

**1. FATTORE DI QUALITA' : SICUREZZA DEL VIAGGIO**

Indicatori Aziendali di Qualità	Parametro di misura	Risultato 2018	Obiettivo 2019	Modalità di rilevazione
Incidentalità mezzi	N° totale morti <i>Numero totale di sinistri con esito mortale</i>	0	0	Registro dei sinistri
	N° totale feriti <i>Numero totale di sinistri con feriti</i>	9	5	
	N° totale sinistri <i>Totale di sinistri e danni, rilevati nell'arco di un anno e per i quali vi sia stata denuncia alla compagnia di assicurazione</i>	87	60	
Vetustà mezzi	Anzianità media in anni	7,4	8,2	Registro degli automezzi aziendali

2. FATTORE DI QUALITA' : SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE

Indicatori Aziendali di Qualità	Parametro di misura	Risultato 2018	Obiettivo 2019	Modalità di rilevazione
Denunce (furti,danni,molestie)	N° totale denunce <i>Numero denunce agli organi di polizia, rilevate nell'arco di un anno</i>	0	0	Nessuna denuncia notificata all'azienda



3.a. FATTORE DI QUALITA' : REGOLARITA' DEL SERVIZIO

Indicatori Aziendali di Qualità	Parametro di misura	Risultato 2018	Obiettivo 2019	Modalità di rilevazione
Territorio servito	Popolazione residente	440.076	440.076	Comunicazione dell'ufficio Anagrafe del Comune
	Area coperta	kmq 886,81	kmq 886,81	
	Lunghezza Rete	km 720	km 720	
	N° fermate	1246	1246	
Regolarità complessiva del servizio	% corse effettive/corse programmate <i>Percentuale di corse effettivamente svolte rispetto a quelle presenti nel Programma di esercizio</i>	100,00%	100,00%	Ufficio movimento
Distanza media fermate	Lunghezza Rete/N° Fermate <i>La distanza media è stata ottenuta dividendo il totale dei metri della rete per il numero complessivo delle fermate.</i>	763 metri	763 metri	Rilevamento sul Territorio



3.b. FATTORE DI QUALITA' : PUNTUALITA' DEI MEZZI

Indicatori Aziendali di Qualità	Parametro di misura	Risultato 2018	Obiettivo 2019	Modalità di rilevazione
Autobus in orario	% autobus in orario (0/5'): <i>Numero di autobus in orario, secondo gli orari forniti all'utenza; si considera il mezzo in orario se non supera i 5 minuti di ritardo</i>	91,10%	93,00%	Controllori aziendali
Autobus in ritardo da 5' a 15'	% autobus in ritardo (5'/15'): <i>Numero di autobus arrivati con un ritardo, secondo gli orari forniti all'utenza, compreso tra 5' e 15'</i>	8,70%	7,00%	Controllori aziendali
Autobus in ritardo oltre i 15'	% autobus in ritardo (oltre i 15'): <i>Numero di autobus arrivati con un ritardo superiore ai 15'</i>	0,20%	0,00%	Controllori aziendali



4. FATTORE DI QUALITA' : PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE

Indicatori Aziendali di Qualità	Parametro di misura	Risultato 2018	Obiettivo 2019	Modalità di rilevazione
Pulizia ordinaria	N. interventi giornalieri/n. mezzi <i>Numero totale di interventi di pulizia ordinaria effettuati nell'arco delle 24 ore diviso per il numero dei mezzi che compongono il parco aziendale</i>	100,00%	100,00%	Contratto di Servizio
Pulizia periodica	Frequenza media in giorni: <i>Ogni quanti giorni viene effettuata la pulizia periodica dei mezzi.</i>	7	7	Contratto di Servizio
Pulizia straordinaria	Frequenza media in giorni: <i>Ogni quanti giorni viene effettuata la pulizia straordinaria dei mezzi.</i>	30	30	Contratto di Servizio

5. FATTORE DI QUALITA' : CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO

Indicatori Aziendali di Qualità	Parametro di misura	Risultato 2018	Obiettivo 2019	Modalità di rilevazione
Climatizzazione	% mezzi sul totale <i>Numero di mezzi attrezzati diviso il totale dei mezzi adibiti al servizio.</i>	98,37%	99,00%	Carte di circolazione degli autobus
Accessibilità facilitata (pianale ribassato)	% mezzi sul totale <i>Numero di mezzi attrezzati diviso il totale dei mezzi adibiti al servizio.</i>	47,15%	50,00%	Carte di circolazione degli autobus

6. FATTORE DI QUALITA' : SERVIZI PER VIAGGIATORI CON HANDICAP

Indicatori Aziendali di Qualità	Parametro di misura	Risultato 2018	Obiettivo 2019	Modalità di rilevazione
Accessibilità disabili (pedana)	% mezzi sul totale <i>Numero di mezzi attrezzati diviso il totale dei mezzi adibiti al servizio.</i>	84,55%	85,00%	Carte di circolazione degli autobus



7. FATTORE DI QUALITA' : INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA

Indicatori Aziendali di Qualità	Parametro di misura	Risultato 2018	Obiettivo 2019	Modalità di rilevazione
Tempestività	Tempo medio di attesa <i>Tempo medio di attesa per le informazioni.</i>	3 minuti	3 minuti	Operatività attuale
Diffusione	Fascia oraria di operatività (anche telefono) <i>Fascia oraria del servizio informazioni.</i> -L'ufficio è aperto: -L'ufficio movimento è attivo dalle alle ore	8.30 -18.00 5.30 -18.30	8.30 -18.00 5.30 -18.30	Orari Ufficio
Diffusione orari alle fermate	Valore: <i>Numero di paline dotate di pannello orario diviso per il numero totale delle paline</i>	100,00%	100,00%	Paline di fermata



8. FATTORE DI QUALITA' : LIVELLO SERVIZIO SPORTELLO

Indicatori Aziendali di Qualità	Parametro di misura	Risultato 2018	Obiettivo 2019	Modalità di rilevazione
Punti vendita territorio	N. sportelli aperti <i>Come punti di vendita si definiscono: biglietterie, edicole, tabaccai, collettorie</i>	150	150	Rilevamento sul territorio
Raccolta reclami	Modalità <i>E' la forma dei reclami ricevuti, ad esempio: scritta, telefonica, orale.</i>	56 scritti - 170 orali	10 scritti - 100 orali	Banca dati aziendale
Riscontro reclami	<i>Riscontro in termine di giorni dei reclami</i>	30	30	Operatività attuale
Riscontro proposte	<i>Riscontro in termine di giorni delle proposte</i>	30	30	Operatività attuale



9. FATTORE DI QUALITA' : ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

Indicatori Aziendali di Qualità	Parametro di misura	Risultato 2018	Obiettivo 2019	Modalità di rilevazione
Carburatore a basso tenore di zolfo	<i>Consumo di carburante a basso tenore di zolfo diviso il totale del carburante consumato nell'arco di un anno dalle vetture del parco autobus.</i>	100,00%	100,00%	Fornitore del combustibile
Mezzi elettrici o ibridi (elettrici/combustione)	Numero mezzi elettrici o ibridi/numero mezzi totale Valore: <i>Numero di vetture elettrico-ibride diviso il numero complessivo delle vetture del parco autobus.</i>	0,80%	0,80%	Carte di circolazione mezzi aziendali
Mezzi con motore a scarico controllato secondo lo standard EURO 3 o superiori	Motori EURO3 o superiori Valore: <i>Numero di vetture EURO3 o superiori diviso il numero complessivo delle vetture del parco autobus.</i>	94,31%	97,00%	Carte di circolazione mezzi aziendali