

INDICATORI DI QUALITA' ESERCIZIO AUTOMOBILISTICO URBANO – ANNO 2015

INDICATORE DI QUALITA'	DESCRIZIONE INDICATORE	STANDARD DI QUALITA'		MODALITA' DI RILEVAZIONE
		Obiettivo 2015	Valore 2015	
<i>Sicurezza del viaggio</i>				
Incidentalità a bordo	morti/viaggiatori Km *milione	0	0	AVM
	feriti/viaggiatori Km *milione	0,5	0,37	AVM
	sinistri/vetture Km *milione	30	7,88	AVM
Incidentalità totale	morti/viaggiatori Km *milione	0	0	AVM
	feriti/viaggiatori Km *milione	0,7	0,41	AVM
	sinistri/vetture Km *milione	40	31,69	AVM
Vetustà mezzi (a fine anno)	% mezzi con oltre 15 anni	25%	31,87	AVM
Età media mezzi (a fine anno)	n. anni	12,0	13,8	AVM
Giudizio sulla sicurezza	% soddisfatti	75%	85,9%	

INDICATORE DI QUALITA'	DESCRIZIONE INDICATORE	STANDARD DI QUALITA'		MODALITA' DI RILEVAZIONE
		Obiettivo 2015	Valore 2015	
<i>Regolarità del servizio</i>				
Regolarità servizio totale	(%) corse fatte/programmate	99,0%	99,98%	AVM
	(%) corse interrotte/program.	2,0%	0,03%	AVM
Regolarità servizio causa Actv	(%) corse fatte/programmate	100%	100%	AVM
	(%) corse interrotte/program	0-2%	0,00%	AVM
Puntualità ore punta	% mezzi in anticipo	2,0%	2,9%	COMUNE
	% mezzi in ritardo (>5')	32,0%	31,9%	COMUNE
Puntualità altre ore	% mezzi in anticipo	2,0%	3,6%	COMUNE
	% mezzi in ritardo (>5')	16,0%	23,1%	COMUNE
Giudizio sulla regolarità	% soddisfatti	75%	76,7%	

INDICATORE DI QUALITA'	DESCRIZIONE INDICATORE	STANDARD DI QUALITA'		MODALITA' DI RILEVAZIONE
		Obiettivo 2015	Valore 2015	
<i>Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture</i>				
Pulizia ordinaria	interventi / mezzi	1 al gg.	1,30 gg.	COMUNE
Pulizia radicale	frequenza media in giorni	75 gg.	33,6 gg.	COMUNE
Pulizia chilometrica	frequenza media km	35 mila	34 mila	COMUNE
Pulizia locali per il pubblico	frequenza media in giorni	1 gg.	1 gg.	COMUNE
Pulizia pensiline	frequenza media in giorni	1 al mese	1 al mese	COMUNE
Giudizio sulla pulizia	% soddisfatti	70%	74,9%	

INDICATORE DI QUALITA'	DESCRIZIONE INDICATORE	STANDARD DI QUALITA'		MODALITA' DI RILEVAZIONE
		Obiettivo 2015	Valore 2015	
Confortevolezza del viaggio				
Affollamento ore punta	viaggiatori/ posti totali	0,31	n.d.	COMUNE
	viaggiatori/posti seduti	1,5	n.d.	COMUNE
Affollamento altre ore	viaggiatori/ posti totali	0,23	n.d.	COMUNE
	viaggiatori/ posti seduti	1,2	n.d.	COMUNE
Intensificazione corse	corse bis/corse programmate	0,05%	0.09%	AVM
Climatizzazione	(%) mezzi dotati / totale mezzi	75%	89,7%	AVM
	(%) imp.funzionanti / tot. dotati	95%	100%	COMUNE
Pianale ribassato	(%) mezzi dotati/ tot. mezzi	75%	89,7%	AVM
Giudizio sul confort	% soddisfatti	75%	59,2%	

INDICATORE DI QUALITA'	DESCRIZIONE INDICATORE	STANDARD DI QUALITA'		MODALITA' DI RILEVAZIONE
		Obiettivo 2015	Valore 2015	
Servizi per passeggeri con handicap				
Mezzi con servizi handicap	(%) mezzi attrezzati/tot	75%	89,7%	AVM
	(%) pedane funz./mezzi attrezz	95%	92,9%	COMUNE
Giudizio servizi per handicap	% soddisfatti	75%	80,6%	

INDICATORE DI QUALITA'	DESCRIZIONE INDICATORE	STANDARD DI QUALITA'		MODALITA' DI RILEVAZIONE
		Obiettivo 2015	Valore 2015	
Informazione alla clientela				
Operatività Call Center	fascia oraria operatività	12,5 h	12,5 h	COMUNE
Servizio offerto Call Center	(%) casi con attesa operatore virtuale – umano entro 30 sec	60,0%	76,4%	COMUNE
Diffusione orari alle fermate	(%) fermate dotate / totale	55,0%	59,43%	AVM
Punti interscambio con informaz. a messaggio variabile	(%) punti interscambio con pannelli/totale punti interscambio	1	79	AVM
	(%) punti interscambio con pannelli funz./tot.punti dotati	95%	95,9%	COMUNE
Informazioni acustico e/o visive a bordo dei mezzi	(%) mezzi dotati / totale mezzi	48,0%	56,4%	AVM
	(%) dispositivi funzionanti / mezzi dotati	95,0%	---	COMUNE
Indicatori di linea	(%) mezzi con indicazione di linea corretta / mezzi in servizio	95,0%	97,6%	COMUNE
Informazioni per modifica/sospensione servizio	n. reclami comprovati	0-10	0 su 2	COMUNE
Giudizio servizi informativi	% soddisfatti	75%	81,9%	

INDICATORE DI QUALITA'	DESCRIZIONE INDICATORE	STANDARD DI QUALITA'		MODALITA' DI RILEVAZIONE
		Obiettivo 2015	Valore 2015	
Aspetti relazionali e comportamentali				
Formazione del personale	addetti al contatto formati/ totale personale di contatto	40,0%	60,7%	AVM
	ore formaz. addetti al contatto nel triennio/tot. personale di contatto	12 h	17 h	AVM
Giudizio sul personale	% soddisfatti	75%	82,00%	

INDICATORE DI QUALITA'	DESCRIZIONE INDICATORE	STANDARD DI QUALITA'		MODALITA' DI RILEVAZIONE
		Obiettivo 2015	Valore 2015	
Livello di servizio allo sportello				
Raccolta reclami	modalità di raccolta	Scritta	Scritta	AVM
Riscontro reclami	(%) entro 30 giorni	100%	100%	AVM
Riscontro proposte e reclami	(%) entro 28 giorni	80,0%	85,0%	AVM
Punti vendita sul territorio	n. sportelli totali	290	313	AVM
Apertura p.v. diretti	orario medio giornaliero	13 h	12 h, 25'	COMUNE
Apertura p.v. diretti + funzionamento emittitrici	(%) p.v. trovati aperti e emittitrici self service funzionanti	90,0%	68,3%	COMUNE
Vendita biglietti a bordo	obbligatoria in alcune ore	SI 80,0%	n.d.	COMUNE
Giudizio su servizio reclami	% soddisfatti	75%	57,8%	
Giudizio su servizio sportello	% soddisfatti	75%	87,5%	

INDICATORE DI QUALITA'	DESCRIZIONE INDICATORE	STANDARD DI QUALITA'		MODALITA' DI RILEVAZIONE
		Obiettivo 2015	Valore 2015	
Attenzione all'ambiente				
Carburante BTZ	(%) mezzi a BTZ / totale mezzi	100%	100%	AVM
Mezzi alimentati a metano	(%) mezzi a metano / totale mezzi	17,5%	24,5%	AVM
	(%) Km a metano / totale Km	22,0%	40,4%	AVM
Giudizio su attenzione ambiente	% soddisfatti	75%	82,3%	