

# Carta della Mobilità di Actv S.p.A.



Realizzata in collaborazione con il Comune di Venezia

Anno 2013

Carta aggiornata a giugno 2013

Il presente documento è stato condiviso con le associazioni dei consumatori e dalle stesse approvato in occasione del Tavolo di Consultazione del 28 marzo 2013 [procedura ai sensi della D.G.C. Comune di Venezia n. 13/2011]

## SOMMARIO

1. LA CARTA DELLA MOBILITÀ .....	3
1.1. Che cos'è la carta della Mobilità .....	3
1.2 I principi della Carta.....	3
1.3 Validità, aggiornamento e diffusione della Carta .....	3
2. PRESENTAZIONE DELL' AZIENDA .....	4
2.1 Chi è Actv.....	4
2.2 L'Azienda in cifre .....	5
3. IL SERVIZIO OFFERTO .....	6
3.1 I principi di formazione dell'offerta .....	6
3.2 Le reti, le linee e le frequenze .....	6
3.3 Le fermate .....	9
3.4 I servizi integrati .....	9
3.5 Accessibilità per le persone diversamente abili.....	10
4. TITOLI DI VIAGGIO E RETE DI VENDITA.....	10
4.1 I titoli di viaggio.....	10
4.2 La tessera elettronica imob.veneziana .....	11
4.3 Titoli di viaggio agevolati .....	12
4.4 La rete di vendita .....	12
5. LE CONDIZIONI DI VIAGGIO.....	13
5.1 Gli impegni di Actv.....	13
5.2 Gli impegni del cliente .....	13
5.3 Validazione biglietti e sanzioni.....	13
5.4 Le "Condizioni Generali di trasporto".....	14
6. RELAZIONI CON LA CLIENTELA .....	14
6.1 Call Center e numeri utili .....	14
6.2 Oggetti smarriti.....	15
6.3 Suggerimenti, segnalazioni e reclami.....	15
7. LA QUALITÀ.....	16
7.1 La politica della qualità .....	16
7.2 I fattori della qualità .....	16
7.3 La qualità percepita .....	20
8. RISTORI E RISARCIMENTO DANNI.....	21
8.1 Ristori del cliente .....	21
8.2 Risarcimento danni.....	22
ALLEGATI	
• Glossario	
• Normativa di riferimento	

# 1. LA CARTA DELLA MOBILITÀ

## 1.1. Che cos'è la carta della Mobilità

La Carta della Mobilità è il documento che regola una serie di rapporti fra l'Impresa che eroga i servizi di trasporto pubblico di persone nel territorio veneziano e i cittadini che ne usufruiscono; ha lo scopo di far crescere positivamente la collaborazione reciproca, di far conoscere e soddisfare le necessità e le esigenze di mobilità delle persone che si spostano nel bacino di traffico servito dall'impresa, e rappresenta anche lo strumento attraverso il quale il cliente può conoscere gli obiettivi qualitativi e quantitativi, cioè gli impegni dell'azienda, riferiti al servizio fornito.

La Carta della Mobilità rappresenta quindi un'opportunità per i cittadini di approfondire la conoscenza del gestore e dei suoi servizi e per stimolare il dialogo tra gestore e fruitori del servizio pubblico.

La Carta della Mobilità viene redatta e pubblicizzata sulla base di disposizioni normative e in conformità ad intese con le Associazioni di Tutela dei Consumatori e con le Associazioni Imprenditoriali interessate ai sensi dell'art. 2, comma 461 della Legge n. 244 del 24.12.2007.

## 1.2 I principi della Carta

Coerentemente con gli indirizzi tracciati dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, interpretati sulla base delle caratteristiche del settore, nonché con i principi enunciati dal D.P.C.M. del 30 dicembre 1998 intitolato "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti", il gestore dei servizi di trasporto si impegna a rispettare i seguenti principi:

Eguaglianza ed imparzialità

Continuità

Partecipazione

Efficienza ed efficacia

Libertà di scelta

## 1.3 Validità, aggiornamento e diffusione della Carta

La presente Carta è stata emanata da Actv nel mese di febbraio 2013 ed ha validità fino alla emissione della prossima edizione.

La Carta sarà annualmente sottoposta a revisione in conformità ad intese con le Associazioni di Tutela dei Consumatori, come previsto dall'art 2, comma 461 della Legge n. 244 del 24.12.2007.

La Carta della Mobilità può essere richiesta gratuitamente:

**in versione integrale** presso le sedi aziendali di Venezia - Isola Nova del Tronchetto, 32 - e di Mestre - Via Martiri della Libertà, 396;

**in forma di estratto** presso gli sportelli delle Agenzie Helloveneziana di P.le Roma, Tronchetto, Lido S. Maria Elisabetta, Mestre Via Verdi 14/d, Dolo Via Mazzini 108 e Sottomarina V.le Padova 22.

La Carta della Mobilità in forma di estratto è inoltre esposta presso le principali Agenzie e distribuita gratuitamente al pubblico con il documento "Orario e Carta della Mobilità".

Il documento in versione integrale può essere scaricato anche dal sito [www.actv.it](http://www.actv.it)

## 2. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

### 2.1 Chi è Actv

Actv S.p.A. è la società di trasporto pubblico che svolge il servizio urbano di navigazione ed automobilistico nella città di Venezia, il servizio automobilistico urbano a Chioggia e Spinea e servizio extraurbano automobilistico per conto della Provincia di Venezia.

E' nel 1881 che a Venezia ha inizio un regolare servizio di linea lungo il Canal Grande, con mezzi a propulsione meccanica, e nel 1890 la Società Veneta Lagunare estende il servizio anche alle zone della laguna esterne alla Città.

Dal 1903 la gestione dei servizi di navigazione interna viene assunta direttamente dal Comune e l'azienda cambia nome in A.C.N.I. (Azienda Comunale per la Navigazione Interna), in questa fase la flotta si attesta su 23 unità con una capacità di trasporto di 2.860 passeggeri al giorno.

Dal 1932 l'azienda prende il nome di A.C.N.I.L., e vanta 57 unità in grado di trasportare 11.750 passeggeri. L'anno successivo gestisce il servizio filo-tranviario sul neonato ponte "Littorio" (oggi Ponte della Libertà) e nel giugno del 1941 viene inaugurata la filovia al Lido di Venezia.

Nel 1965 l'Azienda estende la propria attività nel settore del trasporto terrestre acquisendo l'esercizio della rete urbana di Mestre e di Marghera, già in concessione alla Società Filovie Mestre.

Nel 1978 viene costituito il Consorzio Trasporti Veneziano (e la sua A.C.T.V., Azienda del Consorzio Trasporti Veneziano), fra gli enti locali di tutto il bacino di traffico dell'area metropolitana veneziana, nel quale confluiscono i servizi urbani già gestiti dall'ACNIL, oltre ai servizi extraurbani di diverse società private (SVET e SVA) e, per ultimo, il servizio urbano di Chioggia.

Actv è diventata società per azioni a capitale totalmente pubblico nel 1998, come previsto dal Decreto Legislativo n. 422/97 (Decreto Burlando) che ha avviato verso il mercato i servizi di trasporto pubblico di linea, proseguendo in un percorso di efficientamento e di economicità della gestione, attraverso il riassetto organizzativo e societario delle proprie attività.

Inizialmente viene scorporato il "ramo aziendale" commerciale, costituendo la Società VeLa S.p.A., che gestisce la rete di vendita e il call center cittadino Helloveneziana 041 24.24. Successivamente, nel 2003 Actv "si scinde", conferendo la proprietà delle "reti, impianti e altre dotazioni patrimoniali", alla "Società del Patrimonio per la Mobilità Veneziana" (la cosiddetta P.M.V.), in applicazione a quanto previsto dall'articolo 35 della legge n. 448/2001 (legge finanziaria 2002).

Nel 2012 l'azionista di maggioranza di Actv S.p.A., il Comune di Venezia, ha avviato un nuovo piano di riorganizzazione dei servizi di mobilità che coinvolge le società Actv, Ve.La, PMV e AVM (ex ASM) che nel progetto assume il ruolo di Holding della Mobilità Veneziana.

Lo scopo è quello di legare tra loro più aziende che si occupano di mobilità, al fine di fornire servizi in maniera integrata e a costi complessivi minori.

Per maggiori informazioni sull'assetto societario delle società operanti nel campo della mobilità è possibile consultare il sito del Comune di Venezia al seguente link:

<http://www.comune.venezia.it/sistemadellepartecipazioni>

Per maggiori dettagli sulla storia del trasporto pubblico veneziano si rinvia a:

<http://www.actv.it/azienda/lastoria>

## 2.2 L'Azienda in cifre

INDICATORE	2011
<b>Territorio servito (migliaia Km<sup>2</sup>)</b>	1,8
<b>Residenti nell'area dei servizi Actv (in migliaia)</b>	1.103,1
<b>Estensione della rete :</b>	
Automobilistico urbano Mestre e Lido (Km)	380
Automobilistico urbano Chioggia (Km)	54
Automobilistico urbano Spinea (Km)	9
Automobilistico extraurbano (Km)	750
<b>Passeggeri trasportati (in migliaia):</b>	
Automobilistico urbano Mestre (compreso Tram) e Lido	62.006,1
Automobilistico urbano Chioggia	2.307,0
Automobilistico urbano Spinea	53,7
Automobilistico extraurbano	14.831,7
Navigazione	115.893,4
<b>Totale passeggeri</b>	<b>195.091,9</b>
<b>Km offerti (in migliaia):</b>	
Automobilistico urbano Mestre e Lido	14.226,4
Tram Mestre	386,6
Automobilistico urbano Chioggia	848,6
Automobilistico urbano Spinea	89,3
Automobilistico extraurbano	13.899,2
Navigazione (ore moto)	520,9

### I MEZZI

INDICATORE	2011
Numero mezzi utilizzati in automobilistico urbano Mestre e Lido per tipologia di alimentazione	gasolio: 242
	gasolio-metano: 2
	metano: 51
	tram elettrico: 8 ( su 20 disponibili)
Numero mezzi utilizzati in automobilistico extraurbano	gasolio: 278
	metano: 2
Numero mezzi utilizzati in automobilistico urbano Chioggia	gasolio: 17
	metano: 5
Numero mezzi utilizzati in navigazione per tipologia	Vaporetti: 62
	Motoscafi: 55
	Motoscafi ad agente unico: 8
	Motobattelli foranei: 23
	Motonavi: 7
	Navi - traghetto: 7

## **3. IL SERVIZIO OFFERTO**

### **3.1 I principi di formazione dell'offerta**

Il servizio di trasporto pubblico locale è necessario per garantire il diritto alla mobilità dei cittadini ed è strumentale alla rimozione degli ostacoli di ordine economico e sociale che limitano di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini.

Il servizio di trasporto pubblico locale produce esternalità positive per la città e la collettività in termini di riduzione dell'inquinamento atmosferico, della congestione e dell'incidentalità del traffico, di occupazione del suolo urbano da parte delle attività di trasporto, nonché delle patologie legate ai fenomeni sopra citati.

È opportuno che i servizi di trasporto pubblico locale, in quanto di interesse economico generale, posseggano caratteristiche di universalità ed elevata accessibilità.

Il servizio di trasporto pubblico locale rientra nell'ottica dei servizi con finalità sociale, tale presupposto si configura come assunto irrinunciabile nell'offerta del servizio, prendendo in considerazione contemporaneamente tutti gli elementi di beneficio e di costo per la collettività.

### **3.2 Le reti, le linee e le frequenze**

I servizi di navigazione ed automobilistico Actv sono operativi durante tutta la giornata, in tutti i giorni dell'anno, con percorsi e secondo frequenze differenziate che fanno riferimento all'andamento della domanda di trasporto.

Tenuto conto della conformazione geo-morfologica e urbana del territorio veneziano, le vie d'acqua e le isole della laguna, durante la notte sono sempre garantiti i collegamenti, sia nel servizio di navigazione, sia nel servizio automobilistico.

Gli orari dei servizi Actv sono costruiti seguendo un'attenta programmazione dei flussi pendolari di lavoratori e studenti, nelle ore di punta, al fine di poter far fronte con tempestività ed efficienza ai picchi di affluenza previsti.

Ancor più attenzione nella programmazione del servizio richiedono le linee di navigazione, per la presenza dei turisti, la cui variabilità giornaliera e stagionale richiede nel corso dell'anno il costante adeguamento dell'offerta alla domanda di mobilità rilevata e tipica dei diversi periodi, sempre compatibilmente alle risorse economiche a disposizione.

Il servizio si articola in linee ad alta frequenza e linee a media e bassa frequenza. Le linee ad alta frequenza (in genere con un intervallo massimo di 10 minuti) collegano aree interessate da un consistente afflusso di persone. Le linee a media e bassa frequenza (intervallo di 20 minuti o 30 minuti o 60 minuti), assicurano la capillarità della rete di trasporto pubblico.

Le linee scolastiche, cimiteriali e "di rinforzo" su alcune tratte, per la loro specificità, sono caratterizzate da intervalli di passaggio variabili, sia nell'arco del giorno che dell'anno.

Le informazioni su reti, linee ed orari sono disponibili presso i punti vendita Helloveneziana, dove sono in distribuzione gli orari navigazione ed automobilistico, presso gli imbarcaderi del servizio navigazione, le fermate del tram e presso poco più della metà delle fermate dei bus.

Reti (Bacini di Traffico)	Numero di linee	Numero corse giorno feriale	Numero corse giorno festivo
Urbano Mestre	40	2.445	1.230
Lido	7	419	317
Urbano Spinea	2	34	12
Urbano Chioggia	6	223	120
Extraurbano	35	1.817	628
Navigazione	23	1.675	1.618
<b>Totale complessivo</b>	<b>113</b>	<b>6.613</b>	<b>3.925</b>

Nota: i dati fanno riferimento al servizio massimo giornaliero nell'arco dell'anno.

### **Il servizio automobilistico**

La rete Actv si sviluppa soprattutto nella Provincia di Venezia e si estende nel territorio delle province di Padova, Treviso e Rovigo, su oltre 700 km di strade.

Il servizio interessa 45 Comuni ed una popolazione residente di circa 784.000 abitanti (esclusi i capoluoghi di Padova, Treviso e Rovigo).

#### **Le reti urbane sono quattro:**

- Mestre e Marghera che serve la terraferma del Comune di Venezia sino a Dese, Marocco, Trivignano, Chirignago, Malcontenta, con 40 linee che percorrono circa 11,5 milioni di km/anno;
- Lido e Pellestrina servite da 7 linee che, integrate con il servizio di navigazione, congiungono Chioggia a sud e Punta Sabbioni a nord con una percorrenza di oltre 2 milioni di km/anno;
- Chioggia che serve, con 6 linee e circa 800 mila km/anno, il territorio del Comune di Chioggia, sino a Valli, Civè, Cavanella D'Adige, Isola Verde;
- Spinea, che comprende il territorio del Comune di Spinea con le frazioni di Crea e Fornase, servito da due linee con una produzione di quasi 90 mila km/anno.

#### **Il servizio extraurbano si suddivide in due bacini di traffico:**

##### **Extraurbano Nord, sulle direttrici:**

- Venezia / Mogliano / Treviso
- Mogliano / Casale Sul Sile; Mogliano / Badoere; Mogliano / Zerman; Mogliano / Scorzè
- Venezia / Scorzè
- Venezia / Noale
- Venezia / Mirano
- Mirano / Noale; Mirano / Scorzè; Mirano / Borgoricco; Mirano / Caltana; Mirano / Dolo.

##### **Extraurbano Sud, sulle direttrici:**

- Venezia / Padova
- Venezia / Adria
- Venezia / Piove di Sacco
- Venezia / Chioggia / Sottomarina
- Sottomarina / Cavarzere; Sottomarina / Fiesso d'Artico
- Dolo / Adria; Dolo / Piove di Sacco; Dolo / Vigonovo
- Cavarzere / Stra.

Per ulteriori informazioni si può consultare il libretto orari dei servizi automobilistici in distribuzione gratuita presso le Agenzie Helloveneziana di P.le Roma, Tronchetto, Lido S. Maria Elisabetta, Mestre, Via Verdi 14/d, Dolo, Via Mazzini108 e di Sottomarina V.le Padova 22.

Per informazioni aggiornate in tempo reale su tutti gli orari del servizio automobilistico si rimanda al seguente link: <http://www.actv.it/muoversiinterraferma/orariservizioautomobilistico>

**In caso di sciopero**, il servizio si effettua nelle fasce orarie di garanzia quando previste (art. 2 comma 2 della Legge n. 146 del 12.06.1990).

Le informazioni sulle corse garantite sono disponibili consultando il sito [www.actv.it](http://www.actv.it) o contattando il call center Helloveneziana 041 24.24. Vengono inoltre pubblicizzate sugli organi di stampa locale.

### **Il servizio di navigazione**

La Città di Venezia è servita da 20 linee di navigazione gestite da Actv con 150 unità navali di diverse dimensioni e caratteristiche che percorrono le principali vie d'acqua interne e i canali lagunari esterni, collegando le maggiori isole della Laguna, Treporti, Punta Sabbioni, il Lido di Venezia, Pellestrina e Chioggia.

La rete di navigazione garantisce durante la notte i principali collegamenti, anche con le isole lagunari, con un sistema di linee denominato "Actv Notte", coordinato con i servizi automobilistici.

La produzione del servizio, misurata in ore di moto delle unità navali, è pari a oltre 520 mila h/moto e trasporta ogni anno 115 milioni di passeggeri, compresa la notevole quota di turisti.

Per ulteriori informazioni si può consultare il libretto orari dei servizi di navigazione in distribuzione gratuita presso tutte le Agenzie e biglietterie Helloveneziana.

Per informazioni aggiornate in tempo reale su tutti gli orari del servizio di navigazione si rimanda al seguente link: <http://www.actv.it/navigazione/orarioserviziodinavigazione>

### **In caso di:**

- **nebbia**, i servizi di navigazione possono subire alcune variazioni o limitazioni di percorso che sono in stretta relazione con la rilevazione della ridotta visibilità riscontrata dai "visibilimetri", a partire da una visibilità inferiore a 150 mt.

Le informazioni relative sono consultabili sul libretto orario o accedendo al sito:

<http://www.actv.it/muoversiavenezia/serviziincasodialtamareaenebbia>

- **alta marea** superiore a 95 cm, non è più possibile il transito sotto i ponti del Rio di Cannaregio, del Canale della Scomenzera e del Canale Brentella (tra Tronchetto e P. Roma), di conseguenza entra in esercizio un piano operativo di intervento che interessa le linee 4.1, 4.2, 5.1, 5.2 (conosciute anche come "Giracittà"), 6 e 2 che subiscono la modifica di percorso o il frazionamento dello stesso, nonché la linea 3 che viene sospesa. Viene inoltre istituito un servizio navetta tra Sacca Fisola e Santa Marta. Per previsioni di marea superiori a 140 cm i servizi di navigazione possono subire ulteriori riduzioni di percorso e/o sospensioni di approdi in relazione non solo alla impraticabile viabilità pedonale a terra, ma anche alle ridotte condizioni di sicurezza derivanti dalle operazioni di sbarco/imbarco passeggeri, dalle condizioni meteorologiche avverse, dal forte vento, dal moto ondoso.

Le informazioni relative sono consultabili sul libretto orario o accedendo al sito:

<http://www.actv.it/muoversiavenezia/serviziincasodialtamareaenebbia>

- **sciopero**, il servizio di navigazione garantisce, quando previsto, i collegamenti minimi di Venezia città con le isole (art. 2 comma 2 della Legge n. 146 del 12.06.1990). Le informazioni sui servizi minimi di collegamento sono disponibili consultando il sito [www.actv.it](http://www.actv.it) o contattando il call center Helloveneziana 041 24.24, e affisse presso gli approdi del servizio navigazione. Vengono inoltre pubblicizzate sugli organi di stampa locale.



### 3.3 Le fermate

Lungo la rete del servizio automobilistico sono distribuite 2.278 fermate segnalate con paline di fermata, 642 delle quali dotate di pensilina. L'impianto di fermata riporta sempre l'indicazione della/e linea/e che vi transita/no e su 1.096 di queste è esposto il quadro orario con le indicazioni per poter eventualmente contattare Actv. Dal 2011, con l'entrata in esercizio del servizio tranviario, il settore urbano Mestre comprende anche le 38 fermate della linea tranviaria T1, tutte dotate di pensilina ed orario (escluse le due fermate provvisorie di via Colombo), oltre che di pannello a messaggio variabile che indica i prossimi transiti del mezzo.

Le fermate del servizio urbano di Mestre e Lido, di nuova realizzazione o rinnovo, devono essere adeguate alle prescrizioni del Comune in materia di accessibilità alle persone con difficoltà motoria o non vedenti.

SETTORI	Numero fermate 2011	(di cui) con orario esposto	(di cui) con pensiline
Urbano Mestre	711	379	276
Lido	103	78	41
Pellestrina	36	27	17
Urbano Spinea	54	41	13
Urbano Chioggia	186	129	51
Extraurbano	1.188	442	244
<b>TOTALE</b>	<b>2.278</b>	<b>1.096</b>	<b>642</b>

Le fermate del servizio di navigazione gestito da Actv (in totale 102) sono generalmente costituite da una parte fissa, il pontile, e da una parte galleggiante, il pontone, collegati da una o più passerelle, per rendere possibile e sicuro l'imbarco sui mezzi nelle diverse situazioni di marea.

Si differenziano per dimensione, caratteristiche e dotazioni in relazione al flusso di passeggeri che devono accogliere e imbarcare sulle unità navali in transito: i 29 impianti più frequentati e toccati da più linee sono attrezzati con doppio pontone; a Lido S.Maria Elisabetta la nuova struttura è dotata di 5 pontoni.

L'approdo prevede una zona di attesa al riparo, adeguatamente illuminata e dotata di sedili ed è sempre accessibile alle persone in carrozzella (fatte salve condizioni estreme di marea).

Presso gli approdi principali, agli sportelli Hellovenezias e alle biglietterie automatiche self-service, si possono acquistare i biglietti e rinnovare gli abbonamenti (presso le biglietterie automatiche solo alcune tipologie di biglietti e abbonamenti urbani).

In tutti gli approdi sono esposti gli orari e i percorsi delle linee che vi transitano e, nelle fermate di maggior afflusso, queste informazioni sono riportate anche nei display luminosi a messaggio variabile.

### 3.4 I servizi integrati

Actv attua la completa integrazione modale dei propri servizi e si integra con altri servizi di trasporto pubblico su scala regionale.

Innanzitutto l'integrazione modale esiste tra rete urbana automobilistica, sia di Mestre che di Lido, con la rete di navigazione, rispettivamente ai terminal di P.le Roma e di P.le S.Maria Elisabetta, sulle principali direttrici di traffico lagunari e di terraferma.

Altrettanto importante e irrinunciabile è l'integrazione dei servizi automobilistici urbani ed extraurbani di Actv, necessaria per soddisfare la domanda di servizio dell'area metropolitana che gravita su Mestre e Venezia. Il servizio automobilistico extraurbano Actv raggiunge infatti le principali destinazioni locali dove sono presenti interscambi con le più importanti realtà del trasporto locale. Con i mezzi del servizio Actv è possibile raggiungere ad esempio il centro di Padova, da cui partono i mezzi per giungere in tutta la provincia patavina, un altro importante snodo raggiunto da Actv è Adria, da dove è possibile spostarsi tra Polesine e Chioggia tramite il

sistema ferroviario gestito da Servizi Territoriali. La marca trevigiana può essere invece raggiunta dopo aver effettuato un interscambio a Treviso, città anch'essa toccata dal servizio extraurbano Actv. Per mezzo del servizio di navigazione è invece possibile raggiungere i terminal di Punta Sabbioni e Treporti, da dove partono i mezzi ATVO con destinazione il Veneto Orientale e le località balneari di Jesolo, Cavallino e Bibione.

Sia nel caso della rete gestita da Sistemi Territoriali, che nel caso della rete ATVO, è possibile per la clientela sottoscrivere un abbonamento misto Actv - Sistemi Territoriali o Actv - ATVO, che permette di utilizzare, in determinate tratte, i mezzi di entrambe le società.

### 3.5 Accessibilità per le persone diversamente abili

Il servizio di trasporto pubblico è accessibile da parte delle persone con ridotta capacità motoria sui mezzi idonei, utilizzando gli spazi appositamente attrezzati. In tutti gli altri casi, l'accesso ai mezzi da parte delle persone con ridotta capacità motoria può essere limitato dal personale di bordo per motivi di sicurezza.

Sulle linee classificate "**BUS FACILE**", come concordato anche con i rappresentanti delle associazioni delle persone diversamente abili, Actv garantisce che le corse di linea vengano effettuate con autobus a pianale ribassato e dotati di pedana mobile e di posto attrezzato. Presso le fermate attrezzate (identificate dal logo "BUS FACILE"), vi è la possibilità per le carrozzelle di salire all'interno del mezzo, in condizioni di sicurezza. Le operazioni di salita e di discesa dal mezzo devono essere svolte in autonomia.

L'elenco delle linee urbane ed extraurbane e delle fermate attrezzate è disponibile nel libretto orario automobilistico o visitando il sito <http://www.actv.it/muoversiinterraferma/busfacile>. Presso le fermate non attrezzate le operazioni di salita e discesa possono avvenire in sicurezza solo con accompagnatore pur essendo rimessa al giudizio ed alla decisione della persona disabile, che se ne assume la piena responsabilità, la possibilità di salire e scendere dall'autobus autonomamente.

## 4. TITOLI DI VIAGGIO E RETE DI VENDITA

### 4.1 I titoli di viaggio

Con il "Sistema di bigliettazione automatica", denominato "**imob.veneziana**" (più avanti indicato semplicemente come "imob"), tutte le tipologie di titoli di viaggio sono caricate o su tessere elettroniche plastificate del tipo "smart card" o su biglietti elettronici denominati "chip on paper", con l'obiettivo di realizzare un sistema unico ed omogeneo nei sistemi ed apparati di vendita e di validazione a livello regionale, in grado di trattare in maniera integrata e completa tutti i dati di vendita e di utilizzo.

Le tariffe al pubblico dei servizi di trasporto gestite da Actv sono deliberate dagli Enti competenti per le diverse reti.

Le tariffe dei servizi automobilistici extraurbani sono stabilite dalla Provincia di Venezia.

Quelle dei servizi urbani automobilistici di Mestre, Lido e Pellestrina e di navigazione lagunare sono di competenza del Comune di Venezia, mentre il Comune di Chioggia le stabilisce per il proprio servizio urbano automobilistico.

Per quanto riguarda i servizi di navigazione lagunare esistono due tipologie di titoli di viaggio, con tariffe diversificate: i biglietti riservati alla clientela abituale in possesso di tessera imob abilitata come "CartaVeneziana" e i biglietti ordinari destinati alla clientela occasionale.

Tale differenziazione tariffaria non è applicata in alcuna delle reti automobilistiche urbane ed extraurbane gestite da Actv.

L'ampia gamma di biglietti e tariffe mirano a soddisfare le diverse esigenze della clientela, sia residente, pendolare od occasionale.

L'elenco delle principali tariffe in vigore è consultabile all'interno dei libretti orari (navigazione e automobilistico) e nel sito internet di Actv ai seguenti link:

<http://www.actv.it/muoversiinterraferma/prezziinvigore>

<http://www.actv.it/muoversiavenezia/prezziinvigore>

Per informazioni ulteriori o aggiornamenti ci si può rivolgere agli operatori presso le Agenzie e i punti vendita Helloveneziana o contattare il call center Helloveneziana al numero 041 24.24.

## 4.2 La tessera elettronica imob.veneziana

Tutti gli abbonamenti automobilistici urbani ed extraurbani sono caricabili su tessera elettronica **imob** (smart card), più avanti indicata semplicemente con "tessera imob", che il cliente Actv può richiedere, pagando 10,00 €, presso le Agenzie Helloveneziana.

I biglietti automobilistici urbani ed extraurbani, nonché i biglietti ordinari di navigazione sono caricabili sul biglietto elettronico (chip on paper) imob, più avanti indicato semplicemente con "biglietto imob".

La tessera **imob** può essere abilitata come "CartaVeneziana", per poter caricare anche i biglietti a tariffa dedicata (validi indifferentemente per la navigazione e per l'automobilistico, cosiddetto "biglietto unico") e gli abbonamenti del servizio navigazione.

Per abilitare la tessera **imob** all'acquisto di biglietti "CartaVeneziana" e di abbonamenti del servizio navigazione, ai 10,00 € di spese amministrative si aggiungono i seguenti costi:

- € 0,00 per i clienti residenti nel Comune di Venezia;
- € 10,00 per i residenti nella Regione Veneto;
- € 30,00 per i residenti al di fuori della Regione Veneto.

La durata della tessera **imob** è di cinque anni.

La tessera **imob** si può richiedere e rinnovare presso le Agenzie Helloveneziana di P.le Roma, Tronchetto, Lido S.Maria Elisabetta, Mestre, Dolo, Sottomarina, nonché presso le biglietterie di Rialto linea 1, Burano, P.ta Sabbioni e Mirano.

In caso di smarrimento o deterioramento della tessera imob, è necessario recarsi presso una postazione Helloveneziana, abilitata all'emissione tessere imob, muniti di un valido documento di identità. A fronte del pagamento di € 10,00, per le spese amministrative, verrà emesso un duplicato della tessera imob con scadenza analoga a quella smarrita o deteriorata. All'interno del duplicato saranno ricaricati i titoli di viaggio presenti originariamente nella tessera.

Nel caso in cui il cliente opti per l'emissione di una nuova tessera con scadenza quinquennale, al pagamento di € 10,00 si aggiungeranno i costi sopra indicati, a seconda del Comune di residenza. Per i residenti nel Comune di Venezia, il cui costo della tessera è gratuito, sarà sempre emessa una nuova tessera con scadenza quinquennale, a fronte del pagamento delle spese amministrative di € 10,00.

E' possibile consultare il contenuto della propria tessera imob collegandosi al seguente link:

[http://www.actv.it/servizi\\_imob/info/login](http://www.actv.it/servizi_imob/info/login) ed effettuando la procedura di registrazione prevista. E'

possibile inoltre consultare il contenuto di tessere e biglietti imob tramite gli appositi lettori di colore verde installati presso gli approdi Actv di P.le Roma S. Chiara, Ferrovia Scalzi, Lido S. Maria Elisabetta, Punta Sabbioni e Chioggia Vigo, nonché presso le Agenzie Helloveneziana di Mirano, Dolo, Mestre e Sottomarina.

E' possibile inoltre la ricarica on line della propria tessera imob, tutte le informazioni sono disponibili al seguente link:

<http://www.actv.it/imob/ricaricaonlineimob>

n.b. I costi sopra indicati sono riferiti alla data di stampa.

### 4.3 Titoli di viaggio agevolati

Per le diverse reti gestite da Actv esistono alcune agevolazioni, definite a livello Regionale o dai singoli Enti Affidanti per le rispettive competenze.

Sono esenti dal pagamento del biglietto i bambini fino al compimento del quarto anno di età nei servizi extraurbani e urbano di Chioggia. Nei servizi urbani del Comune di Venezia (automobilistico e navigazione) la gratuità è estesa fino al compimento del sesto anno di età.

E' prevista un'agevolazione per fasce deboli di clientela per l'acquisto di abbonamenti ordinari mensili a tariffa agevolata presso tutte le Aziende di trasporto pubblico locale del Veneto (autobus e vaporette). Per verificare i requisiti necessari ad accedere a queste riduzioni e conoscere le modalità per richiedere la tessera provinciale e ottenere dalle Aziende di trasporto prescelte il rilascio della tessera di abbonamento agevolato al 5% o al 20% della tariffa si visiti il sito della Provincia di Venezia al link: [http://trasporti.provincia.venezias.it/trasp\\_public/tessere/tessere.html](http://trasporti.provincia.venezias.it/trasp_public/tessere/tessere.html)

Per i servizi extraurbani di competenza della Provincia di Venezia esistono inoltre abbonamenti a tariffa agevolata a favore dei nuclei familiari a basso reddito. Per maggiori informazioni consultare il link: <http://www.actv.it/tariffebiglietti/abbonamentiextraurbaniatariffaagevolata>

Per le reti urbane del Comune di Venezia esistono alcune agevolazioni di seguito riepilogate:

- abbonamenti per i residenti nelle isole della Laguna;
- abbonamenti per residenti a Lido e Pellestrina;
- abbonamenti urbani per i residenti a Venezia "over 75" (per scaglioni ISEE);
- diversamente abili – nel servizio di navigazione lagunare è previsto un "biglietto unico" da 1,30 € valido sia per il passeggero in carrozzina sia per l'eventuale accompagnatore.

### 4.4 La rete di vendita

I titoli di viaggio sono acquistabili presso una rete di vendita diretta gestita da Hellovenezias e presso una rete di vendita indiretta, composta da oltre 600 concessionari distribuiti in tutta la Provincia di Venezia (rivenditori autorizzati che espongono l'adesivo Actv). L'elenco dei rivenditori autorizzati è on line al seguente link:

<http://www.actv.it/muoversiavenezias/biglietteriehelloveneziasconcessionariautorizzati>

La rete di vendita diretta è composta da 24 biglietterie e 6 Agenzie. Le 6 Agenzie sono a: P.le Roma, Tronchetto, Lido S.Maria Elisabetta, Mestre via Verdi 14/d, Dolo via Mazzini 108 e Sottomarina v.le Padova 22.

Il dettaglio degli orari di apertura al pubblico e l'ubicazione di tutti i punti vendita diretti gestiti da Vela sono consultabili al link seguente:

<http://www.actv.it/muoversiavenezias/biglietteriehelloveneziasconcessionariautorizzati>

Nella Città di Venezia (compresa Mestre) è inoltre possibile acquistare i titoli di viaggio del trasporto pubblico urbano automobilistico e navigazione, e ricaricare la propria tessera imob, in totale autonomia e velocità, 24 ore su 24 presso 30 biglietterie automatiche.

I titoli di viaggio possono essere acquistati anche on line attraverso il sito: [www.veniceconnected.it](http://www.veniceconnected.it)

Inoltre, è consentito l'acquisto a bordo, con sovrapprezzo. Nell'ambito del servizio navigazione l'acquisto a bordo è possibile nei casi e con le modalità previsti al successivo punto 5.3; nell'ambito del servizio automobilistico l'acquisto a bordo è: sempre possibile nei giorni festivi, nei giorni feriali invece dalle ore 20.00 alle ore 7.00. A bordo dei bus del Lido anche nei giorni festivi l'acquisto dei titoli di viaggio è possibile dalle ore 20.00 alle ore 7.00.

Per maggiori dettagli si rinvia ai link:

<http://www.actv.it/muoversiinterraferma/prezziinviagore>

## **5. LE CONDIZIONI DI VIAGGIO**

### **5.1 Gli impegni di Actv**

Durante gli spostamenti, l'Azienda è impegnata a garantire, salvo causa di forza maggiore od eventi imprevedibili ed imprevedibili, i diritti dei clienti relativi a:

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio;
- pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari;
- facile accessibilità alle informazioni sulla modalità del viaggio e sul costo del servizio;
- puntualità del servizio;
- igiene e pulizia dei mezzi;
- efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
- riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte: il personale a contatto con il pubblico espone un cartellino di riconoscimento con logo aziendale e il numero di matricola del dipendente (art.2 all. A.R.D. n. 148/1931 e DPCM del 30.12.1998);
- rispondenza tra i servizi programmati e quelli effettivamente erogati;
- contenimento dei tempi di attesa agli sportelli (biglietterie, informazioni).

### **5.2 Gli impegni del cliente**

Durante il viaggio i passeggeri sono impegnati a rispettare i seguenti doveri:

- salire sui mezzi dotati di documento di viaggio (biglietto o abbonamento);
- occupare un solo posto a sedere;
- non insudiciare né danneggiare mezzi e impianti;
- non arrecare disturbo agli altri passeggeri;
- facilitare le formalità relative ai controlli;
- rispettare le disposizioni e le istruzioni ricevute dal personale preposto;
- evitare accuratamente comportamenti che in qualche modo possano compromettere la sicurezza del viaggio e la qualità del servizio;
- utilizzare gli appositi spazi per il deposito dei bagagli;
- trasportare a mano gli zaini evitando di salire a bordo con qualsiasi carico sulle spalle;
- cedere il posto alle donne incinte, agli anziani e in generale alle persone con difficoltà motorie.

Inoltre, è espressamente vietato:

- occupare le aree riservate alle operazioni di servizio; occupare posti riservati;
- utilizzare in modo improprio le porte di salita e discesa degli autobus ed i percorsi di entrata ed uscita agli approdi;
- aprire i finestrini se ciò crea disturbo;
- gettare oggetti dai finestrini;
- esercitare attività di vendita ambulante;
- fumare in qualsiasi pertinenza aziendale (il divieto comprende anche le sigarette elettroniche) .

### **5.3 Validazione biglietti e sanzioni**

Il titolo di viaggio deve essere validato sull'apposita apparecchiatura prima dell'accesso al pontone galleggiante di imbarco, (per il settore navigazione) o appena saliti sul mezzo (per il

settore automobilistico/tranviario); l'accesso al pontone galleggiante o al mezzo sprovvisti di regolare titolo di viaggio opportunamente validato comporterà la sanzionabilità da parte del personale preposto all'attività di verifica, salvo guasto delle validatrici o impossibilità di preacquistare i titoli di viaggio a terra.

In caso di guasto delle validatrici, nell'ambito del servizio navigazione, il personale di bordo provvede alla validazione del titolo di viaggio, purché il cliente chieda prontamente la validazione appena salito a bordo.

Nel caso di impossibilità di preacquisto del titolo di viaggio (assenza di biglietteria aperta o di emettitrice automatica), il personale di bordo provvede alla vendita e alla contestuale validazione del titolo. In questo caso, il cliente deve chiedere al marinaio la vendita del titolo al momento della salita a bordo.

Qualora il pagamento della sanzione non venga effettuato nel termine di sessanta giorni, il verbale sarà trasmesso all'autorità competente per la procedura di riscossione delle somme dovute, maggiorate delle spese di riscossione previste dalla normativa vigente.

Ricorso avverso la sanzione - ai sensi dell'art 18 della Legge n. 689/1981, entro il termine di trenta giorni dalla data della contestazione o notificazione della violazione, gli interessati possono far pervenire all'autorità competente (Sindaco del Comune territorialmente competente per i servizi urbani; Provincia di Venezia – Servizio Trasporti per i servizi extraurbani) scritti difensivi e documenti, in carta libera, e possono chiedere di essere sentiti dalla medesima autorità.

Actv chiede ai propri clienti, anche a quelli abbonati, di validare sempre il titolo di viaggio per partecipare al miglioramento del servizio e alla lotta all'evasione. I dati sull'utilizzo dei mezzi attraverso le validazioni di tutti i titoli di viaggio (compresi gli abbonamenti) aiutano a monitorare l'effettivo uso del servizio.

## **5.4 Le “Condizioni Generali di trasporto”**

La versione integrale delle “Condizioni Generali di Trasporto” è disponibile per consultazione, su richiesta, presso tutte le biglietterie Hellovenezias, è affissa negli approdi della rete di navigazione, è pubblicata sui libretti orari automobilistico e navigazione, è inoltre consultabile al seguente link: <http://www.actv.it/muoversiavenezia/condizionigeneraliditransporto>.

Nelle “Condizioni Generali di Trasporto” si possono trovare nel dettaglio:

- le regole per il trasporto di bagagli, merci, animali;
- la disciplina sui titoli di viaggio, sulle norme di sicurezza, divieti, obblighi, sanzioni, ristori.

## **6. RELAZIONI CON LA CLIENTELA**

### **6.1 Call Center e numeri utili**

Actv comunica con la clientela mediante:

- il call center Hellovenezias operativo tutti i giorni dalle 7.30 alle 20.00 tel. 041 24.24 (tariffa urbana);
- gli uffici dell'azienda tel. 041 2722111 che possono essere contattati dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 14.00.

In caso di emergenza, per comunicazioni urgenti durante le ore notturne, è possibile utilizzare i seguenti numeri: 041 2722479 per il Servizio Navigazione e 041 2722724 per il Servizio Automobilistico.

Informazioni sulla rete, sugli orari e sui documenti di viaggio si possono trovare:

- presso i punti vendita Helloveneziana presenti ai principali approdi e in terraferma, presso le principali paline del servizio automobilistico e presso gli imbarcaderi del servizio di navigazione;
- consultando il sito: [www.actv.it](http://www.actv.it)
- chiamando il call center Helloveneziana 041 24.24;

Con cadenza stagionale Actv predispone gli opuscoli contenenti gli orari dettagliati dei servizi.

I libretti orari si possono richiedere:

- per il servizio navigazione presso tutti i punti vendita Helloveneziana;
- per il servizio automobilistico presso i punti vendita Helloveneziana di P.le Roma, Venezia Ferrovia, Tronchetto, Lido S. Maria Elisabetta, Punta Sabbioni, Mestre via Verdi, Dolo, Mirano, Chioggia, Sottomarina e Aeroporto.

## 6.2 Oggetti smarriti

Nel caso venga smarrito un oggetto a bordo dei mezzi ci si può rivolgere agli uffici oggetti rinvenuti di Actv:

### **oggetti smarriti nell'ambito del servizio navigazione:**

**indirizzo:** Piazzale Roma presso piano terra Garage Comunale AVM

**telefono:** 041 2722179 (biglietteria)

**orario:** tutti i giorni dalle ore 7.30 alle 19.30

### **oggetti smarriti nell'ambito del servizio automobilistico:**

**indirizzo:** via Martiri della Libertà 396, 30170 - Venezia Mestre

**telefono:** 041 2722723

**orario:** da lunedì a venerdì: dalle ore 08.00 alle ore 16.00

Gli oggetti vengono tenuti per non più di 7 giorni dal ritrovamento e poi vengono recapitati all'ufficio oggetti rinvenuti del Comune di Venezia, Ca' Farsetti, San Marco, 4136, tel. 041 2748225 – 041 2748107

Orario di apertura al pubblico: da lunedì a venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00.

## 6.3 Suggerimenti, segnalazioni e reclami

Nel caso in cui il cliente intenda inoltrare ad Actv suggerimenti, segnalazioni o reclami può farlo nei seguenti modi:

- online, compilando il form reclami nella sezione “Contattaci” del sito [www.actv.it](http://www.actv.it);
- tramite lettera indirizzata a: Direzione Actv, Isola Nova del Tronchetto, 32 – 30135 Venezia;
- utilizzando il registro dei reclami disponibile, su richiesta, a bordo di tutte le unità navali;
- utilizzando il modulo dedicato disponibile presso le Agenzie Helloveneziana di Piazzale Roma e Mestre (via Verdi 14/d), nonché presso i depositi automobilistici Actv di Chioggia, Dolo e Lido. Il modulo compilato può essere inserito negli appositi contenitori presenti presso le Agenzie Helloveneziana di Piazzale Roma e Mestre o inviato via fax al numero 041 5207135;
- via fax al numero 041 5207135;
- tramite posta elettronica certificata alla casella [protocollo@pec.actv.it](mailto:protocollo@pec.actv.it)

Lo scritto deve contenere: nome, cognome e indirizzo di posta ordinaria del cliente qualsiasi sia il mezzo, tra quelli sopra elencati, con cui venga inoltrato il reclamo o la segnalazione. In assenza di nome, cognome e indirizzo di posta ordinaria il reclamo o la segnalazione non avranno seguito. Inoltre, devono essere indicati i dettagli relativi all'episodio contestato/segnalato dal cliente (a titolo di esempio: la data e l'ora in cui è avvenuto il fatto, il numero della linea, automobilistica o di navigazione, la direzione verso la quale il cliente si stava dirigendo, ecc.). Actv provvede a dare esaustiva risposta scritta a quanto comunicato dal cliente entro il termine massimo di 30 giorni dalla data di ricevimento del reclamo.

Le segnalazioni e i reclami incompleti o dal contenuto inappropriato non hanno seguito.

## **7. LA QUALITÀ**

### **7.1 La politica della qualità**

Alla base della missione di Actv sta l'offerta di servizi di trasporto e prioritariamente quelli previsti nei Contratti di servizio stipulati con le Amministrazioni comunali e provinciali (Enti affidatari del servizio).

La politica di Actv ha come obiettivo il miglioramento dell'efficienza dei servizi gestiti (con particolare attenzione alla legislazione sulla salvaguardia dell'ambiente) in modo che risultino rispondenti alle esigenze della clientela sia residente che turistica, coniugando competitività a qualità fornita.

Pertanto Actv si impegna a:

- garantire, nel rispetto delle norme di sicurezza e salvaguardia dell'ambiente, gli standard di qualità definiti nella Carta della Mobilità e nei Contratti di Servizio in cui vengono stabiliti obiettivi misurabili in termini di clienti percentualmente soddisfatti;
- valorizzare il capitale umano attraverso strumenti di coinvolgimento e motivazione del personale, come garanzia della effettiva capacità di erogare un servizio d'eccellenza al cliente finale;
- investire risorse nel rinnovo tecnologico dell'azienda – nelle sue varie articolazioni – attraverso investimenti orientati al miglioramento qualitativo di mezzi, impianti, infrastrutture, sedi, sistemi di comunicazione.

Condizione fondamentale per il rispetto di tali impegni è l'adeguamento del sistema di gestione aziendale alle norme nazionali e internazionali sulla qualità.

Actv ha conseguito la Certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità in conformità alle norme UNI EN ISO 9001:2008 per i seguenti campi di attività:

- progettazione ed erogazione di servizi di trasporto pubblico marittimo di persone e di veicoli, prima emissione il 24.09.2003, emissione corrente il 20.04.2012;
- progettazione, direzione lavori e manutenzione di unità navali ed impianti di fermata (pontoni e pontili) nel settore navigazione, prima emissione 23.04.2003, emissione corrente 20.04.2012;
- 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, prima emissione 27.03.2002, emissione corrente 17.1.2013.

### **7.2 I fattori della qualità**



Il DPCM del 30.12.1998 ha indicato in dettaglio i fattori di qualità ritenuti maggiormente rappresentativi della qualità del servizio erogato. Inoltre, la Regione Veneto, con DGR n. 3859 del 03.12.2004 ha approvato gli “*indirizzi sulla gestione della qualità nei servizi di trasporto pubblico locale nel bacino di Venezia*”.

In corrispondenza di ciascun *fattore di qualità* vengono individuati degli *indicatori di qualità* consistenti in variabili quantitative e parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente i livelli prestazionali erogati.

In corrispondenza di ciascun indicatore di qualità è indicato uno *standard di qualità* determinato dal Contratto di servizio con gli Enti Affidanti. Lo standard ha una duplice valenza:

- da un lato costituisce per Actv un obiettivo prestabilito sulla base delle indicazioni degli Enti Affidanti, nell'ambito del generale processo di miglioramento della qualità del servizio offerto;
- dall'altro costituisce un elemento di informazione trasparente nei confronti del cliente sul livello di qualità promesso.

Gli standard promessi sono quindi confrontati con i dati effettivamente realizzati e con i livelli di qualità percepiti dalla clientela, nonché pubblicati in occasione del rinnovo annuale della Carta.

Allo scopo Actv ha proceduto all'attivazione di un osservatorio della qualità permanente che si avvale sia della struttura aziendale sia della collaborazione di ditte terze specializzate nella conduzione di indagini di rilevazione della qualità percepita dalla clientela.

Gli obiettivi che si vogliono raggiungere attraverso l'osservatorio permanente della qualità sono:

- misurare il grado di soddisfazione del cliente per quegli indicatori di qualità per i quali è prevista una misurazione attraverso appositi sondaggi (*customer satisfaction*), confrontandoli con lo standard di qualità promesso al fine di verificare il raggiungimento degli obiettivi prefissati;
- misurare i livelli raggiunti per quegli indicatori di qualità per i quali è prevista una misurazione attraverso rilevazione aziendale, confrontandoli con lo standard di qualità promesso al fine di verificare il raggiungimento degli obiettivi prefissati;
- misurare il livello di percezione complessiva dei fattori di qualità attraverso appositi sondaggi, al fine di verificare il raggiungimento degli obiettivi prefissati;
- misurare l'andamento della fenomenologia del reclamo, oltre ai tempi medi di risposta al reclamo.

Le rilevazioni hanno cadenza annuale e i dati raccolti sono divulgati in occasione dell'aggiornamento della Carta della Mobilità.

Tali dati 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.

INDICATORI DI QUALITA' - AUTOMOBILISTICO URBANO

SICUREZZA DEL VIAGGIO

INDICATORI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	STANDARD DI QUALITA'			MODALITA' DI RILEVAZIONE
		OBIETTIVO 2011	RILEVATO 2011	OBIETTIVO 2012	
Vetustà mezzi a fine anno	(%) mezzi con oltre 15 anni	25,80%	25,17%	25,00%	ACTV (documentale)
Età media parco mezzi a fine anno	N. anni	11,02	12,6	12,0%	ACTV (documentale)

REGOLARITA' DEL SERVIZIO

INDICATORI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	STANDARD DI QUALITA'			MODALITA' DI RILEVAZIONE
		OBIETTIVO 2011	RILEVATO 2011	OBIETTIVO 2012	
Regolarità	(%) corse effettuate / programmate	99,50%	99,98%	99,50%	ACTV (documentale)
	(%) corse interrotte / programmate	1,00%	0,28%	1,00%	ACTV (documentale)
Puntualità nelle ore di punta (6:30-9:30 e 16:30-19:30)	% corse in anticipo (più di 2 minuti)	0,5%	1,4%	0,5%	Comune (documentale)
	% corse in ritardo (più di 5 minuti)	32,0%	14,2%	32,0%	Comune (documentale)
Puntualità nelle ore rimanenti	% corse in anticipo (più di 2 minuti)	0,5%	2,2%	0,5%	Comune (documentale)
	% corse in ritardo (più di 5 minuti)	16,0%	10,2%	16,0%	Comune (documentale)

PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE

INDICATORI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	STANDARD DI QUALITA'			MODALITA' DI RILEVAZIONE
		OBIETTIVO 2011	RILEVATO 2011	OBIETTIVO 2012	
Pulizia ordinaria dei mezzi	Interventi giornalieri / mezzi	1 al giorno	1,34 al gg.	1 al giorno	Comune (documentale)
Pulizia straordinaria mezzi (radicale)	Frequenza media in giorni	1 ogni 28 gg.	1 ogni 21,4 gg.	1 ogni 28 gg.	Comune (documentale)
Pulizia locali aperti al pubblico	Frequenza media in giorni	1 al giorno	1 al giorno	1 al giorno	Comune (documentale)
Pulizia aree di fermata	Frequenza media in giorni	2 volte al mese	2 al mese	2 volte al mese	Comune (documentale)

CONFORTEVOLTEZZA DEL VIAGGIO

INDICATORI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	STANDARD DI QUALITA'			MODALITA' DI RILEVAZIONE
		OBIETTIVO 2011	RILEVATO 2011	OBIETTIVO 2012	
Affollamento nelle ore di punta (6:30-9:30 e 16:30-19:30)	viaggiatori / posti offerti totali	0,31	Indicatori sospesi in attesa indagine Actv	0,31	ACTV (rilevazione)
	viaggiatori / posti offerti seduti	1,5		1,5	ACTV (rilevazione)
Affollamento nelle ore rimanenti	viaggiatori / posti offerti totali	0,23	Actv	0,23	ACTV (rilevazione)
	viaggiatori / posti offerti seduti	1,2		1,2	ACTV (rilevazione)
Corse bis	Corse bis oltre programma / corse programmate	0,05%	0,12%	0,05%	ACTV (documentale)
Climatizzazione a bordo (riscaldamento e aria condizionata)	(%) mezzi dotati di climatizzazione / totale mezzi	70,0%	75,8%	75,0%	ACTV (documentale)
	(%) impianti di climatizzazione funzionanti / mezzi dotati	95,0%	95,1%	95,0%	Comune (rilevazione)
Accessibilità facilitata	(%) mezzi a pianale ribassato / totale mezzi	73,0%	75,8%	75,0%	ACTV (documentale)

SERVIZI PER PASSEGGIERI CON HANDICAP

INDICATORI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	STANDARD DI QUALITA'			MODALITA' DI RILEVAZIONE
		OBIETTIVO 2011	RILEVATO 2011	OBIETTIVO 2012	
Accessibilità delle carrozzine per disabili	(%) mezzi attrezzati / totale mezzi	73,0%	75,8%	75,0%	ACTV (documentale)
	(%) pedane funzionanti / mezzi attrezzati	95,0%	100,0%	95,0%	Comune (rilevazione)

INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

INDICATORI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	STANDARD DI QUALITA'			MODALITA' DI RILEVAZIONE
		OBIETTIVO 2011	RILEVATO 2011	OBIETTIVO 2012	
Fascia oraria servizio informazioni	Fascia oraria operatività call center	12,5 ore	12,5h (7:30-20:00)	12,5 ore	Comune (documentale)
Tempestività	(%) telefonate con tempo risposta da operatore virtuale a umano entro 30"	60,0%	55,8%	60,0%	Comune (rilevazione)
Diffusione orari alle fermate	(%) fermate dotate di orari / totale fermate urbane	54,0%	55,3%	55,0%	ACTV (documentale)
Diffusione informazioni visive a messaggio variabile nei punti di interscambio	Punti di interscambio dotati	1	1	1	ACTV (documentale)
	(%) pannelli funzionanti / totale pannelli	95,0%	95,8%	95,0%	Comune (rilevazione)
Diffusione informazioni a bordo dei mezzi	(%) mezzi con indicazione di linea corretta / mezzi in servizio	95,0%	98,3%	95,0%	Comune (rilevazione)

LIVELLO DI SERVIZIO ALLO SPORTELLO

INDICATORI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	STANDARD DI QUALITA'			MODALITA' DI RILEVAZIONE
		OBIETTIVO 2011	RILEVATO 2011	OBIETTIVO 2012	
Riscontro proposte e reclami	(%) risposte a reclami entro 30 giorni	100%	100%	100%	ACTV (documentale)
	(%) risposte a reclami e segnalazioni entro 28 giorni	80,0%	93,0%	80,0%	ACTV (documentale)
Punti vendita diretti sul territorio	Fascia oraria media apertura punti vendita diretti (dal 2012 escluse le emettitrici automatiche)	14 h	17h e 5'	12 h	Comune (documentale + rilevazione)
	(%) punti vendita aperti + emettitrici funzionanti	90,0%	96,3%	90,0%	Comune (rilevazione)
Vendita biglietti a bordo	(%) acquisti riusciti / totale richieste	80,0%	75,0%	80,0%	Comune (rilevazione)

ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

INDICATORI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	STANDARD DI QUALITA'			MODALITA' DI RILEVAZIONE
		OBIETTIVO 2011	RILEVATO 2011	OBIETTIVO 2012	
Mezzi alimentati con gasolio BTZ	(%) mezzi alimentati con BTZ / totale mezzi	100%	100%	100%	ACTV (documentale)
Mezzi alimentati con gas metano	(%) mezzi a metano / totale mezzi	16,5%	17,6%	17,5%	ACTV (documentale)
	(%) km prodotti a metano / totale km prodotti	15,0%	23,1%	22,0%	ACTV (documentale)

Nota1: gli indicatori sul call center sono calcolati unitamente per navigazione e automobilistico urbano.

Nota2: agli obiettivi di qualità è legata l'erogazione del 2% del finanziamento regionale. Le eventuali penali sono impiegate in progetti di miglioramento nell'anno successivo.

NAVIGAZIONE

INDICATORI DI QUALITÀ - NAVIGAZIONE

SICUREZZA DEL VIAGGIO

INDICATORI DI QUALITÀ	UNITÀ DI MISURA	STANDARD DI QUALITÀ			MODALITÀ DI RILEVAZIONE
		OBIETTIVO 2011	RILEVATO 2011	OBIETTIVO 2012	
Dotazione radar	(%) unità dotate di radar / tot. unità	95,0%	99,9%	95,0%	ACTV (documentale)
Funzionamento radar	(%) radar funzionanti / unità dotate	90,0%	95,6%	90,0%	Comune (documentale)
Unità localizzabili dalla centrale (GPS)	(%) sistemi funzionanti / unità dotate	80,0%	92,2%	80,0%	Comune (documentale)

REGOLARITÀ DEL SERVIZIO

INDICATORI DI QUALITÀ	UNITÀ DI MISURA	STANDARD DI QUALITÀ			MODALITÀ DI RILEVAZIONE
		OBIETTIVO 2011	RILEVATO 2011	OBIETTIVO 2012	
Regolarità	(%) corse effettuate / programmate	99,50%	99,88%	99,50%	ACTV (documentale)
	(%) corse interrotte / programmate	0,10%	0,04%	0,10%	ACTV (documentale)
Puntualità	% corse in anticipo (più di 2 minuti)	0,5%	0,2%	0,5%	Comune (documentale)
	% corse in ritardo (più di 5 minuti)	5,0%	2,1%	5,0%	Comune (documentale)

PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE

INDICATORI DI QUALITÀ	UNITÀ DI MISURA	STANDARD DI QUALITÀ			MODALITÀ DI RILEVAZIONE
		OBIETTIVO 2011	RILEVATO 2011	OBIETTIVO 2012	
Pulizia ordinaria dei mezzi	Interventi giornalieri / mezzi	1 al giorno	1,05 al gg.	1 al giorno	Comune (documentale)
Pulizia straordinaria mezzi (radicale)	Frequenza media in giorni	1 ogni 30 gg.	1 ogni 28,4 gg.	1 ogni 30 gg.	Comune (documentale)
Pulizia locali aperti al pubblico	Frequenza media in giorni	1 al giorno	1 al giorno	1 al giorno	Comune (documentale)
Pulizia aree di fermata	Interventi giornalieri / aree fermata	1 al giorno	1,05 al gg.	1 al giorno	Comune (documentale)
	Frequenza pulizia straordinaria (radicale)	1 volta al mese	1,39 al mese	1 volta al mese	Comune (documentale)

CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO

INDICATORI DI QUALITÀ	UNITÀ DI MISURA	STANDARD DI QUALITÀ			MODALITÀ DI RILEVAZIONE
		OBIETTIVO 2011	RILEVATO 2011	OBIETTIVO 2012	
Affollamento (orari 6:30-21:30)	viaggiatori / posti offerti totali	0,4	0,37	0,4	ACTV (rilevazione) + Comune
	viaggiatori / posti offerti seduti	1,4	1,15	1,4	ACTV (rilevazione) + Comune
Corse bis	Corse bis oltre programma / corse programmate	0,90%	0,98%	0,90%	ACTV (documentale)
Climatizzazione a bordo	(%) mezzi dotati di riscaldamento / mezzi foranei	100%	100%	100%	ACTV (documentale)
	(%) mezzi dotati di aria condizionata / mezzi foranei	-	-	80%	ACTV (documentale)
Toilette sui mezzi foranei	(%) impianti di climatizzazione funzionanti / mezzi dotati	95,0%	91,7%	95,0%	Comune (documentale) + rilevazione
	(%) mezzi dotati / mezzi foranei	100%	100%	100%	ACTV (documentale)

SERVIZI PER PASSEGGERI CON HANDICAP

INDICATORI DI QUALITÀ	UNITÀ DI MISURA	STANDARD DI QUALITÀ			MODALITÀ DI RILEVAZIONE
		OBIETTIVO 2011	RILEVATO 2011	OBIETTIVO 2012	
Accessibilità delle carrozzine per disabili	(%) mezzi accessibili / totale mezzi	100%	100%	100%	ACTV (documentale)
	(%) mezzi attrezzati / totale mezzi (escluso motoscafi)	80,0%	98,9%	80,0%	ACTV (documentale)

INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

INDICATORI DI QUALITÀ	UNITÀ DI MISURA	STANDARD DI QUALITÀ			MODALITÀ DI RILEVAZIONE
		OBIETTIVO 2011	RILEVATO 2011	OBIETTIVO 2012	
Fascia oraria servizio call center	Fascia oraria operatività call center	12,5 ore	12,5h (7:30-20:00)	12,5 ore	Comune (documentale)
Tempestività risposta call center	(%) telefonate con tempo risposta da operatore virtuale a umano entro 30"	60,0%	55,8%	60,0%	Comune (rilevazione)
Diffusione orari alle fermate	(%) fermate dotate di orari / totale fermate	100%	100%	100%	ACTV (documentale)
Diffusione informazioni visive a messaggio variabile nei punti di interscambio	Punti di interscambio dotati	29	28	29	ACTV (documentale)
	(%) pannelli funzionanti / totale pannelli	95,0%	96,2%	95,0%	Comune (rilevazione)
Diffusione informazioni a bordo dei mezzi	(%) mezzi dotati di dispositivi acustico-visivi / mezzi totali	20,0%	19,50%	20,0%	ACTV (documentale)
	(%) mezzi dotati di dispositivi acustico-visivi funzionanti / mezzi dotati	95,0%	43,8%	95,0%	ACTV (rilevazione) + Comune
	(%) mezzi con indicazione di linea corretta / mezzi in servizio	95,0%	94,3%	95,0%	Comune (rilevazione)

LIVELLO DI SERVIZIO ALLO SPORTELLO

INDICATORI DI QUALITÀ	UNITÀ DI MISURA	STANDARD DI QUALITÀ			MODALITÀ DI RILEVAZIONE
		OBIETTIVO 2011	RILEVATO 2011	OBIETTIVO 2012	
Riscontro proposte e reclami	(%) risposte a reclami entro 30 giorni	100%	99,8%	100%	ACTV (documentale)
	(%) risposte a reclami e segnalazioni entro 28 giorni	80,0%	86,1%	80,0%	ACTV (documentale)
Punti vendita sul territorio	Fascia oraria media apertura punti vendita diretti (dal 2012 escluse le emettitrici automatiche)	14 h	17h e 9'	12 h	Comune (documentale) + rilevazione
	(%) punti vendita diretti aperti + emettitrici funzionanti	90,0%	95,9%	90,0%	Comune (rilevazione)
Vendita biglietti a bordo	Vendita biglietti a bordo	Si sempre	Si nel 93%	100%	Comune (rilevazione)

ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

INDICATORI DI QUALITÀ	UNITÀ DI MISURA	STANDARD DI QUALITÀ			MODALITÀ DI RILEVAZIONE
		OBIETTIVO 2011	RILEVATO 2011	OBIETTIVO 2012	
Mezzi alimentati con gasolio BTZ	(%) mezzi alimentati con BTZ / totale mezzi	100%	100%	100%	ACTV (documentale)

Nota1: gli indicatori sul call center sono calcolati unitamente per navigazione e automobilistico urbano.

Nota2: agli obiettivi di qualità è legata l'erogazione del 2% del finanziamento regionale. Le eventuali penali sono impiegate in progetti di miglioramento nell'anno successivo.

## 7.3 La qualità percepita

La rilevazione del grado di soddisfazione dei clienti del servizio di trasporto pubblico erogato da Actv, effettuata nel 2011, fa seguito a quelle che, pubblicate annualmente dal 2001, hanno lo scopo di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto, migliorare la relazione con la clientela e recepirne i suggerimenti.

La rilevazione è stata effettuata telefonicamente mediante CATI System. Il campione degli intervistati è stato estratto tra gli abbonati del periodo novembre/dicembre 2011, scelti tra coloro che hanno rilasciato la liberatoria all'utilizzo del proprio nominativo.

Complessivamente sono state realizzate 812 interviste per il servizio navigazione, 806 interviste per il servizio automobilistico urbano di Mestre e Lido e 801 interviste per il servizio automobilistico extraurbano.

I risultati della *customer satisfaction* 2011 sono riportati nelle seguenti tabelle:

### NAVIGAZIONE - ANNO 2011

INDICATORI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	% SODDISFATTI	VOTO MEDIO	MODALITA' DI RILEVAZIONE
Percezione sicurezza del viaggio	(%) soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	84,4%	7,0	ACTV (sondaggio)
Percezione sicurezza personale	(%) soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	85,5%	7,0	ACTV (sondaggio)
Percezione regolarità-puntualità	(%) soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	83,0%	6,9	ACTV (sondaggio)
Percezione pulizia mezzi e strutture	(%) soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	73,9%	6,3	ACTV (sondaggio)
Percezione confort del viaggio	(%) soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	68,0%	5,9	ACTV (sondaggio)
Percezione servizi per handicap	(%) soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	67,9%	6,0	ACTV (sondaggio)
Percezione informazione alla clientela	(%) soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	85,1%	6,7	ACTV (sondaggio)
Percezione aspetti relazionali-comportamentali del personale	(%) soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	79,4%	6,6	ACTV (sondaggio)
Percezione sulla reperibilità dei biglietti	(%) soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	85,2%	6,9	ACTV (sondaggio)
Percezione sul servizio reclami	(%) soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	54,3%	5,3	ACTV (sondaggio)
Percezione aspetti di attenzione all'ambiente	(%) soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	65,8%	5,8	ACTV (sondaggio)
Giudizio complessivo sul servizio ACTV navigazione	(%) soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	80,2%	6,4	ACTV (sondaggio)

### AUTOMOBILISTICO URBANO - ANNO 2011

INDICATORI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	% SODDISFATTI	VOTO MEDIO	MODALITA' DI RILEVAZIONE
Percezione sicurezza del viaggio	(%) soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	83,1%	6,9	ACTV (sondaggio)
Percezione sicurezza personale	(%) soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	81,6%	6,9	ACTV (sondaggio)
Percezione regolarità-puntualità	(%) soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	81,4%	6,6	ACTV (sondaggio)
Percezione pulizia mezzi e strutture	(%) soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	74,4%	6,2	ACTV (sondaggio)
Percezione confort del viaggio	(%) soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	74,4%	6,2	ACTV (sondaggio)
Percezione servizi per handicap	(%) soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	71,6%	6,1	ACTV (sondaggio)
Percezione informazione alla clientela	(%) soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	84,9%	6,7	ACTV (sondaggio)
Percezione aspetti relazionali-comportamentali del personale	(%) soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	86,6%	6,8	ACTV (sondaggio)
Percezione sulla reperibilità dei biglietti	(%) soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	88,3%	7,0	ACTV (sondaggio)
Percezione sul servizio reclami	(%) soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	53,6%	5,3	ACTV (sondaggio)
Percezione aspetti di attenzione all'ambiente	(%) soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	78,7%	6,3	ACTV (sondaggio)
Giudizio complessivo sul servizio ACTV urbano	(%) soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	85,1%	6,6	ACTV (sondaggio)

### AUTOMOBILISTICO EXTRA-URBANO - ANNO 2011

INDICATORI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	% SODDISFATTI	VOTO MEDIO	MODALITA' DI RILEVAZIONE
Percezione sicurezza del viaggio	(%) soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	84,3%	7,2	ACTV (sondaggio)
Percezione sicurezza personale	(%) soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	82,5%	7,0	ACTV (sondaggio)
Percezione regolarità-puntualità	(%) soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	79,2%	6,5	ACTV (sondaggio)
Percezione pulizia mezzi e strutture	(%) soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	68,9%	6,0	ACTV (sondaggio)
Percezione confort del viaggio	(%) soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	77,4%	6,4	ACTV (sondaggio)
Percezione servizi per handicap	(%) soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	66,0%	5,9	ACTV (sondaggio)
Percezione informazione alla clientela	(%) soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	81,3%	6,6	ACTV (sondaggio)
Percezione aspetti relazionali-comportamentali del personale	(%) soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	83,6%	6,8	ACTV (sondaggio)
Percezione sulla reperibilità dei biglietti	(%) soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	86,9%	7,0	ACTV (sondaggio)
Percezione sul servizio reclami	(%) soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	51,8%	5,3	ACTV (sondaggio)
Percezione aspetti di attenzione all'ambiente	(%) soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	70,2%	6,1	ACTV (sondaggio)
Giudizio complessivo sul servizio ACTV extra-urbano	(%) soddisfatti; voto medio (scala 1-10)	77,5%	6,3	ACTV (sondaggio)

## 8. RISTORI E RISARCIMENTO DANNI

### 8.1 Ristori del cliente

Actv, al fine di agevolare la propria clientela, prevede, in casi particolari, la possibilità di ottenere il ristoro dell'abbonamento annuale sottoscritto. Di seguito la lista delle casistiche previste, e le modalità per accedere al ristoro:

- nel caso di cambio di residenza del titolare dell'abbonamento, entro i primi 10 mesi di validità, è possibile ottenere un ristoro, in titoli di viaggio, del valore dei mesi residui (calcolato in percentuale su quanto pagato). Al fine di attestare tale condizione, sarà necessaria un'autocertificazione del cambio di residenza.
- Nel caso di variazione del luogo di lavoro del titolare dell'abbonamento, entro i primi 10 mesi di validità, è possibile ottenere un ristoro, in titoli di viaggio, del valore dei mesi residui (calcolato in percentuale su quanto pagato). Al fine di certificare tale variazione, è necessaria una lettera firmata del datore di lavoro, completa dell'indirizzo della nuova sede di lavoro.
- Nel caso in cui si verifichi, da parte di uno studente titolare dell'abbonamento, il cambio di istituto scolastico o il ritiro dalla scuola, entro i primi 6 mesi di validità, è possibile ottenere un ristoro, in titoli di viaggio, del valore dei mesi residui (calcolato in percentuale su quanto pagato). Al fine di attestare tali variazioni, è necessaria un'autocertificazione di iscrizione al nuovo istituto scolastico frequentato, o l'autocertificazione del ritiro dall'istituto precedentemente frequentato.
- In caso di malattia o infortunio superiore a 6 mesi, da parte del titolare dell'abbonamento, è possibile ottenere la sospensione del titolo, che verrà poi prorogato al termine del periodo di malattia o infortunio. Per attestare tale status sarà necessario un certificato di malattia o infortunio, della durata superiore a 6 mesi, rilasciato dalla ASL di competenza.
- In caso di decesso del titolare dell'abbonamento, gli eredi di 1° grado diretto, previa presentazione dell'autocertificazione della morte del titolare dell'abbonamento e dello stato di famiglia, nonché dell'accettazione o rinuncia all'eredità, possono richiedere il rimborso in denaro del valore dei mesi residui (calcolato in percentuale su quanto pagato), presentando la tessera imob sottoscritta dal defunto.

Le eventuali autocertificazioni da produrre, necessarie per l'esecuzione della pratica di ristoro, dovranno sempre riportare la seguente intestazione:

*"Il sottoscritto \_\_\_\_\_ [NOME E COGNOME], consapevole della responsabilità penale prevista dall'art. 76 del DPR 445/2000, per le ipotesi di falsità in atti e dichiarazioni mendaci ivi indicate, dichiara:..."*

Per i casi non contemplati al presente punto, il ristoro viene valutato dal competente ufficio Actv volta per volta.

Actv 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.

Le richieste di ristoro, ovvero di rimborso, quando previsto, vanno inoltrate ad Actv nei seguenti modi:

- tramite lettera indirizzata a: Direzione ACTV, Isola Nova del Tronchetto, 32 – 30135 Venezia;
- via fax al numero 041 5207135;
- tramite posta elettronica certificata alla casella [protocollo@pec.actv.it](mailto:protocollo@pec.actv.it).

Dal 2013 viene introdotta in via sperimentale una procedura di ristoro collettivo nei casi di:

- interruzione del servizio per responsabilità dell'Azienda;

- omessa informazione nei casi di sospensione del servizio.

Nel Contratto di servizio con il Comune di Venezia sono introdotti degli indicatori legati ai citati fattori di qualità (corse interrotte, corse saltate, reclami pervenuti per omessa informazione) ai quali saranno collegate delle penali economiche. Tali eventuali penali dovranno essere impiegate da Actv per progetti di miglioramento del servizio concordati con l'Ente Affidante.

## **8.2 Risarcimento danni**

Per il trasporto automobilistico, tranviario e di navigazione Actv 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, natanti superiori a 25 tonnellate e per eventuali sinistri verificatisi agli approdi.

Il massimale di garanzia previsto per entrambe le assicurazioni è pari a 10.000.000,00 di Euro.

Per avere informazioni circa i sinistri che hanno coinvolto natanti è possibile contattare l'Ufficio sinistri della Direzione navigazione al numero 041 2722422.

Per avere informazioni circa i sinistri che hanno coinvolto autobus o tram è possibile rivolgersi all'Ufficio pratiche assicurative della Direzione Acquisti e Legale al numero 041 2722742/3.

Per informazioni circa le richieste di risarcimento di danni imputabili a sinistri, il cliente deve rivolgersi al call center di Milano Assicurazioni che risponde al numero 0125.852852. Gli operatori del suddetto call center provvederanno a fornire informazioni sull'ufficio che segue la pratica (ubicazione e orari di ricevimento al pubblico).

## Allegati

### Glossario

- “Biglietto elettronico imob.veneziana” (per comodità abbreviato semplicemente con “biglietto imob”): supporto elettronico (chip on paper), ricaricabile un numero limitato di volte con una sola tipologia di titolo di viaggio alla volta (esclusi abbonamenti e “biglietto unico”).
- “Biglietto unico”: consente di viaggiare per 75 minuti dalla prima validazione nell’ambito della rete dove è stata effettuata la prima validazione: o sulla rete di navigazione, o sulla rete automobilistica urbana (esclusi i collegamenti da o per l’aeroporto Marco Polo) o sui bus del Lido. Può essere caricato solo su tessera imob abilitata come “CartaVeneziana”.
- “CartaVeneziana”: abilitazione della tessera imob al caricamento dei titoli di viaggio a tariffa ridotta validi sulla rete urbana di navigazione e riservati alla clientela abituale di tale servizio.
- “Cliente”: qualunque persona fisica che usufruisca dei mezzi del trasporto pubblico.
- “Condizioni Generali di Trasporto”: l’insieme dei termini, condizioni e prescrizioni che regolamentano le operazioni e le modalità di accesso e d’uso del trasporto pubblico, e che stabiliscono gli obblighi e le responsabilità del trasportatore e del trasportato. La versione integrale delle “Condizioni Generali di Trasporto” è consultabile nel sito: <http://www.actv.it/muoversiavenezia/condizionigeneraliditrasporto>.
- “Contratto”: il contratto di trasporto tra il cliente e Actv S.p.A. stipulato con l’acquisto del titolo di viaggio e perfezionato nel momento dell’accesso del cliente a bordo del mezzo.
- “Fattori di qualità”: gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte del cliente.
- “Helloveneziana”: l’insieme dei servizi di commercializzazione dei titoli di viaggio del trasporto pubblico locale e dei biglietti per gli eventi costituito da Call Center (041 24.24) e rete di vendita (Agenzie e biglietterie).
- “imob.veneziana”: sistema di bigliettazione elettronica senza contatto utilizzato da Actv S.p.A. per la memorizzazione delle informazioni relative ai contratti di trasporto.
- “Indicatori di qualità”: variabili quantitative o parametri in grado di rappresentare adeguatamente, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, i livelli prestazionali del servizio erogato.
- “Linea”: il percorso, effettuato dal mezzo di trasporto, compreso tra capolinea e capolinea e lungo il quale si effettuano le fermate intermedie.
- “Mezzi”: veicoli tranviari, autobus e natanti utilizzati nel servizio di TPL di Actv S.p.A.
- “Profilo cliente”: identifica la categoria di appartenenza (ordinario, studente e residente isole).
- “Rete”: insieme di linee tra loro connesse funzionalmente.
- “Servizio”: il servizio di trasporto prestato da Actv S.p.A. effettuato con mezzi terrestri e natanti in conformità alle previsioni dei Contratti di Servizio stipulati tra Actv S.p.A. e gli Enti Affidanti.
- “Standard di qualità”: il valore prefissato in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità, come determinato dal contratto di servizio con gli Enti Affidanti (Provincia di Venezia, Comuni di Venezia, Chioggia e Spinea).
- “Tariffa” il corrispettivo pagato dal cliente per acquistare il titolo di viaggio.
- “Tessera elettronica imob.veneziana” (per comodità abbreviato semplicemente con “tessera imob”): supporto elettronico (smart card) di lunga durata, ricaricabile fino alla sua naturale scadenza, atto alla memorizzazione delle informazioni relative ai contratti di trasporto;
- “Titolo di viaggio”: documento (tessera imob, biglietto elettronico imob o biglietto cartaceo) da validare, con il quale si perfeziona il contratto di trasporto tra il cliente e l’Azienda di trasporto.
- TPL: Trasporto Pubblico Locale.
- “Validazione”: atto del validare il titolo di viaggio sull’apposita apparecchiatura, per acquisire il diritto ad iniziare e/o proseguire il viaggio.
- “Viaggio”: itinerario prescelto dal cliente, da percorrere lungo la rete, usufruendo del servizio di TPL effettuato dall’Azienda di trasporto.

### **Normativa di riferimento**

Il quadro normativo di riferimento in materia di Carta della Mobilità è il seguente:

Direttiva della Presidenza del Consiglio 27.01.1994, recante "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*";

- Art. 2 del decreto legge n.163 del 12.05.1995 convertito nella legge n. 273 dell'11.07.1995 intitolata "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni";
- 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";
- Art. 11 D. Lgs. 30.07.1999 n. 286 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'art. 11 della Legge 15.03.1997, n. 59", 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 che in sede di stipula dei contratti di servizio 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.