	<b>11</b>
Il servizio di ciclabilità	<b>13</b>
Ztl	<b>14</b>
La gestione degli approdi non di linea	<b>15</b>
Mobilità accessibile - servizi per la mobilità delle persone disabili	<b>16</b>
Monitoraggio della qualità dei servizi	<b>16</b>
Fattori di qualità	<b>16</b>
Indagini di soddisfazione della clientela e rapporti con i cittadini	<b>18</b>
Allegato	<b>21</b>



## **PRESENTAZIONE DELLA CARTA**

### **La carta della qualità dei servizi di mobilità privata**

La Carta della Qualità dei Servizi rappresenta lo strumento con il quale AVM S.p.A. intende interagire con la clientela promuovendo un rapporto il più possibile diretto e trasparente al fine di migliorare la qualità dei servizi erogati, dando altresì formalmente atto degli impegni assunti nei confronti dei fruitori attuali e potenziali.

È il frutto di un progetto di collaborazione sviluppato negli anni tra l'Amministrazione Comunale di Venezia e la Società (con il consulto delle Associazioni dei Consumatori) per la redazione del documento e relativo monitoraggio, con l'impegno comune di verificare costantemente il rispetto dei livelli minimi di qualità garantiti, il grado di soddisfazione della clientela, attivando azioni migliorative per rispondere in modo adeguato alle esigenze della domanda.

Tale documento permette infatti alla clientela di prendere visione con rapidità della vasta gamma dei servizi erogati, conoscere i propri diritti, apprendere le modalità per presentare eventuali segnalazioni, reclami, suggerimenti o richieste di rimborso, inoltre vengono indicati gli standard di livello qualitativo e quantitativo offerti.

L'edizione sarà aggiornata nel momento in cui dovessero intervenire variazioni a quanto indicato all'interno del testo in termini di modifiche ai servizi erogati. La "Carta della qualità dei servizi di mobilità privata" è pubblicata sul sito internet di AVM.

Il presente documento è stato adottato con disposizione dirigenziale PG/2022/0053293 del 3/02/2022 a seguito di consultazione avviata con mail in data 7/12/2021 delle seguenti associazioni dei consumatori: Adiconsum, Adoc, Casa del Consumatore, Codacons, Federconsumatori, Lega Consumatori, Movimento Consumatori, Unione Nazionale Consumatori.

## **L'AZIENDA**

AVM - Azienda Veneziana della Mobilità S.p.A., è una società controllata al 100% dal Comune di Venezia che le ha affidato in house per 5 anni con decorrenza dal 01.01.2020 fino al 31.12.2024 la Gestione Integrata dei Servizi Ausiliari al Traffico e alla Mobilità (Deliberazione di Consiglio Comunale n. 77 del 18/12/2019), ivi compresa la gestione delle strutture di approdo per lo sbarco, l'imbarco e l'eventuale sosta di unità di navigazione impegnate nel trasporto pubblico non di linea e assimilato.

Oggi AVM S.p.A si configura come il gestore unico di tutte le attività riconducibili ai servizi pubblici locali previsti dalla legge in materia di gestione integrata dei servizi ausiliari al traffico e alla mobilità nonché dei servizi di trasporto pubblico locale. AVM svolge inoltre la funzione di Società capogruppo del Gruppo AVM che coordina i servizi di trasporto, di mobilità, di marketing territoriale e di promozione culturale e turistica della Città di Venezia.

## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

Coerentemente con gli indirizzi tracciati dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e con i principi enunciati dal D.P.C.M. del 30 dicembre 1998, il gestore dei servizi ausiliari al traffico ed alla mobilità convenzionalmente denominati di mobilità privata, si impegna a rispettare i seguenti principi:

- Eguaglianza ed imparzialità;
- Continuità
- Partecipazione
- Efficienza ed efficacia;
- Trasparenza.

## **TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

AVM garantisce che il trattamento dei dati personali dei clienti avvenga nel rispetto del D.Lgs. n. 196 (cd. "Codice della Privacy") così come novellato dal D.Lgs. 101/2018 in adeguamento alla disciplina introdotta con Regolamento UE 2016/679.

I Servizi Ausiliari al Traffico e alla Mobilità prevedono la gestione dei seguenti servizi:

- Parcheggi a pagamento in struttura a Venezia (Autorimessa Comunale e parcheggio S.Andrea) e a Mestre (Parcheggio Candiani, Park Costa, Parcheggio Ca' Marcello)
- Sosta sulle zone con stalli a pagamento e relativo servizio di controllo tramite gli ausiliari al traffico nelle zone di Mestre, Marghera, Lido, Venezia P.le Roma, nonché le aree di sosta del Parco San Giuliano e l'area sosta breve autocaravan Porta Gialla sempre a San Giuliano, i parcheggi scambiatori intermodali a pagamento e gratuiti;
- Aree di sosta attrezzata per natanti (Darsene Sacca della Misericordia e Isola Nova del Tronchetto);
- Servizio di rimozione natanti;
- Servizi di Ciclabilità (Bici Park Mestre e Venezia, Punzonatura Biciclette);
- ZTL Auto e Bus ed attività connesse;
- Gestione degli Approdi non di linea.

Per una breve descrizione di ciascuno dei sopra elencati servizi si veda quanto più oltre riportato, rinviando per maggiori dettagli informativi alla corrispondente pagina del sito internet di AVM [www.avmspa.it](http://www.avmspa.it).

## QUANTO COSTA IL SERVIZIO

Le tariffe dei servizi pubblici erogati da AVM sono deliberate dalla Giunta del Comune di Venezia e sono consultabili sul sito aziendale [www.avmspa.it](http://www.avmspa.it). Spettano ad AVM i proventi tariffari relativi:

- alla gestione dei parcheggi in struttura;
- alla gestione dei servizi di ciclabilità;
- al servizio di gestione delle darsene;

mentre spettano al Comune di Venezia, a termini di legge, le entrate derivanti dalle tariffe al pubblico relative:

- ai lasciapassare per l'accesso alle ZTL;

- alle aree di sosta su strada a pagamento (strisce blu);
- all'utilizzo degli approdi non di linea.

## **IL PERSONALE – FORMAZIONE E REGOLE DI COMPORTAMENTO**

L'Azienda si impegna a curare la formazione del personale affinché adotti verso la clientela comportamenti professionali che assicurino un buon grado di efficienza e cortesia.

In particolare nelle relazioni tra il personale e la clientela AVM si impegna a garantire:

- Riconoscibilità. Il personale a contatto con il pubblico sarà dotato di un cartellino di riconoscimento (da portare in modo ben visibile) contenente i dati identificativi dell'azienda e il numero di matricola del dipendente.
- Presentabilità: Il personale in servizio avrà cura di indossare la divisa aziendale o, per chi non ne ha l'obbligo, un abbigliamento decoroso e pulito.
- Comportamenti, modi e linguaggio: Il personale a contatto con la clientela deve mantenere comportamenti tali da stabilire un rapporto di fiducia e di collaborazione. Il Cliente deve essere trattato con cortesia e rispetto.
- Il linguaggio utilizzato per le informazioni/comunicazioni, sia verbali che scritte, deve essere chiaro e comprensibile.
- Deve inoltre essere garantita la prontezza e disponibilità per risolvere le problematiche che dovessero insorgere.

## **CONDIZIONI DEL SERVIZIO**

### **Diritti della Clientela**

I clienti del servizio hanno diritto:

- alla continuità del servizio;
- ad acquisire le informazioni attinenti le tariffe e le modalità che regolano l'utilizzo del servizio;
- a ricevere un comportamento cortese e rispettoso da parte di tutto il personale in servizio;
- alla riconoscibilità del personale a contatto con la clientela;

- al rispetto degli orari di apertura e chiusura degli impianti;
- all'efficienza degli apparati tecnologici;
- all'igiene e pulizia degli impianti;
- ad esprimere giudizi e proporre suggerimenti;
- ad inoltrare reclami o richieste di rimborso.

### **Doveri della Clientela**

I clienti hanno l'obbligo di osservare le prescrizioni relative all'uso del servizio e sono tenuti in ogni caso ad attenersi alle avvertenze, agli inviti ed alle disposizioni dell'azienda e del personale.

L'azienda non risponde delle conseguenze derivanti dall'inosservanza di tali norme. Le disposizioni per la clientela sono affisse presso gli impianti.

## **I SERVIZI**

### **I PARCHEGGI A PAGAMENTO IN STRUTTURA**



#### **A VENEZIA**



#### **L'Autorimessa Comunale di Piazzale Roma – Venezia**

Parcheggio multipiano per clientela abbonata e clientela in transito occasionale [altezza massima consentita m. 2,20].

Per dettagli o aggiornamenti (ubicazione esatta della struttura, descrizione dell'impianto, orari, tariffe, modalità prenotazione posti auto, tipologie di abbonamento disponibili per auto e moto con relative modalità di concessione, sistema di accoglienza disabili, convenzioni, modulistica e contatti) consultare il sito [www.avmspa.it](http://www.avmspa.it).

Prenotazione del posto auto: [www.venezianaunica.it](http://www.venezianaunica.it) e altri soggetti partner. Nel corso del 2022 verrà rivisto il sistema di gestione/prenotazione degli stalli per disabili con relativo tagliando (vedi link <https://preparco.avmspa.it/>).

#### **Il Parcheggio Sant'Andrea - Venezia**

Parcheggio a pagamento in struttura per soli transiti a ore (NO abbonati), sito in Piazzale Roma (all'interno dell'Autorimessa Comunale); vi si accede da Rio Terà

(Fondamenta) S. Andrea [altezza massima consentita m. 2,00]

Per dettagli o aggiornamenti (ubicazione esatta della struttura, descrizione dell'impianto, orari, tariffe, sistema di accoglienza disabili, convenzioni, modulistica e contatti) consultare il sito [www.avmspa.it](http://www.avmspa.it).

Prenotazione del posto auto: non prevista.

## A MESTRE



### Il Parcheggio Candiani

Parcheggio interrato al di sotto di P.le Candiani (in prossimità di P.zza Ferretto) per utenza abbonata ed utenza in transito occasionale [altezza massima consentita m. 2,00]. Per dettagli o aggiornamenti (ubicazione esatta della struttura, descrizione dell'impianto, orari, tariffe, modalità di concessione degli abbonamenti, sistema di accoglienza disabili, convenzioni, modulistica e contatti) consultare il sito [www.avmspa.it](http://www.avmspa.it).

Prenotazione del posto auto: non prevista.

### Il Park Costa

Parcheggio interrato non custodito sito in via Costa n. 15 a Mestre per utenza abbonata ed utenza in transito occasionale [NO GPL; altezza massima consentita m. 2,00].

Per dettagli o aggiornamenti (ubicazione esatta della struttura, descrizione dell'impianto, orari, tariffe, modalità di concessione degli abbonamenti, sistema di accoglienza disabili, convenzioni, modulistica e contatti) consultare il sito [www.avmspa.it](http://www.avmspa.it).

Prenotazione del posto auto: non prevista.

### Il Parcheggio Ca' Marcello

È un'autorimessa aperta non custodita nell'omonima via, posizionata nelle vicinanze della stazione ferroviaria di Mestre. La struttura accoglie sia autovetture in transito che in abbonamento.

Per dettagli o aggiornamenti (ubicazione esatta della struttura, orari, tariffe, modalità

di pagamento, abbonamenti, convenzioni, modulistica e contatti) consultare il sito [www.avmspa.it](http://www.avmspa.it).

Prenotazione del posto auto: non prevista.

## **SOSTA SU STRADA A PAGAMENTO**



### **Le aree di sosta del Parco San Giuliano - Mestre**

Facilmente raggiungibili da tutte le principali arterie autostradali le aree di sosta di pertinenza stradale in località San Giuliano gestite da AVM sono tre e sorgono in corrispondenza dei principali varchi di accesso al parco San Giuliano (Porta Gialla, Porta Rossa, Porta Blu) assumendone il relativo nome.

Per dettagli o aggiornamenti (ubicazione esatta, orari, tariffe, modalità di pagamento, abbonamenti, convenzioni, modulistica e contatti) consultare il sito [www.avmspa.it](http://www.avmspa.it).

### **Area attrezzata per la sosta breve di autocaravan a San Giuliano - Porta Gialla - Mestre**

Area di parcheggio scoperta attrezzata per accogliere autocaravan e camper in località San Giuliano (Porta Gialla)

Tariffe ed informazioni di dettaglio sul sito: [www.caravanparksangiuliano.com](http://www.caravanparksangiuliano.com).

### **Mestre Marghera e Lido di Venezia:**

Servizio di sosta a pagamento sulle zone con strisce blu del centro di Mestre, Marghera, del Lido di Venezia avente lo scopo di garantire a tutti la possibilità di fruire degli spazi pubblici adibiti a parcheggio (al fine di incentivare la rotazione nell'utilizzo degli spazi).

Le tariffe di sosta oraria in vigore nelle diverse zone e le fasce orarie a pagamento sono riportate on line, nei parcometri e all'interno delle applicazioni mobile di pagamento AVM Venezia Official App e soggetti partner.

Previste in favore di residenti e operatori economici il rilascio delle seguenti agevolazioni per la sosta che consentono l'acquisto degli abbonamenti:

- **residenti nelle zone interessate dalla sosta a pagamento privi di garage;**

- **operatori economici con sede nelle zone interessate alla sosta a pagamento\*;**
- **residenti possessori di seconde auto privi di garage/posto auto\*;**
- **residenti possessori di garage con dimensioni insufficienti\*;**
- **(solo al Lido di Venezia) agevolazione per turisti.**

\* N.B. L'assegnazione delle agevolazioni per la sosta ai possessori di seconde auto privi di garage, ai possessori di garage con dimensioni insufficienti ed agli operatori economici avviene esclusivamente mediante **pubblico** bando ed è a numero chiuso.

Per dettagli o aggiornamenti (tariffe, fasce orarie a pagamento, modalità per corrispondere le tariffe di sosta, tipologie di agevolazioni disponibili che consentono l'acquisto degli abbonamenti, modalità di concessione delle agevolazioni, convenzioni, modulistica e contatti) consultare il sito [www.avmspa.it](http://www.avmspa.it).

Le autovetture dotate di tagliando disabili – fatta eccezione per l'area di P.le Roma di cui al paragrafo successivo - possono parcheggiare gratuitamente senza limitazioni orarie anche sulle strisce blu.

### **Aree di sosta a pagamento di P.le Roma**

La tariffazione della sosta sull'area di P.le Roma differisce rispetto alle altre zone del Comune con sosta a pagamento su strada.

Per dettagli o aggiornamenti (tariffe, fasce orarie a pagamento, modalità per corrispondere le tariffe di sosta, convenzioni, modulistica e contatti) consultare il sito [www.avmspa.it](http://www.avmspa.it).

N.B.: Non sono previste "agevolazioni tariffarie" con formula abbonamento.

## **PARCHEGGI SCAMBIATORI**

### **I Parcheggi Scambiatori intermodali e non (aperti 24 ore su 24)**

I parcheggi scambiatori gestiti da AVM, posizionati in area peri-urbana o periferica, sono parcheggi ove è possibile lasciare il proprio veicolo per poi raggiungere il centro della città con mezzi alternativi (quali: trasporto pubblico, biciclette, ecc.). Hanno lo scopo di diminuire il traffico diretto in centro città e incentivare l'utilizzo di modalità di trasporto collettive o alternative.

Sono tutti gratuiti, fatta eccezione per i parcheggi scambiatori intermodali a pagamento S. Maria dei Battuti (P2) ed il Castellana A (P5).

Per dettagli o aggiornamenti (ubicazione esatta, orari, tariffe, fasce orarie a pagamento, modalità di pagamento, abbonamenti, elenco servizi aggiuntivi disponibili presso i parcheggi, convenzioni, modulistica e contatti) consultare il sito [www.avmspa.it](http://www.avmspa.it).

## LE AREE DI SOSTA ATTREZZATA PER NATANTI



### Sacca della Misericordia

È una struttura di sosta destinata ad accogliere le seguenti tipologie di imbarcazioni:

- a) unità di navigazione temporaneamente rimosse, su apposita disposizione comunale dagli spazi acquei concessi, per lavori di scavo dei rii e/o altre esigenze di pubblica utilità (c.d. "revoche temporanee");
- b) unità di navigazione cui viene revocata in via definitiva la concessione, in quanto per le loro dimensioni, stazza o altre caratteristiche costruttive sono di intralcio alla circolazione e al traffico acqueo nei rii interni (c.d. revoche definitive)\*;
- c) natanti di proprietà comunale e/o acquisiti in custodia in forza di provvedimenti di confisca amministrativa;
- d) imbarcazioni da diporto di proprietà di residenti in centro storico e isole assegnati tramite apposito concorso (natanti lunghezza inferiore a m. 10; max n. 110 posti,
- e) unità di navigazione in abbonamento mensile;
- f) unità di navigazione in ormeggio giornaliero.

\* al fine, rispettivamente, di poter effettuare interventi integrati di manutenzione delle sponde e delle strutture pubbliche dei rii interni od operazioni di riduzione e riordino di concessioni in essere che determinano situazioni di difficoltà e d'intralcio alla circolazione acquea (finalità principale della struttura).

Per dettagli o aggiornamenti (ubicazione, tariffe, abbonamenti, modalità sottoscrizione contratti, modalità richiesta/prenotazione ormeggio giornaliero) consultare il sito [www.avmspa.it](http://www.avmspa.it) - sezione "Servizi di Mobilità - Tutti i Servizi", alla pagina "Darsene".

**AVVERTENZA:** In caso di ormeggio non autorizzato, è prevista la rimozione dell'imbarcazione a spese del proprietario o armatore della stessa al quale saranno imputati anche i costi di custodia forzata dell'unità, nonché l'applicazione della prevista sanzione amministrativa pecuniaria.

### **Isola Nova del Tronchetto**

È una struttura di sosta destinata ad accogliere le seguenti tipologie di imbarcazioni professionali (previo espletamento di apposito concorso):

- a) unità di navigazione a motore per il trasporto di passeggeri, adibite a servizi pubblici non di linea di taxi e di noleggio con conducente;
- b) unità di navigazione a motore per il trasporto di cose per conto di terzi e di rimorchio;
- c) unità di navigazione a motore abilitata al trasporto di persone o di cose per conto proprio.
- d) unità di navigazione cui viene revocata in via definitiva la concessione, in quanto per le loro dimensioni, stazza o altre caratteristiche costruttive sono di intralcio alla circolazione e al traffico acquatico nei rii interni (c.d. revoche definitive)\*;
- e) unità di navigazione in abbonamento mensile (a fronte di semplice manifestazione di interesse).

\* al fine, rispettivamente, di poter effettuare interventi integrati di manutenzione delle sponde e delle strutture pubbliche dei rii interni od operazioni di riduzione e riordino di concessioni in essere che determinano situazioni di difficoltà e d'intralcio alla circolazione acquatica (finalità principale della struttura).

Per dettagli o aggiornamenti (ubicazione, tariffe, abbonamenti, modalità sottoscrizione contratti, convenzioni, modulistica e contatti) consultare il sito [www.avmspa.it](http://www.avmspa.it).

**AVVERTENZA:** In caso di ormeggio non autorizzato, vedasi quanto indicato per la darsena della Misericordia.

## **II SERVIZIO DI RIMOZIONE NATANTI**



Servizio di rimozione, trasferimento, custodia ed eventuale riconsegna dei natanti abbandonati, che stazionano abusivamente, anche parzialmente sommersi – ad esclusione dei relitti configurabili come rifiuti - e quelli che comunque creano

condizioni di impedimento alla navigazione e di pericolo per la pubblica incolumità nelle acque comunali od in aree in concessione al Comune.

Per dettagli o aggiornamenti (nel caso venga rimossa la propria imbarcazione, per sapere a chi è necessario rivolgersi per rivendicarne la proprietà e per conoscere i costi di rimozione e deposito a carico) consultare il sito [www.avmspa.it](http://www.avmspa.it) - sezione "Servizi di Mobilità - Tutti i Servizi", alla pagina "Rimozione"

Avvertenza: le imbarcazioni non rivendicate saranno vendute all'incanto decorsi i termini di legge.

## IL SERVIZIO DI CICLABILITÀ



### **Bici Park di Mestre - Stazione Ferroviaria**

La struttura, per sole biciclette (non sono ammessi tandem, ciclomotori e moto), si trova in via Trento n. 1/g, a pochi passi dalla stazione ferroviaria di Mestre.

Ad essa possono accedere sia utenti giornalieri che abbonati.

Per dettagli o aggiornamenti (capienza, modalità di accesso, orari, tariffe, abbonamenti, convenzioni, modulistica e contatti) consultare il sito [www.avmspa.it](http://www.avmspa.it).

### **Bici Park di Venezia P.le Roma c/o Autorimessa Comunale**

Parcheggio per biciclette (consistente in n. 100 box con apertura/chiusura automatizzata) sito all'interno dell'Autorimessa Comunale di P.le Roma Venezia.

Ad essa possono accedere sia utenti giornalieri che abbonati.

Per dettagli o aggiornamenti (ubicazione esatta, tariffe, modalità di accesso al servizio, convenzioni, modulistica e contatti) consultare il sito [www.avmspa.it](http://www.avmspa.it).

Prenotazione del posto bici: [www.avmspa.it](http://www.avmspa.it)

### **La punzonatura biciclette**

È un sistema che mediante l'impressione di un codice sul telaio della bicicletta consente alle forze dell'ordine, in caso di ritrovamento del mezzo, di risalire immediatamente al proprietario. Ad ogni codice è, infatti, univocamente associato

il nominativo del proprietario della bici che è stata punzonata, i cui dati sono tutti riportati su un data-base a disposizione per la consultazione da parte degli enti autorizzati.

Il servizio è riservato ai soli residenti nel Comune di Venezia.

Per dettagli o aggiornamenti (dove rivolgersi per effettuare la punzonatura della propria bici, che documento occorre presentare, la tariffa vigente) consultare il sito [www.avmspa.it](http://www.avmspa.it).

## ZTL



### Gestione ZTL Auto

Per ZTL (acronimo di Zona a Traffico Limitato) s'intende un'area all'interno del centro urbano nella quale - fatta eccezione per particolari categorie di utenti e veicoli muniti di apposita autorizzazione (sia essa temporanea o permanente) - non è possibile accedere e circolare con veicoli targati.

Per verificare lo stato delle ZTL, la mappa delle ztl, l'ubicazione delle telecamere e le modalità di richiesta delle sottoelencate autorizzazioni:

- **Autorizzazioni permanenti (validità 00:00-24:00);**
- **Autorizzazioni permanenti a fasce orarie;**
- **Autorizzazioni temporanee;**
- **Autorizzazioni per disabili;**
- **Sanatoria emergenze.**

Il controllo in corrispondenza dei varchi di accesso alle ZTL, è effettuato da telecamere. Al passaggio del veicolo la telecamera registra il numero della targa e lo invia al sistema di controllo che verifica se il mezzo è autorizzato (il tutto nel rispetto delle norme sulla privacy).

A chi dovesse accedere in ZTL senza aver preventivamente provveduto a richiedere l'autorizzazione prevista sarà comminata la sanzione disposta per legge.



### Gestione ZTL Bus

Il servizio consiste nella gestione della Zona a Traffico Limitato per gli autobus

turistici (ZTL Bus) che coincide quasi esattamente con il territorio del Comune di Venezia (ad esclusione della tangenziale di Mestre e della bretella di congiunzione con l'aeroporto Marco Polo), al fine di garantire un sistema coordinato ed integrato di controllo degli accessi alle zone a traffico limitato del Comune da parte dei veicoli a motore. Per la circolazione interna alla ZTL, i bus hanno l'obbligo di munirsi di un pass oneroso, il cui costo è direttamente proporzionale alle emissioni inquinanti del veicolo. È possibile acquistare il pass on line (<https://ztlbusvenezia.avmspa.it/login>) o presso i check-in posizionati lungo le principali vie di accesso alla città. La sosta all'interno della ZTL BUS è consentita esclusivamente nelle aree di carico e scarico autorizzate, nei parcheggi dedicati e nei parcheggi privati raggiungibili comunque con l'esposizione del pass. A partire dal 2022 il controllo sulla regolarità del pass emesso viene effettuato anche tramite varchi di controllo elettronici.

Per dettagli o aggiornamenti (tariffe, termini e condizioni d'acquisto, orari check point, deroghe, esenzioni, normativa) consultare il sito [www.avmspa.it](http://www.avmspa.it).

## LA GESTIONE DEGLI APPRODI NON DI LINEA



Il Comune di Venezia ha affidato ad AVM la gestione degli approdi pubblici operativi a servizio del trasporto pubblico non di linea e assimilato siti nel territorio del Comune di Venezia e nel territorio del Comune di Cavallino – Treporti<sup>1</sup>.

Gli approdi operativi in questione sono a disposizione di una specifica utenza così identificata:

- a) titolari di unità abilitate all'esercizio di servizi di trasporto pubblico non di linea di persone ai sensi della L.R. 63/93, dal Comune di Venezia;
- b) titolari di unità abilitate all'esercizio di servizi di trasporto pubblico non di linea di persone ai sensi della L.R. 63/93, da altri Comuni;
- c) titolari di unità abilitate al trasporto di passeggeri, iscritte nelle matricole e nei registri tenuti dall'autorità Marittima, che svolgono servizio assimilati ai sensi dell'art. 1 ter L.R. 63/93;
- d) altre unità su specifica richieste e valutazione del Comune di Venezia;

Le modalità di accredito per l'utilizzo delle strutture, le tariffe di utilizzo e in generale le condizioni di applicazione sono disciplinate nell'allegato A alla Delibera di Giunta del

<sup>1</sup> *In quanto titolare della concessione demaniale degli stessi.*

Comune di Venezia n.52 del 29 febbraio 2016. Per ulteriori dettagli o aggiornamenti consultare il sito [www.avmspa.it](http://www.avmspa.it).



## **MOBILITÀ ACCESSIBILE** **SERVIZI PER LA MOBILITÀ DELLE PERSONE DISABILI**

Per informazioni sulle iniziative poste in essere da AVM a favore della clientela disabile, consultare il sito [www.avmspa.it](http://www.avmspa.it).

## **MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI**

### **Standard di qualità dei servizi**

Per garantire una corretta erogazione dei servizi agli utenti sono stati individuati e stabiliti contrattualmente tra Comune di Venezia ed AVM alcuni Fattori di Qualità, relativi indicatori e “standard” che permettono all’ente affidante ed ai cittadini di verificare se le prestazioni offerte sono di qualità. Con il termine “standard” si intende il livello di qualità minimo che il Comune ed AVM intendono garantire alla clientela. Nell’usufruire dei servizi l’Amministrazione Comunale di Venezia e i clienti possono di volta in volta verificare se gli standard vengono affettivamente rispettati.

Il mancato conseguimento di determinati parametri minimi di qualità comporta l’applicazione da parte del Comune di sanzioni economiche che devono essere destinate alla realizzazione di progetti- obiettivo e di specifici interventi di monitoraggio, da concordarsi con l’Ente affidante, volti al miglioramento del servizio.

Si riportano nel presente paragrafo gli standard di qualità generale comuni a tutti i servizi e quelli specifici previsti per ciascun servizio che sono stati adottati con il contratto di servizio a partire dal 2020, anno di decorrenza del rinnovo dell’affidamento del servizio ad AVM S.p.A.

### **FATTORI DI QUALITÀ**

#### **PARCHEGGI IN STRUTTURA**



**Autorimessa Comunale, P.le Candiani, Sant’Andrea, Area Camper San Giuliano, Ca’ Marcello**

- Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza;

- Assistenza alla clientela - Accessibilità disabili;
- Rapporti con la clientela;
- Attenzione all'ambiente – pulizia.

### **Park Costa**

- Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza

### **PARCHEGGI SCAMBIATORI**

- Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza;
- Assistenza alla clientela - Accessibilità disabili;
- Rapporti con la clientela;
- Attenzione all'ambiente – pulizia.

### **LE STRISCE BLU**



- Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza;
- Assistenza alla clientela - Accessibilità disabili;
- Rapporti con la clientela.

## **LE AREE DI SOSTA ATTREZZATE PER NATANTI E IL SERVIZIO DI RIMOZIONE NATANTI**

### **Darsene**



- Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza;
- Assistenza alla clientela - Accessibilità disabili;
- Rapporti con la clientela;
- Attenzione all'ambiente – pulizia.

### **Rimozione natanti**



- Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza;
- Assistenza alla clientela;
- Rapporti con la clientela;

## GESTIONE CICLABILITÀ



### Bicipark

- Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza;
- Assistenza alla clientela - Accessibilità disabili;
- Rapporti con la clientela;
- Attenzione all'ambiente – pulizia.

### ztl bus



- Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza;
- Assistenza alla clientela - Accessibilità disabili;
- Attenzione all'ambiente – pulizia.

## LA GESTIONE DEGLI APPRODI NON DI LINEA



- Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza;
- Assistenza alla clientela - Accessibilità disabili;
- Rapporti con la clientela;
- Attenzione all'ambiente – pulizia.

## GENERALE – Fattori di qualità per tutti i servizi

- Inoltro e riscontro reclami;
- Monitoraggio del servizio<sup>2</sup>.

## INDAGINI DI SODDISFAZIONE DELLA CLIENTELA

Ogni anno sono effettuate, a rotazione tra i diversi servizi in affidamento, almeno tre rilevazioni per verificare il gradimento dei servizi presso la clientela (Customer Satisfaction Analysis).

I risultati delle indagini verranno pubblicati su [www.avmspa.it](http://www.avmspa.it) e serviranno per impostare i progetti di miglioramento del servizio.

*2\* Nei termini e con le modalità condivise con l'Amministrazione Comunale*

# RAPPORTI CON I CITTADINI

## Informazione

AVM assicura la piena informazione della clientela circa le modalità di prestazione dei servizi. In particolare:

- rende noto, tramite materiali informativi e sistemi informatici, le condizioni economiche e tecniche per la fruizione dei servizi;
- informa tempestivamente, attraverso ogni mezzo d'informazione utile, di ogni eventuale variazione delle modalità di erogazione dei servizi;
- pubblica annualmente sul sito web aziendale i risultati delle indagini di customer satisfaction ed il rispetto dei parametri di qualità.

## Reclami e suggerimenti

L'ascolto dei cittadini è un impegno prioritario di AVM per consentire lo sviluppo della cultura del miglioramento continuo della qualità e per incentivare la capacità di dialogo tra chi eroga il servizio e chi lo riceve.

Gli uffici competenti di AVM gestiscono eventuali suggerimenti e reclami di disservizi o di mancato rispetto degli impegni fissati secondo quanto stabilito dalla direttiva del Presidente Consiglio dei Ministri del 27/01/1994.

**Suggerimenti/segnalazioni/reclami** devono essere formulati per iscritto compilando il modulo on line disponibile nella sezione "servizi al cliente" del sito [www.avmspa.it](http://www.avmspa.it);

## Diritto al rimborso

Eventuali richieste di rimborso dovranno essere presentate per iscritto compilando il modulo online disponibile nella sezione "servizi al cliente" del sito [www.avmspa.it](http://www.avmspa.it);

## Risarcimento danni

AVM ha stipulato con primaria compagnia di assicurazione un'apposita polizza allo scopo di risarcire il cliente per tutti quei fatti, incidenti o danni alle cose che abbiano origine da una responsabilità civile, diretta o indiretta, dell'azienda. Disponibili presso gli sportelli dell'Autorimessa Comunale e del parcheggio Candiani i rispettivi moduli di dichiarazione danno.

## Risoluzione extragiudiziale delle controversie (c.d. conciliazione paritetica)

AVM si impegna a promuovere la risoluzione non giurisdizionale di eventuali controversie sorte con la clientela in via amichevole e/o conciliativa nei termini di

30 giorni successivi alla richiesta avanzata dalla stessa, in coerenza con quanto approvato dal protocollo di conciliazione paritetica sottoscritto in data 12 luglio 2012 tra AVM e le seguenti Associazioni dei Consumatori: Adiconsum, Adoc, Casa del Consumatore, Codacons, Federconsumatori, Lega Consumatori, Movimento Consumatori, Unione Nazionale Consumatori.

Nell'eventualità la risoluzione della controversia sorta non avvenga nelle suddette modalità, l'azienda comunicherà all'utenza la modalità della risoluzione in via giudiziaria.

## **ALLEGATO**

Ad integrazione del presente documento si allega il "Prospetto indicatori di qualità e relative unità di misura".

L'allegato verrà aggiornato ogniqualvolta dovessero intervenire delle variazioni agli elementi in esso contenuti. La versione più recente dell'allegato sarà sempre consultabile nel sito [www.avmspa.it](http://www.avmspa.it) sezione "Azienda".

# ALLEGATO 1

## PROSPETTO INDICATORI DI QUALITÀ E RELATIVE UNITÀ DI MISURA

### I PARCHEGGI A VENEZIA E A MESTRE



### Autorimessa Comunale, P.le Candiani, Sant'Andrea

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA
Giornate di sospensione del servizio per interventi sugli impianti	n. giorni / anno
Operatori in servizio giornaliero	Numero minimo di guardiasala
Presidio addetti in servizio di vigilanza notturna	Orario per n. gg / sett.
Dispositivi videosorveglianza - tv a c.c.	n. telecamere
Furti e atti vandalici	n. episodi / anno / tot posti auto
Incidenti / danneggiamenti	n. incidenti / anno / tot posti auto
Manutenzione annuale posti auto	% posti auto manutentati / tot. posti auto
Informazione plurilingue allo sportello	Si / No
Posti transito riservati ai disabili	n. posti / totale posti auto
Pulizia ordinaria: spazzamento superfici vuotatura cestini servizi igienici ai piani	giorni / settimana
Pulizia straordinaria: lavaggio; disinfestazione	giorni / anno
Monitoraggio qualità dell'aria	SI / NO n. rilevazioni / anno

## San Giuliano, Ca' Marcello

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA
Giornate di sospensione del servizio per interventi sugli impianti	n. giorni / anno
Operatori in servizio giornaliero	n. operatori / posti auto
Presidio addetti in servizio di vigilanza notturna	Orario per n. gg. / settimana
Dispositivi videosorveglianza - tv a c.c.	SI / NO
Furti e atti vandalici	n. episodi / anno / tot posti auto
Incidenti / danneggiamenti	n. incidenti / anno / tot posti auto
Manutenzione annuale posti auto	% posti auto manutentati / tot. posti auto
Manutenzione annuale impianti e fabbricati	n. interventi programmati / anno
Informazione plurilingue allo sportello	SI / No
Posti transito riservati ai disabili	n. posti / totale posti auto
Pulizia ordinaria: spazzamento superfici; vuotatura cestini servizi igienici ai piani	giorni / settimana
Pulizia straordinaria: lavaggio; disinfestazione	giorni / anno

## Park Costa

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA
Giornate di sospensione del servizio per interventi sugli impianti	n. giorni / anno
Operatori in servizio giornaliero	n. operatori / posti auto
Presidio addetti in servizio di vigilanza notturna	Orario per n. gg. / settimana
Dispositivi videosorveglianza - tv a c.c.	n. telecamere
Furti e atti vandalici	n. episodi / anno / tot posti auto
Incidenti / danneggiamenti	n. incidenti / anno / tot posti auto
Manutenzione annuale posti auto	% posti auto manutentati / tot. posti auto

## PARCHEGGI SCAMBIATORI

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA
Giornate di sospensione del servizio per interventi sugli impianti	n. giorni / anno
Manutenzione annuale posti auto	% posti auto manutentati / tot. posti auto
Pulizia ordinaria: raccolta rifiuti; svuotamento cestini.	gg. / mese
Manutenzione del verde • sfalcio; • potatura	gg. / anno

## LE STRISCE BLU



INDICATORE	UNITÀ DI MISURA
Indice di copertura ausiliari per posto auto	N. posti auto medio / totale ausiliari del traffico fte medio*
Controlli da parte degli ausiliari del traffico	N. sanzioni annue / totale posti auto
Funzionamento parcometri	n. medio giorni fuori servizio anno per parcometro
Parcometri alimentati ad energia solare	n. parcometri / totale parcometri
Manutenzione posti auto	% posti auto mantenuti / tot. posti auto
Modalità di pagamento	Parcometro: posti auto / totale parcometri

## LE AREE DI SOSTA ATTREZZATE PER NATANTI E IL SERVIZIO DI RIMOZIONE NATANTI



### Darsene

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA
Giornate di sospensione del servizio per interventi sugli impianti	n. giorni / anno
Manutenzione ordinaria strutture e impianti	% posti barca mantenuti / tot. posti barca
Funzionalità telecamere a circuito chiuso	n. telecamere \\ n. giorni di mancato funzionamento intero sistema
Furti e atti vandalici	n. massimo episodi / anno / tot. Posti barca darsene
Incidenti / danneggiamenti	n. massimo episodi / anno / tot. Posti barca darsene
Mancato presidio addetti in servizio di guardiania (non applicabile a Darsena Tronchetto)	n. giorni / anno
Accessibilità disabili ai pontili	SI / NO
Assistenza in loco (non applicabile a Darsena Tronchetto)	n. ore / giorno
Pulizia ordinaria (solo Darsena Misericordia): • raccolta rifiuti; • servizi igienici.	gg. / settimana
Pulizia straordinaria: • lavaggio pontili	gg. / anno
Rapidità intervento in caso di guasti ai servizi igienici	n. max gg. lavorativi dalla segnalazione / rilevazione del guasto
Tempestività intervento in caso di spanti oleosi o di combustibile	n. ore

## Rimozione natanti



INDICATORE	UNITÀ DI MISURA
Giornate sospensione del servizio	n. gg. feriali dell'anno
Danni ai mezzi rimossi	n. danni / totale rimozioni
Danni a beni di terzi estranei	n. danni / totale degli interventi

## GESTIONE CICLABILITÀ

### Bicipark



INDICATORE	UNITÀ DI MISURA
Affollamento medio	Numero clienti medio giornaliero / posti offerti totali
Operatori in servizio giornaliero	n. di addetti in servizio giornaliero durante la fascia oraria presidiata
Frequenza della pulizia ordinaria Bicipark e vuotatura cestini	gg. / settimana

### ZTL BUS



INDICATORE	UNITÀ DI MISURA
Frequenza aggiornamento sito internet	giorno / settimana / mese
Posa e manutenzione segnaletica	giorni
Tempo massimo per rilascio permessi, autorizzazioni e contrassegni	giorni
Pulizia ordinaria check point: servizi igienici; raccolta rifiuti / vuotatura cestini su aree adibite a piazzole di carico e scarico e parcheggi dei mezzi autorizzati*	giorni / settimana

\* esclusa area carico e scarico antistante la stazione del People Mover del Tronchetto in quanto area pubblica.

## LA GESTIONE DEGLI APPRODI NON DI LINEA



INDICATORE	UNITÀ DI MISURA
Manutenzione ordinaria strutture e impianti aperti al pubblico (esclusi approdi Stazione Marittima)	numero massimo episodi mancata manutenzione ordinaria
Danni a persone / cose per colpa del gestore	N. medio episodi anno per approdo aperto al pubblico
Mancato presidio addetti in servizio di guardiana	N. giorni / anno
Servizio spargimento sale periodo invernale (esclusi approdi Stazione Marittima)	Numero massimo giorni mancata effettuazione del servizio per approdo aperto al pubblico
Accessibilità disabili ad almeno un pontile per singola area (es: Tronchetto, bacino S.Marco, ecc)	SI / NO
Pulizia straordinaria: lavaggio pontili (esclusi approdi Stazione Marittima)	giorni / anno
Giornate di sospensione del servizio	giorni / anno

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA
Rapidità dell'intervento in caso di eventuali guasti (esclusi approdi Stazione Marittima)	N. massimo giorni lavorativi a decorrere dalla segnalazione / rilevazione del guasto

### GENERALE – Standard minimi di qualità per tutti i servizi

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA
Tempo massimo di risposta ai reclami	n° giorni
Indagine qualità erogata*	Si / No
Indagine qualità percepita	Si / No

\* Nei termini e con le modalità condivise con l'Amministrazione Comunale



## **AVM s.p.a. - Azienda Veneziana della Mobilità**

Soggetta alla direzione e coordinamento del Comune di Venezia

Sede Legale: Isola Nova del Tronchetto, 33 - 30135 Venezia

Tel. 041 2722111 - Fax 041 2722098

e-mail: [avm@avmspa.it](mailto:avm@avmspa.it) - P.E.C. [avmspa@pec.avmspa.it](mailto:avmspa@pec.avmspa.it)

Informazioni: [www.avmspa.it](http://www.avmspa.it)



Info Call Center Dime (+39) 041 041  
[www.actv.it](http://www.actv.it)