

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

Indicatori Aziendali di Qualità	Parametro di misura	Risultato 2019	Obiettivo 2020	Modalità di rilevazione
Incidentalità mezzi	N° totale morti / viaggiatori*km	0	0	Registro dei sinistri
	N° totale feriti / viaggiatori trasportati	0,32 ogni 100.000 viaggiatori trasportati	0	
	Viaggiatori per chilometro (eccetto IVOL/IVOP)	42.512.337	45.000.000	
	N° totale sinistri / bus km	2,61 ogni 100.000 bus km	3	
	<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>	67	65	
Vetustà mezzi	% mezzi > 15 anni	4,48%	5%	Registro degli automezzi aziendali
Percezione complessiva della sicurezza del viaggio	Percentuale soddisfatti	58,00%	60,00%	Sondaggio



2. FATTORE DI QUALITA' : SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE

Indicatori Aziendali di Qualità	Parametro di misura	Risultato 2019	Obiettivo 2020	Modalità di rilevazione
Denunce (furti,danni,molestie)	<i>Numero denunce agli organi di polizia rilevate nell'arco di un anno diviso per il numero totale dei viaggiatori trasportati.</i>	0%	0%	Nessuna denuncia notificata all'azienda
Percezione complessiva della sicurezza personale e patrimoniale	Percentuale soddisfatti	66,50%	70,00%	Sondaggio

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

Indicatori Aziendali di Qualità	Parametro di misura	Risultato 2019	Obiettivo 2020	Modalità di rilevazione
Territorio servito	<i>Popolazione residente/kmq. il valore esprime la Popolazione del territorio servito è il numero degli abitanti residenti dei Comuni nei quali viene espletato il servizio diviso per la superficie dei Comuni.</i>	Popolazione residente/kmq. = 1.466	Popolazione residente/kmq. = 1.466	Tabelle ISTAT
Regolarità complessiva del servizio	<i>Percorrenze effettivamente svolte diviso quelle programmate.</i>	99,91%	100,00%	Ufficio movimento
Frequenza o quantità corse servizio urbano	<i>Frequenza media in minuti per singola linea o gruppi omogenei di linea per il servizio extraurbano.</i>	21 min linee urbane 29 min linee area urbana	21 min linee urbane 29 min linee area urbana	Tabelle degli orari esposti al pubblico
Distanza media fermate servizio urbano	<i>La distanza media è stata ottenuta dividendo il totale dei metri della rete extraurbana escluse le deviazioni, come desumibile dall'atto di affidamento, per il numero complessivo delle fermate.</i>	513 m linee urbane 520 m linee area urbana	513 m linee urbane 520 m linee area urbana	Atto di affidamento
Velocità commerciale servizio urbano	km esercitati / ore di servizio al pubblico	18,11 km/h linee urbane 18,30 km/h linee area urbana	18,11 km/h linee urbane 18,30 km/h linee area urbana	Dati di esercizio

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

Indicatori Aziendali di Qualità	Parametro di misura	Risultato 2019	Obiettivo 2020	Modalità di rilevazione
Puntualità 5 min	% autobus in orario (0/5') <i>Numero di autobus in orario, secondo gli orari forniti all'utenza, nelle ore di punta; si considera il mezzo in orario se non supera i 5 minuti di ritardo (non si considerano gli autobus in anticipo).</i>	72,00%	78,00%	Controllori aziendali
Puntualità 15 min	% autobus in ritardo (5'/15') <i>Numero di autobus in ritardo, secondo gli orari forniti all'utenza, nelle ore di punta; si considera l'intervallo di ritardo compreso tra i 5 ed i 15 minuti.</i>	27,03%	22,00%	Controllori aziendali
Puntualità oltre 15 min	% autobus in ritardo (totale) <i>Numero di autobus in ritardo, secondo gli orari forniti all'utenza, nelle ore di punta; si considera quale ritardo totale un tempo superiore ai 15 minuti.</i>	0,97%	0,00%	Controllori aziendali
Percezione complessiva delle regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	% soddisfatti	55,00%	60,00%	Sondaggio

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

Nell'arco dell'anno vengono effettuati Risultati Obiettivo 2020

Nelle fasce orarie dalle 7.00 alle 9.00 e dalle 17.00 alle 19.00 vengono rilevati tutti gli orari di partenza e di arrivo delle singole corse di tutte le autolinee.

Prospetto riepilogativo dei rilievi effettuati nell'anno 2018

linea	Corse non Effettuate	mattino				pomeriggio				totale				totale corse	% ritardi 5 minuti	% ritardi 10 minuti	% ritardi 15 minuti	percentuale rit oltre 15 min	km	valore pesato		
		entro 5 minuti	entro 10 minuti	entro 15 minuti	oltre 15 minuti	entro 5 minuti	entro 10 minuti	entro 15 minuti	oltre 15 minuti	entro 5 minuti	entro 10 minuti	entro 15 minuti	oltre 15 minuti									
Linea A	0	10	10	0	0	8	8	0	0	18	18	0	0	36	50,00%	50,00%	0,00%	0,00%	184.300,10	3,58%	3,58%	0,00%
Linea B	0	9	7	0	0	11	3	0	0	20	10	0	0	30	66,67%	33,33%	0,00%	0,00%	88.348,00	2,29%	1,14%	0,00%
Linea C	0	18	8	0	0	21	6	1	0	39	14	1	0	54	72,22%	25,93%	1,85%	0,00%	386.845,10	10,84%	3,89%	0,28%
Linea CF	0	2	0	0	0	4	0	0	0	6	0	0	0	6	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	22.063,10	0,86%	0,00%	0,00%
Linea D	0	18	4	0	0	9	3	0	0	27	7	0	0	34	79,41%	20,59%	0,00%	0,00%	134.957,40	4,16%	1,08%	0,00%
Linea E	0	27	27	2	0	18	13	1	0	45	40	3	0	88	51,14%	45,45%	3,41%	0,00%	421.771,05	8,37%	7,44%	0,57%
Linea G	0	2	0	0	0	2	0	0	0	4	0	0	0	4	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	5.610,00	0,22%	0,00%	0,00%
Linea H	0	24	8	0	0	23	5	0	0	47	13	0	0	60	78,33%	21,67%	0,00%	0,00%	267.696,90	8,14%	2,25%	0,00%
Linea L	0	24	4	0	0	22	6	0	0	46	10	0	0	56	82,14%	17,86%	0,00%	0,00%	221.147,60	7,05%	1,53%	0,00%
Linea M	0	11	1	0	0	6	0	0	0	17	1	0	0	18	94,44%	5,56%	0,00%	0,00%	58.526,60	2,15%	0,13%	0,00%
Linea N	0	18	7	1	0	21	5	0	0	39	12	1	0	52	75,00%	23,08%	1,92%	0,00%	386.108,15	11,24%	3,46%	0,29%
Linea P	0	20	4	0	0	19	7	0	0	39	11	0	0	50	78,00%	22,00%	0,00%	0,00%	254.716,20	7,71%	2,17%	0,00%
Linea Z	0	9	3	0	0	7	1	0	0	16	4	0	0	20	80,00%	20,00%	0,00%	0,00%	123.764,50	3,84%	0,96%	0,00%
Linea O	0	4	0	0	0	6	0	0	0	10	0	0	0	10	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	20.793,45	0,81%	0,00%	0,00%
		373	140	5	0	518				518	140	5	0	518	72,00%	27,03%	0,97%	0,00%	2.576.648,15	71,24%	27,63%	1,15%

Puntualità	72,00%	27,03%	0,97%	0,00%
-------------------	---------------	---------------	--------------	--------------

4. FATTORE DI QUALITA' : PULIZIA E CONDIZIONI IGENICHE DEI MEZZI

Indicatori Aziendali di Qualità	Parametro di misura	Risultato 2019	Obiettivo 2020	Modalità di rilevazione
Pulizia ordinaria dei mezzi	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%	Verifica prestazioni personale dipendente
Pulizia straordinaria dei mezzi	Frequenza media in giorni: 7 gg	75,00%	ogni 7 giorni	Verifica prestazioni personale dipendente
Pulizia radicale dei mezzi	Frequenza media in giorni: 30 gg	ogni 30 giorni	ogni 30 giorni	Verifica prestazioni personale dipendente
Percezione complessiva della pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	% soddisfatti	35,00%	50,00%	Sondaggio

Per pulizia ordinaria si intende quantomeno la pulizia della parte interna del bus.

Per pulizia straordinaria si intende almeno il lavaggio esterno dell'autobus.

5. FATTORE DI QUALITA' : CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO

Indicatori Aziendali di Qualità	Parametro di misura	Risultato 2019	Obiettivo 2020	Modalità di rilevazione
Affollamento (totale)	posti offerti totali * km Prodotti / viaggiatori per km / n.bus	5,81	6,00	Libretti di circolazione, dati relativi al chilometraggio comunicati alla Regione Lombardia, dati relativi ai viaggiatori provenienti dalle biglietterie.
	Load factor	17,22%	18,50%	
	posti offerti totali	6.463	6.500	
	bus km prodotti (obbiettivo come da contratto di servizio)	2.559.716,00	2.559.716,00	<i>Non avendo, allo stato attuale, supporti tecnici per effettuare la rilevazione dei passeggeri suddivisi per fasce orarie abbiamo preferito fornire il dato certo complessivo.</i>
	media posti per autobus	96,46	85,00	
	Viaggiatori per chilometri	42.512.337	45.000.000	
Affollamento (posti a sedere)	posti offerti seduti * km Prodotti / viaggiatori per km / n.bus	1,59	2,00	Libretti di circolazione, dati relativi al chilometraggio comunicati alla Regione Lombardia, dati relativi ai viaggiatori provenienti dalle biglietterie.
	Load factor	63,01%	65,00%	
	posti offerti seduti	1.766	1.766	
	km prodotti	2.559.716,00	2.559.716,00	<i>Non avendo, allo stato attuale, supporti tecnici per effettuare la rilevazione dei passeggeri suddivisi per fasce orarie abbiamo preferito fornire il dato certo complessivo.</i>
	media posti offerti seduti per autobus	26,36	29,00	
	Viaggiatori per chilometri	42.512.337	45.000.000	
Climatizzazione	% mezzi sul totale	100,00%	100,00%	Dati aziendali
Accessibilità facilitata (pianale ribassato e parzialmete ribassato)	% mezzi sul totale	100,00%	100,00%	Carte di circolazione degli autobus
Percezione complessiva della confortevolezza del viaggio	% soddisfatti	62,00%	75,00%	Sondaggio



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

Indicatori Aziendali di Qualità	Parametro di misura	Risultato 2019	Obiettivo 2020	Modalità di rilevazione
Pedana mobile e sistemi di ancoraggio delle carrozzine	% mezzi sul totale	98,51%	100,00%	Banca dati aziendale
Percezione complessiva dei servizi per viaggiatori con handicap	% soddisfatti	64,50%	60,00%	Sondaggio

7. FATTORE DI QUALITA' : INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA

Indicatori Aziendali di Qualità	Parametro di misura	Risultato 2019	Obiettivo 2020	Modalità di rilevazione
Tempestività	Tempo medio di attesa prima di ricevere l'informazione richiesta	1 min e 30 sec	1 min e 30 sec	Operatività attuale
	Tempo medio di attesa per le informazioni sui disservizi Se possibile viene fornita risposta immediata, se sono necessarie indagini la risposta viene fornita entro le 10 ore.	<10 ore	<10 ore	Operatività attuale
Diffusione	Fascia oraria di operatività (anche telefono)	dal Lunedì al Venerdì dalle 8.30 alle 12.00 e dalle 14:00 alle 18:30; L'ufficio movimento è attivo 24 ore su 24 per il controllo telefonico della gestione di esercizio	dal Lunedì al Venerdì dalle 8.30 alle 12.00 e dalle 14:00 alle 18:30; L'ufficio movimento è attivo 24 ore su 24 per il controllo telefonico della gestione di esercizio	Orari Ufficio
Indicazioni alla Clientela	% mezzi con dispositivi acustici e/o visivi/totale	100%	100%	Banca dati aziendale
Diffusione orari alle fermate	% sul totale 665 fermate previste L'orario è altresì a disposizione presso le collettorie e gli uffici ed è scaricabile dal sito internet aziendale www.ctpi.it	maggiore del 90%	maggiore del 90%	Paline di fermata
Percezione complessiva delle informazioni alla clientela	% soddisfatti.	64,50%	70,00%	Sondaggio

8. FATTORE DI QUALITA' : LIVELLO SERVIZIO SPORTELLO

Indicatori Aziendali di Qualità	Parametro di misura	Risultato 2019	Obiettivo 2020	Modalità di rilevazione
Punti vendita territorio	Numero totale degli sportelli	70	70	Contratti stipulati con le rivendite
Raccolta reclami	Modalità di raccolta <i>In qualsiasi modo, previo riconoscimento della persona per la regolare archiviazione della pratica.</i>	In qualsiasi modo, previo riconoscimento della persona per la regolare archiviazione della pratica.	In qualsiasi modo, previo riconoscimento della persona per la regolare archiviazione della pratica.	Operatività attuale
Riscontro reclami	<i>Risposta immediata se non sono richieste particolari indagini per il reperimento di informazioni utili alla risposta stessa.</i> <i>Entro 15 giorni se si rende necessario acquisire elementi non immediatamente disponibili.</i>	entro 15 giorni	entro 15 giorni	Operatività attuale
Riscontro proposte	<i>Entro 15 giorni la valutazione della possibilità Aziendale di realizzazione della proposta.</i> <i>L'attuazione è invece subordinata ai tempi necessari per i rilievi tecnici ed al riscontro da parte degli Enti Concedenti.</i>	entro 15 giorni	entro 15 giorni	Operatività attuale
Percezione complessiva del livello di servizio alla sportello	% soddisfatti.	61,50%	70,00%	Sondaggio

9. FATTORE DI QUALITA' : ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

Indicatori Aziendali di Qualità	Parametro di misura	Risultato 2019	Obiettivo 2020	Modalità di rilevazione
Carburante a basso tenore di zolfo	consumi gasolio a basso tenore di zolfo (0,035%)	100,00%	100,00%	Registro di carico e scarico dei combustibili
Mezzi elettrici o ibridi (elettrici/combustione)	% mezzi sul totale	0,00%	0,00%	Carte di circolazione mezzi aziendali
Mezzi alimentati con carburanti alternativi a bassi effetti inquinanti (acqua/gasolio)	% mezzi sul totale	0,00%	0,00%	Carte di circolazione mezzi aziendali
Mezzi con motore a scarico controllato secondo lo standard EURO 2	% mezzi sul totale	0,00%	0,00%	Carte di circolazione mezzi aziendali
Mezzi con motore a scarico controllato secondo lo standard EURO 2 + FAP	% mezzi sul totale	2,99%	15,00%	Carte di circolazione mezzi aziendali
Mezzi con motore a scarico controllato secondo lo standard EURO 3	% mezzi sul totale	1,49%	5,00%	Carte di circolazione mezzi aziendali
Mezzi con motore a scarico controllato secondo lo standard EURO 4	% mezzi sul totale	0,00%	0,00%	Carte di circolazione mezzi aziendali
Mezzi con motore a scarico controllato secondo lo standard EURO 5+EEV	% mezzi sul totale	61,19%	58,00%	Carte di circolazione mezzi aziendali
Mezzi con motore a scarico controllato secondo lo standard EURO 6	% mezzi sul totale	34,33%	22,00%	Carte di circolazione mezzi aziendali
Percezione complessiva dell'attenzione all'ambiente	% soddisfatti	50,50%	60,00%	Sondaggio



10. FATTORE DI QUALITA' : ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI

Indicatori Aziendali di Qualità	Parametro di misura	Risultato 2019	Obiettivo 2020	Modalità di rilevazione
Percezione complessiva degli aspetti relazionali-comportamentali (presentabilità/comportamento)	% soddisfatti	61,50%	75,00%	Sondaggio
	Presentabilità: visibilità personale % soddisfatti = 50,50%			
	Comportamento: cortesia ed educazione % soddisfatti = 61,00%			
	Competenza e professionalità % soddisfatti = 52,00%			
	Gli aspetti relazionali in generale = 61,50%			
	Riconoscibilità: distintivo aziendale.			



11. FATTORE DI QUALITA' : GRADO INTEGRAZIONE MODALE

Indicatori Aziendali di Qualità	Parametro di misura	Risultato 2019	Obiettivo 2020	Modalità di rilevazione
Coincidenze con altre modalità	<i>Numero di corse di collegamento di diverse modalità di trasporto diviso per il numero totale delle corse. Per altre modalità si intendono: ferrovia, metropolitana, parcheggi ecc...</i>	71,80%	75,00%	Programmi di esercizio ed orari esposti al pubblico
Percezione complessiva del grado di integrazione modale	% soddisfatti	52,00%	70,00%	Sondaggio



12. FATTORE DI QUALITA' : SERVIZI AGGIUNTIVI

Indicatori Aziendali di Qualità	Parametro di misura	Risultato 2019	Obiettivo 2020	Modalità di rilevazione
Indicatore esterno di percorso	% mezzi sul totale	100,00%	100,00%	Banca dati aziendale
Percezione complessiva dei servizi aggiuntivi	% soddisfatti	56,50%	75,00%	Sondaggio