



Venezia, 22-07-2011

nr. ordine 746  
Prot. nr. 90

All'Assessore Ugo Bergamo

**e per conoscenza**

Al Sindaco  
Al Presidente del Consiglio comunale  
Al Presidente della IV Commissione  
Ai Capigruppo consiliari  
Al Capo di Gabinetto del Sindaco  
Al Vicesegretario Vicario

## INTERPELLANZA

**Oggetto:** Qualità del servizio pubblico di trasporto collettivo di persone nella terraferma del Comune di Venezia.  
**Tipo di risposta richiesto:** in Commissione

Il livello di qualità dei servizi pubblici di una città rappresenta uno dei parametri fondamentali per la misurazione del suo grado di civiltà.

Al servizio di trasporto pubblico collettivo di persone gestito da Actv è, perciò, assegnato il compito, non solo di spostare grandi masse di persone da un punto all'altro della Città, ma, anche, di fungere da parametro del livello di civiltà della Città di Venezia.

Si tratta di un onere pesantissimo soprattutto in relazione alla difficoltà di previsione perfetta dei flussi ed anche in considerazione dei tagli ai finanziamenti recentemente avvenuti.

A questo onere deve esser fatto fronte con preparazione e organizzazione adeguate e conseguenti a precise scelte strategiche.

In realtà, Actv non sempre riesce a rispondere adeguatamente alle necessità, ed è fuor di dubbio che il livello di qualità del servizio di trasporto pubblico collettivo di persone, che viene svolto nel Comune di Venezia risulta, in taluni casi e soprattutto nei mesi estivi, inadeguato: sia per quanto riguarda la quantità di mezzi messi a disposizione; sia per quanto riguarda la qualità del servizio complessivamente fornito all'utenza.

Interessa all'interpellante sollevare, in questa sede, una serie di problematiche che, chiunque usi con continuità i mezzi Actv, per i propri spostamenti, all'interno del Comune, è destinato ad incontrare:

- a) La dotazione di sedili conformati sulle dimensioni di una persona media che risultano assolutamente scomodi per chi ha dimensioni anche leggermente maggiori ( in particolare negli autobus di nuova costruzione);
- b) Il mancato o difettoso funzionamento dell'aria condizionata nei mezzi a cui si accompagnano finestrini di difficile o impossibile apertura oppure totalmente spalancati ed impossibili da chiudere con conseguente disagio per l'utenza;
- c) La mancata accensione dell'aria condizionata nei mezzi che ne sono provvisti ( esistono forse indicazioni da parte della Società al fine di permettere un minor consumo di carburante ?);
- d) L'abitudine di caricare i mezzi di un numero di utenti superiore a quanto richiederebbero corretti standard di sicurezza e tranquillità del viaggio;
- e) La presenza di viaggiatori con zaino in spalla (specialmente nelle linee che conducono a Venezia o verso l'aeroporto) senza che questo sia posato a terra o negli appositi spazi aggravando oltremodo la scomodità degli utenti;
- f) L'utilizzo in servizio di autobus con pianale ad assetto variabile che, soprattutto per effetto della forza centrifuga che si manifesta nelle curve dei percorsi, rende oltremodo difficoltoso e pericoloso lo stare in piedi ;

Nella considerazione che tali problemi non derivino da insufficienti risorse a disposizione, ma da una scarsa attenzione al cliente, si interpella l'Assessore per sapere :

- 1) Se Actv abbia tra i propri obiettivi il comfort di viaggio dei clienti, siano essi ospiti di questa Città o residenti;
- 2) Se Actv, ritiene di dover verificare, specialmente nelle ore di punta in cui maggiore è la presenza di lavoratori e studenti, quale sia il livello di disagio causato da autobus dotati di un inadeguato sistema di circolazione e ricambio d'aria;

3) Se Actv tenga fede all'impegno di fornire dei mezzi dotati di corretti standard di igiene e pulizia visto che non è rara l'impossibilità di sedersi a causa di sedili sudici ;

4) Se Actv abbia in animo di apportare o proporre innovazioni nei mezzi, in particolare per permettere l'appoggio di borse o bagagli;

5) Se sia il caso di commisurare i premi corrisposti alla dirigenza al parametro della soddisfazione dell'utenza intesa come comfort di viaggio;

Tutto ciò premesso si chiede, altresì, alla Giunta di valutare la possibilità di insediare una Commissione Comunale di controllo della qualità dei servizi pubblici resi alla cittadinanza.

**Renzo Scarpa**