



Carta della mobilità

2024



Indice

Introduzione	2
Come leggere il documento	
<hr/>	
1 La Carta della Mobilità	5
Definizione e obiettivi	
1. La Carta della Mobilità, definizione e obiettivi	6
2. I principi della Carta per AVM	7
<hr/>	
2 AVM e le società Actv e VeLa	8
1. AVM: Il Gruppo in numeri	10
2. I principi e i valori della Carta per AVM	12
3. I fattori della qualità e le indagini di Customer Satisfaction	13
4. La politica della qualità e le certificazioni ISO	15
5. I canali di comunicazione di AVM	19
6. Comunicazione con la clientela in caso di modifiche al servizio	24
7. Comunicazione con la clientela in caso di sciopero	25
8. Comunicazione con la clientela in caso di nebbia o acqua alta	26
9. Piano di investimenti	27
<hr/>	
3 La rete del trasporto pubblico di AVM	28
1. La rete del trasporto	30
2. Il personale	32
3. AVM investe per l'ambiente e la sostenibilità	34
<hr/>	
4 Servizi alla clientela	39
1. Le "Condizioni generali di trasporto"	41
2. Prezzi, titoli di viaggio e tessera Venezia Unica	42
3. Servizi digitali di AVM	45
4. Dove acquistare i titoli di viaggio	49
5. Validazione del titolo di viaggio	52
6. Sanzioni	54
7. Salire a bordo con passeggini o carrozzine per bambini	56
8. Accessibilità / Persone con ridotte o impedito capacità motorie in carrozzina	57
9. AVM per i passeggeri con esigenze particolari	58
10. Trattamento dati personali e trasparenza	60
<hr/>	
5 Customer Care	62
1. Ascolto del cliente	64
2. Indagini di Customer Satisfaction	66
3. Informazioni, suggerimenti, segnalazioni ed elogi	68
4. Richieste di rimborso	69
5. Rimborso di un abbonamento annuale: metodo di calcolo	72
6. Risoluzione extragiudiziale delle controversie	73
7. Risarcimento danni	74
<hr/>	
Conclusioni	77
Riferimenti normativi e di settore	78
Appendice	79
Indicatori di Qualità valorizzati in rapporto ai Fattori di Qualità	

Introduzione

Come leggere il documento

La Carta della Mobilità è il documento con il quale AVM, in accordo con gli Enti Locali competenti in ambito di trasporto pubblico di linea per il territorio servito, dichiara gli impegni assunti nei confronti della propria clientela e della comunità locale relativamente ai servizi erogati ed alle modalità di fruizione, agli standard di qualità che intende garantire e perseguire, al processo di relazione con i passeggeri e alle tutele previste in ambito di segnalazioni e rimborsi.

La Carta della Mobilità, elaborata in conformità con la normativa vigente, ha l'obiettivo di evidenziare in modo trasparente il livello qualitativo e quantitativo che l'azienda intende garantire. Nel contesto dei Contratti di Servizio che ne hanno determinato l'affidamento, AVM si impegna a rispettare i principi di uguaglianza, parità di trattamento, continuità e regolarità dell'offerta, obiettività, imparzialità e partecipazione.

La Carta della Mobilità non solo fornisce un quadro chiaro delle opzioni di trasporto pubblico ma dedica ampio spazio a temi cruciali come la customer care, la qualità e la comunicazione con la clientela, la promozione di un servizio attento alle esigenze degli utenti, la gestione efficace delle segnalazioni e l'implementazione di canali di comunicazione chiari e accessibili.



Il presente documento è stato adottato dal Comune di Venezia con Disposizione Dirigenziale 1902/2024 del 25/09/2024, a seguito del Tavolo di consultazione aperto con avvio del procedimento pg 307060 del 26/6/2024 consultazione delle seguenti Associazioni dei consumatori: Adiconsum adiconsum.veneziam@cisli.it, Adoc adocveneziam@gmail.com, Casa del Consumatore veneziam@casadelconsumatore.it, Codacons info@codaconsveneziam.it, Federconsumatori veneziam@federconsveneto.it, Lega Consumatori Acli veneziam@legaconsumatori.it, Movimento Consumatori veneziam@movimentoconsumatori.it, Unione Nazionale Consumatori mestre@unioneconsumatoriveneto.it e in parziale accoglimento delle osservazioni pervenute da Adiconsum Veneto, Adoc Veneto, Federconsumatori Regione Veneto e Lega Consumatori Veneto con mail del 1/7/2024.

SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE

La Carta della Mobilità mira a promuovere e descrivere tutte le azioni intraprese per ridurre l'impatto ambientale con l'utilizzo del trasporto pubblico. Incentivare l'uso di mezzi a basse emissioni e promuovere soluzioni di mobilità condivisa sono aspetti chiave per la tutela dell'ambiente.

EFFICIENZA E INTEGRAZIONE

La Carta della Mobilità promuove l'integrazione di diverse modalità di trasporto in ambito terrestre, incoraggiando l'uso combinato di autobus, tram, treni e soluzioni di mobilità condivisa. Questo approccio integrato mira a ottimizzare i percorsi, ridurre i tempi di viaggio e aumentare l'efficienza complessiva del sistema nonché a contribuire alla transizione ecologica con la riduzione delle emissioni da trasporto.

DESCRIZIONE DEI SERVIZI

La Carta della Mobilità, unitamente al sito web e agli altri canali digitali (app e social media), dettaglia esaurientemente tutti i servizi di trasporto pubblico offerti nel territorio. Dalla frequenza delle corse alla mappatura delle fermate, ogni aspetto è chiarito per facilitare l'utente nella pianificazione dei propri spostamenti e nell'utilizzo ottimale dei servizi a disposizione. La normativa prevede il coinvolgimento attivo dei cittadini nel processo decisionale. La Carta della Mobilità incoraggia la partecipazione attraverso consultazioni pubbliche e incontri, garantendo che le voci della comunità vengano ascoltate.

Per facilitare la lettura ogni capitolo è introdotto, dove necessario, da una sintesi delle tematiche affrontate mentre, a fine capitolo, è inserito un box con la proposta di link di approfondimento.



01

La Carta della Mobilità:

Definizione e Obiettivi



01.1

La Carta della Mobilità definizione e obiettivi

La Carta della Mobilità è il documento che regola i rapporti tra il gestore del servizio e i clienti e contiene alcune informazioni pratiche per facilitare l'utilizzo del servizio di trasporto pubblico locale (TPL).

La Carta della Mobilità, realizzata in collaborazione con l'Ente di Governo del TPL1, consultate le Associazioni dei Consumatori, è stata emanata dall'Azienda Veneziana della Mobilità S.p.A. (d'ora innanzi anche AVM) nella sua prima versione nel mese di maggio 2017 (aggiornata ad aprile 2022) e totalmente rivista nei contenuti e nelle argomentazioni nel giugno 2024 con validità fino alla emissione della prossima edizione. Può essere scaricata dai siti www.avmspa.it e www.actv.it. L'intento che l'azienda si prefigge è informare i propri clienti, con quanta più chiarezza possibile, sui risultati delle prestazioni erogate, sui servizi a loro disposizione, obiettivi perseguiti e da perseguire e politica degli investimenti per un continuo miglioramento qualitativo.

1L'Ente di governo del trasporto pubblico locale del bacino territoriale ottimale e omogeneo di Venezia è costituito da Comune di Venezia, Città Metropolitana di Venezia per l'esercizio associato delle funzioni amministrative, di pianificazione, programmazione, affidamento, controllo e vigilanza dei servizi di trasporto pubblico locale ricadenti nel bacino veneziano.

1.2

I principi della Carta per AVM

Coerentemente con gli indirizzi tracciati dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e con i principi enunciati dal D.P.C.M. del 30 dicembre 1998, il gestore dei servizi di trasporto si impegna a rispettare i seguenti principi:

- A) Eguaglianza ed imparzialità
- B) Continuità
- C) Partecipazione
- D) Efficienza ed efficacia
- E) Libertà di scelta

La Carta approfondisce le tematiche legate all'integrazione di diverse modalità di trasporto, incoraggiando l'uso combinato di mezzi di navigazione, autobus, tram, treni (attraverso la facilitazione della bigliettazione integrata). Questo approccio mira a ottimizzare i percorsi, ridurre i tempi di viaggio e aumentare l'efficienza complessiva del sistema.



LINK UTILI

www.comune.venezia.it
www.cittametropolitana.ve.it

02

AVM e le società Actv e VeLa



Il capitolo in sintesi

In questo capitolo si definiscono:

I PRINCIPI E I VALORI DELLA CARTA DELLA MOBILITÀ APPLICATI AL SERVIZIO AVM

QUALITÀ E CERTIFICAZIONI

LE AZIONI INTRAPRESE DAL GRUPPO IN AMBITO CUSTOMER, COMUNICAZIONE

AVM è la società capogruppo che controlla Actv S.p.A. (d'ora innanzi anche Actv), VeLa. S.p.A. (d'ora innanzi anche VeLa).

Il servizio di Trasporto Pubblico Locale è affidato dall'Ente di Governo del TPL ad AVM, che lo eroga per il tramite di Actv, in collaborazione con VeLa, quale società commerciale del Gruppo. Il servizio comprende la rete urbana automobilistica, tranviaria e di navigazione nell'ambito del territorio del Comune di Venezia (Deliberazione

n. 10 Seduta del 22 dicembre 2022) e la rete automobilistica extraurbana nell'ambito di unità di rete del Veneto centro-meridionale (Deliberazione n. 11 Seduta del 22 dicembre 2022), secondo le specifiche contenute nei relativi contratti di servizio con l'Ente di Governo che disciplina la quantità e la qualità dei servizi da erogare. AVM svolge inoltre le attività di "regia" per i servizi di trasporto pubblico affidati direttamente dagli Enti a vettori terzi nell'ambito dell'unità di rete.



02.1 AVM: il Gruppo in numeri

Dati 2023

4

modalità di trasporto

**navigazione lagunare
automobilistico
tranviario
funicolare terrestre**



148

servizio di navigazione

**unità navali:
motoscafi, motobattelli, motobattelli
foranei, motonavi e navi traghetto
per il trasporto
di persone
e automezzi**



459 mila

ore moto annuale

Dato complessivo delle linee di navigazione e comprensivo delle linee notturne, laguna nord e Pellestrina / Chioggia



2

cantieri navali

Presso il Tronchetto e presso l'isola di Pellestrina con cavane e stazione di servizio con rifornimento carburante



547

parco mezzi servizio automobilistico

Parco mezzi in servizio al 1/1/2024 comprensivi di bus alimentati diesel, CNG, full electric, idrogeno e ibrido diesel



9 mln

produzione km/anno

Dato complessivo delle linee che effettuano i servizi dell'Urbano Mestre.

**1.950.000 km servizio Urbano Lido
1.320.000 tram**



3

stazioni di rifornimento / ricarica

Impianto di rifornimento metano a Mestre per servizio urbano ed extra-urbano; stazioni di ricarica elettriche per servizio urbano di Lido e Pellestrina

6

depositi servizio automobilistico e tranviario

**Favaro Veneto
Mestre
Lido di Venezia
Marghera
Dolo**



7

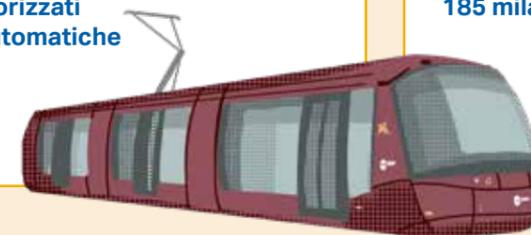
officine

Actv è autonoma nelle riparazioni dei suoi mezzi grazie a maestranze specializzate. Meccanici carpentieri, falegnami, elettricisti, meccatronici addetti ai rifornimenti dei rotabili, ecc

26

biglietterie / agenzie Venezia unica

**26 punti vendita
500 concessionari autorizzati
oltre 100 emettitrici automatiche di biglietti**



17 mln

di biglietti venduti

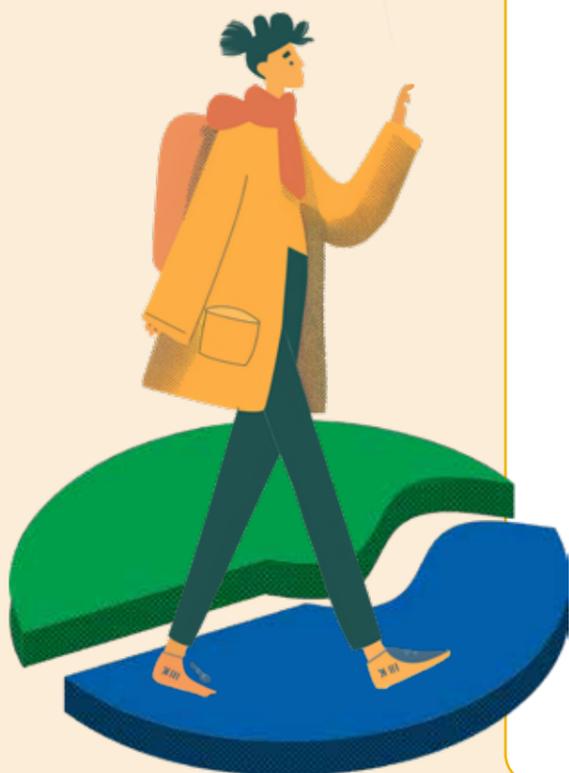
**780 mila abbonamenti
185 mila tessere Venezia Unica**



2.2

I principi e i valori della Carta per AVM

AVM, come gestore dei servizi di trasporto, si impegna a rispettare i seguenti principi ispiratori della Carta:



A) Eguaglianza ed imparzialità

AVM garantisce accessibilità ai servizi e alle infrastrutture a tutta la sua clientela, senza distinzione di nazionalità, sesso, razza e lingua, religione ed opinioni. I servizi erogati sono conformi e accessibili alle persone anziane e/o alle persone diversamente abili. Serve e collega il territorio e le diverse aree metropolitane.

B) Continuità

AVM garantisce il mantenimento della frequenza del servizio (tranne nei casi di forza maggiore), interviene in caso di necessità o interruzione programmata con servizi sostitutivi.

C) Partecipazione

AVM agevola la condivisione con l'utenza, anche per tramite di tavoli di confronto con le associazioni dei consumatori su iniziativa degli Enti Locali.

D) Efficienza ed efficacia

AVM adotta le misure necessarie per progettare, produrre ed offrire servizi nell'ottica di un continuo miglioramento.

E) Libertà di scelta

AVM recepisce il diritto alla mobilità dei propri clienti e assume iniziative atte a facilitare l'integrazione tra diverse soluzioni di viaggio sfruttando l'intermodalità. Questo approccio mira a ottimizzare i percorsi, ridurre i tempi di viaggio e aumentare l'efficienza complessiva del sistema.

2.3

I fattori della qualità e le indagini di Customer Satisfaction

Con Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri (30.12.1998) sono stati indicati i fattori di qualità ritenuti maggiormente rappresentativi del servizio erogato:

- A) Sicurezza del viaggio
- B) Regolarità del servizio
- C) Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture
- D) Confortevolezza del viaggio
- E) Servizi per passeggeri con disabilità
- F) Informazioni alla clientela
- G) Aspetti relazionali e comportamentali del personale a contatto con la clientela
- H) Livello di servizio allo sportello
- I) Attenzione all'ambiente

In corrispondenza di ciascun fattore di qualità vengono individuati degli indicatori che consistono in variabili quantitative e parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente i livelli delle prestazioni erogate. Ad ogni indicatore di qualità si associa uno standard determinato dal Contratto di Servizio con gli Enti affidanti. Gli standard promessi sono quindi confrontati con i dati rilevati misurando lo scostamento in positivo o in negativo rispetto all'obiettivo prefissato. Viene inoltre rilevata la qualità percepita dalla clientela (Customer Satisfaction), una sorta di pagella sul servizio che si esprime attraverso i voti in scala 1-10.

AVM a tal proposito ha istituito un osservatorio della qualità permanente i cui obiettivi sono:

- MISURARE LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE IN TERMINI DI QUALITÀ PERCEPITA;
- MISURARE I LIVELLI RAGGIUNTI IN RAPPORTO AGLI STANDARD DI QUALITÀ;
- MONITORARE LE PROCEDURE DEL SISTEMA DI QUALITÀ.

Il sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte della qualità dei servizi, svolto sotto la diretta responsabilità dell'ente locale o dell'ambito territoriale ottimale, viene svolto con la partecipazione delle associazioni dei consumatori (del CRCU) ed aperto alla ricezione di osservazioni e proposte da parte di ogni singolo cittadino che può rivolgersi, allo scopo, sia all'ente locale, sia ai gestori dei servizi, sia alle associazioni

dei consumatori, così come previsto dalla legge 24 12 2007 N. 244 - art. 2 comma 461 e può essere effettuato sia attraverso la struttura aziendale stessa, per quei dati per cui è prevista la misurazione aziendale e dell'Ente affidante, sia attraverso la collaborazione di ditte terze specializzate nella conduzione di indagini di rilevazione della qualità percepita dalla clientela. Il tutto si esprime con una rendicontazione annuale. I dati raccolti attraverso le misurazioni e le segnalazioni pervenute permettono la verifica degli obiettivi aziendali e costituiscono la base di partenza per la determinazione dei nuovi standard promessi, nell'ambito di un processo di continuo miglioramento del servizio offerto alla clientela. La sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi tra ente locale, gestori dei servizi ed associazioni dei consumatori del CRCU nella quale si dia conto dei reclami, nonché delle proposte ed osservazioni pervenute a ciascuno dei soggetti partecipanti da parte dei cittadini è convocata a cura dell'Ente Affidante ai sensi dell'art.15 del Contratto di Servizio. Le eventuali penali sono impiegate in progetti di miglioramento negli anni successivi. Il dettaglio degli indicatori sanzionabili è riportato in Appendice. La rendicontazione annuale della qualità del servizio di trasporto pubblico viene pubblicata nel sito www.actv.it - sezione Trasparenza / Servizi Erogati. Maggiori approfondimenti nel capitolo 5 dedicato alla Customer Satisfaction.

2.4

La politica della qualità e le certificazioni ISO

AVM ha la volontà di ottenere e mantenere i Sistemi di Gestione certificati, in quanto la loro implementazione garantisce un percorso di miglioramento continuo. AVM è attualmente in possesso delle seguenti certificazioni: UNI EN ISO 9001:2015 (Sistema di gestione della qualità), UNI EN ISO 14001:2015 (Sistema di Gestione Ambientale) e UNI EN ISO 45001:2018 (Sistemi di gestione per la sicurezza e salute sul lavoro).

I Certificati UNI EN ISO 9001:2015 presenti nel Gruppo AVM sono:

Società	Oggetto	Prima Emissione
Actv	Progettazione ed erogazione di: - servizi automobilistici di trasporto pubblico urbano ed extraurbano di persone - servizio tranviario di trasporto pubblico urbano di persone - servizi di manutenzione automezzi, materiale rotabile e relative infrastrutture	27/03/2002
Actv	Progettazione, Direzione Lavori e Manutenzione di unità navali nel settore Navigazione	23/04/2003
Actv	Progettazione ed erogazione di servizi di trasporto pubblico marittimo di persone e di veicoli	29/04/2003
AVM	- Progettazione, direzione lavori, affidamento e coordinamento delle attività di installazione e ripristino infrastrutture al servizio della mobilità pubblica e privata - Progettazione e coordinamento attività su sistemi, reti e tecnologie informatiche e telematiche al servizio della mobilità pubblica e privata - Acquisizione lavori, servizi e forniture del Gruppo	11/05/2022



Contestualmente ai processi primari di riferimento dei certificati, vengono verificati anche i processi di supporto:

PROCESSI DI SELEZIONE E FORMAZIONE DEL PERSONALE	COMUNICAZIONE AL CLIENTE	GESTIONE DEI RECLAMI/RIMBORSI
SOCIAL MEDIA	CONTROLLI DELL'EVASIONE TARIFFARIA	CONTROLLO DI GESTIONE: CONTRATTO DI SERVIZIO, INVESTIMENTI E KPI

Società	Oggetto	Prima Emissione
Actv	Mantenimento dell'efficienza tecnico-operativa delle unità navali ed impianti di fermata nel settore della navigazione mediante le fasi di progettazione, direzione lavori, manutenzione programmata ed a guasto su mezzi, impianti ed infrastrutture (quali imbarcaderi, pontili e cantieri navali), diagnostica preventiva ed approntamento mezzi limitatamente alle attività connesse svolte in sede e nei cantieri di manutenzione navale del Tronchetto e di Pellestrina	02/08/2019

La certificazione del Sistema di Gestione Ambientale è site-specific, cioè riferita ad un contesto univocamente individuato, nella fattispecie i Cantieri Navali.

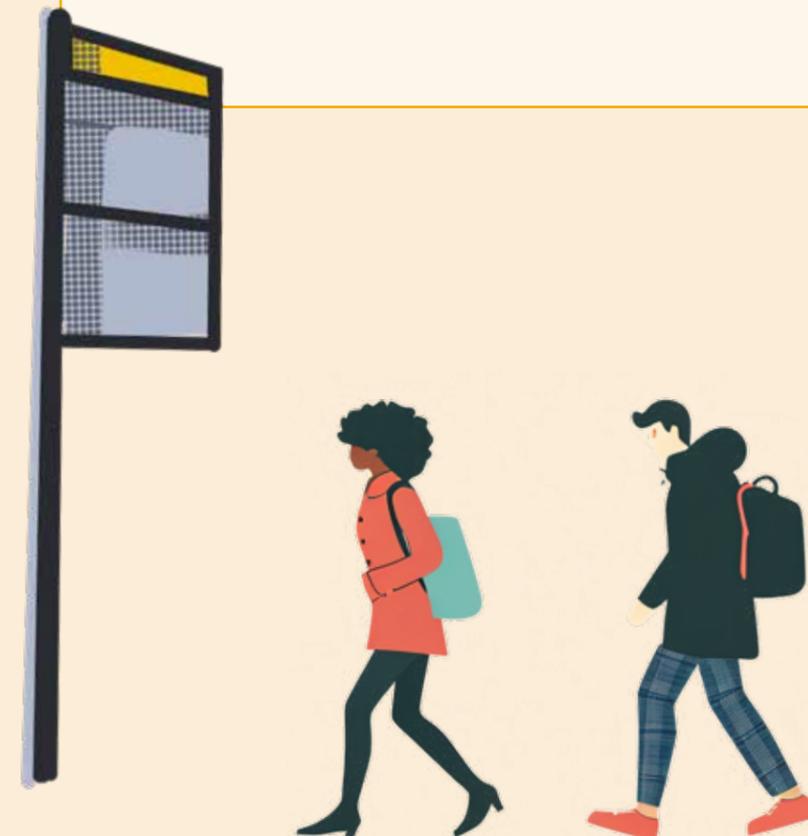
I Certificati UNI EN ISO 45001:2018 acquisiti dal Gruppo AVM sono

Società	Oggetto	Prima Emissione
AVM	Progettazione, gestione e controllo di servizi correlati alla mobilità nel comune di Venezia	07/03/2019
AVM	Progettazione ed erogazione di: <ul style="list-style-type: none"> - servizi automobilistici di trasporto pubblico urbano ed extraurbano di persone - servizio tramviario di trasporto pubblico urbano di persone - servizi di manutenzione automezzi e relative infrastrutture Progettazione ed erogazione di servizi di trasporto pubblico marittimo di persone e di veicoli. Progettazione, direzione lavori e manutenzione di unità navali ed impianti di fermata (pontoni e pontili) nel settore navigazione	20/11/2017

Sistema di gestione ambiente e sicurezza dei lavoratori

L'ultima revisione delle norme ISO 9001:2015, ISO 14001 e ISO 45001 ha dato maggior importanza alle tematiche Qualità, Ambiente e Sicurezza e Salute dei lavoratori; pertanto, anche il Gruppo AVM ha recepito i seguenti aspetti:

- 1 Analizzare il **Contesto** in cui opera l'Organizzazione; La profonda analisi del contesto in cui si agisce, resa possibile dalla preliminare osservazione e raccolta dei dati e da una loro abile interpretazione, si traduce in una puntuale delineazione delle strategie
- 2 Analizzare **Rischi e Opportunità** calati nel Contesto; Anticipare i rischi legati ai prodotti e ai servizi e le problematiche che potrebbero insorgere e intuire quali comportamenti umani errati possono portare ad un aumento dei rischi. Gestendo bene i rischi si diminuiscono di molto eventuali responsabilità legate alle problematiche che potrebbero insorgere.
- 3 Avere una **Comunicazione efficace ed efficiente**. Il processo della comunicazione si basa, essenzialmente, su ciò che l'artefice del messaggio comunica e su ciò che il ricevente comprende di quel messaggio. Efficientare e monitorare questo processo è fondamentale.



Le certificazioni del Gruppo AVM garantiscono:

Qualità della progettazione

Il prodotto o il servizio è progettato per soddisfare con successo le esigenze dei clienti, reali o percepite che siano;

Qualità della conformità ai requisiti

Si riferisce alla realizzazione di un prodotto o all'erogazione di un servizio che è aderente alle specifiche stabilite dal cliente;

Qualità della performance

Significa che il prodotto o il servizio "funzionano" proprio come previsto dal cliente.

La corretta gestione della sicurezza e salute dei lavoratori

La corretta gestione degli aspetti ambientali

La Politica dei Sistemi di Gestione è stata integrata per le tre tematiche Qualità, Ambiente e Sicurezza e salute dei lavoratori. Questa integrazione consente di concentrare le risorse e sforzi su tre pilastri fondamentali, garantendo standard più elevati di produttività, tutela dell'ambiente e sicurezza sul posto di lavoro.



2.5

I canali di comunicazione di AVM

AVM informa e comunica con clienti e stakeholder attraverso molteplici canali e strumenti. Per segnalare variazioni dei propri servizi secondo una programmazione nota, AVM attiva le seguenti modalità di comunicazione all'utenza:

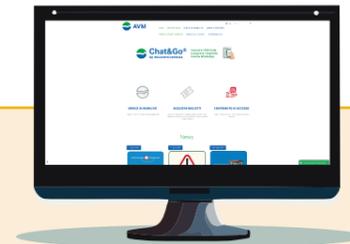
Onsite

Attraverso avvisi affissi in appositi spazi (presso le fermate e le pensiline del servizio automobilistico e negli approdi del servizio di navigazione). Ove presenti i pannelli infotenza, i contenuti vengono aggiornati in tempo reale con testi a scorrimento dove si indicano le variazioni e/o le corse modificate;



Online

Tutti gli avvisi sono pubblicati nei siti aziendali actv.it e avmspa.it e ripresi con attività social nei profili [@muoversivenezia](https://www.instagram.com/muoversivenezia). Diversamente, in caso di eventi estemporanei, valutata durata e impatto, vengono usati solo i canali X e Telegram;



AVM Venezia Official APP

Tutti gli avvisi pubblicati sul sito sono visibili anche da APP, inoltre in particolari situazioni vengono aggiunti dei messaggi pop up per dare maggiore evidenza (sciopero o scadenze).



I canali social @muoversivenezia

FACEBOOK, X,
TELEGRAM,
WHATSAPP BUSINESS

ATTIVITÀ AZIENDALI:
LINKEDIN

ATTIVITÀ DI BRANDING:
INSTAGRAM E THREADS,
YOUTUBE

In caso di modifiche al servizio, con variazioni/rimodulazione secondo una programmazione non nota (in emergenza), l'attività di informazione avviene in tempo reale.

L'attività viene svolta in sinergia con le Centrali Operative dei servizi: automobilistico, tranviario e di navigazione e diramata attraverso news pubblicate sul sito, gli account Telegram e X @muoversivenezia, e quando la variazione è

prolungata anche attraverso i pannelli infotenda a messaggio variabile presso gli approdi del servizio di navigazione.

Attraverso un sistema di mailing interno anche il call center Unico Dime è in grado, tempestivamente, di aggiornare la clientela in caso di chiamata.

Gli account social sono il canale diretto e preferenziale in caso di comunicazione last minute con la clientela:

- A) Blocco della viabilità**
dovuto a incidenti e/o interruzione stradale a causa di lavori o altre cause indipendenti dall'azienda
- B) In caso di sciopero**
(si veda "servizi in emergenza")
- C) In caso di nebbia/scarsa visibilità**
(si veda "servizi in emergenza")
- D) In caso di acqua alta**
(si veda "servizi in emergenza")

In caso di cantieri per il rinnovo della rete (automobilistica e/o tranviaria) o la ristrutturazione/manutenzione degli approdi del servizio di navigazione, le modifiche sono segnalate con opportuno anticipo sia onsite (avvisi) che online. Quando necessario e per lavori che impattano prolungatamente sulla regolarità del servizio vengono attivate delle pagine web (landing page) con mappe e contenuto più strutturato (rispetto alle pubblicazioni delle news di servizio). Onsite invece questa tipologia di interventi viene segnalato con opportuna cartellonistica.

AVM Venezia Official APP

AVM Venezia Official App è l'**App ufficiale** e rappresenta la guida ideale per chiunque si sposti nel territorio servito. Infatti, l'app offre accesso completo alla rete di trasporto AVM, inclusi i collegamenti extraurbani e integrati con Trenitalia Veneto per l'area urbana di Venezia e per la relazione extraurbana Padova-Venezia e Adria-Venezia.

Inoltre, permette di **pagare la sosta su tutti gli stalli e aree a pagamento "strisce blu" del Comune di Venezia**, comprese le aree SMART PARKING, con la comodità di saldare solo per il tempo effettivamente utilizzato. Grazie alla registrazione della propria tessera Venezia Unica, è possibile acquistare abbonamenti e biglietti a tariffazione agevolata, rendendo il viaggio ancora più conveniente. A partire da luglio 2023, è anche possibile richiedere la tessera virtuale tramite una semplice procedura online, eliminando la necessità di recarsi fisicamente in biglietteria.

Inoltre, in app è presente il servizio di **infomobilità** e garantisce un costante aggiornamento su eventuali modifiche ai servizi.



Contact Center Unico Dime La città al tuo servizio

AVM si avvale del contact center unico cittadino per i contatti con la clientela via telefono. Si tratta di una scelta di continuità rispetto ad una strategia aziendale che prevedeva, fino al 2018, un call center proprietario che gestiva informazioni sul trasporto pubblico e assistenza per il ticketing (online, onsite, eventi).

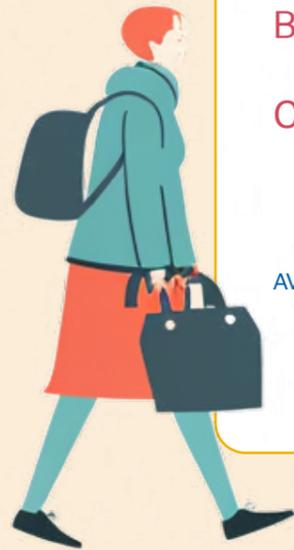
Dime è la piattaforma messa a disposizione dal Comune di Venezia per **agevolare la fruizione da parte dei cittadini dei servizi pubblici erogati sul territorio veneziano**, compresi i servizi di trasporto e tutte le informazioni inerenti la mobilità sia pubblica che privata.

Gli operatori del contact center rispondono telefonicamente, per quanto riguarda il trasporto pubblico, con le informazioni di servizio. Numero **041 041** operativo tutti i giorni **dalle 8:00 alle 18:00**.

Uno stretto collegamento con le centrali operative degli esercizi garantisce informazioni per gli operatori del call center e un aggiornamento in tempo reale.

Direct Mail

In caso di informazione ad un numero di utenti specifico:



- A) Abbonati
- B) Abbonati parcheggi in struttura
- C) Indirizzario clientela (con punta privacy specifica) per informazioni di servizio

AVM utilizza sistemi digitali per l'invio di messaggi massivi.

Campagne

In occasione di specifiche attività nuove e/o ricorrenti AVM promuove le iniziative attraverso la declinazione in diversi formati delle campagne di comunicazione. Utilizza tutti gli spazi disponibili per diffondere al meglio le nuove opportunità.

Sistema Lcd A Bordo Dei Mezzi

La maggior parte delle linee automobilistiche, è servita da mezzi che hanno come dotazione di bordo un dispositivo video lcd. La copertura attuale della flotta è al 77%.

Oltre al percorso e al promemoria sulle fermate, il palinsesto prevede il passaggio di contenuti di servizio utili, spot promozionali di eventi oltre alle modalità per presentare reclamo e la successiva conciliazione in più lingue.

Pannelli Infoutenza E Ledwall Di Nuova Generazione

Tutta la rete di navigazione è dotata di **pannelli infoutenza per la comunicazione in approdo dei tempi di attesa e gli orari di transito**. In terraferma tutta la rete tranviaria è coperta da pannelli e nel centro di Mestre sono installate le cosiddette "**paline intelligenti**", pali di fermata con pannelli a messaggio variabile. Nel corso del 2023 in alcuni approdi della navigazione (terminal) sono state effettuate le sostituzioni di alcuni pannelli infoutenza a messaggio variabile con un sistema moderno di video Ledwall di grande dimensione (75 pollici). Lo spazio di pubblicazione è suddiviso tra informazioni relative ai mezzi in partenza e informazioni di pubblica utilità (comprese le modalità di risoluzione delle controversie in più lingue), anche in questo caso organizzate con un palinsesto che dà visibilità ai diversi servizi. Ad inizio 2024 è stata completata la rete delle fermate tram con la sostituzione di tutti gli schermi. Anche i primi 5 vaporetti entrati in servizio ad aprile 2024 sono dotati di doppio LCD a bordo all'interno della cabina passeggeri.

Nell'ambito del nuovo piano investimenti è prevista la sostituzione di tutti i pannelli installati e il completamento della rete.

Chatbot

Nell'ottica di semplificare la reperibilità delle informazioni, è attivo e accessibile da tutte le pagine dei siti avmspa.it e actv.it il servizio Chatbot: un facilitatore della navigazione web che riduce i tempi di ricerca delle informazioni grazie a raggruppamenti tematici. Alla fine del percorso di ricerca, se non si fosse trovata l'informazione desiderata, è lo stesso sistema a suggerire di aprire un ticket per richieste più specifiche.

2.6

Comunicazione con la clientela in caso di modifiche al servizio

AVM, attraverso le sue Centrali Operative e i suoi funzionari, è in grado di **recepire eventuali modifiche al servizio** dovute, ad esempio, a incidenti o lavori lungo la tratta di percorrenza che possono inibire temporaneamente il passaggio dei propri mezzi per cause di forza maggiore e indipendenti dalla sua volontà.

Lo stesso vale per deviazioni temporanee del percorso di una determinata linea dovuta a provvedimenti delle autorità competenti.

Qualora vi sia interruzione del servizio per avaria di un mezzo, AVM si impegna al ripristino del servizio nel più breve tempo possibile. Qualora perdurasse uno stato di limitazione che preveda ritardi significativi nelle linee interessate, **AVM comunica le modifiche dei servizi mediante i canali social aziendali @muoversivenezia, i pannelli info-utenza presenti negli approdi del servizio di navigazione**, comunque sempre con le modalità anticipate nel paragrafo 5 di questo capitolo.



2.7

Comunicazione con la clientela in caso di sciopero

Lo sciopero è un'astensione collettiva dal lavoro da parte di dipendenti, a tutela dei propri interessi", il diritto di sciopero è garantito dall'art. 40 della Costituzione. Nell'ambito del settore del trasporto pubblico la legge prevede uno specifico obbligo di preavviso, pari a 5 giorni.

In caso di sciopero, i servizi vengono garantiti come segue:

Nell'ambito del servizio automobilistico e tranviario sono garantiti i servizi nelle fasce orarie 6.00/8.59 e 16.30/19.29 in caso di sciopero pari o superiore alle 24 ore; per scioperi di durata inferiore alle 24 ore non sono invece garantiti i servizi minimi;

 A side-view illustration of a modern bus with a blue and white color scheme.

Nell'ambito del servizio di navigazione sono garantiti i servizi minimi di collegamento tra Venezia Centro Storico e le isole in caso di sciopero di durata pari o superiore alle 4 ore; per scioperi di durata inferiore alle 4 ore non vengono garantiti i servizi minimi di collegamento. Nel sito AVM/Actv è stata attivata una sottosezione della pagina dedicata agli orari dove è sempre visibile la locandina dei servizi di navigazione garantiti in caso di sciopero 24h.

 An illustration of a small motorboat with a canopy, labeled 'Actv 86' on its side.

Durante lo sciopero AVM comunica eventuali corse aggiuntive al di fuori degli avvisi pubblicati attraverso i canali social aziendali @muoversivenezia, i pannelli info-utenza presenti negli approdi del servizio di navigazione, comunque sempre con le modalità descritte nel paragrafo 5 di questo capitolo.

2.8

Comunicazione con la clientela in caso di nebbia o acqua alta

Alcune specifiche comunicazioni vengono condivise con la clientela in modo estemporaneo. Si tratta di informazioni che riguardano particolari condizioni meteo proprie dell'area servita: acqua alta e nebbia. Entrambi i fenomeni determinano variazioni del servizio di navigazione. A seconda del fenomeno, AVM adotta specifiche procedure per garantire la massima sicurezza del viaggio.

Nebbia

Nel rispetto dell'Ordinanza della Capitaneria di Porto di Venezia n. 10/2023 (del 9 marzo 2023) che disciplina la navigazione in caso di visibilità limitata nella Laguna di Venezia, la Centrale Operativa di Navigazione dispone le variazioni ai servizi di linea coerentemente con le risorse impiegate in termini di equipaggi e mezzi e in funzione di assicurare il ripristino del servizio a conclusione dell'evento.

Sono 3 le soglie: superiore a 150 metri, inferiore a 150 metri e inferiore a 70 metri e sono rilevate da 12 postazioni di visibilimetri in laguna. Ulteriori limitazioni potrebbero essere messe in atto con visibilità a 50 metri.

AVM comunica le modifiche dei servizi mediante i canali social aziendali @muoversivenezia, i pannelli info-utenza presenti negli approdi del servizio di navigazione, comunque sempre con le modalità anticipate nel paragrafo 5 di questo capitolo.



Acqua alta

La pagina <https://actv.avmspa.it/it/content/acqua-alta-servizi-di-navigazione-previsti> comprende un widget dinamico collegato alle previsioni di marea in tempo reale (dati dell'Istituzione Centro previsione e segnalazione Maree del Comune di Venezia) e le procedure indicative alle quali la centrale operativa Navigazione di AVM si attiene a partire da maree superiori ai cm +85. Il piano prevede limitazioni a soglia di marea fino all'eventuale sospensione totale (verificate anche le condizioni meteo marine e i venti).

Anche con l'attivazione del sistema MOSE, la cui programmazione è tempestivamente comunicata dai canali ufficiali del Comune di Venezia, la condizione che si manifesta con maggiore frequenza è il frazionamento di alcune linee al raggiungimento dei +95cm dovuto al fatto che il percorso di queste linee prevede il passaggio in punti in cui l'altezza dell'acqua impedisce il passaggio sotto ai ponti (Guglie e Scomenzera).



2.9

Piano investimenti

Nel 2022, in termini di investimenti, è stato previsto un piano di sviluppo ispirato alla transizione ecologica e digitale attraverso la progressiva diminuzione dell'età media del parco mezzi sia terrestre, sul quale la scelta strategica è rivolta a idrogeno ed elettrico, sia navale, con la realizzazione di battelli con motorizzazione ibrida gasolio-elettrico. Tutto ciò utilizzando al massimo i fondi messi a disposizione dal PNRR, i fondi PNSMS stanziati dallo Stato, oltre a quelli già destinati dallo Stato per il rinnovo della flotta navale. Complessivamente il piano prevede investimenti pari a oltre 330 milioni di euro tra servizi urbani di navigazione e automobilistici e servizi extraurbani.

Il Piano investimenti, relativo all'ingresso dei nuovi mezzi, è finalizzato al rinnovo della flotta in ottica di maggiore sostenibilità ambientale, in particolare attraverso una significativa introduzione di mezzi a idrogeno ed elettrici utilizzando i fondi PNRR già assegnati al Comune di Venezia.

LINK UTILI

Dati Customer Satisfaction AVM

<https://actv.avmspa.it/it/content/indagine-customer-satisfaction>

Servizi in emergenza: acqua alta, nebbia, sciopero

<https://avm.avmspa.it/it/content/orari-actv>

Dati di bilancio 2023

AVM

<https://avm.avmspa.it/sites/default/files/BILANCIO%20AVM%202023.PDF>

Actv

<https://actv.avmspa.it/sites/default/files/BILANCIO%20ACTV%202023.PDF>

Vela

<https://vela.avmspa.it/sites/default/files/BILANCIO%20VELA%202023.PDF>

03

La rete del trasporto pubblico di AVM



Il capitolo in sintesi

Il focus è sul trasporto pubblico, dalla descrizione dei servizi erogati da AVM al numero di mezzi attualmente operativi nella rete.

Attraverso l'analisi delle azioni intraprese per l'efficientamento e la sostenibilità viene data ampia descrizione del piano investimenti aziendale che tra il 2024 e il 2029 prevede la sostituzione di mezzi e innovazione tecnologica per 330 mln di euro. I mezzi, molti già in produzione e altri con gare d'appalto già affidate, prevedono l'introduzione di autobus elettrici e alimentati ad idrogeno, mentre per la navigazione l'investimento sarà verso mezzi ibridi.



03.1

La rete del trasporto

LA RETE DEL TRASPORTO È COMPOSTA COME SEGUE:

Una rete di navigazione che serve:

La Città antica di Venezia, in particolare il Canal Grande, il canale della Giudecca, il bacino di San Marco, la dorsale nord, collegando le isole della laguna sino a Treporti e Punta Sabbioni a nord e sino a Chioggia a sud con 25 linee. La rete di navigazione include i due servizi di nave traghetto (ferry) che connettono Venezia Tronchetto con il Lido di Venezia e quest'ultimo con l'Isola di Pellestrina.

Una rete tranviaria composta da 2 linee che servono:

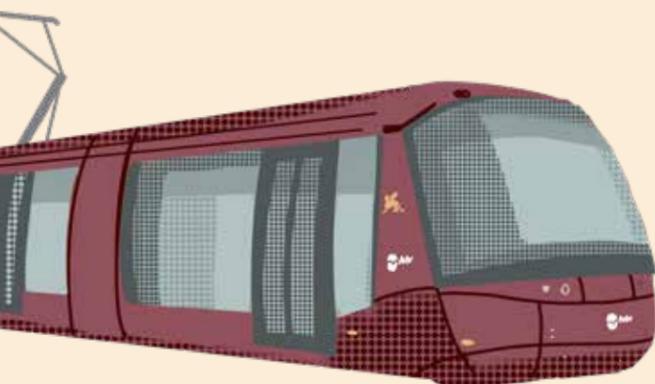
La terraferma del Comune di Venezia nei collegamenti con Venezia e tra Mestre (fino a Favaro) e Marghera con interscambio tra le due linee nel terminal di Mestre Centro.

La rete automobilistica urbana che serve:

- L'intera terraferma del Comune di Venezia con **43 linee** (di cui 9 in affidamento a vettore terzo da parte del Comune di Venezia) che collegano direttamente o tramite interscambio i terminal automobilistici di P.le Roma, Mestre Centro e Stazione Ferroviaria di Mestre con tutte le località del territorio urbano (Bissuola, Ca' Noghera, Ca' Sabbioni, Campalto, Carpenedo, Catene, Chirignago, Cipressina, Dese, Favaro Veneto, Gazzera, Malcontenta, Tessera, Trivignano, Villabona, Zelarino) e le sue principali infrastrutture (Aeroporto Marco Polo e Ospedale dell'Angelo);
- Le isole di Lido e Pellestrina le cui **6 linee**, integrate e in interscambio con il servizio di navigazione, raggiungono Chioggia e Punta Sabbioni;
- Il Comune di Spinea (con le frazioni di Crea e Fornase) con **2 linee**.

Una rete automobilistica extraurbana che, estendendosi sino alle province di Padova, Treviso, Rovigo, dove sono presenti interscambi con le più importanti realtà del trasporto locale, serve i seguenti bacini di traffico:

- Bacino extraurbano nord con **19 linee**.
- Bacino extraurbano sud con **24 linee**.



AVM è da sempre impegnata anche nell'organizzazione e gestione delle linee cosiddette scolastiche. Si tratta di un potenziamento del servizio in particolari fasce orarie concordate con i diversi plessi scolastici del territorio sia urbano che extraurbano.

Inoltre, da settembre 2023 (inizialmente in via sperimentale) ed effettivo da giugno 2024 - è stato attivato, a Favaro nei collegamenti con Ca' Solaro, Prasecco, Mestre Carpenedo

- Don Sturzo e Borgoforte, il primo servizio a chiamata che consente ai cittadini di richiedere, in autonomia, una corsa direttamente dal punto di partenza al punto di arrivo desiderato, senza dover seguire un orario fisso o una tratta prestabilita. Il servizio a chiamata è costituito da 35 fermate, distribuite nell'area di interesse, al fine di garantire la mobilità degli abitanti delle zone più periferiche verso i servizi essenziali e il centro di Mestre, anche tramite interscambio con le altre linee.

Dati sul servizio di trasporto pubblico

FLOTTA IN ESERCIZIO AL 31/12/2023	
Alimentazione	Totale mezzi
Elettrico E1 (sperimentale)	1
Motobattello foraneo	20
Motobattello (vaporetto)	62
Motonave	7
Motoscafo	51
Nave traghetto	7
	148

PARCO MEZZI IN ESERCIZIO AL 31/12/2023					
Alimentazione		Lunghezza			Totale
		8-10 m	12 m	18 m	
Diesel	Interurbano	5	54	3	62
	Suburbano		140	28	168
	Urbano	45	76	22	143
Full electric	Urbano		30		30
Idrogeno	Suburbano		2		2
	Urbano		2		2
CNG	Suburbano		13	9	22
	Urbano	14	71	30	115
Ibrido Diesel	Urbano		3		3
					547



03.2 Il personale

Di seguito il personale in forza al Gruppo AVM (AVM, Actv e Vela)

PERSONALE CONSOLIDATO DEL GRUPPO AL 31/12/2023 (AVM, ACTV E VELA)

Numero unità	Inquadramento
14	Dirigenti
671	quadri/impiegati/ausiliari/addetti vendita
390	Personale officine/operai
1.861	Personale di movimento
2.936	Totale



Formazione e regole di comportamento del personale

Anche in conformità a quanto previsto dal proprio Codice Etico e di Comportamento, AVM si impegna a curare la formazione del personale affinché adotti verso la clientela comportamenti professionali che assicurino un buon grado di efficienza e cortesia. In particolare, nelle relazioni tra il personale e la clientela, le Società del Gruppo si impegnano ad ottemperare ai seguenti criteri.



Riconoscibilità

Il personale a contatto con il pubblico è dotato di un cartellino di riconoscimento, da portare in modo ben visibile, contenente i dati identificativi dell'Azienda e il numero di matricola del dipendente.



Presentabilità

Il personale in servizio ha cura di indossare la divisa aziendale o comunque, per chi non ne dovesse avere l'obbligo, un abbigliamento decoroso e pulito.



Comportamenti, modi e linguaggi

Il personale a contatto con la clientela deve mantenere comportamenti tali da stabilire un rapporto di fiducia e di collaborazione tra clienti e gestore.

Il Cliente deve essere trattato con cortesia e rispetto. Il linguaggio utilizzato per le informazioni/comunicazioni, sia verbali che scritte, deve essere chiaro e comprensibile. Deve inoltre essere garantita prontezza e disponibilità per risolvere eventuali problematiche che dovessero insorgere.



03.3

AVM investe per l'ambiente e la sostenibilità

AVM è fortemente impegnata sul fronte dell'impatto ambientale e ha messo in atto molteplici iniziative volte a ridurre l'effetto.

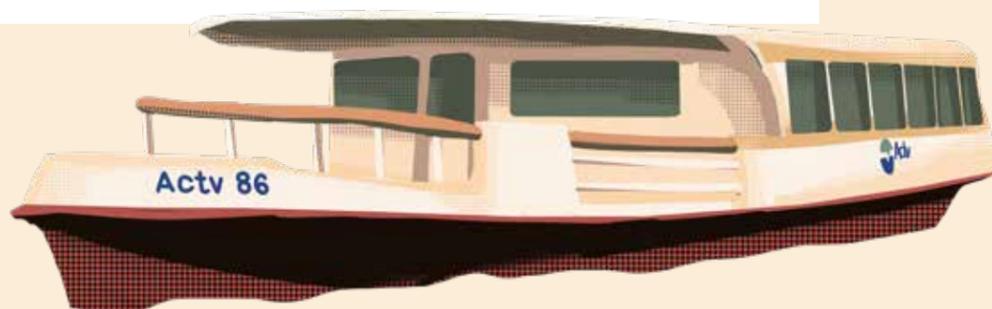
SERVIZIO DI NAVIGAZIONE

RIMOTORIZZAZIONE

Fin dal 2015 è stato avviato un processo di rimotorizzazione di motobattelli e motoscafi con motori di nuova generazione allo scopo di ridurre i consumi energetici, il livello di rumorosità e l'emissione di sostanze inquinanti.

MANUTENZIONI E RINNOVO DELLA FLOTTA

Per normativa ogni unità navale è sottoposta a un processo manutentivo ciclico: ogni 1, 3 e 5 anni. Nello specifico, la manutenzione al quinto anno prevede un totale rinnovamento di tutte le parti meccaniche e delle dotazioni di bordo. I motori vengono rinnovati all'equivalente attuale degli standard Euro 6 per le autovetture. AVM ha inoltre avviato un progetto di rinnovamento del layout interno dei vaporetta.



A seguito di stipula (febbraio 2021), della convenzione fra la Regione del Veneto e l'Ente di Governo per l'assegnazione definitiva all'azienda dei fondi messi a disposizione coi DM n. 52/2018 e n. 397/2019, nel corso del 2022 sono stati consuntivati:

A) Avanzamenti per 8,4 milioni di euro per il rinnovo della flotta aziendale. In particolare: 3 milioni di euro di avanzamento costruzione n. 5 motobattelli tradizionali serie 110, già consegnati ed entrati in esercizio dal mese di maggio 2024;

B) 4,1 milioni di euro di avanzamento costruzione n. 7 motobattelli foranei serie 400;

C) 1,3 milioni di euro di avanzamento costruzione n. 2 motobattelli foranei ad alimentazione ibrida.

Nel corso del 2022 sono stati avviati gli studi preliminari per la realizzazione di una Nave Traghetto bidirezionale e per 20 motobattelli ibridi serie 250.

È stata inoltre assegnata la progettazione delle rimotorizzazioni ibride di 10 unità. Relativamente agli investimenti realizzati in altri beni, si citano, fra gli investimenti tecnologici, il rinnovo di software applicativi, principalmente a supporto delle attività operative (0,4mln/€), l'acquisto di hardware informatico (0,2mln/€); il rinnovo delle attrezzature d'officina (0,4mln/€).

Mezzi*	2024	2025	2026	2027	2028	2029
Motobattelli tradizionali	5					
Motobattelli foranei		2				
Motobattelli ibridi				9	9	
Nave Traghetto tradizionale bidirezionale 600 t/s		2				
Foranei ibridi			2	2	2	1
Nave Traghetto tradiz. 800 t/s			1			
Motoscafi tradizionali				11		
Refitting motobattelli	1	4				
Refitting NT Marco Polo	1					

* previsione al 31/12/2024

SERVIZIO AUTOMOBILISTICO

Entro la fine del 2024 si stima di sostituire interamente il parco rotabile con motorizzazione Euro 2 (come da normativa) attraverso l'acquisto tramite finanziamento del PNRR di nuovi autobus a zero emissioni (ad alimentazione elettrica e idrogeno).

IMPIEGO DI AUTOBUS ALIMENTAZIONE ELETTRICA ED IDROGENO

Nel 2020 la flotta autobus ha visto l'inserimento di nr. 30 veicoli ad alimentazione Full Electric a zero emissioni di gas inquinanti, che vengono regolarmente impiegati nelle linee di servizio urbano del Lido di Venezia e Pellestrina.

Nel 2023 il parco rotabile è stato ulteriormente implementato con l'acquisto di nr. 4 autobus alimentati a idrogeno con cella a combustibile Fuel Cell (a zero emissioni di gas inquinanti), che vengono impiegati nel servizio di linea urbano e suburbano di Mestre.



A tali veicoli, grazie ai finanziamenti PNRR, si aggiungeranno:

Entro il 2024 n. 44 bus elettrici a zero emissioni.

Entro il primo semestre 2026 n. 90 bus ad alimentazione a idrogeno con cella a combustibile Fuel Cell a zero emissioni.

Con l'impiego di questi mezzi si stima la riduzione delle seguenti emissioni inquinanti: 2.100 kg ca. di polveri sottili (PM10), 100.100 kg ca. di ossidi di azoto (Nox), 40.000 kg ca. di CO immessi nell'atmosfera e 5.200 kg ca. di HC.

IMPIEGO DI AUTOBUS AD ALIMENTAZIONE CNG

La flotta di autobus alimentati a gas metano nel parco Actv è in costante incremento. Tale piano di sviluppo ha l'obiettivo di ridurre le emissioni ed è reso possibile grazie alla presenza della stazione di rifornimento di metano, realizzata e pienamente in funzione presso il Deposito Automobilistico di Mestre.

L'impiego di questa tipologia di autobus comporta non solo la diminuzione delle emissioni di gas inquinanti in atmosfera, ma anche il contenimento dell'inquinamento acustico rispetto agli autobus a gasolio. Gli autobus a metano sono impiegati regolarmente sulle principali linee del servizio urbano della terraferma del comune di Venezia nonché in quelli dei comuni di Spinea e Mirano.

CONTROLLO DEI CONSUMI DEGLI AUTOBUS

A seguito dell'informatizzazione degli impianti di rifornimento è possibile la registrazione dei quantitativi di carburante erogati. Inoltre, al fine di fronteggiare il progressivo invecchiamento della flotta utilizzata nel servizio extraurbano e conseguentemente contenere le emissioni inquinanti in atmosfera, AVM ha intrapreso le seguenti azioni:

- equipaggiamento di sensori su vetture di nuova immatricolazione per il rilevamento da remoto dei parametri di pressione e temperatura, i quali consentono di avere sempre pneumatici nelle condizioni migliori di funzionamento, oltre a migliorare la sicurezza dei passeggeri;
- monitoraggio e rilevamento delle letture chilometriche degli autobus mediante CanBus. Il protocollo CAN (Controller Area Network) è ormai diventato lo standard de facto per la realizzazione delle reti di bordo degli autoveicoli attraverso il sistema AVM/L che consente di generare con maggiore accuratezza le scadenze di manutenzione del parco veicolare e quindi una più puntuale esecuzione degli interventi di manutenzione preventiva ciclica della flotta autobus;
- in fase di sviluppo l'acquisizione, da remoto, dei segnali di allarme autobus tramite CanBus di bordo, sia per i veicoli ad alimentazione elettrica che ad idrogeno.

Entro l'anno 2024 il 100% dei veicoli facenti parte del parco rotabile saranno dotati di pedana disabili, mentre i veicoli dotati di monitor LCD interno per le comunicazioni ai passeggeri sono circa il 77% sul totale dei mezzi.

SERVIZIO TRANVIARIO

L'entrata in funzione della prima tratta tranviaria Monte Celo-Sernaglia a fine 2010 ed il suo successivo completamento, prima con il percorso verso Marghera e infine con il collegamento Mestre Centro - Venezia, ha comportato un sostanziale miglioramento sotto il profilo ambientale in quanto circa 1.300.000 km/anno vengono ora effettuati con materiale rotabile elettrico anziché con autobus a gasolio attraverso l'impiego di 20 convogli.

Per le sue specificità il tram garantisce:

Silenziosità e comfort ai passeggeri in virtù della trazione elettrica e delle tecnologie utilizzate per la costruzione del veicolo;

Zero inquinamento e bassa rumorosità per l'ambiente grazie ai motori elettrici e alla trazione su gomma;

Sicurezza grazie alla rotaia centrale che lo vincola al suolo e che consente quindi di minimizzare l'ingombro trasversale della corsia;

Ingombro comunque inferiore a quello di un autobus grazie alla larghezza più contenuta;

Agilità di manovra grazie al suo ridotto raggio di curvatura che consente di percorrere una rete stradale particolarmente stretta come quella di Mestre.



LINK UTILI

Per approfondimenti sul personale consultare il sito www.actv.it - sezione "Società trasparente", alla pagina "Disposizioni generali", al link "Atti generali" e la sezione Personale delle 3 aziende:

AVM

<https://avm.avmspa.it/it/content/personale-avm-0>

Actv

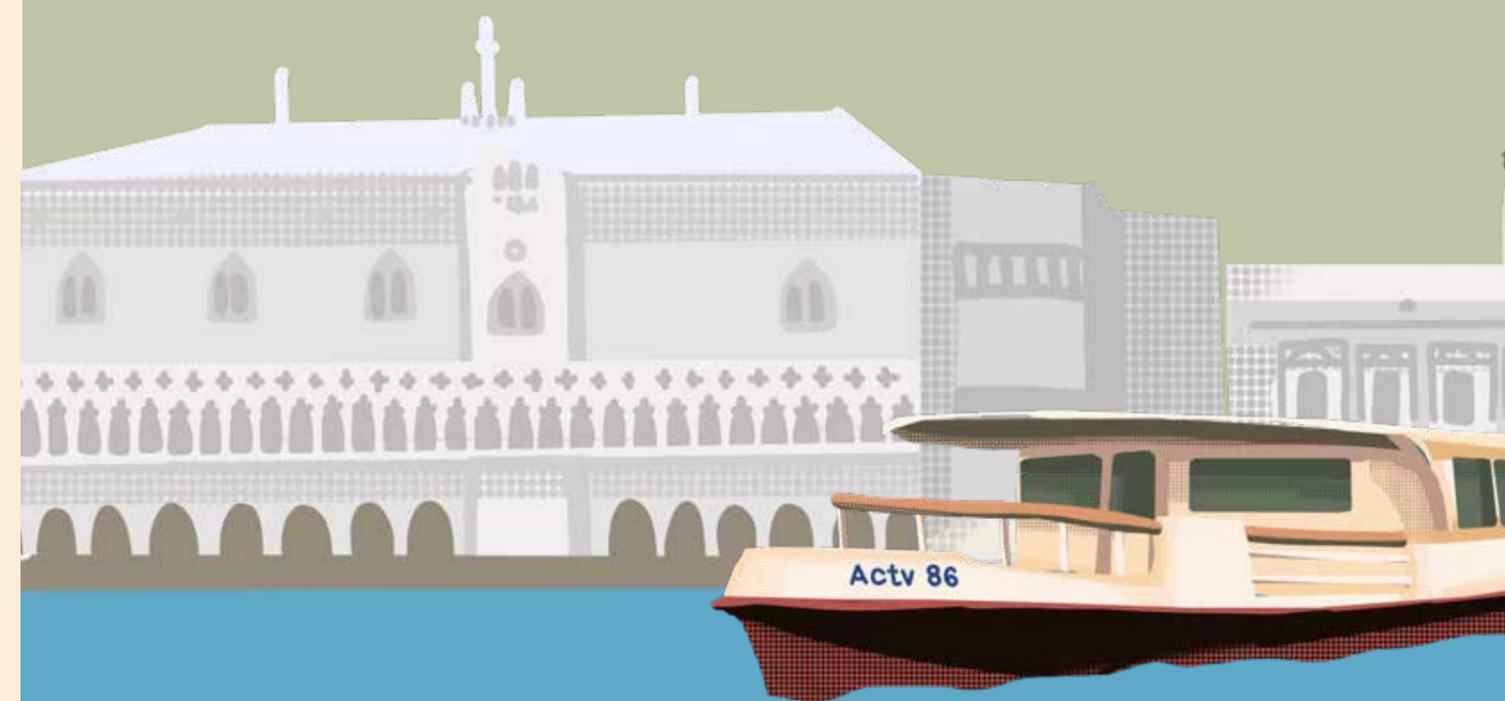
<https://actv.avmspa.it/it/content/personale>

Vela

<https://vela.avmspa.it/it/content/personale-vela>

04

Servizi alla clientela



Il capitolo in sintesi

Si troveranno approfondimenti su tutti i servizi per la clientela. In sintesi, le informazioni relative a rete di trasporto, orari, titoli di viaggio o altro possono essere reperite presso:

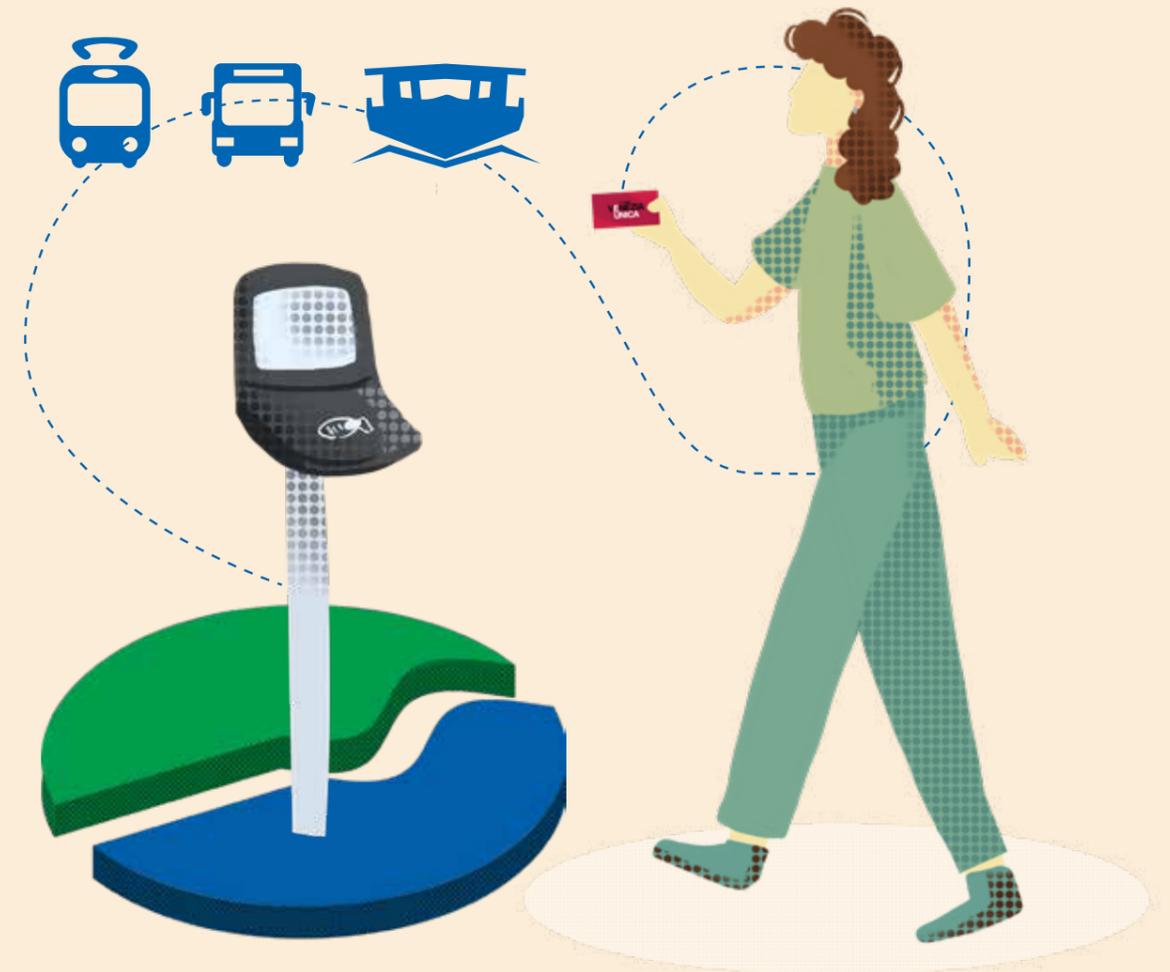
I CANALI WEB, SOCIAL E MOBILE (AVM VENEZIA OFFICIAL APP) ISTITUZIONALI (NELLE SEZIONI DEDICATE)	GLI AVVISI AL PUBBLICO AFFISSI PRESSO LE PRINCIPALI FERMATE DEL SERVIZIO AUTOMOBILISTICO E TRANVIARIO
GLI AVVISI AL PUBBLICO AFFISSI PRESSO GLI IMBARCADERI DEL SERVIZIO DI NAVIGAZIONE	IL CIRCUITO LCD CON UNA PROGRAMMAZIONE SPECIFICA
I PUNTI VENDITA VENEZIA UNICA	IL CONTACT CENTER UNICO DIME OPERATIVO TUTTI I GIORNI DALLE 8:00 ALLE 18:00 TEL. 041 041 (TARIFFA URBANA)



04.1

Le "Condizioni generali di trasporto"

L'insieme dei termini, condizioni e prescrizioni che compongono il contratto di trasporto, definito anche "Condizioni Generali di Trasporto" è disponibile nei siti aziendali cliccando alla voce "Condizioni Generali di Trasporto" presente nel menù rapido a piè di pagina. Un estratto è affisso negli approdi della rete di navigazione.



04.2

Prezzi, titoli di viaggio e tessera Venezia Unica

L'elenco dei titoli di viaggio, dei relativi prezzi in vigore (stabiliti dagli Enti competenti per le diverse reti) e di quanto ivi compreso, nonché della durata temporale associata, è consultabile nel sito www.actv.it - sezione "Prezzi e punti vendita", alla pagina "Prezzi in vigore". Tutti i titoli di viaggio sono caricati su supporto elettronico (biglietto chip on paper o smart card) o digitale (App).

Esclusivamente per la fruizione dei servizi di navigazione sono presenti due diverse tipologie di titoli di viaggio con prezzi diversificati:

- A) I biglietti ordinari urbani destinati ai clienti occasionali caricabili nel "biglietto elettronico";
- B) I biglietti e gli abbonamenti Rete Unica riservati ai clienti in possesso di tessera Venezia Unica abilitata per il servizio di navigazione come "Carta Venezia" validi sull'intera rete urbana del comune di Venezia, navigazione, automobilistico (incluso il tram) e people mover.

Il servizio di trasporto pubblico veneziano è caratterizzato da un buon equilibrio tra clientela abituale e clientela occasionale.

Nello specifico si registrano in circolazione circa 900 mila tessere Venezia Unica, di cui un terzo continuamente attive. Gli abbonati annuali sono 35 mila a cui si aggiungono i numerosissimi abbonati mensili (stimabili in 70-80 mila clienti). Questi numeri evidenziano l'impatto sulla rete vendita tanto da spingere AVM verso investimenti tecnologici sempre più mirati a migliorare i servizi alla clientela e a ridurre i tempi di attesa agli

sportelli, ampliando la rete vendita e investendo sul digitale.

Si rimanda al paragrafo 3 di questo capitolo per un approfondimento sui servizi digitali attivati da AVM.

Tessera Venezia Unica (*)

Venezia Unica è la smart card (**tessera fisica o virtuale**) che consente di accedere ai mezzi di trasporto pubblico (e ad altri servizi della Città di Venezia). La tessera è nominale e personale ed è valida 5 anni; si richiede e si rinnova presso i punti vendita Venezia Unica abilitati.

TESSERA VENEZIA UNICA NON ABILITATA COME "CARTA VENEZIA" (*)

Consente di caricare esclusivamente gli abbonamenti automobilistici della rete extraurbana e abbonamento People Mover.

TESSERA VENEZIA UNICA ABILITATA COME "CARTA VENEZIA" (*)

Consente di caricare, oltre agli abbonamenti di cui sopra, anche i titoli di viaggio Rete Unica (biglietti e abbonamenti), i carnet "Traghetto", gli abbonamenti riservati ai clienti residenti nelle Isole della Laguna e quelli riservati ai clienti residenti in Comune di Cavallino-Treporti.

SMARRIMENTO O DETERIORAMENTO DELLA TESSERA VENEZIA UNICA (*)

Previo pagamento di quanto dovuto per le spese amministrative quale costo di attivazione della tessera per il servizio di trasporto pubblico, viene emesso un duplicato della stessa con scadenza analoga a quella smarrita o deteriorata. All'interno del duplicato saranno ricaricati i titoli di viaggio presenti originariamente nella tessera smarrita o deteriorata.

L'operazione è possibile presso i punti vendita Venezia Unica abilitati. Va esibito allo sportello un documento di identità valido.

VENEZIA UNICA PER SOGGETTI ISCRITTI ALLO SCHEDARIO DELLA POPOLAZIONE TEMPORANEA DEL COMUNE DI VENEZIA

Da fine 2022 è stata concessa (ai sensi dell'articolo 32 del DPR 223/1989) ai soggetti iscritti allo schedario della popolazione temporanea del Comune di Venezia la possibilità di acquistare la tessera Venezia Unica abilitata per la Navigazione a un costo di € 10,00 con validità un (n. 1) anno e obbligo di acquistare contestualmente almeno un (n. 1) abbonamento mensile. Le informazioni sullo schedario della popolazione temporanea si trovano nel sito del Comune di Venezia.



*su costi di emissione e attivazione della tessera Venezia Unica: www.actv.it - sezione "Prezzi e punti vendita", alla pagina "Prezzi in vigore".

Pass Imob abbonati servizio nave traghetto (ferry)

È concesso alle persone fisiche residenti al Lido di Venezia o a Pellestrina, alle persone giuridiche (compresi enti e associazioni) con sede legale o operativa al Lido di Venezia o a Pellestrina e ai soggetti autorizzati dal Comune di Venezia secondo la Delibera di Giunta comunale n. 390/2011.

Il Pass Imob ha durata biennale (2 anni) e consente di utilizzare il servizio AVM per il trasporto di veicoli a tariffazione agevolate sulle linee:

LINEA 17 DA TRONCHETTO A LIDO E
VICEVERSA O DA LIDO A PUNTA SABBIONI E
VICEVERSA

LINEA 11 DA ALBERONI (LIDO) A SANTA
MARIA DEL MARE (PELLESTRINA) E
VICEVERSA

Il rilascio del Pass Imob e dei successivi rinnovi/duplicati è **gratuito** e deve essere effettuato presso le Agenzie Venezia Unica del Lido (P.le Santa Maria Elisabetta) e Tronchetto (orari nel sito www.veneziaunica.it o www.actv.it).

titolare il Pass Imob deve essere restituito immediatamente se vengono meno i requisiti per l'acquisto. Diversamente AVM si riserva il diritto di applicare sanzioni e di intraprendere azioni legali per dichiarazioni mendaci.

Il Pass Imob è caricabile con abbonamenti/carnet da 10 o 40 corse, deve essere convalidato prima dell'imbarco e deve essere esibito a ogni controllo da parte del personale addetto alle verifiche. In caso di: vendita o dismissione del veicolo abbonato o cambio residenza, decesso del



04.3

Servizi digitali di AVM

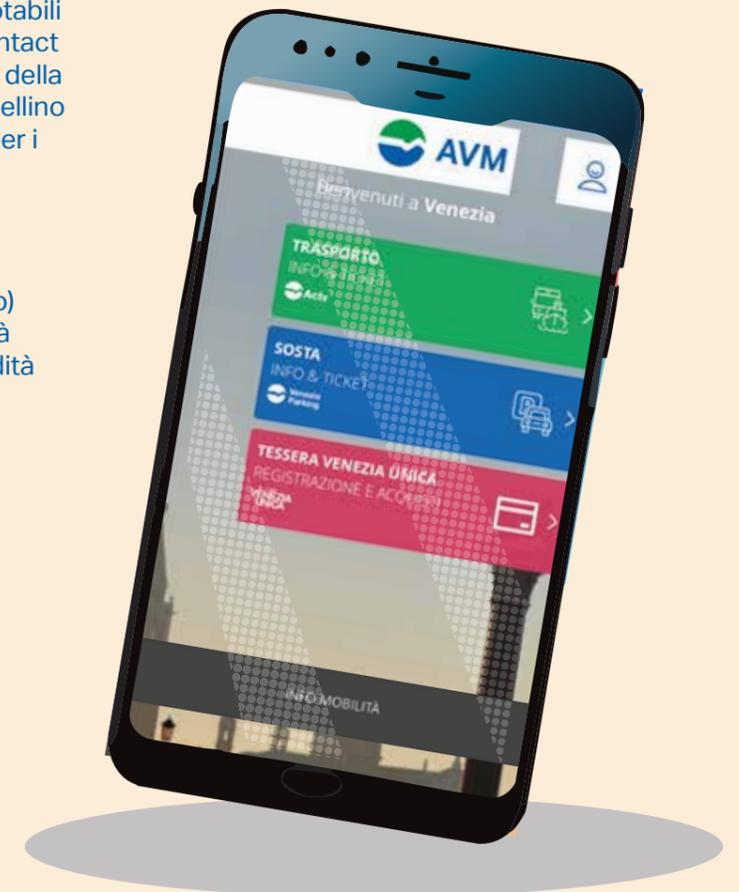
Nella pagina "Servizi al cliente" dei siti avmspa.it e actv.it sono presenti i link diretti per accedere ai diversi servizi online offerti alla clientela.

Quello di più vecchia data è il servizio di **prenotazione ferryboat** che offre l'opportunità per i residenti isole di Lido e Pellestrina e per l'utente occasionale, di prenotare le corse di linea 17 effettuate con nave traghetto da Tronchetto al Lido di Venezia e viceversa. Il servizio si è consolidato nel tempo ed è divenuto indispensabile anche per l'utente occasionale.

Il sistema prevede una quantità di posti prenotabili online da piattaforma oppure utilizzando il contact center unico Dime 041 041. Per il pagamento della prenotazione è attivo anche il sistema di borsellino elettronico che ha reso più rapido il servizio per i possessori di Pass Imob.

Più recente, ma ormai ampiamente utilizzata, è l'**area personale clienti**, attivata nel 2022. Permette di richiedere l'emissione (o il rinnovo) della tessera Venezia Unica (anche in modalità tessera Venezia Unica virtuale) in tutta comodità

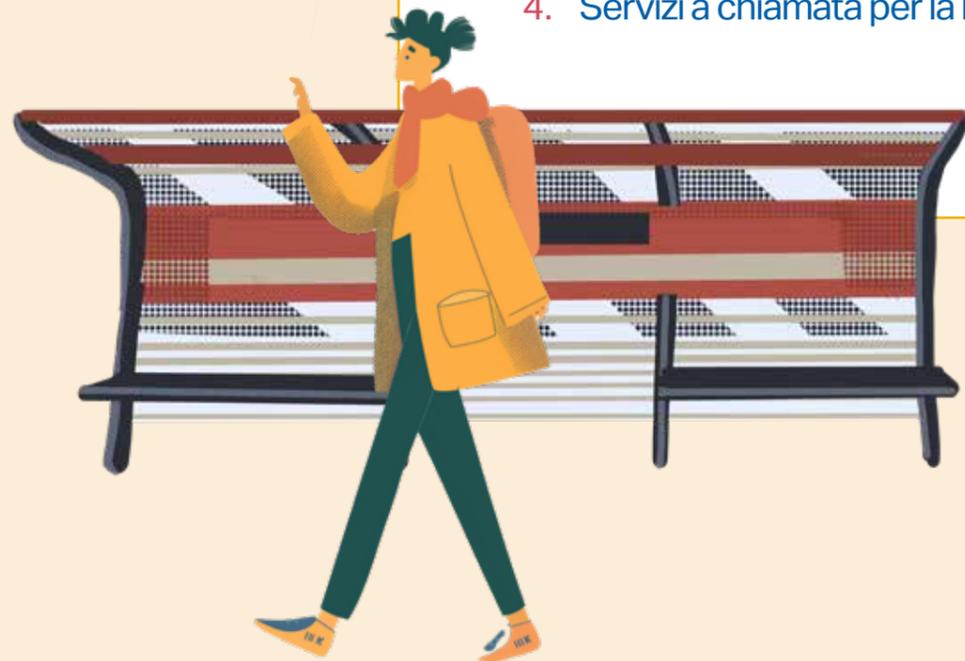
direttamente da casa, con un notevole risparmio di tempo. Inoltre, **consente di scaricare la certificazione dei propri acquisti** (utile per le detrazioni fiscali in sede di dichiarazione dei redditi o per altri fini consentiti dalle normative) e **di interrogare il contenuto della tessera**.



Per quanti volessero visualizzare gli acquisti effettuati sulla tessera Venezia Unica, senza pre-registrazione nell'area personale, nei due anni precedenti è disponibile il modulo "Certificazione Titoli". Il cliente potrà ottenere, in tempo reale, il documento necessario per le detrazioni fiscali da presentare durante la dichiarazione dei redditi o per altri scopi previsti dalla normativa vigente. Ai fini fiscali, il cliente dovrà fornire una prova documentale del pagamento tracciabile insieme alla propria attestazione.

Sono attivi e a disposizione della clientela le seguenti piattaforme di prenotazione online che rendono più rapido e fruibile l'accesso ai vari servizi offerti da AVM:

1. Servizio prenotazione Nave Traghetto Linea 17
2. Servizio prenotazione turno in Agenzia Venezia Unica "eliminacode"
3. Servizio di prenotazione posto auto per persone con disabilità presso l'Autorimessa Comunale
4. Servizi a chiamata per la linea 44



Gratuità e agevolazioni

Nei servizi della rete urbana del Comune di Venezia ed extraurbana della Città metropolitana di Venezia sono **esenti dal pagamento** del titolo di viaggio i **bambini fino al compimento del sesto anno di età**.

Ai clienti con ridotte capacità motorie in carrozzina, per il solo servizio di navigazione, si applica il prezzo del biglietto riservato ai titolari di tessera abilitata come "Carta Venezia". L'eventuale accompagnatore è esentato dal pagamento del titolo di viaggio. Nel servizio di nave traghetto sono previsti prezzi agevolati (carnet) per le autovetture che trasportano persone con ridotte capacità motorie non temporanee, previo nulla osta rilasciato dal Comune di Venezia. Oltre a questa agevolazione, dal 2022, al cliente titolare della Tessera Provinciale con dicitura "con accompagnatore" rilasciata in Regione Veneto, se appartenente alla categoria dei ciechi parziali o ipovedenti gravi minorati della vista con residuo visivo fino a un decimo, potrà essere rilasciato l'abbonamento agevolato valido per sé e per il proprio accompagnatore da caricare sulla tessera Venezia unica di cui è titolare.



Altre agevolazioni

Per le reti urbane del Comune di Venezia esistono inoltre le seguenti ulteriori agevolazioni sull'acquisto dei seguenti titoli di viaggio:

1. Abbonamenti rete di navigazione per residenti nelle Isole della Laguna
2. Abbonamenti rete automobilistica per residenti a Lido e Pellestrina
3. Abbonamenti rete unica per residenti in Comune di Venezia "Over 75" (per scaglioni ISEE)
4. Abbonamenti semestrali rete unica "CEOD" (fasce deboli) per residenti in Comune di Venezia



Servizio priority



Presso gli approdi Actv di Piazzale Roma F, D e E, Ferrovia B, Rialto C, San Zaccaria A e E, Lido Santa Maria Elisabetta A e B, Murano Faro A e B, Punta Sabbioni B e Burano B e C, Chioggia Vigo e Pellestrina, viene data la possibilità ai clienti abituali e ai passeggeri con ridotte o impedite capacità motorie di accedere ai mezzi di navigazione con inizio di imbarco prioritario.

04.4

Dove acquistare i titoli di viaggio

"Il titolo di viaggio deve essere acquistato dal cliente di regola prima di salire a bordo del mezzo presso i punti vendita Venezia Unica, le rivendite autorizzate, le emittitrici automatiche, on line tramite il portale veneziaunica.it e gli applicativi e-commerce associati a actv.it e avmspa.it (prenotazione ferry on line) o tramite la App AVM (e altre applicazioni partner) o il servizio Chat&Go by muoversivenezia, ovvero può essere acquistato a bordo dei mezzi ove e quando previsto. Da maggio 2024 è inoltre attivo il sistema EMV che consente di effettuare pagamenti direttamente sulla validatrice tramite carte bancarie contactless..."*



*Per qualsiasi altra precisazione in merito all'utilizzo dei titoli di viaggio il cliente è tenuto a leggere attentamente quanto indicato nelle "Condizioni Generali di trasporto"

I TITOLI DI VIAGGIO SONO ACQUISTABILI PRESSO:

A) La rete di vendita diretta con 26 tra agenzie e punti vendita Venezia Unica

C) Oltre 100 biglietterie automatiche

Presenti nel territorio del Comune di Venezia presso i principali approdi del servizio di navigazione e nei punti nodali del servizio automobilistico (le biglietterie automatiche consentono di acquistare i titoli di viaggio del servizio navigazione, del servizio automobilistico e tranviario e di ricaricare la propria tessera Venezia Unica in totale autonomia 24 ore su 24).

E) Chat&Go by muoversivenezia

Da giugno 2023, alcune tipologie di titolo di viaggio sono acquistabili in modalità ticketless last second attraverso il sistema Chat&Go by muoversivenezia via Whatsapp

G) Modalità pay as you go

Da maggio 2024 è progressivamente in attivazione, su tutta la rete di trasporto pubblico, l'accesso tramite il sistema EMV (Europay, MasterCard e VISA) con carte di pagamento bancario contactless e carta digitalizzata su smartphone o smartwatch con modalità pay as you go. Il pagamento del viaggio si finalizza in base all'utilizzo dei mezzi effettuando la validazione tap-in (e dove obbligatorio anche con il tap-out con la medesima carta/dispositivo utilizzato). Grazie alla prossima realizzazione di un sistema di calcolo della miglior tariffa applicabile al cliente (best fare) verranno addebitati gli importi maggiormente convenienti in relazione al numero di tap (validazione/pagamento tramite carta bancaria) effettuati nell'arco del periodo considerato.

B) La rete di vendita indiretta con oltre 500 concessionari e rivenditori autorizzati distribuiti principalmente nel territorio metropolitano di Venezia e nelle province di Padova, Treviso, Rovigo

D) On line sui siti www.veneziaunica.it

F) Tramite la App gratuita AVM Venezia Official App*

AVM facilita i pagamenti digitali: tutti i nostri sistemi di bigliettazione sia allo sportello che ai distributori automatici (TVM) sono dotati di POS per bancomat e carte bancarie.

*L'acquisto dei titoli di viaggio tramite AVM Venezia Official App consente l'utilizzo degli stessi solo tramite smartphone. I titoli di viaggio, infatti, non vengono caricati nella tessera Venezia Unica. In caso di smarrimento o cambio del telefono, di disinstallazione dell'app o formattazione del telefono deve essere richiesto il ripristino contattando l'assistenza mediante il webform presente nella sezione profilo.

L'acquisto dal personale di bordo - ai prezzi dedicati - è consentito solo ed esclusivamente nei seguenti casi:

A) Nella rete di navigazione, in presenza di biglietteria chiusa o di emettitrice automatica non funzionante (l'acquisto del biglietto va richiesto al marinaio appena saliti a bordo pena l'elevabilità di una sanzione amministrativa in caso di controllo) esclusivamente con pagamento POS

B) Nella rete automobilistica urbana della terraferma del Comune di Venezia e del Comune di Spinea, nonché nella rete extraurbana, dalle ore 20:00 alle ore 7:00 nei giorni feriali e per tutta la giornata nei giorni festivi esclusivamente con pagamento in contanti

C) Nel servizio automobilistico di Lido di Venezia e Pellestrina dalle ore 20:00 alle ore 7:00 sia nei giorni feriali che nei festivi esclusivamente con pagamento in contanti

Nel servizio tranviario non è in alcun caso previsto l'acquisto a bordo del mezzo.



04.5

Validazione del titolo di viaggio

“è cura del cliente verificare l'avvenuta e corretta validazione del titolo di viaggio tramite gli appositi segnali luminosi e acustici emessi dalla validatrice o dal lettore”*

Tutti i clienti - compresi i possessori di abbonamento in corso di validità - sono tenuti a validare sempre il titolo di viaggio utilizzando la validatrice presente agli approdi e a bordo dei mezzi automobilistici e tranviari, partecipando così al miglioramento del servizio e alla lotta all'evasione, anche tramite l'esercizio del cosiddetto "controllo sociale". Nella rete urbana di navigazione, solo ed esclusivamente nel caso in cui tutte le validatrici presenti in approdo dovessero risultare fuori servizio, è possibile validare il titolo di viaggio anche a bordo dei mezzi (la validazione del biglietto va richiesta al marinaio appena saliti a bordo, pena l'elevabilità di una sanzione amministrativa in caso di controllo). Qualora il cliente in possesso di biglietto non riesca a terminare il viaggio entro la durata temporale di validità del titolo, prima della sua scadenza è tenuto a validarne un altro o presso la validatrice a bordo dei mezzi nel servizio automobilistico e tranviario o chiedendo al marinaio a bordo dei mezzi nel servizio di navigazione (solo pagamento POS).



In caso di acquisto di titolo di viaggio digitale su AVM Venezia official APP e applicazioni partner o tramite Chat&Go by muoversivenezia via Whatsapp e l'accesso ai mezzi tramite sistema EMV la validazione avviene nei seguenti modi:

A) Da AVM Venezia official APP e applicazioni partner.

Nella rete tranviaria e automobilistica urbana e extraurbana, i titoli di viaggio devono essere acquistati e attivati almeno 3 minuti prima di salire a bordo.

L'eventuale acquisto o attivazione a bordo è sanzionabile ai sensi della Legge Regionale 25/98.

B) Da Chat&Go by muoversivenezia via Whatsapp: l'inizio della validità del biglietto è contestuale all'acquisto.

I titoli di viaggio digitali producono un QR Code verificabile dai sistemi di rilevazione degli agenti accertatori e per l'apertura dei tornelli, ove presenti.

C) Acquisto EMV con carte di pagamento bancario contactless e carta digitalizzata su smartphone o smartwatch .

La validazione con la carta bancaria o il dispositivo utilizzato per il pagamento consente al passeggero di accedere e viaggiare sui mezzi, anche in interscambio costruendo, tramite tap-in (e dove obbligatorio anche con il tap-out con la medesima carta/dispositivo utilizzato), il proprio titolo di viaggio in modalità pay as you go.

Per viaggiare con altri passeggeri si possono effettuare fino a 5 tap consecutivi entro un minuto dal primo.

In caso di controllo degli agenti accertatori sarà necessario mostrare la carta bancaria o il dispositivo utilizzato per il pagamento o comunicarne le ultime quattro cifre.

*Per qualsiasi altra precisazione in merito all'utilizzo dei titoli di viaggio il cliente è tenuto a leggere attentamente quanto indicato nelle "Condizioni Generali di trasporto".

04.6 Sanzioni

Tutti i clienti del servizio sono tenuti a munirsi di valido titolo di viaggio e a validarlo, anche all'inizio di ogni singola tratta del viaggio o comunque ad ogni cambio del mezzo. In assenza di titolo di viaggio opportunamente validato ed in corso di validità all'atto del controllo, gli agenti accertatori procederanno ad elevare le dovute sanzioni amministrative. Tali sanzioni possono essere elevate sia a bordo dei mezzi, o anche in fermata in discesa da essi, che - esclusivamente per la rete di navigazione - all'interno dei pontoni galleggianti d'imbarco, anche in considerazione della collocazione fisica delle validatrici rispetto all'imbarco.

L'attività di accertamento viene espletata dagli Agenti Accertatori che in tale veste ricoprono la funzione di agente di polizia amministrativa e pubblico ufficiale (nel rispetto della L.R. n. 25/1998, e successive modificazioni e integrazioni).

Il cliente cui venga elevata sanzione amministrativa per irregolarità del titolo di viaggio è tenuto a fornire all'Agente Accertatore le proprie generalità esibendo un documento di identità in corso di validità. Si precisa che le convalide effettuate con la tessera Venezia Unica vengono anonimizzate dopo 24 ore; pertanto, eventuali richieste relative alle validazioni devono essere presentate entro tale termine attraverso il webform dedicato presente nella sezione "Servizi al Cliente" del sito AVM.



AVM facilita il pagamento digitale

La sanzione elevata a bordo dei mezzi può essere pagata contestualmente attraverso:

- A) Pagamento con carte bancarie direttamente tramite il palmare in dotazione all'agente accertatore.
- B) Pagamento online dal sito actv.it e avmspa.it alla sezione dedicata (con tutorial a disposizione per facilitare tutti gli utenti).

Oppure nelle agenzie Venezia Unica di P.le Roma, Mestre, via Lazzari 32 (P.le Cialdini), Dolo, via Matteotti 15/h, Sottomarina, Viale Europa 2/c e Lido Santa Maria Elisabetta, o ancora mediante versamento sul c/c postale utilizzando il modulo rilasciato dall'agente accertatore ovvero su un modulo non prestampato indicando nella causale il numero del verbale ed il nome del trasgressore, con intestazione: Avm S.p.A. - Venezia - Sanzioni Amministrative, n° CCP 16315301 o tramite bonifico bancario intestato a Avm S.p.A. Tesoreria - Banca Intesa San Paolo IBAN: IT22 F030 6902 1130 7400 0081 250 (da estero BIC: BCITITMM).

Il pagamento delle somme dovute per le suddette violazioni può essere effettuato nella misura minima indicata all'art. 37 della L.R. 25/98 immediatamente nelle mani dell'agente accertatore all'atto della contestazione, ovvero entro i successivi cinque giorni, presso le agenzie Venezia Unica abilitate, nonché a mezzo di versamento in conto corrente postale o bancario e via web. Resta ferma la possibilità del pagamento in misura ridotta ai sensi dell'art. 16 della legge n. 689/1981, da effettuarsi dal sesto al sessantesimo giorno dalla contestazione immediata o, se questa non vi è stata, dalla notificazione degli estremi di violazione. Oltre il sessantesimo giorno il pagamento potrà essere effettuato solo all'Ente che affida la linea attraverso l'ordinanza di ingiunzione di pagamento che può assumere la forma massima della sanzione indicata all'art. 37 L.R. 25/98.

Le sanzioni non pagate immediatamente nelle mani dell'agente accertatore all'atto della contestazione saranno gravate delle spese di procedimento. Per i titolari di tessera Venezia

Unica, il mancato pagamento della sanzione a seguito della notifica comporta il blocco del supporto per insoluto. La tessera Venezia Unica non potrà dunque essere emessa nuovamente fino a completo saldo del dovuto.

Eventuali richieste di annullamento di sanzioni amministrative comminate a bordo dei mezzi di trasporto pubblico locale devono essere inoltrate, entro e non oltre 30 giorni dalla contestazione/notifica della violazione, a:

Linee Extraurbane: CITTA' METROPOLITANA - Ca' Corner - S. Marco 2662 - 30124 Venezia
Pec: trasporti.cittametropolitana.ve@pecveneto.it

Linee Urbane Mestre, Lido e Navigazione: COMUNE DI VENEZIA Ca' Farsetti - S. Marco 4136 - 30124 Venezia
Pec: comandopl@pec.comune.venezia.it

Per mancato pagamento della sanzione oltre il termine di 60 giorni il verbale viene trasmesso all'autorità competente per la procedura di riscossione delle somme dovute, maggiorate delle spese (di riscossione) previste dalla normativa vigente.

04.7

Salire a bordo con passeggini o carrozzine per bambini

Coerentemente con quanto riportato nelle Condizioni Generali di Trasporto, ogni cliente può trasportare gratuitamente passeggini o carrozzine per bambini purché ripiegati, salvo quanto sottoindicato:

Nel servizio automobilistico e tranviario è permesso il trasporto di un passeggino o di una carrozzina per bambini non ripiegati esclusivamente nelle postazioni (ove previste) attrezzate per il trasporto di persone con ridotte o impedito capacità motorie in carrozzina e purché non già occupate da questi ultimi passeggeri. I passeggini o le carrozzine per bambini dovranno, quindi, essere disposti contromarcia e appoggiati allo schienale della postazione, le ruote bloccate con i freni. Nel caso in cui la postazione sia già occupata da una persona con ridotte o impedito capacità motorie in carrozzina, o questa salga sul mezzo durante il tragitto, l'area attrezzata dovrà essere immediatamente liberata ed il passeggino o la carrozzina per bambini dovranno essere ripiegati;

Nel servizio di navigazione, in considerazione delle particolari caratteristiche della mobilità delle persone e cose in ambito lagunare, qualora le condizioni di affollamento e di sicurezza del trasporto lo consentano, è permesso l'imbarco e il trasporto di passeggini o carrozzine per bambini non ripiegati.



04.8

Accessibilità / Persone con ridotte o impedito capacità motorie in carrozzina

La fruizione dei mezzi in servizio nella rete di navigazione, così come il tram e il people mover, da parte di persone con ridotte o impedito capacità motorie in carrozzina è sempre consentita, utilizzando gli spazi appositamente attrezzati. La fruizione degli autobus in servizio nella rete automobilistica urbana della terraferma del Comune di Venezia e del Comune di Spinea, nonché in quella extraurbana, è consentita solo ed esclusivamente su mezzi idonei, qualora lo spazio appositamente attrezzato non sia già occupato da un altro cliente, sempre in carrozzina, e tenuto conto di quanto precisato nel paragrafo "Linee classificate BUS FACILE". In ogni caso l'accesso ai mezzi per le persone con ridotte o impedito capacità motorie in carrozzina può essere limitato dal personale per motivi di sicurezza. Durante il trasporto è obbligatorio che il passeggero si posizioni con la carrozzina negli spazi e nella direzione indicata, avendo cura di bloccare il freno ruote.

04.10

AVM per i passeggeri con esigenze particolari

AVM è fortemente impegnata nell'agevolare la clientela con difficoltà motorie nell'utilizzo del trasporto pubblico.

SERVIZIO DI NAVIGAZIONE

Tutto il servizio di navigazione è accessibile e garantisce una fruibilità pressoché totale ad una porzione consistente della Venezia insulare e il superamento delle barriere architettoniche connaturate alla Città d'acqua. Nei vaporetto un adesivo, applicato su alcuni sedili all'interno della cabina passeggeri, indica che i posti sono riservati ai clienti con difficoltà motorie, agli anziani oltre una certa età, alle donne in gravidanza e alle mamme con bambini in braccio. L'adesivo, bilingue e completo di icone raffiguranti le diverse categorie interessate, viene applicato, dove possibile, in formato A4 affinché l'informazione sia maggiormente visibile. A bordo dei motobattelli sono presenti punti di ancoraggio in sicurezza per bloccare le carrozzine tramite apposite cinture di sicurezza. A bordo dei motoscafi dove l'accesso alla cabina avviene con scale, è prevista una postazione in coperta per il posizionamento e ancoraggio in sicurezza di una carrozzina protetta da paratie laterali. Anche alcuni motobattelli foranei sono dotati di 4 postazioni per persone con ridotte o impedito capacità motorie in carrozzina.

PROGETTAZIONE NAVALE

Tutti i mezzi di nuova introduzione, fin dalle fasi di progettazione, sono pensati affinché siano tenute in considerazione le necessità dei passeggeri con ridotte o impedito capacità motorie in carrozzina in termini di spazio e di mobilità. Lo stesso vale per la progettazione degli approdi e dei varchi di ingresso (tornelli), ideati in conformità alle necessità dei passeggeri.

PROGETTO RIALTO ACCESSIBILE

Un progetto sperimentale che agevola la clientela con ridotta capacità motoria in carrozzina in orario serale, dopo le ore 20:19 sino a fine servizi: le persone possono partire dagli approdi A o B, anziché dagli approdi C o D, prenotando l'imbarco al numero verde 800845065 almeno 20 minuti prima della corsa; scendere agli approdi A o B, anziché agli approdi C o D, chiedendo al personale di bordo di effettuare una fermata aggiuntiva.

FORMAZIONE DEL PERSONALE DI NAVIGAZIONE

Durante i corsi di formazione vengono dedicate alcune ore con docenti specializzati, i quali forniscono al personale di bordo le corrette indicazioni per coadiuvare nella salita e discesa le persone con ridotte o impedito capacità motorie in carrozzina o, comunque, soggette a difficoltà motorie.

SERVIZIO AUTOMOBILISTICO

Tutti i nuovi autobus acquistati dal 2000 in poi sono dotati di pedana mobile e di posto riservato ed entro la fine del 2024 il 100% del parco autobus sarà attrezzato per il trasporto di persone con ridotte o impedito capacità motorie in carrozzina. Utilizzando questi nuovi mezzi si è potuto garantire su diverse linee (segnalate alle paline di fermata e pubblicate nel sito) la presenza di mezzi accessibili per i soggetti con ridotte o impedito capacità motorie in carrozzina. Le pedane vengono sottoposte regolarmente a cicli di manutenzione preventiva e il loro funzionamento viene costantemente verificato dal personale prima della messa in servizio dell'autobus e viene periodicamente monitorato a campione nei controlli di qualità eseguiti dalle Amministrazioni titolari del Contratto di Servizio. Il tram - da questo punto di vista - garantisce piena accessibilità essendo strutturato con fermate a raso, dotate inoltre di percorsi podotattili.

LINEE CLASSIFICATE "BUS FACILE"

Presso le fermate attrezzate (identificate dal logo "BUS FACILE") vi è la possibilità, per le persone con ridotte o impedito capacità motorie in carrozzina, di salire sugli autobus in condizioni di sicurezza. Le operazioni di salita e discesa dal mezzo possono essere svolte in sicurezza anche autonomamente. L'elenco delle linee urbane ed extraurbane e delle fermate attrezzate è pubblicato nel sito www.actv.it - sezione "Servizi di Mobilità", alla pagina "Autobus", al link "Le nostre linee". Presso le fermate non attrezzate non è garantita la sicurezza per le operazioni di salita e discesa svolte in autonomia e si consiglia la presenza di un accompagnatore per accedere al servizio.

FORMAZIONE DEI CONDUCENTI

I conducenti vengono adeguatamente addestrati, sia in aula sia con prove pratiche, in collaborazione con le Associazioni di riferimento, per fornire assistenza in caso di bisogno.

Per maggiori dettagli, le operazioni di assistenza da parte dei conducenti sono specificate nelle Condizioni Generali di Trasporto



04.11

Trattamento dati personali e trasparenza

AVM, titolare del trattamento dei dati personali dei clienti raccolti in occasione del servizio di trasporto pubblico locale, assicura che il trattamento avvenga in conformità a quanto previsto dal Regolamento Europeo n. 679/2016 (GDPR).

Tramite il link <https://avm.avmspa.it/it/content/privacy-avm> è possibile accedere, in particolare, all' informativa ex artt. 13 e 14 del GDPR rivolta ai clienti del servizio di trasporto pubblico locale.

Per tutte le questioni attinenti alla tutela del trattamento dei dati, la società ha nominato un responsabile della protezione dei dati personali, contattabile via mail, all'indirizzo dpogruppoavm@avmspa.it.

Inoltre, sempre in ottemperanza agli obblighi di legge in termine di trasparenza (Decreto Legislativo n. 33 del 14/3/2013), le tre società del Gruppo mantengono aggiornate le diverse sezioni delle pagine della trasparenza (raggiungibili da menu oppure dai link rapidi presente in tutte le pagine dei portali).

Le società, nel dare attuazione alla nuova normativa sulla trasparenza, intendono garantire le libertà individuali e collettive, nonché i diritti civili, politici e sociali, integrare il diritto ad una buona amministrazione e concorrere alla realizzazione di un'amministrazione aperta al servizio del cittadino.



LINK UTILI

Mobilità accessibile

<https://avm.avmspa.it/it/content/mobilità-accessibile>

Progetto fermata amica

<https://actv.avmspa.it/it/content/fermata-amica>

Pagina Privacy AVM (trattamento dati clientela)

<https://www.privacylab.it/informativa.php?21285459817>

Punti vendita Venezia Unica, rete indiretta e delle emettitrici automatiche

<https://avm.avmspa.it/it/content/prezzi-vigore-0>

Tariffe agevolate

<https://avm.avmspa.it/it/content/categorie-agevolate-0>

Sanzioni informazioni e indicazioni per contestazione

<https://avm.avmspa.it/it/content/pagamento-sanzioni-1>

Utilizzo della Validatrice TAPPY e sistema EMV

<https://actv.avmspa.it/it/content/home-tappy-la-nuova-validatrice>

05 Customer Care



Il capitolo in sintesi

Il capitolo entra nel merito dei servizi customer care erogati e delle attività di risposta, interazione e monitoring verso la clientela. Uno spazio è dedicato alle indagini customer effettuate periodicamente dal Gruppo per tutti i suoi servizi, mentre un focus specifico riguarda le attività di risposta alle segnalazioni e ai rimborsi/ristori sulla quale AVM ha, nel corso del 2023, definito nuove procedure e standard, così come avvenuto per il servizio Lost&Found.



05.1

Ascolto del cliente

L'ascolto del cliente assume un ruolo fondamentale all'interno di qualsiasi attività aziendale. La necessità si rafforza quando si tratta di servizio di trasporto pubblico. Ascoltare il cliente consente di acquisire una comprensione approfondita delle sue esigenze, aspettative e opinioni. La rilevanza dell'ascolto del cliente si manifesta nella capacità di facilitare una comunicazione bidirezionale, costruire un sentimento di fiducia e mantenere un costante allineamento con le dinamiche di mercato, contribuendo così al successo e alla crescita sostenibile delle imprese.

AVM, oltre ad un costante monitoraggio delle segnalazioni pervenute dai webform o pubblicate on line sulle principali piattaforme social media, effettua annualmente una campagna di rilevazione della customer satisfaction tramite indagini telefoniche e web.

AVM risponde a tutti i clienti in tempi inferiori rispetto a quanto stabilito nel contratto di servizio. Ha creato all'interno dei siti aziendali avmspa.it e actv.it una sezione dedicata per raccogliere tutte le istanze della clientela in un unico punto di contatto: un sistema di webform specifici per indirizzare le richieste in modo rapido e diretto ai diversi uffici. La ricezione e le fasi di risposta vengono poi gestite tramite un software di customer relationship management, che consente di monitorare efficacia ed efficienza del sistema. Quindi reclami, segnalazioni, elogi, richieste di rimborso, pagamento sanzioni, recupero di un oggetto rinvenuto, richieste relative a privacy, fatture e ricevute sono smistate all'origine, prese in carico dai diversi uffici ed evase nel minor tempo possibile (comunque entro i termini stabiliti per legge).

AVM legge i commenti pubblicati sui propri canali social nonché i contenuti riferiti al servizio di trasporto pubblico presenti sulle piattaforme pubbliche. Le attività di monitoraggio e di analisi sono svolte quotidianamente. La pubblicazione delle informazioni è costante e sempre aggiornata, spesso rafforzando quanto presente nel sito.

AVM, per prassi e per mantenere uno standard qualitativo sui propri contenuti presenti nei canali social, non risponde mai a:

- A) Commenti non strettamente riferibili al contenuto pubblicato.
- B) Condivisione di propri stati d'animo.
- C) Messaggi volgari o con contenuto inappropriato.



05.2

Indagini di Customer Satisfaction

AVM al fine di rilevare il grado di soddisfazione della clientela e monitorare con costanza la qualità dei servizi offerti, effettua annualmente indagini sulla qualità percepita (customer satisfaction) sentite le Associazioni dei consumatori e avvalendosi di una società esterna.

Le indagini vengono svolte attraverso la somministrazione di interviste condotte di persona (metodo CAPI), effettuate telefonicamente (metodo CATI) o attraverso questionari cui si accede tramite link inviato via mail (metodo CAWI). La scelta di una metodologia piuttosto che un'altra varia in funzione della tipologia di servizio o attività oggetto dell'indagine.

L'indagine viene generalmente strutturata intervistando un campione rappresentativo dei possessori di tessera Venezia Unica suddiviso tra abbonati e non abbonati, secondo numeriche che garantiscano una corretta distribuzione tra le diverse categorie:

2.000 interviste con metodo CATI a possessori di tessera Venezia unica titolari di abbonamento segmentate per rete di trasporto (rete urbana di navigazione, rete urbana automobilistica e tranviaria relativa al territorio del Comune di Venezia e rete automobilistica extraurbana)

1.000 interviste con metodo CATI a possessori di tessera Venezia unica non abbonati segmentate per rete di trasporto (rete urbana di navigazione, rete urbana automobilistica e tranviaria relativa al territorio del Comune di Venezia e rete automobilistica extraurbana)

900 interviste con metodo CATI possessori di pass IMOB.

Viene svolta anche un'indagine ad hoc sulla mobilità accessibile tramite un tavolo di confronto con le associazioni di riferimento. Una sintesi dei risultati dell'indagine sui servizi di mobilità privata è disponibile nel sito <https://actv.avmspa.it/it> - sezione "trasparenza", "servizi erogati", pagina "carta dei servizi e standard di qualità".

I documenti sulle indagini di customer satisfaction contenenti i dettagli sugli standard di qualità dei servizi pubblici di AVM/Actv e Vela sono consultabili nella sezione trasparenza.

Actv

<https://actv.avmspa.it/it/content/indagine-customer-satisfaction>

Vela rete vendita Venezia Unica

<https://vela.avmspa.it/it/content/carta-dei-servizi-e-standard-di-qualita-vela>

Viene inoltre effettuata un'indagine onsite con 1.000 interviste con metodo CAPI relativamente a

- A) Punti vendita Venezia Unica (biglietterie)
- B) Rivenditori autorizzati
- C) Accoglienza turistica erogato presso i punti IAT del territorio del Comune di Venezia

Con quasi 4 mila interviste, è somministrata anche un'indagine CAWI sui servizi digitali e di relazione con la clientela del Gruppo AVM: il servizio di informazioni e vendita erogato da AVM Venezia Official App, il servizio di informazioni e vendita denominato "ferry online", il servizio informativo e di accoglienza delle segnalazioni, reclami e rimborsi.

Sono stati inoltre condotti interventi di verifica tramite tecniche di "mystery client" con focus sul servizio di TPL effettuando rilevazioni alle fermate e a bordo dei mezzi sia automobilistici che di navigazione. Le informazioni tratte da queste verifiche e dalle indagini di customer satisfaction presso abbonati e non abbonati sono state elaborate ai fini della ricostruzione dei dati aziendali necessari al processo di certificazione di alcune linee del TPL, secondo la norma UNI EN 13186:3003.

05.3

Informazioni, suggerimenti, segnalazioni ed elogi

Il cliente, direttamente o per il tramite delle Associazioni dei Consumatori ha diritto di accesso alle **informazioni** che lo riguardano e può produrre **memorie, documenti, presentare osservazioni, formulare suggerimenti** - per il miglioramento del servizio - cui AVM si impegna a dare riscontro entro 30 giorni dalla data di recepimento del reclamo. Nel caso in cui il cliente intenda inoltrare segnalazioni o reclami potrà farlo utilizzando il webform presente nel sito actv.it o avmspa.it - sezione "Servizi al cliente", nel box "Informazioni segnalazioni suggerimenti ed elogi", al link "vai al modulo". Il webform è organizzato per livelli, fornendo, in base all'ambito selezionato dal cliente, una prima risposta sull'argomento che inizialmente potrebbe non aver trovato tra i contenuti del portale. Nel caso in cui il cliente necessiti di un approfondimento per la sua richiesta, potrà proseguire l'iter con un'ulteriore compilazione per campi guidati fornendo tutti i dati utili ad avviare una puntuale verifica da parte del settore aziendale coinvolto ed ottenere una risposta personalizzata al proprio ticket.

Valutando inoltre come fattore di qualità rilevante l'ascolto e l'attenzione per le osservazioni trasmesse dalla clientela, si è deciso, partendo dallo stesso modulo, di riservare un canale per accogliere i suggerimenti della clientela nell'ottica di instaurare un rapporto di fiducia e di favorire la partecipazione collaborando al miglioramento del servizio offerto. Il suggerimento inviato viene condiviso con il settore di pertinenza per le opportune valutazioni anche ai fini di predisporre gli interventi proposti.

Infine, una particolare considerazione è stata attribuita anche alla possibilità, per la clientela, di esprimere gratitudine o plauso per l'operato del personale, riservando nel webform una voce

specifica per l'elogio. In questo modo si intende dare il giusto riconoscimento agli operatori che si distinguono per sensibilità e disponibilità nei confronti del passeggero in difficoltà o per professionalità e prontezza nella reazione in situazioni di emergenza.

AVM, in qualità di titolare del trattamento dei dati personali dei clienti, presta la massima attenzione al trattamento dei dati personali forniti dai clienti con l'invio dei webform assicurando che il trattamento avvenga in conformità a quanto previsto dal Regolamento Europeo n. 679/2016 (GDPR).

Il processo di risposta ai reclami sopra descritto rientra nei Sistemi di Gestione per la Qualità, l'Ambiente e la Salute e Sicurezza, periodicamente sottoposti a verifica, secondo gli standard: UNI EN ISO 9001- 14001, UNI ISO 45001 e la norma tecnica UNI EN 1381646 applicabile ad alcune linee di rango primario.

05.4

Richieste di rimborso

Nel caso in cui il cliente intenda inoltrare una richiesta di rimborso, dovrà compilare il modulo disponibile nei siti www.avmspa.it e www.actv.it alla sezione "Servizi al Cliente".

Il modulo prevede la compilazione di alcune informazioni ritenute fondamentali per la valutazione della richiesta:

A) Data, ora, luogo dell'episodio e il canale di vendita utilizzato

(es. biglietteria, concessionario, emettitrice automatica, Venezia Official App, biglietto WhatsApp, acquisto tramite sistema EMV, prenotazione online della nave traghetto).

B) La motivazione della richiesta con una breve descrizione dei fatti, completa dei dettagli richiesti in base al canale di vendita selezionato

C) L'indirizzo di posta elettronica



Si specifica che in nessun caso sono rimborsabili i titoli di viaggio in corso di validità non utilizzati per:

CAUSE RICONDUCIBILI AL CLIENTE	SOSPENSIONE DEL SERVIZIO IN CASO DI SCIOPERO DEL PERSONALE, IN CASO DI NEBBIA O ALTA MAREA, CONDIZIONI METEO AVVERSE O PER CALAMITÀ NATURALI
CORSE NON EFFETTUATE, PARZIALMENTE O NON REGOLARMENTE EFFETTUATE	AFFOLLAMENTO MEZZI
PROVVEDIMENTI DELLE AUTORITÀ COMPETENTI	



Come e quando richiedere un rimborso del titolo di viaggio

RIMBORSO PER DECESSO TITOLARE TESSERA VENEZIA UNICA E PASS IMOB

In caso di decesso del titolare della tessera Venezia Unica o del Pass Imob, gli eredi di 1° grado diretto, possono richiedere il rimborso dei titoli di viaggio presenti all'interno della tessera previa presentazione:

- A) Tessera Venezia Unica/Pass Imob sottoscritta dal defunto
- B) Copia atto notorio o dichiarazione sostitutiva di notorietà (carta semplice).

Il valore residuo presente sulla tessera sarà liquidato tramite bonifico bancario sul conto corrente indicato dal richiedente.

Trascorso un anno dalla scadenza della tessera Venezia Unica/Pass Imob, non è più consentito richiedere il rimborso o trasferire eventuali titoli residui. Inoltre i titoli di viaggio caricati su biglietto elettronico (Chip on paper) non sono mai rimborsabili e non più utilizzabili trascorsi 6 anni dalla data di emissione.

Per dettagli o aggiornamenti consultare i siti aziendali www.avmspa.it e www.actv.it - sezione "Servizi al cliente".

In caso di abbonamento annuale il rimborso è previsto **solo entro i primi otto mesi di validità dello stesso**.

Di seguito le casistiche previste

Per sopraggiunta **certificazione di invalidità** tale da consentire al cliente l'accesso alle tariffe agevolate o al titolo di viaggio gratuito.

Per ottenere tale status è necessario un certificato di invalidità rilasciato dalla AULSS di competenza e la tessera di agevolazione tariffaria rilasciata dalla Città metropolitana di Venezia (ai sensi dell'art. 1 della L.R. n. 19/1996). In caso di abbonamento annuale il rimborso/ristoro è previsto solo entro i primi otto mesi di validità dello stesso.

Per **cambio di residenza** del titolare dell'abbonamento, al fine di attestare tale condizione, sarà necessaria un'autocertificazione del cambio di residenza.

Per **variazione del luogo di lavoro** del titolare dell'abbonamento, al fine di attestare tale variazione, è necessaria una lettera firmata del datore di lavoro, completa dell'indirizzo della nuova sede di lavoro. In tale casistica lo smart working non viene considerato come "variazione del luogo di lavoro".

Per **cambio di istituto scolastico o ritiro dalla scuola** dello studente titolare dell'abbonamento. Al fine di attestare la variazione è necessaria un'autocertificazione di iscrizione ad un nuovo istituto scolastico, o l'autocertificazione che attesti il ritiro dall'istituto precedentemente frequentato.

Per **congedo di maternità** della titolare dell'abbonamento. Al fine di attestare tale condizione, sarà necessario il certificato rilasciato dalla AULSS di competenza.

Per **malattia o infortunio** del titolare dell'abbonamento superiore al mese: al fine di attestare tale condizione, è necessario un certificato rilasciato dall'AULSS di competenza (medico di famiglia/medico di base/struttura ospedaliera). La richiesta non può essere retroattiva ma contestuale al momento in cui si verifica il requisito che dà diritto al rimborso.

Per **pensionamento o licenziamento** del titolare dell'abbonamento. Per attestare tale variazione, è necessaria la lettera di pensionamento o cessazione del rapporto di lavoro.

05.5

Rimborso di un abbonamento annuale: metodo di calcolo

L'importo del rimborso viene calcolato come differenza tra la tariffa pagata per l'acquisto dell'abbonamento annuale ed il prodotto tra la tariffa dell'equivalente abbonamento mensile ed il numero di mesi di effettivo utilizzo del titolo di viaggio. Quale riferimento per la definizione del numero di mesi ristorabili o rimborsabili, fa fede la data di invio della richiesta oltre che dalla tessera, che dovrà essere consegnata previ accordi con l'ufficio competente.

Il ristoro o il rimborso verrà effettuato dopo lo storno del titolo dalla tessera.

Nel caso l'abbonamento annuale sia stato acquistato con pagamento rateale (SDD), il cliente non deve in autonomia sospendere le rate in scadenza.

Eventuali richieste di ristoro di un abbonamento annuale nei casi non contemplati al presente paragrafo verranno valutate singolarmente dalla competente Direzione del Gruppo AVM. Il Gruppo AVM si impegna a promuovere la risoluzione non giurisdizionale di eventuali controversie sorte con la clientela in via amichevole e/o conciliativa nei termini di 30 giorni successivi alla richiesta avanzata dalla stessa.

RIMBORSO TITOLI RESIDUI NEL PASS IMOB

In caso di perdita del requisito necessario per il possesso del Pass Imob, si potrà procedere con il rimborso dei titoli presenti all'interno della tessera

Di seguito le casistiche:

Cambio di residenza per le persone fisiche o trasferimento della localizzazione per le persone giuridiche, sarà necessaria apposita documentazione (come previsto in caso di rilascio);

Rottamazione veicolo, sarà necessario il certificato di rottamazione;

Vendita veicolo, sarà necessario l'atto di vendita.

05.6

Risoluzione extragiudiziale delle controversie

AVM si impegna a promuovere la risoluzione non giurisdizionale di eventuali controversie sorte con l'utenza in via conciliativa attraverso la piattaforma Conciliaweb, nei casi previsti di esperimento del Tentativo Obbligatorio di conciliazione ai sensi della delibera n. 21/2023 dall'Autorità di regolazione dei trasporti (tenuto conto che trascorsi 30 giorni dalla richiesta avanzata a tal fine dalla stessa utenza la condizione di procedibilità si considera comunque avverata). Nell'eventualità la risoluzione della controversia sorta non avvenga nelle suddette modalità, l'azienda comunicherà all'utenza la modalità della risoluzione in via giudiziaria.



05.7

Risarcimento danni

Il Gruppo AVM ha stipulato apposite polizze assicurative per i rischi di responsabilità civile per danni che possono occorrere a persone, cose o animali durante il viaggio e in particolare:

Polizza RCA per autobus e natanti inferiori a 25 tonnellate;

Polizza RCT per tram, People Mover, natanti superiori a 25 tonnellate e per eventuali sinistri verificatisi agli approdi.

Per avviare l'apertura di una pratica di sinistro (collisione tra veicoli e/o infortunati) è necessario farne espressa richiesta ad Actv inviandone comunicazione come segue:

Tramite webform presente nella sezione Servizi al Cliente // Segnalazione sinistri;

Tramite mail all'indirizzo direzione@actv.it

Tramite lettera all'indirizzo Isola Nova del Tronchetto, 32 - 30135 Venezia.

Oggetti rinvenuti

In caso venga smarrito un oggetto a bordo dei mezzi di navigazione o dei mezzi automobilistici è possibile rivolgersi all'ufficio Lost&Found la cui sede è presso il deposito Actv a Mestre in via Martiri della Libertà 396.

Per sapere se è stato ritrovato l'oggetto, è necessario compilare il webform nel sito www.actv.it - sezione "Servizi al cliente" / Oggetti rinvenuti (oppure usare la app **FINDMYLOST**). Gli oggetti rinvenuti vengono custoditi presso l'ufficio Lost&Found per non più di 30 giorni dal ritrovamento (maggiori informazioni su orari di apertura dell'ufficio nel sito Actv/AVM). Vengono registrati e resi disponibili per la consegna previo pagamento di una tariffa stabilita per delibera dal Comune di Venezia. Dopo 30 giorni, gli oggetti non ritirati vengono recapitati all'ufficio preposto presso il Comune di Venezia - Ca' Farsetti, San Marco, 4136, tel. 041 2748225 - 041 2748107 (consegna sempre a pagamento medesimo tariffario, verifica tramite app **FINDMYLOST**).

A seguito della delibera di giunta comunale n° 93 DEL 4 maggio 2023 - Tariffe per la custodia e il deposito degli oggetti rinvenuti, **la restituzione dell'oggetto, tranne per i documenti di identità, è sempre a titolo oneroso**: il cliente, al momento del ritiro, dovrà versare gli importi dovuti quale corresponsione delle spese amministrative di deposito e sorveglianza.

In coerenza con quanto disposto dall'Amministrazione Comunale di Venezia - al cui apposito regolamento (Regolamento per la gestione degli oggetti rinvenuti nel territorio comunale) si rimanda per qualsiasi ulteriore informazione - gli oggetti consegnati quali zaini, borsoni, valigie o quant'altro in condizioni igieniche precarie, contenenti vestiario usato o materiale deperibile la cui conservazione potrebbe indurre a problemi di carattere igienico sanitario, verranno contestualmente distrutti e di ciò verrà redatto apposito verbale.



LINK UTILI

Reclami Webform AVM

<https://avm.avmspa.it/it/content/sf-form-prim-contatto>

Rimborsi e Ristori Webform AVM

<https://avm.avmspa.it/it/content/sf-rimborsi>

Segnalazione Sinistri all'indirizzo

<https://actv.avmspa.it/it/content/mail-segnalazione-sinistri>

Oggetti rinvenuti Webform AVM

https://avm.avmspa.it/it/content/contatti-avm-0#OGGETTI_RINVENUTI

APP Find My Lost e link

https://comune-venezia.findmylost.it/it/users/sign_in.html

La rendicontazione annuale della qualità del servizio viene pubblicata nel sito www.actv.it nella sezione Società Trasparente.

Conclusioni

La Carta della Mobilità rappresenta un impegno tangibile per migliorare la qualità della vita dei cittadini attraverso un trasporto pubblico efficiente, sostenibile e accessibile. In conformità con la normativa vigente, la sua implementazione contribuirà a plasmare un futuro urbano più vivibile e resiliente.



Riferimenti normativi e di settore

- Direttiva della Presidenza del Consiglio 27.01.1994, recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19.05.1995 che individua i settori di erogazione dei servizi pubblici per l'emanazione degli schemi generali di riferimento;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30.12.1998 intitolato "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti";
- Legge regionale n. 25 del 30/10/1998 art. 23;
 - Art. 11 D. Lgs. 30.07.1999 n. 286, relativo alla qualità dei servizi pubblici;
- Art. 2 comma 461 della Legge 24.12.2007 n. 244 "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (finanziaria 2008)", che prevede, in sede di stipula dei contratti di servizio, che gli enti locali siano tenuti a prevedere l'obbligo per il soggetto gestore di emanare una "carta della qualità dei servizi", e ne determina le caratteristiche;
- Decreto legislativo n. 169/2014, recante disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del Regolamento (UE) 181/2001;
- Regolamento (CE) n. 1177/2010 del Parlamento europeo e del Consiglio del 24 novembre 2010, relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004;
- Regolamento (UE) n. 181/2011, relativo ai diritti dei passeggeri del trasporto effettuato con autobus e che modifica il Regolamento (CE) n. 2006/2004;
- LEGGE 24 12 2007 N. 244 - art. 2 comma 461.
- D.Lgs n. 201/2022, Riordino della disciplina dei servizi pubblici locali di rilevanza economica;
- Deliberazione Autorità di Regolazione dei Trasporti n. 154/2019, "Revisione della delibera n. 49/2015 - Misure per la redazione dei bandi e delle convenzioni relativi alle gare per l'assegnazione dei servizi di trasporto pubblico locale passeggeri svolti su strada e per ferrovia e per la definizione dei criteri per la nomina delle commissioni aggiudicatrici, nonché per la definizione degli schemi dei contratti di servizio affidati direttamente o esercitati da società in house o da società con prevalente partecipazione pubblica" e relativi Annessi;
- Deliberazione Autorità di Regolazione dei Trasporti n. 53/2024, procedimento avviato con delibera n. 22/2023 per l'individuazione delle condizioni minime di qualità per i servizi di trasporto locale su strada connotati da obblighi di servizio pubblico ai sensi dell'articolo 37, comma 2, lett. d) del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214 e in attuazione dell'articolo 7, comma 1, del decreto legislativo 23 dicembre 2022, n. 201. Conclusione del procedimento.

Appendice:

Indicatori di Qualità valorizzati in rapporto ai Fattori di Qualità

Indicatori di qualità al 31/12/2023	NAVIGAZIONE	AUTOMOBILISTICO/ TRAM/PEOPLE MOVER*
(%) corse effettive/corse programmate	99,9%	99,95%
(%) corse interrotte/corse programmate	0,01%	0,02%
<Anticipo> % n. corse in anticipo / n. corse effettive	2,2%	4,0%
<Ritardo> % n. corse in ritardo / n. corse effettive	1,2%	21,6%
% n. corse con vestite / n. corse effettive	44,8%	76,4%
Qualità del servizio di pulizia	100%	94%
(%) n. mezzi dotati di riscaldamento / n. mezzi totali	29%	100%
(%) n. mezzi dotati di aria condizionata / n. mezzi totali	26%	100%
(%) mezzi attrezzati / totale mezzi	70%	100%
Numero disservizi comprovati relativi all'incarozzamento di passeggeri in carrozzina	N.D.	0
Percentuale di chiamate (sul totale delle risposte) per le quali la risposta dell'Operatore viene fornita entro 60 secondi		90%
n. approdi/fermate dotati di pannello	8	
(%) fermate dotate di orari / totale fermate per il servizio urbano		67,6%
risposte ai reclami/segnalazioni/informazioni e richieste di rimborso entro 30 giorni		100%

Inoltre secondo il contratto di servizio con il Comune di Venezia sono previste "Penali inadempimenti verifiche puntuali" per i seguenti indicatori:

- indicazione linea mancante o errata (display esterni veicolo)
- malfunzionamento pedana di accesso/ attrezzaggio/ascensori
- malfunzionamento validatrice
- malfunzionamento radar
- malfunzionamento attrezzaggio a bordo disabili
- malfunzionamento impianto di climatizzazione (inverno/estate)
- anticipo partenza/transito corsa > 1 minuto
- salto corsa (verifica partenze da capolinea o transito in punti di interscambio)
- mancata vendita titoli di viaggio a bordo
- malfunzionamento display informativi alle fermate e ai punti di interscambio
- malfunzionamento TVM

*Dati relativi al servizio urbano

© 2024 Actv SpA

Soggetta alla direzione e coordinamento di A.V.M. 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.
Tel. + 39 041 27 22 111, Fax + 39 041 041 52 07 135
E-MAIL: direzione@actv.it, PEC.protocollo@pec.actv.it

Per informazioni è possibile rivolgersi
al Call Center Call Center Dime (+39) 041 041 (tariffa urbana)

Concept by HDG

