

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

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

Servizio di trasporto pubblico locale:

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

(A) NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE

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

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

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

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

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

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

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

(B) CONTRATTO DI SERVIZIO

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

(B.1) REGIME TARIFFARIO APPLICATO

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

(B.2) IMPATTO SUL BILANCIO DEL SOCIO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

(C) PRINCIPALI OBBLIGHI POSTI A CARICO DEL GESTORE

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

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

(D) INDICATORI ANNI 2021 – 2022 - 2023

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

(E) ANDAMENTO ECONOMICO

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

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

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

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

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

(F) SISTEMA DI MONITORAGGIO E CONTROLLO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

(G) DATI ANAGRAFICI DEL GESTORE

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

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

(H) VINCOLI

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

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

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

(I) CONSIDERAZIONI FINALI

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6. **Indicatori di monitoraggio e controllo:** si riscontra che gli elenchi di cui agli obblighi di servizio sono sempre stati forniti dall'Azienda nei tempi indicati.
Dal 2023 è possibile calcolare la velocità commerciale effettiva (rapporto tra le vetturexkm svolte nell'anno ed i tempi totali impiegati per svolgere tutti i servizi), tuttavia il dato non può essere confrontato con il 2021 e il 2022 a causa dell'indisponibilità dello stesso nelle annualità precedenti.
7. **Azioni messe in campo dalla società (interventi per migliorare il servizio e/o singoli step previsti in caso di interventi progressivi:**
L'azienda partecipa in cofinanziamento alle campagne di investimenti per il rinnovamento del proprio parco autobus, sia per servizi extraurbani, che per servizi urbani, di cui alle DDGR 826/2020, 1123/2021, 1652/2021, investendo su mezzi a gasolio di ultima generazione, a metano e ad idrogeno, per quest'ultima tipologia tra le prime a livello nazionale.
Inoltre l'azienda ha aderito, in cofinanziamento, al progetto di finanziamento del Piano Strategico Nazionale di Mobilità Sostenibile (PSNMS), sia per il tramite della Città metropolitana, sia della Regione del Veneto (DGR 1115/2023 e ss.mm.ii.), investendo in questo caso su mezzi a metano.
L'azienda, in un rapporto di collaborazione costante con l'Ufficio periferico dell'Ente di governo del TPL, e anche sulla base di particolari esigenze dell'utenza, ha provveduto a migliorare il servizio erogato, ottimizzando il servizio anche sulla base delle richieste e necessità dell'utenza.. L'ufficio periferico dell'Ente di governo del TPL, inoltre, grazie alla partecipazione tecnica e competente dell'azienda, ha provveduto al miglioramento di alcune aree di fermata, ai sensi della L.R. 25/1998.

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

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

ALLEGATO E - TARIFFE

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