



Actv

Actv S.p.A. gestisce il T.P.L.:

- Urbano di Venezia città (navigazione lagunare)
- Urbano di Venezia terraferma e Lido (automobilistico)
- Extraurbano automobilistico nel bacino di Venezia
- Urbano automobilistico Chioggia

- Produzione annua (Km vettura equivalenti) : **67 milioni**
- Dipendenti (del gruppo) : **2940**
- Ricavi totali (fatturato) : **194 milioni €**
- Ricavi da titoli di viaggio: **112 milioni €**
- Passeggeri trasportati: **197 milioni**

- Abbonamenti (tagliandi) venduti all'anno: **1,2 milioni**
- Biglietti venduti all'anno: **20 milioni**
- Tariffe diverse esistenti: **oltre 400**
- Tessere personali di abbonamento o cartavenezia "vive": **circa 3/400.000**

La rete di vendita

- **32** punti vendita diretti (60 sportelli) controllata Vela S.p.A
- **900** concessionari convenzionati (tabaccai, giornalai, ecc.)
- **17** punti vendita altre Società convenzionate
- **160** unità navali
- **600** autobus (vendita a bordo solo festivi e notturni)

La tecnologia **attuale** dei t.d.v.

- Biglietti/tagliandi abbonamento tradizionali cartacei prestampati in tipografia
- Biglietti/tagliandi abbonamento prodotti con emettitrici elettroniche da banco (solo punti vendita diretti Vela)
- Informazioni solo dalla rete di vendita, nessuna dai sistemi di validazione

Caratteristiche SBA

Sistema “full contactless”



Copertura completa con supporti dotati di microchip

Due tipi di supporto:

- Tessere personali per utenti “abituali” (abbonati, ecc.), contenenti massimo 4 diversi contratti contemporaneamente
- Cartoncini “chip on paper” per utenti occasionali, contenenti 1 contratto (per volta)



Eliminazione di tutti i supporti “cartacei” tradizionali

Caratteristiche SBA

Sistema “full contactless”



Pro:




- Omogeneità del sistema in tutte le sue componenti, anche validatrici, sistemi di vendita, ecc.
- Copertura completa delle informazioni, anche sugli utilizzi



Contro:

- Costi legati ai supporti, soprattutto per i biglietti

Tipologia di clientela e di tariffe

-  Clientela abituale: Abbonati
-  Clientela occasionale e turistica: Biglietti
-  Clientela residente ma non abituale: Cartavenezia, tesserino personale che dà diritto all'utilizzo di biglietti a tariffa "preferenziale" nel settore navigazione

Sistema di vendita

- La rete di vendita diretta (Vela) e quella indiretta (concessionari) non subiscono sostanziali modifiche
- Vengono tutte dotate di appositi apparati di vendita (carica o ricarica) dei titoli, sui supporti contactless
- A bordo dei mezzi navali la vendita viene assicurata con appositi “palmari” in dotazione al marinaio
- A bordo degli autobus il conducente vende (domenica e notturni) biglietti “precaricati”

Sistema di vendita - Criticità



Alto costo dei supporti, in particolare per i biglietti: un supporto “chip on paper” costa circa 50 volte più di un biglietto cartaceo

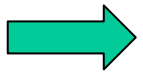


Non “leggibilità a vista” del titolo caricato: l’informazione è sul chip, non è stampata sul supporto

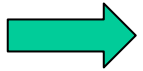
Criticità costo supporti

- ➡ I biglietti a tariffa “Cartavenezia” vengono completamente “dematerializzati”: si possono solo “caricare” sulla tesserina personale
- ➡ Favorire l’acquisto di multipli (“carnet”) anziché di biglietti singoli, anche con differenziazioni tariffarie
- ➡ Favorire il riutilizzo dei supporti (ricarica) almeno per un limitato numero di volte
- ➡ Non consideriamo, al momento, ipotesi di “cauzione”, da rendere alla restituzione del supporto

Criticità da difficoltà lettura “a vista”



Rilascio scontrino al momento della vendita



Possibile lettura del contenuto del chip presso ogni apparato terminale (validatrice, ecc.)

Sistema di utilizzo - Soluzioni adottate

- ➡ Obbligo di validare sempre il titolo di viaggio, da parte di tutti i tipi di utenti, ad ogni accesso al servizio
- ➡ Validazione all'inizio del viaggio (check-in), non alla fine (check-out)
- ➡ La validazione avviene a bordo del bus (600) ed a terra (70 approdi) nel settore navale

Impatto sulla clientela

- ➡ Obbligo di validare sempre il titolo di viaggio
- ➡ Profonda modifica del comportamento, soprattutto degli abbonati
- ➡ Agire sulla comunicazione, ma anche rendere obbligatoria la validazione
- ➡ Proposta modifica della regolamentazione regionale

L'obbligo di transare ad ogni accesso al servizio



E' l'unico metodo per disporre aziendalimente di affidabili e dettagliate statistiche sugli utilizzi dei servizi, per tipologia di clientela



E' l'unico metodo per fornire alla Regione Veneto i dati completi per l'osservatorio della mobilità (previsto da legge regionale)



E' l'unico metodo per innescare il "controllo sociale" come prevenzione dell'evasione tariffaria, visto che non disponiamo di un sistema "chiuso"

- Obiettivi del progetto e costituzione team di lavoro
- Web site e Call center
- Attività accessorie
 - Indagine utilizzo t.v. e proposte adeguamenti
 - Mappatura e razionalizzazione rete vendita (indiretta)
 - Piano sostituzione tessere abbonati e cartavenezia
- Piano di comunicazione
- Analisi dei costi (emergenti/cassanti) e dei ricavi

- Sul progetto si sta lavorando da oltre 2 anni anni, ed è in fase di avanzata realizzazione
- Prossime fasi:
 - Installazione sistema (centrale) e formazione: entro novembre 2006
 - Completamento installazioni periferiche: entro marzo 2007
 - Sperimentazione primo gruppo utenti (dipendenti): marzo-giugno 2007
 - Panel abbonati: marzo-maggio 2007
 - Installazione apparati di vendita (Vela e concessionari): marzo-giugno 2007
 - Campagna sostituzione tessere abbonamento: da aprile 2007
 - Avvio sistema vendita ed utilizzo: **1/7/2007**
 - Cessazione definitiva di ogni vendita/utilizzo non contactless: 31/12/2007

- Il progetto ha un costo di investimento di 11,5 milioni di €
- Regione Veneto ha stanziato per il finanziamento di questo progetto 6 milioni di € (53%)

vincolandolo ad alcune prescrizioni:

- caratteristiche (standard da rispettare)
- interoperabilità del sistema (tra aziende di TPL)
- fornitura dati all' "Osservatorio Permanente Regionale"