

**(ALLEGATO D)**



Città metropolitana  
di Venezia

# Situazione gestionale servizi pubblici locali di rilevanza economica

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

**anno 2024**

(dati relativi all'esercizio 2023)

## CONTESTO DI RIFERIMENTO

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. 48**), e urbano, per conto dei Comuni di Caorle (**pag. 61**), Cavallino Treporti (**pag. 67**), Jesolo (**pag. 73**) e San Donà di Piave (**pag. 79**);
- 3) Brusutti S.r.l. - società indirettamente partecipata, 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. 105**);
- 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. 135**);
- 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. 165**).

**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). Con la medesima determinazione è stato in ogni caso specificato che:

- la proroga potrà avere una più breve durata nel caso in cui la Città metropolitana:
  - disponga in anticipo dei dati e degli elementi necessari a confermare o meno l'efficacia e la convenienza di un nuovo eventuale affidamento in house a San Servolo S.r.l.;
  - opti, in alternativa, per una diversa soluzione gestionale dei beni espletando e concludendo per tempo apposita procedura di affidamento secondo le regole di cui al d.lgs. n. 36/2023;
- la gestione del Museo di Torcello potrà, in caso di raggiunto accordo con altre Amministrazioni/Enti pubblici, attivi e specializzati in campo culturale/museale, concludersi anche prima del 31/10/2025.

<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.1) REGIME TARIFFARIO APPLICATO**

	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 Foscarei 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
2021	Tariffe applicate nel 2021: si veda l' <b>Allegato n. 1 (pag. 44)</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.</p> <p>Le visite guidate, su richiesta, possono essere svolte in lingua inglese. Il costo di una visita guidata è di euro 50.</p> <p>Presso la reception sono in vendita dei volumi e delle guide esplicative.</p>	<p>Il Museo di Torcello segue i seguenti orari: invernale: 1/11-28/2 10.00-17.00 Estivo: 1/3-31/10 10.30-17.30 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>	Servizio non gestito nel 2021

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

	Tariffe complesso Isola San Servolo	Tariffe Museo Follia e archivio storico	Tariffe Museo Torcello	Tariffe Villa Widmann	Tariffe Auditorium Mestre
2022	Tariffe applicate nel 2022: si veda l' <b>Allegato n. 2 (pag. 45)</b>	Come sopra	Come sopra	Come sopra	<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>
2023	Tariffe applicate nel 2023: si veda l' <b>Allegato n. 3 (pag. 46.)</b>	Come sopra	Come sopra	Come sopra	Come sopra

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

In situazione di normalità, 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, come detto, 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 societaria ha risentito degli effetti negativi della pandemia da Covid-19 comportando, nel 2020 e in parte nel 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.

In tale fase storica, San Servolo S.r.l. ha pertanto doverosamente adottato una gestione societaria di tipo "conservativo/prudenziale". Mentre il socio unico è intervenuto a supportare la società con alcuni interventi a carico del proprio bilancio, di seguito meglio dettagliati.

San Servolo S.r.l. ha inoltre sostenuto, a proprie spese, talune attività e/o lavori di competenza esclusiva, per contratto di servizio, della Città metropolitana, che quest'ultima ha pertanto rimborsato alla stessa società

I deficit di bilancio registrati da San Servolo srl negli anni 2020 e 2021 (effetto COVID) sono stati ripianati con risorse proprie della Società (oltre 940.000 euro) attingendo ad accantonamenti fatti nei precedenti anni senza chiedere e ottenere contributi in tal senso dal Socio Unico.

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

<b>anno 2021</b>	<p><b>1.019.981,34 euro</b>, di cui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 343.981,34 euro, per rimborso int. di manutenzione straordinaria</li> <li>- 256.000,00 euro, per rimborso riduzioni, disposte dalla CmVe, dei canoni di sub-concessione di aree lagunari per il 2021</li> <li>- 220.000,00 euro, per sostegno operatività aziendale e riequilibrio contratto di servizio causa Covid-19</li> <li>- 200.000,00 euro, quale prestito infruttifero a sostegno della società nel periodo di crisi da Covid-19 (interamente refuso alla CmVe nel 2022)</li> </ul>
<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, per rimborso riduzioni, disposte dalla CmVe, dei canoni di sub-concessione di aree lagunari per il 2022</li> <li>- 118.218,66 euro, per rimborso int. 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>

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

Obbligo contrattuale (es. 2023)		Rispettato (SI/NO)	Note
1.a	Raggiungimento dell'equilibrio di bilancio ( <i>Economicità di gestione</i> )	SI	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
1.b	Sostenimento di tutte le spese relative alla conduzione dei servizi affidati ( <i>Economicità di gestione</i> )	SI	
1.c	Assenza di debiti/mutui/prestiti contratti dalla società ( <i>Economicità di gestione</i> )	SI	
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> )	SI	
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> )	SI	
1.f	Rispetto del divieto di produrre ricavi in attività extra-istituzionali (possibili solo fino al 19% del fatturato)	SI	
1.g	Rispetto degli obblighi di trasparenza e pubblicazione di cui al d.lgs. n. 33/2013 ( <i>Trasparenza</i> )	SI	

<b>Obbligo contrattuale (es. 2023)</b>	<b>Rispettato (SI/NO)</b>	<b>Note</b>
<p>2 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>	<b>SI</b>	
<p>2.a 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>	<b>SI</b>	
<p>2.b 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>	<b>SI</b>	
<p>2.c Riscuotere i corrispettivi e i proventi dai fruitori dei servizi offerti</p> <p><i>(Economicità, efficienza dei processi interni)</i></p>	<b>SI</b>	
<p>2.d 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>	<b>SI</b>	

	<b>Obbligo contrattuale (es. 2023)</b>	<b>Rispettato (SI/NO)</b>	<b>Note</b>
3	<p>Per i Musei della Follia e di Torcello e per Villa Widmann Rezzonico Foscarini 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>	<b>SI</b>	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 statutari</p> <p><i>(Miglior utilizzo patrimonio)</i></p>	<b>SI</b>	
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>	<b>SI</b>	
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>	<b>SI</b>	
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>	<b>SI</b>	
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>	<b>SI</b>	
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>	<b>SI</b>	
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>	<b>SI</b>	

<b>Obbligo contrattuale (es. 2023)</b>		<b>Rispettato (SI/NO)</b>	<b>Note</b>
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>	<b>SI</b>	
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>	<b>SI</b>	
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>	<b>SI</b>	
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>	<b>SI</b>	
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>	<b>SI</b>	

<b>Obbligo contrattuale (es. 2023)</b>		<b>Rispettato (SI/NO)</b>	<b>Note</b>
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> )	<b>SI</b>	
17	Rispetto degli obblighi relativi al divieto di pantouflage e di quelli sanciti dal codice di comportamento della società ( <i>Trasparenza, legalità</i> )	<b>SI</b>	
18	Trattamento dei dati personali in conformità alla normativa vigente	<b>SI</b>	
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> )	<b>SI</b>	

**(D) INDICATORI ANNI 2021 – 2022 - 2023**

<b>Qualità servizi resi</b>	<b>Tipo indicatore</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>Note</b>
Definizione procedure di attivazione/variazione servizi (modulistica, accessibilità per l'acquisto, alle informazioni e canali di comunicazione, etc.)	qualitativo	-	SI	SI	Nel 2021, per via della pandemia da Covid, le procedure di accesso ai servizi sono state svolte nel rispetto delle regole/limiti antipandemia
Cicli di pulizia programmata	quantitativo	-	7 gg su 7	7 gg su 7	Nel 2021, per via della pandemia da Covid, le procedure di esecuzione dei servizi sono state svolte nel rispetto delle regole/limiti antipandemia
Carta dei servizi	qualitativo	-	SI	SI	Nel 2021, per via della pandemia da Covid, le procedure previste dalla carta dei servizi sono state messe in atto nel rispetto delle regole/limiti antipandemia
Modalità di pagamento	qualitativo	n. 2: carte di credito, bonifico	n. 4: contanti, carte di credito, bonifico, pago PA	n. 4: contanti, carte di credito, bonifico, pago PA	Nel 2021, per via della pandemia da Covid, il sistema di pagamento in contanti è stato mediato dalle regole antipandemia
Tempo di intervento (anche in caso di segnalazioni per disservizi)	quantitativo	-	1 ora	1 ora	Nel 2021, per via della pandemia da Covid, le procedure di pronto intervento sono state mediate dalle regole antipandemia
Capacità di attrarre eventi	quantitativo	50	286	290	Nel 2021, per via della pandemia da Covid, gli eventi sono stati o ridotti o sospesi da disposizioni governative antipandemia

<b>Qualità tecnica</b>	<b>Tipo indicatore</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>Note</b>
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>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>Note</b>
Agevolazioni tariffarie	N. giornate	-	36 giorni	36 giorni	Una volta al mese, il Museo del Manicomio, il Museo di Trocello e Villa Widmann permettono l'accesso gratuito ai residenti in CmVE. In parte, nell'anno 2021, per via della pandemia da Covid, gli accessi sono stati o ridotti o sospesi da disposizioni governative antipandemia
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 (Villa Widmann)

<b>Qualità connessa agli obblighi di servizio pubblico</b>	<b>Tipo indicatore</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</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 ev. 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	

<b>Customer satisfaction</b>	<b>Tipo indicatore</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>Note</b>
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

<b>Efficienza</b>	<b>Indicatori di costo</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>Note</b>
Complesso Isola di San Servolo	costo materiali, servizi diretti e personale	867.459,39 + 265.010,06 = 1.131.469,45	1.747.499,25 + 393.269,63 = 2.140.768,88	2.237.114,51 + 435.364,56 = 2.672.479,07	In parte nel 2021 le attività sono state ridotte o del tutto impedite da disposizioni governative antipandemia
	numero utenti stimato	/ 9.000 = 125,72	/ 35.000 = 61,164	/ 40.000 = 66,81	
	costo totale personale (salari e stipendi)	265.010,06 / 13 = 20.385,38	393.269,63 / 11 = 35.751,78	435.364,56 / 11 = 39.578,59	Il costo del personale considera il costo diretto e la parte di staff. Mentre il numero degli addetti è quello direttamente impiegato nel comparto
	totale addetti				
	<b>Indicatori di produttività</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>Note</b>
	n. abitanti CmVE	846.962	846.962	846.962	Si considerano solo gli addetti diretti
	numero addetti società	/ 13 = 65.150,92	/ 11 = 76.996,55	/ 11 = 76.996,55	
	n. utenti stimato	9.000	35.000	40.000	Si considerano solo gli addetti diretti
	numero addetti società	/ 13 = 692,30	/ 11 = 3.181,81	/ 11 = 3.636,36	
	<b>Indicatori di ricavo</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>Note</b>
	ricavi totali	1.027.238,27	2.264.770,04	3.142.785,88	
	numero utenti stimato	/ 9.000 = 114,14	/ 35.000 = 64,71	/ 40.000 = 78,56	
	<b>Indicatori di economicità</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>Note</b>
	ricavi totali	1.027.238,27	2.264.770,04	3.142.785,88	
costi totali	/ 867.459,39 = 1,18	/ 1.747.499,25 = 1,30	/ 2.237.114,51 = 1,40		

<b>Efficienza</b>	<b>Indicatori di costo</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>Note</b>
Villa Widmann	costo materiali, servizi diretti e personale	83.529,46 + 80.299,89 = 163.829,35	97.056,53 + 101.975,21 = 199.031,74	192.154,15 + 93.847,72 = 286.001,87	Nell'anno 2021 le attività sono state ridotte o del tutto impedite da disposizioni governative antipandemia
	numero utenti stimato	/ 12.000 = 13,65	/ 25.399 = 7,84	/ 33.208 = 8,61	
	costo totale personale	80.299,89 / 2 = 28.528,48	101.975,21 / 3 = 33.991,73	93.847,72 / 3 = 31.282,57	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>Efficienza</b>	<b>Indicatori di produttività</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>Note</b>
Villa Widmann	n. abitanti CmVE	846.962	846.962	846.962	Si considerano solo gli addetti diretti
	numero addetti società	/ 2 = 423.481	/ 3 = 282.320,67	/ 3 = 282.320,67	
	n. utenti stimato	12.000	25.399	33.208	
	numero addetti società	/ 2 = 6.000	/ 3 = 8.466,33	/ 3 = 11.069	
	<b>Indicatori di ricavo</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>Note</b>
	ricavi totali	110.204,12	187.093,15	242.773,31	
	numero utenti stimato	/ 12.000 = 9,18	/ 25.399 = 7,36	/ 33.208 = 7,31	
	<b>Indicatori di economicità</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	
	ricavi totali	110.204,12	187.093,15	242.773,31	
	costi totali	/ 83.529,46 = 1,31	/ 97.056,53 = 1,93	/ 192.154,15 = 1,26	

<b>Efficienza</b>	<b>Indicatori di costo</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>Note</b>
Museo della Follia e Archivio Storico	costi materiali, servizi diretti e personale	5.144,20 + 42.878,02 = 48.022,22	6.166,40 + 51.014,55 = 57.180,95	5.418,65 + 50.837,01 = 56.255,66	Nell'anno 2021 le attività sono state ridotte o del tutto impedita da disposizioni governative antipandemia
	numero visitatori	/ 3.144 = 15,27	/ 5.548 = 10,30	/ 5.670 = 9,92	
	costo totale personale	42.878,02	51.014,55	50.837,01	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	/ 2 = 21.439,01	/ 2 = 25.507,27	/ 2 = 25.418,50	
	<b>Indicatori di produttività</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>Note</b>
	n. abitanti CmVE	846.962	846.962	846.962	Si considerano solo gli addetti diretti
	numero addetti società	/ 2 = 423.481	/ 2 = 423.481	/ 2 = 423.481	
	n. visitatori	3.144	5.548	5.670	Si considerano solo gli addetti diretti
	numero addetti società	/ 2 = 1.572	/ 2 = 2.774	/ 2 = 2.835	
	<b>Indicatori di ricavo</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>Note</b>
	ricavi totali	17.420,51	28.835,70	27.852,74	
	numero utenti	/ 3.144 = 5,54	/ 5.548 = 5,19	/ 5.670 = 4,91	

Museo della Follia e Archivio Storico	<b>Indicatori di economicità</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>Note</b>
	ricavi totali	17.420,51 / 5.144,20	28.835,70 / 6.166,40	27.852,74 / 5.428,65	
	costi totali	= 3,38	= 4,68	= 5,13	

<b>Efficienza</b>	<b>Indicatori di costo</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>Note</b>
Museo di Torcello	costo materiali, servizi e personale	47.373,03 / 8.758	86.908,59 / 12.593	90.988,85 / 13.559	La società sostiene solo il costo del personale di custodia diurna e notturna e di pulizia dati in appalto esterno
	numero visitatori	= 5,40	= 6,90	= 6,71	
	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				
	<b>Indicatori di produttività</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>Note</b>
	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				
	<b>Indicatori di ricavo</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>Note</b>
	ricavi totali	10.722,70 / 8.758	15.940,38 / 12.593	14.934,26 / 13.559	
	numero visitatori	= 1,22	= 1,26	= 1,10	
	<b>Indicatori di economicità</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>Note</b>
	ricavi	10.722,70 / 47.373,03	15.940,38 / 86.908,59	14.934,26 / 90.988,85	
	costi	= 0,22	= 0,18	= 0,16	

**(E) ANDAMENTO ECONOMICO**

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

	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<b>EBITADA</b> - Earnings Before Interests Taxes Depreciation and Amortisation	-1.303 euro	314.976 euro	435.839 euro
<b>EBIT</b> - Earnings Before Interests and Taxes	-186.188 euro	49.479 euro	61.723 euro
Utile ante imposte	-185.889,06	49.853,84	64.586,90
Utile netto	-185.889,06	412.717,71	54.617,81
Utili netti cumulati	334,762	376.480,65	431.098,50
<b>ROI</b> - Return On Investment	-10,47%	-2,13%	3,70%
<b>ROS</b> - Return On Sale	-17,64%	-2,05%	2,91%
<b>ROE</b> - Return On Equity	-26,95%	5,70%	6,951%
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)	0,30	0,32	0,34
Indice di ritorno dell'attivo (rapporto tra cash flow e attivo)	-0,03%	9,37%	10,51%
Indice di liquidità (rapporto tra attività a breve e passivo a breve)	0,65	0,64	0,62
Indice di indebitamento previdenziale e tributario (rapporto tra indebitamento previdenziale e tributario e l'attivo)	4,28	5,10	5,37

## (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.

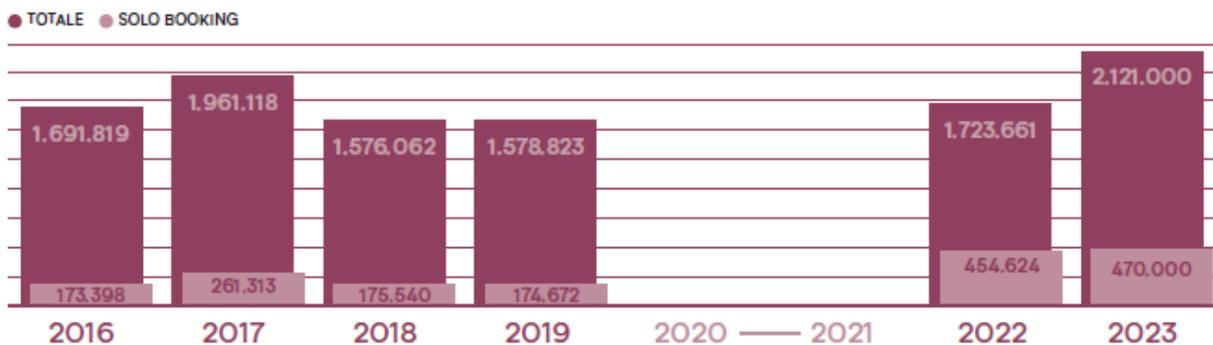
I seguenti grafici mostrano alcuni andamenti nel periodo 2016–2023, non tenendo conto degli anni della pandemia (2020 e 2021).

### Isola di San Servolo

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



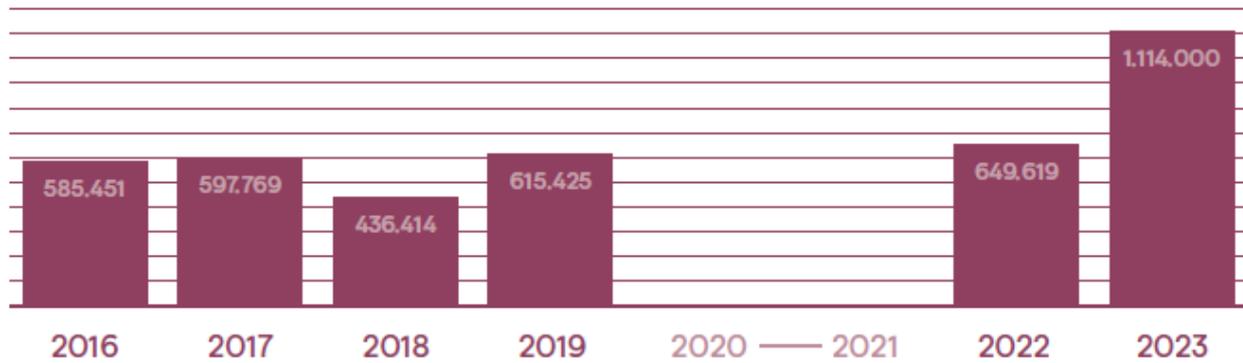
#### CENTRO SOGGIORNO E STUDI • FATTURATO



#### SAN SERVULO • NUMERO EVENTI GESTITI



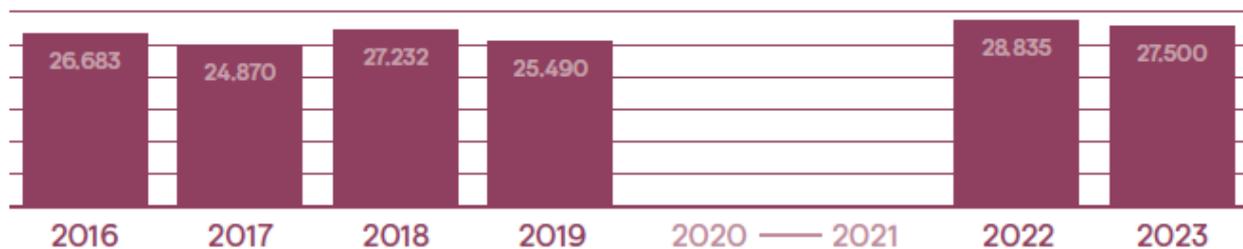
#### SAN SERVOLO • FATTURATO PER EVENTI



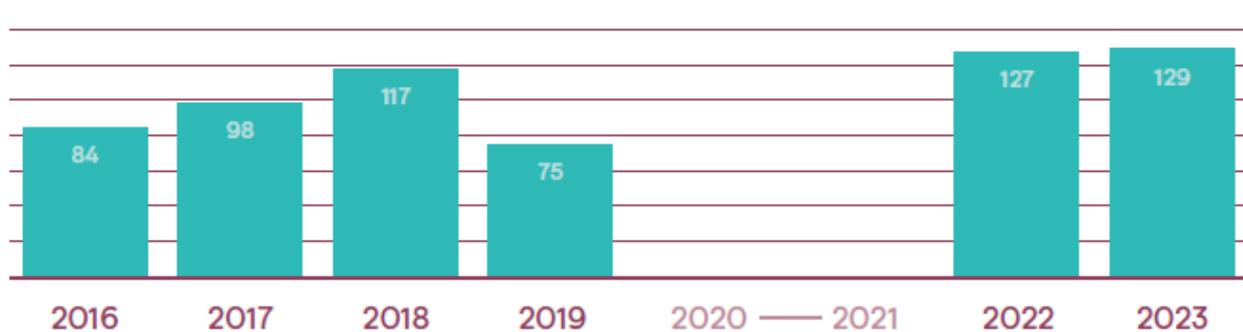
#### MUSEO DEL MANICOMIO • NUMERO VISITATORI



#### MUSEO DEL MANICOMIO • INCASSO VISITATORI

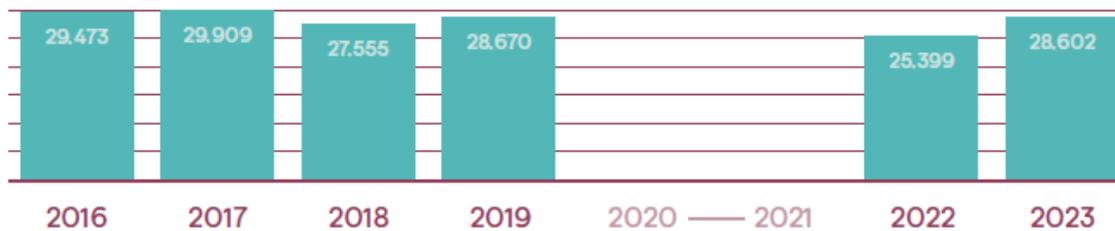


#### ARCHIVIO STORICO • NUMERO DI CONSULTAZIONI



## Villa Widmann Rezzonico Foscari

### NUMERO VISITATORI



### INCASSO VENDITA BIGLIETTI

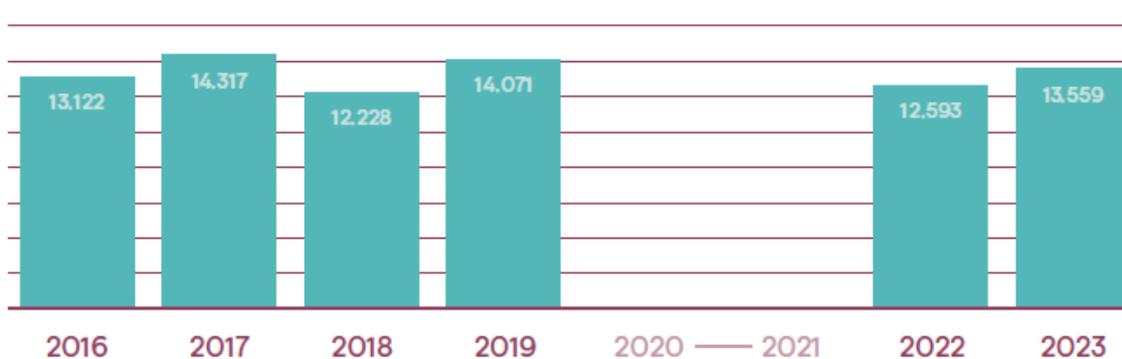


### FATTURATO EVENTI

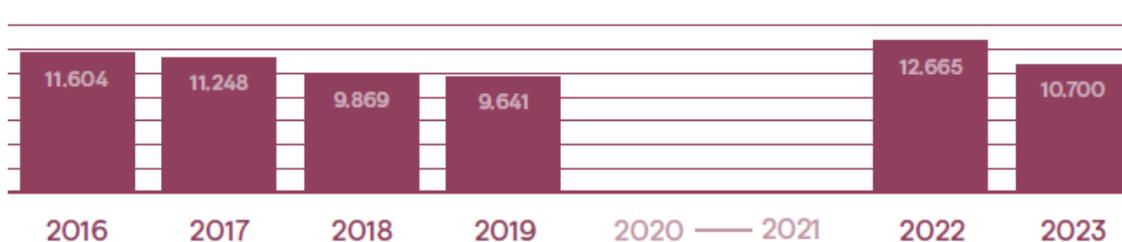


## Museo di Torcello

### NUMERO VISITATORI



### INCASSO VENDITA BIGLIETTI



<b>Altri dati</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Ricavi del triennio con indicazione (valore della produzione)	2.330.104	3.745.311	4.531,304
Crediti verso clienti	447.699,44	727.397,71	594.007,06
Investimenti effettuati con risorse proprie della Società	172.747,55	144.784,00	229.507,00
<i>Complesso San Servolo:</i>			
n. personale diretto addetto ai servizi	13	11	11
tipologia inquadramento	Si V. Allegato 4	Si V. Allegato 4	Si V. Allegato 4
n. personale di staff	6	6	6
Tipologia inquadramento dello staff	Si V. Allegato 4	Si V. Allegato 4	Si V. Allegato 4
Costo complessivo salari e stipendi	265.010,06	393.269,63	435.364,56
<i>Villa Widmann:</i>			
n. personale diretto addetto ai servizi	2	2	3
tipologia inquadramento	Si V. Allegato 4	Si V. Allegato 4	Si V. Allegato 4
n. personale di staff	6	6	6
Tipologia inquadramento dello staff	Si V. Allegato 4	Si V. Allegato 4	Si V. Allegato 4
Costo complessivo salari e stipendi	80.299,89	101.975,21	93.847,72
<i>Museo della Follia e Archivio Storico:</i>			
n. personale diretto addetto ai servizi	2	2	2
tipologia inquadramento	Si V. Allegato 4	Si V. Allegato 4	Si V. Allegato 4
n. personale di staff	6	6	6
Tipologia inquadramento dello staff	Si V. Allegato 4	Si V. Allegato 4	Si V. Allegato 4
Costo complessivo salari e stipendi	42.878,02	51.014,55	50.837,01
<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 4	Si V. Allegato 4	Si V. Allegato 4
Costo complessivo salari e stipendi	907,27	1.037,29	653,71

## **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.

Si tenga inoltre in considerazione 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 2025**

Per quanto riguarda la previsione di andamento della Società per l'anno 2025, si deve tener conto che il Contratto di Servizio in essere tra il socio unico-Città metropolitana e San Servolo S.r.l., sua società in house, è in scadenza il 31 ottobre 2025.

La Società sta predisponendo la propria proposta/offerta per un nuovo affidamento in house, per altri 5 anni, dei beni attualmente in concessione, inserendo nel documento anche:

- la possibile conduzione del parcheggio di Piazza Brescia in Jesolo (Ve), di proprietà della Città metropolitana (attuabile anche grazie alle modifiche apportate allo statuto della società alla fine del 2023);
- il probabile venir meno della gestione del Museo di Torcello e degli oneri a questa collegati, per il quale il socio unico sta vagliando modalità alternative di valorizzazione.

L'andamento positivo registrato nell'anno 2023 e quello altrettanto positivo, previsto per il 2024, inducono San Servolo S.r.l. a prevedere, anche per gli anni successivi, dei risultati soddisfacenti; se si sommano a queste prospettive i margini che la concessione del parcheggio potrebbe generare, unitamente ai risparmi derivanti dal venir meno della conduzione del Museo di Torcello, ne risulta una generale previsione positiva per i bilanci futuri, che permetterà alla società di avere a disposizione maggiori risorse da impiegare, come previsto dal Contratto di Servizio, nella manutenzione e nella valorizzazione dei beni avuti in concessione.

## **(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.

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.

**(G) DATI ANAGRAFICI DEL GESTORE**

<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	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
	875.578,00	689.689,00	731.408,00
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)		
<b>Altri dati:</b>			
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 2021-2022-2023 DA SAN SERVOLO S.R.L.**

(Con la precisazione che gli obiettivi assegnati alla società sono stati rimodulati negli ultimi anni per tenere conto degli effetti negativi sulla gestione derivanti dalla pandemia da Covid-19)

**Esercizio 2021 (periodo post Covid-19)**

Obiettivo	Peso	Livello atteso	Livello minimo	Livello massimo	Indicatore	Risultato realizzato	Valutazioni e indirizzi CmVE
Conservazione dell'Isola di San Servolo e degli immobili ivi ubicati ricevuti in concessione dalla Città metropolitana	14%	R> spesa manutenzione anno 2020	-	-	R = (spesa manutenzione anno 2021) € 104.743,00 – (spesa manutenzione anno 2020) € 77.843,00 = 26.900,00  (l'incremento rispetto al 2020 è stato del 34,56%)	R= +34,56%	La spesa per la manutenzione dell'isola di San Servolo e degli immobili ivi ubicati è aumentata rispetto al 2020 di € 26.900,00, con un incremento, pertanto, del 34,56%  La società comunica inoltre che a questa cifra si può sommare il costo, pari a circa 42.000,00, di due manutentori (di cui uno assunto nel 2021) che realizzano molti lavori "in economia"  <b>L'obiettivo è stato raggiunto</b>
Raggiungimento dell'equilibrio di bilancio	30%	R>0	R=0	R>0	R = risultato d'esercizio al 31 dicembre 2021	<b>R= -133.886,58 euro</b>  (risultato presunto - prima delle imposte - in quanto il bilancio 2021 è in corso di approvazione)	La società ha tentato di fronteggiare la crisi determinata dalla pandemia da Covid-19 contenendo il più possibile i costi e cercando di ridurre al massimo il deficit di bilancio previsto  Il risultato negativo di esercizio, derivante dalla contrazione dei ricavi, riflette la crisi, generata a livello globale, dall'emergenza sanitaria che ha connotato tutto il 2021  <b>L'obiettivo non è stato raggiunto</b>

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%	<p>R = (n. giornate per eventi programmati in accordo con il Servizio cultura) 12 – (n. giornate per eventi realizzati) = 0</p> <p>(il n. dei giorni dedicati agli interventi di valorizzazione del Museo è collegato alla relativa chiusura, in conformità alle indicazioni per fronteggiare la pandemia da Covid-19)</p>	R=100%	<p>Dal 1 gennaio 2021 il Museo è stato chiuso al pubblico ed ha ripreso a funzionare in forma graduale dal 22 marzo 2021, per essere aperto con orario normale dal 17 giugno 2021.</p> <p>Ciò non di meno la società ha dato seguito al progetto - predisposto d'intesa con la Curia Patriarcale di Venezia – per la riorganizzazione dei servizi di fruizione pubblica del Museo con prevista attivazione della formula del “biglietto unico”.</p> <p><b>L’obiettivo si ritiene raggiunto</b> anche considerata l’eccezionalità del momento, dovuta allo stato di emergenza da Covid 19</p>

## 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 "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".</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> <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>

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 2022	R = 41.719,00  (risultato all'epoca in corso di approvazione assembleare)	Per il 2022, la società sta chiudendo con un risultato economico positivo, con la realizzazione di un utile, di € 41.719,00  La società ha saputo fronteggiare il disequilibrio provocato dai costi energetici straordinari, contenendo le spese ed abbattendo il deficit inizialmente previsto  <b>L'obiettivo è stato raggiunto</b>
Aumento del fatturato relativo al tasso di occupazione delle stanze del centro soggiorno studi	8%	R = 10%	R = 5%	R = 15%	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  (Il fatturato da stanze occupate rispetto al 2021 è aumentato dello 204%)	R = +204%	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.  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.  <b>L'obiettivo si ritiene raggiunto</b>
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%	Al 31 dicembre 2022 sono stati organizzati n. 134 eventi mentre, al 31 dicembre 2021, ne risultavano realizzati n. 50.  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.  <b>L'obiettivo è stato conseguito</b>

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%	$R = (\text{n. eventi programmati in accordo con il Servizio cultura}) 20 - (\text{n. eventi realizzati}) 20 = 0$ (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>
Valorizzazione del Museo della follia di San Servolo	8%	R = 15%	R = 5%	R = 50%	$R = (\text{n. visitatori anno 2022}) 5.548 - (\text{n. visitatori anno 2021}) 3.114 = 2.434$ (il n. di visitatori del museo rispetto al 2021, dopo la pandemia, è aumentato del 78%)	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>

Obiettivo	Peso	Livello atteso	Livello minimo	Livello massimo	Indicatore	Risultato realizzato	Valutazioni e indirizzi CmVE
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 Widamnn 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 = (n. eventi programmati in accordo con il Servizio patrimonio) 7 – (n. eventi gestiti) 7 = 0	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 = (n. eventi programmati in accordo con il Servizio cultura) 34 – (n. eventi realizzati) 34 = 0  (il n. degli interventi di valorizzazione del Museo è aumentato rispetto al 2022 in conformità alle richieste del servizio cultura)	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>R = (n. visitatori anno 2023) 5.670 – (n. visitatori anno 2022) 5.548 = +122</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>R = (n. visitatori anno 2023) 33.208 – (n. visitatori anno 2022) 25.399 = + 7.809</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>R = (spesa manutenzione anno 2023) € 479.682,00 - (spesa manutenzione anno 2022) € 167.985,00 = 311.697,00</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</p>

Obiettivo	Peso	Livello atteso	Livello minimo	Livello massimo	Indicatore	Risultato realizzato	Valutazioni e indirizzi CmVE
							<p>impianto 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 migliorie 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 stata 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>

## (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) 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.

Nel 2023, la gestione dei servizi ha richiesto un modesto intervento finanziario del socio unico, pari a complessivi 8.050,00 euro, di cui:

- 5.000,00 euro, per la realizzazione delle iniziative del progetto "Patrimonio archeologico condiviso e comunità – II edizione" per il Museo di Torcello;
- 3.050,00 euro, a titolo di corrispettivo per il servizio di gestione dell'auditorium sito presso la sede di Mestre della Città metropolitana.

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 impegna sin da ora a:

- ✓ 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 2025, sulla base della proposta in corso di presentazione da parte della società, la Città metropolitana valuterà, sulla scorta delle indicazioni dettate dal d.lgs. n. 36/2023 e del d.lgs. n. 201/2022, la convenienza di un eventuale nuovo affidamento della durata di 5 anni a San Servolo S.r.l..

In particolare, per la gestione dei beni e dei collegati servizi, nonché per la definizione del rapporto contrattuale, il socio unico:

- a) effettuerà 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) terrà 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) in caso di conferma del modello in house, darà infine conto delle ragioni del mancato ricorso al mercato ai fini dell'efficiente gestione del servizio.

**ALLEGATO N. 1****SAN SERVOLO SRL**

<b>LISTINO USO SALE E SPAZI ISOLA DI SAN SERVOLO</b>	<b>anno 2021</b>
<b>CONGRESSI SALE / SPAZI</b>	<b>euro</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>	
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 Città metropolitana, VIU, Centro sperimentale del Cinema	

ALLEGATO 2		
LISTINO USO SALE E SPAZI ISOLA SAN SERVOLO		
CONGRESSI SALE / SPAZI	ANNO 2022	
	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 €
<b>EVENTI SALE / SPAZI</b>		
	<b>GEN-FEBB/NOV DIC</b>	<b>MARZO-OTTOBRE</b>
GRECALE SALA E + TERRAZZA	2.500,00 €	4.000,00 €
SALA BASAGLIA + TERRAZZA + CHIOSTRO	1.500,00 €	3.000,00 €
<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 Città metropolitana, VIU, Centro sperimentale del Cinema		

ALLEGATO 3		
LISTINO USO SALE E SPAZI ISOLA SAN SERVULO		
CONGRESSI SALE / SPAZI	ANNO 2023	
	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 €
<b>NOTE</b>		
1) i prezzi possono diminuire se vengono attivati anche altri servizi offerti da San Servulo 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 Città metropolitana, VIU, Centro sperimentale del Cinema		

## ALLEGATO 4

DIPENDENTI							
COGNOME	NOME	LUOGO NASCITA	MANSIONE AZIENDALE	SERVIZIO IMPUTATO	2021	2022	2023
XXX	XXX	XXX	RESP. ARCHIVIO	Museo della Follia e Archivio Storico	D2	D2	3 FASCIA - 4 LIVELLO
XXX	XXX	XXX	RESP. UFFICIO EVENTI	complesso San Servolo	C3	C3	3 FASCIA - 2 LIVELLO
XXX	XXX	XXX	OPERAIO	STAFF	A3	A3	1 FASCIA - 3 LIVELLO
XXX	XXX	XXX	RESP. AMMINISTRATIVA	STAFF	C3	C3	3 FASCIA - 2 LIVELLO
XXX	XXX	XXX	ASSISTENTE UFFICIO VILLA	VILLA WIDMANN	no	B2 fine incarico 30/11	no
XXX	XXX	XXX	OPERATORE RECEPTION	complesso San Servolo			1 FASCIA - 4 LIVELLO T. DET
XXX	XXX	XXX	OPERATORE RECEPTION	complesso San Servolo	B2	B2	1 FASCIA - 5 LIVELLO
XXX	XXX	XXX	RESP. UFFICIO TECNICO	STAFF	D1	D1	3 FASCIA - 2 LIVELLO fine incarico 01/06
XXX	XXX	XXX	RESP. UFFICIO CONGRESSI	complesso San Servolo	C3	no	no
XXX	XXX	XXX	ASS. UFFICIO EVENTI E CONGRESSI	complesso San Servolo	B3	no	no
XXX	XXX	XXX	OPERAIO	STAFF	A3	A3	1 FASCIA - 6 LIVELLO
XXX	XXX	XXX	IMPIEGATA AFFARI ISTITUZIONALI	STAFF	C1	C1	2 FASCIA - 2 LIVELLO
XXX	XXX	XXX	ASSISTENTE ARCHIVIO	Museo della Follia e Archivio Storico	C1	C1	2 FASCIA - 2 LIVELLO
XXX	XXX	XXX	ASSISTENTE UFFICIO GRL	venericoltura	C1	C1	2 FASCIA - 2 LIVELLO
XXX	XXX	XXX	OPERATORE RECEPTION	complesso San Servolo	B3	B3	2 FASCIA - 1 LIVELLO
XXX	XXX	XXX	OPERATORE RECEPTION	complesso San Servolo	B3	B3	2 FASCIA - 1 LIVELLO
XXX	XXX	XXX	RESP. VILLA WIDMANN	VILLA WIDMANN	D1	D1	3 FASCIA - 2 LIVELLO
XXX	XXX	XXX	DIRETTORE GENERALE	STAFF	Dirigente	Dirigente	Dirigente
XXX	XXX	XXX	RESP. UFFICIO CONGRESSI	complesso San Servolo	no	C3	3 FASCIA - 2 LIVELLO
XXX	XXX	XXX	OPERATORE RECEPTION	complesso San Servolo	B2	B2 fine incarico 7/10	no
XXX	XXX	XXX	OPERATORE RECEPTION	complesso San Servolo			1 FASCIA - 4 LIVELLO
XXX	XXX	XXX	OPERATORE RECEPTION	complesso San Servolo	B2	B2	1 FASCIA - 5 LIVELLO
XXX	XXX	XXX	ASSISTENTE UFFICIO VILLA	VILLA WIDMANN			1 FASCIA - 4 LIVELLO
XXX	XXX	XXX	ASSISTENTE UFFICIO GRL	venericoltura	C1	C1	2 FASCIA - 2 LIVELLO fine incarico 31/12
XXX	XXX	XXX	ASS. UFFICIO EVENTI E CONGRESSI	complesso San Servolo	B3	B3	2 FASCIA - 1 LIVELLO
XXX	XXX	XXX	RESP. UFFICIO RICETTIVO	complesso San Servolo	no	B1	3 FASCIA - 2 LIVELLO
XXX	XXX	XXX	RESP. UFFICIO GRL	venericoltura	C3	C3	3 FASCIA - 2 LIVELLO
XXX	XXX	XXX	RESP. UFFICIO RICETTIVO	complesso San Servolo	C3	C3 fine incarico 14/11	no
XXX	XXX	XXX	ASSISTENTE UFFICIO VILLA	VILLA WIDMANN	A3	A3	1 FASCIA - 4 LIVELLO fine incarico 01/10
XXX	XXX	XXX	OPERATORE RECEPTION	complesso San Servolo	no	B1	1 FASCIA - 4 LIVELLO

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

<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>	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. 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.				
<b>Subappalto</b>	FAP Autoservizi S.p.A., giusta determinazione di autorizzazione n. 61 del 27/10/2017				

<b>(B.1) REGIME TARIFFARIO APPLICATO</b>
--

Si rimanda all'ALLEGATO E al contratto di servizio – deliberazione dell'assemblea dell'ente di governo del TPL n. 17/2024; dati riportati a pag. 95 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, 2021, 2022, 2023, per la sola annualità 2022, al corrispettivo unitario è stato riconosciuto un lieve incremento, che ha comportato il riconoscimento di ulteriori risorse per quell'anno a tutte le aziende esercenti nel territorio regionale da parte della Regione Veneto.

Il corrispettivo contrattuale compensa tutti gli obblighi di servizio (esercizio, trasporto e tariffari) e tutte le prestazioni di 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.

E' 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 2021 – 2022 – 2023, corrisponde ad un importo di **4.033.634,93 euro**.

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 2021 – 2022 – 2023 corrisponde complessivamente a **485.170,95 euro**.

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

Le aziende di trasporto pubblico locale, tra cui anche ATVO S.p.A., durante questo periodo si sono trovate a dover fronteggiare, da una parte, i mancati introiti derivanti dalla contrazione della domanda, dall'altra, hanno implementato i servizi per garantire il distanziamento previsto all'interno degli autobus, come

prescritto da provvedimenti governativi volti a limitare la diffusione del virus COVID-19. Si riscontra, comunque, che lo Stato è intervenuto a supportare le aziende di trasporto per compensare i mancati introiti ed retribuire i servizi aggiuntivi generati dalla pandemia.

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

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

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

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

<b>anno 2021</b>	<p><b>21.623.323,14 euro</b>, di cui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 195.616,36 euro, per progetto REMOVE;</li> <li>- 100.000,00 euro, per finanziamento obblighi di servizio aggiuntivi</li> <li>- 18.408.099,10 euro, per contratto di servizio trasporto pubblico locale</li> <li>- 2.792.587,68 euro, per contratto di servizio TPL servizi urbani</li> <li>- 127.020,00 euro, per investimenti/acquisto bus</li> </ul>
<b>anno 2022</b>	<p><b>30.924.519,02 euro</b>, di cui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 628.088,32 euro, quali trasferimenti per emergenza Covid - servizi aggiuntivi</li> <li>- 6.945.827,92 euro, quali trasferimenti per emergenza Covid - minori introiti tariffari</li> <li>- 792.203,40 euro, quale trasferimento per nuova stazione autobus di San Donà di Piave</li> <li>- 110.000,00 euro, per finanziamento obblighi di servizio aggiuntivi</li> <li>- 14.936.208,00 euro, per contratto di servizio trasporto pubblico locale</li> <li>- 2.708.989,38 euro, per contratto di servizio TPL servizi urbani</li> <li>- 3.000,00 euro, per corsi di qualificazione per agenti accertatori</li> <li>- 4.800.202,00 euro, per investimenti/acquisto bus</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, per rimborso 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, quali trasferimento per sperimentazione agevolazione tariffaria</li> </ul>

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

Obbligo contrattuale (es. 2023)		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 facoltà di sovrapprezzo	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	parziale	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	Sì	
<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	Sì	

5.b	Garanzia di chiara identificabilità del mezzo in conformità con le disposizioni normative e regolamentari nazionali e regionali vigenti	Sì	
<b>Rapporto di Servizio</b>			
6	Presentazione Rapporto di Servizio nei tempi previsti dal CdS	Sì	
<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	Sì	
7.b	Comunicazione a utenza variazione orari servizi	Sì	
<b>Corsi di idoneità per agenti accertatori</b>			
	Collaborazione alla realizzazione dei corsi di idoneità per agenti accertatori	Sì	

**(D) INDICATORI ANNI 2021 – 2022 - 2023**

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. 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	2021	2022	2023
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	Per il 2021 e 2022 - MOD G/2-  Per il 2023, viene inserito il dato fornito dall'azienda.	30.720.711,28	32.639.139,30	36.331.419,65

Parametri	Descrizione	Fonte	2021	2022	2023
	contrattuali e i costi di locazione del materiale rotabile)				
costo del lavoro	punto B.9 "Costi del personale"	Per il 2021 e 2022 - MOD B/2-  Per il 2023, viene inserito il dato fornito dall'azienda.	18.830.283,94	17.909.717,69	20.080.163,56
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 2021 e 2022 - MOD A/2-  Per il 2023, 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	9.875.431,90	10.299.104,20	10.677.276,90
vett*km (PEA)	<b>definizione da ART 154/2019:</b> vett*km (PEA) = servizio da PEA teorico  PEA: Programma di Esercizio Annuale	Per il 2021 e 2022 - MOD A/2-  Per il 2023, viene inserito il dato fornito dall'azienda.	9.676.229,63	9.676.229,63	9.676.229,63

Parametri	Descrizione	Fonte	2021	2022	2023
vett*km (cons)	vett*km (cons)=servizio effettivo consuntivato (al netto di trasferimenti/inserim)	dato non ricavabile dalle rendicontazione alla Regione, quindi non presente per le annualità 2021 e 2022, ma fornito dall'azienda (in accordo con le direttive ART) per l'annualità 2023	-	-	10.234.698,60
posti*km totali	posti-km offerti (senza trasferimenti)	Per il 2021 e 2022 - MOD A/2-  Per il 2023, viene inserito il dato fornito dall'azienda.	740.657.394,00	736.371.120,00	821.297.487,00
n. addetti totali	n. addetti totali	Per il 2021 e 2022 - MOD A/2-  Per il 2023, viene inserito il dato fornito dall'azienda.	456	469	379
n. addetti operativi	n. addetti operativi	<i>a cura dell'Azienda</i>  E' da intendersi quali addetti alla guida dei mezzi	262	264	259

Parametri	Descrizione	Fonte	2021	2022	2023
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 2021 e 2022 - MOD G/2-  Per il 2023, viene inserito il dato fornito dall'azienda.  E' stata considerata la voce "Ricavi da traffico" di cui al MOD G/2- che ricomprende: 1. titoli di viaggio 2. rimborsi per agevolazioni tariffarie 3. altri (bagagli, pubblicità, sanzioni per irregolarità)	9.136.674,16	16.624.702,14	20.016.553,05
n. corse in orario		<i>a cura dell'Azienda</i>	538.974	536.434	482.655
n. corse effettive		<i>a cura dell'Azienda</i>	556.389	555.142	501.419
n. corse programmate		<i>a cura dell'Azienda</i>	551.613	555.164	490.055
tempo di ritardo		<i>a cura dell'Azienda</i>	3,13%	3,37%	3,50%
tempo di percorrenza		<i>a cura dell'Azienda</i>	263.209	280.987	239.132
pax*km		Per il 2021 e 2022 - MOD E/2-  Per il 2023, viene inserito il dato fornito dall'azienda.	140.479.975	175.421.997	183.483.096

Parametri	Descrizione	Fonte	2021	2022	2023
n. veicoli max standard "Euro"		<i>mezzi standard scarico EURO 2 o superiore</i>	77	87	82
n. veicoli totali		<i>a cura dell'Azienda</i>	245	256	237
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>	3.388.006 €	4.808.495 €	3.394.497 €
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	<i>a cura dell'Azienda</i>	5	4	6
h servizio	<b>definizione ART 154/2019:</b> durata consuntivata delle corse effettivamente svolte	<i>a cura dell'Azienda</i>	265.488	280.976	242.997
valore investimenti RMR		<i>a cura dell'Azienda</i>	2.482.734	3.111.385	1.945.737
valore investimenti RMR programmati		<i>a cura dell'Azienda</i>	2.482.734	3.111.385	1.945.737
valore investimenti ICT		<i>a cura dell'Azienda</i>	166.126	193.554	53.367
valore investimenti ICT programmati		<i>a cura dell'Azienda</i>	166.126	193.554	53.367

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

<b>Efficienza operativa</b>	<b>Formula</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>Note</b>
Costo operativo per vett*km	$\frac{\text{costo operativo}}{\text{vett} * \text{km} (PEA)}$	3,17	3,37	3,75	
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)

<b>Efficienza produttività</b>	<b>Formula</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>Note</b>
Costo del lavoro totale per numero di addetti totale	$\frac{\text{costo del lavoro}}{\text{n. addetti totali}}$	41.294,48	38.187,03	52.981,96	
Produzione per numero di addetti operativi	$\frac{\text{vett} * \text{km} (PEA)}{\text{n. addetti operativi}}$	36.932,17	36.652,38	37.359,96	
Produzione per numero di addetti totali	$\frac{\text{vett} * \text{km} (PEA)}{\text{n. addetti totali}}$	21.219,80	20.631,62	25.530,95	
Efficienza della rete di trasporto di superficie	$\frac{\text{vett} * \text{km} (PEA)}{\text{vett} * \text{km totali}}$	0,98	0,94	0,91	

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

<b>Efficacia redditività</b>	<b>Formula</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>Note</b>
Ricavi da traffico per vett*km	$\frac{\text{ricavi da traffico}}{\text{vett} * \text{km} (cons)}$	0,93	1,61	1,96	Nel 2021 e nel 2022, non avendo il dato di vett*km (cons), è stato utilizzato il parametro "vett*km totali". Nel 2023, invece, il dato in questione è stato fornito. Il dato è conforme alla normativa ART di riferimento
Coverage Ratio	$\frac{\text{ricavi da traffico}}{\text{costi operativi}}$	0,30	0,51	0,55	

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>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>Note</b>
Puntualità	$\frac{n. \text{corse in orario}}{n. \text{corse effettive}}$	0,97	0,97	0,96	
Scostamenti da orario	$\frac{\text{tempo di ritardo}}{\text{tempo di percorrenza}}$	0,03	0,03	0,03	
Regolarità delle corse	$\frac{n. \text{corse effettive}}{n. \text{corse programmate}}$	1,01	1,00	1,02	
Load factor	$\frac{pax * km}{posti * km}$	18,97%	23,82%	22,34%	
Sostenibilità ambientale	$\frac{n. \text{veicoli max standard Euro}}{n. \text{veicoli totali}}$	0,31	0,34	0,35	
Efficienza energetica	$\frac{\text{consumo energetico}}{posti * km}$	0,00	0,01	0,00	
Sicurezza	$\frac{n. \text{segnalazioni}}{n. \text{corse effettive}}$	0,00	0,00	0,00	

<b>Indicatori di monitoraggio</b>	<b>Formula</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>Note</b>
Velocità commerciale	$\frac{vett * km (cons)}{h \text{ servizio}}$	37,20	36,65	43,94	

SERVIZIO URBANO CAORLE

Parametri	Descrizione	Fonte	2021	2022	2023
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 2021 e 2022 - MOD G/2-  Per il 2023, viene inserito il dato fornito dall'azienda.	635.785,14	821.250,25	946.646,77
costo del lavoro	punto B.9 "Costi del personale"	Per il 2021 e 2022 - MOD B/2-  Per il 2023, viene inserito il dato fornito dall'azienda.	342.649,55	466.685,39	515.544,81
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 2021 e 2022 - MOD A/2  Per il 2023, 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	263.995,00	267.419,10	273.845,20

Parametri	Descrizione	Fonte	2021	2022	2023
vett*km (PEA)	<b>definizione da ART 154/2019:</b> vett*km (PEA) = servizio da PEA teorico  PEA: Programma di Esercizio Annuale	Per il 2021 e 2022 - MOD A/2-  Per il 2023, 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 le annualità 2021 e 2022, ma fornito dall'azienda (in accordo con le direttive ART) per l'annualità 2023	-	-	273.845,20
posti*km totali	posti-km offerti (senza trasferimenti)	Per il 2021 e 2022 - MOD A/2-  Per il 2023, viene inserito il dato fornito dall'azienda.	13.610.431,00	13.136.026,00	15.575.807,00
n. addetti totali	n. addetti totali	Per il 2021 e 2022 - MOD A/2-  Per il 2023, viene inserito il dato fornito dall'azienda.	456	469	11* (379) *addetti dedicati al solo servizio urbano di Caorle
n. addetti operativi	n. addetti operativi	<i>a cura dell'Azienda</i> E' da intendersi quali addetti alla guida dei mezzi	7	8	8

Parametri	Descrizione	Fonte	2021	2022	2023
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 2021 e 2022 - MOD G/2-  Per il 2023, viene inserito il dato fornito dall'azienda.  E' stata considerata la voce "Ricavi da traffico" di cui al MOD G/2- che ricomprende: 1. titoli di viaggio 2. rimborsi per agevolazioni tariffarie 3. altri (bagagli, pubblicità, sanzioni per irregolarità)	100.900,51	139.873,96	155.094,26
n. corse in orario		<i>a cura dell'Azienda</i>	23.646	23.510	23.729
n. corse effettive		<i>a cura dell'Azienda</i>	23.744	23.678	23.859
n. corse programmate		<i>a cura dell'Azienda</i>	25.311	23.699	24.185
tempo di ritardo		<i>a cura dell'Azienda</i>	0,41%	0,71%	0,54%
tempo di percorrenza		<i>a cura dell'Azienda</i>	10.791	10.983	10.882
pax*km		Per il 2021 e 2022 - MOD E/2-  Per il 2023, viene inserito il dato fornito dall'azienda.	2.892.302	2.697.568	2.941.589
n. veicoli max standard "Euro"		<i>mezzi standard scarico EURO 2 o superiore</i>	3	3	3
n. veicoli totali		<i>a cura dell'Azienda</i>	5	5	5

Parametri	Descrizione	Fonte	2021	2022	2023
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>	90.895	123.892	105.196
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>	0	0	1
h servizio	<b>definizione ART 154/2019:</b> durata consuntivata delle corse effettivamente svolte	<i>a cura dell'Azienda</i>	10.123	10.973	10.735
valore investimenti RMR		<i>a cura dell'Azienda</i>	-	-	-
valore investimenti RMR programmati		<i>a cura dell'Azienda</i>	-	-	-
valore investimenti ICT		<i>a cura dell'Azienda</i>	-	-	-
valore investimenti ICT programmati		<i>a cura dell'Azienda</i>	-	-	-

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

Efficienza operativa	Formula	2021	2022	2023	Note
Costo operativo per vett*km	$\frac{\text{costo operativo}}{\text{vett} * \text{km}} (PEA)$	2,38	3,07	3,54	
Costo operativo per posto*km	$\frac{\text{costo operativo}}{\text{posti} * \text{km}} (\text{totali})$	0,05	0,06	0,06	

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

Efficienza produttività	Formula	2021	2022	2023	Note
Costo del lavoro totale per numero di addetti totale	$\frac{\text{costo del lavoro}}{\text{n. addetti totali}}$	751,42	995,06	1.360,28	
Produzione per numero di addetti operativi	$\frac{\text{vett} * \text{km (PEA)}}{\text{n. addetti operativi}}$	38.190,45	33.416,65	33.416,65	
Produzione per numero di addetti totali	$\frac{\text{vett} * \text{km (PEA)}}{\text{n. addetti totali}}$	586,26	570,01	705,36	
Efficienza della rete di trasporto di superficie	$\frac{\text{vett} * \text{km (PEA)}}{\text{vett} * \text{km totali}}$	1,01	1,00	0,98	

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

Efficacia redditività	Formula	2021	2022	2023	Note
Ricavi da traffico per vett*km	$\frac{\text{ricavi da traffico}}{\text{vett} * \text{km (cons)}}$	0,38	0,52	0,57	Nel 2021 e nel 2022, non avendo il dato di vett*km (cons), è stato utilizzato il parametro "vett*km totali". Nel 2023, invece, il dato in questione è stato fornito e il dato è conforme alla normativa ART di riferimento
Coverage Ratio	$\frac{\text{ricavi da traffico}}{\text{costi operativi}}$	0,16	0,17	0,16	

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	2021	2022	2023	Note
Puntualità	$\frac{\text{n. corse in orario}}{\text{n. corse effettive}}$	1,00	0,99	0,99	
Scostamenti da orario	$\frac{\text{tempo di ritardo}}{\text{tempo di percorrenza}}$	0,004	0,007	0,005	

<b>Efficacia qualità</b>	<b>Formula</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>Note</b>
Regolarità delle corse	$\frac{n. \text{ corse effettive}}{n. \text{ corse programmate}}$	0,94	1,00	0,99	
Load factor	$\frac{pax * km}{posti * km}$	21,25%	20,54%	18,89%	
Sostenibilità ambientale	$\frac{n. \text{ veicoli max standard Euro}}{n. \text{ veicoli totali}}$	0,60	0,60	0,60	
Efficienza energetica	$\frac{consumo \text{ energetico}}{posti * km}$	0,01	0,01	0,01	
Sicurezza	$\frac{n. \text{ segnalazioni}}{n. \text{ corse effettive}}$	0,00	0,00	0,00	

<b>Indicatori di monitoraggio</b>	<b>Formula</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>Note</b>
Velocità commerciale	$\frac{vett * km (cons)}{h \text{ servizio}}$	26,08	24,37	25,51	

SERVIZIO URBANO CAVALLINO TREPORTI

Parametri	Descrizione	Fonte	2021	2022	2023
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 2021 e 2022 - MOD G/2-  Per il 2023, viene inserito il dato fornito dall'azienda.	589.225,33	680.031,21	770.099,93
costo del lavoro	punto B.9 "Costi del personale"	Per il 2021 e 2022 - MOD B/2-  Per il 2023, viene inserito il dato fornito dall'azienda.	342.649,54	365.761,91	397.080,92
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 2021 e 2022 - MOD A/2-  Per il 2023, 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	235.853,30	237.027,60	242.452,40

Parametri	Descrizione	Fonte	2021	2022	2023
vett*km (PEA)	<b>definizione da ART 154/2019:</b> vett*km (PEA) = servizio da PEA teorico  PEA: Programma di Esercizio Annuale	Per il 2021 e 2022 - MOD A/2-  Per il 2023, 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 le annualità 2021 e 2022, ma fornito dall'azienda (in accordo con le direttive ART) per l'annualità 2023	-	-	235.662,20
posti*km totali	posti-km offerti (senza trasferimenti)	Per il 2021 e 2022 - MOD A/2-  Per il 2023, viene inserito il dato fornito dall'azienda	17.688.998	17.777.070	22.246.512
n. addetti totali	n. addetti totali	Per il 2021 e 2022 - MOD A/2-  Per il 2023, viene inserito il dato fornito dall'azienda	456	469	9* (379) *addetti dedicati al solo servizio urbano di Cavallino Treporti
n. addetti operativi	n. addetti operativi	<i>a cura dell'Azienda</i> E' da intendersi quali addetti alla guida dei mezzi	7	6	6

Parametri	Descrizione	Fonte	2021	2022	2023
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 2021 e 2022 - MOD G/2-  Per il 2023, viene inserito il dato fornito dall'azienda.  E' stata considerata la voce "Ricavi da traffico" di cui al MOD G/2- che ricomprende: 1. titoli di viaggio 2. rimborsi per agevolazioni tariffarie 3. altri (bagagli, pubblicità, sanzioni per irregolarità)	243.890,26	274.821,01	291.272,04
n. corse in orario		<i>a cura dell'Azienda</i>	35.453	41.088	40.710
n. corse effettive		<i>a cura dell'Azienda</i>	35.510	41.218	41.218
n. corse programmate		<i>a cura dell'Azienda</i>	36.055	41.993	40.739
tempo di ritardo		<i>a cura dell'Azienda</i>	0,16%	0,31%	0,29%
tempo di percorrenza		<i>a cura dell'Azienda</i>	6.938	8.674	8.077
pax*km		Per il 2021 e 2022 - MOD E/2-  Per il 2023, viene inserito il dato fornito dall'azienda.	2.781.745	2.501.188	1.585.711
n. veicoli max standard "Euro"		<i>mezzi standard scarico EURO 2 o superiore</i>	2	2	0
n. veicoli totali		<i>a cura dell'Azienda</i>	5	5	5

Parametri	Descrizione	Fonte	2021	2022	2023
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>	76.458,00	109.812,00	90.576,00
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	<i>a cura dell'Azienda</i>	0	0	0
h servizio	<b>definizione ART 154/2019:</b> durata consuntivata delle corse effettivamente svolte	<i>a cura dell'Azienda</i>	6.833	8.513	8.095
valore investimenti RMR		<i>a cura dell'Azienda</i>	-	-	694.454,00
valore investimenti RMR programmati		<i>a cura dell'Azienda</i>	-	-	694.454,00
valore investimenti ICT		<i>a cura dell'Azienda</i>	-	-	-
valore investimenti ICT programmati		<i>a cura dell'Azienda</i>	-	-	-

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

Efficienza operativa	Formula	2021	2022	2023	Note
Costo operativo per vett*km	$\frac{\text{costo operativo}}{\text{vett} * \text{km}} (PEA)$	2,66	3,08	3,48	
Costo operativo per posto*km	$\frac{\text{costo operativo}}{\text{posti} * \text{km}} (\text{totali})$	0,03	0,04	0,03	

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

<b>Efficienza produttività</b>	<b>Formula</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>Note</b>
Costo del lavoro totale per numero di addetti totale	$\frac{\text{costo del lavoro}}{\text{n. addetti totali}}$	751,42	779,88	1.047,71	
Produzione per numero di addetti operativi	$\frac{\text{vett} * \text{km (PEA)}}{\text{n. addetti operativi}}$	31.588,87	36.853,68	36.853,68	
Produzione per numero di addetti totali	$\frac{\text{vett} * \text{km (PEA)}}{\text{n. addetti totali}}$	484,92	471,48	583,44	
Efficienza della rete di trasporto di superficie	$\frac{\text{vett} * \text{km (PEA)}}{\text{vett} * \text{km totali}}$	0,94	0,93	0,91	

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

<b>Efficacia redditività</b>	<b>Formula</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>Note</b>
Ricavi da traffico per vett*km	$\frac{\text{ricavi da traffico}}{\text{vett} * \text{km (cons)}}$	1,03	1,16	1,24	Nel 2021 e nel 2022, non avendo il dato di vett*km (cons), è stato utilizzato il parametro "vett*km totali". Nel 2023, invece, il dato in questione è stato fornito e il dato è conforme alla normativa ART di riferimento
Coverage Ratio	$\frac{\text{ricavi da traffico}}{\text{costi operativi}}$	0,41	0,40	0,38	

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>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>Note</b>
Puntualità	$\frac{\text{n. corse in orario}}{\text{n. corse effettive}}$	1,00	1,00	0,99	

<b>Efficacia qualità</b>	<b>Formula</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>Note</b>
Scostamenti da orario	$\frac{\text{tempo di ritardo}}{\text{tempo di percorrenza}}$	0,002	0,003	0,003	
Regolarità delle corse	$\frac{\text{n. corse effettive}}{\text{n. corse programmate}}$	0,98	0,98	1,01	
Load factor	$\frac{\text{pax} * \text{km}}{\text{posti} * \text{km}}$	15,73%	14,07%	7,13%	
Sostenibilità ambientale	$\frac{\text{n. veicoli max standard Euro}}{\text{n. veicoli totali}}$	0,40	0,40	0,00	
Efficienza energetica	$\frac{\text{consumo energetico}}{\text{posti} * \text{km}}$	0,00	0,01	0,00	
Sicurezza	$\frac{\text{n. segnalazioni}}{\text{n. corse effettive}}$	0,00	0,00	0,00	

<b>Indicatori di monitoraggio</b>	<b>Formula</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>Note</b>
Velocità commerciale	$\frac{\text{vett} * \text{km (cons)}}{\text{h servizio}}$	34,52	27,84	29,95	

SERVIZIO URBANO JESOLO

Parametri	Descrizione	Fonte	2021	2022	2023
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 2021 e 2022 - MOD G/2-  Per il 2023, viene inserito il dato fornito dall'azienda.	835.362,74	822.817,09	1.013.287,11
costo del lavoro	punto B.9 "Costi del personale"	Per il 2021 e 2022 - MOD B/2-  Per il 2023, viene inserito il dato fornito dall'azienda.	538.449,28	454.467,17	563.353,12
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 2021 e 2022 - MOD A/2-  Per il 2023, 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	216.692,00	277.816,10	276.406,20

Parametri	Descrizione	Fonte	2021	2022	2023
vett*km (PEA)	<b>definizione da ART 154/2019:</b> vett*km (PEA) = servizio da PEA teorico  PEA: Programma di Esercizio Annuale	Per il 2021 e 2022 - MOD A/2-  Per il 2023, viene inserito il dato fornito dall'azienda.	283.157,84	274.243,22	274.243,22
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 le annualità 2021 e 2022, ma fornito dall'azienda (in accordo con le direttive ART) per l'annualità 2023	-	-	274.281,10
posti*km totali	posti-km offerti (senza trasferimenti)	Per il 2021 e 2022 - MOD A/2-  Per il 2023, viene inserito il dato fornito dall'azienda.	16.251.900,00	20.836.208,00	25.417.630,00
n. addetti totali	n. addetti totali	Per il 2021 e 2022 - MOD A/2-  Per il 2023, viene inserito il dato fornito dall'azienda.	456	469	14* (379) *addetti dedicati al solo servizio urbano di Jesolo
n. addetti operativi	n. addetti operativi	<i>a cura dell'Azienda</i> E' da intendersi quali addetti alla guida dei mezzi	11	7	8

Parametri	Descrizione	Fonte	2021	2022	2023
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 2021 e 2022 - MOD G/2-  Per il 2023, viene inserito il dato fornito dall'azienda. E' stata considerata la voce "Ricavi da traffico" di cui al MOD G/2- che ricomprende: 1. titoli di viaggio 2. rimborsi per agevolazioni tariffarie 3. altri (bagagli, pubblicità, sanzioni per irregolarità)	188.255,33	263.678,13	301.241,62
n. corse in orario		<i>a cura dell'Azienda</i>	27.567	31.166	30.968
n. corse effettive		<i>a cura dell'Azienda</i>	28.747	32.618	32.329
n. corse programmate		<i>a cura dell'Azienda</i>	32.290	32.682	32.370
tempo di ritardo		<i>a cura dell'Azienda</i>	4,10%	4,45%	4,21%
tempo di percorrenza		<i>a cura dell'Azienda</i>	9.647	9.245	9.089
pax*km		Per il 2021 e 2022 - MOD E/2-  Per il 2023, viene inserito il dato fornito dall'azienda.	907.131	1.186.022	1.429.600
n. veicoli max standard "Euro"		<i>mezzi standard scarico EURO 2 o superiore</i>	3	2	5
n. veicoli totali		<i>a cura dell'Azienda</i>	6	6	6

Parametri	Descrizione	Fonte	2021	2022	2023
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>	92.066,00	128.709,00	94.517,00
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	<i>a cura dell'Azienda</i>	0	0	0
h servizio	<b>definizione ART 154/2019:</b> durata consuntivata delle corse effettivamente svolte	<i>a cura dell'Azienda</i>	8.588	9.226	9.078
valore investimenti RMR		<i>a cura dell'Azienda</i>	-	-	694.454,00
valore investimenti RMR programmati		<i>a cura dell'Azienda</i>	-	-	694.454,00
valore investimenti ICT		<i>a cura dell'Azienda</i>	-	-	-
valore investimenti ICT programmati		<i>a cura dell'Azienda</i>	-	-	-

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

Efficienza operativa	Formula	2021	2022	2023	Note
Costo operativo per vett*km	$\frac{\text{costo operativo}}{\text{vett} * \text{km}} (PEA)$	2,95	3,00	3,69	
Costo operativo per posto*km	$\frac{\text{costo operativo}}{\text{posti} * \text{km}} (\text{totali})$	0,05	0,04	0,04	

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

<b>Efficienza produttività</b>	<b>Formula</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>Note</b>
Costo del lavoro totale per numero di addetti totale	$\frac{\text{costo del lavoro}}{\text{n. addetti totali}}$	1.180,81	969,01	1.486,42	
Produzione per numero di addetti operativi	$\frac{\text{vett} * \text{km (PEA)}}{\text{n. addetti operativi}}$	25.741,62	39.177,60	34.280,40	
Produzione per numero di addetti totali	$\frac{\text{vett} * \text{km (PEA)}}{\text{n. addetti totali}}$	620,96	584,74	723,60	
Efficienza della rete di trasporto di superficie	$\frac{\text{vett} * \text{km (PEA)}}{\text{vett} * \text{km totali}}$	1,31	0,99	0,99	

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

<b>Efficacia redditività</b>	<b>Formula</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>Note</b>
Ricavi da traffico per vett*km	$\frac{\text{ricavi da traffico}}{\text{vett} * \text{km (cons)}}$	0,87	0,95	1,10	Nel 2021 e nel 2022, non avendo il dato di vett*km (cons), è stato utilizzato il parametro "vett*km totali". Nel 2023, invece, il dato in questione è stato fornito e il dato è conforme alla normativa ART di riferimento
Coverage Ratio	$\frac{\text{ricavi da traffico}}{\text{costi operativi}}$	0,23	0,32	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)

<b>Efficacia qualità</b>	<b>Formula</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>Note</b>
Puntualità	$\frac{\text{n. corse in orario}}{\text{n. corse effettive}}$	0,96	0,96	0,96	

<b>Efficacia qualità</b>	<b>Formula</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>Note</b>
Scostamenti da orario	$\frac{\text{tempo di ritardo}}{\text{tempo di percorrenza}}$	0,04	0,04	0,04	
Regolarità delle corse	$\frac{\text{n. corse effettive}}{\text{n. corse programmate}}$	0,89	1,00	1,00	
Load factor	$\frac{\text{pax} * \text{km}}{\text{posti} * \text{km}}$	5,58%	5,69%	5,62%	
Sostenibilità ambientale	$\frac{\text{n. veicoli max standard Euro}}{\text{n. veicoli totali}}$	0,50	0,33	0,83	
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	

<b>Indicatori di monitoraggio</b>	<b>Formula</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>Note</b>
Velocità commerciale	$\frac{\text{vett} * \text{km (cons)}}{\text{h servizio}}$	25,23	30,11	30,45	

SERVIZIO URBANO SAN DONA' DI PIAVE

Parametri	Descrizione	Fonte	2021	2022	2023
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 2021 e 2022 - MOD G/2-  Per il 2023, viene inserito il dato fornito dall'azienda.	524.813,43	562.792,43	685.828,79
costo del lavoro	punto B.9 "Costi del personale"	Per il 2021 e 2022 - MOD B/2-  Per il 2023, viene inserito il dato fornito dall'azienda.	293.699,61	287.349,93	316.181,81
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 2021 e 2022 - MOD A/2-  Per il 2023, 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	208.138,80	197.743,60	207.576,30

Parametri	Descrizione	Fonte	2021	2022	2023
vett*km (PEA)	<b>definizione da ART 154/2019:</b> vett*km (PEA) = servizio da PEA teorico  PEA: Programma di Esercizio Annuale	Per il 2021 e 2022 - MOD A/2-  Per il 2023, viene inserito il dato fornito dall'azienda.	207.301,96	207.301,96	207.738,10
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 le annualità 2021 e 2022, ma fornito dall'azienda (in accordo con le direttive ART) per l'annualità 2023	-	-	207.576,30
posti*km totali	posti-km offerti (senza trasferimenti)	Per il 2021 e 2022 - MOD A/2-  Per il 2023, viene inserito il dato fornito dall'azienda.	11.514.050	11.536.930	13.176.189
n. addetti totali	n. addetti totali	Per il 2021 e 2022 - MOD A/2-  Per il 2023, viene inserito il dato fornito dall'azienda.	456	469	7* (379) *addetti dedicati al solo servizio urbano di San Donà di Piave
n. addetti operativi	n. addetti operativi	<i>a cura dell'Azienda</i> E' da intendersi quali addetti alla guida dei mezzi	6	5	5

Parametri	Descrizione	Fonte	2021	2022	2023
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 2021 e 2022 - MOD G/2-  Per il 2023, viene inserito il dato fornito dall'azienda.  E' stata considerata la voce "Ricavi da traffico" di cui al MOD G/2- che ricomprende: 1. titoli di viaggio 2. rimborsi per agevolazioni tariffarie 3. altri (bagagli, pubblicità, sanzioni per irregolarità)	106.580,57	112.920,99	86.584,80
n. corse in orario		<i>a cura dell'Azienda</i>	24.625	25.176	23.533
n. corse effettive		<i>a cura dell'Azienda</i>	24.944	25.784	24.173
n. corse programmate		<i>a cura dell'Azienda</i>	24.844	25.806	24.192
tempo di ritardo		<i>a cura dell'Azienda</i>	1,28%	2,36%	2,65%
tempo di percorrenza		<i>a cura dell'Azienda</i>	7.459	6.947	6.881
pax*km		Per il 2021 e 2022 - MOD E/2-  Per il 2023, viene inserito il dato fornito dall'azienda.	2.504.810	2.458.715	2.701.839
n. veicoli max standard "Euro"		<i>mezzi standard scarico EURO 2 o superiore</i>	3	3	4
n. veicoli totali		<i>a cura dell'Azienda</i>	5	5	5

Parametri	Descrizione	Fonte	2021	2022	2023
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>	71.663,00	96.245,00	74.964,00
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	<i>a cura dell'Azienda</i>	0	0	0
h servizio	<b>definizione ART 154/2019:</b> durata consuntivata delle corse effettivamente svolte	<i>a cura dell'Azienda</i>	7.489	6.941	6.875
valore investimenti RMR		<i>a cura dell'Azienda</i>	-	-	694.454,00
valore investimenti RMR programmati		<i>a cura dell'Azienda</i>	-	-	694.454,00
valore investimenti ICT		<i>a cura dell'Azienda</i>	-	-	-
valore investimenti ICT programmati		<i>a cura dell'Azienda</i>	-	-	-

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

Efficienza operativa	Formula	2021	2022	2023	Note
Costo operativo per vett*km	$\frac{\text{costo operativo}}{\text{vett} * \text{km}} (PEA)$	2,53	2,71	3,30	
Costo operativo per posto*km	$\frac{\text{costo operativo}}{\text{posti} * \text{km}} (\text{totali})$	0,05	0,05	0,05	

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

<b>Efficienza produttività</b>	<b>Formula</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>Note</b>
Costo del lavoro totale per numero di addetti totale	$\frac{\text{costo del lavoro}}{\text{n. addetti totali}}$	644,08	612,69	834,25	
Produzione per numero di addetti operativi	$\frac{\text{vett} * \text{km (PEA)}}{\text{n. addetti operativi}}$	34.550,33	41.460,39	41.547,62	
Produzione per numero di addetti totali	$\frac{\text{vett} * \text{km (PEA)}}{\text{n. addetti totali}}$	454,61	442,01	548,12	
Efficienza della rete di trasporto di superficie	$\frac{\text{vett} * \text{km (PEA)}}{\text{vett} * \text{km totali}}$	1,00	1,05	1,00	

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

<b>Efficacia redditività</b>	<b>Formula</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>Note</b>
Ricavi da traffico per vett*km	$\frac{\text{ricavi da traffico}}{\text{vett} * \text{km (cons)}}$	0,51	0,57	0,42	Nel 2021 e nel 2022, non avendo il dato di vett*km (cons), è stato utilizzato il parametro "vett*km totali". Nel 2023, invece, il dato in questione è stato fornito e il dato è conforme alla normativa ART di riferimento
Coverage Ratio	$\frac{\text{ricavi da traffico}}{\text{costi operativi}}$	0,20	0,20	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>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>Note</b>
Puntualità	$\frac{\text{n. corse in orario}}{\text{n. corse effettive}}$	0,99	0,98	0,97	

<b>Efficacia qualità</b>	<b>Formula</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>Note</b>
Scostamenti da orario	$\frac{\text{tempo di ritardo}}{\text{tempo di percorrenza}}$	0,01	0,02	0,03	
Regolarità delle corse	$\frac{\text{n. corse effettive}}{\text{n. corse programmate}}$	1,00	1,00	1,00	
Load factor	$\frac{\text{pax} * \text{km}}{\text{posti} * \text{km}}$	21,75%	21,31%	20,51%	
Sostenibilità ambientale	$\frac{\text{n. veicoli max standard Euro}}{\text{n. veicoli totali}}$	0,60	0,60	0,80	
Efficienza energetica	$\frac{\text{consumo energetico}}{\text{posti} * \text{km}}$	0,01	0,01	0,01	
Sicurezza	$\frac{\text{n. segnalazioni}}{\text{n. corse effettive}}$	0,00	0,00	0,00	

<b>Indicatori di monitoraggio</b>	<b>Formula</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>Note</b>
Velocità commerciale	$\frac{\text{vett} * \text{km (cons)}}{\text{h servizio}}$	27,79	28,49	30,19	

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.

<b>Sicurezza del viaggio</b>	<b>Unità di misura</b>	<b>Standard</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>Note</b>
Incidentalità mezzo di trasporto	n.morti/viagg.km	0	0	0	0	
	n.feriti/viagg.km	$4 \times 10^{-7}$	$3,34 \times 10^{-8}$	$6,88 \times 10^{-8}$	$1,76 \times 10^{-7}$	
	n.sinistri/vett-km	$4 \times 10^{-4}$	$5,96 \times 10^{-6}$	$1,66 \times 10^{-5}$	$2,29 \times 10^{-4}$	
Incidentalità passiva mezzo di trasporto	n.morti/viagg.km	0	$6,69 \times 10^{-9}$	0	0	
	n.feriti/viagg.km	$3 \times 10^{-7}$	$1,20 \times 10^{-7}$	$6,88 \times 10^{-8}$	$1,76 \times 10^{-7}$	
	n.sinistri/autobus km	$3 \times 10^{-4}$	$1,71 \times 10^{-5}$	$1,17 \times 10^{-5}$	$1,78 \times 10^{-5}$	
Vetustà mezzi	% mezzi con età media superiore a 13 anni	55%	60,41%	49,79%	44,7%	
Fermi di linea	n.fermi/vett-km	$16,5 \times 10^{-6}$	$4,01 \times 10^{-6}$	$5,58 \times 10^{-6}$	$5,34 \times 10^{-6}$	
Percezione complessiva del livello di sicurezza viaggio	% soddisfatti	85%	97,90%	94%	92%	

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

Regolarità del servizio	Unità di misura	Standard	2021	2022	2023	Note
Regolarità complessiva del servizio	Corse effettuate / corse programmate	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	27,86	28,11	29,25	
Velocità commerciale servizio extraurbano	Km/h	38	38,24	38,66	35,32	
Percezione complessiva della regolarità del servizio	% soddisfatti	75%	89,00%	88,40%	89,60%	

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

Puntualità del servizio	Unità di misura	Standard	2021	2022	2023	Note
Puntualità (nelle ore di punta)	% autobus in orario (0/5')	90%	97,18%	96,97%	96,21%	
	autobus in ritardo (5'/15')	4%	2,11%	2,23%	2,27%	
	autobus in ritardo (totale)	6%	2,82%	3,03%	3,09%	
Puntualità (nelle ore rimanenti)	% autobus in orario (0/5')	95%	99,69%	99,66%	99,59%	
	autobus in ritardo (5'/15')	2%	0,23%	0,25%	0,30%	
	autobus in ritardo (totale)	3%	0,31%	0,34%	0,41%	
Percezione complessiva della regolarità del servizio	% soddisfatti	75%	89,00%	88,40%	89,60%	

<b>Informazioni alla clientela</b>	<b>Unità di misura</b>	<b>Standard</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</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 fermata	% sul totale	95%	99%	99%	99%	
Percezione esaustività informazioni	% soddisfatti	75%	87,70%	85,90%	87,70%	

<b>Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture</b>	<b>Unità di misura</b>	<b>Standard</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</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				
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%	83,40%	85,90%	86,10%	

*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>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>Note</b>
Carburante basso tenore zolfo	% dei consumi	100%	100%	100%	100%	
Mezzi elettrici o ibridi	ore serv./totale	0%	2,46%	3,47%	3,71%	

<b>Caratteristiche del parco mezzi</b>	<b>Unità di misura</b>	<b>Standard</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>Note</b>
Mezzi alimentati con carburanti alternativi a basso effetto inquinante, gasolio 10 p.p.m.	ore serv./totale	100%	100,00%	100%	100%	
Mezzi con motore a scarico controllato secondo lo standard EURO 2 o superiore	ore serv./totale	60%	100,00%	100%	100%	
Percezione complessiva livello di attenzione all'ambiente	% soddisfatti	70%	79,50%	81,30%	83,30%	

<b>Customer satisfaction</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>Note</b>
Regolarità e puntualità del servizio	89,00%	88,40%	89,60%	
Sicurezza del viaggio	97,20%	95,20%	92,00%	
Esaustività delle informazioni alla clientela	87,70%	85,90%	87,70%	
Riscontro a proposte e reclami	95,00%	94,40%	92,10%	
Livello di attenzione all'ambiente	79,50%	81,30%	83,30%	
Confortevolezza del viaggio	90,95%	89,85%	90,70%	
Servizi per viaggiatori disabili	82,80%	84,30%	86,80%	
Pulizia dei bus	83,40%	85,90%	86,10%	
Presentabilità, riconoscibilità e comportamento del personale	89,10%	88,70%	87,90%	
<b>Giudizio complessivo sul servizio</b>	94,60%	95,20%	95,70%	

**(E) ANDAMENTO ECONOMICO***a cura della società***Fonte: Bilanci ufficiali 2021-2022-2023 e/o analisi periodiche**

	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<b>EBITADA</b> - Earnings Before Interests Taxes Depreciation and Amortisation	47.300	-506.147	2.239.018
<b>EBIT</b> - Earnings Before Interests and Taxes	-155.232	-589.191	-2.514.818
Utile ante imposte	64.553	148.006	345.103
Utile netto	64.018	89.604	293.244
Utili netti cumulati	2.010.842,32	2.100.446,55	2.393.690,79
<b>ROI</b> - Return On Investment	-0,35%	-1,29%	-5,67%
<b>ROS</b> - Return On Sale	-0,42%	-1,45%	-5,32%
<b>ROE</b> - Return On Equity	0,16%	0,22%	0,85%
Incidenza dei costi generali o indiretti	27,22%	26,98%	25,69%
<b>DECR</b> - Debt Service Coverage Ratio	Non disponibile	Non disponibile	4,47

	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<b>Risultati d'esercizio</b>	64.018	89.604	293.244

<b>Fatturato</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
A1) Ricavi delle vendite e delle prestazioni	12.605.051 €	22.906.701 €	27.536.246 €
A5) Altri Ricavi e Proventi	25.853.944 €	19.682.249 €	24.002.288 €
di cui Contributi in conto esercizio	24.012.798 €	17.177.391 €	20.249.023 €

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

<b>Indicatori di monitoraggio</b>	<b>Formula</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>Note</b>
velocità commerciale (effettiva) Servizio extraurbano	$\frac{vett * km (cons)}{h servizio}$	37,20	36,65	43,94	
velocità commerciale (effettiva) Servizio urbano Caorle	$\frac{vett * km (cons)}{h servizio}$	26,08	24,37	25,51	
velocità commerciale (effettiva) Servizio urbano Cavallino Treporti	$\frac{vett * km (cons)}{h servizio}$	34,52	27,84	29,95	
velocità commerciale (effettiva) Servizio urbano Jesolo	$\frac{vett * km (cons)}{h servizio}$	25,23	30,11	30,45	
velocità commerciale (effettiva) Servizio urbano San Donà di Piave	$\frac{vett * km (cons)}{h servizio}$	27,79	28,49	30,19	

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:

- i. 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;
- 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 nell'ambito della rendicontazione di cui al punto i) b, 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 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 ferialo 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>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
	18.027.116,74	18.055.809,61	18.095.970,12
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 31/12/2023**

<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>			
ATAP S.p.A.	4.000	400.000,00	4,46%
Dolomiti Bus S.p.A.	6.103	610.300,00	6,80%
La Linea 80 Società Consortile a Responsabilità Limitata	13.657	1.365.700,00	15,22%
<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

Come anche riportato nel paragrafo (B.2) IMPATTO SUL BILANCIO DELL'ENTE, il triennio considerato è stato caratterizzato dall'emanazione di diversi provvedimenti governativi volti a limitare la diffusione del virus COVID-19. Per questo motivo, le aziende di TPL, tra cui anche ATVO S.p.A., hanno dovuto implementare i servizi di TPL per garantire il distanziamento sociale prescritto anche all'interno degli autobus (con sostegno finanziario dello Stato).

Inoltre, negli anni interessati dalla pandemia da COVID-19, e fino alla conclusione dello stato di emergenza (31/03/2022), ATVO S.p.A. è stata interessata dagli obblighi di sanificazione generati dalle disposizioni del Ministero della Salute (costi sostenuti dall'Azienda)

Non vi sono stati ulteriori vincoli e/o disposizioni legislative, oltre quelle relative al COVID, che hanno determinato obblighi gestionali.

L'aumento sensibile dei costi delle materie prime e dei carburanti da trazione, hanno inevitabilmente influenzato i costi dello svolgimento dei servizi.

Infine la difficoltà di reperimento di personale di guida rappresenta una criticità rilevante, poiché influisce sull'erogazione dei servizi, soprattutto nei periodi di punta della domanda.

## (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 2021, 2022, 2023:

1. **Obblighi di servizio:** rispettati in via generale.
2. **Efficienza operativa:** leggero incremento nel periodo degli indicatori di efficienza operativa, quale rapporto tra il valore del costo operativo ed i chilometri svolti da programma di esercizio, a comprova dell'incremento del costo operativo, dovuto all'aumento dei costi delle materie prime e dei carburanti negli anni successivi alla pandemia.
3. **Efficienza – produttività:** gli indicatori di efficienza – produttività hanno subito un incremento nell'anno 2023, 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 2023, dovuta alla diminuzione degli addetti impiegati ed all'aumento del costo del lavoro. Ciò a conferma delle difficoltà nel reperire personale di guida, comune alla maggior parte delle aziende di trasporto pubblico a livello nazionale.
4. **Efficacia – redditività:** si riscontra un 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), frutto della ripresa della domanda nel periodo post pandemico e delle manovre tariffarie degli ultimi anni, attivate di concerto con l'Ente di Governo.

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 dei parametri di efficacia – qualità. Gli **indicatori di qualità**, relativi all'allegato G del contratto di servizio in corso, risultano globalmente costanti nell'arco del periodo monitorato, a differenza di un leggero decremento del numero di corse in orario nelle ore di punta, pur garantendo pienamente lo standard qualitativo contrattuale. 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 una Customer satisfaction, avente lo scopo di monitorare il **grado di soddisfazione** degli utenti che abitualmente utilizzano il servizio. Il grado di percezione globale risulta incrementato nell'arco del periodo esaminato, pur presentando una lieve flessione per le voci relative alla sicurezza ed il comfort percepiti 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.

**Velocità commerciale:** si rileva un aumento della velocità commerciale nell'anno 2023 (rapporto tra le vettorexkm svolte nell'anno ed i tempi totali impiegati per svolgere tutti i servizi), dovuto ad un incremento dei vett\*km totali e una diminuzione delle ore di servizio.

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

L'azienda partecipa in cofinanziamento alle campagne di investimenti per il rinnovamento del proprio parco autobus, sia per servizi extraurbani, che per servizi urbani, di cui alle DDGR 826/2020, 1123/2021, 1652/2021, 1746/2018 (ridistribuito nel 2022), investendo su mezzi a gasolio di ultima generazione ed elettrici. 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.).

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 ad ottimizzare il servizio erogato, incrementando, ove necessario, le corse o rimodulandone gli orari di partenza, e talvolta spostando o attivando nuove fermate.

In particolare l'azienda si dimostra particolarmente attiva nell'organizzazione dei servizi a favore della mobilità scolastica, componente di mobilità che necessita di servizi sempre capillari e puntuali.

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

In collaborazione con l'Ente di Governo, è stato approvato dall'Assemblea l'adeguamento tariffario (aggiornando l'allegato E – Tariffe al contratto di servizio in vigore).

Inoltre, 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.

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

## TARIFE BIGLIETTI EXTRAURBANO VENETO

CLASSE	FASCIA Km	CORSA SEMPLICE	ANDATA E RITORNO	BAGAGLIO CORSA SEMPLICE	RIDOTTI PER GRUPPI min.10		RIDOTTI PER STUD. abbonati		MULTIPLI DA 10 C.S.	C.S. CON SOVRAP. VENDUTI IN BUS	VENEZIA e MESTRE AEROPORTI VENEZIA/ TREVISO Comp. Bagaglio		Com. CAVALLINO TREPONTI Valido 1 ora	LINEA 68 PORDENONE - MARCO POLO Comp. Bagaglio	
					C.S.	A/R	C.S.	A/R			C.S.	A.R.		C.S.	A.R.
					CS-10%	AR-10%	CS-20%	2CS-30%							
	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

NUOVE TARIFFE
FASCIE CHILOMETRICHE MODIFICATE
TARIFFA MANTENUTA

**TARIFE BIGLIETTI CUMULATIVI ATVO AVM**

ALLEGATO E/2

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 - TREPORTI	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 percorsi 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 *	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

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

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 €	PEAIO
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

## TARIFE ABBONAMENTI EXTRAURBANO 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	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 e 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 da 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.

## Tipologie 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.

## TARIFE BIGLIETTI SERVIZIO URBANO CAORLI

ALLEGATO E/5

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

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

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

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 €

NUOVE TARIFFE

TARIFFA MANTENUTA

**TARIFE ABBONAMENTI SERVIZIO URBANO CAORLE**

ALLEGATO E/5B

<b>ABBONAMENTI</b>	<b>ENTE</b>	<b>TARIFE</b>
URBANO estivo - LAVORATORI soltano mensile 26 gg	CAO	21,60 €
URBANO estivo - ORDINARI soltano mensile 30 gg	CAO	26,10 €
EXTRAURBANO + supplemento URBANO estivo - LAVORATORI 15 gg	VEN	V01/3 + 5,40
EXTRAURBANO + supplemento URBANO estivo - LAVORATORI 26 gg	VEN	V01/3 + 8,60
EXTRAURBANO + supplemento URBANO estivo - ORDINARI 15 gg	VEN	V06 + 5,40
EXTRAURBANO + supplemento URBANO estivo - ORDINARI 30 gg	VEN	V06 + 8,60

# TARIFE BIGLIETTI-ABBONAMENTI SERVIZIO URBANO CAVALLINO - TREPORTI

ALLEGATO E/6

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

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

BIGLIETTI ACTIVO	TARIFE
ORDINARIO 60' (quantità maggiori di 1)	2,50 €
MULTICORSA (10 corse) RESIDENTI ORARIO 60'	13,50 €

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 €

	NUOVE TARIFE
	TARIFFA MANTENUTA

**TARIFE BIGLIETTI SERVIZIO URBANO JESOLO**

ALLEGATO E/7

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

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

BIGLIETTI CON CARTA JESOLO	TARIFE
CORSA SEMPLICE valido per una tratta	0,90 €
ORARIO 90' intera rete urbana	1,90 €
ORARIO 120' intera rete urbana	2,40 €

BIGLIETTI CON CARTA ARGENTO JESOLO	TARIFE
CORSA SEMPLICE valido per una tratta	1,5 - integrazione comune
CORSA SEMPLICE valido per 1^ fascia extraurbano veneto	1,5 - integrazione comune
CORSA SEMPLICE valido per 2^ fascia extraurbano veneto	2,2 - integrazione comune

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

\*\* 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 €

## TARIFFE ABBONAMENTI SERVIZIO URBANO JESOLO

ALLEGATO E/7B

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

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

BIGLIETTI ACTIVO rete urbana fino Centro Piave	TARIFE
URBANO DONATELLO CORSA SEMPLICE (quantità maggiori di 1)	1,50 €
URBANO DONATELLO corsa multipla (10 corse semplici) *	13,50 €
URBANO DONATELLO ORARIO 90 MINUTI valido per intera rete urbana	2,70 €

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

SERVIZIO PIAVE BUS DA/PER SAN DONA' DI PIAVE	TARIFE
Passarella - Chiesanuova - Calvecchia - Fossà - Fiorentina - Grassaga	1,50 €

ABBONAMENTI SERVIZI "DONATELLO"	TARIFE
INTEGRATO (FS - Centro studi - ATVO - Ospedale) MENSILE	7,60 €
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 €

NUOVE TARIFE

NUOVE TARIFE ABBONAMENTI

TARIFFA MANTENUTA

**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

**(B) CONTRATTO DI SERVIZIO****Contratto di Servizio**

Contratto prot. n. 29959 del 05/08/2015

**Modalità di gestione**

Affidamento diretto in regime di concessione come previsto dall'articolo 5, comma 4 del regolamento CE 1370/2007

**Atto Affidamento**

- Determinazione dirigenziale n. 3912 del 02/01/2015

**Inizio Affidamento**

01/01/2015

**Scadenza affidamento**

03/12/2019 (come previsto dall'art. 8, paragrafo 2 del regolamento CE 1370/2007)  
 successivamente prorogato al 30/06/2022 con atto integrativo prot. n. 21277/2020  
 successivamente prorogato al 31/03/2023 con atto integrativo prot. n. 45258/2022  
 successivamente prorogato al 31/03/2024 con atto integrativo prot. n. 42583/2023  
 successivamente prorogato al 31/03/2025 con atto integrativo prot. n. 28735/2024

**Valore complessivo**

1.290.855,00 euro (fino al 2019)

**Valore su base annua**

2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
258.171	258.171	258.171	258.171	258.171	258.171	258.171	258.171	258.171	258.171

**Criteri tariffari e Tariffe**

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 *Struttura tariffaria - 9.1.4.4.1 Classi chilometriche*, "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.

**Subappalto**

No

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

Si rimanda all'Allegato E del Contratto di Servizio vigente con il regime tariffario in vigore dal 01/10/2012, riportato a pag. 123 e ss.

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

Il corrispettivo contrattuale compensa tutti gli obblighi di servizio (esercizio, trasporto e tariffari) e tutte le prestazioni di 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.

E' 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 2021 – 2022 – 2023 corrisponde ad un importo di 79.691,44 euro.

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

Le aziende di trasporto pubblico locale, tra cui anche Brusutti srl, 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 Brusutti srl. Si riscontra, comunque, che lo Stato è intervenuto a supportare le aziende di trasporto per compensare i mancati introiti ed retribuire i servizi aggiuntivi generati dalla pandemia.

Inoltre, nello stesso periodo, negli anni immediatamente successivi alla pandemia, si è riscontrato, a livello globale, un sensibile aumento dei costi delle materie prime, pezzi di ricambio, e soprattutto carburanti per

trazione, che hanno fortemente influenzato i bilanci societari delle aziende di trasporto esercenti servizi di TPL.

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

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

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

<b>anno 2021</b>	<b>313.035,77 euro, di cui:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- 302.795,95 euro, per contratto di servizio trasporto pubblico locale</li><li>- 10.000,00 euro, per finanziamento obblighi di servizio aggiuntivi</li><li>- 239,82 euro, a titolo di versamento ritenuta del 4% sui contributi pubblici</li></ul>
<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>

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

<b>Obbligo contrattuale</b> (es. 2023)	<b>Rispettato</b> <b>(SI/NO/PARZIALE)</b>	<b>Note</b>
<b><i>Tracciabilità dei flussi finanziari</i></b>		
1	Obblighi relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla L. 136/2010 e s.m.i.	sì
<b><i>Ricavi da traffico, titoli di viaggio, tariffe, attività di riscossione</i></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	n.r.f.
<b><i>Programma di Esercizio</i></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><i>Personale</i></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	Parziale <i>Sono stati rispettati con unica irregolarità riscontrata ad agosto 2022, di cui a nota prot. n. 50061/2022 del 01/09/2022.</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	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	No	<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	sì	
7.b	Comunicazione a utenza variazione orari servizi	sì	
<b><i>Corsi di idoneità per agenti accertatori</i></b>			
8.a	Collaborazione alla realizzazione dei corsi di idoneità per agenti accertatori	n.r.f	

**(D) INDICATORI ANNI 2021 – 2022 - 2023**

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

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

in accordo con il set minimo di indicatori del trasporto su strada (KPI) definiti dall'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	2021	2022	2023
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 2021 e 2022 - MOD G/2-  Per il 2023, viene inserito il dato fornito dall'azienda.	278.440,00	306.263,00	272.661,15
Costo del lavoro	punto B.9 "Costi del personale"	Per il 2021 e 2022 - MOD B/2-  Per il 2023, viene inserito il dato fornito dall'azienda.	153.312,00	154.781,00	153.724,43
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 2021 e 2022 - MOD A/2-  Per il 2023, 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	137.848,00	141.681,00	140.940,00

vett*km (PEA)	<b>definizione da ART 154/2019:</b> vett*km (PEA) = servizio da PEA teorico  PEA: Programma di Esercizio Annuale	Per il 2021 e 2022 - MOD A/2-  Per il 2023, viene inserito il dato fornito dall'azienda.	141.000,00	141.681,00	141.000,00
vett*km (cons)	vett*km (cons)=servizio effettivo consuntivato (al netto di trasferimenti/inserim)	dato non ricavabile dalle rendicontazione alla Regione, quindi non presente per le annualità 2021 e 2022, ma fornito dall'azienda (in accordo con le direttive ART) per l'annualità 2023	-	-	140.940,00
Posti*km totali	posti-km offerti (senza trasferimenti)	Per il 2021 e 2022 - MOD A/2-  Per il 2023, viene inserito il dato fornito dall'azienda.	7.581.640	7.807.250	6.483.240
n. addetti totali	n. addetti totali	Per il 2021 e 2022 - MOD A/2-  Per il 2023, viene inserito il dato fornito dall'azienda.	6	6	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 privati), al netto	Per il 2021 e 2022 - MOD G/2-  Per il 2023, viene inserito il dato fornito dall'azienda.  E' stata considerata la voce "Ricavi da traffico" di cui al MOD G/2- che	41.401,00	56.599,00	66.710,61

	dell'IVA. In alternativa può essere sostituito da "ricavi totali" tenendo conto anche delle altre fonti di introito (sanzioni, ricavi commerciali, etc.).	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	844	838
n. corse effettive		<i>a cura dell'Azienda</i>	844	844	838
n. corse programmate		<i>a cura dell'Azienda</i>	842	842	838
tempo di ritardo		<i>a cura dell'Azienda</i>	0,00	0,00	0,00
tempo di percorrenza		<i>a cura dell'Azienda</i>	3.423,4	3.423,30	3.395,45
pax*km		Per il 2021 e 2022 - MOD A/2-  Per il 2023, viene inserito il dato fornito dall'azienda.	907.476,00	1.174.876,50	1.379.543,00
n. veicoli max standard "Euro"		<i>a cura dell'Azienda</i>	5	5	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>	29	43	48
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,	<i>a cura dell'Azienda</i>	0	0	0

	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>	3.423,00	3.423,30	3.396,00
Valore investimenti RMR		<i>a cura dell'Azienda</i>	0	0	0
Valore investimenti RMR programmati		<i>a cura dell'Azienda</i>	0	228.000,00	310.000,00
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

<b>Efficienza operativa</b>	<b>Formula</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Costo operativo per vett*km	$\frac{\text{costo operativo}}{\text{vett} * \text{km}} (PEA)$	1,97	2,16	1,93
Costo operativo per posto*km	$\frac{\text{costo operativo}}{\text{posti} * \text{km}} (\text{totali})$	0,04	0,04	0,04

<b>Efficienza produttività</b>	<b>Formula</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Costo del lavoro totale per numero di addetti totale	$\frac{\text{costo del lavoro}}{\text{n. addetti totali}}$	25.552,00	25.796,83	51.241,48
Produzione per numero di addetti operativi	$\frac{\text{vett} * \text{km} (PEA)}{\text{n. addetti operativi}}$	70.500,00	70.840,50	70.500,00
Produzione per numero di addetti totali	$\frac{\text{vett} * \text{km} (PEA)}{\text{n. addetti totali}}$	23.500,00	23.613,50	47.000,00
Efficienza della rete di trasporto di superficie	$\frac{\text{vett} * \text{km} (PEA)}{\text{vett} * \text{km totali}}$	1,02	1,00	1,00

<b>Efficacia redditività</b>		<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Ricavi da traffico per vett*km	$\frac{\text{ricavi da traffico}}{\text{vett} * \text{km (cons)}}$	0,30	0,40	0,47*
Coverage Ratio	$\frac{\text{ricavi da traffico}}{\text{costi operativi}}$	0,15	0,18	0,24

\* Nel 2021 e nel 2022, non avendo il dato di vett\*km (cons), è stato utilizzato il parametro “vett\*km totali”. Nel 2023, invece, il dato in questione è stato fornito. 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>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Puntualità	$\frac{\text{n. corse in orario}}{\text{n. corse effettive}}$	1	1	1
Scostamenti da orario	$\frac{\text{tempo di ritardo}}{\text{tempo di percorrenza}}$	0	0	0
Regolarità delle corse	$\frac{\text{n. corse effettive}}{\text{n. corse programmate}}$	1	1	1
Load factor	$\frac{\text{pax} * \text{km}}{\text{posti} * \text{km}}$	11,97%	15,05%	21,28%
Sostenibilità ambientale	$\frac{\text{n. veicoli max standard Europa}}{\text{n. veicoli totali}}$	1	1	0,20
Efficienza energetica	$\frac{\text{consumo energetico}}{\text{posti} * \text{km}}$	0,00000383	0,00000551	0,00000740
Sicurezza	$\frac{\text{n. segnalazioni}}{\text{n. corse effettive}}$	0	0	0

<b>Regolarità del servizio</b>	<b>Indice di rif.</b>	<b>Standard</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Copertura giornaliera	n. ore servizio/giorno	16	100%	100%	100%
Distanza media fermate extraurbano	metri	1.500	7.500	7.500	7.500
Velocità commerciale	km/h	38	38	38	38
Percezione complessiva della regolarità del servizio	% soddisfatti	Superiore al 75%	80%	82%	87%

<b>Sicurezza del viaggio</b>	<b>Indice di rif.</b>	<b>Standard</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</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%	92%	93%

<b>Informazioni alla clientela</b>	<b>Indice di rif.</b>	<b>Standard</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</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%	88%	89%	92%

<b>Pulizia e condizioni igieniche</b>	<b>Indice di rif.</b>	<b>Standard</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Pulizia ordinaria (mezzi)	n. interventi giornalieri/ n. mezzi	1	1 + sanificazione giornaliera per COVID	1	1
Pulizia radicale (mezzi)	Frequenza media in giorni	1 al mese x bus	1 al mese per bus + Sanificazione giornaliera per COVID	1 al mese per bus + Sanificazione	1 al mese per bus
Percezione complessiva del livello di pulizia	% soddisfatti	Superiore al 60%	65%	65%	70%

<b>Caratteristiche del parco mezzi</b>	<b>Indice di rif.</b>	<b>Standard</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Vetustà mezzi	% mezzi con età media superiore a 13 anni	68%	74%	74%	0%
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%	60%	0%
Percezione complessiva livello di attenzione all'ambiente	% dei soddisfatti	70%	70%	70%	83%

<b>Aspetti relazionali - comportamentali</b>	<b>Indice di rif.</b>	<b>Standard</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Percezione complessiva del livello degli aspetti relazionali – comportamentali (presentabilità/riconoscibilità/comportamento)	% soddisfatti	80%	80%	84%	82%

<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	10
Percezione complessiva livello servizio sportello	% soddisfatti	80%	81%	81%	95%

<b>Comfort di viaggio</b>	<b>Indice di rif.</b>	<b>Standard</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</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%	60%	68%	78%

Accessibilità facilitata (pianale ribassato) extraurbano	% mezzi sul totale extraurbano	50%	50%	50%	50%
Percezione compl. della confortevolezza del viaggio	% soddisfatti	70%	70%	73%	72%

<b>Servizi per viaggiatori portatori di handicap</b>	<b>Indice di rif.</b>	<b>Standard</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Servizi per viaggiatori portatori di handicap	Percezione complessiva del servizio	% soddisfatti	70%	70%	74%

<b>Rapporto qualità/prezzo</b>	<b>Indice di rif.</b>	<b>Standard</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Rapporto qualità/prezzo	Percezione complessiva	% soddisfatti	96%	94%	92%

<b>Customer satisfaction</b>	<b>Standard</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Regolarità e puntualità del servizio	75%	80%	82%	87%
Sicurezza del viaggio	90%	92%	92%	93%
Esaustività delle informazioni alla clientela	90%	88%	89%	92%
Riscontro a proposte e reclami	80%	81%	81%	95%
Livello di attenzione all'ambiente	70%	70%	70%	83%
Confortevolezza del viaggio	70%	70%	73%	72%
Servizi per viaggiatori disabili	70%	70%	70%	74%
Pulizia dei bus	60%	65%	65%	70%
Presentabilità, riconoscibilità e comportamento del personale	70%	80%	84%	82%
<b>Giudizio complessivo sul servizio*</b>	80%	96%	94%	92%

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

**(E) ANDAMENTO ECONOMICO**

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

	2021	2022	2023
<b>EBITADA</b> - Earnings Before Interests Taxes Depreciation and Amortisation	57.141,00	61.726,00	85.221,00
<b>EBIT</b> - Earnings Before Interests and Taxes	21.131,00	26.162,00	22.920,00
Utile ante imposte	3.152,00	8.277,00	5.035,00
Utile netto	3.152,00	8.277,00	5.035,00
<b>ROI</b> - Return On Investment	1,95%	2,92%	2,97%
<b>ROS</b> - Return On Sale	7,05%	7,87%	6,40%
<b>ROE</b> - Return On Equity	0,69%	2,08%	1,34%

Risultati d'esercizio	2021	2022	2023
	329.931	39.698	49.463

Fatturato	2021	2022	2023
A1) Ricavi delle vendite e delle prestazioni	2.200.141 €	3.967.041 €	4.626.869 €
A5) Altri Ricavi e Proventi	1.483.385 €	722.927 €	637.684 €
di cui Contributi in conto esercizio	258.171 €	275.826 €	307.563 €

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

Indicatori di monitoraggio	Formula	2021	2022	2023
velocità commerciale (effettiva)	$\frac{vett * km}{h servizio}$	40,27	41,47	41,50
Conformità investimenti in materiale rotabile (acquisto nuovo o revamping)	$\frac{valore investimenti RMR realizzati}{valore degli investimenti RMR programmati}$	n.r.f.	0	0
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 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. 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 ferialo 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.

Il controllo sulla gestione del servizio viene dunque svolto con le modalità e le tempistiche stabilite nel relativo contratto.

Trattandosi, peraltro di partecipazione indiretta a prevalente capitale privato (non soggetta dunque a controllo pubblico), il controllo sulla società può essere svolto anche da ATVO S.p.A., quale società "tramite", che possiede il 49% della quote, nei limiti dei diritti riconosciuti ai soci dallo statuto societario e dalla legge.

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.

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

<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:	<p><i>estratto</i></p> <p>[...] 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.</p> <p>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 [...]</p>
Sede legale	Venezia, via triestina 181/C, 00173
Società partecipata	Indirettamente. Società partecipata da ATVO s.p.a., a sua volta partecipata di Città metropolitana di Venezia
% quota partecipazione indiretta CmVE	ATVO s.p.a. detiene 49% Città metropolitana di Venezia detiene indirettamente il 21,96%

<b>Dati identificativi</b>	
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 trattasi di partecipazione indiretta rispetto alla quale la CmVe ha deliberato la dismissione su indicazione del Mef, il quale ha 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”.*

#### (H) VINCOLI

Sulla scorta dell’Ordinanza n.1 del 23/02/2020 e della Circolare prot. n. 5443 del 22/02/2020 del Ministero della Salute, il settore dei trasporti è stato interessato, come molti altri ambiti, ad effettuare regolarmente attività di sanificazione.

Negli anni interessati dalla pandemia da COVID-19, e fino alla conclusione dello stato di emergenza (31/03/2022), Brusutti s.r.l. è stata interessata dagli obblighi di sanificazione generati dalle disposizioni del Ministero della Salute (costi sostenuti dall’Azienda).

Non vi sono stati ulteriori vincoli e/o disposizioni legislative, oltre quelle relative al COVID, che hanno determinato obblighi gestionali.

L’aumento sensibile dei costi delle materie prime e dei carburanti da trazione, hanno inevitabilmente influenzato i costi dello svolgimento dei servizi.

#### (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 2021, 2022, 2023:

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. In merito all’irregolarità di cui all’obbligo 4.b, l’irregolarità risulta ad oggi risolta;

2. **Efficienza operativa:** per quanto riguarda i valori relativi all'efficienza operativa, in quanto rapporto tra costo operativo e valori chilometrici del servizio, ad un sensibile incremento nell'anno 2022, è seguito, per l'anno 2023, un rientro nei valori simili all'anno 2021, a comprova dell'aumento dei costi delle materie prime e dei carburanti negli anni successivi alla pandemia, e ad un successivo riequilibrio del dato;
3. **Efficienza-produttività:** il valore del costo del lavoro rimane sostanzialmente costante nel periodo, a fronte della diminuzione del numero di addetti totali, riscontrato nell'anno 2023. Gli indicatori che considerano il numero di addetti totali presentano evidenti difformità con quelli relativi agli anni precedenti. Gli altri indicatori rimangono tendenzialmente costanti;
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. 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. Per quanto riguarda l'indicatore *Coverage Ratio* (rapporto tra i ricavi da traffico ed i costi operativi), se ne registra un aumento, in quanto, ad un sostanziale costo operativo statico del servizio, corrisponde un discreto incremento dei ricavi da traffico.
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. 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.  
Si rileva, infine, che non sono pervenute segnalazioni o reclami da parte dell'utenza.
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 2022 Brusutti s.r.l. ha aderito alle campagne di investimento (si veda punto 8), eseguendo l'acquisto nell'annualità 2023. E' per questo motivo che la voce *valore investimenti RMR realizzati* e il relativo indicatore *Conformità investimenti in RMR*, risultano pari a 0 nel 2022. Non risultano, invece, 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.
7. **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.).

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

# LINEA VENEZIA - CANAZEI

## TABELLA POLIMETRICA - KILOMETRI

VENEZIA	MESTRE	MOGLIANO	PREGANZTOL	TREVISO	CORNUDA	PEDEROBBA	FENER	FELTRE	FONZASO	PONTE SERRA	IMER	MEZZANO	FIERA DI PRIMIERO	SIROR	SAN MARTINO
84	74	66	60	54	27	21	17								
93	83	75	69	63	36	30	26								
96	86	78	72	66	39	33	29								
114	104	96	90	84	57	51	47								
115	105	97	91	85	58	52	48								
118	108	100	94	88	61	55	51								
120	110	102	96	90	63	57	53								
132	122	114	108	102	75	69	65								
141	131	123	117	111	84	78	74	57	48	45	28	27	25	21	
151	141	133	127	121	94	88	84	67	58	55	38	37	35	31	
156	146	138	132	126	99	93	89	72	63	60	42	41	40	36	
162	152	144	136	132	105	99	95	78	69	66	48	47	44	40	
167	157	149	143	137	110	104	100	83	74	71	52	51	48	44	34
171	161	153	147	141	114	108	104	87	78	75	57	56	53	49	39
174	164	156	149	144	117	111	107	90	81	78	60	59	57	53	43
177	167	159	153	147	120	114	110	93	84	81	62	61	58	54	44
179	169	161	155	149	122	116	112	95	86	83	66	64	61	57	47
182	172	164	158	154	125	119	115	98	89	86	69	67	64	60	50
183	173	165	159	155	126	120	116	99	90	87	70	68	65	61	51
184	174	166	160	156	127	121	117	100	91	88	71	69	66	62	52
185	175	167	161	155	128	122	118	101	92	89	71	70	67	63	53
188	178	170	164	158	131	125	121	104	95	92	74	73	70	66	56

# LINEA VENEZIA - CANAZEI

## TABELLA POLIMETRICA - CLASSI TARIFFARIE

VENEZIA	MESTRE	MOGLIANO	PREGANZIOL	TREVISO	CORNUDA	PEDEROBBA	FENER	FELTRE	FONZASO	PONTE SERRA	IMER	MEZZANO	FIERA DI PRIMIERO	SIROR	SAN MARTINO
7	6	6	6	4	3	3	2								
7	7	6	6	6	4	3	3								
7	7	6	6	6	4	4	3								
8	8	7	7	7	5	5	5								
8	8	7	7	7	5	5	5								
8	8	7	7	7	6	5	5								
8	8	8	7	7	6	4	4								
9	8	8	8	8	6	6	6								
9	9	8	8	8	7	6	6	5	5	5	3	3	3	3	
10	9	9	7	8	7	7	7	6	5	5	4	4	4	4	
10	9	9	7	9	7	7	7	6	6	5	5	5	4	4	
10	10	9	7	9	8	7	7	6	6	6	5	5	5	4	
10	10	9	7	9	8	8	7	7	6	6	5	5	5	5	4
10	10	10	7	9	8	8	8	7	6	6	5	5	5	5	4
10	10	10	7	9	8	8	8	7	6	6	5	5	5	5	4
10	10	10	7	9	8	8	8	7	6	6	5	5	5	5	4
11	10	10	7	9	8	8	8	7	7	6	6	6	5	5	5
11	10	10	7	9	8	8	8	7	7	7	6	6	5	5	5
11	10	10	10	10	8	8	8	7	7	7	6	6	6	5	5
11	10	10	10	10	9	8	8	7	7	7	6	6	6	6	5
11	10	10	10	10	9	8	8	8	7	7	6	6	6	6	5
11	10	10	9	10	9	8	8	8	7	7	6	6	6	6	5
11	11	10	9	10	9	8	8	8	7	7	6	6	6	6	5

# LINEA VENEZIA - CANAZEI

## TARIFFARIO valdoo dal 01 ottobre 2012

VENEZIA	MESTRE	MOGLIANO	PREGANZIOL	TREVISO	CORNUDA	PEDEROBBA	FENER	FELTRE	FONZASO	PONTE SERRA	IMER	MEZZANO	FIERA DI PRIMIERO	SIROR	SAN MARTINO
€ 6,50	€ 5,00	€ 5,00	€ 5,00	€ 4,00	€ 3,50	€ 3,50	€ 3,00								
€ 6,50	€ 6,50	€ 5,00	€ 5,00	€ 5,00	€ 4,00	€ 3,50	€ 3,50								
€ 6,50	€ 6,50	€ 5,00	€ 5,00	€ 5,00	€ 4,00	€ 4,00	€ 3,50								
€ 8,00	€ 8,00	€ 6,50	€ 6,50	€ 6,50	€ 4,50	€ 4,50	€ 4,50								
€ 8,00	€ 8,00	€ 6,50	€ 6,50	€ 6,50	€ 4,50	€ 4,50	€ 4,50								
€ 8,00	€ 8,00	€ 6,50	€ 6,50	€ 6,50	€ 5,00	€ 4,50	€ 4,50								
€ 8,00	€ 8,00	€ 8,00	€ 6,50	€ 6,50	€ 5,00	€ 4,00	€ 4,00								
€ 9,50	€ 8,00	€ 8,00	€ 8,00	€ 8,00	€ 5,00	€ 5,00	€ 5,00	€ 4,50	€ 4,50	€ 4,50	€ 3,50	€ 3,50	€ 3,50	€ 3,50	€ 3,50
€ 9,50	€ 9,50	€ 8,00	€ 8,00	€ 8,00	€ 6,50	€ 6,50	€ 6,50	€ 5,00	€ 4,50	€ 4,50	€ 4,00	€ 4,00	€ 4,00	€ 4,00	€ 4,00
€ 11,00	€ 9,50	€ 9,50	€ 6,50	€ 8,00	€ 6,50	€ 6,50	€ 6,50	€ 5,00	€ 4,50	€ 4,50	€ 4,50	€ 4,50	€ 4,50	€ 4,50	€ 4,50
€ 11,00	€ 9,50	€ 9,50	€ 6,50	€ 9,50	€ 6,50	€ 6,50	€ 6,50	€ 5,00	€ 4,50	€ 4,50	€ 4,50	€ 4,50	€ 4,50	€ 4,50	€ 4,50
€ 11,00	€ 11,00	€ 11,00	€ 6,50	€ 9,50	€ 8,00	€ 8,00	€ 8,00	€ 6,50	€ 5,00	€ 5,00	€ 4,50	€ 4,50	€ 4,50	€ 4,50	€ 4,50
€ 11,00	€ 11,00	€ 11,00	€ 6,50	€ 9,50	€ 8,00	€ 8,00	€ 8,00	€ 6,50	€ 5,00	€ 5,00	€ 4,50	€ 4,50	€ 4,50	€ 4,50	€ 4,50
€ 12,00	€ 11,00	€ 11,00	€ 6,50	€ 9,50	€ 8,00	€ 8,00	€ 8,00	€ 6,50	€ 5,00	€ 5,00	€ 4,50	€ 4,50	€ 4,50	€ 4,50	€ 4,50
€ 12,00	€ 11,00	€ 11,00	€ 6,50	€ 9,50	€ 8,00	€ 8,00	€ 8,00	€ 6,50	€ 5,00	€ 5,00	€ 5,00	€ 5,00	€ 5,00	€ 5,00	€ 5,00
€ 12,00	€ 11,00	€ 11,00	€ 11,00	€ 11,00	€ 8,00	€ 8,00	€ 8,00	€ 6,50	€ 5,00	€ 5,00	€ 5,00	€ 5,00	€ 5,00	€ 5,00	€ 5,00
€ 12,00	€ 11,00	€ 11,00	€ 11,00	€ 11,00	€ 9,50	€ 8,00	€ 8,00	€ 6,50	€ 5,00	€ 5,00	€ 5,00	€ 5,00	€ 5,00	€ 5,00	€ 5,00
€ 12,00	€ 11,00	€ 11,00	€ 9,50	€ 11,00	€ 9,50	€ 8,00	€ 8,00	€ 6,50	€ 5,00	€ 5,00	€ 5,00	€ 5,00	€ 5,00	€ 5,00	€ 5,00
€ 12,00	€ 12,00	€ 11,00	€ 9,50	€ 11,00	€ 9,50	€ 8,00	€ 8,00	€ 6,50	€ 5,00	€ 5,00	€ 5,00	€ 5,00	€ 5,00	€ 5,00	€ 5,00

**BAGAGLIO EURO 2,00 AL COLLO**  
**BICICLETTA (AL SEGUITO DEL PASSEGGERO): TARIFFA PASSEGGERO**





# LINEA VENEZIA CAPRILE estiva TARIFFARIO valido dal 01 ottobre 2012

VENEZIA	MESTRE	MOGLIANO	PREGANZIOL	TREVISO	SPRESIANO	CONEGLIANO	VITTORIO VENETO	PONTE NELLE ALPI	BELLUNO	MAS	LA STANGA	AGORDO	TAIBON	LISTOLADE	CENCENIGHE	AVOSCAN	MASARE'	ALLEGHE	SANTA MARIA DELLE GRAZIE	CAPRILE
€ 4,50	€ 4,50	€ 4,00	€ 4,00	X	X															
€ 5,00	€ 5,00	€ 4,50	€ 4,50	X	X	X														
€ 6,50	€ 6,50	€ 6,50	€ 5,00	€ 5,00	€ 4,50	€ 4,50	X													
€ 8,00	€ 6,50	€ 6,50	€ 5,00	€ 5,00	€ 5,00	€ 4,50	X	X												
€ 8,00	€ 8,00	€ 6,50	€ 6,50	€ 6,50	€ 5,00	€ 5,00	€ 4,50	€ 3,00												
€ 9,50	€ 8,00	€ 8,00	€ 8,00	€ 6,50	€ 6,50	€ 5,00	€ 4,50	€ 3,50												
€ 9,50	€ 9,50	€ 8,00	€ 8,00	€ 8,00	€ 6,50	€ 6,50	€ 5,00	€ 4,00												
€ 9,50	€ 9,50	€ 8,00	€ 8,00	€ 8,00	€ 6,50	€ 6,50	€ 5,00	€ 4,50												
€ 9,50	€ 9,50	€ 9,50	€ 8,00	€ 8,00	€ 8,00	€ 6,50	€ 5,00	€ 4,50												
€ 11,00	€ 9,50	€ 9,50	€ 9,50	€ 8,00	€ 8,00	€ 6,50	€ 6,50	€ 4,50												
€ 11,00	€ 9,50	€ 9,50	€ 9,50	€ 9,50	€ 8,00	€ 8,00	€ 6,50	€ 4,50												
€ 11,00	€ 9,50	€ 9,50	€ 9,50	€ 9,50	€ 8,00	€ 8,00	€ 6,50	€ 4,50												
€ 11,00	€ 11,00	€ 9,50	€ 9,50	€ 9,50	€ 8,00	€ 8,00	€ 6,50	€ 5,00												
€ 11,00	€ 11,00	€ 9,50	€ 9,50	€ 9,50	€ 8,00	€ 8,00	€ 6,50	€ 5,00												

**BAGAGLIO EURO 2,00 AL COLLO**

**BICICLETTA (AL SEGUITO DEL PASSEGGERO): TARIFFA PASSEGGERO**

# LINEA VENEZIA - CAPRILE - invernale

## TABELLA POLIMETRICA - KILOMETRI

VENEZIA	MESTRE	MOGLIANO	PREGANZIOL	TREVISO	PONTE NELLE ALPI	
94	84	76	70	64	X	BELLUNO
104	94	86	80	74	18	MAS
112	102	94	88	82	26	LA STANGA
120	110	102	96	90	40	AGORDO
134	124	116	110	104	42	TAIBON
136	126	118	112	106	44	LISTOLADE
138	128	120	114	108	50	CENCENIGHE
144	134	126	120	114	54	AVOSCAN
148	138	130	124	118	58	MASARE'
152	142	134	128	122	60	ALLEGHE
154	144	136	130	124	62	SANTA MARIA DELLE GRAZIE
156	146	138	132	126	64	CAPRILE
158	148	140	134	128		

# LINEA VENEZIA - CAPRILE - invernale

## TABELLA POLIMETRICA - CLASSI TARIFFARIE

VENEZIA	MESTRE	MOGLIANO	PREGANZIOL	TREVISO	PONTE NELLE ALPI	
7	7	6	6	6		
8	7	7	6	6	X	BELLUNO
8	8	7	7	7	2	MAS
8	8	8	7	7	3	LA STANGA
9	8	8	8	8	4	AGORDO
9	9	8	8	8	5	TAIBON
9	9	8	8	8	5	LISTOLADE
9	9	9	8	8	5	CENCENIGHE
9	9	9	8	8	5	AVOSCAN
10	9	9	9	8	5	MASARE'
10	9	9	9	8	5	ALLEGHE
10	9	9	9	9	6	SANTA MARIA DELLE GRAZIE
10	9	9	9	9	6	CAPRILE

# LINEA VENEZIA - CAPRILE - invernale

TARIFFARIO valido dal 01 dicembre 2012

VENEZIA	MESTRE	MOGLIANO	PREGANZIOL	TREVISO	
€ 6,50	€ 6,50	€ 5,00	€ 5,00	€ 5,00	PONTE NELLE ALPI
€ 8,00	€ 6,50	€ 6,50	€ 5,00	€ 5,00	X
€ 8,00	€ 8,00	€ 6,50	€ 6,50	€ 6,50	BELLUNO
€ 8,00	€ 8,00	€ 8,00	€ 6,50	€ 6,50	MAS
€ 9,50	€ 8,00	€ 8,00	€ 6,50	€ 6,50	LA STANGA
€ 9,50	€ 8,00	€ 8,00	€ 8,00	€ 8,00	AGORDO
€ 9,50	€ 9,50	€ 8,00	€ 8,00	€ 8,00	TAIBON
€ 9,50	€ 9,50	€ 8,00	€ 8,00	€ 8,00	LISTOLADE
€ 9,50	€ 9,50	€ 9,50	€ 8,00	€ 8,00	CENCENIGHE
€ 9,50	€ 9,50	€ 9,50	€ 8,00	€ 8,00	AVOSCAN
€ 11,00	€ 9,50	€ 9,50	€ 9,50	€ 8,00	MASARE'
€ 11,00	€ 9,50	€ 9,50	€ 9,50	€ 8,00	ALLEGHE
€ 11,00	€ 9,50	€ 9,50	€ 9,50	€ 9,50	SANTA MARIA DELLE GRAZIE
€ 11,00	€ 9,50	€ 9,50	€ 9,50	€ 9,50	CAPRILE

BAGAGLIO EURO 2,00 AL COLLO

BICICLETTA (AL SEGUITO DEL PASSEGGERO): TARIFFA PASSEGGERO

# LINEA VENEZIA - FALCADE

## TABELLA POLIMETRICA - KILOMETRI

VENEZIA	MESTRE	MOGLIANO	PREGANZIOL	TREVISO	ALPI	LOCALITÀ
94	84	76	70	64	PONTE NELLE	
104	94	86	80	74	X	BELLUNO
112	102	94	88	82	18	MAS
120	110	102	94	90	26	LA STANGA
134	124	116	110	104	40	AGORDO
136	126	118	112	106	42	TAIBON
138	128	120	114	108	44	LISTOLADE
144	134	126	120	114	50	CENCENIGHE
147	137	129	123	117	53	MAS DI VALLADA
148	138	130	124	118	54	VALLADA
149	139	131	125	119	55	CANALE D'AGORDO
151	141	133	127	121	57	LA MORA
152	142	134	128	122	58	CAVIOLA
153	143	135	129	123	59	RONCH
154	144	136	130	124	60	FALCADE

# LINEA VENEZIA - FALCADE

## TABELLA POLIMETRICA - CLASSI TARIFFARIE

VENEZIA	MESTRE	MOGLIANO	PREGANZIOL	TREVISO	PONTE NELLE ALPI	BELLUNO
7	7	6	6	6		
8	7	7	6	6	X	
8	8	7	7	7	2	MAS
8	8	8	7	7	3	LA STANGA
9	8	8	8	8	4	AGORDO
9	9	8	8	8	5	TAIBON
9	9	8	8	8	5	LISTOLADE
9	9	9	8	8	5	CENCENIGHE
9	9	9	8	8	5	MAS DI VALLADA
9	9	9	8	8	5	VALLADA
9	9	9	8	8	5	CANALE D'AGORDO
10	9	9	9	8	5	LA MORA
10	9	9	9	8	5	CAVIOLA
10	9	9	9	8	5	RONCH
10	9	9	9	8	5	FALCADE

# LINEA VENEZIA - FALCADE

## TARIFARIO valido dal 01 ottobre 2012

VENEZIA	MESTRE	MOGLIANO	PREGANZIOL	TREVISO	PONTE NELLE ALPI	BELLUNO
€ 6,50	€ 6,50	€ 5,00	€ 5,00	€ 5,00		
€ 8,00	€ 6,50	€ 6,50	€ 5,00	€ 5,00	X	
€ 8,00	€ 8,00	€ 6,50	€ 6,50	€ 6,50	€ 3,00	MAS
€ 8,00	€ 8,00	€ 8,00	€ 6,50	€ 6,50	€ 3,50	LA STANGA
€ 9,50	€ 8,00	€ 8,00	€ 8,00	€ 8,00	€ 4,00	AGORDO
€ 9,50	€ 9,50	€ 8,00	€ 8,00	€ 8,00	€ 4,50	TAIBON
€ 9,50	€ 9,50	€ 8,00	€ 8,00	€ 8,00	€ 4,50	LISTOLADE
€ 9,50	€ 9,50	€ 9,50	€ 8,00	€ 8,00	€ 4,50	CENCENIGHE
€ 9,50	€ 9,50	€ 9,50	€ 8,00	€ 8,00	€ 4,50	MAS DI VALLADA
€ 9,50	€ 9,50	€ 9,50	€ 8,00	€ 8,00	€ 4,50	VALLADA
€ 9,50	€ 9,50	€ 9,50	€ 8,00	€ 8,00	€ 4,50	CANALE D'AGORDO
€ 11,00	€ 9,50	€ 9,50	€ 9,50	€ 8,00	€ 4,50	LA MORA
€ 11,00	€ 9,50	€ 9,50	€ 9,50	€ 8,00	€ 4,50	CAVIOLA
€ 11,00	€ 9,50	€ 9,50	€ 9,50	€ 8,00	€ 4,50	RONCH
€ 11,00	€ 9,50	€ 9,50	€ 9,50	€ 8,00	€ 4,50	FALCADE

**BAGAGLIO EURO 2,00 AL COLLO**

**BICICLETTA (AL SEGUITO DEL PASSEGGERO) TARIFFA PASSEGGERO**

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

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

Servizio di trasporto pubblico locale:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**(B) CONTRATTO DI SERVIZIO**

<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 E al contratto di servizio in vigore. Ultimo aggiornamento: <ul style="list-style-type: none"> <li>• deliberazione dell'Ente di governo del TPL n. 3 del 31/03/2023 (aggiornamento complessivo delle tariffe)</li> <li>• deliberazione dell'Ente di governo del TPL n. 11 del 12/10/2023 (approvazione dell'esenzione tariffaria ai bambini fino ai 6 anni di età)</li> </ul>				
<b>Subappalto</b>	Auriga Società Cooperativa				

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

Si rimanda all'ALLEGATO E al contratto di servizio riportato a pag. 164 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 AVM S.p.A., quale controprestazione per l'erogazione dei servizi e l'adempimento di tutti gli obblighi assunti con il Contratto di servizio un corrispettivo, al netto di IVA, pari al corrispettivo chilometrico riconosciuto all'azienda (1,599 euro/km) per le percorrenze chilometriche dei servizi programmati.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

<b>anno 2021</b>	<p><b>23.820.065,62 euro</b>, di cui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 17.064.259,40 euro, per contratto di servizio trasporto pubblico locale</li> <li>- 6.570.531,68 euro, quali trasferimenti straordinari per emergenza Covid</li> <li>- 100.000,00 euro, per finanziamento obblighi di servizio aggiuntivi</li> <li>- 78.274,54 euro, a titolo di attribuzione delle quote di spettanza relative a sanzioni amministrative</li> <li>- 7.000,00 euro, a titolo di rimborso per espletamento corsi agenti accertatori</li> </ul>
<b>anno 2022</b>	<p><b>18.840.022,53 euro</b>, di cui:</p> <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>	<p><b>19.260.020,80 euro</b>, di cui:</p> <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>

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

<b>anno 2021</b>	<b>140.607,03 euro</b> , quali trasferimenti in c/capitale - finanziamento accordi di programma investimenti
<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

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

Obbligo contrattuale (es. 2023)		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	<i>Nel corso del 2023 è stato implementato il sistema di pagamento con carta di credito (EMV). Il sistema è entrato in esercizio nel corso del 2024.</i>
2.e	Garanzia vendita biglietti corsa semplice a bordo con facoltà di sovrapprezzo	sì	
2.f	Modalità di vendita dei titoli di viaggio conforme al CdS	sì	
2.g	Svolgimento attività di riscossione	sì	
<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	<i>Parziale</i>	<i>Come da art. 27 comma 1 del CDS, AVM, nel rispetto della normativa vigente, dispone di personale in numero e livelli professionali adeguati a garantire la regolare erogazione dei servizi programmati. Tuttavia, con riferimento al PEF, si rileva un decremento rispetto alla produzione finanziata dovuto principalmente alla difficoltà di reperire manodopera (conducenti) e alle gare andate deserte relative all'affidamento della produzione a terzi vettori.</i>
4.b	Obbligo di sostenere ogni onere amministrativo, previdenziale e assistenziale relativo ai dipendenti e applicazione dei CCNL	sì	

<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	sì	
5.b	Garanzia di chiara identificabilità del mezzo in conformità con le disposizioni normative e regolamentari nazionali e regionali vigenti	sì	
<b>Rapporto di Servizio</b>			
6	Presentazione Rapporto di Servizio nei tempi previsti dal CdS	sì	
<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	sì	
7.b	Comunicazione a utenza variazione orari servizi	sì	
<b>Corsi di idoneità per agenti accertatori</b>			
	Collaborazione alla realizzazione dei corsi di idoneità per agenti accertatori	sì	

**(D) INDICATORI ANNI 2021 – 2022 - 2023**

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

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

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

Parametri	Descrizione	Fonte	2021	2022	2023
costo operativo	<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 2021 e 2022: MOD G/2-  Per il 2023: viene inserito il dato fornito dall'azienda.	26.572.159,11	33.153.813,36	30.213.352
costo del lavoro	punto B.9 "Costi del personale"	Per il 2021 e 2022: MOD B/2-  Per il 2023, viene inserito il dato fornito dall'azienda	14.819.660,00	16.529.047,79	17.124.718
vett*km totali	<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 2021 e 2022 Non avendo a disposizione il dato specificato da ART, viene inserito il dato relativo alle percorrenze effettuate (comprese corse bis o plurime autorizzate ed esclusi i trasferimenti) ricavato dalle Rendicontazioni annuali. Per il 2023, viene inserito il dato fornito dall'azienda.	7.722.469,00	7.846.357,00	9.144.655,00

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

Parametri	Descrizione	Fonte	2021	2022	2023
ricavi da traffico	<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 2021 e il 2022: MOD G/2-  E' stata considerata la voce "Ricavi da traffico" di cui al MOD G/2- che ricomprende: 1. titoli di viaggio 2. rimborsi per agevolazioni tariffarie 3. altri (bagagli, pubblicità, sanzioni per irregolarità)  Per il 2023, viene inserito il dato fornito dall'azienda	5.351.901,53	12.529.841,45	13.991.412,00
n. corse in orario		L'Azienda effettua rilevazioni di sistema da cui si ricava un dato aggregato sulla puntualità, dal quale non è possibile estrarre il numero di corse in orario.	Dato non fornito	Dato non fornito	Dato non fornito
n. corse effettive		<i>a cura dell'Azienda</i>	Dato non fornito	Dato non fornito	386.127,00
n. corse programmate		<i>a cura dell'Azienda</i>	Dato non fornito	Dato non fornito	389.282,00
tempo di ritardo		<i>a cura dell'Azienda</i>	Dato non fornito	Dato non fornito	Dato non fornito
tempo di percorrenza		<i>a cura dell'Azienda</i>	Dato non fornito	Dato non fornito	Dato non fornito
pax*km		Per il 2021 e il 2022: MOD E/2-	142.750.760	191.800.000	216.745.340

Parametri	Descrizione	Fonte	2021	2022	2023
		Per il 2023: viene inserito il dato fornito dall'azienda			
n. veicoli max standard "Euro"		Per il 2021 e il 2022: % mezzi standard scarico EURO 3 o superiore  Per il 2023: il dato si riferisce al numero di mezzi con classe ambientale >"Euro 5"	82,00%	85,77%	83
n. veicoli totali		<i>a cura dell'Azienda</i>	Dato non fornito	253	254
consumo energetico	<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>	Dato non fornito	Dato non fornito	3.300
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	<i>a cura dell'Azienda</i>	Dato non fornito	Dato non fornito	5
h servizio	<b>definizione ART 154/2019:</b> durata consuntivata delle corse effettivamente svolte	<i>a cura dell'Azienda</i>	Dato non fornito	Dato non fornito	252.472,00
valore investimenti RMR		Per il 2023, il valore fornito dall'azienda	Dato non fornito	Dato non fornito	4.825.815,00

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**(E) ANDAMENTO ECONOMICO**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**(G) DATI ANAGRAFICI DEL GESTORE**

<b>Dati identificativi</b>									
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								
<b>Dati identificativi</b>									
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><thead><tr><th></th><th><b>2021</b></th><th><b>2022</b></th><th><b>2023</b></th></tr></thead><tbody><tr><td></td><td>10.255.844,63</td><td>10.255.844,63</td><td>10.323.218,34</td></tr></tbody></table>		<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>		10.255.844,63	10.255.844,63	10.323.218,34
	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>						
	10.255.844,63	10.255.844,63	10.323.218,34						
N. amministratori (nomina CmVe)	n. 1 (Consigliere di amministrazione)								
N. Sindaci (nomina CmVe)	n. 1 (Presidente del collegio sindacale) e n. 1 componente supplente								
Riconducibilità della società a cat. ex art. 4 Tusp	SI - produzione di un servizio di interesse generale (Art. 4, c. 2, lett. a)								

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

#### (H) VINCOLI

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

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

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

#### (I) CONSIDERAZIONI FINALI

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6. **Indicatori di monitoraggio e controllo:** si riscontra che gli elenchi di cui agli obblighi di servizio sono sempre stati forniti dall'Azienda nei tempi indicati.

Dal 2023 è possibile calcolare la velocità commerciale effettiva (rapporto tra le vetturexkm svolte nell'anno ed i tempi totali impiegati per svolgere tutti i servizi), tuttavia il dato non può essere confrontato con il 2021 e il 2022 a causa dell'indisponibilità dello stesso nelle annualità precedenti.

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

L'azienda partecipa in cofinanziamento alle campagne di investimenti per il rinnovamento del proprio parco autobus, sia per servizi extraurbani, che per servizi urbani, di cui alle DDGR 826/2020, 1123/2021, 1652/2021, investendo su mezzi a gasolio di ultima generazione, a metano e ad idrogeno, per quest'ultima tipologia tra le prime a livello nazionale.

Inoltre l'azienda ha aderito, in cofinanziamento, al progetto di finanziamento del Piano Strategico Nazionale di Mobilità Sostenibile (PSNMS), sia per il tramite della Città metropolitana, sia della Regione del Veneto (DGR 1115/2023 e ss.mm.ii.), investendo in questo caso su mezzi a metano.

L'azienda, in un rapporto di collaborazione costante con l'Ufficio periferico dell'Ente di governo del TPL, e anche sulla base di particolari esigenze dell'utenza, ha provveduto a migliorare il servizio erogato, ottimizzando il servizio anche sulla base delle richieste e necessità dell'utenza.. L'ufficio periferico dell'Ente di governo del TPL, inoltre, grazie alla partecipazione tecnica e competente dell'azienda, ha provveduto al miglioramento di alcune aree di fermata, ai sensi della L.R. 25/1998.

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

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

ALLEGATO E - TARIFFE

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

**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		

**Criteri tariffari** 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 *Struttura tariffaria - 9.1.4.4.1 Classi chilometriche*, “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.

**e Tariffe** Le tariffe vengono approvate dall’Assemblea dell’Ente di Governo del TPL. Ultimo aggiornamento:

- deliberazione dell’Ente di governo del TPL n. n. 5 del 31/03/2023 (aggiornamento complessivo delle tariffe, si veda tabella successiva)
- 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)

**Subappalto** 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 applicato fino al 2022 e le tariffe aggiornate nel 2023 a seguito dell’applicazione dell’indice ISTAT FOI (01/01/2022 - 31/12/2022) che ha generato un incremento del 9,80%. La manovra tariffaria è stata approvata con deliberazione dell’Ente di Governo n. 5 del 31/03/2023.

	<i>Tariffe</i>	
<i>Corsa Semplice</i>	<i>2021-2022</i>	<i>2023</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 €

<i>Tariffe</i>		
<i>Corsa Semplice</i>	<i>2021-2022</i>	<i>2023</i>
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</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</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</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 €

<i>Tariffe**</i>		
<i>Abbonamento Mensile Fasce Deboli 5%</i>	<i>2021-2022</i>	<i>2023</i>
Tratta 1	1,50 €	1,60 €
Tratta 2	2,10 €	2,30 €
Tratta 3	2,40 €	2,60 €
Tratta 4	2,60 €	2,80 €

<i>Tariffe</i>		
<i>Corsa Semplice</i>	<i>2021-2022</i>	<i>2023</i>
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 €

<i>Tariffe</i>		
<i>Abbonamento Studente Mensile</i>	<i>2021-2022</i>	<i>2023</i>
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 €

<i>Tariffe</i>		
<i>Abbonamento Ordinario Annuale</i>	<i>2021-2022</i>	<i>2023</i>
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 €

<i>Tariffe***</i>		
<i>Abbonamento Annuale in Convenzione Mobility Manager</i>	<i>2021-2022</i>	<i>2023</i>
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 €

<i>Tariffe</i>		
<i>Abbonamento Studente Annuale</i>	<i>2021-2022</i>	<i>2023</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 €

<i>Tariffe</i>		
<i>Corsa Semplice</i>	<i>2021-2022</i>	<i>2023</i>
Tratta 8/9/10	530,00 €	569,00 €

<i>Tariffe</i>		
<i>Corsa Semplice a bordo</i>	<i>2021-2022</i>	<i>2023</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, 2021, 2022, 2023, per la sola annualità 2022, al corrispettivo unitario è stato riconosciuto un lieve incremento, che ha comportato il riconoscimento di ulteriori risorse per quell'anno a tutte le aziende esercenti nel territorio regionale da parte della Regione Veneto.

Il corrispettivo contrattuale compensa tutti gli obblighi di servizio (esercizio, trasporto e tariffari) e tutte le prestazioni di 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.

E' 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 2021 – 2022 – 2023 corrisponde ad un importo di **1.255.016,11 euro**.

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

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

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

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

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

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

<b>anno 2021</b>	<p><b>5.182.527,08 euro</b>, di cui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 4.795.791,06 euro, per contratto di servizio trasporto pubblico locale</li> <li>- 336.736,02 euro, quali trasferimenti straordinari per emergenza Covid</li> <li>- 50.000,00 euro, per finanziamento obblighi di servizio aggiuntivi</li> </ul>
<b>anno 2022</b>	<p><b>5.475.215,55 euro</b>, di cui:</p> <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>	<p><b>6.655.264,79 euro</b>, di cui:</p> <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>

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

<b>Obbligo contrattuale</b> (es. 2023)	<b>Rispettato</b> <b>(SI/NO/PARZIALE)</b>	<b>Note</b>
<b><i>Tracciabilità dei flussi finanziari</i></b>		
1	Obblighi relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla L. 136/2010 e s.m.i.	sì
<b><i>Ricavi da traffico, titoli di viaggio, tariffe, attività di riscossione</i></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><i>Programma di Esercizio</i></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><i>Personale</i></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>  <i>Tutto il settore del trasporto pubblico ha attraversato nel 2023 (e tutt'ora attraversa) una crisi strutturale di disponibilità di autisti sul mercato del lavoro. Arriva Veneto, come altri operatori, ha risentito di tale fenomeno in maniera marcata. Sono state messe in campo da parte</i>

			<i>dell'azienda una serie di azioni per ricercare personale (come riportato nella nota prot. C.m. 54398/2023)</i>
4.b	Obbligo di sostenere ogni onere amministrativo, previdenziale e assistenziale relativo ai dipendenti e applicazione dei CCNL	<i>sì</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>sì</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>Parziale</i>	<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	<i>sì</i>	

**(D) INDICATORI ANNI 2021 – 2022 - 2023**

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

- efficienza operativa
- efficienza – produttività
- efficacia – redditività

- efficacia – qualità
- monitoraggio

in accordo con il set minimo di indicatori del trasporto su strada (KPI) definiti dall’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 2021 e 2022, ai rapporti di rendicontazione trasmessi annualmente dall’Azienda alla Regione del Veneto tramite la Città metropolitana di Venezia, nel caso dell’annualità 2023, invece, ai dati forniti direttamente dall’azienda in quanto la Regione non ha ancora richiesto la trasmissione delle schede annuali di rendicontazione.

Parametri	Descrizione	Fonte	2021	2022	2023
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 2021 e il 2022: MOD G/2-  Per il 2023: viene inserito il dato fornito dall’azienda.	5.604.994,37	6.412.208,38	5.985.330,00
Costo del lavoro	punto B.9 "Costi del personale"	Per il 2021 e il 2022: MOD B/2-  Per il 2023: viene inserito il dato fornito dall’azienda.	2.266.124,00	2.266.868,22	2.143.991,00
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 2021 e 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	2.633.872,46	2.713.034,25	2.843.135,75

Parametri	Descrizione	Fonte	2021	2022	2023
		Per il 2023: viene inserito il dato fornito dall'azienda			
vett*km (PEA)	<b>definizione da ART 154/2019:</b> vett*km (PEA) = servizio da PEA teorico  PEA: Programma di Esercizio Annuale	Per il 2021 e il 2022: MOD A/2-  Per il 2023, viene inserito il dato fornito dall'azienda	2.632.882,36	2.729.120,44	2.720.224,02
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 le annualità 2021 e 2022, ma fornito dall'azienda (in accordo con le direttive ART) per l'annualità 2023 e successive	N.D.	N.D.	2.718.529,39
Posti*km totali	posti-km offerti (senza trasferimenti)	Per il 2021 e il 2022: MOD A/2-  Per il 2023: viene inserito il dato fornito dall'azienda	250.217.882	256.032.917,94	260.489.448,78
n. addetti totali	n. addetti totali	Per il 2021 e il 2022: MOD A/2-  Per il 2023: viene inserito il dato fornito dall'azienda	53	53	49
n. addetti operativi	n. addetti operativi	Report aziendali	49	47	44
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,	Per il 2021 e il 2022: MOD G/2-  E' stata considerata la voce "Ricavi da	1.430.978	1.796.677,5	1.916.729,17

Parametri	Descrizione	Fonte	2021	2022	2023
	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.).	traffico" di cui al MOD G/2- che ricomprende: 1. titoli di viaggio 2. rimborsi per agevolazioni tariffarie 3. altri (bagagli, pubblicità, sanzioni per irregolarità)  Per il 2023, viene inserito il dato fornito dall'azienda			
n. corse in orario		Per il 2021 e il 2022 il dato non era disponibile  Per il 2023: viene inserito il dato fornito dall'Azienda	Dato non fornito	Dato non fornito	38.902,66
n. corse effettive		Osservatorio TPL	44.628,00	45.670,00	45.584,00
n. corse programmate		Programma di Esercizio	45.067,00	45.859,00	45.772,00
tempo di ritardo		Per il 2021 e il 2022 il dato non era disponibile  Per il 2023: viene inserito il dato fornito dall'Azienda	Dato non fornito	Dato non fornito	Dato non fornito
tempo di percorrenza		Programma di Esercizio	56.640,55 h	57.558,79 h	53.822,29 h
pax*km		Per il 2021 e il 2022  MOD A/2-  Per il 2023: viene inserito il dato fornito dall'azienda	74.648.312,00	95.798.718,00	95.808.207,00
n. veicoli max standard		Ricognizione parco veicolare	20,00	29,00	29,00

Parametri	Descrizione	Fonte	2021	2022	2023
"Euro"					
n. veicoli totali		Consuntivo Servizi Minimi	34,00	35,00	34,00
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)	683,96	729,62	810,2
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	1,00	3,00	1,00
h servizio	<b>definizione ART 154/2019:</b> durata consuntivata delle corse effettivamente svolte	Osservatorio TPL	56.142,50	57.305,00	53.587,29
Valore investimenti RMR		Al lordo del contributo	1.643.800,00	900.911,00	0,00
Valore investimenti RMR programmati		Al lordo del contributo	Dato non fornito	Dato non fornito	0,00
Valore investimenti ICT		Al lordo del contributo	1.942,00	112.388,00	11.364,00
Valore investimenti ICT programmati		Al lordo del contributo	Dato non fornito	Dato non fornito	0,00

Efficienza operativa	Formula	2021	2022	2023
Costo operativo per vett*km	$\frac{\text{costo operativo}}{\text{vett} * \text{km} (PEA)}$	2,13	2,35	2,20
Costo operativo per posto*km	$\frac{\text{costo operativo}}{\text{posti} * \text{km} (totali)}$	0,02	0,03	0,02

<b>Efficienza produttività</b>	<b>Formula</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Costo del lavoro totale per numero di addetti totale	$\frac{\text{costo del lavoro}}{\text{n. addetti totali}}$	42.757,06	42.771,10	43.754,92
Produzione per numero di addetti operativi	$\frac{\text{vett} * \text{km (PEA)}}{\text{n. addetti operativi}}$	53.732,29	58.066,39	61.823,27
Produzione per numero di addetti totali	$\frac{\text{vett} * \text{km (PEA)}}{\text{n. addetti totali}}$	49.677,03	51.492,84	55.514,78
Efficienza della rete di trasporto di superficie	$\frac{\text{vett} * \text{km (PEA)}}{\text{vett} * \text{km totali}}$	1,00	1,01	0,96

<b>Efficacia redditività</b>		<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>Note</b>
Ricavi da traffico per vett*km	$\frac{\text{ricavi da traffico}}{\text{vett} * \text{km (cons)}}$	0,54	0,66	0,71	Nel 2021 e nel 2022, non avendo il dato di vett*km (cons), è stato utilizzato il parametro "vett*km totali". Nel 2023, invece, il dato in questione è stato fornito conforme alla normativa ART di riferimento. I dati non sono confrontabili
Coverage Ratio	$\frac{\text{ricavi da traffico}}{\text{costi operativi}}$	0,26	0,28	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 le annualità 2021 e 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 confrontabili con le annualità precedenti. Il monitoraggio dell'andamento potrà essere effettuato a partire dal 2024.

<b>Efficacia qualità</b>	<b>Formula</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>Note</b>
Puntualità	$\frac{\text{n. corse in orario}}{\text{n. corse effettive}}$	Non calcolabile per mancanza di dati	Non calcolabile per mancanza	84,99%	

Efficacia qualità	Formula	2021	2022	2023	Note
			di dati		
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	In accordo con le aziende, il dato verrà reso disponibile dal 2024
Regolarità delle corse	$\frac{n. \text{ corse effettive}}{n. \text{ corse programmate}}$	99,03%	99,59%	99,59%	
Load factor	$\frac{pax * km}{posti * km}$	29,83%	37,42%	36,78%	
Sostenibilità ambientale	$\frac{n. \text{ veicoli max standard}}{n. \text{ veicoli totali}}$	58,82%	82,86%	85,29%	
Efficienza energetica	$\frac{\text{consumo energetico}}{posti * km}$	0,0000027	0,0000028	0,0000031	
Sicurezza	$\frac{n. \text{ segnalazioni}}{n. \text{ corse effettive}}$	0,000022	0,000066	0,000022	

Regolarità del servizio	Indice di rif.	Standard	2021	2022	2023	Note
Copertura giornaliera	n. ore servizio/giorno	16	Linea 80: 24 Linea 85: 17,7 Linea 87: 18,6	Linea 80: 24 Linea 85: 16,4 Linea 87: 18,7	24	
Distanza media fermate extraurbano	metri	1.500	Linea 80: 1.543 Linea 85: 1.519 Linea 87: 1.641	Linea 80: 1.576 Linea 85: 1.565 Linea 87: 1.694	1.612	
Velocità commerciale	km/h	38	Linea 80: 47,5 Linea 85: 47,3 Linea 87: 51,5	Linea 80: 47,92 Linea 85: 47,52 Linea 87: 51,6	49.01	
Percezione complessiva della regolarità del servizio	% soddisfatti	Superiore al 75%	96,7%	96,5%	96.3%	

Regolarità del servizio	Indice di rif.	Standard	2021	2022	2023	Note
Percezione complessiva del livello degli aspetti relazionali-comportamentali (presentabilità/riconoscibilità/comportamento) SQ	% soddisfatti	Superiore al 70%	N.D.	N.D.	96,8%	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.	N.D.	100% (incluse cause esterne 99,59%)	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023

Puntualità del servizio	Indice di rif.	Standard	2021	2022	2023	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.	N.D.	14,66%	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023

Sicurezza del viaggio	Indice di rif.	Standard	2021	2022	2023	Note
Fermi di linea	n. fermi/vett*km	$16,5 \cdot 10^{-6}$	$1,52 \cdot 10^{-6}$	$4,76 \cdot 10^{-6}$	$6,62 \cdot 10^{-6}$	

<b>Sicurezza del viaggio</b>	<b>Indice di rif.</b>	<b>Standard</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>Note</b>
Incidentalità mezzo di trasporto SQ	n.morti/viagg*km m n.feriti/viagg*km n.sinistri/vett*km	0 4x10-7 4x10-4	N.D.	N.D.	0 5,21*10-8 1,8*10-5	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023
Incidentalità passiva mezzo di trasporto SQ	n.morti/viagg*km m n.feriti/viagg*km n.sinistri/vett*km	0 3x10-7 3x10-4	N.D.	N.D.	0 7,31*10-8 1,32*10-4	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023
Percezione complessiva del livello di sicurezza viaggio SQ	% soddisfatti	Superiore al 85%	N.D.	N.D.	98%	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023
esercizio con mezzi di trasporto sicuri; rispetto della manutenzione periodica, ordinaria e straordinaria Art. 28 CdS	% mezzi sul totale	100%	N.D.	N.D.	100%	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023

<b>Informazioni alla clientela</b>	<b>Indice di rif.</b>	<b>Standard</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>Note</b>
<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.	N.D.	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.	N.D.	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.	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.	N.D.	09:00-18:00	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023
Percezione esaustività informazioni SQ	% soddisfatti	Superiore al 68%	N.D.	N.D.	97,3%	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.	N.D.	Scritto, verbale	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023

Riscontro proposte e reclami SQ	Entro n. giorni	30	N.D.	N.D.	30	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023
Percezione complessiva livello servizio sportello	% soddisfatti	Superiore al 75%	N.D.	N.D.	90,8%	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.	95,5%	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023

<b>Pulizia e condizioni igieniche</b>	<b>Indice di rif.</b>	<b>Standard</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</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%	98,5%	99,4%	97,5%

<b>Caratteristiche del parco mezzi</b>	<b>Indice di rif.</b>	<b>Standard</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</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.	N.D.	2,94%	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023

Anzianità massima degli autobus	Anzianità massima autobus	< 18 anni e 0 mesi	N.D.	N.D.	17,98 (1 veicolo, radiato nel 2023)	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023
Anzianità media degli autobus	Anzianità media autobus	< 13 anni e 0 mesi	N.D.	N.D.	4,67	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.	N.D.	100%	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023
Percezione complessiva livello di attenzione all'ambiente SQ	% soddisfatti	Superiore al 70%	N.D.	N.D.	97,1%	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.	N.D.	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.	N.D.	98,3%	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.	N.D.	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.	N.D.	9,52 5,87	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023
Climatizzazione	% mezzi su totale extraurbano	Superiore al 60%	N.D.	N.D.	100%	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023
Percezione complessiva della confortevolezza del viaggio	% soddisfatti	Superiore al 70%	N.D.	N.D.	95,2%	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.	N.D.	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.	N.D.	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.	N.D.	100%	Parametro ricompreso nell'allegato G e monitorato dal 2023
---	-------------------------------	------	------	------	------	--

Customer satisfaction	Standard*	lug-2021**	nov-2021**	lug-2022**	nov-2022**	lug-2023**	nov-2023**
Regolarità e puntualità del servizio	75%	7,98 <b>96,8%</b>	7,91 <b>96,7%</b>	7,73 <b>94,6%</b>	8,10 <b>96,5%</b>	7,97 <b>97,2%</b>	8,20 <b>96,3%</b>
Sicurezza del viaggio	85%	8,15 <b>98,9%</b>	8,34 <b>99%</b>	8,11 <b>99,2%</b>	8,27 <b>98,9%</b>	8,13 <b>98,8%</b>	8,20 <b>98,1%</b>
Esaustività delle informazioni alla clientela	68%	7,62 <b>90,7%</b>	8,01 <b>95,6%</b>	7,55 <b>92,1%</b>	8,00 <b>97,7%</b>	7,78 <b>96,8%</b>	8,12 <b>97,3%</b>
Riscontro a proposte e reclami	75%	7,2 <b>87,2%</b>	7,76 <b>88,8%</b>	7,44 <b>91,8%</b>	7,93 <b>91,4%</b>	7,71 <b>94,8%</b>	7,98 <b>90,8%</b>
Livello di attenzione all'ambiente	70%	8,27 <b>98,5%</b>	8,04 <b>97,5%</b>	8,10 <b>100%</b>	8,00 <b>96,8%</b>	7,86 <b>97,9%</b>	8,31 <b>97,1%</b>
Confortevolezza del viaggio	70%	8,24 <b>98%</b>	7,91 <b>95,2%</b>	8,34 <b>99,1%</b>	8,10 <b>97,2%</b>	8,34 <b>99,3%</b>	7,84 <b>95,2%</b>
Servizi per viaggiatori disabili	70%	8,19 <b>98,3%</b>	7,76 <b>98,4%</b>	8,43 <b>99%</b>	8,01 <b>97,5%</b>	8,38 <b>97,8%</b>	8,40 <b>98,3%</b>
Pulizia dei bus	55%	8,28 <b>98,8%</b>	8,37 <b>98,5%</b>	8,20 <b>98,9%</b>	8,42 <b>99,4%</b>	8,27 <b>97,9%</b>	8,18 <b>97,6%</b>
Presentabilità, riconoscibilità e comportamento del personale	70%	8,48 <b>98%</b>	8,44 <b>98,1%</b>	8,66 <b>99,4%</b>	8,32 <b>98,3%</b>	8,48 <b>98,9%</b>	8,20 <b>96,7%</b>
<b>Giudizio complessivo sul servizio</b>	60%	7,81 <b>97,3%</b>	7,93 <b>98,3%</b>	8,05 <b>99%</b>	7,75 <b>96,1%</b>	7,93 <b>97,8%</b>	7,90 <b>95,5%</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. Analizzando i risultati del **2023**, sul totale dei soggetti interpellati, il 99,5% ha espresso opinioni a mente libera sul servizio. Le opinioni espresse riguardano (rilevazione novembre 2023):

- il **44,2%** si sofferma sui **mezzi**. Le principali opinioni espresse riguardano “eccessivo affollamento a bordo” (104 persone – 29,3% del campione), “buona pulizia interna dei mezzi” (72 persone – 20,3% del campione), “mezzi confortevoli/silenziosi” (42 persone – 11,8%), “ottimo il parco mezzi” (41 persone – 11,5% del campione), “scarsa pulizia interna dei mezzi (32 persone – 9,0% del campione)
- il **31,1%** si sofferma sugli **orari**. Le principali opinioni inerenti gli orari, riguardano la “buona puntualità/regolarità del servizio” (100 persone – 40% del campione), “passaggi in ritardo” (64 persone – 25,6% del campione), “buona frequenza delle corse” (32 persone – 12,8% del campione), “ insufficiente frequenza delle corse” (16 persone - 6,4%), “saltano le corse” (14 persone – 5,6% del campione).

- il **24,3%** si sofferma sul **personale viaggiante**, segnalando una “scarsa presenza di controllori a bordo” (63 persone – 32,3% del campione), “conducenti educati/cortesi” (35 persone – 17,9% del campione), “conducenti maleducati e scortesi” (27 persone – 13,8% del campione), “conducenti parlano al cellulare durante la guida distraendosi” (20 persone, 10,3% del campione), “guida attenta e sicura” (12 persone, 6,2%),
- il **20,1%** si sofferma sul **servizio nel complesso** e segnala “Servizio complessivamente buono/soddisfacente” (75 persone, 46,3% del campione), “Servizio comodo” (40 persone, 24,7% del campione), “Servizio efficiente/ben organizzato” (25 persone, 15,4 % del campione), “Servizio sufficiente” (9 persone, 5,6% del campione), “Servizio utile” (7 persone, 4,3% del campione).
- il **13,8%** si sofferma su **strutturazione della rete** rilevando che “i tempi di percorrenza sono eccessivi” (53 persone, 47,7% del campione) “Garantisce spostamenti rapidi” (14 persone, 12,6% del campione) “Tragitti razionale lunghi/dispersivi” (13 persone, 11,7% del campione), “Buona pervasività della rete” (10 persone – 9,0% del campione), “Fermate posizionate in punti pericolosi” (9 persone, 8,1% del campione)
- il **12,6%** si sofferma su **titoli di viaggio** rilevando che “i titoli di viaggio sono costosi” (51 persone, 50,5% del campione) “evasione dei titoli diffusa” (37 persone, 36,6% del campione) “scarsa capillarità della rete di vendita dei titoli di viaggio” (13 persone, 12,9% del campione);
- l'**9,3%** si sofferma sugli **strumenti di comunicazione**, segnalando che “Le informazioni alla clientela insufficienti e poco tempestive” (13 persone – 17,3% del campione), “Non vengono comunicati gli scioperi in modo tempestivo” (12 persone, 16,0% del campione), “Le informazioni sono chiare/complete/esaustive” (12 persone, 16,0% del campione), ), “Impossibile contattare l'ufficio reclami” (10 persone, 13,3% del campione), “Mancano le informazioni/gli avvisi alle fermate” (8 persone, 10,7 % del campione)
- l'**8,6%** si sofferma sulle **strutture a terra**, segnalando “Alcune fermate prive di panchine e pensiline” (30 persone – 43,5% del campione), “Scarsa sicurezza alle fermate/autostazioni” (18 persone – 26,1% del campione), “Scarsa manutenzione/cura di panchine e pensiline” (17 persone – 24,6% del campione)
- infine il **4,7%** si sofferma sui **passengeri** (es. troppi stranieri a bordo, gli stranieri non pagano i biglietti, gli studenti disturbano gli altri passeggeri).

Sebbene il giudizio complessivo del servizio, da luglio 2021 a novembre 2023, abbia subito una leggera contrazione negativa, la percentuale di utenti soddisfatti pari a 95,5% (novembre 2023) supera ampiamente lo standard previsto dalla Città metropolitana (60% degli utenti soddisfatti).

<b>(E) ANDAMENTO ECONOMICO</b>
--------------------------------

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

	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<b>EBITADA</b> - Earnings Before Interests Taxes Depreciation and Amortisation	291.312	293.878	396.991
<b>EBIT</b> - Earnings Before Interests and Taxes	160.561	119.307	201.116
Utile ante imposte	68.587	45.603	122.150
Utile netto	79.710	58.643	102.791

	2021	2022	2023
Utili netti cumulati	301.868	360.511	463.302
<b>ROI - Return On Investment</b>	2,4%	2,1%	3,9%
<b>ROS - Return On Sale</b>	2,7%	1,9%	3,2%
<b>ROE - Return On Equity</b>	4,0%	2,9%	5,0%
Incidenza dei costi generali o indiretti	13,6%	14,4%	13,2%
<b>DECR - Debt Service Coverage Ratio</b>	3,68	2,65	2,13

Risultati d'esercizio	2021	2022	2023
		79.710	58.643

Fatturato	2021	2022	2023
A1) Ricavi delle vendite e delle prestazioni	6.020.123 €	6.211.970 €	6.311.045 €
A5) Altri Ricavi e Proventi	42.015 €	318.932 €	54.065 €
di cui Contributi in conto esercizio	0	0	0

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

Indicatori di monitoraggio	Formula	2021	2022	2023
Velocità commerciale (effettiva)	$\frac{vett * km}{h servizio}$	46,91	47,34	53,06
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	Non calcolabile per mancanza di dati
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	Non calcolabile per mancanza di dati

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 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. 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 ferialo 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

<b>Dati identificativi</b>	
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

Come anche riportato nel paragrafo (B.2) IMPATTO SUL BILANCIO DELL'ENTE, il triennio considerato è stato caratterizzato dall'emanazione di diversi provvedimenti governativi volti a limitare la diffusione del virus COVID-19. Per questo motivo, le aziende di TPL, tra cui anche Arriva Veneto s.r.l. hanno dovuto:

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

Non vi sono stati ulteriori vincoli e/o disposizioni legislative, oltre quelle relative al COVID, che hanno determinato obblighi gestionali.

## (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 2021, 2022, 2023:

1. **Obblighi di servizio:** rispettati in via generale; tuttavia, durante l'anno (in particolare a luglio-agosto 2023) sono stati rilevati numerosi episodi di corse saltate, dovuti principalmente alla difficoltà reperire manodopera (conducenti). Tale problematica è comune all'intero settore del trasporto pubblico che nel 2023 ha attraversato (e tutt'ora attraversa) una crisi strutturale di disponibilità di autisti sul mercato del lavoro. Parallelamente a questa problematica, si sono riscontrati numerosi episodi di mancata comunicazione all'utenza di suddette modifiche.
2. **Efficienza operativa:** Leggero decremento nel periodo 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 decremento del costo operativo rispetto all'aumento dei costi delle materie prime e dei carburanti negli anni della pandemia (2021 e 2022), trend confermato anche per il 2023.
3. **Efficienza – produttività:** Incremento degli indicatori di efficienza-produttività, dovuto principalmente alle difficoltà nel reperire personale di guida (il numero di addetti totali e operativi è infatti diminuito), comune alla maggior parte delle aziende di trasporto pubblico a livello nazionale. Si registra, inoltre una leggera flessione negativa nell'efficienza della rete di trasporto di superficie, ottenuto dal rapporto dei km contrattuali con i km complessivamente svolti (tenuto conto che includono le percorrenze dal deposito al capolinea e comunque tutte le corse tecniche)
4. **Efficacia-redditività:** come riportato nelle tabelle, nelle annualità 2021 e 2022 il dato delle vett\*km (consuntivo – servizio effettuato) non era disponibile, quindi veniva utilizzato il parametro relativo alle vett\*km totali. Dal 2023, invece, questo parametro viene rilevato e monitorato dall'azienda. L'indicatore "Ricavi da traffico per vett\*km" al 2023 non è, quindi confrontabile con annualità 2021 - 2022: sarà possibile monitorare l'andamento dalle prossime annualità. L'indicatore coverage ratio (rapporto tra ricavi da traffico e costi operativi), invece, mostra un incremento rispetto alle annualità precedenti. Un indicatore di coverage ratio alto significa che i ricavi da traffico sono sufficienti a coprire una buona parte dei costi operativi. L'azienda ha garantito, nel periodo esaminato, il rispetto delle direttive regionali in merito alla quota di ricavi da traffico (titoli di viaggio), prevista nel 30% dei ricavi totali.
5. **Efficacia-qualità:** complessivamente, Arriva Veneto S.r.l., ha risposto positivamente agli obblighi di qualità definiti dall'Allegato G del contratto di servizio in essere. La fotografia che meglio rappresenta il servizio è rappresentata dai risultati della Customer Satisfaction da cui si evince che, complessivamente,

l'utenza è soddisfatta del servizio ricevuto (le percentuali di soddisfazione superano tutte il 90%, con un'unica eccezione relativa alla voce *riscontro a proposte e reclami* di luglio 2021).

Analizzando i commenti liberi espressi dall'utenza, si constata che complessivamente i giudizi espressi sono positivi.

Tuttavia, visti i copiosi episodi di corse saltate durante il 2023 (e mancata comunicazione all'utenza) nonché le numerose segnalazioni pervenute all'amministrazione relative all'sovraffollamento dei mezzi (riscontrato anche dai commenti liberi delle Customer Satisfaction), in un'ottica di miglioramento del servizio e per rispondere a coloro che sollevano criticità nella gestione dello stesso, si ritiene che l'azienda debba agire in particolar modo su:

- aumento di controllori a bordo
- miglioramento della comunicazione all'utenza

Infine, si constata che l'Azienda si è dotata di strumenti in grado di monitorare il servizio in tutte le sue componenti (sono stati monitorati tutti i dati dell'Allegato G), come richiesto nella precedente relazione ex art. 30 del d.lgs. 201/2022 (anno 2023).

#### **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. Inoltre, si rileva un incremento della velocità commerciale, dovuto ad un incremento dei vett\*km totali e una diminuzione delle ore di servizio.

#### **7. 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 DDGR 826/2020, 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.

Nel corso del 2023 l'Azienda ha completato l'implementazione di un sistema IT per consentire alla clientela la visualizzazione in tempo reale dei passaggi degli autobus, al fine di migliorare così la pianificazione degli spostamenti. In aggiunta, è stato finalizzato il sistema basato su QR code, ora 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.

Inoltre, nel 2023, l'Azienda si è mostrata collaborativa ad avviare lo sviluppo di un titolo di viaggio integrato con Trenitalia S.p.A. per il collegamento da Chioggia all'Ospedale dell'Angelo di Mestre, come richiesto dal Sindaco di Chioggia stesso. L'avvio dell'iniziativa è previsto per il 2025.

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