

2017



Sede sociale in Sondrio
Via Samaden, 35

CARTA DEL SERVIZIO TRASPORTI



INDICE

INDICE.....	1
PRESENTAZIONE DELLA SOCIETA'	2
PREMESSA	4
SEZIONE I.....	5
PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA	5
SEZIONE II	6
PRESENTAZIONE AZIENDA E DEI SERVIZI FORNITI.....	6
CARATTERISTICHE, OBIETTIVI E AMBITI OPERATIVI DEL SERVIZIO	7
SEZIONE III.....	10
PROCEDURA DI DIALOGO TRA L' AZIENDA E GLI UTENTI.....	10
3.1 <i>Informazione agli utenti</i>.....	10
3.2 <i>Tutela utente</i>	11
3.3 <i>Procedura di reclamo</i>	11
3.4 <i>Procedura di risarcimento dei danni alle persone e cose</i>.....	11
INDICATORI DELLA CARTA DI SERVIZIO.....	12
AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	12

PRESENTAZIONE DELLA SOCIETA'

La S.T.P.S. Società Trasporti Pubblici Sondrio S.p.A. è stata costituita per espressa volontà degli Enti Pubblici Locali della Provincia di Sondrio il 26 febbraio 1976 allo scopo di garantire il trasporto pubblico di persone in Provincia, a seguito dell'abbandono di tale servizio da parte dei Concessionari per sopraggiunte difficoltà economiche e gestionali.

L'atto costitutivo della Società prevedeva un Consiglio di Amministrazione composto da 7 membri, quattro dei quali di nomina pubblica, fra i quali il presidente della Società, mentre il Consigliere Delegato era di spettanza degli Azionisti privati.

Ciò con l'evidente scopo di contemperare le esigenze sociali e politiche con una gestione aziendale professionalmente responsabile a carattere privatistico ed economico.

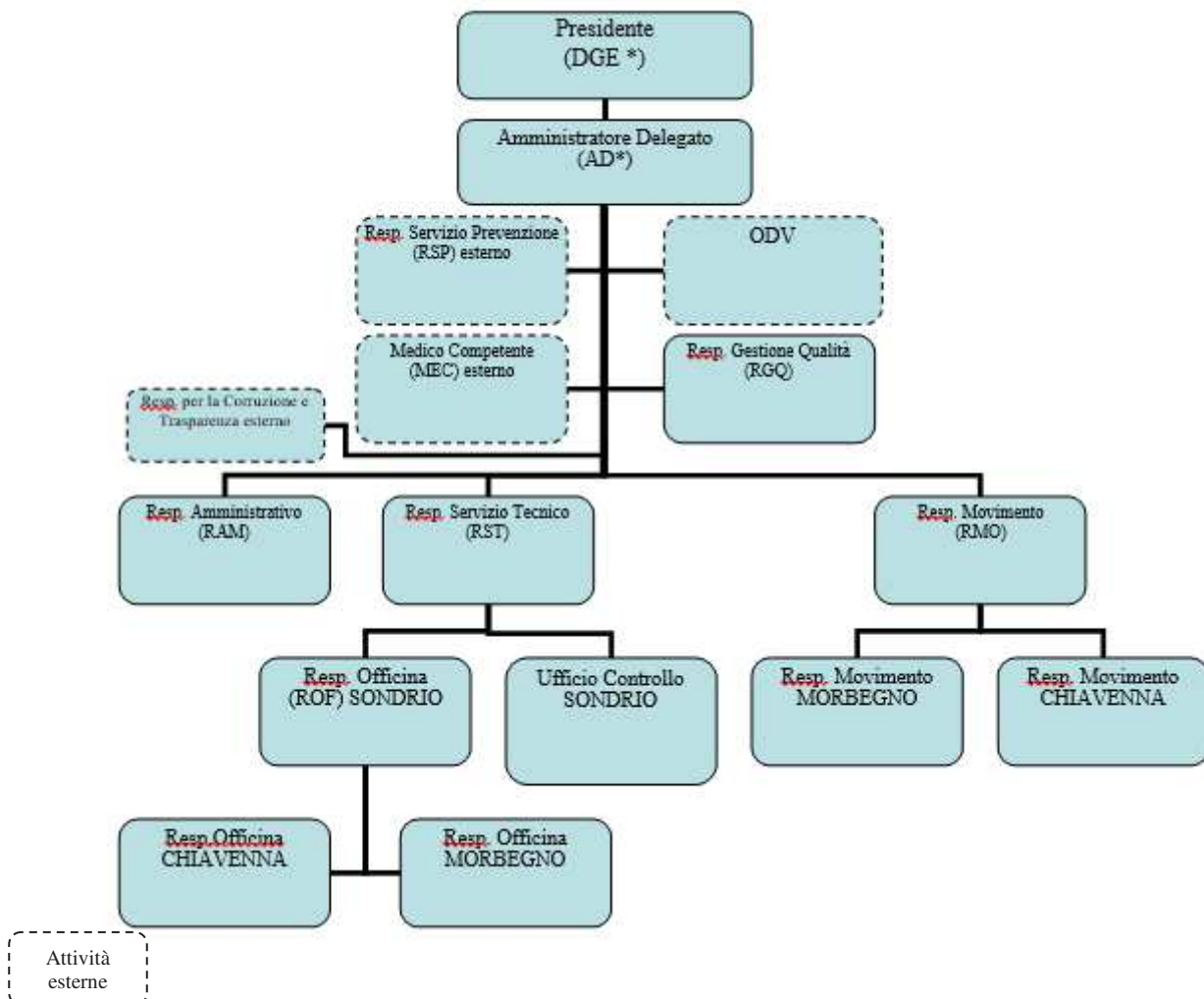
La STPS, pur essendo a maggioranza di capitale pubblico, è stata strutturata seguendo le norme del Codice Civile vigente per le società per azioni per i seguenti motivi:

- 1) rendere agevole e versatile alle necessità dell'utenza, in continua mutazione, la gestione aziendale;
- 2) responsabilizzare i singoli amministratori nella gestione, onde evitare le diseconomie cui erano normalmente soggette le gestioni delle Aziende Pubbliche;
- 3) contenere gli oneri a carico della pubblica finanza ed in particolare degli Enti Pubblici della Provincia.

Attualmente la S.T.P.S. è amministrata da un Consiglio di Amministrazione composto da 6 consiglieri, 5 dei quali nominati dagli azionisti pubblici e uno da quelli privati.

Il Presidente
Cardelio Sertori

Sondrio, 31 marzo 2017

Organigramma aziendale.


L'organigramma nominativo è presente presso la sede e verrà inviato su specifica e precisa richiesta.

*La figura del Direttore di Esercizio è svolta da DGE e AD ne è il sostituto avendone i requisiti.

L'azienda effettua:

- ◆ Servizi di Autonoleggio;
- ◆ Servizi di Linea regolari e regolari specializzati.
- ◆ Progettazione dei suddetti servizi

PREMESSA

Questo documento, denominato Carta della Mobilità, è stato adottato dalla S.T.P.S. Società Trasporti Pubblici Sondrio S.p.A. avente sede in Sondrio in Via Samaden N. 35, di seguito indicata con la sola sigla STPS, in attuazione dell'art. 2 della Legge 11 luglio 1995 n° 273 sulla base dei principi della Direttiva del P.C.M. 27 gennaio 1994, dalla norma UNI 10600:2001 e dallo Schema generale di riferimento valido per il settore dei trasporti allegato al D.P.C.M. 30 dicembre 1998.

La carta della Mobilità verrà comunicata all'utenza tramite estratto distribuito presso le biglietterie aziendali e rimane a disposizione del pubblico presso le sedi aziendali di Sondrio, Morbegno e Chiavenna ed inviata al Comitato permanente per l'attuazione della carta dei servizi pubblici, istituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della Funzione Pubblica.

Il presente documento è costituito, oltre della presente premessa, da n. 3 sezioni illustrative.

La premessa descrive le strutture e gli aspetti generali del documento.

La sezione I descrive i principi fondamentali della carta e le modalità di fornitura dei servizi.

La sezione II è costituita dalla presentazione dell'azienda, della struttura aziendale e dei servizi forniti.

Inoltre nelle tabelle¹ allegate alla presente Carta dei servizi sono riportati gli indicatori della qualità utilizzati dall'azienda.

Il fattore di qualità costituisce un aspetto rilevante per la percezione della qualità del servizio di trasporto da parte degli utenti.

Gli indicatori di qualità sono delle variabili quantitative o dei parametri qualitativi idonei a rappresentare in concreto, in corrispondenza con ciascun fattore di qualità i livelli delle prestazioni del servizio di trasporto erogato.

Per ogni indicatore viene associato oltre ai dati rilevati un obiettivo di miglioramento ove questo è possibile.

La sezione III descrive gli impegni che la STPS assume nei confronti dei propri clienti in ordine agli eventuali reclami, modalità di rimborsi e risarcimento danni.

La carta della mobilità ha lo scopo di raggiungere questi obiettivi:

- **migliorare la qualità dei servizi erogati;**
- **migliorare i rapporti con l'utenza.**

¹ I dati contenuti nelle tabelle allegate alla carta dei servizi fanno riferimento all'anno precedente a quello di emissione

SEZIONE I

Principi fondamentali della Carta

1.1. L'attuale quadro normativo in materia di qualità dei servizi pubblici di trasporto è costituito dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.1.94, "Principi sull'erogazione di servizi pubblici" (G.U. n. 43, 22.1.94), dalla L. 11.7.95, n.273 (G.U. n.160, 11.7.95), e dal DPCM del 19.5.95 (G.U. n.123, 29.5.95).

1.2. La STPS si impegna ad erogare i propri servizi di trasporto pubblico nel rispetto delle previsioni della Direttiva che sono:

1.2.1. Eguaglianza ed imparzialità

- E' esclusa ogni forma di discriminazione. I principi informativi delle attività della STPS sono l'equità e l'obiettività;
- Il principio di pari trattamento è compatibile con forme di tariffe differenziate (ordinarie e in abbonamento) che siano praticabili in base a criteri obiettivi e noti;
- Il miglioramento dell'accessibilità per talune fasce di clientela (anziani o portatori di handicap) viene perseguito attraverso la progressiva adozione di iniziative finalizzate, in rapporto alla capacità economica dell'azienda.

1.2.2. Continuità

- L'erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzioni, secondo i programmi;
- Questo principio può essere condizionato dall'intervento di casi fortuiti o di forza maggiore, tenuto conto, in particolare, che l'esercizio è soggetto a vincoli esterni, spesso imprevedibili;
- In particolare, in caso di sciopero, verranno divulgate con la migliore tempestività notizie circa i servizi minimi garantiti. Questo adempimento è obiettivamente condizionato dai comportamenti di parti terze rispetto all'azienda;
- Inoltre, in caso di necessità o di interruzioni programmate, si potrà fare ricorso a servizi sostitutivi dandone, del pari, tempestiva comunicazione.

1.2.3. Partecipazione

- La STPS rende possibile la partecipazione degli utenti a momenti di costruttiva analisi sulle principali problematiche dei servizi prodotti, privilegiando il metodo

del confronto tra organismi di rappresentanza organizzata (associazioni delle aziende, associazione dei consumatori).

1.2.4. Efficienza ed efficacia

- La STPS, nell'ambito delle proprie competenze, sceglie un processo di erogazione dei servizi improntato al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia ed a tale fine adotta il sistema degli indicatori aziendali di qualità di cui alla Sezione II di questa Carta, seguendo la metodologia anticipata in premessa.

SEZIONE II

PRESENTAZIONE AZIENDA E DEI SERVIZI FORNITI

Attualmente la S.T.P.S. è una società per Azioni ed è:

2.1. di proprietà per il 99% degli Enti Pubblici della provincia di Sondrio e per l'1% dei privati esercenti trasporti di persone che hanno sottoscritto quote azionarie all'atto della costituzione della Società;

2.2. Appaltatrice nei bacini Sondriese e Morbegnese/Chiavennasco della Provincia di Sondrio del servizio di autolinee interurbane;

2.3. concessionaria di N. 2 autolinee di Gran Turismo;

2.4. titolare di N. 16 licenze da noleggio da rimessa con autobus che normalmente espletano servizi turistici;

2.5. collaboratrice delle Ferrovie dello Stato per le quali effettua servizi sostitutivi e di emergenza..

2.6 la S.T.P.S. S.p.A. è amministrata da un Consiglio di Amministrazione composto da 6 membri ed ha:

- un capitale interamente versato di Euro 1.319.143,98;

- sedi proprie a Sondrio, Morbegno, Chiavenna, Aprica, Madesimo, Tirano, Buglio in

Monte, Mello, Caspoggio e Lanzada;

- una officina per la riparazione di autobus propri;

- alle proprie dipendenze n° 92 agenti;

- la proprietà di n. 86 autobus così ripartiti:

. N. 2 di Gran Turismo;

. N. 16 di Noleggio;

. N. 68 Interurbani;

. N. 2 vetture di servizio;

- . N. 3 furgoni di soccorso;
- la gestione di n° 3 aree di interscambio ferro-gomma in Provincia di Sondrio;
- n° 50 biglietterie sparse sul territorio della Provincia di Sondrio;
- n° 143 recapiti per la vendita dei documenti di viaggio delle autolinee di G.T.;
- n° 820 paline di fermata delle autolinee munite di cartelli orario;
- La S.T.P.S. ha ottenuto la certificazione del Sistema qualità previsto dalle normative UNI EN ISO 9001:2015.

CARATTERISTICHE, OBIETTIVI E AMBITI OPERATIVI DEL SERVIZIO

2.7 Caratteristiche principali del servizio

L'attività di S.T.P.S. consiste essenzialmente nell'esercitare nei bacini Sondriese e Morbegnese Chiavennasco della Provincia di Sondrio il servizio di autolinee interurbane.

Essa effettua inoltre linee di G.T. regionali, interregionali e di servizi noleggi con autobus.

2.8 Obiettivi del servizio

La STPS si impegna ad assicurare il rispetto delle norme vigenti in materia di trasporto pubblico di persone.

2.9 Ambiti operativi

Il servizio trasporti della STPS si svolge principalmente in territorio italiano ed in maniera marginale all'estero.

2.10 Standard di qualità del servizio

La STPS ha provveduto fin dal 1994 a fornire il proprio personale di un documento contenente un insieme di indicazioni qualitative e quantitative da seguire per il soddisfacimento della regolarità e la sicurezza del servizio a tutela degli utenti trasportati.

2.11 Continuità del servizio

La STPS assicura l'effettuazione del servizio di trasporto pubblico secondo gli orari pubblicizzati o accordati con la committenza nei servizi di noleggio.

2.12 Regolarità del servizio

La STPS si impegna a rispettare gli orari del servizio secondo i seguenti standard:

- passaggi con ritardo di 0/5 minuti dall'orario fissato 1,65 %;
- passaggi con ritardo di 5/15 minuti rispetto all'orario fissato 0,25%.
- passaggi con ritardo oltre i 15 minuti rispetto all'orario fissato 0,01%
- nessun passaggio con anticipo sull'orario fissato.

Sarà rilevato statisticamente il rispetto dei parametri di cui sopra secondo la scheda di qualità del servizio richiesto dalla Provincia di Sondrio o tramite le schede di rilevazione interne sulla puntualità o meno del servizio.

2.13 Affidabilità del servizio

La STPS si impegna a garantire l'effettuazione di tutte le corse programmate.

In caso di sciopero del personale viene assicurato, in conformità delle vigenti disposizioni di legge e con gli accordi sindacali, lo svolgimento del servizio nelle seguenti fasce orarie:

- dalle 6.30 alle 9.00
- dalle 11.30 alle 15.00.

Saranno assicurati i trasporti il cui orario è, in tutto o in parte, incluso nelle fasce orarie di cui sopra, fino al capolinea.

In casi di interruzioni del servizio per sciopero, gli utenti vengono informati con un anticipo di 5 giorni con avvisi inviati agli organi di informazione locali.

La stessa procedura viene seguita nel minore tempo possibile in caso di modifica del percorso degli autobus per interruzioni stradali o cause di forza maggiore.

2.14 Accessibilità del servizio

Su tutti i frontali dei veicoli interurbani è indicata, ben visibile dall'esterno, secondo la normativa regionale, l'identificazione dell'autolinea.

Lungo i percorsi delle autolinee sono disposte delle paline indicanti le fermate obbligatorie o facoltative e gli orari di transito.

I titoli di viaggio possono essere acquistati presso: le autostazioni, le biglietterie autorizzate ed eccezionalmente, per i soli biglietti di corsa semplice, a bordo degli autobus direttamente dall'autista.

2.15 Comfort di viaggio

La STPS ha attualmente in servizio n. 86 autobus ripartiti come segue:

- n. 68 interurbani;
- n. 2 Gran Turismo;
- n. 16 noleggi;
- Gli autobus di GT e da noleggio sono tutti dotati di aria condizionata, televisore, frigorifero, impianto radio e macchina da caffè.

Tutti gli autobus interurbani ed extraurbani sono provvisti di impianto di aria condizionata e oltre il 39% degli autobus di linea sono dotati di pedana per disabili.

La pulizia degli autobus viene effettuata con cadenza giornaliera.

2.16 Servizio di supporto e di intervento

In caso di guasto di un autobus la sostituzione e il recupero viene effettuato dalle officine esistenti presso le sedi di Sondrio Morbegno e Chiavenna entro 30-60 minuti dalla segnalazione in rapporto alla distanza della rimessa aziendale.

2.17 Tutela ambientale.

La STPS effettua frequenti interventi e verifiche tecniche al fine di contenere le emissioni nocive ed utilizza per i propri autoveicoli gasolio contenente una percentuale di zolfo inferiore o pari allo 0,005%.

2.18 Sicurezza del viaggio

Nell'arco dell'anno 2016 sono stati rilevati N. 54 incidenti sui 86 mezzi di trasporto aziendali che hanno effettuato una percorrenza totale di circa Km. 2.965.900:

- 61,11% dei sinistri causati dai veicoli aziendali senza implicazioni di terzi
- 29,63% dei sinistri con concorso di veicoli aziendali e di terzi
- 9,26% di segnalazioni senza responsabilità di personale STPS
- 0% di sinistri con feriti o morti.

2.19 Sicurezza personale e patrimoniale

Durante l'anno 2016 non sono pervenute all'azienda denunce di furti e danni nei confronti dei viaggiatori.

Oggetti di proprietà del cliente

Sono trasportati a titolo gratuito un solo bagaglio accompagnato dal cliente e di dimensioni non superiori a cm 50x30x25. I colli aggiuntivi e fuori misura sono soggetti all'applicazione alla tariffa in vigore per il trasporto dei bagagli.

Il trasporto di eventuali piccoli animali al seguito dei passeggeri-clienti avviene solo a pagamento, se non occupa più di un posto a sedere e se allo stesso sono state applicati i congegni (museruola, gabbia o altro) atti a rendere l'animale non pericoloso o offensivo nei confronti degli altri utenti.

Le tariffe con le modalità di trasporto sono disponibili presso le rivendite dei biglietti.

In caso di rinvenimento di oggetti smarriti per entrambi i processi, gli addetti consegnano presso la sede di pertinenza l'oggetto rinvenuto. L'azienda identifica e trattiene gli oggetti per un periodo di almeno 2 mesi dopo di che non viene più garantita la presenza.

2.20 Riconoscibilità del personale

Il personale del servizio trasporti pubblici della STPS è dotato di divisa con logo aziendale serigrafato sul taschino in modo da essere ben visibile e, quindi, garantire un agevole riconoscimento, ed è dotato di cartellino identificativo con numero di matricola e logo aziendale.

2.21 Facilitazioni per particolari utenti

La S.T.P.S. è impegnata ad assicurare specifica attenzione nei confronti degli utenti portatori di handicap e degli anziani. Dal 2016 è disponibile un autobus con un posto idoneo ai portatori di handicap dotati di carrozzina.

2.22 Monitoraggio interno

La S.T.P.S. prevede un sistema di monitoraggio della qualità dei servizi atto a considerare:

- gli standard (livello promesso) relativi agli indicatori di qualità;
- il livello di percezione complessiva dei fattori di qualità;
- l'andamento del fenomeno reclami;
- la rilevanza del grado di raggiungimento degli obiettivi, fissati dall'azienda da utilizzare per delineare i piani di miglioramento delle prestazioni

I risultati conseguiti rispetto agli obiettivi saranno pubblicati annualmente allo scopo di rendere possibile, da parte di terzi, la verifica del livello di qualità del servizio conseguito in rapporto a quanto indicato (promesso sulla Carta).

In particolare entro il 31 marzo di ogni anno la S.T.P.S. predispone una relazione riassuntiva sui risultati ottenuti nell'esercizio precedente.

La relazione è prevista nel Titolo II, paragrafo 5, comma 2, della Direttiva 2.1.94 e viene da parte della S.T.P.S. comunicata al Comitato Permanente per l'attuazione della Carta dei Servizi Pubblici costituita presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri.

SEZIONE III

PROCEDURA DI DIALOGO TRA L'AZIENDA E GLI UTENTI

3.1 Informazione agli utenti

Per garantire all'utente una costante informazione sulle procedure e far conoscere le iniziative che possono interessarlo la S.T.P.S. utilizza i seguenti strumenti:

- telefono ai seguenti numeri:

0342-511212 Direzione Aziendale Sondrio nelle ore 8/12 e 14/17 dei giorni lavorativi

0342-213170 Autostazione e Biglietteria Sondrio nelle ore 7.30/13.15 e 14.20/18.45 dal lunedì al venerdì; il Sabato 7.45/13.15

0342-610135 Autostazione Morbegno nelle ore 7.40/13.10 e 14.42/18.00 dal lunedì al sabato

0342-601140 Biglietteria Morbegno nelle ore 9.00/13.10 e 14.00/18.10 dal lunedì al venerdì e il sabato mattina dalle 9.00 alle 13.10

0343-37485 Biglietteria Chiavenna nelle ore 9.00/12.40 e 14.00/18.50 dal lunedì al sabato e Domenica e festivi nelle ore 8.30/12.30 e 14.00/18.00.

0343-32232 Autostazione Chiavenna nelle ore 7.30/12.30 e 13.30/16.30 dal lunedì al sabato

- fax servizio continuo:

0342-511464 Sede di Sondrio

0342-600063 Sede di Morbegno

0343-32232 Sede di Chiavenna

- posta elettronica indirizzo info@stps.it

- comunicazioni dirette ai recapiti sopra indicati in casi particolari mediante modulo prestampato in distribuzione presso le autostazioni sopra indicate;

- Il personale che ha contatto con gli utenti (sia direttamente sia per telefono) è in grado di fornire loro informazioni circa le modalità di reclamo previste.

3.2 Tutela utente

Ogni tipo di violazione ai principi e agli standard fissati dalla presente Carta o di suggerimenti all'azienda possono essere segnalati sia in forma diretta vale a dire verbalmente (anche tramite telefono) sia in forma indiretta, vale a dire per iscritto (tramite posta e trasmissione elettronica o a mezzo fax).

Le risposte vengono date entro 10 giorni

3.3 Procedura di reclamo

Le risposte ai reclami o alle segnalazioni vengono, di norma, inviate dalla S.T.P.S. entro 10 giorni di calendario dalla data di ricevimento della richieste stesse.

Se la particolare complessità delle domande dell'utenza non consente il rispetto del termine di cui sopra, la S.T.P.S. informerà tempestivamente l'utente sullo stato di avanzamento della pratica.

3.4 Procedura di risarcimento dei danni alle persone e cose

Le richieste di rimborso, accompagnate da tutte le informazioni e i documenti necessari alla S.T.P.S. per ricostruire ed accertare l'accaduto dante diritto a risarcimenti a favore dell'utenza (clienti) devono essere inviate per iscritto al seguente indirizzo:

“S.T.P.S. – SOCIETA' TRASPORTI PUBBLICI SONDRIO S.p.A.”

Via Samaden N. 35 – 23100 SONDRIO

Alla domanda di rimborso verrà data risposta nel termine di 15 giorni dalla ricezione della richiesta.

Qualora la complessità della domanda non consenta il rispetto del tempo di risposta prefissato, l'utente verrà tempestivamente informato sullo stato di avanzamento della pratica.

INDICATORI DELLA CARTA DI SERVIZIO

Nei seguenti allegati, sono riportati gli indicatori elaborati dall'azienda.

Aggiornamento della Carta dei Servizi.

Il presente documento viene aggiornato con frequenza annuale da parte della Direzione.

S.T.P.S. Società Trasporti Pubblici Sondrio S.p.A.

Via Samaden, 35 - 23100 SONDRIO

RECLAMI, OSSERVAZIONI, SUGGERIMENTI
SUI NOSTRI SERVIZI DI TRASPORTO

COMPILI QUESTO MODULO E LO RICONSEGNI ALLE AUTOSTAZIONI DELLA S.T.P.S. DI :

SONDRIO	-	IN VIA TONALE
MORBEGNO	-	PIAZZA BOSSI
CHIAVENNA	-	CORSO VITTORIO EMANUELE 2

OPPURE LO SPEDISCA A QUESTO INDIRIZZO:
S.T.P.S. – VIA SAMADEN N. 35 – 23100 SONDRIO

ALLE SEGNALAZIONI SARA' DATA RISPOSTA ENTRO 10 GIORNI

SCRIVERE, PER FAVORE , IN STAMPATELLO

GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE

NOME COGNOME.....

COMUNE..... VIA.....

TELEFONO..... C.A.P.

DATA.....

FIRMA _____

Processo	Procedura di riferimento (ove presente)	Indicatore	Obiettivo	Rilevamento 2013	Rilevamento 2014	Rilevamento 2015	Rilevamento 2016
Sicurezza del viaggio							
SERVIZI DI LINEA	PG 0804	N° di morti	0	0	0	0	0
		N° di Feriti	0	0	1	0	0
		incidenti con terzi	<= 32	20	21	17	11
		Incidenti Interni	<= 35	29	24	36	24
		Segnalzioni	< 8	14	4	6	4
		Polizza Cristalli	< 10	nd	nd	nd	nd
		N° di Sinistri	<= 80	64	49	46	40
		n° Viaggiatori per Km	1	0,712	0,695	0,639	0,601
		% bus con ABS	>81 %	99%	100%	100%	100%
NOLEGGIO	PG 0804	N° di morti	0	0	0	0	0
		N° di Feriti	0	0	1	0	0
		incidenti con terzi	<= 5	7	1	1	6
		Incidenti Interni	<= 6	12	9	14	5
		Segnalzioni	< 1	2	3	1	0
		Polizza Cristalli	< 5	nd	nd	nd	nd
		N° di Sinistri	<=15	20	13	16	11
Anzianità parco veicoli							
SERVIZI DI LINEA	PG 0804	anzianità media	< 9	5,06	4,87	5,87	5,43
SERVIZI DI LINEA (%)	N° BUS CON ETA' INFERIORE AI 15 ANNI		>50 %	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
NOLEGGIO		anzianità media	< 7	5,44	4,81	5,81	3,81
GT		anzianità media	<8	4,5	5,5	6,5	7,5
Media Totale		anzianità media	<9	5,12	5,01	5,87	6,21
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi							
SERVIZI DI LINEA	PG 0801	Pulizia interna dei mezzi	giornaliera	giornaliera	giornaliera	giornaliera	giornaliera
		Lavaggio esterno	min 3 mese	3 mese	3 mese	3 mese	3 mese
NOLEGGIO		Pulizia dei mezzi	giornaliera	giornaliera	giornaliera	giornaliera	giornaliera

Processo	Procedura di riferimento (ove presente)	Indicatore	Obiettivo	Rilevamento 2013	Rilevamento 2014	Rilevamento 2015	Rilevamento 2016
Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi							
SERVIZI DI LINEA	Indicatore	Udm					
	Territorio servito	popolazione residente Kmq	///	55,8	57,10	56,86	56,04
	Regolarità servizio	% corse effettive /corse programmate	100%	100%	100%	100%	100%
	Quantità corse	numero corse nell'anno	///	148667	149521	148345	150150
	Distanza media fermate	metri	///	800	800	800	800
	Velocità commerciale	Km. / h:	27	29	29	29,5	29,5
	Puntualità	corse puntuali	> 98%			98,10%	98,10%
		corse in arrivo con ritardo <5'	<1,6 %			1,60%	1,65%
		corse in arrivo con ritardo dai 5 ai 15'	< 0,3			0,29%	0,25%
		corse in arrivo con ritardo > 15'	< 0,1			0,01%	0,01%
Confortevolezza dei viaggi							
SERVIZI DI LINEA	PG 0804	N° posti in piedi	Mantenere	1545	1523	1520	1512
		N° posti seduti	Mantenere	3125	3134	3149	3137
		Totale dei posti	Mantenere	4662	4657	4669	4649
		Climatizzazione autobus	46,00%	98,53%	100,00%	100,00%	100,00%
		Pianale ribassato	50,00%	98,53%	100,00%	100,00%	100,00%
NOLEGGIO		N° posti seduti	///	805	808	826	835
		Climatizzazione autobus	100%	100%	100%	100%	100%
		N° Frigo Bar	100%	100%	100%	100%	100%
		N° macchine caffè	100%	100%	100%	100%	100%
		N° TV	100%	100%	100%	100%	100%
		Autobus con sistema WIFI	2	nd	nd	0	2
GRAN TURISMO		N° posti seduti	192	105	105	105	105
		Climatizzazione autobus	100%	100%	100%	100%	100%
		N° Frigo Bar	100%	100%	100%	100%	100%
		N° macchine caffè	100%	100%	100%	100%	100%
		N° TV	100%	100%	100%	100%	100%
Servizi per Portatori di Handicap							
SERVIZI DI LINEA	PG 0804	autobus con pedane x disabili	40%	29 su 68	29 su 68	28 su 68	28 su 68
			%	42,65%	42,65%	41,18%	41,18%
NOLEGGIO		Posti dedicati alle carrozzine	1	nd	nd	nd	1

Processo	Procedura di riferimento (ove presente)	Indicatore	Obiettivo	Rilevamento 2013	Rilevamento 2014	Rilevamento 2015	Rilevamento 2016
Informazioni alla clientela							
SERVIZI DI LINEA		N° di pannelli luminosi	50%	99%	100%	100%	100%
		Tempo medio telefono	Immediato	immediato	immediato	immediato	immediato
		Diffusione orari alle fermate	100%	100%	100%	100%	100%
Aspetti ambientali							
SERVIZI DI LINEA	PG 0703	Autobus motore Euro 6		nd	7,35%	11,76%	20,59%
		Autobus motore EEV	migliore anno	26,47%	26,47%	26,47%	26,47%
		Autobus motore EURO 5	dell'anno	29,41%	30,88%	30,88%	30,88%
		Autobus motore EURO 5 con F.A.	precedente	7,35%	4,41%	0,00%	0,00%
		Autobus motore EURO 4		8,82%	8,82%	8,82%	8,82%
		Autobus motore EURO 3 + CRT		25,00%	25,00%	22,06%	13,24%
		Autobus motore EURO 3		1,47%	1,47%	0,00%	0,00%
NOLEGGIO		Carburante a basso tenore di Zolfo	100%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
		Autobus motore Euro 6		nd	nd	25,00%	37,50%
		Autobus motore EEV	migliore anno	18,75%	18,75%	18,75%	18,75%
		Autobus motore EURO 5	dell'anno	21,43%	18,75%	18,75%	18,75%
		Autobus motore EURO 5 con F.A.	precedente	6,25%	18,75%	12,50%	12,50%
		Autobus motore EURO 4+CRT		7,14%	6,25%	6,25%	6,25%
		Autobus motore EURO 3		50,00%	31,25%	18,75%	6,25%
		Autobus motore EURO 2		7,14%	6,25%	0,00%	0,00%
		Carburante a basso tenore di Zolfo	100,00%	100%	100%	100%	100%
GRAN TURISMO							
		Autobus motore EURO 5	Migliore	50%	50%	50%	50%
		Autobus motore EURO 3	dell'anno pr	50%	50%	50%	50%
		Carburante a basso tenore di Zolfo	100,00%	100%	100%	100%	100%
Varie							
SERVIZI DI LINEA	PG 0804	Km mezzi		2.080.681	2.150.633	2.105.317	2.041.038
NOLEGGIO				808.808	721.451	802.276	891.409
GRAN TURISMO				33.372	33.780	33.367	33.453
TOTALE			>2%	2.922.861	2.905.864	2.940.960	2.965.900
SERVIZI DI LINEA		consumo gasolio (lt)		701.404	707.533	720.851	706.582
NOLEGGIO				272.652	237.349	274.696	308.595
GRAN TURISMO				11.250	11.113	11.425	11.581

Processo	Procedura di riferimento (ove presente)	Indicatore	Obiettivo	Rilevamento 2013	Rilevamento 2014	Rilevamento 2015	Rilevamento 2016
TOTALE		controllo consumo		985.306	955.995	1.006.972	1.026.758
Analisi questionari Soddisfazione del cliente							
SERVIZI DI LINEA E NOLEGGI	PG 0804	Puntuale	95%	96%	97%	98%	100%
		Confortevole	90%	84%	93%	100%	93%
		Pulizia	98%	98%	97%	98%	98%
		Conduzione	100%	99%	100%	98%	100%
		Cordialità autista	100%	98%	100%	100%	100%
Reclami Clienti							
	PG 0803	N° di reclami pervenuti	diminuire	2	5	9	11
		Segnalazioni	controllo	9	7	10	11
		Rotture		7	7	6	6
		Contestazioni		0	0	4	11
		Controlli Interni		1	0	0	0
		tempo medio di risposta ai reclami verbali, telefonici scritti	< 10 giorni	100%	100%	100%	100%
Autostazioni BUS							
Sicurezza personale e patrimoniale		N° di denunce furti danni e molestie	0	0	0	0	0
Pulizia e condizioni igieniche stazioni		Frequenza pulizia	giornaliera	giornaliera	giornaliera	giornaliera	giornaliera
		Frequenza pulizia toilette	giornaliera	giornaliera	giornaliera	giornaliera	giornaliera
Confortevolezza delle strutture		Sale di attesa riscaldate	mantenerle	3 su 3	3 su 3	3 su 3	3 su 3
		Orario di apertura	> =8 h	10 h	10 h	10 h	10 h
Punti di vendita biglietti		N° sportelli nei comuni	49	50	50	51	51