



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**

Estratto dal registro delle deliberazioni dell'Assemblea dell'Ente di Governo del trasporto pubblico locale del bacino territoriale ottimale e omogeneo di Venezia

Deliberazione n. 18

Seduta del 19 Dicembre 2024

Componenti	Ente rappresentato	Quota partecipazione e % riparto oneri finanziari	P	A
dott. Paolino D'Anna (delegato del Sindaco metropolitano)	Città metropolitana di Venezia	33,04	X	
on. dott. Michele Zuin (delegato del Sindaco)	Comune di Venezia	65,36	X	
Sig.ra Maria Rosa Boscolo Chio (delegata del Sindaco)	Comune di Chioggia	1,60	X	

Presiede il dott. Paolino D'Anna, delegato dal Sindaco metropolitano per la Città metropolitana di Venezia,

Assiste alla seduta e ne cura la verbalizzazione l'urb. Barbara Merotto Responsabile del Servizio Trasporti e Autoparco della Città metropolitana di Venezia, per conto dell'ing. Nicola Torricella, Direttore generale della Città metropolitana di Venezia, responsabile dell'Ufficio centrale dell'Ente di Governo

Oggetto: Approvazione della relazione ai sensi dell'art. 30 del D.lgs. n. 201/2022 per la ricognizione periodica della gestione del servizio di trasporto pubblico locale del bacino territoriale ottimale e omogeneo di Venezia – anno 2023



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**

L'ASSEMBLEA DELL'ENTE DI GOVERNO DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE DEL BACINO TERRITORIALE OTTIMALE E OMOGENEO DI VENEZIA

Su proposta del Responsabile dell'Ufficio Centrale presso la Città metropolitana di Venezia:

Premesso che:

- i. la Regione ha approvato la deliberazione n. 2048 del 19.11.2013, all'interno della quale è stato definito il bacino territoriale ottimale ed omogeneo di Venezia (comprendente l'insieme di servizi di trasporto pubblico locale automobilistico, tranviario e di navigazione, urbano ed extraurbano, ricadenti nel territorio provinciale di Venezia) e sono contenuti gli indirizzi per la costituzione dell'ente di governo, nella forma della convenzione ex art. 30 del D.lgs. n. 267/2000;
- ii. lo schema di convenzione tra Provincia di Venezia, Comune di Venezia, Comune di Chioggia per l'individuazione e costituzione dell'Ente di Governo del bacino del trasporto pubblico locale veneziano è stato sottoscritto il 10 dicembre 2013, rinnovata con deliberazione dell'Assemblea dell'Ente di governo del TPL n. 14/2023;
- iii. la Regione ha riconosciuto, con la DGR n. 2333 del 16.12.2013, l'Ente di Governo del bacino ottimale del TPL di Venezia la cui operatività è stata fissata a partire dal 1° gennaio 2014;
- iv. con deliberazione n. 1 del 7.04.2014 dell'Ente di Governo del trasporto pubblico locale del bacino territoriale ottimale e omogeneo di Venezia è stato approvato il regolamento per il funzionamento dello stesso;

Vista la suddetta Convenzione istitutiva dell'Ente di Governo del trasporto pubblico locale del bacino territoriale ottimale e omogeneo di Venezia, e in particolare:

- i. l'art. 2, comma 3, che stabilisce che "per lo svolgimento delle funzioni disciplinate dalla presente convenzione, gli enti locali costituiscono un ufficio comune";
- ii. l'art. 3 che prevede che la sede dell'ufficio comune è stabilita alternativamente ogni due anni presso il Comune di Venezia e la Città Metropolitana;
- iii. l'art. 6, comma 3, che stabilisce che "l'ufficio comune è organizzato in un ufficio centrale e tre uffici periferici, quest'ultimi coincidenti con l'ufficio del Comune di Venezia, competente in materia di mobilità e trasporti per l'ambito di unità di rete dell'area urbana di Venezia e di Città metropolitana di Venezia Comune di Venezia Comune di Chioggia Spinea, l'ufficio della Città Metropolitana di Venezia competente in materia di mobilità e trasporti per gli ambiti di unità di rete del Veneto Orientale e centro-meridionale e l'ufficio del Comune di Chioggia competente in materia di mobilità e trasporti per l'ambito di unità di rete di Chioggia.";

Considerato che:



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**

- i. l'art. 23, comma 1-ter, introdotto dalla legge 11 agosto 2014, n. 114, di conversione del d.l. 24 giugno 2014 n. 90, ha stabilito che la Città metropolitana di Venezia subentra alla provincia omonima, con gli effetti successivi di cui all'articolo 1, comma 16, della legge 7 aprile 2014, n. 56, dalla data di insediamento del consiglio metropolitano, avvenuta il 31 agosto 2015;
- ii. l'art. 1 della legge 7 aprile 2014, n. 56, che al comma 16, stabilisce che le città metropolitane, subentrando alle province omonime, ne esercitano le funzioni;
- iii. al comma 10 prescrive che lo statuto metropolitano, nel rispetto delle norme della stessa legge 7 aprile 2014, n. 56, stabilisce le norme fondamentali dell'organizzazione dell'ente, ivi comprese le attribuzioni degli organi nonché le articolazioni delle loro competenze;
- iv. al comma 50 dispone, tra l'altro, che alle città metropolitane si applicano, per quanto compatibili, le disposizioni in materia di comuni di cui al testo unico (D.lgs. 18 agosto v. 2000, n. 267);

Visto che l'art. 30 del D.lgs. n. 201 del 2022, avente ad oggetto "Riordino della disciplina dei servizi pubblici locali di rilevanza economica", stabilisce che sia svolto un monitoraggio annuale come di seguito indicato:

- "1. I comuni o le loro eventuali forme associative, con popolazione superiore a 5.000 abitanti, nonché le città metropolitane, le province e gli altri enti competenti, in relazione al proprio ambito o bacino del servizio, effettuano la ricognizione periodica della situazione gestionale dei servizi pubblici locali di rilevanza economica nei rispettivi territori. Tale ricognizione rileva, per ogni servizio affidato il concreto andamento dal punto di vista economico, della qualità del servizio e del rispetto degli obblighi indicati nel contratto di servizio, in modo analitico, tenendo conto anche degli atti e degli indicatori di cui agli articoli 7, 8 e 9. La ricognizione rileva altresì la misura del ricorso all'affidamento a società in house, oltre che gli oneri e i risultati in capo agli enti affidanti;
- 2. la ricognizione di cui al comma 1 è contenuta in un'apposita relazione ed è aggiornata ogni anno, contestualmente all'analisi dell'assetto delle società partecipate di cui all'articolo 20 del decreto legislativo n. 175 del 2016. Nel caso di servizi affidati a società in house, la relazione di cui al periodo precedente costituisce appendice della relazione di cui al predetto articolo 20 del decreto legislativo n. 175 del 2016;
- 3. in sede di prima applicazione, la ricognizione di cui al primo periodo è effettuata entro dodici mesi dalla data di entrata in vigore del presente decreto."

Considerato che ai fini della rendicontazione delle attività svolte dall'Ente di Governo nell'anno 2023 in conformità allo schema previsto dal citato art. 30 si rende necessario predisporre la relazione, allegata al presente provvedimento per farne parte integrante e sostanziale, nella quale vengono illustrati in dettaglio i seguenti elementi:

- il concreto andamento dal punto di vista economico;
- la qualità del servizio;



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**

- il rispetto degli obblighi indicati nel contratto di servizio, relativi ai contratti di servizio in essere con i vari gestori dei servizi di trasporto pubblico locale nell'anno 2023;

Ritenuto pertanto necessario procedere con l'approvazione, ai sensi e per gli effetti delle previsioni dell'art. 30 del D.lgs. n. 201/2022, della relativa relazione allegata contenente la ricognizione periodica della situazione gestionale dei servizi di trasporto pubblico locale nell'ambito del Bacino territoriale ottimale ed omogeneo di Venezia;

DELIBERA

1. di approvare, ai sensi e per gli effetti delle previsioni dell'art. 30 del D.lgs. n. 201/2022, la relazione contenente la ricognizione periodica della situazione gestionale dei servizi di trasporto pubblico locale nell'ambito del Bacino territoriale ottimale ed omogeneo di Venezia dell'annualità 2023 nel testo allegato alla presente deliberazione di cui forma parte integrante e sostanziale.

La presente deliberazione è affissa all'albo pretorio della Città metropolitana di Venezia in data 31.12.2024 per la pubblicazione fino al 15° giorno successivo.

La presente deliberazione diviene esecutiva dalla data di pubblicazione e trasmessa agli Enti convenzionati.

Il Responsabile dell'Ufficio Centrale
ing. Nicola Torricella
sottoscritto digitalmente



RELAZIONE AI SENSI DELL'ART.30 DEL D LGS 201/2022

INDICE

1. AMBITO DI UNITÀ DI RETE DELL'AREA URBANA DI VENEZIA

- 1bis. Ambito urbano di Venezia: servizi minimi automobilistici**
- 1ter. Ambito urbano di Venezia: servizi minimi navigazione**

2. Città Metropolitana di Venezia competente in materia di mobilità e trasporti per gli ambiti di unità di rete del Veneto Orientale e centro-meridionale (rinvio ad Allegato sub A)

3. Comune di Chioggia competente in materia di mobilità e trasporti per l'ambito di unità di rete di Chioggia

1. AMBITO DI UNITÀ DI RETE DELL'AREA URBANA DI VENEZIA

NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE

Il servizio in oggetto affidato dall'Ente di Governo alla società AVM S.p.A. concerne l'esercizio integrato dei servizi di trasporto pubblico locale di navigazione, automobilistici e tranviari dell'ambito di unità di rete dell'area urbana di Venezia.

Dal 1 gennaio 2023 al 31 marzo 2023 è rimasto in vigore l'affidamento precedente approvato dall'Assemblea dell'Ente di Governo con Delibera n. 7/2014 e successive proroghe ai sensi del Regolamento CE n. 1370/2007, affidamento che ha avuto luogo con deliberazione del n. 92/2006.

Dal 1 aprile 2023 è entrato in vigore il nuovo affidamento *in house* approvato dall'Ente di Governo con Delibera n.10 del 22 dicembre 2022, svolto con il contributo delle controllate Actv S.p.A, per la parte operativa dei servizi e VE.LA. S.p.A per il servizio di bigliettazione, analogamente al precedente affidamento. Il suindicato affidamento si è basato sull'elaborazione di un Piano Economico Finanziario simulato del servizio affidato, coerente e conforme alle prescrizioni previste dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti con la deliberazione n. 154/2019 e sue successive integrazioni.

Oneri/Proventi del Gestore

Per quanto attiene ai proventi e oneri finanziari, si rimanda al bilancio 2023 pubblicato sul sito aziendale <https://avm.avmspa.it/it>

Parametri	Descrizione	Navigazione	Automobilistico	Tram	People Mover
costo operativo (€)	definizione ART 154/2019: costo del personale, costo di manutenzione, costo di trazione, costo di acquisizione di servizi da terzi, altri costi operativi (sono esclusi i costi di accesso all'infrastruttura, sanzioni e premi contrattuali e i costi di locazione del materiale rotabile).	120.334.333	47.611.308	11.839.679	1.716.170
ricavi da traffico (€)	definizione ART 154/2019: i ricavi da indicare sono pari agli importi a consuntivo nell'anno espressi in euro degli introiti derivanti dalla vendita dei titoli di viaggio, nonché gli introiti derivanti da agevolazioni/esenzioni tariffarie (rimborso per il mancato ricavo da parte di enti pubblici e/o privati), al netto dell'IVA. In alternativa può essere sostituito da "ricavi totali" tenendo conto anche delle altre fonti di introito (sanzioni, ricavi commerciali, etc.)	111.535.316	26.955.608	6.508.469	1.192.412

PRINCIPALI OBBLIGHI POSTI A CARICO DEL GESTORE

1 Investimenti

Attuazione degli investimenti previsti nel PEFs.

Gli investimenti programmati risultano descritti nella relazione di affidamento e in quella di accompagnamento al PEFs.

AVM garantisce la sostenibilità delle previsioni economico-finanziarie indicate nel PEFs per tutto il periodo di durata del Contratto di Servizio e si impegna a realizzare gli investimenti programmati anche tramite la propria controllata Actv, con le risorse rinvenienti dal corrispettivo del presente Contratto e dai ricavi da traffico oltre che quelle messe a disposizione dalle amministrazioni nazionali, regionali e locali nel rispetto delle previsioni contenute nel PEFs ed eventuali aggiornamenti.

Dinamica degli investimenti previsti dal 2023 al 2032 (valori in migliaia di €)										
CdS Urbano Venezia -Investimenti (Valori in migliaia di €)	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032
Autobus Urbani Venezia e relative infrastrutture	1.400	21.950	1.900	78.607	1.702	2.052	2.902	2.250	1.400	1.400
Navi Urbani Venezia	10.227	34.021	55.689	23.450	-	990	19.734	6.578	-	-
Altri investimenti	14.161	10.120	3.650	6.669	7.247	7.178	5.263	5.746	5.746	1.082
totale	25.788	66.091	61.239	108.726	8.949	10.220	27.899	14.574	7.146	2.482

Fonte: PEF approvato con Delibera Ente di Governo n.10/2022.

Investimenti Rendicontati

Parametri	Navigazione	Automobilistico	Tram	People Mover	Note
valore investimenti RMR	5.629.573,00	1.260.220,00	0,00	0,00	Navigazione: Il valore si riferisce a n. 5 vaporetto tradizionali tipo "Canal Grande" consegnati a fine 2023 ed entrati in esercizio ad inizio 2024, finanziati con D.M. n. 52/2018 e n. 397/2019 – DGR Veneto n. 397/2019. Automobilistico: il valore si riferisce a n.2 bus ad idrogeno consegnati nel 2023 finanziati con REACT-DGC 265/2021.
valore investimenti RMR programmati	5.500.000,00	1.400.000,00	0,00	0,00	
valore investimenti ICT	2.179.874,00	975.964,00	787.754,00	89.512,00	Navigazione e Automobilistico. Gli investimenti principali sono riconducibili a: Nuovo Sistema Hardware e Software di Bigliettazione IMOB; Acquisto TVM emittitrici automatiche titoli di viaggio; Sistemi AVM/AVL di vestizione tecnologica mezzi. Tram: Nuovi pannelli informativi; Sistema videosorveglianza; Sistema IMOB e TVM. PM: Sistema videosorveglianza e Sistema IMOB e TVM.
valore investimenti ICT programmati	3.562.213,00	1.445.554,00	897.954,00	137.289,00	

2 Servizi per gli utenti

- Programma di esercizio minimo di cui all'allegato 2bis del Contratto di Servizio
- Prestazioni indispensabili in caso di sciopero
- Informazioni tempestive e adeguate in caso di temporanee interruzioni o riduzioni dei servizi
- Rispetto delle condizioni minime di qualità previste nel CDS
- Adozione e aggiornamento della Carta della Qualità
- Effettuazione della manutenzione ordinaria, straordinaria e revisioni periodiche del materiale rotabile automobilistico e tranviario delle unità navali e la loro rispondenza alle caratteristiche di sicurezza, pulizia ed efficienza operativa
- Effettuazione della manutenzione dei sistemi di vendita e commercializzazione e delle emittitrici automatiche (TVM)
- Informazioni all'utenza
- Fornitura reportistica periodica

3 Qualità dei servizi

Art. 15 - Politica della Qualità dei servizi

1. La Carta della Qualità dei Servizi è il documento adottato in conformità alla normativa in vigore in cui sono specificati i principali fattori di qualità dei servizi e gli standard minimi di continuità e regolarità, gli obblighi specifici nei confronti dei soggetti e delle fasce svantaggiate, le penali per eventuali disservizi, le modalità di risoluzione delle controversie e della rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza.

2. AVM si impegna a migliorare i livelli di qualità del servizio offerto, cercando di garantire la massima soddisfazione delle esigenze e dei bisogni degli utenti.

3. AVM elabora la Carta della Qualità dei Servizi entro 6 mesi dall'entrata in vigore del presente contratto in conformità alla normativa vigente, che faccia riferimento alle norme di tutela dei diritti degli utenti e alle regole di comportamento degli stessi, nonché alla definizione di un Programma di Esercizio Annuale che preveda gli standard qualitativi e quantitativi dei servizi offerti all'utenza, sia in termini di dimensioni che in termini di modalità dei servizi, che saranno approvati dall'Ente Affidante.

4. AVM deve pubblicare la Carta della Qualità dei Servizi sul proprio sito internet. Per le annualità regolatorie successive al 2023, l'Ente Affidante per il tramite di AVM in occasione della sessione di verifica della Carta della Qualità dei Servizi, provvede a consultare gli "stakeholder" interessati, le Associazioni dei consumatori, le Associazioni delle persone a mobilità ridotta e/o con disabilità, maggiormente rappresentative dei loro interessi, a fronte delle eventuali criticità rilevate secondo le rilevazioni effettuate di cui all'art. 18 o ogni qualvolta se ne ravvisi la necessità. A tal fine AVM si impegna a trasmettere annualmente all'Ente Affidante a mezzo PEC in formato pdf una relazione illustrativa dei reclami, segnalazioni, osservazioni pervenute e le proposte di miglioramento della Carta e/o degli standard qualitativi. AVM, a seguito degli incontri concordati, fornisce inoltre i chiarimenti richiesti che si rendessero necessari in merito agli eventuali disservizi verificatisi. Qualora l'Ente Affidante non si esprima sulle proposte di miglioramento, entro 30 giorni la Carta della Qualità dei Servizi si considera approvata e il gestore procede a pubblicarla sul proprio sito internet. L'Ente Affidante pubblica a sua volta sul proprio sito web la Carta approvata e/o il link di rimando al sito di AVM.

5. AVM in ottemperanza a quanto disposto dall'art. 2 comma 461, lett. f) della L. 244/2007, ed, in particolare dal D.P.C.M. 30/12/1998 ("Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi del settore trasporti o Carta della mobilità"), si impegna a sostenere, fino alla misura massima annuale di euro 15.000,00 (oltre Iva), le attività - di cui alle lett. b, c, d, della suddetta legge, a ristoro di spese per attività approvate dall'Ente Affidante, effettivamente sostenute e debitamente rendicontate. In ogni caso l'Ente Affidante ha la facoltà di destinare un ulteriore importo, a carico di AVM, nel tetto massimo di euro 15.000,00 per finanziare progetti specifici e speciali volti alla definizione o risoluzione di problematiche inerenti all'utenza.

6. AVM rileva, entro il primo trimestre dell'anno successivo a quello di riferimento, il livello di qualità del servizio offerto percepito dall'utenza mediante indagine, effettuata anche per il tramite di una società esterna specializzata. Il rapporto annuale di rilevazione ed i risultati saranno valutati attraverso il confronto del livello di qualità percepita dall'utenza con: a) il livello di qualità percepita dall'utenza, rilevato nell'anno

precedente; b) gli obiettivi di qualità previsti per l'anno di riferimento.

7. I costi connessi al monitoraggio della Qualità dei Servizi e al monitoraggio della qualità erogata e percepita sono a carico di AVM, compresi i monitoraggi aggiuntivi eventualmente richiesti dalle Associazioni dei Consumatori i cui costi non potranno essere superiori ad euro 50.000,00 (oltre IVA) per ogni triennio regolatorio.

8. La Carta della Qualità dei Servizi, seppur non allegata al presente Contratto, ne costituisce parte integrante e sostanziale.

9. AVM è tenuta ad assicurare l'accesso alle informazioni da parte delle organizzazioni a tutela degli utenti e dei consumatori secondo le previsioni pro tempore vigenti e secondo il Piano di Accesso al Dato da approvarsi entro 90 giorni dalla stipula del presente atto con apposita determinazione dirigenziale e successivo atto integrativo al presente contratto.

10. L'Ente Affidante, nell'ambito degli incontri a tal fine preposti, convoca AVM insieme alle Associazioni dei consumatori e agli altri eventuali interessati costituendo un Tavolo Permanente.

11. Il mancato rispetto di quanto stabilito nei precedenti commi comporta l'applicazione delle penali di cui all'articolo 19.

12. Gravi, reiterate ed ingiustificate violazioni delle disposizioni della Carta della Qualità dei Servizi, legittimano la risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 1456 del codice civile e la revoca dell'affidamento del servizio da parte dell'Ente Affidante, previa diffida ai sensi dell'art. 1453 del codice civile.

Art. 16 - Condizioni minime di qualità dei servizi (CMQ)

1. AVM si impegna a migliorare i livelli di qualità del servizio offerto ricercando la massima soddisfazione delle esigenze e dei bisogni espressi dalla clientela, compreso il livello di accessibilità delle P.M.R. (persone a mobilità ridotta) e nel rispetto degli obiettivi previsti con l'affidamento.

2. AVM si impegna ad erogare i servizi oggetto del presente contratto nel rispetto delle condizioni minime di qualità (CMQ) di cui all'Allegato sub 3¹. Il rispetto delle CMQ afferenti ai fattori di qualità ivi indicati è verificato attraverso il monitoraggio della qualità erogata.

3. Le CMQ specifiche a garanzia del fattore "Sicurezza del viaggio e del viaggiatore" sono previste nel "Piano Operativo di sicurezza e controlleria", piano da approvarsi entro 90 giorni dalla stipula del presente atto con apposita determinazione dirigenziale e successivo atto integrativo al presente contratto.

4. AVM, allo scopo di proseguire nel percorso di costante miglioramento dell'efficacia, qualità e sostenibilità del Servizio, si impegna a garantire processi gestionali coerenti con le finalità contrattuali e con i migliori standard di mercato, uniformandosi alle migliori pratiche. In particolare, entro il termine del secondo periodo regolatorio, si impegna al completamento e/o al mantenimento delle certificazioni richieste dall'Ente Affidante.

Art. 17 - Obiettivi di efficacia ed efficienza del servizio

1. AVM si impegna a conseguire, nell'arco di durata del presente contratto, gli obiettivi di efficacia ed efficienza nell'erogazione del servizio di cui all'Annesso 7 della Delibera ART 154/2019 sulla base degli indicatori chiave di prestazione (KPI) indicati nel PEFs.

¹ Parte Integrante della Deliberazione dell'EDG n. 6/2023 che ha approvato il Contratto di Servizio.

2. Il mancato raggiungimento dei predetti obiettivi per cause imputabili a AVM comporta l'applicazione delle penali di cui al presente contratto.

3. Le parti convengono di demandare ad un apposito addendum al presente contratto da approvarsi con apposita determinazione dirigenziale entro tre mesi dall'entrata in vigore del presente contratto, l'individuazione delle modalità di risoluzione delle controversie con gli utenti, le modalità per proporre reclamo e l'individuazione delle modalità di ristoro dell'utenza, in caso di violazione dei livelli qualitativi del servizio e delle condizioni generali del contratto. I contenuti dell'addendum al contratto dovranno essere trasfusi nella Carta della Qualità dei Servizi.

Parte integrante del Contratto di Servizio è costituita dagli standard a rilevazione del gestore (KPI) nonché le penali puntuali con rilevazione a carico dell'Ente Affidante.

SISTEMA DI MONITORAGGIO E CONTROLLO

Trattandosi di servizio pubblico locale a rilevanza economica a rete le funzioni di regolazione economico finanziaria e della qualità sono svolte dalla competente Autorità di regolazione (ART) come stabilito dall'art.6, comma 1, del D. lgs. n. 201/2022.

A livello locale le funzioni di regolazione, indirizzo e controllo sono attribuite all'Autorità d'Ambito costituita dall'Ente di Governo del Trasporto Pubblico Locale del Bacino territoriale ottimale e omogeneo di Venezia, deputato alla gestione associata, tramite convenzione, tra la Città metropolitana di Venezia e i Comuni di Venezia e Chioggia, delle funzioni amministrative in materia di trasporto pubblico locale, designato dalla Regione Veneto con deliberazione della Giunta Regionale n. 2333 del 16 dicembre 2013.

Per il Comune di Venezia la struttura preposta al monitoraggio della gestione è il Settore Società, Organismi Partecipati, Istituzioni, Fondazioni ed Enti Esterni dell'Area Economia e Finanza del Comune di Venezia.

La gestione del servizio è affidata ad AVM S.p.A. che la esercita operativamente per il tramite della controllata Actv S.p.A.

Il controllo viene effettuato in ottemperanza a quanto previsto dal Capo IV e V del Regolamento sul Sistema dei Controlli Interni approvato dalla Delibera del Consiglio comunale n. 16/2013.

IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO

Gestore: AVM S.p.A.

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.

Registro delle Imprese di Venezia Rovigo, C.F. e P.I. 03096680271

REA VE-246771 – Capitale Sociale € 85.549.237,90 i.v.

Servizio gestito per il tramite della società controllata ACTV S.p.A.

Soggetta alla direzione e coordinamento di AVM S.p.A.

Sede Legale Isola Nova del Tronchetto, 32 – 30135 VENEZIA

Registro delle Imprese di Venezia e C.F. 80013370277 – P.I. 00762090272

REA VE-245468 – Capitale Sociale € 24.907.402,00 € i.v.

La Società ha per oggetto:

- l'attuazione delle politiche della mobilità del Comune di Venezia attraverso il coordinamento operativo delle società controllate;
- la gestione delle partecipazioni societarie detenute, nel rispetto delle indicazioni espresse dai competenti organi dell'Amministrazione Comunale, sulla base degli indirizzi strategici stabiliti dal Consiglio Comunale;
- tutte le attività riconducibili ai servizi pubblici locali previsti dalla legge, in materia di gestione integrata dei servizi del traffico e della mobilità, comprese tutte le attività riconducibili ai servizi di trasporto pubblico locale, con qualsiasi mezzo attuati e con qualunque forma affidati, nonché le attività complementari inerenti la mobilità delle persone;
- l'esercizio delle funzioni di pianificazione e coordinamento e di direzione delle società partecipate;
- la prestazione, alle società partecipate, di attività di interesse comune, quali ad esempio servizi amministrativi, informatici, contabili, finanziari, tecnico giuridici ed organizzativi in genere;
- la gestione dell'Autorimessa sita in Piazzale Roma, con riferimento all'utenza sia in transito sia in abbonamento;
- la gestione dei terminal della gronda lagunare e dei relativi servizi strumentali e accessori;
- la gestione di altre autorimesse;
- la gestione delle aree di sosta;
- la gestione di eventuali parcheggi scambiatori;
- il servizio di rimozione veicoli e natanti;
- la realizzazione di parcheggi secondo i Piani della mobilità e del traffico predisposti dagli enti interessati;
- la gestione di strutture di approdo e di accesso;
- la gestione dei flussi turistici;
- le attività di studio, ricerca e di sperimentazione;
- l'informazione e la promozione del sistema dei parcheggi;
- l'esecuzione di lavori, la gestione e la realizzazione di opere, quali strutture mobili o immobili, impianti,

infrastrutture o altre dotazioni patrimoniali comunali, strumentali e funzionali alla mobilità.

La Società svolge le attività di gestione amministrativa relative ai servizi di cui al presente articolo, ivi incluse le attività di accertamento, liquidazione, riscossione anche coattiva degli importi dovuti in relazione ai servizi erogati.

La Società espleta, direttamente o indirettamente, tutte le attività rientranti nell'oggetto sociale e tutte le attività complementari, connesse, collegate, strumentali, collaterali ed accessorie ai servizi assunti o assumibili ai sensi del presente articolo ivi comprese le attività di progettazione, di commercializzazione, di consulenza tecnica ed amministrativa, nonché le attività di diritto privato utili ai propri fini. La Società assume o cede, direttamente ed indirettamente, partecipazioni ed interessenze in società, imprese, consorzi, associazioni e comunque in altri soggetti giuridici aventi oggetto e/o finalità eguali, simili, complementari, accessorie, strumentali o affini ai propri, nonché costituisce e/o liquida i soggetti predetti. La Società compie tutte le operazioni commerciali, industriali, mobiliari, immobiliari e finanziarie aventi pertinenza con l'oggetto sociale. La società può operare sia in Italia che all'estero.

La Società ha l'obbligo di realizzare e gestire la parte prevalente della propria attività con gli enti locali soci.

Al fine del raggiungimento dell'oggetto sociale può concedere finanziamenti, esclusivamente nei confronti delle società controllate o collegate ai sensi dell'articolo n. 2359 del Codice Civile, o di società sottoposte al medesimo controllo.

La società è tenuta a realizzare oltre l'80% del fatturato nello svolgimento dei compiti affidati dagli enti pubblici soci. La produzione ulteriore rispetto al suddetto limite di fatturato è consentita solo a condizione che la stessa permetta di conseguire economie di scala o altri recuperi di efficienza sul complesso dell'attività principale della società..

La percentuale di attività svolta nei confronti del Comune di Venezia è del 85%.

ANDAMENTO ECONOMICO

Bilanci ufficiali 2023

I bilanci ufficiali del Gruppo AVM, sia per il 2023 sia per le annualità precedenti, sono pubblicati sul sito aziendale <https://avm.avmspa.it/it>, ai quali si rimanda altresì per ulteriori specifiche sul personale, proventi e oneri finanziari derivanti dalla gestione del Contratto di Servizio.

Prospetto di Conto Economico 2023 del Servizio Urbano Venezia

CONTO ECONOMICO - ANNO 2023			MOD. B/23
ENTE AFFIDANTE		COMUNE DI VENEZIA	
AZIENDA	GRUPPO AVM		
<u>A. VALORE DELLA PRODUZIONE</u>			
1. Proventi del traffico			SERVIZI DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE (1)
1.1 Vendita titoli di viaggio			Totale Servizi
	a) biglietti		€ 122.337.794
	b) abbonamenti		€ 23.854.011
1.2 Rimborsi per agevolazioni tariffarie			€ 0
1.3 Altri			€ 4.316.246
4. Incrementi di immobilizzazioni per lavori interni			€ 3.773.265
5. Altri ricavi e proventi			€ 100.208.246
	di cui: corrispettivi in conto esercizio:		
	a) da Regione Veneto		€ 71.553.861
	b) da altri Enti Locali		€ 0
A	TOTALE VALORE DELLA PRODUZIONE		€ 254.489.562
<u>B. COSTI DELLA PRODUZIONE</u>			
6. TOTALE Acquisti materie prime, consumo, merci (carburanti - lubrificanti - energia elettrica per trazione - pneumatici - ricambi - materiali vari)			€ 29.095.440
	di cui per carburante		€ 15.715.723
7. TOTALE Acquisti di servizi			€ 53.387.061
8. TOTALE Per godimento di beni di terzi			€ 2.147.728
9. TOTALE Costi del personale			€ 109.830.842
	di cui salari e stipendi		€ 78.835.927
	di cui oneri sociali		€ 23.972.876
	di cui altro (trattamento fine rapporto + trattamento quiescenza e simili + altri costi)		€ 7.022.039

	10. TOTALE Ammortamenti e svalutazioni (immobiliz. immateriali e materiali - altre svalutazioni di immobilizzaz. - svalutazioni crediti compresi nell'attivo circolante e delle disponibilità liquide)	€ 26.826.871
	11. Variazione delle rimanenze di materie prime, sussidiarie di consumo e merci	€ -29.968
	12. Accantonamenti per rischi	€ 12.418.802
	13. Altri accantonamenti	€ 14.349.554
	14. TOTALE oneri diversi di gestione	€ 2.675.006
	di cui IVA indetraibile	€ 0
B	TOTALE COSTI DELLA PRODUZIONE	€ 250.701.336
(A-B)	DIFFERENZA tra VALORE e COSTI della PRODUZ.	€ 3.788.226
	<u>C. PROVENTI ED ONERI FINANZIARI</u>	
	15. Proventi da partecipazioni	€ 0
	16. Altri proventi finanziari	€ 104.160
	17. Interessi e altri oneri finanziari	€ -5.583.263
C	TOTALE PROVENTI ED ONERI FINANZIARI	€ -5.479.103
	<u>D. RETTIFICHE DI VALORE DI ATTIVITA' FINANZIARIE</u>	
D	TOTALE DELLE RETTIFICHE	€ 0
	<u>E. PROVENTI ED ONERI STRAORDINARI</u>	
	20. TOTALE proventi straordinari (2)	€ 8.312.189
	di cui 20.1 quota annua di contributo in conto capitale per investimenti	€ 8.312.189
	21. TOTALE oneri straordinari	
E	TOTALE PROVENTI ED ONERI STRAORDINARI	€ 8.312.189
(A-B) +C+D +E	<u>F. RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE</u>	€ 6.621.312
	<u>G. IMPOSTE SUL REDDITO DELL'ESERCIZIO</u>	€ -4.575.273
F-G	<u>H. UTILE (PERDITA) DELL'ESERCIZIO</u>	€ 2.046.040

A differenza del 2022, anno in cui il servizio era in mero equilibrio economico dato che il risultato dell'utile di esercizio di circa euro 7,5 milioni era dovuto sostanzialmente alla contabilizzazione di circa euro 7,8 milioni di contributo per gli investimenti, il prospetto 2023 evidenzia (**punto 20.1**) un leggero decremento del risultato della gestione che, in assenza dei contributi per investimenti, avrebbe chiuso in perdita.

EFFICIENZA E QUALITÀ DEL SERVIZIO

L'annualità 2023 si suddivide tra la conclusione del periodo di vigenza del Contratto di Servizio approvato dall'Ente di Governo con Delibera n. 7/2014, in vigore fino al 31.3.2023 e il nuovo Contratto di Servizio, approvato a seguito del nuovo affidamento *in house* ad AVM S.p.A. disposto con Delibera n. 10/2022, che ha recepito la radicale riforma degli standard di qualità e dei correlati modelli di rendicontazione voluti dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) (Delibera n.154/2019).

		SERVIZI MINIMI DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE				
		NAV.	AUT.	TRAM	PEOPLE MOVER	TOTALE
N° veicoli utilizzati in TOTALE		149	269	20	8	446
TOTALE n° posti relativi ai veicoli utilizzati		42.975	28.375	4.440	400	76.190
TOTALE lunghezza linee esercitate (km)		222	635,34	18,82	0,85	877,11
dal 01.01.2023 al 31.12.2023						
Percorrenze in ore moto/km effettuate	Percorsi di servizio (comprese corse bis o plurime autorizzate ed esclusi i trasferimenti)					
		454.783	10.632.341	1.008.329	54.664	
dal 01.01.2023 al 31.12.2023						
Posti-km offerti (senza trasferimenti)		1.094.525.517	1.212.706.524	223.849.003	2.733.175	2.533.814.218
dal 01.01.2023 al 31.12.2023						
Percorrenze in ore moto/km (come da programma di esercizio allegato al contratto di servizio)	Percorsi di servizio (comprese corse bis o plurime autorizzate ed esclusi i trasferimenti)					
		337.211	10.720.417	1.320.373	58.000	
dal 01.01.2023 al 31.12.2023						
Quantificare l'eventuale trasferimento di	Percorrenza in KM/Ente Locale					

percurren- ze da o- per altro Ente Locale						
Addetti (n°)	Totale addetti	1.490	557	123	18	2.188
Viaggiato- ri trasportat- i nell'anno (n°)	ordinari	32.440.913	10.964.091	2.945.483	677.455	47.027.942
	abbonati	58.051.400	58.583.944	14.433.415	187.191	131.255.950
	TOTALE	90.492.313	69.548.035	17.378.898	864.646	178.283.892
Viaggiato- ri-km trasportat- i nell'anno (n°)	ordinari	126.519.561	61.398.910	16.494.705	501.317	204.914.492
	abbonati	226.400.460	328.070.086	80.827.124	138.521	635.436.191
	TOTALE	352.920.021	389.468.996	97.321.829	639.838	840.350.684

Rendicontazione Standard Qualità tramite Key Performance Indicator (KPI)

I principi regolatori e gli standard minimi quali-quantitativi del servizio di TPL gestito da AVM S.p.A., articolati per tipologia di fattori e correlati indicatori, sono presenti nella Carta della Qualità dei Servizi² in coerenza con quanto previsto dall'art. 18 del Regolamento interno sul sistema dei controlli interni.

La considerevole mole di dati acquisiti e la conseguente difficoltà di rappresentazione grafica degli stessi in forma sintetica e agevolmente leggibile rendono necessario riportare di seguito i soli fuori standard rilevati sulla base della rendicontazione trasmessa da AVM S.p.A. in ordine ai fattori di qualità direttamente monitorati dalla società.

Standard Informativi Non Sanzionabili

(Automobilistico)

CODICE	FATTORE TIPOLOGIA DI INDICATORE UNITA' DI MISURA	Note	OBIETTIVO I° TRIENNIO REGOLATORIO	Valore 2023
A.1	SICUREZZA DEL VIAGGIO			
A.1.1.3	Sicurezza e incidentalità			
A.1.3.1	n. sinistri/vetture*km	Per sinistri si intendono tutti gli eventi in cui viene richiesto un risarcimento danni a persone e/o cose	30 x milione vetture*km	36,94%
A.1.2	Vetustà mezzi			
A.1.2.1	% mezzi con oltre 15 anni	Dato obiettivo regionale calcolato per UM e UL	25,00%	39,78%

Con riguardo al dato rilevato sulla percentuale di interventi di adeguamento infrastrutturali eseguiti (investimenti, ad es. per colonnine elettriche, pensiline) su interventi programmati si precisa che l'obiettivo medio del primo triennio regolatorio è stabilito nella misura del >60%, a fronte di un dato rilevato per il solo anno 2023 del 11%.

Standard sanzionabili

(Automobilistico)

Dalla rendicontazione emerge un lievissimo sforamento della percentuale di corse in anticipo in raffronto alla totalità (4,02%) rispetto allo standard previsto (4,00%).

Dall'analisi di dettaglio delle rilevazioni si evince, tuttavia, che una non irrilevante percentuale di

² Approvata con Determinazione dirigenziale n. 1905 del 25/9/2024 previa intesa con le associazioni dei consumatori.

anticipi (circa l'1%) è stata accumulata dai bus sostitutivi del servizio tranviario attivati dal gestore per indisponibilità dell'infrastruttura.

Considerato altresì che nel 2023 è stato attivato il servizio sostitutivo del tram per oltre 20 giorni e per un numero consistente di corse (oltre 100 corse/giorno) nella fattispecie non si sono ravvisati gli estremi per l'applicazione delle penali previste.

Sotto altro profilo, si è preso atto che l'implementazione prevista dalle CMQ del numero di fermate dotate di pannello di diffusione delle informazioni visive a messaggio variabile nell'arco del triennio (+20 unità) verrà realizzata dal gestore sulla base di un apposito piano delle nuove installazioni che ha preso avvio nel dicembre 2023 con l'acquisto di 69 nuovi pannelli informativi per il Tram al fine di sostituire il sistema esistente.

Standard informativi non sanzionabili

(Navigazione)

CODICE	FATTORE TIPOLOGIA DI INDICATORE UNITA' DI MISURA	Note	OBIETTIVO I° TRIENNIO REGOLATORIO	Valore 2023
N.6	INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA			
N.6.4	Diffusione informazioni a bordo mezzi			
N.6.4.1	<i>(%) n. mezzi dotati di dispositivi acustici e/o visivi / n. mezzi totali</i>		50%	40%
N.8	LIVELLO SERVIZIO ALLO SPORTELLO			
N.8.1	Riscontro proposte e reclami			
N.8.1.2	<i>Giudizio degli utenti sul servizio reclami</i>	<i>Che hanno presentato almeno un reclamo</i>	75%	71,20%

Standard informativi sanzionabili

(Navigazione)

L'unico obiettivo non raggiunto è correlato all'indicatore che prevede il rapporto percentuale tra mezzi geolocalizzabili ("vestiti") e corse effettuate, che non ha raggiunto del target previsto come indicato nella tabella seguente:

CODICE	FATTORE TIPOLOGIA DI INDICATORE UNITA' DI MISURA	Note	Obiettivo 2022	Peso Sanzioni	2023
N.2	regolarità' DEL SERVIZIO				
N.2.2	<i>Puntualità</i>				
N.2.2.3	<i>% n. corse con vestite / n. corse effettive</i>	<i>% mezzi vestiti su mezzi circolati</i>	65%	0,20%	44,8%

Da segnalare inoltre che con riguardo all'indicatore N.6.3 (*Diffusione informazioni visive a messaggio variabile agli approdi*), il numero di approdi dotati di pannello, grazie a nuove installazioni e/o sostituzione di pannelli già presenti è stato incrementato di 8 unità in rapporto all'obiettivo previsto nel primo triennio di 40.

RISPETTO DEGLI OBBLIGHI INDICATI NEL CONTRATTO DI SERVIZIO

Il Contratto di Servizio repertorio n. 24030, sottoscritto in data 19.05.2023, prevede alcuni adempimenti in capo alla società per la valutazione del servizio erogato mediante rendicontazioni periodiche dei dati rilevati.

Gli adempimenti richiamati sono:

- art.8 "Rendicontazione dei servizi"

1. Al fine di assicurare il livello qualitativo e quantitativo del servizio erogato, che sia tale da consentire un adeguato dettaglio di controllo e tempestività d'intervento, AVM si impegna a presentare, con le cadenze temporali previste dal successivo comma, la seguente documentazione in formato elettronico:

a) rapporto mensile sull'esercizio effettuato contenente tutti i dati richiesti dall'Ente Affidante;

b) rapporto trimestrale sull'esercizio, che riporti, per ciascun servizio, lo scostamento della produzione, positivo o negativo, tra il servizio effettuato e quello previsto nel Programma di Esercizio, in termini numerici e percentuali, con riferimento al numero di corse e di percorrenze, classificati quantomeno per le seguenti tipologie di causa e fatta

salva eventuale ulteriore specifica:

- indisponibilità infrastruttura;
- mancanza di personale o di materiale rotabile/unità navali;
- per guasti o per incidenti ai mezzi;
- sciopero;
- altre motivazioni.

c) rapporto trimestrale sugli standard del servizio di cui al presente contratto, in particolare in materia di disponibilità di posti offerti, di regolarità e puntualità, redatto in maniera dettagliata per gli standard di affidabilità, suddiviso per ciascuna modalità di servizio; d) rapporto trimestrale, volto a rappresentare la situazione organizzativa, economica, finanziaria e patrimoniale del Servizio oggetto del presente contratto, in termini di:

- andamento del servizio (indicatori utilizzati per il monitoraggio del servizio, con grafici, produttività, disponibilità materiale rotabile/imbarcazioni, percorrenze realizzate);
- andamento degli investimenti di propria competenza;
- velocità commerciale;
- ricavi da traffico.

2. I rapporti di cui al comma 1 devono essere trasmessi all'Ente Affidante entro i 30 giorni successivi al periodo di riferimento.

3. Fermo restando il rispetto dei termini di cui sopra, potranno essere condivise tra le Parti diverse e più funzionali modalità di trasmissione dei predetti rapporti.

- art. 13 - Disciplina relativa ai ricavi da traffico e alla quota di competenza del Comune di Venezia loro ripartizione e competenza.

(comma 4) AVM è tenuta ad applicare e rispettare il sistema tariffario approvato dall'Ente Affidante di cui all'Allegato sub 6, che potrà essere aggiornato, previa approvazione dell'Ente Affidante, ai sensi dell'art. 27 della Legge Regionale n. 25/98, tenuto conto delle agevolazioni tariffarie di cui all'art. 49 comma 7 della medesima legge regionale e come previsto dalla Misura 27 dell'Allegato A alla Delibera ART n.154/2019.

- art.19 “Monitoraggio della Qualità dei servizi e degli investimenti”

1. AVM fornisce anche in forma editabile le rilevazioni interne sul rispetto delle condizioni minime di qualità (CMQ) definite nell'Allegato sub 3, unitamente alle rilevazioni di cui all'art. 15 comma 7 e 17, comma 1, e art. 18 secondo le periodicità definite dall'Ente Affidante.

2. AVM illustra i risultati conseguiti delle rilevazioni di cui al comma 1 all'Ente Affidante in sede di Comitato Tecnico di Gestione del Contratto. L'Ente Affidante ha facoltà di chiedere ad AVM tutti i chiarimenti e gli approfondimenti necessari per analizzare le motivazioni degli scostamenti accertati rispetto agli impegni assunti, in tema di miglioramento della qualità dei servizi e per proporre le azioni correttive ritenute necessarie. Il Comitato Tecnico di Gestione valuta il rispetto delle condizioni minime di qualità (CMQ) ed indica le eventuali azioni di miglioramento.

3. L'Ente Affidante si riserva di verificare il rispetto delle condizioni minime di qualità (CMQ) del servizio ed il livello di soddisfazione della clientela (qualità percepita) tramite proprie strutture o personale esterno appositamente incaricato, attraverso rilevazioni campionarie sulla rete.

4. AVM effettua rilevazioni della domanda anche per mezzo di sistemi elettronici con frequenza compatibile con gli obiettivi di monitoraggio con cadenza da concordare con l'Ente Affidante. I dati devono essere forniti, anche su supporto informatico, secondo un formato da concordare con l'Ente Affidante che utilizza tali rilevazioni al fine di programmare la progressiva riduzione dell'indice di affollamento.

5. AVM si impegna ad effettuare una attività di monitoraggio dei sistemi dell'offerta in termini di *coverage ratio* e a predisporre un sistema per fornire in tempo reale informazioni sull'affollamento dei mezzi sulle direttrici portanti del servizio di TPL.

6. AVM deve trasmettere all'Ente Affidante ogni tre mesi, entro il 15 del secondo mese successivo al trimestre di riferimento, ove disponibile, il dato economico relativo ai ricavi da traffico.

- art.23 “Obblighi informativi”

1. Fermi gli obblighi di cui ai precedenti articoli, AVM si obbliga a fornire periodicamente informazioni strutturate su dati di traffico e risorse produttive eventualmente richieste dall'Ente Affidante e attinenti alla gestione del presente contratto.

2. Oltre alla documentazione prevista nei singoli articoli del presente Contratto, AVM si obbliga a produrre, su richiesta dell'Ente Affidante, relazioni aggiuntive e specifiche attinenti all'attività disciplinata dal presente contratto.

3. Per quel che concerne gli obblighi riferibili alla comunicazione dei dati economici relativi al servizio affidato, il gestore si attiene agli obblighi di monitoraggio e alle modalità di rendicontazione e contabilizzazione ed adotta i relativi schemi di contabilità regolatoria approvati dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti.

4. AVM si obbliga a trasmettere all'Ente Affidante tutta la documentazione che ai fini del suddetto monitoraggio verrà inviata all'Autorità di Regolazione dei Trasporti secondo le modalità e le scadenze da questa ultima stabilite.

Rendicontazione 2023

- **artt. 8 e 13:** le rendicontazioni previste sono state trasmesse da AVM S.p.A. con note del 4.08.2023, 3.11.2023 e 30.04.2024 (agli atti);

- **art. 19:** si rimanda a quanto già ampiamente illustrato nel paragrafo 4.

- **art. 23:** è stato assolto per l'annualità 2023 l'obbligo di contabilità regolatoria previsto dalla delibera ART n. 113/20321 (in scadenza al 31.10.2024) mediante trasmissione della documentazione attestante l'avvenuta trasmissione all'ART (tramite portale SiMoT) degli schemi di contabilità regolatoria:

1. Relazione Illustrativa;
2. Certificazione 2023 società di revisione;
3. Attestazione rilasciata da portale ART/SiMot relativa al caricamento dei moduli.

6. VINCOLI

- Disposizioni legislative determinanti obblighi gestionali

D.lgs. n. 286/1999

Regolamento CE n. 1370/2007

Legge n. 244/2007

D.L. n. 1/2012

- Vincoli tecnici

Dir. P.C.M. 27.01.1994;

D.P.C.M. 19.05.1995;

D.P.C.M. 30.12.1998;

Deliberazioni Autorità di regolazione dei Trasporti ART.



1 BIS AMBITO URBANO DI VENEZIA: SERVIZI

MINIMI AUTOMOBILISTICI

AFFIDATI A LA LINEA S.P.A.

NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE

Gestione dei servizi minimi automobilistici (per una quota ricompresa nel 10% delle Linee del Trasporto Pubblico Locale del Bacino Territoriale ottimale e Omogeneo di Venezia - ambito di unità di rete dell'area urbana di Venezia messe a gara a fronte dell'affidamento *in house* del 90%).

Gara n. 31/2016 conclusa con determinazione dirigenziale del Comune di Venezia di aggiudicazione n. 1302 del 30.06.2021.

A perfezionamento della procedura relativa al I lotto della gara n. 31/2016 è stato stipulato in data 24.01.2022 il contratto di servizio – rep. 131447 – con il nuovo vettore (La Linea S.p.A.) per il settore automobilistico con decorrenza 1.10.2022 per 9 anni.

LINEA	KM/ANNO	ORE/ANNO	VEL. COMM.	CORSE ANNO	tempo sosta (ex art. 2 DM 157/2018) minuti	tempo sosta (ex art. 2 DM 157/2018) ore	ORE totali	VEL. COMM. Ex DM 157/2018
					5			
13	278.427,13	15691:26	17,74	24.800	124.000	2.066,67	17758:06	15,68
16	99.408,39	3869:01	25,69	10.133	50.665	844,42	4713:26	21,09
45	153.012,19	5457:43	28,04	14.246	71.230	1.187,17	6644:53	23,03
45H	127.216,58	3843:20	33,10	9.224	46.120	768,67	4612:00	27,58
47H	66.119,35	3558:20	18,58	8.540	42.700	711,67	4270:00	15,48
53	67.723,69	2602:38	26,02	4.955	24.775	412,92	3015:33	22,46
56	46.723,80	1723:15	27,11	2.745	13.725	228,75	1952:00	23,94
81F	40.032,53	1659:07	24,13	5.243	26.215	436,92	2096:02	19,10
86	3.763,13	168:40	22,31	1.012	5.060	84,33	253:00	14,87
Urbano Mestre	882.426,80	38573:30	22,88	80.898	404.490	6.741,50	45315:00	19,47
GSB	38.649,29	1887:40	20,47	5.545	27.725	462,08	2349:45	16,45
GSG	39.085,78	1892:45	20,65	5.545	27.725	462,08	2354:50	16,60
Urbano Spinea	77.735,06	3780:25	20,56	11.090	55.450	924,17	4704:35	16,52
TOTALE	960.161,86	42353:55	22,67	91.988	459.940	7.665,67	50019:35	19,20

PRINCIPALI OBBLIGHI POSTI A CARICO DEL GESTORE

Capo II – Obblighi di servizio *(estratto)*

Art. 5 Obblighi di esercizio

Art. 6 Obblighi concernenti il personale addetto al servizio

Art. 7 Obblighi concernenti i beni funzionali al servizio

Art. 8 Obblighi concernenti il parco mezzi

Art. 9 Commercializzazione e verifica dei titoli di viaggio

Art. 10 Obblighi concernenti l'integrazione con la rete dei servizi di trasporto pubblico locale urbani

Art. 11 Obblighi di contabilità separata

Art. 12 Obblighi concernenti la qualità del servizio^{*3}

Art. 13 Obblighi verso le persone a mobilità ridotta*

Art. 14 Obblighi di informazioni all'utenza*

Art. 15 Obblighi di monitoraggio e rendicontazione

Art. 16 Ulteriori obblighi

Art. 17 Obblighi in relazione alla scadenza del contratto

Investimenti

Capo III – Gestione del contratto

Art. 18 Corrispettivi

...omissis...

2. Il corrispettivo contrattuale compensa gli obblighi di servizio, le prestazioni e gli investimenti dell'Affidatario anche se non espressamente richiamati nel presente Contratto, ma comunque necessari alla corretta esecuzione dei servizi, e l'Affidatario ne riconosce la remuneratività in rapporto al raggiungimento dell'equilibrio economico della gestione.

Servizi per gli utenti e Qualità dei servizi

Art. 12 Obblighi concernenti la qualità del servizio

1. L'Affidatario si impegna a garantire adeguati standard di qualità del servizio offerto, sulla base dei parametri di qualità indicati nell'**allegato 3** al presente Contratto integrato con i livelli migliorativi offerti in sede di gara dall'Affidatario nell'ambito dell'offerta tecnica (**allegato 4**).

2. La qualità del servizio offerto è misurata con riferimento ai seguenti fattori individuati dallo schema generale di riferimento, approvato con d.p.c.m. in data 30 dicembre 1998:

- sicurezza del viaggio;
- sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore;
- regolarità del servizio e puntualità dei mezzi;

³ Si veda subito dopo il punto n.2.

- pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture;
- confortevolezza del viaggio;
- servizi per passeggeri con handicap;
- aspetti relazionali e comportamentali del personale
- conducente con l'utenza;
- attenzione all'ambiente.

Nell'eventuale aggiornamento degli standard di qualità, le parti dovranno tenere conto delle politiche di sviluppo e della pianificazione del territorio, dell'ambiente e dei servizi pubblici del Comune di Venezia.

3. L'Affidatario ha l'obbligo di pubblicizzare attraverso il proprio sito internet e rendere disponibile al pubblico gratuitamente la "Carta della Mobilità" predisposta dal Gestore della rete urbana TPL.

4. L'Affidatario si impegna a migliorare nel tempo, progressivamente e con continuità i livelli di qualità del servizio offerto ricercando la massima soddisfazione delle esigenze e dei bisogni espressi dagli utenti, con particolare riguardo agli aspetti della sicurezza, della pulizia, della puntualità, della regolarità, del comfort e dell'ambiente.

5. La valutazione da parte dell'Ente Affidante del rispetto degli standard minimi di qualità definiti nell'**allegato 3** al presente Contratto, sarà effettuata sulla base:

- dei risultati del sistema di monitoraggio della qualità erogata dall'Affidatario ed in particolare dai dati ricavati dal sistema AVM/AVL;
- dell'esito delle ispezioni e delle verifiche campionarie promosse dall'Ente Affidante, secondo quanto previsto dall'art. 15;
- dalle relazioni giornaliere, mensili e annuali di cui all'art.15.

6. Il mancato conseguimento dei parametri minimi di qualità indicati nell'**allegato 3** al presente Contratto, comporterà l'applicazione delle penali di cui all'art. 28 in conformità all'**allegato 3** del presente Contratto.

Art. 13 Obblighi verso le persone a mobilità ridotta

1. L'accesso al servizio da parte delle persone con sedia a rotelle deve essere consentito utilizzando gli spazi sui mezzi appositamente attrezzati. Nei casi di posto attrezzato già occupato da altra sedia a rotelle, l'accesso ai mezzi a persone in sedia a rotelle può essere limitato dal personale di bordo per motivi di sicurezza.

2. I mezzi con spazi attrezzati per sedie a rotelle devono essere dotati degli appositi pittogrammi visibili all'esterno; adeguati pittogrammi sono situati anche all'interno, vicini ai suddetti spazi.

3. A bordo dei mezzi, alcuni sedili devono essere riservati alle persone con difficoltà motorie, agli anziani, alle donne in gravidanza. I sedili devono essere riconoscibili da appositi adesivi con icone raffiguranti le diverse categorie interessate.

4. Tutti i mezzi di nuova introduzione devono rispondere ai criteri di accessibilità da parte delle persone a ridotta o impedita capacità motoria, non vedenti e ipovedenti, come riportato in **allegato 2**.

5. Le Parti, di concerto con il Gestore della rete urbana TPL, si impegnano a definire e concordare un piano operativo delle azioni per migliorare l'accessibilità dei servizi per le persone con ridotte capacità fisiche e sensoriali di cui alla legge n. 104/1992. Il piano riguarderà in particolare l'informazione al pubblico (a bordo) e il miglioramento del

sistema di accoglienza e assistenza per disabili. Nella individuazione e determinazione delle suddette azioni verranno opportunamente coinvolte le rappresentanze degli utenti e dei consumatori e le associazioni disabili.

Art. 14 Obblighi di informazioni all'utenza

1. L'Affidatario è obbligato a garantire:

- a. il livello di informazione all'utenza offerto in fase di gara;
- b. la conservazione a bordo di ogni mezzo delle "Condizioni Generali di Trasporto" e di un estratto della "Carta della Mobilità" di cui all'art. 10 che precede.

Le informazioni di cui ai punti precedenti devono essere disponibili almeno anche in lingua inglese. Tutti gli interventi del presente comma dovranno essere attuati prima della data di avvio effettivo del servizio.

2. L'Affidatario è obbligato inoltre a trasmettere all'Ente Affidante e al Gestore della rete urbana TPL, dati dell'esercizio, programmati e in tempo reale, finalizzati alla visualizzazione attraverso applicazioni sul web secondo gli standard GTFS.

SISTEMA DI MONITORAGGIO E CONTROLLO

Trattandosi di servizio pubblico locale a rilevanza economica a rete le funzioni di regolazione economico finanziaria e della qualità sono svolte dalla competente Autorità di regolazione (ART) come stabilito dall'art.6, comma 1, del D.lgs. n. 201/2022.

A livello locale le funzioni di regolazione, indirizzo e controllo sono attribuite all'Autorità d'Ambito costituita dall'Ente di Governo del Trasporto Pubblico Locale del Bacino territoriale ottimale e omogeneo di Venezia, deputato alla gestione associata, tramite convenzione, tra la Città metropolitana di Venezia e i Comuni di Venezia e Chioggia, delle funzioni amministrative in materia di trasporto pubblico locale, designato dalla Regione Veneto con deliberazione della Giunta Regionale n. 2333 del 16 dicembre 2013.

Per il Comune di Venezia la struttura preposta al monitoraggio della gestione è il Settore Società, Organismi Partecipati, Istituzioni, Fondazioni ed Enti Esterni dell'Area Economia e Finanza del Comune di Venezia.

La gestione del servizio è affidata a La Linea S.p.A. che la esercita in proprio.

Il controllo viene effettuato in ottemperanza alle disposizioni di legge nazionali e comunitarie in tema di TPL.

IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO

Gestore: La Linea S.p.A.

Sede Legale: Via della Fisica n. 30 – 30175 Marghera (VE)

Unità Locale: Viale Fantuzzi 21/C – 32100 Belluno

Unità Locale: Via Rotari 3 – 37133 Verona

Unità Locale: Via Enrico Fermi 13 – 36015 Schio Vicenza

Capitale Sociale € 3.160.000,00 i.v. - P.IVA: 03204450278



ANDAMENTO ECONOMICO

L'affidamento è iniziato a partire dal mese di ottobre 2022, il 2023 è il primo esercizio completo, non è pertanto presente una serie storica che permetta di analizzare l'andamento e confrontare diversi esercizi.

CONTO ECONOMICO SEMPLIFICATO			
SERVIZI DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE AUTOMOBILISTICI E DI NAVIGAZIONE DELL'AMBITO DI UNITA' DI RETE DELL'AREA URBANA DI VENEZIA - LOTTO N. 1 SERVIZI DI AUTOLINEE APPARTENENTI AI SERVIZI URBANI DEL COMUNE DI VENEZIA E DEL COMUNE DI SPINEA - GARA 31/2016			
Contratto di servizio - CIG N. 6248787628.		Ente affidante	
Impresa	La Linea SpA	Servizi soggetti ad OSP	
Anno	2023	Servizi di trasporto di persone	Altri servizi
1.1	Ricavi da traffico		0
1.2	Corrispettivo da Contratto di Servizio TPL	3407021,92	
1.3	Ricavi non rimborsabili da altre fonti pubbliche	0	
1.4	Altri proventi (escluso proventi finanziari)	445489,83	
1	Totale RICAVI	3852511,75	
2.1	Costi per materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	378109,14	
2.2	Costi per servizi di terzi	693172,13	
2.3	Costi per godimento beni di terzi	160728,78	
2.4	Costo del personale	1346940,33	
2.5	Oneri diversi	140773,79	
2.6	Incrementi di immobilizzazioni per lavori interni (costi capitalizzati)	0	
2	Totale COSTI OPERATIVI	2719724,17	
3 = 1-2	Margine operativo lordo (MOL)	1132787,58	
4.1	Ammortamenti per beni strumentali autofinanziati	718577,26	
4.2	Altri ammortamenti	0	
4.3	Svalutazioni	0	
4.4	Accantonamenti	0	
4	Voci senza manifestazione finanziaria	718577,26	
5 = 3-4	Risultato operativo netto (EBIT)	414210,32	
6.1	Oneri finanziari	90745,46	
6.2	Tasse e imposte	147131,36	
6	Oneri e imposte	237876,82	

EFFICIENZA E QUALITÀ DEL SERVIZIO

Rendicontazione 2023

Con email del 27 giugno 2024, dando riscontro alla nota p.g. 276351/2024 a firma del Dirigente di Settore e trasmessa dallo scrivente Servizio, La Linea S.p.A. ha fatto pervenire la rendicontazione relativa al rispetto degli standard di qualità del servizio relativa all'anno 2023.

Indicatori di cui all'Allegato 3

- **Disservizio comprovato relativo all'incarozzamento di passeggeri in carrozzina**

non sono stati segnalati disservizi legati all'incarozzamento di passeggeri in carrozzina;

- **Qualità pulizia ordinaria (giornaliera)**

sono stati effettuati 275 controlli relativi alla pulizia ordinaria su 7898 pulizie effettuate di cui 267 sono risultati conformi (97,1% conformi);

- **Qualità pulizia radicale (straordinaria)**

sono stati effettuati 115 controlli relativi alla pulizia radicale su 1124 pulizie effettuate di cui 106 sono risultati conformi (92,2% conformi);

- **Corse con anticipi superiori a 1 minuto**

Dalla rendicontazione, acquisita agli atti, dei dati da parte del gestore della rete e titolare del dato (AVM S.p.A.) emerge una criticità nei ritardi dei passaggi come descritto nella seguente tabella:

LA LINEA S.P.A. SERVIZIO URBANO VENEZIA	ANTICIPI 2023	RITARDI	VESTIZIONI (%)
(%)	3,8	30,7	84,3
PUNTI DI RILEVAZIONE CON ANTICIPO	51.407	437.403	1.443.910
PUNTI DI RILEVAZIONE COMPLESSIVI	1.357.401	1.423.327	1.711.924

Indicatori di cui all'Allegato 4

Si conferma che tutti i veicoli rispondono a quanto previsto dall'Allegato 4 relativamente all'attrezzaggio minimo. Nel 2023 si è rispettato quanto indicato in sede di gara relativamente all'età e alla tipologia di alimentazione dei veicoli in esercizio.

**Indicatori di cui alla Carta della Mobilità
(Fattori della Qualità – Dati e Indicatori)**

Sicurezza del viaggio

- **Incidentalità:** N. Sinistri/N. corse: 0,03%
- **Vetustà:** tutti i bus utilizzati hanno anno di prima immatricolazione 2022 o superiore
- **Mezzi sicuri/rispetto manutenzioni:** 100% dei veicoli è sottoposto a manutenzione preventiva come da indicazioni del costruttore
- **Autobus basso impatto ambientale:** 87% del totale dei veicoli elettrico (100% dei veicoli in esercizio)
- **Dispositivi sicurezza aggiuntivi:** 100% dei veicoli in esercizio con impianto di videosorveglianza

Sicurezza personale e patrimoniale

- **Circuito di videosorveglianza:** 100% dei veicoli in esercizio con impianto di videosorveglianza

Pulizia Igienizzazione e condizione igieniche

- **Pulizia esterna:** 92,2% pulizie conformi
- **Pulizia e igienizzazione interna:** 97,1% pulizie conformi

Comfort del viaggio:

- **Spazio medio a disposizione per passeggero:** 0,18 mq/persona (massima capacità)
- **Climatizzazione:** 100% dei veicoli con climatizzazione funzionante

Servizi aggiunti a bordo

- **Possibilità di acquisto titoli di viaggio:** 100% delle corse
- **Presenza USB:** 100% dei veicoli in servizio

Servizi per viaggiatori con handicap

- **Accessibilità a disabili:** 100% dei veicoli attrezzati

Informazioni al cliente

- **Linee telefoniche a disposizione:** 3 linee
- **Tempestività:** 2 minuti
- **Sito web:** presente

Aspetti relazionali e comportamentali

- **Presentabilità / riconoscibilità / comportamento:** 100% conducenti con divisa in dotazione
- **Qualità e sicurezza della guida:** 100% dei conducenti formati

Livello qualitativo del servizio

- **Tempo di attesa alle fermate, ritardi e mancate corse:** 99,82% corse effettuate/corse programmate
- **Riscontro proposte e reclami Tempistica di risposta:** <15 giorni

Nell'anno 2023 sono pervenute 2 segnalazioni/reclami direttamente a La Linea SpA da parte degli utenti entrambe relative a ritardi nell'esecuzione delle corse affidate .

RISPETTO DEGLI OBBLIGHI INDICATI NEL CONTRATTO DI SERVIZIO

- **art. 11:** è stato assolto per l'annualità 2023 l'obbligo di contabilità regolatoria previsto dalla delibera ART n. 113/2021 (in scadenza al 31.10.2024) mediante trasmissione via email della documentazione attestante l'avvenuta trasmissione all'ART (tramite portale SiMoT) degli schemi di contabilità regolatoria semplificata, agli atti:

- Relazione Illustrativa;
- Attestazione rilasciata da portale ART/SiMot relativa al caricamento dei moduli.

- **art. 15:** sono stati assolti gli obblighi di rendicontazione giornaliera, mensile e annuale, questa ultima, relativa agli standard quali-quantitativi del servizio, assolta con comunicazione del 27.06.2024 agli atti.

Azienda : LA LINEA S.P.A. (1617)
Rilevazione : Tab I - Conto economico CdS semplificato - Servizi di trasporto di persone OSP (1163)
Tavola : Conto economico CdS (TPCE)
Anno di riferimento : (2023)
Codice Contesto : Servizi di trasporto di persone (TPTP)
Contratto Di Servizio : Comune di Venezia TPL urbano/suburbano (ID:4732 vprod:928492) (16158)

Sezione: Ricavi (TPRI)

Ricavi da traffico (TPCERI0001): **€ 0,00**
Corrispettivo da Contratto di Servizio TPL (TPCERI0007): **€ 3.407.022,00**
Ricavi non rimborsabili da altre fonti pubbliche (TPCERI0011): **€ 0,00**
Altri proventi (escluso proventi finanziari) (TPCERI0015): **€ 445.490,00**
Totale RICAVI (TPCERI0022): **€ 3.852.512,00**

Sezione: Costi (TPCO)

Costi per materie prime, sussidiarie, di consumo e merci (TPCECO0001): **€ 378.109,00**
Costi per servizi di terzi (TPCECO0007): **€ 693.172,00**
Costi per godimento beni di terzi (TPCECO0018): **€ 160.729,00**
Costo del personale (TPCECO0022): **€ 1.346.940,00**
Oneri diversi (TPCECO0028): **€ 140.774,00**
Incrementi di immobilizzazioni per lavori interni (costi capitalizzati) (TPCECO0032): **€ 0,00**
Totale COSTI OPERATIVI (TPCECO0033): **€ 2.719.724,00**

Sezione: Mol (TPMO)

Margine operativo lordo (MOL) (TPCEMO0001): **€ 1.132.788,00**

Sezione: Ammortamenti, svalutazioni e accantonamenti (TPAM)

Ammortamenti per beni strumentali autofinanziati (TPCEAM0001): **€ 718.577,00**
Altri ammortamenti (TPCEAM0006): **€ 0,00**
Svalutazioni e perdite (riprese) di valore (TPCEAM0007): **€ 0,00**
Accantonamenti (TPCEAM0008): **€ 0,00**
Totale voci senza manifestazione finanziaria (TPCEAM0010): **€ 718.577,00**

Sezione: Risultati e oneri (TPEB)

Risultato operativo netto (EBIT) (TPCEEB0001): **€ 414.211,00**
oneri finanziari (TPCEEB0002): **€ 90.745,00**

Estratto contabilità regolatoria caricata tramite nel portale SiMoT.

VINCOLI

- Disposizioni legislative determinanti obblighi gestionali

D.lgs. n. 286/1999

Regolamento CE n. 1370/2007

Legge n. 244/2007

D.L. n. 1/2012

- Vincoli tecnici

Dir. P.C.M. 27/1/1994;

D.P.C.M. 19/5/1995;

D.P.C.M. 30/12/1998;

Deliberazioni Autorità di regolazione dei Trasporti ART



1 TER AMBITO URBANO DI VENEZIA: SERVIZI

MINIMI NAVIGAZIONE

AFFIDATI A ALILAGUNA S.P.A.

NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE

Gestione dei servizi minimi di navigazione (per una quota ricompresa nel 10% delle Linee del Trasporto Pubblico Locale del Bacino Territoriale ottimale e Omogeneo di Venezia - ambito di unità di rete dell'area urbana di Venezia messe a gara a fronte dell'affidamento *in house* del 90%).

Gara n. 31/2016 conclusa con determinazione dirigenziale del Comune di Venezia di aggiudicazione n. 1302 del 30.06.2021.

A perfezionamento della procedura relativa al II lotto della gara n. 31 è stato sottoscritto il Contratto di Servizio – rep. 131537 - con il nuovo vettore (Alilaguna S.p.A.) per il settore navigazione PG 601142 del 28.12.2022, il cui schema è stato approvato con DD 2782 del 28.12.2022.

PE 2022 - NAV PE CONTRATTO	tipo	km	ore linea	ore servizio
Servizi di linea di navigazione				
9- Burano-Torcello invernale	m/s	5.875	510	765
9- Burano-Torcello invernale	M/S	3.917	340	510
12 – Treporti-p.ta Sabbioni invernale	m/s	2.522	188	198
13 – Venezia-S.Erasmo-Treporti	m/s	111.829	8845	9.393
18 – Murano-Lido estate	FOR	13.070	983	983
18 – Lido-S.Erasmo estate	m/s	2.122	161	161
20 – S.Zaccaria-S.Servolo-S.Lazzaro	M/S	44.249	4106	6.235
20 – S.Zaccaria-S.Servolo-S.Lazzaro	m/s	1.329	122	122
22 – F.te Nove-P.ta Sabbioni	FOR	11.725	726	726
NLN –Notturmo Laguna Nord	m/s	79.426	4.836	5.395
NMU – Notturmo Murano	M/S	7.212	748	754
NMU – Notturmo Murano	m/s	10.819	1095	1.095
5.1-5.2 Lido-Ospedale-F.Nove serale	m/s	11.848	821	1.016
Totale		305.941	23.480	27.352

PRINCIPALI OBBLIGHI POSTI A CARICO DEL GESTORE

Capo II – Obblighi di servizio (*estratto*)

Art. 5 Obblighi di esercizio

Art. 6 Obblighi concernenti il personale addetto al servizio

Art. 7 Obblighi concernenti i beni funzionali al servizio

Art. 8 Obblighi concernenti il parco mezzi

Art. 9 Commercializzazione e verifica dei titoli di viaggio

Art. 10 Obblighi concernenti l'integrazione con la rete dei servizi di trasporto pubblico locale urbani

Art. 11 Obblighi di contabilità separata

Art. 12 Obblighi concernenti la qualità del servizio*⁴

Art. 13 Obblighi verso le persone a mobilità ridotta*

Art. 14 Obblighi di informazioni all'utenza*

Art. 15 Obblighi di monitoraggio e rendicontazione

Art. 16 Ulteriori obblighi

Art. 17 Obblighi in relazione alla scadenza del contratto

Investimenti

Capo III – Gestione del contratto

Art. 18 Corrispettivi

...omissis...

2. Il corrispettivo contrattuale compensa gli obblighi di servizio, le prestazioni e gli investimenti dell'Affidatario anche se non espressamente richiamati nel presente Contratto, ma comunque necessari alla corretta esecuzione dei servizi, e l'Affidatario ne riconosce la remuneratività in rapporto al raggiungimento dell'equilibrio economico della gestione.

Servizi per gli utenti e Qualità dei servizi

Art. 12 Obblighi concernenti la qualità del servizio

1. L'Affidatario si impegna a garantire adeguati standard di qualità del servizio offerto, sulla base dei parametri di qualità indicati nell'**allegato 3** al presente Contratto integrato con i livelli migliorativi offerti in sede di gara dall'Affidatario nell'ambito dell'offerta tecnica (**allegato 4**).

2. La qualità del servizio offerto è misurata con riferimento ai seguenti fattori individuati dallo schema generale di riferimento, approvato con D.P.C.M. in data 30 dicembre 1998:

- sicurezza del viaggio;
- sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore;

⁴ Si veda subito dopo il punto n.2.

- regolarità del servizio e puntualità dei mezzi;
- pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture;
- confortevolezza del viaggio;
- servizi per passeggeri con handicap;
- aspetti relazionali e comportamentali del personale conducente con l'utenza;
- attenzione all'ambiente.

Nell'eventuale aggiornamento degli standard di qualità, le parti dovranno tenere conto delle politiche di sviluppo e della pianificazione del territorio, dell'ambiente e dei servizi pubblici del Comune di Venezia.

3. L'Affidatario ha l'obbligo di pubblicizzare attraverso il proprio sito internet e rendere disponibile al pubblico gratuitamente la "Carta della Mobilità" predisposta dal Gestore della rete urbana TPL.

4. L'Affidatario si impegna a migliorare nel tempo, progressivamente e con continuità i livelli di qualità del servizio offerto ricercando la massima soddisfazione delle esigenze e dei bisogni espressi dagli utenti, con particolare riguardo agli aspetti della sicurezza, della pulizia, della puntualità, della regolarità, del comfort e dell'ambiente. A tal fine si impegna, tra l'altro, ad effettuare il monitoraggio della soddisfazione dell'utenza mediante indagini di customer satisfaction in coerenza con quanto previsto dall'art.2.7 del D.P.C.M. del 30.12.1998 di cui al comma 1.

5. La valutazione da parte dell'Ente Affidante del rispetto degli standard minimi di qualità definiti nell'**allegato 3** al presente Contratto, sarà effettuata sulla base:

- dei risultati del sistema di monitoraggio della qualità erogata dall'Affidatario ed in particolare dai dati ricavati dal sistema di monitoraggio e localizzazione della flotta;
- dell'esito delle ispezioni e delle verifiche campionarie promosse dall'Ente Affidante, secondo quanto previsto dall'art. 15;
- dalle relazioni giornaliere, mensili e annuali di cui all'art.15.

6. Il mancato conseguimento dei parametri minimi di qualità indicati nell'**allegato 3** al presente Contratto, comporterà l'applicazione delle penali di cui all'art. 28 in conformità all'**allegato 3** del presente Contratto.

Art. 13 Obblighi verso le persone a mobilità ridotta

1. L'accesso al servizio da parte delle persone con sedia a rotelle deve essere consentito utilizzando gli spazi sui mezzi appositamente attrezzati. Nei casi di posto attrezzato già occupato da altra sedia a rotelle, l'accesso ai mezzi a persone in sedia a rotelle può essere limitato dal personale di bordo per motivi di sicurezza.

2. Gli spazi attrezzati per sedie a rotelle devono essere dotati degli appositi pittogrammi, vicini ai suddetti spazi.

3. A bordo dei mezzi, alcuni sedili devono essere riservati alle persone con difficoltà motorie, agli anziani, alle donne in gravidanza. I sedili devono essere riconoscibili da appositi adesivi con icone raffiguranti le diverse categorie interessate.

4. Tutti i mezzi di nuova introduzione devono rispondere ai criteri di accessibilità da parte delle persone a ridotta o impedita capacità motoria, non vedenti e ipovedenti, come indicato in **allegato 2**.

5. Le Parti, di concerto con il Gestore della rete urbana TPL, si impegnano a definire e concordare un piano operativo delle azioni per migliorare l'accessibilità dei servizi per le persone con ridotte capacità fisiche e sensoriali di cui alla legge n. 104/1992. Il piano riguarderà in particolare l'informazione al pubblico (a bordo) e il miglioramento del sistema di accoglienza e assistenza per disabili. Nella individuazione e determinazione delle suddette azioni verranno opportunamente coinvolte le rappresentanze degli utenti e dei consumatori e le associazioni disabili.

Art. 14 Obblighi di informazioni all'utenza

1. L'Affidatario è obbligato a garantire:

- a. il livello di informazione all'utenza offerto in fase di gara;
- b. la conservazione a bordo di ogni mezzo delle "Condizioni Generali di Trasporto" e di un estratto della "Carta della Mobilità" di cui all'art. 10 che precede.

Le informazioni di cui ai punti precedenti devono essere disponibili almeno anche in lingua inglese. Tutti gli interventi del presente comma dovranno essere attuati prima della data di avvio effettivo del servizio.

2. L'Affidatario è obbligato inoltre a trasmettere all'Ente Affidante e al Gestore della rete urbana TPL, dati dell'esercizio, programmati e in tempo reale, finalizzati alla visualizzazione attraverso applicazioni sul web secondo gli standard GTFS.

SISTEMA DI MONITORAGGIO E CONTROLLO

Trattandosi di servizio pubblico locale a rilevanza economica a rete le funzioni di regolazione economico finanziaria e della qualità sono svolte dalla competente Autorità di regolazione (ART) come stabilito dall'art.6, comma 1, del D. lgs. n. 201/2022.

A livello locale le funzioni di regolazione, indirizzo e controllo sono attribuite all'Autorità d'Ambito costituita dall'Ente di Governo del Trasporto Pubblico Locale del Bacino territoriale ottimale e omogeneo di Venezia, deputato alla gestione associata, tramite convenzione, tra la Città metropolitana di Venezia e i Comuni di Venezia e Chioggia, delle funzioni amministrative in materia di trasporto pubblico locale, designato dalla Regione Veneto con deliberazione della Giunta Regionale n. 2333 del 16 dicembre 2013.

Per il Comune di Venezia la struttura preposta al monitoraggio della gestione è il Settore Società, Organismi Partecipati, Istituzioni, Fondazioni ed Enti Esterni dell'Area Economia e Finanza del Comune di Venezia.

La gestione del servizio è affidata a Alilaguna S.p.A. che la esercita in proprio.

Il controllo viene effettuato in ottemperanza alle disposizioni di legge nazionali e comunitarie in tema di TPL.

IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO

Gestore: Alilaguna S.p.A.

Sede a Venezia, Isola Nuova del Tronchetto n. 34,

Capitale sociale euro 5.000.000,00 i.v.,

Codice fiscale, Partita Iva e n. di iscrizione presso il Registro delle Imprese di Venezia e Rovigo: 02967180270

ANDAMENTO ECONOMICO

L'affidamento è iniziato a partire dal mese di gennaio 2023, non è pertanto presente una serie storica che permetta di analizzare l'andamento e confrontare diversi esercizi.

conto economico	TPL servizi minimi (Rep. 131537)
Valore della produzione:	
^ Ricavi delle vendite e delle prestazioni <i>di cui biglietti</i> <i>di cui abbonamenti</i> <i>di cui altri</i>	3.718.160
^ Altri ricavi e proventi	950
Totale valore della produzione	3.719.110
Costi della produzione:	
^ Acquisti <i>di cui carburante</i>	606.629 461.201
^ Servizi	1.104.233
^ Godimento beni di terzi	59.927
^ Costi per il personale dipendente <i>di cui salari e stipendi</i> <i>di cui oneri sociali</i> <i>di cui altro</i>	1.525.964 1.058.620 332.617 133.319
^ Ammortamenti e svalutazioni	227.822
^ Variazione delle rimanenze	3.710
^ Oneri diversi di gestione	47.939
Totale costi della produzione	3.576.224
DIFFERENZA DELLA PRODUZIONE	142.886
Proventi ed oneri finanziari:	
^ Proventi finanziari <i>di cui proventi da partecipazioni</i>	1.107 0
^ Oneri finanziari	29.908
Differenza tra proventi e oneri finanziari	(28.801)
Rettifiche di valore di attività finanziarie	0
RISULTATO ANTE IMPOSTE	114.085
Imposte sul reddito dell'esercizio	216
RISULTATO DELL'ESERCIZIO	114.301

EFFICIENZA E QUALITÀ DEL SERVIZIO

RENDICONTAZIONE 2023

Con PEC del 28 giugno 2024 (rif. n.49/2024 Alilaguna), dando riscontro alla nota pg 276351/2024 a firma del Dirigente di Settore e trasmessa dallo scrivente Servizio, Alilaguna S.p.A. ha fatto pervenire la rendicontazione relativa al rispetto degli standard di qualità del servizio relativa all'anno 2023.

INDICATORI DI CUI ALL'ALLEGATO 3

INDICATORI DI CUI AI LIVELLI MIGLIORATIVI OFFERTI IN SEDE DI GARA

INDICATORI DI CUI ALLA CARTA DELLA MOBILITÀ (FATTORI DELLA QUALITÀ – DATI E INDICATORI 2023)

Indicatore n°	ARGOMENTO	DESCRIZIONE INDICATORE	VALORE
N.1.1.1.	SICUREZZA DEL VIAGGIO	n. Morti (a bordo)/viaggiatori*minuti di moto <i>Limitatamente agli incidenti avvenuti a bordo con danni a persone e/o cose per colpa vettore e terzi</i>	0
N.1.1.2.	SICUREZZA DEL VIAGGIO	n. Feriti/viaggiatori*minuti di moto <i>Limitatamente agli incidenti avvenuti a bordo con danni a persone e/o cose per colpa vettore e terzi</i>	4
N.1.1.3.	SICUREZZA DEL VIAGGIO	n. Sinistri (a bordo)/mezzi*ore moto <i>Limitatamente agli incidenti avvenuti a bordo con danni a persone e/o cose per colpa vettore e terzi Per sinistri si intendono tutti gli eventi in cui viene richiesto un risarcimento danni a persone e/o cose</i>	11
N.1.2.1.	SICUREZZA DEL VIAGGIO	n. Morti (a bordo + pontili)/viaggiatori*minuti di moto <i>Tutti gli incidenti causati o subiti, con danni a persone e/o cose per colpa vettore e terzi</i>	0
N.1.2.2.	SICUREZZA DEL VIAGGIO	n. Feriti (a bordo + pontili)/viaggiatori*minuti di moto <i>Tutti gli incidenti causati o subiti, con danni a persone e/o cose per colpa vettore e terzi</i>	5
N.1.2.3.	SICUREZZA DEL VIAGGIO	n. Sinistri (a bordo + pontili)/mezzi*ore moto <i>Tutti gli incidenti causati o subiti, con danni a persone e/o cose per colpa vettore e terzi</i>	12
N.1.4.1.	SICUREZZA DEL VIAGGIO	(%) Unità dotate di radar/n. unità	100%
N.1.4.2.	SICUREZZA DEL VIAGGIO	(%) n. Radar funzionanti/totale unità dotate di radar	90%
N.1.5.2.	SICUREZZA DEL VIAGGIO	(%) Unità con sistema GPS funzionante/totale unità dotate di GPS	100%
N.2.1.1.	REGOLARITA' DEL SERVIZIO	(%) Corse effettuate/corse programmate <i>Si considerano effettuate le corse regolarmente partite</i>	100%
N.2.1.2.	REGOLARITA' DEL SERVIZIO	(%) Corse interrotte/corse programmate <i>Si considerano interrotte le corse partite e non arrivate</i>	0
N.2.2.1.	REGOLARITA' DEL SERVIZIO	(%) Partenze in anticipo > 2 minuti	0
N.2.2.2.	REGOLARITA' DEL SERVIZIO	(%) Arrivi con ritardo > 5 minuti	0
N.3.1.1.	PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE	Pulizia ordinaria	Insuff. 1%
N.3.2.	PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE	Pulizia radicale	Insuff. 16%
N.3.3.	PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE	Pulizia locali aperti al pubblico frequenza media in giorni	n° 1 volte/gg
N.3.4.	PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE	Pulizia aree di fermata	Insuff. 10%

N.4.1.1.	CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO	n. Posti offerti totali / n. viaggiatori	1,86
N.4.1.2.	CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO	(%) Viaggiatori seduti / totale viaggiatori	100%
N.4.2.1.	CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO	(%) n. Ore moto bis oltre programma / corse programmate	3,9%
N.4.3.1.	CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO	(%) n. Mezzi climatizzati / totale mezzi	100%
N.4.3.2.	CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO	(%) n. Impianti di climatizzazione funzionanti / n. impianti di climatizzazione	80%
N.4.4.1.	CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO	(%) n. Mezzi dotati di toilette / n. totale mezzi <i>(toilette: requisito non obbligatorio)</i>	0
N.5.1.1.	SERVIZI PER VIAGGIATORI CON HANDICAP	(%) n. Mezzi accessibili per viaggiatori con handicap / n. totale mezzi	100%
N.5.1.2.	SERVIZI PER VIAGGIATORI CON HANDICAP	(%) n. Mezzi attrezzati per viaggiatori con handicap / n. totale mezzi	100%
N.6.1.1.	INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA	Fascia oraria operatività servizio informazioni <i>almeno un recapito telefonico</i>	08.00 - 24.00
N.6.1.2.	INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA	Tempo medio risposta telefonica da operatore virtuale a umano	< 30"
N.6.2.1.	INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA	(%) Fermate dotate di orari / totale fermate per il servizio urbano	100%
N.6.3.1.	INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA	n. Punti di interscambio dotati di mezzi di diffusione informazioni visive a messaggio variabile nei punti di interscambio <i>Per interscambio si intendono: autostazioni, punti di convergenza diverse modalità e/o vettori, transito almeno 5 linee</i>	1
N.6.3.2.	INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA	(%) Pannelli funzionanti / pannelli controllati	86%
N.6.4.1.	INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA	(%) n. Mezzi dotati di indicatore di linea / n. mezzi in servizio	100%
C.7.1.1.	ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI	n. Personale di contatto formato / n. totale personale di contatto	100%
C.8.1.1.	LIVELLO SERVIZIO ALLO SPORTELLO	Raccolta reclami - Modalità	Scritta
C.8.2.1.	LIVELLO SERVIZIO ALLO SPORTELLO	Riscontro proposte e reclami - % risposte entro 30 giorni	100%
N.8.3.1.	LIVELLO SERVIZIO ALLO SPORTELLO	n. Punti Vendita diretti	6
N.8.3.2.	LIVELLO SERVIZIO ALLO SPORTELLO	n. Punti Vendita indiretti	36
N.8.3.3.	LIVELLO SERVIZIO ALLO SPORTELLO	Fascia oraria apertura punti vendita diretti <i>almeno n° 1 punto vendita aperto nella fascia oraria</i>	06.00 - 24.20
A.8.3.4.	LIVELLO SERVIZIO ALLO SPORTELLO	Vendita biglietti a bordo	SI
A.8.1.1.	ATTENZIONE ALL'AMBIENTE	Mezzi alimentati con gasolio BTZ (*) (%) n. mezzi/totale mezzi	100%

RISPETTO DEGLI OBBLIGHI INDICATI NEL CONTRATTO DI SERVIZIO

- **art. 11:** l'obbligo di contabilità regolatoria previsto dalla delibera ART n. 113/2021 è stato assolto come da rendicontazione annuale, è in fase di definizione con ART l'accesso al portale SiMoT per caricare gli schemi di contabilità regolatoria semplificata, come previsto.
- **art. 15:** sono stati assolti gli obblighi di rendicontazione giornaliera, mensile e annuale, questa ultima, relativa agli standard quali-quantitativi del servizio, è stata assolta con comunicazione Prot. 49/2024 del 28.06.2024, agli atti.

VINCOLI

- Disposizioni legislative determinanti obblighi gestionali

D.lgs. n. 286/1999

Regolamento CE n. 1370/2007

Legge n. 244/2007

D.L. n. 1/2012

- Vincoli tecnici

Dir. P.C.M. 27/1/1994;

D.P.C.M. 19/5/1995;

D.P.C.M. 30/12/1998;

Deliberazioni Autorità di regolazione dei Trasporti ART

2. CITTA' METROPOLITANA

I dati relativi ai servizi di TPL affidati dall'Ente sono contenuti nel documento **Allegato sub A** alla presente Relazione.

3. AMBITO DI UNITÀ DI RETE DI CHIOGGIA





Sommario

1. PREMESSA.....	2
2. SERVIZI PUBBLICI DI RILEVANZA ECONOMICA A RETE	6
2.1 SERVIZIO IDRICO INTEGRATO.....	6
2.2 SERVIZIO IGIENE AMBIENTALE	6
2.3 TRASPORTO PUBBLICO LOCALE.....	7
2.3.1. LA PRODUZIONE:.....	8
2.3.2. I PASSEGGERI:.....	8
2.3.3 L'ANDAMENTO ECONOMICO:.....	9
3. SERVIZI PUBBLICI DI RILEVANZA ECONOMICA NON A RETE AFFIDATI A SOCIETÀ IN HOUSE.	11
3.1 SERVIZIO GESTIONE MERCATO ITTICO ALL'INGROSSO.....	11
3.2 MERCATO ORTOFRUTTICOLO DI BRONDOLO.....	11
3.3 CIMITERI E LUCI VOTIVE.....	11
3.4 PARCHEGGI E GESTIONE CANAL VENA.....	11
3.5 Z.T.L.....	11
4. CONSIDERAZIONI FINALI	11



1. PREMESSA.

Sono trascorsi quasi due anni dall'entrata in vigore del d. lgs 201 del 30 dicembre 2022, con il quale il legislatore ha provveduto al "*Riordino della disciplina dei servizi pubblici di rilevanza economica*", stabilendo principi comuni, uniformi ed essenziali, nonché le condizioni, anche economiche e finanziarie, per raggiungere e mantenere alti livelli di qualità, sicurezza, accessibilità nonché la parità di trattamento nell'accesso universale e dei diritti di cittadini e utenti, assicurando al contempo la tutela e la promozione della concorrenza, la libertà di stabilimento e la libertà di prestazione dei servizi per gli operatori economici interessati alla gestione dei servizi di interesse economico generale di livello locale.

L'istituzione, la regolazione e la gestione dei servizi avvengono nel rispetto principi di concorrenza, sussidiarietà anche orizzontale, efficienza nella gestione ed efficacia nella soddisfazione dei bisogni dei cittadini, sviluppo sostenibile, produzione di servizi quantitativamente e qualitativamente adeguati, applicazione di tariffe orientate a costi efficienti, promozione di investimenti in innovazione tecnologica, proporzionalità e adeguatezza della durata, trasparenza sia delle scelte compiute che dei risultati delle gestioni (art. 3, comma 2).

I servizi pubblici di rilevanza economica devono rispondere alle esigenze concrete delle comunità di riferimento e alla soddisfazione dei bisogni dei cittadini e degli utenti, secondo i principi di sussidiarietà e proporzionalità. Di conseguenza, nell'organizzazione ed erogazione dei servizi deve essere assicurata "*la centralità del cittadino e dell'utente*", anche favorendo le forme di partecipazione attiva (art. 3, commi 1 e 3).

L'art. 2 del d.lgs. 201/2022, definisce i servizi di interesse economico generale di livello locale (o servizi pubblici locali di rilevanza economica secondo la denominazione italiana) quei servizi, erogati o suscettibili di essere erogati verso un corrispettivo economico in un mercato che non sarebbero svolti senza un intervento pubblico o che sarebbero svolti a condizioni differenti (peggiori) in termini di accessibilità fisica ed economica, continuità, non discriminazione, qualità e sicurezza; che sono previsti dalla legge o che gli enti locali, nell'ambito delle proprie competenze, ritengono necessari per assicurare la soddisfazione dei bisogni delle comunità locali, in modo da garantire omogeneità dello sviluppo e



coesione sociale. In altri termini, secondo un'espressione usata ripetutamente dalla giurisprudenza contabile, nasce un servizio pubblico locale là dove ci sono i "fallimenti del mercato", oppure un disinteresse da parte del mercato per assenza di remunerazione dei fattori produttivi impiegati e profitto.

I servizi pubblici locali possono essere definiti a rete e non a rete.

La lett. d) dell'art. 2, specifica cosa si intende per servizi pubblici locali a rete chiamati anche: "*servizi di interesse economico generale di livello locale a rete*", questi sono suscettibili di essere organizzati utilizzando "*reti strutturali o collegamenti funzionali necessari tra le sedi di produzione o di svolgimento della prestazione*" del servizio; sono regolati da un'Autorità indipendente chiamata A.R.E.R.A.¹ per l'idrico integrato e l'asporto rifiuti e A.R.T.² per il trasporto pubblico locale. Il d. lgs 201/2022 non propone un'elencazione dei servizi pubblici locali di rilevanza economica, dà solo una definizione, anche se esistono numerosi atti normativi che si sono succeduti nel tempo, sicuramente utili per individuarli.

In particolare, il D.M. 31 dicembre 1983 "*Individuazione delle categorie dei servizi pubblici locali a domanda individuale*", tra i quali figurano³: asili nido, convitti, colonie, mattatoi pubblici, mense mercati e fiere attrezzate, parcheggi custoditi e parchimetri, pesa pubblica, musei, *auditorium*.

Il D.M. 28 maggio 1993 "*Individuazione servizi indispensabili*" che fornisce un elenco di servizi ritenuti indispensabili che ogni Comune deve fornire, ovviamente non sono tutti di rilevanza economica, tra i quali figurano: fognature e depurazione, servizi necroscopici e cimiteriali, istruzione primaria e secondaria, acqua potabile, nettezza urbana ecc..

¹ **L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA)** è un organismo indipendente, istituito con la legge 14 novembre 1995, n. 481 con il compito di tutelare gli interessi dei consumatori e di promuovere la concorrenza, l'efficienza e la diffusione di servizi con adeguati livelli di qualità, attraverso l'attività di regolazione e di controllo. L'azione dell'Autorità, inizialmente limitata ai settori dell'energia elettrica e del gas naturale, è stata in seguito estesa al servizio idrico, teleriscaldamento e ciclo dei rifiuti.

² **L'Autorità di regolazione dei trasporti (ART)** è stata istituita ai sensi dell'[art. 37 del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201](#) (convertito in legge, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214) nell'ambito delle attività di regolazione dei servizi di pubblica utilità di cui alla [legge 14 novembre 1995, n. 481](#).

È competente nel settore dei trasporti e dell'accesso alle relative infrastrutture. Tra i suoi compiti rientrano anche la definizione delle condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto e dei contenuti minimi dei diritti degli utenti nei confronti dei gestori dei servizi e delle infrastrutture di trasporto. [L'Autorità riferisce annualmente alla Camere](#) evidenziando lo stato della disciplina di liberalizzazione adottata e la parte ancora da definire.

³ Per servizi pubblici a domanda individuale devono intendersi tutte quelle attività gestite direttamente dall'ente, che siano poste in essere non per obbligo istituzionale, che vengono utilizzate a richiesta dell'utente e che non siano state dichiarate gratuite per legge nazionale o regionale;



Non ultimo il Decreto direttoriale 31 agosto 2023 con il quale il M.IM.I.T. ha fornito le linee guida per la redazione del Piano economico finanziario per i servizi pubblici rilevanza economica non a rete affidati *in house*, obbligatorio per gli affidamenti di durata superiore ai cinque anni. In realtà, il provvedimento ha delineato un perimetro più ristretto avendo individuato solo i seguenti servizi pubblici di rilevanza economica non a rete ai quali applicare, in questa prima fase, le disposizioni del d. lgs. 201/2022: impianti sportivi, parcheggi, servizi cimiteriali e funebri, luci votive e il trasporto scolastico. Sul punto merita di essere segnalato il recente parere AS2030/2024 del 18 luglio 2024 rilasciato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, che nel rispondere ad un Comune italiano ha precisato che per individuare i servizi pubblici locali di rilevanza economica risulta necessaria un'indagine caso per caso. A detta dell'Autorità è infatti lo stesso decreto legislativo 201/2022 *“a ribadire il carattere dinamico della distinzione tra attività economiche e non economiche, non essendo possibile fissare aprioristicamente un elenco definitivo dei servizi di interesse generale di rilevanza economica o meno, dovendo piuttosto prendersi in considerazione i servizi già previsti dalla legge ed eventualmente la soluzione organizzativa che l'ente locale ha adottato - nel caso concreto - per rispondere alle esigenze dei cittadini del proprio territorio.”*

Per quanto concerne le modalità di gestione, queste sono disciplinate dal Capo II del Titolo III del d. lgs 201/2022. Secondo l'art. 14 del d.lgs. 201/2022, laddove si ritenga che l'interesse pubblico debba essere assicurato affidando il servizio ad un singolo operatore o a un numero limitato di operatori, fermi i principi dell'autonomia nell'organizzazione dei servizi e quelli fissati dallo stesso d.lgs. 201/2022, l'ente locale provvede ad erogare il servizio pubblico mediante una delle seguenti modalità:

- affidamento a terzi, mediante procedura a evidenza pubblica;
- affidamento a società mista pubblico-privata;
- affidamento a società in house, nei limiti fissati dal diritto UE;
- gestione in economia o gestione mediante aziende speciali di cui all'art. 114 del TUEL.

La gestione diretta in economia, o tramite le aziende speciali, non può riguardare i servizi pubblici locali a rete.



L'ente locale, per scegliere le modalità di gestione e definire i contenuti del rapporto contrattuale, deve tener conto:

- delle caratteristiche tecniche ed economiche del servizio, inclusi i profili relativi alla qualità del servizio erogato e agli investimenti infrastrutturali;
- della situazione delle finanze pubbliche, dei costi per l'ente locale e per gli utenti;
- dei risultati attesi in relazione alle diverse alternative, anche con riferimento a esperienze paragonabili;
- dei risultati della eventuale gestione precedente del medesimo servizio sotto il profilo degli effetti sulla finanza pubblica, della qualità del servizio offerto, dei costi per l'ente e per gli utenti e degli investimenti effettuati.

Tra le novità introdotte dal d. lgs 201/2022, figura sicuramente la necessità di effettuare una ricognizione periodica della situazione generale dei servizi pubblici locali di rilevanza economica nei rispettivi territori da effettuarsi annualmente, contestualmente all'analisi ex art. 20 del d. lgs 175/2016. L'adempimento in parola è stabilito dall'art. 30 del decreto 201/2022. A mente dell'art. 30, gli Enti locali o le loro eventuali forme associative, con popolazione superiore a 5.000 abitanti, sono tenuti a predisporre entro il 31 dicembre 2023 (primo adempimento) un'apposta relazione contenente la ricognizione periodica della situazione generale dei servizi pubblici locali di rilevanza economica nei rispettivi territori. Tale ricognizione rileva, per ogni "servizi affidato":

- Il concreto andamento dal punto di vista economico in termini di:
 - Efficienza e qualità del servizio.
 - Rispetto degli obblighi sanciti dal contratto di servizio.

L'analisi va condotta in modo analitico tenendo anche conto degli indicatori di cui agli artt. 7, 8 e 9 del decreto, vale a dire: costi di riferimento, schemi tipo di PEF, livelli minimi di qualità, schemi di bandi e contratti, indicatori ecc..

Dalla ricognizione deve altresì emergere la misura del ricorso ad affidamenti senza procedure di evidenza pubblica di importo superiore alle soglie comunitarie nonché il ricorso agli affidamenti in house. Ai sensi dell'art. 30, comma 2, del decreto di Riordino della disciplina dei servizi pubblici locali di rilevanza economica, per i servizi affidati in house la relazione di ricognizione costituisce un'appendice di quella di cui all'art. 20 del d. lgs 175/2016.



Alla luce delle prescrizioni normative contenute nell'art. 30, integrate con il Decreto M.I.M.I.T., si può affermare che l'indagine riportata nel documento approvato con delibera del consiglio comunale n° 201 del 19 dicembre 2023 e ora oggetto di aggiornamento al 31 dicembre 2023 è sicuramente più ampia rispetto ai servizi individuati dal M.I.M.I.T. con il decreto 31 agosto 2023 e trova la sua *ratio* nella definizione di servizio pubblico locale così come riportata nel testo normativo.

In ultima analisi, per quanto concerne i servizi di rilevanza economica non a rete affidati con modalità diversa rispetto all'in-house, con nota prot. 32.381 del 3 giugno 2024 ad oggetto: *"Ricognizione periodica della situazione gestionale dei servizi pubblici locali di rilevanza economica d. lgs 201/2022. Aggiornamento relazione alla data del 31 dicembre 2023"*, il Responsabile del Settore Economia e Finanza del Comune di Chioggia, nel rammentare ai dirigenti comunali che l'anno precedente non sono pervenute risposte alla missiva del 6 novembre 2023 prot. 62639/2023, ha chiesto nuovamente ai vari Responsabili di individuare ed analizzare gli eventuali servizi pubblici locali di rilevanza economica non a rete affidati mediante ricorso a procedura d'appalto, concessione o gestiti in economia, unitamente ad eventuali partenariati ex art 18 con gli Enti del Terzo Settore, fornendo al contempo alcune indicazioni operative utili per condurre un'analisi corretta. Considerato che entro il 15 settembre 2024 è pervenuta un'unica risposta (prot. 33677/2024) a cura del Responsabile del Settore Sicurezza e legalità, la circolare è stata nuovamente inviata il 28 ottobre 2024 (port. 61625/2024) chiedendo ai vari responsabili riscontro entro e non oltre il 30 novembre 2024. Entro la scadenza non sono pervenute risposte.

omissis

2. SERVIZI PUBBLICI DI RILEVANZA ECONOMICA A RETE

2.1 SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

2.2 SERVIZIO IGIENE AMBIENTALE



2.3 TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

RELAZIONE SULLA GESTIONE DEL CONTRATTO DI SERVIZIO DI TPL URBANO CHIOGGIA NELL'ESERCIZIO 2023 (ex art. 30 D.Lgs. n. 201/2022).

I dati 2023, di seguito riportati, sono posti a confronto con quelli dell'anno precedente (2022) essendosi ormai stabilizzata la situazione dei servizi dopo il periodo pandemico.

Purtroppo, in questi ultimi anni si sta assistendo a un altro fenomeno che sta impattando fortemente in modo negativo la produzione dei servizi di TPL in Veneto ma più in generale in tutte le Regioni del centro nord: la scarsità di manodopera presente sul mercato, con la conseguente impossibilità, da parte delle aziende, tra cui anche ACTV, di far fronte al *turn over* del personale e quindi la necessità di ridurre i servizi erogati.

Si evidenzia infine che i servizi relativi all'urbano Chioggia non rientrano fra quelli oggetto del nuovo affidamento in house da parte dell'Ente di Governo del Trasporto Pubblico Locale del bacino territoriale ottimale e omogeneo di Venezia a causa della criticità economica che caratterizza ormai storicamente questo servizio. Per quanto concerne l'affidamento del servizio del trasporto pubblico nell'ambito di unità di rete dell'area urbana di Chioggia, l'Assemblea dell'Ente di Governo del trasporto pubblico locale del bacino territoriale ottimale e omogeneo di Venezia, ha optato infatti per un regime di proroghe, sia per la parte gestita da A.V.M. S.p.A., sia per quella gestita direttamente da ACTV S.p.A. (cosiddette "linee 10%"), di cui l'ultima è stata assunta con delibera n.17 nella seduta del 14 dicembre 2023, nelle more della revisione dei programmi di esercizio e dell'intera struttura organizzativa del servizio con l'obiettivo di raggiungere gli indici di redditività ed efficienza previsti dal regolamento CE 1370/2007 e dagli atti di regolazione dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti con l'avvio delle procedure necessarie all'affidamento pluriennale del servizio

Con la tabella che segue si rappresentano le principali informazioni di sintesi relative all'affidamento del TPL – Comune di Chioggia.

INFORMAZIONI DI SINTESI



Oggetto dell'affidamento:	Trasporto Pubblico Locale
Importo dell'affidamento/anno:	€ 1.700.000,00+IVA
Ente affidante - Settore e Responsabile del Procedimento:	Comune di Chioggia, Corso del Popolo, 1193, 30015 Chioggia (Ve) C.F. 00621100270 – Settore: LL.PP. Responsabile del Procedimento: Ing. Stefano Penzo
Modalità di affidamento:	in house
Durata dell'affidamento:	Servizio in proroga emergenziale
Territorio e popolazione interessata dal servizio affidato:	49.000 abitanti
Analisi concreto andamento dal punto di vista economico dell'affidamento in termini (costi/ricavi-entrate/spese), efficacia ed efficienza:	Il servizio presenta delle criticità con riferimento alla copertura dei costi strutturali che non trovano adeguato ristoro nei ricavi tariffari. L'andamento negativo dei KPI (key Performance Indicators) spinge pertanto alla ricerca del miglioramento progressivo dell'efficacia e dell'efficienza della gestione.
Rispetto obblighi contratto di servizio:	Si
Valutazione qualità del servizio:	vedi tabella "qualità servizio"

2.3.1. LA PRODUZIONE⁴:

Nel 2023 si registrano 700.536 veicoli-km a fronte dei 846.483 veicoli-km finanziati, ma anche se poco, superiori a quanto svolto nel 2022 (+0,041%).

Il calo rispetto al finanziato è sostanzialmente dovuto alla difficoltà di reperire operatori di esercizio. Questo fenomeno è generalizzato su tutto il comparto del TPL del nord Italia e purtroppo destinato a perdurare nel tempo se non si interverrà con politiche volte a favorire l'ingresso in nuova manodopera in questo settore. Le modifiche al servizio, dettate da questa nuova emergenza, attuate dalle Aziende del nostro Gruppo, sono state comunque richieste e autorizzate dall'Amministrazione.

2.3.2. I PASSEGGERI:

⁴ Dati A.V.M. s.p.a. Vedi nota del 20 novembre 2024 prot. 66672/2024.



Nel 2023 si registrano 7,13 mln di viaggiatori-km di cui 6,39 mln abbonati e 0,74 mln ordinari superiori rispetto al 2022 (totale 6,95 mln di cui 6,29 mln abbonati e 0,66 ordinari). Si rammenta che questi dati, essendo calcolati sulla base della tipologia dei titoli di viaggio venduti, risentono dell'andamento dei titoli venduti nei diversi periodi presi in esame.

2.3.3 L'ANDAMENTO ECONOMICO:

I Ricavi:

Nel 2023 si registra un valore della produzione pari a 1,9 mln/€, riduzione rispetto al 2022 (-9,5%; -0,2 mln/€). Tale riduzione, che continua da qualche anno, è giustificata prevalentemente, rispetto all'andamento dell'anno precedente, dalla rilevazione di ristori per mancati ricavi da titoli di viaggio non dovuti relativi agli anni 2020/2021 alla voce contributi in conto esercizio. Infine si tenga conto che, come già avvenuto nel corso del 2022, i corrispettivi da contratto di servizio sono stati decurtati dalle possibili trattenute che la Regione potrebbe applicare per la minore produzione svolta. Nel 2023 si sono invece registrati lievi incrementi di ricavi da titoli di viaggio rispetto al 2022, purtroppo ancora ben lontani dai livelli richiesti, anche dalla normativa, per garantire l'equilibrio di bilancio.

I costi:

Il totale costo della produzione vede il 2023 attestarsi a 3,7 mln/€. Tale valore, rispetto al dato 2022 pari a 3,6 mln/€ mostra un aumento di 0,1 mln/€ (+2,7%). L'incremento rispetto all'anno precedente è sostanzialmente dovuto all'acquisto di servizi in parte compensato dai minori costi registrati nei carburanti, grazie al minor prezzo di acquisto, nel personale, a causa della difficoltà di rimpiazzare il turn over e negli ammortamenti e accantonamenti. Si evidenzia infine che, il servizio di trasporto pubblico locale di Chioggia è caratterizzato da costi che risultano al di sotto del dato di riferimento del Costo Standard specifico del servizio e l'andamento negativo dei risultati di esercizio è determinato in misura preponderante dalla carenza di corrispettivi di origine tariffaria caratterizzati dalla specificità della domanda

Gli utenti del servizio TPL del Comune di Chioggia sono prevalentemente persone appartenenti alle fasce deboli che godono di agevolazioni tariffarie. Pertanto, il riequilibrio



economico finanziario del servizio, attività attualmente *in itinere* nella prospettiva di un nuovo affidamento, dovrà necessariamente essere ricercato attraverso manovre di revisione tariffaria e di ristrutturazione strategica dello stesso, attraverso modifiche dei piani di esercizio in grado comunque di garantire i servizi indispensabili agli utenti.

CONTRATTO DI SERVIZIO CON IL COMUNE DI CHIOGGIA - ANNO 2023
GRUPPO AVM - SERVIZIO AUTOMOBILISTICO URBANO –
Tabella indicatori di qualità

Parametri qualità del servizio	Modalità di Rilevazione	Valore Minimo	Valore 2023	Scostamento 2023 rispetto Valore Minimo	Peso Percentuale
Puntualità	sondaggio Customer Satisfaction	Voto 6	7,1	1,1	0,20%
Affidabilità e regolarità del servizio	sondaggio Customer Satisfaction	Voto 6	7,2	1,2	0,24%
Età media dei veicoli impiegati (autobus > di 15 anni)	rilevazione diretta al 31/12 dell'anno di riferimento	62,96%	66,23%	3,3%	0,20%
Sicurezza e manutenzione	sondaggio Customer Satisfaction	Voto 6	7,2	1,2	0,24%
Affollamento e comfort	sondaggio Customer Satisfaction	Voto 6	7,4	1,4	0,10%
Informazione alla clientela	sondaggio Customer Satisfaction	Voto 6	7,2	1,2	0,14%
Pulizia	sondaggio Customer Satisfaction	Voto 6	7,3	1,3	0,14%
Punti di vendita dei biglietti	rilevazione diretta al 31/12 dell'anno di riferimento	81	36	-45	0,20%



Rispetto dell'ambiente: - mezzi con motore EURO 2 - carburanti basso tenore inquinante	rilevazione diretta al 31/12 dell'anno di riferimento	11,11%	100,00%	88,89%	0,20%
		100,00%	100,00%	0,00%	
Inoltro dei reclami e suggerimenti	sondaggio Customer Satisfaction	Voto 6	4,5	-1,5	0,10%
Monitoraggio della domanda, dell'offerta, dell'efficienza del servizio	rilevazione diretta al 31/12 dell'anno di riferimento	attivazione	eseguito	eseguito	0,24%
Blu: scostamento positivo. Rosso: scostamento negativo.					2,00%

3. SERVIZI PUBBLICI DI RILEVANZA ECONOMICA NON A RETE AFFIDATI A SOCIETÀ IN HOUSE.

3.1 SERVIZIO GESTIONE MERCATO ITTICO ALL'INGROSSO

3.2 MERCATO ORTOFRUTTICOLO DI BRONDOLO.

3.3 CIMITERI E LUCI VOTIVE

3.4 PARCHEGGI E GESTIONE CANAL VENA

3.5 Z.T.L.

4. CONSIDERAZIONI FINALI

Dall'analisi puntuale dei servizi pubblici di rilevanza economica non a rete riportati nella presente relazione, tenuto conto del risultato d'esercizio conseguito dalla Società *in house* nel 2023, emerge che nel suo complesso la gestione può considerarsi orientata al rispetto dei criteri di economicità, efficacia ed efficienza con un sostanziale rispetto degli obblighi contenuti nei contratti di servizio. L'assenza di compensazioni economiche a carico del Comune per riequilibrare il piano economico-finanziario dei servizi affidati in house alla



controllata S.S.T. s.p.a., rende neutro l'impatto degli affidamenti sugli equilibri dell'Ente socio. Risulta comunque necessario monitorare costantemente oltre che il rispetto degli obblighi previsti nei vari contratti di servizio, anche la gestione della Società al fine di verificare il mantenimento degli equilibri economico, finanziario e monetario, unitamente al rispetto degli standard di qualità dei servizi offerti alla collettività che potrebbero risultare compromessi dalle fluttuazioni congiunturali del sistema economico anche in considerazione delle attuali vicende di politica internazionale.

Gestore: ATVO S.p.A.

Soggetta a controllo pubblico congiunto della Città metropolitana di Venezia e dei Comuni di San Donà di Piave, Jesolo, Eraclea, San Michele al Tagliamento, San Stino di Livenza, Caorle, Concordia Sagittaria, Musile di Piave, Noventa di Piave, Ceggia, Meolo, Fossalta di Piave, Torre di Mosto, Annone Veneto, Gruaro, Teglio Veneto, Fossalta di Portogruaro, Portogruaro, Cavallino Treporti, Cinto Caomaggiore e Pramaggiore

Servizio di trasporto pubblico locale:

- ✓ extraurbani su gomma nell'Ambito di unità di rete del Veneto orientale e urbani per conto dei Comuni di Caorle, Cavallino Treporti, Jesolo e San Donà di Piave

(A) NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE

I servizi oggetto della presente relazione, affidati in regime di concessione, alla società ATVO S.p.A., concernono:

- ***servizi di trasporto pubblico locale automobilistici urbani ed extraurbani automobilistici del Bacino Territoriale ottimale e Omogeneo di Venezia - ambito di unità di rete del Veneto orientale***, a seguito procedura di gara c.d. "a doppio oggetto" che preveda al tempo stesso la sottoscrizione e versamento dell'aumento di capitale sociale di ATVO S.p.a. riservato al nuovo socio mediante emissione di nuove azioni, con individuazione di specifici compiti operativi a carico del nuovo socio. Tali servizi di TPL, da svolgersi in proprio o mediante sub-affidamento, parziale, secondo le norme di cui al d.lgs. n. 50/2016 e s.m.i., (ora sostituito dal d.lgs. n. 36/2023), a soggetti terzi specializzati, sono di seguito specificati:
 - dall'art. 2 del regolamento CE 1370/2007:
 1. obbligo di servizio pubblico: l'obbligo definito o individuato da un'autorità competente al fine di garantire la prestazione di servizi di trasporto pubblico di passeggeri di interesse generale che un operatore, ove considerasse il proprio interesse commerciale, non si assumerebbe o non si assumerebbe nella stessa misura o alle stesse condizioni senza compenso;
 2. diritto di esclusiva: il diritto in virtù del quale un operatore di servizio pubblico presta determinati servizi di trasporto pubblico di passeggeri su una linea o rete o in una zona determinata, con esclusione di qualsiasi altro operatore di servizio pubblico;
 3. compensazione di servizio pubblico: qualsiasi vantaggio, in particolare di natura finanziaria, erogato direttamente o indirettamente da un'autorità competente per mezzo di fondi pubblici durante il periodo di vigenza di un obbligo di servizio pubblico, ovvero connesso a tale periodo;
 - dall'art. 23 della L.R. 25/1998:
 1. effettuare il servizio come previsto dal contratto;
 2. garantire la puntualità, la regolarità e la sicurezza del servizio;
 3. utilizzare personale qualificato e materiale idoneo;
 4. garantire un servizio di qualità e una adeguata informazione alla clientela;
 5. fornire all'ente affidante e alla Regione i dati ritenuti necessari e richiesti dagli enti stessi, utilizzando anche i supporti informatici;
 6. adottare la carta della Mobilità;
 - oltre a garantire:
 1. pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture;
 2. confortevolezza del viaggio;
 3. servizi per passeggeri con disabilità;
 4. aspetti relazionali e comportamentali da parte del personale;

5. adeguato livello di servizio allo sportello;
6. attenzione all'ambiente;

In relazione alle caratteristiche dei servizi da erogare, l'Ente ha fatto ricorso allo strumento della "concessione", con trasferimento del rischio operativo in capo alla società.

L'affidamento ha avuto luogo con deliberazione dell'Assemblea dell'Ente di governo del trasporto pubblico locale del Bacino territoriale ottimale e omogeneo di Venezia n. 13 del 15/12/2014, con successiva determinazione dirigenziale n. 3163 del 24/10/2016 (con cui si è provveduto anche ad approvare l'aggiudicazione della gara "a doppio oggetto"), per un valore pari a euro 132.975.000,00.

(B) CONTRATTO DI SERVIZIO

Contratto di Servizio	Contratto prot. 58111 del 30/06/2017				
Modalità di gestione	Affidamento in regime di concessione ai sensi dell'art. 5 del Regolamento CE 1370/2007				
Atto Affidamento	Determinazione dirigenziale n. 3163 del 24/10/2016				
Inizio Affidamento	01/01/2017				
Scadenza affidamento	31/12/2025				
Valore complessivo	133.775.953,67 euro (di cui 119.220.825,27 euro per servizio extraurbano e 14.555.128,40 euro per servizi urbani)				
Valore su base annua	2017	2018	2019	2020	2021
	14.863.994,85	14.863.994,85	14.863.994,85	14.863.994,85	14.863.994,85
	2022	2023	2024	2025	
	14.863.994,85	14.863.994,85	14.863.994,85	14.863.994,85	
Tariffe	Approvate dall'Assemblea dell'Ente di Governo e ricomprese in allegato E al contratto di servizio in vigore. Ultimo aggiornamento con deliberazione dell'Ente di governo del TPL n. 17 del 24/10/2024. Con deliberazione dell'Ente di governo del TPL n. 12 del 12/10/2023 è stata approvata l'esenzione tariffaria per i bambini fino ai 6 anni di età.				
Subappalto	FAP Autoservizi S.p.A., giusta determinazione di autorizzazione n. 61 del 27/10/2017				

(B.1) REGIME TARIFFARIO APPLICATO
--

Si rimanda all'ALLEGATO E al contratto di servizio – deliberazione dell'assemblea dell'ente di governo del TPL n. 17/2024; dati riportati a pag. 50 e ss.

(B.2) IMPATTO SUL BILANCIO DEL SOCIO

In situazione di normalità, trattandosi di una concessione, il contratto di servizio prevede che l'Azienda sfrutti i proventi derivanti dalla propria attività (biglietti singoli, abbonamenti, bagagli, spazi pubblicitari) e che la stessa assuma su di sé il rischio legato alla gestione dei servizi gestiti.

Tuttavia, essendo il trasporto pubblico locale un settore speciale, è previsto anche un corrispettivo chilometrico attribuito dallo Stato alle Regioni e da quest'ultime ai singoli Enti locali gestori dei contratti di servizio di trasporto pubblico locale.

In virtù di quanto sopra riportato, la Città metropolitana di Venezia corrisponde ad ATVO S.p.A., quale controprestazione per l'erogazione dei servizi e l'adempimento di tutti gli obblighi assunti con il Contratto di servizio un corrispettivo, al netto di IVA, pari al corrispettivo chilometrico riconosciuto all'aggiudicatario per le percorrenze chilometriche dei servizi programmati. Tale corrispettivo chilometrico, per ogni singolo servizio, risulta come di seguito:

- servizio extraurbano: 1,369 €/km
- servizio urbano di Caorle: 1,638 €/km
- servizio urbano di Cavallino Treporti: 1,637 €/km
- servizio urbano di Jesolo: 1,675 €/km
- servizio urbano di San Donà di Piave: 1,727 €/km

Nel periodo indagato, 2021, 2022, 2023, per la sola annualità 2022, al corrispettivo unitario è stato riconosciuto un lieve incremento, che ha comportato il riconoscimento di ulteriori risorse per quell'anno a tutte le aziende esercenti nel territorio regionale da parte della Regione Veneto.

Il corrispettivo contrattuale compensa tutti gli obblighi di servizio (esercizio, trasporto e tariffari) e tutte le prestazioni di ATVO anche se non espressamente richiamate nel Contratto, ma comunque necessarie alla corretta esecuzione dei servizi ed il gestore ne riconosce la remuneratività in rapporto al raggiungimento dell'equilibrio economico della gestione.

E' in capo al Bilancio della Città metropolitana di Venezia il pagamento dell'IVA, pari al 10% del corrispettivo annuo attribuito ad ATVO S.p.A., per quanto riguarda il servizio extraurbano, che, per le annualità 2021 – 2022 – 2023, corrisponde ad un importo di **4.033.634,93 euro**.

Per quanto riguarda i servizi urbani, il pagamento dell'IVA, pari al 10%, risulta a carico dei bilanci di ogni singolo Comune affidante, che per le annualità 2021 – 2022 – 2023 corrisponde complessivamente a **485.170,95 euro**.

Il rapporto di servizio con ATVO S.p.A. si caratterizza dunque al netto del corrispettivo annuale, per il trasferimento all'impresa concessionaria del rischio operativo, inteso come rischio di esposizione alle fluttuazioni di mercato che possono derivare da un rischio sul lato della domanda o sul lato dell'offerta, ossia da fattori al di fuori dalla sfera di controllo delle parti.

Nel periodo considerato, occorre però osservare che la gestione ha risentito degli effetti negativi della pandemia da Covid-19, che ha visto la propria punta nell'anno 2020, e che ha comportato, anche per gli anni successivi, periodo qui indagato, un crollo del volume della domanda di servizi di trasporto pubblico locale, per effetto dei provvedimenti governativi.

Le aziende di trasporto pubblico locale, tra cui anche ATVO S.p.A., durante questo periodo si sono trovate a dover fronteggiare, da una parte, i mancati introiti derivanti dalla contrazione della domanda, dall'altra, hanno implementato i servizi per garantire il distanziamento previsto all'interno degli autobus, come

prescritto da provvedimenti governativi volti a limitare la diffusione del virus COVID-19. Si riscontra, comunque, che lo Stato è intervenuto a supportare le aziende di trasporto per compensare i mancati introiti ed retribuire i servizi aggiuntivi generati dalla pandemia.

Inoltre, nello stesso periodo, negli anni immediatamente successivi alla pandemia, si è riscontrato, a livello globale, un sensibile aumento dei costi delle materie prime, pezzi di ricambio, e soprattutto carburanti per trazione, che hanno fortemente influenzato i bilanci societari delle aziende di trasporto esercenti servizi di TPL.

Anche in questo caso lo Stato è intervenuto a supportare le aziende con interventi di finanziamento alla copertura dei maggiori costi a proprio carico.

Un'ulteriore criticità è rappresentata dalla sempre minore disponibilità di personale di guida, problema di rilevanza nazionale. Ciò comporta criticità a livello di programmazione delle corse nei periodi di massima domanda.

**Impegni contabili vs ATVO S.p.A./
impatto sulla finanza pubblica**

anno 2021	<p>21.623.323,14 euro, di cui:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 195.616,36 euro, per progetto REMOVE; - 100.000,00 euro, per finanziamento obblighi di servizio aggiuntivi - 18.408.099,10 euro, per contratto di servizio trasporto pubblico locale - 2.792.587,68 euro, per contratto di servizio TPL servizi urbani - 127.020,00 euro, per investimenti/acquisto bus
anno 2022	<p>30.924.519,02 euro, di cui:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 628.088,32 euro, quali trasferimenti per emergenza Covid - servizi aggiuntivi - 6.945.827,92 euro, quali trasferimenti per emergenza Covid - minori introiti tariffari - 792.203,40 euro, quale trasferimento per nuova stazione autobus di San Donà di Piave - 110.000,00 euro, per finanziamento obblighi di servizio aggiuntivi - 14.936.208,00 euro, per contratto di servizio trasporto pubblico locale - 2.708.989,38 euro, per contratto di servizio TPL servizi urbani - 3.000,00 euro, per corsi di qualificazione per agenti accertatori - 4.800.202,00 euro, per investimenti/acquisto bus
anno 2023	<p>26.099.940,45 euro, di cui:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 16.246.048,49 euro, per contratto di servizio trasporto pubblico locale - 3.754.054,44 euro, quali trasferimenti per emergenza Covid per TPL extraurbano - 2.833.463,46 euro, per contratto di servizio TPL servizi urbani - 1.778.756,60 euro, per investimenti/acquisto bus - 531.146,86 euro, quali finanziamenti straordinari anno 2022 per servizi minimi TPL extraurbani - 398.436,15 euro, quale trasferimento per nuova stazione autobus di San Donà di Piave - 285.294,36 euro, quali trasferimenti per emergenza Covid - servizi aggiuntivi TPL extraurbano (1° sem. 22) - 168.721,27 euro, quali trasferimenti per emergenza Covid per TPL urbano - 64.845,31 euro, quali finanziamenti straordinari anno 2022 per servizi minimi TPL urbani - 21.356,56 euro, per rimborso sanzioni pagate dagli utenti trasgressori - 8.675,53 euro, quali trasferimenti per emergenza Covid - servizi aggiuntivi TPL urbano (1° sem. 22) - 4.549,71 euro, quale trasferimento per servizi aggiuntivi - obblighi di servizio - 4.549,71 euro, per contratto di servizio TPL servizi urbani - Corsa scolastica aggiuntiva sperimentale di linea 123 "San Donà di Piave - Punta Sabbioni" - 42,00 euro, quali trasferimento per sperimentazione agevolazione tariffaria

(C) PRINCIPALI OBBLIGHI POSTI A CARICO DEL GESTORE

Obbligo contrattuale (es. 2023)		Rispettato (SI/NO/PARZIALE)	Note
Tracciabilità dei flussi finanziari			
1	Obblighi relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla L. 136/2010 e s.m.i.	Sì	
Ricavi da traffico, titoli di viaggio, tariffe, attività di riscossione			
2.a	Lotta all'evasione secondo quanto riportato nel Contratto di servizio (controllo titoli, comunicazione utenza articolazione tariffaria, verifica, riscossione e recupero, etc.)	Sì	
2.b	Applicazione delle agevolazioni tariffarie secondo le disposizioni normative regionali	Sì	
2.c	Conformità tariffe applicate con Allegato E	Sì	
2.d	Adozione sistema bigliettazione tecnologicamente adeguato, garanzia interoperabilità con sistemi elettronici già esistenti nel territorio metropolitano	Sì	
2.e	Garanzia vendita biglietti corsa semplice a bordo con facoltà di sovrapprezzo	Sì	
2.f	Modalità di vendita dei titoli di viaggio conforme al CdS	Sì	
2.g	Svolgimento attività di riscossione	Sì	
Programma di Esercizio			
3.a	Comunicazione modifiche PdE a utenza	Sì	
3.b	Comunicazione eventi che determinano modifiche temporanee a PdE	Sì	
3.c	Garanzia servizi minimi in caso di sciopero	Sì	
Personale			
4.a	Presenza di personale in numero e con qualifica adeguati a garantire l'erogazione del servizio offerto secondo quanto previsto nel CdS e nelle disposizioni nazionali e regionali vigenti	parziale	L'Azienda, nel rispetto della normativa vigente, dispone di personale in numero e livelli professionali adeguati a garantire la regolare erogazione dei servizi programmati. Tuttavia si registra una difficoltà nel reperire personale di guida, criticità rilevata a livello nazionale.
4.b	Obbligo di sostenere ogni onere amministrativo, previdenziale e assistenziale relativo ai dipendenti e applicazione dei CCNL	Sì	
Parco mezzi, beni essenziali e funzionali all'esercizio			
5.a	Manutenzione e mantenimento in perfetto stato di efficienza del parco mezzi e dei beni essenziali e funzionali allo svolgimento del servizio di cui all'allegato del CdS	Sì	

5.b	Garanzia di chiara identificabilità del mezzo in conformità con le disposizioni normative e regolamentari nazionali e regionali vigenti	Sì	
Rapporto di Servizio			
6	Presentazione Rapporto di Servizio nei tempi previsti dal CdS	Sì	
Informazioni alla clientela			
7.a	Garanzia alto livello di informazione alla clientela con presenza elemento fisico che segnali le fermate, aggiornamento degli orari ed esposizione di avvisi che segnalino le eventuali modifiche	Sì	
7.b	Comunicazione a utenza variazione orari servizi	Sì	
Corsi di idoneità per agenti accertatori			
	Collaborazione alla realizzazione dei corsi di idoneità per agenti accertatori	Sì	

(D) INDICATORI ANNI 2021 – 2022 - 2023

Di seguito vengono riportate le tabelle con i valori dei parametri utilizzati per il calcolo degli indicatori di:

- efficienza operativa
- efficienza – produttività
- efficacia – redditività
- efficacia – qualità
- monitoraggio

in accordo con il set minimo di indicatori del trasporto su strada (KPI) definiti dall’Annesso 7 della Delibera ART n. 154/2019. La fonte dei dati per il calcolo degli indicatori è da ricondursi ai rapporti di rendicontazione trasmessi annualmente dall’Azienda alla Regione del Veneto, tramite la Città metropolitana di Venezia. Tali valori sono calibrati, ove possibile, per ogni tipologia di servizio svolto: il servizio extraurbano ed i quattro servizi urbani.

SERVIZIO EXTRAURBANO

Parametri	Descrizione	Fonte	2021	2022	2023
costo operativo	definizione ART 154/2019: costo del personale, costo di manutenzione, costo di trazione, costo di acquisizione di servizi da terzi, altri costi operativi (sono esclusi i costi di accesso all’infrastruttura, sanzioni e premi	Per il 2021 e 2022 - MOD G/2- Per il 2023, viene inserito il dato fornito dall’azienda.	30.720.711,28	32.639.139,30	36.331.419,65

Parametri	Descrizione	Fonte	2021	2022	2023
	contrattuali e i costi di locazione del materiale rotabile)				
costo del lavoro	punto B.9 "Costi del personale"	Per il 2021 e 2022 - MOD B/2- Per il 2023, viene inserito il dato fornito dall'azienda.	18.830.283,94	17.909.717,69	20.080.163,56
vett*km totali	definizione da ART 154/2019: vett-km totali tengono conto di corse tecniche, da/per deposito, riposizionamenti, etc.	Per il 2021 e 2022 - MOD A/2- Per il 2023, viene inserito il dato fornito dall'azienda. Non avendo a disposizione il dato specificato da ART, viene inserito il dato relativo alle percorrenze effettuate (comprese corse bis o plurime autorizzate ed esclusi i trasferimenti) ricavato dalle Rendicontazioni annuali	9.875.431,90	10.299.104,20	10.677.276,90
vett*km (PEA)	definizione da ART 154/2019: vett*km (PEA) = servizio da PEA teorico PEA: Programma di Esercizio Annuale	Per il 2021 e 2022 - MOD A/2- Per il 2023, viene inserito il dato fornito dall'azienda.	9.676.229,63	9.676.229,63	9.676.229,63

Parametri	Descrizione	Fonte	2021	2022	2023
vett*km (cons)	vett*km (cons)=servizio effettivo consuntivato (al netto di trasferimenti/inserim)	dato non ricavabile dalle rendicontazione alla Regione, quindi non presente per le annualità 2021 e 2022, ma fornito dall'azienda (in accordo con le direttive ART) per l'annualità 2023	-	-	10.234.698,60
posti*km totali	posti-km offerti (senza trasferimenti)	Per il 2021 e 2022 - MOD A/2- Per il 2023, viene inserito il dato fornito dall'azienda.	740.657.394,00	736.371.120,00	821.297.487,00
n. addetti totali	n. addetti totali	Per il 2021 e 2022 - MOD A/2- Per il 2023, viene inserito il dato fornito dall'azienda.	456	469	379
n. addetti operativi	n. addetti operativi	<i>a cura dell'Azienda</i> E' da intendersi quali addetti alla guida dei mezzi	262	264	259

Parametri	Descrizione	Fonte	2021	2022	2023
ricavi da traffico	definizione ART 154/2019: i ricavi da indicare sono pari agli importi a consuntivo nell'anno espressi in euro degli introiti derivanti dalla vendita dei titoli di viaggio, nonché gli introiti derivanti da agevolazioni/esenzioni tariffarie (rimborso per il mancato ricavo da parte di enti pubblici e/o privati), al netto dell'IVA. In alternativa può essere sostituito da "ricavi totali" tenendo conto anche delle altre fonti di introito (sanzioni, ricavi commerciali, etc.).	Per il 2021 e 2022 - MOD G/2- Per il 2023, viene inserito il dato fornito dall'azienda. E' stata considerata la voce "Ricavi da traffico" di cui al MOD G/2- che ricomprende: 1. titoli di viaggio 2. rimborsi per agevolazioni tariffarie 3. altri (bagagli, pubblicità, sanzioni per irregolarità)	9.136.674,16	16.624.702,14	20.016.553,05
n. corse in orario		<i>a cura dell'Azienda</i>	538.974	536.434	482.655
n. corse effettive		<i>a cura dell'Azienda</i>	556.389	555.142	501.419
n. corse programmate		<i>a cura dell'Azienda</i>	551.613	555.164	490.055
tempo di ritardo		<i>a cura dell'Azienda</i>	3,13%	3,37%	3,50%
tempo di percorrenza		<i>a cura dell'Azienda</i>	263.209	280.987	239.132
pax*km		Per il 2021 e 2022 - MOD E/2- Per il 2023, viene inserito il dato fornito dall'azienda.	140.479.975	175.421.997	183.483.096

Parametri	Descrizione	Fonte	2021	2022	2023
n. veicoli max standard "Euro"		<i>mezzi standard scarico EURO 2 o superiore</i>	77	87	82
n. veicoli totali		<i>a cura dell'Azienda</i>	245	256	237
consumo energetico	definizione ART 154/2019: valore del consumo energetico dato dalla somma delle componenti carburante, energia elettrica, altri consumi di energia riportate ad unica unità (i.e. Mjoule, Tep) e riferibili all'esercizio	<i>a cura dell'Azienda</i>	3.388.006 €	4.808.495 €	3.394.497 €
n. segnalazioni	definizione ART 154/2019: il parametro "n. segnalazioni" tiene conto degli esiti del monitoraggio effettuato dall'EA nell'ambito del Piano Operativo di sicurezza e controlleria in relazione alla variazione del numero di eventi criminosi (atti di vandalismo, furti, borseggi, rapine, disturbi e molestie) a bordo veicolo	<i>a cura dell'Azienda</i>	5	4	6
h servizio	definizione ART 154/2019: durata consuntivata delle corse effettivamente svolte	<i>a cura dell'Azienda</i>	265.488	280.976	242.997
valore investimenti RMR		<i>a cura dell'Azienda</i>	2.482.734	3.111.385	1.945.737
valore investimenti RMR programmati		<i>a cura dell'Azienda</i>	2.482.734	3.111.385	1.945.737
valore investimenti ICT		<i>a cura dell'Azienda</i>	166.126	193.554	53.367
valore investimenti ICT programmati		<i>a cura dell'Azienda</i>	166.126	193.554	53.367

Compilazione (a cura dell'Ente sulla base dei parametri sopra riportati)

Efficienza operativa	Formula	2021	2022	2023	Note
Costo operativo per vett*km	$\frac{\text{costo operativo}}{\text{vett} * \text{km} (PEA)}$	3,17	3,37	3,75	
Costo operativo per posto*km	$\frac{\text{costo operativo}}{\text{posti} * \text{km} (totali)}$	0,04	0,04	0,04	

Compilazione (a cura dell'Ente sulla base dei parametri sopra riportati)

Efficienza produttività	Formula	2021	2022	2023	Note
Costo del lavoro totale per numero di addetti totale	$\frac{\text{costo del lavoro}}{\text{n. addetti totali}}$	41.294,48	38.187,03	52.981,96	
Produzione per numero di addetti operativi	$\frac{\text{vett} * \text{km} (PEA)}{\text{n. addetti operativi}}$	36.932,17	36.652,38	37.359,96	
Produzione per numero di addetti totali	$\frac{\text{vett} * \text{km} (PEA)}{\text{n. addetti totali}}$	21.219,80	20.631,62	25.530,95	
Efficienza della rete di trasporto di superficie	$\frac{\text{vett} * \text{km} (PEA)}{\text{vett} * \text{km totali}}$	0,98	0,94	0,91	

Compilazione (a cura dell'Ente sulla base dei parametri sopra riportati)

Efficacia redditività	Formula	2021	2022	2023	Note
Ricavi da traffico per vett*km	$\frac{\text{ricavi da traffico}}{\text{vett} * \text{km} (cons)}$	0,93	1,61	1,96	Nel 2021 e nel 2022, non avendo il dato di vett*km (cons), è stato utilizzato il parametro "vett*km totali". Nel 2023, invece, il dato in questione è stato fornito. Il dato è conforme alla normativa ART di riferimento
Coverage Ratio	$\frac{\text{ricavi da traffico}}{\text{costi operativi}}$	0,30	0,51	0,55	

Di seguito vengono riportati gli indicatori di efficacia qualità definiti nella delibera ART n. 154/2019.

Compilazione (a cura dell'Ente sulla base dei parametri sopra riportati)

Efficacia qualità	Formula	2021	2022	2023	Note
Puntualità	$\frac{n. \text{corse in orario}}{n. \text{corse effettive}}$	0,97	0,97	0,96	
Scostamenti da orario	$\frac{\text{tempo di ritardo}}{\text{tempo di percorrenza}}$	0,03	0,03	0,03	
Regolarità delle corse	$\frac{n. \text{corse effettive}}{n. \text{corse programmate}}$	1,01	1,00	1,02	
Load factor	$\frac{pax * km}{posti * km}$	18,97%	23,82%	22,34%	
Sostenibilità ambientale	$\frac{n. \text{veicoli max standard Euro}}{n. \text{veicoli totali}}$	0,31	0,34	0,35	
Efficienza energetica	$\frac{\text{consumo energetico}}{posti * km}$	0,00	0,01	0,00	
Sicurezza	$\frac{n. \text{segnalazioni}}{n. \text{corse effettive}}$	0,00	0,00	0,00	

Indicatori di monitoraggio	Formula	2021	2022	2023	Note
Velocità commerciale	$\frac{vett * km (cons)}{h \text{ servizio}}$	37,20	36,65	43,94	

SERVIZIO URBANO CAORLE

Parametri	Descrizione	Fonte	2021	2022	2023
costo operativo	definizione ART 154/2019: costo del personale, costo di manutenzione, costo di trazione, costo di acquisizione di servizi da terzi, altri costi operativi (sono esclusi i costi di accesso all'infrastruttura, sanzioni e premi contrattuali e i costi di locazione del materiale rotabile)	Per il 2021 e 2022 - MOD G/2- Per il 2023, viene inserito il dato fornito dall'azienda.	635.785,14	821.250,25	946.646,77
costo del lavoro	punto B.9 "Costi del personale"	Per il 2021 e 2022 - MOD B/2- Per il 2023, viene inserito il dato fornito dall'azienda.	342.649,55	466.685,39	515.544,81
vett*km totali	definizione da ART 154/2019: vett-km totali tengono conto di corse tecniche, da/per deposito, riposizionamenti, etc.	Per il 2021 e 2022 - MOD A/2 Per il 2023, viene inserito il dato fornito dall'azienda. Non avendo a disposizione il dato specificato da ART, viene inserito il dato relativo alle percorrenze effettuate (comprese corse bis o plurime autorizzate ed esclusi i trasferimenti) ricavato dalle Rendicontazioni annuali	263.995,00	267.419,10	273.845,20

Parametri	Descrizione	Fonte	2021	2022	2023
vett*km (PEA)	definizione da ART 154/2019: vett*km (PEA) = servizio da PEA teorico PEA: Programma di Esercizio Annuale	Per il 2021 e 2022 - MOD A/2- Per il 2023, viene inserito il dato fornito dall'azienda.	267.333,17	267.333,17	267.333,17
vett*km (cons)	vett*km (cons)=servizio effettivo consuntivato (al netto di trasferimenti/inserim)	dato non ricavabile dalle rendicontazioni alla Regione, quindi non presente per le annualità 2021 e 2022, ma fornito dall'azienda (in accordo con le direttive ART) per l'annualità 2023	-	-	273.845,20
posti*km totali	posti-km offerti (senza trasferimenti)	Per il 2021 e 2022 - MOD A/2- Per il 2023, viene inserito il dato fornito dall'azienda.	13.610.431,00	13.136.026,00	15.575.807,00
n. addetti totali	n. addetti totali	Per il 2021 e 2022 - MOD A/2- Per il 2023, viene inserito il dato fornito dall'azienda.	456	469	11* (379) *addetti dedicati al solo servizio urbano di Caorle
n. addetti operativi	n. addetti operativi	<i>a cura dell'Azienda</i> E' da intendersi quali addetti alla guida dei mezzi	7	8	8

Parametri	Descrizione	Fonte	2021	2022	2023
ricavi da traffico	definizione ART 154/2019: i ricavi da indicare sono pari agli importi a consuntivo nell'anno espressi in euro degli introiti derivanti dalla vendita dei titoli di viaggio, nonché gli introiti derivanti da agevolazioni/esenzioni tariffarie (rimborso per il mancato ricavo da parte di enti pubblici e/o privati), al netto dell'IVA. In alternativa può essere sostituito da "ricavi totali" tenendo conto anche delle altre fonti di introito (sanzioni, ricavi commerciali, etc.).	Per il 2021 e 2022 - MOD G/2- Per il 2023, viene inserito il dato fornito dall'azienda. E' stata considerata la voce "Ricavi da traffico" di cui al MOD G/2- che ricomprende: 1. titoli di viaggio 2. rimborsi per agevolazioni tariffarie 3. altri (bagagli, pubblicità, sanzioni per irregolarità)	100.900,51	139.873,96	155.094,26
n. corse in orario		<i>a cura dell'Azienda</i>	23.646	23.510	23.729
n. corse effettive		<i>a cura dell'Azienda</i>	23.744	23.678	23.859
n. corse programmate		<i>a cura dell'Azienda</i>	25.311	23.699	24.185
tempo di ritardo		<i>a cura dell'Azienda</i>	0,41%	0,71%	0,54%
tempo di percorrenza		<i>a cura dell'Azienda</i>	10.791	10.983	10.882
pax*km		Per il 2021 e 2022 - MOD E/2- Per il 2023, viene inserito il dato fornito dall'azienda.	2.892.302	2.697.568	2.941.589
n. veicoli max standard "Euro"		<i>mezzi standard scarico EURO 2 o superiore</i>	3	3	3
n. veicoli totali		<i>a cura dell'Azienda</i>	5	5	5

Parametri	Descrizione	Fonte	2021	2022	2023
consumo energetico	definizione ART 154/2019: valore del consumo energetico dato dalla somma delle componenti carburante, energia elettrica, altri consumi di energia riportate ad unica unità (i.e. Mjoule, Tep) e riferibili all'esercizio	<i>a cura dell'Azienda</i>	90.895	123.892	105.196
n. segnalazioni	definizione ART 154/2019: il parametro "n. segnalazioni" tiene conto degli esiti del monitoraggio effettuato dall'EA nell'ambito del Piano Operativo di sicurezza e controlleria in relazione alla variazione del numero di eventi criminosi (atti di vandalismo, furti, borseggi, rapine, disturbi e molestie) a bordo veicolo	<i>a cura dell'Azienda</i>	0	0	1
h servizio	definizione ART 154/2019: durata consuntivata delle corse effettivamente svolte	<i>a cura dell'Azienda</i>	10.123	10.973	10.735
valore investimenti RMR		<i>a cura dell'Azienda</i>	-	-	-
valore investimenti RMR programmati		<i>a cura dell'Azienda</i>	-	-	-
valore investimenti ICT		<i>a cura dell'Azienda</i>	-	-	-
valore investimenti ICT programmati		<i>a cura dell'Azienda</i>	-	-	-

Compilazione (a cura dell'Ente sulla base dei parametri sopra riportati)

Efficienza operativa	Formula	2021	2022	2023	Note
Costo operativo per vett*km	$\frac{\text{costo operativo}}{\text{vett} * \text{km}} (PEA)$	2,38	3,07	3,54	
Costo operativo per posto*km	$\frac{\text{costo operativo}}{\text{posti} * \text{km}} (\text{totali})$	0,05	0,06	0,06	

Compilazione (a cura dell'Ente sulla base dei parametri sopra riportati)

Efficienza produttività	Formula	2021	2022	2023	Note
Costo del lavoro totale per numero di addetti totale	$\frac{\text{costo del lavoro}}{\text{n. addetti totali}}$	751,42	995,06	1.360,28	
Produzione per numero di addetti operativi	$\frac{\text{vett} * \text{km (PEA)}}{\text{n. addetti operativi}}$	38.190,45	33.416,65	33.416,65	
Produzione per numero di addetti totali	$\frac{\text{vett} * \text{km (PEA)}}{\text{n. addetti totali}}$	586,26	570,01	705,36	
Efficienza della rete di trasporto di superficie	$\frac{\text{vett} * \text{km (PEA)}}{\text{vett} * \text{km totali}}$	1,01	1,00	0,98	

Compilazione (a cura dell'Ente sulla base dei parametri sopra riportati)

Efficacia redditività	Formula	2021	2022	2023	Note
Ricavi da traffico per vett*km	$\frac{\text{ricavi da traffico}}{\text{vett} * \text{km (cons)}}$	0,38	0,52	0,57	Nel 2021 e nel 2022, non avendo il dato di vett*km (cons), è stato utilizzato il parametro "vett*km totali". Nel 2023, invece, il dato in questione è stato fornito e il dato è conforme alla normativa ART di riferimento
Coverage Ratio	$\frac{\text{ricavi da traffico}}{\text{costi operativi}}$	0,16	0,17	0,16	

Di seguito vengono riportati gli indicatori di efficacia qualità definiti nella delibera ART n. 154/2019.

Compilazione (a cura dell'Ente sulla base dei parametri sopra riportati)

Efficacia qualità	Formula	2021	2022	2023	Note
Puntualità	$\frac{\text{n. corse in orario}}{\text{n. corse effettive}}$	1,00	0,99	0,99	
Scostamenti da orario	$\frac{\text{tempo di ritardo}}{\text{tempo di percorrenza}}$	0,004	0,007	0,005	

Efficacia qualità	Formula	2021	2022	2023	Note
Regolarità delle corse	$\frac{n. \text{ corse effettive}}{n. \text{ corse programmate}}$	0,94	1,00	0,99	
Load factor	$\frac{pax * km}{posti * km}$	21,25%	20,54%	18,89%	
Sostenibilità ambientale	$\frac{n. \text{ veicoli max standard Euro}}{n. \text{ veicoli totali}}$	0,60	0,60	0,60	
Efficienza energetica	$\frac{consumo \text{ energetico}}{posti * km}$	0,01	0,01	0,01	
Sicurezza	$\frac{n. \text{ segnalazioni}}{n. \text{ corse effettive}}$	0,00	0,00	0,00	

Indicatori di monitoraggio	Formula	2021	2022	2023	Note
Velocità commerciale	$\frac{vett * km (cons)}{h \text{ servizio}}$	26,08	24,37	25,51	

SERVIZIO URBANO CAVALLINO TREPORTI

Parametri	Descrizione	Fonte	2021	2022	2023
costo operativo	definizione ART 154/2019: costo del personale, costo di manutenzione, costo di trazione, costo di acquisizione di servizi da terzi, altri costi operativi (sono esclusi i costi di accesso all'infrastruttura, sanzioni e premi contrattuali e i costi di locazione del materiale rotabile).	Per il 2021 e 2022 - MOD G/2- Per il 2023, viene inserito il dato fornito dall'azienda.	589.225,33	680.031,21	770.099,93
costo del lavoro	punto B.9 "Costi del personale"	Per il 2021 e 2022 - MOD B/2- Per il 2023, viene inserito il dato fornito dall'azienda.	342.649,54	365.761,91	397.080,92
vett*km totali	definizione da ART 154/2019: vett-km totali tengono conto di corse tecniche, da/per deposito, riposizionamenti, etc.	Per il 2021 e 2022 - MOD A/2- Per il 2023, viene inserito il dato fornito dall'azienda. Non avendo a disposizione il dato specificato da ART, viene inserito il dato relativo alle percorrenze effettuate (comprese corse bis o plurime autorizzate ed esclusi i trasferimenti) ricavato dalle Rendicontazioni annuali	235.853,30	237.027,60	242.452,40

Parametri	Descrizione	Fonte	2021	2022	2023
vett*km (PEA)	definizione da ART 154/2019: vett*km (PEA) = servizio da PEA teorico PEA: Programma di Esercizio Annuale	Per il 2021 e 2022 - MOD A/2- Per il 2023, viene inserito il dato fornito dall'azienda.	221.122,10	221.122,10	221.122,10
vett*km (cons)	vett*km (cons)=servizio effettivo consuntivato (al netto di trasferimenti/inserim)	dato non ricavabile dalle rendicontazioni alla Regione, quindi non presente per le annualità 2021 e 2022, ma fornito dall'azienda (in accordo con le direttive ART) per l'annualità 2023	-	-	235.662,20
posti*km totali	posti-km offerti (senza trasferimenti)	Per il 2021 e 2022 - MOD A/2- Per il 2023, viene inserito il dato fornito dall'azienda	17.688.998	17.777.070	22.246.512
n. addetti totali	n. addetti totali	Per il 2021 e 2022 - MOD A/2- Per il 2023, viene inserito il dato fornito dall'azienda	456	469	9* (379) *addetti dedicati al solo servizio urbano di Cavallino Treporti
n. addetti operativi	n. addetti operativi	<i>a cura dell'Azienda</i> E' da intendersi quali addetti alla guida dei mezzi	7	6	6

Parametri	Descrizione	Fonte	2021	2022	2023
ricavi da traffico	definizione ART 154/2019: i ricavi da indicare sono pari agli importi a consuntivo nell'anno espressi in euro degli introiti derivanti dalla vendita dei titoli di viaggio, nonché gli introiti derivanti da agevolazioni/esenzioni tariffarie (rimborso per il mancato ricavo da parte di enti pubblici e/o privati), al netto dell'IVA. In alternativa può essere sostituito da "ricavi totali" tenendo conto anche delle altre fonti di introito (sanzioni, ricavi commerciali, etc.).	Per il 2021 e 2022 - MOD G/2- Per il 2023, viene inserito il dato fornito dall'azienda. E' stata considerata la voce "Ricavi da traffico" di cui al MOD G/2- che ricomprende: 1. titoli di viaggio 2. rimborsi per agevolazioni tariffarie 3. altri (bagagli, pubblicità, sanzioni per irregolarità)	243.890,26	274.821,01	291.272,04
n. corse in orario		<i>a cura dell'Azienda</i>	35.453	41.088	40.710
n. corse effettive		<i>a cura dell'Azienda</i>	35.510	41.218	41.218
n. corse programmate		<i>a cura dell'Azienda</i>	36.055	41.993	40.739
tempo di ritardo		<i>a cura dell'Azienda</i>	0,16%	0,31%	0,29%
tempo di percorrenza		<i>a cura dell'Azienda</i>	6.938	8.674	8.077
pax*km		Per il 2021 e 2022 - MOD E/2- Per il 2023, viene inserito il dato fornito dall'azienda.	2.781.745	2.501.188	1.585.711
n. veicoli max standard "Euro"		<i>mezzi standard scarico EURO 2 o superiore</i>	2	2	0
n. veicoli totali		<i>a cura dell'Azienda</i>	5	5	5

Parametri	Descrizione	Fonte	2021	2022	2023
consumo energetico	definizione ART 154/2019: valore del consumo energetico dato dalla somma delle componenti carburante, energia elettrica, altri consumi di energia riportate ad unica unità (i.e. Mjoule, Tep) e riferibili all'esercizio	<i>a cura dell'Azienda</i>	76.458,00	109.812,00	90.576,00
n. segnalazioni	definizione ART 154/2019: il parametro "n. segnalazioni" tiene conto degli esiti del monitoraggio effettuato dall'EA nell'ambito del Piano Operativo di sicurezza e controlleria in relazione alla variazione del numero di eventi criminosi (atti di vandalismo, furti, borseggi, rapine, disturbi e molestie) a bordo veicolo	<i>a cura dell'Azienda</i>	0	0	0
h servizio	definizione ART 154/2019: durata consuntivata delle corse effettivamente svolte	<i>a cura dell'Azienda</i>	6.833	8.513	8.095
valore investimenti RMR		<i>a cura dell'Azienda</i>	-	-	694.454,00
valore investimenti RMR programmati		<i>a cura dell'Azienda</i>	-	-	694.454,00
valore investimenti ICT		<i>a cura dell'Azienda</i>	-	-	-
valore investimenti ICT programmati		<i>a cura dell'Azienda</i>	-	-	-

Compilazione (a cura dell'Ente sulla base dei parametri sopra riportati)

Efficienza operativa	Formula	2021	2022	2023	Note
Costo operativo per vett*km	$\frac{\text{costo operativo}}{\text{vett} * \text{km}} (PEA)$	2,66	3,08	3,48	
Costo operativo per posto*km	$\frac{\text{costo operativo}}{\text{posti} * \text{km}} (\text{totali})$	0,03	0,04	0,03	

Compilazione (a cura dell'Ente sulla base dei parametri sopra riportati)

Efficienza produttività	Formula	2021	2022	2023	Note
Costo del lavoro totale per numero di addetti totale	$\frac{\text{costo del lavoro}}{\text{n. addetti totali}}$	751,42	779,88	1.047,71	
Produzione per numero di addetti operativi	$\frac{\text{vett} * \text{km (PEA)}}{\text{n. addetti operativi}}$	31.588,87	36.853,68	36.853,68	
Produzione per numero di addetti totali	$\frac{\text{vett} * \text{km (PEA)}}{\text{n. addetti totali}}$	484,92	471,48	583,44	
Efficienza della rete di trasporto di superficie	$\frac{\text{vett} * \text{km (PEA)}}{\text{vett} * \text{km totali}}$	0,94	0,93	0,91	

Compilazione (a cura dell'Ente sulla base dei parametri sopra riportati)

Efficacia redditività	Formula	2021	2022	2023	Note
Ricavi da traffico per vett*km	$\frac{\text{ricavi da traffico}}{\text{vett} * \text{km (cons)}}$	1,03	1,16	1,24	Nel 2021 e nel 2022, non avendo il dato di vett*km (cons), è stato utilizzato il parametro "vett*km totali". Nel 2023, invece, il dato in questione è stato fornito e il dato è conforme alla normativa ART di riferimento
Coverage Ratio	$\frac{\text{ricavi da traffico}}{\text{costi operativi}}$	0,41	0,40	0,38	

Di seguito vengono riportati gli indicatori di efficacia qualità definiti nella delibera ART n. 154/2019.

Compilazione (a cura dell'Ente sulla base dei parametri sopra riportati)

Efficacia qualità	Formula	2021	2022	2023	Note
Puntualità	$\frac{\text{n. corse in orario}}{\text{n. corse effettive}}$	1,00	1,00	0,99	

Efficacia qualità	Formula	2021	2022	2023	Note
Scostamenti da orario	$\frac{\text{tempo di ritardo}}{\text{tempo di percorrenza}}$	0,002	0,003	0,003	
Regolarità delle corse	$\frac{\text{n. corse effettive}}{\text{n. corse programmate}}$	0,98	0,98	1,01	
Load factor	$\frac{\text{pax} * \text{km}}{\text{posti} * \text{km}}$	15,73%	14,07%	7,13%	
Sostenibilità ambientale	$\frac{\text{n. veicoli max standard Euro}}{\text{n. veicoli totali}}$	0,40	0,40	0,00	
Efficienza energetica	$\frac{\text{consumo energetico}}{\text{posti} * \text{km}}$	0,00	0,01	0,00	
Sicurezza	$\frac{\text{n. segnalazioni}}{\text{n. corse effettive}}$	0,00	0,00	0,00	

Indicatori di monitoraggio	Formula	2021	2022	2023	Note
Velocità commerciale	$\frac{\text{vett} * \text{km (cons)}}{\text{h servizio}}$	34,52	27,84	29,95	

SERVIZIO URBANO JESOLO

Parametri	Descrizione	Fonte	2021	2022	2023
costo operativo	definizione ART 154/2019: costo del personale, costo di manutenzione, costo di trazione, costo di acquisizione di servizi da terzi, altri costi operativi (sono esclusi i costi di accesso all'infrastruttura, sanzioni e premi contrattuali e i costi di locazione del materiale roabile).	Per il 2021 e 2022 - MOD G/2- Per il 2023, viene inserito il dato fornito dall'azienda.	835.362,74	822.817,09	1.013.287,11
costo del lavoro	punto B.9 "Costi del personale"	Per il 2021 e 2022 - MOD B/2- Per il 2023, viene inserito il dato fornito dall'azienda.	538.449,28	454.467,17	563.353,12
vett*km totali	definizione da ART 154/2019: vett-km totali tengono conto di corse tecniche, da/per deposito, riposizionamenti, etc.	Per il 2021 e 2022 - MOD A/2- Per il 2023, viene inserito il dato fornito dall'azienda. Non avendo a disposizione il dato specificato da ART, viene inserito il dato relativo alle percorrenze effettuate (comprese corse bis o plurime autorizzate ed esclusi i trasferimenti) ricavato dalle Rendicontazioni annuali	216.692,00	277.816,10	276.406,20

Parametri	Descrizione	Fonte	2021	2022	2023
vett*km (PEA)	definizione da ART 154/2019: vett*km (PEA) = servizio da PEA teorico PEA: Programma di Esercizio Annuale	Per il 2021 e 2022 - MOD A/2- Per il 2023, viene inserito il dato fornito dall'azienda.	283.157,84	274.243,22	274.243,22
vett*km (cons)	vett*km (cons)=servizio effettivo consuntivato (al netto di trasferimenti/inserim)	dato non ricavabile dalle rendicontazioni alla Regione, quindi non presente per le annualità 2021 e 2022, ma fornito dall'azienda (in accordo con le direttive ART) per l'annualità 2023	-	-	274.281,10
posti*km totali	posti-km offerti (senza trasferimenti)	Per il 2021 e 2022 - MOD A/2- Per il 2023, viene inserito il dato fornito dall'azienda.	16.251.900,00	20.836.208,00	25.417.630,00
n. addetti totali	n. addetti totali	Per il 2021 e 2022 - MOD A/2- Per il 2023, viene inserito il dato fornito dall'azienda.	456	469	14* (379) *addetti dedicati al solo servizio urbano di Jesolo
n. addetti operativi	n. addetti operativi	<i>a cura dell'Azienda</i> E' da intendersi quali addetti alla guida dei mezzi	11	7	8

Parametri	Descrizione	Fonte	2021	2022	2023
ricavi da traffico	definizione ART 154/2019: i ricavi da indicare sono pari agli importi a consuntivo nell'anno espressi in euro degli introiti derivanti dalla vendita dei titoli di viaggio, nonché gli introiti derivanti da agevolazioni/esenzioni tariffarie (rimborso per il mancato ricavo da parte di enti pubblici e/o privati), al netto dell'IVA. In alternativa può essere sostituito da "ricavi totali" tenendo conto anche delle altre fonti di introito (sanzioni, ricavi commerciali, etc.).	Per il 2021 e 2022 - MOD G/2- Per il 2023, viene inserito il dato fornito dall'azienda. E' stata considerata la voce "Ricavi da traffico" di cui al MOD G/2- che ricomprende: 1. titoli di viaggio 2. rimborsi per agevolazioni tariffarie 3. altri (bagagli, pubblicità, sanzioni per irregolarità)	188.255,33	263.678,13	301.241,62
n. corse in orario		<i>a cura dell'Azienda</i>	27.567	31.166	30.968
n. corse effettive		<i>a cura dell'Azienda</i>	28.747	32.618	32.329
n. corse programmate		<i>a cura dell'Azienda</i>	32.290	32.682	32.370
tempo di ritardo		<i>a cura dell'Azienda</i>	4,10%	4,45%	4,21%
tempo di percorrenza		<i>a cura dell'Azienda</i>	9.647	9.245	9.089
pax*km		Per il 2021 e 2022 - MOD E/2- Per il 2023, viene inserito il dato fornito dall'azienda.	907.131	1.186.022	1.429.600
n. veicoli max standard "Euro"		<i>mezzi standard scarico EURO 2 o superiore</i>	3	2	5
n. veicoli totali		<i>a cura dell'Azienda</i>	6	6	6

Parametri	Descrizione	Fonte	2021	2022	2023
consumo energetico	definizione ART 154/2019: valore del consumo energetico dato dalla somma delle componenti carburante, energia elettrica, altri consumi di energia riportate ad unica unità (i.e. Mjoule, Tep) e riferibili all'esercizio	<i>a cura dell'Azienda</i>	92.066,00	128.709,00	94.517,00
n. segnalazioni	definizione ART 154/2019: il parametro "n. segnalazioni" tiene conto degli esiti del monitoraggio effettuato dall'EA nell'ambito del Piano Operativo di sicurezza e contolleria in relazione alla variazione del numero di eventi criminosi (atti di vandalismo, furti, borseggi, rapine, disturbi e molestie) a bordo veicolo	<i>a cura dell'Azienda</i>	0	0	0
h servizio	definizione ART 154/2019: durata consuntivata delle corse effettivamente svolte	<i>a cura dell'Azienda</i>	8.588	9.226	9.078
valore investimenti RMR		<i>a cura dell'Azienda</i>	-	-	694.454,00
valore investimenti RMR programmati		<i>a cura dell'Azienda</i>	-	-	694.454,00
valore investimenti ICT		<i>a cura dell'Azienda</i>	-	-	-
valore investimenti ICT programmati		<i>a cura dell'Azienda</i>	-	-	-

Compilazione (a cura dell'Ente sulla base dei parametri sopra riportati)

Efficienza operativa	Formula	2021	2022	2023	Note
Costo operativo per vett*km	$\frac{\text{costo operativo}}{\text{vett} * \text{km}} (PEA)$	2,95	3,00	3,69	
Costo operativo per posto*km	$\frac{\text{costo operativo}}{\text{posti} * \text{km}} (\text{totali})$	0,05	0,04	0,04	

Compilazione (a cura dell'Ente sulla base dei parametri sopra riportati)

Efficienza produttività	Formula	2021	2022	2023	Note
Costo del lavoro totale per numero di addetti totale	$\frac{\text{costo del lavoro}}{\text{n. addetti totali}}$	1.180,81	969,01	1.486,42	
Produzione per numero di addetti operativi	$\frac{\text{vett} * \text{km (PEA)}}{\text{n. addetti operativi}}$	25.741,62	39.177,60	34.280,40	
Produzione per numero di addetti totali	$\frac{\text{vett} * \text{km (PEA)}}{\text{n. addetti totali}}$	620,96	584,74	723,60	
Efficienza della rete di trasporto di superficie	$\frac{\text{vett} * \text{km (PEA)}}{\text{vett} * \text{km totali}}$	1,31	0,99	0,99	

Compilazione (a cura dell'Ente sulla base dei parametri sopra riportati)

Efficacia redditività	Formula	2021	2022	2023	Note
Ricavi da traffico per vett*km	$\frac{\text{ricavi da traffico}}{\text{vett} * \text{km (cons)}}$	0,87	0,95	1,10	Nel 2021 e nel 2022, non avendo il dato di vett*km (cons), è stato utilizzato il parametro "vett*km totali". Nel 2023, invece, il dato in questione è stato fornito e il dato è conforme alla normativa ART di riferimento
Coverage Ratio	$\frac{\text{ricavi da traffico}}{\text{costi operativi}}$	0,23	0,32	0,30	

Di seguito vengono riportati gli indicatori di efficacia qualità definiti nella delibera ART n. 154/2019.

Compilazione (a cura dell'Ente sulla base dei parametri sopra riportati)

Efficacia qualità	Formula	2021	2022	2023	Note
Puntualità	$\frac{\text{n. corse in orario}}{\text{n. corse effettive}}$	0,96	0,96	0,96	

Efficacia qualità	Formula	2021	2022	2023	Note
Scostamenti da orario	$\frac{\text{tempo di ritardo}}{\text{tempo di percorrenza}}$	0,04	0,04	0,04	
Regolarità delle corse	$\frac{\text{n. corse effettive}}{\text{n. corse programmate}}$	0,89	1,00	1,00	
Load factor	$\frac{\text{pax} * \text{km}}{\text{posti} * \text{km}}$	5,58%	5,69%	5,62%	
Sostenibilità ambientale	$\frac{\text{n. veicoli max standard Euro}}{\text{n. veicoli totali}}$	0,50	0,33	0,83	
Efficienza energetica	$\frac{\text{consumo energetico}}{\text{posti} * \text{km}}$	0,01	0,01	0,00	
Sicurezza	$\frac{\text{n. segnalazioni}}{\text{n. corse effettive}}$	0,00	0,00	0,00	

Indicatori di monitoraggio	Formula	2021	2022	2023	Note
Velocità commerciale	$\frac{\text{vett} * \text{km (cons)}}{\text{h servizio}}$	25,23	30,11	30,45	

SERVIZIO URBANO SAN DONA' DI PIAVE

Parametri	Descrizione	Fonte	2021	2022	2023
costo operativo	definizione ART 154/2019: costo del personale, costo di manutenzione, costo di trazione, costo di acquisizione di servizi da terzi, altri costi operativi (sono esclusi i costi di accesso all'infrastruttura, sanzioni e premi contrattuali e i costi di locazione del materiale rotabile)	Per il 2021 e 2022 - MOD G/2- Per il 2023, viene inserito il dato fornito dall'azienda.	524.813,43	562.792,43	685.828,79
costo del lavoro	punto B.9 "Costi del personale"	Per il 2021 e 2022 - MOD B/2- Per il 2023, viene inserito il dato fornito dall'azienda.	293.699,61	287.349,93	316.181,81
vett*km totali	definizione da ART 154/2019: vett-km totali tengono conto di corse tecniche, da/per deposito, riposizionamenti, etc.	Per il 2021 e 2022 - MOD A/2- Per il 2023, viene inserito il dato fornito dall'azienda. Non avendo a disposizione il dato specificato da ART, viene inserito il dato relativo alle percorrenze effettuate (comprese corse bis o plurime autorizzate ed esclusi i trasferimenti) ricavato dalle Rendicontazioni annuali	208.138,80	197.743,60	207.576,30

Parametri	Descrizione	Fonte	2021	2022	2023
vett*km (PEA)	definizione da ART 154/2019: vett*km (PEA) = servizio da PEA teorico PEA: Programma di Esercizio Annuale	Per il 2021 e 2022 - MOD A/2- Per il 2023, viene inserito il dato fornito dall'azienda.	207.301,96	207.301,96	207.738,10
vett*km (cons)	vett*km (cons)=servizio effettivo consuntivato (al netto di trasferimenti/inserim)	dato non ricavabile dalle rendicontazioni alla Regione, quindi non presente per le annualità 2021 e 2022, ma fornito dall'azienda (in accordo con le direttive ART) per l'annualità 2023	-	-	207.576,30
posti*km totali	posti-km offerti (senza trasferimenti)	Per il 2021 e 2022 - MOD A/2- Per il 2023, viene inserito il dato fornito dall'azienda.	11.514.050	11.536.930	13.176.189
n. addetti totali	n. addetti totali	Per il 2021 e 2022 - MOD A/2- Per il 2023, viene inserito il dato fornito dall'azienda.	456	469	7* (379) *addetti dedicati al solo servizio urbano di San Donà di Piave
n. addetti operativi	n. addetti operativi	<i>a cura dell'Azienda</i> E' da intendersi quali addetti alla guida dei mezzi	6	5	5

Parametri	Descrizione	Fonte	2021	2022	2023
ricavi da traffico	definizione ART 154/2019: i ricavi da indicare sono pari agli importi a consuntivo nell'anno espressi in euro degli introiti derivanti dalla vendita dei titoli di viaggio, nonché gli introiti derivanti da agevolazioni/esenzioni tariffarie (rimborso per il mancato ricavo da parte di enti pubblici e/o privati), al netto dell'IVA. In alternativa può essere sostituito da "ricavi totali" tenendo conto anche delle altre fonti di introito (sanzioni, ricavi commerciali, etc.).	Per il 2021 e 2022 - MOD G/2- Per il 2023, viene inserito il dato fornito dall'azienda. E' stata considerata la voce "Ricavi da traffico" di cui al MOD G/2- che ricomprende: 1. titoli di viaggio 2. rimborsi per agevolazioni tariffarie 3. altri (bagagli, pubblicità, sanzioni per irregolarità)	106.580,57	112.920,99	86.584,80
n. corse in orario		<i>a cura dell'Azienda</i>	24.625	25.176	23.533
n. corse effettive		<i>a cura dell'Azienda</i>	24.944	25.784	24.173
n. corse programmate		<i>a cura dell'Azienda</i>	24.844	25.806	24.192
tempo di ritardo		<i>a cura dell'Azienda</i>	1,28%	2,36%	2,65%
tempo di percorrenza		<i>a cura dell'Azienda</i>	7.459	6.947	6.881
pax*km		Per il 2021 e 2022 - MOD E/2- Per il 2023, viene inserito il dato fornito dall'azienda.	2.504.810	2.458.715	2.701.839
n. veicoli max standard "Euro"		<i>mezzi standard scarico EURO 2 o superiore</i>	3	3	4
n. veicoli totali		<i>a cura dell'Azienda</i>	5	5	5

Parametri	Descrizione	Fonte	2021	2022	2023
consumo energetico	definizione ART 154/2019: valore del consumo energetico dato dalla somma delle componenti carburante, energia elettrica, altri consumi di energia riportate ad unica unità (i.e. Mjoule, Tep) e riferibili all'esercizio	<i>a cura dell'Azienda</i>	71.663,00	96.245,00	74.964,00
n. segnalazioni	definizione ART 154/2019: il parametro "n. segnalazioni" tiene conto degli esiti del monitoraggio effettuato dall'EA nell'ambito del Piano Operativo di sicurezza e controlleria in relazione alla variazione del numero di eventi criminosi (atti di vandalismo, furti, borseggi, rapine, disturbi e molestie) a bordo veicolo	<i>a cura dell'Azienda</i>	0	0	0
h servizio	definizione ART 154/2019: durata consuntivata delle corse effettivamente svolte	<i>a cura dell'Azienda</i>	7.489	6.941	6.875
valore investimenti RMR		<i>a cura dell'Azienda</i>	-	-	694.454,00
valore investimenti RMR programmati		<i>a cura dell'Azienda</i>	-	-	694.454,00
valore investimenti ICT		<i>a cura dell'Azienda</i>	-	-	-
valore investimenti ICT programmati		<i>a cura dell'Azienda</i>	-	-	-

Compilazione (a cura dell'Ente sulla base dei parametri sopra riportati)

Efficienza operativa	Formula	2021	2022	2023	Note
Costo operativo per vett*km	$\frac{\text{costo operativo}}{\text{vett} * \text{km (PEA)}}$	2,53	2,71	3,30	
Costo operativo per posto*km	$\frac{\text{costo operativo}}{\text{posti} * \text{km (totali)}}$	0,05	0,05	0,05	

Compilazione (a cura dell'Ente sulla base dei parametri sopra riportati)

Efficienza produttività	Formula	2021	2022	2023	Note
Costo del lavoro totale per numero di addetti totale	$\frac{\text{costo del lavoro}}{\text{n. addetti totali}}$	644,08	612,69	834,25	
Produzione per numero di addetti operativi	$\frac{\text{vett} * \text{km (PEA)}}{\text{n. addetti operativi}}$	34.550,33	41.460,39	41.547,62	
Produzione per numero di addetti totali	$\frac{\text{vett} * \text{km (PEA)}}{\text{n. addetti totali}}$	454,61	442,01	548,12	
Efficienza della rete di trasporto di superficie	$\frac{\text{vett} * \text{km (PEA)}}{\text{vett} * \text{km totali}}$	1,00	1,05	1,00	

Compilazione (a cura dell'Ente sulla base dei parametri sopra riportati)

Efficacia redditività	Formula	2021	2022	2023	Note
Ricavi da traffico per vett*km	$\frac{\text{ricavi da traffico}}{\text{vett} * \text{km (cons)}}$	0,51	0,57	0,42	Nel 2021 e nel 2022, non avendo il dato di vett*km (cons), è stato utilizzato il parametro "vett*km totali". Nel 2023, invece, il dato in questione è stato fornito e il dato è conforme alla normativa ART di riferimento
Coverage Ratio	$\frac{\text{ricavi da traffico}}{\text{costi operativi}}$	0,20	0,20	0,13	

Di seguito vengono riportati gli indicatori di efficacia qualità definiti nella delibera ART n. 154/2019.

Compilazione (a cura dell'Ente sulla base dei parametri sopra riportati)

Efficacia qualità	Formula	2021	2022	2023	Note
Puntualità	$\frac{\text{n. corse in orario}}{\text{n. corse effettive}}$	0,99	0,98	0,97	

Efficacia qualità	Formula	2021	2022	2023	Note
Scostamenti da orario	$\frac{\text{tempo di ritardo}}{\text{tempo di percorrenza}}$	0,01	0,02	0,03	
Regolarità delle corse	$\frac{\text{n. corse effettive}}{\text{n. corse programmate}}$	1,00	1,00	1,00	
Load factor	$\frac{\text{pax} * \text{km}}{\text{posti} * \text{km}}$	21,75%	21,31%	20,51%	
Sostenibilità ambientale	$\frac{\text{n. veicoli max standard Euro}}{\text{n. veicoli totali}}$	0,60	0,60	0,80	
Efficienza energetica	$\frac{\text{consumo energetico}}{\text{posti} * \text{km}}$	0,01	0,01	0,01	
Sicurezza	$\frac{\text{n. segnalazioni}}{\text{n. corse effettive}}$	0,00	0,00	0,00	

Indicatori di monitoraggio	Formula	2021	2022	2023	Note
Velocità commerciale	$\frac{\text{vett} * \text{km (cons)}}{\text{h servizio}}$	27,79	28,49	30,19	

Di seguito vengono riportati gli standard di qualità ricompresi nell'allegato G del CdS, verificati e monitorati mediante l'indagine di Customer Satisfaction, segnalazioni dell'utenza, autocertificazione dell'azienda di trasporto e verifiche/sopralluoghi effettuati dal Servizio Trasporti e Autoparco. I dati riportati sono relativi globalmente a tutti i servizi di TPL svolti dall'azienda.

Sicurezza del viaggio	Unità di misura	Standard	2021	2022	2023	Note
Incidentalità mezzo di trasporto	n.morti/viagg.km	0	0	0	0	
	n.feriti/viagg.km	4×10^{-7}	$3,34 \times 10^{-8}$	$6,88 \times 10^{-8}$	$1,76 \times 10^{-7}$	
	n.sinistri/vett-km	4×10^{-4}	$5,96 \times 10^{-6}$	$1,66 \times 10^{-5}$	$2,29 \times 10^{-4}$	
Incidentalità passiva mezzo di trasporto	n.morti/viagg.km	0	$6,69 \times 10^{-9}$	0	0	
	n.feriti/viagg.km	3×10^{-7}	$1,20 \times 10^{-7}$	$6,88 \times 10^{-8}$	$1,76 \times 10^{-7}$	
	n.sinistri/autobus km	3×10^{-4}	$1,71 \times 10^{-5}$	$1,17 \times 10^{-5}$	$1,78 \times 10^{-5}$	
Vetustà mezzi	% mezzi con età media superiore a 13 anni	55%	60,41%	49,79%	44,7%	
Fermi di linea	n.fermi/vett-km	$16,5 \times 10^{-6}$	$4,01 \times 10^{-6}$	$5,58 \times 10^{-6}$	$5,34 \times 10^{-6}$	
Percezione complessiva del livello di sicurezza viaggio	% soddisfatti	85%	97,90%	94%	92%	

Compilazione (a cura dell'Ente sulla base delle rendicontazioni annuali)

Regolarità del servizio	Unità di misura	Standard	2021	2022	2023	Note
Regolarità complessiva del servizio	Corse effettuate / corse programmate	95%	100%	100%	100%	
Distanza media fermate servizio urbano	Metri	300	300	300	300	
Distanza media fermate servizio extraurbano	Metri	1500	1500	1500	1500	
Velocità commerciale servizio urbano	Km/h	28	27,86	28,11	29,25	
Velocità commerciale servizio extraurbano	Km/h	38	38,24	38,66	35,32	
Percezione complessiva della regolarità del servizio	% soddisfatti	75%	89,00%	88,40%	89,60%	

Compilazione (a cura dell'Ente sulla base delle rendicontazioni annuali)

Puntualità del servizio	Unità di misura	Standard	2021	2022	2023	Note
Puntualità (nelle ore di punta)	% autobus in orario (0/5')	90%	97,18%	96,97%	96,21%	
	autobus in ritardo (5'/15')	4%	2,11%	2,23%	2,27%	
	autobus in ritardo (totale)	6%	2,82%	3,03%	3,09%	
Puntualità (nelle ore rimanenti)	% autobus in orario (0/5')	95%	99,69%	99,66%	99,59%	
	autobus in ritardo (5'/15')	2%	0,23%	0,25%	0,30%	
	autobus in ritardo (totale)	3%	0,31%	0,34%	0,41%	
Percezione complessiva della regolarità del servizio	% soddisfatti	75%	89,00%	88,40%	89,60%	

Informazioni alla clientela	Unità di misura	Standard	2021	2022	2023	Note
Tempestività	Tempo medio in attesa (telefonica)	30 secondi	30 secondi	30 secondi	30 secondi	
Diffusione	fascia oraria di operatività del servizio di inf. (anche telef.)	6.00-20.00	6.00-20.00	6.00-20.00	6.00-20.00	
Mezzi con dispositivi inf. visiva e/o acustica	% sul totale	70%	100%	100%	100%	
Diffusione orari alle fermate	% sul totale	95%	99%	99%	99%	
Percezione esaustività informazioni	% soddisfatti	75%	87,70%	85,90%	87,70%	

Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	Unità di misura	Standard	2021	2022	2023	Note
Pulizia ordinaria (mezzi)	n° interventi giornal./n° mezzi	1	1	1	1	
Pulizia radicale (mezzi)	frequenza media in giorni	1 al mese x bus				
Pulizia impianti di servizio pubblico	frequenza media in giorni	3 alla settimana	3 alla settimana	3 alla settimana	3 alla settimana	
Percezione complessiva del livello di pulizia	% soddisfatti	70%	83,40%	85,90%	86,10%	

Compilazione (a cura dell'Ente sulla base delle rendicontazioni annuali)

Caratteristiche del parco mezzi	Unità di misura	Standard	2021	2022	2023	Note
Carburante basso tenore zolfo	% dei consumi	100%	100%	100%	100%	
Mezzi elettrici o ibridi	ore serv./totale	0%	2,46%	3,47%	3,71%	

Caratteristiche del parco mezzi	Unità di misura	Standard	2021	2022	2023	Note
Mezzi alimentati con carburanti alternativi a basso effetto inquinante, gasolio 10 p.p.m.	ore serv./totale	100%	100,00%	100%	100%	
Mezzi con motore a scarico controllato secondo lo standard EURO 2 o superiore	ore serv./totale	60%	100,00%	100%	100%	
Percezione complessiva livello di attenzione all'ambiente	% soddisfatti	70%	79,50%	81,30%	83,30%	

Customer satisfaction	2021	2022	2023	Note
Regolarità e puntualità del servizio	89,00%	88,40%	89,60%	
Sicurezza del viaggio	97,20%	95,20%	92,00%	
Esaustività delle informazioni alla clientela	87,70%	85,90%	87,70%	
Riscontro a proposte e reclami	95,00%	94,40%	92,10%	
Livello di attenzione all'ambiente	79,50%	81,30%	83,30%	
Confortevolezza del viaggio	90,95%	89,85%	90,70%	
Servizi per viaggiatori disabili	82,80%	84,30%	86,80%	
Pulizia dei bus	83,40%	85,90%	86,10%	
Presentabilità, riconoscibilità e comportamento del personale	89,10%	88,70%	87,90%	
Giudizio complessivo sul servizio	94,60%	95,20%	95,70%	

(E) ANDAMENTO ECONOMICO*a cura della società***Fonte: Bilanci ufficiali 2021-2022-2023 e/o analisi periodiche**

	2021	2022	2023
EBITADA - Earnings Before Interests Taxes Depreciation and Amortisation	47.300	-506.147	2.239.018
EBIT - Earnings Before Interests and Taxes	-155.232	-589.191	-2.514.818
Utile ante imposte	64.553	148.006	345.103
Utile netto	64.018	89.604	293.244
Utili netti cumulati	2.010.842,32	2.100.446,55	2.393.690,79
ROI - Return On Investment	-0,35%	-1,29%	-5,67%
ROS - Return On Sale	-0,42%	-1,45%	-5,32%
ROE - Return On Equity	0,16%	0,22%	0,85%
Incidenza dei costi generali o indiretti	27,22%	26,98%	25,69%
DECR - Debt Service Coverage Ratio	Non disponibile	Non disponibile	4,47

	2021	2022	2023
Risultati d'esercizio	64.018	89.604	293.244

Fatturato	2021	2022	2023
A1) Ricavi delle vendite e delle prestazioni	12.605.051 €	22.906.701 €	27.536.246 €
A5) Altri Ricavi e Proventi	25.853.944 €	19.682.249 €	24.002.288 €
di cui Contributi in conto esercizio	24.012.798 €	17.177.391 €	20.249.023 €

(F) SISTEMA DI MONITORAGGIO E CONTROLLO

Indicatori di monitoraggio	Formula	2021	2022	2023	Note
velocità commerciale (effettiva) Servizio extraurbano	$\frac{vett * km (cons)}{h servizio}$	37,20	36,65	43,94	
velocità commerciale (effettiva) Servizio urbano Caorle	$\frac{vett * km (cons)}{h servizio}$	26,08	24,37	25,51	
velocità commerciale (effettiva) Servizio urbano Cavallino Treporti	$\frac{vett * km (cons)}{h servizio}$	34,52	27,84	29,95	
velocità commerciale (effettiva) Servizio urbano Jesolo	$\frac{vett * km (cons)}{h servizio}$	25,23	30,11	30,45	
velocità commerciale (effettiva) Servizio urbano San Donà di Piave	$\frac{vett * km (cons)}{h servizio}$	27,79	28,49	30,19	

La Città metropolitana di Venezia svolge una funzione di controllo e vigilanza sulla corretta esecuzione del Contratto di Servizio sottoscritto. In particolare, deve rendere conto:

a) dell'attuazione degli obblighi di servizio previsti dal Contratto di Servizio, mediante:

- i. il Rapporto di Servizio Mensile di cui all'art. 25 del CdS che contiene la rendicontazione del servizio effettuato nel mese cui esso si riferisce;
- ii. la Rendicontazione dei consuntivi di esercizio dei servizi minimi di trasporto pubblico locale, richiesta dalla Regione del Veneto nell'ambito della ricognizione annuale dell'Osservatorio del TPL
- iii. ispezioni e verifiche campionarie a cura dell'Ente

b) in ordine al raggiungimento di specifici standard qualitativi e quantitativi, definiti dall'Allegato G del Contratto di Servizio, mediante:

- i. la trasmissione dei valori relativi agli standard qualitativi di cui all'Allegato G, nell'ambito della rendicontazione dei consuntivi di esercizio dei servizi minimi di trasporto pubblico locale;
- ii. ispezioni e verifiche campionarie a cura dell'Ente

c) in ordine all'andamento contabile, gestionale e organizzativo, mediante la trasmissione di:

- i. bilanci certificati nell'ambito della rendicontazione di cui al punto i) b, comprensivi di tutti gli allegati;
- ii. consuntivi mensili dei titoli di viaggio venduti (numero e corrispondenti ricavi) distintamente per titolo, riferiti allo stesso esercizio contabile;
- iii. dati della contabilità analitica per linea riferiti allo stesso esercizio contabile, corredati da una relazione di raccordo tra dati contabili e dati della contabilità analitica.

I dati di cui al punto ii. e iii. sono ricompresi nella Rendicontazione dei consuntivi di esercizio dei servizi minimi di trasporto pubblico locale, richiesta dalla Regione del Veneto nell'ambito della ricognizione annuale dell'Osservatorio del TPL.

Inoltre, ogni 12 mesi dall'avvio del Contratto di Servizio, l'Azienda deve trasmettere alla Città metropolitana di Venezia i seguenti report:

- a) invio elenco del personale dipendente impiegato per l'esercizio dei servizi trasporto (corredato da informazioni anonime) di cui all'art. 21 comma 10 del CdS;
- b) invio elenco dei veicoli utilizzati per l'esercizio dei servizi trasporto (corredato da opportune informazioni) di cui all'art. 21 comma 10 del CdS;
- c) invio elenco dei beni immobili, impianti di fermata, sistemi tecnologici utilizzati per l'espletamento dei servizi trasporto (corredato da opportune informazioni) di cui all'art. 21 comma 12, lettera a del CdS;
- d) invio elenco di ulteriori beni con i quali siano in corso rapporti di fornitura con documentazione tecnica, contrattuale e amministrativa (es. fornitura carburante) necessari per l'espletamento dei servizi trasporto di cui all'art. 21 comma 12, lettera b del CdS.

Entro 3 anni dalla sottoscrizione del contratto è prevista una campagna di indagine O/D, sia in periodo autunnale/invernale, che estivo con specifiche indicazioni riportate nell'Allegato C del Contratto di Servizio, consistente in un conteggio (separato) dei passeggeri saliti e discesi e verifica O/D (fermata-fermata) presso tutte le fermate, tutte le corse, tutte le linee in un giorno ferial e uno festivo.

L'affidatario si impegna a realizzare indagini sulla domanda soddisfatta dai servizi di linea secondo le specifiche riportate nell'Allegato C del contratto di servizio.

Nel periodo esaminato i rilievi di cui all'Allegato C non sono stati realizzati, gli ingenti costi relativi ad una campagna di rilievi, non sono al momento sostenibili da parte dell'azienda, in quanto il periodo indagato ha visto l'aumento sensibile dei costi delle materie prime, dei pezzi di ricambio e dei carburanti da autotrazione che ha fortemente pesato sul bilancio aziendale.

L'Ente si riserva di richiedere all'affidatario, in qualunque momento, la dimostrazione dell'avvenuto adempimento degli obblighi assicurativi nonché l'adeguamento dei massimali assicurativi laddove gli stessi non siano giudicati congrui.

Come sopra menzionato, la Città metropolitana ha facoltà di fare ispezioni e controlli a cura di propri incaricati, al fine di verificare la corretta gestione del servizio affidato.

Le verifiche avvengono, dunque, in conformità a quanto previsto dal vigente regolamento dell'Ente, secondo cui il controllo sulle società partecipate non quotate è svolto con le modalità e le tempistiche stabilite nel contratto di servizio, ed ha ad oggetto:

- a) il raggiungimento degli standard qualitativi e quantitativi previsti nello stesso contratto;
- a) l'andamento contabile, gestionale e organizzativo, e il rispetto delle norme di legge sui vincoli di finanza pubblica;

ed è finalizzato a rilevare i rapporti finanziari con le società, la loro situazione contabile, gestionale ed organizzativa, la qualità dei servizi svolti, nonché il rispetto da parte delle società delle norme di legge sui vincoli di finanza pubblica.

In tal senso, costituiscono strumenti informativi per l'esercizio del controllo, oltre a quelli già previsti negli statuti societari: i documenti di bilancio delle società, appositi prospetti di rilevazione economico - finanziaria periodica, le informazioni acquisite mediante consultazione del registro delle imprese, ecc..

Relativamente al controllo sulla qualità dei servizi pubblici, si rimanda alle previsioni di cui al richiamato regolamento sui controlli dell'Ente (ora in fase di aggiornamento), rispetto al quale la Carta dei servizi approvata e aggiornata da ATVO S.p.A., pubblicata sul sito aziendale ed esposta in estratto sui mezzi di trasporto, può dirsi in linea.

(G) DATI ANAGRAFICI DEL GESTORE

Dati identificativi			
Denominazione	ATVO S.p.A.		
Codice Fiscale / P. IVA	84002020273 / 00764110276		
Data di costituzione	01/07/1994		
Forma giuridica	Società per azioni		
Oggetto sociale:	Servizio di trasporto pubblico automobilistico, biglietteria ed informazioni al pubblico; servizio di noleggio da rimessa con conducente di autobus		
Sede legale	San Donà di Piave (VE), piazza IV novembre, 8 - 30027		
Società partecipata	Sì		
Capitale sociale	8.974.600,00		
Valore immobilizzazione da stato patrimoniale CmVe	2021	2022	2023
	18.027.116,74	18.055.809,61	18.095.970,12
N. amministratori (nomina CmVe)	n. 3		
N. Sindaci (nomina CmVe)	n. 3 effettivi e n. 2 supplenti		
Riconducibilità della società a cat. ex art. 4 Tusp	SI - produzione di un servizio di interesse generale (Art. 4, c. 2, lett. a)		

Soci al 31/12/2023

ENTI PUBBLICI			
	N. azioni	Valore nominale in €	%
Città metropolitana di Venezia	40.229	4.022.900,00	44,83%
Comune di Annone Veneto	549	54.900,00	0,61%
Comune di Caorle	1.830	183.000,00	2,04%
Comune di Cavallino Treporti	9	900,00	0,01%
Comune di Ceggia	854	85.400,00	0,95%
Comune di Cinto Caomaggiore	9	900,00	0,01%
Comune di Concordia Sagittaria	1.769	176.900,00	1,97%
Comune di Eraclea	1.952	195.200,00	2,18%
Comune di Fossalta di Piave	671	67.100,00	0,75%
Comune di Fossalta di Portogruaro	145	14.500,00	0,16%
Comune di Gruaro	427	42.700,00	0,48%
Comune di Jesolo	3.660	366.000,00	4,08%
Comune di Meolo	854	85.400,00	0,95%
Comune di Musile di Piave	1.647	164.700,00	1,84%
Comune di Noventa di Piave	976	97.600,00	1,09%
Comune di Portogruaro	87	8.700,00	0,10%
Comune di Pramaggiore	9	900,00	0,01%
Comune di San Donà di Piave	5.551	555.100,00	6,19%
Comune di San Michele al Tagliamento	1.952	195.200,00	2,18%
Comune di San Stino di Livenza	1.891	189.100,00	2,11%
Comune di Teglio Veneto	305	30.500,00	0,34%
Comune di Torre di Mosto	610	61.000,00	0,68%
TOTALE ENTI PUBBLICI	65.986	6.598.600,00	73,53%
ALTRI ENTI			
ATAP S.p.A.	4.000	400.000,00	4,46%
Dolomiti Bus S.p.A.	6.103	610.300,00	6,80%
La Linea 80 Società Consortile a Responsabilità Limitata	13.657	1.365.700,00	15,22%
TOTALE ALTRI ENTI	23.760	2.376.000,00	26,47%
TOTALE GENERALE	89.746	8.974.600,00	100,00%

Valore nominale di ogni azione	€ 100,00
--------------------------------	----------

Altri dati:	
Tipologia contabilità	Contabilità economico-patrimoniale
Tipologia bilancio	Codice civile
% partecipazione CmVE	controllo congiunto - maggioranza dei voti esercitabili nell'assemblea ordinaria ed effettivo esercizio del potere di controllo anche tramite comportamenti concludenti

(H) VINCOLI

Come anche riportato nel paragrafo (B.2) IMPATTO SUL BILANCIO DELL'ENTE, il triennio considerato è stato caratterizzato dall'emanazione di diversi provvedimenti governativi volti a limitare la diffusione del virus COVID-19. Per questo motivo, le aziende di TPL, tra cui anche ATVO S.p.A., hanno dovuto implementare i servizi di TPL per garantire il distanziamento sociale prescritto anche all'interno degli autobus (con sostegno finanziario dello Stato).

Inoltre, negli anni interessati dalla pandemia da COVID-19, e fino alla conclusione dello stato di emergenza (31/03/2022), ATVO S.p.A. è stata interessata dagli obblighi di sanificazione generati dalle disposizioni del Ministero della Salute (costi sostenuti dall'Azienda)

Non vi sono stati ulteriori vincoli e/o disposizioni legislative, oltre quelle relative al COVID, che hanno determinato obblighi gestionali.

L'aumento sensibile dei costi delle materie prime e dei carburanti da trazione, hanno inevitabilmente influenzato i costi dello svolgimento dei servizi.

Infine la difficoltà di reperimento di personale di guida rappresenta una criticità rilevante, poiché influisce sull'erogazione dei servizi, soprattutto nei periodi di punta della domanda.

(I) CONSIDERAZIONI FINALI

L'esame degli aspetti tecnici che caratterizzano il servizio di trasporto pubblico da parte dell'azienda partecipata, dimostra un generale rispetto delle direttive del Contratto di Servizio in corso di validità.

L'azienda dimostra di superare con professionalità le criticità dovute alla necessità di garantire il diritto alla mobilità della popolazione, distribuita in modo molto capillare nel territorio della Città metropolitana di Venezia, nell'ambito di unità di rete del Veneto orientale, allo scopo di favorire sia il diritto allo studio superiore sia il pendolarismo lavorativo.

Lo dimostrano i seguenti parametri valutativi e indicatori, rilevati nell'arco degli anni 2021, 2022, 2023:

1. **Obblighi di servizio:** rispettati in via generale.
2. **Efficienza operativa:** leggero incremento nel periodo degli indicatori di efficienza operativa, quale rapporto tra il valore del costo operativo ed i chilometri svolti da programma di esercizio, a comprova dell'incremento del costo operativo, dovuto all'aumento dei costi delle materie prime e dei carburanti negli anni successivi alla pandemia.
3. **Efficienza – produttività:** gli indicatori di efficienza – produttività hanno subito un incremento nell'anno 2023, in controtendenza rispetto al trend del periodo; in particolare il rapporto tra costo del lavoro ed il numero di addetti totali ha subito una flessione nell'anno 2023, dovuta alla diminuzione degli addetti impiegati ed all'aumento del costo del lavoro. Ciò a conferma delle difficoltà nel reperire personale di guida, comune alla maggior parte delle aziende di trasporto pubblico a livello nazionale.
4. **Efficacia – redditività:** si riscontra un incremento degli indicatori di efficacia – redditività (ricavi da traffico rapportati a vetture x km, e coverage ratio, intesa come rapporto tra i ricavi da traffico ed i costi operativi), frutto della ripresa della domanda nel periodo post pandemico e delle manovre tariffarie degli ultimi anni, attivate di concerto con l'Ente di Governo.

L'azienda ha garantito, nel periodo esaminato, il rispetto delle direttive regionali in merito alla quota di ricavi da traffico (titoli di viaggio), prevista nel 30% dei ricavi totali.

5. **Efficacia – qualità:** mantenimento pressoché costante dei parametri di efficacia – qualità. Gli **indicatori di qualità**, relativi all'allegato G del contratto di servizio in corso, risultano globalmente costanti nell'arco del periodo monitorato, a differenza di un leggero decremento del numero di corse in orario nelle ore di punta, pur garantendo pienamente lo standard qualitativo contrattuale. I livelli dei parametri di regolarità del servizio, di pulizia dei mezzi e delle infrastrutture, e di rapporti con l'utenza si mantengono pienamente al di sopra degli standard richiesti dal contratto.

L'azienda redige annualmente una Customer satisfaction, avente lo scopo di monitorare il **grado di soddisfazione** degli utenti che abitualmente utilizzano il servizio. Il grado di percezione globale risulta incrementato nell'arco del periodo esaminato, pur presentando una lieve flessione per le voci relative alla sicurezza ed il comfort percepiti dagli utenti.

6. **Indicatori di monitoraggio e controllo:** si riscontra che in alcuni casi gli elenchi di cui agli obblighi di servizio non sempre vengono forniti nei tempi indicati.

Velocità commerciale: si rileva un aumento della velocità commerciale nell'anno 2023 (rapporto tra le vettorexkm svolte nell'anno ed i tempi totali impiegati per svolgere tutti i servizi), dovuto ad un incremento dei vett*km totali e una diminuzione delle ore di servizio.

7. **Azioni messe in campo dalla società (interventi per migliorare il servizio e/o singoli step previsti in caso di interventi progressivi:**

L'azienda partecipa in cofinanziamento alle campagne di investimenti per il rinnovamento del proprio parco autobus, sia per servizi extraurbani, che per servizi urbani, di cui alle DDGR 826/2020, 1123/2021, 1652/2021, 1746/2018 (ridistribuito nel 2022), investendo su mezzi a gasolio di ultima generazione ed elettrici. Inoltre l'azienda ha aderito, in cofinanziamento, al progetto di finanziamento del Piano Strategico Nazionale di Mobilità Sostenibile (PSNMS), sia per il tramite della Città metropolitana, sia della Regione del Veneto (DGR 1115/2023 e ss.mm.ii.).

L'azienda, in un rapporto di collaborazione costante con l'Ufficio periferico dell'Ente di governo del TPL, e anche sulla base di particolari esigenze dell'utenza, ha ad ottimizzare il servizio erogato, incrementando, ove necessario, le corse o rimodulandone gli orari di partenza, e talvolta spostando o attivando nuove fermate.

In particolare l'azienda si dimostra particolarmente attiva nell'organizzazione dei servizi a favore della mobilità scolastica, componente di mobilità che necessita di servizi sempre capillari e puntuali.

L'ufficio periferico dell'Ente di governo del TPL, inoltre, grazie alla partecipazione tecnica e competente dell'azienda, ha provveduto al miglioramento di alcune aree di fermata, ai sensi della L.R. 25/1998.

In collaborazione con l'Ente di Governo, è stato approvato dall'Assemblea l'adeguamento tariffario (aggiornando l'allegato E – Tariffe al contratto di servizio in vigore).

Inoltre, con deliberazione dell'Ente di governo del TPL n. 12 del 12/10/2023, è stata approvata l'esenzione tariffaria per i bambini fino ai 6 anni di età.

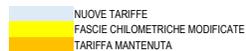
In conclusione, al fine di migliorare i contenuti quali-quantitativi delle relazioni ex art. 30 d.lgs. 201/2022 degli esercizi futuri, la Città metropolitana di Venezia si impegna ad organizzare specifici tavoli tecnici con le aziende di TPL per ottimizzare il sistema di monitoraggio dei dati e valutare con le stesse i metodi di reperimento più efficaci degli stessi. Tali attività sono state già attivate a partire da gennaio 2024.

TARIFE BIGLIETTI EXTRAURBANO VENETO

CLASSE	FASCIA Km	CORSA SEMPLICE	ANDATA E RITORNO	BAGAGLIO CORSA SEMPLICE	RIDOTTI PER GRUPPI min.10		RIDOTTI PER STUD. abbonati		MULTIPLI DA 10 C.S.	C.S. CON SOVRAP. VENDUTI IN BUS	VENEZIA e MESTRE AEROPORTI VENEZIA/ TREVISO Comp. Bagaglio		Com. CAVALLINO TREPONTI Valido 1 ora	LINEA 68 PORDENONE - MARCO POLO Comp. Bagaglio	
					C.S.	A/R	C.S.	A/R			C.S.	A.R.		C.S.	A.R.
					CS-10%	AR-10%	CS-20%	2CS-30%							
	Istruzioni	(1)	(2)	(3)	(7)	(7)	(8)	(8)	(9)	(4 - 5 - 6)	(10)	(11)	(12)	(13)	(13)
1	0 - 5	1,50	2,60	1,60	1,35	2,35	1,20	2,10	13,50	2,00			2,50	11,70	20,50
2	5,1 - 12	2,20	4,00	1,60	2,00	3,60	1,80	3,10	19,80	2,50	10,00	18,00		14,60	23,40
3	12,1 - 20	2,70	4,80	1,60	2,45	4,35	2,20	3,80	24,30	3,00	10,00	18,00			
4	20,1 - 30	3,50	6,30	1,60	3,15	5,70	2,80	4,90	31,50	4,00					
5	30,1 - 42	4,00	7,20	2,20	3,60	6,50	3,20	5,60	36,00	4,50					
6	42,1 - 50	4,50	8,10	2,20	4,05	7,30	3,60	6,30	40,50	5,00	12,00(a)	22,00(b)			
7	50,1 - 64	5,10	9,10	2,70	4,60	8,20	4,10	7,15	45,90	5,50					
8	64,1 - 76	5,70	10,00	2,70	5,15	9,00	4,60	8,00	51,30	6,00					
9	76,1 - 88	6,30	11,00	2,70	5,70	9,90	5,05	8,85	56,70						
10	88,1 - 100	6,70	12,30	2,70	6,05	11,10	5,40	9,40	60,30						
11	100,1 - 112	7,70	13,70	2,70	6,95	12,35	6,20	10,80	69,30						
12	112,1 - 124	8,20	14,90	2,70	7,40	13,45	6,60	11,50	73,80						
13	124,1 - 148	9,90	17,80	2,70	8,95	16,05	7,95	13,90							
14	148,1 - 172	11,60	21,00	2,70	10,45	18,90	9,30	16,25							
15	172,1 - 196	13,20	23,80	2,70	11,90	21,45	10,60	18,50							
16	196,1 - 220	15,20	27,40	2,70	13,70	24,70	12,20	21,30							

Istruzioni

- (1) - Biglietto C.S. va corrisposto anche per trasporto animali domestici di taglia media e grande - disciplina rinviata alla Carta della Mobilità in uso.
- (1) - Biglietto C.S. va corrisposto anche per trasporto di biciclette e monopattini (anche se contenute in apposita custodia) - disciplina rinviata alla Carta della Mobilità in uso.
- (2) - Biglietto andata e ritorno scontato con ritorno valido entro 3 giorni dalla prima obliterazione.
- (3) - Biglietto bagaglio con dimensioni superiori a 50x40x20 - per quantità superiori a 1 va corrisposto un biglietto ogni 2 bagagli.
- (4) - Biglietto C.S. venduto in bus con sovrapprezzo (importo arrotondato per facilitare la vendita a bordo).
- (5) - Biglietto venduto in bus Linea 10 - (Venezia - Lido di Jesolo e vic. Euro 5,50) - (Mestre - Lido di Jesolo e vic. Euro 5,00) - (su tutte le tratte intermedie tariffa unificata 4,50).
- (6) - Biglietto venduto in bus Linea 23 (L. di Jesolo - Punta Sabbioni e vic. su tutte le tratte tariffa unificata euro 4,00) - (Ponte Cavallino - Punta Sabbioni e vic. Su tutte le tratte tariffa unificata biglietto urbano euro 3,00).
- (7) - Riservato a comitive e gruppi organizzati che viaggiano contestualmente (minimo 10 persone).
- (8) - Riservato a studenti con abbonamento rinnovato che viaggiano la domenica e/o su altre tratte.
- (9) - Biglietto multiplo da 10 corse semplici utilizzabile fino ad esaurimento corse.
- (10) - Biglietto da Aeroporti Marco Polo/Canova per Mestre e Venezia corsa semplice comprensivo di bagaglio
- (a) Tratta Canova- Mestre/Venezia e vic. (C.S. euro 12,00) (C.S. da 2 a 9 persone euro 11,00 cadauno) (C.S. da 10 persone e oltre euro 10,00 cadauno).
- (11) - Biglietto da Aeroporti Marco Polo/Canova per Mestre e Venezia andata e ritorno comprensivo di bagaglio
- (b) Tratta Canova- Mestre/Venezia e vic. (A/R euro 22,00) (A/R da 2 a 9 persone euro 20,00 cadauno) (C.S. da 10 persone e oltre euro 18,00 cadauno).
- (12) - Biglietto tratta Ponte di Cavallino - Punta Sabbioni e vic. - valido 1 ora dall'obliterazione.
- (13) - Biglietto Fascia 1 Portogruaro - Marco Polo e vic. - Fascia 2 Pordenone - Marco Polo e vic.
- (*) - Le varie tipologie di biglietti sono cumulabili tra loro o con biglietti di altri servizi



 NUOVE TARIFFE
 FASCIE CHILOMETRICHE MODIFICATE
 TARIFFA MANTENUTA

TARIFE BIGLIETTI CUMULATIVI ATVO AVM

ALLEGATO E/2

PERCORSI		TARIFE	QUOTA ATVO	QUOTA AVM
PARTENZA	ARRIVO			
CAMPING MARINA DI VENEZIA	VENEZIA S. ZACCARIA A/R	24,00 €	5,00 €	19,00 €
	VENEZIA 24H (NAVIGAZIONE)	30,00 €	5,00 €	25,00 €
	VENEZIA 72H (NAVIGAZIONE)	60,00 €	15,00 €	45,00 €
CAVALLINO - TREPORTI	VENEZIA S. ZACCARIA A/R	24,00 €	5,00 €	19,00 €
	VENEZIA 24H (NAVIGAZIONE)	30,00 €	5,00 €	25,00 €
	VENEZIA 72H (NAVIGAZIONE)	60,00 €	15,00 €	45,00 €
LIDO DI JESOLO	VENEZIA S. ZACCARIA A/R	25,30 €	6,30 €	19,00 €
	VENEZIA 24H (NAVIGAZIONE)	31,30 €	6,30 €	25,00 €
ERACLEA MARE	VENEZIA S. ZACCARIA A/R	26,20 €	7,20 €	19,00 €
	VENEZIA 24H (NAVIGAZIONE)	32,20 €	7,20 €	25,00 €
CAORLE - PORTO S. MARGHERITA	VENEZIA S. ZACCARIA A/R	28,10 €	9,10 €	19,00 €
	VENEZIA 24H (NAVIGAZIONE)	34,10 €	9,10 €	25,00 €
BIBIONE	VENEZIA S. ZACCARIA A/R	31,30 €	12,30 €	19,00 €
	VENEZIA 24H (NAVIGAZIONE)	37,30 €	12,30 €	25,00 €
LIGNANO	VENEZIA S. ZACCARIA A/R	31,30 €	12,30 €	19,00 €
	VENEZIA 24H (NAVIGAZIONE)	37,30 €	12,30 €	25,00 €
SAN DONA' DI PIAVE via Piazzale Roma	VENEZIA S. ZACCARIA A/R	27,10 €	8,10 €	19,00 €
	VENEZIA 24H (NAVIGAZIONE)	33,10 €	8,10 €	25,00 €

Istruzioni

Sul percorsi ATVO il ritorno è valido anche via terraferma (in partenza da Venezia Piazzale Roma).

I biglietti a/r sono utilizzabili fino alle ore 24 del giorno di validazione.

La validità dei biglietti orari decorre dal momento della prima validazione e ha durata di 24 o 72 ore.

I biglietti orari consentono anche la navigazione verso le isole e l'utilizzo di servizio terrestri che effettuano corse urbane nel comune di Venezia (bus Lido e rete urbana Mestre)

PERCORSI		TARIFE *	QUOTE ATVO	QUOTE AVM
PARTENZA	ARRIVO			
TREVISO AIRPORT	VENEZIA CENTRO STORICO E ISOLE C.S.	19,50 €	10,00 €	9,50 €
TREVISO AIRPORT	VENEZIA CENTRO STORICO E ISOLE A/R OLTRE	37,00 €	18,00 €	19,00 €
TREVISO AIRPORT	VENEZIA CENTRO STORICO E ISOLE 72H	63,00 €	18,00 €	45,00 €
TREVISO AIRPORT	VENEZIA CENTRO STORICO E ISOLE 72H CON ROLLING VENICE	45,00 €	18,00 €	27,00 €

* TARIFE VALIDE PER GRUPPI OLTRE 10 PASSEGGERI somma tariffe ATVO + AVM

**TARIFFE LINEA 29
SAN DONA' DI PIAVE - VENEZIA - CORTINA**

CAORLE	L. JESOLO	SAN DONA' DI P.	VENEZIA	MESTRE	MARCO POLO	TREVISO	VITTORIO VENETO	
12,50 €	10,50 €	10,50 €	9,00 €	9,00 €	9,00 €	7,00 €	4,60 €	SANTA CROCE/LA SECCA
13,80 €	12,50 €	12,50 €	10,50 €	10,50 €	10,50 €	8,20 €	5,40 €	LONGARONE
16,50 €	13,80 €	13,80 €	12,50 €	12,50 €	12,50 €	9,50 €	7,00 €	TAI DI CADORE
16,50 €	13,80 €	13,80 €	12,50 €	12,50 €	12,50 €	9,50 €	7,00 €	VALLE DI CADORE
16,50 €	13,80 €	13,80 €	13,20 €	13,20 €	13,20 €	10,50 €	7,00 €	VENAS
16,50 €	13,80 €	13,80 €	13,20 €	13,20 €	13,20 €	10,50 €	7,00 €	PEAIO
16,50 €	13,80 €	13,80 €	13,20 €	13,20 €	13,20 €	10,50 €	7,00 €	VODO
16,50 €	16,50 €	16,50 €	13,80 €	13,80 €	13,80 €	10,50 €	8,20 €	BORCA DI CADORE
16,50 €	16,50 €	16,50 €	13,80 €	13,80 €	13,80 €	10,50 €	8,20 €	SAN VITO DI CADORE
18,40 €	16,50 €	16,50 €	14,70 €	14,70 €	14,70 €	12,50 €	9,00 €	CORTINA

Istruzioni

Biglietto comprensivo di corsa semplice e bagaglio. Servizio a prenotazione

TARIFE ABBONAMENTI EXTRAURBANO VENETO

(1 - 2)		Lavoratori/Studenti (3)	Ordinario (4)	Lavoratori/Studenti (5)	Lavoratori (6)	Studenti (7)	Lavoratori		Fasce deboli d'utenza (4)		Familiari dipendenti ATVO			
Fascia	Km	26 gg Mensile	30 gg Mensile	15 gg Quindicinale	6 gg Settimanale	10 mesi Annuale	12 mesi Annuale (8)	3 mesi Trimestrale (9)	20% ordinari Mensili	5% ordinari Mensili	26gg Mensile	ordinario Mensile	15 gg Quindicinale	5 A/R Settimanale
Tipologia tariffa														
1	0-5	34,00 €	42,80 €	23,40 €	12,90 €	283,90 €	340,00 €	89,80 €	8,55 €	2,15 €	17,00 €	21,40 €	11,70 €	6,50 €
2	5,1-12	44,00 €	54,60 €	30,50 €	16,70 €	367,40 €	440,00 €	116,20 €	10,90 €	2,75 €	22,00 €	27,30 €	15,30 €	8,40 €
3	12,1-20	54,10 €	67,20 €	37,70 €	20,70 €	451,70 €	541,00 €	142,80 €	13,45 €	3,35 €	27,10 €	33,60 €	18,90 €	10,40 €
4	20,1-30	61,30 €	76,00 €	42,50 €	23,40 €	511,90 €	613,00 €	161,80 €	15,20 €	3,80 €	30,70 €	38,00 €	21,30 €	11,70 €
5	30,1-42	66,00 €	81,60 €	45,60 €	25,20 €	551,10 €	660,00 €	174,20 €	16,30 €	4,10 €	33,00 €	40,80 €	22,80 €	12,60 €
6	42,1-50	69,20 €	85,90 €	47,80 €	26,40 €	577,80 €	692,00 €	182,70 €	17,20 €	4,30 €	34,60 €	43,00 €	23,90 €	13,20 €
7	50,1-64	73,10 €	90,00 €	50,40 €	27,80 €	610,40 €	731,00 €	193,00 €	18,00 €	4,50 €	36,60 €	45,00 €	25,20 €	13,90 €
8	64,1-76	77,00 €	94,50 €	52,80 €	29,10 €	643,00 €	770,00 €	203,30 €	18,90 €	4,75 €	38,50 €	47,30 €	26,40 €	14,60 €
9	76,1-88	80,20 €	98,00 €	55,10 €	30,20 €	669,70 €	802,00 €	211,70 €	19,60 €	4,90 €	40,10 €	49,00 €	27,60 €	15,10 €
10	88,1-100	83,20 €	101,70 €	56,80 €	31,20 €	694,70 €	832,00 €	219,60 €	20,35 €	5,10 €	41,60 €	50,90 €	28,40 €	15,60 €
11	100,1-112	87,30 €	105,90 €	59,00 €	32,40 €	729,00 €	873,00 €	230,50 €	21,20 €	5,30 €	43,70 €	53,00 €	29,50 €	16,20 €
12	112,1-124	90,30 €	109,70 €	61,30 €	33,70 €	754,00 €	903,00 €	238,40 €	21,95 €	5,50 €	45,20 €	54,90 €	30,70 €	16,90 €
13	124,1-148	95,30 €	114,70 €	64,60 €	35,50 €	Men. Stud. x 8,35	Men. Lav. x 10	Men. Lav. x 2,64	22,95 €	5,75 €	47,70 €	57,40 €	32,30 €	17,80 €
14	148,1-172	100,70 €	119,30 €	66,80 €	36,70 €				23,85 €	5,95 €	50,40 €	59,70 €	33,40 €	18,40 €

Istruzioni

(1) - Diritti di segreteria per richiesta rilascio nuova tessera di abbonamento euro 10,00 (validità 5 anni). Richiesta on-line euro 5,00

Diritti di segreteria per rilascio duplicato tessera di abbonamento euro 10,00 (validità tessera originale). Richiesta on-line euro 5,00

Diritti di segreteria per inserimento secondo contratto di abbonamento euro 5,00 (validità tessera). Richiesta on-line euro 2,50

Diritti di segreteria per certificazioni di spesa euro 5,00. Richiesta on-line euro 2,50

(2) - La validità annuale-mensile-quindicinale-settimanale e calcolata su base solare.

(3) - Studente riposo settimanale domenica. Lavoratore riposo settimanale fisso.

(4) - Valido tutti i giorni.

(5) - Valido 15 gg (dal 1 al 15 o dal 16 a fine mese).

(6) - Valido 6 giorni con 1 giorno di riposo settimanale

(7) - Valido dal 01.09 al 30.06 (anno scolastico). Domeniche escluse

(8) - Valido 12 mesi consecutivi da 1° giorno del 1° mese di rinnovo fino all'ultimo giorno del 12° mese, anche se la scadenza è prevista in un mese dell'anno solare successivo

(9) - Valido 3 mesi consecutivi dal 1° giorno del mese di rinnovo fino all'ultimo giorno del 3° mese, anche se la scadenza è prevista in un mese dell'anno solare successivo.

Tipologie Tariffe

V01 e collegate: Riservata a lavoratori dipendenti.

V02 e collegate: Riservata a studenti di scuole pubbliche o legalmente riconosciute, corsi parificati e professionali.

V06 e collegate: Ordinario

V19 - V20: Riservato ai possessori di tessera di riconoscimento per appartenenti alle "fasce deboli di utenza" rilasciata dalla Città Metropolitana di Venezia e dalle Province nell'ambito della Regione Veneto.

TARIFE BIGLIETTI SERVIZIO URBANO CAORLI

ALLEGATO E/5

BIGLIETTI CON TARIFFA ORDINARIA	TARIFE
CORSА SEMPLICE valido per linee 3 e 1 per una sola tratta	1,50 €
CORSА SEMPLICE valido per linea 1 per una sola tratta	1,50 €
CORSА SEMPLICE scolastico valido per una sola tratta	1,50 €
CORSА SEMPLICE VENDUTO IN BUS comprensivo di sovrapprezzo *	2,00 €

* sovrapprezzo del biglietto venduto in bus € 0,40 a favore di ATVO

BIGLIETTI ELETTRONICI ATTIVO	TARIFE
CORSА SEMPLICE valido per linee 3 e 1 per una sola tratta	1,50 €
CORSА SEMPLICE valido per linea 1 per una sola tratta	1,50 €
URBANO corsa multipla (10 corse semplici) linee 3 e 1	13,50 €
URBANO 3 GIORNI valido fino le ore 24:00 del terzo giorno linee 3 e 1	8,60 €
URBANO 7 GIORNI valido fino le ore 24:00 del settimo giorno linee 3 e 1	17,30 €
URBANO corsa multipla (10 corse semplici) linea 1	13,50 €
URBANO 3 GIORNI valido fino le ore 24:00 del terzo giorno linea 1	8,60 €
URBANO 7 GIORNI valido fino le ore 24:00 del settimo giorno linea 1	17,30 €

SANZIONI AMMINISTRATIVE - IMPORTI STABILITI DAL L.R. 29 DEL 25/07/2019 - MODIFICHE L.R. 25 DEL 30/10/1998 IMPORTI 50€ ENTRO 5GG - 100 € DAL 6° AL 60° - MASSIMA 300 €

NUOVE TARIFE

TARIFFA MANTENUTA

TARIFFE ABBONAMENTI SERVIZIO URBANO CAORLE

ALLEGATO E/5B

ABBONAMENTI	ENTE	TARIFFE
URBANO estivo - LAVORATORI soltano mensile 26 gg	CAO	21,60 €
URBANO estivo - ORDINARI soltano mensile 30 gg	CAO	26,10 €
EXTRAURBANO + supplemento URBANO estivo - LAVORATORI 15 gg	VEN	V01/3 + 5,40
EXTRAURBANO + supplemento URBANO estivo - LAVORATORI 26 gg	VEN	V01/3 + 8,60
EXTRAURBANO + supplemento URBANO estivo - ORDINARI 15 gg	VEN	V06 + 5,40
EXTRAURBANO + supplemento URBANO estivo - ORDINARI 30 gg	VEN	V06 + 8,60

TARIFE BIGLIETTI-ABBONAMENTI SERVIZIO URBANO CAVALLINO - TREPORTI

ALLEGATO E/6

BIGLIETTI RETE URBANA validità da Ponte di Cavallino a Punta Sabbioni	TARIFE
ORDINARIO 60'	2,50 €
ORARIO 60' RESIDENTI	1,50 €
ANDATA E RITORNO MERCATO (CAVALLINO martedì ore 7 - 14) (TREPORTI giovedì 7 - 14)	2,80 €
ANDATA E RITORNO MARINA DI VENEZIA - MERCATO (CAVALLINO martedì ore 7 - 14)	3,90 €
CORSA SEMPLICE VENDUTO IN BUS comprensivo di sovrapprezzo *	3,00 €

* sovrapprezzo del biglietto venduto in bus € 0,50 a favore di ATVO

BIGLIETTI ACTIVO	TARIFE
ORDINARIO 60' (quantità maggiori di 1)	2,50 €
MULTICORSA (10 corse) RESIDENTI ORARIO 60'	13,50 €

SANZIONI AMMINISTRATIVE - IMPORTI STABILITI DAL L.R. 29 DEL 25/07/2019 - MODIFICHE L.R. 25 DEL 30/10/1998 IMPORTI 50 € ENTRO 5GG - 100 € DAL 6° AL 60° - MASSIMA 300 €

	NUOVE TARIFE
	TARIFFA MANTENUTA

TARIFE BIGLIETTI SERVIZIO URBANO JESOLO

ALLEGATO E/7

BIGLIETTI CON TARIFFA ORDINARIA	TARIFE
CORSA SEMPLICE valido per una tratta	1,50 €
CORSA SEMPLICE VENDUTO IN BUS comprensivo di sovrapprezzo *	2,00 €
ANDATA E RITORNO MERCATO - tratta Lido di Jesolo - Jesolo Paese (venerdì fino ore 14:00)	3,80 €
CORSA SEMPLICE PER GRUPPI valido per una tratta	1,50 €
ANDATA E RITORNO MERCATO PER GRUPPI - tratta Lido di Jesolo - Jesolo Paese (venerdì fino ore 14:00)	3,80 €
CIRCLE LINE ORARIO 60 MINUTI valido per intera rete urbana	2,20 €
CIRCLE LINE ORARIO 90 MINUTI valido per intera rete urbana	2,70 €

* sovrapprezzo del biglietto venduto in bus € 0,40 a favore di ATVO

BIGLIETTI CON CARTA JESOLO	TARIFE
CORSA SEMPLICE valido per una tratta	0,90 €
ORARIO 90' intera rete urbana	1,90 €
ORARIO 120' intera rete urbana	2,40 €

BIGLIETTI CON CARTA ARGENTO JESOLO	TARIFE
CORSA SEMPLICE valido per una tratta	1,5 - integrazione comune
CORSA SEMPLICE valido per 1^ fascia extraurbano veneto	1,5 - integrazione comune
CORSA SEMPLICE valido per 2^ fascia extraurbano veneto	2,2 - integrazione comune

BIGLIETTI ACTIVO	TARIFE	
CORSA SEMPLICE valido per 1 tratta	1 PERSONA (quantità maggiori di 1)	1,50 €
ORARIO 60'	1 PERSONA (quantità maggiori di 1)	2,20 €
ORARIO 90'	1 PERSONA (quantità maggiori di 1)	2,70 €
ANDATA E RITORNO MERCATO - tratta Lido di Jesolo - Jesolo Paese (venerdì fino ore 14:00)	1 PERSONA (quantità maggiori di 1)	3,80 €
BIGLIETTO 3 GIORNI valido fino alle ore 24:00 del terzo giorno **		8,60 €
BIGLIETTO 7 GIORNI valido fino alle ore 24:00 del settimo giorno **		17,30 €

** base di calcolo tariffa base corsa semplice

SANZIONI AMMINISTRATIVE - IMPORTI STABILITI DAL L.R. 29 DEL 25/07/2019 - MODIFICHE L.R. 25 DEL 30/10/1998 IMPORTI 50 € ENTRO 5GG - 100 € DAL 6° AL 60° - MASSIMA 300 €

TARIFFE ABBONAMENTI SERVIZIO URBANO JESOLO

ALLEGATO E/7B

ABBONAMENTI	TARIFFE
Urbano Lido di Jesolo - LAVORATORI F.D. - 26 gg. J01	15,90 €
Urbano Lido di Jesolo - LAVORATORI - 26 gg. J02	31,80 €
Urbano Lido di Jesolo - STUDENTI - 26 gg. J03	31,80 €
Urbano Lido di Jesolo - ORDINARI - 30 gg. J04	37,50 €
Urbano Lido di Jesolo - STUDENTI F.D. - 26 gg. J05	15,90 €
Urbano Lido di Jesolo - ORDINARI F.D. - 30 gg. J06	18,75 €

BIGLIETTI CON TARIFFA ORDINARIA rete urbana fino Centro Piave	TARIFE
URBANO DONATELLO CORSA SEMPLICE	1,50 €
URBANO DONATELLO ANDATA E RITORNO valido solo il giorno di obliterazione	2,70 €
URBANO DONATELLO CORSA SEMPLICE - SENIOR CARD	0,70 €
URBANO DONATELLO ANDATA E RITORNO - SENIOR CARD	1,40 €

BIGLIETTI ACTIVO rete urbana fino Centro Piave	TARIFE
URBANO DONATELLO CORSA SEMPLICE (quantità maggiori di 1)	1,50 €
URBANO DONATELLO corsa multipla (10 corse semplici) *	13,50 €
URBANO DONATELLO ORARIO 90 MINUTI valido per intera rete urbana	2,70 €

* TARIFFA BASE CORSA SEMPLICE FASCIA DI RIFERIMENTO * 9 (metodo calcolo multicorsa Extraurbano Veneto)

SERVIZIO PIAVE BUS DA/PER SAN DONA' DI PIAVE	TARIFE
Passarella - Chiesanuova - Calvecchia - Fossà - Fiorentina - Grassaga	1,50 €

ABBONAMENTI SERVIZI "DONATELLO"	TARIFE
INTEGRATO (FS - Centro studi - ATVO - Ospedale) MENSILE	7,60 €
Urbano San Donà di Piave - LAVORATORI 26 gg	31,80 €
Urbano San Donà di Piave - STUDENTI 26 gg	31,80 €
Urbano San Donà di Piave - ORDINARI 30 gg	37,50

SANZIONI AMMINISTRATIVE - IMPORTI STABILITI DAL L.R. 29 DEL 25/07/2019 - MODIFICHE L.R. 25 DEL 30/10/1998 IMPORTI 50 € ENTRO 5GG - 100 € DAL 6° AL 60° - MASSIMA 300 €

NUOVE TARIFE

NUOVE TARIFE ABBONAMENTI

TARIFFA MANTENUTA

Gestore: Brusutti S.r.l.

Società a partecipazione pubblica indiretta tramite ATVO S.p.A.

Servizio di trasporto pubblico locale:

✓ extraurbano di collegamento tra Venezia ed i comuni del Bellunese e del Trentino

(B) CONTRATTO DI SERVIZIO**Contratto di Servizio**

Contratto prot. n. 29959 del 05/08/2015

Modalità di gestione

Affidamento diretto in regime di concessione come previsto dall'articolo 5, comma 4 del regolamento CE 1370/2007

Atto Affidamento

- Determinazione dirigenziale n. 3912 del 02/01/2015

Inizio Affidamento

01/01/2015

Scadenza affidamento

03/12/2019 (come previsto dall'art. 8, paragrafo 2 del regolamento CE 1370/2007)
 successivamente prorogato al 30/06/2022 con atto integrativo prot. n. 21277/2020
 successivamente prorogato al 31/03/2023 con atto integrativo prot. n. 45258/2022
 successivamente prorogato al 31/03/2024 con atto integrativo prot. n. 42583/2023
 successivamente prorogato al 31/03/2025 con atto integrativo prot. n. 28735/2024

Valore complessivo

1.290.855,00 euro (fino al 2019)

Valore su base annua

2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
258.171	258.171	258.171	258.171	258.171	258.171	258.171	258.171	258.171	258.171

Criteri tariffari e Tariffe

I criteri tariffari sono stati definiti dalla Regione del Veneto (il Piano Regionale dei Trasporti del 2004 ha definito al par. 9.1.4.4 *Struttura tariffaria - 9.1.4.4.1 Classi chilometriche*, "il modello tariffario basato sulla tariffa urbana e per l'extraurbano sulle classi chilometriche crescenti secondo la distanza", e tale sistema è ancora attualmente utilizzato dalle Aziende operanti in Regione).

Le tariffe vengono approvate dall'Assemblea dell'Ente di Governo del TPL.

Subappalto

No

(B.1) REGIME TARIFFARIO APPLICATO

Si rimanda all'Allegato E del Contratto di Servizio vigente con il regime tariffario in vigore dal 01/10/2012, riportato a pag. 78 e ss.

(B.2) IMPATTO SUL BILANCIO DELL'ENTE

In situazione di normalità, trattandosi di una concessione, il contratto di servizio prevede che l'Azienda sfrutti i proventi derivanti dalla propria attività (biglietti singoli, abbonamenti, bagagli, spazi pubblicitari) e che la stessa assuma su di sé il rischio legato alla gestione dei servizi gestiti.

Tuttavia, essendo il trasporto pubblico locale un settore speciale, è previsto anche un corrispettivo chilometrico attribuito dallo Stato alle Regioni e da quest'ultime ai singoli Enti locali gestori dei contratti di servizio di trasporto pubblico locale.

In virtù di quanto sopra riportato, la Città metropolitana di Venezia corrisponde alla Società Brusutti s.r.l., quale controprestazione per l'erogazione dei servizi e l'adempimento di tutti gli obblighi assunti con il Contratto di servizio un corrispettivo, al netto di IVA, pari a 1,831 euro/km per le percorrenze chilometriche dei servizi programmati, ovvero 141.000,00 vett*km.

Nel periodo indagato, 2021, 2022, 2023, per la sola annualità 2022, al corrispettivo unitario è stato riconosciuto un lieve incremento, che ha comportato il riconoscimento di ulteriori risorse per quell'anno a tutte le aziende esercenti nel territorio regionale da parte della Regione Veneto.

Il corrispettivo contrattuale compensa tutti gli obblighi di servizio (esercizio, trasporto e tariffari) e tutte le prestazioni di Brusutti S.r.l. anche se non espressamente richiamate nel Contratto, ma comunque necessarie alla corretta esecuzione dei servizi ed il gestore ne riconosce la remuneratività in rapporto al raggiungimento dell'equilibrio economico della gestione.

E' in capo al Bilancio della Città metropolitana di Venezia il pagamento dell'IVA, pari al 10% del corrispettivo annuo attribuito a Brusutti S.r.l., che per le annualità 2021 – 2022 – 2023 corrisponde ad un importo di 79.691,44 euro.

Il rapporto di servizio con Brusutti S.r.l. si caratterizza dunque, al netto del corrispettivo annuale, per il trasferimento all'impresa concessionaria del rischio operativo, inteso come rischio di esposizione alle fluttuazioni di mercato che possono derivare da un rischio sul lato della domanda o sul lato dell'offerta, ossia da fattori al di fuori dalla sfera di controllo delle parti.

Nel periodo considerato, occorre però osservare che la gestione ha risentito degli effetti negativi della pandemia da Covid-19, che ha visto la propria punta nell'anno 2020, e che ha comportato, anche per gli anni successivi, periodo qui indagato, un crollo del volume della domanda di servizi di trasporto pubblico locale, per effetto dei provvedimenti governativi.

Le aziende di trasporto pubblico locale, tra cui anche Brusutti srl, durante questo periodo si sono trovate a dover fronteggiare, da una parte, i mancati introiti derivanti dalla contrazione della domanda, dall'altra, hanno implementato i servizi per garantire il distanziamento previsto all'interno degli autobus, come prescritto da provvedimenti governativi volti a limitare la diffusione del virus Brusutti srl. Si riscontra, comunque, che lo Stato è intervenuto a supportare le aziende di trasporto per compensare i mancati introiti ed retribuire i servizi aggiuntivi generati dalla pandemia.

Inoltre, nello stesso periodo, negli anni immediatamente successivi alla pandemia, si è riscontrato, a livello globale, un sensibile aumento dei costi delle materie prime, pezzi di ricambio, e soprattutto carburanti per

trazione, che hanno fortemente influenzato i bilanci societari delle aziende di trasporto esercenti servizi di TPL.

Anche in questo caso lo Stato è intervenuto a supportare le aziende con interventi di finanziamento alla copertura dei maggiori costi a proprio carico.

Un'ulteriore criticità è rappresentata dalla sempre minore disponibilità di personale di guida, problema di rilevanza nazionale. Ciò comporta criticità a livello di programmazione delle corse nei periodi di massima domanda.

**Impegni contabili vs Brusutti S.r.l./
impatto sulla finanza pubblica**

anno 2021	313.035,77 euro, di cui: <ul style="list-style-type: none">- 302.795,95 euro, per contratto di servizio trasporto pubblico locale- 10.000,00 euro, per finanziamento obblighi di servizio aggiuntivi- 239,82 euro, a titolo di versamento ritenuta del 4% sui contributi pubblici
anno 2022	417.375,88 euro, di cui: <ul style="list-style-type: none">- 303.895,26 euro, per contratto di servizio trasporto pubblico locale 58.680,83 euro, quali trasferimenti per emergenza Covid - servizi aggiuntivi TPL extraurbano- 3.499,79 euro, quali trasferimenti per emergenza Covid - minori introiti tariffari- 41.300,00 euro, quali trasferimenti in c/capitale - finanziamento accordi di programma investimenti
anno 2023	503.357,70 euro, di cui: <ul style="list-style-type: none">- 352.164,86 euro, per contratto di servizio trasporto pubblico locale- 118.300,00 euro, quali trasferimenti in c/capitale - finanziamento accordi di programma investimenti- 17.941,30 euro, quali trasferimenti per emergenza Covid - servizi aggiuntivi 1° semestre 2022 TPL extraurbano- 11.513,64 euro, quali finanziamenti straordinari anno 2022 Servizi minimi TPL extraurbani- 3.437,90 euro, quali trasferimenti per emergenza Covid TPL extraurbano

(C) PRINCIPALI OBBLIGHI POSTI A CARICO DEL GESTORE

Obbligo contrattuale (es. 2023)	Rispettato (SI/NO/PARZIALE)	Note
Tracciabilità dei flussi finanziari		
1	Obblighi relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla L. 136/2010 e s.m.i.	sì
Ricavi da traffico, titoli di viaggio, tariffe, attività di riscossione		
2.a	Lotta all'evasione secondo quanto riportato nel Contratto di servizio (controllo titoli, comunicazione utenza articolazione tariffaria, verifica, riscossione e recupero, etc.)	sì
2.b	Applicazione delle agevolazioni tariffarie secondo le disposizioni normative regionali	sì
2.c	Conformità tariffe applicate con Allegato E	sì
2.d	Adozione sistema bigliettazione tecnologicamente adeguato, garanzia interoperabilità con sistemi elettronici già esistenti nel territorio metropolitano	sì
2.e	Garanzia vendita biglietti corsa semplice a bordo con eventuale sovrapprezzo su intero arco orario servizio	sì
2.f	Modalità di vendita dei titoli di viaggio conforme al CdS	sì
2.g	Svolgimento attività di riscossione	n.r.f.
Programma di Esercizio		
3.a	Comunicazione modifiche PdE a utenza	sì
3.b	Comunicazione eventi che determinano modifiche temporanee a PdE	sì
3.c	Garanzia servizi minimi in caso di sciopero	sì
Personale		
4.a	Presenza di personale in numero e con qualifica adeguati a garantire l'erogazione del servizio offerto secondo quanto previsto nel CdS e nelle disposizioni nazionali e regionali vigenti	sì
4.b	Obbligo di sostenere ogni onere amministrativo, previdenziale e assistenziale relativo ai dipendenti e applicazione dei CCNL	Parziale Sono stati rispettati con unica irregolarità riscontrata ad agosto 2022, di cui a nota prot. n. 50061/2022 del 01/09/2022.

Parco mezzi, beni essenziali e funzionali all'esercizio			
5.a	Manutenzione e mantenimento in perfetto stato di efficienza del parco mezzi e dei beni essenziali e funzionali allo svolgimento del servizio di cui all'allegato del CdS	sì	
5.b	Garanzia di chiara identificabilità del mezzo in conformità con le disposizioni normative e regolamentari nazionali e regionali vigenti	sì	
Rapporto di Servizio			
6	Presentazione Rapporto di Servizio nei tempi previsti dal CdS	No	<i>I rapporti mensili relativi ad alcune mensilità dell'anno 2023 non sono stati trasmessi nell'anno di riferimento.</i>
Informazioni alla clientela			
7.a	Garanzia alto livello di informazione alla clientela con presenza elemento fisico che segnali le fermate, aggiornamento degli orari ed esposizione di avvisi che segnalino le eventuali modifiche	sì	
7.b	Comunicazione a utenza variazione orari servizi	sì	
Corsi di idoneità per agenti accertatori			
8.a	Collaborazione alla realizzazione dei corsi di idoneità per agenti accertatori	n.r.f	

(D) INDICATORI ANNI 2021 – 2022 - 2023

Di seguito viene riportata una tabella con i valori dei parametri utilizzati per il calcolo degli indicatori di:

- efficienza operativa
- efficienza – produttività
- efficacia – redditività
- efficacia – qualità
- monitoraggio

in accordo con il set minimo di indicatori del trasporto su strada (KPI) definiti dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) di cui all'Annesso 7 della Delibera ART n. 154/2019. La fonte dei dati per il calcolo degli indicatori è da ricondursi ai rapporti di rendicontazione trasmessi annualmente dall'Azienda alla Regione del Veneto, tramite la Città metropolitana di Venezia.

Parametri	Descrizione	Fonte	2021	2022	2023
Costo operativo	definizione ART 154/2019: costo del personale, costo di manutenzione, costo di trazione, costo di acquisizione di servizi da terzi, altri costi operativi (sono esclusi i costi di accesso all'infrastruttura, sanzioni e premi contrattuali e i costi di locazione del materiale roabile).	Per il 2021 e 2022 - MOD G/2- Per il 2023, viene inserito il dato fornito dall'azienda.	278.440,00	306.263,00	272.661,15
Costo del lavoro	punto B.9 "Costi del personale"	Per il 2021 e 2022 - MOD B/2- Per il 2023, viene inserito il dato fornito dall'azienda.	153.312,00	154.781,00	153.724,43
vett*km totali	definizione da ART 154/2019: vett-km totali tengono conto di corse tecniche, da/per deposito, riposizionamenti, etc.	Per il 2021 e 2022 - MOD A/2- Per il 2023, viene inserito il dato fornito dall'azienda. Non avendo a disposizione il dato specificato da ART, viene inserito il dato relativo alle percorrenze effettuate (comprese corse bis o plurime autorizzate ed esclusi i trasferimenti) ricavato dalle Rendicontazioni annuali	137.848,00	141.681,00	140.940,00

vett*km (PEA)	definizione da ART 154/2019: vett*km (PEA) = servizio da PEA teorico PEA: Programma di Esercizio Annuale	Per il 2021 e 2022 - MOD A/2- Per il 2023, viene inserito il dato fornito dall'azienda.	141.000,00	141.681,00	141.000,00
vett*km (cons)	vett*km (cons)=servizio effettivo consuntivato (al netto di trasferimenti/inserim)	dato non ricavabile dalle rendicontazione alla Regione, quindi non presente per le annualità 2021 e 2022, ma fornito dall'azienda (in accordo con le direttive ART) per l'annualità 2023	-	-	140.940,00
Posti*km totali	posti-km offerti (senza trasferimenti)	Per il 2021 e 2022 - MOD A/2- Per il 2023, viene inserito il dato fornito dall'azienda.	7.581.640	7.807.250	6.483.240
n. addetti totali	n. addetti totali	Per il 2021 e 2022 - MOD A/2- Per il 2023, viene inserito il dato fornito dall'azienda.	6	6	3
n. addetti operativi	n. addetti operativi	<i>A cura dell'azienda</i>	2	2	2
Ricavi da traffico	definizione ART 154/2019: i ricavi da indicare sono pari agli importi a consuntivo nell'anno espressi in euro degli introiti derivanti dalla vendita dei titoli di viaggio, nonché gli introiti derivanti da agevolazioni/esenzioni tariffarie (rimborso per il mancato ricavo da parte di enti pubblici e/o privati), al netto	Per il 2021 e 2022 - MOD G/2- Per il 2023, viene inserito il dato fornito dall'azienda. E' stata considerata la voce "Ricavi da traffico" di cui al MOD G/2- che	41.401,00	56.599,00	66.710,61

	dell'IVA. In alternativa può essere sostituito da "ricavi totali" tenendo conto anche delle altre fonti di introito (sanzioni, ricavi commerciali, etc.).	ricomprende: 1. titoli di viaggio 2. rimborsi per agevolazioni tariffarie 3. altri (bagagli, pubblicità, sanzioni per irregolarità)			
n. corse in orario		<i>a cura dell'Azienda</i>	844	844	838
n. corse effettive		<i>a cura dell'Azienda</i>	844	844	838
n. corse programmate		<i>a cura dell'Azienda</i>	842	842	838
tempo di ritardo		<i>a cura dell'Azienda</i>	0,00	0,00	0,00
tempo di percorrenza		<i>a cura dell'Azienda</i>	3.423,4	3.423,30	3.395,45
pax*km		Per il 2021 e 2022 - MOD A/2- Per il 2023, viene inserito il dato fornito dall'azienda.	907.476,00	1.174.876,50	1.379.543,00
n. veicoli max standard "Euro"		<i>a cura dell'Azienda</i>	5	5	1
n. veicoli totali		<i>a cura dell'Azienda</i>	5	5	5
consumo energetico	definizione ART 154/2019: valore del consumo energetico dato dalla somma delle componenti carburante, energia elettrica, altri consumi di energia riportate ad unica unità (i.e. Mjoule, Tep) e riferibili all'esercizio	<i>a cura dell'Azienda</i>	29	43	48
N. segnalazioni	definizione ART 154/2019: il parametro "n. segnalazioni" tiene conto degli esiti del monitoraggio effettuato dall'EA nell'ambito del Piano Operativo di sicurezza e controlleria in relazione alla variazione del numero di eventi criminosi (atti di vandalismo, furti, borseggi, rapine,	<i>a cura dell'Azienda</i>	0	0	0

	disturbi e molestie) a bordo veicolo				
h servizio	definizione ART 154/2019: durata consuntivata delle corse effettivamente svolte	<i>a cura dell'Azienda</i>	3.423,00	3.423,30	3.396,00
Valore investimenti RMR		<i>a cura dell'Azienda</i>	0	0	0
Valore investimenti RMR programmati		<i>a cura dell'Azienda</i>	0	228.000,00	310.000,00
Valore investimenti ICT		<i>a cura dell'Azienda</i>	0	0	0
Valore investimenti ICT programmati		<i>a cura dell'Azienda</i>	0	0	0

Efficienza operativa	Formula	2021	2022	2023
Costo operativo per vett*km	$\frac{\text{costo operativo}}{\text{vett} * \text{km}} (PEA)$	1,97	2,16	1,93
Costo operativo per posto*km	$\frac{\text{costo operativo}}{\text{posti} * \text{km}} (\text{totali})$	0,04	0,04	0,04

Efficienza produttività	Formula	2021	2022	2023
Costo del lavoro totale per numero di addetti totale	$\frac{\text{costo del lavoro}}{\text{n. addetti totali}}$	25.552,00	25.796,83	51.241,48
Produzione per numero di addetti operativi	$\frac{\text{vett} * \text{km} (PEA)}{\text{n. addetti operativi}}$	70.500,00	70.840,50	70.500,00
Produzione per numero di addetti totali	$\frac{\text{vett} * \text{km} (PEA)}{\text{n. addetti totali}}$	23.500,00	23.613,50	47.000,00
Efficienza della rete di trasporto di superficie	$\frac{\text{vett} * \text{km} (PEA)}{\text{vett} * \text{km totali}}$	1,02	1,00	1,00

Efficacia redditività		2021	2022	2023
Ricavi da traffico per vett*km	$\frac{\text{ricavi da traffico}}{\text{vett} * \text{km (cons)}}$	0,30	0,40	0,47*
Coverage Ratio	$\frac{\text{ricavi da traffico}}{\text{costi operativi}}$	0,15	0,18	0,24

* Nel 2021 e nel 2022, non avendo il dato di vett*km (cons), è stato utilizzato il parametro “vett*km totali”. Nel 2023, invece, il dato in questione è stato fornito. Il dato è conforme alla normativa ART di riferimento

Di seguito vengono riportati gli indicatori di efficacia qualità definiti nella delibera ART n. 154/2019. Nelle successive tabelle, invece, vengono riportati gli standard di qualità ricompresi nell'allegato G del CdS, verificati e monitorati mediante l'indagine di Customer Satisfaction, segnalazioni dell'utenza, autocertificazione dell'azienda di trasporto e verifiche/sopralluoghi effettuati dal Servizio Trasporti e Autoparco.

Efficacia qualità	Formula	2021	2022	2023
Puntualità	$\frac{\text{n. corse in orario}}{\text{n. corse effettive}}$	1	1	1
Scostamenti da orario	$\frac{\text{tempo di ritardo}}{\text{tempo di percorrenza}}$	0	0	0
Regolarità delle corse	$\frac{\text{n. corse effettive}}{\text{n. corse programmate}}$	1	1	1
Load factor	$\frac{\text{pax} * \text{km}}{\text{posti} * \text{km}}$	11,97%	15,05%	21,28%
Sostenibilità ambientale	$\frac{\text{n. veicoli max standard Europa}}{\text{n. veicoli totali}}$	1	1	0,20
Efficienza energetica	$\frac{\text{consumo energetico}}{\text{posti} * \text{km}}$	0,00000383	0,00000551	0,00000740
Sicurezza	$\frac{\text{n. segnalazioni}}{\text{n. corse effettive}}$	0	0	0

Regolarità del servizio	Indice di rif.	Standard	2021	2022	2023
Copertura giornaliera	n. ore servizio/giorno	16	100%	100%	100%
Distanza media fermate extraurbano	metri	1.500	7.500	7.500	7.500
Velocità commerciale	km/h	38	38	38	38
Percezione complessiva della regolarità del servizio	% soddisfatti	Superiore al 75%	80%	82%	87%

Sicurezza del viaggio	Indice di rif.	Standard	2021	2022	2023
Incidentalità mezzo di trasporto	n.morti/viagg.km	0	0	0	0
	n.feriti/viagg.km	4x10 ⁻⁷	0	0	0
	n. sinistri/vett-km	4x10 ⁻⁴	0	0	0
Incidentalità passiva mezzo di trasporto	n.morti/viagg.km	0	0	0	0
	n.feriti/viagg.km	3x10 ⁻⁷	0	0	0
	n. sinistri/vett-km	3x10 ⁻⁴	0	0	0
Fermi di linea	n. fermi/vett*km	16,5*10 ⁻⁶	0	0	0
Percezione complessiva del livello di sicurezza viaggio	% soddisfatti	90%	92%	92%	93%

Informazioni alla clientela	Indice di rif.	Standard	2021	2022	2023
Tempestività	tempo medio inf. sui disservizi	10'	10'	10'	10'
Diffusione	fascia oraria di operatività del servizio di inf. (anche telef.)	6.00 -20.00	6.00-24.00 (tel)	6.00-24.00 (tel)	6.00-24.00 (tel)
Diffusione orari alle fermate	% dei mezzi con dispositivi inf. visiva e/o acustica/totale	100%	100%	100%	100%
	% sul totale				
Percezione esaustività informazioni	% dei soddisfatti	90%	88%	89%	92%

Pulizia e condizioni igieniche	Indice di rif.	Standard	2021	2022	2023
Pulizia ordinaria (mezzi)	n. interventi giornalieri/ n. mezzi	1	1 + sanificazione giornaliera per COVID	1	1
Pulizia radicale (mezzi)	Frequenza media in giorni	1 al mese x bus	1 al mese per bus + Sanificazione giornaliera per COVID	1 al mese per bus + Sanificazione	1 al mese per bus
Percezione complessiva del livello di pulizia	% soddisfatti	Superiore al 60%	65%	65%	70%

Caratteristiche del parco mezzi	Indice di rif.	Standard	2021	2022	2023
Vetustà mezzi	% mezzi con età media superiore a 13 anni	68%	74%	74%	0%
Mezzi alimentati con carburante alternativi a basso effetto inquinante	ore serv./totale	0	0	0	0
Mezzi con motore a scarico controllato secondo lo standard EURO 2	ore serv./totale	60%	60%	60%	0%
Percezione complessiva livello di attenzione all'ambiente	% dei soddisfatti	70%	70%	70%	83%

Aspetti relazionali - comportamentali	Indice di rif.	Standard	2021	2022	2023
Percezione complessiva del livello degli aspetti relazionali – comportamentali (presentabilità/riconoscibilità/comportamento)	% soddisfatti	80%	80%	84%	82%

Livello di servizio allo sportello	Indice di rif.	Standard	2021	2022	2023
Raccolta reclami	modalità	Tel - scritto - verbale	sì	sì	sì
Riscontro proposte e reclami	entro n. giorni	30	11	9	10
Percezione complessiva livello servizio sportello	% soddisfatti	80%	81%	81%	95%

Comfort di viaggio	Indice di rif.	Standard	2021	2022	2023
Affollamento (nelle ore di punta)	Posti offerti tot. / viaggiatori	4,88	4,88	4,88	4,88
	Posti offerti seduti / viaggiatori	3,01	3,01	3,01	3,01
Affollamento (nelle ore rimanenti)	Posti offerti tot. / viaggiatori	9,52	9,52	9,52	9,52
	Posti offerti seduti / viaggiatori	5,87	5,87	5,87	5,87
Climatizzazione extraurbano	% mezzi sul totale extraurbano	60%	60%	68%	78%

Accessibilità facilitata (pianale ribassato) extraurbano	% mezzi sul totale extraurbano	50%	50%	50%	50%
Percezione compl. della confortevolezza del viaggio	% soddisfatti	70%	70%	73%	72%

Servizi per viaggiatori portatori di handicap	Indice di rif.	Standard	2021	2022	2023
Servizi per viaggiatori portatori di handicap	Percezione complessiva del servizio	% soddisfatti	70%	70%	74%

Rapporto qualità/prezzo	Indice di rif.	Standard	2021	2022	2023
Rapporto qualità/prezzo	Percezione complessiva	% soddisfatti	96%	94%	92%

Customer satisfaction	Standard	2021	2022	2023
Regolarità e puntualità del servizio	75%	80%	82%	87%
Sicurezza del viaggio	90%	92%	92%	93%
Esaustività delle informazioni alla clientela	90%	88%	89%	92%
Riscontro a proposte e reclami	80%	81%	81%	95%
Livello di attenzione all'ambiente	70%	70%	70%	83%
Confortevolezza del viaggio	70%	70%	73%	72%
Servizi per viaggiatori disabili	70%	70%	70%	74%
Pulizia dei bus	60%	65%	65%	70%
Presentabilità, riconoscibilità e comportamento del personale	70%	80%	84%	82%
Giudizio complessivo sul servizio*	80%	96%	94%	92%

* corrisponde al valore dichiarato nell'allegato G "Rapporto qualità/prezzo".

(E) ANDAMENTO ECONOMICO

Fonte: Bilanci ufficiali 2021-2022-2023 e/o analisi periodiche

	2021	2022	2023
EBITADA - Earnings Before Interests Taxes Depreciation and Amortisation	57.141,00	61.726,00	85.221,00
EBIT - Earnings Before Interests and Taxes	21.131,00	26.162,00	22.920,00
Utile ante imposte	3.152,00	8.277,00	5.035,00
Utile netto	3.152,00	8.277,00	5.035,00
ROI - Return On Investment	1,95%	2,92%	2,97%
ROS - Return On Sale	7,05%	7,87%	6,40%
ROE - Return On Equity	0,69%	2,08%	1,34%

Risultati d'esercizio	2021	2022	2023
	329.931	39.698	49.463

Fatturato	2021	2022	2023
A1) Ricavi delle vendite e delle prestazioni	2.200.141 €	3.967.041 €	4.626.869 €
A5) Altri Ricavi e Proventi	1.483.385 €	722.927 €	637.684 €
di cui Contributi in conto esercizio	258.171 €	275.826 €	307.563 €

(F) SISTEMA DI MONITORAGGIO E CONTROLLO

Indicatori di monitoraggio	Formula	2021	2022	2023
velocità commerciale (effettiva)	$\frac{vett * km}{h servizio}$	40,27	41,47	41,50
Conformità investimenti in materiale rotabile (acquisto nuovo o revamping)	$\frac{valore investimenti RMR realizzati}{valore degli investimenti RMR programmati}$	n.r.f.	0	0
Conformità investimenti in nuove tecnologie - ICT	$\frac{valore investimenti ICT realizzati}{valore degli investimenti ICT programmati}$	n.r.f.	n.r.f.	n.r.f.

La Città metropolitana di Venezia svolge una funzione di controllo e vigilanza sulla corretta esecuzione del Contratto di servizio sottoscritto. In particolare, l'azienda deve rendere conto:

a) dell'attuazione degli obblighi di servizio previsti dal Contratto di Servizio, mediante:

- i. il Rapporto Mensile di cui all'art. 22 del CdS che contiene la rendicontazione del servizio effettuato nel mese cui esso si riferisce;
- ii. la Rendicontazione dei consuntivi di esercizio dei servizi minimi di trasporto pubblico locale, richiesta dalla Regione del Veneto nell'ambito della ricognizione annuale dell'Osservatorio del TPL
- iii. ispezioni e verifiche campionarie a cura dell'Ente

b) in ordine al raggiungimento di specifici standard qualitativi e quantitativi, definiti dall'Allegato G del Contratto di Servizio, mediante:

- i. la trasmissione dei valori relativi agli standard qualitativi di cui all'Allegato G, nell'ambito della rendicontazione dei consuntivi di esercizio dei servizi minimi di trasporto pubblico locale;
- ii. ispezioni e verifiche campionarie a cura dell'Ente

c) in ordine all'andamento contabile, gestionale e organizzativo, mediante la trasmissione di:

- i. bilanci certificati entro 30 giorni dall'avvenuta loro approvazione, comprensivi di tutti gli allegati
- ii. consuntivi mensili dei titoli di viaggio venduti (numero e corrispondenti ricavi) distintamente per titolo, riferiti allo stesso esercizio contabile;
- iii. dati della contabilità analitica per linea riferiti allo stesso esercizio contabile, corredati da una relazione di raccordo tra dati contabili e dati della contabilità analitica.

I dati di cui al punto ii. e iii. sono ricompresi nella Rendicontazione dei consuntivi di esercizio dei servizi minimi di trasporto pubblico locale, richiesta dalla Regione del Veneto nell'ambito della ricognizione annuale dell'Osservatorio del TPL

Inoltre, ogni 12 mesi dall'avvio del Contratto di Servizio, l'Azienda deve trasmettere alla Città metropolitana di Venezia i seguenti report:

- a) invio elenco del personale dipendente impiegato per l'esercizio dei servizi trasporto (corredato da informazioni anonime) di cui all'art. 19 comma 10 del CdS;
- b) invio elenco dei veicoli utilizzati per l'esercizio dei servizi trasporto (corredato da opportune informazioni) di cui all'art. 20 comma 10 del CdS;
- c) invio elenco dei beni immobili, impianti di fermata, sistemi tecnologici utilizzati per l'espletamento dei servizi trasporto (corredato da opportune informazioni) di cui all'art. 20 comma 12, lettera a) del CdS;
- d) invio elenco di ulteriori beni con i quali siano in corso rapporti di fornitura con documentazione tecnica, contrattuale e amministrativa (es. fornitura carburante) necessari per l'espletamento dei servizi trasporto di cui all'art. 20 comma 12, lettera b) del CdS;

Ogni 3 anni, con il Rapporto di Servizio Mensile, sono previste 2 campagne di rilevazione a novembre e luglio con specifiche indicazioni riportate nell'Allegato C del Contratto di Servizio, relative a:

- e) Conteggio (separato) dei passeggeri saliti e discesi e la verifica O/D (fermata-fermata) presso tutte le fermate, tutte le corse, tutte le linee in un giorno feriale e uno festivo.

L'affidatario si impegna a realizzare indagini sulla domanda soddisfatta dai servizi di linea secondo le specifiche riportate nell'Allegato C.

Nel periodo esaminato i rilievi di cui all'Allegato C non sono stati realizzati, gli ingenti costi relativi ad una campagna di rilievi, non sono al momento sostenibili da parte dell'azienda, in quanto il periodo indagato ha visto l'aumento sensibile dei costi delle materie prime, dei pezzi di ricambio e dei carburanti da autotrazione che ha fortemente pesato sul bilancio aziendale.

L'Ente si riserva di richiedere al Gestore, in qualunque momento, la dimostrazione dell'avvenuto adempimento degli obblighi assicurativi nonché l'adeguamento dei massimali assicurativi laddove gli stessi non siano giudicati congrui.

Come sopra menzionato, la Città metropolitana ha facoltà di fare ispezioni e controlli a cura di propri incaricati, al fine di verificare la corretta gestione del servizio affidato.

Il controllo sulla gestione del servizio viene dunque svolto con le modalità e le tempistiche stabilite nel relativo contratto.

Trattandosi, peraltro di partecipazione indiretta a prevalente capitale privato (non soggetta dunque a controllo pubblico), il controllo sulla società può essere svolto anche da ATVO S.p.A., quale società "tramite", che possiede il 49% della quote, nei limiti dei diritti riconosciuti ai soci dallo statuto societario e dalla legge.

Relativamente al controllo sulla qualità dei servizi pubblici, si rimanda alle previsioni di cui al regolamento sui controlli dell'Ente (ora in fase di aggiornamento), rispetto al quale la Carta dei servizi approvata e aggiornata ogni anno da Brusutti s.r.l., pubblicata sul sito aziendale ed esposta in estratto sui mezzi di trasporto, può dirsi in linea.

(G) DATI ANAGRAFICI DEL GESTORE
--

Dati identificativi	
Denominazione	Brusutti S.r.l.
Codice Fiscale	00321990277
Data di costituzione	19/02/1996
Forma giuridica	Società a responsabilità limitata
Oggetto sociale:	<p><i>estratto</i></p> <p>[...] Produzione di servizi di trasporto su gomma, sia di linea che di turismo e di noleggio in genere, nonché l'attività di noleggio di autobus da rimessa ottenuta in forza di autorizzazione comunale e autoservizi passeggeri di linea a media e lunga distanza per mezzo di autorizzazioni provinciali e/o regionali nonché statali.</p> <p>Potrà inoltre effettuare esercizio di pubbliche autolinee e servizi di noleggio con conducente, lavori di officina, riparazioni, carrozzeria, lavaggio e parcheggio per autoveicoli di qualsiasi tipo, aviorimesse, commercio di autoveicoli nuovi ed usati, sia di produzione nazionale che estera [...]</p>
Sede legale	Venezia, via triestina 181/C, 00173
Società partecipata	Indirettamente. Società partecipata da ATVO s.p.a., a sua volta partecipata di Città metropolitana di Venezia
% quota partecipazione indiretta CmVE	ATVO s.p.a. detiene 49% Città metropolitana di Venezia detiene indirettamente il 21,96%

Dati identificativi	
Capitale sociale	208.000,00 euro
Riconducibilità della società a cat. ex art. 4 Tusp	SI - produzione di un servizio di interesse generale (Art. 4, c. 2, lett. a)*

* Si sottolinea che trattasi di partecipazione indiretta rispetto alla quale la CmVe ha deliberato la dismissione su indicazione del Mef, il quale ha evidenziato che:

“l’art. 4, comma 9-bis, del TUSP prevede che «Nel rispetto della disciplina europea, è fatta salva la possibilità per le amministrazioni pubbliche di acquisire o mantenere partecipazioni in società che producono servizi economici di interesse generale a rete, di cui all’articolo 3-bis del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138, ..., in deroga alle previsioni di cui al comma 2, lettera a), purché l’affidamento dei servizi, in corso e nuovi, sia avvenuto e avvenga tramite procedure ad evidenza pubblica. (...)».

Alla luce del dettato normativo, sembrerebbe che il mantenimento della partecipazione in oggetto, riguardando una società che eroga servizi economici di interesse generale a rete in regime di affidamento diretto, si ponga in contrasto con la norma appena citata; conseguentemente, appare necessaria l’adozione di una misura di razionalizzazione di cui all’art. 20, commi 1 e 2, del TUSP, la cui individuazione è comunque rimessa alla piena discrezionalità di codesta Amministrazione”.

(H) VINCOLI

Sulla scorta dell’Ordinanza n.1 del 23/02/2020 e della Circolare prot. n. 5443 del 22/02/2020 del Ministero della Salute, il settore dei trasporti è stato interessato, come molti altri ambiti, ad effettuare regolarmente attività di sanificazione.

Negli anni interessati dalla pandemia da COVID-19, e fino alla conclusione dello stato di emergenza (31/03/2022), Brusutti s.r.l. è stata interessata dagli obblighi di sanificazione generati dalle disposizioni del Ministero della Salute (costi sostenuti dall’Azienda).

Non vi sono stati ulteriori vincoli e/o disposizioni legislative, oltre quelle relative al COVID, che hanno determinato obblighi gestionali.

L’aumento sensibile dei costi delle materie prime e dei carburanti da trazione, hanno inevitabilmente influenzato i costi dello svolgimento dei servizi.

(I) CONSIDERAZIONI FINALI

La disamina complessiva dei servizi affidati alla società dimostra una sostanziale coerenza tra gli atti di affidamento e i risultati della gestione.

Lo dimostrano i seguenti parametri valutativi e gli indicatori rilevati nell’arco degli anni 2021, 2022, 2023:

1. **Obblighi di servizio:** in via generale sono stati rispettati, con l’unica eccezione dei rapporti mensili che non sono stati trasmessi nei tempi stabiliti, ma in periodi successivi. In merito all’irregolarità di cui all’obbligo 4.b, l’irregolarità risulta ad oggi risolta;

2. **Efficienza operativa:** per quanto riguarda i valori relativi all'efficienza operativa, in quanto rapporto tra costo operativo e valori chilometrici del servizio, ad un sensibile incremento nell'anno 2022, è seguito, per l'anno 2023, un rientro nei valori simili all'anno 2021, a comprova dell'aumento dei costi delle materie prime e dei carburanti negli anni successivi alla pandemia, e ad un successivo riequilibrio del dato;
3. **Efficienza-produttività:** il valore del costo del lavoro rimane sostanzialmente costante nel periodo, a fronte della diminuzione del numero di addetti totali, riscontrato nell'anno 2023. Gli indicatori che considerano il numero di addetti totali presentano evidenti difformità con quelli relativi agli anni precedenti. Gli altri indicatori rimangono tendenzialmente costanti;
4. **Efficacia-redditività:** si riscontra un incremento costante dell'indicatore *Ricavi da traffico*, a dimostrazione del riavvio delle attività nel periodo post pandemico, con la tendenza al ritorno alle condizioni antecedenti all'anno 2020. L'azienda ha garantito, nel periodo esaminato, il rispetto delle direttive regionali in merito alla quota di ricavi da traffico (titoli di viaggio), prevista nel 30% dei ricavi totali. Per quanto riguarda l'indicatore *Coverage Ratio* (rapporto tra i ricavi da traffico ed i costi operativi), se ne registra un aumento, in quanto, ad un sostanziale costo operativo statico del servizio, corrisponde un discreto incremento dei ricavi da traffico.
5. **Efficacia-qualità:** complessivamente Brusutti s.r.l. ha risposto positivamente agli obblighi di qualità definiti dall'Allegato G del contratto di servizio in essere. La fotografia che meglio rappresenta il servizio è descritta dai risultati della Customer Satisfaction da cui si evince che, complessivamente, l'utenza è soddisfatta del servizio ricevuto.
Si rileva, infine, che non sono pervenute segnalazioni o reclami da parte dell'utenza.
6. **Indicatori di monitoraggio e controllo:** si nota un leggero incremento della velocità commerciale nel triennio, il cui valore rimane coerente con il tipo di corse eseguite dall'azienda. Nel caso degli investimenti in materiale rotabile, nel 2022 Brusutti s.r.l. ha aderito alle campagne di investimento (si veda punto 8), eseguendo l'acquisto nell'annualità 2023. E' per questo motivo che la voce *valore investimenti RMR realizzati* e il relativo indicatore *Conformità investimenti in RMR*, risultano pari a 0 nel 2022. Non risultano, invece, investimenti in tecnologie ICT.
Si riscontra, infine, che in alcuni casi gli elenchi di cui agli obblighi di servizio non sono stati forniti nei tempi indicati.
7. **Azioni messe in campo dalla società (interventi per migliorare il servizio e/o singoli step previsti in caso di interventi progressivi):**
L'azienda ha partecipato in cofinanziamento alle campagne di investimenti per il rinnovamento del proprio parco autobus, per servizi extraurbani, di cui alle DGR 826/2020 e 746/2021 investendo su un mezzo a gasolio di ultima generazione.
Inoltre l'azienda ha aderito, in cofinanziamento, alle iniziative ministeriali attraverso il Piano Strategico Nazionale di Mobilità Sostenibile (PSNMS), per il tramite della Regione del Veneto (DGR 1115/2023 e ss.mm.ii.).

In conclusione, al fine di migliorare i contenuti quali-quantitativi delle relazioni ex art. 30 d.lgs. 201/2022 degli esercizi futuri, la Città metropolitana di Venezia si impegna ad organizzare specifici tavoli tecnici con le aziende di TPL per ottimizzare il sistema di monitoraggio dei dati e valutare con le stesse i metodi di reperimento più efficaci degli stessi. Tali attività sono state già attivate a partire da gennaio 2024.

LINEA VENEZIA - CANAZEI

TABELLA POLIMETRICA - KILOMETRI

VENEZIA	MESTRE	MOGLIANO	PREGANZTOL	TREVISO	CORNUDA	PEDEROBBA	FENER	FELTRE	FONZASO	PONTE SERRA	IMER	MEZZANO	FIERA DI PRIMIERO	SIROR	SAN MARTINO
84	74	66	60	54	27	21	17								
93	83	75	69	63	36	30	26								
96	86	78	72	66	39	33	29								
114	104	96	90	84	57	51	47								
115	105	97	91	85	58	52	48								
118	108	100	94	88	61	55	51								
120	110	102	96	90	63	57	53								
132	122	114	108	102	75	69	65								
141	131	123	117	111	84	78	74	57	48	45	28	27	25	21	
151	141	133	127	121	94	88	84	67	58	55	38	37	35	31	
156	146	138	132	126	99	93	89	72	63	60	42	41	40	36	
162	152	144	136	132	105	99	95	78	69	66	48	47	44	40	
167	157	149	143	137	110	104	100	83	74	71	52	51	48	44	34
171	161	153	147	141	114	108	104	87	78	75	57	56	53	49	39
174	164	156	149	144	117	111	107	90	81	78	60	59	57	53	43
177	167	159	153	147	120	114	110	93	84	81	62	61	58	54	44
179	169	161	155	149	122	116	112	95	86	83	66	64	61	57	47
182	172	164	158	154	125	119	115	98	89	86	69	67	64	60	50
183	173	165	159	155	126	120	116	99	90	87	70	68	65	61	51
184	174	166	160	156	127	121	117	100	91	88	71	69	66	62	52
185	175	167	161	155	128	122	118	101	92	89	71	70	67	63	53
188	178	170	164	158	131	125	121	104	95	92	74	73	70	66	56

LINEA VENEZIA - CANAZEI

TABELLA POLIMETRICA - CLASSI TARIFFARIE

VENEZIA	MESTRE	MOGLIANO	PREGANZIOL	TREVISO	CORNUDA	PEDEROBBA	FENER	FELTRE	FONZASO	PONTE SERRA	IMER	MEZZANO	FIERA DI PRIMIERO	SIROR	SAN MARTINO
7	6	6	6	4	3	3	2								
7	7	6	6	6	4	3	3								
7	7	6	6	6	4	4	3								
8	8	7	7	7	5	5	5								
8	8	7	7	7	5	5	5								
8	8	7	7	7	6	5	5								
8	8	8	7	7	6	4	4								
9	8	8	8	8	6	6	6								
9	9	8	8	8	7	6	6	5	5	5	3	3	3	3	
10	9	9	7	8	7	7	7	6	5	5	4	4	4	4	
10	9	9	7	9	7	7	7	6	6	5	5	5	4	4	
10	10	9	7	9	8	7	7	6	6	6	5	5	5	4	
10	10	9	7	9	8	8	7	7	6	6	5	5	5	5	4
10	10	10	7	9	8	8	8	7	6	6	5	5	5	5	4
10	10	10	7	9	8	8	8	7	6	6	5	5	5	5	4
10	10	10	7	9	8	8	8	7	6	6	5	5	5	5	4
11	10	10	7	9	8	8	8	7	6	6	5	5	5	5	5
11	10	10	7	9	8	8	8	7	6	6	5	5	5	5	5
11	10	10	10	10	8	8	8	7	6	6	5	5	5	5	5
11	10	10	10	10	9	8	8	7	6	6	5	5	5	5	5
11	10	10	10	10	9	8	8	8	7	7	6	6	6	6	5
11	10	10	9	10	9	8	8	7	6	6	5	5	5	5	5
11	11	10	9	10	9	8	8	7	6	6	5	5	5	5	5

LINEA VENEZIA - CANAZEI

TARIFFARIO valdoo dal 01 ottobre 2012

VENEZIA	MESTRE	MOGLIANO	PREGANZIOL	TREVISO	CORNUDA	PEDEROBBA	FENER	FELTRE	FONZASO	PONTE SERRA	IMER	MEZZANO	FIERA DI PRIMIERO	SIROR	SAN MARTINO
€ 6,50	€ 5,00	€ 5,00	€ 5,00	€ 4,00	€ 3,50	€ 3,50	€ 3,00								
€ 6,50	€ 6,50	€ 5,00	€ 5,00	€ 5,00	€ 4,00	€ 3,50	€ 3,50								
€ 6,50	€ 6,50	€ 5,00	€ 5,00	€ 5,00	€ 4,00	€ 4,00	€ 3,50								
€ 8,00	€ 8,00	€ 6,50	€ 6,50	€ 6,50	€ 4,50	€ 4,50	€ 4,50								
€ 8,00	€ 8,00	€ 6,50	€ 6,50	€ 6,50	€ 4,50	€ 4,50	€ 4,50								
€ 8,00	€ 8,00	€ 6,50	€ 6,50	€ 6,50	€ 5,00	€ 4,50	€ 4,50								
€ 8,00	€ 8,00	€ 8,00	€ 6,50	€ 6,50	€ 5,00	€ 4,00	€ 4,00								
€ 9,50	€ 8,00	€ 8,00	€ 8,00	€ 8,00	€ 5,00	€ 5,00	€ 5,00	€ 4,50	€ 4,50	€ 4,50	€ 3,50	€ 3,50	€ 3,50	€ 3,50	€ 3,50
€ 9,50	€ 9,50	€ 8,00	€ 8,00	€ 8,00	€ 6,50	€ 5,00	€ 5,00	€ 5,00	€ 4,50	€ 4,50	€ 4,00	€ 4,00	€ 4,00	€ 4,00	€ 4,00
€ 11,00	€ 9,50	€ 9,50	€ 6,50	€ 8,00	€ 6,50	€ 6,50	€ 6,50	€ 5,00	€ 4,50	€ 4,50	€ 4,50	€ 4,50	€ 4,50	€ 4,50	€ 4,50
€ 11,00	€ 9,50	€ 9,50	€ 6,50	€ 9,50	€ 6,50	€ 6,50	€ 6,50	€ 5,00	€ 4,50	€ 4,50	€ 4,50	€ 4,50	€ 4,50	€ 4,50	€ 4,50
€ 11,00	€ 11,00	€ 11,00	€ 6,50	€ 9,50	€ 8,00	€ 8,00	€ 8,00	€ 6,50	€ 5,00	€ 5,00	€ 4,50	€ 4,50	€ 4,50	€ 4,50	€ 4,50
€ 11,00	€ 11,00	€ 11,00	€ 6,50	€ 9,50	€ 8,00	€ 8,00	€ 8,00	€ 6,50	€ 5,00	€ 5,00	€ 4,50	€ 4,50	€ 4,50	€ 4,50	€ 4,50
€ 12,00	€ 11,00	€ 11,00	€ 6,50	€ 9,50	€ 8,00	€ 8,00	€ 8,00	€ 6,50	€ 5,00	€ 5,00	€ 4,50	€ 4,50	€ 4,50	€ 4,50	€ 4,50
€ 12,00	€ 11,00	€ 11,00	€ 6,50	€ 9,50	€ 8,00	€ 8,00	€ 8,00	€ 6,50	€ 5,00	€ 5,00	€ 5,00	€ 5,00	€ 5,00	€ 5,00	€ 5,00
€ 12,00	€ 11,00	€ 11,00	€ 11,00	€ 11,00	€ 8,00	€ 8,00	€ 8,00	€ 6,50	€ 5,00	€ 5,00	€ 5,00	€ 5,00	€ 5,00	€ 5,00	€ 5,00
€ 12,00	€ 11,00	€ 11,00	€ 11,00	€ 11,00	€ 9,50	€ 8,00	€ 8,00	€ 6,50	€ 5,00	€ 5,00	€ 5,00	€ 5,00	€ 5,00	€ 5,00	€ 5,00
€ 12,00	€ 11,00	€ 11,00	€ 9,50	€ 11,00	€ 9,50	€ 8,00	€ 8,00	€ 6,50	€ 5,00	€ 5,00	€ 5,00	€ 5,00	€ 5,00	€ 5,00	€ 5,00
€ 12,00	€ 12,00	€ 11,00	€ 9,50	€ 11,00	€ 9,50	€ 8,00	€ 8,00	€ 6,50	€ 5,00	€ 5,00	€ 5,00	€ 5,00	€ 5,00	€ 5,00	€ 5,00

BAGAGLIO EURO 2,00 AL COLLO
BICICLETTA (AL SEGUITO DEL PASSEGGERO): TARIFFA PASSEGGERO

LINEA VENEZIA CAPRILE estiva TARIFFARIO valido dal 01 ottobre 2012

VENEZIA	MESTRE	MOGLIANO	PREGANZIOL	TREVISO	SPRESIANO	CONEGLIANO	VITTORIO VENETO	PONTE NELLE ALPI	BELLUNO	MAS	LA STANGA	AGORDO	TAIBON	LISTOLADE	CENCENIGHE	AVOSCAN	MASARE'	ALLEGHE	SANTA MARIA DELLE GRAZIE	CAPRILE
€ 4,50	€ 4,50	€ 4,00	€ 4,00	X	X															
€ 5,00	€ 5,00	€ 4,50	€ 4,50	X	X	X														
€ 6,50	€ 6,50	€ 6,50	€ 5,00	€ 5,00	€ 4,50	€ 4,50	X													
€ 8,00	€ 6,50	€ 6,50	€ 5,00	€ 5,00	€ 5,00	€ 4,50	X	X												
€ 8,00	€ 8,00	€ 6,50	€ 6,50	€ 6,50	€ 5,00	€ 5,00	€ 4,50	€ 3,00												
€ 9,50	€ 8,00	€ 8,00	€ 8,00	€ 6,50	€ 6,50	€ 5,00	€ 4,50	€ 3,50												
€ 9,50	€ 9,50	€ 8,00	€ 8,00	€ 8,00	€ 6,50	€ 6,50	€ 5,00	€ 4,00												
€ 9,50	€ 9,50	€ 8,00	€ 8,00	€ 8,00	€ 6,50	€ 6,50	€ 5,00	€ 4,50												
€ 9,50	€ 9,50	€ 9,50	€ 8,00	€ 8,00	€ 8,00	€ 6,50	€ 5,00	€ 4,50												
€ 11,00	€ 9,50	€ 9,50	€ 9,50	€ 8,00	€ 8,00	€ 6,50	€ 6,50	€ 4,50												
€ 11,00	€ 9,50	€ 9,50	€ 9,50	€ 9,50	€ 8,00	€ 8,00	€ 6,50	€ 4,50												
€ 11,00	€ 9,50	€ 9,50	€ 9,50	€ 9,50	€ 8,00	€ 8,00	€ 6,50	€ 4,50												
€ 11,00	€ 11,00	€ 9,50	€ 9,50	€ 9,50	€ 8,00	€ 8,00	€ 6,50	€ 5,00												
€ 11,00	€ 11,00	€ 9,50	€ 9,50	€ 9,50	€ 8,00	€ 8,00	€ 6,50	€ 5,00												

BAGAGLIO EURO 2,00 AL COLLO

BICICLETTA (AL SEGUITO DEL PASSEGGERO): TARIFFA PASSEGGERO

LINEA VENEZIA - CAPRILE - invernale

TABELLA POLIMETRICA - KILOMETRI

VENEZIA	MESTRE	MOGLIANO	PREGANZIOL	TREVISO	PONTE NELLE ALPI	
94	84	76	70	64		
104	94	86	80	74	X	BELLUNO
112	102	94	88	82	18	MAS
120	110	102	96	90	26	LA STANGA
134	124	116	110	104	40	AGORDO
136	126	118	112	106	42	TAIBON
138	128	120	114	108	44	LISTOLADE
144	134	126	120	114	50	CENCENIGHE
148	138	130	124	118	54	AVOSCAN
152	142	134	128	122	58	MASARE'
154	144	136	130	124	60	ALLEGHE
156	146	138	132	126	62	SANTA MARIA DELLE GRAZIE
158	148	140	134	128	64	CAPRILE

LINEA VENEZIA - CAPRILE - invernale

TABELLA POLIMETRICA - CLASSI TARIFFARIE

VENEZIA	MESTRE	MOGLIANO	PREGANZIOL	TREVISO	
7	7	6	6	6	PONTE NELLE ALPI
8	7	7	6	6	X
8	8	7	7	7	2
8	8	8	7	7	3
9	8	8	8	8	4
9	9	8	8	8	5
9	9	8	8	8	5
9	9	9	8	8	5
9	9	9	8	8	5
10	9	9	9	8	5
10	9	9	9	8	5
10	9	9	9	9	6
10	9	9	9	9	6

LINEA VENEZIA - CAPRILE - invernale

TARIFFARIO valido dal 01 dicembre 2012

VENEZIA	MESTRE	MOGLIANO	PREGANZIOL	TREVISO		
€ 6,50	€ 6,50	€ 5,00	€ 5,00	€ 5,00	PONTE NELLE ALPI	
€ 8,00	€ 6,50	€ 6,50	€ 5,00	€ 5,00	X	BELLUNO
€ 8,00	€ 8,00	€ 6,50	€ 6,50	€ 6,50	€ 3,00	MAS
€ 8,00	€ 8,00	€ 8,00	€ 6,50	€ 6,50	€ 3,50	LA STANGA
€ 9,50	€ 8,00	€ 8,00	€ 8,00	€ 8,00	€ 4,00	AGORDO
€ 9,50	€ 9,50	€ 8,00	€ 8,00	€ 8,00	€ 4,50	TAIBON
€ 9,50	€ 9,50	€ 8,00	€ 8,00	€ 8,00	€ 4,50	LISTOLADE
€ 9,50	€ 9,50	€ 9,50	€ 8,00	€ 8,00	€ 4,50	CENCENIGHE
€ 9,50	€ 9,50	€ 9,50	€ 8,00	€ 8,00	€ 4,50	AVOSCAN
€ 11,00	€ 9,50	€ 9,50	€ 9,50	€ 8,00	€ 4,50	MASARE'
€ 11,00	€ 9,50	€ 9,50	€ 9,50	€ 8,00	€ 4,50	ALLEGHE
€ 11,00	€ 9,50	€ 9,50	€ 9,50	€ 9,50	€ 5,00	SANTA MARIA DELLE GRAZIE
€ 11,00	€ 9,50	€ 9,50	€ 9,50	€ 9,50	€ 5,00	CAPRILE

BAGAGLIO EURO 2,00 AL COLLO

BICICLETTA (AL SEGUITO DEL PASSEGGERO): TARIFFA PASSEGGERO

LINEA VENEZIA - FALCADE

TABELLA POLIMETRICA - KILOMETRI

VENEZIA	MESTRE	MOGLIANO	PREGANZIOL	TREVISO	ALPI	COMUNE
94	84	76	70	64	PONTE NELLE	
104	94	86	80	74	X	BELLUNO
112	102	94	88	82	18	MAS
120	110	102	94	90	26	LA STANGA
134	124	116	110	104	40	AGORDO
136	126	118	112	106	42	TAIBON
138	128	120	114	108	44	LISTOLADE
144	134	126	120	114	50	CENCENIGHE
147	137	129	123	117	53	MAS DI VALLADA
148	138	130	124	118	54	VALLADA
149	139	131	125	119	55	CANALE D'AGORDO
151	141	133	127	121	57	LA MORA
152	142	134	128	122	58	CAVIOLA
153	143	135	129	123	59	RONCH
154	144	136	130	124	60	FALCADE

LINEA VENEZIA - FALCADE

TABELLA POLIMETRICA - CLASSI TARIFFARIE

VENEZIA	MESTRE	MOGLIANO	PREGANZIOL	TREVISO	PONTE NELLE ALPI	BELLUNO
7	7	6	6	6		
8	7	7	6	6	X	
8	8	7	7	7	2	MAS
8	8	8	7	7	3	LA STANGA
9	8	8	8	8	4	AGORDO
9	9	8	8	8	5	TAIBON
9	9	8	8	8	5	LISTOLADE
9	9	9	8	8	5	CENCENIGHE
9	9	9	8	8	5	MAS DI VALLADA
9	9	9	8	8	5	VALLADA
9	9	9	8	8	5	CANALE D'AGORDO
10	9	9	9	8	5	LA MORA
10	9	9	9	8	5	CAVIOLA
10	9	9	9	8	5	RONCH
10	9	9	9	8	5	FALCADE

LINEA VENEZIA - FALCADE

TARIFARIO valido dal 01 ottobre 2012

VENEZIA	MESTRE	MOGLIANO	PREGANZIOL	TREVISO	PONTE NELLE ALPI	BELLUNO
€ 6,50	€ 6,50	€ 5,00	€ 5,00	€ 5,00		
€ 8,00	€ 6,50	€ 6,50	€ 5,00	€ 5,00	X	
€ 8,00	€ 8,00	€ 6,50	€ 6,50	€ 6,50	€ 3,00	MAS
€ 8,00	€ 8,00	€ 8,00	€ 6,50	€ 6,50	€ 3,50	LA STANGA
€ 9,50	€ 8,00	€ 8,00	€ 8,00	€ 8,00	€ 4,00	AGORDO
€ 9,50	€ 9,50	€ 8,00	€ 8,00	€ 8,00	€ 4,50	TAIBON
€ 9,50	€ 9,50	€ 8,00	€ 8,00	€ 8,00	€ 4,50	LISTOLADE
€ 9,50	€ 9,50	€ 9,50	€ 8,00	€ 8,00	€ 4,50	CENCENIGHE
€ 9,50	€ 9,50	€ 9,50	€ 8,00	€ 8,00	€ 4,50	MAS DI VALLADA
€ 9,50	€ 9,50	€ 9,50	€ 8,00	€ 8,00	€ 4,50	VALLADA
€ 9,50	€ 9,50	€ 9,50	€ 8,00	€ 8,00	€ 4,50	CANALE D'AGORDO
€ 11,00	€ 9,50	€ 9,50	€ 9,50	€ 8,00	€ 4,50	LA MORA
€ 11,00	€ 9,50	€ 9,50	€ 9,50	€ 8,00	€ 4,50	CAVIOLA
€ 11,00	€ 9,50	€ 9,50	€ 9,50	€ 8,00	€ 4,50	RONCH
€ 11,00	€ 9,50	€ 9,50	€ 9,50	€ 8,00	€ 4,50	FALCADE

BAGAGLIO EURO 2,00 AL COLLO

BICICLETTA (AL SEGUITO DEL PASSEGGERO) TARIFFA PASSEGGERO

Gestore: Actv S.p.A. / AVM S.p.A.

(ai sensi delle “Definizioni” riportate nel vigente contratto di servizio, prot. n. 55167 del 09/08/2023, ACTV S.p.A. è società controllata da AVM S.p.A., tramite cui la stessa AVM S.p.A. svolge i servizi oggetto del contratto)

Servizio di trasporto pubblico locale:

- ✓ extraurbani su gomma nell’Ambito di unità di rete del Veneto centro meridionale

(A) NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE

La società Actv S.p.A. svolge il servizio di trasporto pubblico locale in nome e per conto di AVM S.p.A., affidatario del servizio, in quanto società facente parte della Holding AVM S.p.A., ai sensi delle Definizioni riportate nel nuovo contratto di Servizio prot. n. 55167 del 09/08/2023..

I servizi oggetto della presente relazione, affidati in house providing, alla società AVM S.p.A. concernono:

1) *servizi di trasporto pubblico locale extraurbani automobilistici extraurbani del Bacino Territoriale ottimale e Omogeneo di Venezia - ambito di unità di rete del Veneto centro-meridionale*, da svolgersi in proprio o mediante sub-affidamento, parziale, secondo le norme di cui al d.lgs. n. 36/2023 e s.m.i., a soggetti terzi specializzati, come di seguito specificati:

- dall’art. 2 del regolamento CE 1370/2007:
 1. obbligo di servizio pubblico: l’obbligo definito o individuato da un’autorità competente al fine di garantire la prestazione di servizi di trasporto pubblico di passeggeri di interesse generale che un operatore, ove considerasse il proprio interesse commerciale, non si assumerebbe o non si assumerebbe nella stessa misura o alle stesse condizioni senza compenso;
 2. diritto di esclusiva: il diritto in virtù del quale un operatore di servizio pubblico presta determinati servizi di trasporto pubblico di passeggeri su una linea o rete o in una zona determinata, con esclusione di qualsiasi altro operatore di servizio pubblico;
 3. compensazione di servizio pubblico: qualsiasi vantaggio, in particolare di natura finanziaria, erogato direttamente o indirettamente da un’autorità competente per mezzo di fondi pubblici durante il periodo di vigenza di un obbligo di servizio pubblico, ovvero connesso a tale periodo;
- dall’art. 23 della L.R. 25/1998:
 1. effettuare il servizio come previsto dal contratto;
 2. garantire la puntualità, la regolarità e la sicurezza del servizio;
 3. utilizzare personale qualificato e materiale idoneo;
 4. garantire un servizio di qualità e una adeguata informazione alla clientela;
 5. fornire all’ente affidante e alla Regione i dati ritenuti necessari e richiesti dagli enti stessi, utilizzando anche i supporti informatici;
 6. adottare la carta della Mobilità;
- oltre a garantire:
 1. pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture;
 2. confortevolezza del viaggio;
 3. servizi per passeggeri con disabilità;
 4. aspetti relazionali e comportamentali da parte del personale;
 5. adeguato livello di servizio allo sportello;
 6. attenzione all’ambiente;

In relazione alle caratteristiche dei servizi da erogare, l'Ente ha fatto ricorso allo strumento della "concessione", con trasferimento del rischio operativo in capo alla società.

L'affidamento ha avuto luogo con deliberazione dell'Assemblea dell'Ente di governo del trasporto pubblico locale del Bacino territoriale ottimale e omogeneo di Venezia n. 11 del 22/12/2022, e con successiva determinazione dirigenziale n. 2248 del 13/07/2023 sono state impegnate le risorse necessarie, per un valore pari a euro 18.214.369,80 all'anno (IVA inclusa).

E' stato stipulato contratto di servizio, per servizi in regime di house providing, in data 09/08/2023 (prot. 55167/2023) per l'esercizio della rete dei servizi minimi, con validità dal 01/04/2023 e durata di nove anni

(B) CONTRATTO DI SERVIZIO

Contratto di Servizio	Contratto prot. 55167 del 09/08/2023				
Modalità di gestione	Affidamento in house providing ai sensi dell'art. 5, paragrafo 2 del Regolamento CE 1370/2007				
Atto Affidamento	Deliberazione dell'Assemblea dell'Ente di Governo del trasporto pubblico locale del Bacino territoriale ottimale e omogeneo di Venezia n. 11 del 22/12/2022				
Inizio Affidamento	01/04/2023				
Scadenza affidamento	31/03/2032				
Valore complessivo	132.945.712,47 euro				
Valore su base annua	2023 € 11.078.809,37	2024 € 14.771.745,83	2025 € 14.771.745,83	2026 € 14.771.745,83	2027 € 14.771.745,83
	2028 € 14.771.745,83	2029 € 14.771.745,83	2030 € 14.771.745,83	2031 € 14.771.745,83	2032 € 3.692.936,45
Tariffe	Approvate dall'Assemblea dell'Ente di Governo e ricomprese in allegato E al contratto di servizio in vigore. Ultimo aggiornamento: <ul style="list-style-type: none"> • deliberazione dell'Ente di governo del TPL n. 3 del 31/03/2023 (aggiornamento complessivo delle tariffe) • deliberazione dell'Ente di governo del TPL n. 11 del 12/10/2023 (approvazione dell'esenzione tariffaria ai bambini fino ai 6 anni di età) 				
Subappalto	Auriga Società Cooperativa				

(B.1) REGIME TARIFFARIO APPLICATO

Si rimanda all'ALLEGATO E al contratto di servizio riportato a pag. 119.

(B.2) IMPATTO SUL BILANCIO DEL SOCIO

In situazione di normalità, trattandosi di una concessione, il contratto di servizio prevede che l'Azienda sfrutti i proventi derivanti dalla propria attività (biglietti singoli, abbonamenti, bagagli, spazi pubblicitari) e che la stessa assuma su di sé il rischio legato alla gestione dei servizi gestiti.

Tuttavia, essendo il trasporto pubblico locale un settore speciale, è previsto anche un corrispettivo chilometrico attribuito dallo Stato alle Regioni e da quest'ultime ai singoli Enti locali gestori dei contratti di servizio di trasporto pubblico locale.

In virtù di quanto sopra riportato, la Città metropolitana di Venezia corrisponde ad AVM S.p.A., quale controprestazione per l'erogazione dei servizi e l'adempimento di tutti gli obblighi assunti con il Contratto di servizio un corrispettivo, al netto di IVA, pari al corrispettivo chilometrico riconosciuto all'azienda (1,599 euro/km) per le percorrenze chilometriche dei servizi programmati.

Nel periodo indagato, 2021, 2022, 2023, per la sola annualità 2022, al corrispettivo unitario è stato riconosciuto un lieve incremento, che ha comportato il riconoscimento di ulteriori risorse per quell'anno a tutte le aziende esercenti nel territorio regionale da parte della Regione Veneto.

Il corrispettivo contrattuale compensa tutti gli obblighi di servizio (esercizio, trasporto e tariffari) e tutte le prestazioni di AVM anche se non espressamente richiamate nel Contratto, ma comunque necessarie alla corretta esecuzione dei servizi ed il gestore ne riconosce la remuneratività in rapporto al raggiungimento dell'equilibrio economico della gestione.

E' in capo al Bilancio della Città metropolitana di Venezia il pagamento dell'IVA, pari al 10% del corrispettivo annuo attribuito ad AVM S.p.A., che per le annualità 2021 – 2022 – 2023 corrisponde ad un importo di **4.583.432,35 euro**.

Il rapporto di servizio con AVM S.p.A. si caratterizza dunque al netto del corrispettivo annuale, per il trasferimento all'impresa concessionaria del rischio operativo, inteso come rischio di esposizione alle fluttuazioni di mercato che possono derivare da un rischio sul lato della domanda o sul lato dell'offerta, ossia da fattori al di fuori dalla sfera di controllo delle parti.

Nel periodo considerato, occorre però osservare che la gestione ha risentito degli effetti negativi della pandemia da Covid-19, che ha visto la propria punta nell'anno 2020, e che ha comportato, anche per gli anni successivi, periodo qui indagato, un crollo del volume della domanda di servizi di trasporto pubblico locale, per effetto dei provvedimenti governativi.

Le aziende di trasporto pubblico locale, tra cui anche AVM S.p.A., durante questo periodo si sono trovate a dover fronteggiare, da una parte, i mancati introiti derivanti dalla contrazione della domanda, dall'altra, hanno implementato i servizi per garantire il distanziamento previsto all'interno degli autobus, come prescritto da provvedimenti governativi volti a limitare la diffusione del virus COVID-19. Si riscontra, comunque, che lo Stato è intervenuto a supportare le aziende di trasporto per compensare i mancati introiti ed retribuire i servizi aggiuntivi generati dalla pandemia.

Inoltre, nello stesso periodo, negli anni immediatamente successivi alla pandemia, si è riscontrato, a livello globale, un sensibile aumento dei costi delle materie prime, pezzi di ricambio, e soprattutto carburanti per trazione, che hanno fortemente influenzato i bilanci societari delle aziende di trasporto esercenti servizi di TPL.

Anche in questo caso lo Stato è intervenuto a supportare le aziende con interventi di finanziamento alla copertura dei maggiori costi a proprio carico.

Un'ulteriore criticità è rappresentata dalla sempre minore disponibilità di personale di guida, problema di rilevanza nazionale. Ciò comporta criticità a livello di programmazione delle corse nei periodi di massima domanda.

**Impegni contabili vs AVM S.p.A./
impatto sulla finanza pubblica**

anno 2021	<p>23.820.065,62 euro, di cui:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 17.064.259,40 euro, per contratto di servizio trasporto pubblico locale - 6.570.531,68 euro, quali trasferimenti straordinari per emergenza Covid - 100.000,00 euro, per finanziamento obblighi di servizio aggiuntivi - 78.274,54 euro, a titolo di attribuzione delle quote di spettanza relative a sanzioni amministrative - 7.000,00 euro, a titolo di rimborso per espletamento corsi agenti accertatori
anno 2022	<p>18.840.022,53 euro, di cui:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 16.655.687,54 euro, per contratto di servizio trasporto pubblico locale - 1.960.367,31 euro, quali trasferimenti straordinari per emergenza Covid - 109.967,68 euro, a titolo di attribuzione delle quote di spettanza relative a sanzioni amministrative - 110.000,00 euro, per finanziamento obblighi di servizio aggiuntivi - 4.000,00, a titolo di rimborso per espletamento corsi agenti accertatori
anno 2023	<p>19.260.020,80 euro, di cui:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 18.116.318,91 euro, per contratto di servizio trasporto pubblico locale - 592.293,31 euro, quali finanziamenti straordinari anno 2022 servizi minimi TPL extraurbani - 341.544,44 euro, quali trasferimenti per emergenza Covid TPL extraurbano - 178.643,44 euro, quali rimborso quote sanzioni utenti trasgressori - imprese partecipate - 21.477,50 euro, quali finanziamento obblighi di servizio aggiuntivi - 7.000,00 euro, a titolo di rimborso per espletamento corsi agenti accertatori - 2.743,20 euro, quale trasferimento per sperimentazione agevolazione tariffaria

**Impegni contabili vs Actv S.p.A./
impatto sulla finanza pubblica**

anno 2021	140.607,03 euro , quali trasferimenti in c/capitale - finanziamento accordi di programma investimenti
anno 2022	4.063.966,60 euro , quali trasferimenti in c/capitale - finanziamento accordi di programma investimenti
anno 2023	3.692.082,40 euro , quali trasferimenti in c/capitale - finanziamento accordi di programma investimenti

(C) PRINCIPALI OBBLIGHI POSTI A CARICO DEL GESTORE

Obbligo contrattuale (es. 2023)		Rispettato (SI/NO/PARZIALE)	Note
Tracciabilità dei flussi finanziari			
1	Obblighi relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla L. 136/2010 e s.m.i.	sì	
Ricavi da traffico, titoli di viaggio, tariffe, attività di riscossione			
2.a	Lotta all'evasione secondo quanto riportato nel Contratto di servizio (controllo titoli, comunicazione utenza articolazione tariffaria, verifica, riscossione e recupero, etc.)	sì	
2.b	Applicazione delle agevolazioni tariffarie secondo le disposizioni normative regionali	sì	
2.c	Conformità tariffe applicate con Allegato E	sì	
2.d	Adozione sistema bigliettazione tecnologicamente adeguato, garanzia interoperabilità con sistemi elettronici già esistenti nel territorio metropolitano	sì	<i>Nel corso del 2023 è stato implementato il sistema di pagamento con carta di credito (EMV). Il sistema è entrato in esercizio nel corso del 2024.</i>
2.e	Garanzia vendita biglietti corsa semplice a bordo con facoltà di sovrapprezzo	sì	
2.f	Modalità di vendita dei titoli di viaggio conforme al CdS	sì	
2.g	Svolgimento attività di riscossione	sì	
Programma di Esercizio			
3.a	Comunicazione modifiche PdE a utenza	sì	
3.b	Comunicazione eventi che determinano modifiche temporanee a PdE	sì	
3.c	Garanzia servizi minimi in caso di sciopero	sì	
Personale			
4.a	Presenza di personale in numero e con qualifica adeguati a garantire l'erogazione del servizio offerto secondo quanto previsto nel CdS e nelle disposizioni nazionali e regionali vigenti	Parziale	<i>Come da art. 27 comma 1 del CDS, AVM, nel rispetto della normativa vigente, dispone di personale in numero e livelli professionali adeguati a garantire la regolare erogazione dei servizi programmati. Tuttavia, con riferimento al PEF, si rileva un decremento rispetto alla produzione finanziata dovuto principalmente alla difficoltà di reperire manodopera (conducenti) e alle gare andate deserte relative all'affidamento della produzione a terzi vettori.</i>
4.b	Obbligo di sostenere ogni onere amministrativo, previdenziale e assistenziale relativo ai dipendenti e applicazione dei CCNL	sì	

<i>Parco mezzi, beni essenziali e funzionali all'esercizio</i>			
5.a	Manutenzione e mantenimento in perfetto stato di efficienza del parco mezzi e dei beni essenziali e funzionali allo svolgimento del servizio di cui all'allegato del CdS	<i>sì</i>	
5.b	Garanzia di chiara identificabilità del mezzo in conformità con le disposizioni normative e regolamentari nazionali e regionali vigenti	<i>sì</i>	
<i>Rapporto di Servizio</i>			
6	Presentazione Rapporto di Servizio nei tempi previsti dal CdS	<i>sì</i>	
<i>Informazioni alla clientela</i>			
7.a	Garanzia alto livello di informazione alla clientela con presenza elemento fisico che segnali le fermate, aggiornamento degli orari ed esposizione di avvisi che segnalino le eventuali modifiche	<i>sì</i>	
7.b	Comunicazione a utenza variazione orari servizi	<i>sì</i>	
<i>Corsi di idoneità per agenti accertatori</i>			
	Collaborazione alla realizzazione dei corsi di idoneità per agenti accertatori	<i>sì</i>	

(D) INDICATORI ANNI 2021 – 2022 - 2023

Di seguito viene riportata una tabella con i valori dei parametri utilizzati per il calcolo degli indicatori di:

- efficienza operativa
- efficienza – produttività
- efficacia – redditività
- efficacia – qualità
- monitoraggio

in accordo con il set minimo di indicatori del trasporto su strada (KPI) definiti dall'Annesso 7 della Delibera ART n. 154/2019. La fonte dei dati per il calcolo degli indicatori è da ricondursi, nel caso delle annualità 2021 e 2022, ai rapporti di rendicontazione trasmessi annualmente dall'Azienda alla Regione del Veneto, tramite la Città metropolitana di Venezia, nel caso dell'annualità 2023, invece, ai dati forniti direttamente dall'azienda coerentemente con il PEF allegato al nuovo contratto di servizio e con le direttive ART. Vi possono, quindi, essere delle discrepanze tra le modalità di rilevazione dei dati che verranno opportunamente segnalate nelle tabelle di seguito riportate.

Parametri	Descrizione	Fonte	2021	2022	2023
costo operativo	definizione ART 154/2019: costo del personale, costo di manutenzione, costo di trazione, costo di acquisizione di servizi da terzi, altri costi operativi (sono esclusi i costi di accesso all'infrastruttura, sanzioni e premi contrattuali e i costi di locazione del materiale rotabile)	Per il 2021 e 2022: MOD G/2- Per il 2023: viene inserito il dato fornito dall'azienda.	26.572.159,11	33.153.813,36	30.213.352
costo del lavoro	punto B.9 "Costi del personale"	Per il 2021 e 2022: MOD B/2- Per il 2023, viene inserito il dato fornito dall'azienda	14.819.660,00	16.529.047,79	17.124.718
vett*km totali	definizione da ART 154/2019: vett-km totali tengono conto di corse tecniche, da/per deposito, riposizionamenti, etc.	MOD A/2- Per le annualità 2021 e 2022 Non avendo a disposizione il dato specificato da ART, viene inserito il dato relativo alle percorrenze effettuate (comprese corse bis o plurime autorizzate ed esclusi i trasferimenti) ricavato dalle Rendicontazioni annuali. Per il 2023, viene inserito il dato fornito dall'azienda.	7.722.469,00	7.846.357,00	9.144.655,00

Parametri	Descrizione	Fonte	2021	2022	2023
vett*km (PEA)	definizione da ART 154/2019: vett*km (PEA) = servizio da PEA teorico PEA: Programma di Esercizio Annuale	Per il 2021 e 2022: MOD A/2- Per il 2023: l'azienda non fornisce il dato; viene riportato il valore da contratto.	9.238.115,00	9.238.115,00	9.238.115,00
vett*km (cons)	vett*km (cons)=servizio effettivo consuntivato (al netto di trasferimenti/inserimenti)	dato non ricavabile dalle rendicontazioni alla Regione, quindi non presente per le annualità 2021 e 2022, ma fornito dall'azienda (in accordo con le direttive ART) per l'annualità 2023	Dato non fornito	Dato non fornito	7.829.693
posti*km totali	posti-km offerti (senza trasferimenti)	Per il 2021 e il 2022: MOD A/2- Per il 2023: viene inserito il dato fornito dall'azienda	795.267.620,00	807.071.760,00	804.563.297,00
n. addetti totali	n. addetti totali	Per il 2021 e il 2022: MOD A/2- Per il 2023, viene inserito il dato fornito dall'azienda	322	322	336
n. addetti operativi	n. addetti operativi	<i>a cura dell'Azienda</i> E' da intendersi quali addetti alla guida dei mezzi	228	228	237

Parametri	Descrizione	Fonte	2021	2022	2023
ricavi da traffico	definizione ART 154/2019: i ricavi da indicare sono pari agli importi a consuntivo nell'anno espressi in euro degli introiti derivanti dalla vendita dei titoli di viaggio, nonché gli introiti derivanti da agevolazioni/esenzioni tariffarie (rimborso per il mancato ricavo da parte di enti pubblici e/o privati), al netto dell'IVA. In alternativa può essere sostituito da "ricavi totali" tenendo conto anche delle altre fonti di introito (sanzioni, ricavi commerciali, etc.).	Per il 2021 e il 2022: MOD G/2- E' stata considerata la voce "Ricavi da traffico" di cui al MOD G/2- che ricomprende: 1. titoli di viaggio 2. rimborsi per agevolazioni tariffarie 3. altri (bagagli, pubblicità, sanzioni per irregolarità) Per il 2023, viene inserito il dato fornito dall'azienda	5.351.901,53	12.529.841,45	13.991.412,00
n. corse in orario		L'Azienda effettua rilevazioni di sistema da cui si ricava un dato aggregato sulla puntualità, dal quale non è possibile estrarre il numero di corse in orario.	Dato non fornito	Dato non fornito	Dato non fornito
n. corse effettive		<i>a cura dell'Azienda</i>	Dato non fornito	Dato non fornito	386.127,00
n. corse programmate		<i>a cura dell'Azienda</i>	Dato non fornito	Dato non fornito	389.282,00
tempo di ritardo		<i>a cura dell'Azienda</i>	Dato non fornito	Dato non fornito	Dato non fornito
tempo di percorrenza		<i>a cura dell'Azienda</i>	Dato non fornito	Dato non fornito	Dato non fornito
pax*km		Per il 2021 e il 2022: MOD E/2-	142.750.760	191.800.000	216.745.340

Parametri	Descrizione	Fonte	2021	2022	2023
		Per il 2023: viene inserito il dato fornito dall'azienda			
n. veicoli max standard "Euro"		Per il 2021 e il 2022: % mezzi standard scarico EURO 3 o superiore Per il 2023: il dato si riferisce al numero di mezzi con classe ambientale >"Euro 5"	82,00%	85,77%	83
n. veicoli totali		<i>a cura dell'Azienda</i>	Dato non fornito	253	254
consumo energetico	definizione ART 154/2019: valore del consumo energetico dato dalla somma delle componenti carburante, energia elettrica, altri consumi di energia riportate ad unica unità (i.e. Mjoule, Tep) e riferibili all'esercizio	<i>a cura dell'Azienda</i>	Dato non fornito	Dato non fornito	3.300
n. segnalazioni	definizione ART 154/2019: il parametro "n. segnalazioni" tiene conto degli esiti del monitoraggio effettuato dall'EA nell'ambito del Piano Operativo di sicurezza e controlleria in relazione alla variazione del numero di eventi criminosi (atti di vandalismo, furti, borseggi, rapine, disturbi e molestie) a bordo veicolo	<i>a cura dell'Azienda</i>	Dato non fornito	Dato non fornito	5
h servizio	definizione ART 154/2019: durata consuntivata delle corse effettivamente svolte	<i>a cura dell'Azienda</i>	Dato non fornito	Dato non fornito	252.472,00
valore investimenti RMR		Per il 2023, il valore fornito dall'azienda	Dato non fornito	Dato non fornito	4.825.815,00

Parametri	Descrizione	Fonte	2021	2022	2023
		si riferisce all'acquisto di 9 bus a metano e 2 bus ad idrogeno finanziati DGR 1652.			
valore investimenti RMR programmati		<i>a cura dell'Azienda</i>	Dato non fornito	Dato non fornito	4.810.000,00
valore investimenti ICT		<i>a cura dell'Azienda</i> Per il 2023, il valore degli investimenti, fornito dall'azienda si riferisce a: 1) Nuovo Sistema Hardware e Software di Bigliettazione e IMOB; 2) Acquisto TVM emettitrici automatiche titoli di viaggio.	Dato non fornito	Dato non fornito	443.990,00
valore investimenti ICT programmati		<i>a cura dell'Azienda</i>	Dato non fornito	Dato non fornito	669.216,00

Compilazione (a cura dell'Ente sulla base dei parametri sopra riportati)

Efficienza operativa	Formula	2021	2022	2023	Note
Costo operativo per vett*km	$\frac{\text{costo operativo}}{\text{vett} * \text{km}} (PEA)$	2,88	3,59	3,27	
Costo operativo per posto*km	$\frac{\text{costo operativo}}{\text{posti} * \text{km}} (\text{totali})$	0,03	0,04	0,04	

Compilazione (a cura dell'Ente sulla base dei parametri sopra riportati)

Efficienza produttività	Formula	2021	2022	2023	Note
Costo del lavoro totale per numero di addetti totale	$\frac{\text{costo del lavoro}}{\text{n. addetti totali}}$	46.023,79	51.332,45	51.013,42	
Produzione per numero di addetti operativi	$\frac{\text{vett} * \text{km (PEA)}}{\text{n. addetti operativi}}$	40.518,05	40.518,05	38.979,39	
Produzione per numero di addetti totali	$\frac{\text{vett} * \text{km (PEA)}}{\text{n. addetti totali}}$	28.689,80	28.689,80	27.494,39	
Efficienza della rete di trasporto di superficie	$\frac{\text{vett} * \text{km (PEA)}}{\text{vett} * \text{km totali}}$	1,20	1,18	1,01	

Compilazione (a cura dell'Ente sulla base dei parametri sopra riportati)

Efficacia redditività	Formula	2021	2022	2023	Note
Ricavi da traffico per vett*km	$\frac{\text{ricavi da traffico}}{\text{vett} * \text{km (cons)}}$	0,69	1,60	1,79	Nel 2021 e nel 2022, non avendo il dato di vett*km (cons), è stato utilizzato il parametro "vett*km totali". Nel 2023, invece, il dato in questione è stato fornito e il dato conforme alla normativa ART di riferimento
Coverage Ratio	$\frac{\text{ricavi da traffico}}{\text{costi operativi}}$	0,20	0,38	0,46	

Di seguito vengono riportati gli indicatori di efficacia qualità definiti nella delibera ART n. 154/2019. Nelle successive tabelle, invece, vengono riportati per quanto riguarda le annualità 2021 – 2022 gli standard di qualità ricompresi nell'allegato G del CdS, verificati e monitorati mediante l'indagine di Customer Satisfaction, segnalazioni dell'utenza, autocertificazione dell'azienda di trasporto e verifiche/sopralluoghi effettuati dal Servizio Trasporti e Autoparco.

Per quanto riguarda l'annualità 2023, con la sottoscrizione del nuovo Contratto di Servizio, in accordo con le direttive ART, gli indicatori di qualità sono stati ricompresi in un nuovo allegato, definito "Condizioni Minime di Qualità" (CMQ). I dati del 2023, quindi, differiscono da quelli del 2021 e 2022, sia nelle modalità di calcolo che nei valori monitorati. Nella maggior parte dei casi, non è possibile un confronto diretto.

Compilazione (a cura dell'Ente sulla base dei parametri sopra riportati)

Efficacia qualità	Formula	2021	2022	2023	Note
Puntualità	$\frac{n. \text{corse in orario}}{n. \text{corse effettive}}$	Non calcolabile per mancanza di dati	Non calcolabile per mancanza di dati	66,40%	Nel 2021 e nel 2022 non erano stati forniti i dati. L'Azienda effettua rilevazioni di sistema da cui si ricava un dato aggregato sulla puntualità, dal quale non è possibile estrarre il numero di corse in orario
Scostamenti da orario	$\frac{\text{tempo di ritardo}}{\text{tempo di percorrenza}}$	Non calcolabile per mancanza di dati	Non calcolabile per mancanza di dati	Non calcolabile per mancanza di dati	
Regolarità delle corse	$\frac{n. \text{corse effettive}}{n. \text{corse programmate}}$	99,91%	99,95%	99,93%	Nel 2023 il dato è calcolato in coerenza con l'indicatore A.2.1.1. delle CMQ allegate al CdS.
Load factor	$\frac{pax * km}{posti * km}$	17,95%	23,76%	26,94%	
Sostenibilità ambientale	$\frac{n. \text{veicoli max standard E}}{n. \text{veicoli totali}}$	82%	86%	32,68%	
Efficienza energetica	$\frac{\text{consumo energetico}}{posti * km}$	Non calcolabile per mancanza di dati	Non calcolabile per mancanza di dati	0,000004102	
Sicurezza	$\frac{n. \text{segnalazioni}}{n. \text{corse effettive}}$	Non calcolabile per mancanza di dati	Non calcolabile per mancanza di dati	0,000013	

Compilazione (a cura dell'Ente sulla base delle rendicontazioni annuali)

Regolarità del servizio	Unità di misura	Standard	2021	2022	2023	Note
Regolarità complessiva del servizio	Corse effettuate / corse programmate	Per il 2021 e 2022: 95% Per il 2023: 99%	99,91%	99,95%	99,93%	
Regolarità complessiva del servizio	Corse interrotte/corse programmate	Per il 2023: 0,20%	N.D.	N.D.	0,03	Valore ricompreso negli indicatori delle CMQ (allegato al nuovo Contratto di Servizio 2023) e non nel precedente Allegato G al CdS (2021 – 2022)
Distanza media fermate extraurbano	Metri	Per il 2021 e 2022: 1.500 Per il 2023: si vedano note	860	860	N.D.	Valore non ricompreso negli indicatori delle CMQ (allegato al nuovo Contratto di Servizio 2023)
Velocità commerciale media	Km/h	Per il 2021 e il 2022: 30 Per il 2023: si vedano note	31,09	31,23	N.D.	Valore non ricompreso negli indicatori delle CMQ (allegato al nuovo Contratto di Servizio 2023)
Puntualità del servizio	<Anticipo> % n. corse in anticipo / n. corse effettive	Per il 2023: 5%	N.D.	N.D.	3,6%	Valore ricompreso negli indicatori delle CMQ (allegato al nuovo Contratto di Servizio 2023) e non nel precedente Allegato G al CdS (2021 – 2022)
Puntualità del servizio	<Ritardo> % n. corse in ritardo / n. corse effettive	Per il 2023: 35%	N.D.	N.D.	33,6%	Valore ricompreso negli indicatori delle CMQ (allegato al nuovo Contratto di Servizio 2023) e non nel precedente Allegato G al CdS (2021 – 2022)
Puntualità del servizio	% n. corse vestite / n. corse effettuate.	Per il 2023: 45%	N.D.	N.D.	65,5%	Valore ricompreso negli indicatori delle CMQ (allegato al nuovo Contratto di Servizio 2023) e non nel precedente Allegato G al CdS (2021 – 2022)

Regolarità del servizio	Unità di misura	Standard	2021	2022	2023	Note
Percezione complessiva della regolarità del servizio	% soddisfatti	Per tutte le annualità: 75%	ND	94,9%	78,8%	Nelle CMQ del nuovo Contratto di Servizio 2023, il parametro valutato è quello complessivo sulla puntualità del servizio.

Compilazione (a cura dell'Ente sulla base delle rendicontazioni annuali)

Sicurezza del viaggio	Unità di misura	Standard	2021	2022	2023	Note
Incidentalità mezzo di trasporto	n.morti/viagg. km	Per tutte le annualità: 0	0,00	0,00	0,00	
	n.feriti/viagg.km	Per il 2021 e il 2022: 4×10^{-7} Per il 2023: $0,5 \times 10^{-7}$	$2,73 \times 10^{-7}$	$2,24 \times 10^{-7}$	$2,47 \times 10^{-7}$	
	n.sinistri/vett-km	4×10^{-4}	$0,22 \times 10^{-4}$	$0,25 \times 10^{-4}$	$0,26 \times 10^{-4}$	
Incidentalità passiva mezzo di trasporto	n.morti/viagg. km	Per il 2021 e 2022: 0 Per il 2023: si vedano note	0	0	N.D.	Valore non ricompreso negli indicatori delle CMQ (allegato al nuovo Contratto di Servizio 2023)
	n.feriti/viagg.km	Per il 2021 e 2022: 3×10^{-7} Per il 2023: si vedano note	$2,20 \times 10^{-7}$	$1,8 \times 10^{-7}$	N.D.	Valore non ricompreso negli indicatori delle CMQ (allegato al nuovo Contratto di Servizio 2023)
	n.sinistri/autobus km	Per il 2021 e 2022: 3×10^{-4} Per il 2023: si vedano note	$0,14 \times 10^{-4}$	$0,17 \times 10^{-4}$	N.D.	Valore non ricompreso negli indicatori delle CMQ (allegato al nuovo Contratto di Servizio 2023)

Vetustà mezzi	Per il 2021 e 2022: % mezzi con età media superiore a 13 anni Per il 2023: % di mezzi con età media superiore ai 15 anni	Per il 2021 e 2022: 55% Per il 2023: 50%	78,66%	71,54%	67,32%	
Vetustà mezzi	Età media del parco mezzi in anni	Per il 2023: 12 anni	N.D.	N.D.	14	Valore ricompreso negli indicatori delle CMQ (allegato al nuovo Contratto di Servizio 2023) e non nel precedente Allegato G al CdS (2021 – 2022)
Fermi di linea	n.fermi/vett-km	Per il 2021 – 2022: 29×10^6 Per il 2023: si vedano note	10×10^6	$9,9 \times 10^6$	N.D.	Valore non ricompreso negli indicatori delle CMQ (allegato al nuovo Contratto di Servizio 2023)
Percezione complessiva del livello di sicurezza viaggio	% soddisfatti	Per il 2021 – 2022: 85% Per il 2023: 75%	ND	96,2%	80,40%	Il valore riportato nelle CMQ è quello corrispondent e all'indicatore della Customer Satisfaction "Incolunità Fisica".

Informazioni alla clientela	Unità di misura	Standard	2021	2022	2023	Note
Diffusione	fascia oraria di operatività del servizio di inf. (anche telef.)	Per il 2021 e 2022: 12,5 ore Per il 2023: si vedano note	8,5 ore**	8,5 ore**	N.D.	Valore non ricompreso negli indicatori delle CMQ (allegato al nuovo Contratto di Servizio 2023)

Informazioni alla clientela	Unità di misura	Standard	2021	2022	2023	Note
Mezzi con dispositivi inf. visiva e/o acustica	% sul totale	Per il 2021 e 2022: 40% Per il 2023: 48%	90%	92,5%	94,88%	
Diffusione orari alle fermate	% sul totale	Per tutte le annualità: 50%	50,14%	50,14%	50,25%	
Diffusione informazioni visive a messaggio variabile nei punti di interscambio	n. fermate dotate di pannello di diffusione informazioni visive a messaggio variabile	Per il 2023: 4	N.D.	N.D.	L'obiettivo +4 viene confermato nel triennio. Nel 2023 è stato presentato un piano di nuove installazioni, nel corso del 2024 sarà dato avvio per raggiungere nel 2025 l'obiettivo prefissato.	Valore ricompreso negli indicatori delle CMQ (allegato al nuovo Contratto di Servizio 2023) e non nel precedente Allegato G al CdS (2021 – 2022)
Tempestività	Percentuale di chiamate (sul totale delle risposte) per le quali la risposta dell'Operatore è stata fornita entro 60 secondi	Per il 2023: 90%	N.D.	N.D.	90%	Valore ricompreso negli indicatori delle CMQ (allegato al nuovo Contratto di Servizio 2023) e non nel precedente Allegato G al CdS (2021 – 2022)
Percezione esaustività informazioni	% soddisfatti	Per il 2021 e 2022: 70% Per il 2023: 75%	ND	96,6%	87,20%	

**Il nuovo contratto del Call Center (gestito da terzi) prevede una copertura telefonica dalle 8,30 alle 17,00.

Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	Unità di misura	Standard	2021	2022	2023	Note
Pulizia ordinaria (mezzi)	n. interventi / n. mezzi	Per 2021 e 2022: 1 al giorno Per il 2023: 1 ogni 2 giorni	1,14	1,05	1,55	
Pulizia di fondo frequenza media in giorni (mezzi)	Frequenza media in giorni	Per tutte le annualità: 1 ogni 75 gg	1 ogni 29,68 gg	1 ogni 29,21 gg	1 ogni 37,58 gg	
Pulizia chilometrica frequenza media in km (mezzi)	Frequenza media chilometrica	1 ogni 35.000 km	1 ogni 30.283 km	1 ogni 34.866 km	N.D.	Valore non ricompreso negli indicatori delle CMQ (allegato al nuovo Contratto di Servizio 2023)
Percezione complessiva del livello di pulizia	% soddisfatti	Per il 2021 e 2022: 55% Per il 2023: 75%	N.D.	92,4%	79,20%	

Confortevolezza del viaggio	Unità di misura	Standard	2021	2022	2023	Note
Affollamento	Pax-km/posti-km	22%	N.D.	N.D.	26,64%	Valore ricompreso negli indicatori delle CMQ (allegato al nuovo Contratto di Servizio 2023) e non nel precedente Allegato G al CdS (2021 – 2022)
Climatizzazione	(%) n. mezzi dotati di impianto di raffrescamento / n. totale mezzi	90%	N.D.	N.D.	100%	Valore ricompreso negli indicatori delle CMQ (allegato al nuovo Contratto di Servizio 2023) e non nel precedente Allegato G al CdS (2021 – 2022)
Giudizio sul comfort di viaggio	Giudizio degli utenti abbonati sul comfort del viaggio	75%	ND	91,9%	79,20%	

Servizi per passeggeri con handicap	Unità di misura	Standard	2021	2022	2023	Note
Adeguatezza mezzi	(%) n. mezzi attrezzati / totale mezzi	85%	N.D.	N.D.	91,34%	Valore ricompreso negli indicatori delle CMQ (allegato al nuovo Contratto di Servizio 2023) e non nel precedente Allegato G al CdS (2021 – 2022)
Adeguatezza mezzi	Numero disservizi comprovati relativi all'incarozzamento di passeggeri in carrozzina	5	N.D.	N.D.	0	Valore ricompreso negli indicatori delle CMQ (allegato al nuovo Contratto di Servizio 2023) e non nel precedente Allegato G al CdS (2021 – 2022)
Giudizi sui servizi per passeggeri con handicap	Giudizio assessment da parte di associazioni di rappresentanza del mondo della disabilità	75%	ND	N.D.	N.D.	Essendo stato siglato il nuovo contratto di servizio ad agosto 2023, tale attività viene avviata dal 2024

Aspetti relazionali e comportamentali	Unità di misura	Standard	2021	2022	2023	Note
Giudizio sul personale	Giudizio degli utenti abbonati sul personale di contatto	75%	N.D.	N.D.	85,20%	

Livello servizio allo sportello	Unità di misura	Standard	2021	2022	2023	Note
Riscontro proposte a reclami	% risposte ai reclami/segnalazioni/informazioni e richieste di rimborso entro 30 giorni.	100%	N.D.	N.D.	100%	Valore ricompreso negli indicatori delle CMQ (allegato al nuovo Contratto di Servizio 2023) e non nel precedente Allegato G al CdS (2021 – 2022)

Livello servizio allo sportello	Unità di misura	Standard	2021	2022	2023	Note
Giudizi sul riscontro proposte e reclami	Giudizio degli utenti sul servizio proposte e reclami	55%	N.D.	N.D.	N.D.	Per il 2023 non è stata eseguita l'indagine su reclami, bensì sul servizio Utenti Web Form, il cui giudizio complessivo sul servizio è 71,2%
Giudizi sul servizio allo sportello	Giudizio degli utenti abbonati sul servizio allo sportello	75%	N.D.	N.D.	99,70%	

Sostenibilità ambientale	Unità di misura	Standard	2021	2022	2023	Note
Mezzi alimentati ad energia sostenibile	(%) km prodotti con carburanti alternativi al gasolio / totale km	30%	N.D.	N.D.	7,39%	Valore ricompreso negli indicatori delle CMQ (allegato al nuovo Contratto di Servizio 2023) e non nel precedente Allegato G al CdS (2021 – 2022)
Mezzi alimentati ad energia sostenibile	N° veicoli max standard "Euro 6 o superiore"/* N° veicoli totali	38,5%	N.D.	N.D.	27,56%	Valore ricompreso negli indicatori delle CMQ (allegato al nuovo Contratto di Servizio 2023) e non nel precedente Allegato G al CdS (2021 – 2022)
Giudizi sull'attenzione all'ambiente	Giudizio degli utenti abbonati sulla sostenibilità ambientale	75%	N.D.	96,2%	81,60%	

Nel caso della Customer Satisfaction, invece, i valori sono raffrontabili con l'annualità 2022 in quanto si tratta di giudizi forniti dall'utenza e non di parametri calcolati su dati forniti dall'azienda.

Customer satisfaction	2021	2022	2023	Note
Regolarità e puntualità del servizio	ND	94,9%	78,80%	
Sicurezza del viaggio	ND	96,2%	80,40%	
Esautività delle informazioni alla clientela	ND	96,6%	87,20%	
Riscontro a proposte e reclami	ND	ND	71,20%	
Livello di attenzione all'ambiente	ND	96,2%	81,60%	

Customer satisfaction	2021	2022	2023	Note
Confortevolezza del viaggio	ND	91,9%	79,20%	
Servizi per viaggiatori disabili	ND	ND	ND	
Pulizia dei bus	ND	92,4%	79,20%	
Presentabilità, riconoscibilità e comportamento del personale	ND	97,5%	85,20%	
Giudizio complessivo sul servizio			83,60%	Dato non confrontabile

Compilazione (a cura dell'Ente sulla base dei parametri sopra riportati)

Indicatori di monitoraggio	Formula	2021	2022	2023	Note
velocità commerciale (effettiva)	$\frac{vett * km (cons)}{h servizio}$	Non calcolabile per mancanza di dati	Non calcolabile per mancanza di dati	31	
Conformità investimenti in materiale rotabile (acquisto nuovo o revamping)	$\frac{valore investimenti RMR realizzati}{valore degli investimenti RMR programmati}$	Non calcolabile per mancanza di dati	Non calcolabile per mancanza di dati	100%	
Conformità investimenti in nuove tecnologie - ICT	$\frac{valore investimenti ICT realizzati}{valore degli investimenti ICT programmati}$	Non calcolabile per mancanza di dati	Non calcolabile per mancanza di dati	66%	

(E) ANDAMENTO ECONOMICO

Fonte: Bilanci ufficiali 2021-2022-2023 e/o analisi periodiche

	2021	2022	2023
EBIT - Earnings Before Interests and Taxes	6.590.000 €	5.916.000 €	9.199.000 €
Utile ante imposte	1.311.195	-1.772.568	-1.273.779
Utile netto	339.475 €	139.918 €	615.197 €
ROI - Return On Investment	2,02%	1,88%	3,44%
ROS - Return On Sale	3,33%	2,40%	3,26%
ROE - Return On Equity	0,52%	0,38%	0,88%
Indice di sostenibilità degli oneri finanziari (rap. oneri finanz./fatturato RETTIFICATO)	2,37%	1,83%	1,58%
Rapporto tra EBITDA Servizio del debito (sez. bilancio consolidato 2023)	0,66%	2,54%	3,12
Rapporto tra indebitamento finanz. e immobilizzazioni materiali (sez. bilancio consolidato 2023)	44,48%	44,54%	40,03%

Fatturato AVM S.p.A.	2021	2022	2023
A1) Ricavi dalle vendite e delle prestazioni	186.421.405 €	232.778.571 €	271.813.699 €
A2) Altri ricavi e proventi	25.882.930 €	35.237.416 €	27.979.606 €
di cui contributi in conto esercizio	13.261.370 €	17.133.870 €	6.305.730 €

Risultati d'esercizio Actv S.p.A.	2021	2022	2023
	173.625,00	207.448,00	302.980,00

Fatturato Actv S.p.A.	2021	2022	2023
A1) Ricavi delle vendite e delle prestazioni	157.898.161 €	201.583.273 €	225.701.146 €
A2) Altri ricavi e proventi	29.987.161 €	33.470.350 €	20.335.992 €
di cui contributi in conto esercizio	177.210 €	1.425.539 €	1.796.906 €

(F) SISTEMA DI MONITORAGGIO E CONTROLLO

Indicatori di monitoraggio	Formula	2021	2022	2023	Note
velocità commerciale (effettiva)	$\frac{vett * km (cons)}{h servizio}$	Non calcolabile per mancanza di dati	Non calcolabile per mancanza di dati	31	
Conformità investimenti in materiale rotabile (acquisto nuovo o revamping)	$\frac{valore investimenti RMR realizzati}{valore degli investimenti RMR programmati}$	Non calcolabile per mancanza di dati	Non calcolabile per mancanza di dati	100%	
Conformità investimenti in nuove tecnologie - ICT	$\frac{valore investimenti ICT realizzati}{valore degli investimenti ICT programmati}$	Non calcolabile per mancanza di dati	Non calcolabile per mancanza di dati	66%	

La Città metropolitana di Venezia svolge una funzione di controllo e vigilanza sulla corretta esecuzione del Contratto di servizio sottoscritto. In particolare, deve rendere conto:

- a. dell'attuazione degli obblighi di servizio previsti dal Contratto di Servizio, mediante (art. 8 del CdS):
- i. rapporto mensile sull'esercizio contenente tutti i dati richiesti dall'Ente Affidante (lettera a) ;
 - ii. rapporto trimestrale sull'esercizio che riporti lo scostamento della produzione, positivo o negativo, tra il servizio effettuato e quello previsto del Programma di Esercizio in termini numerici e percentuali, con riferimento al numero di corse e di percorrenze, secondo una classifica riportata nell'articolo stesso (lettera b);
 - iii. rapporto trimestrale sugli standard del servizio, in particolare in materia di disponibilità di posti offerti, di regolarità e puntualità, redatto in maniera dettagliata, per gli standard di affidabilità, suddiviso per ciascuna modalità di servizio, riportante le soppressioni e la tipologia di causa (lettera c);
 - iv. rapporto trimestrale, volto a rappresentare la situazione organizzativa, economica, finanziaria e patrimoniale del servizio, in termini di andamento del servizio, andamento degli investimenti di propria competenza, velocità commerciale, ricavi da traffico (lettera d)
 - v. la Rendicontazione dei consuntivi di esercizio dei servizi minimi di trasporto pubblico locale, richiesta dalla Regione del Veneto nell'ambito della ricognizione annuale dell'Osservatorio del TPL;
 - vi. ispezioni e verifiche campionarie a cura dell'Ente
- b. in ordine al raggiungimento di specifici standard qualitativi e quantitativi, definiti dall'Allegato 3 "Condizioni Minime di Qualità" del Contratto di Servizio, mediante:
- i. la trasmissione dei valori relativi agli standard qualitativi di cui all'Allegato 3 "Condizioni Minime di Qualità" secondo le periodicità definite dall'Ente (art. 19 del CdS)
 - ii. la trasmissione della Customer Satisfaction effettuata entro il primo trimestre dell'anno successivo a quello di riferimento (art. 15, comma 6, del CdS);
 - iii. ispezioni e verifiche campionarie a cura dell'Ente;
- c. in ordine all'andamento contabile, gestionale e organizzativo, mediante la trasmissione di:

- i. bilanci certificati comprensivi di tutti gli allegati entro l'anno solare di approvazione del bilancio (art. 19, comma 11 del CdS);
- ii. consuntivi mensili dei titoli di viaggio venduti (numero e corrispondenti ricavi) distintamente per titolo, riferiti allo stesso esercizio contabile ogni tre mesi, entro il 15 del secondo mese successivo al trimestre di riferimento (art. 19, comma 6);
- iii. PEF consuntivo del periodo regolatorio oggetto di monitoraggio, contenente:
 - le voci di costo – ricavo di cui all'Annesso 5 della Delibera ART 154/2019 e ss.mm.ii;
 - investimenti effettivamente realizzati;
 - i valori degli indicatori chiave di prestazione (KPI), necessari al monitoraggio del rispetto e progressivo miglioramento degli obiettivi di efficacia ed efficienza di cui all'art. 15 del CdS;al termine di ciascun periodo regolatorio (art. 19, comma 7);

i dati di cui al punto ii. e iii. sono ricompresi nella Rendicontazione dei consuntivi di esercizio dei servizi minimi di trasporto pubblico locale, richiesta dalla Regione del Veneto nell'ambito della ricognizione annuale dell'Osservatorio del TPL.

Per quanto riguarda il raggiungimento degli obiettivi di cui al punto b), ovvero quelli inerenti alla qualità dei servizi, il raggiungimento o meno degli stessi è comunicata all'utenza mediante la "Carta della Qualità dei Servizi" di cui all'art. 15, comma 1 del CdS. L'Azienda elabora suddetta carta entro 6 mesi dall'entrata in vigore del Contratto e si impegna ad aggiornarla annualmente con i risultati ottenuti dal controllo della qualità. Suddetta Carta risulta essere aggiornata al 2024.

Inoltre, l'Azienda deve trasmettere alla Città metropolitana di Venezia i seguenti report:

- a) invio elenco del personale dipendente impiegato per l'esercizio dei servizi trasporto (corredato da informazioni anonime) di cui all'art. 27 comma 3 del CdS. Eventuali variazioni nel mentre intervenute devono essere comunicate con cadenza annuale;
- b) invio elenco dei veicoli utilizzati per l'esercizio dei servizi trasporto (corredato da opportune informazioni) di cui all'art. 8 comma 3 del CdS, entro il 30 giugno di ogni anno;
- c) dati relativi alla domanda soddisfatta, entro il 30 giugno di ogni anno (art. 8, comma 3 del CdS)
- d) rapporto ricavi/costi nell'esercizio con dettaglio dei costi imputabili alle infrastrutture, entro il 30 giugno di ogni anno (art. 8, comma 3 del CdS);

L'Azienda effettua rilevazioni della domanda anche per mezzo di sistemi elettronici con frequenza compatibile con gli obiettivi di monitoraggio con cadenza da concordare con l'Ente affidante. I dati devono essere forniti, anche su supporto informatico, secondo un formato da concordare con l'Ente affidante che utilizza tali rilevazioni al fine di programmare la progressiva riduzione dell'indice di affollamento (art. 19, comma 4 del CdS).

L'Azienda si impegna, inoltre, ad effettuare una attività di monitoraggio dei sistemi dell'offerta in termini di *coverage ratio* e a predisporre un sistema per fornire in tempo reale informazioni sull'affollamento sui mezzi sulle direttrici portanti del servizio di TPL (art. 19, comma 5 del CdS).

L'Ente si riserva di richiedere al Gestore, in qualunque momento, la dimostrazione dell'avvenuto adempimento degli obblighi assicurativi nonché l'adeguamento dei massimali assicurativi laddove gli stessi non siano giudicati congrui.

La Città metropolitana ha facoltà di fare ispezioni e controlli a cura di propri incaricati, al fine di verificare la corretta gestione del servizio affidato.

Relativamente al controllo sulla qualità dei servizi pubblici, il vigente regolamento sui controlli dell'Ente (ora in fase di aggiornamento) stabilisce che:

- ✓ il controllo di qualità, integrato nel controllo di gestione, ha ad oggetto i servizi pubblici con la finalità di migliorare le relazioni con cittadini e i soggetti portatori d'interesse ("stakeholder"), di orientare la progettazione di sistemi di erogazione di servizi pubblici sui bisogni effettivi dei loro fruitori, e di porre in essere politiche più efficaci e servizi pubblici migliori;
- ✓ il controllo di qualità assume a base di riferimento gli standard di qualità di cui al medesimo regolamento ed è effettuato con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni;
- ✓ per servizio pubblico si intende, tra l'altro, l'attività con cui, mediante l'erogazione di una prestazione, la Città metropolitana rende, anche attraverso con organismi esterni, un servizio al pubblico, e soddisfa un interesse giuridicamente rilevante, direttamente riferibile ad un singolo soggetto o omogeneo rispetto ad una collettività differenziata di utenti;
- ✓ la qualità di detti servizi è rappresentata dalle seguenti dimensioni:
 - a) *accessibilità*, intesa come disponibilità e diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentano, a qualsiasi potenziale fruitore, di individuare agevolmente e in modo chiaro il luogo in cui il servizio o la prestazione possono essere richiesti, nonché le modalità per fruirne direttamente e nel minore tempo possibile;
 - b) *tempestività*, rappresentata dal tempo che intercorre dal momento della richiesta al momento dell'erogazione del servizio o della prestazione;
 - c) *trasparenza*, caratterizzata dalla disponibilità e diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentano, a colui che richiede il servizio o la prestazione, di conoscere chiaramente a chi, come, cosa richiedere e in quanto tempo ed eventualmente con quali spese poterlo ricevere;
 - d) *efficacia*, qualificabile come la rispondenza del servizio a ciò che il richiedente può aspettarsi dallo stesso.

Per ognuna delle dimensioni sopra riportate, possono essere individuate una o più sottodimensioni.

In fase attuativa, possono essere scelte altre dimensioni rilevanti per la rappresentazione del servizio pubblico.

Per ciascuna dimensione, infine, è individuato un numero di indicatori selezionati in modo da fornire informazioni distintive, rilevanti e tali da rendere espliciti i livelli della qualità delle prestazioni e dei servizi erogati.

Le verifiche dell'Ente committente avvengono, dunque, con le modalità e le tempistiche stabilite nel contratto di servizio, ed hanno ad oggetto:

- a) il raggiungimento degli standard qualitativi e quantitativi previsti nello stesso contratto (per AVM S.p.A. e Actv S.p.A.);
- b) l'andamento contabile, gestionale e organizzativo, e il rispetto delle norme di legge sui vincoli di finanza pubblica (per la partecipata Actv S.p.A.),

e sono finalizzate, per la partecipata Actv S.p.A. a rilevare i rapporti finanziari, la situazione contabile, gestionale ed organizzativa, la qualità dei servizi svolti, nonché il rispetto delle norme di legge sui vincoli di finanza pubblica.

Relativamente al controllo sulla qualità dei servizi pubblici, si rimanda alle previsioni di cui al regolamento sui controlli dell'Ente (ora in fase di aggiornamento), rispetto al quale la Carta dei servizi approvata e aggiornata da Avm S.p.A., pubblicata sul sito aziendale ed esposta in estratto sui mezzi di trasporto, può dirsi in linea.

(G) DATI ANAGRAFICI DEL GESTORE

Dati identificativi									
Denominazione	AVM S.p.A.								
Codice Fiscale	03096680271								
Data di costituzione	03/07/1995								
Forma giuridica	Società per azioni con socio unico								
Oggetto sociale	Trasporto di passeggeri per vie d'acqua interne								
Sede legale	Venezia, Isola Nova del Tronchetto, 32								
Società partecipata	no (controllata da altro ente locale facente parte dell'Ente di gov. del TPL)								
Capitale sociale	85.549.237,90								
Dati identificativi									
Denominazione	Actv S.p.A.								
Codice Fiscale / P. IVA	80013370277								
Data di costituzione	04/12/1995								
Forma giuridica	Società per azioni								
Oggetto sociale:	Gestione di servizio di trasporto pubblico di persone con mezzi di navigazione ed automobilistici nel bacino di traffico di Venezia e terraferma [...]								
Sede legale	Venezia, Isola Nova del Tronchetto, 33								
Società partecipata	Sì								
Numero quote CmVE	17,68%								
Capitale sociale	24.907.402,00								
Valore immobilizzazione da stato patrimoniale CmVe	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2021</th> <th>2022</th> <th>2023</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>10.255.844,63</td> <td>10.255.844,63</td> <td>10.323.218,34</td> </tr> </tbody> </table>		2021	2022	2023		10.255.844,63	10.255.844,63	10.323.218,34
	2021	2022	2023						
	10.255.844,63	10.255.844,63	10.323.218,34						
N. amministratori (nomina CmVe)	n. 1 (Consigliere di amministrazione)								
N. Sindaci (nomina CmVe)	n. 1 (Presidente del collegio sindacale) e n. 1 componente supplente								
Riconducibilità della società a cat. ex art. 4 Tusp	SI - produzione di un servizio di interesse generale (Art. 4, c. 2, lett. a)								

Altri dati Actv S.p.A.:	
Tipologia contabilità	Contabilità economico-patrimoniale
Tipologia bilancio	Codice civile
% partecipazione CmVE	100%
Tipo di controllo	Società controllata indirettamente dal Comune di Venezia tramite AVM S.p.A.

(H) VINCOLI

Come anche riportato nel paragrafo (B.2) IMPATTO SUL BILANCIO DELL'ENTE, parte del triennio considerato (2021 e parte del 2022) è stato caratterizzato dall'emanazione di diversi provvedimenti governativi volti a limitare la diffusione del virus COVID-19. Per questo motivo, le aziende di TPL, tra cui anche AVM S.p.A., hanno dovuto:

- implementare i servizi di TPL per garantire il distanziamento sociale prescritto anche all'interno degli autobus ((con sostegno finanziario dello Stato);
- ottemperare agli obblighi di sanificazione disposti all'inizio della pandemia dall'Ordinanza n.1 del 23/02/2020 e della Circolare prot. n. 5443 del 22/02/2020 del Ministero della Salute (a carico dell'Azienda)

Inoltre, in conformità alle previsioni di cui al d.lgs. n. 175/2016 e dei rispettivi statuti, AVM S.p.A. ed Actv S.p.A. sono tenute a realizzare oltre l'80% del proprio fatturato nello svolgimento di compiti affidati dagli enti pubblici soci.

(I) CONSIDERAZIONI FINALI

L'esame degli aspetti tecnici che caratterizzano il servizio di trasporto pubblico da parte dell'azienda partecipata Actv S.p.A., che svolge il servizio automobilistico previsto dal contratto per conto della Holding AVM S.p.A., dimostra un globale rispetto delle direttive del contratto di servizio in corso di validità.

La stipula del nuovo Contratto di Servizio nell'agosto del 2023, con conseguente monitoraggio di parametri diversi a quelli precedentemente analizzati ma conformi alle direttive della normativa di settore (in particolare gli atti regolatori dell'ART), ha parzialmente inficiato la possibilità di un confronto con le annualità 2021 e 2022.

Tuttavia, i rapporti trimestrali forniti nel corso del 2023 dall'Azienda ((F) Sistema di monitoraggio e controllo) consentono un'analisi più approfondita e costante dell'andamento del servizio, rispetto alle rendicontazioni annuali e i rapporti mensili forniti nelle annualità precedenti.

L'Azienda dimostra di superare con professionalità le criticità dovute alla necessità di garantire il diritto alla mobilità della popolazione, distribuita in modo molto capillare nel territorio della Città metropolitana di Venezia, nell'ambito di unità di rete del Veneto centro meridionale, allo scopo di favorire sia il diritto allo studio superiore sia il pendolarismo lavorativo.

Lo dimostrano i seguenti parametri valutativi e indicatori, rilevati nell'arco degli anni 2021, 2022, 2023:

1. **Obblighi di servizio:** rispettati in via generale; Si rileva un decremento rispetto alla produzione finanziata e prevista da PEF e Contratto di servizio, dovuto principalmente alla difficoltà reperire manodopera (conducenti) e alle gare andate deserte relative all'affidamento della produzione a terzi

vettori. Tale problematica, tuttavia, è comune all'intero settore del trasporto pubblico che nel 2023 ha attraversato (e tutt'ora attraversa) una crisi strutturale di disponibilità di autisti sul mercato del lavoro.

2. **Efficienza operativa:** anche per l'annualità 2023, come per il 2022, si mantiene un leggero incremento nel periodo degli indicatori di efficienza operativa, quale rapporto tra il valore del costo operativo ed i chilometri svolti da programma di esercizio, a comprova dell'aumento dei costi delle materie prime e dei carburanti negli anni successivi alla pandemia.
3. **Efficienza – produttività:** leggero decremento degli indicatori di efficienza-produttività dovuto ad un decremento del costo operativo rapportato ad un leggero incremento del numero di addetti operativi e totali. Permane, come riportato sopra, la difficoltà nel reperire personale di guida, comune alla maggior parte delle aziende di trasporto pubblico a livello nazionale. Si registra, inoltre un miglioramento nell'efficienza della rete di trasporto di superficie, ottenuto dal rapporto dei km contrattuali con i km complessivamente svolti (tenuto conto che includono le percorrenze dal deposito al capolinea e comunque tutte le corse tecniche)
4. **Efficacia – redditività:** come riportato nelle tabelle, nelle annualità 2021 e 2022 il dato delle vett*km (consuntivo – servizio effettuato) non era disponibile, quindi veniva utilizzato il parametro relativo alle vett*km totali. Dal 2023, invece, questo parametro viene rilevato e monitorato dall'azienda. Il valore al 2023 non è, quindi confrontabile con annualità 2021 -2022: sarà possibile monitorare l'andamento dalle prossime annualità.

L'indicatore *coverage ratio* (rapporto tra ricavi da traffico e costi operativi), invece, mostra un incremento rispetto alle annualità precedenti. Un indicatore di *coverage ratio* alto significa che i ricavi da traffico sono sufficienti a coprire una buona parte dei costi operativi.

L'azienda ha garantito, nel periodo esaminato, il rispetto delle direttive regionali in merito alla quota di ricavi da traffico (titoli di viaggio), prevista nel 30% dei ricavi totali.

5. **Efficacia – qualità:** mantenimento pressoché costante degli indicatori di efficacia – qualità. Per quanto riguarda gli **indicatori di qualità**, come già precedentemente spiegato, non è possibile un confronto lineare con le annualità precedenti (2021 e 2022) in quanto, con la stipula del nuovo CdS del 2023, l'allegato G del precedente contratto è stato sostituito dall'Allegato 3 "Condizioni Minime di qualità" che ricomprende parametri di calcolo differenti. Tuttavia, dai valori che possono essere confrontati gli indicatori di qualità risultano globalmente costanti nell'arco del periodo monitorato, garantendo pienamente lo standard qualitativo contrattuale. I livelli dei parametri di regolarità del servizio, di sicurezza degli utenti, di pulizia dei mezzi e delle infrastrutture, e di rapporti con l'utenza si mantengono al di sopra degli standard richiesti dal contratto.

Gli unici indicatori migliorabili, sono quelli relativi alla vetustà del parco mezzi e alla sostenibilità ambientale dello stesso. In entrambi i casi, si riscontrano valori superiori rispetto all'obiettivo. Tuttavia, si precisa che:

- nel caso del nuovo CdS, i target indicati sono da raggiungere nel periodo regolatorio (pari a tre anni, quindi 2026);
- è in atto, grazie agli investimenti del Piano Strategico Nazionale della Mobilità Sostenibile, un progetto di sostituzione dei veicoli più inquinanti con veicoli di ultima generazione con classe energetica euro 6.

Per quanto riguarda i risultati ottenuti dalla Customer Satisfaction, non basati su dati, ma sul grado di soddisfazione degli utenti che abitualmente utilizzano il servizio, si riscontra un leggero decremento del giudizio in quasi tutte le voci. Tuttavia, gli stessi sono comunque ben al di sopra dei target imposti all'azienda.

6. **Indicatori di monitoraggio e controllo:** si riscontra che gli elenchi di cui agli obblighi di servizio sono sempre stati forniti dall'Azienda nei tempi indicati.

Dal 2023 è possibile calcolare la velocità commerciale effettiva (rapporto tra le vetturexkm svolte nell'anno ed i tempi totali impiegati per svolgere tutti i servizi), tuttavia il dato non può essere confrontato con il 2021 e il 2022 a causa dell'indisponibilità dello stesso nelle annualità precedenti.

7. Azioni messe in campo dalla società (interventi per migliorare il servizio e/o singoli step previsti in caso di interventi progressivi:

L'azienda partecipa in cofinanziamento alle campagne di investimenti per il rinnovamento del proprio parco autobus, sia per servizi extraurbani, che per servizi urbani, di cui alle DDGR 826/2020, 1123/2021, 1652/2021, investendo su mezzi a gasolio di ultima generazione, a metano e ad idrogeno, per quest'ultima tipologia tra le prime a livello nazionale.

Inoltre l'azienda ha aderito, in cofinanziamento, al progetto di finanziamento del Piano Strategico Nazionale di Mobilità Sostenibile (PSNMS), sia per il tramite della Città metropolitana, sia della Regione del Veneto (DGR 1115/2023 e ss.mm.ii.), investendo in questo caso su mezzi a metano.

L'azienda, in un rapporto di collaborazione costante con l'Ufficio periferico dell'Ente di governo del TPL, e anche sulla base di particolari esigenze dell'utenza, ha provveduto a migliorare il servizio erogato, ottimizzando il servizio anche sulla base delle richieste e necessità dell'utenza.. L'ufficio periferico dell'Ente di governo del TPL, inoltre, grazie alla partecipazione tecnica e competente dell'azienda, ha provveduto al miglioramento di alcune aree di fermata, ai sensi della L.R. 25/1998.

Nel corso del 2023 è stato implementato il sistema di pagamento con carta di credito (EMV). Tale sistema è entrato in esercizio nel corso del 2024.

In conclusione, al fine di migliorare i contenuti quali-quantitativi delle relazioni ex art. 30. d.lgs. 201/2022 degli esercizi futuri, la Città metropolitana di Venezia si impegna ad organizzare specifici tavoli tecnici con le aziende di TPL per ottimizzare il sistema di monitoraggio dei dati e valutare con le stesse i metodi di reperimento più efficaci degli stessi. Tali attività sono state già attivate a partire da gennaio 2024.

ALLEGATO E - TARIFFE

PIANO TARIFFARIO	BIGLIETTI			ABBONAMENTI					
	biglietto corsa semplice	biglietto di bordo	carnet	mensile		annuale		mensile	
				ordinario	studente	ordinario	studente	fasce deboli al 5%	fasce deboli al 20%
tratta 1	€ 1,30	€ 2,50	€ 12,00	€ 31,00	€ 28,00	€ 310,00	€ 250,00	€ 1,50	€ 6,20
tratta 2	€ 2,20	€ 4,50	€ 19,00	€ 43,00	€ 39,00	€ 410,00	€ 340,00	€ 2,10	€ 8,60
tratta 3	€ 2,80	€ 4,50	€ 24,00	€ 48,00	€ 45,00	€ 450,00	€ 370,00	€ 2,40	€ 9,60
tratta 4	€ 3,40	€ 4,50	€ 29,00	€ 53,00	€ 49,00	€ 490,00	€ 410,00	€ 2,60	€ 10,60
tratta 5	€ 4,00	€ 7,00	€ 34,00	€ 57,00	€ 53,00	€ 530,00	€ 450,00	€ 2,80	€ 11,40
tratta 6	€ 4,60	€ 7,00	€ 39,00	€ 61,00	€ 57,00	€ 560,00	€ 480,00	€ 3,00	€ 12,20
tratta 7	€ 5,20	€ 7,00	€ 44,00	€ 66,00	€ 61,00	€ 600,00	€ 500,00	€ 3,30	€ 13,20
tratta 8-9-10	€ 6,40	€ 9,50	€ 55,00	€ 70,00	€ 65,00	€ 630,00	€ 530,00	€ 3,50	€ 14,00

Gestore: Arriva Veneto S.rl.

Servizio di trasporto pubblico locale:

✓ extraurbano su gomma relativo al collegamento tra Chioggia e Venezia

(A) NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE

I servizi oggetto della presente relazione, affidati con ricorso ad una procedura aperta con rilevanza pubblica alla società Arriva Veneto S.r.l., concernono:

1) *servizi di trasporto pubblico locale extraurbani su gomma relativi al collegamento tra Chioggia e Venezia*, da svolgersi in proprio o mediante sub-affidamento, parziale, secondo le norme di cui al d.lgs. n. 50/2016 e s.m.i., a soggetti terzi specializzati, come di seguito specificati:

- dall'art. 2 del regolamento CE 1370/2007:
 1. obbligo di servizio pubblico: l'obbligo definito o individuato da un'autorità competente al fine di garantire la prestazione di servizi di trasporto pubblico di passeggeri di interesse generale che un operatore, ove considerasse il proprio interesse commerciale, non si assumerebbe o non si assumerebbe nella stessa misura o alle stesse condizioni senza compenso;
 2. diritto di esclusiva: il diritto in virtù del quale un operatore di servizio pubblico presta determinati servizi di trasporto pubblico di passeggeri su una linea o rete o in una zona determinata, con esclusione di qualsiasi altro operatore di servizio pubblico;
 3. compensazione di servizio pubblico: qualsiasi vantaggio, in particolare di natura finanziaria, erogato direttamente o indirettamente da un'autorità competente per mezzo di fondi pubblici durante il periodo di vigenza di un obbligo di servizio pubblico, ovvero connesso a tale periodo;
- dall'art. 23 della L.R. 25/1998:
 1. effettuare il servizio come previsto dal contratto;
 2. garantire la puntualità, la regolarità e la sicurezza del servizio;
 3. utilizzare personale qualificato e materiale idoneo;
 4. garantire un servizio di qualità e una adeguata informazione alla clientela;
 5. fornire all'ente affidante e alla Regione i dati ritenuti necessari e richiesti dagli enti stessi, utilizzando anche i supporti informatici;
 6. adottare la carta della Mobilità;
- oltre a garantire:
 1. pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture;
 2. confortevolezza del viaggio;
 3. servizi per passeggeri con disabilità;
 4. aspetti relazionali e comportamentali da parte del personale;
 5. adeguato livello di servizio allo sportello;
 6. attenzione all'ambiente;

In relazione alle caratteristiche dei servizi da erogare, l'Ente ha fatto ricorso allo strumento della "concessione", con trasferimento del rischio operativo in capo alla società.

L'affidamento ha avuto luogo nel 2016, con determinazione dirigenziale n. 3682 del 06/12/2016.

(B) CONTRATTO DI SERVIZIO

Contratto di Servizio	Contratto prot. 32667 del 03/05/2018. REP. 30001/2018
Modalità di gestione	Affidamento con procedura ad evidenza pubblica ai sensi dell'art. 4 bis del dl 78/2009, convertito con L. 102/2009
Atto Affidamento	Determinazione dirigenziale n. 3682 del 02/12/2016
Inizio Affidamento	10/06/2018
Scadenza affidamento	09/06/2027 salvo ev. proroga di anni 4,5 (quattro,cinque) a discrezione della CmVe, ai sensi dell'art. 4, paragrafo 4 del Reg. 1370/2007
Valore complessivo	37.369.800,00 euro

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Valore su base annua	2.076.100,00	4.152.200,00	4.152.200,00	4.152.200,00	4.152.200,00	4.152.200,00
	2024	2025	2026	2027		
	4.152.200,00	4.152.200,00	4.152.200,00	2.076.100,00		

Criteri tariffari I criteri tariffari sono stati definiti dalla Regione del Veneto (il Piano Regionale dei Trasporti del 2004 ha definito al par. 9.1.4.4 *Struttura tariffaria - 9.1.4.4.1 Classi chilometriche*, “il modello tariffario basato sulla tariffa urbana e per l’extraurbano sulle classi chilometriche crescenti secondo la distanza”) e tale sistema è ancora attualmente utilizzato dalle Aziende operanti in Regione.

e Tariffe Le tariffe vengono approvate dall’Assemblea dell’Ente di Governo del TPL. Ultimo aggiornamento:

- deliberazione dell’Ente di governo del TPL n. n. 5 del 31/03/2023 (aggiornamento complessivo delle tariffe, si veda tabella successiva)
- deliberazione dell’Ente di governo del TPL n. n. 13 del 12/10/2023 (approvazione dell’esenzione tariffaria ai bambini fino ai 6 anni di età)

Subappalto F.lli Rigato S.r.l., giusta determinazione di autorizzazione n. 75 del 10/11/2023

(B.1) REGIME TARIFFARIO APPLICATO

Si riporta di seguito il regime tariffario applicato fino al 2022 e le tariffe aggiornate nel 2023 a seguito dell’applicazione dell’indice ISTAT FOI (01/01/2022 - 31/12/2022) che ha generato un incremento del 9,80%. La manovra tariffaria è stata approvata con deliberazione dell’Ente di Governo n. 5 del 31/03/2023.

	<i>Tariffe</i>	
<i>Corsa Semplice</i>	<i>2021-2022</i>	<i>2023</i>
Tratta 1	1,30 €	1,50 €
Tratta 2	2,20 €	2,40 €
Tratta 3	2,80 €	3,00 €
Tratta 4	3,40 €	3,60 €

<i>Tariffe</i>		
<i>Corsa Semplice</i>	<i>2021-2022</i>	<i>2023</i>
Tratta 5	4,00 €	4,30 €
Tratta 6	4,60 €	4,90 €
Tratta 7	5,20 €	5,60 €
Tratta 8/9/10	6,40 €	6,90 €
Aeroporto	9,00 €	10,00 €
Corsa Semplice integrativo per possessori di abbonamento	4,00 €	4,30 €

<i>Tariffe</i>		
<i>Carnet 10 Corse</i>	<i>2021-2022</i>	<i>2023</i>
Tratta 1	12,00 €	14,00 €
Tratta 2	19,00 €	20,00 €
Tratta 3	24,00 €	26,00 €
Tratta 4	29,00 €	31,00 €
Tratta 5	34,00 €	37,00 €
Tratta 6	39,00 €	42,00 €
Tratta 7	44,00 €	47,00 €
Tratta 8/9/10	55,00 €	59,00 €
Aeroporto	80,00 €	86,00 €

<i>Tariffe</i>		
<i>Abbonamento Ordinario Mensile</i>	<i>2021-2022</i>	<i>2023</i>
Tratta 1	31,00 €	33,00 €
Tratta 2	43,00 €	46,00 €
Tratta 3	48,00 €	52,00 €
Tratta 4	53,00 €	57,00 €
Tratta 5	57,00 €	61,00 €
Tratta 6	61,00 €	65,00 €
Tratta 7	66,00 €	71,00 €
Tratta 8/9/10	70,00 €	75,00 €
Aeroporto	90,50 €	96,50 €

<i>Tariffe*</i>		
<i>Abbonamento Mensile Fasce Deboli 20%</i>	<i>2021-2022</i>	<i>2023</i>
Tratta 1	6,20 €	6,70 €
Tratta 2	8,60 €	9,20 €
Tratta 3	9,60 €	10,30 €
Tratta 4	10,60 €	11,40 €
Tratta 5	11,40 €	12,20 €
Tratta 6	12,20 €	13,10 €
Tratta 7	13,20 €	14,20 €
Tratta 8/9/10	14,00 €	15,00 €
Aeroporto	18,00 €	19,30 €

<i>Tariffe**</i>		
<i>Abbonamento Mensile Fasce Deboli 5%</i>	<i>2021-2022</i>	<i>2023</i>
Tratta 1	1,50 €	1,60 €
Tratta 2	2,10 €	2,30 €
Tratta 3	2,40 €	2,60 €
Tratta 4	2,60 €	2,80 €

<i>Tariffe</i>		
<i>Corsa Semplice</i>	<i>2021-2022</i>	<i>2023</i>
Tratta 5	2,80 €	3,00 €
Tratta 6	3,00 €	3,20 €
Tratta 7	3,30 €	3,50 €
Tratta 8/9/10	3,50 €	3,80 €
Aeroporto	4,50 €	4,80 €

<i>Tariffe</i>		
<i>Abbonamento Studente Mensile</i>	<i>2021-2022</i>	<i>2023</i>
Tratta 1	28,00 €	30,00 €
Tratta 2	39,00 €	42,00 €
Tratta 3	45,00 €	48,00 €
Tratta 4	49,00 €	53,00 €
Tratta 5	53,00 €	57,00 €
Tratta 6	57,00 €	61,00 €
Tratta 7	61,00 €	65,00 €
Tratta 8/9/10	65,00 €	70,00 €

<i>Tariffe</i>		
<i>Abbonamento Ordinario Annuale</i>	<i>2021-2022</i>	<i>2023</i>
Tratta 1	310,00 €	333,00 €
Tratta 2	410,00 €	440,00 €
Tratta 3	450,00 €	483,00 €
Tratta 4	490,00 €	526,00 €
Tratta 5	530,00 €	569,00 €
Tratta 6	560,00 €	601,00 €
Tratta 7	600,00 €	644,00 €
Tratta 8/9/10	630,00 €	676,00 €
Aeroporto	810,00 €	870,00 €

<i>Tariffe***</i>		
<i>Abbonamento Annuale in Convenzione Mobility Manager</i>	<i>2021-2022</i>	<i>2023</i>
Tratta 1	294,50 €	316,40 €
Tratta 2	389,50 €	418,00 €
Tratta 3	427,50 €	458,90 €
Tratta 4	465,50 €	499,70 €
Tratta 5	503,50 €	540,60 €
Tratta 6	532,00 €	571,00 €
Tratta 7	570,00 €	611,80 €
Tratta 8/9/10	598,50 €	642,20 €

<i>Tariffe</i>		
<i>Abbonamento Studente Annuale</i>	<i>2021-2022</i>	<i>2023</i>
Tratta 1	250,00 €	268,00 €
Tratta 2	340,00 €	365,00 €
Tratta 3	370,00 €	397,00 €
Tratta 4	410,00 €	440,00 €
Tratta 5	450,00 €	483,00 €
Tratta 6	480,00 €	515,00 €
Tratta 7	500,00 €	536,00 €

<i>Tariffe</i>		
<i>Corsa Semplice</i>	<i>2021-2022</i>	<i>2023</i>
Tratta 8/9/10	530,00 €	569,00 €

<i>Tariffe</i>		
<i>Corsa Semplice a bordo</i>	<i>2021-2022</i>	<i>2023</i>
Tratta 1	2,50 €	3,00 €
Tratta 2-3-4	4,50 €	5,00 €
Tratta 5-6-7	7,00 €	7,50 €
Tratta 8-9-10	9,50 €	10,00 €
Aeroporto	13,00 €	14,00 €

*20% dell'Abbonamento Ordinario Mensile della tratta corrispondente

**5% dell'Abbonamento Ordinario Mensile della tratta corrispondente

***95% dell'Abbonamento Ordinario Annuale della tratta corrispondente

I bambini, fino a 6 anni di età, hanno diritto a viaggiare gratuitamente sui mezzi Arriva Veneto

(B.2) IMPATTO SUL BILANCIO DELL'ENTE

In situazione di normalità, trattandosi di una concessione, il contratto di servizio prevede che l'Azienda sfrutti i proventi derivanti dalla propria attività (biglietti singoli, abbonamenti, bagagli, spazi pubblicitari) e che la stessa assuma su di sé il rischio legato alla gestione dei servizi gestiti.

Tuttavia, essendo il trasporto pubblico locale un settore speciale, è previsto anche un corrispettivo chilometrico attribuito dallo Stato alle Regioni e da quest'ultime ai singoli Enti locali gestori dei contratti di servizio di trasporto pubblico locale.

In virtù di quanto sopra riportato, la Città metropolitana di Venezia corrisponde ad Arriva Veneto s.r.l., quale controprestazione per l'erogazione dei servizi e l'adempimento di tutti gli obblighi assunti con il Contratto di servizio un corrispettivo, al netto di IVA, pari al corrispettivo chilometrico offerto dall'aggiudicatario (1,597 euro/km) per le percorrenze chilometriche dei servizi programmati ricompresi nell'offerta tecnica dell'affidatario.

Nel periodo indagato, 2021, 2022, 2023, per la sola annualità 2022, al corrispettivo unitario è stato riconosciuto un lieve incremento, che ha comportato il riconoscimento di ulteriori risorse per quell'anno a tutte le aziende esercenti nel territorio regionale da parte della Regione Veneto.

Il corrispettivo contrattuale compensa tutti gli obblighi di servizio (esercizio, trasporto e tariffari) e tutte le prestazioni di Arriva Veneto s.r.l. anche se non espressamente richiamate nel Contratto, ma comunque necessarie alla corretta esecuzione dei servizi ed il gestore ne riconosce la remuneratività in rapporto al raggiungimento dell'equilibrio economico della gestione.

E' in capo al Bilancio della Città metropolitana di Venezia il pagamento dell'IVA, pari al 10% del corrispettivo annuo attribuito ad Arriva Veneto S.r.l., che per le annualità 2021 – 2022 – 2023 corrisponde ad un importo di **1.255.016,11 euro**.

Il rapporto di servizio con Arriva Veneto S.r.l. si caratterizza dunque al netto del corrispettivo annuale, per il trasferimento all'impresa concessionaria del rischio operativo, inteso come rischio di esposizione alle fluttuazioni di mercato che possono derivare da un rischio sul lato della domanda o sul lato dell'offerta, ossia da fattori al di fuori dalla sfera di controllo delle parti.

Nel periodo considerato, occorre però osservare che la gestione ha risentito degli effetti negativi della pandemia da Covid-19, che ha visto la propria punta nell'anno 2020, e che ha comportato, anche per gli anni successivi, periodo qui indagato, un crollo del volume della domanda di servizi di trasporto pubblico locale, per effetto dei provvedimenti governativi.

Le aziende di trasporto pubblico locale, tra cui anche Arriva Veneto S.r.l., durante questo periodo si sono trovate a dover fronteggiare, da una parte, i mancati introiti derivanti dalla contrazione della domanda, dall'altra, hanno implementato i servizi per garantire il distanziamento previsto all'interno degli autobus, come prescritto da provvedimenti governativi volti a limitare la diffusione del virus COVID-19. Si riscontra, comunque, che lo Stato è intervenuto a supportare le aziende di trasporto per compensare i mancati introiti ed retribuire i servizi aggiuntivi generati dalla pandemia.

Inoltre, nello stesso periodo, negli anni immediatamente successivi alla pandemia, si è riscontrato, a livello globale, un sensibile aumento dei costi delle materie prime, pezzi di ricambio, e soprattutto carburanti per trazione, che hanno fortemente influenzato i bilanci societari delle aziende di trasporto esercenti servizi di TPL.

Anche in questo caso lo Stato è intervenuto a supportare le aziende con interventi di finanziamento alla copertura dei maggiori costi a proprio carico.

Un'ulteriore criticità è rappresentata dalla sempre minore disponibilità di personale di guida, problema di rilevanza nazionale. Ciò comporta criticità a livello di programmazione delle corse nei periodi di massima domanda.

Impegni contabili vs Arriva Veneto S.r.l./ impatto sulla finanza pubblica

anno 2021	<p>5.182.527,08 euro, di cui:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 4.795.791,06 euro, per contratto di servizio trasporto pubblico locale - 336.736,02 euro, quali trasferimenti straordinari per emergenza Covid - 50.000,00 euro, per finanziamento obblighi di servizio aggiuntivi
anno 2022	<p>5.475.215,55 euro, di cui:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 4.682.905,30 euro, per contratto di servizio trasporto pubblico locale - 553.694,60 euro, quali trasferimenti in c/capitale - finanziamento accordi di programma investimenti - 171.606,61 euro, quali trasferimenti straordinari per emergenza Covid - 67.009,04 euro, per finanziamento obblighi di servizio aggiuntivi
anno 2023	<p>6.655.264,79 euro, di cui:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 4.865.046,81 euro, per contratto di servizio trasporto pubblico locale - 1.542.172,00 euro, quali trasferimenti in c/capitale - finanziamento accordi di programma investimenti - 166.488,12 euro, quali finanziamenti straordinari anno 2022 per servizi minimi TPL extraurbani - 61.400,06 euro, quali trasferimenti per emergenza Covid TPL extraurbano - 20.000,00 euro, quale rimborso quote sanzioni utenti trasgressori - 157,8 euro, quale trasferimento per sperimentazione agevolazione tariffaria

(C) PRINCIPALI OBBLIGHI POSTI A CARICO DEL GESTORE

Obbligo contrattuale (es. 2023)	Rispettato (SI/NO/PARZIALE)	Note
<i>Tracciabilità dei flussi finanziari</i>		
1	Obblighi relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla L. 136/2010 e s.m.i.	<i>sì</i>
<i>Ricavi da traffico, titoli di viaggio, tariffe, attività di riscossione</i>		
2.a	Lotta all'evasione secondo quanto riportato nel Contratto di servizio (controllo titoli, comunicazione utenza articolazione tariffaria, verifica, riscossione e recupero, etc.)	<i>sì</i>
2.b	Applicazione delle agevolazioni tariffarie secondo le disposizioni normative regionali	<i>sì</i>
2.c	Conformità tariffe applicate con Allegato E	<i>sì</i>
2.d	Adozione sistema bigliettazione tecnologicamente adeguato, garanzia interoperabilità con sistemi elettronici già esistenti nel territorio metropolitano	<i>sì</i>
2.e	Garanzia vendita biglietti corsa semplice a bordo con eventuale sovrapprezzo su intero arco orario servizio	<i>sì</i>
2.f	Modalità di vendita dei titoli di viaggio conforme al CdS	<i>sì</i>
2.g	Svolgimento attività di riscossione	<i>sì</i>
<i>Programma di Esercizio</i>		
3.a	Comunicazione modifiche PdE a utenza	<i>sì</i>
3.b	Comunicazione eventi che determinano modifiche temporanee a PdE	<i>sì</i>
3.c	Garanzia servizi minimi in caso di sciopero	<i>sì</i>
<i>Personale</i>		
4.a	Presenza di personale in numero e con qualifica adeguati a garantire l'erogazione del servizio offerto secondo quanto previsto nel CdS e nelle disposizioni nazionali e regionali vigenti	<i>Parziale</i> <i>Tutto il settore del trasporto pubblico ha attraversato nel 2023 (e tutt'ora attraversa) una crisi strutturale di disponibilità di autisti sul mercato del lavoro. Arriva Veneto, come altri operatori, ha risentito di tale fenomeno in maniera marcata. Sono state messe in campo da parte</i>

			<i>dell'azienda una serie di azioni per ricercare personale (come riportato nella nota prot. C.m. 54398/2023)</i>
4.b	Obbligo di sostenere ogni onere amministrativo, previdenziale e assistenziale relativo ai dipendenti e applicazione dei CCNL	<i>sì</i>	
<i>Parco mezzi, beni essenziali e funzionali all'esercizio</i>			
5.a	Manutenzione e mantenimento in perfetto stato di efficienza del parco mezzi e dei beni essenziali e funzionali allo svolgimento del servizio di cui all'allegato del CdS	<i>sì</i>	
5.b	Garanzia di chiara identificabilità del mezzo in conformità con le disposizioni normative e regolamentari nazionali e regionali vigenti	<i>sì</i>	
<i>Rapporto di Servizio</i>			
6	Presentazione Rapporto di Servizio nei tempi previsti dal CdS	<i>sì</i>	
<i>Informazioni alla clientela</i>			
7.a	Garanzia alto livello di informazione alla clientela con presenza elemento fisico che segnali le fermate, aggiornamento degli orari ed esposizione di avvisi che segnalino le eventuali modifiche	<i>sì</i>	
7.b	Comunicazione a utenza variazione orari servizi	<i>Parziale</i>	<i>Si è riscontrato in alcune occasioni la mancata comunicazione all'utenza di variazioni orari servizi. Si rinvia, comunque, alle valutazioni relative alla Customer Satisfaction e alle conclusioni della presente relazione.</i>
<i>Corsi di idoneità per agenti accertatori</i>			
8.a	Collaborazione alla realizzazione dei corsi di idoneità per agenti accertatori	<i>sì</i>	

(D) INDICATORI ANNI 2021 – 2022 - 2023

Di seguito viene riportata una tabella con i valori dei parametri utilizzati per il calcolo degli indicatori di:

- efficienza operativa
- efficienza – produttività
- efficacia – redditività

- efficacia – qualità
- monitoraggio

in accordo con il set minimo di indicatori del trasporto su strada (KPI) definiti dall’Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) di cui all’Annesso 7 della Delibera ART n. 154/2019. La fonte dei dati per il calcolo degli indicatori è da ricondursi, nel caso delle annualità 2021 e 2022, ai rapporti di rendicontazione trasmessi annualmente dall’Azienda alla Regione del Veneto tramite la Città metropolitana di Venezia, nel caso dell’annualità 2023, invece, ai dati forniti direttamente dall’azienda in quanto la Regione non ha ancora richiesto la trasmissione delle schede annuali di rendicontazione.

Parametri	Descrizione	Fonte	2021	2022	2023
Costo operativo	definizione ART 154/2019: costo del personale, costo di manutenzione, costo di trazione, costo di acquisizione di servizi da terzi, altri costi operativi (sono esclusi i costi di accesso all'infrastruttura, sanzioni e premi contrattuali e i costi di locazione del materiale rotabile)	Per il 2021 e il 2022: MOD G/2- Per il 2023: viene inserito il dato fornito dall’azienda.	5.604.994,37	6.412.208,38	5.985.330,00
Costo del lavoro	punto B.9 "Costi del personale"	Per il 2021 e il 2022: MOD B/2- Per il 2023: viene inserito il dato fornito dall’azienda.	2.266.124,00	2.266.868,22	2.143.991,00
vett*km totali	definizione da ART 154/2019: vett-km totali tengono conto di corse tecniche, da/per deposito, riposizionamenti, etc.	Per il 2021 e il 2022: MOD A/2- Non avendo a disposizione il dato specificato da ART, viene inserito il dato relativo alle percorrenze effettuate (comprese corse bis o plurime autorizzate ed esclusi i trasferimenti) ricavato dalle Rendicontazioni annuali	2.633.872,46	2.713.034,25	2.843.135,75

Parametri	Descrizione	Fonte	2021	2022	2023
		Per il 2023: viene inserito il dato fornito dall'azienda			
vett*km (PEA)	definizione da ART 154/2019: vett*km (PEA) = servizio da PEA teorico PEA: Programma di Esercizio Annuale	Per il 2021 e il 2022: MOD A/2- Per il 2023, viene inserito il dato fornito dall'azienda	2.632.882,36	2.729.120,44	2.720.224,02
vett*km (cons)	vett*km (cons)=servizio effettivo consuntivato (al netto di trasferimenti/inserimenti)	dato non ricavabile dalle rendicontazione alla Regione, quindi non presente per le annualità 2021 e 2022, ma fornito dall'azienda (in accordo con le direttive ART) per l'annualità 2023 e successive	N.D.	N.D.	2.718.529,39
Posti*km totali	posti-km offerti (senza trasferimenti)	Per il 2021 e il 2022: MOD A/2- Per il 2023: viene inserito il dato fornito dall'azienda	250.217.882	256.032.917,94	260.489.448,78
n. addetti totali	n. addetti totali	Per il 2021 e il 2022: MOD A/2- Per il 2023: viene inserito il dato fornito dall'azienda	53	53	49
n. addetti operativi	n. addetti operativi	Report aziendali	49	47	44
ricavi da traffico	definizione ART 154/2019: i ricavi da indicare sono pari agli importi a consuntivo nell'anno espressi in euro degli introiti derivanti dalla vendita dei titoli di viaggio,	Per il 2021 e il 2022: MOD G/2- E' stata considerata la voce "Ricavi da	1.430.978	1.796.677,5	1.916.729,17

Parametri	Descrizione	Fonte	2021	2022	2023
	nonché gli introiti derivanti da agevolazioni/esenzioni tariffarie (rimborso per il mancato ricavo da parte di enti pubblici e/o privati), al netto dell'IVA. In alternativa può essere sostituito da "ricavi totali" tenendo conto anche delle altre fonti di introito (sanzioni, ricavi commerciali, etc.).	traffico" di cui al MOD G/2- che ricomprende: 1. titoli di viaggio 2. rimborsi per agevolazioni tariffarie 3. altri (bagagli, pubblicità, sanzioni per irregolarità) Per il 2023, viene inserito il dato fornito dall'azienda			
n. corse in orario		Per il 2021 e il 2022 il dato non era disponibile Per il 2023: viene inserito il dato fornito dall'Azienda	Dato non fornito	Dato non fornito	38.902,66
n. corse effettive		Osservatorio TPL	44.628,00	45.670,00	45.584,00
n. corse programmate		Programma di Esercizio	45.067,00	45.859,00	45.772,00
tempo di ritardo		Per il 2021 e il 2022 il dato non era disponibile Per il 2023: viene inserito il dato fornito dall'Azienda	Dato non fornito	Dato non fornito	Dato non fornito
tempo di percorrenza		Programma di Esercizio	56.640,55 h	57.558,79 h	53.822,29 h
pax*km		Per il 2021 e il 2022 MOD A/2- Per il 2023: viene inserito il dato fornito dall'azienda	74.648.312,00	95.798.718,00	95.808.207,00
n. veicoli max standard		Ricognizione parco veicolare	20,00	29,00	29,00

Parametri	Descrizione	Fonte	2021	2022	2023
"Euro"					
n. veicoli totali		Consuntivo Servizi Minimi	34,00	35,00	34,00
consumo energetico	definizione ART 154/2019: valore del consumo energetico dato dalla somma delle componenti carburante, energia elettrica, altri consumi di energia riportate ad unica unità (i.e. Mjoule, Tep) e riferibili all'esercizio	Fatture fornitori (quantità di gasolio e metano riportate in tep)	683,96	729,62	810,2
N. segnalazioni	definizione ART 154/2019: il parametro "n. segnalazioni" tiene conto degli esiti del monitoraggio effettuato dall'EA nell'ambito del Piano Operativo di sicurezza e controlleria in relazione alla variazione del numero di eventi criminosi (atti di vandalismo, furti, borseggi, rapine, disturbi e molestie) a bordo veicolo	Verbali accertamenti / denuncia	1,00	3,00	1,00
h servizio	definizione ART 154/2019: durata consuntivata delle corse effettivamente svolte	Osservatorio TPL	56.142,50	57.305,00	53.587,29
Valore investimenti RMR		Al lordo del contributo	1.643.800,00	900.911,00	0,00
Valore investimenti RMR programmati		Al lordo del contributo	Dato non fornito	Dato non fornito	0,00
Valore investimenti ICT		Al lordo del contributo	1.942,00	112.388,00	11.364,00
Valore investimenti ICT programmati		Al lordo del contributo	Dato non fornito	Dato non fornito	0,00

Efficienza operativa	Formula	2021	2022	2023
Costo operativo per vett*km	$\frac{\text{costo operativo}}{\text{vett} * \text{km} (PEA)}$	2,13	2,35	2,20
Costo operativo per posto*km	$\frac{\text{costo operativo}}{\text{posti} * \text{km} (totali)}$	0,02	0,03	0,02

Efficienza produttività	Formula	2021	2022	2023
Costo del lavoro totale per numero di addetti totale	$\frac{\text{costo del lavoro}}{\text{n. addetti totali}}$	42.757,06	42.771,10	43.754,92
Produzione per numero di addetti operativi	$\frac{\text{vett} * \text{km (PEA)}}{\text{n. addetti operativi}}$	53.732,29	58.066,39	61.823,27
Produzione per numero di addetti totali	$\frac{\text{vett} * \text{km (PEA)}}{\text{n. addetti totali}}$	49.677,03	51.492,84	55.514,78
Efficienza della rete di trasporto di superficie	$\frac{\text{vett} * \text{km (PEA)}}{\text{vett} * \text{km totali}}$	1,00	1,01	0,96

Efficacia redditività		2021	2022	2023	Note
Ricavi da traffico per vett*km	$\frac{\text{ricavi da traffico}}{\text{vett} * \text{km (cons)}}$	0,54	0,66	0,71	Nel 2021 e nel 2022, non avendo il dato di vett*km (cons), è stato utilizzato il parametro "vett*km totali". Nel 2023, invece, il dato in questione è stato fornito conforme alla normativa ART di riferimento. I dati non sono confrontabili
Coverage Ratio	$\frac{\text{ricavi da traffico}}{\text{costi operativi}}$	0,26	0,28	0,32	

Di seguito vengono riportati gli indicatori di efficacia qualità definiti nella delibera ART n. 154/2019. Nelle successive tabelle, invece, vengono riportati gli standard di qualità ricompresi nell'allegato G del CdS, verificati e monitorati mediante l'indagine di Customer Satisfaction, le segnalazioni dell'utenza, l'autocertificazione dell'azienda di trasporto e le verifiche/sopralluoghi effettuate dal Servizio Trasporti e Autoparco.

Si sottolinea che per le annualità 2021 e 2022 non sono stati monitorati tutti i dati dell'Allegato G. A seguito di esplicita richiesta da parte dell'Amministrazione (come rilevato nella precedente relazione ex art. 30 del d.lgs. 201/2022 – anno 2023), l'Azienda si è dotata di strumenti in grado di monitorare il servizio in tutte le sue componenti. Per questo motivo, i valori monitorati nel 2023 non sono raffrontabili con le annualità precedenti. Il monitoraggio dell'andamento potrà essere effettuato a partire dal 2024.

Efficacia qualità	Formula	2021	2022	2023	Note
Puntualità	$\frac{\text{n. corse in orario}}{\text{n. corse effettive}}$	Non calcolabile per mancanza di dati	Non calcolabile per mancanza	84,99%	

Efficacia qualità	Formula	2021	2022	2023	Note
			di dati		
Scostamenti da orario	$\frac{\text{tempo di ritardo}}{\text{tempo di percorrenza}}$	Non calcolabile per mancanza di dati	Non calcolabile per mancanza di dati	Non calcolabile per mancanza di dati	In accordo con le aziende, il dato verrà reso disponibile dal 2024
Regolarità delle corse	$\frac{\text{n. corse effettive}}{\text{n. corse programmate}}$	99,03%	99,59%	99,59%	
Load factor	$\frac{\text{pax} * \text{km}}{\text{posti} * \text{km}}$	29,83%	37,42%	36,78%	
Sostenibilità ambientale	$\frac{\text{n. veicoli max standard}}{\text{n. veicoli totali}}$	58,82%	82,86%	85,29%	
Efficienza energetica	$\frac{\text{consumo energetico}}{\text{posti} * \text{km}}$	0,0000027	0,0000028	0,0000031	
Sicurezza	$\frac{\text{n. segnalazioni}}{\text{n. corse effettive}}$	0,000022	0,000066	0,000022	

Regolarità del servizio	Indice di rif.	Standard	2021	2022	2023	Note
Copertura giornaliera	n. ore servizio/giorno	16	Linea 80: 24 Linea 85: 17,7 Linea 87: 18,6	Linea 80: 24 Linea 85: 16,4 Linea 87: 18,7	24	
Distanza media fermate extraurbano	metri	1.500	Linea 80: 1.543 Linea 85: 1.519 Linea 87: 1.641	Linea 80: 1.576 Linea 85: 1.565 Linea 87: 1.694	1.612	
Velocità commerciale	km/h	38	Linea 80: 47,5 Linea 85: 47,3 Linea 87: 51,5	Linea 80: 47,92 Linea 85: 47,52 Linea 87: 51,6	49.01	
Percezione complessiva della regolarità del servizio	% soddisfatti	Superiore al 75%	96,7%	96,5%	96.3%	

Regolarità del servizio	Indice di rif.	Standard	2021	2022	2023	Note
Percezione complessiva del livello degli aspetti relazionali-comportamentali (presentabilità/riconoscibilità/comportamento) SQ	% soddisfatti	Superiore al 70%	N.D.	N.D.	96,8%	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023
Effettuazione corse extraurbane Art. 28 CdS	Corse extraurbane effettuate regolarmente rispetto al programma di esercizio	100%	N.D.	N.D.	100% (incluse cause esterne 99,59%)	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023

Puntualità del servizio	Indice di rif.	Standard	2021	2022	2023	Note
Corse non puntuali Art. 28 CdS	Orario di partenza/arrivo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ orario di partenza da qualunque fermata anticipato (rispetto al PE) di più di 3 minuti e 0 secondi ▪ ritardo della partenza al capolinea di arrivo maggiore del più alto dei seguenti valori: 3 minuti e 0 secondi, 10% del tempo di percorrenza 	N.D.	N.D.	14,66%	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023

Sicurezza del viaggio	Indice di rif.	Standard	2021	2022	2023	Note
Fermi di linea	n. fermi/vett*km	$16,5 \cdot 10^{-6}$	$1,52 \cdot 10^{-6}$	$4,76 \cdot 10^{-6}$	$6,62 \cdot 10^{-6}$	

Sicurezza del viaggio	Indice di rif.	Standard	2021	2022	2023	Note
Incidentalità mezzo di trasporto SQ	n.morti/viagg*k m n.feriti/viagg*km n.sinistri/vett*km	0 4x10-7 4x10-4	N.D.	N.D.	0 5,21*10-8 1,8*10-5	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023
Incidentalità passiva mezzo di trasporto SQ	n.morti/viagg*k m n.feriti/viagg*km n.sinistri/vett*km	0 3x10-7 3x10-4	N.D.	N.D.	0 7,31*10-8 1,32*10-4	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023
Percezione complessiva del livello di sicurezza viaggio SQ	% soddisfatti	Superiore al 85%	N.D.	N.D.	98%	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023
esercizio con mezzi di trasporto sicuri; rispetto della manutenzione periodica, ordinaria e straordinaria Art. 28 CdS	% mezzi sul totale	100%	N.D.	N.D.	100%	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023

Informazioni alla clientela	Indice di rif.	Standard	2021	2022	2023	Note
A bordo						
Disponibilità a bordo di estratto della Carta della Mobilità redatto in lingua italiana ed inglese Art. 26 CdS	% mezzi su totale	100%	N.D.	N.D.	100%	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023

sistema di informazione a bordo (anche tramite invio di sms, comunicazioni accessibili via smartphone, ecc.). Art. 29 CdS	Attivazione sistema	Sistema operativo	N.D.	N.D.	Sistema operativo	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023
A terra						
Tempestività SQ	Tempo medio per ottenere info sui disservizi	10'	N.D.	N.D.	0' (sistema QR)	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023
Diffusione SQ	Fascia oraria di operatività del servizio info (anche telef.)	6.00-20.00	N.D.	N.D.	09:00-18:00	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023
Percezione esaustività informazioni SQ	% soddisfatti	Superiore al 68%	N.D.	N.D.	97,3%	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023
avvisi, presso le rivendite, le autostazioni, i nodi di interscambio e a bordo dei mezzi, con modifiche al servizio Art. 26 CdS	Disponibilità presso biglietterie, autostazioni, nodi di interscambio ed a bordo mezzi	100%	N.D.	N.D.	100%	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023
Livello di servizio allo sportello						
Raccolta reclami SQ	Modalità di raccolta	Telefono, Scritto, verbale	N.D.	N.D.	Scritto, verbale	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023

Riscontro proposte e reclami SQ	Entro n. giorni	30	N.D.	N.D.	30	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023
Percezione complessiva livello servizio sportello	% soddisfatti	Superiore al 75%	N.D.	N.D.	90,8%	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023
Rapporto qualità / prezzo						
Percezione complessiva SQ	% soddisfatti	Superiore al 60%	N.D.	N.D.	95,5%	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023

Pulizia e condizioni igieniche	Indice di rif.	Standard	2021	2022	2023
Pulizia ordinaria (mezzi)	n. interventi giornalieri/ n. mezzi	1	1	1	1
Pulizia redicale (mezzi)	Frequenza media in giorni	1 al mese x bus	2	2	2
Percezione complessiva del livello di pulizia	% soddisfatti	Superiore al 55%	98,5%	99,4%	97,5%

Caratteristiche del parco mezzi	Indice di rif.	Standard	2021	2022	2023	Note
Anzianità del parco mezzi						
Anzianità media autobus per servizi extraurbani SQ	% mezzi con età media superiore a 13 anni	Inferiore a 55%	N.D.	N.D.	2,94%	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023

Anzianità massima degli autobus	Anzianità massima autobus	< 18 anni e 0 mesi	N.D.	N.D.	17,98 (1 veicolo, radiato nel 2023)	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023
Anzianità media degli autobus	Anzianità media autobus	< 13 anni e 0 mesi	N.D.	N.D.	4,67	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023
Attenzione all'ambiente						
Mezzi alimentati con carburanti a basso effetto inquinante	ore serv./totale	100%	N.D.	N.D.	100%	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023
Percezione complessiva livello di attenzione all'ambiente SQ	% soddisfatti	Superiore al 70%	N.D.	N.D.	97,1%	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023
servizio da esercire con mezzi di trasporto a norma di legge con riferimento alle emissioni di sostanze nell'ambiente; rispetto della manutenzione periodica, ordinaria e straordinaria Art. 28 CdS	% mezzi sul totale	100%	N.D.	N.D.	100%	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023
Servizi per i viaggiatori disabili						
Percezione complessiva del servizio SQ	% soddisfatti	Superiore al 70%	N.D.	N.D.	98,3%	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023
Confortevolezza del viaggio						

Affollamento (ore di punta) SQ	Posti offerti tot./viaggiatori Posti offerti seduti/viaggiatori	4,88 3,01	N.D.	N.D.	4,88 3,01	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023
Affollamento (ore rimanenti)	Posti offerti tot./viaggiatori Posti offerti seduti/viaggiatori	9,52 5,87	N.D.	N.D.	9,52 5,87	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023
Climatizzazione	% mezzi su totale extraurbano	Superiore al 60%	N.D.	N.D.	100%	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023
Percezione complessiva della confortevolezza del viaggio	% soddisfatti	Superiore al 70%	N.D.	N.D.	95,2%	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023
servizio da esercire con mezzi di trasporto che offrano un comfort adeguato per i viaggiatori; rispetto della manutenzione periodica, ordinaria e straordinaria Art. 28 CdS	% mezzi sul totale	100%	N.D.	N.D.	100%	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023
Carrozzeria						
apposizione sui bus dello stemma della Regione Veneto (se finanziati dalla stessa Regione), dell'Ente di governo del TPL del bacino di Venezia – Ufficio periferico istituito presso la Città metropolitana di Venezia e della scritta "Servizio di Trasporto Pubblico Locale" Art. 29 CdS	% mezzi sul totale	100%	N.D.	N.D.	100%	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023

Identificabilità del mezzo sul servizio svolto Art. 29 CdS	Veicoli con 2 display esterni	100%	N.D.	N.D.	100%	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023
---	-------------------------------	------	------	------	------	--

Customer satisfaction	Standard*	lug-2021**	nov-2021**	lug-2022**	nov-2022**	lug-2023**	nov-2023**
Regolarità e puntualità del servizio	75%	7,98 96,8%	7,91 96,7%	7,73 94,6%	8,10 96,5%	7,97 97,2%	8,20 96,3%
Sicurezza del viaggio	85%	8,15 98,9%	8,34 99%	8,11 99,2%	8,27 98,9%	8,13 98,8%	8,20 98,1%
Esaustività delle informazioni alla clientela	68%	7,62 90,7%	8,01 95,6%	7,55 92,1%	8,00 97,7%	7,78 96,8%	8,12 97,3%
Riscontro a proposte e reclami	75%	7,2 87,2%	7,76 88,8%	7,44 91,8%	7,93 91,4%	7,71 94,8%	7,98 90,8%
Livello di attenzione all'ambiente	70%	8,27 98,5%	8,04 97,5%	8,10 100%	8,00 96,8%	7,86 97,9%	8,31 97,1%
Confortevolezza del viaggio	70%	8,24 98%	7,91 95,2%	8,34 99,1%	8,10 97,2%	8,34 99,3%	7,84 95,2%
Servizi per viaggiatori disabili	70%	8,19 98,3%	7,76 98,4%	8,43 99%	8,01 97,5%	8,38 97,8%	8,40 98,3%
Pulizia dei bus	55%	8,28 98,8%	8,37 98,5%	8,20 98,9%	8,42 99,4%	8,27 97,9%	8,18 97,6%
Presentabilità, riconoscibilità e comportamento del personale	70%	8,48 98%	8,44 98,1%	8,66 99,4%	8,32 98,3%	8,48 98,9%	8,20 96,7%
Giudizio complessivo sul servizio	60%	7,81 97,3%	7,93 98,3%	8,05 99%	7,75 96,1%	7,93 97,8%	7,90 95,5%
* percentuale di utenti soddisfatti							
** punteggio medio + percentuale di soddisfatti							

I risultati della Customer Satisfaction, effettuata a cura dell'Azienda due volte l'anno sono tendenzialmente positivi e ampiamente superiori rispetto agli standard di contratto. Analizzando i risultati del **2023**, sul totale dei soggetti interpellati, il 99,5% ha espresso opinioni a mente libera sul servizio. Le opinioni espresse riguardano (rilevazione novembre 2023):

- il **44,2%** si sofferma sui **mezzi**. Le principali opinioni espresse riguardano “eccessivo affollamento a bordo” (104 persone – 29,3% del campione), “buona pulizia interna dei mezzi” (72 persone – 20,3% del campione), “mezzi confortevoli/silenziosi” (42 persone – 11,8%), “ottimo il parco mezzi” (41 persone – 11,5% del campione), “scarsa pulizia interna dei mezzi (32 persone – 9,0% del campione)
- il **31,1%** si sofferma sugli **orari**. Le principali opinioni inerenti gli orari, riguardano la “buona puntualità/regolarità del servizio” (100 persone – 40% del campione), “passaggi in ritardo” (64 persone – 25,6% del campione), “buona frequenza delle corse” (32 persone – 12,8% del campione), “ insufficiente frequenza delle corse” (16 persone - 6,4%), “saltano le corse” (14 persone – 5,6% del campione).

- il **24,3%** si sofferma sul **personale viaggiante**, segnalando una “scarsa presenza di controllori a bordo” (63 persone – 32,3% del campione), “conducenti educati/cortesi” (35 persone – 17,9% del campione), “conducenti maleducati e scortesi” (27 persone – 13,8% del campione), “conducenti parlano al cellulare durante la guida distraendosi” (20 persone, 10,3% del campione), “guida attenta e sicura” (12 persone, 6,2%),
- il **20,1%** si sofferma sul **servizio nel complesso** e segnala “Servizio complessivamente buono/soddisfacente” (75 persone, 46,3% del campione), “Servizio comodo” (40 persone, 24,7% del campione), “Servizio efficiente/ben organizzato” (25 persone, 15,4 % del campione), “Servizio sufficiente” (9 persone, 5,6% del campione), “Servizio utile” (7 persone, 4,3% del campione).
- il **13,8%** si sofferma su **strutturazione della rete** rilevando che “i tempi di percorrenza sono eccessivi” (53 persone, 47,7% del campione) “Garantisce spostamenti rapidi” (14 persone, 12,6% del campione) “Tragitti razionale lunghi/dispersivi” (13 persone, 11,7% del campione), “Buona pervasività della rete” (10 persone – 9,0% del campione), “Fermate posizionate in punti pericolosi” (9 persone, 8,1% del campione)
- il **12,6%** si sofferma su **titoli di viaggio** rilevando che “i titoli di viaggio sono costosi” (51 persone, 50,5% del campione) “evasione dei titoli diffusa” (37 persone, 36,6% del campione) “scarsa capillarità della rete di vendita dei titoli di viaggio” (13 persone, 12,9% del campione);
- l’**9,3%** si sofferma sugli **strumenti di comunicazione**, segnalando che “Le informazioni alla clientela insufficienti e poco tempestive” (13 persone – 17,3% del campione), “Non vengono comunicati gli scioperi in modo tempestivo” (12 persone, 16,0% del campione), “Le informazioni sono chiare/complete/esaustive” (12 persone, 16,0% del campione),), “Impossibile contattare l'ufficio reclami” (10 persone, 13,3% del campione), “Mancano le informazioni/gli avvisi alle fermate” (8 persone, 10,7 % del campione
- l’**8,6%** si sofferma sulle **strutture a terra**, segnalando “Alcune fermate prive di panchine e pensiline” (30 persone – 43,5% del campione), “Scarsa sicurezza alle fermate/autostazioni” (18 persone – 26,1% del campione), “Scarsa manutenzione/cura di panchine e pensiline” (17 persone – 24,6% del campione)
- infine il **4,7%** si sofferma sui **passengeri** (es. troppi stranieri a bordo, gli stranieri non pagano i biglietti, gli studenti disturbano gli altri passeggeri).

Sebbene il giudizio complessivo del servizio, da luglio 2021 a novembre 2023, abbia subito una leggera contrazione negativa, la percentuale di utenti soddisfatti pari a 95,5% (novembre 2023) supera ampiamente lo standard previsto dalla Città metropolitana (60% degli utenti soddisfatti).

(E) ANDAMENTO ECONOMICO

Fonte: Bilanci ufficiali 2021-2022-2023 e/o analisi periodiche

	2021	2022	2023
EBITADA - Earnings Before Interests Taxes Depreciation and Amortisation	291.312	293.878	396.991
EBIT - Earnings Before Interests and Taxes	160.561	119.307	201.116
Utile ante imposte	68.587	45.603	122.150
Utile netto	79.710	58.643	102.791

	2021	2022	2023
Utili netti cumulati	301.868	360.511	463.302
ROI - Return On Investment	2,4%	2,1%	3,9%
ROS - Return On Sale	2,7%	1,9%	3,2%
ROE - Return On Equity	4,0%	2,9%	5,0%
Incidenza dei costi generali o indiretti	13,6%	14,4%	13,2%
DECR - Debt Service Coverage Ratio	3,68	2,65	2,13

Risultati d'esercizio	2021	2022	2023
		79.710	58.643

Fatturato	2021	2022	2023
A1) Ricavi delle vendite e delle prestazioni	6.020.123 €	6.211.970 €	6.311.045 €
A5) Altri Ricavi e Proventi	42.015 €	318.932 €	54.065 €
di cui Contributi in conto esercizio	0	0	0

(F) SISTEMA DI MONITORAGGIO E CONTROLLO

Indicatori di monitoraggio	Formula	2021	2022	2023
Velocità commerciale (effettiva)	$\frac{vett * km}{h servizio}$	46,91	47,34	53,06
Conformità investimenti in materiale rotabile (acquisto nuovo o revamping)	$\frac{valore investimenti RMR realizzati}{valore degli investimenti RMR programmati}$	Non calcolabile per mancanza di dati	Non calcolabile per mancanza di dati	Non calcolabile per mancanza di dati
Conformità investimenti in nuove tecnologie - ICT	$\frac{valore investimenti ICT realizzati}{valore degli investimenti ICT programmati}$	Non calcolabile per mancanza di dati	Non calcolabile per mancanza di dati	Non calcolabile per mancanza di dati

La Città metropolitana di Venezia svolge una funzione di controllo e vigilanza sulla corretta esecuzione del Contratto di servizio sottoscritto. In particolare, l'azienda deve rendere conto:

- a) dell'**attuazione degli obblighi di servizio** previsti dal Contratto di Servizio, mediante:
- i. il Rapporto Mensile di cui all'art. 23 del CdS che contiene la rendicontazione del servizio effettuato nel mese cui esso si riferisce;
 - ii. la Rendicontazione dei consuntivi di esercizio dei servizi minimi di trasporto pubblico locale, richiesta dalla Regione del Veneto nell'ambito della ricognizione annuale dell'Osservatorio del TPL;
 - iii. ispezioni e verifiche campionarie a cura dell'Ente;
- b) in ordine al **raggiungimento di specifici standard qualitativi e quantitativi**, definiti dall'Allegato G del Contratto di Servizio, mediante:
- i. la trasmissione dei valori relativi agli standard qualitativi di cui all'Allegato G, nell'ambito della rendicontazione dei consuntivi di esercizio dei servizi minimi di trasporto pubblico locale;
 - ii. ispezioni e verifiche campionarie a cura dell'Ente
- c) in ordine all'**andamento contabile, gestionale e organizzativo**, mediante la trasmissione di:
- i. bilanci certificati entro 30 giorni dall'avvenuta loro approvazione, comprensivi di tutti gli allegati
 - ii. consuntivi mensili dei titoli di viaggio venduti (numero e corrispondenti ricavi) distintamente per titolo, riferiti allo stesso esercizio contabile;
 - iii. dati della contabilità analitica per linea riferiti allo stesso esercizio contabile, corredati da una relazione di raccordo tra dati contabili e dati della contabilità analitica.

I dati di cui al punto ii. e iii. sono ricompresi nella Rendicontazione dei consuntivi di esercizio dei servizi minimi di trasporto pubblico locale, richiesta dalla Regione del Veneto nell'ambito della ricognizione annuale dell'Osservatorio del TPL

Inoltre, ogni 12 mesi dall'avvio del Contratto di Servizio, l'Azienda deve trasmettere alla Città metropolitana di Venezia i seguenti report:

- a) invio elenco del personale dipendente impiegato per l'esercizio dei servizi trasporto (corredato da informazioni anonime) di cui all'art. 19 comma 11 del CdS;
- b) invio elenco dei veicoli utilizzati per l'esercizio dei servizi trasporto (corredato da opportune informazioni) di cui all'art. 20 comma 11 del CdS;
- c) invio elenco dei beni immobili, impianti di fermata, sistemi tecnologici utilizzati per l'espletamento dei servizi trasporto (corredato da opportune informazioni) di cui all'art. 20 comma 12 del CdS;
- d) invio elenco di ulteriori beni con i quali siano in corso rapporti di fornitura con documentazione tecnica, contrattuale e amministrativa (es. fornitura carburante) necessari per l'espletamento dei servizi trasporto di cui all'art. 20 comma 13, lettera b del CdS;

Con cadenza almeno semestrale:

- e) Trasmissione eventuale aggiornamento strutturazione rete di vendita a fronte di eventuali modifiche

Ogni 3 anni, con il Rapporto di Servizio Mensile, sono previste 2 campagne di rilevazione a novembre e luglio con specifiche indicazioni riportate nell'Allegato C del Contratto di Servizio, relative a:

- f) Conteggio (separato) dei passeggeri saliti e discesi e la verifica O/D (fermata-fermata) presso tutte le fermate, tutte le corse, tutte le linee in un giorno feriale e uno festivo;

Ogni anno, con il Rapporto di Servizio Mensile sono previste 2 campagne di rilevazione a novembre e luglio con specifiche indicazioni riportate nell'Allegato C del Contratto di Servizio, relative a:

g) verifica dei titoli di viaggio sulle linee esercite;

L'affidatario si impegna a realizzare indagini sulla domanda soddisfatta dai servizi di linea secondo le specifiche riportate nell'Allegato C.

Nel periodo esaminato i rilievi di cui all'Allegato C non sono stati realizzati, gli ingenti costi relativi ad una campagna di rilievi, non sono al momento sostenibili da parte dell'azienda, in quanto il periodo indagato ha visto l'aumento sensibile dei costi delle materie prime, dei pezzi di ricambio e dei carburanti da autotrazione che ha fortemente pesato sul bilancio aziendale.

L'Ente si riserva di richiedere al Gestore, in qualunque momento, la dimostrazione dell'avvenuto adempimento degli obblighi assicurativi nonché l'adeguamento dei massimali assicurativi laddove gli stessi non siano giudicati congrui.

Come sopra menzionato, la Città metropolitana ha facoltà di fare ispezioni e controlli a cura di propri incaricati, al fine di verificare la corretta gestione del servizio affidato.

Relativamente al controllo sulla qualità dei servizi pubblici, si rimanda alle previsioni di cui al regolamento sui controlli dell'Ente (ora in fase di aggiornamento), rispetto al quale la Carta dei servizi, approvata e aggiornata ogni anno da Arriva Veneto S.r.l., pubblicata sul sito aziendale ed esposta in estratto sui mezzi di trasporto, può dirsi in linea.

(G) DATI ANAGRAFICI DEL GESTORE

Dati identificativi	
Denominazione	Arriva Veneto S.r.l.
Codice Fiscale	04452820279
Data di costituzione	30/10/2017 (prot. n. 101528/2017)
Forma giuridica	Società a responsabilità limitata
Oggetto sociale:	Servizi di trasporto (su strada, su rotaia, su acqua, su vie aeree e funiviarie) di persone e cose, sia pubblici (sotto qualsiasi forma), sia per conto e nell'interesse di privati, con l'impiego e l'utilizzo di mezzi di trasporto di proprietà sociale o di terzi
Sede legale	Piazzale Europa 5/6- 30015 Chioggia – Sottomarina
Società partecipata	No
Capitale sociale	350.000,00

(H) VINCOLI

Come anche riportato nel paragrafo (B.2) IMPATTO SUL BILANCIO DELL'ENTE, il triennio considerato è stato caratterizzato dall'emanazione di diversi provvedimenti governativi volti a limitare la diffusione del virus COVID-19. Per questo motivo, le aziende di TPL, tra cui anche Arriva Veneto s.r.l. hanno dovuto:

- implementare i servizi di TPL per garantire il distanziamento sociale prescritto anche all'interno degli autobus (con sostegno finanziario dello Stato);
- ottemperare agli obblighi di sanificazione disposti all'inizio della pandemia dall'Ordinanza n.1 del 23/02/2020 e della Circolare prot. n. 5443 del 22/02/2020 del Ministero della Salute (costi a carico dell'Azienda)

Non vi sono stati ulteriori vincoli e/o disposizioni legislative, oltre quelle relative al COVID, che hanno determinato obblighi gestionali.

(I) CONSIDERAZIONI FINALI

La disamina complessiva dei servizi affidati alla società dimostra una sostanziale coerenza tra gli atti di affidamento e i risultati della gestione.

Lo dimostrano i seguenti parametri valutativi e gli indicatori rilevati nell'arco degli anni 2021, 2022, 2023:

1. **Obblighi di servizio:** rispettati in via generale; tuttavia, durante l'anno (in particolare a luglio-agosto 2023) sono stati rilevati numerosi episodi di corse saltate, dovuti principalmente alla difficoltà reperire manodopera (conducenti). Tale problematica è comune all'intero settore del trasporto pubblico che nel 2023 ha attraversato (e tutt'ora attraversa) una crisi strutturale di disponibilità di autisti sul mercato del lavoro. Parallelamente a questa problematica, si sono riscontrati numerosi episodi di mancata comunicazione all'utenza di suddette modifiche.
2. **Efficienza operativa:** Leggero decremento nel periodo degli indicatori di efficienza operativa, quale rapporto tra il valore del costo operativo ed i chilometri svolti da programma di esercizio, dovuto principalmente ad un decremento del costo operativo rispetto all'aumento dei costi delle materie prime e dei carburanti negli anni della pandemia (2021 e 2022), trend confermato anche per il 2023.
3. **Efficienza – produttività:** Incremento degli indicatori di efficienza-produttività, dovuto principalmente alle difficoltà nel reperire personale di guida (il numero di addetti totali e operativi è infatti diminuito), comune alla maggior parte delle aziende di trasporto pubblico a livello nazionale. Si registra, inoltre una leggera flessione negativa nell'efficienza della rete di trasporto di superficie, ottenuto dal rapporto dei km contrattuali con i km complessivamente svolti (tenuto conto che includono le percorrenze dal deposito al capolinea e comunque tutte le corse tecniche)
4. **Efficacia-redditività:** come riportato nelle tabelle, nelle annualità 2021 e 2022 il dato delle vett*km (consuntivo – servizio effettuato) non era disponibile, quindi veniva utilizzato il parametro relativo alle vett*km totali. Dal 2023, invece, questo parametro viene rilevato e monitorato dall'azienda. L'indicatore “Ricavi da traffico per vett*km” al 2023 non è, quindi confrontabile con annualità 2021 - 2022: sarà possibile monitorare l'andamento dalle prossime annualità. L'indicatore coverage ratio (rapporto tra ricavi da traffico e costi operativi), invece, mostra un incremento rispetto alle annualità precedenti. Un indicatore di coverage ratio alto significa che i ricavi da traffico sono sufficienti a coprire una buona parte dei costi operativi. L'azienda ha garantito, nel periodo esaminato, il rispetto delle direttive regionali in merito alla quota di ricavi da traffico (titoli di viaggio), prevista nel 30% dei ricavi totali.
5. **Efficacia-qualità:** complessivamente, Arriva Veneto S.r.l., ha risposto positivamente agli obblighi di qualità definiti dall'Allegato G del contratto di servizio in essere. La fotografia che meglio rappresenta il servizio è rappresentata dai risultati della Customer Satisfaction da cui si evince che, complessivamente,

l'utenza è soddisfatta del servizio ricevuto (le percentuali di soddisfazione superano tutte il 90%, con un'unica eccezione relativa alla voce *riscontro a proposte e reclami* di luglio 2021).

Analizzando i commenti liberi espressi dall'utenza, si constata che complessivamente i giudizi espressi sono positivi.

Tuttavia, visti i copiosi episodi di corse saltate durante il 2023 (e mancata comunicazione all'utenza) nonché le numerose segnalazioni pervenute all'amministrazione relative all'sovraffollamento dei mezzi (riscontrato anche dai commenti liberi delle Customer Satisfaction), in un'ottica di miglioramento del servizio e per rispondere a coloro che sollevano criticità nella gestione dello stesso, si ritiene che l'azienda debba agire in particolar modo su:

- aumento di controllori a bordo
- miglioramento della comunicazione all'utenza

Infine, si constata che l'Azienda si è dotata di strumenti in grado di monitorare il servizio in tutte le sue componenti (sono stati monitorati tutti i dati dell'Allegato G), come richiesto nella precedente relazione ex art. 30 del d.lgs. 201/2022 (anno 2023).

6. Indicatori di monitoraggio e controllo:

Si riscontra che gli elenchi di cui agli obblighi di servizio sono sempre stati forniti dall'Azienda nei tempi indicati. Inoltre, si rileva un incremento della velocità commerciale, dovuto ad un incremento dei vett*km totali e una diminuzione delle ore di servizio.

7. Azioni messe in campo dalla società (interventi per migliorare il servizio e/o singoli step previsti in caso di interventi progressivi:

L'azienda ha partecipato in cofinanziamento alle campagne di investimenti per il rinnovamento del proprio parco autobus, per servizi extraurbani, di cui alle DDGR 826/2020, 1123/2021 investendo su mezzi a metano di ultima generazione.

Inoltre l'azienda ha aderito, in cofinanziamento, al progetto di finanziamento del Piano Strategico Nazionale di Mobilità Sostenibile (PSNMS), sia per il tramite della Città metropolitana, sia della Regione del Veneto (DGR 1115/2023 e ss.mm.ii.) proponendosi di investire su mezzi a metano anche in questo caso.

Nel corso del 2023 l'Azienda ha completato l'implementazione di un sistema IT per consentire alla clientela la visualizzazione in tempo reale dei passaggi degli autobus, al fine di migliorare così la pianificazione degli spostamenti. In aggiunta, è stato finalizzato il sistema basato su QR code, ora disponibile su tutte le fermate, che permette un accesso rapido alle informazioni sugli orari e sui percorsi direttamente da dispositivi mobili. Queste iniziative rientrano negli sforzi aziendali per ottimizzare l'accessibilità e la trasparenza del servizio, migliorando l'esperienza dell'utenza e favorendo una maggiore integrazione tecnologica nelle operazioni di trasporto pubblico locale.

Inoltre, nel 2023, l'Azienda si è mostrata collaborativa ad avviare lo sviluppo di un titolo di viaggio integrato con Trenitalia S.p.A. per il collegamento da Chioggia all'Ospedale dell'Angelo di Mestre, come richiesto dal Sindaco di Chioggia stesso. L'avvio dell'iniziativa è previsto per il 2025.

In conclusione, al fine di migliorare i contenuti quali-quantitativi delle relazioni ex art. 30 d.lgs. 201/2022 degli esercizi futuri, la Città metropolitana di Venezia si impegna ad organizzare specifici tavoli tecnici con le aziende di TPL per ottimizzare il sistema di monitoraggio dei dati e valutare con le stesse i metodi di reperimento più efficaci degli stessi. tali attività sono state già attivate a partire da gennaio 2024.