

AREA ECONOMIA E FINANZA

SETTORE SOCIETÀ E ORGANISMI PARTECIPATI, ISTITUZIONI, FONDAZIONI ED ENTI ESTERNI

REPORT DI MONITORAGGIO SUL RISPETTO DEGLI STANDARD DEI SERVIZI  
PUBBLICI LOCALI DOTATI DI CARTA DELLA QUALITÀ

- ANNO 2024 -

- I SERVIZI AUSILIARI AL TRAFFICO E ALLA MOBILITÀ PRIVATA  
- IL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

SERVIZIO CONTROLLO GESTIONALE DELLE SOCIETÀ PARTECIPATE E MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

CITTA' DI  
VENEZIA



---

## INDICE

### LA RENDICONTAZIONE SUL RISPETTO DEGLI STANDARD 2023

**AVM S.p.A.** Servizi Ausiliari al Traffico e alla Mobilità Privata;

**AVM S.p.A.**

### IL MONITORAGGIO SUL RISPETTO DEGLI STANDARD 2024

**PARTE I - LE VERIFICHE A CURA DEL SERVIZIO CONTROLLO GESTIONALE SOCIETÀ PARTECIPATE E MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI**

**PARTE II - LE VERIFICHE A CURA DI SOGGETTO ESTERNO**

***ALLEGATI<sup>1</sup>***

***x AVM - SCHEDE VERIFICA 2023 SERVIZI AUSILIARI E MOBILITÀ PRIVATA***

<sup>1</sup> La documentazione attinente le verifiche effettuate da ditta esterna SU tpl, Cimiteri e Mobilità Privata è disponibile agli atti del Servizio.

## I SERVIZI PUBBLICI LOCALI MONITORATI DOTATI DI CARTA DELLA QUALITÀ

### GRUPPO AVM<sup>2</sup>

GESTORE	SERVIZIO	AFFIDAMENTO ATTI	CONTRATTO DI SERVIZIO- DISCIPLINARI- CONVENZIONI	SCADENZA CONTRATTO	PRESENZA CARTA QUALITÀ DEI SERVIZI
<b>AVM S.P.A.</b> - <b>CAPOGRUPPO DELLE SOCIETÀ DELLA MOBILITÀ (ACTV S.P.A., VELA S.P.A.)</b>	<b>TRASPORTO PUBBLICO LOCALE</b>	CON DELIBERA N.10 DEL 22/12/2022 L'ENTE DI GOVERNO HA APPROVATO, PREVIA APPROVAZIONE DELLA RELAZIONE PER L'AFFIDAMENTO, L'AFFIDAMENTO IN HOUSE DEL SERVIZIO AD AVM CON DECORRENZA 1/4/2023 PER UNA DURATA DI 9 ANNI.	NUOVO CONTRATTO DI SERVIZIO APPROVATO CON DELIBERA DELL'ENTE DI GOVERNO N.6 DEL 31 MARZO 2023. CONTRATTO REP. N.24030 DEL 19/5/2023	01/04/2032	sì  PG 326061 DEL 7/7/2017 (IN PROROGA)
<b>AVM S.P.A.</b> - <b>CAPOGRUPPO DELLE SOCIETÀ DELLA MOBILITÀ (ACTV S.P.A., VELA S.P.A.)</b>	<b>GESTIONE INTEGRATA DEI SERVIZI AUSILIARI AL TRAFFICO E ALLA MOBILITÀ PRIVATA</b>	AVM S.P.A. - AFFIDAMENTO IN HOUSE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE DI GESTIONE INTEGRATA DEI SERVIZI AUSILIARI AL TRAFFICO E ALLA MOBILITÀ, DCC N. 77 DEL 18/12/2019.	CONTRATTO E DISCIPLINARI TECNICI APPROVATI CON DGC N. 19 DEL 29/01/2020. CONTRATTO REP. N.21059 DEL 5/3/2020	31/12/2024	sì  PG 0053293 DEL 3/02/2022

2 TRASPORTO PUBBLICO LOCALE – SERVIZI MINIMI AUTOMOBILISTICI. A perfezionamento della procedura relativa al **I lotto** della gara n.31 è stato stipulato in data 24.01.2022 il contratto di servizio – rep. 131447 - con il nuovo vettore (La Linea S.p.A.) con decorrenza 1.10.2022 per 9 anni.  
 TRASPORTO PUBBLICO LOCALE – SERVIZI MINIMI NAVIGAZIONE. A perfezionamento della procedura relativa al **II lotto** della gara n.31 è stato stipulato in data 28.12.2022 il contratto di servizio – rep. 131537 - con il nuovo vettore (Alilaguna S.p.A.) con decorrenza 1.1.2023 per 9 anni.

## GRUPPO AVM

SERVIZIO	CONTRATTO DI SERVIZIO	DISCIPLINA PREVISTA PER STANDARD QUALITÀ	RIFERIMENTI STANDARD
<b>GESTIONE INTEGRATA DEI SERVIZI AUSILIARI AL TRAFFICO E ALLA MOBILITÀ<sup>3</sup></b>	DGC 19/2020	Approvazione dei disciplinari tecnici per il quinquennio 2020 - 2024	Introduzione dei nuovi standard a decorrere dal 2020 per effetto dei disciplinari tecnici approvati con DGC 19/2020
<b>SERVIZI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE (TPL)<sup>4</sup></b>	Delibera Ente Governò TPL 6/2023	Affidamento in <i>house</i> ad AVM S.p.A. dei servizi di trasporto pubblico locale delle rete urbana di Venezia – approvazione dello schema del contratto di servizio	Allegato 3 al Contratto di Servizio recante: 1) Condizioni Minime di Qualità e sistema delle penalità e dei premi; 2) Penali, inadempimenti e verifiche puntuali

<sup>3</sup> Con disposizione dirigenziale pg 53293 del 3/2/2022 è stata aggiornata la Carta della Qualità, apportando modifiche formali al fine di renderne più comprensibile e chiaro il significato all'utenza.

<sup>4</sup> Con Delibera n.53/2024, pubblicata il 18/4/2024, l'Autorità di regolazione dei Trasporti ha approvato le nuove CONDIZIONI MINIME DI QUALITÀ DEI SERVIZI DI TRASPORTO LOCALE SU STRADA CONNOTATI DA OBBLIGHI DI SERVIZIO PUBBLICO, le quali tuttavia esulano dall'applicazione all'affidamento in argomento in quanto valide, nelle ipotesi di affidamento diretto o in house, per quei CdS per i quali la delibera di affidamento è approvata successivamente alla data di entrata in vigore del citato atto regolatorio.

---

# **LA RENDICONTAZIONE SUL RISPETTO DEGLI STANDARD 2023**

IL SERVIZIO GESTIONE DEI SERVIZI AUSILIARI AL TRAFFICO  
E ALLA MOBILITA' PRIVATA



# AVM S.p.A.



IL SERVIZIO DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

---

## I RISCONTRI SUI SERVIZI GESTITI DA AVM S.P.A. ANNO 2023

Nel corso del 2024 Avm S.p.A. ha fornito i dati richiesti sul rispetto degli standard previsti con riguardo all'annualità 2023 in adempimento all'obiettivo assegnato alla società, profilo "efficienza", dal Piano Performance approvato con Deliberazione di Giunta n.1 del 30 gennaio 2024 quale sezione del Piano Integrato di Attività ed Organizzazione (PIAO).

Più nel dettaglio:

- con mail del 26 giugno 2024, formalizzata con successiva PEC 25174 del 31/7/2024 ha rendicontato i dati relativi alla gestione dei **servizi ausiliari al traffico e alla mobilità privata**, trasmettendo:

- 1) Relazione sulla gestione integrata dei servizi ausiliari al traffico e alla mobilità nell'esercizio 2023;
- 2) Indicatori quantitativi e di qualità e struttura;
- 3) Registri dei reclami e delle richieste di rimborso;
- 4) Dati economici consuntivi e investimenti realizzati per servizio affidato;
- 5) Investimenti 2023;
- 6) Esiti delle indagini customer satisfaction condotte sui seguenti servizi:
  - a. Bicipark Mestre;
  - b. Bicipark Venezia;
  - c. Darsene;
  - d. Parcheggio in struttura P.le Candiani.

- successivamente con mail del 28 giugno 2024 AVM S.p.A. ha trasmesso la seguente documentazione afferente il rispetto degli standard previsti per il **Servizio di Trasporto Pubblico Locale (TPL)**:

- 
- 1) Allegato relativo alle condizioni minime di qualità, servizio automobilistico (Autolinee, Tram, PM);
  - 2) Allegato relativo alle condizioni minime di qualità, servizio navigazione;
  - 3) Allegati Customer Satisfaction 2023: 3.1) Report abbonati; 3.2) Report non abbonati 2023; 3.3) Report punti vendita; 3.4) Report Web form.



---

**LA RENDICONTAZIONE DEL SERVIZIO GESTIONE DEI SERVIZI  
AUSILIARI AL TRAFFICO E ALLA MOBILITA' PRIVATA**



---

## **DISCIPLINARE TECNICO N. 1: GESTIONE DEI PARCHEGGI IN STRUTTURA**

### AUTORIMESSA COMUNALE

Nel 2023 si registra una lieve ripresa dei ricavi complessivi pari a +1,09% (+116.280€) rispetto al 2022; i ricavi nel 2023 superano, inoltre, in modo significativo i risultati del 2019 (dati pre-pandemia Covid) con un incremento pari +13% (+1,2mln/€), per effetto della manovra tariffaria sui transiti attuata a partire da luglio 2022, che ha permesso di contrastare sia il decremento dei transiti, sia la flessione fisiologica degli abbonamenti, come di seguito dettagliato:

Autovetture – transiti: si evidenzia una leggera ripresa dei ricavi da transiti occasionali pari a +2,66% (+0,2mln/€), che sono passati da 7,2mln/€ del 2022 a 7,4mln/€ del 2023;

Autovetture – abbonati: si rileva una riduzione negli introiti da abbonamenti (-2,18%, pari a -0,1mln/€), passati da 3,5mln/€ del 2022 a 3,4mln/€ del 2023;

Posti Moto – abbonati: il numero degli abbonamenti per motoveicoli nel 2023 è pari a n. 178, in linea con quello del 2022 (n. 180);

Posti Moto - transiti: il numero dei clienti occasionali si è mantenuto sostanzialmente stabile (n.865 transiti occasionali nel corso del 2022 e n. 848 nel 2023).

### PARK SAN ANDREA

Rispetto all'anno 2022, a parità di tariffe, si registra un incremento dei ricavi pari al +2,49% (+37.467€) dovuto ad un incremento dei transiti che sono passati da 114.631 del 2022 a 121.615.

### PARK CANDIANI

Nel 2023 si registra un aumento complessivo dei ricavi pari a + 27,26% % (+109.290€) rispetto al 2022.

Il gestore segnala, tra l'altro, che:

Le tariffe di abbonamento del parcheggio Candiani non vengono aggiornate dal 1° luglio 2013;

2. In lista d'attesa sono presenti oltre n. 70 autovetture aventi una lunghezza uguale o superiore ai m. 4, mentre i posti disponibili sono per auto di dimensioni minori.

### PARK COSTA

---

Nel 2023 si registra un aumento dei ricavi pari a +12,61% (+51.114€) rispetto al 2022, dovuto alla ripresa della componente “transiti occasionali” pari al +19,67% (+50.516€) anche se rimangono comunque contenuti rispetto all’offerta dei posti auto a disposizione dell’utenza occasionale. Sostanzialmente stabili i ricavi da “abbonamento” (+0,40%).

#### PARCHEGGIO CA' MARCELLO

Nel 2023 si registra una significativa diminuzione dei ricavi complessivi pari al -19,56% (-5.550€), passati da 28.379€ nel 2022 a 22.829€ nel 2023, dovuta ad una contrazione sia dei transiti occasionali (da 15.317€ del 2022 a 10.393€ del 2023) che degli abbonamenti (da € 13.062 del 2022 a 12.436€ del 2023).

#### PARCHEGGIO PER CAMPER SAN GIULIANO PORTA GIALLA (in subaffidamento a terzi con corresponsione di canone mensile)

I passaggi sono aumentati da n. 18.396 nel 2022 a n. 21.585 nel 2023 con un incremento del +17,34% (pari a +3.189 presenze). Nel 2023 il servizio presenta un utile pari a 29mila/€.

### **DISCIPLINARE TECNICO N.2: GESTIONE DELLE DARSENE E RIMOZIONE NATANTI**

#### DARSENA DEL TRONCHETTO

La gestione della darsena si è svolta in modo regolare e ha fatto registrare l’aggiunta di una cavana in più, recuperando in tal modo uno spazio non usufruito, perciò il totale cavane passa da n.263 n. 264. Di conseguenza, rispetto al 2022, si è registrato un leggero aumento dei ricavi pari al 5,19% (+19.948€).

#### DARSENA DELLA MISERICORDIA

La gestione della darsena si è svolta in modo regolare e ha fatto registrare rispetto all’anno precedente ricavi sostanzialmente in linea al 2022 (+2,37%, pari ad un incremento di +8.433€).

#### RIMOZIONE NATANTI

La gestione si è svolta normalmente, segnalando che al 31.12.2023 sono stati rottamati n. 24 natanti.

### **DISCIPLINARE TECNICO N.3: GESTIONE DELLA SOSTA SU STRADA E PARCHEGGI SCAMBIATORI**

#### SOSTA SU STRADA

---

Nel corso dell'esercizio la società AVM ha contabilizzato introiti per conto del Comune di Venezia quali incasso da tariffe per sosta a pagamento pari a 3,3 mln/€ con un incremento rispetto al 2022 di +4% (+ 127mila/€), anche grazie al maggior numero dei veicoli controllati nel 2023 rispetto al 2022 (+23%).

#### PARCHEGGI SCAMBIATORI

Con specifico riferimento ai parcheggi scambiatori a pagamento S. Maria dei Battuti e Castellana, nel corso dell'esercizio 2023 tali strutture hanno registrato introiti per conto del Comune di Venezia pari a 52.326€ con un piccolo decremento rispetto al 2022 del -6% (-3.472€).

### **DISCIPLINARE TECNICO N.4: GESTIONE DELLA CICLABILITÀ**

#### BICIPARK DI MESTRE FS

Nel 2023 si registra un aumento dei ricavi complessivi pari al 8,42% (+ 1.679€) che sono passati da 19.954€ registrati nel 2022 ad 21.634€ registrati nel 2023. Il gestore segnala, tra le criticità riscontrate, che le vigenti tariffe del Bicipark risultano ferme dal 2008, l'attività è in sostanziale squilibrio economico, in quanto, a fronte di un ricavo annuo nel 2023 pari ad 21.634€, comporta costi di gestione per il solo servizio di presidio e pulizia, di oltre 87.000€/anno; inoltre la struttura risulta sottoutilizzata, in quanto la presenza media è pari al 25% della capienza complessiva.

#### BICIPARK IN AUTORIMESSA VENEZIA

Nel 2023 si registra un aumento dei ricavi complessivi pari al +6,65% (+ 4.434€) che sono passati da 66.649€ del 2022 a 71.083€ del 2023. L'incremento deriva da un lieve aumento della media degli abbonamenti mensili.

#### PUNZONATURA DELLE BICICLETTE

Nel 2023 il servizio di punzonatura delle biciclette al Lido di Venezia si è svolto regolarmente (2 punzonature), mentre a Mestre risulta ancora sospeso in attesa di decisione dell'Amministrazione sulla eventuale dismissione definitiva del servizio, anche visto l'esiguo numero di bici punzionate negli ultimi anni.

Il gestore evidenzia, infine, che anche per l'anno 2023 è stata garantita con oneri a carico di AVM S.p.A. la messa a disposizione dell'area scoperta per la sosta gratuita di biciclette in via S. Gallo al Lido di Venezia.

### **DISCIPLINARE TECNICO N.5: GESTIONE DEI SISTEMI DI CONTROLLO DELLE LIMITAZIONI E DEI DIVIETI DI ACCESSO E CIRCOLAZIONE DEI VEICOLI NELL'AMBITO DEL TERRITORIO COMUNALE.**

---

## GESTIONE ZTL BUS

Nel corso del 2023 si è registrata una significativa ripresa dei flussi turistici rispetto al 2022; ad aprile 2023 è stata inoltre avviata la nuova tecnologia di video controllo presso il Ponte della Libertà per la regolamentazione degli accessi al centro storico. gli introiti da vendita dei pass per l'anno 2023 sono pari a 16,4 mln/€ con un incremento rispetto al 2022 di +78% (+7,2 mln/€).

## **DISCIPLINARE TECNICO N.6: GESTIONE APPRODI OPERATIVI A SERVIZIO DEL TRASPORTO PUBBLICO NON DI LINEA E ASSIMILATO**

Nel 2023 si sono accreditate n. 66 società navali per l'utilizzo del servizio di sbarco e imbarco presso gli "Approdi non di linea".

Sono stati redatti n. 81 verbali di constatazione per l'utilizzo irregolare degli "Approdi non di linea" da parte delle compagnie con licenza gran turismo (erano 42 nel 2022).<sup>5</sup>

<sup>5</sup> Non risultano redatti verbali per l'approdo Marittima per le licenze LTA e NCC.

## Il monitoraggio sul rispetto degli standard e sintesi delle principali criticità

Data la considerevole mole di dati acquisiti e la conseguente difficoltà di rappresentazione grafica degli stessi in forma sintetica e agevolmente leggibile si riportano come di consueto i soli fuori standard (4) rilevati sulla base della rendicontazione trasmessa da AVM, facendo rinvio per dettagli ulteriori ai prospetti agli atti del Servizio per il raffronto su ciascun singolo standard.

### PARCHEGGI IN STRUTTURA<sup>6</sup>

FATTORE	INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RENDICONTAZIONE AVM 2023
Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza	Incidenti / danneggiamenti	n. incidenti / anno / tot posti auto	Sant'Andrea
		≤ 10%	17% (17/100)

FATTORE	INDICATORE	UNITA' DI MISURA	RENDICONTAZIONE AVM 2023
Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza	Giornate di sospensione del servizio per interventi sugli impianti	max n. gg / anno	Area camper S. Giuliano
		≤ 1/365	3 (causa abbattimento per pubblica incolumità di n. 8 Populus alba+piantumazione nuove alberature)

<sup>6</sup> Con riguardo al **park sito in via Ca' Marcello** il gestore fa presente che relativamente allo standard che prevede il pagamento per gli abbonamenti presso apposito ufficio in p.le Candiani la chiusura di detto ufficio e pertanto per il rispetto dello standard è attualmente garantito agli abbonati il pagamento tramite bonifico bancario.

## PARK SCAMBIATORI

FATTORE	INDICATORE	UNITA' DI MISURA	STANDARD MINIMO ANNUALE	RENDICONTAZIONE AVM 2023
<b>Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza</b>	Manutenzione annuale posti auto	% posti mantenuti / totale posti auto	Annuale ≥ 10% O quinquennale annuale ≥ 50%	0% (0/709*)

\*La manutenzione è prevista nei soli parcheggi scambiatori P2 - S. Maria dei Battuti, P5 - Castellana A e P7 - Miranese A per complessivi n. 709 stalli.

## GESTIONE DELLA CICLABILITÀ (BICIPARK)

FATTORE	INDICATORE	UNITA' DI MISURA	STANDARD MINIMO ANNUALE		RENDICONTAZIONE AVM 2023
			<i>BICIPARK MESTRE</i>	<i>BICIPARK VENEZIA</i>	
<b>Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza</b>	Affollamento medio	Numero clienti medio giornaliero/posti offerti totali	≥ 60%	30,00%	Bicipark Mestre: 24,91% (201/807;) Bicipark Venezia: 69% (69/100)

### La gestione dei contatti

MEZZO D'INOLTRO	Contatti	(+ solleciti)	%
DIME	28	0	3,25%
EMAIL	35	36	4,07%
PEC	29	13	3,37%
WEB	769	100	89,31%
<b>TOTALE</b>	<b>861 (+375)</b>	<b>149 (+59)</b>	<b>100%</b>

SERVIZIO / RETE VENDITA	Elogi	Reclami	Segnalazioni	Rimborsi - n.	Rimborsi - €
MOBILITÀ-ZONE BLU (AREE SOSTA)	0	0	198	28	€ 1.178,80
MOBILITÀ-PARCHEGGI IN STRUTTURA	1	4	74	76	€ 7.634,00
MOBILITÀ-BICI PARK	0	2	21	24	€ 604,00
MOBILITÀ-PARCHEGGI SCAMBIATORI	0	0	7	2	0
MOBILITÀ-DARSENA	0	0	0	0	0
MOBILITÀ-ZTL AUTO	0	2	11	0	0
MOBILITÀ-ZTL BUS	0	0	73	338	€ 53.852,00
<b>TOTALE</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>384</b>	<b>468</b>	<b>€ 63.268,80 (+50.257)</b>



---

**Prospetto tempi di risposta reclami**

<b>GIORNI CHIUSURA</b>	<b>MOBILITÀ-BICI PARK</b>	<b>MOBILITÀ- PARCHEGGI IN STRUTTURA</b>	<b>MOBILITÀ- PARCHEGGI SCAMBIATORI</b>	<b>MOBILITÀ- PEOPLE MOVER</b>	<b>MOBILITÀ- ZONE BLU (AREE SOSTA)</b>	<b>MOBILITÀ-ZTL AUTO</b>	<b>MOBILITÀ-ZTL BUS</b>	<b>TOTALE</b>
<b>2023</b>	<b>12</b>	<b>15</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>21</b>	<b>17</b>	<b>12</b>

**Gli investimenti per il miglioramento dei servizi alla mobilità privata**

<b>SERVIZIO</b>	<b>DESCRIZIONE</b>	<b>CSN 2023 DA LIBRO CESPITI</b>
<b>AUTORIMESSA COMUNALE</b>	SECONDA BOA TELEPASS USCITA IN AUT COMUNALE	4.825
	SW GESTIONE AUTOMATIZZ PARK VIRTUAL DBS DESIGNA	17.300
	SW GESTIONE STORAGE AUTORIMESSA COM.LE	54.000
	RIFACIMENTO RETE E INFRASTRUTT GARAGE COMUNALE	83.106
	IMPIANTO ANTINCENDIO X RINN.CPI - AUTORIMESSA	2.748
	SISTEMA VIDEO CITOFONO GARAGE COMUNALE	2.848
	CLIMATIZZATORE LOCALE QUADRI SALA ARRIVI AUTO.COM.	14.385
	INTERFACCIA CON SFTW COMUNALE FindMyLost	7.000
	<b>TOTALE</b>	<b>186.212</b>
<b>PARCHEGGIO S. ANDREA</b>	SISTEMA PAG.SOSTA CON TELEPASS/MOVYON- S.ANDREA	33.554
	SISTEMA VIDEOSORVEGLIANZA S. ANDREA	44.465
	<b>78.019</b>	
<b>PARCHEGGIO COSTA</b>	MAN.MIGLIORATIVA SIST.VIDEOSORV.PARK COSTA	1.668
	IMP.CONDIZIONAMENTO DAIKIN UFFICI PARK COSTA	5.495
	PARK COSTA - COPERTURA CAVEDI E RISANAM.	7.567
	<b>14.730</b>	
<b>PARCHEGGIO CANDIANI</b>	SISTEMA ACCESSO AUTOMATIZZATO PARK CANDIANI	55.628
	SW GESTIONE STORAGE AUTORIMESSA CANDIANI	54.000
	RINNOVO ILLUMINAZIONE EMERGENZA A LED - P.CANDIANI	53.877
	<b>TOTALE</b>	<b>163.505</b>
<b>DARSENE</b>	SACCA MISERICORDIA MAN.STR.2023 PAGODA	9.922
	SACCA MISERICORDIA-INSTALLAZIONE FIBRA OTTICA	12.201

	<b>TOTALE</b>	<b>22.123</b>
<b>MOBILITA' PRIVATA</b>	VIDEOSORVEGLIANZA SEDI MOBILITA' PRIVATA	64.201
	<b>TOTALE</b>	<b>64.201</b>
<b>CICLABILITA'</b>	BICIPARK MESTRE-INSTALLAZI. RETE ANTIPICCIONE P.T.	21.686
	<b>TOTALE</b>	<b>21.686</b>
<b>APPRODI NON DI LINEA</b>	NT43 PONTILE GALLEGG.TRONCHETTO 1- NETHUN 2010	4.325
	NT44 PONTILE GALLEGG.TRONCHETTO 2- NETHUN 2010	1.793
	NT45 PONTILE GALLEGG.TRONCHETTO 3- NETHUN 2010	7.118
	NT34 PONTILE GALLEGG.ZATTERE INCURABIL-NETHUN 2010	5.669
	NT31 PONTILE GALLEGG.CASERM.CORNOLDI 1 NETHUN 2010	21.608
	NT32 PONTILE GALLEGG.CASERM.CORNOLDI 2 NETHUN 2010	3.647
	NT30 APPRODO CA'DI DIO NON DI PROPRIETA' STR.2023	8.562
	<b>TOTALE</b>	<b>52.722</b>
<b>ZTL BUS</b>	IMPIANTO ANTINTRUSIONE CHECK POINT PETROLI	1.609
	TORNELLO CON GETTONIERA PER WC PARK PETROLI	3.982
	SW REBUS ZTL BUS INTEGRAZIONI 2022 FLUSSO SANZIONI + IMPLEMENTAZIONI	22.250
	SW INTERFACCIA SANZIONI ACCESSO PONTE LIBE ZTL BUS	3.400
	CHECK POINT PETROLI MAN.STR. SU IMPIANTI	15.488
	PANNELLO MESSAGGIO VARIABILE IGATE5 H850 PONTE LIB	7.812
	TLC VARCO ZTL PONTE DELLA LIBERTA' ZTLBUS001	7.250
	SCANNER VARCO ZTL PONTE DELLA LIBERTA' ZTLBUS002	7.250
	SW MODIFICA SIRIOWEB PER ESP DATI BUS TURISTICI	39.170
	<b>TOTALE</b>	<b>108.210</b>
	<b>TOTALE GENERALE</b>	<b>711.408</b>

## Customer Satisfaction (estratto)

Di seguito si illustrano i principali indici di soddisfazione e correlati esiti d'indagine effettuata sull'utenza in ordine ai tre servizi campionati nel 2023:

- ➔ - BICIPARK VENEZIA
- ➔ - BICIPARK MESTRE
- ➔ - PARCHEGGIO IN STRUTTURA CANDIANI
- ➔ - DARSENA TRONCHETTO
- ➔ - DARSENA SACCA MISERICORDIA

### BICIPARK VENEZIA

Nel complesso sono state realizzate 107 interviste valide, di cui 50 abbonati e 57 di transito; il 75% circa del totale dichiara di non conoscere la Carta della Qualità di AVM S.p.A.

### ABBONATI

#### Rilevazione 2022

Voti scala 1-10	%
Voti 1-3	0,0
Voti 4-5	0,0
Voti 6-7	38,0
Voti 8-10	62,0

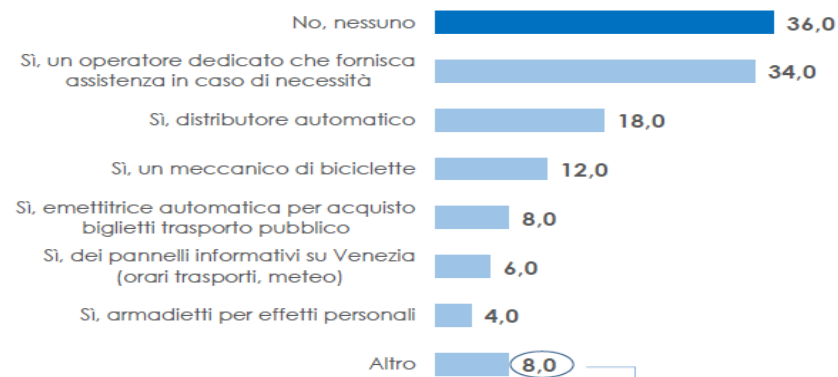
Voto medio = 7,7

Voti scala 1-10	%
Voti 1-3	0,0
Voti 4-5	2,0
Voti 6-7	60,0
Voti 8-10	38,0

Voto medio = 7,3

### Suggerimenti

Gradirebbe trovare in prossimità dei box altri servizi utili?\* (%)



## NON ABBONATI

### Suggerimenti

Rilevazione 2022

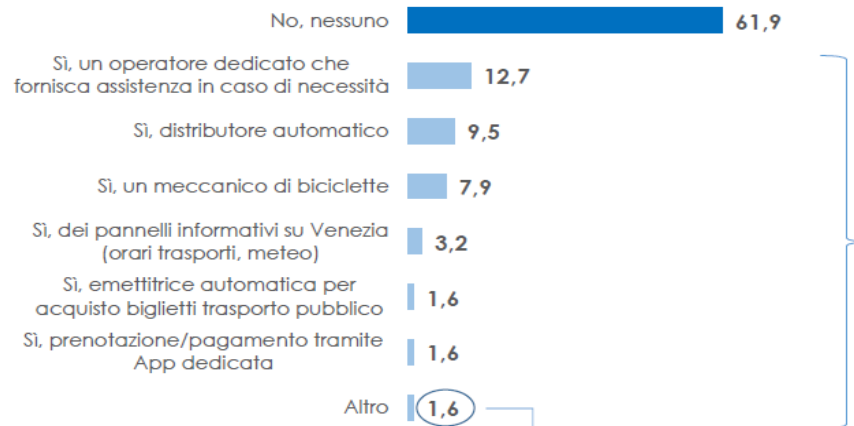
Voti scala 1-10	%
Voti 1-3	1,8
Voti 4-5	7,0
Voti 6-7	7,0
Voti 8-10	84,2

**Voto medio = 8,6**

Voti scala 1-10	%
Voti 1-3	0,0
Voti 4-5	0,0
Voti 6-7	47,2
Voti 8-10	52,8

**Voto medio = 7,7**

Gradirebbe trovare in prossimità dei box altri servizi utili?\*



## BICIPARK MESTRE

Nel complesso sono state realizzate 145 interviste valide, di cui 107 abbonati e 38 di transito; il 78% circa del totale non conosce la Carta della Qualità di AVM S.p.A..

# Suggerimenti

% Voti scala 1-10	Totale campione	
	2023	2022
<b>Voti 1-3</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>
<b>Voti 4-5</b>	<b>2,1</b>	<b>0,0</b>
<b>Voti 6-7</b>	<b>24,1</b>	<b>4,3</b>
<b>Voti 8-10</b>	<b>73,8</b>	<b>95,7</b>
<b>Voto medio</b>	<b>8,1</b>	<b>8,9</b>

(risposte multiple)	v.a.
24 h	
Accesso più vicino ai binari, rete anti volatili su tutto Il perimetro	
Aperto festivi	
Cambio gomme	
Come posizionare la bici tra giornaliero e mensile va indicata con chiarezza/cartello	
Ammodernare sistema pagamento e rinnovo abbonamenti	
Integrazione parcheggio lato Nord stazione TV	
Fruibilità del servizio da migliorare, app anche per gli abbonamenti	
Gradirei più pulizia e park monopattino	
Gradirei una maggior illuminazione sulla rampa vicino ai cancelli	
Igienizzazione ambienti due volte alla settimana	
Il pagamento in contante in ore di punta obbliga a far la coda	
Illuminazione scarsa d'inverno	
In altri paesi EU es. Danimarca i servizi spesso sono con operatore eppure gratuiti	
Maggior pulizia degli ambienti interni	
Maggior sicurezza in entrata ed uscita dalla rampa	
Nelle ore di punta sarebbe bene risolvere la coda e ripristino della ciclabile inferiore	
Non bagnare le biciclette o impolverarle durante la pulizia	
Ottimo sarebbe con park monopattino	
Pagamenti veloci	
Park monopattino	
Più sicurezza per il proprio mezzo	
POS: modalità rinnovo abbonamento non sempre capaci	
Preferirei la presenza di qualche box chiuso	
Preferirei una pulizia più accurata dei luoghi compresa la rampa	
Rampa separata in pedonale/ciclabile	
Rastrelliere scomode	
Opportuno estendere l'orario fino mezzanotte es. Venezia Centro storico	
Servizio meccanico bici	
Sgradite le rastrelliere, così strette fra loro	
Si potrebbero applicare delle reticelle per impedire accesso ai volatili	
Sicurezza e pulizia all'entrata della rampa	
Uno schermo antipioggia o anti intemperie	
Utilizzo soffiatore improprio e deleterio	
Vi potrebbe essere un park bici custodito anche in Centro zona Coin	
Vorrei posti giornalieri non così esposti alle intemperie	

## PARCHEGGIO IN STRUTTURA CANDIANI

Nel complesso sono state realizzate 274 interviste valide, tra abbonati e utenti occasionali; il 74% circa del totale non conosce la Carta della Qualità di

AVM S.p.A..

solo abbonati

## Suggerimenti

Voti scala 1-10	%
Voti 1-3	0,0
Voti 4-5	2,7
Voti 6-7	19,2
Voti 8-10	78,1

**Voto medio = 8,4**

Voti scala 1-10	%
Voti 1-3	0,0
Voti 4-5	0,0
Voti 6-7	9,0
Voti 8-10	91,0

**Voto medio = 8,4**

(risposte multiple)	v.a.
Prezzi più bassi	5
Sicurezza per le vetture	3
Migliorare rampe entrata	2
Posti auto spaziosi	2
Sportello informazioni	1

solo utenti occasionali

(risposte multiple)	v.a.
Aumentare numero telecamere	1
Colonne per ricarica	1
Maggiore sorveglianza	1
Migliorare vie di accesso	1
Più sicurezza	1
Più sicurezza di notte	1
Pulizia	1
Ricarica elettrica	1

## DARSENA TRONCHETTO

Nel complesso sono state realizzate 9 interviste valide.

Voti scala 1-10	%
Voti 1-3	11,1
Voti 4-5	11,1
Voti 6-7	44,4
Voti 8-10	33,3

**Voto medio = 7,0**

## Suggerimenti

*(risposte multiple)*

Numero fisso per il custode. Migliore illuminazione (che è davvero scarsa), corrimano di sicurezza (a volte si scivola e non ci si può aggrappare a nulla). Pavimentazione da trattare, antiscivolo

Migliorare il servizio per salire a bordo dell'imbarcazione, devo usare come appoggio la mia prua e durante l'inverno quando è ghiaccio si rischia di andare in acqua. Consiglierei una passerella di fianco per agevolare la salita a bordo visto che ci sono altre imbarcazioni che hanno questa passerella, anche per la nostra e vostra sicurezza

Il costo è decisamente esagerato

Noi operatori dovremmo poter usufruire dell'acqua per la normale pulizia quotidiana soprattutto la notte quando i natanti non sono in servizio

Scavare il fondale al fine di rendere accessibili e fruibili i posti barca, presidiare in modo efficace

Scavo del fondale e aumento illuminazione



## DARSENA SACCA MISERICORDIA

Nel complesso sono state realizzate 32 interviste valide.

### Abbassare le tariffe dei natanti

Costi troppo alti per imbarcazioni fino a 5,5 metri, molte barche per 10/20 cm pagano la tariffa superiore pur non avendo uno yacht, propongo una revisione delle misure/tariffe (una semplice pilotina da 5,10 mt più il motore, alla darsena della Misericordia, paga più di 2000€/anno sono tanti). L'acqua dolce è facilmente raggiungibile solo da pochi, ci vorrebbero tubi posizionati lungo le passerelle con una canna almeno ogni due natanti. Troppi gabbiani sporcano, ci vorrebbero dei dissuasori. Non sempre è presente del personale quindi non è possibile usufruire del bagno, propongo una copia delle chiavi per ogni proprietario di natante. Si potrebbe fare una specie di agevolazione per i mezzi Actv per chi ha l'abbonamento nella darsena della Misericordia

Lasciare libere le banchina atte al lavaggio/rifornimento acqua da imbarcazioni che stazionano stabilmente. Mantenere servizi igienici operativi (wc/docce). Permettere l'accesso al circuito telecamere per controllo imbarcazione predisporre un avviso/comunicazione via sms/whatsapp per eventuali problematiche alle imbarcazioni ormeggiate

Non dovrebbe essere consentito l'accesso a persone o imbarcazioni che non dispongono di un ormeggio in darsena. Pompe d'acqua e prese elettriche dovrebbero essere potenziate per consentire un uso più agevole agli utenti

Servono colonnine per l'acqua sui pettini dove sono ormeggiate le barche. Praticamente solo le cavane dove sono ormeggiati i taxi ne sono provviste e i pochi punti d'acqua "liberi" sono in concomitanza di altri ormeggi e dunque spesso inutilizzabili oltre che lontani. È un aspetto molto importante per chi paga l'ormeggio come tutti gli altri ma non può usufruire degli stessi servizi

Siamo in attesa da anni della realizzazione dell'impianto di acqua dolce che arrivi in prossimità delle barche

Bisognerebbe limitare il moto ondoso nell'area circostante

Non un suggerimento ma solo la necessità di sottolineare la gentilezza e disponibilità del personale in servizio presso la darsena

Ci vorrebbe un ufficio/referente unico in AVM con cui relazionarsi come Abbonati alla Darsena. Molti natanti sono ormeggiati fuori cavana, spesso impedendo l'accesso agli unici punti acqua (solo 2). Non si capisce perché questi natanti, spesso sempre i medesimi, non siano regolarmente ormeggiati come gli altri. Non ci sono colonnine elettriche. Si ha l'impressione che molti utilizzatori esterni usufruiscano della darsena, specie quando la guardiania è assente. Ci sono utenti presenti per revoca temporanea per scavo rii che stazionano per anni o concessionari di posti demaniali esterni alla darsena che entrano liberamente e usufruiscono di acqua e cestini rifiuti. Forse al posto della chiave molto facilmente copiabile basterebbe un accesso elettronico con badge come in autorimessa

Voti scala 1-10	%
Voti 1-3	3,1
Voti 4-5	9,4
Voti 6-7	34,4
Voti 8-10	53,1

Voto medio = 7,4

# Suggerimenti

*(risposte multiple)*

Essere certi che le telecamere siano sempre funzionanti e i filmati disponibili in caso di furti o danni consistenti subiti

Il costo è troppo alto, soprattutto per natanti piccoli. Doveva uscire un bando, era stato detto dagli addetti, ma sono anni che attendo

Lasciare spazi disponibili per potersi avvicinare alle pompe dell'acqua

Macchina per caffè, bibite... o piccolo bar

Mettere colonnine acqua e corrente

Mi piacerebbe che il presidio fosse costante 24h su 24, mi piacerebbe fosse più illuminata di notte, mi piacerebbe ci fossero le colonnine per la corrente elettrica e la fornitura di acqua per le imbarcazioni

Non ci sono sufficienti colonnette d'acqua e elettricità

ottimo il personale in darsena, del tutto affidabile. problematica la notte per arrivi via acqua

Ritengo che sia a dir poco vergognosa la qualità del servizio garantito dalla struttura nel suo insieme rispetto al canone corrisposto... Mi permetto inoltre di far presente che la barca a Venezia non è un lusso ma bensì un mezzo di trasporto per poter usufruire della viabilità e permettere a chi ci abita di spostarsi come del resto fanno tutti coloro i quali vivono in "Campagna "utilizzando il trattore" per gli spostamenti.... Sarebbe auspicabile una maggiore sensibilità nei confronti delle esigenze della nautica minore garantendo un minimo di servizi... Per esempio dai servizi igienici (totalmente inefficienti ), a poter usufruire di un paio di distributori di bevande... Piccole cose che renderebbero più leggero il salato canone

Sarebbe utile scavare un po' la darsena, sotto le barche. Avere a disposizione attrezzi per emergenze come carica batterie, dissuasori per gabbiani, spazzettoni per pulire i teli, costano poco. Sarebbe utile anche un servizio traino barche emergenza, ovviamente con costo a parte



## IL SERVIZIO DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

Dal 1.4.2023 è entrato in vigore il nuovo Contratto di Servizio, approvato a seguito del nuovo affidamento in house ad AVM S.p.A. disposto dall'Ente di Governo con Delibera 10/2022, nel quale hanno trovato luogo i nuovi standard di qualità e i correlati modelli di rendicontazione voluti dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) di recente introduzione<sup>7</sup>.

I prospetti che seguono pertanto risultano aggiornati alle nuove CMQ che hanno introdotto ex novo, per esempio:

- livelli qualitativi suddivisi per indicatori “crescenti”, in corrispondenza dell'avanzare dei periodi regolatori;
- premi una tantum al raggiungimento di target prestabiliti al termine di ciascun periodo regolatorio;
- la modulazione delle sanzioni anche in un'ottica di recidiva.

<sup>7</sup> Con Delibera 53/2024 l'ART ha approvato le nuove Condizioni Minime di Qualità (CMQ) dei Servizi di Trasporto Pubblico Locale su strada connotati da obblighi di servizio pubblico, la quale tuttavia non trova applicazione nel CDS in argomento ai sensi della Misura 1, comma 5 della Delibera.

Come di consueto la considerevole mole di dati acquisiti e la conseguente difficoltà di rappresentazione grafica degli stessi in forma sintetica e agevolmente leggibile rendono necessario riportare di seguito i soli fuori standard (7) rilevati sulla base della rendicontazione trasmessa da AVM S.p.A. in ordine ai fattori di qualità direttamente monitorati dalla società.

**STANDARD INFORMATIVI NON SANZIONABILI**  
**(AUTOMOBILISTICO)**

CODICE	FATTORE TIPOLOGIA DI INDICATORE UNITA' DI MISURA	Note	OBIETTIVO I° TRIENNIO REGOLATORIO	Valore 2023
A.1	<b>SICUREZZA DEL VIAGGIO</b>			
<i>A.1.1.3</i>	<i>Sicurezza e incidentalità</i>			
A.1.3.1	n. sinistri/vetture*km	Per sinistri si intendono tutti gli eventi in cui viene richiesto un risarcimento danni a persone e/o cose	30 x milione vetture*km	<b>36,94%</b>
<i>A.1.2</i>	<i>Vetustà mezzi</i>			

A.1.2.1	% mezzi con oltre 15 anni	Dato obiettivo regionale calcolato per UM e UL	25,00%	<b>39,78%</b>
---------	---------------------------	---	--------	---------------

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

### **STANDARD SANZIONABILI**

#### **(AUTOMOBILISTICO)**

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

Dall'analisi di dettaglio delle rilevazioni si evince, tuttavia, che una non irrilevante percentuale di anticipi (circa l'1%) è stata accumulata dai bus sostitutivi attivati dal gestore nei giorni di inutilizzo del Tram.

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

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

**STANDARD INFORMATIVI NON SANZIONABILI**

**(NAVIGAZIONE)**

<b>CODICE</b>	<b>FATTORE TIPOLOGIA DI INDICATORE UNITA' DI MISURA</b>	<b>Note</b>	<b>OBIETTIVO 1° TRIENNIO REGOLATORIO</b>	<b>Valore 2023</b>
<b>N.6</b>	<b>INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA</b>			
<b>N.6.4</b>	<b>Diffusione informazioni a bordo mezzi</b>			
<i>N.6.4.1</i>	<i>(%) n. mezzi dotati di dispositivi acustici e/o visivi / n. mezzi totali</i>		50%	40%
<b>N.8</b>	<b>LIVELLO SERVIZIO ALLO SPORTELLO</b>			
<b>N.8.1</b>	<b>Riscontro proposte e reclami</b>			
<i>N.8.1.2</i>	<i>Giudizio degli utenti sul servizio reclami</i>	<i>Che hanno presentato almeno un reclamo</i>	75%	71,20%

## STANDARD SANZIONABILI

### (NAVIGAZIONE)

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

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

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

---

**Prospetto riepilogativo dei contatti TPL**

<b>CONTATTI 2023</b>			
<b>SERVIZI TPL</b>	<b>NAVIGAZIONE</b>		1.337
	<b>AUTOMOBILISTICO</b>	<b>URBANO VENEZIA<sup>8</sup></b>	1.155
		<b>URBANO LIDO</b>	116
<b>TOTALE SERVIZI TPL</b>			<b>2.608</b>

<sup>8</sup> Compresi Tram e People Mover.



---

**Principali categorie di contatti rispetto al database (estratto)<sup>9</sup>**

<b>CONTATTI 2023 - TIPOLOGIE</b>	<b>Numero</b>
SANZIONI	389
SALTO CORSA	230
SALTO FERMATA	129
COMFORT	303
ANTICIPO	313
RITARDO	190
PERSONALE	619

9 Compresi Tram e People Mover.

## Customer Satisfaction (estratto)

Di seguito si illustrano i principali indici di soddisfazione e correlati esiti d'indagine effettuata sull'utenza in ordine ai tre servizi campionati nel 2023:

1. Report abbonati
2. Report non abbonati 2023
3. Report punti vendita
4. Report Web form

### Report Abbonati

Nel complesso sono state realizzate 2002 interviste valide<sup>10</sup> articolate secondo la seguente tabella riepilogativa:

TIPO DI ABBONAMENTO SOTTOSCRITTO	FREQUENZA	%
URBANO per Chioggia	52	2,6
EXTRAURBANO	250	12,5
NAVIGAZIONE per residenti isole	150	7,5
RETE UNICA (URBANO Mestre/Lido + Navigazione)	1502	75,0
AUTOMOBILISTICO per Lido/Pellestrina	48	2,4
<b>Totale</b>	<b>2002</b>	<b>100,0</b>

<sup>10</sup> Delle quali 52 per il servizio urbano Chioggia.

Voti scala 1-10	%
Voti 1-3	2,0
Voti 4-5	12,9
Voti 6-7	51,0
Voti 8-10	34,1

**Voto medio = 6,9**

La valutazione complessiva del servizio nel 2023 evidenzia un dato in decrescita nella serie storica dei giudizi, con un voto medio pari a 6,9 rispetto all'ultimo dato del 2022 quando il voto medio era risultato pari a 7,1.

Anche la platea dei soddisfatti (soggetti che esprimono un voto compreso tra 6 e 10) risulta in diminuzione, raggiungendo una percentuale pari all'85,1%.

Le valutazioni sono positive per tutti i fattori del servizio con apprezzamento più alto per Reperibilità dei biglietti, Cortesia del Personale e Sicurezza Personale.

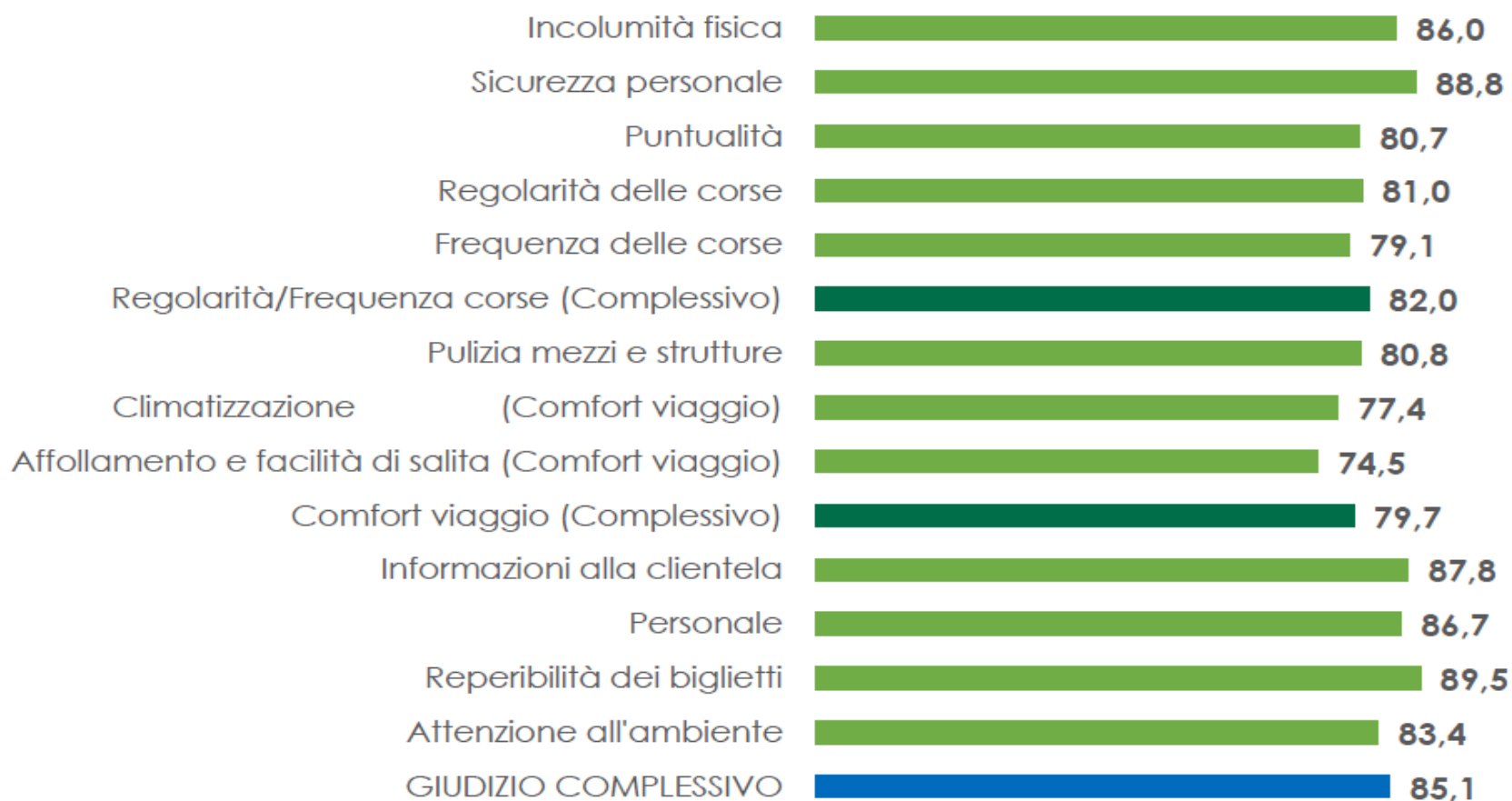
L'apprezzamento più contenuto, comunque sufficiente, riguarda la Climatizzazione e l'Affollamento.

Il 6,3% degli intervistati ritiene che il servizio sia migliorato nell'ultimo anno a fronte del 16,7 che rileva invece un peggioramento.

---

## In generale come valuta gli aspetti del servizio di trasporto che utilizza abitualmente?

### % Soddisfazione (Voto 6-10)



## Report non Abbonati

Nel complesso sono state realizzate 1028 interviste valide articolate secondo la seguente tabella riepilogativa:

	FREQUENZA	%
RETE UNICA (URBANO MESTRE/LIDO + NAVIGAZIONE)	565	55,0
Trasporto Extraurbano (autobus)	120	11,7
Navigazione (vaporetto)	283	27,5
Servizio Urbano Chioggia	60	5,8
<b>Totale</b>	<b>1028</b>	<b>100,0</b>

La valutazione complessiva del servizio evidenzia un dato in diminuzione nella serie storica dei giudizi, con un voto medio pari a 7,1 rispetto al 7,3 del

Voti scala 1-10	%
<b>Voti 1-3</b>	<b>1,2</b>
<b>Voti 4-5</b>	<b>12,5</b>
<b>Voti 6-7</b>	<b>43,8</b>
<b>Voti 8-10</b>	<b>42,6</b>

**Voto medio = 7,1**

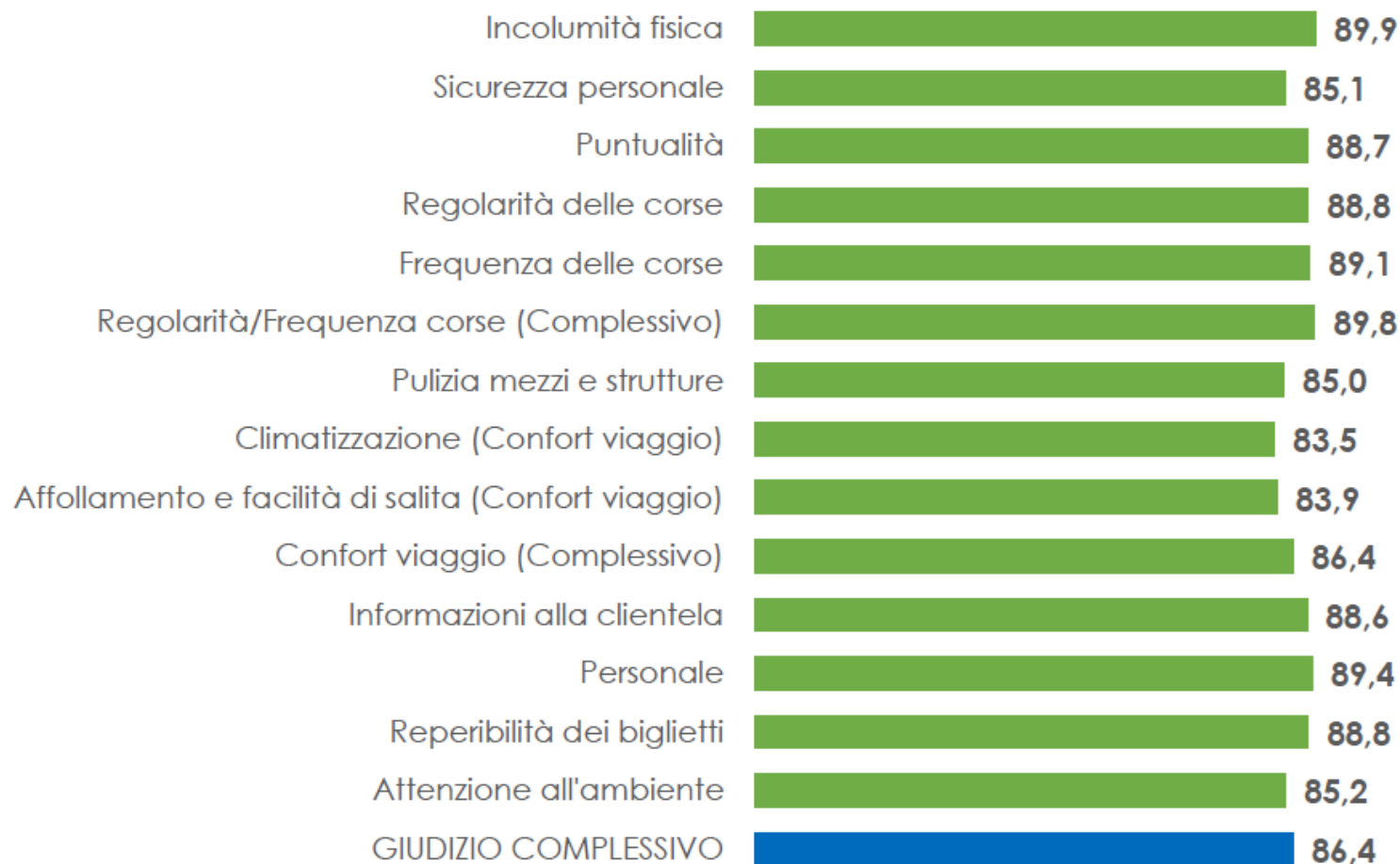
2022 la platea dei soddisfatti raggiunge una percentuale pari a 86,4 (98,1 del 2022).

Le valutazioni sono positive anche per tutti i fattori del servizio in due casi, quello dell’Affollamento dei mezzi, e quello relativo alla climatizzazione, la valutazione media si posiziona appena al sotto del 7 (voto medio 6,8 in entrambi i casi).

Il 24,3% degli intervistati ritiene che il servizio sia migliorato nell’ultimo anno (dato nettamente in crescita rispetto al 2022 a fronte del 9,3 che rileva invece un peggioramento (anche in questo caso si tratta di un dato in aumento rispetto al precedente anno) nella gran parte dei casi si osserva invece una percezione di stabilità nel tempo.

**In generale come valuta gli aspetti del servizio di trasporto che  
utilizza abitualmente?**

## % Soddisfazione (Voto 6-10)



## Report Punti Vendita

Nel complesso sono state realizzate 1028 interviste valide articolate secondo la seguente tabella riepilogativa:

Tipologia Punti Vendita:	
Biglietteria (Approdi)	337
Punto IAT	472
Agenzia Vela ACTV	108
Concessionari	83
<b>Totale</b>	<b>1000</b>

Tipologia Utenza:	
Residenza/dimora stabile nell'area	166
Presenza per lavoro/affari	105
Presenza per soggiorno/vacanza	490
Presenza per visite	239
<b>Totale</b>	<b>1000</b>

L'utenza esprime un giudizio positivo sul servizio complessivo offerto dai PV Il voto medio è pari a 8,0 (7,6 nel 2022) e l'area dei soddisfatti (voti da 6 a 10 raggiunge una percentuale di 99,7).

Le valutazioni sono ampiamente positive presso tutte le tipologie di PV v m 7,7 per Biglietterie (voto medio 8,1 per il Punto IAT, 8,3 per Agenzia Vela ACTV e 7,9 per i Concessionari.

I giudizi si confermano positivi anche per i quattro macro fattori del servizio considerati, che registrano percentuali di soddisfatti amplissime e buone valutazioni medie per l' Attesa voto medio 7,9 (7,6 nel 2022) e di soddisfatti pari a 99,6% (99,4 nel 2022); per gli Aspetti relazionali del Personale 8,0 (7,6 nel 2022) e 99,8% (99,7% nel 2022); per il Comfort 8,0 (7,6 nel 2022) e 99,6% (99,3 lo scorso anno); per la Comunicazione Informazione 7,9 (7,6 nel 2022) e 99,9% di soddisfatti rispetto al 99,6 dello scorso anno). I giudizi si confermano positivi anche per tutti i gli aspetti di dettaglio.

---

## **Report Web Form**

Nel complesso sono state realizzate 104 interviste valide. Di seguito la sintesi dei risultati.

La conoscenza del web form passa principalmente attraverso la ricerca nel sito (48,1%) e le indicazioni ricevute via mail (33,7%). Tra gli altri canali utilizzati per reperire le informazioni, oltre al sito, emergono in primo luogo i canali social (49% di citazioni).

- Il 17,3% degli intervistati dichiara di utilizzare il web form frequentemente, il 46,2% lo fa di rado e al 36,5% è capitato una sola volta.
- Le informazioni più ricercate sono quelle relative a percorsi e orari delle linee AVM/ACTV e alla tessera Venezia Unica.
- Il 16,3% del campione segue le pagine aziendali @muoversiavenezia; l'informazione social è valutata positivamente (valore medio 7,2); il 30,8% del campione conosce le pagine aziendali Twitter e Telegram.
- Le valutazioni per il tempo di risposta e per la qualità della risposta sono molto positive (v.m. 7,1 per entrambi gli aspetti).
- Anche la valutazione complessiva in termini di soddisfazione è positiva, ma di livello più contenuto (v.m. 6,8); in ogni caso si tratta di un servizio che verrebbe largamente consigliato ad altri, con una quota di utenti promotori largamente superiore ai soggetti passivi o critici.



---

# **IL MONITORAGGIO SUL RISPETTO DEGLI STANDARD 2024**

**PARTE I**  
**SOPRALLUOGHI A CURA DEL SERVIZIO**  
**CONTROLLO GESTIONALE SOCIETA PARTECIPATE E MONITORAGGIO DELLA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI**

**AVM S.P.A.**

**SERVIZI AUSILIARI AL TRAFFICO E ALLA MOBILITÀ PRIVATA**

SERVIZIO	UBICAZIONE	DATA VERIFICA O SOPRALLUOGO	C. L-IST UTILIZZATA	TOTALE VERIFICHE E SOPRALLUOGHI
PARK STRUTTURA	- AUTORIMESSA COMUNALE; - S. ANDREA; - CA' MARCELLO; - COSTA; - CANDIANI; - S. GIULIANO	- 26/02/2024; - 26/02/2024; - 21/05/2024; - 07/05/2024; - 04/04/2024; - 18/03/2024;	AUS_01 (2022)	<b>29</b>
DARSENE	- TRONCHETTO; - MISERICORDIA	- 18/06/2024; - 18/06/2024;	AUS_02 (2022)	
PARK SCAMBIATORI	- P6 TERRAGLIO; - P12 FAVARO (C. TRAM); - P4 FAVARO (V. ALTINIA); - P9 FAVARO (VIA BUOZZI); - P8 MESTRE (C.C. CONAD); - P16 TRIVIGNANO A; - P3 CHIRIGNAGO (MIRANESE B); - P7 CHIRIGNAGO (MIRANESE A); - P5 MESTRE (VIA CASTELLANA); - P10 GAZZERA (VIA DELLA MONTAGNOLA); - P11 TRIVIGNANO D (VIA CA' LIN); - P13 TRIVIGNANO (ANGOLO VIA LIPPI); - P14 TRIVIGNANO; - P1 MARGHERA (V. TRIESTE) P2 MESTRE (S.M. BATTUTI)	- 03/05/2024; - 03/05/2024; - 16/04/2024; - 18/03/2024; - 16/04/2024; - 14/05/2024; - 07/05/2024; - 07/05/2024; - 25/03/2024; - 23/04/2024; - 03/05/2024; - 16/04/2024; - 14/05/2024; - 25/03/2024; - 25/03/2024;	AUS_03 (2022)	

<i>SERVIZIO</i>	<i>UBICAZIONE</i>	<i>DATA VERIFICA O SOPRALLUOGO</i>	<i>C. L-IST UTILIZZATA</i>	<i>TOTALE VERIFICHE E SOPRALLUOGHI</i>
<i>BICIPARK</i>	<i>- C/O AUTORIMESSA COMUNALE VENEZIA; - STAZIONE TRENI DI MESTRE</i>	<i>- 05/03/2024; - 25/03/2024;</i>	<i>AUS_04 (2022)</i>	
<i>CHECK POINT ZTL BUS</i>	<i>- DEI PETROLI, MARGHERA - FUSINA</i>	<i>- 18/03/2024 - 16/04/2024</i>	<i>AUS_05 (2022)</i>	
<i>APPRODI</i>	<i>- CORNOLDI; - ZATTERE</i>	<i>- 19/02/2024; - 19/02/2024;</i>	<i>AUS_06 (2022)</i>	

--

## PARTE II

### RIEPILOGO GENERALE VERIFICHE PUNTUALI SVOLTE TRAMITE SOGGETTO ESTERNO - ANNO 2024

#### SERVIZI DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

Il monitoraggio è stato implementato rispetto agli anni precedenti e organizzato mediante affidamento ad un soggetto terzo delle attività di verifica dello stato di fatto “sul campo” e rendicontazione dei livelli di qualità rispetto agli standard nell’arco di un trimestre, con rilevazione mediante compilazione di check list predisposte dallo scrivente Servizio.

Gli standard monitorati tengono conto del nuovo Contratto di Servizio approvato dall’Ente di Governo con Delibera n.6 del 31 marzo 2023, suddivisi per tipologia<sup>11</sup>.

La reportistica trasmessa dall’affidatario è stata esaminata, valutata ed elaborata dallo scrivente Servizio al fine di segnalare ai tre Gestori dei differenti servizi le anomalie eventualmente riscontrate.<sup>12</sup>

Data la considerevole mole di dati acquisiti e la conseguente difficoltà di rappresentazione grafica degli stessi in forma sintetica e agevolmente leggibile si riportano di seguito alcuni prospetti per la sintesi dei dati quali-quantitativi acquisiti.

#### DATI QUANTITATIVI

	LUGLIO (dal 15)	AGOSTO	SETTEMBRE	OTTOBRE (fino al 15)	TOTALE PERIODO
ORE LAVORATE	509,75	1.100	689,5	207,5	<b>2.506,75</b>
CHECK LIST COMPILATE	498	812	730	166	<b>2.206</b>

<sup>11</sup> KPI (key performance indicator), ovvero parametri prestazionali monitorati a cura del Gestore affidatario; “penali puntuali”, monitorate principalmente a cura dell’Ente Affidante.

<sup>12</sup> Avm S.p.A. attraverso la controllata Actv S.p.A.; La Linea S.p.A.; Alilaguna S.p.A..

**DATI QUALITATIVI**  
**VERIFICHE PUNTUALI**

**GRUPPO AVM**

**(AUTOMOBILISTICO E TRAM)**

INDICATORI/ANOMALIE RISCOstrate									
PERIODO	INDICATORI DI LINEA	ATTREZZAGGI O DISABILI/PEDANA (NO TRAM)	OBLITERATRICI	CLIMATIZZAZIONE (SPENTO/NON FUNZIONANTE +INSUFFICIENTE)	MANCATA PUNTUALITÀ (ANTICIPO > 1 MINUTO)	SALTO CORSA	MANCATA VENDITA TITOLI DI VIAGGIO A BORDO (NO TRAM)	PANNELLI INTERSCAMBIO A MESSAGGIO VARIABILE	TVM (CASSE AUTOMATICHE)
luglio	0	2	8	9	0	1	0	2	0
agosto	2	4	3	10	8	0	0	9	0
settembre	0	0	2	6	2	0	0	6	0

## VERIFICHE PUNTUALI

### (PEOPLE MOVER)

	INDICATORI/ANOMALIE RISCONTRATE				
PERIODO	MALFUNZIONAMENTO ASCENSORI / SCALE MOBILI	MALFUNZIONAMENTO TVM (CASSE AUTOMATICHE)	MALFUNZIONAMENTO OBLITERATRICI	CLIMATIZZAZIONE (SPENTO +INSUFFICIENTE)	MALFUNZIONAMENTO DISPLAY INFORMATIVI
luglio	0	0	0	0	4
agosto	0	0	0	0	1
settembre	0	0	0	0	2

## VERIFICHE PUNTUALI

### (NAVIGAZIONE)

	INDICATORI/ANOMALIE RISCONTRATE								
PERIODO	RADAR	INDICATORI DI LINEA	OBLITERAT RICI IMBARCADE RI	CLIMATIZZAZ IONE	ATTREZZAG GIO DISABILI	MANCATA PUNTUALITA' (ANTICIPO)	SALTO CORSA	PANNELLI INTERSCAM BIO A MESSAGGI O VARIABILE	TVM (CASSE AUTOMATIC HE)
luglio	0	2	0	0	0	0	1	1	0
agosto	0	14	0	0	0	0	1	12	0
settembre	0	6	3	0	1	0	0	2	0

SERVIZI AUSILIARI AL TRAFFICO E ALLA MOBILITÀ PRIVATA

DATI QUALITATIVI

SERVIZIO	STANDARD	SEGNALAZIONI LUGLIO	STANDARD	SEGNALAZIONI AGOSTO	STANDARD	SEGNALAZIONI SETTEMBRE	STANDARD	SEGNALAZIONI OTTOBRE
PARK STRUTTURA	NESSUN RILIEVO		PULIZIA GENERALE SUPERFICI	1			PULIZIA GENERALE SUPERFICI	1
PARK SCAMBIATORI	PULIZIA SUPERFICI	8	PULIZIA SUPERFICI	8	PULIZIA SUPERFICI	4	MODALITA' PAGAMENTO	1
	VUOTATURA CESTINI	7	VUOTATURA CESTINI	10	VUOTATURA CESTINI	7	PULIZIA SUPERFICI	1
	MANUTENZION E POSTI AUTO DISABILI	2	MANUTENZION E POSTI AUTO DISABILI	2	MANUTENZION E POSTI AUTO DISABILI	2	VUOTATURA CESTINI	3
	SFALCIO DEL VERDE	1	SFALCIO DEL VERDE	2	SFALCIO DEL VERDE	6	MANUTENZION E POSTI AUTO DISABILI	0
	POTATURA ALBERATURE	3	POTATURA ALBERATURE	2	POTATURA ALBERATURE	2	SFALCIO DEL VERDE	8
AREE SOSTA A PAGAMENTO	FUNZIONAMEN TO PARCOMETRI	3	FUNZIONAMEN TO PARCOMETRI	NESSUN RILIEVO	FUNZIONAMEN TO PARCOMETRI	4	POTATURA ALBERATURE	3
	SEGNALETICA VERTICALE E ORIZZONTALE	2	SEGNALETICA VERTICALE E ORIZZONTALE	5	SEGNALETICA VERTICALE E ORIZZONTALE	7	FUNZIONAMEN TO PARCOMETRI	2



## APPENDICE

**SUGGERIMENTI VOLTI AL MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO, ESTRAPOLATI DALLE SCHEDE DI VERIFICA DEL SERVIZIO CONTROLLO GESTIONALE SOCIETÀ PARTECIPATE E MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI**

**AVM SPA**

**SERVIZI AUSILIARI AL TRAFFICO ED ALLA MOBILITÀ PRIVATA**

VERIFICHE/ CONTROLLI SUI SERVIZI	SPECIFICHE DEL SERVIZIO IN OGGETTO	DATA	NOSTRE SEGNALAZIONI O RICHIESTE AD AVM ANNO 2024	RISCONTRO AVM
PARCHEGGIO IN STRUTTURA	AUTORIMESS A COMUNALE P.LE ROMA	26/02/2024	<p>SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO</p> <p>1) PROGRAMMARE L'ELIMINAZIONE DELLE INFILTRAZIONI D'ACQUA RILEVATE AL PIANO 8;                  2) PROGRAMMARE L'ELIMINAZIONE DEI RISTAGNI D'ACQUA AL PIANO TERRAZZATO INFERIORE PRESSO ALCUNI STALLI CON EVIDENTE DISAGIO PER L'UTENZA;                  3) PROGRAMMARE IL RIPRISTINO DELLA PAVIMENTAZIONE NELLE ZONE DANNEGGIATE (IN PARTICOLARE PIANO 3);                  4) VERIFICARE L'ADEGUATEZZA DEL LIVELLO DI PULIZIA IN ALCUNE AREE DELLA STRUTTURA, ANCHE ESTERNE;                  5) RIDURRE/ELIMINARE I MALFUNZIONAMENTI DEL SISTEMA DI ENTRATA/USCITA MEDIANTE TELEPASS SEGNALATI DAL PERSONALE;                  6) PROCEDERE ALLA RIMOZIONE DELL'ARMADIETTO AL PIANO 7.</p>	
PARCHEGGIO IN STRUTTURA	AUTORIMESS A S.ANDREA	26/02/2024	<p>SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO</p> <p>1 DA VALUTARE IL RIPRISTINO DI PORZIONI DI MURO, CON STRISCIA DI SEGNALAZIONE POCO VISIBILE, IN QUANTO LESIONATI COME SEGNALATO ANCHE NEL 2023.                  2 RIDURRE I MALFUNZIONAMENTI DEL SISTEMA DI ENTRATA/USCITA TRAMITE TELEPASS RIFERITI DAL PERSONALE IN SERVIZIO, SOPRATTUTTO CON RISCHIO PER I PEDONI DOVUTO ALLA NECESSITÀ FREQUENTE PER I VEICOLI IN USCITA DI EFFETTUARE RETROMARCIA PER CONSENTIRE AL SISTEMA DI LEGGERE LA TARGA.</p>	
PARCHEGGIO IN STRUTTURA	PARK P.LE CANDIANI - MESTRE	4/04/2024	<p>SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO</p> <p>1 VERIFICARE IL RISCHIO DERIVANTE DALLE INFILTRAZIONI D'ACQUA AL PIANO -2 CON CONSEGUENTE DIFFICOLTÀ PER L'UTENZA AD USUFRUIRE DEGLI STALLI INTERESSATI DALLA STILLICIDIO, IN CORSO AL MOMENTO DELLA VERIFICA                  2 RIPRISTINARE LA FUNZIONALITÀ DELLA TELECAMERA FUORI USO                  3 VALUTARE LA SOSTITUZIONE DI UNA PARTE DEL CONDOTTO IN METALLO AL PIANO -1 CHE PRESENTA EVIDENTI SEGNI DI RUGGINE</p>	
PARCHEGGIO IN STRUTTURA	PARK VIA COSTA - MESTRE	7/05/2024	<p>SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO</p> <p>1 RIPARARE UN CESTINO DANNEGGIATO                  2 VALUTARE LA PROGRAMMAZIONE DI LAVORI DI MANUTENZIONE ONDE RIDURRE IL RISCHIO PER L'UTENZA DOVUTO ALLA PRESENZA DI INFILTRAZIONI D'ACQUA AL PIANO -4</p>	<b>V</b>

			3 RIMUOVERE LE IMPRONTE NEL VANO SCALE TRA I PIANI -3 E -2	
PARCHEGGIO IN STRUTTURA	PARK VIA CA' MARCELLO - MESTRE	21/05/2024	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO 1 VALUTARE LAVORI DI MODIFICA ALLA RAMPA DI ACCESSO PER DISABILI CHE PRESENTA UN EVIDENTE DISLIVELLO RISPETTO AL PIANO STRADA, RENDENDOLA DI FATTO INUTILIZZABILE. 2 PROCEDERE ALL'ASPORTO RIFIUTI PRESENTI 3 VALUTARE LA RIMOZIONE DELL'AVVISO APPOSTO AGLI ACCESSI DEL PARK IN QUANTO DATATO	V
PARCHEGGIO IN STRUTTURA	PARK S. GIULIANO - MESTRE	18/03/2024	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO NESSUN RILIEVO	
BICIPARK	BICIPARK P.LE ROMA	5/03/2024	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO 1 INVITARE GLI OPERATORI INCARICATI DELLA MANUTENZIONE AD INTERVENIRE PER IL RIPRISTINO DELLA FUNZIONALITÀ DEL PIN PAD DI UNA DELLE EMETTITRICI AUTOMATICHE. 2 PROGRAMMARE LA MANUTENZIONE DELLA PORZIONE DI SOFFITTO PER LA PRESENZA DI UNA PERDITA D'ACQUA NELLE GIORNATE DI PIOGGIA.	
BICIPARK	BICIPARK MESTRE STAZIONE	25/03/2024	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO 1 VALUTARE L'INSTALLAZIONE DELLE RASTRELLIERE ANTIPICCIONE SULLA COPERTURA DEL VIALETTA DI ENTRATA ONDE RIDURRE GLI IMBRATTAMENTI ALLA PAVIMENTAZIONE.	

VERIFICHE/ CONTROLLI SUI SERVIZI	SPECIFICHE DEL SERVIZIO IN OGGETTO	DATA	NOSTRE SEGNALAZIONI O RICHIESTE AD AVM ANNO 2024	RISCONTRO AVM
PARCHEGGIO SCAMBIATORE	TERRAGLIO - P6	3/05/2024	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO 1 PROGRAMMARE LA POTATURA DI QUELLE ALBERATURE INTERFERENTI CON LA SEGNALETICA VERTICALE.	V
PARCHEGGIO SCAMBIATORE	MARGHERA VIA TRIESTE - P1	25/03/2024	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO 1 VALUTARE L'IMPLEMENTAZIONE DELLA VUOTATURA CESTINI O L'INSTALLAZIONE DI NUOVI DATO L'AFFLUSSO DI UTENTI AL PARCHEGGIO E LA PRESENZA DI RIFIUTI ABBANDONATI.	
PARCHEGGIO SCAMBIATORE	S.M. BATTUTI MESTRE - P2	25/03/2024	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO 1 SOSTITUIRE I CARTELLI DI DIVIETO DI ACCESSO USURATI E POCO CHIARI	
PARCHEGGIO SCAMBIATORE	MESTRE - P5	25/03/2024	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO 1 VALUTARE LA SOSTITUZIONE DEL TOTEM INFORMATIVO POSTO ALL'INGRESSO IN QUANTO DANNEGGIATO E POCO LEGGIBILE DA PARTE DELL'UTENZA 2 PROGRAMMARE IL RIPRISTINO PARZIALE DELL'ASFALTO NELLE VICINANZE DELL'INGRESSO.	
PARCHEGGIO SCAMBIATORE	CHIRIGNAGO MIRANESE B CHIRIGNAGO MIRANESE B - P3	7/05/2024	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO 1 PROGRAMMARE A BREVE LO SVUOTAMENTO DEI CESTINI E LA RACCOLTA DEI RIFIUTI SPARSI.	V

VERIFICHE/ CONTROLLI SUI SERVIZI	SPECIFICHE DEL SERVIZIO IN OGGETTO	DATA	NOSTRE SEGNALAZIONI O RICHIESTE AD AVM ANNO 2024	RISCONTRO AVM
PARCHEGGIO SCAMBIATORE	CHIRIGNAGO MIRANESE A - P7	7/05/2024	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO  1 PROCEDERE A BREVE CON LA VUOTATURA DEI CESTINI	V
PARCHEGGIO SCAMBIATORE	FAVARO VIA ALTINIA - P4	16/04/2024	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO  1 PROGRAMMARE IL RIFACIMENTO DELLA SEGNALETICA ORIZZONTALE RELATIVA AL SENSO DI MARCIA. 2 MANCA LA SEGNALETICA VERTICALE DI RIFERIMENTO NELLO STALLO DISABILI PIÙ VICINO AL SUPERMERCATO ALI	
PARCHEGGIO SCAMBIATORE	FAVARO CAPOLINEA TRAM - P12	3/05/2024	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO  1) INSTALLAZIONE DI UN NUMERO ADEGUATO DI CESTINI COME PREVISTO DAGLI STANDARD ATTUALI, NON ESSENDO SUFFICIENTE L'ISOLA ECOLOGICA PRESENTE PRESSO STALLI PER DISABILI LATO VIA TRIESTINA 2) VALUTARE LA RIMOZIONE DEI DUE BLOCCHI DI CEMENTO PRESENTI 3) PROCEDERE ALLA POTATURA ALBERATURE LATO VIA TRIESTINA NEI PRESSI DEGLI STALLI DISABILI, IN QUANTO PARZIALMENTE COPRENTI LA SEGNALETICA VERTICALE 4) RIPRISTINARE LA SEGNALETICA ORIZZONTALE DEGLI STALLI DISABILI LUNGO VIA TRIESTINA POICHÉ USURATA	V
PARCHEGGIO SCAMBIATORE	MESTRE, VIA BELLA (ZONA EX AUCHAN) - P8	16/04/2024	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO  1 PROGRAMMARE LO SFALCIO DEGLI AFFIORANTI IN ALCUNI STALLI E AREE VERDI.	
PARCHEGGIO SCAMBIATORE	MESTRE, FAVARO, VIA BUOZZI - P9	18/03/2024	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO  1 PROCEDERE ALLO SFALCIO DELL'ERBA E ALLA POTATURA DI ALCUNE ALBERATURE PER INTERFERENZA CON PALI ILLUMINAZIONE PUBBLICA 2 RIPRISTINARE LA SEGNALETICA VERTICALE DANNEGGIATA 3 VALUTARE LA RIMOZIONE DELLA SBARRA E DELLA RECINZIONE IN QUANTO INUTILIZZATE/INUTILIZZABILI	
PARCHEGGIO SCAMBIATORE	GAZZERA, VIA DELLA MONTAGNOLA - P10	23/04/2024	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO  NESSUN RILIEVO	
PARCHEGGIO SCAMBIATORE	TRIVIGNANO - P11 (VIA CA' LIN)	3/05/2024	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO  NESSUN RILIEVO	V
PARCHEGGIO SCAMBIATORE	TRIVIGNANO - P13 (VIA CA' LIN)	16/04/2024	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO  1 PROGRAMMARE LA POTATURA DI DIVERSE ALBERATURE IN QUANTO INTERFERENTI CON GLI STALLI	
PARCHEGGIO SCAMBIATORE	TRIVIGNANO - P14 (VIA VASSILACHI)	14/05/2024	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO  1) RIMUOVERE I DETRITI E RIFIUTI RILEVATI NELL'ANGOLO SUD-OVEST 2) PROCEDERE ALLA POTATURA ALBERATURE LATO OVEST IN QUANTO PARZIALMENTE COPRENTI LA SEGNALETICA VERTICALE 3) PROCEDERE CON LO SFALCIO DELL'ERBA ALTA	V

VERIFICHE/ CONTROLLI SUI SERVIZI	SPECIFICHE DEL SERVIZIO IN OGGETTO	DATA	NOSTRE SEGNALAZIONI O RICHIESTE AD AVM ANNO 2024	RISCONTRO AVM
PARCHEGGIO SCAMBIATORE	TRIVIGNANO – P16	14/05/2024	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO  1) RIPRISTINARE LA PAVIMENTAZIONE LATO OVEST LADDOVE DISSESTATA	V
VERIFICHE/ CONTROLLI SUI SERVIZI	SPECIFICHE DEL SERVIZIO IN OGGETTO	DATA	NOSTRE SEGNALAZIONI O RICHIESTE AD AVM ANNO 2024	RISCONTRO AVM
ZTL BUS – CHECK POINT	4. "PETROLI" MARGHERA,	18/03/2024	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO  NESSUN RILIEVO	
ZTL BUS – CHECK POINT	3. "FUSINA" TERMINAL FUSINA	16/04/2024	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO  NESSUN SUGGERIMENTO	
VERIFICHE/ CONTROLLI SUI SERVIZI	SPECIFICHE DEL SERVIZIO IN OGGETTO	DATA	NOSTRE SEGNALAZIONI O RICHIESTE AD AVM ANNO 2024	RISCONTRO AVM
DARSENE	DARSENA TRONCHETT O	18/06/24	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO  NESSUN SUGGERIMENTO	
APPRODI NON DI LINEA	APPRODI ZATTERE (SANTO SPIRITO)	19/02/24	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO:  1 COME GIA' RILEVATO NEL 2022 LA SCATOLA ELETTRICA PRESENTA EVIDENTI SEGNI DI RUGGINE. 2 RILEVATA L'ASSENZA DEL SALVAGENTE.	
APPRODI NON DI LINEA	APPRODI CORNOLDI	19/02/24	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO:  1 PROVVEDERE ALLA RIMOZIONE DEI RIFIUTI RILEVATI PRESSO GLI IMBARCADERI 1A/1B, 2A e 2B.  2 PROCEDERE ALLA RIMOZIONE DELL'OMBRELLONE FISSATO ALLA RECINZIONE DEL PONTILE (APPRODO 3B) QUALORA LA PRESENZA NON SIA GIUSTIFICABILE	
DARSENE	DARSENA MISERICORD IA	18/06/24	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO  1 RIPRISTINARE QUANTO PRIMA L'INTEGRITÀ DELLA PASSERELLA PEDONALE NELLA ZONA DELLA MINIDARSENA IN QUANTO PARTE DEL SUPPORTO È STACCATO CON RISCHIO DI INCIAMPO DELL'UTENZA O DI ROTTURA DELLA STESSA	

VERIFICHE/ CONTROLLI SUI SERVIZI	SPECIFICHE DEL SERVIZIO IN OGGETTO	DATA	NOSTRE SEGNALAZIONI O RICHIESTE AD AVM ANNO 2024	RISCONTRO AVM
			2 RIPRISTINARE I PUNTI LUCE FUORI USO	

AVM S.p.A. ha trasmesso riscontri puntuali ad alcune schede di verifica con **nota n.363930 del 17/7/2024**.