



Città metropolitana  
di Venezia

# Situazione gestionale servizi pubblici locali di rilevanza economica

*Relazione ex art. 30 d.lgs. n. 201/2022*

**anno 2025**

(dati relativi all'esercizio 2024)

In base all'art. 2, c. 1, lett. d), del D.Lgs. 23 dicembre 2022 n. 201, sono “servizi di interesse economico generale di livello locale” o “servizi pubblici locali di rilevanza economica”, *«i servizi erogati o suscettibili di essere erogati dietro corrispettivo economico su un mercato, che non sarebbero svolti senza un intervento pubblico o sarebbero svolti a condizioni differenti in termini di accessibilità fisica ed economica, continuità, non discriminazione, qualità e sicurezza, che sono previsti dalla legge o che gli enti locali, nell'ambito delle proprie competenze, ritengono necessari per assicurare la soddisfazione dei bisogni delle comunità locali, così da garantire l'omogeneità dello sviluppo e la coesione sociale»*.

Ai fini della verifica periodica sulla situazione gestionale dei servizi pubblici locali, prevista dall'art. 30 dello stesso decreto n. 201/2022, occorre definire il contesto di riferimento, con particolare riguardo alla tipologia di servizio, al contratto che regola il rapporto fra gestore ed ente locale, ed alle modalità di monitoraggio e verifica.

Nelle pagine che seguono, si riportano i dati richiesti con riferimento ai servizi svolti dalle seguenti società:

- 1) **San Servolo S.r.l.** - società a totale partecipazione metropolitana, titolare di affidamento in house, disposto dalla Città metropolitana, dei servizi di valorizzazione e fruizione dei seguenti beni: Isola di San Servolo in Venezia; Villa Widmann in Mira (Ve); Museo della Follia presso l'isola di San Servolo e Museo di Torcello presso l'omonima isola, e Auditorium del Centro servizi di Mestre (**pag. 3**);
- 2) **ATVO S.p.A.** - società a controllo pubblico congiunto, titolare di affidamento, disposto dall'Ente di governo del TPL, a seguito di gara a doppio oggetto, del servizio di trasporto pubblico locale extraurbano su gomma, nell'ambito di unità di rete del Veneto Orientale (**pag. 57**), e urbano, per conto dei Comuni di Caorle (**pag. 64**), Cavallino Treporti (**pag. 70**), Jesolo (**pag. 76**), e San Donà di Piave (**pag. 82**);
- 3) **BRUSUTTI S.r.l.** - società indirettamente partecipata (fino al 10-06-2025, data di alienazione a terzi), titolare di affidamento diretto, disposto dall'Ente di governo del TPL, del servizio di trasporto pubblico locale extraurbano di collegamento tra Venezia ed i Comuni del Bellunese e del Trentino (**pag. 112**);
- 4) **AVM S.p.A.** - società a totale capitale pubblico, controllata dal Comune di Venezia, titolare tramite affidamento in house, disposto dall'Ente di governo del TPL, del servizio di trasporto pubblico locale extraurbano su gomma, nell'Ambito di unità di rete del Veneto centro meridionale (svolto a mezzo di ACTV S.p.A., anch'essa società a totale capitale pubblico, partecipata dalla Città metropolitana) (**pag. 133**);
- 5) **ARRIVA VENETO S.r.l.** - società terza, titolare di affidamento, disposto dall'Ente di governo del tpl, a seguito di procedura di gara ad evidenza pubblica, del servizio di trasporto pubblico locale extraurbano su gomma, relativo al collegamento tra Chioggia e Venezia (**pag. 190**).

**Gestore: San Servolo S.r.l.**

soggetta a controllo analogo CmVE

Servizi di valorizzazione e fruizione dei seguenti beni:

- ✓ Isola di San Servolo in Venezia
- ✓ Villa Widmann in Mira (Ve)
- ✓ Museo della Follia presso l'isola di San Servolo
- ✓ Museo di Torcello presso l'omonima isola
- ✓ Auditorium del Centro Servizi in Mestre (Ve)

**(A) NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE**

I servizi oggetto della presente relazione, affidati con ricorso a concessione “in house providing”, alla società a partecipazione pubblica metropolitana totalitaria, San Servolo S.r.l. concernono:

- 1) ***servizi e attività funzionali alla valorizzazione e alla fruizione dell'Isola di San Servolo, del compendio immobiliare ivi esistente, di Villa Widmann Foscari***, da svolgersi in proprio o mediante affidamento, parziale o totale, secondo le norme di cui al d.lgs. n. 50/2016 e s.m.i., a soggetti terzi specializzati, come di seguito specificati:
  - a) servizi di portierato e accoglienza, guardiania, custodia, vigilanza, segnaletica, comunicazione e promozione, visite guidate, servizi di gestione delle stanze e degli alloggi, servizi di foresteria, servizi di mensa e ristorazione, bar e di somministrazione di vitto, alimenti e bevande in genere e catering, servizi di pulizia ed igiene delle strutture e dei locali, servizi di lavanderia, servizi di trasporto privato, gestione approdi e servizi residenziali generali e/o complementari ai servizi generali;
  - b) manutenzione degli impianti, delle attrezzature, delle strutture e dei locali, nonché manutenzione degli spazi esterni attrezzati e non attrezzati, servizi di giardinaggio, manutenzione e gestione delle aree verdi;
  - c) coordinamento, organizzazione, gestione e promozione, per conto della Città metropolitana di Venezia e dei Comuni dell'area metropolitana con essa convenzionati per l'esercizio di tali attività, di manifestazioni ed eventi culturali o artistici, di mostre, esposizioni, conferenze e/o convegni, ricerche e studi su argomenti di particolare interesse culturale, nonché attività aggreganti e di carattere istituzionale e di rappresentanza;
  - d) nei limiti consentiti dalle autorizzazioni amministrative rilasciate, prestazioni a terzi di servizi di alloggio, foresteria, amministrativi, tecnici ed organizzativi per l'accoglienza ed organizzazione dei servizi indicati (convegni, seminari, eventi aggregativi, espositivi, corsi di formazione, ecc.), nonché promozione dell'isola di San Servolo e di Villa Widmann Foscari quali luoghi adeguati per l'ospitalità, anche a titolo oneroso, di chi soggiorna in città, in occasione di congressi, convegni, corsi di formazione e di aggiornamento, mostre d'arte ed eventi significativi della vita culturale della Città metropolitana, mettendo l'isola e la Villa a disposizione di chi ha interesse ad approfondire la conoscenza del territorio sotto gli aspetti storico-artistici, ambientali e naturalistici;
  - e) riscossione dei corrispettivi e dei proventi dai soggetti fruitori dei servizi offerti dalla Società;
  - f) compimento di ogni operazione utile e/o necessaria alla salvaguardia, alla conservazione e all'incremento dei beni, dei valori e del patrimonio della società e al miglioramento degli standards qualitativi dei servizi offerti.

**2) servizi e attività, funzionali sia alla creazione di un sinergico circuito culturale, che valorizzi al contempo il museo di Torcello e le sue collezioni, l'Isola di San Servolo, il museo della Follia ivi ubicato, nonché i beni mobili e le universalità di mobili conservati sull'Isola**, compresi i beni di interesse storico, archivistico, bibliografico e museale già in godimento della Fondazione San Servolo IRSESC, sia alla razionalizzazione dei costi di gestione degli stessi, da svolgersi in proprio o mediante affidamento, parziale o totale, a soggetti terzi specializzati, come di seguito specificati:

- a) organizzazione, gestione e promozione, per conto della Città metropolitana di Venezia, di manifestazioni culturali ed artistiche, di mostre, esposizioni, conferenze e/o convegni, attività aggreganti o di carattere istituzionale per entrambi i Musei;
- b) servizi di gestione dei musei della Follia e di Torcello, quali l'apertura, l'accoglienza e l'informazione al pubblico, la guardiania, la pulizia e la sanificazione dei locali che ospitano i musei, nonché ogni altro ulteriore servizio individuato con l'assunzione del piano annuale di gestione;
- c) servizi per la valorizzazione del patrimonio archivistico conservato a San Servolo e la sua catalogazione;
- d) servizi a supporto dell'attività di direzione del museo di Torcello, svolta in amministrazione diretta dalla Città metropolitana di Venezia, e a questi accessori e/o collaterali, finalizzati alla fruizione e valorizzazione del museo e delle sue collezioni.

Per lo svolgimento di tali attività/servizi, la Città metropolitana ha concesso gratuitamente alla società, gli immobili/locali dettagliatamente identificati nel contratto di servizio in essere, con la sola eccezione del Museo di Torcello all'interno del quale la società opera in assenza di tale concessione.

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

L'affidamento ha avuto luogo, nel 2018, a seguito di valutazione sulla congruità economica (Cfr. Prot. n. 64809 del 05-09-2018) dell'offerta presentata da San Servolo S.r.l. (Prot. 52015 del 9-7-2018) corredata di apposito Piano economico finanziario (Prot. 67280 del 13-09-2018), per un valore complessivo di euro 19.388.000,00 euro.

La valutazione di congruità economica (Cfr. Prot. n. 64809 del 05-09-2018) prevista dal previgente art. 192 del d.lgs. n. 50/2016, e svolta col supporto di un soggetto terzo specializzato, ha messo in evidenza:

- l'analisi svolta sulla proposta di San Servolo S.r.l. in termini di volume di ricavi, fatturato e costi stimati, con verifica dell'opportunità o meno, per l'Ente, del ricorso al mercato, nonché in termini dei benefici per la collettività della forma di gestione in house, anche con riferimento agli obiettivi di universalità e socialità, di efficienza, di economicità, di qualità del servizio e di ottimale impiego delle risorse pubbliche;
- la convenienza, per l'Amministrazione, dell'affidamento diretto in house a San Servolo S.r.l., dei beni e dei servizi oggetto dell'offerta;
- che la società risponde ai requisiti previsti dalla normativa per essere affidataria in house della concessione in esame, atteso che:
  - o la Città metropolitana partecipa in via diretta al 100% del relativo capitale;
  - o San Servolo S.r.l. ha, quale oggetto sociale esclusivo, le attività di cui all'art. 4, co. 4, lett. a) e d) del d.lgs. n. 175/2016 e s.m.i.;

- sono rispettati i requisiti del controllo analogo come si evince dallo statuto societario (che prevede l'inalienabilità a privati delle quote, il potere di nomina dei componenti degli organi della società, l'attribuzione all'Assemblea di maggiori poteri rispetto agli statuti di società private ecc);
  - oltre l'80% per cento delle relative attività, in termini di fatturato riferito al triennio precedente l'affidamento, è stato effettuato nello svolgimento dei compiti affidati dalla Città metropolitana in conformità a quanto previsto dallo statuto;
  - le previsioni dello statuto sociale, tra l'altro adeguate, verso la fine del 2016, alle prescrizioni di cui al d.lgs n. 175/2016, connotano un'influenza determinante del socio unico sugli obiettivi strategici e le decisioni significative della società;
  - San Servolo S.r.l. è tenuta ad acquistare lavori, beni e servizi secondo la disciplina del d.lgs n. 50/2016 e s.m.i.
- sono stati infine considerati i risultati soddisfacenti, conseguiti nelle pregresse gestioni in house, tramite la medesima società, tenendo conto dei dati e delle informazioni risultanti dalle verifiche periodiche previste dal regolamento dell'Ente sui controlli interni.

Nel 2024, con determinazione n. 1792 del 28-06-2024 è stata disposta la proroga per anni 1 (uno), a far data dal 1° novembre 2024 e fino al 31 ottobre 2025, della concessione di beni e servizi di cui al contratto prot. n. 80085/2018 per la valorizzazione e la fruizione dell'isola di San Servolo in Venezia, del compendio immobiliare e culturale ivi esistente, del museo della Follia, del Museo di Torcello, e di villa Widmann Foscari in Mira (Ve).

<b>(B) CONTRATTO DI SERVIZIO</b>
----------------------------------

**Contratto di Servizio**      Contratto prot. 80085 del 31-10-2018

**Modalità di gestione**      Affidamento house providing ex artt. 5 e 192 d.lgs. n. 50/2016  
(regime: concessione di beni e servizi)

**Atto Affidamento**      - Deliberazione Consiglio metropolitano n. 22 del 28/09/2018  
- Determinazione dirigenziale n. 3348 del 31/10/2018  
- Determinazione dirigenziale di proroga n. 1792 del 28/06/2024

**Inizio Affidamento**      31-10-2018

**Scadenza affidamento**      31-10-2024 prorogato al 31-10-2025 in base al vigente contratto

**Valore complessivo**      19.388.000,00 euro

<b>Valore su base annua</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
	1.538.000,00	3.176.000,00	3.196.500,00	3.248.000,00	3.259.000,00	3.303.500,00	1.667.000,00

**Criteri tariffari**

Approvati dall'Assemblea dei soci su proposta dell'Amministratore unico nell'ambito del Piano annuale di gestione (*Si V. successiva tabella*)

**Affidamenti a terzi**

San Servolo S.r.l. nell'espletare i servizi e le attività indicate dal socio unico ha affidato a terzi, nelle modalità previste dal Codice degli Appalti, i seguenti principali servizi:

- 1) Concessione del servizio di gestione caffetteria, ristorazione e *resident caterer* presso l'isola di San Servolo a Venezia
- 2) Servizio di pulizie, custodia e informazioni del Museo provinciale di Torcello
- 3) Servizio di pulizia di parti dell'isola di San Servolo e di facchinaggio
- 4) Servizio di RSPP
- 5) Servizio di Assistenza contabile e redazione del bilancio
- 6) Servizio vigilanza armata notturna di Villa Widmann e Museo di Torcello
- 7) Servizio di custodia diurna del Museo della Follia e visite guidate
- 8) Servizio di assistenza informatica
- 9) Servizio di manutenzione periodica degli impianti elettrici e di emergenza presso l'isola di San Servolo
- 10) Servizio di manutenzione periodica dell'impianto idrico antincendio presso l'isola di San Servolo
- 11) Servizio di elaborazione paghe e assistenza sul lavoro
- 12) Servizio di monitoraggio dei media e predisposizione della rassegna stampa
- 13) Servizio di erogazione calore e manutenzione degli impianti di San Servolo
- 14) Servizio di presidio e portierato notturno in isola di San Servolo
- 15) Servizio di pulizie del Centro Soggiorno e Studi di San Servolo
- 16) Servizio di lavanderia alberghiera del Centro Soggiorno e Studi di San Servolo
- 17) Servizio di efficientamento elettrico e collocazioni di pannelli fotovoltaici presso l'isola di San Servolo

il cui termine è compatibile con quella dell'affidamento in house in scadenza il 31 ottobre 2025.

<b>(B.1) REGIME TARIFFARIO APPLICATO</b>					
	Tariffe complesso Isola San Servolo	Tariffe Museo Follia e archivio storico	Tariffe Museo Torcello	Tariffe Villa Widmann	Tariffe Auditorium Mestre
Tipologia Utenza	I servizi offerti sono utilizzati in gran parte da istituti di ricerca, università, associazioni, aziende private. Il 60% degli utilizzatori è straniero. Una grossa fetta dei partecipanti alle attività di formazione e di aggiornamento è rappresentata dai giovani	Il Museo della Follia di San Servolo e l'archivio storico sono visitati in gran parte dagli ospiti del Centro Soggiorno e Studi, scolaresche della Città metropolitana di Venezia, appassionati di medicina e turisti in genere	Il Museo di Torcello è visitato in gran parte da appassionati di archeologia e storia sacra	Villa Widmann Rezzonico Foscari è visitata in gran parte da turisti europei	La sala denominata Auditorium presso il Centro Servizi di Mestre è utilizzata in gran parte dalla stessa Città metropolitana o da enti pubblici da questa indicati, da associazioni di categoria e associazioni culturali
2022	Tariffe applicate nel 2022: si veda l' <b>Allegato n. 1</b>	<p>Il Museo della Follia di San Servolo nel 2021 è aperto dal lunedì al venerdì con una visita alle ore 11.30 e una alle ore 14.45</p> <p>Biglietto intero 7 euro Biglietto ridotto 5 euro (over 65, studenti, residenti nella Città Metropolitana di Venezia, ospiti del Centro Soggiorno e Studi di San Servolo, partecipanti ad un convegno in isola, militari e volontari servizio civile, soci Touring Club Italiano con eventuale accompagnatore)</p> <p>Accesso gratuito: ragazzi fino a 14 anni accompagnati, portatori di handicap con accompagnatore, giornalisti, residenti nella Città Metropolitana di Venezia il primo venerdì di ogni mese.</p> <p>È inoltre possibile visitare il museo ogni giorno dell'anno, compreso il sabato e la domenica, previa prenotazione. Le visite guidate, su richiesta, possono essere svolte in lingua inglese. Il costo di una visita guidata è di euro 50. Presso la reception sono in vendita volumi e guide esplicative</p>	<p>Il Museo di Torcello segue i seguenti orari:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Invernale: 1/11-28/2 10.00-17.00</li> <li>• Estivo: 1/3-31/10 10.30-17.30</li> </ul> <p>Chiuso lunedì e festività nazionali.</p> <p>Biglietto intero € 3,00 Biglietto ridotto € 1,50 (per i gruppi superiori alle 10 persone, bambini dai 6 ai 12 anni)</p> <p>Accesso gratuito per le classi accompagnate dai docenti e per i bambini fino ai 5 anni e per i cittadini UE oltre i 65 anni.</p> <p>Il giovedì accesso gratuito ai residenti nella Città metropolitana di Venezia</p>	<p>Villa Widmann è aperta al pubblico dal martedì alla domenica con orario 10.00 – 13.00 / 13.30 – 16.30</p> <p>Ingresso: euro 7,00 intero, euro 6,00 ridotto (ragazzi dai 7 ai 18 anni compiuti, over 65).</p> <p>Possibilità di biglietto ridotto per i soci COOP, FAI, TCI</p> <p>La prima domenica di ogni mese l'accesso è gratuito ai residenti nella Città metropolitana di Venezia</p>	<p>Le tariffe per l'utilizzo dell'Auditorium sono le seguenti:</p> <p>se richiesto da impresa privata euro 500,00 oltre l'iva per 4 ore euro 1.000,00 oltre l'iva per 8 ore</p> <p>se richiesto da Città metropolitana (oltre alle 15 gratuità) e da associazioni senza fine di lucro: euro 200,00 oltre l'iva per 4 ore euro 350,00 oltre l'iva per 8 ore</p> <p>Ora aggiuntiva diurna: euro 40,00 + IVA 22%</p> <p>Ora aggiuntiva serale (dopo le 20:00): euro 50,00 + IVA 22%</p> <p>Assistenza tecnica il sabato e la domenica: euro 200 + IVA 22% al giorno</p>

<b>(B.1) REGIME TARIFFARIO APPLICATO</b>					
	Tariffe complesso Isola San Servolo	Tariffe Museo Follia e archivio storico	Tariffe Museo Torcello	Tariffe Villa Widmann	Tariffe Auditorium Mestre
2023	Tariffe applicate nel 2023: si veda l' <b>Allegato n. 2</b>	Come sopra	Come sopra	Come sopra	Come sopra
2024	Tariffe applicate nel 2024: si veda l' <b>Allegato n. 2</b>	<p>Il Museo è aperto al pubblico con il seguente orario: giovedì dalle 14.00 alle 17.30 - venerdì, sabato e domenica dalle 9.45 alle 16.30.</p> <p>Giorni di chiusura: festività nazionali.</p> <p>Tutti i giorni è poi possibile accedere al Museo, sabato e domenica inclusi, previa prenotazione di visita guidata (anche in lingua inglese) chiamando o scrivendo ad un numero/una email dedicati.</p> <p>Un'e-mail dedicata è prevista anche per le prenotazioni di scolaresche, piccoli gruppi di ricerca, archivisti</p> <p>Biglietteria: Museo = 7 € intero, 5 € ridotto (over 65, studenti, residenti nella Città Metropolitana di Venezia, ospiti del Centro Soggiorno e Congressi di San Servolo, militari e volontari servizio civile)</p> <p>Gratuito = ragazzi fino a 14 anni accompagnati, portatori di handicap con accompagnatore, giornalisti, residenti nella Città metropolitana di Venezia il primo venerdì di ogni mese.</p> <p>I biglietti sono in vendita presso la Reception di San Servolo.</p> <p>Il percorso museale comprende la visita del Museo, della Chiesa, dell'antica farmacia e della sala anatomica. Presso la reception sono in vendita volumi e guide esplicative.</p>	Come sopra	Come sopra	Come sopra



## (B.2) IMPATTO SUL BILANCIO DEL SOCIO UNICO

Il contratto di servizio prevede che la società sfrutti i proventi derivanti dalla propria attività, ovvero che la stessa assuma su di sé il rischio legato alla gestione dei servizi gestiti, **senza alcuna remunerazione da parte della Città metropolitana.**

In particolare, è previsto che il costo dei servizi è sostenuto dalla società, con i proventi (rette, corrispettivi, rimborsi spese, introiti da bigliettazione museale, ecc..) derivanti dai servizi stessi, o da altre fonti di finanziamento, e con la ripartizione millesimale fra gli eventuali soggetti fruitori degli immobili in concessione, anche sulla base di atti stipulati direttamente dalla Città metropolitana.

Il rapporto di servizio con San Servolo S.r.l. si caratterizza, dunque, 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 considerare che la società usciva dagli effetti negativi della pandemia da Covid-19 che aveva comportando, nel biennio 2020-2021, un crollo del volume d'affari legato alle attività congressuali e all'utilizzo del Centro soggiorno e studi dell'isola, per effetto dei provvedimenti governativi adottati per impedire eventi conviviali, congressi e, di conseguenza, anche la ricettività oggetto dell'attività di San Servolo S.r.l.

Nel 2022, terminata la crisi, senza impattare sul bilancio del socio unico, la società ha:

- aumentato i ricavi aziendali e apportato migliorie ai servizi resi, anche con l'inserimento di n. 6 nuovi addetti alla reception nell'ambito della internalizzazione dei servizi ricettivi e di ristorazione, e di un nuovo responsabile dell'ufficio congressi;
- incrementato il fatturato da stanze occupate presso il centro soggiorno e studi ed il numero degli eventi organizzati sul fronte congressuale presso l'isola di San Servolo e presso villa Widmann.

Nel 2023, oltre a registrare un ulteriore incremento del fatturato da stanze occupate, ha visto l'aumento del numero di visitatori del Museo della Follia e di villa Widmann.

Nel 2024, infine, ha innalzato la spesa per la manutenzione dell'isola di San Servolo e degli immobili ivi ubicati rispetto al triennio precedente, ed ha saputo far fronte al venir meno dei ricavi derivanti dall'attività di venericoltura contenendo i costi e aumentando i propri margini operativi.

La società ha saputo fronteggiare anche il disequilibrio provocato dai costi energetici straordinari, sempre riducendo le spese ed abbattendo il deficit inizialmente previsto.

San Servolo S.r.l. ha inoltre anticipato talune spese collegate ad attività e/o lavori di competenza della Città metropolitana, che quest'ultima ha pertanto rimborsato alla società

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

<b>anno 2022</b>	<p><b>305.048,24 euro</b>, di cui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 122.500,00 euro, a titolo di rimborso delle riduzioni, disposte dalla CmVe, dei canoni di sub-concessione di aree lagunari per l'anno 2022</li> <li>- 118.218,66 euro, per rimborso interventi di manutenzione straordinaria</li> <li>- 60.329,58 euro, quale rimborso di spese anticipate per conto della Città metropolitana</li> <li>- 4.000,00 euro, per la realizzazione delle iniziative del progetto "Patrimonio archeologico condiviso e comunità" per il Museo di Torcello</li> </ul>
<b>anno 2023</b>	<p><b>8.050,00 euro</b>, di cui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 5.000,00 euro, per la realizzazione delle iniziative del progetto "Patrimonio archeologico condiviso e comunità – II edizione" per il Museo di Torcello</li> <li>- 3.050,00 euro, a titolo di corrispettivo per il servizio di gestione dell'auditorium sito presso la sede di Mestre della Città metropolitana</li> </ul>
<b>anno 2024</b>	<p><b>315.762,49 euro</b>, di cui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 150.000,00 euro, quale trasferimento per l'ammodernamento di alcune camere del centro soggiorno studi dell'Isola di San Servolo</li> <li>- 119.999,99 euro, a titolo di rimborso per alcuni interventi di manutenzione straordinaria, eseguiti dalla società in accordo col socio unico, presso l'Isola</li> <li>- 40.000,00 euro, per la fornitura di gruppi refrigeranti in sostituzione di quelli esistenti, a servizio di alcuni edifici dell'Isola</li> <li>- 5.762,50 euro, per la realizzazione del progetto "Patrimonio archeologico condiviso e comunità - III edizione" per il Museo di Torcello</li> </ul>

**(C) PRINCIPALI OBBLIGHI POSTI A CARICO DEL GESTORE**

Obbligo contrattuale (es. 2024)		Rispettato (SI/NO)	Note
1.a	Raggiungimento dell'equilibrio di bilancio ( <i>Economicità di gestione</i> )	<b>SI</b>	Dal 2004 la società ha chiuso in deficit il proprio bilancio solo negli anni 2020 e 2021 per effetto della pandemia da Covid-19. I due deficit (per un totale di 946.583 euro) sono stati comunque ripianati con risorse proprie della società, senza alcun costo per il socio unico. Tutti gli altri esercizi economici sono stati chiusi in utile.
1.b	Sostenimento di tutte le spese relative alla conduzione dei servizi affidati ( <i>Economicità di gestione</i> )	<b>SI</b>	
1.c	Assenza di debiti/mutui/prestiti contratti dalla società ( <i>Economicità di gestione</i> )	<b>SI</b>	
1.d	Investimento di risorse proprie della società nell'azione di ammodernamento, manutenzione, salvaguardia e valorizzazione dei beni un uso ( <i>Economicità di gestione</i> )	<b>SI</b>	
1.e	Reinvestire eventuali utili della gestione in manutenzione e valorizzazione dei beni affidati ( <i>Economicità di gestione, ottimizzazione/assorbimento uso risorse pubbliche, investimenti produttivi</i> )	<b>SI</b>	
1.f	Rispetto del divieto di produrre ricavi in attività extra-istituzionali (possibili solo fino al 19% del fatturato)	<b>SI</b>	
1.g	Rispetto degli obblighi di trasparenza e pubblicazione di cui al d.lgs. n. 33/2013 ( <i>Trasparenza</i> )	<b>SI</b>	

Obbligo contrattuale (es. 2024)		Rispettato (SI/NO)	Note
2	<p>Per l'Isola di San Servolo e villa Widmann, garantire a favore di tutti i possibili utenti, i servizi di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- segnaletica, comunicazione e promozione, visite guidate</li> <li>- portierato e accoglienza</li> <li>- guardiania, custodia, vigilanza</li> <li>- servizi di gestione delle stanze e degli alloggi</li> <li>- servizi di foresteria, servizi di mensa e ristorazione, bar, e di somministrazione di vitto alimenti, bevande in genere e catering</li> <li>- servizi di pulizia ed igiene delle strutture e dei locali, servizi di lavanderia</li> <li>- servizi di trasporto privato, gestione approdi e servizi residenziali generali e/o complementari ai servizi generali</li> </ul> <p><i>(Produzione e diffusione di informazioni, universalità, socialità, accessibilità)</i></p>	SI	
2.a	<p>Coordinare, organizzare, gestire e promuovere, per conto della CmVE e dei Comuni convenzionati, manifestazioni, eventi culturali o artistici, mostre, esposizioni, conferenze e/o convegni, ricerche e studi su argomenti di particolare interesse culturale, nonché attività aggreganti e di carattere istituzionale e di rappresentanza</p> <p><i>(Produzione e diffusione di informazioni, universalità, socialità, accessibilità)</i></p>	SI	
2.b	<p>Offrire servizi di alloggio, amministrativi, tecnici ed organizzativi per l'accoglienza ed organizzazione dei servizi sopra indicati, nonché promuovere l'isola e la Villa quali luoghi per l'ospitalità, anche a titolo oneroso, di chi soggiorna in città, in occasione di congressi, convegni, corsi di formazione, mostre d'arte ed eventi significativi della vita culturale della CmVe, mettendo i beni a disposizione di chi ha interesse ad approfondire la conoscenza del territorio sotto gli aspetti storico-artistici, ambientali e naturalistici</p> <p><i>(Universalità, socialità, accessibilità, valorizzazione dei beni, sviluppo economico)</i></p>	SI	
2.c	<p>Riscuotere i corrispettivi e i proventi dai fruitori dei servizi offerti</p> <p><i>(Economicità, efficienza dei processi interni)</i></p>	SI	
2.d	<p>Compiere tutte le operazioni utili alla salvaguardia, alla conservazione e all'incremento del valore dei beni, del patrimonio della società e al miglioramento degli standards qualitativi dei servizi offerti l'ordinaria amministrazione</p> <p><i>(Efficienza, qualità)</i></p>	SI	

Obbligo contrattuale (es. 2024)		Rispettato (SI/NO)	Note
3	<p>Per i Musei della Follia e di Torcello e per Villa Widmann Rezzonico Foscari a Mira (VE):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- organizzare, gestire e promuovere, per conto della CmVE, manifestazioni culturali ed artistiche, di mostre, esposizioni, conferenze e/o convegni, attività aggreganti o di carattere istituzionale</li> <li>- garantire l'apertura, l'accoglienza e l'informazione al pubblico, la guardiania, la pulizia e la sanificazione dei locali che ospitano i musei</li> <li>- valorizzare il patrimonio archivistico conservato a San Servolo e la sua catalogazione</li> <li>- supportare l'attività di direzione del Museo di Torcello, svolta in amministrazione diretta dalla Città metropolitana di Venezia</li> </ul> <p><i>(Universalità, socialità e accessibilità)</i></p>	SI	L'archivio storico conservato presso l'Isola di San Servolo non è accessibile al pubblico in quanto i locali adibiti alla conservazione non sono dotati ad oggi di agibilità antincendio.
4	<p>Conservare, custodire ed utilizzare i beni immobili e mobili messi a disposizione, destinandoli esclusivamente per le finalità precisate dal contratto, compatibilmente con i fini statuari</p> <p><i>(Miglior utilizzo patrimonio)</i></p>	SI	
5	<p>Provvedere alla manutenzione ordinaria degli immobili, intervenendo tempestivamente ed adeguatamente, evitando ritardi che possano peggiorare lo stato conservativo dei beni</p> <p><i>(Miglior utilizzo patrimonio)</i></p>	SI	
6	<p>Rispettare rigorosamente le prescrizioni indicate nelle autorizzazioni o concessioni rilasciate dalle autorità competenti, ai sensi del d.lgs. n. 42/2004, nonché la normativa sui servizi ricettivi</p> <p><i>(Qualità, trasparenza)</i></p>	SI	
7	<p>Assicurare ogni garanzia a copertura dei rischi di responsabilità civile per i servizi svolti, tenendo indenne la CmVE da ogni responsabilità per danni</p>	SI	
8	<p>Assicurare, all'associazione Venice International University (VIU) avente sede presso l'Isola di San Servolo, l'uso dei posti letto, i relativi servizi accessori e di supporto, secondo gli accordi e i contratti stipulati</p> <p><i>(Universalità, socialità, accessibilità, sviluppo economico)</i></p>	SI	
9	<p>Consentire alla CmVE l'accesso a tutte le informazioni sui flussi e le movimentazioni riguardanti il conto corrente, intestato alla San Servolo S.r.l., nel quale verranno accreditati, direttamente dai fruitori dei servizi offerti, i corrispettivi pagati</p> <p><i>(Trasparenza, accessibilità)</i></p>	SI	
10	<p>Dare adeguata pubblicità al logo istituzionale della CmVE in occasione degli eventi culturali, dei convegni e di ogni altra iniziativa rivolta al pubblico</p> <p><i>(Trasparenza, pubblicità, visibilità dell'azione del socio)</i></p>	SI	

Obbligo contrattuale (es. 2024)		Rispettato (SI/NO)	Note
11	<p>Aggiornamento della “Carta dei Servizi”, innalzando gli standards qualitativi dei servizi da rendere e utilizzando indicatori di misurazione concordati con la CmVE per misurare l’affidabilità e la regolarità dei servizi, la loro qualità, i tempi di risposta e la soddisfazione dell’utenza anche per mezzo di apposite indagini, nonché utilizzando, per le gestioni museali i livelli minimi uniformi di qualità stabiliti dal Ministero per i beni e le attività culturali</p> <p><i>(Soddisfazione cittadino-utente, verifica qualità servizi offerti, efficacia)</i></p>	SI	
12	<p>Aggiornamento del Piano della Performance, prevedendo forme di premialità dei dipendenti collegate agli obiettivi affidati alla società dalla CmVE per mezzo del D.U.P.</p> <p><i>(Sviluppo competenze, accrescimento livello risorse, motivazione e responsabilizzazione del personale, verifica output)</i></p>	SI	
13	<p>Obbligo di comunicazione alla CmVE di eventuali affidamenti a soggetti terzi dei servizi individuati nel contratto, comunque nel rispetto delle procedure previste dal d.lgs n. 50/2016</p> <p><i>(Trasparenza)</i></p>	SI	
14	<p>Per i servizi sub-affidati a terzi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- imporre ai contraenti gli stessi obblighi connessi ai servizi ricevuti;</li> <li>- richiedere ed ottenere dai soggetti prestatori idonee garanzie in merito alla continuità dei servizi;</li> <li>- adottare un efficace sistema di controllo ed effettuare ispezioni in loco al fine di verificare la corretta esecuzione dei servizi;</li> <li>- rispettare le misure previste del proprio Piano triennale per la prevenzione della corruzione e la trasparenza, nonché la vigente normativa applicabile alle società in house;</li> <li>- tenere indenne e manlevare da ogni responsabilità la CmVE nel caso di proprio inadempimento contrattuale verso i terzi appaltatori/fornitori, eventualmente prevedendo nei relativi contratti una clausola disciplinante l'esonero espresso della CmVE da ogni responsabilità;</li> <li>- (per servizio di gestione stanze/alloggi), imposizione di: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ utilizzo di un programma informatico idoneo a condividere, in tempo reale, i dati relativi alle registrazioni delle presenze degli ospiti e dei corrispettivi da questi versati;</li> <li>▪ ispezioni in loco volte ad appurare la registrazione delle presenze degli ospiti e dei corrispettivi versati</li> </ul> </li> </ul>	SI	
15	<p>Nomina di un responsabile della sicurezza per gli immobili e per tutte le attività svolte, e coordinamento dei responsabili della sicurezza delle strutture ricevute in concessione</p>	SI	

Obbligo contrattuale (es. 2024)		Rispettato (SI/NO)	Note
16	Divieto di interrompere o di sospendere l'esecuzione dei servizi (salvo cause di forza maggiore o per interventi dell'Autorità Pubblica e i casi di sospensione temporanee dovuti a necessità di manutenzione, sicurezza, igiene e sanità etc.) ( <i>Continuità, accessibilità dei servizi offerti</i> )	SI	
17	Rispetto degli obblighi relativi al divieto di pantouflage e di quelli sanciti dal codice di comportamento della società ( <i>Trasparenza, legalità</i> )	SI	
18	Trattamento dei dati personali in conformità alla normativa vigente	SI	
19	Formazione ed aggiornamento del personale della società ai sensi del d.lgs. n. 81/2008 e della normativa vigente ( <i>Sviluppo competenze, formazione, motivazione e responsabilizzazione del personale</i> )	SI	

**(D) INDICATORI ANNI 2022 – 2023 -2024**

Qualità servizi resi	Tipo indicatore	2022	2023	2024	Note
Definizione procedure di attivazione/variazione servizi (modulistica, accessibilità per l'acquisto, alle informazioni e canali di comunicazione, etc.)	qualitativo	SI	SI	SI	
Cicli di pulizia programmata	quantitativo	7 gg su 7	7 gg su 7	7 gg su 7	
Carta dei servizi	qualitativo	SI	SI	SI	

Modalità di pagamento	qualitativo	n. 4: contanti, carte di credito, bonifico, pago PA	n. 4: contanti, carte di credito, bonifico, pago PA	n. 4: contanti, carte di credito, bonifico, pago PA	
Tempo di intervento (anche in caso di segnalazioni per disservizi)	quantitativo	1 ora	1 ora	1 ora	
Capacità di attrarre eventi	quantitativo	286	290	306	

Qualità tecnica	Tipo indicatore	2022	2023	2024	Note
Mappatura delle attività relative al servizio	qualitativo	SI	SI	SI	
Mappatura delle attrezzature	qualitativo	SI	SI	SI	
Predisposizione di un piano di controlli periodici	qualitativo	SI	SI	SI	
Rispetto obblighi in materia di sicurezza del servizio	qualitativo	SI	SI	SI	
Accessibilità utenti disabili	qualitativo	SI	SI	SI	In Villa Widmann l'accessibilità agli utenti disabili è ridotta



<b>Qualità connessa agli obblighi di servizio pubblico</b>	<b>Tipo indicatore</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>Note</b>
Agevolazioni tariffarie	N. giornate	36 giorni	36 giorni	36 giorni	Una volta al mese, il Museo del Manicomio, il Museo di Torcello e Villa Widmann permettono l'accesso gratuito ai residenti in CmVE.
Accessi riservati	quantitativo	NO	NO	NO	
Esposizione chiara dei prezzi e dei servizi	qualitativo	SI	SI	SI	
Climatizzazione locali	qualitativo	in parte	in parte	in parte	Per problemi legate alla tutela dei beni culturali non è possibile climatizzare tutti gli spazi offerti in visita presso Villa Widmann
<b>Qualità connessa agli obblighi di servizio pubblico</b>	<b>Tipo indicatore</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>Note</b>
Facilità reperimento informazioni	qualitativo	SI	SI	SI	
Riconoscibilità del personale	qualitativo	SI	SI	SI	
Regole di condotta del personale (cortesia/educazione)	qualitativo	SI	SI	SI	
Definizione di procedure per gestione eventuali reclami	qualitativo	SI	SI	SI	
Definizione di forme di consultazione/partecipazione utenza	qualitativo	SI	SI	SI	
Definizione di procedure per il rispetto dell'ambiente/controllo dell'inquinamento	qualitativo	SI	SI	SI	

Customer satisfaction	Tipo indicatore	2022	2023	2024	Note
Rilevazione soddisfazione utente	qualitativo	SI	SI	SI	All'utente-azienda e/o all'utente-singolo ospite è data la possibilità di esprimere pareri tramite cartoncino e/o sito internet

Efficienza	Indicatori di costo	2022	2023	2024	Note
Complesso Isola di San Servolo	costo materiali, servizi diretti e personale	1.747.499,25 + 393.269,63 = 2.140.768,88	2.237.114,51 + 435.364,56 = 2.672.479,07	2.461.675,16 + 491.309,56 = 2.952.984,72	
	numero utenti stimato	/ 35.000 = 61,164	/ 40.000 = 66,81	/ 51.000 = 57,90	
	costo totale personale (salari e stipendi)	393.269,63 / 11 = 35.751,78	435.364,56 / 11 = 39.578,59	491.309,56 / 13 = 37.793,04	Il costo del personale considera il costo diretto e la parte di staff. Mentre il numero degli addetti è quello direttamente impiegato nel comparto
	totale addetti				
	<b>Indicatori di produttività</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>Note</b>
	n. abitanti CmVE	846.962 / 11	846.962 / 11	833.934 / 13	Si considerano solo gli addetti diretti
	numero addetti società	= 76.996,55	= 76.996,55	= 64.148,77	
	n. utenti stimato	35.000 / 11	40.000 / 11	51.000 / 13	Si considerano solo gli addetti diretti
	numero addetti società	= 3.181,81	= 3.636,36	= 3.923,08	
	<b>Indicatori di ricavo</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>Note</b>
	ricavi totali	2.264.770,04 / 35.000	3.142.785,88 / 40.000	3.605.867,32 / 51.000	
	numero utenti stimato	= 64,71	= 78,56	= 70,70	
	<b>Indicatori di economicità</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>Note</b>
	ricavi totali	2.264.770,04 / 1.747.499,25	3.142.785,88 / 2.237.114,51	3.605.867,32 / 2.461.675,16	
	costi totali	= 1,30	= 1,40	= 1,46	

Efficienza	Indicatori di costo	2022	2023	2024	Note
Villa Widmann	costo materiali, servizi diretti e personale	97.056,53 + 101.975,21 = 199.031,74	192.154,15 + 93.847,72 = 286.001,87	51.457,38 + 87.082,76 = 138.540,14	
	numero utenti stimato	/ 25.399 = 7,84	/ 33.208 = 8,61	/ 33.678 = 4,11	
	costo totale personale	101.975,21 / 3 = 33.991,73	93.847,72 / 3 = 31.282,57	87.082,76 / 3 = 29.027,59	Il costo del personale considera il costo diretto e la parte di staff. Mentre il numero degli addetti è quello direttamente impiegato nel comparto
	numero addetti				
Efficienza	Indicatori di produttività	2022	2023	2024	Note
Villa Widmann	n. abitanti CmVE	846.962	846.962	833.934	Si considerano solo gli addetti diretti
	numero addetti società	/ 3 = 282.320,67	/ 3 = 282.320,67	/ 3 = 277.978	
	n. utenti stimato	25.399	33.208	33.678	Si considerano solo gli addetti diretti
	numero addetti società	/ 3 = 8.466,33	/ 3 = 11.069	/ 3 = 11.226	
	<b>Indicatori di ricavo</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>Note</b>
	ricavi totali	187.093,15	242.773,31	237.923,61	
	numero utenti stimato	/ 25.399 = 7,36	/ 33.208 = 7,31	/ 33.678 = 7,06	
	<b>Indicatori di economicità</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>Note</b>
	ricavi totali	187.093,15	242.773,31	237.923,61	
	costi totali	/ 97.056,53 = 1,93	/ 192.154,15 = 1,26	/ 51.457,38 = 4,62	

Efficienza	Indicatori di costo	2022	2023	2024	Note
Museo della Follia e Archivio Storico	costi materiali, servizi diretti e personale	6.166,40 + 51.014,55 = 57.180,95	5.418,65 + 50.837,01 = 56.255,66	22.978,61 + 17.512,79 = 40.491,40	
	numero visitatori	/ 5.548 = 10,30	/ 5.670 = 9,92	/ 6.814 = 5,94	
	costo totale personale	51.014,55 / 2 = 25.507,27	50.837,01 / 2 = 25.418,50	17.512,79 / 1 = 17.512,79	Il costo del personale considera il costo diretto e la parte di staff. Mentre il numero degli addetti è quello direttamente impiegato nel comparto
	numero addetti				

	<b>Indicatori di produttività</b>		<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>Note</b>
	n. abitanti CmVE		846.962	846.962	833.934	Si considerano solo gli addetti diretti
	numero addetti società		/ 2 = 423.481	/ 2 = 4 23.481	/ 1 = 833.934	
	n. visitatori		5.548	5.670	6.814	Si considerano solo gli addetti diretti
	numero addetti società		/ 2 = 2.774	/ 2 = 2.835	/ 1 = 6.814	
	<b>Indicatori di ricavo</b>		<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>Note</b>
	ricavi totali		28.835,70	27.852,74	36.004,00	
	numero utenti		/ 5.548 = 5,19	/ 5.670 = 4,91	/ 6.814 = 5,28	
	<b>Indicatori di economicità</b>		<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>Note</b>
	ricavi totali		28.835,70	27.852,74	36.004,00	
	costi totali		/ 6.166,40 = 4,68	/ 5.428,65 = 5,13	/ 22.978,61 = 1,57	
Museo della Follia e Archivio Storico	<b>Indicatori di economicità</b>		<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>Note</b>
	ricavi totali		28.835,70	27.852,74	36.004,00	
	costi totali		/ 6.166,40 = 4,68	/ 5.428,65 = 5,13	/ 22.978,61 = 1,57	

Efficienza	Indicatori di costo	2022	2023	2024	Note
Museo di Torcello	costo materiali, servizi e personale	86.908,59 / 12.593	90.988,85 / 13.559	91.508,05 / 10.587	La società sostiene solo il costo del personale di custodia diurna e notturna e di pulizia dati in appalto esterno
	numero visitatori	= 6,90	= 6,71	= 8,64	
	costo personale	-	-	-	Il personale impiegato nella custodia diurna e notturna e nelle pulizie è acquisito da società esterna in affidamento, la società non ha nessun addetto diretto
	numero addetti				
	Indicatori di produttività	2022	2023	2024	Note
	n. abitanti CmVE	-	-	-	La società non ha adibito direttamente nessuno addetto al Museo
	numero addetti società				
	n. visitatori	-	-	-	La società non ha adibito direttamente nessuno addetto al Museo
	numero addetti società				
	Indicatori di ricavo	2022	2023	2024	Note
	ricavi totali	15.940,38 / 12.593	14.934,26 / 13.559	15.251,86 / 10.587	
	numero visitatori	= 1,26	= 1,10	= 1,44	

	Indicatori di economicità	2022	2023	2024	Note
	ricavi	15.940,38	14.934,26	15.251,86	
	costi	/ 86.908,59 = 0,18	/ 90.988,85 = 0,16	/ 91.508,05 = 0,17	

**(E) ANDAMENTO ECONOMICO**

**Fonte: Bilanci ufficiali 2022-2023-2024 e/o analisi periodiche**

	2022	2023	2024
<b>EBITADA</b> - Earnings Before Interests Taxes Depreciation and Amortisation	314.976 euro	435.839 euro	386.957 euro
<b>EBIT</b> - Earnings Before Interests and Taxes	49.479 euro	61.723 euro	128.972 euro
Utile ante imposte	49.853,84	64.586,90	133.375
Utile netto	41.718,71	54.617,81	119.041
Utili netti cumulati	376.480,65	431.098,50	550.139,50
<b>ROI</b> - Return On Investment	-2,13%	3,70%	2,48%
<b>ROS</b> - Return On Sale	-2,05%	2,91%	2,09%
<b>ROE</b> - Return On Equity	5,70%	6,951%	13,15%
Indice di sostenibilità degli oneri finanziari (rapporto tra oneri finanziari e fatturato)	0,00%	0,00%	0,00%
Indice di adeguatezza patrimoniale (rapporto tra patrimonio netto e debiti totali)	0,32	0,34	0,57
Indice di ritorno dell'attivo (rapporto tra cash flow e attivo)	9,37%	10,51%	13,73%

	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
Indice di liquidità (rapporto tra attività a breve e passivo a breve)	0,64	0,62	0,65
Indice di indebitamento previdenziale e tributario (rapporto tra indebitamento previdenziale e tributario e l'attivo)	5,10	5,37	2,12

## (E.1) SCHEMI GRAFICI RIFERITI AD ANDAMENTI GESTIONALI, AL FATTURATO E ALL'UTILE NETTO

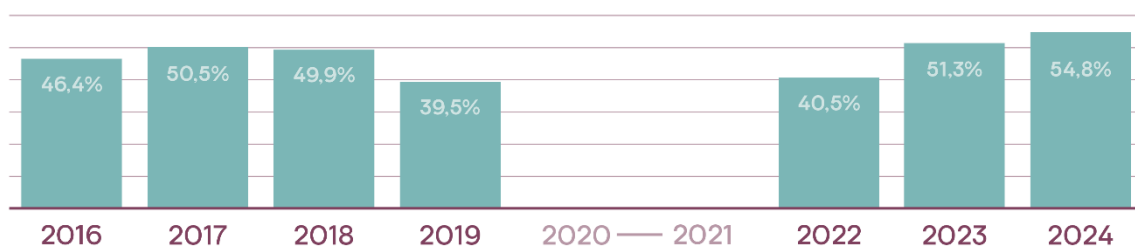
Nell'isola di San Servolo a Venezia si trovano il Centro Soggiorno e Studi (a supporto dell'attività di formazione e aggiornamento), il Museo del Manicomio e l'Archivio Storico.

Villa Widmann è situata a Mira, lungo la Riviera del Brenta, mentre il Museo di Torcello, gestito dalla Città metropolitana e custodito dalla società San Servolo S.r.l., si trova nell'omonima isola della Laguna di Venezia.

I seguenti grafici mostrano alcuni andamenti nel periodo 2016–2024, non tenendo conto degli anni della pandemia (2020 e 2021).

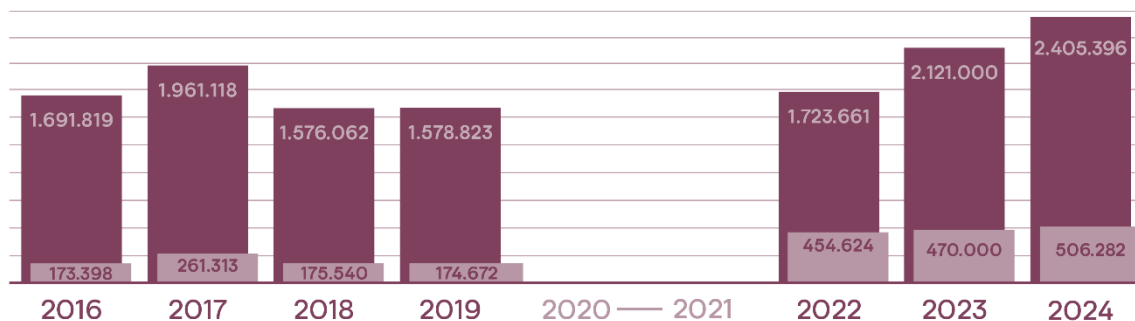
### Isola di San Servolo

#### CENTRO SOGGIORNO E STUDI • TASSO DI OCCUPAZIONE

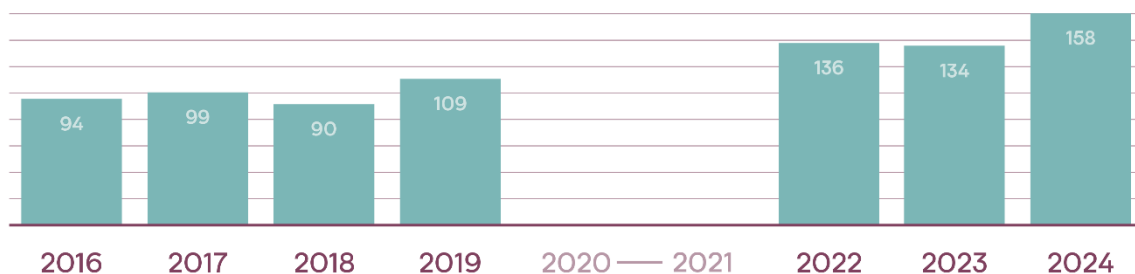


#### CENTRO SOGGIORNO E STUDI • FATTURATO

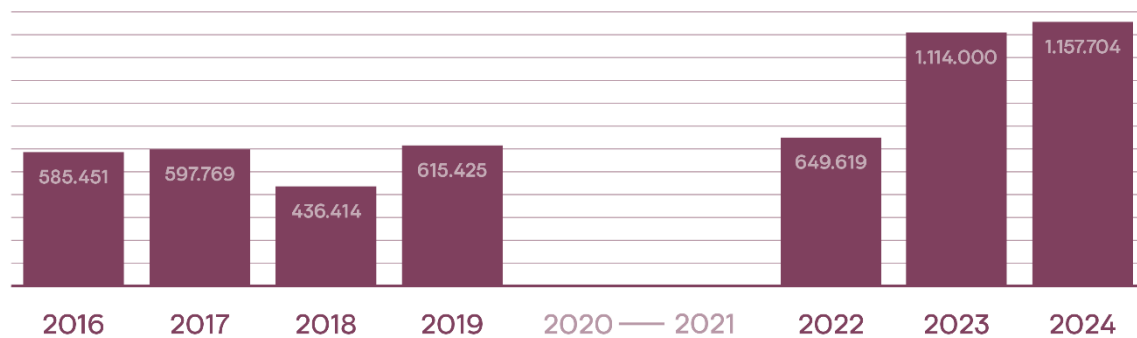
● TOTALE ● SOLO BOOKING



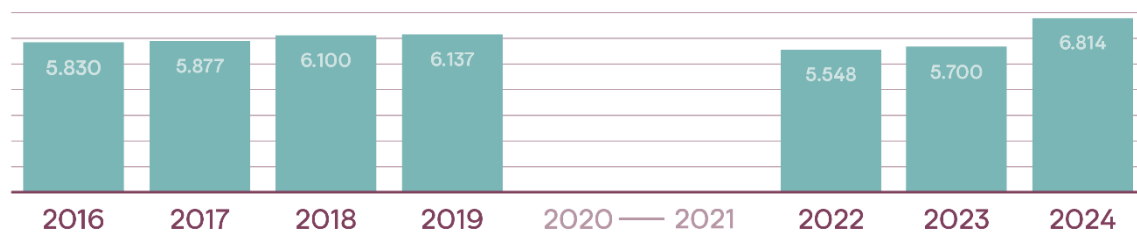
#### SAN SERVULO • NUMERO EVENTI GESTITI



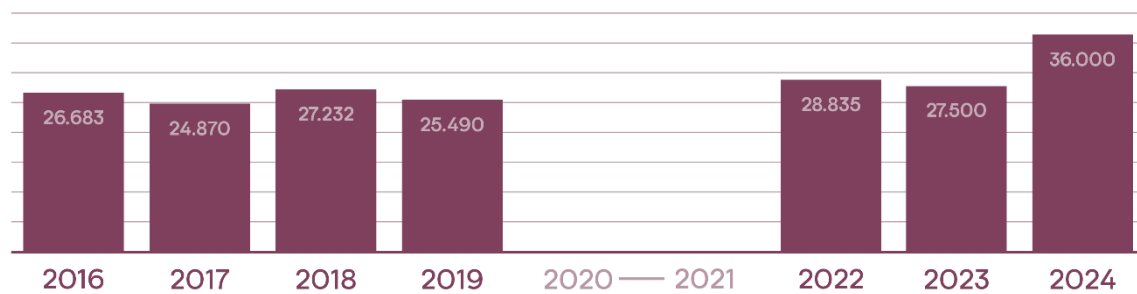
#### SAN SERVOLO • FATTURATO PER EVENTI



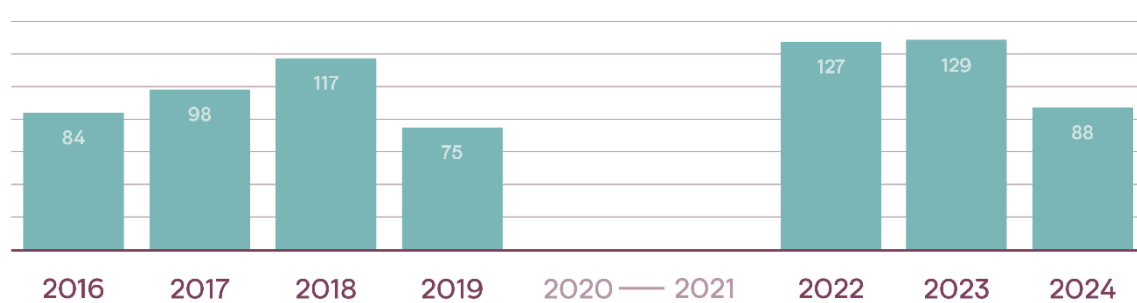
#### MUSEO DEL MANICOMIO • NUMERO VISITATORI



#### MUSEO DEL MANICOMIO • INCASSO VISITATORI



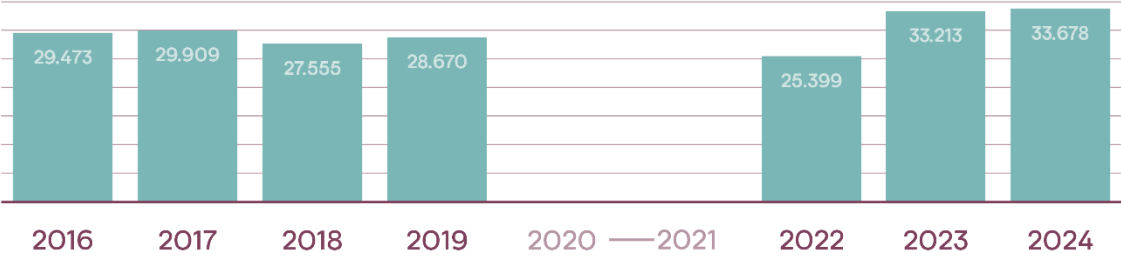
#### ARCHIVIO STORICO • NUMERO DI CONSULTAZIONI



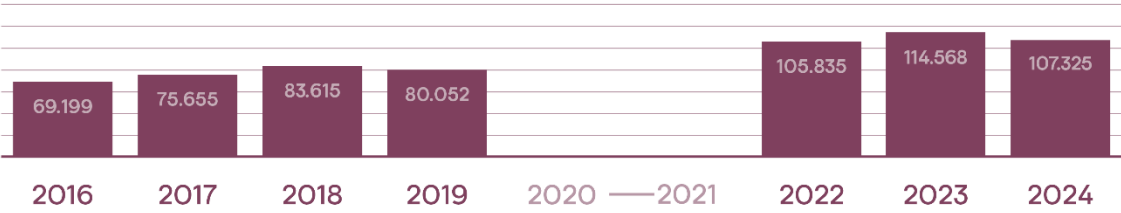


## Villa Widmann Rezzonico Foscari

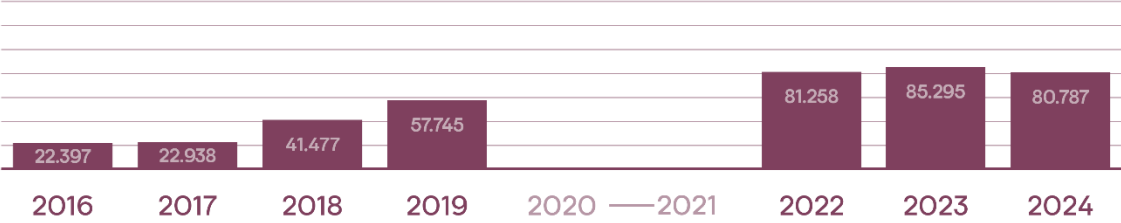
### NUMERO VISITATORI



### INCASSO VENDITA BIGLIETTI

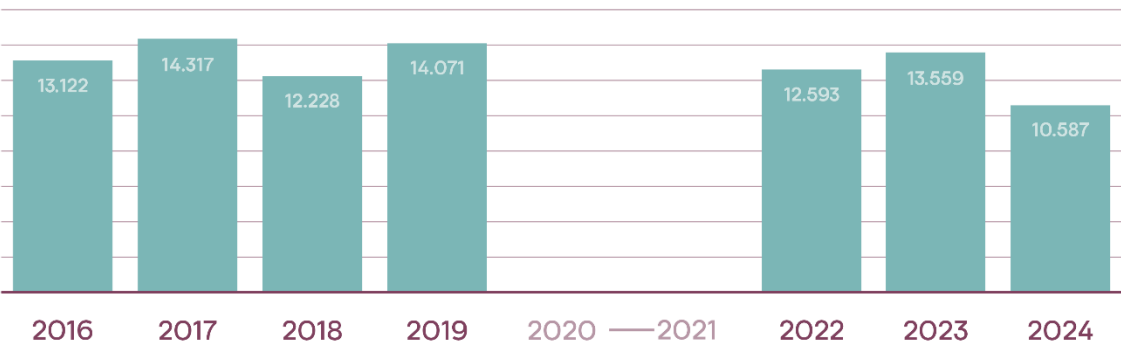


### FATTURATO EVENTI

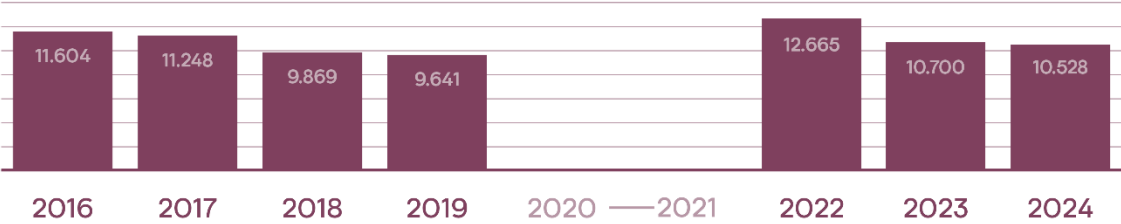


## Museo di Torcello

### NUMERO VISITATORI



### INCASSO VENDITA BIGLIETTI



Altri dati	2022	2023	2024
Ricavi del triennio con indicazione (valore della produzione)	3.745.311	4.531,304	4.470.838
Crediti verso clienti	727.397,71	594.007,06	809.364,91
Investimenti effettuati con risorse proprie della Società	144.784,00	229.507,00	260.417,53
<i>Complesso San Servolo:</i>			
n. personale diretto addetto ai servizi	11	11	13
tipologia inquadramento	Si V. Allegato 3	Si V. Allegato 3	Si V. Allegato 3
n. personale di staff	6	6	6
Tipologia inquadramento dello staff	Si V. Allegato 3	Si V. Allegato 3	Si V. Allegato 3
Costo complessivo salari e stipendi	393.269,63	435.364,56	491.309,56
<i>Villa Widmann:</i>			
n. personale diretto addetto ai servizi	2	3	3
tipologia inquadramento	Si V. Allegato 3	Si V. Allegato 3	Si V. Allegato 3
n. personale di staff	6	6	6
Tipologia inquadramento dello staff	Si V. Allegato 3	Si V. Allegato 3	Si V. Allegato 3
Costo complessivo salari e stipendi	101.975,21	93.847,72	87.082,76
<i>Museo della Follia e Archivio Storico:</i>			
n. personale diretto addetto ai servizi	2	2	1
tipologia inquadramento	Si V. Allegato 3	Si V. Allegato 3	Si V. Allegato 3
n. personale di staff	6	6	6
Tipologia inquadramento dello staff	Si V. Allegato 3	Si V. Allegato 3	Si V. Allegato 3
Costo complessivo salari e stipendi	51.014,55	50.837,01	17.512,79
<i>Museo di Torcello:</i>			
n. personale diretto addetto ai servizi	0	0	0
tipologia inquadramento	-	-	-
n. personale di staff	6	6	6
Tipologia inquadramento dello staff	Si V. Allegato 3	Si V. Allegato 3	Si V. Allegato 3
Costo complessivo salari e stipendi	1.037,29	653,71	715,31

## **Note**

Il costo dei servizi e delle prestazioni che assicurano lo svolgimento di servizi generali (governo societario, sindaco unico, OdV, commercialista per la stesura del bilancio e tenuta della contabilità e la gestione dei dipendenti, RSPP) non è conteggiato in questa sede.

Il costo indiretto o di staff (direzione generale, amministrazione, ufficio tecnico, manutentori) è stato suddiviso secondo la percentuale di incidenza del ricavo del singolo settore sui ricavi totali.

Il contratto nazionale applicato dalla società è FEDERCULTURE che, dal 1° gennaio 2023, ha cambiato le diciture dei livelli (si veda l'allegato n. 3).

Il Museo di Torcello non è dato in concessione a San Servolo srl e la sua conduzione (decisione su orari, attività didattiche, ecc.) è in capo alla Città metropolitana di Venezia; la Società è tenuta solo a mettere a disposizione n. 2 (due) custodi forniti da un operatore economico specializzato esterno, selezionato previa procedura ad evidenza pubblica e attivare un servizio di custodia notturna utilizzando il sistema di allarme che il Socio Unico ha installato nel museo.

È poi noto al Socio Unico che, a partire dal 2021 la società, su autorizzazione del Socio Unico, ha attivato, sia pure gradualmente, un piano di riorganizzazione che prevede l'internalizzazione delle funzioni di addetto alla reception del Centro Soggiorno e Studi dell'isola di San Servolo assumendo, previa selezione pubblica, alcune unità di personale. Questa scelta ha aumentato il costo totale del personale ma ha generato:

- un importante risparmio economico di bilancio, in quanto il costo dell'affidamento esterno era superiore a quanto la Società spende ora per il personale interno;
- un aumento dello standard qualitativo dei servizi offerti, in quanto la società può ora gestire direttamente, e opportunamente formare e motivare, il personale impiegato.

#### **(E.2) PREVISIONI SULLA GESTIONE 2026**

Le previsioni di andamento della società per l'anno 2026 appaiono positive. In primo luogo, perché, su decisione del Socio Unico, dal 1° novembre 2025 l'incarico di custodia del Museo di Torcello è passato ad altro operatore pubblico, comportando, per l'anno 2026, una riduzione dei costi di circa 60.000 euro. Inoltre, essendo il 2026, l'anno della Biennale Arte, la società stima di ottenere altre entrate generate da esposizioni d'arte che potrà ospitare in isola di San Servolo (entrate stimate per 40.000 euro).

Sul fronte degli investimenti; il 2026 sarà l'anno in cui San Servolo S.r.l. realizzerà la "terrazza a mare" nei pressi del ristorante di San Servolo, già autorizzata dal Comune di Venezia, e destinata a generare altre entrate per affitti a titolo oneroso (feste, cene, banchetti, ecc.). La società sta anche valutando di realizzare, nel corso del 2026, una piscina "fuori terra" ovvero non soggetta ad autorizzazione, che contribuirebbe ad aumentare i ricavi da ricettività.

#### **(F) SISTEMA DI MONITORAGGIO E CONTROLLO**

La società è soggetta alla stringente vigilanza del socio unico, Città metropolitana di Venezia, alla quale deve rendere conto:

- a) dell'attuazione degli obiettivi gestionali assegnati e definiti dal Consiglio metropolitano per mezzo del Documento Unico di Programmazione (D.U.P.);
- b) in ordine al raggiungimento di specifici standard qualitativi e quantitativi, anch'essi definiti all'interno del D.U.P. dell'Ente;

c) in ordine all'andamento contabile, gestionale e organizzativo, e al rispetto delle norme di legge sui vincoli di finanza pubblica.

La società, tra l'altro, deve proporre all'Ente, ogni anno, il progetto di apposito "piano annuale di gestione" per l'anno successivo, contenente gli obiettivi gestionali, economici e patrimoniali, gli standard qualitativi e quantitativi dei servizi o delle funzioni da erogare e il piano degli investimenti da realizzare. Il Piano deve essere adottato, in via definitiva, entro 30 giorni dalla deliberazione di approvazione del bilancio di previsione della Città metropolitana.

L'organo di amministrazione della società deve poi presentare, entro il 30 giugno di ciascun anno, un report intermedio sullo stato di attuazione del piano annuale di gestione e, entro il 31 gennaio, il referto finale di gestione. Lo stesso organo è tenuto a trasmettere alla Città metropolitana anche le determinazioni assunte e a comunicare le iniziative intraprese nel periodo di riferimento.

Le risultanze gestionali, economiche e finanziarie delle società sono inserite nel rendiconto di gestione della Città metropolitana.

Il Contratto di servizio in linea con l'attuale regolamento dell'Ente stabilisce che:

- a) il "controllo analogo", è esercitato mediante i seguenti strumenti previsti dalle disposizioni dello statuto della società:
- il piano annuale di gestione (art. 18 statuto);
  - il report semestrale di gestione (art. 20 statuto);
  - il report annuale di gestione (art. 18 statuto);
  - l'autorizzazione preventiva del socio unico per il compimento di specifici atti di amministrazione (art. 19 statuto);
  - la delimitazione dei poteri dell'amministratore unico (art. 15 statuto), e la subordinazione di ogni attività di governo all'approvazione del piano annuale di gestione, quale documento di natura autorizzatoria (art. 18 cit.);
  - il controllo sulle decisioni assunte dall'amministratore unico attraverso l'obbligo di trasmissione delle relative determinazioni (art. 14 statuto);
- b) il piano annuale di gestione deve, in particolare:
- essere redatto in termini di equilibrio economico, con evidenziata, fra l'altro, la spesa per il personale in servizio e quella per il personale eventualmente da assumere, nonché le tariffe e i prezzi previsti per i servizi erogati dalla Società;
  - individuare gli obiettivi di gestione;
  - prevedere un programma annuale delle manutenzioni necessarie alla buona conservazione degli immobili;
  - prevedere un programma annuale degli eventi e delle manifestazioni culturali previsti;
  - prevedere i servizi a supporto dell'attività di direzione del museo di Torcello;
- c) entro il 31 gennaio di ogni anno la Società è obbligata a presentare alla Città metropolitana il report annuale di gestione, contenente le attività realizzate, rispetto a quelle previste dal piano, e i risultati conseguiti;
- d) con cadenza trimestrale, la Società deve comunicare alla Città metropolitana un aggiornamento, in termini economici e di obiettivi, sull'andamento della gestione dei servizi in affidamento;
- e) la Società, infine, è tenuta a trasmettere alla Città metropolitana i seguenti atti fondamentali, sempre secondo quanto previsto dallo statuto:
- ✓ eventuali proposte di modifiche statutarie;

- ✓ bilancio di esercizio;
- ✓ tariffe e prezzi praticati;
- ✓ Carta dei Servizi e sue eventuali modifiche.

In ultimo, la Città metropolitana ha facoltà di fare ispezionare da propri incaricati le strutture e gli impianti affidati, al fine di verificare la corretta gestione dei servizi affidati.

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 e, 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.

La Carta dei servizi approvata da San Servolo S.r.l. può dirsi in linea con le dimensioni sopra indicate.

<b>(G) DATI ANAGRAFICI DEL GESTORE</b>
--

<b>Dati identificativi</b>	
Denominazione	San Servolo S.r.l.
Codice Fiscale	03544490273

Data di costituzione	04/06/2004		
Forma giuridica	Società a responsabilità limitata		
Oggetto sociale:	Valorizzazione, promozione, fruizione ai sensi del d.lgs. n. 42/2004, dell’isola di San Servolo e di altri beni immobili di interesse storico, artistico, culturale e paesaggistico, nonché di musei e beni culturali; altri immobili di proprietà della Città metropolitana o dei Comuni dell’area metropolitana veneziana		
Sede legale	Venezia, Isola di San Servolo n. 1		
Società partecipata	Si		
Numero quote CmVE	100%		
Capitale sociale	281.646,00		
Valore immobilizzazione da stato patrimoniale CmVe	2022	2023	2024
	689.689,00	731.408,00	786.026,00
N. amministratori (nomina CmVe)	n. 1 (Amministratore unico)		
N. Sindaci (nomina CmVe)	n. 1 (Sindaco-Revisore Unico)		
Riconducibilità della società a cat. ex art. 4 Tusp	SI - produzione di un servizio di interesse generale (Art. 4, c. 2, lett. a) - autoproduzione di beni o servizi strumentali all’ente o allo svolgimento delle relative funzioni (Art. 4, c. 2, lett. d)		
Altri dati:			
Tipologia contabilità	Contabilità economico-patrimoniale		
Tipologia bilancio	Codice civile		
% partecipazione CmVE	100%		
Tipo di controllo	Controllo solitario - maggioranza dei voti esercitabili nell’assemblea ordinaria		

**ALCUNI TRA I TARGET PIÙ SIGNIFICATIVI (RAGGIUNTI E NON RAGGIUNTI) NEL TRIENNIO 2022-2023-2024 DA SAN SERVULO S.R.L.**

**Esercizio 2022**

Obiettivo	Peso	Livello atteso	Livello minimo	Livello massimo	Indicatore	Risultato realizzato	Valutazioni e indirizzi CmVE
Conservazione dell'Isola di San Servolo, degli immobili ivi ubicati, e di villa Widmann, ricevuti in concessione dalla Città metropolitana	8%	R > spesa manutenzione anno 2021	-	-	R = (spesa manutenzione anno 2022) € 110.984,00 - (spesa manutenzione anno 2021) € 104.743,00 = 6.241,00 (l'incremento rispetto al 2021 è stato del 5,95%)	R = +5,95%	<p>La spesa per la manutenzione dell'isola di San Servolo e degli immobili ivi ubicati è aumentata rispetto al 2021 di € 6.241,00, con un incremento, pertanto, del 5,95%</p> <p>La società ha comunicato, inoltre, che a questa cifra si può sommare il costo, pari a circa 57.000,00, degli operatori di manutenzione che realizzano molti lavori "in economia" (in aumento anch'essa rispetto ai 42.000,00 euro dello scorso anno)</p> <p><b>L'obiettivo è stato raggiunto</b></p>
Miglioramento delle performance organizzative e individuali del personale	4%	-	-	-	R = Indicatore combinato, costituito dagli indicatori previsti dal sistema di valutazione adottato dalla società	R = Valutazione effettuata dalla società pari a "ottimo"	<p>In osservanza all'art. 64 del CCNL Federculture applicato ai dipendenti di San Servolo srl, la Società ha istituito il fondo per la produttività relativo all'anno 2022, quantificato in € 40.000 lordi, da suddividere tra tutti i 22 dipendenti</p> <p>Il CCNL (vigente nel 2022) prevedeva che la definizione del fondo fosse compiuta <i>"con riguardo alle previsioni relative all'andamento economico aziendale ed alla redditività complessiva dell'Azienda, alle previsioni degli incrementi di produttività e di qualità conseguenti alla realizzazione dei programmi concordati fra le parti"</i>.</p> <p>Il 50% del fondo è riconducibile a obiettivi riguardanti la produttività e la qualità dei servizi. Il rimanente 50% è legato al raggiungimento positivo degli obiettivi per area e alla performance personale.</p> <p>La valutazione compete alla società e deve tener conto anche dei risultati validati con il presente referto.</p> <p>Nel 2022, terminata la crisi derivante dal Covid-19, la società ha aumentato i ricavi aziendali e apportato migliorie ai servizi resi, anche integrando l'inserimento di n. 6 nuovi addetti alla reception nell'ambito della internalizzazione dei servizi ricettivi e di ristorazione e di un nuovo responsabile dell'ufficio congressi. Ha infine predisposto il nuovo sistema di valutazione.</p>

Obiettivo	Peso	Livello atteso	Livello minimo	Livello massimo	Indicatore	Risultato realizzato	Valutazioni e indirizzi CmVE
							<p>Il direttore della società ha comunicato un miglioramento delle performance organizzativa e individuale con un giudizio pari a “ottimo”.</p> <p><b>L’obiettivo è stato raggiunto</b></p>
Raggiungimento dell’equilibrio di bilancio	10%	$R \geq 0$	$R = 0$	$R > 0$	R = risultato d’esercizio al 31 dicembre 2022	<p>R = 41.719,00</p> <p>(risultato all’epoca in corso di approvazione assembleare)</p>	<p>Per il 2022, la società sta chiudendo con un risultato economico positivo, con la realizzazione di un utile, di € 41.719,00</p> <p>La società ha saputo fronteggiare il disequilibrio provocato dai costi energetici straordinari, contenendo le spese ed abbattendo il deficit inizialmente previsto</p> <p><b>L’obiettivo è stato raggiunto</b></p>
Aumento del fatturato relativo al tasso di occupazione delle stanze del centro soggiorno studi	8%	R = 10%	R = 5%	R = 15%	<p>R = (fatturato da stanze occupate nell’anno 2022) € 1.726.000,00 – (fatturato da stanze occupate nell’anno 2021) € 567.047,00 = + 1.158.953,00</p> <p>(Il fatturato da stanze occupate rispetto al 2021 è aumentato dello 204%)</p>	R = +204%	<p>Al 31 dicembre 2021, il fatturato da stanze occupate ammontava ad euro 567.047,00 mentre, al 31 dicembre 2022, ad euro 1.726.000,00.</p> <p>La società, in ripresa dopo la fine della pandemia da Covid-19, ha aumentato dello 204% il fatturato da stanze occupate presso il centro soggiorno e studi.</p> <p><b>L’obiettivo si ritiene raggiunto</b></p>



Obiettivo	Peso	Livello atteso	Livello minimo	Livello massimo	Indicatore	Risultato realizzato	Valutazioni e indirizzi CmVE
Miglioramento del tasso di organizzazione degli eventi (ivi compresi quelli organizzati c/o Villa Widmann)	8%	R = 10%	R = 5%	R = 15%	R = (n. eventi organizzati nell'anno 2022) 134 - (n. eventi organizzati nell'anno 2021) 50 = + 84  (Il tasso di organizzazione degli eventi rispetto al 2021 è aumentato del 168%)	R = +168%	<p>Al 31 dicembre 2022 sono stati organizzati n. 134 eventi mentre, al 31 dicembre 2021, ne risultavano realizzati n. 50.</p> <p>La società, dopo lo stop determinato dalla pandemia, ha pertanto aumentato del 168% il numero degli eventi organizzati sul fronte congressuale presso l'isola di San Servolo e presso villa Widmann.</p> <p><b>L'obiettivo è stato conseguito</b></p>
Mantenimento degli interventi di valorizzazione del museo di Torcello	8%	R = 80%	R = 70%	R = 100%	R = (n. eventi programmati in accordo con il Servizio cultura) 20 - (n. eventi realizzati) 20 = 0  (il n. degli interventi di valorizzazione del Museo è aumentato rispetto al 2021 in conformità alle richieste del servizio cultura)	R = 100%	<p>Nel corso del 2022 la società ha realizzato tutti gli eventi concordati con il servizio cultura della Città metropolitana (i 20 eventi conteggiati comprendono le aperture straordinarie, le visite guidate, le passeggiate archeologiche, le giornate dell'archeologia e del patrimonio) e non esauriscono le altre iniziative comunque poste in essere d'intesa con la direzione del Museo.</p> <p>La società ha risposto positivamente alla programmazione della Città metropolitana tornando a valorizzare il Museo dopo le chiusure disposte a causa del Covid-19.</p> <p>Nel 2022 il Museo è stato aperto al pubblico per 311 giorni: il numero totale dei visitatori è stato di 12.593 unità (di cui paganti n. 6.079 e gratuiti n. 6.514) garantendo un incasso di euro 12.665,70</p> <p><b>L'obiettivo si ritiene raggiunto</b></p>

Obiettivo	Peso	Livello atteso	Livello minimo	Livello massimo	Indicatore	Risultato realizzato	Valutazioni e indirizzi CmVE
Valorizzazione del Museo della follia di San Servolo	8%	R = 15%	R = 5%	R = 50%	<p>R = (n. visitatori anno 2022) 5.548 - (n. visitatori anno 2021) 3.114 = 2.434</p> <p>(il n. di visitatori del museo rispetto al 2021, dopo la pandemia, è aumentato del 78%)</p>	R = +78%	<p>Al 31 dicembre 2022 sono stati registrati n. 5.548 visitatori mentre, al 31 dicembre 2021, se ne registravano n. 2.434.</p> <p>La società è pertanto riuscita a riallineare, dopo la fine della pandemia, il numero dei visitatori rispetto agli anni precedenti.</p> <p>Ha altresì ampliato la conoscenza del Museo presso gli ospiti del centro soggiorno studi e attivato campagne promozionali sui social network.</p> <p><b>L'obiettivo è stato raggiunto</b></p>
Valorizzazione di Villa Widmann	8%	R = 15%	R = 5%	R = 50%	<p>R = (n. visitatori anno 2022) 25.399 - (n. visitatori anno 2021) 15.698 = 9.701</p> <p>(il n. di visitatori della villa rispetto al 2021, dopo la pandemia, è aumentato del 61,79%)</p>	R = +61,79	<p>Anche per villa Widmann il numero dei visitatori è aumentato dopo la fine del periodo pandemico registrando al 31/12/2022 un numero di 25.399 visite rispetto alle 15.698 del 2021.</p> <p>La società ha continuato l'azione di promozione e di qualificazione dell'offerta culturale rappresentata dalla villa, implementando e diversificando gli accordi commerciali e di promozione con le agenzie di viaggio e le centrali culturali per proporre eventi aggreganti</p> <p><b>L'obiettivo è stato raggiunto</b></p>

### Esercizio 2023

Obiettivo	Peso	Livello atteso	Livello minimo	Livello massimo	Indicatore	Risultato realizzato	Valutazioni e indirizzi CmVE
Valorizzazione dell'Auditorium del Centro servizi in Mestre	3%	R=80%	R=70%	R=100%	$R = \frac{\text{(n. eventi programmati in accordo con il Servizio patrimonio)}}{\text{(n. eventi gestiti)}} = \frac{7}{7} = 100\%$	R = 100%	<p>Il servizio di gestione degli eventi dell'Auditorium del Centro Servizi di Mestre, affidato dal Servizio patrimonio della CmVE con determinazione 1910, in data 14/06/2023, è stato avviato in data 29 giugno 2023.</p> <p>La società ha inserito la struttura e la possibilità di utilizzarla a titolo onero nel proprio sito internet, ed ha effettuato una campagna promozionale allo scopo.</p> <p>La campagna condotta, tuttavia, non è stata valutata efficace dalla stessa società, per via della scadenza dell'incarico, fissata al 31/12/2023.</p> <p><b>L'obiettivo può dirsi raggiunto</b> avendo la società gestito i 7 eventi programmati dall'Ente e quindi rispettato gli impegni assunti.</p>
Mantenimento degli interventi di valorizzazione del museo di Torcello	7%	R=80%	R=70%	R=100%	$R = \frac{\text{(n. eventi programmati in accordo con il Servizio cultura)}}{\text{(n. eventi realizzati)}} = \frac{34}{34} = 100\%$ <p>(il n. degli interventi di valorizzazione del Museo è aumentato rispetto al 2022 in conformità alle richieste del servizio cultura)</p>	R = 100%	<p>Nel corso del 2023 la società ha affiancato la Direzione del Museo, in capo al Servizio cultura della CmVE, per l'ideazione e l'organizzazione di eventi ed attività culturali.</p> <p>Ha realizzato tutti gli eventi stabiliti, tra i quali rileva la seconda edizione del Progetto "Patrimonio archeologico condiviso e comunità".</p> <p>I 34 eventi indicati comprendono anche le attività promozionali, intese quali ingressi gratuiti e ridotti, visite e percorsi guidati, aperture straordinarie e prolungate.</p> <p><b>L'obiettivo si ritiene raggiunto</b></p>

Obiettivo	Peso	Livello atteso	Livello minimo	Livello massimo	Indicatore	Risultato realizzato	Valutazioni e indirizzi CmVE
Valorizzazione del Museo della follia di San Servolo	7%	R=15%	R = 5%	R = 50%	<p><math>R = (n. \text{ visitatori anno } 2023) - (n. \text{ visitatori anno } 2022)</math>  <math>5.670 - 5.548 = +122</math></p> <p>(il n. di visitatori del museo rispetto al 2022 è aumentato del +2,19%)</p>	R = +2,19%	<p>Al 31 dicembre 2023 sono stati registrati n. 5.670 visitatori del Museo, mentre, al 31 dicembre 2022, se ne registravano n. 5.548.</p> <p>Anche se la società ha agito per ampliare la conoscenza del Museo presso gli ospiti del centro soggiorno studi, presso la cittadinanza della CmVE e i flussi turistici, l'aumento registrato ammonta solo al +2,19% a fronte di un target minimo pari al 5%.</p> <p><b>L'obiettivo si dà per parzialmente raggiunto</b></p>
Valorizzazione di Villa Widmann	7%	R = 15%	R = 5%	R = 50%	<p><math>R = (n. \text{ visitatori anno } 2023) - (n. \text{ visitatori anno } 2022)</math>  <math>33.208 - 25.399 = + 7.809</math></p> <p>(il n. di visitatori della villa rispetto al 2022 è aumentato del +30,74%)</p>	R = +30,74 %	<p>Per villa Widmann il numero dei visitatori è aumentato dai 25.399 del 2022 ai 33.208 del 2023 registrando un incremento pari al +30,74%.</p> <p>La società ha continuato l'azione di promozione e di qualificazione dell'offerta culturale rappresentata dalla villa, implementando e diversificando gli accordi commerciali e di promozione con le agenzie di viaggio e le centrali culturali, per proporre eventi aggreganti (ad esempio per mezzo della "Ville Card")</p> <p><b>L'obiettivo è stato raggiunto</b></p>
Conservazione dell'Isola di San Servolo, degli immobili ivi ubicati, e di Villa Widmann, ricevuti in concessione dalla Città metropolitana	8%	R > spesa manutenzione anno 2022	-	-	<p><math>R = (\text{spesa manutenzione anno } 2023) - (\text{spesa manutenzione anno } 2022)</math>  <math>\text{€ } 479.682,00 - \text{€ } 167.985,00 = 311.697,00</math></p> <p>(l'incremento rispetto al 2022 è stato del 185,5%)</p>	R = +185,5%	<p>La spesa per la manutenzione dell'isola di San Servolo e degli immobili ivi ubicati (comprensiva della spesa per i manutentori pari ad euro 57.000 nel 2022 e ad euro 59.605 nel 2023) è aumentata rispetto al 2022 di € 311.697,00, con un incremento, pertanto, del 185,5%</p> <p>Tra le attività svolte dalla società si annoverano: la custodia h24 del patrimonio architettonico affidato, con possibilità di pronto intervento degli operatori in caso di guasti/anomalie; la manutenzione ordinaria e quella straordinaria finanziata dalla CmVE (nel 2023 si è dato avvio ai lavori per un nuovo impianto</p>

Obiettivo	Peso	Livello atteso	Livello minimo	Livello massimo	Indicatore	Risultato realizzato	Valutazioni e indirizzi CmVE
							<p>di climatizzazione negli edifici 16 e 17; inoltre, è continuato il noleggio di un gruppo frigo presso l'isola; è stato collocato un servo scale presso l'edificio 16, e sono state avviate le opere complementari all'ammodernamento di 35 camere della Palazzina Scirocco)</p> <p><b>L'obiettivo si ritiene raggiunto</b></p>
Miglioramento delle performance organizzative e individuali del personale	4%	-	-	-	Indicatore combinato, costituito dagli indicatori previsti dal sistema di valutazione adottato dalla società	R = Valutazione effettuata dalla società pari a "ottimo"	<p>In osservanza del CCNL Federculture applicato ai propri dipendenti, con det. 101/23, la Società ha istituito il fondo per la produttività relativo all'anno 2023, quantificandolo in € 41.800,00 lordi, da suddividere tra tutti i 25 dipendenti (più € 3.200,00 lordi a fav. del direttore).</p> <p>Col referto di gestione ha reso noto che gli obiettivi assegnati al personale sono stati raggiunti. Il direttore ha evidenziato un miglioramento delle performance organizzativa e individuale con un giudizio pari a "ottimo". Il premio di produzione è stato attribuito al personale e al direttore con determinazione dell'Amministratore unico n. 2/24.</p> <p>Si evidenzia che, nel 2023, San Servolo srl ha organizzato l'inserimento di un nuovo Responsabile dell'ufficio ricettivo, supplito all'assenza del Responsabile dell'ufficio tecnico dimessosi in corso d'anno, predisposto il sistema di valutazione alla luce della nuova pianta organica, e avviato la formazione obbligatoria per il personale.</p> <p>Il giudizio riportato nella colonna che precede trova giustificazione nell'aumento dei ricavi aziendali (con un utile post imposte di euro 54.617,81), nonché nelle migliori apportate ai servizi.</p> <p><b>L'obiettivo è stato raggiunto</b></p>

Obiettivo	Peso	Livello atteso	Livello minimo	Livello massimo	Indicatore	Risultato realizzato	Valutazioni e indirizzi CmVE
Raggiungimento dell'equilibrio di bilancio	10%	$R \geq 0$	$R = 0$	$R > 0$	R = risultato d'esercizio al 31 dicembre 2023	R = +54.617,81 (risultato in corso di approvazione assembleare)	<p>Per il 2023, la società sta chiudendo con un risultato economico positivo, con la realizzazione di un utile post imposte di € 54.617,81, migliorato dunque rispetto allo scorso anno (utile 2022 pari ad euro 41.719,00).</p> <p>La società ha pertanto saputo fronteggiare i costi energetici straordinari, contenendo le spese e aumentando i margini operativi</p> <p><b>L'obiettivo è stato raggiunto</b></p>
Aumento del fatturato relativo al tasso di occupazione delle stanze del centro soggiorno studi	8%	R = 10%	R = 5%	R = 15%	<p>R = (fatturato da stanze occupate nell'anno 2023) 2.123.393,00 euro – (fatturato da stanze occupate nell'anno 2022) 1.723.661,74 euro = 399.731,26 euro</p> <p>(il fatturato, rispetto al 2022, è aumentato del +23,19%)</p>	R = +23,19%	<p>Nel 2022 la società ha registrato un fatturato da stanze occupate pari a 1.723.661,74 euro. Nel 2023 detto fatturato ammonta ad euro 2.123.393,00 con un incremento del +23,19% a dimostrazione del superamento della crisi determinata dal Covid-19</p> <p><b>Il risultato è stato raggiunto</b></p>

Obiettivo	Peso	Livello atteso	Livello minimo	Livello massimo	Indicatore	Risultato realizzato	Valutazioni e indirizzi CmVE
Miglioramento del tasso di organizzazione degli eventi (ivi compresi quelli organizzati c/o Villa Widmann)	8%	R = 10%	R = 5%	R = 15%	$R = (\text{n. eventi organizzati nell'anno 2023}) 290 - (\text{n. eventi organizzati nell'anno 2022}) 286 = + 4$ <p>(Il tasso di organizzazione degli eventi rispetto al 2022 è aumentato del +1,40%)</p>	R = +1,40%	<p>Al 31 dicembre 2023 sono stati organizzati n. 290 eventi mentre, al 31 dicembre 2022, ne risultavano realizzati n. 286.</p> <p>La società ha tentato di aumentare il numero degli eventi organizzati sia presso l'isola di San Servolo che presso villa Widmann.</p> <p>L'incremento registrato ammonta al +1,40%: al riguardo San Servolo srl informa delle difficoltà legate alla saturazione degli spazi, ma comunica anche che, a parità di eventi, il fatturato risulta notevolmente aumentato</p> <p><b>L'obiettivo si considera parzialmente raggiunto</b> tenuto conto che il target minimo prevedeva un incremento di almeno il 5% rispetto al precedente anno</p>

### Esercizio 2024

Obiettivo	Peso	Livello atteso	Livello minimo	Livello massimo	Indicatore	Risultato realizzato	Valutazioni e indirizzi CmVE
Conservazione dell'Isola di San Servolo, degli immobili ivi ubicati, e di Villa Widmann, ricevuti in concessione dalla Città metropolitana	10%	R > spesa media manutenzione per gli anni 2021, 2022 e 2023	-	-	<p>R = (spesa manutenzione anno 2024)            € 334.666,00 – (spesa manutenzione media triennio 2021-2023)            € 264.803,00            = + € 69.863,00</p> <p>(l'incremento rispetto al dato medio del triennio precedente è stato del 26,38%)</p>	R = +26,38	<p>La spesa per la manutenzione dell'isola di San Servolo e degli immobili ivi ubicati (comprensiva della spesa annua per i manutentori) è aumentata rispetto al triennio 2021-2023 di € 69.863,00, con un incremento, pertanto, del 26,38%</p> <p>Tra le attività svolte dalla società si annoverano la custodia h24 del patrimonio architettonico affidato, con possibilità di pronto intervento degli operatori in caso di guasti/anomalie e la manutenzione ordinaria e quella straordinaria finanziata dalla CmV. Nel 2024 è stata svolta la manutenzione programma sugli impianti, sui parchi, sulla funzionalità di camere e sale congressuali; è proseguito l'intervento di ammodernamento di 35 camere del centro soggiorno e studi; infine è stato collocato l'impianto di climatizzazione presso gli edifici 16 e 17</p> <p><b>L'obiettivo si ritiene raggiunto</b></p>
Miglioramento delle performance organizzative e individuali del personale	5%	-	-	-	<p>R = Indicatore combinato, costituito dagli indicatori previsti dal sistema di valutazione adottato dalla società</p>	<p>R =            Valutazione effettuata dalla società pari a "ottimo"</p>	<p>In osservanza del CCNL Federculture applicato ai propri dipendenti, con det. 101/23 la società si è dotata di un nuovo sistema di valutazione sottoscritto anche dalle parti sindacali. Con det. 25/2024 ha stabilito il fondo per la produttività relativo all'anno 2024, quantificandolo in € 40.200,00 lordi (più € 3.200,00 lordi a fav. del direttore). Con det. 29/2024 ha fissato gli obiettivi individuali del personale tra tutti i 22 dipendenti.</p> <p>Col referto di gestione ha reso noto che gli obiettivi assegnati sono stati raggiunti. Il direttore, in particolare, ha espresso un giudizio pari a "ottimo" della performance organizzativa e individuale del personale.</p> <p>Tale giudizio trova giustificazione nell'aumento dei ricavi aziendali (con un utile post imposte di euro 119.041,00).</p> <p>Il premio di produzione è stato attribuito al personale e al direttore con determinazione dell'Amministratore unico n. 193/24.</p> <p><b>L'obiettivo è stato raggiunto</b></p>



Obiettivo	Peso	Livello atteso	Livello minimo	Livello massimo	Indicatore	Risultato realizzato	Valutazioni e indirizzi CmVE
Progettazione per il reperimento di finanziamenti nazionali, regionali ed europei	5%	R = 2	R < 2	R > 2	R = presentazione formale di almeno 2 candidature/ proposte agli Enti competenti	R = n. 1 proposta presentata agli Enti competenti	<p>Nel 2024 la società ha partecipato ai seguenti progetti, entrambi finanziati dall'UE:</p> <p>a) Progetto "STARTS4Water II Ports and Transformation" promosso da TBA21-Thyssen-Bornemisza Art. Contemporary Ocean Pace Academy Venice, avviato nel 2023;</p> <p>b) Progetto "Smart Tourim Destination" Riviera del Brenta (STD) finanziato dal FESR 2021-2017.</p> <p>Avendo la società aderito al primo progetto nel 2023, si ritiene <b>l'obiettivo parzialmente raggiunto</b></p>
Raggiungimento dell'equilibrio di bilancio	12%	R ≥ 0	R = 0	R > 0	R = risultato d'esercizio al 31 dicembre 2024	R = +119.041,00 (risultato in corso di approvazione assembleare)	<p>La società sta chiudendo l'esercizio 2024 con un risultato economico positivo, corrispondente ad un utile post imposte di € 119.041,00, migliorato dunque rispetto allo scorso anno (utile 2023 pari ad euro 54.618,00).</p> <p>La società ha pertanto saputo far fronte al venir meno dei ricavi derivanti dall'attività di venericoltura contenendo i costi e aumentando i propri margini operativi.</p> <p><b>L'obiettivo è stato raggiunto</b></p>
Consolidamento qualitativo dei servizi	10%	R = si	-	-	R = raggiungimento degli standards previsti nella Carta dei servizi adottata dalla società (da monitorare a mezzo di somministrazione di questionari di customer satisfaction)	R = si	<p>La società ha inviato al socio unico un campione di questionari di customer satisfaction somministrati all'utenza dell'isola, nei quali la stessa utenza poteva indicare un voto da 1 ("scadente") fino a 5 ("ottimo"), oltre che esprimere commenti o formulare suggerimenti.</p> <p>Rispetto ai punteggi espressi in 32 questionari, San Servolo Srl ha ottenuti giudizi con una media tra 4 e 5, che si ritiene soddisfacente</p> <p><b>L'obiettivo è stato raggiunto</b></p>

Obiettivo	Peso	Livello atteso	Livello minimo	Livello massimo	Indicatore	Risultato realizzato	Valutazioni e indirizzi CmVE
Aumento del fatturato relativo al tasso di occupazione delle stanze del centro soggiorno studi	10%	R = 10%	R = 5%	R = 15%	<p>R = (fatturato da stanze occupate nell'anno 2024) 2.405.041,00  – (fatturato medio da stanze occupate negli anni 2021-2022-2023) 1.470.794,00 euro  = + 934.247,00 euro</p> <p>(il fatturato, rispetto al dato medio del triennio precedente, è aumentato del +63,52%)</p>	R = +63,52%	<p>Nel triennio 2021-2023 la società ha registrato un fatturato medio da stanze occupate pari a 1.470.794,00 euro circa. Nel 2024 detto fatturato ammonta ad euro 2.405.041,00 con un incremento del +63,52%</p> <p><b>Il risultato è stato raggiunto</b></p>
Miglioramento del tasso di organizzazione degli eventi (ivi compresi quelli organizzati c/o Villa Widmann)	10%	R = 10%	R = 5%	R = 15%	<p>R = (n. eventi organizzati nell'anno 2024) 306 - (n. eventi organizzati nell'anno 2023) 290  = +16</p> <p>(Il tasso di organizzazione degli eventi rispetto al 2023 è aumentato del +5,52%)</p>	R = +5,52%	<p>Al 31 dicembre 2024 sono stati organizzati n. 306 eventi, mentre, al 31 dicembre 2023, ne risultavano realizzati n. 290.</p> <p>La società ha pertanto aumentato il numero degli eventi organizzati sia presso l'isola di San Servolo che presso villa Widmann</p> <p>L'incremento registrato ammonta al +5,52%: al riguardo comunica di avere perfezionato le modalità informative dell'offerta dei servizi curando al meglio i sopralluoghi e gli incontri con gli ospiti</p> <p><b>L'obiettivo si considera raggiunto</b> tenuto conto del target minimo di incremento previsto, pari ad ameno il 5% rispetto al precedente anno</p>

Obiettivo	Peso	Livello atteso	Livello minimo	Livello massimo	Indicatore	Risultato realizzato	Valutazioni e indirizzi CmVE
Mantenimento degli interventi di valorizzazione del museo di Torcello	8%	R = 80%	R = 70%	R = 100%	$R = (\text{n. eventi programmati in accordo con il Servizio cultura}) 36 - (\text{n. eventi realizzati}) 36 = 0$	R = 100%	<p>Nel corso del 2024 la società ha affiancato la Direzione del Museo, in capo al Servizio cultura della CmVE, per l'ideazione e l'organizzazione di eventi ed attività culturali.</p> <p>Ha realizzato tutti gli eventi stabiliti, tra i quali rileva la terza edizione del Progetto "Patrimonio archeologico condiviso e comunità".</p> <p>I 36 eventi indicati comprendono anche le attività promozionali, intese quali ingressi gratuiti e ridotti, visite e percorsi guidati, aperture straordinarie e prolungate.</p> <p><b>L'obiettivo si ritiene raggiunto</b></p>
Valorizzazione del Museo della follia di San Servolo	8%	R = 15%	R = 5%	R = 50%	$R = (\text{n. visitatori anno 2024}) 6.814 - (\text{n. visitatori anno 2023}) 5.670 = +1.144$ <p>(il n. di visitatori del museo rispetto al 2023 è aumentato del +20,18%)</p>	R = +20,18%	<p>Al 31 dicembre 2024 sono stati registrati n. 6.814 visitatori del Museo, mentre, al 31 dicembre 2023, se ne registravano n. 5.670.</p> <p>Anche nel 2024 la società ha cercato di incrementare la conoscenza del Museo presso gli ospiti del centro soggiorno studi, presso la cittadinanza della CmVE e i flussi turistici; ha altresì ampliato l'orario di accesso al Museo e riorganizzato le modalità di informazione e prenotazione nel periodo maggio-dicembre, registrando un aumento del numero di visitatori pari al +20,18%</p> <p>Ha infine continuato la collaborazione con l'Associazione "Mente in rete", rete nazionale tra i musei del disagio mentale</p> <p><b>L'obiettivo si dà per raggiunto</b></p>

Obiettivo	Peso	Livello atteso	Livello minimo	Livello massimo	Indicatore	Risultato realizzato	Valutazioni e indirizzi CmVE
Messa a disposizione di tutti i dati utili a stendere la relazione sulla situazione gestionale dei SPL di rilevanza economica (anno 2023)	10%	R = si	-	-	R = rispetto del termine ultimo fissato dal socio per la trasmissione dei dati	R = 100%	<p>La società ha prodotto nei termini i dati necessari alla stesura della seconda relazione sulla situazione gestionale dei Servizi Pubblici Locali di rilevanza economica, riferiti all'anno 2023.</p> <p>Con nota prot. 70805/2024, la Città metropolitana aveva fissato quale termine il 15/11/2024. San Servolo Srl ha rispettato la scadenza fissata dal socio unico.</p> <p><b>L'obiettivo è stato raggiunto</b></p>

## (H) VINCOLI

Si indicano di seguito alcune disposizioni e/o vincoli tecnici determinanti obblighi gestionali incidenti sulla gestione dei servizi ovvero sul rispetto degli obblighi contrattuali.

Vincolo - descrizione	Effetti sulla economicità del servizio	Effetti sulla sostenibilità finanziaria	Effetti sulle modalità di erogazione	Impatto sull'utenza	Note
d.lgs. n. 42/2004	nessuno	nessuno	nessuno	nessuno	Il vincolo genera unicamente una maggiore attenzione da parte della società all'offerta del bene culturale
Vincolo di investire l'utile in manutenzione e promozione	nessuno	nessuno	nessuno	nessuno	Il vincolo è previsto dal Contratto di servizio con la CmVE
d.lgs. n. 175/2016 Vincolo di non superare il 19,99% dei ricavi da impresa	nessuno	nessuno	nessuno	nessuno	I ricavi della società da impresa (booking.com) sono molto inferiori alla % indicata

## (I) CONSIDERAZIONI FINALI

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

In questo contesto, la partecipazione detenuta dalla Città metropolitana risulta conforme alle previsioni del decreto legislativo n. 175/2016.

Le risultanze della verifica effettuata sulla situazione gestionale dei servizi erogati possono dirsi nel complesso positive.

Le modalità di gestione dei servizi risultano infatti rispettose dei principi di efficienza, efficacia ed economicità dell'azione amministrativa, oltre che di universalità, avendo la società garantito, con attenzione e adeguata professionalità, la fruizione e la valorizzazione dei beni affidatili.

Il mantenimento dell'affidamento del servizio alla società in house appare giustificato, sia sul piano economico che su quello della qualità dei servizi, anche in relazione ai risultati conseguiti dalla gestione di San Servolo S.r.l. illustrati nelle pagine che precedono.

La Società, peraltro, si è da sempre impegnata ad:

- ✓ implementare le attività di manutenzione dei beni avuti in concessione utilizzando gli utili di bilancio;
- ✓ assicurare la continuità degli interventi di riqualificazione del Centro Soggiorno e Studi (CSS) portati avanti dal 2018 attraverso l'iniziativa VID Venice Innovation Design e d'intesa con il Club di Imprese di San Servolo che impiega risorse proprie nell'ammodernamento dei servizi offerti.

Nel contempo ha perfezionato il sistema di rilevazione della customer satisfaction verso i fruitori dei propri servizi, aggiornando negli anni la propria Carta dei servizi, ed ha ottenuto discreti giudizi da parte dell'utenza.

Nel 2025, venuto a scadenza il Contratto di servizio in essere, la Città metropolitana ha disposto un nuovo affidamento in house fino al 2030

Ricevuta la proposta della società, il socio unico ne ha valutato la convenienza sulla scorta delle indicazioni dettate dal d.lgs. n. 36/2023 e del d.lgs. n. 201/2022.

In particolare, la Città metropolitana ha:

- a) effettuato l'analisi dei vantaggi per la collettività, delle connesse esternalità e della congruità economica della prestazione offerta da San Servolo S.r.l., anche in relazione al perseguimento di obiettivi di universalità, socialità, efficienza, economicità, qualità, celerità del procedimento e razionale impiego di risorse pubbliche;
- b) tenuto conto delle caratteristiche tecniche ed economiche delle attività da affidare, inclusi i profili relativi alla qualità e agli investimenti; della situazione delle proprie finanze, dei costi per l'ente e per gli utenti, dei risultati prevedibilmente attesi in relazione alle diverse alternative, nonché dei risultati della precedente gestione, unitamente ai dati e alle informazioni oggetto della presente relazione;
- c) optato, infine, per la conferma del modello in house, dando conto delle ragioni del mancato ricorso al mercato ai fini dell'efficiente gestione del servizio.

Tutta la documentazione concernente il nuovo affidamento è stata debitamente pubblicata nel Portale A.N.AC. dedicato alla trasparenza dei servizi pubblici locali (<https://tspl.anticorruzione.it/tspl/ricerca-affidamenti>) e nel Portale istituzionale della Città metropolitana (<https://cittametropolitana.ve.it/bandi-avvisi-e-concorsi/affidamenti-servizi-pubblici-locali> ).

Il nuovo Contratto di servizio è stato stipulato, in conformità a quanto previsto dall'art. 17, co. 3, del d.lgs. n. 201/2022, il 31 ottobre 2025, decorsi 60 giorni dall'avvenuta pubblicazione della deliberazione di affidamento alla società in house sul sito dell'A.N.AC.

**ALLEGATO 1**

<b>LISTINO USO SALE E SPAZI</b>	
<b>CONGRESSI SALE / SPAZI</b>	
	<b>2022</b>
AUDITORIUM	2.200,00
SALA TEATRO E ROOM 4, 5 E ATRIO COLONNE	1.800,00
GRECALE SALA A	1.000,00
GRECALE SALA B	600,00
GRECALE SALA C	600,00
GRECALE SALA D	600,00
GRECALE A+B+C+D	1.500,00
GRECALE SALA E + TERRAZZA	1.500,00
SALA BASAGLIA + TERRAZZA + CHIOSTRO	1.000,00
ROOM 2	500,00
ROOM 3	500,00
ROOM 6	900,00
ROOM 7	500,00
ROOM 8	500,00
ROOM 9	400,00
<b>EVENTI SALE / SPAZI</b>	
	<b>2022</b>
GRECALE SALA E + TERRAZZA	3.500,00
SALA BASAGLIA + TERRAZZA + CHIOSTRO	2.500,00
<b>NOTE</b>	
1) i prezzi possono diminuire se vengono attivati anche altri servizi offerti da San Servolo srl (catering, ricettività, ecc.)	
2) i prezzi possono variare a seconda del numero dei partecipanti	
3) i prezzi possono diminuire se le sale sono prese per più giorni o per porzioni di giornata	
4) i prezzi possono aumentare se gli spazi vengono utilizzati durante la notte	
5) i prezzi possono diminuire in caso di eventi concordati con VIU	

## ALLEGATO 2

LISTINO USO SALE E SPAZI		
CONGRESSI SALE / SPAZI	ANNI 2023 - 2024	
	GEN-FEBB/NOV DIC	MARZO-OTTOBRE
AUDITORIUM	2.000,00	3.000,00
SALA TEATRO E ROOM 4, 5 E ATRIO COLONNE	1.500,00	2.300,00
GRECALE SALA A	1.200,00	1.500,00
GRECALE SALA B	700,00	800,00
GRECALE SALA C	700,00	800,00
GRECALE SALA D	700,00	800,00
GRECALE A+B+C+D	2.000,00	2.500,00
GRECALE SALA E + TERRAZZA	1.300,00	2.500,00
SALA BASAGLIA + TERRAZZA + CHIOSTRO	800,00	1.800,00
ROOM 2	500,00	600,00
ROOM 3	400,00	500,00
ROOM 6	900,00	1.100,00
ROOM 7	500,00	600,00
ROOM 8	500,00	600,00
ROOM 9	400,00	400,00
EVENTI SALE / SPAZI		
	GEN-FEBB/NOV DIC	MARZO-OTTOBRE
GRECALE SALA E + TERRAZZA	2.500,00	4.000,00
SALA BASAGLIA + TERRAZZA + CHIOSTRO	1.500,00	3.000,00
NOTE		
1) i prezzi possono diminuire se vengono attivati anche altri servizi offerti da San Servolo srl (catering, ricettività, ecc.)		
2) i prezzi possono variare a seconda del numero dei partecipanti		
3) i prezzi possono diminuire se le sale sono prese per più giorni o per porzioni di giornata		
4) i prezzi possono aumentare se gli spazi vengono utilizzati durante la notte		
5) i prezzi possono diminuire in caso di eventi concordati con VIU, Centro sperimentale del Cinema, Scuola dell'Abitare		



DIPENDENTI							
COGNOME	NOME	LUOGO NASCITA	MANSIONE AZIENDALE	SERVIZIO IMPUTATO	2022	2023	2024
XXXX	XXXX	XXXX	RESP. ARCHIVIO	Museo della Follia e Archivio Storico	D2	3 FASCIA - 4 LIVELLO	3 FASCIA - 4 LIVELLO fine incarico 31/01/2024
XXXX	XXXX	XXXX	RESP. UFFICIO EVENTI	complesso San Servolo	C3	3 FASCIA - 2 LIVELLO	3 FASCIA - 2 LIVELLO
XXXX	XXXX	XXXX	ASS. UF. EVENTI E CONGRESSI	complesso San Servolo	no	no	1 FASCIA - 5 LIVELLO T. DET da 16/05/2024 a 15/10/2024
XXXX	XXXX	XXXX	OPERAIO	STAFF	A3	1 FASCIA - 3 LIVELLO	1 FASCIA - 3 LIVELLO
XXXX	XXXX	XXXX	RESP. AMMINISTRATIVA	STAFF	C3	3 FASCIA - 2 LIVELLO	3 FASCIA - 2 LIVELLO
XXXX	XXXX	XXXX	ASSISTENTE UFFICIO VILLA	VILLA WIDMANN	B2 fine incarico 30/11	no	no
XXXX	XXXX	XXXX	OPERATORE RECEPTION	complesso San Servolo		1 FASCIA - 4 LIVELLO T. DET	1 FASCIA - 4 LIVELLO T. DET
XXXX	XXXX	XXXX	OPERATORE RECEPTION	complesso San Servolo	B2	1 FASCIA - 5 LIVELLO	1 FASCIA - 5 LIVELLO
XXXX	XXXX	XXXX	RESP. UFFICIO TECNICO	STAFF	D1	3 FASCIA - 2 LIVELLO fine incarico 01/06	no
XXXX	XXXX	XXXX	RESP. UFFICIO CONGRESSI	complesso San Servolo	no	no	no
XXXX	XXXX	XXXX	ASS. UF. EVENTI E CONGRESSI	complesso San Servolo	no	no	no
XXXX	XXXX	XXXX	OPERAIO	STAFF	A3	1 FASCIA - 6 LIVELLO	1 FASCIA - 6 LIVELLO
XXXX	XXXX	XXXX	IMPIEGATA AFFARI ISTITUZ.LI	STAFF	C1	2 FASCIA - 2 LIVELLO	2 FASCIA - 2 LIVELLO
XXXX	XXXX	XXXX	ASSISTENTE ARCHIVIO	Museo della Follia e Archivio Storico	C1	2 FASCIA - 2 LIVELLO	2 FASCIA - 2 LIVELLO
XXXX	XXXX	XXXX	ASSISTENTE UFFICIO GRL	venericoltura	C1	2 FASCIA - 2 LIVELLO	2 FASCIA - 2 LIVELLO fine incarico 21/06/2024
XXXX	XXXX	XXXX	OPERATORE RECEPTION	complesso San Servolo	B3	2 FASCIA - 1 LIVELLO	2 FASCIA - 1 LIVELLO
XXXX	XXXX	XXXX	OPERATORE RECEPTION	complesso San Servolo	B3	2 FASCIA - 1 LIVELLO	2 FASCIA - 1 LIVELLO
XXXX	XXXX	XXXX	RESP. VILLA WIDMANN	VILLA WIDMANN	D1	3 FASCIA - 2 LIVELLO	3 FASCIA - 2 LIVELLO
XXXX	XXXX	XXXX	DIRETTORE GENERALE	STAFF	Dirigente	Dirigente	Dirigente
XXXX	XXXX	XXXX	RESP. UFFICIO CONGRESSI	complesso San Servolo	C3	3 FASCIA - 2 LIVELLO	3 FASCIA - 2 LIVELLO
XXXX	XXXX	XXXX	OPERATORE RECEPTION	complesso San Servolo	B2 fine incarico 7/10	no	no
XXXX	XXXX	XXXX	OPERATORE RECEPTION	complesso San Servolo		1 FASCIA - 4 LIVELLO	1 FASCIA - 4 LIVELLO
XXXX	XXXX	XXXX	OPERATORE RECEPTION	complesso San Servolo	B2	1 FASCIA - 5 LIVELLO	1 FASCIA - 5 LIVELLO
XXXX	XXXX	XXXX	ASSISTENTE UFFICIO VILLA	VILLA WIDMANN		1 FASCIA - 4 LIVELLO	2 FASCIA - 1 LIVELLO
XXXX	XXXX	XXXX	ASSISTENTE UFFICIO GRL	venericoltura	C1	2 FASCIA - 2 LIVELLO fine incarico 31/12	no
XXXX	XXXX	XXXX	RESP. UFFICIO TECNICO	STAFF	no	no	inizio incarico 14/02/2024 - 3 FASCIA - 3 LIVELLO
XXXX	XXXX	XXXX	OPERATORE RECEPTION	complesso San Servolo	no	no	1 FASCIA - 4 LIVELLO T. DET da 01/08/2024 a 31/12/2024
XXXX	XXXX	XXXX	ASS. UF. EVENTI E CONGRESSI	complesso San Servolo	B3	2 FASCIA - 1 LIVELLO	2 FASCIA - 1 LIVELLO
XXXX	XXXX	XXXX	RESP. UFFICIO RICETTIVO	complesso San Servolo	B1	3 FASCIA - 2 LIVELLO	3 FASCIA - 2 LIVELLO
XXXX	XXXX	XXXX	RESP. UFFICIO GRL	venericoltura	C3	3 FASCIA - 2 LIVELLO	3 FASCIA - 2 LIVELLO fine incarico 31/12/2024
XXXX	XXXX	XXXX	RESP. UFFICIO RICETTIVO	complesso San Servolo	C3 fine incarico 14/11	no	no
XXXX	XXXX	XXXX	ASSISTENTE UFFICIO VILLA	VILLA WIDMANN	A3	1 FASCIA - 4 LIVELLO fine incarico 01/10	no
XXXX	XXXX	XXXX	OPERATORE RECEPTION	complesso San Servolo	B1	1 FASCIA - 4 LIVELLO	1 FASCIA - 4 LIVELLO
XXXX	XXXX	XXXX	ASSISTENTE UFFICIO VILLA	VILLA WIDMANN	no	no	1 FASCIA - 4 LIVELLO T. DET da 15/03/2024 a 31/10/2024

**Gestore: ATVO S.p.A.**

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

Servizio di trasporto pubblico locale:

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

**(A) NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE**

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

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

3. servizi per passeggeri con disabilità;
4. aspetti relazionali e comportamentali da parte del personale;
5. adeguato livello di servizio allo sportello;
6. attenzione all'ambiente;

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

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

## (B) CONTRATTO DI SERVIZIO

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

### **(B.1) REGIME TARIFFARIO APPLICATO**

Si rimanda all'**ALLEGATO E** al contratto di servizio – deliberazione dell'assemblea dell'ente di governo del TPL n. 17/2024, riportato a pag. 100 e ss.

### **(B.2) IMPATTO SUL BILANCIO DEL SOCIO**

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

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

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

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

Nel periodo indagato per ogni annualità, 2022, 2023, 2024 al corrispettivo unitario è stato riconosciuto un lieve incremento, che ha comportato il riconoscimento di ulteriori risorse per quell'anno a tutte le aziende esercenti nel territorio regionale da parte della Regione Veneto.

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

È in capo al Bilancio della Città metropolitana di Venezia il pagamento dell'IVA, pari al 10% del corrispettivo annuo attribuito ad ATVO S.p.A., per quanto riguarda il servizio extraurbano, che, per le annualità 2022, 2023, 2024, corrisponde ad un importo di 4.151.339,64 euro (quali mandati pagati in conto competenza e in conto residui, comprensivi di Iva su servizi aggiuntivi e servizi minimi Covid, e su servizi aggiuntivi per obbligo di servizio).

Per quanto riguarda i servizi urbani, il pagamento dell'IVA, pari al 10%, risulta a carico dei bilanci di ogni singolo Comune affidante, che, per le annualità 2022, 2023, 2024, corrisponde complessivamente a 774.574,06 euro (quali mandati pagati in conto competenza e a conto residui, comprensivi di Iva su servizi aggiuntivi e servizi minimi Covid).

Il rapporto di servizio con ATVO S.p.A. si caratterizza dunque al netto del corrispettivo annuale, per il trasferimento all'impresa concessionaria del rischio operativo, inteso come rischio di esposizione alle

fluttuazioni di mercato che possono derivare da un rischio sul lato della domanda o sul lato dell'offerta, ossia da fattori al di fuori dalla sfera di controllo delle parti.

Nel periodo considerato, in un tempo storico a seguito degli effetti negativi della pandemia Covid-19 occorre osservare che la gestione sta vedendo una leggera ripresa, nonostante la costante crescita dell'inflazione. Infatti, a livello globale, si riscontra 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.

Oltre ai contributi per il periodo emergenziale, anche in questo caso lo Stato è intervenuto a supportare le aziende con interventi di finanziamento alla copertura dei maggiori costi a proprio carico. Per l'anno di riferimento le aziende non sono state supportate (come invece per il 2022) con interventi di finanziamento alla copertura dei maggiori costi a proprio carico.

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

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

<b>anno 2022</b>	<p><b>30.924.519,02 euro</b>, di cui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 14.936.208,00 euro, per contratto di servizio trasporto pubblico locale</li> <li>- 6.945.827,92 euro, quali trasferimenti per emergenza Covid - minori introiti tariffari</li> <li>- 4.800.202,00 euro, per investimenti/acquisto bus</li> <li>- 2.708.989,38 euro, per contratto di servizio TPL servizi urbani</li> <li>- 792.203,40 euro, quali trasferimenti per nuova stazione autobus di San Donà di Piave</li> <li>- 628.088,32 euro, quali trasferimenti per emergenza Covid - servizi aggiuntivi</li> <li>- 110.000,00 euro, per finanziamento obblighi di servizio aggiuntivi</li> <li>- 3.000,00 euro, per corsi di qualificazione per agenti accertatori</li> </ul>
<b>anno 2023</b>	<p><b>26.099.940,45 euro</b>, di cui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 16.246.048,49 euro, per contratto di servizio trasporto pubblico locale</li> <li>- 3.754.054,44 euro, quali trasferimenti per emergenza Covid per TPL extraurbano</li> <li>- 2.833.463,46 euro, per contratto di servizio TPL servizi urbani</li> <li>- 1.778.756,60 euro, per investimenti/acquisto bus</li> <li>- 531.146,86 euro, quali finanziamenti straordinari anno 2022 per servizi minimi TPL extraurbani</li> <li>- 398.436,15 euro, quale trasferimento per nuova stazione autobus di San Donà di Piave</li> <li>- 285.294,36 euro, quali trasferimenti per emergenza Covid - servizi aggiuntivi TPL extraurbano (1° sem. 22)</li> <li>- 168.721,27 euro, quali trasferimenti per emergenza Covid per TPL urbano</li> <li>- 64.845,31 euro, quali finanziamenti straordinari anno 2022 per servizi minimi TPL urbani</li> <li>- 21.356,56 euro, quale rimborso di sanzioni pagate dagli utenti trasgressori</li> <li>- 8.675,53 euro, quali trasferimenti per emergenza Covid - servizi aggiuntivi TPL urbano (1° sem. 22)</li> <li>- 4.549,71 euro, quale trasferimento per servizi aggiuntivi - obblighi di servizio</li> <li>- 4.549,71 euro, per contratto di servizio TPL servizi urbani - Corsa scolastica aggiuntiva sperimentale di linea 123 "San Donà di Piave - Punta Sabbioni"</li> <li>- 42,00 euro, quale trasferimento per sperimentazione agevolazione tariffaria</li> </ul>
<b>anno 2024</b>	<p><b>24.811.220,45 euro</b>, di cui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 15.817.163,30 euro, per contratto di servizio trasporto pubblico locale</li> <li>- 4.141.022,23 euro, quali trasferimenti per emergenza Covid - minori introiti tariffari TPL extraurbano</li> <li>- 2.868.074,35 euro, per contratto di servizio TPL servizi urbani (compresa la Corsa scolastica aggiuntiva sperimentale di linea 123 "San Donà di Piave - Punta Sabbioni")</li> <li>- 1.111.076,52 euro, quale contributo statale per l'incremento del costo del carburante per TPL extraurbano</li> <li>- 499.534,07 euro, per investimenti/acquisto bus</li> <li>- 154.705,55 euro, quali trasferimenti per emergenza Covid - minori introiti tariffari TPL urbano</li> <li>- 106.105,41 euro, quale contributo statale per l'incremento del costo del carburante per TPL urbano</li> <li>- 76.483,97 euro, quale trasferimento per sperimentazione agevolazione tariffaria</li> <li>- 22.627,00 euro, quale rimborso di sanzioni pagate dagli utenti trasgressori</li> <li>- 13.998,91 euro, quale trasferimento per servizi aggiuntivi - obblighi di servizio (compresa la Corsa scolastica aggiuntiva sperimentale di linea 123 "San Donà di Piave - Punta Sabbioni")</li> <li>- 429,14 euro, per corsi di qualificazione per agenti accertatori</li> </ul>

**(C) PRINCIPALI OBBLIGHI POSTI A CARICO DEL GESTORE**

<b>Obbligo contrattuale</b> (es. 2024)		<b>Rispettato</b> <b>(SI/NO/PARZIALE)</b>	<b>Note</b>
<b><i>Tracciabilità dei flussi finanziari</i></b>			
<i>1</i>	Obblighi relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla L. 136/2010 e s.m.i.	<i>Sì</i>	
<b><i>Ricavi da traffico, titoli di viaggio, tariffe, attività di riscossione</i></b>			
<i>2.a</i>	Lotta all'evasione secondo quanto riportato nel Contratto di servizio (controllo titoli, comunicazione utenza articolazione tariffaria, verifica, riscossione e recupero, etc.)	<i>Sì</i>	
<i>2.b</i>	Applicazione delle agevolazioni tariffarie secondo le disposizioni normative regionali	<i>Sì</i>	
<i>2.c</i>	Conformità tariffe applicate con Allegato E	<i>Sì</i>	
<i>2.d</i>	Adozione sistema bigliettazione tecnologicamente adeguato, garanzia interoperabilità con sistemi elettronici già esistenti nel territorio metropolitano	<i>Sì</i>	
<i>2.e</i>	Garanzia vendita biglietti corsa semplice a bordo con facoltà di sovrapprezzo	<i>Sì</i>	
<i>2.f</i>	Modalità di vendita dei titoli di viaggio conforme al CdS	<i>Sì</i>	
<i>2.g</i>	Svolgimento attività di riscossione	<i>Sì</i>	
<b><i>Programma di Esercizio</i></b>			
<i>3.a</i>	Comunicazione modifiche PdE a utenza	<i>Sì</i>	
<i>3.b</i>	Comunicazione eventi che determinano modifiche temporanee a PdE	<i>Sì</i>	
<i>3.c</i>	Garanzia servizi minimi in caso di sciopero	<i>Sì</i>	

<b>Personale</b>			
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>	L'Azienda, nel rispetto della normativa vigente, dispone di personale in numero e livelli professionali adeguati a garantire la regolare erogazione dei servizi programmati. Tuttavia si registra una difficoltà nel reperire personale di guida, criticità rilevata a livello nazionale.
4.b	Obbligo di sostenere ogni onere amministrativo, previdenziale e assistenziale relativo ai dipendenti e applicazione dei CCNL	<i>Sì</i>	
<b>Parco mezzi, beni essenziali e funzionali all'esercizio</b>			
5.a	Manutenzione e mantenimento in perfetto stato di efficienza del parco mezzi e dei beni essenziali e funzionali allo svolgimento del servizio di cui all'allegato del CdS	<i>Sì</i>	
5.b	Garanzia di chiara identificabilità del mezzo in conformità con le disposizioni normative e regolamentari nazionali e regionali vigenti	<i>Sì</i>	
<b>Rapporto di Servizio</b>			
6	Presentazione Rapporto di Servizio nei tempi previsti dal CdS	<i>Sì</i>	
<b>Informazioni alla clientela</b>			
7.a	Garanzia alto livello di informazione alla clientela con presenza elemento fisico che segnali le fermate, aggiornamento degli orari ed esposizione di avvisi che segnalino le eventuali modifiche	<i>Sì</i>	
7.b	Comunicazione a utenza variazione orari servizi	<i>Sì</i>	
<b>Corsi di idoneità per agenti accertatori</b>			
	Collaborazione alla realizzazione dei corsi di idoneità per agenti accertatori	<i>Sì</i>	



(D) INDICATORI ANNI 2022 – 2023 - 2024
--

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

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

in accordo con il set minimo di indicatori del trasporto su strada (KPI) definiti dall’Annesso 7 della Delibera ART n. 154/2019. La fonte dei dati per il calcolo degli indicatori è da ricondursi ai rapporti di rendicontazione trasmessi annualmente dall’Azienda alla Regione del Veneto, tramite la Città metropolitana di Venezia. È necessario però, far presente che nell’ anno 2025, i dati relativi alla rendicontazione per il 2024, sono stati trasmessi direttamente dall’ Azienda ATVO S.p.a. Tali valori sono calibrati, ove possibile, per ogni tipologia di servizio svolto: il servizio extraurbano ed i quattro servizi urbani.

**SERVIZIO EXTRAURBANO**

Parametri	Descrizione	Fonte	2022	2023	2024
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 2022 - MOD G/2-  Per il 2023 e 2024, viene inserito il dato fornito dall'azienda.	32.639.139,30	36.331.419,65	35.673.700,33
costo del lavoro	punto B.9 "Costi del personale"	Per il 2022 - MOD B/2-  Per il 2023, viene inserito il dato fornito dall'azienda.	17.909.717,69	20.080.163,56	19.971.990,12

Parametri	Descrizione	Fonte	2022	2023	2024
vett*km totali	<b>definizione da ART 154/2019:</b> vett-km totali tengono conto di corse tecniche, da/per deposito, riposizionamenti, etc.	<p>Per il 2022 - MOD A/2-</p> <p>Per il 2023 e 2024, viene inserito il dato fornito dall'azienda.</p> <p>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</p>	10.299.104,20	10.677.276,90	10.582.366,50
vett*km (PEA)	<b>definizione da ART 154/2019:</b> vett*km (PEA) = servizio da PEA teorico  PEA: Programma di Esercizio Annuale	<p>Per il 2022 - MOD A/2-</p> <p>Per il 2023e 2024, viene inserito il dato fornito dall'azienda.</p>	9.676.229,63	9.676.229,63	9.676.229,63

Parametri	Descrizione	Fonte	2022	2023	2024
vett*km (cons)	vett*km (cons)=servizio effettivo consuntivato (al netto di trasferimenti/inserim)	dato non ricavabile dalle rendicontazio ni alla Regione, quindi non presente per il 2022, ma fornito dall'azienda (in accordo con le direttive ART) per l'annualità 2023 e 2024	-	10.234.698,60	10.124.599,30
posti*km totali	posti-km offerti (senza trasferimenti)	Per il 2022 - MOD A/2-  Per il 2023 e 2024, viene inserito il dato fornito dall'azienda.	736.371.120,00	821.297.487,00	809.921.738
n. addetti totali	n. addetti totali	Per il 2022 - MOD A/2-  Per il 2023 e 2024, viene inserito il dato fornito dall'azienda.	469	379	395
n. addetti operativi	n. addetti operativi	<i>a cura dell'Azienda</i>  E' da intendersi quali addetti alla guida dei mezzi	264	259	270

Parametri	Descrizione	Fonte	2022	2023	2024
ricavi da traffico	<p><b>definizione ART 154/2019:</b> 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.).</p>	<p>Per il 2022 - MOD G/2-</p> <p>Per il 2023 e 2024, viene inserito il dato fornito dall'azienda.</p> <p>E' stata considerata la voce "Ricavi da traffico" di cui al MOD G/2- che ricomprende:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. titoli di viaggio</li> <li>2. rimborsi per agevolazioni tariffarie</li> <li>3. altri (bagagli, pubblicità, sanzioni per irregolarità)</li> </ol>	16.624.702,14	20.016.553,05	19.304.121,89
n. corse in orario		a cura dell'Azienda	536.434	482.655	464.334
n. corse effettive		a cura dell'Azienda	555.142	501.419	495.033
n. corse programmate		a cura dell'Azienda	555.164	490.055	490.555
tempo di ritardo		a cura dell'Azienda	3,37%	3,50%	4,13%
tempo di percorrenza		a cura dell'Azienda	280.987	239.132	265.868

Parametri	Descrizione	Fonte	2022	2023	2024
pax*km		Per il 2022 - MOD E/2-  Per il 2023 e 2024, viene inserito il dato fornito dall'azienda.	175.421.997	183.483.096	170.203.455
n. veicoli max standard "Euro"		mezzi standard scarico EURO 2 o superiore	87	82	94
n. veicoli totali		a cura dell'Azienda	256	237	220
consumo energetico	<b>definizione ART 154/2019:</b> 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	a cura dell'Azienda	2.983	2.861	3.351
n. segnalazioni	<b>definizione ART 154/2019:</b> 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	a cura dell'Azienda	4	6	13
h servizio	<b>definizione ART 154/2019:</b> durata consuntivata delle corse effettivamente svolte	a cura dell'Azienda	280.976	242.997	274.117

Parametri	Descrizione	Fonte	2022	2023	2024
valore investimenti RMR		a cura dell'Azienda	3.111.385	1.945.737	2.702.024
valore investimenti RMR programmati		a cura dell'Azienda	3.111.385	1.945.737	2.702.024
valore investimenti ICT		a cura dell'Azienda	193.554	53.367	54.698
valore investimenti ICT programmati		a cura dell'Azienda	193.554	53.367	54.698

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

Efficienza operativa	Formula	2022	2023	2024	Note
Costo operativo per vett*km	$\frac{\text{costo operativo}}{\text{vett} * \text{km (PEA)}}$	3,37	3,75	3,69	
Costo operativo per posto*km	$\frac{\text{costo operativo}}{\text{posti} * \text{km (totali)}}$	0,04	0,04	0,04	

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

Efficienza produttività	Formula	2022	2023	2024	Note
Costo del lavoro totale per numero di addetti totale	$\frac{\text{costo del lavoro}}{\text{n.addetti totali}}$	38.187,03	52.981,96	50.562,00	
Produzione per numero di addetti operativi	$\frac{\text{vett} * \text{km (PEA)}}{\text{n.addetti operativi}}$	36.652,38	37.359,96	35.837,89	
Produzione per numero di addetti totali	$\frac{\text{vett} * \text{km (PEA)}}{\text{n.addetti totali}}$	20.631,62	25.530,95	24.496,78	
Efficienza della rete di trasporto di superficie	$\frac{\text{vett} * \text{km (PEA)}}{\text{vett} * \text{km totali}}$	0,94	0,91	0,91	

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

Efficacia redditività	Formula	2022	2023	2024	Note
Ricavi da traffico per vett*km	$\frac{\text{ricavi da traffico}}{\text{vett} * \text{km (cons)}}$	1,61	1,96	1,91	Nel 2022, non avendo il dato di vett*km (cons), è stato utilizzato il parametro “vett*km totali”. Nel 2023 e 2024, invece, il dato in questione è stato fornito. Il dato è conforme alla normativa ART di riferimento
Coverage Ratio	$\frac{\text{ricavi da traffico}}{\text{costi operativi}}$	0,51	0,55	0,54	

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

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

Efficacia qualità	Formula	2022	2023	2024	Note
Puntualità	$\frac{\text{n. corse in orario}}{\text{n. corse effettive}}$	0,97	0,96	0,94	
Scostamenti da orario	$\frac{\text{tempo di ritardo}}{\text{tempo di percorrenza}}$	0,03	0,03	0,03	
Regolarità delle corse	$\frac{\text{n. corse effettive}}{\text{n. corse programmate}}$	1,00	1,02	1,01	
Load factor	$\frac{\text{pax} * \text{km}}{\text{posti} * \text{km}}$	23,82%	22,34%	21,01%	
Sostenibilità ambientale	$\frac{\text{n. veicoli max standard Euro}}{\text{n. veicoli totali}}$	0,34	0,35	0,43	
Efficienza energetica	$\frac{\text{consumo energetico}}{\text{posti} * \text{km}}$	0,01	0,00	0,00	Calcolato solo per la forza motrice
Sicurezza	$\frac{\text{n. segnalazioni}}{\text{n. corse effettive}}$	0,00	0,00	0,00	

Indicatori di monitoraggio	Formula	2022	2023	2024	Note
Velocità commerciale	$\frac{\text{vett} * \text{km (cons)}}{\text{h servizio}}$	36,65	43,94	38,61	

SERVIZIO URBANO CAORLE

Parametri	Descrizione	Fonte	2022	2023	2024
costo operativo	<b>definizione ART 154/2019:</b> 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 2022 - MOD G/2-  Per il 2023 e 2024, viene inserito il dato fornito dall'azienda.	821.250,25	946.646,77	917.677,75
costo del lavoro	punto B.9 "Costi del personale"	Per il 2022 - MOD B/2- Per il 2023 e 2024, viene inserito il dato fornito dall'azienda.	466.685,39	515.544,81	499.320,82
vett*km totali	<b>definizione da ART 154/2019:</b> vett-km totali tengono conto di corse tecniche, da/per deposito, riposizionamenti, etc.	Per il 2022 - MOD A/2  Per il 2023 e 2024, viene inserito il dato fornito dall'azienda.  Non avendo a disposizione il dato specificato da ART, viene inserito il dato relativo alle percorrenze effettuate (comprese corse bis o plurime autorizzate ed esclusi i trasferimenti) ricavato dalle Rendicontazioni annuali	267.419,10	273.845,20	273.268,50



Parametri	Descrizione	Fonte	2022	2023	2024
vett*km (PEA)	<b>definizione da ART 154/2019:</b> vett*km (PEA) = servizio da PEA teorico  PEA: Programma di Esercizio Annuale	Per il 2022 - MOD A/2-  Per il 2023 e 2024, viene inserito il dato fornito dall'azienda.	267.333,17	267.333,17	267.333,17
vett*km (cons)	vett*km (cons)=servizio effettivo consuntivato (al netto di trasferimenti/inserim)	dato non ricavabile dalle rendicontazioni alla Regione, quindi non presente per il 2022, ma fornito dall'azienda (in accordo con le direttive ART) per l'annualità 2023 e 2024	-	273.845,20	273.151,70
posti*km totali	posti-km offerti (senza trasferimenti)	Per il 2022 - MOD A/2-  Per il 2023 e 2024, viene inserito il dato fornito dall'azienda.	13.136.026,00	15.575.807,00	15.561.267,00
n. addetti totali	n. addetti totali	Per il 2022 - MOD A/2-  Per il 2023 e 2024, viene inserito il dato fornito dall'azienda.	469	11* (379) *addetti dedicati al solo servizio urbano di Caorle	11

Parametri	Descrizione	Fonte	2022	2023	2024
n. addetti operativi	n. addetti operativi	a cura dell'Azienda È da intendersi quali addetti alla guida dei mezzi	8	8	8
ricavi da traffico	<b>definizione ART 154/2019:</b> 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 2022 - MOD G/2-  Per il 2023 e 2024, viene inserito il dato fornito dall'azienda.  È 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)	139.873,96	155.094,26	155.708,68
n. corse in orario		a cura dell'Azienda	23.510	23.729	22.174
n. corse effettive		a cura dell'Azienda	23.678	23.859	22.295
n. corse programmate		a cura dell'Azienda	23.699	24.185	22.641
tempo di ritardo		a cura dell'Azienda	0,71%	0,54%	0,63%
tempo di percorrenza		a cura dell'Azienda	10.983	10.882	10.635

Parametri	Descrizione	Fonte	2022	2023	2024
pax*km		Per il 2022 - MOD E/2-  Per il 2023 e 2024, viene inserito il dato fornito dall'azienda.	2.697.568	2.941.589	2.899.705
n. veicoli max standard "Euro"		mezzi standard scarico EURO 2 o superiore	3	3	5
n. veicoli totali		a cura dell'Azienda	5	5	5
consumo energetico	<b>definizione ART 154/2019:</b> 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	a cura dell'Azienda  il dato viene calcolato solo per la forza motrice	88	89	75
n. segnalazioni	<b>definizione ART 154/2019:</b> il parametro "n. segnalazioni" tiene conto degli esiti del monitoraggio effettuato dall'EA nell'ambito del Piano Operativo di sicurezza e contolleria in relazione alla variazione del numero di eventi criminosi (atti di vandalismo, furti, borseggi, rapine, disturbi e molestie) a bordo veicolo	a cura dell'Azienda	0	1	0
h servizio	<b>definizione ART 154/2019:</b> durata	a cura dell'Azienda	10.973	10.735	10.472

Parametri	Descrizione	Fonte	2022	2023	2024
	consuntivata delle corse effettivamente svolte				
valore investimenti RMR		a cura dell'Azienda	-	-	460.125,48
valore investimenti RMR programmati		a cura dell'Azienda	-	-	460.125,48
valore investimenti ICT		a cura dell'Azienda	-	-	-
valore investimenti ICT programmati		a cura dell'Azienda	-	-	-

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

Efficienza operativa	Formula	2022	2023	2024	Note
Costo operativo per vett*km	$\frac{\text{costo operativo}}{\text{vett} * \text{km} (PEA)}$	3,07	3,54	3,43	
Costo operativo per posto*km	$\frac{\text{costo operativo}}{\text{posti} * \text{km} (totali)}$	0,06	0,06	0,06	

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

Efficienza produttività	Formula	2022	2023	2024	Note
Costo del lavoro totale per numero di addetti totale	$\frac{\text{costo del lavoro}}{\text{n. addetti totali}}$	995,06	1.360,28	1.317,47	
Produzione per numero di addetti operativi	$\frac{\text{vett} * \text{km} (PEA)}{\text{n. addetti operativi}}$	33.416,65	33.416,65	33.416,65	
Produzione per numero di addetti totali	$\frac{\text{vett} * \text{km} (PEA)}{\text{n. addetti totali}}$	570,01	705,36	705,36	
Efficienza della rete di trasporto di superficie	$\frac{\text{vett} * \text{km} (PEA)}{\text{vett} * \text{km totali}}$	1,00	0,98	0,98	

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

<b>Efficacia redditività</b>	<b>Formula</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>Note</b>
Ricavi da traffico per vett*km	$\frac{\text{ricavi da traffico}}{\text{vett} * \text{km (cons)}}$	0,52	0,57	0,57	Nel 2022, non avendo il dato di vett*km (cons), è stato utilizzato il parametro "vett*km totali". Nel 2023 e 2024, invece, il dato in questione è stato fornito e il dato è conforme alla normativa ART di riferimento
Coverage Ratio	$\frac{\text{ricavi da traffico}}{\text{costi operativi}}$	0,17	0,16	0,17	

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

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

<b>Efficacia qualità</b>	<b>Formula</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>Note</b>
Puntualità	$\frac{\text{n. corse in orario}}{\text{n. corse effettive}}$	0,99	0,99	0,99	
Scostamenti da orario	$\frac{\text{tempo di ritardo}}{\text{tempo di percorrenza}}$	0,007	0,005	0,006	
Regolarità delle corse	$\frac{\text{n. corse effettive}}{\text{n. corse programmate}}$	1,00	0,99	0,98	
Load factor	$\frac{\text{pax} * \text{km}}{\text{posti} * \text{km}}$	20,54%	18,89%	18,63%	
Sostenibilità ambientale	$\frac{\text{n. veicoli max standard Euro}}{\text{n. veicoli totali}}$	0,60	0,60	1,00	
Efficienza energetica	$\frac{\text{consumo energetico}}{\text{posti} * \text{km}}$	0,01	0,01	0,00	Il consumo energetico del 2024 è stato calcolato solo per la forza motrice
Sicurezza	$\frac{\text{n. segnalazioni}}{\text{n. corse effettive}}$	0,00	0,00	0,00	

<b>Indicatori di monitoraggio</b>	<b>Formula</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>Note</b>
Velocità commerciale	$\frac{\text{vett} * \text{km (cons)}}{\text{h servizio}}$	24,37	25,51	26,10	

SERVIZIO URBANO CAVALLINO TREPORTI

Parametri	Descrizione	Fonte	2022	2023	2024
costo operativo	<b>definizione ART 154/2019:</b> 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 2022 - MOD G/2-  Per il 2023 e 2024, viene inserito il dato fornito dall'azienda.	680.031,21	770.099,93	775.782,02
costo del lavoro	punto B.9 "Costi del personale"	Per il 2022 - MOD B/2-  Per il 2023 e 2024, viene inserito il dato fornito dall'azienda.	365.761,91	397.080,92	376.546,00
vett*km totali	<b>definizione da ART 154/2019:</b> vett-km totali tengono conto di corse tecniche, da/per deposito, riposizionamenti, etc.	Per il 2022 - MOD A/2-  Per il 2023 e 2024, viene inserito il dato fornito dall'azienda.  Non avendo a disposizione il dato specificato da ART, viene inserito il dato relativo alle percorrenze effettuate (comprese corse bis o plurime	237.027,60	242.452,40	242.238,00

Parametri	Descrizione	Fonte	2022	2023	2024
		autorizzate ed esclusi i trasferimenti) ricavato dalle Rendicontazioni annuali			
vett*km (PEA)	<b>definizione da ART 154/2019:</b> vett*km (PEA) = servizio da PEA teorico  PEA: Programma di Esercizio Annuale	Per il 2022 - MOD A/2-  Per il 2023 e 2024, viene inserito il dato fornito dall'azienda.	221.122,10	221.122,10	221.122,10
vett*km (cons)	vett*km (cons)=servizio effettivo consuntivato (al netto di trasferimenti/inserim)	dato non ricavabile dalle rendicontazioni alla Regione, quindi non presente per il 2022, ma fornito dall'azienda (in accordo con le direttive ART) per l'annualità 2023 e 2024	-	235.662,20	236.161,40
posti*km totali	posti-km offerti (senza trasferimenti)	Per il 2022 - MOD A/2-  Per il 2023 e 2024, viene inserito il dato fornito dall'azienda	17.777.070	22.246.512	22.199.172,00
n. addetti totali	n. addetti totali	Per il 2022 - MOD A/2-  Per il 2023 e 2024, viene inserito il	469	9* (379) *addetti dedicati al solo servizio urbano di	9* (379) *addetti dedicati al solo servizio urbano di

Parametri	Descrizione	Fonte	2022	2023	2024
		dato fornito dall'azienda		Cavallino Treporti	Cavallino Treporti
n. addetti operativi	n. addetti operativi	a cura dell'Azienda E' da intendersi quali addetti alla guida dei mezzi	6	6	6
ricavi da traffico	<b>definizione ART 154/2019:</b> 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 2022 - MOD G/2-  Per il 2023 e 2024, viene inserito il dato fornito dall'azienda.  È 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)	274.821,01	291.272,04	284.299,51
n. corse in orario		a cura dell'Azienda	41.088	40.710	41.665
n. corse effettive		a cura dell'Azienda	41.218	41.218	41.782
n. corse programmate		a cura dell'Azienda	41.993	40.739	41.567
tempo di ritardo		a cura dell'Azienda	0,31%	0,29%	0,28%



Parametri	Descrizione	Fonte	2022	2023	2024
tempo di percorrenza		a cura dell'Azienda	8.674	8.077	8.066
pax*km		Per il 2022 - MOD E/2-  Per il 2023 e 2024, viene inserito il dato fornito dall'azienda.	2.501.188	1.585.711	1.380.551
n. veicoli max standard "Euro"		mezzi standard scarico EURO 2 o superiore	2	0	1
n. veicoli totali		a cura dell'Azienda	5	5	5
consumo energetico	<b>definizione ART 154/2019:</b> 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	a cura dell'Azienda  il dato viene calcolato solo per la forza motrice	78	76	78
n. segnalazioni	<b>definizione ART 154/2019:</b> 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	a cura dell'Azienda	0	0	0

Parametri	Descrizione	Fonte	2022	2023	2024
h servizio	<b>definizione ART 154/2019:</b> durata consuntivata delle corse effettivamente svolte	a cura dell'Azienda	8.513	8.095	8.108
valore investimenti RMR		a cura dell'Azienda	-	694.454,00	517.969,15
valore investimenti RMR programmati		a cura dell'Azienda	-	694.454,00	517.969,15
valore investimenti ICT		a cura dell'Azienda	-	-	-
valore investimenti ICT programmati		a cura dell'Azienda	-	-	-

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

Efficienza operativa	Formula	2022	2023	2024	Note
Costo operativo per vett*km	$\frac{\text{costo operativo}}{\text{vett} * \text{km (PEA)}}$	3,08	3,48	3,51	
Costo operativo per posto*km	$\frac{\text{costo operativo}}{\text{posti} * \text{km (totali)}}$	0,04	0,03	0,03	

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

Efficienza produttività	Formula	2022	2023	2024	Note
Costo del lavoro totale per numero di addetti totale	$\frac{\text{costo del lavoro}}{\text{n. addetti totali}}$	779,88	1.047,71	993,53	
Produzione per numero di addetti operativi	$\frac{\text{vett} * \text{km (PEA)}}{\text{n. addetti operativi}}$	36.853,68	36.853,68	36.853,68	
Produzione per numero di addetti totali	$\frac{\text{vett} * \text{km (PEA)}}{\text{n. addetti totali}}$	471,48	583,44	583,44	
Efficienza della rete di trasporto di superficie	$\frac{\text{vett} * \text{km (PEA)}}{\text{vett} * \text{km totali}}$	0,93	0,91	0,91	

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

<b>Efficacia redditività</b>	<b>Formula</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>Note</b>
Ricavi da traffico per vett*km	$\frac{\text{ricavi da traffico}}{\text{vett} * \text{km (cons)}}$	1,16	1,24	1,20	Nel 2022, non avendo il dato di vett*km (cons), è stato utilizzato il parametro “vett*km totali”. Nel 2023 e 2024 invece, il dato in questione è stato fornito e il dato è conforme alla normativa ART di riferimento
Coverage Ratio	$\frac{\text{ricavi da traffico}}{\text{costi operativi}}$	0,40	0,38	0,37	

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

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

<b>Efficacia qualità</b>	<b>Formula</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>Note</b>
Puntualità	$\frac{\text{n. corse in orario}}{\text{n. corse effettive}}$	1,00	0,99	1,00	
Scostamenti da orario	$\frac{\text{tempo di ritardo}}{\text{tempo di percorrenza}}$	0,003	0,003	0,003	
Regolarità delle corse	$\frac{\text{n. corse effettive}}{\text{n. corse programmate}}$	0,98	1,01	1,01	
Load factor	$\frac{\text{pax} * \text{km}}{\text{posti} * \text{km}}$	14,07%	7,13%	6,22%	
Sostenibilità ambientale	$\frac{\text{n. veicoli max standard Euro}}{\text{n. veicoli totali}}$	0,40	0,00	0,20	
Efficienza energetica	$\frac{\text{n. corse in orario}}{\text{n. corse effettive}}$	0,01	0,00	0,00	
Sicurezza	$\frac{\text{tempo di ritardo}}{\text{tempo di percorrenza}}$	0,00	0,00	0,00	

<b>Indicatori di monitoraggio</b>	<b>Formula</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>Note</b>
Velocità commerciale	$\frac{\text{vett} * \text{km (cons)}}{\text{h servizio}}$	27,84	29,95	29,88	

SERVIZIO URBANO JESOLO

Parametri	Descrizione	Fonte	2022	2023	2024
costo operativo	<b>definizione ART 154/2019:</b> costo del personale, costo di manutenzione, costo di trazione, costo di acquisizione di servizi da terzi, altri costi operativi (sono esclusi i costi di accesso all'infrastruttura, sanzioni e premi contrattuali e i costi di locazione del materiale roabile).	Per il 2022 - MOD G/2-  Per il 2023 e 2024, viene inserito il dato fornito dall'azienda.	822.817,09	1.013.287,11	1.034.176,87
costo del lavoro	punto B.9 "Costi del personale"	Per il 2022 - MOD B/2-  Per il 2023 e 2024, viene inserito il dato fornito dall'azienda.	454.467,17	563.353,12	568.239,46
vett*km totali	<b>definizione da ART 154/2019:</b> vett-km totali tengono conto di corse tecniche, da/per deposito, riposizionamenti, etc.	Per il 2022 - MOD A/2-  Per il 2023 e 2024, viene inserito il dato fornito dall'azienda.  Non avendo a disposizione il dato specificato da ART, viene inserito il dato relativo alle percorrenze effettuate (comprese corse bis o plurime autorizzate ed	277.816,10	276.406,20	276.861,00

Parametri	Descrizione	Fonte	2022	2023	2024
		esclusi i trasferimenti) ricavato dalle Rendicontazioni annuali			
vett*km (PEA)	<b>definizione da ART 154/2019:</b> vett*km (PEA) = servizio da PEA teorico  PEA: Programma di Esercizio Annuale	Per il 2022 - MOD A/2-  Per il 2023 e 2024, viene inserito il dato fornito dall'azienda.	274.243,22	274.243,22	274.243,22
vett*km (cons)	vett*km (cons)=servizio effettivo consuntivato (al netto di trasferimenti)	dato non ricavabile dalle rendicontazioni alla Regione, quindi non presente per il 2022, ma fornito dall'azienda (in accordo con le direttive ART) per l'annualità 2023 e 2024	-	274.281,10	274.046,60
posti*km totali	posti-km offerti (senza trasferimenti)	Per il 2022 - MOD A/2- Per il 2023 e 2024, viene inserito il dato fornito dall'azienda.	20.836.208,00	25.417.630,00	25.296.384,00
n. addetti totali	n. addetti totali	Per il 2022 - MOD A/2-  Per il 2023 e 2024, viene inserito il dato fornito dall'azienda.	469	14* (379) *addetti dedicati al solo servizio urbano di Jesolo	14* (379) *addetti dedicati al solo servizio urbano di Jesolo

Parametri	Descrizione	Fonte	2022	2023	2024
n. addetti operativi	n. addetti operativi	<i>a cura dell'Azienda.</i> È da intendersi quali addetti alla guida dei mezzi	7	8	8
ricavi da traffico	<b>definizione ART 154/2019:</b> 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 2022 - MOD G/2-  Per il 2023 e 2024, viene inserito il dato fornito dall'azienda. È 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)	263.678,13	301.241,62	306.952,65
n. corse in orario		a cura dell'Azienda	31.166	30.968	30.959
n. corse effettive		a cura dell'Azienda	32.618	32.329	32.411
n. corse programmate		a cura dell'Azienda	32.682	32.370	32.303
tempo di ritardo		a cura dell'Azienda	4,45%	4,21%	4,48%
tempo di percorrenza		a cura dell'Azienda	9.245	9.089	9.096

Parametri	Descrizione	Fonte	2022	2023	2024
pax*km		Per il 2022 - MOD E/2-  Per il 2023 e 2024, viene inserito il dato fornito dall'azienda.	1.186.022	1.429.600	1.408.250
n. veicoli max standard "Euro"		mezzi standard scarico EURO 2 o superiore	2	5	6
n. veicoli totali		a cura dell'Azienda	6	6	6
consumo energetico	<b>definizione ART 154/2019:</b> 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	a cura dell'Azienda  il dato viene calcolato solo per la forza motrice	89	80	80
n. segnalazioni	<b>definizione ART 154/2019:</b> 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	a cura dell'Azienda	0	0	0
h servizio	<b>definizione ART 154/2019:</b> durata	a cura dell'Azienda	9.226	9.078	9.126

Parametri	Descrizione	Fonte	2022	2023	2024
	consuntivata delle corse effettivamente svolte				
valore investimenti RMR		a cura dell'Azienda	-	694.454,00	517.969,14
valore investimenti RMR programmati		a cura dell'Azienda	-	694.454,00	517.969,14
valore investimenti ICT		a cura dell'Azienda	-	-	-
valore investimenti ICT programmati		a cura dell'Azienda	-	-	-

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

Efficienza operativa	Formula	2022	2023	2024	Note
Costo operativo per vett*km	$\frac{\text{costo operativo}}{\text{vett} * \text{km (PEA)}}$	3,00	3,69	3,77	
Costo operativo per posto*km	$\frac{\text{costo operativo}}{\text{posti} * \text{km (totali)}}$	0,04	0,04	0,04	

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

Efficienza produttività	Formula	2022	2023	2024	Note
Costo del lavoro totale per numero di addetti totale	$\frac{\text{costo del lavoro}}{\text{n. addetti totali}}$	969,01	1.486,42	1.499,31	
Produzione per numero di addetti operativi	$\frac{\text{vett} * \text{km (PEA)}}{\text{n. addetti operativi}}$	39.177,60	34.280,40	34.280,40	
Produzione per numero di addetti totali	$\frac{\text{vett} * \text{km (PEA)}}{\text{n. addetti totali}}$	584,74	723,60	723,60	
Efficienza della rete di trasporto di superficie	$\frac{\text{vett} * \text{km (PEA)}}{\text{vett} * \text{km totali}}$	0,99	0,99	0,99	



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

Efficacia redditività	Formula	2022	2023	2024	Note
Ricavi da traffico per vett*km	$\frac{\text{ricavi da traffico}}{\text{vett} * \text{km (cons)}}$	0,95	1,10	1,12	Nel 2022, non avendo il dato di vett*km (cons), è stato utilizzato il parametro “vett*km totali”. Nel 2023 e 2024, invece, il dato in questione è stato fornito ed è conforme alla normativa ART di riferimento
Coverage Ratio	$\frac{\text{ricavi da traffico}}{\text{costi operativi}}$	0,32	0,30	0,30	

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

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

Efficacia qualità	Formula	2022	2023	2024	Note
Puntualità	$\frac{\text{n. corse in orario}}{\text{n. corse effettive}}$	0,96	0,96	0,96	
Scostamenti da orario	$\frac{\text{tempo di ritardo}}{\text{tempo di percorrenza}}$	0,04	0,04	0,04	
Regolarità delle corse	$\frac{\text{n. corse effettive}}{\text{n. corse programmate}}$	1,00	1,00	1,00	
Load factor	$\frac{\text{pax} * \text{km}}{\text{posti} * \text{km}}$	5,69%	5,62%	5,57%	
Sostenibilità ambientale	$\frac{\text{n. veicoli max standard Euro}}{\text{n. veicoli totali}}$	0,33	0,83	1,00	
Efficienza energetica	$\frac{\text{consumo energetico}}{\text{posti} * \text{km}}$	0,01	0,00	0,00	
Sicurezza	$\frac{\text{n. segnalazioni}}{\text{n. corse effettive}}$	0,00	0,00	0,00	

Indicatori di monitoraggio	Formula	2022	2023	2024	Note
Velocità commerciale	$\frac{\text{vett} * \text{km (cons)}}{\text{h servizio}}$	30,11	30,45	30,34	

SERVIZIO URBANO SAN DONA' DI PIAVE

Parametri	Descrizione	Fonte	2022	2023	2024
costo operativo	<b>definizione ART 154/2019:</b> 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 2022 - MOD G/2-  Per il 2023 e 2024, viene inserito il dato fornito dall'azienda.	562.792,43	685.828,79	697.773,31
costo del lavoro	punto B.9 "Costi del personale"	Per il 2022 - MOD B/2-  Per il 2023 e 2024, viene inserito il dato fornito dall'azienda.	287.349,93	316.181,81	318.512,04
vett*km totali	<b>definizione da ART 154/2019:</b> vett-km totali tengono conto di corse tecniche, da/per deposito, riposizionamenti, etc.	Per il 2022 - MOD A/2-  Per il 2023 e 2024, viene inserito il dato fornito dall'azienda.  Non avendo a disposizione il dato specificato da ART, viene inserito il dato relativo alle percorrenze effettuate (comprese corse bis o plurime	197.743,60	207.576,30	207.667,40

Parametri	Descrizione	Fonte	2022	2023	2024
		autorizzate ed esclusi i trasferimenti) ricavato dalle Rendicontazioni annuali			
vett*km (PEA)	<b>definizione da ART 154/2019:</b> vett*km (PEA) = servizio da PEA teorico  PEA: Programma di Esercizio Annuale	Per il 2022 - MOD A/2-  Per il 2023 e 2024, viene inserito il dato fornito dall'azienda.	207.301,96	207.738,10	207.301,96
vett*km (cons)	vett*km (cons)=servizio effettivo consuntivato (al netto di trasferimenti/inserim)	dato non ricavabile dalle rendicontazioni alla Regione, quindi non presente per il 2022, ma fornito dall'azienda (in accordo con le direttive ART) per l'annualità 2023 e 2024	-	207.576,30	207.633,90
posti*km totali	posti-km offerti (senza trasferimenti)	Per il 2022 - MOD A/2- Per il 2023 e 2024, viene inserito il dato fornito dall'azienda.	11.536.930	13.176.189	13.176.135
n. addetti totali	n. addetti totali	Per il 2022 - MOD A/2-  Per il 2023 e 2024, viene inserito il dato fornito dall'azienda.	469	7* (379) *addetti dedicati al solo servizio urbano di San Donà di Piave	7* (379) *addetti dedicati al solo servizio urbano di San Donà di Piave

Parametri	Descrizione	Fonte	2022	2023	2024
n. addetti operativi	n. addetti operativi	a cura dell'Azienda È da intendersi quali addetti alla guida dei mezzi	5	5	5
ricavi da traffico	<b>definizione ART 154/2019:</b> 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 2022 - MOD G/2- Per il 2023 e 2024, viene inserito il dato fornito dall'azienda. È 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)	112.920,99	86.584,80	93.502,93
n. corse in orario		a cura dell'Azienda	25.176	23.533	24.538
n. corse effettive		a cura dell'Azienda	25.784	24.173	25.070
n. corse programmate		a cura dell'Azienda	25.806	24.192	25.030
tempo di ritardo		a cura dell'Azienda	2,36%	2,65%	2,12%
tempo di percorrenza		a cura dell'Azienda	6.947	6.881	7.026

Parametri	Descrizione	Fonte	2022	2023	2024
pax*km		Per il 2022 - MOD E/2-  Per il 2023 e 2024, viene inserito il dato fornito dall'azienda.	2.458.715	2.701.839	2.332.582
n. veicoli max standard "Euro"		mezzi standard scarico EURO 2 o superiore	3	4	5
n. veicoli totali		a cura dell'Azienda	5	5	5
consumo energetico	<b>definizione ART 154/2019:</b> 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	a cura dell'Azienda  il dato viene calcolato solo per la forza motrice	55	63	57
n. segnalazioni	<b>definizione ART 154/2019:</b> 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	a cura dell'Azienda	0	0	0

Parametri	Descrizione	Fonte	2022	2023	2024
h servizio	<b>definizione ART 154/2019:</b> durata consuntivata delle corse effettivamente svolte	a cura dell'Azienda	6.941	6.875	7.038
valore investimenti RMR		a cura dell'Azienda	-	694.454,00	517.969,15
valore investimenti RMR programmati		a cura dell'Azienda	-	694.454,00	517.969,15
valore investimenti ICT		a cura dell'Azienda	-	-	-
valore investimenti ICT programmati		a cura dell'Azienda	-	-	-

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

Efficienza operativa	Formula	2022	2023	2024	Note
Costo operativo per vett*km	$\frac{\text{costo operativo}}{\text{vett} * \text{km} (PEA)}$	2,71	3,30	3,37	
Costo operativo per posto*km	$\frac{\text{costo operativo}}{\text{posti} * \text{km} (totali)}$	0,05	0,05	0,05	

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

Efficienza produttività	Formula	2022	2023	2024	Note
Costo del lavoro totale per numero di addetti totale	$\frac{\text{costo del lavoro}}{\text{n. addetti totali}}$	612,69	834,25	840,40	
Produzione per numero di addetti operativi	$\frac{\text{vett} * \text{km} (PEA)}{\text{n. addetti operativi}}$	41.460,39	41.547,62	41.460,39	
Produzione per numero di addetti totali	$\frac{\text{vett} * \text{km} (PEA)}{\text{n. addetti totali}}$	442,01	548,12	546,97	
Efficienza della rete di trasporto di superficie	$\frac{\text{vett} * \text{km} (PEA)}{\text{vett} * \text{km} totali}$	1,05	1,00	1,00	

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

<b>Efficacia redditività</b>	<b>Formula</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>Note</b>
Ricavi da traffico per vett*km	$\frac{\text{ricavi da traffico}}{\text{vett} * \text{km (cons)}}$	0,57	0,42	0,45	Nel 2022, non avendo il dato di vett*km (cons), è stato utilizzato il parametro "vett*km totali". Nel 2023 e 2024, invece, il dato in questione è stato fornito e il dato è conforme alla normativa ART di riferimento
Coverage Ratio	$\frac{\text{ricavi da traffico}}{\text{costi operativi}}$	0,20	0,13	0,13	

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

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

<b>Efficacia qualità</b>	<b>Formula</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>Note</b>
Puntualità	$\frac{\text{n. corse in orario}}{\text{n. corse effettive}}$	0,98	0,97	0,98	
Scostamenti da orario	$\frac{\text{tempo di ritardo}}{\text{tempo di percorrenza}}$	0,02	0,03	0,03	
Regolarità delle corse	$\frac{\text{n. corse effettive}}{\text{n. corse programmate}}$	1,00	1,00	1,00	
Load factor	$\frac{\text{pax} * \text{km}}{\text{posti} * \text{km}}$	21,31%	20,51%	17,70%	
Sostenibilità ambientale	$\frac{\text{n. veicoli max standard Euro}}{\text{n. veicoli totali}}$	0,60	0,80	1,00	
Efficienza energetica	$\frac{\text{consumo energetico}}{\text{posti} * \text{km}}$	0,01	0,01	0,00	
Sicurezza	$\frac{\text{n. segnalazioni}}{\text{n. corse effettive}}$	0,00	0,00	0,00	

Indicatori di monitoraggio	Formula	2022	2023	2024	Note
Velocità commerciale	$\frac{vett * km (cons)}{h servizio}$	28,49	30,19	29,51	

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

Sicurezza del viaggio	Unità di misura	Standard	2022	2023	2024	Note
Incidentalità mezzo di trasporto	n.morti/viagg.km	0	0	0	0	
	n.feriti/viagg.km	$4 \times 10^{-7}$	$6,88 \times 10^{-8}$	$1,76 \times 10^{-7}$	$7,87 \times 10^{-8}$	
	n.sinistri/vett-km	$4 \times 10^{-4}$	$1,66 \times 10^{-5}$	$2,29 \times 10^{-4}$	$2,94 \times 10^{-5}$	
Incidentalità passiva mezzo di trasporto	n.morti/viagg.km	0	0	0	0	
	n.feriti/viagg.km	$3 \times 10^{-7}$	$6,88 \times 10^{-8}$	$1,76 \times 10^{-7}$	$7,87 \times 10^{-8}$	
	n.sinistri/autobus km	$3 \times 10^{-4}$	$1,17 \times 10^{-5}$	$1,78 \times 10^{-5}$	$2,65 \times 10^{-5}$	
Vetustà mezzi	% mezzi con età media superiore a 13 anni	55%	49,79%	44,7%	40,51%	
Fermi di linea	n.fermi/vett-km	$16,5 \times 10^{-6}$	$5,58 \times 10^{-6}$	$5,34 \times 10^{-6}$	$5,29 \times 10^{-6}$	
Percezione complessiva del livello di sicurezza viaggio	% soddisfatti	85%	94%	92%	91%	

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

Regolarità del servizio	Unità di misura	Standard	2022	2023	2024	Note
Regolarità complessiva del servizio	Corse effettuate / corse programmate	95%	100%	100%	100%	
Distanza media fermate servizio urbano	Metri	300	300	300	300	
Distanza media fermate servizio extraurbano	Metri	1500	1500	1500	1500	
Velocità commerciale servizio urbano	Km/h	28	28,11	29,25	29,22	
Velocità commerciale servizio extraurbano	Km/h	38	38,66	35,32	38,29	



<b>Regolarità del servizio</b>	<b>Unità di misura</b>	<b>Standard</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>Note</b>
Percezione complessiva della regolarità del servizio	% soddisfatti	75%	88,40%	89,60%	90,20%	

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

<b>Puntualità del servizio</b>	<b>Unità di misura</b>	<b>Standard</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>Note</b>
Puntualità (nelle ore di punta)	% autobus in orario (0/5')	90%	96,97%	96,21%	96,18%	
	autobus in ritardo (5'/15')	4%	2,23%	2,27%	2,89%	
	autobus in ritardo (totale)	6%	3,03%	3,09%	3,82%	
Puntualità (nelle ore rimanenti)	% autobus in orario (0/5')	95%	99,66%	99,59%	99,49%	
	autobus in ritardo (5'/15')	2%	0,25%	0,30%	0,39%	
	autobus in ritardo (totale)	3%	0,34%	0,41%	0,51%	
Percezione complessiva della regolarità del servizio	% soddisfatti	75%	88,40%	89,60%	90,20%	

<b>Informazioni alla clientela</b>	<b>Unità di misura</b>	<b>Standard</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>Note</b>
Tempestività	Tempo medio in attesa (telefonica)	30 secondi	30 secondi	30 secondi	30 secondi	
Diffusione	fascia oraria di operatività del servizio di inf. (anche telef.)	6.00-20.00	6.00-20.00	6.00-20.00	6.00-20.00	
Mezzi con dispositivi inf. visiva e/o acustica	% sul totale	70%	100%	100%	100%	

Diffusione orari alle fermate	% sul totale	95%	99%	99%	99%	
Percezione esaustività informazioni	% soddisfatti	75%	85,90%	87,70%	90,40%	

<b>Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture</b>	<b>Unità di misura</b>	<b>Standard</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>Note</b>
Pulizia ordinaria (mezzi)	n° interventi giornal./n° mezzi	1	1	1	1	
Pulizia radicale (mezzi)	frequenza media in giorni	1 al mese x bus	1 al mese x bus	1 al mese x bus	1 al mese x bus	
Pulizia impianti di servizio pubblico	frequenza media in giorni	3 alla settimana	3 alla settimana	3 alla settimana	3 alla settimana	
Percezione complessiva del livello di pulizia	% soddisfatti	70%	85,90%	86,10%	84,40%	

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

<b>Caratteristiche del parco mezzi</b>	<b>Unità di misura</b>	<b>Standard</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>Note</b>
Carburante basso tenore zolfo	% dei consumi	100%	100%	100%	100%	
Mezzi elettrici o ibridi	ore serv./totale	0%	3,47%	3,71%	2,59%	
Mezzi alimentati con carburanti alternativi a basso effetto inquinante, gasolio 10 p.p.m.	ore serv./totale	100%	100%	100%	100%	
Mezzi con motore a scarico controllato secondo lo standard EURO 2 o superiore	ore serv./totale	60%	100%	100%	100%	
Percezione complessiva livello di attenzione all'ambiente	% soddisfatti	70%	81,30%	83,30%	91,90%	

<b>Customer satisfaction</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>Note</b>
Regolarità e puntualità del servizio	88,40%	89,60%	90,20%	
Sicurezza del viaggio	95,20%	92,00%	91,00%	
Esaustività delle informazioni alla clientela	85,90%	87,70%	84,00%	
Riscontro a proposte e reclami	94,40%	92,10%	94,30%	
Livello di attenzione all'ambiente	81,30%	83,30%	91,90%	
Confortevolezza del viaggio	89,85%	90,70%	85,90%	
Servizi per viaggiatori disabili	84,30%	86,80%	85,50%	
Pulizia dei bus	85,90%	86,10%	84,40%	
Presentabilità, riconoscibilità e comportamento del personale	88,70%	87,90%	88,30%	
<b><i>Giudizio complessivo sul servizio</i></b>	<b>95,20%</b>	<b>95,70%</b>	<b>89,00%</b>	

(E) ANDAMENTO ECONOMICO
-------------------------

Fonte: Bilanci ufficiali 2022-2023-2024 e/o analisi periodiche, dati inviati dall'Azienda.

	2022	2023	2024
<b>EBITADA</b> - Earnings Before Interests Taxes Depreciation and Amortisation	-506.147	2.239.018	1.851.891
<b>EBIT</b> - Earnings Before Interests and Taxes	-589.191	-2.514.818	-2.775.704
Utile ante imposte	148.006	345.103	856.517
Utile netto	89.604	293.244	855.982
Utili netti cumulati	2.100.446,55	2.393.690,55	3.249.672,55
<b>ROI</b> - Return On Investment	-1,29%	-5,67%	-6,23%
<b>ROS</b> - Return On Sale	-1,45%	-5,32%	-5,94%
<b>ROE</b> - Return On Equity	0,22%	0,85%	2,06%
Incidenza dei costi generali o indiretti	26,98%	25,69%	n.d.
<b>DSCR</b> - Debt Service Coverage Ratio	Non disponibile	4,47	6,07

	2022	2023	2024
<b>Risultati d'esercizio</b>			
	89.604	293.244	855.982

Fatturato	2022	2023	2024
A1) Ricavi delle vendite e delle prestazioni	22.906.701 €	27.536.246 €	26.664.743 €
A5) Altri Ricavi e Proventi	19.682.249 €	24.002.288 €	25.045.569 €
di cui Contributi in conto esercizio	17.177.391 €	20.249.023 €	21.029.429 €

**(F) SISTEMA DI MONITORAGGIO E CONTROLLO**

<b>Indicatori di monitoraggio</b>	<b>Formula</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>Note</b>
velocità commerciale (effettiva) Servizio extraurbano	$\frac{vett * km (cons)}{h servizio}$	36,65	43,94	38,61	
velocità commerciale (effettiva) Servizio urbano Caorle	$\frac{vett * km (cons)}{h servizio}$	24,37	25,51	22,66	
velocità commerciale (effettiva) Servizio urbano Cavallino Treporti	$\frac{vett * km (cons)}{h servizio}$	27,84	29,95	29,88	
velocità commerciale (effettiva) Servizio urbano Jesolo	$\frac{vett * km (cons)}{h servizio}$	30,11	30,45	30,34	
velocità commerciale (effettiva) Servizio urbano San Donà di Piave	$\frac{vett * km (cons)}{h servizio}$	28,49	30,19	29,51	

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:

- a. il Rapporto di Servizio Mensile di cui all'art. 25 del CdS che contiene la rendicontazione del servizio effettuato nel mese cui esso si riferisce;
- b. 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
- c. ispezioni e verifiche campionarie a cura dell'Ente

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Relativamente al controllo sulla qualità dei servizi pubblici, si rimanda alle previsioni di cui al richiamato regolamento sui controlli dell'Ente (ora in fase di aggiornamento), rispetto al quale la Carta dei servizi

approvata e aggiornata da ATVO S.p.A., pubblicata sul sito aziendale ed esposta in estratto sui mezzi di trasporto, può dirsi in linea.

**(G) DATI ANAGRAFICI DEL GESTORE**

<b>Dati identificativi</b>			
Denominazione	ATVO S.p.A.		
Codice Fiscale / P. IVA	84002020273 / 00764110276		
Data di costituzione	01/07/1994		
Forma giuridica	Società per azioni		
Oggetto sociale:	Servizio di trasporto pubblico automobilistico, biglietteria ed informazioni al pubblico; servizio di noleggio da rimessa con conducente di autobus		
Sede legale	San Donà di Piave (VE), piazza IV novembre, 8 - 30027		
Società partecipata	Sì		
Capitale sociale	8.974.600,00		
Valore immobilizzazione da stato patrimoniale CmVe	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
	18.055.809,61	18.095.970,12	18.227.402,53
N. amministratori (nomina CmVe)	n. 3		
N. Sindaci (nomina CmVe)	n. 3 effettivi e n. 2 supplenti		
Riconducibilità della società a cat. ex art. 4 Tusp	SI - produzione di un servizio di interesse generale (Art. 4, c. 2, lett. a)		

**Soci al 31/12/2024**

<b>ENTI PUBBLICI</b>			
	N. azioni	Valore nominale in €	%
Città metropolitana di Venezia	40.229	4.022.900,00	44,83%
Comune di Annone Veneto	549	54.900,00	0,61%
Comune di Caorle	1.830	183.000,00	2,04%
Comune di Cavallino Treporti	9	900,00	0,01%
Comune di Ceggia	854	85.400,00	0,95%
Comune di Cinto Caomaggiore	9	900,00	0,01%
Comune di Concordia Sagittaria	1.769	176.900,00	1,97%
Comune di Eraclea	1.952	195.200,00	2,18%
Comune di Fossalta di Piave	671	67.100,00	0,75%
Comune di Fossalta di Portogruaro	145	14.500,00	0,16%
Comune di Gruaro	427	42.700,00	0,48%
Comune di Jesolo	3.660	366.000,00	4,08%
Comune di Meolo	854	85.400,00	0,95%
Comune di Musile di Piave	1.647	164.700,00	1,84%
Comune di Noventa di Piave	976	97.600,00	1,09%
Comune di Portogruaro	87	8.700,00	0,10%
Comune di Pramaggiore	9	900,00	0,01%
Comune di San Donà di Piave	5.551	555.100,00	6,19%
Comune di San Michele al Tagliamento	1.952	195.200,00	2,18%
Comune di San Stino di Livenza	1.891	189.100,00	2,11%
Comune di Teglio Veneto	305	30.500,00	0,34%
Comune di Torre di Mosto	610	61.000,00	0,68%
<b>TOTALE ENTI PUBBLICI</b>	<b>65.986</b>	<b>6.598.600,00</b>	<b>73,53%</b>
<b>ALTRI ENTI</b>			
Dolomiti Bus S.p.A.	6.103	610.300,00	6,80%
La Linea 80 Società Consortile a Responsabilità Limitata	17.657	1.765.700,00	19,67%
<b>TOTALE ALTRI ENTI</b>	<b>23.760</b>	<b>2.376.000,00</b>	<b>26,47%</b>
<b>TOTALE GENERALE</b>	<b>89.746</b>	<b>8.974.600,00</b>	<b>100,00%</b>

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

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



## (H) VINCOLI

In adempimento degli accordi sottoscritti tra Ente Affidante e Azienda, sono messi a disposizione dell'Impresa Affidataria i veicoli acquistati con finanziamenti pubblici, con vincolo di destinazione esclusiva ai servizi di TPL extraurbani e urbani della Città metropolitana.

Tra gli altri vincoli, derivati dall'applicazione del d.lgs. n. 175/2016 e s.m.i. e rispettati da ATVO S.p.A., si menzionano:

- ✓ il rispetto del principio di equilibrio di genere, almeno nella misura di un terzo, nella scelta degli amministratori, con osservanza delle disposizioni in tema di inconferibilità ed incompatibilità di incarichi;
- ✓ ai fini del mantenimento della partecipazione da parte dei soci pubblici, il conseguimento, da parte della società, nel triennio precedente, di un fatturato medio superiore a un milione di euro;
- ✓ la predisposizione, ogni anno, a chiusura dell'esercizio sociale, della "relazione sul governo societario" da pubblicare contestualmente al bilancio di esercizio;
- ✓ la predisposizione, ogni anno, di specifici programmi di valutazione del rischio di crisi aziendale di cui informare l'assemblea nell'ambito della relazione di cui al punto precedente;
- ✓ in caso di svolgimento di attività economiche protette da diritti speciali o esclusivi, insieme con altre attività svolte in regime di economia di mercato, in deroga all'obbligo di separazione societaria previsto dalla legge 10 ottobre 1990, n. 287, l'adozione di sistemi di contabilità separata per le attività oggetto di diritti speciali o esclusivi e per ciascuna attività.

## (I) CONSIDERAZIONI FINALI

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

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

Lo dimostrano i seguenti parametri valutativi e indicatori, rilevati nell'arco degli anni 2022, 2023, 2024:

1. **Obblighi di servizio:** rispettati in linea generale. Si riscontra che per i servizi TPL extraurbani e urbani, i servizi eserciti risultano maggiori rispetto a quelli indicati nel CdS (a carico della Società). Da registrare la criticità dovuta alla carenza di personale di guida, nonostante nell'arco del 2024 l'Azienda abbia incrementato parzialmente il numero di autisti.
2. **Efficienza operativa:** Gli indicatori di efficienza operativa, calcolati come rapporto tra il costo operativo e i chilometri svolti da programma di esercizio, mostrano per il 2024 un leggero decremento nel settore extraurbano e nel trasporto urbano di Caorle, particolare conseguenza dell'aumento proporzionale dei chilometri eserciti dall'Azienda.  
Per gli altri servizi urbani dei Comuni di Cavallino Treporti, San Donà di Piave e Jesolo, invece, si registra un lieve incremento, a conferma dell'aumento dei costi operativi dovuto alla crescita dei prezzi delle materie prime e dei carburanti.
3. **Efficienza – produttività:** gli indicatori di efficienza – produttività hanno subito un decremento generale nell'anno 2024, in controtendenza rispetto al trend del periodo; in particolare il rapporto tra costo del lavoro ed il numero di addetti totali ha subito una flessione nell'anno 2024, dovuta all'aumento nel

numero di addetti impiegati ed alla diminuzione del costo del lavoro. Si riscontra, invece, un effetto contrario per la situazione del TPL urbano di Jesolo e San Donà.

4. **Efficacia – redditività:** per i Comuni di Cavallino Treporti, San Donà di Piave e Jesolo si riscontra un lieve incremento degli indicatori di efficacia – redditività (ricavi da traffico rapportati a vetture x km, e coverage ratio, intesa come rapporto tra i ricavi da traffico ed i costi operativi). Contrariamente, per il servizio extraurbano e per il comune di Caorle dove si rileva un lieve decremento. 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:** costante andamento decrescente per tutti i servizi dei parametri di efficacia – qualità. Gli indicatori di qualità, relativi all'allegato G del contratto di servizio in corso, risultano altalenanti nell'arco del triennio monitorato. In particolare si nota un leggero decremento, in termini percentuali, delle corse in orario nel 2024 rispetto agli altri anni monitorati, che corrisponde con un leggero incremento delle corse in ritardo, sia all'interno dell'arco dei 5 minuti, sia nel range 5/15 minuti. I livelli dei parametri di regolarità del servizio, di pulizia dei mezzi e delle infrastrutture, e di rapporti con l'utenza si mantengono pienamente al di sopra degli standard richiesti dal contratto.

L'azienda redige annualmente un'indagine di Customer Satisfaction, con l'obiettivo di monitorare il grado di soddisfazione degli utenti che utilizzano abitualmente il servizio. Il livello di percezione globale mostra un lieve peggioramento nel periodo esaminato, con una flessione riguardante la maggior parte degli aspetti legati alla qualità. Fanno eccezione l'informazione agli utenti relativa all'acquisto dei biglietti, agli orari, ai servizi di biglietteria e all'attenzione verso l'ambiente, che risultano più stabili.

L'eshaustività delle informazioni rivolte alla clientela è l'aspetto che registra il minor grado di soddisfazione. Presentano inoltre valori di soddisfazione particolarmente bassi anche l'accessibilità per le persone con disabilità, la sicurezza personale (in particolare rispetto a furti e borseggi) e il comfort legato all'affollamento percepito dagli utenti.

6. **Indicatori di monitoraggio e controllo:** si riscontra che in alcuni casi gli elenchi di cui agli obblighi di servizio non sempre vengono forniti nei tempi indicati. L'Azienda, tuttavia, trasmette i resoconti mensili con costante puntualità.  
L'indice % di vetustà del parco mezzi scende a fronte degli investimenti aziendali e dei finanziamenti nazionali e regionali.
7. **Velocità commerciale:** si rileva un decremento della velocità commerciale registrata nel 2024 rispetto al 2023, dovuta probabilmente all'incremento sempre crescente dei livelli di congestione nel periodo post-COVID (rapporto tra le vetturexkm svolte nell'anno ed i tempi totali impiegati per svolgere tutti i servizi).
8. **Azioni messe in campo dalla società (interventi per migliorare il servizio e/o singoli step previsti in caso di interventi progressivi):**

L'azienda continua a partecipare in cofinanziamento alle campagne di investimenti per il rinnovamento del proprio parco autobus, sia per servizi extraurbani, che per servizi urbani.

Nel 2024 si evidenzia:

- la conclusione dei finanziamenti erogati con le DDGR 826/2020, 1123/2021, 1652/2021, 1746/2018 (ridistribuito nel 2022), investendo su mezzi a gasolio di ultima generazione ed elettrici; in fase di chiusura il progetto relativo ai finanziamenti di cui alla DGR 1746/2018;
- 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.), con l'acquisto di mezzi a gasolio di ultima generazione e di mezzi elettrici;

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 ottimizzato il servizio erogato, incrementando, ove necessario, le corse, o rimodulando gli orari di partenza, talvolta spostando o attivando nuove fermate. Con l'attivazione della nuova autostazione di San Donà di Piave l'Azienda può fornire alla propria utenza un hub moderno, accogliente, votato all'interscambio modale. Ha quindi attivato una riprogrammazione dei servizi modificando nella totalità del proprio programma di esercizio le percorrenze che interessano tale polo.

L'Azienda dimostra un comportamento attivo nell'organizzazione dei servizi a favore della mobilità scolastica, componente di mobilità variabile di anno in anno, per numero utenti e relativa provenienza. Infatti, collabora con l'Ente affidante e con gli istituti scolastici secondari di secondo grado del territorio del Veneto orientale, nella programmazione del servizio di TPL negli orari a valenza scolastica, allo scopo di fornire un servizio il più possibile efficiente, anche a fronte della distribuzione capillare degli studenti nel territorio e dei poli scolastici da servire.

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

L'Ente di Governo con deliberazione n. 17 del 24/10/2024 ha approvato l'adeguamento tariffario sulla base dell'indice ISTAT FOI (aggiornando l'allegato E – Tariffe al contratto di servizio in vigore).

Anche nel 2024, come accade annualmente, l'Azienda ha erogato una quantità di chilometri maggiore rispetto a quanto stabilito da contratto di servizio: aspetto che, se da un lato punta ad offrire un maggior servizio, dall'altro incide in termini economico-finanziari.

La Città metropolitana, quale socio di maggioranza relativa, monitorerà attentamente l'andamento della gestione, e, in conformità a quanto previsto dal d.lgs. n. 175/2016 e s.m.i., continuerà ad affidare alla società, per mezzo del proprio DUP, specifici obiettivi, annuali e pluriennali, sul complesso delle spese di funzionamento, tenendo conto del settore in cui la ATVO S.p.A. opera.

TARIFE BIGLIETTI EXTRAURBANO VENETO

	NUOVE TARIFE
	ATTUALI TARIFE
	FASCE CHILOMETRICHE MOD
	TARIFFA MANTENUTA
	COMPARAZIONE TRA TARIFE

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

Istruzioni

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

CLASSE	FASCIA Km	CORSA	ANDATA E	BAGAGLIO	RIDOTTI PER		RIDOTTI PER		MULTIPLI	C.S. CON	VENEZIA e MESTRE		Com.	LINEA 68	
		SEMPLICE	RITORNO	CORSA SEMPLICE	GRUPPI min.10		STUD. abbonati		DA 10	SOVRAP.	AEROPORTI VENEZIA/ TREVISIO		CAVALLINO TREPORTI	PORDENONE - MARCO POLO	
					C.S. CS-10%	A/R AR-30%	C.S. CS-30%	A/R 2CS-30%	C.S.	VENDUTI IN BUS	Comp. Bagaglio C.S.	A.R.	Valido 1 ora	Comp. Bagaglio C.S.	A.R.
1	0,1 - 7	1,50	2,60	1,50	1,35	2,35	1,20	2,10	13,50	2,00			2,50	11,60	20,40
2	7,1 - 14	2,10	4,00	1,50	1,90	3,60	1,70	2,95	18,90	2,50	10,00	18,00		14,50	23,30
3	14,1 - 20	2,70	4,70	1,50	2,45	4,25	2,20	3,80	24,30	3,00	10,00	18,00			
4	20,1 - 30	3,40	6,20	1,50	3,10	5,60	2,75	4,80	30,60	4,00					
5	30,1 - 42	4,00	7,20	2,10	3,60	6,50	3,20	5,60	36,00	4,50					
6	42,1 - 50	4,50	8,10	2,10	4,05	7,30	3,60	6,30	40,50	5,00	12,00(a)	22,00(b)			
7	50,1 - 64	5,00	9,00	2,70	4,50	8,10	4,00	7,00	45,00	5,50					
8	64,1 - 76	5,70	10,00	2,70	5,15	9,00	4,60	8,00	51,30	6,00					
9	76,1 - 88	6,20	10,90	2,70	5,60	9,85	5,00	8,70	55,80						
10	88,1 - 100	6,70	12,20	2,70	6,05	11,00	5,40	9,40	60,30						
11	100,1 - 112	7,60	13,60	2,70	6,85	12,25	6,10	10,65	68,40						
12	112,1 - 124	8,20	14,80	2,70	7,40	13,35	6,60	11,50	73,80						
13	124,1 - 148	9,90	17,70	2,70	8,95	15,95	7,95	13,90							
14	148,1 - 172	11,50	20,80	2,70	10,35	18,75	9,20	16,10							
15	172,1 - 196	13,10	23,60	2,70	11,80	21,25	10,50	18,35							
16	196,1 - 220	15,10	27,30	2,70	13,60	24,60	12,10	21,15							

CLASSE	FASCIA Km	CORSA	ANDATA E	BAGAGLIO	RIDOTTI PER		RIDOTTI PER		MULTIPLI	C.S. CON	VENEZIA e MESTRE		Com.	LINEA 68	
		SEMPLICE	RITORNO	CORSA SEMPLICE	GRUPPI min.10		STUD. abbonati		DA 10	SOVRAP.	AEROPORTI		CAVALLINO TREPORTI	PORDENONE - MARCO POLO	
					C.S. CS-10%	A/R AR-30%	C.S. CS-30%	A/R 2CS-30%	C.S.	VENDUTI IN BUS	Comp. Bagaglio C.S.	A.R.	Valido 1 ora	Comp. Bagaglio C.S.	A.R.
	<b>codici--&gt;</b>	<b>017</b>	<b>018</b>	<b>016</b>	<b>006</b>	<b>007</b>	<b>009</b>	<b>011</b>	<b>014</b>	<b>063</b>	021-022-023 121-122-123 091-092	ARV-ARM 094	<b>053</b>	<b>053</b>	<b>053</b>
1	0,1 - 7	0,00	0,00	0,10	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00			0,00	0,10	0,10
2	7,1 - 14	0,10	0,00	0,10	0,10	0,00	0,10	0,15	0,90	0,00	0,00	0,00		0,10	0,10
3	14,1 - 20	0,00	0,10	0,10	0,00	0,10	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00			
4	20,1 - 30	0,10	0,10	0,10	0,05	0,10	0,05	0,10	0,90	0,00					
5	30,1 - 42	0,00	0,00	0,10	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00					
6	42,1 - 50	0,00	0,00	0,10	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00			
7	50,1 - 64	0,10	0,10	0,00	0,10	0,10	0,10	0,15	0,90	0,00					
8	64,1 - 76	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00					
9	76,1 - 88	0,10	0,10	0,00	0,10	0,05	0,05	0,15	0,90						
10	88,1 - 100	0,00	0,10	0,00	0,00	0,10	0,00	0,00	0,00						
11	100,1 - 112	0,10	0,10	0,00	0,10	0,10	0,10	0,15	0,90						
12	112,1 - 124	0,00	0,10	0,00	0,00	0,10	0,00	0,00	0,00						
13	124,1 - 148	0,00	0,10	0,00	0,00	0,10	0,00	0,00							
14	148,1 - 172	0,10	0,20	0,00	0,10	0,15	0,10	0,15							
15	172,1 - 196	0,10	0,20	0,00	0,10	0,20	0,10	0,15							
16	196,1 - 220	0,10	0,10	0,00	0,10	0,10	0,10	0,15							

## TARIFE BIGLIETTI CUMULATIVI ATVO AVM

## ALLEGATO E/2

	NUOVE TARIFE
	ATTUALI TARIFE
	COMPARAZIONE TRA TARIFE

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

## Istruzioni

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

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

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

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

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

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

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

PERCORSI		TARIFFE	QUOTA ATVO	QUOTA AVM
PARTENZA	ARRIVO			
CAMPING MARINA DI VENEZIA	VENEZIA S. ZACCARIA A/R	0,00 €	0,00 €	0,00 €
	VENEZIA 24H (NAVIGAZIONE)	0,00 €	0,00 €	0,00 €
	VENEZIA 72H (NAVIGAZIONE)	0,00 €	0,00 €	0,00 €
CAVALLINO - TREPONTI	VENEZIA S. ZACCARIA A/R	0,00 €	0,00 €	0,00 €
	VENEZIA 24H (NAVIGAZIONE)	0,00 €	0,00 €	0,00 €
	VENEZIA 72H (NAVIGAZIONE)	0,00 €	0,00 €	0,00 €
LIDO DI JESOLO	VENEZIA S. ZACCARIA A/R	0,10 €	0,10 €	0,00 €
	VENEZIA 24H (NAVIGAZIONE)	0,10 €	0,10 €	0,00 €
ERACLEA MARE	VENEZIA S. ZACCARIA A/R	0,00 €	0,00 €	0,00 €
	VENEZIA 24H (NAVIGAZIONE)	0,00 €	0,00 €	0,00 €
CAORLE - PORTO S. MARGHERITA	VENEZIA S. ZACCARIA A/R	0,10 €	0,10 €	0,00 €
	VENEZIA 24H (NAVIGAZIONE)	0,10 €	0,10 €	0,00 €
BIBIONE	VENEZIA S. ZACCARIA A/R	0,10 €	0,10 €	0,00 €
	VENEZIA 24H (NAVIGAZIONE)	0,10 €	0,10 €	0,00 €
LIGNANO	VENEZIA S. ZACCARIA A/R	0,10 €	0,10 €	0,00 €
	VENEZIA 24H (NAVIGAZIONE)	0,10 €	0,10 €	0,00 €
SAN DONA' DI PIAVE via Piazzale Roma	VENEZIA S. ZACCARIA A/R	0,00 €	0,00 €	0,00 €
	VENEZIA 24H (NAVIGAZIONE)	0,00 €	0,00 €	0,00 €

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

	NUOVE TARIFFE
	ATTUALI TARIFFE
	COMPARAZIONE TRA TARIFFE

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

Istruzioni

Biglietto comprensivo di corsa semplice e bagaglio. Servizio a prenotazione

CAORLE	L. JESOLO	SAN DONA' DI P.	VENEZIA	MESTRE	MARCO POLO	TREVISO	VITTORIO VENETO	
12,50 €	10,40 €	10,40 €	8,90 €	8,90 €	8,90 €	7,00 €	4,60 €	SANTA CROCE/LA SECCA
13,70 €	12,50 €	12,50 €	10,40 €	10,40 €	10,40 €	8,20 €	5,40 €	LONGARONE
16,40 €	13,70 €	13,70 €	12,50 €	12,50 €	12,50 €	9,40 €	7,00 €	TAI DI CADORE
16,40 €	13,70 €	13,70 €	12,50 €	12,50 €	12,50 €	9,40 €	7,00 €	VALLE DI CADORE
16,40 €	13,70 €	13,70 €	13,10 €	13,10 €	13,10 €	10,40 €	7,00 €	VENAS
16,40 €	13,70 €	13,70 €	13,10 €	13,10 €	13,10 €	10,40 €	7,00 €	PEAJO
16,40 €	13,70 €	13,70 €	13,10 €	13,10 €	13,10 €	10,40 €	7,00 €	VODO
16,40 €	16,40 €	16,40 €	13,70 €	13,70 €	13,70 €	10,40 €	8,20 €	BORCA DI CADORE
16,40 €	16,40 €	16,40 €	13,70 €	13,70 €	13,70 €	10,40 €	8,20 €	SAN VITO DI CADORE
18,20 €	16,40 €	16,40 €	14,60 €	14,60 €	14,60 €	12,50 €	8,90 €	CORTINA

CAORLE	L. JESOLO	SAN DONA' DI P.	VENEZIA	MESTRE	MARCO POLO	TREVISO	VITTORIO VENETO	
0,00 €	0,10 €	0,10 €	0,10 €	0,10 €	0,10 €	0,00 €	0,00 €	SANTA CROCE/LA SECCA
0,10 €	0,00 €	0,00 €	0,10 €	0,10 €	0,10 €	0,00 €	0,00 €	LONGARONE
0,10 €	0,10 €	0,10 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,10 €	0,00 €	TAI DI CADORE
0,10 €	0,10 €	0,10 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,10 €	0,00 €	VALLE DI CADORE
0,10 €	0,10 €	0,10 €	0,10 €	0,10 €	0,10 €	0,10 €	0,00 €	VENAS
0,10 €	0,10 €	0,10 €	0,10 €	0,10 €	0,10 €	0,10 €	0,00 €	PEAJO
0,10 €	0,10 €	0,10 €	0,10 €	0,10 €	0,10 €	0,10 €	0,00 €	VODO
0,10 €	0,10 €	0,10 €	0,10 €	0,10 €	0,10 €	0,10 €	0,00 €	BORCA DI CADORE
0,10 €	0,10 €	0,10 €	0,10 €	0,10 €	0,10 €	0,10 €	0,00 €	SAN VITO DI CADORE
0,20 €	0,10 €	0,10 €	0,10 €	0,10 €	0,10 €	0,00 €	0,10 €	CORTINA



## TARIFE ABBONAMENTI EXTRAURBANO VENETO

NUOVE TARIFE  
ATTUALI TARIFE  
COMPARAZIONE TRA TARI

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

Istruzioni

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

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

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

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

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

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

(4) - Valido tutti i giorni.

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

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

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

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

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

Tipologia Tariffe

V01 e collegate: Riservata a lavoratori dipendenti.

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

V06 e collegate: Ordinario

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

(1 - 2)		Lavoratori/Studenti (3)	Ordinario (4)	Lavoratori/Studenti (5)	Lavoratori (6)	Studenti (7)	Lavoratori		Fasce deboli d'utenza (4)		Familiari dipendenti ATVO			
Fascia	Km	26 gg Mensile	30 gg Mensile	15 gg Quindicinale	6 gg Settimanale	10 mesi Annuale	12 mesi Annuale (8)	3 mesi Trimestrale (9)	20% ordinari Mensili	5% ordinari Mensili	26gg Mensile	ordinario Mensile	15 gg Quindicinale	5 A/R Settimanale
Tipologia tariffa														
1	0-5	33,80	42,50	23,30	12,80	282,20	338,00	89,20	8,50	2,15	16,90	21,30	11,70	6,40
2	5,1-12	43,70	54,30	30,30	16,60	364,90	437,00	115,40	10,85	2,70	21,90	27,20	15,20	8,30
3	12,1-20	53,80	66,80	37,50	20,60	449,20	538,00	142,00	13,35	3,35	26,90	33,40	18,80	10,30
4	20,1-30	61,00	75,60	42,30	23,30	509,40	610,00	161,00	15,10	3,80	30,50	37,80	21,20	11,70
5	30,1-42	65,60	81,20	45,30	25,00	547,80	656,00	173,20	16,25	4,05	32,80	40,60	22,70	12,50
6	42,1-50	68,80	85,30	47,60	26,20	574,50	688,00	181,60	17,05	4,25	34,40	42,70	23,80	13,10
7	50,1-64	72,70	89,40	50,10	27,60	607,00	727,00	191,90	17,90	4,45	36,40	44,70	25,10	13,80
8	64,1-76	76,50	93,90	52,50	28,90	638,80	765,00	202,00	18,80	4,70	38,30	47,00	26,30	14,50
9	76,1-88	79,80	97,40	54,70	30,10	666,30	798,00	210,70	19,50	4,85	39,90	48,70	27,40	15,10
10	88,1-100	82,70	101,10	56,50	31,00	690,50	827,00	218,30	20,20	5,05	41,40	50,60	28,30	15,50
11	100,1-112	86,70	105,30	58,60	32,20	723,90	867,00	228,90	21,05	5,25	43,40	52,70	29,30	16,10
12	112,1-124	89,70	109,10	61,00	33,50	749,00	897,00	236,80	21,80	5,45	44,90	54,60	30,50	16,80
13	124,1-148	94,70	114,00	64,20	35,30	Mensile studenti x 8,35	Mensile lavoratori x 10	Mensile lavoratori x 2,64	22,80	5,70	47,40	57,00	32,10	17,70
14	148,1-172	100,10	118,60	66,40	36,50				23,70	5,95	50,10	59,30	33,20	18,30

(1 - 2)		Lavoratori/Studenti (3)	Ordinario (4)	Lavoratori/Studenti (5)	Lavoratori (6)	Studenti (7)	Lavoratori		Fasce deboli d'utenza (4)		Familiari dipendenti ATVO			
Fascia	Km	26 gg Mensile	30 gg Mensile	15 gg Quindicinale	6 gg Settimanale	10 mesi Annuale	12 mesi Annuale (8)	3 mesi Trimestrale (9)	20% ordinari Mensili	5% ordinari Mensili	26gg Mensile	ordinario Mensile	15 gg Quindicinale	5 A/R Settimanale
Tipologia tariffa														
1	0-5	0,20	0,30	0,10	0,10	1,70	2,00	0,60	0,05	0,00	0,10	0,10	0,00	0,10
2	5,1-12	0,30	0,30	0,20	0,10	2,50	3,00	0,80	0,05	0,05	0,10	0,10	0,10	0,10
3	12,1-20	0,30	0,40	0,20	0,10	2,50	3,00	0,80	0,10	0,00	0,20	0,20	0,10	0,10
4	20,1-30	0,30	0,40	0,20	0,10	2,50	3,00	0,80	0,10	0,00	0,20	0,20	0,10	0,00
5	30,1-42	0,40	0,40	0,30	0,20	3,30	4,00	1,00	0,05	0,05	0,20	0,20	0,10	0,10
6	42,1-50	0,40	0,60	0,20	0,20	3,30	4,00	1,10	0,15	0,05	0,20	0,30	0,10	0,10
7	50,1-64	0,40	0,60	0,30	0,20	3,40	4,00	1,10	0,10	0,05	0,20	0,30	0,10	0,10
8	64,1-76	0,50	0,60	0,30	0,20	4,20	5,00	1,30	0,10	0,05	0,20	0,30	0,10	0,10
9	76,1-88	0,40	0,60	0,40	0,10	3,40	4,00	1,00	0,10	0,05	0,20	0,30	0,20	0,00
10	88,1-100	0,50	0,60	0,30	0,20	4,20	5,00	1,30	0,15	0,05	0,20	0,30	0,10	0,10
11	100,1-112	0,60	0,60	0,40	0,20	5,10	6,00	1,60	0,15	0,05	0,30	0,30	0,20	0,10
12	112,1-124	0,60	0,60	0,30	0,20	5,00	6,00	1,60	0,15	0,05	0,30	0,30	0,20	0,10
13	124,1-148	0,60	0,70	0,40	0,20	Mensile studenti x 8,35	Mensile lavoratori x 10	Mensile lavoratori x 2,64	0,15	0,05	0,30	0,40	0,20	0,10
14	148,1-172	0,60	0,70	0,40	0,20				0,15	0,00	0,30	0,40	0,20	0,10

# TARIFE BIGLIETTI SERVIZIO URBANO CAORLE

ALLEGATO E/5

	NUOVE TARIFFE
	ATTUALI TARIFFE
	TARIFFA MANTENUTA
	COMPARAZIONE TRA TARIFFE

BIGLIETTI CON TARIFFA ORDINARIA	ATTUALI TARIFFE	NUOVE TARIFFE	COMPARAZIONE TARIFFE
CORSA SEMPLICE valido per linee 3 e 1 per una sola tratta	1,50 €	1,50 €	0,00 €
CORSA SEMPLICE valido per linea 1 per una sola tratta	1,50 €	1,50 €	0,00 €
CORSA SEMPLICE scolastico valido per una sola tratta	1,50 €	1,50 €	0,00 €
CORSA SEMPLICE VENDUTO IN BUS comprensivo di sovrapprezzo *	2,00 €	2,00 €	0,00 €

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

BIGLIETTI ELETTRONICI ATTIVO	ATTUALI TARIFFE	NUOVE TARIFFE	COMPARAZIONE TARIFFE
CORSA SEMPLICE valido per linee 3 e 1 per una sola tratta	1,50 €	1,50 €	0,00 €
CORSA SEMPLICE valido per linea 1 per una sola tratta	1,50 €	1,50 €	0,00 €
URBANO corsa multipla (10 corse semplici) linee 3 e 1	13,50 €	13,50 €	0,00 €
URBANO 3 GIORNI valido fino le ore 24:00 del terzo giorno linee 3 e 1	8,60 €	8,60 €	0,00 €
URBANO 7 GIORNI valido fino le ore 24:00 del settimo giorno linee 3 e 1	17,20 €	17,30 €	0,10 €
URBANO corsa multipla (10 corse semplici) linea 1	13,50 €	13,50 €	0,00 €
URBANO 3 GIORNI valido fino le ore 24:00 del terzo giorno linea 1	8,60 €	8,60 €	0,00 €
URBANO 7 GIORNI valido fino le ore 24:00 del settimo giorno linea 1	17,20 €	17,30 €	0,10 €

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

# TARIFE ABBONAMENTI SERVIZIO URBANO CAORLE

ALLEGATO E/5B

NUOVE TARIFFE  
ATTUALI TARIFFE  
COMPARAZIONE TRA TARIFFE

ABBONAMENTI	ENTE	ATTUALI TARIFFE	NUOVE TARIFFE	COMPARAZIONE TARIFFE
URBANO estivo - LAVORATORI soltano mensile 26 gg	CAO	21,50 €	21,60 €	0,10 €
URBANO estivo - ORDINARI soltano mensile 30 gg	CAO	26,00 €	26,10 €	0,10 €
EXTRAURBANO + supplemento URBANO estivo - LAVORATORI 15 gg	VEN	V01/3 + 5,40	V01/3 + 5,40	0,20 + 0,00
EXTRAURBANO + supplemento URBANO estivo - LAVORATORI 26 gg	VEN	V01/3 + 8,60	V01/3 + 8,60	0,30 + 0,00
EXTRAURBANO + supplemento URBANO estivo - ORDINARI 15 gg	VEN	V06 + 5,40	V06 + 5,40	0,20 + 0,00
EXTRAURBANO + supplemento URBANO estivo - ORDINARI 30 gg	VEN	V06 + 8,60	V06 + 8,60	0,60 + 0,00

# TARIFE BIGLIETTI-ABBONAMENTI SERVIZIO URBANO CAVALLINO - TREPORTI

ALLEGATO E/6

	NUOVE TARIFFE
	ATTUALI TARIFFE
	TARIFFA MANTENUTA
	COMPARAZIONE TRA TARIFFE

BIGLIETTI RETE URBANA validità da Ponte di Cavallino a Punta Sabbioni	ATTUALI TARIFFE	NUOVE TARIFFE	COMPARAZIONE TARIFFE
ORDINARIO 60'	2,50 €	2,50 €	0,00 €
ORARIO 60' RESIDENTI	1,50 €	1,50 €	0,00 €
ANDATA E RITORNO MERCATO (CAVALLINO martedì ore 7 - 14) (TREPORTI giovedì 7 - 14)	2,80 €	2,80 €	0,00 €
ANDATA E RITORNO MARINA DI VENEZIA - MERCATO (CAVALLINO martedì ore 7 - 14)	3,90 €	3,90 €	0,00 €
CORSA SEMPLICE VENDUTO IN BUS comprensivo di sovrapprezzo *	3,00 €	3,00 €	0,00 €

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

BIGLIETTI ACTIVO	ATTUALI TARIFFE	NUOVE TARIFFE	COMPARAZIONE TARIFFE
ORDINARIO 60' (quantità maggiori di 1)	2,50 €	2,50 €	0,00 €
MULTICORSA (10 corse) RESIDENTI ORARIO 60'	13,50 €	13,50 €	0,00 €

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

## TARIFE BIGLIETTI SERVIZIO URBANO JESOLO

ALLEGATO E/7

NUOVE TARIFFE  
ATTUALI TARIFFE  
COMPARAZIONE TRA TARIFFE

BIGLIETTI CON TARIFFA ORDINARIA	ATTUALI TARIFFE	NUOVE TARIFFE	COMPARAZIONE TARIFFE
CORSA SEMPLICE valido per una tratta	1,50 €	1,50 €	0,00 €
CORSA SEMPLICE VENDUTO IN BUS comprensivo di sovrapprezzo *	2,00 €	2,00 €	0,00 €
ANDATA E RITORNO MERCATO - tratta Lido di Jesolo - Jesolo Paese (venerdì fino ore 14:00)	3,80 €	3,80 €	0,00 €
CORSA SEMPLICE PER GRUPPI valido per una tratta	1,50 €	1,50 €	0,00 €
ANDATA E RITORNO MERCATO PER GRUPPI - tratta Lido di Jesolo - Jesolo Paese (venerdì fino ore 14:00)	3,80 €	3,80 €	0,00 €
CIRCLE LINE ORARIO 60 MINUTI valido per intera rete urbana	2,10 €	2,20 €	0,10 €
CIRCLE LINE ORARIO 90 MINUTI valido per intera rete urbana	2,70 €	2,70 €	0,00 €

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

BIGLIETTI CON CARTA JESOLO	ATTUALI TARIFFE	NUOVE TARIFFE	COMPARAZIONE TARIFFE
CORSA SEMPLICE valido per una tratta	0,90 €	0,90 €	0,00 €
ORARIO 90' intera rete urbana	1,90 €	1,90 €	0,00 €
ORARIO 120' intera rete urbana	2,40 €	2,40 €	0,00 €

BIGLIETTI CON CARTA ARGENTO JESOLO	ATTUALI TARIFFE	NUOVE TARIFFE	COMPARAZIONE TARIFFE
CORSA SEMPLICE valido per una tratta	0,50 €	1,5 - integrazione comune	1,00 € - integrazione comune
CORSA SEMPLICE valido per 1 <sup>a</sup> fascia extraurbano veneto	0,50 €	1,5 - integrazione comune	1,00 € - integrazione comune
CORSA SEMPLICE valido per 2 <sup>a</sup> fascia extraurbano veneto	1,20 €	2,2 - integrazione comune	1,00 € - integrazione comune

BIGLIETTI ATTIVO	ATTUALI TARIFFE	NUOVE TARIFFE	COMPARAZIONE TARIFFE
CORSA SEMPLICE valido per 1 tratta	1,50 €	1,50 €	0,00 €
ORARIO 60'	2,10 €	2,20 €	0,10 €
ORARIO 90'	2,70 €	2,70 €	0,00 €
ANDATA E RITORNO MERCATO - tratta Lido di Jesolo - Jesolo Paese (venerdì fino ore 14:00)	3,80 €	3,80 €	0,00 €
BIGLIETTO 3 GIORNI valido fino alle ore 24:00 del terzo giorno **	8,60 €	8,60 €	0,00 €
BIGLIETTO 7 GIORNI valido fino alle ore 24:00 del settimo giorno **	17,20 €	17,30 €	0,10 €

\*\* base di calcolo tariffa base corsa semplice

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

# TARIFE ABBONAMENTI SERVIZIO URBANO JESOLO

ALLEGATO E/7B

	NUOVE TARIFFE
	ATTUALI TARIFFE
	COMPARAZIONE TRA TARIFFE

ABBONAMENTI	ATTUALI TARIFFE	NUOVE TARIFFE	COMPARAZIONE TARIFFE
Urbano Lido di Jesolo - LAVORATORI F.D. - 26 gg. J01	15,80 €	15,90 €	0,10 €
Urbano Lido di Jesolo - LAVORATORI - 26 gg. J02	31,60 €	31,80 €	0,20 €
Urbano Lido di Jesolo - STUDENTI - 26 gg. J03	31,60 €	31,80 €	0,20 €
Urbano Lido di Jesolo - ORDINARI - 30 gg. J04	37,30 €	37,50 €	0,20 €
Urbano Lido di Jesolo - STUDENTI F.D. - 26 gg. J05	15,80 €	15,90 €	0,10 €
Urbano Lido di Jesolo - ORDINARI F.D. - 30 gg. J06	18,65 €	18,75 €	0,10 €

## TARIFE BIGLIETTI - ABBONAMENTI SERVIZIO URBANO SAN DONA' DI PIAVE

ALLEGATO E/8

	NUOVE TARIFFE
	ATTUALI TARIFFE
	NUOVE TARIFFE ABBONAMENTI
	TARIFFA MANTENUTA
	COMPARAZIONE TRA TARIFFE

BIGLIETTI CON TARIFFA ORDINARIA rete urbana fino Centro Pieve	ATTUALI TARIFFE	NUOVE TARIFFE	COMPARAZIONE TARIFFE
URBANO DONATELLO CORSA SEMPLICE	1,50 €	1,50 €	0,00 €
URBANO DONATELLO ANDATA E RITORNO valido solo il giorno di obliterazione	2,70 €	2,70 €	0,00 €
URBANO DONATELLO CORSA SEMPLICE - SENIOR CARD	0,70 €	0,70 €	0,00 €
URBANO DONATELLO ANDATA E RITORNO - SENIOR CARD	1,40 €	1,40 €	0,00 €

BIGLIETTI ACTIVO rete urbana fino Centro Pieve	ATTUALI TARIFFE	NUOVE TARIFFE	COMPARAZIONE TARIFFE
URBANO DONATELLO CORSA SEMPLICE (quantità maggiori di 1)	1,50 €	1,50 €	0,00 €
URBANO DONATELLO corsa multipla (10 corse semplici) *	13,50 €	13,50 €	0,00 €
URBANO DONATELLO ORARIO 90 MINUTI valido per intera rete urbana	2,50 €	2,70 €	0,20 €

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

SERVIZIO PIAVE BUS DA/PER SAN DONA' DI PIAVE	ATTUALI TARIFFE	NUOVE TARIFFE	COMPARAZIONE TARIFFE
Passarella - Chiesanuova - Calvecchia - Fossà - Fiorentina - Grassaga	1,50 €	1,50 €	0,00 €

ABBONAMENTI SERVIZI "DONATELLO"	ATTUALI TARIFFE	NUOVE TARIFFE	COMPARAZIONE TARIFFE
INTEGRATO (FS - Centro studi - ATVO - Ospedale) MENSILE	7,50 €	7,60 €	0,10 €
Urbano San Donà di Piave - LAVORATORI 26 gg	-	31,80 €	
Urbano San Donà di Piave - STUDENTI 26 gg	-	31,80 €	
Urbano San Donà di Piave - ORDINARI 30 gg	-	37,50	

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

**Gestore: Brusutti S.r.l.**

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

Servizio di trasporto pubblico locale:

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

**(A) NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE**

I servizi oggetto della presente relazione, affidati con ricorso ad un affidamento diretto alla società Brusutti S.r.l. concernono:

1) *servizi di trasporto pubblico locale extraurbano di collegamento tra Venezia ed i Comuni del Bellunese e del Trentino*, da svolgersi in proprio o mediante sub-affidamento, parziale, secondo le norme di cui al d.lgs. n. 50/2016 e s.m.i., ora sostituito dal d.lgs. n. 36/2023, a soggetti terzi specializzati, come di seguito specificati:

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

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



L'affidamento ha avuto luogo, nel 2015, con determinazione dirigenziale n. 3912 del 02/01/2015, per un valore complessivo di euro 1.291.000,00 euro.

<b>(B) CONTRATTO DI SERVIZIO</b>
----------------------------------

<b>Contratto di Servizio</b>	Contratto prot. n. 29959 del 05/08/2015								
<b>Modalità di gestione</b>	Affidamento diretto in regime di concessione come previsto dall'articolo 5, comma 4 del regolamento CE 1370/2007								
<b>Atto Affidamento</b>	- Determinazione dirigenziale n. 3912 del 02/01/2015								
<b>Inizio Affidamento</b>	01/01/2015								
<b>Scadenza affidamento</b>	03/12/2019 (come previsto dall'art. 8, paragrafo 2 del regolamento CE 1370/2007) successivamente prorogato al 30/06/2022 - atto integrativo prot. n. 21277/2020 successivamente prorogato al 31/03/2023 - atto integrativo prot. n. 45258/2022 successivamente prorogato al 31/03/2024 - atto integrativo prot. n. 42583/2023 successivamente prorogato al 31/03/2025 - atto integrativo prot. n. 28735/2024 successivamente prorogato al 31/12/2025 - atto integrativo prot. n. 42930/2025								
<b>Valore complessivo</b>	1.290.855,00 euro								
<b>Valore su base annua</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
	258.171	258.171	258.171	258.171	258.171	258.171	258.171	258.171	258.171
	<b>2024</b>								
	258.171								
<b>Criteri tariffari e tariffe</b>	I criteri tariffari sono stati definiti dalla Regione del Veneto (il Piano Regionale dei Trasporti del 2004 ha definito al par. 9.1.4.4 <i>Struttura tariffaria - 9.1.4.4.1 Classi chilometriche</i> , "il modello tariffario basato sulla tariffa urbana e per l'extraurbano sulle classi chilometriche crescenti secondo la distanza", e tale sistema è ancora attualmente utilizzato dalle Aziende operanti in Regione). Le tariffe vengono approvate dall'Assemblea dell'Ente di Governo del TPL.								
<b>Subappalto</b>	No								

### **(B.1) REGIME TARIFFARIO APPLICATO**

Si rimanda all'Allegato E del Contratto di Servizio vigente aggiornato con Delibera di Ente di Governo 6 del 18.03.2024 – atto integrativo al Contratto di Servizio prot. 28735 del 06/05/2024, riportato a pag. 132.

### **(B.2) IMPATTO SUL BILANCIO DELL'ENTE**

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

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

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

Nel periodo indagato per ogni annualità, 2022, 2023, 2024 al corrispettivo unitario è stato riconosciuto un lieve incremento, che ha comportato il riconoscimento di ulteriori risorse per quell'anno a tutte le aziende esercenti nel territorio regionale da parte della Regione Veneto.

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

È in capo al Bilancio della Città metropolitana di Venezia il pagamento dell'IVA, pari al 10% del corrispettivo annuo attribuito a Brusutti S.r.l., che, per le annualità 2022 - 2023 – 2024, corrisponde ad un importo di euro 87.342,42 (quali mandati pagati in conto competenza e in conto residui, comprensivi di Iva su servizi aggiuntivi Covid, servizi minimi, e su servizi aggiuntivi per obbligo di servizio).

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

Nel periodo considerato, in un tempo storico a seguito degli effetti negativi della pandemia Covid-19 occorre osservare che la gestione sta vedendo una leggera ripresa, nonostante la costante crescita dell'inflazione. Infatti, a livello globale, si riscontra 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.

Oltre ai contributi per il periodo emergenziale, anche in questo caso lo Stato è intervenuto a supportare le aziende con interventi di finanziamento alla copertura dei maggiori costi a proprio carico. Per l'anno di riferimento le aziende non sono state supportate (come invece per il 2022) con interventi di finanziamento alla copertura dei maggiori costi a proprio carico.

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

<b>anno 2022</b>	<b>417.375,88 euro, di cui:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 303.895,26 euro, per contratto di servizio trasporto pubblico locale 58.680,83 euro, quali trasferimenti per emergenza Covid - servizi aggiuntivi TPL extraurbano</li> <li>- 3.499,79 euro, quali trasferimenti per emergenza Covid - minori introiti tariffari</li> <li>- 41.300,00 euro, quali trasferimenti in c/capitale - finanziamento accordi di programma investimenti</li> </ul>
<b>anno 2023</b>	<b>503.357,70 euro, di cui:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 352.164,86 euro, per contratto di servizio trasporto pubblico locale</li> <li>- 118.300,00 euro, quali trasferimenti in c/capitale - finanziamento accordi di programma investimenti</li> <li>- 17.941,30 euro, quali trasferimenti per emergenza Covid - servizi aggiuntivi 1° semestre 2022 TPL extraurbano</li> <li>- 11.513,64 euro, quali finanziamenti straordinari anno 2022 Servizi minimi TPL extraurbani</li> <li>- 3.437,90 euro, quali trasferimenti per emergenza Covid TPL extraurbano</li> </ul>
<b>anno 2024</b>	<b>382.390,81 euro, di cui:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 349.001,36 euro, per contratto di servizio trasporto pubblico locale</li> <li>- 31.730,60 euro, quale trasferimento per servizi aggiuntivi - obblighi di servizio</li> <li>- 1.658,85 euro, quale trasferimento per sperimentazione agevolazione tariffaria</li> </ul>

**(C) PRINCIPALI OBBLIGHI POSTI A CARICO DEL GESTORE**

Obbligo contrattuale (es. 2024)		Rispettato (SI/NO/PARZIALE)	Note
<b>Tracciabilità dei flussi finanziari</b>			
1	Obblighi relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla L. 136/2010 e s.m.i.	sì	
<b>Ricavi da traffico, titoli di viaggio, tariffe, attività di riscossione</b>			
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	-	Non si rileva il caso, in quanto l'Azienda non ha emesso abbonamenti
2.c	Conformità tariffe applicate con Allegato E	sì	
2.d	Adozione sistema bigliettazione tecnologicamente adeguato, garanzia interoperabilità con sistemi elettronici già esistenti nel territorio metropolitano	sì	
2.e	Garanzia vendita biglietti corsa semplice a bordo con eventuale sovrapprezzo su intero arco orario servizio	sì	
2.f	Modalità di vendita dei titoli di viaggio conforme al CdS	sì	
2.g	Svolgimento attività di riscossione	n.r.f. (non ricorre la fattispecie)	
<b>Programma di Esercizio</b>			
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	
<b>Personale</b>			
4.a	Presenza di personale in numero e con qualifica adeguati a garantire l'erogazione del servizio offerto secondo quanto previsto nel CdS e nelle disposizioni nazionali e regionali vigenti	sì	
4.b	Obbligo di sostenere ogni onere amministrativo, previdenziale e assistenziale relativo ai dipendenti e applicazione dei	Parziale	Sono stati rispettati con unica irregolarità riscontrata ad agosto 2022, di cui a nota prot.

	CCNL		<i>n. 50061/2022. Tale riscontro vale anche per il 2024, per la mensilità di ottobre di cui a nota prot. n. 73276/2024</i>
<b><i>Parco mezzi, beni essenziali e funzionali all'esercizio</i></b>			
5.a	Manutenzione e mantenimento in perfetto stato di efficienza del parco mezzi e dei beni essenziali e funzionali allo svolgimento del servizio di cui all'allegato del CdS	<i>sì</i>	
5.b	Garanzia di chiara identificabilità del mezzo in conformità con le disposizioni normative e regolamentari nazionali e regionali vigenti	<i>sì</i>	
<b><i>Rapporto di Servizio</i></b>			
6	Presentazione Rapporto di Servizio nei tempi previsti dal CdS	<i>No</i>	<i>I rapporti mensili relativi ad alcune mensilità dell'anno 2023 non sono stati trasmessi nell'anno di riferimento.</i>
<b><i>Informazioni alla clientela</i></b>			
7.a	Garanzia alto livello di informazione alla clientela con presenza elemento fisico che segnali le fermate, aggiornamento degli orari ed esposizione di avvisi che segnalino le eventuali modifiche	<i>sì</i>	
7.b	Comunicazione a utenza variazione orari servizi	<i>sì</i>	
<b><i>Corsi di idoneità per agenti accertatori</i></b>			
8.a	Collaborazione alla realizzazione dei corsi di idoneità per agenti accertatori	<i>n.r.f</i>	

**(D) INDICATORI ANNI 2022 – 2023 - 2024**

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

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

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

Parametri	Descrizione	Fonte	2022	2023	2024
Costo operativo	<b>definizione ART 154/2019:</b> costo del personale, costo di manutenzione, costo di trazione, costo di acquisizione di servizi da terzi, altri costi operativi (sono esclusi i costi di accesso all'infrastruttura, sanzioni e premi contrattuali e i costi di locazione del materiale roabile).	Per il 2022 - MOD G/2-  Per il 2023 e 2024, viene inserito il dato fornito dall'azienda.	306.263,00	272.661,15	269.916,00
Costo del lavoro	punto B.9 "Costi del personale"	Per il 2022 - MOD B/2-  Per il 2023 e 2024, viene inserito il dato fornito dall'azienda.	154.781,00	153.724,43	177.913,00
vett*km totali	<b>definizione da ART 154/2019:</b> vett-km totali tengono conto di corse tecniche, da/per deposito, riposizionamenti, etc.	Per il 2022 - MOD A/2-  Per il 2023 e 2024, viene inserito il dato fornito dall'azienda.  Non avendo a disposizione il dato specificato da ART, viene inserito il dato relativo alle percorrenze effettuate (comprese corse bis o plurime autorizzate ed esclusi i trasferimenti) ricavato dalle Rendicontazioni annuali	141.681,00	140.940,00	157.086,00

Parametri	Descrizione	Fonte	2022	2023	2024
vett*km (PEA)	<b>definizione da ART 154/2019:</b> vett*km (PEA) = servizio da PEA teorico  PEA: Programma di Esercizio Annuale	Per il 2022 - MOD A/2-  Per il 2023 e 2024, viene inserito il dato fornito dall'azienda.	141.681,00	141.000,00	143.110,00
vett*km (cons)	vett*km (cons)=servizio effettivo consuntivato (al netto di trasferimenti/inserim)	dato non ricavabile dalle rendicontazioni alla Regione, quindi non presente per il 2022, ma fornito dall'azienda (in accordo con le direttive ART) per l'annualità 2023 e 2024	-	140.940,00	144.186,00
Posti*km totali	posti-km offerti (senza trasferimenti)	Per il 2022 - MOD A/2-  Per il 2023 e 2024, viene inserito il dato fornito dall'azienda.	7.807.250	6.483.240	5.965.454,00
n. addetti totali	n. addetti totali	Per il 2022 - MOD A/2-  Per il 2023 e 2024, viene inserito il dato fornito dall'azienda.	6	3	3
n. addetti operativi	n. addetti operativi	<i>A cura dell'azienda</i>	2	2	2
Ricavi da traffico	<b>definizione ART 154/2019:</b> 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	Per il 2022 - MOD G/2-  Per il 2023 e 2024, viene inserito il dato fornito dall'azienda.  È stata considerata la voce "Ricavi da traffico" di cui al MOD G/2-	56.599,00	66.710,61	100.482,00

Parametri	Descrizione	Fonte	2022	2023	2024
	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.).	che ricomprende: 1. titoli di viaggio 2. rimborsi per agevolazioni tariffarie 3. altri (bagagli, pubblicità, sanzioni per irregolarità)			
n. corse in orario		<i>a cura dell'Azienda</i>	844	838	860
n. corse effettive		<i>a cura dell'Azienda</i>	844	838	860
n. corse programmate		<i>a cura dell'Azienda</i>	842	838	860
tempo di ritardo		<i>a cura dell'Azienda</i>	0,00	0,00	0,00
tempo di percorrenza		<i>a cura dell'Azienda</i>	3.423,30	3.395,45	3.432,45
pax*km		Per il 2022 - MOD A/2-  Per il 2023 e 2024, viene inserito il dato fornito dall'azienda.	1.174.876,50	1.379.543,00	1.246.809,00
n. veicoli max standard "Euro"		<i>a cura dell'Azienda</i>	5	1	1
n. veicoli totali		<i>a cura dell'Azienda</i>	5	5	5
consumo energetico	<b>definizione ART 154/2019:</b> 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>	43	48	51
N. segnalazioni	<b>definizione ART 154/2019:</b> 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,	<i>a cura dell'Azienda</i>	0	0	0



Parametri	Descrizione	Fonte	2022	2023	2024
	borseggi, rapine, disturbi e molestie) a bordo veicolo				
h servizio	<b>definizione ART 154/2019:</b> durata consuntivata delle corse effettivamente svolte	<i>a cura dell'Azienda</i>	3.423,30	3.396,00	3.433,00
Valore investimenti RMR		<i>a cura dell'Azienda</i>	0	228.0000	0
Valore investimenti RMR programmati		<i>a cura dell'Azienda</i>	228.000,00	310.000,00	0
Valore investimenti ICT		<i>a cura dell'Azienda</i>	0	0	0
Valore investimenti ICT programmati		<i>a cura dell'Azienda</i>	0	0	0

Efficienza operativa	Formula	2022	2023	2024
Costo operativo per vett*km	$\frac{\text{costo operativo}}{\text{vett} * \text{km} (PEA)}$	2,16	1,93	1.89
Costo operativo per posto*km	$\frac{\text{costo operativo}}{\text{posti} * \text{km} (totali)}$	0,04	0,04	0,5

Efficienza produttività	Formula	2022	2023	2024
Costo del lavoro totale per numero di addetti totale	$\frac{\text{costo del lavoro}}{\text{n. addetti totali}}$	25.796,83	51.241,48	59.304,33
Produzione per numero di addetti operativi	$\frac{\text{vett} * \text{km} (PEA)}{\text{n. addetti operativi}}$	70.840,50	70.500,00	71.555,00
Produzione per numero di addetti totali	$\frac{\text{vett} * \text{km} (PEA)}{\text{n. addetti totali}}$	23.613,50	47.000,00	47.703.33
Efficienza della rete di trasporto di superficie	$\frac{\text{vett} * \text{km} (PEA)}{\text{vett} * \text{km totali}}$	1,00	1,00	0,91

<b>Efficacia redditività</b>		<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
Ricavi da traffico per vett*km	$\frac{\text{ricavi da traffico}}{\text{vett} * \text{km (cons)}}$	0,40	0,47*	0,70
Coverage Ratio	$\frac{\text{ricavi da traffico}}{\text{costi operativi}}$	0,18	0,24	0,37

\* Nel 2022, non avendo il dato di vett\*km (cons), è stato utilizzato il parametro “vett\*km totali”. Nel 2023 e 2024, invece, il dato in questione è stato fornito. Il dato è conforme alla normativa ART di riferimento

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

<b>Efficacia qualità</b>	<b>Formula</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
Puntualità	$\frac{n. \text{corse in orario}}{n. \text{corse effettive}}$	1	1	1
Scostamenti da orario	$\frac{\text{tempo di ritardo}}{\text{tempo di percorrenza}}$	0	0	0
Regolarità delle corse	$\frac{n. \text{corse effettive}}{n. \text{corse programmate}}$	1	1	1
Load factor	$\frac{\text{pax} * \text{km}}{\text{posti} * \text{km}}$	15,05%	21,28%	20,90%
Sostenibilità ambientale	$\frac{n. \text{veicoli max standard Europa}}{n. \text{veicoli totali}}$	1	0,20	0,20
Efficienza energetica	$\frac{\text{consumo energetico}}{\text{posti} * \text{km}}$	0,00000551	0,00000740	0,00000855
Sicurezza	$\frac{n. \text{segnalazioni}}{n. \text{corse effettive}}$	0	0	0

<b>Regolarità del servizio</b>	<b>Indice di rif.</b>	<b>Standard</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
Copertura giornaliera	n. ore servizio/giorno	16	100%	100%	ND
Distanza media fermate extraurbano	metri	1.500	7.500	7.500	7.500
Velocità commerciale	km/h	38	38	38	42
Percezione complessiva della regolarità del servizio	% soddisfatti	Superiore al 75%	82%	87%	100%

<b>Sicurezza del viaggio</b>	<b>Indice di rif.</b>	<b>Standard</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
Incidentalità mezzo di trasporto	n.morti/viagg.km	0	0	0	0
	n.feriti/viagg.km	4x10 <sup>-7</sup>	0	0	0
	n. sinistri/vett-km	4x10 <sup>-4</sup>	0	0	0
Incidentalità passiva mezzo di trasporto	n.morti/viagg.km	0	0	0	0
	n.feriti/viagg.km	3x10 <sup>-7</sup>	0	0	0
	n. sinistri/vett-km	3x10 <sup>-4</sup>	0	0	0
Fermi di linea	n. fermi/vett*km	16,5*10 <sup>-6</sup>	0	0	0
Percezione complessiva del livello di sicurezza viaggio	% soddisfatti	90%	92%	93%	97%

<b>Informazioni alla clientela</b>	<b>Indice di rif.</b>	<b>Standard</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
Tempestività	tempo medio inf. sui disservizi	10'	10'	10'	10'
Diffusione	fascia oraria di operatività del servizio di inf. (anche telef.)	6.00 -20.00	6.00-24.00 (tel)	6.00-24.00 (tel)	6.00-24.00 (tel)
Diffusione orari alle fermate	% dei mezzi con dispositivi inf. visiva e/o acustica/totale	100%	100%	100%	100%
	% sul totale				
Percezione esaustività informazioni	% dei soddisfatti	90%	89%	92%	100%

<b>Pulizia e condizioni igieniche</b>	<b>Indice di rif.</b>	<b>Standard</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
Pulizia ordinaria (mezzi)	n. interventi giornalieri/ n. mezzi	1	1	1	1
Pulizia radicale (mezzi)	Frequenza media in giorni	1 al mese x bus	1 al mese per bus + Sanificazione	1 al mese per bus	1 al mese per bus
Percezione complessiva del livello di pulizia	% soddisfatti	Superiore al 60%	65%	70%	97%

<b>Caratteristiche del parco mezzi</b>	<b>Indice di rif.</b>	<b>Standard</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
Vetustà mezzi	% mezzi con età media superiore a 13 anni	68%	74%	0%	0%

<b>Caratteristiche del parco mezzi</b>	<b>Indice di rif.</b>	<b>Standard</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
Mezzi alimentati con carburante alternativi a basso effetto inquinante	ore serv./totale	0	0	0	0
Mezzi con motore a scarico controllato secondo lo standard EURO 2	ore serv./totale	60%	60%	0%	0%
Percezione complessiva livello di attenzione all'ambiente	% dei soddisfatti	70%	70%	83%	94%

<b>Aspetti relazionali - comportamentali</b>	<b>Indice di rif.</b>	<b>Standard</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
Percezione complessiva del livello degli aspetti relazionali – comportamentali (presentabilità/riconoscibilità/comportamento)	% soddisfatti	70%	84%	82%	94%

<b>Livello di servizio allo sportello</b>	<b>Indice di rif.</b>	<b>Standard</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Raccolta reclami	modalità	Tel - scritto - verbale	sì	sì	sì
Riscontro proposte e reclami	entro n. giorni	30	11	9	11
Percezione complessiva livello servizio sportello	% soddisfatti	75%	81%	81%	95%

<b>Comfort di viaggio</b>	<b>Indice di rif.</b>	<b>Standard</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
Affollamento (nelle ore di punta)	Posti offerti tot. / viaggiatori	4,88	4,88	4,88	4,88
	Posti offerti seduti / viaggiatori	3,01	3,01	3,01	3,01
Affollamento (nelle ore rimanenti)	Posti offerti tot. / viaggiatori	9,52	9,52	9,52	9,52
	Posti offerti seduti / viaggiatori	5,87	5,87	5,87	5,87
Climatizzazione extraurbano	% mezzi sul totale extraurbano	60%	68%	78%	78%
Accessibilità facilitata (pianale ribassato) extraurbano	% mezzi sul totale extraurbano	50%	50%	50%	50%

Percezione compl. della confortevolezza del viaggio	% soddisfatti	70%	73%	72%	70%
<b>Servizi per viaggiatori portatori di handicap</b>	<b>Indice di rif.</b>	<b>Standard</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
Servizi per viaggiatori portatori di handicap	Percezione complessiva del servizio	% soddisfatti	70%	74%	94%

<b>Rapporto qualità/prezzo</b>	<b>Indice di rif.</b>	<b>Standard</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
Rapporto qualità/prezzo	% soddisfatti	60%	94%	92%	94%

<b>Customer satisfaction</b>	<b>Standard</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
Regolarità e puntualità del servizio	75%	82%	87%	100%
Sicurezza del viaggio	90%	92%	93%	97%
Esaustività delle informazioni alla clientela	90%	89%	92%	100%
Riscontro a proposte e reclami	80%	81%	95%	95%
Livello di attenzione all'ambiente	70%	70%	83%	91%
Confortevolezza del viaggio	70%	73%	72%	70%
Servizi per viaggiatori disabili	70%	70%	74%	94%
Pulizia dei bus	60%	65%	70%	97%
Presentabilità, riconoscibilità e comportamento del personale	70%	84%	82%	94%
<b>Giudizio complessivo sul servizio*</b>	80%	94%	92%	94%

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

#### (E) ANDAMENTO ECONOMICO

Fonte: Bilanci ufficiali 2022-2023-2024 e/o analisi periodiche, dati inviati dall' Azienda.

	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
<b>EBITADA</b> - Earnings Before Interests Taxes Depreciation and Amortisation	61.726,00	85.221,00	-

	2022	2023	2024
<b>EBIT</b> - Earnings Before Interests and Taxes	26.162,00	22.920,00	-
Utile ante imposte	179.563,00	160.084	327.616,00
Utile netto	39.698,00	49.463,00	211.656,00
<b>ROI</b> - Return On Investment	2,92%	2,97%	-
<b>ROS</b> - Return On Sale	7,87%	6,40%	-
<b>ROE</b> - Return On Equity	2,08%	1,34%	-

	2022	2023	2024
<b>Risultati d'esercizio</b>	39.698	49.463	211.656

Fatturato	2022	2023	2024
A1) Ricavi delle vendite e delle prestazioni	3.967.041 €	4.626.869 €	5.286.176 €
A5) Altri Ricavi e Proventi	722.927 €	637.684 €	646.682 €
di cui Contributi in conto esercizio	275.826 €	307.563 €	282.720 €

**(F) SISTEMA DI MONITORAGGIO E CONTROLLO**

Indicatori di monitoraggio	Formula	2022	2023	2024
velocità commerciale (effettiva)	$\frac{vett * km}{h servizio}$	41,47	41,50	45,76
Conformità investimenti in materiale rotabile (acquisto nuovo o revamping)	$\frac{valore investimenti RMR realizzati}{valore degli investimenti RMR programmati}$	0	n.r.f.	n.r.f.
Conformità investimenti in nuove tecnologie - ICT	$\frac{valore investimenti ICT realizzati}{valore degli investimenti ICT programmati}$	n.r.f.	n.r.f.	n.r.f.

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

- a) dell'attuazione degli obblighi di servizio previsti dal Contratto di Servizio, mediante:
- i. il Rapporto Mensile di cui all'art. 22 del CdS che contiene la rendicontazione del servizio effettuato nel mese cui esso si riferisce;

- ii. la Rendicontazione dei consuntivi di esercizio dei servizi minimi di trasporto pubblico locale, richiesta dalla Regione del Veneto nell'ambito della ricognizione annuale dell'Osservatorio del TPL
- iii. ispezioni e verifiche campionarie a cura dell'Ente

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

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

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

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

i dati di cui al punto ii. e iii. sono stati forniti per il 2024 dall'Azienda, in quanto la Rendicontazione dei consuntivi di esercizio dei servizi minimi di trasporto pubblico locale, non è stata richiesta dalla Regione del Veneto, nell'ambito della ricognizione annuale dell'Osservatorio del TPL, nei tempi utili alla predisposizione della presente relazione.

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

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

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

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

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

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

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

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

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



**(G) DATI ANAGRAFICI DEL GESTORE**

<b>Dati identificativi</b>	
Denominazione	Brusutti S.r.l.
Codice Fiscale	00321990277
Data di costituzione	19/02/1996
Forma giuridica	Società a responsabilità limitata
Oggetto sociale:	<i>estratto</i> [...] Produzione di servizi di trasporto su gomma, sia di linea che di turismo e di noleggio in genere, nonché l'attività di noleggio di autobus da rimessa ottenuta in forza di autorizzazione comunale e autoservizi passeggeri di linea a media e lunga distanza per mezzo di autorizzazioni provinciali e/o regionali nonché statali. Potrà inoltre effettuare esercizio di pubbliche autolinee e servizi di noleggio con conducente, lavori di officina, riparazioni, carrozzeria, lavaggio e parcheggio per autoveicoli di qualsiasi tipo, aviorimesse, commercio di autoveicoli nuovi ed usati, sia di produzione nazionale che estera [...]
Sede legale	Venezia, via triestina 181/C, 00173
Società partecipata	Fino al 10/06/2025 (data di cessione a terzi) società indirettamente partecipata tramite ATVO s.p.a., a sua volta partecipata di Città metropolitana di Venezia
% quota partecipazione indiretta CmVE	Fino al 10/06/2025: - ATVO s.p.a. deteneva 49% - Città metropolitana di Venezia deteneva indirettamente il 21,96%
Capitale sociale	208.000,00 euro
Riconducibilità della società a cat. ex art. 4 Tusp	SI - produzione di un servizio di interesse generale (Art. 4, c. 2, lett. a) (*)

(\*) Si sottolinea che, fino al 10-06-2025, si trattava di partecipazione indiretta, rispetto alla quale la CmVe aveva da tempo deliberato la dismissione su indicazione del Mef, il quale aveva evidenziato che: *“l’art. 4, comma 9-bis, del TUSP prevede che «Nel rispetto della disciplina europea, è fatta salva la possibilità per le amministrazioni pubbliche di acquisire o mantenere partecipazioni in società che producono servizi economici di interesse generale a rete, di cui all’articolo 3-bis del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138, ..., in deroga alle previsioni di cui al comma 2, lettera a), purché l’affidamento dei servizi, in corso e nuovi, sia avvenuto e avvenga tramite procedure ad evidenza pubblica. (...)».* Alla luce del dettato normativo, sembrerebbe che il mantenimento della partecipazione in oggetto, riguardando una società che eroga servizi economici di interesse generale a rete in regime di affidamento diretto, si ponga in contrasto con la norma appena citata; conseguentemente, appare necessaria l’adozione di una misura di razionalizzazione di cui

all'art. 20, commi 1 e 2, del TUSP, la cui individuazione è comunque rimessa alla piena discrezionalità di codesta Amministrazione”.

Di conseguenza, coi precedenti Piani di razionalizzazione periodica, la Città metropolitana aveva formulato alla società tramite, ATVO S.p.A., che partecipava Brusutti S.r.l. con una quota del 49%, l'indirizzo di dismettere la partecipazione a titolo oneroso, sperando, allo scopo, una o più procedure ad evidenza pubblica, legando la valutazione della quota al patrimonio netto della società.

Dopo diverse procedure andate deserte, in data 12 febbraio 2025, ATVO S.p.A. ha pubblicato sul proprio sito web un ultimo avviso per la vendita della partecipazione, fissando, quale termine per la ricezione delle offerte, il 27/03/2025.

La gara è stata aggiudicata il 28/03/25 alla società Autoguidovie S.p.A., con sede a Milano, dietro un prezzo di euro 2.360.000,00.

La quota sociale è stata alienata con atto di compravendita n. Rep. 42295 – Raccolta 17105 del 10-06-2025 – Notaio Anna Bianchini, iscritto in data 11/06/25 nel registro imprese.

#### (H) VINCOLI

In adempimento degli accordi sottoscritti tra Ente Affidante e Azienda, sono messi a disposizione dell'Impresa Affidataria i veicoli acquistati con finanziamenti pubblici, con vincolo di destinazione esclusiva ai servizi di TPL extraurbani e urbani della Città metropolitana.

#### (I) CONSIDERAZIONI FINALI

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

Lo dimostrano i seguenti parametri valutativi e gli indicatori rilevati nell'arco degli anni 2022, 2023, 2024:

- 1. Obblighi di servizio:** in via generale sono stati rispettati, con l'unica eccezione dei rapporti mensili che non sono stati trasmessi nei tempi stabiliti, ma in periodi successivi. Per l'anno 2024 si riscontra che l'elenco del personale non era stato fornito.  
Si segnala che sono stati percorsi 1.076 km in più rispetto ai km previsti da CdS.
- 2. Efficienza operativa:** per quanto riguarda i valori relativi all'efficienza operativa, in quanto rapporto tra costo operativo e valori chilometrici del servizio, mostra una riduzione costante, segnale di una gestione più efficiente del parco mezzi. Al contrario, il costo per posto\*km resta stabile nei primi due anni e aumenta leggermente nel 2024, indicando un possibile squilibrio tra costi sostenuti e capacità offerta.
- 3. Efficienza-produttività:** si osserva un forte aumento del costo del lavoro per addetto, segno di maggiori oneri o interventi sul personale. La produttività degli addetti operativi rimane sostanzialmente stabile, con un leggero recupero nel 2024. Anche la produttività per addetti totali cresce nel 2023 e si mantiene nel 2024, indicando una migliore valorizzazione del personale complessivo. L'unico indicatore in peggioramento è l'efficienza della rete, che cala nel 2024, suggerendo un uso meno efficace della superficie di trasporto;
- 4. Efficacia-redditività:** si riscontra un incremento costante dell'indicatore *Ricavi da traffico*, a dimostrazione del riavvio delle attività nel periodo post pandemico, con la tendenza al ritorno alle condizioni antecedenti all'anno 2020. Si registra, infatti, un forte miglioramento dell'efficacia reddituale: i ricavi da traffico per vett\*km crescono in modo continuo, con un salto particolarmente significativo nel 2024. Anche il Coverage Ratio segue la stessa traiettoria positiva, passando da 0,18 a 0,37, segno che una quota sempre maggiore dei costi operativi viene coperta dai ricavi tariffari. Nel

complesso, la redditività del servizio mostra un progresso deciso, indicando una migliore capacità di generare entrate rispetto ai costi sostenuti. Nei maggiori ricavi, a fronte di una diminuzione di utenti rispetto al 2023, ha sicuramente inciso la manovra tariffaria di cui alla Delibera di Ente di Governo 6 del 18.03.2024 – atto integrativo al Contratto di Servizio prot. 28735 del 06/05/2024.

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

- 5. Efficacia-qualità:** complessivamente Brusutti s.r.l. ha risposto positivamente agli obblighi di qualità definiti dall'Allegato G del contratto di servizio in essere. Gli indicatori operativi mostrano un servizio molto solido: puntualità, regolarità e assenza di ritardi rimangono costanti e perfetti per tutto il triennio, confermando un'elevata affidabilità complessiva. L'andamento del load factor suggerisce un progressivo miglioramento nell'utilizzo dei posti, con un picco nel 2023 e una lieve flessione nel 2024, senza però tornare ai livelli iniziali.

Sul fronte ambientale, rispetto al 2022, nel 2023 si rilevano miglioramenti sono stati introdotti nella flotta mezzi con una minore età. La fotografia che meglio rappresenta il servizio è descritta dai risultati della Customer Satisfaction da cui si evince che, complessivamente, l'utenza è soddisfatta del servizio ricevuto.

Resta invece invariato l'ottimo livello di sicurezza, privo di segnalazioni per tutto il periodo considerato.

**6. Indicatori di monitoraggio e controllo:**

Si nota un leggero incremento della velocità commerciale nel triennio, il cui valore rimane coerente con il tipo di corse eseguite dall'azienda.

Nel caso degli investimenti in materiale rotabile, nel 2024 Brusutti s.r.l. non ha aderito alle campagne di investimento. Non risultano, invece, per il triennio investimenti in tecnologie ICT.

Si riscontra, infine, che in alcuni casi gli elenchi di cui agli obblighi di servizio non sono stati forniti nei tempi indicati e per il 2024, anno oggetto di valutazione, non è stato fornito l'elenco del personale dipendente impiegato per l'esercizio dei servizi trasporto (corredato da informazioni anonime) di cui all'art. 19 comma 10 del CdS.

**7. Andamento economico:**

Si osserva che, nell'ultimo quinquennio, la società ha ottenuto risultati positivi/utili in 4 dei 5 precedenti esercizi, con la sola eccezione del 2020, anno nel quale ha registrato un deficit dovuto alla pandemia da Covid 19.

Si rileva, inoltre, che, in sede di approvazione del bilancio 2024, l'Assemblea ha deliberato di coprire integralmente le perdite portate a nuovo, pari ad euro 422.534,73, con le riserve disponibili.

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

L'azienda ha partecipato in cofinanziamento alle campagne di investimenti per il rinnovamento del proprio parco autobus, per servizi extraurbani, di cui alle DGR 826/2020 e 746/2021 investendo su un mezzo a gasolio di ultima generazione.

Inoltre, l'azienda ha aderito, in cofinanziamento, alle iniziative ministeriali attraverso il Piano Strategico Nazionale di Mobilità Sostenibile (PSNMS), per il tramite della Regione del Veneto (DGR 1115/2023 e ss.mm.ii.).

L'azienda ha anche, previa autorizzazione dell'Ente Affidante, intensificato in via sperimentale il servizio autunnale, dal 1° ottobre al 20 dicembre 2024, della linea Venezia – Canazei, in conseguenza del buon andamento rilevato per la precedente stagione estiva.

Tabella aggiornamento tariffario dei titoli di viaggio del contratto di servizio in vigore con Brusutti S.r.l.

<b>Classe tariffaria</b>	<b>Tariffe vigenti</b>	<b>Tariffe adeguate</b>	<b>Tariffe arrotondate</b>
2	3,00 €	3,90 €	3,50 €
3	3,50 €	4,55 €	4,50 €
4	4,00 €	5,20 €	5,00 €
5	4,50 €	5,85 €	5,50 €
6	5,00 €	6,50 €	6,50 €
7	6,50 €	8,45 €	8,00 €
8	8,00 €	10,40 €	10,00 €
9	9,50 €	12,35 €	12,00 €
10	11,00 €	14,30 €	14,00 €
11	12,00 €	15,60 €	15,00 €
Bagaglio	2,00 €	2,50 €	2,50 €

**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.

Il contratto di servizio in house providing avrà durata pari a nove anni, in conformità all’art. 4 del Regolamento (CE) n. 1370/2007, con facoltà di proroga ai sensi dell’art. 4, par. 4 del Regolamento, fino ad un massimo di 13,5 anni e verrà svolto con il contributo delle controllate Actv S.p.A., per la parte operativa dei servizi e VE.LA. S.p.A per il servizio di bigliettazione come per il precedente affidamento.

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).

**(B) CONTRATTO DI SERVIZIO**

<b>Contratto di Servizio</b>	Contratto prot. 55167 del 09/08/2023				
<b>Modalità di gestione</b>	Affidamento in house providing ai sensi dell'art. 5, paragrafo 2 del Regolamento CE 1370/2007				
<b>Atto Affidamento</b>	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				
<b>Inizio Affidamento</b>	01/04/2023				
<b>Scadenza affidamento</b>	31/03/2032				
<b>Valore complessivo</b>	132.945.712,47 euro				
<b>Valore su base annua</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>	<b>2026</b>	<b>2027</b>
	€ 11.078.809,37	€ 14.771.745,83	€ 14.771.745,83	€ 14.771.745,83	€ 14.771.745,83
	<b>2028</b>	<b>2029</b>	<b>2030</b>	<b>2031</b>	<b>2032</b>
	€ 14.771.745,83	€ 14.771.745,83	€ 14.771.745,83	€ 14.771.745,83	€ 3.692.936,45
<b>Tariffe</b>	Approvate dall'Assemblea dell'Ente di Governo e ricomprese in allegato 6 al contratto di servizio in vigore. Ultimo aggiornamento: deliberazione dell'Ente di governo del TPL n. 4 del 18/03/2024 (Approvazione dell'aggiornamento delle "Norme tariffarie", adeguamento tariffario dei titoli di viaggio relativi al servizio "Omnibus")				
<b>Subappalto</b>	Auriga Società Cooperativa				

Si evidenzia che il suindicato affidamento si è basato sull'elaborazione di un Piano Economico Finanziario del Servizio, coerente e conforme alle prescrizioni previste dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti con la deliberazione n. 154/2019 e sue successive integrazioni.

**(B.1) REGIME TARIFFARIO APPLICATO**

Si rimanda all'**ALLEGATO E** al contratto di servizio, riportato a pag. 165 e ss.

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, 2022, 2023, 2024, per le tre annualità, al corrispettivo unitario è stato riconosciuto un lieve incremento, che ha comportato il riconoscimento di ulteriori risorse 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.

È 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 2022 – 2023 – 2024, corrisponde ad un importo di 4.654.898,74 euro (quali mandati pagati in conto competenza e in conto residui, comprensivi di Iva su servizi aggiuntivi COVID, servizi minimi, sperimentazione tariffaria, e su servizi aggiuntivi per obbligo di servizio).

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 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. Per l'anno di riferimento le aziende non sono state supportate (come invece per il 2022) 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**

<b>anno 2022</b>	<b>18.840.022,53 euro</b> , di cui: <ul style="list-style-type: none"> <li>- 16.655.687,54 euro, per contratto di servizio trasporto pubblico locale</li> <li>- 1.960.367,31 euro, quali trasferimenti straordinari per emergenza Covid</li> <li>- 109.967,68 euro, a titolo di attribuzione delle quote di spettanza relative a sanzioni amministrative</li> <li>- 110.000,00 euro, per finanziamento obblighi di servizio aggiuntivi</li> <li>- 4.000,00, a titolo di rimborso per espletamento corsi agenti accertatori</li> </ul>
<b>anno 2023</b>	<b>19.260.020,80 euro</b> , di cui: <ul style="list-style-type: none"> <li>- 18.116.318,91 euro, per contratto di servizio trasporto pubblico locale</li> <li>- 592.293,31 euro, quali finanziamenti straordinari anno 2022 servizi minimi TPL extraurbani</li> <li>- 341.544,44 euro, quali trasferimenti per emergenza Covid TPL extraurbano</li> <li>- 178.643,44 euro, quali rimborso quote sanzioni utenti trasgressori - imprese partecipate</li> <li>- 21.477,50 euro, quali finanziamento obblighi di servizio aggiuntivi</li> <li>- 7.000,00 euro, a titolo di rimborso per espletamento corsi agenti accertatori</li> <li>- 2.743,20 euro, quale trasferimento per sperimentazione agevolazione tariffaria</li> </ul>
<b>anno 2024</b>	<b>20.380.064,74 euro</b> , di cui: <ul style="list-style-type: none"> <li>- 20.290.593,46 euro, per contratto di servizio trasporto pubblico locale</li> <li>- 87.352,05 euro, a titolo di attribuzione delle quote di spettanza relative a sanzioni amministrative</li> <li>- 2.119,23, a titolo di rimborso per espletamento corsi agenti accertatori</li> </ul>

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

<b>anno 2022</b>	<b>4.063.966,60 euro</b> , quali trasferimenti in c/capitale - finanziamento accordi di programma investimenti
<b>anno 2023</b>	<b>3.692.082,40 euro</b> , quali trasferimenti in c/capitale - finanziamento accordi di programma investimenti
<b>anno 2024</b>	<b>0,00 euro</b>

Di seguito vengono esposti i principali indicatori previsti sia dalle condizioni minime di qualità già ricomprese nelle CMQ (Condizioni Minime di Qualità) allegate al Contratto di Servizio e rendicontate all'Ente Affidante a giugno 2025, sia dall'annesso 7 alla Delibera ART n. 154/2019.

**(C) PRINCIPALI OBBLIGHI POSTI A CARICO DEL GESTORE**

<b>Obbligo contrattuale (esercizio 2024)</b>		<b>Rispettato (SI/NO/PARZIALE)</b>	<b>Note</b>
<b><i>Tracciabilità dei flussi finanziari</i></b>			
<i>1</i>	Obblighi relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla L. 136/2010 e s.m.i.	sì	Eseguiti ai sensi della norma citata
<b>Ricavi da traffico, titoli di viaggio, tariffe, attività di riscossione</b>			
<i>2.a</i>	Lotta all'evasione secondo quanto riportato nel Contratto di servizio (controllo titoli, comunicazione utenza articolazione tariffaria, verifica, riscossione e recupero, etc.)	sì	In ottemperanza all'art. 13 comma 6 del CDS, AVM ha attivato iniziative di contrasto all'evasione e all'elusione tariffaria, nonché a tutela della sicurezza personale degli utenti.
<i>2.b</i>	Applicazione delle agevolazioni tariffarie secondo le disposizioni normative regionali	sì	Applicate le tariffe come da Allegato 6 CDS
<i>2.c</i>	Conformità tariffe applicate con Allegato 6	sì	
<i>2.d</i>	Adozione sistema bigliettazione tecnologicamente adeguato, garanzia interoperabilità con sistemi elettronici già esistenti nel territorio metropolitano	sì	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</i>	Garanzia vendita biglietti corsa semplice a bordo con facoltà di sovrapprezzo	sì	Solo in determinate giornate/fasce orarie
<i>2.f</i>	Modalità di vendita dei titoli di viaggio conforme al CdS	sì	In ottemperanza all'art. 13 comma 4 del CDS, AVM provvede alla vendita dei titoli di viaggio attraverso la rete di vendita diretta e indiretta della controllata Ve.La.
<i>2.g</i>	Svolgimento attività di riscossione	sì	Come previsto dall'art. 14 del CDS AVM ha svolto l'attività di riscossione bonaria di cui all'art. 39 della L.R. 25/1998 e l'attività di riscossione, per conto dell'Ente Affidante, di cui agli art. 17 e seguenti della legge n. 689/1981 e successive modifiche ed integrazioni.
<b><i>Programma di Esercizio</i></b>			
<i>3.a</i>	Comunicazione modifiche PdE a utenza	sì	In ottemperanza all'art. 5 del CDS tutte le variazioni al programma di esercizio sono state autorizzate dall'Ente Affidante e in tutti i casi disciplinati dal medesimo articolo del CDS AVM ha

			provveduto ad assicurare un'adeguata informazione alla clientela e all'Ente Affidante, nel rispetto delle condizioni minime di qualità e dei diritti dei passeggeri.
3.b	Comunicazione eventi che determinano modifiche temporanee a PdE	sì	AVM, nei casi di cui al primo comma dell'art. 6 del CDS, ha provveduto a contenere al massimo le temporanee interruzioni o riduzioni dei servizi, informando tempestivamente e adeguatamente sia la clientela sia l'Ente Affidante
3.c	Garanzia servizi minimi in caso di sciopero	sì	Come da art. 6 comma 3 del CDS, in caso di sciopero, AVM garantisce le prestazioni indispensabili, stabilite con accordo siglato con le Organizzazioni Sindacali, in conformità alle disposizioni di cui alla Legge sullo sciopero nei servizi essenziali n.146/90 e successive modificazioni ed integrazioni. AVM garantisce, altresì, la preventiva e adeguata informazione all'Ente Affidante e alla clientela.
<b>Personale</b>			
4.a	Presenza di personale in numero e con qualifica adeguati a garantire l'erogazione del servizio offerto secondo quanto previsto nel CdS e nelle disposizioni nazionali e regionali vigenti	Parziale	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.
4.b	Obbligo di sostenere ogni onere amministrativo, previdenziale e assistenziale relativo ai dipendenti e applicazione dei CCNL	sì	In ottemperanza all'art. 27 comma 4 del CDS, AVM applica ai propri lavoratori dipendenti il previsto CCNL, e agisce, nei confronti dei propri dipendenti, nel rispetto degli obblighi contributivi, assicurativi, sanitari e previdenziali previsti dalle leggi e dai contratti.

<b><i>Parco mezzi, beni essenziali e funzionali all'esercizio</i></b>			
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	Come previsto dal Contratto di Servizio AVM ha operato in ottemperanza dell'art. 7 del CDS stesso.
5.b	Garanzia di chiara identificabilità del mezzo in conformità con le disposizioni normative e regolamentari nazionali e regionali vigenti	sì	Come previsto dall'art. 7 comma 6 del CDS, i mezzi adibiti al servizio sono contraddistinti dai loghi aziendali e dalla sigla e sono dotati di appositi indicatori di linea. A bordo dei mezzi viene indicato il numero massimo dei passeggeri che possono essere trasportati. La livrea dei mezzi risulta essere uniforme, espressamente approvata dall'Ente Affidante e riporta il logo della Città Metropolitana di Venezia.
<b><i>Rapporto di Servizio</i></b>			
6	Presentazione Rapporto di Servizio nei tempi previsti dal CdS	sì	Nel corso del 2024 sono stati presentati i report mensili e trimestrali entro i termini previsti di quanto richiesto all'art. 8 del CDS
<b><i>Informazioni alla clientela</i></b>			
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	
<b><i>Corsi di idoneità per agenti accertatori</i></b>			
	Collaborazione alla realizzazione dei corsi di idoneità per agenti accertatori	sì	

**(D) INDICATORI ANNI 2022 – 2023 - 2024**

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 dell'annualità 2022, al rapporto di rendicontazione trasmesso annualmente dall'Azienda alla Regione del Veneto, tramite la Città metropolitana di Venezia, nel caso delle annualità 2023 e 2024, 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	2022	2023	2024
costo operativo	<b>definizione ART 154/2019:</b> 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 2022: MOD G/2-  Per il 2023 e 2024: viene inserito il dato fornito dall'azienda.	33.153.813,36	30.213.352	34.154.877
costo del lavoro	punto B.9 "Costi del personale"	Per il 2022: MOD B/2-  Per il 2023 e 2024, viene inserito il dato fornito dall'azienda	16.529.047,79	17.124.718	20.245.509
vett*km totali	<b>definizione da ART 154/2019:</b> vett-km totali tengono conto di corse tecniche, da/per deposito, riposizionamenti, etc.	MOD A/2- Per le annualità 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 e 2024, viene inserito il dato fornito dall'azienda.	7.846.357,00	9.144.655,00	10.090.369

Parametri	Descrizione	Fonte	2022	2023	2024
costo operativo	<b>definizione ART 154/2019:</b> 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 2022: MOD G/2-  Per il 2023 e 2024: viene inserito il dato fornito dall'azienda.	33.153.813,36	30.213.352	34.154.877
vett*km (PEA)	<b>definizione da ART 154/2019:</b> vett*km (PEA) = servizio da PEA teorico  PEA: Programma di Esercizio Annuale	Per il 2022: MOD A/2-  Per il 2023 e il 2024: 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 l'annualità 2022, ma fornito dall'azienda (in accordo con le direttive ART) per l'annualità 2023 e 2024	Dato non fornito	7.829.693	8.385.320
posti*km totali	posti-km offerti (senza trasferimenti)	Per il 2022: MOD A/2-  Per il 2023 e il 2024: viene inserito il dato fornito dall'azienda	807.071.760	804.563.297	818.338.271
n. addetti totali	n. addetti totali	Per il 2022: MOD A/2-  Per il 2023 e il 2024, viene inserito il dato fornito dall'azienda	322	336	382

Parametri	Descrizione	Fonte	2022	2023	2024
costo operativo	<b>definizione ART 154/2019:</b> 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 2022: MOD G/2-  Per il 2023 e 2024: viene inserito il dato fornito dall'azienda.	33.153.813,36	30.213.352	34.154.877
n. addetti operativi	n. addetti operativi	<i>a cura dell'Azienda</i> È da intendersi quali addetti alla guida dei mezzi	228	237	272
ricavi da traffico	<b>definizione ART 154/2019:</b> 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 2022: MOD G/2- È 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 e il 2024, viene inserito il dato fornito dall'azienda	12.529.841,45	13.991.412	15.011.352
% corse con ritardo superiore ai 5 minuti o in rapporto al numero delle corse effettivamente svolte		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	33,84%

Parametri	Descrizione	Fonte	2022	2023	2024
costo operativo	<b>definizione ART 154/2019:</b> 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 2022: MOD G/2-  Per il 2023 e 2024: viene inserito il dato fornito dall'azienda.	33.153.813,36	30.213.352	34.154.877
n. corse effettive		<i>a cura dell'Azienda</i>	Dato non fornito	386.127,00	406.810
n. corse programmate		<i>a cura dell'Azienda</i>	Dato non fornito	389.282,00	413.026
tempo di ritardo		L'Azienda effettua rilevazioni di sistema da cui si ricava un dato aggregato sulla puntualità, dal quale non è possibile estrarre il dato	Dato non fornito	Dato non fornito	Dato non fornito
tempo di percorrenza		L'Azienda effettua rilevazioni di sistema da cui si ricava un dato aggregato sulla puntualità, dal quale non è possibile estrarre il dato	Dato non fornito	Dato non fornito	Dato non fornito
pax*km		Per il 2022: MOD E/2-  Per il 2023 e il 2024: viene inserito il dato fornito dall'azienda	191.800.000	216.745.340	213.319.213
n. veicoli max standard "Euro"		Per il 2022: % mezzi standard scarico EURO 3 o superiore.  Per il 2023 e il 2024: il dato si riferisce al	85,77%	83	70



Parametri	Descrizione	Fonte	2022	2023	2024
costo operativo	<b>definizione ART 154/2019:</b> 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 2022: MOD G/2-  Per il 2023 e 2024: viene inserito il dato fornito dall'azienda.	33.153.813,36	30.213.352	34.154.877
		numero di mezzi con classe ambientale > "Euro 5"			
n. veicoli totali		<i>a cura dell'Azienda</i>	253	254	250
consumo energetico	<b>definizione ART 154/2019:</b> 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  Dato espresso in TEP	<i>a cura dell'Azienda</i>	Dato non fornito	3.300	3.937
n. segnalazioni	<b>definizione ART 154/2019:</b> il parametro "n. segnalazioni" tiene conto degli esiti del monitoraggio effettuato dall'EA nell'ambito del Piano Operativo di sicurezza e contolleria in relazione alla variazione del numero di eventi criminosi (atti di vandalismo, furti, borseggi, rapine, disturbi e molestie) a bordo veicolo	<i>a cura dell'Azienda</i>	Dato non fornito	5	11
h servizio	<b>definizione ART 154/2019:</b> durata consuntivata delle corse effettivamente svolte	<i>a cura dell'Azienda</i>	Dato non fornito	252.472,00	269.977

Parametri	Descrizione	Fonte	2022	2023	2024
costo operativo	<b>definizione ART 154/2019:</b> 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 2022: MOD G/2-  Per il 2023 e 2024: viene inserito il dato fornito dall'azienda.	33.153.813,36	30.213.352	34.154.877
valore investimenti RMR		Per il 2023, il valore fornito dall'azienda si riferisce all'acquisto di 9 bus a metano e 2 bus ad idrogeno finanziati DGR 1652.	Dato non fornito	4.825.815,00	Dato non fornito  Il piano di rinnovo autobus si svilupperà dal 2025 ai sensi del PSNMS
valore investimenti RMR programmati		<i>a cura dell'Azienda</i>	Dato non fornito	4.810.000,00	Dato non fornito
valore investimenti ICT		<i>a cura dell'Azienda</i>  Per il 2024, il valore degli investimenti, fornito dall'azienda si riferisce a: 1) Nuovo Sistema Hardware e Software di Bigliettazione IMOB;  2)Acquisto TVM emettitrici automatiche titoli di viaggio. 3)Implementazioni Software (CRM).	Dato non fornito	443.990,00	526.322
valore investimenti ICT programmati		<i>a cura dell'Azienda</i>	Dato non fornito	669.216,00	714.461,00

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

Efficienza operativa	Formula	2022	2023	2024	Note
Costo operativo per vett*km	$\frac{\text{costo operativo}}{\text{vett} * \text{km} (PEA)}$	3,59	3,27	3,70	
Costo operativo per posto*km	$\frac{\text{costo operativo}}{\text{posti} * \text{km} (totali)}$	0,04	0,04	0,04	

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

Efficienza produttività	Formula	2022	2023	2024	Note
Costo del lavoro totale per numero di addetti totale	$\frac{\text{costo del lavoro}}{\text{n. addetti totali}}$	51.332,45	51.013,42	53.040,42	
Produzione per numero di addetti operativi	$\frac{\text{vett} * \text{km} (PEA)}{\text{n. addetti operativi}}$	40.518,05	38.979,39	33.963,66	
Produzione per numero di addetti totali	$\frac{\text{vett} * \text{km} (PEA)}{\text{n. addetti totali}}$	28.689,80	27.494,39	24.183,55	
Efficienza della rete di trasporto di superficie	$\frac{\text{vett} * \text{km} (PEA)}{\text{vett} * \text{km totali}}$	1,18	1,01	0,92	

Efficacia redditività	Formula	2022	2023	2024	Note
Ricavi da traffico per vett*km	$\frac{\text{ricavi da traffico}}{\text{vett} * \text{km} (cons)}$	1,60	1,79	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 e nel 2024, invece, il dato in questione è stato fornito e il dato conforme alla normativa ART di riferimento
Coverage Ratio	$\frac{\text{ricavi da traffico}}{\text{costi operativi}}$	0,38	0,46	0,44	

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 l'annualità 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 le annualità 2023 e 2024, 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 degli anni 2023 e 2024, quindi, differiscono da quelli del 2022, sia nelle modalità di calcolo che nei valori monitorati. Nella maggior parte dei casi, non è possibile un confronto diretto.

<b>Efficacia qualità</b>	<b>Formula</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>Note</b>
Puntualità	$\frac{n. \text{corse in orario}}{n. \text{corse effettive}}$	Non calcolabile per mancanza di dati	66,40%	66,20%	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. I dati relativi agli anni 2023 e 2024 sono stati calcolati tenendo conto dell'indicatore A.2.3.2 delle CMQ allegate al CdS
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	$\frac{n. \text{corse effettive}}{n. \text{corse programmate}}$	99,95%	99,93%	99,88%	Indicatore calcolato, per gli anni 2023 e 2024, in coerenza con l'indicatore A.2.1.1 delle CMQ allegate al CdS
Load factor	$\frac{pax * km}{posti * km}$	23,76%	26,94%	26,01%	

Sostenibilità ambientale	$\frac{n. \text{veicoli max standard Euro}}{n. \text{veicoli totali}}$	86%	32,68%	28%	
Efficienza energetica	$\frac{\text{consumo energetico}}{\text{posti} * \text{km}}$	Non calcolabile per mancanza di dati	0,000004102	0,000004811	Consumo espresso in TEP
Sicurezza	$\frac{n. \text{segnalazioni}}{n. \text{corse effettive}}$	Non calcolabile per mancanza di dati	0,000013	0,000027	

Compilazione (a cura dell'Ente sulla base delle rendicontazioni annuali ed alle rendicontazioni delle CMQ del CdS)

Regolarità del servizio	Unità di misura	Standard	2022	2023	2024	Note
Regolarità complessiva del servizio	Corse effettuate / corse programmate	Per il 2022: 95%  Per il 2023 e 2024: 99%	99,95%	99,93%	99,88%	Valore ricompreso negli indicatori delle CMQ (allegato al nuovo CdS 2023 e 2024) e non nel precedente Allegato G al CdS (2022)
Regolarità complessiva del servizio	Corse interrotte/ corse programmate	Per il 2023 e 2024: 0,20%	N.D.	0,03	0,037%	Valore ricompreso negli indicatori delle CMQ (allegato al nuovo CdS 2023 e 2024) e non nel precedente Allegato G al CdS (2022)
Distanza media fermate extraurbano	Metri	Per il 2022: 1.500  Per il 2023 e il 2024: si vedano note	860	N.D.	N.D.	Valore non ricompreso negli indicatori delle CMQ (allegato al nuovo CdS 2023 e 2024)
Velocità commerciale media	Km/h	Per il 2022: 30  Per il 2023 e 2024: si vedano note	31,23	N.D.	N.D.	Valore non ricompreso negli indicatori delle CMQ (allegato al nuovo CdS 2023 e 2024)
Puntualità del servizio	<Anticipo> % n. corse in anticipo / n. corse effettive	Per il 2023 e 2024: 5%	N.D.	3,6%	3.37%	Valore ricompreso negli indicatori delle CMQ (allegato al nuovo CdS 2024) e non nel precedente Allegato G al CdS (2022)

Regolarità del servizio	Unità di misura	Standard	2022	2023	2024	Note
Regolarità complessiva del servizio	Corse effettuate / corse programmate	Per il 2022: 95% Per il 2023 e 2024: 99%	99,95%	99,93%	99,88%	Valore ricompreso negli indicatori delle CMQ (allegato al nuovo CdS 2023 e 2024) e non nel precedente Allegato G al CdS (2022)
Puntualità del servizio	<Ritardo> % n. corse in ritardo / n. corse effettive	Per il 2023 e 2024: 35%	N.D.	33,6%	33.84%	Valore ricompreso negli indicatori delle CMQ (allegato al nuovo CdS 2023 e 2024) e non nel precedente Allegato G al CdS (2022)
Puntualità del servizio	% n. corse vestite / n. corse effettuate.	Per il 2023 e il 2024: 45%	N.D.	65,5%	68.86%	Valore ricompreso negli indicatori delle CMQ (allegato al nuovo CdS 2023 e 2024) e non nel precedente Allegato G al CdS (2022)
Percezione complessiva della regolarità del servizio	% soddisfatti	Per tutte le annualità: 75%	94,9%	78,8%	84,30%	Nelle CMQ del nuovo CdS, 2023 e 2024 il valore indicato è regolarità/frequenza corse, che rappresenta un valore complessivo per l'extraurbano

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

Sicurezza del viaggio	Unità di misura	Standard	2022	2023	2024	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 2022: $4 \times 10^{-7}$ Per il 2023 e il 2024: $0,5 \times 10^{-6}$	$2,24 \times 10^{-7}$	$2,47 \times 10^{-7}$	$1,97 \times 10^{-6}$	
	n.sinistri/ vett-km	$3 \times 10^{-5}$	$0,25 \times 10^{-4}$	$0,26 \times 10^{-4}$	$0,25 \times 10^{-4}$	
Incidentalità passiva mezzo di trasporto	n.morti/ viagg.km	Per il 2022: 0 Per il 2023 e il 2024: si vedano note	0	N.D.	N.D.	Valore non ricompreso negli indicatori delle CMQ (allegato al CdS 2023 e 2024)
	n.feriti/ viagg.km	Per il 2022: $3 \times 10^{-7}$	$1,8 \times 10^{-7}$	N.D.	N.D.	Valore non ricompreso negli indicatori delle CMQ (allegato al CdS 2023 e 2024)

Sicurezza del viaggio	Unità di misura	Standard	2022	2023	2024	Note
		Per il 2023 e il 2024: si vedano note				
	n.sinistri/ autobus km	Per il 2022: $3 \times 10^{-4}$ Per il 2023 e il 2024: si vedano note	$0,17 \times 10^{-4}$	N.D.	N.D.	Valore non ricompreso negli indicatori delle CMQ (allegato al CdS 2023 e 2024)
Vetustà mezzi (mezzi con oltre 15 anni)	Per il 2022: % mezzi con età media superiore a 13 anni  Per il 2023e 2024: % di mezzi con età media superiore ai 15 anni	Per il 2022: 55%  Per il 2023 e 2024: 50%	71,54%	67,32%	72%	
Vetustà mezzi (età media del parco mezzi)	Età media del parco mezzi in anni	Per il 2023 e 2024: 12 anni	N.D.	14	14.9	Valore ricompreso negli indicatori delle CMQ (allegato al CdS 2023 e 2024) e non nel precedente Allegato G al CdS 2022
Fermi di linea	n.fermi/ vett-km	Per il 2022: $29 \times 10^{-6}$ Per il 2023 e il 2024: si vedano note	$9,9 \times 10^{-6}$	N.D.	N.D.	Valore non ricompreso negli indicatori delle CMQ (allegato al CdS 2023 e 2024)
Percezione complessiva del livello di sicurezza viaggio	% soddisfatti	Per il 2022: 85%  Per il 2023 e 2024: 75%	96,2%	80,40%	84.30%	Il valore riportato nelle CMQ è regolarità /frequenza corse, che rappresenta un valore complessivo per l'extraurbano

Informazioni alla clientela	Unità di misura	Standard	2022	2023	2024	Note
Diffusione	fascia oraria di operatività del servizio di inf. (anche telef.)	Per il 2022: 12,5 ore  Per il 2023 e i 2024: si vedano note	8,5 ore**	N.D.	N.D.	Valore non ricompreso negli indicatori delle CMQ (allegato al CdS 2023 e 2024)

Informazioni alla clientela	Unità di misura	Standard	2022	2023	2024	Note
Mezzi con dispositivi inf. visiva e/o acustica	% sul totale	Per il 2022: 40% Per il 2023 e 2024: 48%	92,5%	94,88%	94,74%	Al 31/12/2024 i mezzi dotati di dispositivo visivo a led sono 234 su 247 (solo 13 non sono dotati di immatricolati nel 2001)
Diffusione orari alle fermate	% sul totale	Per tutte le annualità: 50%	50,14%	50,25%	51,00%	
Diffusione informazioni visive a messaggio variabile nei punti di interscambio	n. fermate dotate di pannello di diffusione informazioni visive a messaggio variabile	Per il 2024: 4	N.D.	N.D.	0	L'obiettivo viene confermato nel triennio. Nel 2025 è in corso di affidamento il contratto per l'esecuzione del piano installazioni nuovi pannelli infoutenza per il settore Automobilistico Urbano ed Extraurbano.
Tempestività	Percentuale di chiamate (sul totale delle risposte) per le quali la risposta dell'Operatore è stata fornita entro 60 secondi	Per il 2023 e il 2024: 90%	N.D.	90%	96,20%	Valore ricompreso negli indicatori delle CMQ (allegato al CdS 2023 e 2024) e non nel precedente Allegato G al CdS (2022)
Percezione esaustività informazioni	% soddisfatti	Per il 2022: 70% Per il 2023 e il 2024: 75%	96,6%	87,20%	91,40%	Il valore indicato indica la regolarità/frequenza corse, che rappresenta un valore complessivo per l'extraurbano

\*\*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	2022	2023	2024	Note
Pulizia ordinaria (mezzi)	n. interventi / n. mezzi	Per 2022: 1 al giorno Per il 2023 e 2024: 1 ogni 2 giorni	1,05	1,55	1,05	



<b>Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture</b>	<b>Unità di misura</b>	<b>Standard</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>Note</b>
Pulizia di fondo frequenza media in giorni (mezzi)	Frequenza media in giorni	Per tutte le annualità: 1 ogni 75 gg	1 ogni 29,21 gg	1 ogni 37,58 gg	1 ogni 48,92 gg	
Pulizia chilometrica frequenza media in km (mezzi)	Frequenza media chilometrica	Per il 2022: 1 ogni 35.000 km Per il 2023 e i 2024: si vedano note	1 ogni 34.866 km	N.D.	N.D.	Valore non ricompreso negli indicatori delle CMQ (allegato al CdS 2023 e 2024)
Percezione complessiva del livello di pulizia	% soddisfatti	Per il 2022: 55%  Per il 2023 e il 2024: 75%	92,4%	79,20%	88.40%	

<b>Confortevolezza del viaggio</b>	<b>Unità di misura</b>	<b>Standard</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>Note</b>
Affollamento	Pax-km/posti-km	22%	N.D.	26,64%	26,03%	Valore ricompreso negli indicatori delle CMQ (allegato al CdS 2023 e 2024) e non nel precedente Allegato G al CdS (2022)
Climatizzazione	(%) n. mezzi dotati di impianto di raffrescamento / n. totale mezzi	90%	N.D.	100%	100%	Valore ricompreso negli indicatori delle CMQ (allegato al CdS 2023 e 2024) e non nel precedente Allegato G al CdS (2022)
Giudizio sul comfort di viaggio	Giudizio degli utenti abbonati sul comfort del viaggio	75%	91,9%	79,20%	82,80%	
<b>Servizi per passeggeri con handicap</b>	<b>Unità di misura</b>	<b>Stand ard</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>Note</b>
Adeguatezza mezzi	(%) n. mezzi attrezzati / totale mezzi	85%	N.D.	91,34%	93,12%	Valore ricompreso negli indicatori delle CMQ (allegato al nuovo CdS 2023 e 2024) e non nel precedente Allegato G al CdS (2022)

Adeguatezza mezzi	Numero disservizi comprovati relativi all'incarozzamento di passeggeri in carrozzina	5	N.D.	0	1	Valore ricompreso negli indicatori delle CMQ (allegato al CdS 2023 e 2024) e non nel precedente Allegato G al CdS (2022)
Giudizi sui servizi per passeggeri con handicap	Giudizio assessment da parte di associazioni di rappresentanza del mondo della disabilità	75%	N.D.	N.D.	N.D.	Essendo stato siglato il nuovo CdS ad agosto 2023, tale attività è stata avviata nel 2024 e verrà terminata nel 2025

Aspetti relazionali e comportamentali	Unità di misura	Standard	2022	2023	2024	Note
Giudizio sul personale	Giudizio degli utenti abbonati sul personale di contatto	75%	N.D.	85,20%	93,30%	Valore ricompreso negli indicatori delle CMQ (allegato al CdS 2023 e 2024) e non nel precedente Allegato G al CdS (2022)

Livello servizio allo sportello	Unità di misura	Standard	2022	2023	2024	Note
Riscontro proposte a reclami	% risposte ai reclami/segnalazioni/informazioni e richieste di rimborso entro 30 giorni.	100%	N.D.	100%	100%	Valore ricompreso negli indicatori delle CMQ (allegato al nuovo Contratto di Servizio 2023 e 2024) e non nel precedente Allegato G al CdS (2022)
Giudizi sul riscontro proposte e reclami	Giudizio degli utenti sul servizio proposte e reclami	55%	N.D.	N.D.	27,30%	Il "Report reclami e segnalazioni 2024" esprime per il TPL un giudizio pari al 27,3%. Il rilevante scostamento rispetto all'obiettivo è determinato dal fatto che, quando il cliente esprime il suo giudizio, lo collega all'esperienza negativa che ha sperimentato più che alla risposta ottenuta dal servizio stesso.
Giudizi sul servizio allo sportello	Giudizio degli utenti abbonati sul servizio allo sportello	75%	N.D.	99,70%	99,60%	Valore ricompreso negli indicatori delle CMQ (allegato al nuovo Contratto di Servizio 2023 e 2024) e non nel precedente Allegato G al CdS (2022)

<b>Sostenibilità ambientale</b>	<b>Unità di misura</b>	<b>Standard</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>Note</b>
Mezzi alimentati ad energia sostenibile	(%) km prodotti con carburanti alternativi al gasolio / totale km	30%	N.D.	7,39%	11,96%	Valore ricompreso negli indicatori delle CMQ (allegato al CdS 2023 e 2024) e non nel precedente Allegato G al CdS (2022)
Mezzi alimentati ad energia sostenibile	N° veicoli max standard "Euro 6 o superiore"/* N° veicoli totali	38,5%	N.D.	27,56%	28,34%	Valore ricompreso negli indicatori delle CMQ (allegato al CdS 2023 e 2024) e non nel precedente Allegato G al CdS (2022)
Giudizi sull'attenzione all'ambiente	Giudizio degli utenti abbonati sulla sostenibilità ambientale	75%	96,2%	81,60%	88,40%	

Nel caso della Customer Satisfaction, invece, i valori delle ultime due annualità 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.

<b>Customer satisfaction</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>Note</b>
Regolarità e puntualità del servizio	94,9%	78,80%	84,30%	
Sicurezza del viaggio	96,2%	80,40%	85,40%	
Esautività delle informazioni alla clientela	96,6%	87,20%	91,40%	
Riscontro a proposte e reclami	ND	71,20%	27,30%	
Livello di attenzione all'ambiente	96,2%	81,60%	88,40%	
Confortevolezza del viaggio	91,9%	79,20%	82,80%	
Servizi per viaggiatori disabili	ND	ND	ND	
Pulizia dei bus	92,4%	79,20%	88,40%	
Presentabilità, riconoscibilità e comportamento del personale	97,5%	85,20%	93,30%	
<b>Giudizio complessivo sul servizio</b>		<b>83,60%</b>	<b>88,00%</b>	

**(E) ANDAMENTO ECONOMICO****Fonte: Bilanci ufficiali 2022-2023-2024 e/o analisi periodiche**

	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
<b>EBIT</b> - Earnings Before Interests and Taxes	5.916.000 €	9.199.000 €	8.257.000 €
Utile ante imposte	-1.772.568	-1.273.779	-322.909
Utile netto	139.918 €	615.197 €	1.942.057 €
<b>ROI</b> - Return On Investment	0,95%	1,17%	1,44%
<b>ROS</b> - Return On Sale	0,79%	0,78%	0,89%
<b>ROE</b> - Return On Equity	0,15%	0,65%	2,00%
<b>Indice di sostenibilità degli oneri finanziari</b> (rap. oneri finanz./fatturato RETTIFICATO)	1,83%	1,58%	1,48%
<b>Rapporto tra EBITDA Servizio del debito</b> (sez. bilancio consolidato 2024)	2,54	3,12	2,74
<b>Rapporto tra indebitamento finanz. e immobilizzazioni materiali</b> (sez. bilancio consolidato 2024)	44,54%	40,03%	34,51%
<b>DSCR</b> Debit Service Coverage Ratio (per i successivi 12 mesi)	1,63	1,62	2,09

<b>Fatturato AVM S.p.A.</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
A1) Ricavi dalle vendite e delle prestazioni	232.778.571 €	271.813.699 €	275.326.101 €
A2) Altri ricavi e proventi	35.237.416 €	27.979.606 €	35.392.270 €
di cui contributi in conto esercizio	17.133.870 €	6.305.730 €	11.769.996 €

<b>Risultati d'esercizio Actv S.p.A.</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
	207.448,00	302.980,00	843.847,00

<b>Fatturato Actv S.p.A.</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
A1) Ricavi dalle vendite e delle prestazioni	201.583.273 €	225.701.146 €	223.669.864 €
A2) Altri ricavi e proventi	32.044.811 €	20.335.992 €	21.519.668 €
di cui contributi in conto esercizio	1.425.539 €	1.796.906 €	61.694 €

**(F) SISTEMA DI MONITORAGGIO E CONTROLLO**

<b>Indicatori di monitoraggio</b>	<b>Formula</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>Note</b>
velocità commerciale (effettiva)	$\frac{vett * km (cons)}{h servizio}$	Non calcolabile per mancanza di dati	31	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	100%	-	
Conformità investimenti in nuove tecnologie - ICT	$\frac{valore investimenti ICT realizzati}{valore degli investimenti ICT programmati}$	Non calcolabile per mancanza di dati	66%	74%	

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 stati forniti per il 2024 dall’Azienda, in quanto la Rendicontazione dei consuntivi di esercizio dei servizi minimi di trasporto pubblico locale, non è stata richiesta dalla Regione del Veneto, nell’ambito della ricognizione annuale dell’Osservatorio del TPL, nei tempi utili alla predisposizione della presente relazione.

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 contrattualmente 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 richiamato 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><tr><th>2022</th><th>2023</th><th>2024</th></tr><tr><td>10.255.844,63</td><td>10.323.218,34</td><td>10.376.785,20</td></tr></table>	2022	2023	2024	10.255.844,63	10.323.218,34	10.376.785,20
2022	2023	2024					
10.255.844,63	10.323.218,34	10.376.785,20					
N. amministratori (nomina CmVe)	n. 1 (Consigliere di amministrazione)						
N. Sindaci (nomina CmVe)	n. 1 (Presidente del collegio sindacale) e n. 1 componente supplente del medesimo collegio						



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**

In adempimento degli accordi sottoscritti tra Ente Affidante e Azienda, sono messi a disposizione dell'Impresa Affidataria i veicoli acquistati con finanziamenti pubblici, con vincolo di destinazione esclusiva ai servizi di TPL extraurbani e urbani della Città metropolitana.

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.

Si evidenzia, però, la difficoltà, da parte dell'Azienda, di reperire personale di guida, problema tendenzialmente rilevato a livello nazionale, come si riporta in seguito e, pertanto, a coprire interamente il totale dei km previsti dal Contratto di Servizio.

Infatti, nel corso dell'anno 2024 l'Azienda, come per il 2023, ha svolto un chilometraggio annuo inferiore rispetto al programma di esercizio base: i chilometri percorsi risultano essere 8.385.320 km, a fronte dei 9.238.115 km da contratto, attestandosi ad una diminuzione pari al 9,23%.

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 l'annualità 2022.

Tuttavia, i rapporti trimestrali forniti nel corso del 2023 e del 2024 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 2022, 2023, 2024:

1. **Obblighi di servizio:** rispettati. L'Azienda rispetta tendenzialmente tutti gli obblighi inerenti ai ricavi da traffico, i titoli di viaggio, le tariffe applicate, le attività di riscossione, il programma di esercizio, il personale, la gestione dei beni, e le informazioni alla clientela. Tuttavia, come anticipato al paragrafo precedente, permane la criticità, già riscontrata per i periodi precedenti, dovuta alla difficoltà di reperimento del personale di guida, problema oggettivamente riscontrato a livello nazionale, e, pertanto, a coprire interamente il totale dei km previsti dal Contratto di Servizio.
2. **Efficienza operativa:** si registra un incremento del costo operativo e del costo del lavoro, a fronte di nuove assunzioni. Si registra, inoltre, un leggero incremento nel periodo degli indicatori di efficienza operativa, ed in particolare del 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:** Si registra un aumento dei servizi svolti nel 2024 rispetto agli anni precedenti, un incremento del numero di addetti totali; tali incrementi garantiscono un numero di posti offerti all'utenza maggiore rispetto agli anni precedenti. Nel 2024, in particolare, si è riscontrato un leggero incremento del personale operativo, a parziale contrasto della criticità determinata dalla carenza di personale alla guida, come sopra indicato. Si registra, così, un sostanziale miglioramento nell'efficienza della rete di trasporto, ottenuto dal rapporto dei km contrattuali con i km complessivamente svolti, che nel 2024 aumentano rispetto all'anno precedente, nonostante siano sensibilmente inferiori ai chilometri stabiliti da Contratto di servizio;
4. **Efficienza – redditività:** come riportato nelle tabelle, tra le annualità del 2022 e 2023 si è verificato un netto miglioramento dell'efficacia, che rimane invariato nel 2024. L'indicatore *coverage ratio* (rapporto tra ricavi da traffico e costi operativi) mostra un incremento nel 2023 rispetto alle annualità precedenti. Nel 2024 rimane tendenzialmente invariato. Un indicatore di *coverage ratio* in aumento significa che i ricavi da traffico contribuiscono in modo sempre più efficace a coprire una buona parte dei costi operativi. A tale effetto positivo ha contribuito anche la manovra tariffaria approvata dall'Ente di Governo durante il 2023.  
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, con un decremento generalizzato trascurabile.  
Dai valori confrontati degli 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, comunque, valori superiori rispetto all'obiettivo e in miglioramento rispetto alle annualità precedenti. Si precisa, inoltre, 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 e mezzi con carburanti alternativi (per l'Azienda principalmente metano. Tuttavia,

anche a causa dei ritardi da parte delle aziende produttrici, l'età media del parco mezzi risulta ancora lontana dall'obiettivo determinato dal CdS, per mezzo delle CMQ (al 2024 l'età media risulta di 14,9 anni, mentre l'obiettivo al primo periodo regolatorio è di 12 anni).

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 miglioramento di tutti i parametri rispetto al 2023, nonostante risultino sensibilmente minori rispetto ai valori del 2022.

Si evidenzia un forte decremento della soddisfazione per quanto riguarda il riscontro alle proposte e ai reclami ("Report reclami e segnalazioni 2024" (che rileva un giudizio pari al 27,3%): al riguardo l'Azienda specifica che l'indagine viene svolta tramite interviste via CAWI (effettuate tramite link inviato via e-mail), senza un "mediatore" che conduca l'intervistato all'aspetto esatto da valutare, e che tale aspetto potrebbe aver comportato l'effetto negativo.

Tuttavia, il valore complessivo degli indicatori, risulta 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 (con la sottoscrizione del Contratto di Servizio in vigore) è possibile calcolare la velocità commerciale effettiva (rapporto tra le *vett x km* svolte nell'anno ed i tempi totali impiegati per svolgere tutti i servizi). Per i due anni indagati risulta tendenzialmente costante, attestandosi a circa 31 km/h.

7. **Andamento economico:**

I bilanci ufficiali di AVM spa e di ACVT spa, sia per il 2024 che per le annualità precedenti, sono pubblicati sui siti aziendali ( [https://avm.avmspa.it/it/content/bilanci\\_avm](https://avm.avmspa.it/it/content/bilanci_avm) e <https://actv.avmspa.it/it/content/bilanci-actv> ) ai quali si rimanda altresì per ulteriori specifiche sul personale, proventi e oneri finanziari derivanti dalla gestione del Contratto di Servizio.

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

L'azienda ha partecipato, in cofinanziamento, alle campagne di investimenti per il rinnovamento del proprio parco autobus, sia per servizi extraurbani, che per servizi urbani, di cui, negli ultimi anni, 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. Allo stato attuale tutte le fonti di finanziamento sopra citate risultano sviluppate nel triennio indagato, e concluse.

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 della Città metropolitana di Venezia, anche sulla base di particolari esigenze dell'utenza, ha provveduto a migliorare il servizio erogato, ottimizzando la propria offerta di trasporto, soprattutto per quanto riguarda il servizio scolastico.

In un'ottica di collaborazione tra Ente affidante ed Azienda affidataria, infatti, AVM ha dialogato in modo attivo e propositivo con gli istituti scolastici secondari di secondo grado del territorio, programmando un servizio di TPL il più possibile efficiente, a fronte della complessa domanda rappresentata dagli spostamenti in orari scolastici.

L'Azienda ha, inoltre, attivato un servizio aggiuntivo a valenza scolastica, su richiesta e contribuzione dell'Ente Affidante, per il trasporto di studenti verso una sede decentrata, lungo la Riviera del Brenta.

L'ufficio periferico dell'Ente di governo del TPL, inoltre, grazie alla partecipazione tecnica e competente dell'Azienda, ha contribuito al miglioramento di alcune aree di fermata, ai sensi della L.R. 25/1998, anche su viabilità non di competenza.

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.

SISTEMA TARIFFARIO DEI  
SERVIZI EXTRAURBANI DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE  
DEL BACINO CENTRO MERIDIONALE  
DELLA CITTA' METROPOLITANA DI VENEZIA  
E  
CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO

affidati ad AVM S.p.A.

## Indice

1. Definizioni
2. Sistema tariffario
  - 2.1 Struttura tariffaria
  - 2.2 Formazione delle tariffe
  - 2.3 Soggetti esenti
  - 2.4 Oneri fiscali
3. Condizioni di utilizzo dei titoli di viaggio
  - 3.1 Validità
  - 3.2 Pagamento
  - 3.3 Sanzioni amministrative
4. Tipologia dei titoli di viaggio
  - 4.1 Sistema Venezia unica
  - 4.2 Biglietti
  - 4.3 Abbonamenti
  - 4.4 Carnet
  - 4.5 Modalità di utilizzo dei diversi titoli di viaggio
  - 4.6 Titoli di viaggio integrati
5. Trasporto di cose
  - 5.1 Bagagli
  - 5.2 Animali
  - 5.3 Merci
  - 5.4 Autoveicoli
6. Tariffario dei servizi extraurbani della Città metropolitana di Venezia eserciti da AVM S.p.A.
  - 6.1 Tariffe vigenti e norme specifiche di acquisto e utilizzo
  - 6.2 Norme generali
7. Condizioni generali di trasporto

Per usufruire del servizio di trasporto pubblico locale, l'utente deve munirsi di valido titolo di viaggio. Per i dettagli sulla rete vendita e le modalità di acquisto si deve fare riferimento al sito aziendale del vettore AVM S.p.A.

## 1. Definizioni

**Titolo di viaggio:** documento con il quale si perfeziona il contratto di trasporto tra l'utente e il vettore.

**Tariffa:** il corrispettivo pagato dall'utente per usufruire del servizio di trasporto.

**Linea:** il percorso effettuato dal mezzo di trasporto, compreso tra capilinea e lungo il quale si effettuano le fermate.

**Rete:** insieme di linee tra loro connesse funzionalmente.

**Rete Extraurbana:** insieme delle fermate automobilistiche situate al di fuori dei confini comunali del comune di Venezia e connesse tra loro tramite linee autorizzate (eventualmente anche in affidamento/collaborazione/pooling con vettori terzi).

**Validare il titolo di viaggio:** operazione di riconoscimento ed eventuale inizio della validità del titolo effettuata a mezzo di apposita apparecchiatura, per acquisire il diritto a iniziare e/o proseguire il viaggio.

## 2. Sistema tariffario

Le tariffe sono approvate dall'Ente affidante e costituiscono un apposito allegato del Contratto di servizio e possono essere aggiornate secondo le previsioni del contratto e della normativa *pro tempore* vigente.

### 2.1 Struttura tariffaria

La struttura tariffaria prevede le seguenti tipologie tariffarie:

- *tariffe ordinarie*, tariffa applicata alla generalità degli utenti, che consente l'utilizzo dei servizi di trasporto secondo le modalità previste da ciascun titolo di viaggio;
- *tariffe integrate*, che consentono l'interscambio tra due o più mezzi di più reti di trasporto, anche gestite da diversi vettori, fino alla destinazione finale;
- *tariffe*, per appositi biglietti (da caricare su tessera Venezia Unica o sua evoluzione, personale e con foto, anche abilitata al servizio di navigazione lagunare), per eventi sportivi, gruppi e abbonamenti;
- *tariffe agevolate*, applicabili a particolari categorie di utenti (fasce deboli di utenza);

### 2.2 Soggetti esenti

Sono ammessi alla libera circolazione sui mezzi di trasporto pubblico locale, previa emissione di apposita tessera di "libera circolazione" nominativa e con foto, rilasciata da AVM su supporto Venezia Unica, ai sensi di quanto previsto dalla Legge Regionale 30 ottobre 1998 n. 25 e successive modifiche ed integrazioni, agli artt. 33 e 33 bis e come di seguito rappresentato:

- a. i dipendenti regionali, provinciali e comunali (o quelli di apposite società incaricate da detti enti) sulla rete di propria competenza, in servizio di vigilanza e di controllo, dotati di apposita tessera di servizio;
- b. in ragione delle funzioni e del servizio, gli agenti e gli ufficiali di pubblica sicurezza, gli appartenenti all'arma dei carabinieri, alla polizia di Stato, alla polizia penitenziaria, al corpo della guardia di finanza, al corpo forestale dello Stato, al corpo dei vigili del fuoco, alla polizia municipale nell'ambito del proprio territorio comunale, utilizzando la tessera di riconoscimento rilasciata dai rispettivi comandi che consente il trasporto anche dei relativi veicoli di servizio gli artt. 33 e 33 bis.

Sono esenti dal pagamento della tariffa i bambini fino al compimento dei sei (6) anni di età obbligatoriamente accompagnati da una persona adulta, in incremento rispetto a quanto previsto dalla L.R. del Veneto n. 25/1998 art. 49-bis c. 1.

### **2.3 Oneri fiscali**

Le tariffe all'utenza relative a prestazioni soggette all'imposta sul valore aggiunto (IVA) sono comprensive di tale imposta.

## **3. Condizioni di utilizzo dei titoli di viaggio**

L'Utente del servizio di trasporto pubblico locale è tenuto a munirsi di valido titolo di viaggio, a validarlo anche all'inizio di ogni singola tratta del viaggio, a conservarlo per la durata del percorso e a esibirlo su richiesta degli agenti accertatori.

### **3.1 Validità**

La ricevuta di acquisto del titolo di viaggio riporta la partita IVA dell'Impresa affidataria del servizio di trasporto e della Città metropolitana di Venezia. Il titolo di viaggio acquisisce validità solo se convalidato a mezzo dell'apparecchiatura di validazione appena saliti sul mezzo di trasporto per il settore automobilistico. Se acquistato tramite applicazione del vettore (o applicazioni partner) installata su dispositivo personale (smartphone), il titolo di viaggio acquisisce validità all'atto dell'attivazione, salva diversa specifica da parte del vettore.

In relazione al titolo di viaggio utilizzato, il diritto dell'utente a viaggiare cessa alternativamente:

- con la discesa dal mezzo;
- alla scadenza della durata prevista dal titolo di viaggio;



- al raggiungimento della località di destinazione prevista dal titolo di viaggio.

### 3.2 Pagamento

Il titolo di viaggio deve essere acquistato, di norma, prima di salire a bordo dei mezzi. Il gestore del servizio ha la facoltà di consentire l'utilizzo di diverse modalità di acquisto e pagamento.

All'atto di ricevere il biglietto l'utente deve assicurarsi, sotto pena di decadenza da qualunque eventuale diritto:

- che lo stesso sia valido per la destinazione e per l'itinerario richiesti;
- che il prezzo pagato corrisponda alla tariffa della prestazione di trasporto richiesta.

L'acquisto a bordo è consentito ove è prevista la vendita, alle condizioni e tariffe vigenti.

Il gestore del servizio ha la facoltà di consentire l'utilizzo di diverse modalità di pagamento.

### 3.3 Sanzioni amministrative

Nel caso di trasporto extraurbano della Città metropolitana di Venezia la violazione degli obblighi di possesso e validazione del titolo di viaggio comporta il pagamento della sanzione amministrativa prevista all'art. 37 della L.R. n. 25 del 30/10/1998 e s.m.i. nonché il pagamento della tariffa ordinaria in vigore a seconda della tratta, calcolata dal capolinea di partenza, per il percorso già effettuato, fino alla località di destinazione da raggiungere.

## 4. Tipologia dei titoli di viaggio

I titoli di viaggio possono essere caricati su carte del tipo *"smart card"* o *"chip on paper"*, caricati sull'applicazione del vettore (o applicazioni partner) installata su dispositivo personale (*smartphone*) o tramite sistemi di pagamento con carta bancaria (pagamenti EMV).

### 4.1 Venezia unica - modalità di utilizzo della bigliettazione elettronica

Il contratto di trasporto e relative informazioni sono dematerializzati e costituiti da una serie di dati memorizzati alternativamente su idoneo supporto elettronico o *online (cloud)* e nel sistema di emissione:

- *tessera Venezia Unica(Smart card)*: è personale (con nominativo e foto del titolare) e contiene memorizzato il profilo (ordinario, studente, residente), che può essere modificato qualora il titolare dovesse variare la propria situazione personale, previa emissione di una nuova tessera a titolo oneroso e con inizio nuova validità. Può memorizzare contemporaneamente diversi tipi di tariffe. Costituisce il supporto esclusivo, anche in versione virtuale, per la fruizione delle

tariffe di abbonamento e delle tariffe speciali dedicate alla Rete Unica. Ha una durata di validità di cinque anni e il suo rilascio comporta ordinariamente un corrispettivo a copertura dei costi di emissione. Fa eccezione la tessera rilasciata a studenti prossimi al compimento dei 26 anni, la cui data di scadenza viene portata, salvo perdita del requisito anticipatamente rispetto alla scadenza, al giorno del compimento del 26esimo anno di età.

- *Chip on paper*: è impersonale ed è destinato a memorizzare biglietti (ad esclusione di quelli a tariffa dedicata alla rete unica) di una sola tipologia per volta. Non è ricaricabile.

La tessera Venezia Unica può essere anche del tipo "impersonale", nei casi consentiti dalla normativa, intestata all'Ente o soggetto che ne richiede il rilascio; in questo caso è utilizzabile dal portatore, nei limiti delle prescrizioni previste. Ha una durata di validità di cinque anni e il suo rilascio comporta ordinariamente un corrispettivo a copertura dei costi di emissione.

#### **4.2 Biglietti**

Le tipologie di biglietti sono le seguenti:

- *Biglietti di corsa semplice (C.S.)*: validi per una singola corsa.
- *Biglietti di andata e ritorno (A/R)*: validi per il viaggio di andata e ritorno sul medesimo percorso, utilizzando di norma la stessa linea, fino a completamento del viaggio. Da utilizzare entro il giorno di convalida, compresi i servizi notturni.
- *Biglietti a tratta*: validi per viaggiare tra due località collegate da una linea, comprese nel territorio servito dalla rete di trasporto e suddiviso in tratte tariffarie, anche con possibilità di interscambio con altra linea in coincidenza, appartenente alla stessa rete, fino a completamento del viaggio;
- *Biglietti di bordo*: Da vendere a bordo dei mezzi da parte del personale addetto, su richiesta dell'utente al momento della salita sul mezzo. La validità corrisponde all'analogo biglietto preacquistabile a terra. Deve essere convalidato dal personale addetto o con la validatrice di bordo.

#### **4.3 Abbonamenti**

Consentono l'accesso alla linea o alla rete per la quale sono rilasciati, nel periodo di tempo di validità.

La validità temporale dell'abbonamento è mensile o annuale.

L'abbonamento mensile vale dal primo giorno del mese di decorrenza fino alle ore 24 dell'ultimo giorno del mese stesso e si acquista sino al giorno 19 del mese stesso. Dal giorno 20 si può acquistare solo l'abbonamento per il mese successivo. La stessa regola si applica anche all'abbonamento annuale, salvo i casi sotto menzionati.

Tutte le tipologie di abbonamento possono essere acquistate anche con validità plurimensile, purché per mensilità consecutive.

L'abbonamento annuale studente è valido dal 01 settembre al 31 agosto (12 mesi) ed è in vendita dal 20 agosto fino al 19 dicembre di ogni anno o dal 01 ottobre al 30 settembre (12 mesi) ed è in vendita dal 20 settembre fino al 19 gennaio.

L'abbonamento deve essere caricato esclusivamente sulla tessera Venezia Unica, può essere utilizzato esclusivamente dal titolare della stessa. In caso di acquisto tramite apposita applicazione tecnologica l'abbonamento viene caricato esclusivamente su smartphone, salvo evoluzioni tecnologiche future.

- *abbonamenti di rete*: validi per viaggiare nel periodo di tempo previsto su qualsiasi linea, facente parte di una o più reti di trasporto. Il tariffario può limitare la validità dell'abbonamento ad alcune linee o fasce orarie, escludere dalla validità tratti di linea o particolari percorsi o collegamenti;
- *abbonamenti a corsa*: validi per una quantità definita di viaggi da effettuare su una linea della rete di trasporto, in un periodo di tempo determinato.

#### 4.4 Carnet

Per alcune tipologie di biglietti è prevista la vendita di "carnet" composti da 10 biglietti, ad una tariffa scontata rispetto alla tariffa di vendita del singolo biglietto.

I singoli biglietti che compongono il carnet possono essere utilizzati da più utenti contemporaneamente.

Per le modalità d'uso si applicano le norme del corrispondente titolo di viaggio singolo.

#### 4.5 Modalità di utilizzo dei diversi titoli di viaggio

I titoli di viaggio si differenziano inoltre in base a quanto di seguito rappresentato:

- *Studenti, giovani*: ai titolari di tessera Venezia Unica, che abbiano autocertificato in sede di richiesta della tessera la loro condizione di studente e di età compresa tra i 6 e i 25 anni compiuti, è riservato l'acquisto di tagliandi di abbonamento a tariffa dedicata. Ai titolari di tessere di associazioni giovanili e studentesche, rilasciate o riconosciute dall'Ente affidante competente (quali il titolo denominato *Rolling Venice*), sono riservate condizioni tariffarie particolari, definite nel tariffario.
- *Fasce deboli*: ai titolari di tessere di agevolazione tariffaria rilasciate ai sensi e con le modalità previste dall'art. 1 della L.R. 19/1996, sono applicate tariffe agevolate di abbonamento ordinario.

#### 4.6 Titoli di viaggio integrati

Consentono di viaggiare su linee appartenenti a due o più reti di trasporto, anche gestite con modalità e da vettori diversi. La tipologia dei titoli di viaggio è riconducibile alla classificazione riportata nei punti precedenti. Le modalità di utilizzo e le tariffe sono definite d'intesa tra i soggetti affidanti, competenti per il servizio di trasporto, e i soggetti affidatari che gestiscono il servizio. Quando le tariffe applicate sono la semplice sommatoria di tariffe in vigore per le linee o le reti interessate, non è necessaria l'approvazione da parte dell'Ente affidante.

## **5. Trasporto di cose**

Il trasporto di cose e animali sui mezzi di trasporto pubblico locale è consentito limitatamente a quanto stabilito dalle norme di legge, dai regolamenti specifici e dalle condizioni generali di trasporto in vigore.

### **5.1 Bagagli**

L'utente del servizio può portare gratuitamente con sé bagagli, limitatamente a quanto stabilito dalle condizioni generali di trasporto, relativamente a tipologia, dimensioni e quantità dei bagagli stessi. Ai bagagli eccedenti le dimensioni e la quantità stabilita dalle condizioni generali di trasporto si applica la medesima tariffa del passeggero.

### **5.2 Animali**

Il trasporto di animali a bordo dei mezzi è gratuito, nei limiti stabiliti dalle condizioni generali di trasporto. Per il trasporto di animali, eccedenti la quantità o rinchiusi in appositi contenitori delle dimensioni stabilite dalle condizioni generali di trasporto, si applica la tariffa ordinaria del passeggero.

## **6. Tariffario dei servizi extraurbani della Città metropolitana di Venezia**

Le seguenti tariffe sono applicate alle reti extraurbane di trasporto pubblico locale esercite da AVM S.p.A., costituite da:

- rete extraurbana della Terraferma centro meridionale di Venezia

Alle linee della rete urbana terrestre sulle tratte che servono i Comuni di "prima cintura" (confinanti con il Comune di Venezia) si applicano le norme e le tariffe extraurbane a tratta, approvate dall'Ente affidante.

## **TARIFFARIO**

SERVIZI EXTRAURBANI DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE  
DEL BACINO CENTRO MERIDIONALE  
DELLA CITTA' METROPOLITANA DI VENEZIA



## 6 . 1 Tariffe vigenti e norme specifiche di acquisto e utilizzo

## biglietti

Tratta tariffaria	biglietto	carnet	vendita a bordo
tratta 1	1,50 €	14,00 €	3,00 €
tratta 2	2,40 €	20,00 €	5,00 €
tratta 3	3,00 €	26,00 €	5,00 €
tratta 4	3,60 €	31,00 €	5,00 €
tratta 5	4,30 €	37,00 €	7,50 €
tratta 6	4,90 €	42,00 €	7,50 €
tratta 7	5,60 €	47,00 €	7,50 €
tratta 8-9-10	6,90 €	59,00 €	10,00 €

## abbonamenti

Tratta tariffaria	abbonamento						
	ordinario		studente		agevolato mensile		mobility
	mensile	annuale	mensile	annuale	5%	20%	95%
tratta 1	33,00 €	333,00 €	30,00 €	268,00 €	1,60 €	6,70 €	316,40 €
tratta 2	46,00 €	440,00 €	42,00 €	365,00 €	2,30 €	9,20 €	418,00 €
tratta 3	52,00 €	483,00 €	48,00 €	397,00 €	2,60 €	10,30 €	458,90 €
tratta 4	57,00 €	526,00 €	53,00 €	440,00 €	2,80 €	11,40 €	499,70 €
tratta 5	61,00 €	569,00 €	57,00 €	483,00 €	3,00 €	12,20 €	540,60 €
tratta 6	65,00 €	601,00 €	61,00 €	515,00 €	3,20 €	13,10 €	571,00 €
tratta 7	71,00 €	644,00 €	65,00 €	536,00 €	3,50 €	14,20 €	611,80 €
tratta 8-9-10	75,00 €	676,00 €	70,00 €	569,00 €	3,80 €	15,00 €	642,20 €

PREZZO DEL VIAGGIO ALL'INTERNO DI OGNI COMUNE è pari a Tratta 1 € 1,50 (include l'utilizzo del servizio OMNIBUS, non include le Reti Urbane di Venezia e Chioggia).

Il titolo automobilistico urbano da € 1,50, pur avendo la medesima tariffa, non è utilizzabile in ambito extraurbano per i viaggi di cui al paragrafo precedente.

Le tratte tariffarie sono indicate nella seguente tabella polimetrica in vigore dal 28 aprile 2023 e si ricavano dall'incrocio tra la località di inizio e quella di fine viaggio. Esempio: Dolo - Mestre = 4 corrispondente a 4 tratte, costo di CORSA A TARIFFA ORDINARIA € 3,60.

[illegible]

## SERVIZIO OMNIBUS

Il servizio OMNIBUS è il servizio di bus navetta a tariffa agevolata promosso dalla Città metropolitana di Venezia per garantire i collegamenti tra i centri urbani di Dolo, Mira e Mirano e le stazioni ferroviarie di Dolo e Mira-Mirano, in coincidenza con i principali treni regionali in arrivo e in partenza sulla linea Padova-Venezia.

Il biglietto di corsa semplice del costo di euro uno (€1,00), viene sostituito dal titolo di viaggio extraurbano tratta 1, del costo pari a € 1,50 con validità temporale cinquanta (50) minuti. Tale biglietto consente il libero accesso ai collegamenti del servizio Omnibus, indipendentemente dalla linea utilizzata e dalla fermata di salita e discesa all'interno dei collegamenti tra le stazioni di DOLO-MIRA-MIRANO.

L'abbonamento "dedicato", riservato ai soli titolari di abbonamento ferroviario, viene venduto alla tariffa di euro undici (€11,00) e caricato su biglietto elettronico (TSC). Per viaggiare in regola è necessario poter esibire entrambi i supporti e validare il titolo di viaggio.

Il servizio diviene usufruibile anche dagli utenti non titolari di abbonamento ferroviario, mediante biglietto di corsa semplice extraurbano tratta 1, anche acquistato a bordo alle

tariffe dedicate, o abbonamento extraurbano con origine/destinazione compatibile con le percorrenze (in coerenza con quanto regolamentato per l'intero servizio extraurbano AVM).

Il servizio OMNIBUS è utilizzabile anche con gli abbonamenti integrati AVM/Actv-Trenitalia (nelle relazioni o/d previste, venduti solo su AVM Venezia Official App) e con gli abbonamenti integrati OMNIBUS+ACTV:

10551	44,00 €	Mensile Ordinario Omnibus+Trenitalia Padova-Dolo	Consente di fruire del servizio ferroviario Trenitalia sui treni R e RV nella relazione Padova - Dolo e di fruire del servizio Omnibus di collegamento tra le stazioni di Dolo e Mira-Mirano e i centri abitati di Dolo, Mira e Mirano. Se acquistato entro il giorno 19 sarà valido per il mese in corso. Se acquistato dal 20 in poi si attiverà dal giorno 1 del mese successivo.
10561	44,00 €	Mensile Ordinario Omnibus+Trenitalia Padova-Mira/Mirano	Consente di fruire del servizio ferroviario Trenitalia sui treni R e RV nella relazione Padova - Mira/Mirano e di fruire del servizio Omnibus di collegamento tra le stazioni di Dolo e Mira-Mirano e i centri abitati di Dolo, Mira e Mirano. Se acquistato entro il giorno 19 sarà valido per il mese in corso. Se acquistato dal 20 in poi si attiverà dal giorno 1 del mese successivo.
10552	44,00 €	Mensile Studente Omnibus+Trenitalia Padova-Dolo	Consente di fruire del servizio ferroviario Trenitalia sui treni R e RV nella relazione Padova - Dolo e di fruire del servizio Omnibus di collegamento tra le stazioni di Dolo e Mira-Mirano e i centri abitati di Dolo, Mira e Mirano. Se acquistato entro il giorno 19 sarà valido per il mese in corso. Se acquistato dal 20 in poi si attiverà dal giorno 1 del mese successivo.
10562	44,00 €	Mensile Studente Omnibus+Trenitalia Padova-Mira/Mirano	Consente di fruire del servizio ferroviario Trenitalia sui treni R e RV nella relazione Padova - Mira/Mirano e di fruire del servizio Omnibus di collegamento tra le stazioni di Dolo e Mira-Mirano e i centri abitati di Dolo, Mira e Mirano. Se acquistato entro il giorno 19 sarà valido per il mese in corso. Se acquistato dal 20 in poi si attiverà dal giorno 1 del mese successivo.

e con gli abbonamenti integrati OMNIBUS + ACTV:

24,00 €	Omnibus+Actv tratta 3.
25,00 €	Omnibus+Actv tratta 4.
26,00 €	Omnibus+Actv tratta 5.



## NORME GENERALI

I biglietti e gli abbonamenti devono essere validati all'inizio del viaggio e ad ogni cambio di mezzo.

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

- I. Il biglietto validato non è cedibile.
- II. Il biglietto oppure la tessera Venezia Unica, a seguito di controlli e verifiche, possono essere ritirati dal personale Actv qualora emerga l'irregolarità degli stessi.
- III. Con la discesa dalla vettura, il biglietto perde la sua validità, fatta eccezione per:
  - 1 - I viaggi che prevedono coincidenza.
  - 2 - I viaggi che prevedono lo spostamento tra due località, comprese in un'unica tratta tariffaria, ma non raggiungibili con la stessa linea e/o vettura.
  - 3 - I viaggi aventi origine o destinazione in Mestre hanno una validità temporale diversa in base alla tratta acquistata. I biglietti validati sulle linee extraurbane danno diritto di viaggiare nell'ambito della rete urbana di terraferma (ad esclusione dei collegamenti con Venezia) per la durata temporale prevista dal titolo di viaggio. I biglietti extraurbani validati nell'ambito della rete urbana di terraferma (ad esclusione dei collegamenti con Venezia) danno diritto di viaggiare per la durata temporale prevista dal titolo di viaggio.
- IV. Bambini: i bambini sino al compimento del 6° anno di età sono esentati dal pagamento del biglietto.
- V. Bagagli: i bagagli che SUPERINO l'ingombro di cm. 150, quale somma dei tre lati, sono soggetti al pagamento del prezzo di € 1,50 per qualunque distanza. Non sono ammessi al trasporto più di due colli per ogni cliente, i colli che superino le dimensioni massime di cm. 150, quale somma dei tre lati, e le carrozzine per bambini salvo quanto previsto dalle Condizioni Generali di Trasporto. Le cose ammesse al trasporto sono in custodia dell'utente e non devono arrecare intralcio. È vietato il trasporto di cose pericolose.
- VI. Animali: è ammesso il trasporto gratuito di animali di piccola taglia in apposite custodie, fino a 150 cm. quale somma delle tre dimensioni, e di cani di piccola taglia con museruola. È ammesso il trasporto gratuito di cani guida che accompagnino i non vedenti.
- VII. Sanzioni amministrative a carico dei trasgressori sui mezzi di trasporto pubblico locale L.R. n. 25 del 30/10/1998, art. 37 e s.m.i.
- VIII. Obblighi e sanzioni amministrative:
  1. I clienti dei servizi di trasporto pubblico locale sono tenuti a munirsi di valido titolo di viaggio (biglietto o abbonamento), a validarlo all'inizio del viaggio e ad ogni cambio di mezzo, a conservarlo per la durata del percorso e ad esibirlo su richiesta del personale,

munito di regolare documento di identificazione, preposto, per legge o su disposizione Actv, alla verifica della regolarità dei titoli di viaggio, nonché della regolarità e sicurezza del servizio. Il biglietto oppure la tessera Venezia Unica possono essere ritirati dal personale Actv a seguito di controlli e verifiche da cui emerga l'irregolarità dei medesimi.

2. Nel caso di trasporto urbano la violazione degli obblighi indicati al punto 1, fatto salvo quanto previsto dal punto 4, comporta il pagamento della sanzione amministrativa eventualmente prevista all'art.37 della L.R. n. 25 del 30/10/1998 e s.m.i. nonché il pagamento della tariffa ordinaria in vigore.

3. Nel caso di trasporto extraurbano la violazione degli obblighi indicati al punto 1, fatto salvo quanto previsto dal punto 4, comporta il pagamento della sanzione amministrativa eventualmente prevista all'art.37 della L.R. n. 25 del 30/10/1998 e s.m.i., nonché il pagamento della tariffa ordinaria calcolata dal capolinea di partenza, per il percorso già effettuato, fino alla località di destinazione che il cliente dichiara di voler raggiungere.

4. Le sanzioni sopra indicate si applicano anche quando il cliente titolare di abbonamento nominativo non sia in grado di esibirlo all'agente accertatore al momento della richiesta ovvero entro i successivi quindici giorni presso le agenzie Venezia Unica abilitate oppure quando l'abbonamento risulta regolarizzato successivamente all'accertamento.

Pagamento:

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

## CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO

*aggiornamento 27 gennaio 2023*

Il servizio di Trasporto Pubblico Locale (TPL) è prestato da Azienda Veneziana della Mobilità S.p.A. (AVM o anche “vettore”), con sede in Venezia, Isola Nova del Tronchetto 33, per il tramite della propria società collegata Actv S.p.A. (Actv o anche “vettore”) con l’applicazione e secondo l’osservanza delle seguenti “Condizioni Generali di Trasporto” nel rispetto delle norme di settore specifiche e del Regolamento (UE) n. 181/2011 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 16 febbraio 2011. I clienti del servizio di trasporto di AVM sono chiamati a contribuire affinché il servizio di TPL si possa svolgere nelle condizioni di massima sicurezza e puntualità e quindi sono tenuti ad osservare le prescrizioni contenute nelle “Condizioni Generali di Trasporto” qui di seguito descritte, nonché ad ottemperare alle avvertenze, inviti e disposizioni attinenti all’ordine e alla sicurezza dell’esercizio del servizio stesso emanate da AVM e nei casi specifici dal personale di quest’ultima e della controllata Actv, ed infine ad osservare le regole e normative dettate dalle leggi nazionali e della Regione Veneto ed alle disposizioni delle altre Autorità competenti.

### 1 DEFINIZIONI

- “AVM Venezia Official App” (per comodità abbreviato App AVM): applicazione per smartphone che permette l’acquisto e la validazione/attivazione di titoli di viaggio del TPL e della sosta su stalli strisce blu del comune di Venezia, nonché la ricerca di orari e percorsi e la consultazione delle news;
- “Biglietto elettronico Venezia Unica” (per comodità abbreviato semplicemente con “biglietto Venezia Unica”): supporto elettronico (chip on paper);
- “Biglietto rete unica” (navigazione, bus, tram e people mover), se caricato su tessera Venezia Unica (fisica o virtuale) consente di viaggiare anche sulle percorrenze aventi origine o destinazione l’Aeroporto Marco Polo di Venezia, se caricato su biglietto elettronico si faccia riferimento alle tariffe esposte al pubblico;
- “CartaVenezia”: abilitazione della tessera Venezia Unica al caricamento dei titoli di viaggio a prezzo ridotto validi sulla rete urbana del Comune di Venezia e riservati alla clientela abituale di tale servizio;
- “Cliente”: chi usufruisca dei mezzi del trasporto pubblico essendo in possesso di regolare titolo di viaggio correntemente validato;
- “Condizioni Generali di Trasporto”: l’insieme dei termini, condizioni e prescrizioni contenute nel presente documento e che regolamentano le operazioni e le modalità di accesso e d’uso del trasporto pubblico, stabilendo obblighi e responsabilità del trasportatore e del trasportato;
- “Contratto”: il contratto di trasporto tra il cliente e AVM stipulato con l’acquisto del titolo di viaggio e perfezionato nel momento dell’accesso del cliente a bordo del mezzo;

- Call Center (+39) 041 041
- “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 natanti e people mover utilizzati nel servizio di TPL di AVM;
- “Prezzo”: il corrispettivo pagato dal cliente per acquistare il titolo di viaggio;
- “Profilo cliente”: identifica la categoria di appartenenza (ordinario, studente, residente isole); è legato a determinati requisiti la perdita dei quali determina necessariamente l’emissione di una nuova tessera Venezia Unica al relativo prezzo di acquisto con applicazione di “profilo cliente” coerente con i nuovi requisiti;
- “Rete”: insieme di linee tra loro connesse funzionalmente;
- “Servizio”: il servizio di trasporto prestato da AVM effettuato con mezzi terrestri, natanti e impianti a fune in conformità alle previsioni dei Contratti di Servizio stipulati tra AVM e gli Enti Affidanti;
- Sistema di bigliettazione: sistema di bigliettazione elettronica senza contatto utilizzato da AVM per la memorizzazione delle informazioni relative ai contratti di trasporto;
- “Tessera elettronica Venezia Unica”: (per comodità abbreviato semplicemente con “tessera Venezia Unica”): 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 (caricato su tessera Venezia Unica, biglietto elettronico Venezia Unica o smartphone tramite applicazione o altri strumenti digitali) da validare o attivare, con il quale si perfeziona il contratto di trasporto tra il cliente e il vettore;
- “TPL”: Trasporto Pubblico Locale;
- “Validazione”: l’atto del validare/attivare il titolo di viaggio sull’apposita apparecchiatura o tramite l’apposito supporto, per acquisire il diritto ad iniziare e/o proseguire il viaggio;
- Venezia Unica: l’insieme dei servizi di commercializzazione dei titoli di viaggio del trasporto pubblico locale e dei biglietti per gli eventi ovvero la rete di vendita (Agenzie, biglietterie e piattaforma on-line);
- “Viaggio”: itinerario prescelto dal cliente, da percorrere lungo la rete, usufruendo del servizio di TPL effettuato dal vettore.

## 2 TITOLI DI VIAGGIO

I clienti del servizio di trasporto AVM per usufruire del servizio stesso, devono, ai sensi dell’art. 37 della L.R. 30/10/1998 n. 25 e successive modificazioni e integrazioni, munirsi di un titolo di viaggio valido ed idoneo secondo le norme di prezzo al pubblico vigenti per il viaggio da percorrere. Il viaggio s’intende iniziato con la salita del cliente sul mezzo e



concluso dopo la discesa dallo stesso, secondo le prescrizioni indicate al successivo paragrafo.

Il titolo di viaggio:

a) deve essere acquistato dal cliente di regola prima di salire a bordo del mezzo presso i punti vendita Venezia Unica, le rivendite autorizzate, le emettitrici automatiche, on line tramite il portale [veneziaunica.it](http://veneziaunica.it) e gli applicativi e-commerce associati a [actv.it](http://actv.it) e [avmspa.it](http://avmspa.it) (prenotazione ferry on line) o tramite la App AVM (e altre applicazioni partner), ovvero può essere acquistato a bordo dei mezzi ove e quando previsto;

b) deve essere validato/attivato sull'apposita apparecchiatura o tramite l'apposito supporto prima dell'accesso al pontone galleggiante di imbarco, (per il settore navigazione) o appena saliti sul mezzo (per il settore automobilistico/tranviario - in caso di acquisto del titolo di viaggio tramite applicazione, lo stesso deve essere attivato tre minuti prima di salire a bordo); è cura del cliente verificare l'avvenuta e corretta validazione del titolo di viaggio tramite gli appositi segnali luminosi e acustici emessi dalla validatrice o dal lettore; 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 quanto riportato nei commi successivi in relazione all'impossibilità di preacquisto o guasto delle validatrici;

d) deve essere conservato per l'intera durata del viaggio e una volta validato non è cedibile;

e) deve essere esibito su richiesta del personale AVM o di altro personale incaricato, munito di regolare documento di identificazione, preposto per legge o su disposizione di AVM alla verifica della regolarità dei titoli di viaggio, nonché della sicurezza del servizio;

f) può essere ritirato dal personale AVM o da altro personale eventualmente incaricato munito di regolare documento di identificazione, a seguito di controlli e verifiche da cui emerga l'irregolarità del medesimo;

g) quanto previsto al punto f) si applica anche alle tessere Venezia Unica inserite a sistema nella cosiddetta "lista nera" a seguito di procedimento amministrativo (insoluto, smarrimento, ecc.) o per uso improprio, tali tessere una volta ritirate saranno rese inutilizzabili;

h) non è rimborsabile salvo quanto previsto alle presenti Condizioni Generali di Trasporto e meglio specifico della Carta della Mobilità. Il cliente deve controllare la ricevuta e il resto rilasciatigli dall'operatore di vendita prima di allontanarsi dallo sportello.

Il diritto del cliente a viaggiare cessa con la discesa dal mezzo, fatta eccezione:

per i possessori di titolo di viaggio a tratta (servizio extraurbano), ai quali è consentito viaggiare tra due località comprese nel territorio servito dalla rete di trasporto e suddiviso in fasce di prezzo (tratte), anche con possibilità di interscambio con altra linea in coincidenza, appartenente alla stessa rete di trasporto, fino a completamento del viaggio. In particolare:

- ai possessori di biglietti extraurbani validati inizialmente sulle linee extraurbane, è permesso completare il viaggio nell'ambito della rete urbana di Mestre (ad esclusione dei collegamenti con Venezia) nell'arco temporale consentito dallo specifico titolo di viaggio a decorrere dalla prima validazione;
- ai possessori di biglietti extraurbani, validati inizialmente nell'ambito della rete urbana di Mestre (ad esclusione dei collegamenti con Venezia), è permesso proseguire e completare il viaggio con le linee extraurbane nell'arco temporale previsto dallo specifico titolo di viaggio a decorrere dalla prima validazione.

L'abbonamento consente l'accesso alla tratta e/o alla/e rete/i per la/e quale/i è rilasciato, nel periodo di tempo di validità, previa validazione ad ogni accesso al servizio. La validità temporale dell'abbonamento è, di norma, mensile o annuale e decorre dal primo giorno del mese del periodo per il quale viene acquistato.

In caso di caricamento dell'abbonamento su tessera Venezia Unica, lo stesso è memorizzato nella tessera che riporta i dati identificativi del titolare, la data di scadenza della tessera e il profilo cliente corrispondente (quest'ultimo contenuto nel micro-chip della tessera), in caso di acquisto dell'abbonamento (così come di qualsiasi altro titolo di viaggio) tramite App AVM, lo stesso è memorizzato solo ed esclusivamente su smartphone. Nella tessera Venezia Unica è memorizzabile qualsiasi abbonamento del gestore, subordinatamente alla coerenza col profilo cliente.

L'abbonamento è personale e può essere utilizzato solo dal titolare della tessera Venezia Unica, salvo il caso di abbonamenti e tessere impersonali. La tessera Venezia Unica è rilasciata, su richiesta del cliente presso gli sportelli Venezia Unica preposti compilando l'apposito modulo con i dati personali e altre informazioni richieste, ivi comprese le eventuali certificazioni necessarie.

La tessera Venezia Unica ha durata quinquennale. Durante il periodo di validità, in luogo del rilascio di una nuova tessera, il titolare potrà richiedere il cambio del profilo, corrispondendone i relativi costi, della tessera già posseduta, documentando, ove necessario, la nuova situazione.

In caso di furto o smarrimento, va richiesta l'emissione di una nuova tessera, autorizzando la contestuale messa fuori validità della tessera precedente: nel caso quest'ultima contenga dei titoli del TPL, i medesimi saranno caricati nella nuova tessera senza costi aggiuntivi per il cliente; entro il termine di sei mesi dalla scadenza della tessera sarà possibile ottenere gratuitamente anche il trasferimento dei titoli del TPL dalla tessera scaduta a quella di nuova emissione. Decorso tale termine, i titoli non potranno più essere utilizzati.

Gli abbonati, nel caso la tipologia del loro abbonamento consenta di viaggiare solo su alcune linee, possono utilizzare anche le altre linee limitatamente ai soli tratti di percorso coincidente.

I prezzi e le tipologie dei titoli di viaggio in vigore sono quelli di volta in volta approvati dagli Enti preposti secondo le leggi vigenti della Regione Veneto.

Sono ammessi alla libera circolazione sui mezzi:

- a) gli aventi diritto ai sensi di legge e regolamenti vigenti, muniti di idoneo documento di riconoscimento e tessera Venezia Unica;
- b) i bambini fino al compimento dei sei (6) anni di età.

### **3 RESPONSABILITA' DI AVM**

AVM non assume alcuna responsabilità nei confronti dei clienti per eventuali ritardi, mancata effettuazione totale o parziale dei servizi di TPL dovuti a causa di forza maggiore e/o per motivi di ordine o di sicurezza pubblica, né comunque per l'interruzione o sospensione del servizio di TPL per cause indipendenti dalla sua volontà o al di fuori del suo dominio, quali per esempio, ma non solo: scioperi di qualsiasi genere, preventivamente annunciati o meno, disordini, alte maree, calamità naturali, affollamento dei mezzi, provvedimenti delle competenti Autorità, ecc.

Le deviazioni temporanee e provvisorie di percorso di una determinata linea dovuta a provvedimenti delle Autorità competenti in materia non daranno luogo a variazioni di prezzi o diritto a rimborsi.

Qualora vi sia interruzione del servizio per avaria del mezzo, AVM si impegna al ripristino del servizio nel più breve tempo possibile. La responsabilità del vettore, disciplinata dall'art. 1681 del Codice Civile, si esplica con l'inizio del viaggio e cessa alla sua fine.

L'accesso ai mezzi in servizio di TPL può essere limitato dal personale di bordo per motivi di sicurezza.

AVM non assume alcuna responsabilità nei confronti dei clienti per eventuali danni derivanti da comportamenti compiuti in violazione delle presenti Condizioni Generali di Trasporto.

### **4 MOBILITA' DELLE PERSONE CON RIDOTTE CAPACITA' MOTORIE, DIVERSAMENTE ABILI SU SEDIE A ROTELLE E TRASPORTO DI CARROZZINE O PASSEGGINI PER BAMBINI**

Al fine di agevolare la fruizione del servizio da parte di persone con ridotte capacità motorie non in carrozzina o in condizioni di potenziale difficoltà (anziani, donne in evidente stato di gravidanza, ecc.), negli autobus in allestimento urbano e suburbano dotati di dispositivo di "abbassamento" del pianale (kneeling) verso la banchina di fermata, la salita o la discesa possono eventualmente avvenire anche attraverso la porta centrale.

Le persone con disabilità motoria, che viaggino su sedia a rotelle, devono stazionare nello spazio appositamente attrezzato all'interno dei mezzi adibiti al servizio di trasporto pubblico automobilistico e tranviario.

All'interno dell'apposito spazio la sedia a rotelle deve essere posizionata nel senso contrario alla marcia del veicolo, appoggiata con lo schienale alla paretina di sostegno (o in assenza di tale sostegno vincolata al veicolo con gli appositi dispositivi di blocco) e con i freni bloccati. A bordo è consentito altresì il trasporto di sedie motorizzate per persone con disabilità motorie o di sedie manuali con ruotino rimovibile, purché le stesse siano



omologate al trasporto su altri mezzi e le cui dimensioni in termini di massimo ingombro non superino quelle dello spazio appositamente attrezzato all'interno degli autobus.

Gli spazi attrezzati per il trasporto di persone con disabilità motoria su sedie a rotelle, se da queste non occupati, possono essere utilizzati per una sola carrozzina o un solo passeggino, anche non ripiegati, per il trasporto di bambini. Comunque, non è consentito il trasporto di passeggini/carrozzine non richiudibili per bambini al di fuori degli spazi suddetti (nel senso che al di fuori di detti spazi i passeggini/carrozzine per bambini dovranno essere obbligatoriamente ripiegati).

Non è consentito altresì il trasporto di scooter o sedie motorizzate per uso esterno per persone con disabilità motoria.

Nel caso in cui, durante il tragitto, salga sui mezzi una persona con disabilità motoria che si serva di sedia a rotelle, l'area all'uopo attrezzata dovrà essere immediatamente liberata per consentirne il posizionamento. In tal caso, per motivi di sicurezza la carrozzina o il passeggino dovrà essere ripiegata/o.

Se l'area attrezzata per il trasporto di persone con disabilità motoria su sedie a rotelle è già occupata da un soggetto con analoga disabilità, per motivi di sicurezza non sarà possibile ammettere il trasporto di altro soggetto che utilizzi la sedia a rotelle.

In ogni caso, le operazioni di salita e discesa dal mezzo sono svolte dalle persone con disabilità motoria in piena autonomia.

## 5 TRASPORTO DI COSE

Bagagli a mano

I bagagli possono essere trasportati secondo le seguenti condizioni.

Ogni viaggiatore munito di regolare titolo di viaggio può trasportare con sé gratuitamente:

- tre bagagli o pacchi non superiori a cm. 150 quale somma delle tre dimensioni;
- uno strumento musicale entro le dimensioni di cm. 150;
- una canna da pesca contenute in apposita custodia (max 5);
- un paio di sci;
- un carretto della spesa per uso domestico;
- una bicicletta pieghevole o un monopattino pieghevole riposti nelle apposite custodie entro i cm. 150 quale somma delle tre dimensioni;
- una carrozzina o passeggino per bambini solo se ripiegati, salvo quanto indicato al precedente punto 4 per il servizio automobilistico.

Per i bagagli di tipologia diversa o eccedente per numero da quello di cui ai punti precedenti, il cliente deve acquistare e validare il titolo di viaggio allo stesso prezzo del passeggero, secondo le tariffe vigenti, in rapporto di un titolo di viaggio ogni tre bagagli, ovvero da uno a tre bagagli, comunque sempre entro i limiti di cm. 150 quale somma delle tre dimensioni.

Non è ammesso il trasporto di bagagli o pacchi che superino i limiti di cm. 150 quale somma delle tre dimensioni.



I bagagli, compresi quelli a spalla ed i pacchi devono essere posati a terra o nelle apposite aree in modo da non arrecare disagio agli altri viaggiatori. Bagagli e pacchi non possono essere posati sui posti a sedere o comunque ingombrarli impedendone l'uso, ovvero ostruire le vie di passaggio.

È vietato il trasporto di materiali pericolosi, maleodoranti o che possono sporcare i mezzi o dare disturbo ai passeggeri.

Il trasporto di bagagli può essere rifiutato, ad insindacabile giudizio del preposto alla conduzione del mezzo, in caso di affollamento o qualora pregiudichi la sicurezza dei passeggeri a bordo del mezzo stesso o del servizio di trasporto.

AVM non è in alcun caso responsabile del furto, smarrimento o comunque perdita degli oggetti personali dei clienti né dei loro bagagli e/o loro contenuto, durante il trasporto o l'attesa dei mezzi.

Gli oggetti rinvenuti saranno conservati per un periodo massimo di 7 (sette) giorni e poi saranno recapitati, come prescritto dalla legge, presso l'ufficio oggetti smarriti del Comune di Venezia.

## **6 TRASPORTO DI ANIMALI**

A bordo dei mezzi sono ammessi al trasporto gratuito, nel numero massimo di uno per passeggero:

- cani - guida per non vedenti, muniti di museruola, come previsto dalla normativa vigente;
- cani, purché tenuti al guinzaglio o in braccio, muniti di museruola, come previsto dalla normativa vigente;
- specificatamente nel servizio automobilistico, cani di piccola taglia purché tenuti in braccio e muniti di museruola come previsto dalla normativa vigente;
- altri animali di piccole dimensioni (gatti, uccelli, ecc.) purché chiusi in appositi contenitori, gabbie o altri contenitori di dimensioni ridotte non superiori a cm. 150 quale somma delle tre dimensioni.

Previo acquisto di idoneo titolo di viaggio allo stesso prezzo del passeggero, è ammesso il trasporto di animali purché chiusi in appositi contenitori, gabbie o altri contenitori di dimensioni non superiori a cm. 150 quale somma delle tre dimensioni.

Le gabbie ed i contenitori devono impedire, anche solo accidentalmente, il contatto fisico con l'esterno durante il trasporto e devono essere tenuti in modo tale da non arrecare fastidio e/o danno a persone e cose.

Il trasporto dei suddetti animali (ad eccezione dei cani - guida per non vedenti) potrà essere comunque limitato o escluso, a giudizio del personale incaricato, in caso di situazioni di particolare affollamento del mezzo o qualora il trasporto stesso pregiudichi la sicurezza dei passeggeri.

In ogni caso, la persona che accompagna l'animale è l'unica responsabile dei danni provocati a cose e/o persone quale conseguenza diretta o indiretta di comportamenti o fatti provocati dallo stesso animale.

## **7 COMPORTAMENTO A BORDO DEI MEZZI E IN FERMATA: NORME DI SICUREZZA, DIVIETI E SANZIONI**

Per quanto non specificatamente previsto e richiamato di seguito, si applicano, in materia di polizia, sicurezza e regolarità dell'esercizio dei servizi di trasporto, le disposizioni e le sanzioni di cui al DPR n. 753 del 11/07/1980.

Servizio automobilistico: in considerazione del carattere facoltativo di tutte le fermate, il cliente in attesa, all'approssimarsi del mezzo utile, è tenuto a segnalare con un cenno della mano la sua richiesta di fermata. All'approssimarsi della fermata di arrivo il cliente a bordo deve azionare per tempo il segnale sonoro e/o luminoso di "richiesta fermata" posizionato all'interno dell'autobus.

Nel servizio automobilistico/tranviario, nei casi in cui il viaggio o parte dello stesso avvenga in piedi, il cliente deve sorreggersi agli appositi sostegni e maniglie presenti a bordo del mezzo. AVM e Actv non sono responsabili per i danni subiti dal cliente che viaggi in piedi senza sorreggersi agli appositi sostegni.

Il cliente deve usare ogni precauzione necessaria e vigilare, per quanto da lui dipenda, sulla sicurezza ed incolumità propria e delle persone, animali e cose di cui ha la custodia.

Il personale incaricato può impedire l'accesso sui mezzi, ovvero intimare l'allontanamento, senza diritto ad alcun rimborso, ai clienti che: si trovino in stato di manifesta ubriachezza, offendano la decenza, diano pubblico scandalo o rechino disturbo agli altri clienti, o che comunque rifiutino di ottemperare alle prescrizioni d'ordine e sicurezza del servizio disposte da AVM, ovvero che non rispettino le presenti Condizioni Generali di Trasporto.

I clienti sono tenuti a cedere il posto ai mutilati ed invalidi, per i quali sono riservati i relativi posti (art. 27 legge 30.03.1971, n. 118), nonché favorire le persone anziane, le donne in stato di gravidanza e le persone con bambini fino ai 6 anni di età.

È consentito parlare al personale di bordo solo per chiedere informazioni attinenti al servizio ed in caso di inconvenienti (es. malore, borseggio, molestia, guasto).

È fatto divieto ad ogni cliente, e le violazioni saranno sanzionate ai sensi del citato DPR 753/1980:

a) salire o scendere dal mezzo da porte o postazioni diverse da quelle prescritte dalle indicazioni poste all'interno e all'esterno del mezzo, nonché quando questo sia in movimento, salvo i casi richiamati al punto 4;

c) occupare più di un posto a sedere o ingombrare uscite o passaggi in contrasto con le indicazioni del personale aziendale;

d) aprire i finestrini del mezzo se ciò disturba gli altri clienti;

- e) gettare oggetti dai finestrini (sanzione maggiore quando il fatto avviene con il mezzo in movimento);
- f) sporgersi dai finestrini con il mezzo in movimento;
- g) fumare a bordo dei mezzi, negli impianti di fermata e nelle pertinenze aziendali. Il divieto comprende anche le sigarette elettroniche e i dispositivi elettronici che consentano l'inalazione di vapore;
- h) azionare, salvo casi di grave ed incombente pericolo, i comandi per l'apertura di emergenza delle porte, nonché qualsiasi altro dispositivo di emergenza installato sui mezzi e come tale evidenziato;
- i) arrecare danno di qualsiasi tipo o natura ai mezzi o ai locali aziendali;
- j) depositare nei locali aziendali o trasportare sui mezzi bombole di gas compressi, disciolti o liquefatti, materiali esplosivi di qualsiasi natura, infiammabili, nocivi, corrosivi o contaminanti;
- k) accedere sul mezzo con animali, armi, materiali, oggetti ed involucri che, per volume forma o natura, possano risultare molesti o pericolosi per i viaggiatori e/o arrecare danno agli stessi;
- l) distrarre il personale durante la conduzione del mezzo, impedire o ostacolare il personale stesso nell'esercizio delle sue funzioni;
- m) chiedere al conducente di salire o scendere dal mezzo in luogo diverso da quello stabilito come fermata;
- n) cantare, suonare, schiamazzare mendicare o tenere un comportamento sconveniente o molesto, tale da arrecare in qualsiasi modo disagio o disturbo;
- o) accedere sul mezzo in stato di ebbrezza o in condizioni fisiche o psicofisiche tali da non consentire il corretto utilizzo del servizio o da arrecare danno a sé e agli altri;
- p) esercitare senza apposita autorizzazione qualsiasi commercio nonché distribuire o affiggere oggetti o stampe a scopo pubblicitari;
- q) accedere sul mezzo con abbigliamento sudicio o indecente o con segni evidenti di malattie contagiose o ferite che possano arrecare danno o molestia o repulsione agli altri passeggeri, salvo il caso di pronto soccorso;
- r) effettuare, senza l'autorizzazione di AVM riprese fotografiche, audio e video al personale in servizio.

Le persone che ricusino di ottemperare alle prescrizioni d'ordine e di sicurezza impartite dal personale addetto al servizio possono essere allontanate dai mezzi o dalle pertinenze aziendali.

## **8 SANZIONI AMMINISTRATIVE PER IRREGOLARITÀ NEI TITOLI DI VIAGGIO**

Come previsto dalla normativa vigente (L.R. 25/1998 e successive modificazioni e integrazioni) i clienti dei servizi di trasporto pubblico locale sono tenuti a munirsi di un valido titolo di viaggio, a validarlo anche all'inizio di ogni singola tratta del viaggio, in conformità alle apposite prescrizioni, a conservarlo per la durata del percorso e a esibirlo su richiesta degli agenti accertatori. In caso di violazione, i clienti sono tenuti oltre al pagamento del normale titolo di viaggio a prezzo ordinario, calcolato dal capolinea di partenza alla fermata di arrivo del cliente, anche al pagamento delle sanzioni amministrative fissate dalle Autorità competenti.

Per le procedure di accertamento, notifica e riscossione si rinvia alla legge nazionale e regionale vigente e a quanto riportato nel sommario processo verbale redatto dal personale di controllo.

L'attività di accertamento sarà espletata nel rispetto della L.R. 25/1998, e successive modificazioni e integrazioni, da parte di Agenti Accertatori che in tale veste ricoprono la funzione di agente di polizia amministrativa.

Il cliente cui venga elevata sanzione amministrativa per irregolarità del titolo di viaggio è tenuto a fornire all'Agente Accertatore le proprie generalità accertabili da valido documento di identità personale.

I trasgressori hanno facoltà di conciliare l'illecito con effetto liberatorio, versando all'Agente Accertatore l'importo della sanzione di legge, oltre all'importo del biglietto a prezzo ordinario. L'agente rilascerà copia del relativo sommario processo verbale. Per i minori si applica quanto previsto dalla legge 689/1981.

Qualora il cliente non possa o non intenda pagare all'Agente Accertatore, lo stesso redigerà il relativo verbale riportando le generalità fornite dal trasgressore. In base agli articoli 494, 495 e 496 del C.P., le generalità devono essere correttamente fornite. Il cliente ha diritto di inserire nel verbale la propria dichiarazione, che sottoscriverà ricevendone copia.

Il rifiuto di fornire i dati di identificazione comporterà l'applicazione delle sanzioni previste dall'art. 651 del Codice Penale.

La falsificazione, l'uso di biglietti falsificati o l'alterazione dei medesimi comporterà l'applicazione delle sanzioni previste dagli art. 462, 465 e 466 del Codice Penale.

Le false dichiarazioni comporteranno l'applicazione delle sanzioni previste dall'art. 496 del Codice Penale.

## **9 RISTORI**

AVM, al fine di agevolare la propria clientela, prevede la possibilità di ottenere il ristoro, in titoli di viaggio o in denaro, dell'abbonamento annuale sottoscritto, ovvero la sospensione dell'abbonamento stesso, a seconda dei casi.

Per informazioni dettagliate, si invita la clientela a: prendere visione della versione integrale della Carta della Mobilità, pubblicata nei siti internet [www.avmspa.it](http://www.avmspa.it) e [www.actv.it](http://www.actv.it) o telefonare al Call Center (+39) 041 041.



**10 VIDEOSORVEGLIANZA**

Si informa che a bordo dei mezzi di trasporto (automobilistici e di navigazione) e presso le fermate del servizio automobilistico è attivo un impianto di videosorveglianza per finalità di sicurezza e tutela del patrimonio aziendale, di cui è titolare ACTV; presso gli approdi del servizio di navigazione è altresì attivo un impianto di videosorveglianza per finalità di sicurezza e tutela del patrimonio aziendale, di cui è titolare AVM. Inoltre, sui mezzi di trasporto automobilistico (bus-tram) è attivo un sistema V.E.D.R. per la ricostruzione della dinamica dei sinistri stradali. Le immagini saranno oggetto di trattamento con l'ausilio di strumenti elettronici e nel rispetto della normativa a tutela dei dati personali e del Provvedimento Generale dell'8 aprile 2010 del Garante per la protezione dei dati personali, che non richiede di acquisire un preventivo consenso dall'interessato. Il presupposto giuridico è il perseguimento del legittimo interesse del titolare.

Per ogni ulteriore informazione si prega di consultare il sito [www.avmspa.it](http://www.avmspa.it) "Privacy & Cookies- informativa sulla tutela dei dati personali relativa alla videosorveglianza" e il sito [www.actv.it](http://www.actv.it) alla sezione "Privacy & Cookies - informativa sulla tutela dei dati personali relativa alla videosorveglianza" e - "Privacy & Cookies- informativa sulla tutela dei dati personali relativa al sistema VEDR per la ricostruzione della dinamica dei sinistri stradali".

**Gestore: Arriva Veneto S.rl.**

Servizio di trasporto pubblico locale:

✓ extraurbano su gomma relativo al collegamento tra Chioggia e Venezia

**(A) NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE**

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

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

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

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

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

**(B) CONTRATTO DI SERVIZIO**

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

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

<b>Criteri tariffari e tariffe</b>	<p>I criteri tariffari sono stati definiti dalla Regione del Veneto (il Piano Regionale dei Trasporti del 2004 ha definito al par. 9.1.4.4 <i>Struttura tariffaria - 9.1.4.4.1 Classi chilometriche</i>, “il modello tariffario basato sulla tariffa urbana e per l’extraurbano sulle classi chilometriche crescenti secondo la distanza”) e tale sistema è ancora attualmente utilizzato dalle Aziende operanti in Regione.</p> <p>Le tariffe vengono approvate dall’Assemblea dell’Ente di Governo del TPL. Ultimo aggiornamento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• deliberazione dell’Ente di governo del TPL n. n. 5 del 31/03/2023 (aggiornamento complessivo delle tariffe, si veda tabella successiva)</li> <li>• deliberazione dell’Ente di governo del TPL n. n. 13 del 12/10/2023 (approvazione dell’esenzione tariffaria ai bambini fino ai 6 anni di età)</li> </ul>
------------------------------------	---

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

**(B.1) REGIME TARIFFARIO APPLICATO**

Si riporta di seguito il regime tariffario vigente al 2024 a seguito dell'applicazione dell'indice ISTAT FOI (01/01/2022 - 31/12/2022) la cui valorizzazione nell'arco dell'anno solare ha subito un aumento al 9,80%. La manovra tariffaria è stata approvata con deliberazione dell'Ente di Governo n. 5 del 31/03/2023, ad oggi vige la medesima tariffazione.

<i>Tariffe</i>		
<i>Corsa Semplice</i>	<i>2021-2022</i>	<i>2023-2024</i>
Tratta 1	1,30 €	1,50 €
Tratta 2	2,20 €	2,40 €
Tratta 3	2,80 €	3,00 €
Tratta 4	3,40 €	3,60 €
Tratta 5	4,00 €	4,30 €
Tratta 6	4,60 €	4,90 €
Tratta 7	5,20 €	5,60 €
Tratta 8/9/10	6,40 €	6,90 €
Aeroporto	9,00 €	10,00 €
Corsa Semplice integrativo per possessori di abbonamento	4,00 €	4,30 €
<i>Tariffe</i>		
<i>Carnet 10 Corse</i>	<i>2021-2022</i>	<i>2023-2024</i>
Tratta 1	12,00 €	14,00 €
Tratta 2	19,00 €	20,00 €
Tratta 3	24,00 €	26,00 €
Tratta 4	29,00 €	31,00 €
Tratta 5	34,00 €	37,00 €
Tratta 6	39,00 €	42,00 €
Tratta 7	44,00 €	47,00 €
Tratta 8/9/10	55,00 €	59,00 €
Aeroporto	80,00 €	86,00 €
<i>Tariffe</i>		
<i>Abbonamento Ordinario Mensile</i>	<i>2021-2022</i>	<i>2023-2024</i>
Tratta 1	31,00 €	33,00 €
Tratta 2	43,00 €	46,00 €
Tratta 3	48,00 €	52,00 €
Tratta 4	53,00 €	57,00 €
Tratta 5	57,00 €	61,00 €
Tratta 6	61,00 €	65,00 €
Tratta 7	66,00 €	71,00 €
Tratta 8/9/10	70,00 €	75,00 €
Aeroporto	90,50 €	96,50 €
<i>Tariffe*</i>		
<i>Abbonamento Mensile Fasce Deboli 20%</i>	<i>2021-2022</i>	<i>2023-2024</i>
Tratta 1	6,20 €	6,70 €
Tratta 2	8,60 €	9,20 €
Tratta 3	9,60 €	10,30 €
Tratta 4	10,60 €	11,40 €
Tratta 5	11,40 €	12,20 €



Tratta 6	12,20 €	13,10 €
Tratta 7	13,20 €	14,20 €
Tratta 8/9/10	14,00 €	15,00 €
Aeroporto	18,00 €	19,30 €
<b>Tariffe**</b>		
<b>Abbonamento Mensile Fasce Deboli 5%</b>	<b>2021-2022</b>	<b>2023-2024</b>
Tratta 1	1,50 €	1,60 €
Tratta 2	2,10 €	2,30 €
Tratta 3	2,40 €	2,60 €
Tratta 4	2,60 €	2,80 €
Tratta 5	2,80 €	3,00 €
Tratta 6	3,00 €	3,20 €
Tratta 7	3,30 €	3,50 €
Tratta 8/9/10	3,50 €	3,80 €
Aeroporto	4,50 €	4,80 €
<b>Tariffe</b>		
<b>Abbonamento Studente Mensile</b>	<b>2021-2022</b>	<b>2023-2024</b>
Tratta 1	28,00 €	30,00 €
Tratta 2	39,00 €	42,00 €
Tratta 3	45,00 €	48,00 €
Tratta 4	49,00 €	53,00 €
Tratta 5	53,00 €	57,00 €
Tratta 6	57,00 €	61,00 €
Tratta 7	61,00 €	65,00 €
Tratta 8/9/10	65,00 €	70,00 €
<b>Tariffe</b>		
<b>Abbonamento Ordinario Annuale</b>	<b>2021-2022</b>	<b>2023-2024</b>
Tratta 1	310,00 €	333,00 €
Tratta 2	410,00 €	440,00 €
Tratta 3	450,00 €	483,00 €
Tratta 4	490,00 €	526,00 €
Tratta 5	530,00 €	569,00 €
Tratta 6	560,00 €	601,00 €
Tratta 7	600,00 €	644,00 €
Tratta 8/9/10	630,00 €	676,00 €
Aeroporto	810,00 €	870,00 €
<b>Tariffe***</b>		
<b>Abbonamento Annuale in Convenzione Mobility Manager</b>	<b>2021-2022</b>	<b>2023-2024</b>
Tratta 1	294,50 €	316,40 €
Tratta 2	389,50 €	418,00 €
Tratta 3	427,50 €	458,90 €
Tratta 4	465,50 €	499,70 €
Tratta 5	503,50 €	540,60 €
Tratta 6	532,00 €	571,00 €
Tratta 7	570,00 €	611,80 €
Tratta 8/9/10	598,50 €	642,20 €
<b>Tariffe</b>		

<i>Abbonamento Studente Annuale</i>	<i>2021-2022</i>	<i>2023-2024</i>
Tratta 1	250,00 €	268,00 €
Tratta 2	340,00 €	365,00 €
Tratta 3	370,00 €	397,00 €
Tratta 4	410,00 €	440,00 €
Tratta 5	450,00 €	483,00 €
Tratta 6	480,00 €	515,00 €
Tratta 7	500,00 €	536,00 €
Tratta 8/9/10	530,00 €	569,00 €
<i>Tariffe</i>		
<i>Corsa Semplice a bordo</i>	<i>2021-2022</i>	<i>2023-2024</i>
Tratta 1	2,50 €	3,00 €
Tratta 2-3-4	4,50 €	5,00 €
Tratta 5-6-7	7,00 €	7,50 €
Tratta 8-9-10	9,50 €	10,00 €
Aeroporto	13,00 €	14,00 €

\*20% dell'Abbonamento Ordinario Mensile della tratta corrispondente

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

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

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

## **(B.2) IMPATTO SUL BILANCIO DELL'ENTE**

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

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

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

Nel periodo indagato per ogni annualità, 2022, 2023, 2024 al corrispettivo unitario è stato riconosciuto un lieve incremento, che ha comportato il riconoscimento di ulteriori risorse per quell'anno a tutte le aziende esercenti nel territorio regionale da parte della Regione Veneto.

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

È in capo al Bilancio della Città metropolitana di Venezia il pagamento dell'IVA, pari al 10% del corrispettivo annuo attribuito ad Arriva Veneto S.r.l., che, per le annualità 2022 – 2023 – 2024, corrisponde ad un importo

di 1.302.455,12 euro (quali mandati pagati in conto competenza e in conto residui, comprensivi di Iva su servizi aggiuntivi Covid, su servizi aggiuntivi per obbligo di servizio, su servizi minimi e per sperimentazione tariffaria).

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

Nel periodo considerato, in un tempo storico a seguito degli effetti negativi della pandemia Covid-19 occorre osservare che la gestione sta vedendo una leggera ripresa, nonostante la costante crescita dell'inflazione. Infatti, a livello globale, si riscontra 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.

Per l'anno di riferimento le aziende non sono state supportate (come invece per il 2022) con interventi di finanziamento alla copertura dei maggiori costi a proprio carico.

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

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

<b>anno 2022</b>	<b>5.475.215,55 euro</b> , di cui: <ul style="list-style-type: none"> <li>- 4.682.905,30 euro, per contratto di servizio trasporto pubblico locale</li> <li>- 553.694,60 euro, quali trasferimenti in c/capitale - finanziamento accordi di programma investimenti</li> <li>- 171.606,61 euro, quali trasferimenti straordinari per emergenza Covid</li> <li>- 67.009,04 euro, per finanziamento obblighi di servizio aggiuntivi</li> </ul>
<b>anno 2023</b>	<b>6.655.264,79 euro</b> , di cui: <ul style="list-style-type: none"> <li>- 4.865.046,81 euro, per contratto di servizio trasporto pubblico locale</li> <li>- 1.542.172,00 euro, quali trasferimenti in c/capitale - finanziamento accordi di programma investimenti</li> <li>- 166.488,12 euro, quali finanziamenti straordinari anno 2022 per servizi minimi TPL extraurbani</li> <li>- 61.400,06 euro, quali trasferimenti per emergenza Covid TPL extraurbano</li> <li>- 20.000,00 euro, quale rimborso quote sanzioni utenti trasgressori</li> <li>- 157,8 euro, quale trasferimento per sperimentazione agevolazione tariffaria</li> </ul>
<b>anno 2024</b>	<b>5.843.217,34 euro</b> , di cui: <ul style="list-style-type: none"> <li>- 4.730.612,65 euro, per contratto di servizio trasporto pubblico locale</li> <li>- 530.417,00 euro, quale trasferimento per servizi aggiuntivi - obblighi di servizio</li> <li>- 306.131,00 euro, quale contributo statale per l'incremento del costo del carburante per TPL extraurbano</li> <li>- 252.227,40 euro, per investimenti/acquisto bus</li> <li>- 23.829,29 euro quale trasferimento per sperimentazione agevolazione tariffaria</li> </ul>

È fondamentale mettere in luce che, nel corso del periodo in analisi, in particolare nell' anno del 2024, sono state necessarie delle modifiche al Programma di Esercizio che hanno comportato un aumento dei km percorsi.

**(C) PRINCIPALI OBBLIGHI POSTI A CARICO DEL GESTORE**

Obbligo contrattuale (es. 2024)		Rispettato (SI/NO/PARZIALE)	Note
<b>Tracciabilità dei flussi finanziari</b>			
1	Obblighi relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla L. 136/2010 e s.m.i.	sì	
<b>Ricavi da traffico, titoli di viaggio, tariffe, attività di riscossione</b>			
2.a	Lotta all'evasione secondo quanto riportato nel Contratto di servizio (controllo titoli, comunicazione utenza articolazione tariffaria, verifica, riscossione e recupero, etc.)	sì	
2.b	Applicazione delle agevolazioni tariffarie secondo le disposizioni normative regionali	sì	
2.c	Conformità tariffe applicate con Allegato E	sì	
2.d	Adozione sistema bigliettazione tecnologicamente adeguato, garanzia interoperabilità con sistemi elettronici già esistenti nel territorio metropolitano	sì	
2.e	Garanzia vendita biglietti corsa semplice a bordo con eventuale sovrapprezzo su intero arco orario servizio	sì	
2.f	Modalità di vendita dei titoli di viaggio conforme al CdS	sì	
2.g	Svolgimento attività di riscossione	sì	
<b>Programma di Esercizio</b>			
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	
<b>Personale</b>			
4.a	Presenza di personale in numero e con qualifica adeguati a garantire l'erogazione del servizio offerto secondo quanto previsto nel CdS e nelle disposizioni nazionali e regionali vigenti	sì	

4.b	Obbligo di sostenere ogni onere amministrativo, previdenziale e assistenziale relativo ai dipendenti e applicazione dei CCNL	sì	
<b><i>Parco mezzi, beni essenziali e funzionali all'esercizio</i></b>			
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	
<b><i>Rapporto di Servizio</i></b>			
6	Presentazione Rapporto di Servizio nei tempi previsti dal CdS	sì	
<b><i>Informazioni alla clientela</i></b>			
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	Parziale	<i>Si è riscontrato in alcune occasioni la mancata comunicazione all'utenza di variazioni orari servizi. Si rinvia, comunque, alle valutazioni relative alla Customer Satisfaction e alle conclusioni della presente relazione.</i>
<b><i>Corsi di idoneità per agenti accertatori</i></b>			
8.a	Collaborazione alla realizzazione dei corsi di idoneità per agenti accertatori	sì	

**(D) INDICATORI ANNI 2022 – 2023 - 2024**

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

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

in accordo con il set minimo di indicatori del trasporto su strada (KPI) definiti dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) di cui all'Annesso 7 della Delibera ART n. 154/2019. La fonte dei dati per il calcolo degli

indicatori è da ricondursi, nel caso delle annualità 2022, ai rapporti di rendicontazione trasmessi annualmente dall'Azienda alla Regione del Veneto tramite la Città metropolitana di Venezia, nel caso delle annualità 2023 e 2024, invece, ai dati forniti direttamente dall'azienda in quanto la Regione non ha ancora richiesto la trasmissione delle schede annuali di rendicontazione.

Parametri	Descrizione	Fonte	2022	2023	2024
Costo operativo	<b>definizione ART 154/2019:</b> costo del personale, costo di manutenzione, costo di trazione, costo di acquisizione di servizi da terzi, altri costi operativi (sono esclusi i costi di accesso all'infrastruttura, sanzioni e premi contrattuali e i costi di locazione del materiale roabile).	Per il 2022: MOD G/2-  Per il 2023 e 2024: viene inserito il dato fornito dall'azienda.	6.412.208,38	5.985.330,00	6.424.383,00
Costo del lavoro	punto B.9 "Costi del personale"	Per il 2022: MOD B/2-  Per il 2023 e 2024: viene inserito il dato fornito dall'azienda.	2.266.868,22	2.143.991,00	2.479.393,00
vett*km totali	<b>definizione da ART 154/2019:</b> vett-km totali tengono conto di corse tecniche, da/per deposito, riposizionamenti, etc.	Per il 2022: MOD A/2- Non avendo a disposizione il dato specificato da ART, viene inserito il dato relativo alle percorrenze effettuate (comprese corse bis o plurime autorizzate ed esclusi i trasferimenti) ricavato dalle Rendicontazioni annuali  Per il 2023 e 2024: viene inserito il dato fornito dall'azienda	2.713.034,25	2.843.135,75	2.859.273,14

Parametri	Descrizione	Fonte	2022	2023	2024
vett*km (PEA)	<b>definizione da ART 154/2019:</b> vett*km (PEA) = servizio da PEA teorico  PEA: Programma di Esercizio Annuale	Per il 2022: MOD A/2-  Per il 2023 e 2024, viene inserito il dato fornito dall'azienda	2.729.120,44	2.720.224,02	2.735.107,19
vett*km (cons)	vett*km (cons)=servizio effettivo consuntivato (al netto di trasferimenti/inserimenti)	dato non ricavabile dalle rendicontazione alla Regione, quindi non presente per il 2022, ma fornito dall'azienda (in accordo con le direttive ART) per l'annualità 2023 e 2024	N.D.	2.718.529,39	2.721.813,21
Posti*km totali	posti-km offerti (senza trasferimenti)	Per il 2022: MOD A/2-  Per il 2023 e 2024: viene inserito il dato fornito dall'azienda	256.032.917,94	260.489.448,78	260.804.141,40
n. addetti totali	n. addetti totali	Per il 2022: MOD A/2-  Per il 2023 e 2024: viene inserito il dato fornito dall'azienda (in termini di FTE)	53	49	57
n. addetti operativi	n. addetti operativi	Report aziendali	47	44	51
ricavi da traffico	<b>definizione ART 154/2019:</b> 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	Per 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	1.796.677,5	1.916.729,17	2.081.378,61

Parametri	Descrizione	Fonte	2022	2023	2024
	(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.).	agevolazioni tariffarie 3. altri (bagagli, pubblicità, sanzioni per irregolarità)  Per il 2023 e 2024, viene inserito il dato fornito dall'azienda			
n. corse in orario		Per il 2022 il dato non era disponibile  Per il 2023 e 2024: viene inserito il dato fornito dall'Azienda	Dato non fornito	38.902,66	36.542
n. corse effettive		Osservatorio TPL	45.670,00	45.584,00	45.774
n. corse programmate		Programma di Esercizio	45.859,00	45.772,00	46.064
tempo di ritardo		Per il 2022 il dato non era disponibile  Per il 2023 e 2024: viene inserito il dato fornito dall'Azienda	Dato non fornito	Dato non fornito	2.118,27 h
tempo di percorrenza		Programma di Esercizio	57.558,79 h	53.822,29 h	56.734,29
pax*km		Per il 2022 MOD A/2-  Per il 2023 e 2024: viene inserito il dato fornito dall'azienda	95.798.718,00	95.808.207,00	98.041.645,38
n. veicoli max standard "Euro"		Ricognizione parco veicolare	29	29	30
n. veicoli totali		Consuntivo Servizi Minimi	35	34	34



Parametri	Descrizione	Fonte	2022	2023	2024
consumo energetico	<b>definizione ART 154/2019:</b> valore del consumo energetico dato dalla somma delle componenti carburante, energia elettrica, altri consumi di energia riportate ad unica unità (i.e. Mjoule, Tep) e riferibili all'esercizio	Fatture fornitori (quantità di gasolio e metano riportate in TEP)	729,62	810,2	820,95
N. segnalazioni	<b>definizione ART 154/2019:</b> il parametro "n. segnalazioni" tiene conto degli esiti del monitoraggio effettuato dall'EA nell'ambito del Piano Operativo di sicurezza e controlleria in relazione alla variazione del numero di eventi criminosi (atti di vandalismo, furti, borseggi, rapine, disturbi e molestie) a bordo veicolo	Verbali accertamenti / denuncia	3	1	4
h servizio	<b>definizione ART 154/2019:</b> durata consuntivata delle corse effettivamente svolte	Osservatorio TPL	57.305,00	53.587,29	56.371,79
Valore investimenti RMR		Al lordo del contributo	900.911,00	ND	312.530,00
Valore investimenti RMR programmati		Al lordo del contributo	Dato non fornito	ND	312.530,00
Valore investimenti ICT		Al lordo del contributo	112.388,00	11.364,00	9.868,00
Valore investimenti ICT programmati		Al lordo del contributo	Dato non fornito	ND	9.868,00

<b>Efficienza operativa</b>	<b>Formula</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
Costo operativo per vett*km	$\frac{\text{costo operativo}}{\text{vett} * \text{km} (PEA)}$	2,35	2,20	2,35
Costo operativo per posto*km	$\frac{\text{costo operativo}}{\text{posti} * \text{km} (totali)}$	0,03	0,02	0,03

<b>Efficienza produttività</b>	<b>Formula</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
Costo del lavoro totale per numero di addetti totale	$\frac{\text{costo del lavoro}}{\text{n. addetti totali}}$	42.771,10	43.754,92	43.498,12
Produzione per numero di addetti operativi	$\frac{\text{vett} * \text{km} (PEA)}{\text{n. addetti operativi}}$	58.066,39	61.823,27	53.629,55
Produzione per numero di addetti totali	$\frac{\text{vett} * \text{km} (PEA)}{\text{n. addetti totali}}$	51.492,84	55.514,78	47.984,34
Efficienza della rete di trasporto di superficie	$\frac{\text{vett} * \text{km} (PEA)}{\text{vett} * \text{km totali}}$	1,01	0,96	0,96

<b>Efficacia redditività</b>		<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>Note</b>
Ricavi da traffico per vett*km	$\frac{\text{ricavi da traffico}}{\text{vett} * \text{km} (cons)}$	0,66	0,71	0,77	Nel 2022, non avendo il dato di vett*km (cons), è stato utilizzato il parametro “vett*km totali”. Nel 2023 e 2024, invece, il dato in questione è stato fornito conforme alla normativa ART di riferimento. I dati non sono confrontabili.
Coverage Ratio	$\frac{\text{ricavi da traffico}}{\text{costi operativi}}$	0,28	0,32	0,32	

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

Si sottolinea che per il 2022 non sono stati monitorati tutti i dati dell'Allegato G. A seguito di esplicita richiesta da parte dell'Amministrazione (come rilevato nella precedente relazione ex art. 30 del d.lgs. 201/2022 – anno 2023), l'Azienda si è dotata di strumenti in grado di monitorare il servizio in tutte le sue

componenti. Per questo motivo, i valori monitorati nel 2023 non sono raffrontabili con le annualità precedenti. Il monitoraggio dell'andamento potrà essere effettuato a partire dal 2024.

Efficacia qualità	Formula	2022	2023	2024 (I^ sem)	Note
Puntualità	$\frac{n. \text{corse in orario}}{n. \text{corse effettive}}$	Non calcolabile per mancanza di dati	84,99%	79,33%	
Scostamenti da orario	$\frac{\text{tempo di ritardo}}{\text{tempo di percorrenza}}$	Non calcolabile per mancanza di dati	Non calcolabile per mancanza di dati	37,58%	
Regolarità delle corse	$\frac{n. \text{corse effettive}}{n. \text{corse programmate}}$	99,59%	99,59%	99,40%	
Load factor	$\frac{pax * km}{posti * km}$	37,42%	36,78%	37,59%	
Sostenibilità ambientale	$\frac{n. \text{veicoli max standard}}{n. \text{veicoli totali}}$	82,86%	85,29%	88,24%	
Efficienza energetica	$\frac{\text{consumo energetico}}{posti * km}$	0,0000028	0,0000031	0,0000031	
Sicurezza	$\frac{n. \text{segnalazioni}}{n. \text{corse effettive}}$	0,000066	0,000022	0,000087	

Regolarità del servizio	Indice di rif.	Standard	2022	2023	2024	Note
Copertura giornaliera	n. ore servizio/giorno	16	Linea 80: 24 Linea 85: 16,4 Linea 87: 18,7	24	24	
Distanza media fermate extraurbano	metri	1.500	Linea 80: 1.576 Linea 85: 1.565 Linea 87: 1.694	1.612	1.612	
Velocità commerciale	km/h	38	Linea 80: 47,92 Linea 85: 47,52 Linea 87: 51,6	49,01	49,01	
Percezione complessiva della regolarità del servizio	% soddisfatti	Superiore al 75%	96,5%	96,3%	93,8%	

Regolarità del servizio	Indice di rif.	Standard	2022	2023	2024	Note
Percezione complessiva del livello degli aspetti relazionali-comportamentali (presentabilità/riconoscibilità/comportamento) SQ	% soddisfatti	Superiore al 70%	N.D.	96,8%	96,5%	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023
Effettuazione corse extraurbane Art. 28 CdS	Corse extraurbane effettuate regolarmente rispetto al programma di esercizio	100%	N.D.	100% (incluse cause esterne 99,59%)	100%	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023

Puntualità del servizio	Indice di rif.	Standard	2022	2023	2024	Note
Corse non puntuali Art. 28 CdS	Orario di partenza/arrivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>orario di partenza da qualunque fermata anticipato (rispetto al PE) di più di 3 minuti e 0 secondi</li> <li>ritardo della partenza al capolinea di arrivo maggiore del più alto dei seguenti valori: 3 minuti e 0 secondi, 10% del tempo di percorrenza</li> </ul>	N.D.	14,66%	20,17%	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023

Sicurezza del viaggio	Indice di rif.	Standard	2022	2023	2024	Note
Fermi di linea	n. fermi/vett*km	$16,5 \cdot 10^{-6}$	$4,76 \cdot 10^{-6}$	$6,62 \cdot 10^{-6}$	0 $1,8 \cdot 10^{-8}$ $1,6 \cdot 10^{-5}$	

Sicurezza del viaggio	Indice di rif.	Standard	2022	2023	2024	Note
Incidentalità mezzo di trasporto SQ	n.morti/viagg*km n.feriti/viagg*km n.sinistri/vett*km	0 4x10-7 4x10-4	N.D.	0 5,21*10-8 1,8*10-5	0 1,3*10-8 1,2*10-5	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023
Incidentalità passiva mezzo di trasporto SQ	n.morti/viagg*km n.feriti/viagg*km n.sinistri/vett*km	0 3x10-7 3x10-4	N.D.	0 7,31*10-8 1,32*10-4	13,5*10-6	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023
Percezione complessiva del livello di sicurezza viaggio SQ	% soddisfatti	Superiore al 85%	N.D.	98%	98,0%	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023
esercizio con mezzi di trasporto sicuri; rispetto della manutenzione e periodica, ordinaria e straordinaria Art. 28 CdS	% mezzi sul totale	100%	N.D.	100%	100%	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023

Informazioni alla clientela	Indice di rif.	Standard	2022	2023	2024	Note
<b>A bordo</b>						
Disponibilità a bordo di estratto della Carta della Mobilità redatto in lingua italiana ed inglese Art. 26 CdS	% mezzi su totale	100%	N.D.	100%	100%	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023

sistema di informazione a bordo (anche tramite invio di sms, comunicazioni accessibili via smartphone, ecc.). Art. 29 CdS	Attivazione sistema	Sistema operativo	N.D.	Sistema operativo	Sistema operativo	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023
<b>A terra</b>						
Tempestività SQ	Tempo medio per ottenere info sui disservizi	10'	N.D.	0' (sistema QR)		Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023
Diffusione SQ	Fascia oraria di operatività del servizio info (anche telef.)	6.00-20.00	N.D.	09:00-18:00	09:00-18:00	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023
Percezione esaustività informazioni SQ	% soddisfatti	Superiore al 68%	N.D.	97,3%	100%	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023
avvisi, presso le rivendite, le autostazioni, i nodi di interscambio e a bordo dei mezzi, con modifiche al servizio Art. 26 CdS	Disponibilità presso biglietterie, autostazioni, nodi di interscambio ed a bordo mezzi	100%	N.D.	N.D.	100%	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023
<b>Livello di servizio allo sportello</b>						
Raccolta reclami SQ	Modalità di raccolta	Telefono, Scritto, verbale	N.D.	Scritto, verbale	Scritto, verbale	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023
Riscontro proposte e reclami SQ	Entro n. giorni	30	N.D.	30	30	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023

Percezione complessiva livello servizio sportello	% soddisfatti	Superiore al 75%	N.D.	90,8%	97,1%	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023
<b>Rapporto qualità / prezzo</b>						
Percezione complessiva SQ	% soddisfatti	Superiore al 60%	N.D.	N.D.	97,1%	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023

<b>Pulizia e condizioni igieniche</b>	<b>Indice di rif.</b>	<b>Standard</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
Pulizia ordinaria (mezzi)	n. interventi giornalieri/ n. mezzi	1	1	1	1
Pulizia redicale (mezzi)	Frequenza media in giorni	1 al mese x bus	2	2	2
Percezione complessiva del livello di pulizia	% soddisfatti	Superiore al 55%	99,4%	97,5%	97,6%

<b>Caratteristiche del parco mezzi</b>	<b>Indice di rif.</b>	<b>Standard</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>Note</b>
<b>Anzianità del parco mezzi</b>						
Anzianità media autobus per servizi extraurbani SQ	% mezzi con età media superiore a 13 anni	Inferiore a 55%	N.D.	2,94%	0	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023
Anzianità massima degli autobus	Anzianità massima autobus	< 18 anni e 0 mesi	N.D.	17,98 (1 veicolo, radiato nel 2023)	13,11	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023
Anzianità media degli autobus	Anzianità media autobus	< 13 anni e 0 mesi	N.D.	4,67	6,02	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023
<b>Attenzione all'ambiente</b>						

Mezzi alimentati con carburanti a basso effetto inquinante	ore serv./totale	100%	N.D.	100%	100%	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023
Percezione complessiva livello di attenzione all'ambiente SQ	% soddisfatti	Superiore al 70%	N.D.	97,1%	94,3%	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023
servizio da esercire con mezzi di trasporto a norma di legge con riferimento alle emissioni di sostanze nell'ambiente; rispetto della manutenzione periodica, ordinaria e straordinaria Art. 28 CdS	% mezzi sul totale	100%	N.D.	100%	100%	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023
<b>Servizi per i viaggiatori disabili</b>						
Percezione complessiva del servizio SQ	% soddisfatti	Superiore al 70%	N.D.	98,3%	93,5%	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023
<b>Confortevolezza del viaggio</b>						
Affollamento (ore di punta) SQ	Posti offerti tot./viaggiatori Posti offerti seduti/viaggiatori	4,88 3,01	N.D.	4,88 3,01	4,88 3,01	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023
Affollamento (ore rimanenti)	Posti offerti tot./viaggiatori Posti offerti seduti/viaggiatori	9,52 5,87	N.D.	9,52 5,87	9,52 5,87	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023
Climatizzazione	% mezzi su totale extraurbano	Superiore al 60%	N.D.	100%	100%	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023



Percezione complessiva della confortevolezza del viaggio	% soddisfatti	Superiore al 70%	N.D.	95,2%	95,4%	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023
servizio da esercire con mezzi di trasporto che offrano un comfort adeguato per i viaggiatori; rispetto della manutenzione periodica, ordinaria e straordinaria Art. 28 CdS	% mezzi sul totale	100%	N.D.	100%	100%	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023
<b>Carrozzeria</b>						
apposizione sui bus dello stemma della Regione Veneto (se finanziati dalla stessa Regione), dell'Ente di governo del TPL del bacino di Venezia – Ufficio periferico istituito presso la Città metropolitana di Venezia e della scritta "Servizio di Trasporto Pubblico Locale" Art. 29 CdS	% mezzi sul totale	100%	N.D.	100%	100%	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023
Identificabilità del mezzo sul servizio svolto Art. 29 CdS	Veicoli con 2 display esterni	100%	N.D.	100%	100%	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023

<b>Customer sastisfaction</b>	<b>Standard*</b>	<b>lug-2022**</b>	<b>nov-2022**</b>	<b>lug-2023**</b>	<b>nov-2023**</b>	<b>luglio-2024**</b>	<b>nov-2024**</b>
Regolarità e puntualità del servizio	75%	7,73 <b>94,6%</b>	8,10 <b>96,5%</b>	7,97 <b>97,2%</b>	8,20 <b>96,3%</b>	8,11 <b>99,6%</b>	8,10 <b>99,9%</b>
Sicurezza del viaggio	85%	8,11 <b>99,2%</b>	8,27 <b>98,9%</b>	8,13 <b>98,8%</b>	8,20 <b>98,1%</b>	8,61 <b>99,8%</b>	8,52 <b>98,9%</b>
Esaustività delle informazioni alla clientela	68%	7,55 <b>92,1%</b>	8,00 <b>97,7%</b>	7,78 <b>96,8%</b>	8,12 <b>97,3%</b>	8,00 <b>88,0%</b>	7,76 <b>92,5%</b>
Riscontro a proposte e reclami	75%	7,44 <b>91,8%</b>	7,93 <b>91,4%</b>	7,71 <b>94,8%</b>	7,98 <b>90,8%</b>	7,85 <b>56,4%</b>	7,98 <b>67,4%</b>
Livello di attenzione all'ambiente	70%	8,10 <b>100%</b>	8,00 <b>96,8%</b>	7,86 <b>97,9%</b>	8,31 <b>97,1%</b>	7,63 <b>70,6%</b>	8,18 <b>78,5%</b>

Confortevolezza del viaggio	70%	8,34 <b>99,1%</b>	8,10 <b>97,2%</b>	8,34 <b>99,3%</b>	7,84 <b>95,2%</b>	8,34 <b>99,5%</b>	7,75 <b>99,6%</b>
Servizi per viaggiatori disabili	70%	8,43 <b>99%</b>	8,01 <b>97,5%</b>	8,38 <b>97,8%</b>	8,40 <b>98,3%</b>	8,42 <b>56,7%</b>	8,17 <b>99,4%</b>
Pulizia dei bus	55%	8,20 <b>98,9%</b>	8,42 <b>99,4%</b>	8,27 <b>97,9%</b>	8,18 <b>97,6%</b>	8,10 <b>99,6%</b>	8,31 <b>98,0%</b>
Presentabilità, riconoscibilità e comportamento del personale	70%	8,66 <b>99,4%</b>	8,32 <b>98,3%</b>	8,48 <b>98,9%</b>	8,20 <b>96,7%</b>	8,49 <b>99,0%</b>	8,13 <b>99,6%</b>
<b>Giudizio complessivo sul servizio</b>	60%	8,05 <b>99%</b>	7,75 <b>96,1%</b>	7,93 <b>97,8%</b>	7,90 <b>95,5%</b>	7,72 <b>99,9%</b>	7,72 <b>100%</b>
* percentuale di utenti soddisfatti ** punteggio medio + percentuale di soddisfatti							

I risultati della Customer Satisfaction, effettuata a cura dell'Azienda due volte l'anno sono tendenzialmente positivi e ampiamente superiori rispetto agli standard di contratto. Il 98% dei soggetti interpellati si esprime nel 2024 (rilevazione novembre 2023):

- il **48,9%** dei pareri si esprime in merito ai **mezzi**. Le principali opinioni espresse riguardano un “eccessivo affollamento a bordo” (122 persone – 31,4% del campione), “buona pulizia interna dei mezzi” (83 persone – 21,4% del campione), “mezzi confortevoli/silenziosi” (46 persone – 11,9% del campione), “ottimo il parco mezzi” (35 persone - 9,0% del campione), “scarsa pulizia interna dei mezzi” (58 persone – 14,9% del campione)
- il **40,2%** dei pareri si esprime in merito agli **orari**. Le principali opinioni inerenti gli orari, riguardano la “buona puntualità/regolarità del servizio” (87 persone – 27,3% del campione), “passaggi in ritardo” (70 persone – 21,9% del campione), “servizio insufficiente negli orari di punta (22 persone – 6,9% del campione)” “buona frequenza delle corse” (37 persone – 11,6% del campione), “insufficiente frequenza delle corse” (16 persone - 6,4%), “saltano le corse” (13 persone – 4,1% del campione), “mancano corse dirette” (18 persone – 5,8% del campione)
- il **23,3%** si sofferma sul **personale viaggiante**, segnalando una “scarsa presenza di controllori a bordo” (71 persone – 38,4% del campione), “conducenti educati/cortesivi” (27 persone – 14,6% del campione), “conducenti maleducati e scortesi” (38 persone – 20,5% del campione), “conducenti parlano al cellulare durante la guida distraendosi” (25 persone, 13,5% del campione); il **18,0%** si sofferma su titoli di viaggio rilevando che “i titoli di viaggio sono costosi” (61 persone – 42,7% del campione) “evasione dei titoli diffusa” (58 persone, 40,6% del campione) “scarsa capillarità della rete di vendita dei titoli di viaggio” (23 persone, 16,1% del campione);
- il **15,7%** si sofferma su **strutturazione della rete** rilevando che “i tempi di percorrenza sono eccessivi” (48 persone, 38,4% del campione) “Tragitti lunghi/dispersivi” (31 persone, 24,8% del campione), “Fermate posizionate in punti pericolosi” (29 persone, 23,2% del campione)
- il **13,6%** si sofferma sul **servizio nel complesso** e segnala “Servizio comodo” (27 persone, 25% del campione), “Scioperi penalizzano il servizio” (26 persone, 24,1% del campione) “Servizio efficiente/ben organizzato” (22 persone, 20,4% del campione), “Servizio sufficiente” (9 persone, 8,3% del campione),
- l'**10,3%** si sofferma sugli **strumenti di comunicazione**, segnalando che “Le informazioni alla clientela insufficienti e poco tempestive” (16 persone – 19,5% del campione), “Non vengono comunicati gli scioperi in modo tempestivo” (14 persone, 17,10% del campione), “Non vengono comunicate variazioni di servizio (13 persone – 15,9% del campione)”, “Informazioni poco chiare” (10 persone – 12,2% del campione). Si nota, a tal punto, un notevole valore negativo a inizio anno per quanto riguarda la comunicazione alla clientela. Questo valore a novembre 2024 risulta essere leggermente recuperato.

- l'**9,9%** si sofferma sulle **strutture a terra**, segnalando “Alcune fermate prive di panchine e pensiline” (38 persone – 48,1% del campione), “Scarsa pulizia/manutenzione delle fermate” (24 persone – 30,4% del campione) “Scarsa sicurezza alle fermate/autostazioni” (13 persone – 16,5% del campione)
- infine il **5,8 %** si sofferma sui **passaggeri** (es. maleducazione diffusa, troppi stranieri a bordo, gli stranieri non pagano i biglietti).

Sebbene il giudizio complessivo del servizio, da luglio 2022 a novembre 2024, abbia subito una leggera contrazione negativa, la percentuale di utenti soddisfatti pari a 100% (novembre 2024) supera ampiamente lo standard previsto dalla Città metropolitana (60% degli utenti soddisfatti).

**(E) ANDAMENTO ECONOMICO**

**Fonte: Bilanci ufficiali 2022-2023-2024 e/o analisi periodiche, dati inviati dall'azienda.**

	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
<b>EBITADA</b> - Earnings Before Interests Taxes Depreciation and Amortisation	293.878	396.991	n.d.
<b>EBIT</b> - Earnings Before Interests and Taxes	123.000	201.000	446.000
Utile ante imposte	45.603	122.150	391.602
Utile netto	58.643	102.791	375.072
Utili netti cumulati	360.511	463.302	838.374
<b>ROI</b> - Return On Investment	2,1%	3,9%	2,61%
<b>ROS</b> - Return On Sale	1,9%	3,2%	2,16%
<b>ROE</b> - Return On Equity	2,9%	5,0%	2,71%
Incidenza dei costi generali o indiretti	14,4%	13,2%	12,41%
<b>DECR</b> - Debt Service Coverage Ratio	2,65	2,13	3,77

<b>Risultati di esercizio</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
	58.643	102.790	375.072

<b>Fatturato</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
A1) Ricavi delle vendite e delle prestazioni	6.211.970	6.348.012	6.701.152
A5) Altri Ricavi e Proventi	318.932	54.068	419.008
di cui Contributi in conto esercizio	0	0	0

L'Azienda ha chiuso l'esercizio 2024 col miglior risultato degli ultimi 5 anni (+375.072,00). Ha anche incrementato il valore della produzione (+7.120.160,00) aumentando così la propria efficienza, redditività e competitività.

**(F) SISTEMA DI MONITORAGGIO E CONTROLLO**

<b>Indicatori di monitoraggio</b>	<b>Formula</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
Velocità commerciale (effettiva)	$\frac{vett * km}{h servizio}$	47,34 km/h	53,06 km/h	50,72 km/h
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	100%

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

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

- i. il Rapporto Mensile di cui all'art. 23 del CdS che contiene la rendicontazione del servizio effettuato nel mese cui esso si riferisce;
- ii. la Rendicontazione dei consuntivi di esercizio dei servizi minimi di trasporto pubblico locale, richiesta dalla Regione del Veneto nell'ambito della ricognizione annuale dell'Osservatorio del TPL;
- iii. ispezioni e verifiche campionarie a cura dell'Ente;

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

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

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

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

i dati di cui al punto ii. e iii. sono stati forniti per il 2024 dall'Azienda, in quanto la Rendicontazione dei consuntivi di esercizio dei servizi minimi di trasporto pubblico locale, non è stata richiesta dalla Regione del Veneto, nell'ambito della ricognizione annuale dell'Osservatorio del TPL, nei tempi utili alla predisposizione della presente relazione.

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

- a) invio elenco del personale dipendente impiegato per l'esercizio dei servizi trasporto (corredato da informazioni anonime) di cui all'art. 19 comma 11 del CdS;
- b) invio elenco dei veicoli utilizzati per l'esercizio dei servizi trasporto (corredato da opportune informazioni) di cui all'art. 20 comma 11 del CdS;
- c) invio elenco dei beni immobili, impianti di fermata, sistemi tecnologici utilizzati per l'espletamento dei servizi trasporto (corredato da opportune informazioni) di cui all'art. 20 comma 12 del CdS;
- d) invio elenco di ulteriori beni con i quali siano in corso rapporti di fornitura con documentazione tecnica, contrattuale e amministrativa (es. fornitura carburante) necessari per l'espletamento dei servizi trasporto di cui all'art. 20 comma 13, lettera b del CdS;

Con cadenza almeno semestrale:

- e) Trasmissione eventuale aggiornamento strutturazione rete di vendita a fronte di eventuali modifiche

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

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

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

- g) verifica dei titoli di viaggio sulle linee esercite;

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

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

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

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

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

#### (G) DATI ANAGRAFICI DEL GESTORE

Dati identificativi	
Denominazione	Arriva Veneto S.r.l.
Codice Fiscale	04452820279
Data di costituzione	30/10/2017 (prot. n. 101528/2017)
Forma giuridica	Società a responsabilità limitata
Oggetto sociale:	Servizi di trasporto (su strada, su rotaia, su acqua, su vie aeree e funiviarie) di persone e cose, sia pubblici (sotto qualsiasi forma), sia per conto e nell'interesse di privati, con l'impiego e l'utilizzo di mezzi di trasporto di proprietà sociale o di terzi.
Sede legale	Piazzale Europa 5/6- 30015 Chioggia – Sottomarina
Società partecipata	No
Capitale sociale	350.000,00

#### (H) VINCOLI

In adempimento degli accordi sottoscritti tra Ente Affidante e Azienda, sono messi a disposizione dell'Impresa Affidataria i veicoli acquistati con finanziamenti pubblici, con vincolo di destinazione esclusiva ai servizi di TPL extraurbani e urbani della Città metropolitana.

#### (H) CONSIDERAZIONI FINALI

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

Lo dimostrano i seguenti parametri valutativi e gli indicatori rilevati nell'arco degli anni 2022, 2023, 2024:

- Obblighi di servizio:** rispettati in via generale; tuttavia, durante l'anno 2024 (in particolare a luglio-agosto 2024) sono stati rilevati numerosi episodi di corse saltate, dovuti principalmente ad errori del personale o malfunzionamento dei mezzi.  
Tale problematica, verificatasi anche nel 2023 sebbene fosse giustificata da mancanza di personale, nel 2024 non avrebbe dovuto continuare a persistere, considerato l'aumento di addetti operativi registrato.  
Nel 2025 l'Ente Affidante ha proceduto, in alcuni casi, all'elevazione di penali.  
Si registrano spesso anche ritardi nella trasmissione richiesta dall'Ente di Governo.
- Efficienza operativa:** si nota un leggero incremento nel periodo in analisi degli indicatori di efficienza operativa, quale rapporto tra il valore del costo operativo ed i chilometri svolti da programma di esercizio, dovuto principalmente ad un notevole aumento del costo operativo rispetto alle vett \* km (PEA).
- Efficienza – produttività:** notevole decremento degli indicatori di efficienza-produttività per quanto concerne la produzione per numero di addetti. Considerando l'aumento di numero di addetti rispetto al

2023, e un leggero aumento dei chilometri svolti da programma di esercizio, si può escludere la mancanza di personale. Ciò porta a mettere in luce che questi dati riportano un'inefficienza del sistema.

4. **Efficacia-redditività:** I dati mostrano un aumento costante dei ricavi da traffico per vett\*km dal 2022 al 2024, segno di una crescente capacità di generare entrate per unità di servizio e grazie all'aumento registrato nel 2024 del numero di utenti. Questo trend suggerisce migliori condizioni di mercato o un'efficace politica tariffaria, con incrementi regolari anno su anno. Complessivamente, l'andamento indica una buona evoluzione economica del servizio. L'indicatore coverage ratio (rapporto tra ricavi da traffico e costi operativi) 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:** nonostante gli standard di qualità risultino formalmente rispettati, alcuni indicatori evidenziano valori in diminuzione rispetto agli anni precedenti. Si osserva, infatti, un peggioramento del servizio sul fronte della regolarità e puntualità, cui si accompagnano inevitabilmente criticità nella comunicazione e nel riscontro agli utenti: la ridotta informazione tempestiva e la mancata gestione delle segnalazioni hanno contribuito al calo di tali parametri. È, comunque, opportuno rilevare che Arriva Veneto S.r.l. ha adempiuto agli obblighi di qualità previsti dall'Allegato G del contratto di servizio in vigore.

Tuttavia, nonostante nella rilevazione del 2023 fossero già stati evidenziati i numerosi episodi di corse saltate — spesso non comunicati all'utenza — e le segnalazioni relative al sovraffollamento dei mezzi, criticità confermate anche dai commenti liberi della Customer Satisfaction, e nonostante fosse stata sottolineata la necessità di intensificare i controlli a bordo e migliorare la comunicazione, si deve evidenziare che nel 2024 permangono ancora le medesime problematiche.

È, inoltre, opportuno segnalare che, anche nel corso del 2024, sono pervenute numerose segnalazioni da parte degli utenti riguardo al malfunzionamento o alla totale assenza dell'aria condizionata durante i mesi più caldi. Tale disservizio ha causato notevoli disagi, in particolare nelle fasce orarie di maggiore affluenza.

6. **Indicatori di monitoraggio e controllo:**  
Si riscontra che gli elenchi di cui agli obblighi di servizio sono stati forniti dall'Azienda nei tempi indicati, anche se si evidenziano ritardi nella trasmissione di documentazione richiesta dall'Ente Affidante pertinente alla gestione del contratto di servizio. Inoltre, si rileva la diminuzione della velocità commerciale, dovuta ai ritardi e causando un incremento di tempo di percorrenza.
7. **Andamento economico:**  
Si osserva che, nell'ultimo quinquennio, la società ha incrementato l'utile di bilancio ed il valore della produzione ottenendo più output (prodotti/servizi) con gli stessi o minori input (risorse, costi, tempo), aumentando così la propria efficienza, redditività e competitività, anche attraverso l'ottimizzazione dei processi, la riduzione di sprechi e l'adozione di tecnologie.
8. **Azioni messe in campo dalla società (interventi per migliorare il servizio e/o singoli step previsti in caso di interventi progressivi:**  
L'azienda ha continuato a partecipare in cofinanziamento alle campagne di investimenti per il rinnovamento del proprio parco autobus, per servizi extraurbani, aderendo per l'anno oggetto di valutazione, di cui alla DDGR 1123/2021 investendo su mezzi a metano di ultima generazione.



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

In aggiunta al sistema IT implementato nel 2023 per consentire alla clientela la visualizzazione in tempo reale dei passaggi degli autobus, nel 2024 è stato messo in servizio il sistema basato su QR code, disponibile su tutte le fermate, che permette un accesso rapido alle informazioni sugli orari e sui percorsi direttamente da dispositivi mobili. Queste iniziative rientrano negli sforzi aziendali per ottimizzare l'accessibilità e la trasparenza del servizio, migliorando l'esperienza dell'utenza e favorendo una maggiore integrazione tecnologica nelle operazioni di trasporto pubblico locale.