

CARTA

DEI SERVIZI

ALILAGUNA S.p.A.

EDIZIONE 2022

Indice:

1. La Carta dei Servizi
2. Chi siamo
3. Indirizzi e recapiti
4. Politica della qualità
5. Principi Generali della Carta dei Servizi Alilaguna
6. Standard di qualità Alilaguna
7. Titoli di Viaggio e Voucher
8. Tariffe
9. Diritti del Viaggiatore
10. Condizioni di Viaggio e Doveri del Viaggiatore
11. Le nostre biglietterie
12. La nostra flotta
13. Linee e frequenze
14. COVID 19
15. Indicatori di qualità
16. Reclami e rimborsi

1. LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei Servizi è un documento che tutte le aziende erogatrici di servizi pubblici sono tenute a redigere in base alla Legge 11 luglio 1995 n. 273 ed il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998. E' un documento che regola i rapporti fra l'Impresa che fornisce il servizio ed i cittadini che ne usufruiscono; non è solo un obbligo formale a cui ogni azienda deve uniformarsi ma rappresenta un importante strumento per migliorare costantemente la qualità del servizio offerto e rispondere in modo concreto alle esigenze della clientela in modo da realizzare una mobilità efficiente e sostenibile a tutela degli utenti e dell'ambiente.

Per Alilaguna nasce dall'esigenza di portare a conoscenza delle tipologie, qualità e caratteristiche dei servizi offerti al fine di migliorare anche il rapporto tra utente e fornitore degli stessi. La Carta dei Servizi è parte integrante del contratto di servizio sottoscritto con il Comune di Venezia.

Il fine è quello di perseguire la soddisfazione del cliente nell'ambito del miglioramento continuo, con l'evidenza documentata delle caratteristiche organizzative della qualità dei servizi erogati e con la possibilità, per l'utente, di poter anche inoltrare reclami ed in modo da

risolvere tempestivamente eventuali disservizi. Essa descrive la struttura, l'organizzazione, le modalità di accesso e le prestazioni erogate.

Dunque la Carta dei Servizi, è uno strumento per:

- a) Garantire e migliorare la qualità dei servizi.
- b) Migliorare il rapporto tra gli utenti e l'azienda.

2. CHI SIAMO

Alilaguna nasce nel 1999 da un gruppo di operatori turistici i quali fondano il primo servizio di trasporto pubblico di linea operato da un vettore privato a Venezia. Fin dalla sua origine svolge servizi di Trasporto Pubblico di Linea aggiuntivo programmati, secondo la L.R. 25/1998, collegando giornalmente Venezia all'aeroporto Marco Polo, il terminal crociere, le isole di Lido e Murano. Il programma dei servizi esercitati da Alilaguna prevede una serie di collegamenti organizzati in 3 linee: **Blu, Arancio e Rossa**; il servizio copre l'intero anno ed è cadenzato nell'arco della giornata. Queste linee sono regolate da contratto di servizio con il Comune di Venezia. Mentre le linee Arancio e Blu sono operative 365 gg/anno, la linea Rossa è attiva nel periodo aprile-ottobre. Alilaguna non gode di alcuna contribuzione pubblica e ciononostante nel contratto di servizio sono previste tariffe ridotte e integrate (Carta Venezia, abbonamenti) sia per i titoli di corsa semplice che per gli abbonamenti; i possessori di tali titoli rappresentano all'incirca il 28% del totale passeggeri trasportati.

Alilaguna svolge anche un servizio commerciale denominato **linea Verde** autorizzato ai sensi della L.R. 25/1998 dal Comune di Venezia, che collega la Ferrovia, Zattere, San Marco e Lido alle isole di Murano, Burano, Torcello e ritorno. Si tratta di un servizio con spiegazione a cura di una accompagnatrice presente a bordo del mezzo, che prevede una sosta di circa 45 minuti per isola per dare l'opportunità di ammirare la lavorazione del vetro a Murano, del merletto a Burano, il museo e l'antica cattedrale a Torcello.

3. INDIRIZZI E RECAPITI:

Sede Legale, amministrativa ed operativa:

Isola Nova del Tronchetto n. 34, c.a.p. 30135 Venezia (VE)

Tel. +39.041.2401701 info@alilaguna.it

Fax +39.041.2401708 www.alilaguna.it

Posta elettronica certificata (PEC): alilaguna@pec.it

4. POLITICA DELLA QUALITA':

La presente Politica per la Qualità sintetizza gli OBIETTIVI primari di Alilaguna:

- garantire la soddisfazione dei clienti, possibilmente anticipandone i bisogni e superandone le aspettative
- garantire il rispetto delle leggi e normative cogenti applicabili ai servizi erogati
- garantire ai collaboratori un ambiente di lavoro professionalmente qualificante e collaborativo
- garantire un'adeguata marginalità e sostenibilità aziendale.

I suddetti obiettivi vengono perseguiti tramite:

- Valutazione periodica dei fattori del CONTESTO in cui opera l'azienda e delle

PARTI INTERESSATE e dei relativi bisogni/aspettative che possono influire sulla capacità di ALILAGUNA di raggiungere i propri obiettivi

- Valutazione periodica dei processi aziendali evidenziando e documentando i potenziali RISCHI da prevenire e/o le OPPORTUNITÀ da sviluppare, con definizione di AZIONI di MIGLIORAMENTO per ridurre la probabilità e gli effetti negativi dei rischi e per sviluppare le opportunità
- Implementazione del Sistema Qualità Aziendale e Certificazione in conformità alla norma ISO 9001
- Definizione e monitoraggio degli Obiettivi per la Qualità correlati ai diversi processi aziendali, con coinvolgimento dei collaboratori tramite attività di sensibilizzazione, formazione e comunicazione dei risultati raggiunti.
- Monitoraggio e gestione delle Non Conformità, con particolare attenzione ai Reclami dei clienti
- Verifica ed analisi del livello di Soddisfazione dei Clienti
- Periodici Riesami del Sistema Qualità da parte della Direzione
- Valutazione della necessità di eventuali nuove risorse
- Definizione di attività di miglioramento e di strumenti gestionali per controllo dei processi di erogazione del servizio
- Coinvolgimento di tutto il Personale in un'ottica di miglioramento continuo della Qualità del servizio offerto ai Clienti.

Gli obiettivi generali indicati nel presente documento vengono analiticamente correlati ai diversi processi ed attività aziendali, quantificati e periodicamente monitorati dalla Direzione tramite la periodica verifica ed aggiornamento della "Carta dei Servizi" e degli "Obiettivi ed Indicatori per la Qualità".

5. PRINCIPI GENERALI DELLA CARTA DEI SERVIZI ALILAGUNA

La Carta dei Servizi viene elaborata in attuazione della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, sulla base dello schema generale di riferimento per la predisposizione della stessa, approvato con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri in data 30 dicembre 1998, pubblicato sulla G.U. n. 28 del 2 febbraio 1999, da aggiornare periodicamente al variare dei parametri minimi di qualità.

I principi di questa Carta sono quelli su cui si basa il servizio di Alilaguna nella primaria cura e tutela della clientela, e sono così riassunti:

- I. Uguaglianza:** Alilaguna si impegna a garantire nell'offerta dei servizi di uguaglianza di trattamento verso tutti i clienti.
- II. Imparzialità:** nell'erogazione del servizio Alilaguna si assicura un comportamento obiettivo, imparziale e neutrale, da parte di tutto il personale, finalizzato a garantire il massimo rispetto nei confronti di tutti i clienti.
- III. Continuità:** compito primario di Alilaguna è quello di garantire un servizio di trasporto continuo e regolare fatta eccezione per le situazioni dovute a forza maggiore, casi fortuiti e tutti gli eventi non riconducibili alla diretta responsabilità di Alilaguna. Nel caso si verificano circostanze tali da pregiudicare la continuità del servizio, Alilaguna si impegna a fornire tutte le misure necessarie, comprese quelle di tipo informativo, al fine di limitare i disservizi ed arrecare il minor disagio possibile agli utenti
- IV. Aggiornamento:** Alilaguna si impegna a mantenere costante l'aggiornamento dei propri dipendenti, attraverso programmi di formazione, oltre a garantire l'efficienza e l'affidabilità dei propri mezzi.
- V. Partecipazione:** Alilaguna al fine di assicurare una migliore erogazione del servizio,

per una sempre più piena rispondenza alle esigenze degli utenti, valuta con attenzione ogni indicazione, suggerimento o proposta proveniente dagli utenti stessi;

- VI. Efficienza ed efficacia:** *il servizio deve essere reso in modo da garantire l'efficacia e l'efficienza alla propria attività.*

6. STANDARD DI QUALITÀ ALILAGUNA

Nella Carta dei Servizi sono raccomandati gli standard di qualità relativi ai fattori di:

- I. Assistenza, informazione, accoglienza e cortesia:** *costituiscono gli elementi più significativi per i clienti per valutare la qualità formale del servizio e rappresentano un impegno per Alilaguna a fare sempre meglio. Alilaguna è consapevole del fatto che ascoltare il cliente, fornirgli spiegazioni, trattarlo con gentilezza, educazione e rispetto sono azioni necessarie per offrire un buon servizio.*
- II. Affidabilità, tempestività, trasparenza e flessibilità:** *costituiscono gli elementi più significativi per ottenere risultati nella qualità sostanziale del servizio. L'impegno di Alilaguna è quello di migliorare le prestazioni in termini di correttezza e di puntualità, nonché garantire la trasparenza delle proprie attività.*
- III. Tutela degli utenti:** *per segnalare eventuali disservizi, che violano i principi e gli standard enunciati nella Carta dei Servizi, i clienti possono presentare un reclamo. Il reclamo ha lo scopo di offrire uno strumento agile ed immediato per comunicare comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta dei Servizi e, in presenza di eventuali inadempienze, permette all'azienda di assumere tutte le iniziative idonee a ripristinare il servizio nelle forme e nei modi stabiliti dalla Carta.*

7. TITOLI DI VIAGGIO E VOUCHER

Condizione necessaria per viaggiare a bordo dei mezzi Alilaguna è che il passeggero sia munito di regolare titolo di viaggio (biglietto) ai sensi dell'art. 37 della Legge Regionale 30/10/1998, n. 25.

Il biglietto costituisce contratto di trasporto e deve essere conservato per tutta la durata del viaggio.

Il titolo di viaggio deve essere acquistato dall'utente prima di salire a bordo del mezzo presso le biglietterie Alilaguna, le rivendite autorizzate o, se presenti, le emittitrici automatiche.

I biglietti dovranno essere controllati dal cliente alla ricezione ed eventuali inesattezze o errori dovranno essere comunicati immediatamente.

La presentazione del titolo di viaggio dà diritto all'imbarco ed al trasporto fino alla destinazione di arrivo; nel caso però che, a giudizio insindacabile del Comandante, sussistano motivi di sicurezza tali da impedirne l'imbarco, il passeggero se ne vedrà negare il consenso.

I titolari di un biglietto agevolato potranno essere sottoposti a controlli congiunti di biglietto e documento identificativo da parte del personale autorizzato, durante la durata del percorso.

Gli utenti in possesso di voucher di prenotazione hanno l'obbligo di convertirlo in regolare titolo di viaggio presso le biglietterie Alilaguna S.p.A. come da modalità indicate nelle Condizioni Generali di Trasporto.

Quando l'utente è in possesso del titolo di viaggio, prima di salire a bordo è tenuto a convalidarlo presso i tornelli. Qualora i tornelli non siano presenti o non siano funzionanti,

l'utente dovrà presentare il titolo di viaggio al personale imbarcato che lo convaliderà manualmente.

Il titolo di viaggio deve essere conservato per l'intero percorso, e una volta convalidato non è cedibile e deve essere esibito dietro ogni richiesta del personale Alilaguna, o di altro personale munito di regolare documento di identificazione, preposto per legge o su disposizione di Alilaguna alla verifica della regolarità e della sicurezza del servizio di Trasporto Pubblico Locale.

La validità del titolo di viaggio cessa con la discesa dal mezzo, fatta eccezione per:

I. i biglietti di andata e ritorno, che danno diritto ad effettuare anche il viaggio di ritorno entro 30 giorni dalla convalida della tratta di andata. Per usufruire della tratta di ritorno lo stesso deve essere obliterato nuovamente nell'apposito spazio;

II. i titoli di viaggio a tempo (12, 24, 48, 72 ore), che consentono l'interscambio e l'uso anche discontinuo sulle linee Blu, Arancio e Rossa, entro il limite di validità temporale indicato sul titolo di viaggio (12, 24, 48, 72 ore), che decorre dall'emissione.

Per il servizio di navigazione lagunare esistono due tipologie di titoli di viaggio, con tariffe diversificate:

I. i biglietti riservati alla clientela abituale in possesso di tessera Imob abilitata come "Carta Venezia";

II. i biglietti ordinari.

Tale differenziazione tariffaria non è applicata alla Linea Verde.

I bambini fino ai 6 anni di età hanno diritto al trasporto a titolo gratuito. Su alcune tratte è disponibile una tariffa per gruppi composti da almeno 20 persone solo se in assenza di bagagli al seguito.

Sono previste diverse tipologie di abbonamenti in favore degli utenti che frequentano abitualmente percorsi fissi.

Eventuali deviazioni temporanee e/o provvisorie di percorso dovute al rispetto di provvedimenti delle Autorità competenti non daranno luogo a variazioni tariffarie e/o diritto a rimborsi.

Qualora vi sia interruzione del servizio di trasporto per avaria del mezzo, Alilaguna si impegna al ripristino del servizio nel più breve tempo possibile e comunque entro 60 minuti dal verificarsi dell'avaria.

Controllo ed Accertamento del titolo di viaggio: *Il titolo di viaggio può essere chiesto dal personale di Alilaguna prima dell'imbarco oppure durante la navigazione. Nel caso venga accertata una irregolarità (ad esempio assenza di biglietto, biglietto già utilizzato, biglietto con tariffa non più valida) il passeggero verrà invitato ad acquistare il titolo di viaggio a tariffa ordinaria con l'aggiunta di un supplemento di bordo. Nel caso in cui il cliente rifiuti il pagamento, il personale di Alilaguna, dopo aver avvisato le Autorità competenti, lo inviterà a sbarcare presso il primo pontile utile. L'uso di titoli di viaggio falsificati o l'alterazione degli stessi, comporterà l'applicazione delle sanzioni previste dagli art. 465 e 466 del Codice Penale.*

8. TARIFFE

Le tariffe del servizio pubblico di linea sono autorizzate dal Comune di Venezia con le

delibere di Giunta n. 166 del 2012 e n. 105 del 2018 e non possono essere in alcun modo variate da Alilaguna.

Sono comunque previste tariffe agevolate per i possessori della tessera IMOB.

I prezzi dei biglietti sono consultabili sul sito www.alilaguna.it o presso le biglietterie.

Il biglietto include il trasporto di 1 bagaglio pesante ed 1 bagaglio a mano; ogni bagaglio eccedente richiede il pagamento di un supplemento.

I titoli di viaggio possono essere acquistati presso le biglietterie di Alilaguna, le rivendite autorizzate, oppure on-line attraverso il sito: www.alilaguna.it.

E' prevista la possibilità di acquisto del titolo di viaggio a bordo del mezzo corrispondendo il pagamento di una maggiorazione rispetto alla tariffa ordinaria.

Gli abbonamenti possono essere acquistati presso la maggior parte dei nostri punti vendita ed in caso di richiesta di abbonamenti di tipo integrato solo su presentazione da parte dell'utente di abbonamento in corso di validità per un servizio ATVO o ACTV.

9. DIRITTI DEL VIAGGIATORE

Alilaguna garantisce al viaggiatore che utilizza i propri servizi di navigazione i seguenti diritti:

- *sicurezza e tranquillità del viaggio;*
- *continuità e certezza del servizio completo*
- *facile accessibilità alle informazioni inerenti le modalità di viaggio e tariffe;*
- *rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso;*
- *igiene e pulizia dei mezzi;*
- *efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;*
- *riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte;*
- *facile rintracciabilità degli addetti durante il viaggio;*
- *rispondenza tra i servizi acquistati e quelli effettivamente erogati;*
- *contenimento dei tempi di attesa agli sportelli (biglietterie, informazioni, ed ai varchi/tornelli);*
- *rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui natanti;*
- *facile accessibilità alla procedura dei reclami e veloce risposta agli stessi (non superiore a trenta giorni).*

10. CONDIZIONI DI VIAGGIO E DOVERI DEL VIAGGIATORE

Il viaggiatore è tenuto a presentarsi all'imbarco con almeno 10 minuti di anticipo sull'orario della partenza, debitamente munito di titolo di viaggio; per le prenotazioni online deve essere effettuato il check-in presso le biglietterie Alilaguna; deve inoltre rispettare le modalità e le procedure previste per il transito sulla banchina e per l'accesso a bordo osservando pedissequamente le indicazioni affisse, mantenendo un comportamento civile e rispettoso nei riguardi degli altri passeggeri, del personale di bordo e di terra, nonché delle norme di sicurezza e di igiene pubblica evitando scavalcamenti di transenne e getto di oggetti in terra o in mare o al di fuori degli appositi cestelli predisposti per la raccolta dei rifiuti.

E' tassativamente richiesto che siano rispettati gli ordini di imbarco senza scavalcamenti delle file sui percorsi di avvicinamento agli accessi a bordo e che siano rispettate le indicazioni fornite dal personale operante. Il passeggero deve usare ogni precauzione necessaria e vigilare, per quanto da lui dipenda, sulla sicurezza ed incolumità propria e delle persone, animali e cose di cui ha la custodia. Il trasporto può essere rifiutato da

personale di Alilaguna, in caso di eccessivo affollamento o qualora pregiudichi la sicurezza dei passeggeri a bordo del mezzo.

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

Gli utenti sono tenuti a cedere il posto riservato ai mutilati ed invalidi del lavoro, nonché favorire le persone anziane, le donne in stato di gravidanza e le persone che accompagnano i bambini. E' consentito parlare al personale di bordo solo per chiedere informazioni attinenti al trasporto pubblico ed in caso di inconvenienti.

E' fatto divieto ad ogni passeggero:

1. di salire a bordo del mezzo sprovvisti di regolare titolo di viaggio;
2. di salire o scendere dal mezzo da accessi o postazioni diverse da quelle prescritte, e quando questo è in movimento;
3. di occupare più di 1 posto a sedere o ingombrare uscite o passaggi in contrasto con le indicazioni del personale aziendale;
4. di aprire i finestrini del mezzo, se ciò disturba gli altri utenti;
5. di gettare oggetti dai finestrini;
6. di sporgersi dai finestrini con il mezzo in movimento;
7. di fumare a bordo dei mezzi, presso le fermate e nelle pertinenze aziendali;
8. di azionare, salvo casi di grave ed incombente pericolo, l'apertura delle porte, nonché qualsiasi dispositivo di emergenza installato sui mezzi e come tale evidenziato;
9. di arrecare danno di qualsiasi tipo o natura ai mezzi o alle pertinenze aziendali;
10. di depositare nelle pertinenze aziendali o trasportare sui mezzi bombole di gas compressi, disciolti o liquefatti, materiali esplosivi di qualsiasi natura, infiammabili, nocivi, corrosivi o contaminanti;
11. di accedere sul mezzo con animali non consentiti, armi, materiali, oggetti ed involucri che, per volume, forma, natura, possano risultare molesti o pericolosi per i viaggiatori e/o arrecare danno agli stessi;
12. di distrarre il personale durante la conduzione del mezzo, di impedire od ostacolare lo stesso nell'esercizio delle sue funzioni e di chiedere di salire o scendere dal mezzo in luogo diverso da quello stabilito come fermata;
13. di cantare, suonare, schiamazzare, mendicare o tenere comportamento sconveniente o molesto, tale da arrecare in qualsiasi modo disagio o disturbo;
14. di accedere sul mezzo in stato di ebbrezza o in condizioni fisiche o psicofisiche tali da non consentire il corretto utilizzo del servizio o da arrecare danno a sé ed agli altri;
15. di insudiciare e danneggiare il natante e i luoghi di imbarco o biglietterie;
16. senza apposita autorizzazione ad eventuale discrezione di Alilaguna, di esercitare qualsiasi commercio, nonché distribuire o affiggere oggetti o stampe a scopi pubblicitari;
17. salvo il caso di pronto soccorso, di accedere ai mezzi con abbigliamento sudicio o indecente o affetto da gravi malattie contagiose o ferite che possano arrecare danno o molestia o repulsione agli altri passeggeri.

Ogni inadempimento comporterà se necessario, oltre all'eventuale richiamo da parte del personale preposto ai controlli nelle aree di imbarco, l'intervento delle Forze dell'Ordine immediatamente convocate per le azioni di competenza.

11. LE NOSTRE BIGLIETTERIE

L'elenco delle nostre biglietterie con indirizzo, numero telefonico e orari di apertura è

consultabile presso il sito internet Alilaguna www.alilaguna.it/dove-acquistare/biglietterie.

12. LA NOSTRA FLOTTA

Tutte le imbarcazioni di Alilaguna sono classificate dal RINA (Registro Italiano Navale), e le dotazioni di sicurezza e i mezzi di salvataggio individuali e collettivi rispondono a tale livello qualitativo. Nella progettazione degli scafi, una particolare attenzione è stata posta al contenimento del moto ondoso in condizioni di normale velocità di navigazione. L'attenzione alla salvaguardia ambientale di Venezia viene confermata a partire dal 2010 con il varo di 6 imbarcazioni con motore ibrido a propulsione elettrica. L'imbarcazione affianca al tradizionale motore a gasolio un propulsore elettrico per percorrere il Canal Grande in silenzio, senza emissioni e senza inquinare, riducendo al minimo il moto ondoso e mantenendo inalterate manovrabilità e sicurezza. Inoltre le nostre imbarcazioni sono alimentate con gasolio BTZ (a basso contenuto di zolfo) e da ormai un decennio i motori a gasolio installati sono di tipo Common Rail di ultima generazione a basse emissioni.

Siamo convinti che una delle priorità del prossimo futuro sia salvaguardare l'ambiente, patrimonio delle generazioni future. Tutte le imbarcazioni Alilaguna sono equipaggiate con due apparati radiotelefonici, uno per le comunicazioni di servizio collegato costantemente con la centrale operativa ed uno riservato alle comunicazioni di emergenza; inoltre le unità sono munite di apparecchiature radar di ultima generazione e di sistemi GPS di localizzazione, questo garantisce una navigazione sicura anche in caso di scarsa visibilità.

Il servizio di trasporto è accessibile anche da parte delle persone con ridotta capacità motoria e su sedie a ruota su tutti i mezzi utilizzando gli spazi appositamente attrezzati.

13. LINEE E FREQUENZE

Alilaguna svolge servizi di TPL aggiuntivo programmati ai sensi della L.R. 25/1998, collegando giornalmente Venezia all'aeroporto Marco Polo, il terminal crociere, le isole di Lido e Murano. Il programma dei servizi esercitati da Alilaguna prevede una serie di collegamenti organizzati in 3 linee: Blu, Arancio e Rossa; il servizio copre l'intero anno ed è cadenzato nell'arco della giornata. Le linee esercite (linee Arancio, Rossa, Blu) sono regolate da contratto di servizio con il Comune di Venezia

I servizi di Linea Alilaguna sono operativi 365 giorni all'anno, con percorsi e frequenze differenziate. Gli orari dei servizi Alilaguna sono pensati anche seguendo attentamente l'andamento dei flussi turistici, al fine di poter far fronte con tempestività ed efficienza ai picchi di affluenza.

In caso di nebbia i servizi di navigazione possono subire alcuni ritardi di percorso ma il servizio rimane garantito. In caso di alta marea superiore a 120 cm, non è più possibile il transito sotto i ponti del Rio di Cannaregio, con conseguente frazionamento della Linea Arancio tra Aeroporto – Madonna dell'Orto e S. Stae - Aeroporto. Per previsioni di marea superiori a 140 cm i servizi di navigazione possono subire ulteriori riduzioni di percorso e/o sospensioni di approdi a causa delle ridotte condizioni di sicurezza derivanti dalle operazioni di sbarco/imbarco passeggeri, dalle condizioni meteorologiche avverse, dal forte vento e dal moto ondoso.

Le informazioni sulle variazioni dei servizi in caso di previsioni di alta marea o di interruzioni della navigazione per manifestazioni o eventi, vengono affisse presso gli approdi del servizio navigazione e pubblicate sul sito di Alilaguna.

14. COVID 19

A seguito della pandemia generata dal COVID-19, la domanda di trasporto da/per l'Aeroporto Marco Polo nel corso del 2021 ha toccato il suo picco nei mesi di agosto/settembre raggiungendo comunque solo il 27% del medesimo periodo pre-covid; attualmente, il traffico passeggeri generato presso l'Aeroporto Marco Polo per gli utilizzatori dei servizi Alilaguna si attesta al 20% rispetto al dato 2019, l'attività croceristica, invece, è ad oggi come tutto il 2021, azzerata. Per questo motivo, in accordo con l'Ente Affidante Comune di Venezia, il servizio è stato più volte rimodulato, ed è tuttora soggetto a variazioni, sulla base della domanda effettiva.

15. INDICATORI DI QUALITÀ

Le tabelle che seguono individuano una serie di parametri espressi da alcuni indicatori, che offrono una panoramica del livello di servizio promesso da Alilaguna (). I valori di seguito riportati sono relativi ai risultati a CONSUNTIVO raggiunti nel 2021 ed agli OBIETTIVI definiti per il 2022.*

INDICATORI QUALITA' anno 2021: CONSUNTIVO

Indicatore n°	ARGOMENTO	DESCRIZIONE INDICATORE	VALORE
N.1.1.1.	SICUREZZA DEL VIAGGIO	n. Morti (a bordo)/viaggiatori*minuti di moto <i>Limitatamente agli incidenti avvenuti a bordo con danni a persone e/o cose per colpa vettore e terzi</i>	0
N.1.1.2.	SICUREZZA DEL VIAGGIO	n. Feriti/viaggiatori*minuti di moto <i>Limitatamente agli incidenti avvenuti a bordo con danni a persone e/o cose per colpa vettore e terzi</i>	3
N.1.1.3.	SICUREZZA DEL VIAGGIO	n. Sinistri (a bordo)/mezzi*ore moto <i>Limitatamente agli incidenti avvenuti a bordo con danni a persone e/o cose per colpa vettore e terzi Per sinistri si intendono tutti gli eventi in cui viene richiesto un risarcimento danni a persone e/o cose</i>	4
N.1.2.1.	SICUREZZA DEL VIAGGIO	n. Morti (a bordo + pontili)/viaggiatori*minuti di moto <i>Tutti gli incidenti causati o subiti, con danni a persone e/o cose per colpa vettore e terzi</i>	0
N.1.2.2.	SICUREZZA DEL VIAGGIO	n. Feriti (a bordo + pontili)/viaggiatori*minuti di moto <i>Tutti gli incidenti causati o subiti, con danni a persone e/o cose per colpa vettore e terzi</i>	3
N.1.2.3.	SICUREZZA DEL VIAGGIO	n. Sinistri (a bordo + pontili)/mezzi*ore moto <i>Tutti gli incidenti causati o subiti, con danni a persone e/o cose per colpa vettore e terzi</i>	4
N.1.4.1.	SICUREZZA DEL VIAGGIO	(%) Unità dotate di radar/n. unità	100%
N.1.4.2.	SICUREZZA DEL VIAGGIO	(%) n. Radar funzionanti/totale unità dotate di radar	100%
N.1.5.2.	SICUREZZA DEL VIAGGIO	(%) Unità con sistema GPS funzionante/totale unità dotate di GPS	100%
N.2.1.1.	REGOLARITA' DEL SERVIZIO	(%) Corse effettuate/corse programmate <i>Si considerano effettuate le corse regolarmente partite</i>	100%
N.2.1.2.	REGOLARITA' DEL SERVIZIO	(%) Corse interrotte/corse programmate <i>Si considerano interrotte le corse partite e non arrivate</i>	0,0%
N.2.2.1.	REGOLARITA' DEL SERVIZIO	(%) Partenze in anticipo > 2 minuti	0,0%
N.2.2.2.	REGOLARITA' DEL SERVIZIO	(%) Arrivi con ritardo > 5 minuti	0,0%
N.3.1.1.	PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE	Pulizia ordinaria	Insuff. 4%
N.3.2.	PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE	Pulizia radicale	Insuff. 8%
N.3.3.	PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE	Pulizia locali aperti al pubblico frequenza media in giorni	n° 1 volte/gg
N.3.4.	PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE	Pulizia aree di fermata	Insuff. 2%
N.4.1.1.	CONFORTevolezza DEL VIAGGIO	n. Posti offerti totali / n. viaggiatori	1,70
N.4.1.2.	CONFORTevolezza DEL VIAGGIO	(%) Viaggiatori seduti / totale viaggiatori	100%
N.4.2.1.	CONFORTevolezza DEL VIAGGIO	(%) n. Ore moto bis oltre programma / corse programmate	2,59%
N.4.3.1.	CONFORTevolezza DEL VIAGGIO	(%) n. Mezzi climatizzati / totale mezzi	100%
N.4.3.2.	CONFORTevolezza DEL VIAGGIO	(%) n. Impianti di climatizzazione funzionanti / n. impianti di climatizzazione	98%
N.4.4.1.	CONFORTevolezza DEL VIAGGIO	(%) n. Mezzi dotati di toilette / n. totale mezzi <i>(toilette: requisito non obbligatorio)</i>	0%
N.5.1.1.	SERVIZI PER VIAGGIATORI CON HANDICAP	(%) n. Mezzi accessibili per viaggiatori con handicap / n. totale mezzi	100%
N.5.1.2.	SERVIZI PER VIAGGIATORI CON HANDICAP	(%) n. Mezzi attrezzati per viaggiatori con handicap / n. totale mezzi	100%
N.6.1.1.	INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA	Fascia oraria operatività servizio informazioni <i>almeno un recapito telefonico</i>	08.00 - 22.00

Indicatore n°	ARGOMENTO	DESCRIZIONE INDICATORE	VALORE
N.6.1.2	INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA	Tempo medio risposta telefonica da operatore virtuale a umano	< 30"
N.6.2.1.	INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA	(%) Fermate dotate di orari / totale fermate per il servizio urbano	100%
N.6.3.1.	INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA	n. Punti di interscambio dotati di mezzi di diffusione informazioni visive a messaggio variabile nei punti di interscambio <i>Per interscambio si intendono: autostazioni, punti di convergenza diverse modalità e/o vettori, transito almeno 5 linee</i>	1
N.6.3.2.	INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA	(%) Pannelli funzionanti / pannelli controllati	100%
N.6.4.1.	INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA	(%) n. Mezzi dotati di indicatore di linea / n. mezzi in servizio	100%
C.7.1.1.	ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI	n. Personale di contatto formato / n. totale personale di contatto	100%
C.8.1.1.	LIVELLO SERVIZIO ALLO SPORTELLO	Raccolta reclami - Modalità	Scritta
C.8.2.1.	LIVELLO SERVIZIO ALLO SPORTELLO	Riscontro proposte e reclami - % risposte entro 30 giorni	100%
N.8.3.1.	LIVELLO SERVIZIO ALLO SPORTELLO	n. Punti Vendita diretti	5
N.8.3.2.	LIVELLO SERVIZIO ALLO SPORTELLO	n. Punti Vendita indiretti	30
N.8.3.3.	LIVELLO SERVIZIO ALLO SPORTELLO	Fascia oraria apertura punti vendita diretti <i>almeno n° 1 punto vendita aperto nella fascia oraria</i>	07.00 - 24.20
A.8.3.4.	LIVELLO SERVIZIO ALLO SPORTELLO	Vendita biglietti a bordo	SI
A.9.1.1	ATTENZIONE ALL'AMBIENTE	Mezzi alimentati con gasolio BTZ (*) (%) n. mezzi/totale mezzi	100%

**La presente tabella è stata verificata ed approvata il 15.02.2022*

INDICATORI QUALITA' anno 2022: OBIETTIVI

Indicatore N°	ARGOMENTO	DESCRIZIONE INDICATORE	OBIETTIVO
N.1.1.1.	SICUREZZA DEL VIAGGIO	n. Morti (a bordo)/Viaggiatori*minuti di moto <i>Limitatamente agli incidenti avvenuti a bordo con danni a persone e/o cose per colpa vettore e terzi</i>	0
N.1.1.2.	SICUREZZA DEL VIAGGIO	n. Feriti/VIAGGIATORI*minuti di moto <i>Limitatamente agli incidenti avvenuti a bordo con danni a persone e/o cose per colpa vettore e terzi</i>	0
N.1.1.3.	SICUREZZA DEL VIAGGIO	n. Sinistri (a bordo)/mezzi*ore moto <i>Limitatamente agli incidenti avvenuti a bordo con danni a persone e/o cose per colpa vettore e terzi Per sinistri si intendono tutti gli eventi in cui viene richiesto un risarcimento danni a persone e/o cose</i>	0
N.1.2.1.	SICUREZZA DEL VIAGGIO	n. Morti (a bordo + pontili)/viaggiatori*minuti di moto <i>Tutti gli incidenti causati o subiti, con danni a persone e/o cose per colpa vettore e terzi</i>	0
N.1.2.2.	SICUREZZA DEL VIAGGIO	n. Feriti (a bordo + pontili)/viaggiatori*minuti di moto <i>Tutti gli incidenti causati o subiti, con danni a persone e/o cose per colpa vettore e terzi</i>	0
N.1.2.3.	SICUREZZA DEL VIAGGIO	n. Sinistri (a bordo + pontili)/vetture*ore moto <i>Tutti gli incidenti causati o subiti, con danni a persone e/o cose per colpa vettore e terzi</i>	0
N.1.4.1.	SICUREZZA DEL VIAGGIO	(%) Unità dotate di radar/n. unità	100%
N.1.4.2.	SICUREZZA DEL VIAGGIO	(%) n. Radar funzionanti/totale unità dotate di radar	100%
N.1.5.2.	SICUREZZA DEL VIAGGIO	(%) Unità con sistema GPS funzionante/totale unità dotate di GPS	85%
N.2.1.1.	REGOLARITA' DEL SERVIZIO	(%) Corse effettuate/corse programmate <i>Si considerano effettuate le corse regolarmente partite</i>	99,9%
N.2.1.2.	REGOLARITA' DEL SERVIZIO	(%) Corse interrotte/corse programmate <i>Si considerano interrotte le corse partite e non arrivate</i>	0,1%
N.2.2.1.	REGOLARITA' DEL SERVIZIO	(%) Partenze in anticipo > 2 minuti	0,5%
N.2.2.2.	REGOLARITA' DEL SERVIZIO	(%) Arrivi con ritardo > 5 minuti	1,0%
N.3.1.1.	PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE	Pulizia ordinaria	Insuff <10%
N.3.2.	PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE	Pulizia radicale	Insuff <20%
N.3.3.	PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE	Pulizia locali aperti al pubblico frequenza media in giorni	1 al giorno
N.3.4.	PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE	Pulizia aree di fermata	Insuff <20%
N.4.1.1.	CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO	n. Posti offerti totali / n. viaggiatori	1,8
N.4.1.2.	CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO	% Viaggiatori seduti / totale viaggiatori	99,9%
N.4.2.1.	CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO	(%) n. Ore moto bis oltre programma / corse programmate	0,01%
N.4.3.1.	CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO	(%) n. Mezzi climatizzati / totale mezzi	100%
N.4.3.2.	CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO	(%) n. impianti di climatizzazione funzionanti / n. impianti di climatizzazione	90%
N.4.4.1.	CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO	(%) Mezzi dotati di toilette / totale mezzi	34%
N.5.1.1.	SERVIZI PER VIAGGIATORI CON HANDICAP	(%) Mezzi accessibili per viaggiatori con handicap sul totale	80%
N.5.1.2.	SERVIZI PER VIAGGIATORI CON HANDICAP	(%) n. Mezzi attrezzati per viaggiatori con handicap / totale mezzi	67%
N.6.1.1.	INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA	Fascia oraria operatività servizio informazioni <i>almeno un recapito telefonico</i>	08.00 - 24.00

INDICATORI QUALITA' anno 2022: OBIETTIVI

Indicatore N°	ARGOMENTO	DESCRIZIONE INDICATORE	OBIETTIVO
N.6.1.2	INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA	Tempo medio risposta telefonica da operatore virtuale a umano	< 30"
N.6.2.1.	INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA	(%) Fermate dotate di orari / totale fermate per il servizio urbano	100%
N.6.3.1.	INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA	n. punti di interscambio dotati di mezzi di diffusione informazioni visive a messaggio variabile nei punti di interscambio <i>Per interscambio si intendono: autostazioni, punti di convergenza diverse modalità e/o vettori, transito almeno 5 linee</i>	1
N.6.3.2.	INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA	(%) Pannelli funzionanti / pannelli controllati	95%
N.6.4.1.	INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA	(%) n. Mezzi dotati di indicatore di linea / n. mezzi in servizio	100%
C.7.1.1.	ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI	n. Personale di contatto formato / n. totale personale di contatto	100%
C.8.1.1.	LIVELLO SERVIZIO ALLO SPORTELLO	Raccolta reclami - Modalità	Scritta
C.8.2.1.	LIVELLO SERVIZIO ALLO SPORTELLO	Riscontro proposte e reclami - % risposte entro 30 giorni	100%
N.8.3.1.	LIVELLO SERVIZIO ALLO SPORTELLO	n. Punti vendita diretti	3
N.8.3.2.	LIVELLO SERVIZIO ALLO SPORTELLO	n. Punti vendita indiretti	6
N.8.3.3.	LIVELLO SERVIZIO ALLO SPORTELLO	Fascia oraria apertura punti vendita diretti <i>almeno un punto vendita aperto nella fascia oraria</i>	08.00 - 24.00
A.8.3.4.	LIVELLO SERVIZIO ALLO SPORTELLO	Vendita biglietti a bordo	SI
A.9.1.1	ATTENZIONE ALL'AMBIENTE	Mezzi alimentati con gasolio BTZ (%) n. mezzi/totale mezzi	100%

16. RECLAMI E RIMBORSI

Alilaguna è costantemente attenta alla tutela del cliente ed al dialogo allo scopo di migliorare il servizio. Per questo, qualora il viaggiatore notasse eventuali disservizi derivanti dalla violazione dei principi di questa Carta dei Servizi, oppure reputasse di offrire suggerimenti o segnalazioni, potrà presentare reclamo.

Due sono le modalità per presentarlo: rivolgendosi alla più vicina biglietteria Alilaguna disponibile e chiedendo di compilare il modulo "reclamo cliente" e riconsegnandolo compilato o inviandolo all'e-mail info@alilaguna.it., oppure, in alternativa, compilando il form on line nel sito internet Alilaguna www.alilaguna.it/servizio-clienti/reclami.

Si richiede all'utente di effettuare il reclamo entro 15 giorni dalla data del servizio contestato e di compilare il modulo apposito in modo leggibile e chiaro in tutte le sue parti, diversamente Alilaguna non potrà valutare la situazione contestata.

Il cliente può richiedere il rimborso del titolo di viaggio, entro il limite della tariffa pagata, nel caso di sospensione del servizio per colpa grave di Alilaguna, senza che questa abbia preventivamente avvisato l'utenza almeno 60 minuti prima del disservizio. L'avviso potrà essere pubblicato sul sito internet di Alilaguna (www.alilaguna.it) oppure essere esposto presso gli approdi del servizio Alilaguna. Ancora, l'utente ha diritto al rimborso qualora sussistano ritardi dei mezzi Alilaguna superiori ai 60 minuti, dovuti a colpa grave della società, nonché in caso di guasti dell'imbarcazione durante il servizio ove Alilaguna non abbia provveduto a garantire la destinazione senza ritardi superiori ai 60 minuti.

Le modalità per richiedere il rimborso sono le medesime per effettuare un reclamo, come indicato in precedenza in questo paragrafo. Per qualsiasi dettaglio si rinvia alla lettura delle "Condizioni Generali di Trasporto" presenti nel sito internet di Alilaguna www.alilaguna.it/biglietti/informazioni/condizioni-tpl o contattando il servizio clienti Alilaguna.