

INDICATORI DI QUALITA' ESERCIZIO NAVIGAZIONE – ANNO 2015

INDICATORE DI QUALITA'	DESCRIZIONE INDICATORE	STANDARD DI QUALITA'		MODALITA' DI RILEVAZIONE
		Obiettivo 2015	Valore 2015	
Sicurezza del viaggio				
Incidentalità a bordo	morti/viaggiatori *minuti moto	0	0	AVM
	feriti/viaggiatori *minuti moto	$0,1 \cdot 10^{-6}$	$0,04 \cdot 10^{-6}$	AVM
	sinistri/vetture *minuti moto	$1 \cdot 10^{-3}$	$0,14 \cdot 10^*$	AVM
Incidentalità totale	morti/viaggiatori *minuti moto	0	0	AVM
	feriti/viaggiatori *minuti moto	$0,1 \cdot 10^{-6}$	$0,04 \cdot 10^{-6}$	AVM
	sinistri/mezzi *ore moto	$1 \cdot 10^{-3}$	$0,23 \cdot 10^*$	AVM
Incidentalità auto al seguito	Incidenti auto / auto trasportate	$0,6 \cdot 10^{-4}$	$0,14 \cdot 10^{-4}$	AVM
Unità dotate di radar	(%) mezzi con radar/tot. mezzi	95%	100%	AVM
	(%) radar funzionanti / tot. dotati	90%	92,1%	AVM
Unità localizzabili dalla centrale	(%) GPS funzionante/totale dotati	80%	86,4%	COMUNE
Giudizio sulla sicurezza	% soddisfatti	75%	83,6%	COMUNE

INDICATORE DI QUALITA'	DESCRIZIONE INDICATORE	STANDARD DI QUALITA'		MODALITA' DI RILEVAZIONE
		Obiettivo 2015	Valore 2015	
Regolarità del servizio				
Regolarità servizio totale	(%) corse fatte/programmate	99,0%	99,99%	AVM
	(%) corse interrotte/program.	2,0%	0,002%	AVM
Regolarità servizio causa Actv	(%) corse fatte/programmate	100%	100%	AVM
	(%) corse interrotte/program.	0,0-0,3%	0,0%	AVM
Puntualità	% corse in anticipo**	2,0%	1,59%	COMUNE
	% corse in ritardo (>5')	5,0%	1,11%	COMUNE
Giudizio sulla regolarità	% soddisfatti	75%	79,0%	

INDICATORE DI QUALITA'	DESCRIZIONE INDICATORE	STANDARD DI QUALITA'		MODALITA' DI RILEVAZIONE
		Obiettivo 2015	Valore 2015	
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture				
Pulizia ordinaria	interventi/mezzi	1 gg.	0,98 gg.	COMUNE
Pulizia wc e dotazioni	n. interventi wc grandi unità	1 gg.	28,1 gg.	COMUNE
Pulizia radicale	frequenza media in giorni	60 gg.	42,0 gg.	COMUNE
Pulizia locali per il pubblico	frequenza media in giorni	1 gg.	1 gg.	COMUNE
Pulizia approdi ordinaria	frequenza media in giorni	1 gg.	1,0 gg.	COMUNE
Pulizia approdi radicale	frequenza media in giorni	1 al mese	0,95 m	COMUNE
Giudizio sulla pulizia	% soddisfatti	70%	73,8%	

INDICATORE DI QUALITA'	DESCRIZIONE INDICATORE	STANDARD DI QUALITA'		MODALITA' DI RILEVAZIONE
		Obiettivo 2015	Valore 2015	
Confortevolezza del viaggio				
Affollamento	viaggiatori/ posti totali	0,4	0,40	AVM
	viaggiatori/posti seduti	1,4	1,30	COMUNE
Intensificazione corse	(%) corse bis / programmate	0,50%	0,87%	AVM
Climatizzazione (riscaldamento)	(%) mezzi dotati / foranei+gr.un.	100%	100%	AVM
Climatizzazione (aria cond.)	(%) mezzi dotati / foranei+gr.un.	60%	61,8%	AVM
Climatizzazione	(%) imp.funzionanti / tot. dotati	95%	94,7%	AVM - COMUNE
Dotazione toilette su foranei	(%) mezzi dotati / tot. foranei	100%	100%	AVM
Giudizio sul confort del viaggio	% soddisfatti	75%	53,3%	

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 accessibili/tot.	100%	100%	AVM
	(%) mezzi attrezz./tot.	68%	70,6%	AVM
Giudizio sul servizio handicap	% soddisfatti	75,%	82,4%	

INDICATORE DI QUALITA'	DESCRIZIONE INDICATORE	STANDARD DI QUALITA'		MODALITA' DI RILEVAZIONE
		Obiettivo 2015	Valore 2015	
Informazioni 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 secondi	60%	76,4%	COMUNE
Diffusione orari alle fermate	(%) fermate dotate / totale	100%	100%	AVM
Punti interscambio con informaz. a messaggio variabile	punti interscambio con pannelli	29	41	AVM
	(%) punti interscambio con pannelli funz./tot.punti dotati	95%	93,7%	COMUNE
Informazioni acustico e/o visive a bordo dei mezzi	(%) mezzi dotati / totale mezzi	35%	49,4%	AVM
	(%) dispositivi funzionanti / mezzi dotati	95%	25,75%	AVM - COMUNE
Indicatori di linea	(%) mezzi con indicazione di linea / mezzi in servizio	95%	97,45%	COMUNE
Informazioni per modifica/sospensione servizio	n. reclami comprovati	0-10	1 su 8	COMUNE
Giudizio sull'informazione	% soddisfatti	75%	85,6%	

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%	60,7%	AVM
	ore formaz. addetti al contatto nel triennio/tot. personale di contatto	12 h	17 h	AVM
Giudizio sul personale	% soddisfatti	75%	83,9%	

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%	85%	AVM
Punti vendita sul territorio	n. sportelli diretti / viaggiatori medi ultimi 3 anni	0,3*10 ⁻⁶ (+ Alleg.)	0,7*10 ⁻⁶	AVM
	n. sportelli indiretti / viaggiatori medi ultimi 3 anni	1,3*10 ⁻⁶ (+ Alleg.)	1,3*10 ⁻⁶	AVM
Apertura p.v. diretti	orario medio giornaliero p.v.	12 h	12 h 9'	COMUNE
	(%) p.v. trovati aperti e emettitrici self service funzionanti	90%	84,1%	COMUNE
Vendita biglietti a bordo	obbligatoria in alcune ore	SI 100%	n.d.	COMUNE
Giudizio sul servizio reclami	% soddisfatti	75%	49,6%	
Giudizio sul servizio sportello	% soddisfatti	75%	90,1%	

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
Giudizio su attenzione ambiente	% soddisfatti	75%	82%	