

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

Indicatori Aziendali di Qualità	Parametro di misura	Risultato 2019	Obiettivo 2020	Modalità di rilevazione
Incidentalità mezzi	<b>N° totale morti</b> <i>Numero totale di sinistri con esito mortale</i>	0	0	Registro dei sinistri
	<b>N° totale feriti</b> <i>Numero totale di sinistri con feriti</i>	1	5	
	<b>N° totale sinistri</b> <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>	69	60	
Vetustà mezzi	<b>Anzianità media in anni</b>	7,7	8,0	Registro degli automezzi aziendali

**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)	<b>N° totale denunce</b> <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 2019	Obiettivo 2020	Modalità di rilevazione
Territorio servito	<b>Popolazione residente</b>	440.076	440.076	Comunicazione dell'ufficio Anagrafe del Comune
	<b>Area coperta</b>	kmq 886,81	kmq 886,81	
	<b>Lunghezza Rete</b>	km 720	km 720	
	<b>N° fermate</b>	1246	1246	
Regolarità complessiva del servizio	<b>% corse effettive/corse programmate</b> <i>Percentuale di corse effettivamente svolte rispetto a quelle presenti nel Programma di esercizio</i>	100,00%	100,00%	Ufficio movimento
Distanza media fermate	<b>Lunghezza Rete/N° Fermate</b> <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 2019	Obiettivo 2020	Modalità di rilevazione
Autobus in orario	<b>% autobus in orario (0/5'):</b> <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>	90,90%	93,00%	Controllori aziendali
Autobus in ritardo da 5' a 15'	<b>% autobus in ritardo (5'/15'):</b> <i>Numero di autobus arrivati con un ritardo, secondo gli orari forniti all'utenza, compreso tra 5' e 15'</i>	8,80%	7,00%	Controllori aziendali
Autobus in ritardo oltre i 15'	<b>% autobus in ritardo (oltre i 15'):</b> <i>Numero di autobus arrivati con un ritardo superiore ai 15'</i>	0,30%	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 2019	Obiettivo 2020	Modalità di rilevazione
Pulizia ordinaria	<b>N. interventi giornalieri/n. mezzi</b> <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	<b>Frequenza media in giorni:</b> <i>Ogni quanti giorni viene effettuata la pulizia periodica dei mezzi.</i>	7	7	Contratto di Servizio
Pulizia straordinaria	<b>Frequenza media in giorni:</b> <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 2019	Obiettivo 2020	Modalità di rilevazione
Climatizzazione	% mezzi sul totale <i>Numero di mezzi attrezzati diviso il totale dei mezzi adibiti al servizio.</i>	98,40%	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>	56,00%	60,00%	Carte di circolazione degli autobus

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

Indicatori Aziendali di Qualità	Parametro di misura	Risultato 2019	Obiettivo 2020	Modalità di rilevazione
Accessibilità disabili (pedana)	% mezzi sul totale <i>Numero di mezzi attrezzati diviso il totale dei mezzi adibiti al servizio.</i>	84,80%	85,00%	Carte di circolazione degli autobus



**7. FATTORE DI QUALITA' : INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA**

Indicatori Aziendali di Qualità	Parametro di misura	Risultato 2019	Obiettivo 2020	Modalità di rilevazione
Tempestività	<b>Tempo medio di attesa</b> <i>Tempo medio di attesa per le informazioni.</i>	3 minuti	3 minuti	Operatività attuale
Diffusione	<b>Fascia oraria di operatività (anche telefono)</b> <i>Fascia oraria del servizio informazioni.</i> <b>-L'ufficio è aperto:</b> <b>-L'ufficio movimento è attivo dalle alle ore</b>	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 2019	Obiettivo 2020	Modalità di rilevazione
Punti vendita territorio	<b>N. sportelli aperti</b> <i>Come punti di vendita si definiscono: biglietterie, edicole, tabaccai, collettorie</i>	150	150	Rilevamento sul territorio
Raccolta reclami	<b>Modalità</b> <i>E' la forma dei reclami ricevuti, ad esempio: scritta, telefonica, orale.</i>	43 scritti - 120 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 2019	Obiettivo 2020	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)	<b>Numero mezzi elettrici o ibridi/numero mezzi totale</b> 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	<b>Motori EURO3 o superiori</b> Valore: <i>Numero di vetture EURO3 o superiori diviso il numero complessivo delle vetture del parco autobus.</i>	100,00%	100,00%	Carte di circolazione mezzi aziendali