



TRA/DEL/2015/00011



Regione Puglia

Deliberazione della Giunta Regionale

N. 795 DEL 17-04-2015

DGR 1991/2013, DGR 1518/2014 – Carta unica dei servizi di trasporto pubblico regionale e locale

CODICE CIFRA: TRA/DEL/2015/00011

STRUTTURA PROPONENTE:

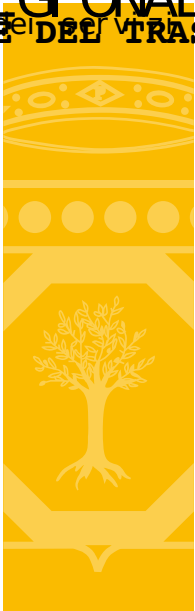
Servizio Programmazione e gestione del trasporto pubblico locale - Politiche per la mobilità e qualità urbana

ALLEGATI:

795_2015_2.pdf (dim.: 1.49 mb - agg.: 22-04-2015)

795_2015_1.pdf (dim.: 188.03 kb - agg.: 22-04-2015)

BILITÀ
DI DELI BERAZI ONE
UNTA REGIONALE
E GESTIONE DEL TRASP



al e

**REGIONE
PUGLIA**

L'Assessore alle Infrastrutture e Mobilità, Avv. Gianni Giannini, sulla base dell'istruttoria effettuata dall'ufficio Servizi di Trasporto e confermata dal Dirigente del Servizio Programmazione e Gestione del trasporto pubblico locale, riferisce quanto segue.

Con deliberazione n. 1991 del 25/10/2013 "Art. 16 bis del d.l. 6 luglio 2012, n. 95, convertito con modificazioni, dalla legge 7.8.2012, n. 135, così come sostituito dall'art. 1, comma 301 della legge 24.12.2012, n. 228 – Adozione del piano di riprogrammazione dei servizi di trasporto pubblico locale" è stato adottato il piano di riprogrammazione dei servizi che ha indicato, tra le varie azioni innovative per il raggiungimento degli obiettivi di cui all'art. 16 bis del DL 95/2012, la redazione della "carta unica dei servizi".

Con deliberazione n. 1518 del 24/07/2014 la Giunta Regionale ha approvato uno schema di convenzione tra la Regione e l'Università del Salento – Dipartimento di Ingegneria dell'Innovazione dell'Università del Salento finalizzata alla costruzione di un modello di riferimento della Carta Unica dei Servizi del Trasporto pubblico regionale e locale pugliese.

Nell'attività succitata è stata chiamata a collaborare anche l'Agenzia Regionale per la Mobilità.

Successivamente è stata sottoscritta la convenzione ed è stata avviata una prima fase di ascolto sull'impostazione del modello che ha visto la partecipazione delle aziende affidatarie dei servizi ferroviari e automobilistici, le associazioni dei consumatori e le rappresentanze sindacali.

La seconda fase per la preparazione del modello di riferimento della Carta Unica dei Servizi è consistita nella validazione del progetto messo a punto da Regione, Università del Salento – Dipartimento di Ingegneria dell'Innovazione e A.Re.M. attraverso la realizzazione di un processo pilota che ha coinvolto due aziende concessionarie di servizi di TPL ferroviario ed una di TPL automobilistico, avendo preventivamente tenuto conto dei contributi forniti dai sindacati e

dalle associazioni dei consumatori, che si sono rivelati operativi e coerenti con gli obiettivi generali della carta.

Il modello finale elaborato è conforme alle principali disposizioni europee, nazionali e regionali; in particolare gli indicatori proposti fanno riferimento ai criteri-guida approvati dalla Conferenza Unificata Stato-Regioni del 26.09.2013.

L'obiettivo è stato quello di indicare le linee guida per un "accordo condiviso" tra i concessionari di TPL e gli utenti sulla tipologia, sulla qualità e sulla modalità di erogazione dei servizi di cui la Regione si fa garante rispetto ai cittadini.

I risultati ottenuti a seguito del monitoraggio degli indicatori rientranti nelle diverse categorie di *fattori di qualità* possono essere utilizzati con un duplice fine:

- governo del servizio di TPL, atto a verificare che gli strumenti utilizzati siano in linea con quanto richiesto dalla Regione stessa;
- gestione del rapporto tra aziende affidatarie dei servizi e utenti, volta a ridurre l'asimmetria tra la qualità erogata e quella percepita.

Tra i principali risultati che le linee guida intendono perseguire vi è l'assunzione da parte degli utenti di un ruolo attivo anche attraverso strumenti di tipo web 2.0 in piena aderenza alle ormai ineluttabili esigenze poste dalle politiche smart.

Nel documento, infine, vengono indicate alcune azioni necessarie per la realizzazione di un appropriato sistema di governo, per la necessità di definire linee guida per la misurazione dei livelli di performance nei processi di gestione su cui costruire i nuovi contratti di servizio alla scadenza di quelli in vigore, per la esigenza di formare gli utenti per farne acquisire padronanza con gli strumenti di gestione della qualità percepita ed erogata del servizio di trasporto pubblico locale.

Tutto ciò premesso, con il presente provvedimento si propone di approvare il modello di riferimento della Carta Unica dei Servizi, allegato e parte integrante del presente atto.

COPERTURA FINANZIARIA AI SENSI DELLA L.R. N. 28/01 E SUCCESSIVE INTEGRAZIONI E MODIFICAZIONI

Il presente provvedimento non comporta implicazioni di natura finanziaria sia di entrata che di spesa e dallo stesso non deriva alcun onere a carico del Bilancio Regionale.

L'Assessore alle Infrastrutture e Mobilità sulla base delle risultanze istruttorie come innanzi illustrate, propone l'adozione del conseguente atto finale di competenza della Giunta, ai sensi dell'art.4, comma 4 lettera d), della L.R. n. 7/1997

LA GIUNTA

- Udata la relazione e la conseguente proposta dell'Assessore alle Infrastrutture e Mobilità che si intende qui di seguito integralmente riportata;
- Vista la sottoscrizione posta in calce al presente provvedimento da parte della Dirigente del Servizio Programmazione e gestione del trasporto pubblico locale, che ne attesta la conformità alla legislazione vigente;
- A voti unanimi e palesi, espressi nei modi di legge;

DELIBERA

- di prendere atto di quanto riportato in narrativa;
- di approvare il modello di riferimento della Carta Unica dei Servizi, allegato e parte integrante del presente atto.

I sottoscritti attestano che il procedimento istruttorio loro affidato e' stato espletato nel rispetto della vigente normativa regionale, nazionale e comunitaria e che il presente schema di provvedimento e' conforme alle risultanze istruttorie.

Il Dirigente dell'Ufficio (Caterina Dibitonto).....

Il Dirigente del Servizio (Irene di Tria).....

Il sottoscritto Direttore di area non ravvisa/ravvisa la necessità di esprimere sulla proposta di delibera le seguenti osservazioni ai sensi del combinato disposto degli artt.15 e 16 del DPGR n.161/2008:

Il Direttore dell'Area ad interim (Francesco Palumbo)

..... *

L'Assessore proponente (Avv. Giovanni Giannini)..... *



GESTIONE DEI SERVIZI DI TPL NELLA REGIONE PUGLIA

MODELLO DI RIFERIMENTO DELLA CARTA UNICA DEI SERVIZI

Acronimi e definizioni

Acronimo/Termine	Definizione
A.Re.M.	<i>Agenzia Regionale per la Mobilità</i>
D.G.R.	<i>Deliberazione della Giunta Regionale</i>
D.P.C.M.	<i>Decreto del Presidente del Consiglio dei ministri</i>
ICT	<i>Information Communication Technology</i>
KPI	<i>Key Performance Indicators</i>
MTBF	<i>Mean Time Between Failures</i>
MTTR	<i>Mean Time To Repair</i>
SLA	<i>Service Level Agreement</i>
TPL	<i>Trasporto Pubblico Locale</i>

Tabella – Acronimi e definizioni

Sommario

1. Introduzione

~~1.~~ Obiettivo

L'obiettivo di innovare il sistema del servizio di Trasporto Pubblico Locale (TPL) reso alla collettività è finalizzato a rispondere da un lato ai bisogni dell'utenza, dall'altro a rendere più efficienti ed efficaci le prestazioni.

A tal fine un primo obiettivo è quello di definire delle linee guida per il corretto svolgimento delle relazioni tra le aziende affidatarie dei servizi di TPL e gli utenti e di identificare un modello capace di individuare misure organizzative idonee ad assicurare alti livelli qualitativi dei servizi attraverso la definizione di parametri facilmente verificabili e misurabili. In questo senso, la realizzazione delle linee guida per la definizione di un modello di riferimento della Carta Unica dei servizi di TPL della Regione Puglia ha come diretta conseguenza l'individuazione della metodologia e dei metodi di calcolo relativi sia alla qualità erogata sia a quella percepita.

Migliorare le prestazioni del servizio di TPL rappresenterà il secondo scopo di un progetto più ampio in cui definire ulteriori linee guida volte alla gestione delle relazioni tra le aziende affidatarie dei servizi di TPL e la Regione, perché quest'ultima possa al meglio svolgere il suo ruolo di garante della qualità e delle modalità di erogazione dei servizi rispetto ai cittadini.

~~2.~~ Scenario di riferimento

I diversi Piani e Programmi in materia di servizi di TPL messi a punto dalla Regione nell'ultimo biennio hanno individuato, tra l'altro, le azioni da porre in essere per il triennio 2013-2015 per migliorare la qualità del servizio di mobilità. Le principali azioni miranti ad un incremento degli indicatori di qualità del servizio riguardano:

- integrazione tariffaria e il regolare adeguamento annuale delle tariffe
- contrasto al fenomeno dell'evasione del pagamento del biglietto
- coordinamento degli orari a partire dall'integrazione ferro-ferro e ferro-gomma in armonia con il piano di riclassificazione di cui alla DGR n. 1221/2013
- intensificazione dei servizi sulla rete portante a domanda potenziale elevata
- riconversione di servizi a bassa frequentazione in "servizi a chiamata"
- trasferimento di percorrenze ferroviarie da tratte a scarsa e scarsissima frequentazione verso relazioni a domanda forte su linee/in orari che

presentano capacità residua sufficiente e sostituzione dei servizi ferroviari eliminati con corse /linee automobilistiche che, nelle more della gara per l'affidamento dei servizi automobilistici e/o del potenziamento della rete ferroviaria, assumono carattere di servizio sostitutivo "temporaneo"

- predisposizione della "Carta dei Servizi" unica.

La carta unica dei servizi, intesa come il risultato di azioni connesse atte a rendere i servizi di mobilità integrati, efficienti, sicuri e trasparenti grazie all'utilizzo di dati provenienti da sensori sui mezzi, sulle infrastrutture, dalla partecipazione attiva dei cittadini tramite app specifiche o strumenti del web 2.0, rientra a pieno titolo tra gli strumenti di cui la Regione si vuole dotare per rendere trasparente e partecipativa la gestione dei servizi di TPL.

~~3~~ Scopo del documento

Nel presente documento si propone il modello di riferimento della "Carta Unica dei servizi" di TPL della Regione Puglia, e si dettagliano gli indicatori per la misurazione della qualità dei servizi erogati alla collettività, con i relativi requisiti minimi.

~~4~~ La Carta Unica dei Servizi

~~4.1~~ Definizioni

La Carta Unica dei Servizi di Mobilità rappresenta lo strumento di cui la Regione Puglia si vuole dotare per rispondere ad una delle azioni innovative da porre in essere per concorrere al miglioramento della qualità del servizio, così come indicato nel paragrafo precedente (Scenario di riferimento).

La Carta dei Servizi è un accordo condiviso tra le aziende affidatarie dei servizi e gli utenti, sulla tipologia, la qualità e le modalità di erogazione dei servizi, di cui la Regione si fa garante rispetto ai cittadini.

La Carta Unica dei Servizi individuerà un nuovo sistema di riferimento per la gestione ed erogazione dei servizi di mobilità pubblica locale, in cui si dovranno collocare le carte dei servizi dei gestori dei servizi di mobilità.

~~4.2.~~ **Keywords**

Per la definizione di un modello di riferimento della Carta Unica dei Servizi è importante tenere in considerazione, in ogni fase del ciclo di vita del servizio di mobilità, le parole chiave indicate nella Figura

Figura : Parole chiave

~~5.~~ **Metodologia di lavoro**

Lo scopo del documento è quello di definire i principi di base della carta unica dei servizi, che rappresenterà la linea guida delle carte dei servizi che i gestori dei trasporti passeggeri adotteranno con i nuovi affidamenti del 30/06/2018 e del 31/12/2021, rispettivamente per i contratti di servizio su gomma e su ferro.

La Figura rappresenta le 3 fasi nelle quali è suddiviso il modello di riferimento della Carta.

Nella prima fase, è stata effettuata un'analisi congiunta con gli attori del sistema del TPL pugliese per rilevare le esigenze e condividere il *framework* di riferimento e le principali aree di qualità individuate.

Nella seconda fase, la Regione ha definito il piano di lavoro per l'applicazione del *framework*, coinvolgendo tre aziende affidatarie dei servizi di TPL, che si sono rese disponibili partecipando nei limiti dei vincoli oggi imposti dal contratto vigente. Avendo realizzato un pilota con alcune aziende affidatarie, l'ultima fase del lavoro è consistita nella definizione del modello di riferimento sulla Carta Unica dei Servizi, oggetto del presente documento, consentendo anche l'individuazione di soglie minime per i singoli indicatori relativi alla qualità del servizio di TPL.

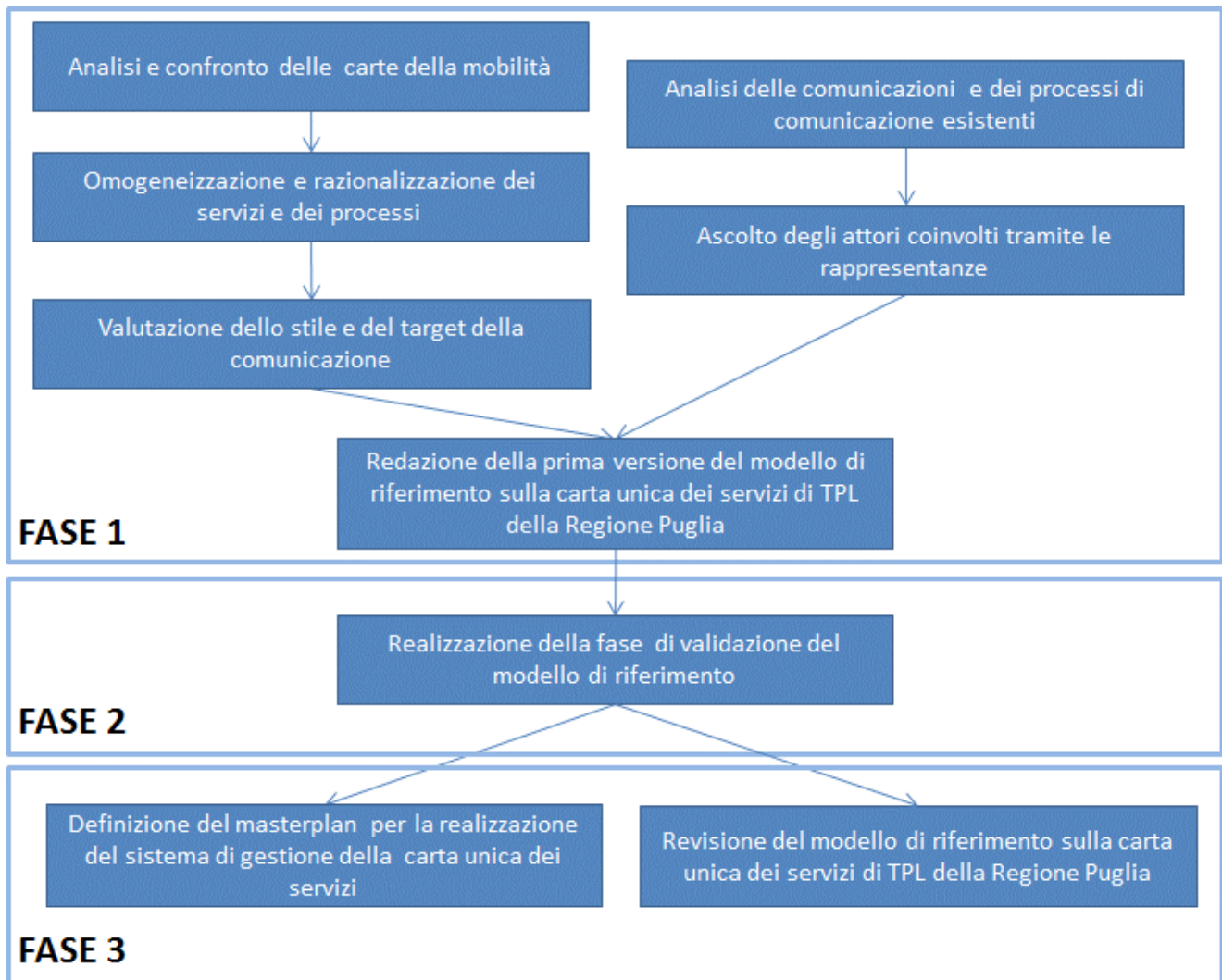


Figura : Piano delle attività

Partendo dall'analisi e dal confronto delle carte di mobilità esistenti, procedendo con l'ascolto degli attori coinvolti tramite le rappresentanze e dall'analisi delle comunicazioni e dei processi di comunicazione esistenti, nella *fase 1* è stata redatta la prima versione del modello di riferimento della carta unica dei servizi di TPL della Regione Puglia. Pertanto, è stato definito il ciclo di vita del servizio di mobilità locale, e dei relativi processi che lo supportano, sulla base di differenti prospettive.

La successiva *fase 2* ha avuto come obiettivo quello di validare il modello di riferimento definito in questo documento, mediante la realizzazione di una fase operativa che ha coinvolto tre aziende affidatarie dei servizi volontarie. Si precisa che, le aziende che si sono prestate alla fase di validazione coprono le due diverse principali tipologie di servizio, ovvero ferroviario e automobilistico.

Dopo aver validato e condiviso il framework, la successiva *fase 3* ha permesso di puntualizzare il modello e definire gli aspetti di ulteriore approfondimento necessari per la realizzazione del sistema di governo della carta unica dei servizi di TPL Regionale.

2. La carta unica dei servizi di mobilità locale della Regione Puglia

~~1.~~ Quadro normativo

~~1.1.~~ Principi ispiratori

L'articolo 16 della Costituzione della Repubblica italiana stabilisce che “ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale ... ogni cittadino è libero di uscire dal territorio della Repubblica e di rientrarvi ...”. Il trattato di Maastricht ha ampliato tale diritto stabilendo che “ogni cittadino dell’Unione Europea ha diritto di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio degli Stati membri ...”(art.8).

~~1.2.~~ Sintesi della normativa vigente

Il quadro normativo sulle Carte dei servizi si presenta fitto di interventi che si sono susseguiti negli ultimi venti anni. Primo fra tutti il **DPCM del 27 gennaio 1994** recante “*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*”. Il decreto fissa i principi cui devono uniformarsi le pubbliche amministrazioni che erogano servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione, a tutela dei diritti dei cittadini. I principi fondamentali sono di:

1. Eguaglianza.
2. Imparzialità.
3. Continuità.
4. Diritto di scelta.
5. Partecipazione.
6. Efficienza ed efficacia.

Il decreto nasce in un contesto normativo che sposa l’esigenza di una generale riforma della Pubblica Amministrazione per il coinvolgimento dei cittadini nel processo di miglioramento della gestione dei procedimenti amministrativi. *Sono considerati “pubblici” non solo i servizi erogati direttamente dalle amministrazioni, ma appunto i servizi che si occupano di garantire il godimento dei diritti della persona* stabilendo l’obbligo per tutti i soggetti erogatori, pubblici e privati, di definire e di adottare “*standard specifici di qualità e quantità dei servizi*”.

Con la **Legge 11 luglio 1995, n. 273**, sono stati determinati i settori di erogazione di servizi pubblici e sono stati definiti gli schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici. Ai sensi

dell'art. 2, co 1, è stato emanato il **DPCM del 30.12.1998** recante lo schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti (Carta della Mobilità).

L'obbligo di adozione, rispettivamente per ciascun soggetto erogatore, di una propria specifica Carta dei Servizi è stato definito nell'art. 2 del decreto legge n. 163 del 1995 (convertito in legge n. 273/95), successivamente abrogato **dall'art. 11, cm 5, D.Lgs. n. 286 del 1999**, nel quale l'assetto normativo in materia di Carte dei Servizi ha trovato un punto fondamentale. **L'art. 11**, comma 1 stabilisce che i servizi pubblici debbono essere erogati *“con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi”*. Il comma secondo prevede che *“le modalità di definizione, adozione e pubblicizzazione degli standard di qualità, i casi e le modalità di adozione delle carte dei servizi, i criteri di misurazione della qualità dei servizi, le condizioni di tutela degli utenti, nonché i casi e le modalità di indennizzo automatico e forfettario all'utenza per mancato rispetto degli standard di qualità sono stabilite con direttive, aggiornabili annualmente, del Presidente del Consiglio dei Ministri”*.

La Regione Puglia recepisce quanto stabilito dalla normativa nazionale limitandosi a disporre l'applicazione di *“sanzioni in caso di inosservanza dei rapporti contrattuali o di mancato rispetto della carta dei servizi”* da parte dei soggetti gestori dei servizi di trasporto pubblico regionale (L.R. 18/2002, art. 19, cm 4, let b).

Il quadro normativo di riferimento è stato successivamente integrato con **l'art. 2**, lett. g) del **“Codice del Consumo” (D. Lgs. n. 206 del 2005)** che afferma il diritto degli utenti all'erogazione di servizi pubblici secondo standard di qualità ed efficienza e **dall'art. 101**, che sottolinea, altresì, il dovere, anche se circoscritto a Stato e Regioni, nell'ambito delle rispettive competenze, di garantire *“i diritti degli utenti dei servizi pubblici attraverso la concreta e corretta attuazione dei principi e dei criteri previsti della normativa vigente in materia”*.

La centralità della Carta viene ribadita in maniera chiara nell'**art. 2, comma 461**, della **legge n. 244 del 2007** che stabilisce, *“al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi*

pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni, in sede di stipula dei contratti di servizio” tra gestore ed ente pubblico, quest’ultimo sia tenuto ad applicare una serie di disposizioni finalizzate “*alla previsione dell’obbligo per i gestori di emanare una Carta della qualità dei servizi*” avente determinate caratteristiche “*da redigere e pubblicizzare in conformità ad intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel contratto di servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell’utenza, in forma specifica o mediante restituzione totale o parziale del corrispettivo versato, in caso di inottemperanza*”.

I diritti e gli obblighi dei passeggeri vengono regolamentati anche dalla legislazione europea.

Il **Regolamento (CE) n. 1371/2007** del Parlamento Europeo e del Consiglio¹ disciplina nello specifico i “*Diritti e Obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario*” presentando una serie di regole da applicarsi a tutti i servizi ferroviari per passeggeri in tutta la Comunità. Il **Decreto Legislativo n.70 del 17/04/2014** reca la disciplina sanzionatoria per le violazioni delle disposizioni del regolamento comunitario, relativo ai passeggeri del trasporto ferroviario effettuato su tutta la rete sia nazionale che regionale e locale.

Il Regolamento stabilisce inoltre:

- le regole per il **trasporto delle biciclette**,
- le **informazioni** minime di pre-post viaggio che le imprese ferroviarie e/o i venditori dei biglietti devono fornire,
- le modalità di emissione dei **biglietti** e delle **prenotazioni**,
- la **responsabilità** delle imprese ferroviarie anche con riferimento agli obblighi di **assicurazione** e di gestione dei rischi in materia di **sicurezza personale** dei passeggeri,

¹ Regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2007, relativo ai *Diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario*, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale il 3 dicembre 2007 ed entrato in vigore il 3 dicembre 2009.

- i diritti delle persone con **disabilità** e delle persone a **mobilità ridotta** e quindi **l'accessibilità** alle stazioni e al materiale rotabile,
- la sicurezza personale dei passeggeri e le norme minime di **qualità** del servizio.

Con il **Regolamento (UE) n. 181/2011** il Parlamento Europeo² ha disciplinato nello specifico i *“Diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus”* stabilendo i diritti fondamentali e imponendo una serie di obblighi alle società di trasporto e ai gestori delle stazioni per quanto riguarda la loro responsabilità nei confronti dei passeggeri. Il **Decreto Legislativo n.169 del 04/11/2014** reca la disciplina sanzionatoria applicabile alle violazioni delle disposizioni di cui al regolamento (UE) n. 181/2011.

Nel 2011 è stata istituita l'**Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART)**, ai sensi dell' [art. 37 del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201](#) (convertito in legge, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214), nell'ambito delle autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità di cui alla [legge 14 novembre 1995, n. 481](#). L'Autorità, costituita il 17 settembre 2013, è competente per la regolazione nel settore dei trasporti e dell'accesso alle relative infrastrutture ed ai servizi accessori. Tra i suoi compiti rientrano anche la definizione dei livelli di qualità dei servizi di trasporto e dei contenuti minimi dei diritti che gli utenti possono rivendicare nei confronti dei gestori. L'Autorità riferisce annualmente alla Camere evidenziando lo stato della disciplina di liberalizzazione adottata e la parte ancora da definire. Con l'accordo del 26 settembre 2013, la **Conferenza Unificata Stato-Regioni** ha approvato i criteri guida per individuare i principi e gli elementi minimi da inserire nei contratti di servizio e nelle carte di qualità dei servizi dei servizi pubblici locali, riservando un'attenzione particolare alle associazioni di tutela dei consumatori-utenti.

Con il Piano di Riprogrammazione dei servizi di Trasporto Pubblico Locale approvato nel 2013 e con il Piano triennale dei servizi 2015-2017 in corso di approvazione la Regione Puglia ha previsto una serie di azioni innovative per migliorare la qualità del servizio di mobilità e, in particolare, un'azione orientata alla redazione della carta dei servizi unica.

² Regolamento (UE) n. 181/2011 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 16 febbraio 2011, relativo ai *Diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus*, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004.

Con il **DGR n.1518 del 24/07/2014** la Giunta regionale ha approvato la Convenzione con il Dipartimento di Ingegneria dell'Innovazione dell'Università del Salento per promuovere la collaborazione con la Regione e l'Agenzia Regionale per la Mobilità in attività di ricerca sulle tematiche relative ai modelli e agli strumenti a supporto dell'integrazione degli aspetti della qualità, della comunicazione e dell'utilizzo delle tecnologie dell'informazione nel settore del servizio di Trasporto Pubblico Locale.

~~2.~~ I contributi degli attori coinvolti tramite le rappresentanze

Nella prima fase di definizione del modello di riferimento della Carta Unica dei Servizi di TPL nella Regione Puglia, i sindacati e le associazioni dei consumatori hanno fornito una serie di indicazioni utili in merito a quanto di seguito indicato.

- Principi generali relativi a:
 - modalità per garantire la partecipazione degli stakeholder, sia in forma singola che associata
 - assicurare certezza ed efficienza dei processi di partecipazione, e di effettiva influenza del processo partecipativo sulle modalità di erogazione dei servizi di TPL
 - assicurare l'indipendenza, la trasparenza e la terzietà dei sistemi di monitoraggio della qualità dei servizi, nonché le forme ampie di una loro effettiva accessibilità informativa agli utenti e a tutti gli stakeholder.
- Contenuti minimi della carta unica dei servizi, nello specifico, riguardo:
 - modalità con cui gestire, su base non occasionale, effettivi rapporti tra aziende ed organizzazioni rappresentative e tra aziende e stakeholder istituzionali e non
 - definizione degli standard minimi di qualità (tipologia, carattere vincolante o indicativo; periodicità della loro rilevazione, sistemi di controllo, ecc.), e percorso di conseguimento dei relativi obiettivi di miglioramento (tempi, responsabilità operative, sistemi di verifica, ecc.)
 - sistemi, luoghi e tempi per la risoluzione semplificata delle eventuali controversie, e sistemi di presa in carico e di gestione delle segnalazioni delle proposte migliorative e/o di disservizi/criticità.

I contributi sono stati offerti dalla FILT CGIL Bari, dall'UGL Puglia Segreteria Regionale Autoferrotranvieri, dall'Associazione in difesa dei Consumatori e degli Utenti Bancari Finanziari – UBF, dalla Rete Della conoscenza Puglia e dal POLIDREAM ASSOUTENTI.

Di seguito si elencano le principali proposte pervenute:

- Strumenti che consentano ai cittadini il controllo sui risultati del monitoraggio effettuato sui servizi
- Partecipazione delle organizzazioni sindacali e delle associazioni dei consumatori ai comitati regionali
- Interazione con gli stakeholder per consentire la segnalazioni di problemi o le proposte di miglioramento della qualità del servizio, garantendo l'invio di osservazione anche da parte dei singoli cittadini
- Consultazione degli stakeholder in fase di elaborazione annuale della carta

- di mobilità dei vari soggetti affidatari dei servizi
- Consultazione periodica degli stakeholder per la pianificazione di azioni correttive necessarie per il miglioramento continuo dei servizi.
- Rilevazione periodica degli standard minimi di qualità attraverso visite ispettive
- Creazione di un numero verde.

Tali contributi, forniti dai sindacati e dalle associazioni si sono rivelati operativi e coerenti con gli obiettivi generali della Carta dei Servizi e sono stati integrati nel presente modello di riferimento, in particolare nella definizione degli indicatori individuati per la misurazione della qualità percepita.

3. Analisi dei processi di comunicazione

La Carta dei Servizi Unica individua il nuovo sistema di riferimento per la gestione ed erogazione dei servizi di mobilità pubblica locale, in cui si dovranno collocare le carte dei servizi dei gestori dei servizi di TPL.

I soggetti coinvolti nel progetto in questione (Figura) sono: la Regione Puglia, in collaborazione con l'Agenda Regionale per la Mobilità (A.Re.M) e il Dipartimento di Ingegneria dell'Innovazione dell'Università del Salento (DII-Unisalento), i gestori dei trasporti su gomma e su ferro (c.d. aziende affidatarie dei servizi), i cittadini e le imprese supportati da associazioni e sindacati.

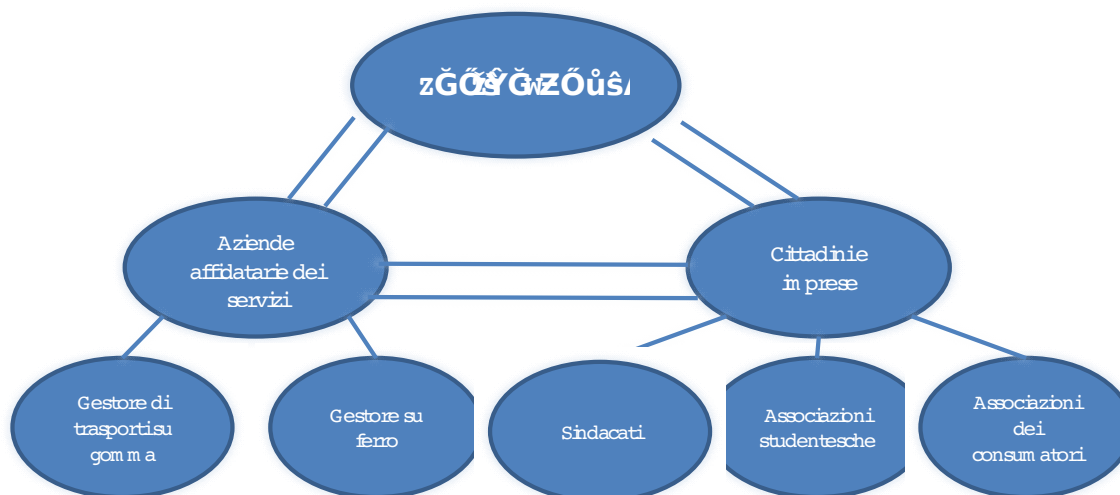


Figura - Attori coinvolti e relative relazioni

I contratti di servizio per il Trasporto Pubblico Locale attualmente attivi sono stipulati tra Regione Puglia e le seguenti Aziende affidatarie:

- Trenitalia SpA

- Ferrotramviaria SpA
- Ferrovie Appulo Lucane srl
- Ferrovie del Gargano srl
- Ferrovie Sud Est e Servizi Automobilistici srl
- Consorzio Trasporti Aziende Pugliesi “CoTr.A.P.”
- Società Alidaunia srl.

I contratti di servizio su gomma e su ferro sono stati prorogati al 30/06/2018 e al 31/12/2021 rispettivamente.

La Regione Puglia, per i servizi di TPL di sua competenza, esercita funzioni di programmazione e amministrazione, e svolge attività di monitoraggio, controllo e miglioramento degli stessi. Essa è il punto di contatto con le aziende affidatarie e con gli utenti.

In particolare, la Regione controlla periodicamente l'erogazione dei servizi di propria competenza sotto l'aspetto quantitativo e qualitativo e la rispondenza ai contratti di servizio.

La gestione dei reclami e dei suggerimenti è un'azione importante e fondamentale per molteplici motivi: in primo luogo, consente di migliorare i servizi resi alla luce delle considerazioni provenienti dall'utente, predisponendo rimedi e azioni correttive o preventive; dall'altro, permette di migliorare la soddisfazione e il consenso attorno al servizio erogato, diventando così un modo per migliorare e monitorare più in generale la qualità dei servizi e per diffondere l'immagine di un'organizzazione attenta alle esigenze e ai feedback dei suoi utenti.

I cittadini possono presentare reclami, segnalazioni ed osservazioni sui servizi del TPL in Puglia attraverso vari canali di accesso: comunicazioni telefoniche, mail, fax indirizzate alla Regione e/o all'A.Re.M. oltre che direttamente alle aziende attraverso i canali di ascolto da essi predisposti.

Al momento l'iter generale prevede una serie di passaggi, che partendo dalla segnalazione da parte dei passeggeri all'Assessorato o all'AREM, coinvolge le aziende affidatarie di servizi TPL che devono rispondere motivando le cause della segnalazione. Qualora l'Assessorato lo ritenga necessario la segnalazione viene inviata all'ufficio “Controlli e verifiche” per generare un'ispezione. Attualmente l'intero processo non è formalizzato e condiviso con le aziende affidatarie dei servizi TPL (Figura).

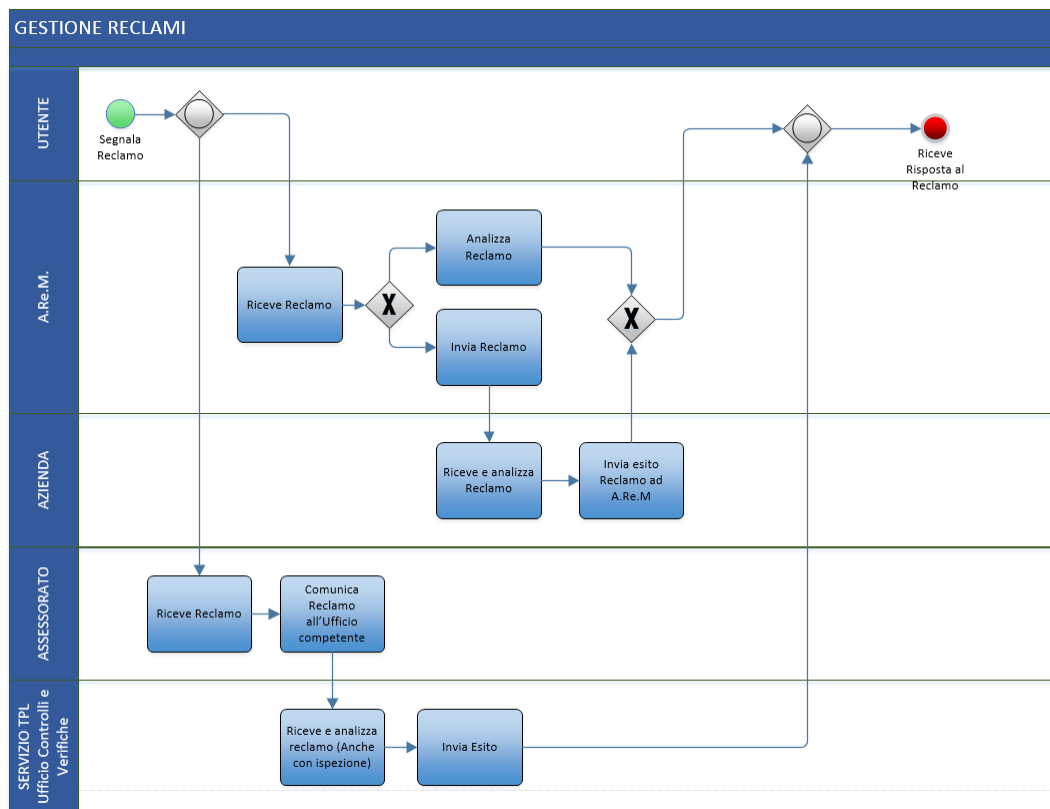


Figura : Attuale Gestione reclami

I tempi di risposta rientrano nei 30 giorni dalla data di ricevimento del reclamo, coerentemente con la norma UNI 10600. Non definibili a priori, in quanto variabili in funzione della tipologia e dell'oggetto del reclamo, i tempi di risoluzione.

I reclami che pervengono alla Regione e/o all'A.Re.M. vengono generalmente registrati in una banca dati che riassume le informazioni utili a redigere una serie di report che consentono di individuare ed analizzare le diverse criticità riguardanti il Servizio TPL. Ciò consente all'Amministrazione di predisporre, laddove possibile, i correttivi necessari a conseguire un progressivo miglioramento del TPL regionale.

Di seguito (Figura) un report che mostra, in modo descrittivo e grafico, l'analisi delle segnalazioni pervenute alla Regione sui disservizi del TPL di sua competenza.

ANALISI DISSERVIZI DEL TPL IN PUGLIA - ANNO 2014

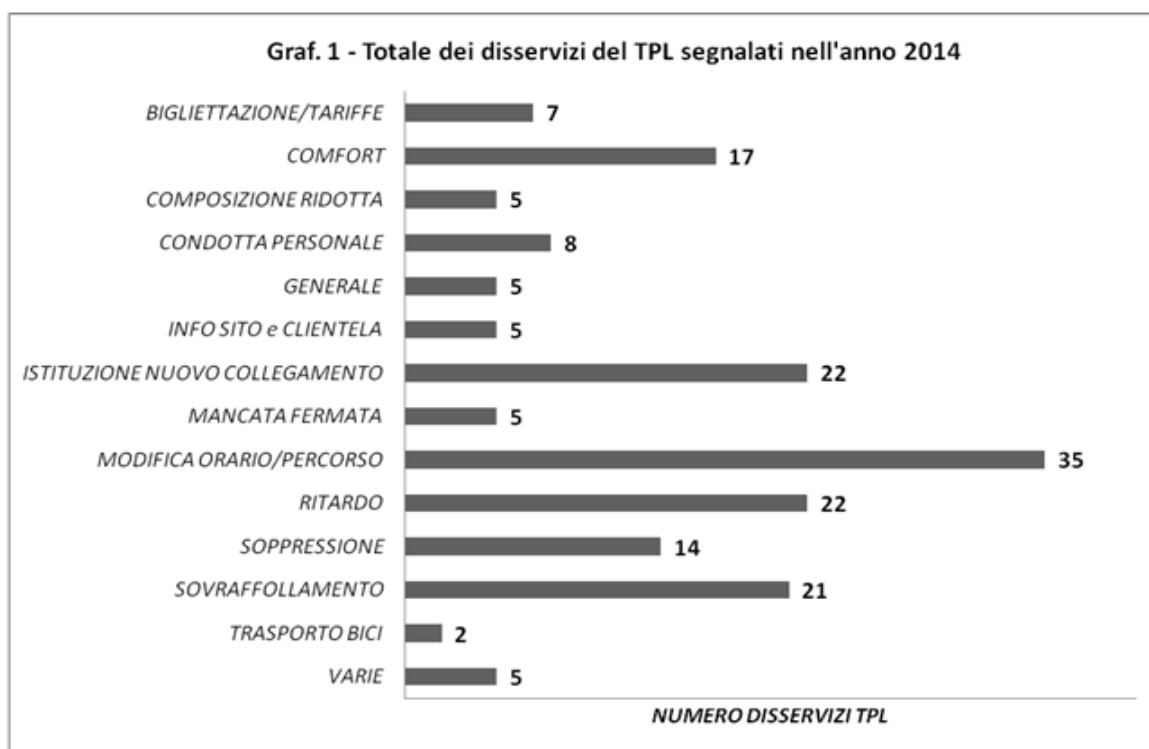
E' stata effettuata un'analisi sui disservizi legati all'offerta del trasporto pubblico locale erogata dalle aziende di TPRL in Puglia. Si precisa che i dati osservati sono relativi alle istanze di segnalazione pervenute tramite i vari canali di accesso a disposizione degli utenti: l'URP, la segreteria dell'Assessorato, il Portale della Mobilità.

L'arco temporale di riferimento osservato è di 12 mesi: da Gennaio 2014 a Dicembre 2014.

E' da segnalare lo scarso numero di segnalazioni/petizioni pervenute a firma delle associazioni di consumatori.

In totale, nell'arco dell'anno, sono pervenute 144 segnalazioni, di cui quasi il 44% ha riguardato più di un disservizio per un totale di 173 disservizi classificati nelle categorie come descritte nel Grafico 1 – Totale dei disservizi del TPL segnalati nell'anno 2014. Il grafico rappresenta il totale dei disservizi di TPL registrati nell'anno 2014. Dalla lettura dei dati emerge che le tipologie dei disservizi per le quali sono state inoltrate il maggior numero di istanze sono rappresentate nel 20,23% dei casi (n. 35 segnalazioni) da situazioni relative a **Modifiche Di Orario/Percorso**, e da richieste che evidenziano situazioni di offerta inadeguata dettate da problemi legati alla necessità di **Istituzione Nuovi Collegamenti** (12,72% del totale, pari a n. 22 reclami) e da criticità dovute al **Sovraffollamento** (12,72% del totale, pari a n. 21 reclami).

Non minore importanza rivestono i disagi legati al mancato **Comfort** (9,83%, 17 reclami), situazione che racchiude i reclami per aria condizionata e/o impianto di riscaldamento non funzionante, scarsa pulizia del mezzo, vetture obsolete, e a complicazioni dovute alle **Soppressioni** (8,09%, N. 14 reclami).



Durante l'anno, Tabella 1 - Distribuzione dei disservizi di TPL per tipologia e mese, si osserva che la maggior parte dei disagi reclamati si registrano nel mese di **Ottobre**, poco dopo l'avvio delle attività scolastiche. In particolare, in questo mese, si verificano in maniera più frequente situazioni di disagio legate ai problemi del Sovraffollamento e del Ritardo. I disservizi evidenziano un ulteriore picco nel mese di **Novembre** legato verosimilmente alle necessità di rimodulare la

programmazione dei servizi di TPRL erogati contestualizzandola. Raccordate le necessità dell'utenza e delle Aziende di TPRL, e definite le eventuali modifiche da apportare al Programma di Esercizio (orari e percorsi), la distribuzione dei disservizi risulta equamente distribuita durante il resto dell'anno.

Ulteriori situazioni di emergenza si registrano nel mese di **Giugno**, ovvero in corrispondenza del Cambio Orario Estivo che si traduce in una riduzione dell'offerta del TPRL.

Un'eccezione è rappresentata dal mese di **Agosto** durante il quale si riscontra una sensibile diminuzione dei reclami, verosimilmente dovuta ad uno scarso utilizzo del mezzo pubblico durante i periodi di ferie estive.

TAB-1 - DISTRIBUZIONE DEI DISSERVIZI DEL TPL PER TIPOLOGIA E MESE - ANNO 2014

Tipologia Disservizi TPL	gen-14	feb-14	mar-14	apr-14	mag-14	giu-14	lug-14	ago-14	set-14	ott-14	nov-14	dic-14	Totale
BIGLIETTAZIONE/TARIFFE	2			1	1		1			1		1	7
COMFORT			3	2	1	1	2			5	2	1	17
COMPOSIZIONE RIDOTTA			1							2	1	1	5
CONDOTTA PERSONALE	3		1				2				2		8
GENERALE						1	1		1	1	1		5
INFO SITO e CLIENTELA		1				1		1		1	1		5
ISTITUZIONE NUOVO COLLEGAMENTO		2		4	10	3	1		1			1	22
MANCATA FERMATA			1			1			1	1	1		5
MODIFICA ORARIO/PERCORSO	5	2	1	2	1	1	2	1	3	5	10	2	35
RITARDO			2	1		3	1		1	10	2	2	22
SOPPRESSIONE	1			1	1	7			1	1	1	1	14
SOVRAFFOLLAMENTO		1	4		2	1			2	9	1	1	21
TRASPORTO BICI				1									1
VARIE	1					1	1			1	1		5
Totale	12	6	13	12	17	21	9	2	10	39	21	11	173

Rispetto al vettore utilizzato dagli utenti per effettuare i loro spostamenti, Tabella 2 – Distribuzione dei disservizi del TPL per tipologia e vettore, si evidenzia che per il **settore Automobilistico** le richieste di verifica e controllo riguardano più frequenti situazioni di Modifica Orario/Percorso, di disagi legati al Comfort e al Sovraffollamento. Per il **settore Ferroviario**, invece, i disservizi reclamati evidenziano un'aspettativa più alta degli utenti rispetto alla qualità del servizio offerto: segnalare situazioni di Ritardo e inviare richieste di Istituzione Nuovi Collegamenti rilevano il desiderio di ottimizzare i tempi di viaggio tra origine e destinazione.

TAB. 2- DISTRIBUZIONE DEI DISSERVIZI DEL TPL PER TIPOLOGIA E VETTORE - ANNO 2014

Tipologia Disservizi TPL	FERRO	GOMMA	N.S.	Totale
BIGLIETTAZIONE/TARIFFE	4	2	1	7
COMFORT	6	11		17
COMPOSIZIONE RIDOTTA	5			5
CONDOTTA PERSONALE	3	5		8
GENERALE	4	1		5
INFO SITO e CLIENTELA	4		1	5
ISTITUZIONE NUOVO COLLEGAMENTO	18	4		22
MANCATA FERMATA	1	4		5
MODIFICA ORARIO/PERCORSO	9	26		35
RITARDO	21	1		22
SOPPRESSIONE	9	5		14
SOVRAFFOLLAMENTO	9	12		21
TRASPORTO BICI	2			2
VARIE	2	3		5
Totale	97	74	2	173

Figura : REPORT_Analisi segnalazioni su disservizi del TPL - Puglia

4. Il ciclo di vita del servizio di mobilità in un'ottica multi stakeholder

Il ciclo di vita del servizio di TPL include le fasi di pre-viaggio, viaggio e post-viaggio che garantiscono una gestione, utile ad un controllo strutturato del servizio. Il servizio di TPL è composto dall'output di n processi, ovvero da una sequenza di attività che coinvolgono differenti stakeholder e che producono n output, a loro volta considerati n sotto servizi del servizio di TPL (Figura).

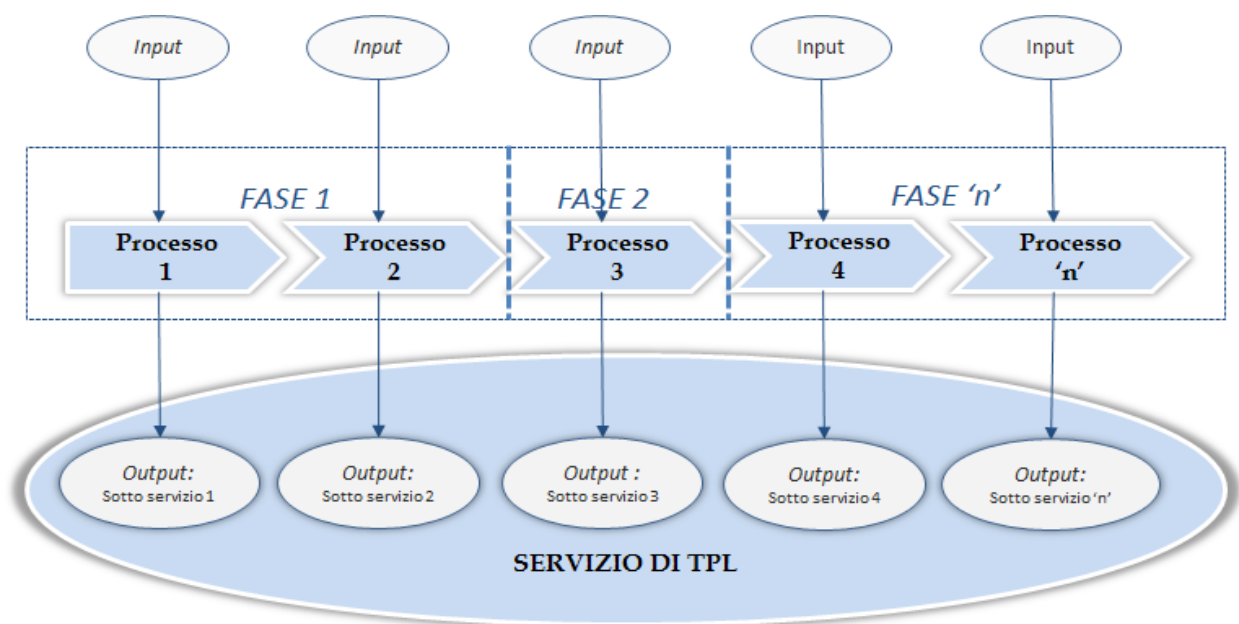


Figura : Processi / Sotto servizi / Servizio di TPL

Ogni processo, appartenente ad una delle 3 fasi definite per il ciclo di vita del servizio, riceve uno o più input e produce degli output corrispondenti ad un sotto servizio del servizio di TPL. Come mostrato nella Figura , i vari processi coinvolgono differenti stakeholder, quali la Regione Puglia, soggetto responsabile della *governance* dell'intero ciclo di vita del servizio di mobilità pugliese, le aziende affidatarie dei servizi di TPL e gli utenti.

La disposizione temporale segue il ciclo di vita del servizio TPL, articolato in tre fasi, e i processi vengono individuati come connessioni fra le varie fasi del ciclo di vita del servizio di TPL e gli stakeholder interessati.

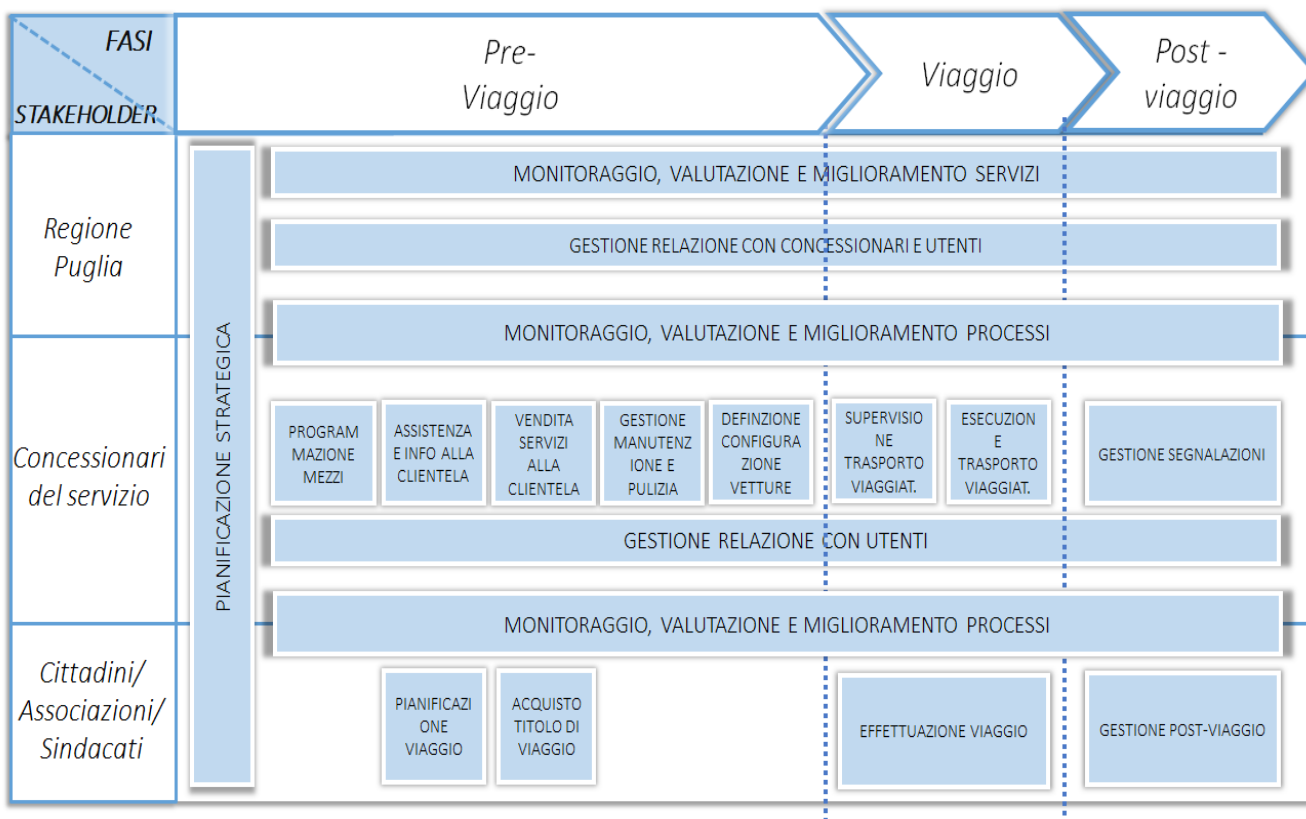


Figura : Overview processi

Si procede di seguito con la descrizione dei singoli processi individuati relativamente ad ogni prospettiva utente e alle corrispondenti risorse coinvolte.

4.1.1. Prospettiva della Regione

Nell'ambito delle attività di programmazione e amministrazione del trasporto pubblico di sua competenza, la Regione Puglia deve vigilare sul corretto funzionamento dei servizi anche allo scopo di migliorarne l'efficienza e la qualità.

L'Ente Regione, è considerato come un punto di contatto per gli utenti, ovvero per cittadini, associazioni dei consumatori e studentesche nonché per i sindacati. Pertanto, deve gestire le relazioni con gli utenti, con i portatori di interessi collettivi oltre che con le aziende affidatarie dei servizi di TPL.

La Regione deve rappresentare il livello centrale che dialoga con gli affidatari dei servizi e con i rappresentanti degli utenti, instaurando una duplice relazione:

- con le aziende affidatarie dei servizi di TPL per formalizzare la gestione della relazione con riferimento ai contratti di servizi stipulati
- con gli utenti per gestire le segnalazioni da essi provenienti, concordando con l'A.Re.M e con le aziende affidatarie le modalità di gestione.

Attualmente, come detto, non vige un puntuale protocollo standardizzato. Nel momento in cui pervengono le segnalazioni degli utenti, gli uffici Regionali competenti definiscono di volta in volta le procedure più idonee da seguire.

Nei nuovi contratti di servizio, che saranno stipulati con le aziende affidatarie di servizi TPL nel 2018 e nel 2021, rispettivamente per trasporti su gomma e su ferro, si prevede la definizione di protocolli di comunicazione condivisi che individuino le procedure all'interno dell'Amministrazione e con le aziende affidatarie dei servizi di TPL, in modo concordato e partecipato.

Come rappresentato in Figura , la Regione Puglia è responsabile di quattro processi, tre dei quali coprono l'intero ciclo di vita del servizio di TPL, a partire dalla fase pre-viaggio fino alla fase post-viaggio. Di seguito elenchiamo con maggior dettaglio i singoli processi da essa gestiti.

- Pianificazione strategica

La Regione, durante il processo di pianificazione, si occupa della programmazione del piano regionale trasporti (art. 7, L.R. 18/2002), dei servizi minimi (art. 5, L.R. 18/2002) e del piano triennale dei servizi (art. 8, L. R. 18/2002). Tale processo fa riferimento anche alla revisione (annuale) dei contratti di servizio stipulati con le aziende affidatarie, delle informazioni in esso contenute e, in particolare, degli indicatori definiti in base agli standard nazionali.

- Monitoraggio, valutazione e miglioramento del servizio

La Regione, anche attraverso l'A.Re.M, cura il monitoraggio dei servizi, la loro valutazione e la successiva attuazione di eventuali azioni correttive finalizzate al loro miglioramento. Tale processo deve coinvolgere il livello degli utenti in tre differenti fasi, di seguito elencate.

- Definizione degli strumenti: prevedere un accordo preventivo tra la Regione e gli utenti, per procedere alla validazione degli strumenti di monitoraggio.
 - Somministrazione degli strumenti: collaborazione su base *volontaria* delle associazioni nella fase di somministrazione. Esemplicando, nel caso in cui "n" rilevatori somministrano dei questionari all'utenza, le associazioni dei consumatori, degli studenti o i sindacati, potranno affiancarli per assicurare la correttezza delle operazioni di somministrazione.
 - Valutazione dei risultati: utilizzo di differenti strumenti di *web analytics*, valutazione di risultati cartacei, etc. che consentono di ottenere dei risultati che, prima di essere resi pubblici, vengono comunicati, visionati e discussi con gli utenti.
- Monitoraggio, valutazione e miglioramento dei processi

La Regione è responsabile del monitoraggio, della valutazione e del miglioramento dei processi appartenenti alle 3 fasi del ciclo di vita del servizio di TPL. I dettagli connessi agli indicatori relativi ai processi di erogazione del servizio dovranno essere definiti istituzionalmente. Si specificheranno tutte le informazioni relative alla frequenza, alla periodicità e così via. La Regione assicurerà che qualità erogata coincida con la qualità percepita.

- Gestione comunicazione con aziende affidatarie dei servizi e utenti

La Regione deve rappresentare il punto di contatto principale per gli utenti e per le aziende affidatarie. Essa deve governare la relazione con gli stakeholder, garantendo una proficua comunicazione, sia per recepire e risolvere problematiche, che per accogliere osservazioni orientate a migliorare in modo continuo i servizi e i relativi processi.

Attualmente i processi legati alla comunicazione fra gli attori non sono formalizzati, pertanto si prevede una futura attività di definizione dei *protocolli di comunicazione*. Tale attività consentirà alla Regione di formalizzare una modalità standard di comunicazione con le aziende affidatarie dei servizi, affinché possa gestire in modo efficiente le segnalazioni provenienti dagli utenti e possa valutare gli indicatori di processo e di qualità del servizio.

~~4.1.1.~~ *Risorse coinvolte*

- Strumenti che, partendo dalla Carta Unica dei Servizi, siano utilizzati per la divulgazione e la partecipazione degli stakeholder (portale, numero unico verde, app su dispositivi mobili, ..) alla pianificazione e gestione dei servizi di TPL.
- Strumenti per il governo dei contratti di servizio, che partendo dai dati provenienti dalle aziende affidatarie, dalle verifiche ispettive, dalle segnalazioni dei cittadini e dalle campagne di *customer satisfaction*, supporteranno il monitoraggio e il controllo del contratto e della qualità dei servizi erogata e percepita.
- Ufficio regionale per la vigilanza e il controllo, deputato a comprovare e certificare il monitoraggio sul campo, nel caso in cui gli strumenti ICT non supportino il monitoraggio.

~~4.2.~~ *Prospettiva Azienda affidataria del servizio*

L'azienda affidataria del servizio di Trasporto Pubblico Locale, è responsabile delle attività esecutive di trasporto passeggeri, della gestione della relazione con l'utenza e del monitoraggio, valutazione e miglioramento dei relativi processi di erogazione.

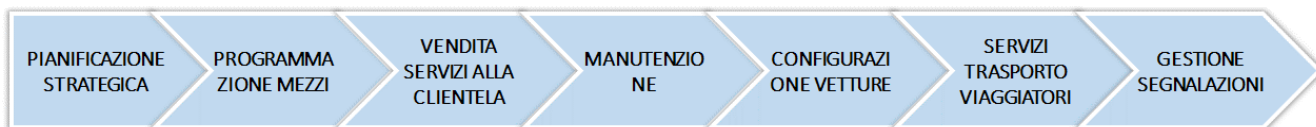


Figura : Processo Azienda affidataria del servizio

- Pianificazione strategica

Nel processo di pianificazione strategica e revisione (annuale) dei contratti eseguito dalla Regione, si prevede il coinvolgimento e la partecipazione attiva delle aziende affidatarie dei servizi.

- Programmazione mezzi

Sulla base dei flussi di passeggeri previsti, dei vincoli dei contratti di servizio e delle integrazioni da predisporre con le altre aziende affidatarie dei servizi, queste ultime produrranno il “programma lunga/media percorrenza”. Tale programma si distingue fra giorni feriali e giorni festivi, definisce la provenienza e la destinazione, l’orario di partenza e di arrivo e ulteriori informazioni utili all’utenza.

Altro output di questo processo è la programmazione dei mezzi garantiti in caso di sciopero, nei giorni festivi e non.

- Vendita e servizi alla clientela

Le gestione dei processi di vendita dei biglietti e dei servizi connessi, da parte delle aziende affidatarie, deve avvenire utilizzando diversi strumenti fisici e virtuali. Questo processo si articola nello svolgimento di un insieme di attività orientate alla gestione della relazione con la clientela. Le aziende affidatarie, infatti, devono fornire indicazioni e assistenza all’utenza, che necessita di informazioni durante il processo di pianificazione del viaggio; sia nel caso di assistenza diretta presso gli sportelli fisici, che nel caso mediato da strumenti ICT (es. il canale telefonico, fax, web, o altri), l’azienda affidataria deve essere in grado di soddisfare quindi i bisogni di informazione, definendo e rispettando le procedure che garantiscano un’efficace ed efficiente comunicazione sia verso i cittadini, sia verso la Regione.

- Manutenzione

La gestione della manutenzione è un processo che può essere distinto in due aree di specializzazione:

- 0 Gestione degli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria, da eseguire sul parco mezzi, nelle stazioni fisiche, etc. In fase di programmazione vengono definite le singole attività da svolgere per gli interventi periodici e occasionali.
- 0 Gestione degli interventi di manutenzione corrente e pulizia, atta ad assicurare il massimo comfort e le migliori condizioni igieniche. In fase di programmazione vengono definite le tipologie di interventi di pulizia ordinaria, occasionale e di emergenza.

Per la gestione della manutenzione vengono specificate non solo le tipologie di interventi, ma anche le relative finestre temporali, le attrezzature necessarie, le responsabilità, e così via.

- Configurazione e predisposizione vetture

Le aziende affidatarie sono tenute a configurare e predisporre le vetture internamente ed esternamente, ponendo attenzione ai dispositivi di equipaggiamento della sicurezza, oltre che agli elementi che garantiscono il comfort alla clientela e la pulizia dei mezzi. Inoltre, in questo processo, le aziende affidatarie sono responsabili dell'individuazione del personale idoneo ad ogni singola tratta.

- Servizi trasporto viaggiatori

Oltre alla programmazione di breve e lungo periodo, alla vendita e assistenza alla clientela e alla configurazione delle vetture, le aziende affidatarie sono responsabili del processo operativo di trasporto viaggiatori, ovvero della supervisione ed esecuzione del servizio.

- Gestione segnalazioni da parte dei passeggeri

E' nella responsabilità delle aziende affidatarie la gestione delle segnalazioni. Gli utenti possono segnalare problemi, osservazioni, reclami, feedback positivi, etc. oltre che alla Regione, direttamente alle aziende affidatarie dei servizi che le acquisiranno attraverso i canali di ascolto da esse predisposti.

~~4.2.1.~~ *Risorse coinvolte*

- Parco mezzi
- Fermate autobus e stazioni gestite dalle aziende affidatarie
- Strumenti per il monitoraggio del processo e delle risorse, e per la gestione dei dati relativi al contratto di servizio e alla qualità del servizio erogato agli utenti
- Personale a bordo e a terra
- Punto unico di contatto per le informazioni relative alla pianificazione del viaggio multivettore su base regionale, per i servizi di acquisto, ripianificazione, rimborso, invio feedback. Tale punto unico deve essere sincrono e asincrono e, oltre ad essere multilingua, deve essere multicanale (fisico, telefonico, web, etc.)
- Biglietto integrato tra i vettori di Trasporto Pubblico Locale
- Rete di vendita dei biglietti integrata, che garantisca anche il posto a sedere per coloro che dispongono del titolo di viaggio.
- Strumenti di segnalazione dell'orario di arrivo e di partenza dei mezzi presso le stazioni degli autobus e dei treni, evidenziando eventuali modifiche degli orari di partenza e/o arrivo.

~~4.3.~~ *Prospettiva del Viaggiatore*

La Figura mostra i processi di responsabilità dell'utente che usufruisce dei servizi di TPL.



Figura : Processi Viaggiatore

- **Pianificazione strategica**

Nel processo di pianificazione strategica e revisione (annuale) eseguito dalla Regione, si prevede il coinvolgimento degli utenti per garantire la loro partecipazione attiva.

- **Pianificazione viaggio**

Per pianificare il viaggio, il viaggiatore reperisce un insieme di informazioni (fruibili dai differenti canali di comunicazione messi a disposizione dell'azienda affidataria del servizio) riguardanti i servizi generali, i servizi di supporto e le infrastrutture per disabili, le tariffe, il trasporto di biciclette al seguito, etc. Mediante l'utilizzo degli strumenti ICT o con l'ausilio dell'operatore presente presso le biglietterie, il viaggiatore sceglierà il luogo di partenza e di destinazione, individuerà il/i mezzo/i che desidera utilizzare e le fermate disponibili nei dintorni del luogo di partenza e di destinazione, sceglierà la data, l'ora, l'eventuale classe e posto.

- **Acquisto del titolo di viaggio**

Dopo aver pianificato il viaggio nei dettagli, il viaggiatore procederà con l'acquisto del titolo di viaggio presso la biglietteria o mediante i differenti strumenti ICT messi a disposizione per l'utenza dei servizi di trasporto.

- **Effettuazione viaggio**

Il viaggiatore in possesso di un titolo di viaggio regolare, potrà recarsi alle stazioni o presso le fermate degli autobus per salire sul mezzo di trasporto scelto. Presso le stazioni e le fermate degli autobus, deve essere garantito all'utente adeguato livello di sicurezza, e deve essere offerta la possibilità di visionare le informazioni aggiornate relative al viaggio prescelto e i corrispondenti collegamenti con altri vettori. Il viaggiatore salirà sul mezzo di trasporto scelto e raggiungerà il posto a sedere selezionato in precedenza, o ne sceglierà uno disponibile. Inoltre, se richiesto, l'utente esibirà il titolo di viaggio al

controllore, il quale si renderà riconoscibile e disponibile a fornire le eventuali informazioni di cui il passeggero necessita.

- **Gestione post viaggio**

Al termine del viaggio, il viaggiatore potrebbe aver subito danni a seguito di eventuali ritardi o incidenti, in tal caso deve poter segnalare le problematiche. Inoltre, deve poter ricevere tutte le informazioni per proseguire il viaggio con mezzi alternativi, ove possibile, in caso di anomalie o di incidenti, o per gestire altre eccezioni.

- **Invio feedback**

Il viaggiatore deve avere la possibilità di inviare dei feedback sulla qualità del servizio. Infatti, oltre ai giudizi positivi, l'utente potrebbe avere la necessità di dover segnalare all'azienda affidataria eventuali problemi riscontrati, come ad esempio il mancato rispetto degli orari di partenza, arrivo o transito in tutte le fermate programmate lungo il percorso, o la mancata integrazione con altri mezzi di trasporto dichiarati disponibili in fase di pianificazione del viaggio, etc.

♂ **Eccezione: Non effettuazione del viaggio**

Nell'eventualità in cui il viaggiatore non dovesse effettuare il viaggio, dopo aver acquistato un regolare titolo di viaggio, è necessario che quest'ultimo abbia la possibilità di reperire tempestive informazione per la ripianificazione o per il rimborso, nel caso in cui la mancata effettuazione del viaggio non sia di sua responsabilità.

Si evidenzia che la qualità del servizio TPL è da considerarsi sistemica, perché è responsabilità dell'azienda affidataria e della Regione assicurare che i diritti dei passeggeri siano garantiti; d'altro canto, la responsabilità della qualità del servizio di TPL coinvolge anche i viaggiatori che sono tenuti a rispettare taluni doveri. Lo stesso DPCM del 30 Dicembre 1998 – “Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del Settore Trasporti” elenca, infatti, i *diritti* e i *doveri del viaggiatore*.

I diritti degli utenti del servizio di TPL sono relativi a:

- Sicurezza e tranquillità del viaggio
- Continuità e certezza del servizio, anche attraverso una razionale integrazione tra i diversi modi di trasporto
- Facile accessibilità e reperibilità delle informazioni sulle modalità di viaggio (orari e tariffe)

- Tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi, ove possibile, in caso di anomalità o di incidenti
- Rispetto degli orari di partenza, arrivo o transito in tutte le fermate programmate lungo il percorso
- Igiene e pulizia dei mezzi e delle stazioni
- Efficienza delle attrezzature di supporto e delle infrastrutture (sale o ambienti di attesa attrezzati)
- Riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte, facile rintracciabilità degli addetti
- Rispondenza tra i servizi acquistati e quelli erogati
- Contenimento dei tempi di attesa agli sportelli (biglietterie e/o informazioni)
- Rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi, nei locali e negli spazi aperti al pubblico
- Tariffe determinate
- Servizi sostitutivi in caso di necessità o interruzioni programmate
- Definizione dei servizi minimi in caso di sciopero
- Mobilità facilitata attraverso la libertà di scelta tra soluzioni modali di trasporto
- Facile accessibilità alla procedura dei reclami e tempestiva risposta agli stessi (non superiore ai trenta giorni)

Relativamente ai doveri, il Cliente deve:

- Non salire sui mezzi di trasporto senza biglietto e/o prenotazione (se questa è obbligatoria)
- Non occupare più di un posto a sedere
- Non insudiciare e non danneggiare pareti, accessori e suppellettili
- Rispettare il divieto di fumare, se indicato
- Non avere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone
- Non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi, senza rispettare le limitazioni/indicazioni stabilite dal vettore
- Non usare i segnali di allarme o qualsiasi altro dispositivo di emergenza, se non in caso di grave ed incombente pericolo
- Attenersi diligentemente a tutte le prescrizioni ed alle formalità relative ai controlli di sicurezza ed alle pratiche doganali
- Rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni dei soggetti erogatori dei servizi e le indicazioni ricevute dagli operatori
- Utilizzare le infrastrutture di trasporto seguendo puntualmente le regole prefissate - assieme a quelle del vivere civile - non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio ed i livelli di servizio per se stesso e per tutti quelli che viaggiano.

~~4.3.1.~~ *Risorse coinvolte*

- Punto unico di contatto per le informazioni relative alla pianificazione del viaggio multivettore su base regionale, per i servizi di acquisto, ripianificazione, rimborso, invio feedback. Tale punto unico deve essere sincrono e asincrono e, oltre ad essere multilingua, deve essere multicanale (fisico, telefonico, web, etc.)
- Biglietto integrato tra i vettori di Trasporto Pubblico Locale
- Rete di vendita dei biglietti integrata, che garantisca anche il posto a sedere per coloro che dispongono del titolo di viaggio.

- Strumenti di segnalazione dell'orario di arrivo e di partenza dei mezzi presso le stazioni degli autobus e dei treni, evidenziando eventuali ritardi.

3. Aree di qualità: Requisiti minimi di qualità

La Regione ha il compito di stabilire i livelli minimi (c.d. *benchmark*) di qualità dei servizi e di prestazioni dei processi di gestione. Inoltre la Regione, con il coinvolgimento degli stakeholder, propone la metodologia per l'applicazione degli indicatori da adottare per monitorare e, conseguentemente, valutare e migliorare i servizi e i processi.

Gli indicatori che la Regione definisce devono regolare i rapporti con le aziende affidatarie dei servizi, dal punto di vista dei processi di erogazione dei servizi stessi. Tali indicatori saranno orientati a monitorare i contratti di servizio stipulati, e quindi a valutare la *qualità erogata* dalle aziende affidatarie. Questa attività non rientra nello scopo del presente documento, ma nella definizione delle linee guida che gestiranno le relazioni tra le aziende affidatarie dei servizi di TPL e la Regione, ovvero in una successiva fase progettuale.

Mediante l'utilizzo degli indicatori definiti nel prosieguo del documento, la Regione dovrà, invece, sovrintendere il rapporto fra l'azienda affidataria e il cittadino, ovvero valutare la qualità erogata e percepita dagli utenti attraverso il monitoraggio dei servizi, riducendo il più possibile l'asimmetria tra quanto erogato e percepito.

≠ Qualità erogata e percepita

La qualità di un servizio pubblico, quale il trasporto, può essere distinta in qualità erogata e qualità percepita, come indicato anche nella norma ISO "UNI EN 13816:2002 Trasporto pubblico passeggeri - Definizioni, obiettivi e misurazione della qualità del servizio".

La *qualità erogata* riguarda principalmente la produzione del servizio ed è orientata ad annullarne i difetti o quantomeno tendere a ridurre i disagi equilibrando esigenze economiche e funzionali con i desideri dei clienti.

La *qualità percepita* (apprezzamento del cliente) fa invece riferimento a criteri più soggettivi quali l'immagine, lo status, il comfort, e deve essere quindi riscontrata mediante indagini di "*customer satisfaction*".

Per individuare la qualità erogata del servizio si considerano gli aspetti maggiormente rilevanti, definiti *fattori di qualità*. Di seguito sono evidenziati tali fattori relativi a ciascuna fase del viaggio:

- sicurezza del viaggio
- sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore
- regolarità del servizio e puntualità dei mezzi
- pulizia e condizioni igieniche dei mezzi
- comfort del viaggio e servizi aggiuntivi (a bordo e/o ai nodi di partenza e di arrivo)
- servizi per viaggiatori con disabilità
- informazioni alla clientela
- aspetti relazionali/comunicazionali del personale a contatto con l'utenza
- attenzione all'ambiente
- grado di integrazione modale
- livello di servizio sportello.

Con riferimento alle dimensioni relazionali e del personale a contatto con l'utenza, occorre evidenziare alcuni aspetti specifici relativi a:

- *Riconoscibilità*: è necessario che il personale, gli addetti e gli strumenti «a contatto con il pubblico», debbano essere riconoscibili e distintivi.
- *Presentabilità*: il personale, nello svolgimento dei compiti assegnati, deve avere cura di indossare un abbigliamento decoroso e pulito.
- *Comportamenti, modi e linguaggio*: i soggetti erogatori devono predisporre, ove non esistenti, Codici di Comportamento per il proprio personale, partendo dai principi contenuti nel «Codice di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni».

Altro aspetto non meno trascurabile riguarda l'integrazione intermodale e le problematiche connesse ai punti di confine tra due o più segmenti modali, per evitare gravose discontinuità e/o criticità nel viaggio. Il monitoraggio del grado d'integrazione modale riveste, quindi, estrema importanza per l'attuazione e l'aggiornamento delle carte e la percezione di un servizio di TPL efficiente ed efficace.

Sulla base delle linee guida fornite dalla Regione, le aziende affidatarie dei servizi hanno la responsabilità di elaborare adeguati strumenti di monitoraggio della qualità erogata percepita dagli utenti.

I risultati ottenuti a seguito del monitoraggio vengono forniti alla Regione che svolgerà un duplice compito:

- verificare che gli strumenti utilizzati siano in linea con quanto richiesto dalla Regione
- assicurare che la distanza tra la qualità percepita e quella erogata tenda

al minimo ossia ad annullarsi.

Nella Figura si rappresenta quanto descritto attraverso un *circolo virtuoso* che coinvolge la Regione Puglia, le Aziende affidatarie dei servizi di trasporto pubblico e gli utenti del servizio di TPL.

Figura : Circolo Virtuoso

Il *circolo virtuoso* (Figura) identifica 3 caratteristiche:

- unitarietà della funzione di controllo e comando svolta della Regione
- circolarità della metodologia di monitoraggio e valutazione che associa i processi ai servizi, ovvero connette la qualità erogata, definita in sede di processo, con la qualità percepita definita in sede di erogazione del servizio. La Regione deve garantire la coincidenza fra qualità erogata e percepita
- unitarietà del metodo, utile al confronto dei risultati di monitoraggio.

2. La qualità dei servizi erogata

In Appendice, nell'elaborato "Livelli di servizio relativi alla carta unica dei servizi di TPL" si dettagliano gli indicatori di servizio individuati.

In una seconda fase saranno definire le linee guida per l'identificazione e la definizione degli indicatori di processo di gestione della relazione fra le aziende affidatarie dei servizi e la Regione.

Gli indicatori di servizio, utili alla misurazione della qualità erogata agli utenti, vengono definiti, differenziando il servizio di TPL su ferro o su gomma, sulla base dei fattori di qualità.

FATTORI DI QUALITÀ	NOME INDICATORE	DESCRIZIONE INDICATORE	NOME NUMERATORE	NOME DENOMINATORE	ANNO/MESE	MAGGIORE/MINORE	VALORE SOGLIA	PERIODO DI RIFERIMENTO	
Sicurezza Viaggio	Età media veicoli	% veicoli con età media < 20 anni N.B. L'età media considera la via tecnica dei treni (che non coincide con la data di immatricolazione)	N. di veicoli in circolazione con età < 20 anni	Tot. Treni circolazione	ANNO	>=	36,00%	Annuale	
	Numero guasti bloccanti il servizio	Numero guasti bloccanti il servizio Il valore dell'indicatore corrisponde al numero di perturbazioni alla circolazione derivanti da guasti treni su un dato treno/km	Numero guasti bloccanti il servizio Il valore dell'indicatore corrisponde al numero di perturbazioni alla circolazione derivanti da guasti treni su un dato treno/km	N. guasti bloccanti il servizio	Percorrenza complessiva di tutti i treni nel mese di riferimento	GEN	<=	12,87	Mensile
						FEB	<=	13,38	
						MAR	<=	9,53	
						APR	<=	13,35	
						MAG	<=	15,50	
						GIU	<=	9,52	
						LUG	<=	14,13	
						AGO	<=	3,67	
						SET	<=	9,55	
						OTT	<=	11,78	
	NOV	<=	22,39						
DEC	<=	10,24							
ANNO	<=	9,93							
Incidentalità mezzo trasporto	n. Incidenti/treno/km Il valore dell'indicatore corrisponde al numero di sinistri su un dato treno/km	N. incidenti dei treni	Percorrenza complessiva di tutti i treni nell'anno di riferimento	ANNO	<=	1,61	Annuale		

Figura : Esempio di schema dei livelli di qualità del servizio di TPL

ferroviario

Come mostrato in Figura , in corrispondenza di ciascun fattore di qualità si individuano gli indicatori di qualità, ovvero variabili quantitative o parametri in grado di rappresentare adeguatamente i livelli prestazionali del servizio ferroviario erogato. L'individuazione di indicatori di qualità costituisce il punto di partenza per avviare il processo di continua misurazione e miglioramento dei livelli di qualità del servizio, intesa come capacità di soddisfare le aspettative degli utenti nel tempo.

Per ogni indicatore si riporta una descrizione dello stesso, il dettaglio del numeratore e del denominatore, la granularità, il valore soglia e il periodo di riferimento per il calcolo del valore soglia. I livelli di qualità target presenti nell'ultima colonna corrispondono ai valori soglia minimi fissati dalla Regione. Essi sono il risultato dell'analisi dei dati forniti dalle aziende concessionarie che hanno partecipato alla fase di validazione del modello descritto nel documento. Per alcuni indicatori non è stato possibile definire un valore soglia in quanto le aziende attualmente non dispongono degli strumenti necessari per la loro misurazione o presentano dei valori pari a zero.

Avendo così specificato ogni singolo indicatore, si rende possibile il confronto e la pubblicazione dei valori con una semantica unica e condivisa. Questo apre anche la strada alla diffusione dei dati relativi alla qualità dei servizi di TPL in formato open data.

3. La qualità del servizio percepita

Per rispondere all'esigenza di misurare la qualità percepita di un servizio, le metodologie proposte in letteratura sono le cosiddette indagini di *customer satisfaction*, nelle quali risulta indispensabile la rilevazione delle valutazioni dei clienti/utenti su alcune specifiche caratteristiche del servizio. Il concetto della qualità percepita di un servizio non presenta ancora oggi una definizione universalmente accettata. Infatti, sebbene le norme ISO "UNI EN 13816:2002 le abbiano definite a livello di standard, ancora oggi spesso tale termine viene considerato con un'accezione così generica da comprendere un'ampia serie di impressioni e sensazioni manifestate dai fruitori di un servizio al momento dell'erogazione e fruizione dello stesso. In quest'ottica occorre necessariamente focalizzare l'attenzione su alcuni aspetti della qualità che influenzano il servizio, tra cui, ad esempio, il grado di fiducia e di empatia che gli operatori preposti riescono ad instaurare con il cliente/utente. Pertanto, in analogia con il *total quality management*,

ampiamente utilizzato nella produzione di beni e servizi nel settore privato, le attività delle amministrazioni pubbliche devono essere ispirate a garantire un continuo miglioramento della qualità dei servizi offerti alla collettività, e quindi crescenti livelli di soddisfazione dei cittadini. I primi tentativi in questa direzione hanno portato alla definizione di un modello chiamato *ServQual* (Servire Qualità) con il quale si definisce la qualità di un servizio ricorrendo ai concetti di qualità percepita e di aspettative del cliente. Tale modello si basa sul confronto tra le percezioni (sensazioni ex-post avvertite dal cliente/utente sul servizio fruito) e le aspettative (ex-ante presenti nella mente del cliente/utente prima della fruizione del servizio). La differenza tra le percezioni e le aspettative per il servizio erogato consente di misurare la qualità del servizio. Le percezioni e le aspettative possono essere definite in funzione di 5 differenti macro dimensioni:

- **aspetti tangibili:** l'aspetto delle strutture fisiche, delle attrezzature, del personale e degli strumenti di comunicazione;
- **affidabilità:** la capacità di prestare il servizio promesso in modo affidabile e preciso;
- **capacità di risposta:** volontà di aiutare gli utenti e di fornire il servizio con prontezza;
- **capacità di rassicurazione:** competenza e cortesia dei dipendenti e la loro capacità di ispirare fiducia e sicurezza;
- **empatia:** assistenza premurosa ed individualizzata che viene prestata all'utente.

Il diffuso utilizzo del modello *ServQual* nella letteratura scientifica non lo rende esente da critiche, in particolare riguardo la complessità del modello stesso. Infatti, la differenza fra le percezioni ex post e le aspettative per il servizio erogato, su cui fonda le basi il modello, non è rispondente al concetto di qualità inteso come opinione e valutazione che il cliente/utente esprime per misurare la qualità. Per ovviare a tale critica, da un punto di vista operativo, lo strumento più opportuno per misurare la qualità potrebbe essere un questionario basato sulle percezioni delle prestazioni fruito, tralasciando la parte delle aspettative. Tale strumento si basa sul modello *ServPerf* (Servire Performance) e ha l'obiettivo di descrivere le relazioni presenti tra qualità del servizio, soddisfazione dei consumatori e intenzioni di acquisto.

A prescindere dalla scelta del modello da utilizzare per la definizione della qualità di un servizio, nel caso specifico della qualità percepita dei servizi di TPL, è utile definire alcuni degli elementi da

considerare e uniformare nelle linee guida per la progettazione degli strumenti di misurazione della *customer satisfaction*. Di seguito elenchiamo i principali elementi:

- tipologia di domande da inserire all'interno del questionario che sarà sottoposto ai clienti
- punteggio da attribuire alle singole domande sulla base della rilevanza delle stesse nel contesto del questionario
- struttura delle domande organizzata in modo gerarchico, in modo da permettere agli utenti di rispondere ai questionari somministrati sulla base dei singoli interessi
- differenti canali di comunicazione, cartacei e digitali, necessari al coinvolgimento di tutti gli utenti appartenenti a diverse fasce d'età
- incentivi necessari ad invogliare l'utenza a rilasciare dei feedback (ad esempio gadget nel caso di somministrazioni eseguite fisicamente dal personale ingaggiato o sconti/promozioni)
- definizione di opportune tempistiche di somministrazione dei questionari per ottenere dei feedback il più possibile realistici ed evitare di proporre all'utente le stesse domande anche in assenza di migliorie
- analisi multidimensionale dei dati ottenuti dalla somministrazione dei questionari e possibilità di effettuare un confronto fra la qualità erogata e percepita
- rappresentazione mediante report e dashboard delle informazioni ottenute a seguito dell'analisi.

Un sistema di *customer satisfaction*, definito in funzione degli elementi sopra elencati, potrà offrire alla Regione la possibilità di monitorare i risultati e garantire il miglioramento continuo dei servizi, anche attraverso una migliore definizione delle strategie e degli investimenti.

~~3.1.~~ Indicatori di customer satisfaction

In Tabella si elencano i fattori di qualità da considerare per la misurazione della soddisfazione della clientela. Il dettaglio degli indicatori e dei livelli target sarà definito a valle dell'individuazione del modello di *customer satisfaction*.

FATTORI DI QUALITÀ	NOME INDICATORE
Sicurezza viaggio	Percezione del livello sicurezza viaggio
Sicurezza personale e patrimoniale	Efficacia azioni vigilanza e deterrenza
Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)	Percezione della regolarità del servizio
Pulizia e condizioni igieniche	Percezione della pulizia dei mezzi
Confortevolezza del viaggio	Percezione della confortevolezza del viaggio
Confortevolezza delle stazioni	Percezione della confortevolezza delle stazioni/banchine
Servizi per viaggiatori disabili	Percezione complessiva dei servizi

FATTORI DI QUALITÀ	NOME INDICATORE
Informazione alla clientela	Prima, durante e dopo il viaggio
	Percezione dell'eshaustività delle informazioni
Aspetti relazionali e comportamentali	Percezione della presentabilità del personale di front-line
	Percezione della riconoscibilità personale front-line
	Percezione del comportamento del personale front-line
	Percezione sul personale front-line
Attenzione all'ambiente	Percezione dell'attenzione all'ambiente
Grado integrazione modale	Percezione sull'integrazione modale
Livello servizio sportello	Percezione complessiva

Tabella - Indicatori di *Customer Satisfaction*

4. Osservazioni finali

Il modello di riferimento della Carta Unica dei Servizi di TPL nella Regione Puglia, descritto nel presente documento, si pone l'obiettivo di identificare un modello capace di individuare misure organizzative idonee ad assicurare i livelli qualitativi dei servizi, attraverso la definizione di parametri facilmente verificabili e misurabili. Di seguito vengono elencati i principali risultati derivanti dall'applicazione di tale modello:

- in tutte le fasi del ciclo di vita del servizio di TPL si rileva la centralità della Regione Puglia e il suo coinvolgimento attivo in ogni attività dei processi rilevati, attraverso il continuo monitoraggio e la valutazione dei servizi e dei processi
- gli stakeholder assumono un ruolo attivo, in quanto diventano soggetti istituzionalmente riconosciuti. Essi sono stati coinvolti attivamente nelle fasi di definizione di strumenti di monitoraggio, nel controllo e nella successiva validazione
- la definizione degli standard delle carte dei servizi non è più un processo frammentato, differente per ogni azienda fornitrice del servizio, ma si basa su un framework comune che consente la confrontabilità dei risultati del monitoraggio e la conseguente valutazione
- la Regione avrà quindi la capacità di individuare eventuali problematiche sui processi e sui servizi, e potrà intervenire tempestivamente definendo le opportune azioni correttive
- il modello di Carta unica dei servizi proposto rientra tra gli strumenti della Regione che rispondono alle esigenze delle *Smart Cities*. Infatti, la partecipazione attiva da parte dell'utenza con strumenti di tipo Web 2.0, le campagne di *customer satisfaction* continue, il monitoraggio in tempo reale con utilizzo di strumentazione di bordo o sulle infrastrutture, la possibilità di monitorare costantemente e in tempo reale i flussi di mezzi e persone, la diffusione dei dati in formato open data sono tra gli obiettivi delle città intelligenti.

≠ Azioni collaterali

A corredo di questo lavoro di definizione della carta unica dei servizi di TPL, per sistematizzare e uniformare la definizione e la modalità di calcolo della qualità erogata da parte dei concessionari, si riportano alcune azioni necessarie per la realizzazione del sistema di governo:

- l'omogeneizzazione dei processi di gestione dei reclami e di *customer satisfaction* in modo da rendere confrontabili i risultati
- la realizzazione degli strumenti IT a supporto del governo dei livelli di qualità del servizio e degli Service Level Agreement contrattuali da mettere a disposizione sia degli amministratori del trasporto pubblico sia dei cittadini, utilizzando formati dati open e conformi con gli standard e le *best practice* internazionali in materia di servizi di geolocalizzazione e

servizi di mobilità in formato aperto.

Nel lavoro effettuato si è reso inoltre evidente la necessità di definire le linee guida per la misurazione dei livelli di performance riguardanti i processi di gestione. Tal linee guida, destinate alle aziende concessionarie, saranno la base su cui saranno poi costruiti i nuovi contratti di servizio per la gomma e il ferro del 2018 e del 2021 rispettivamente.

Infine, per garantire che il modello di gestione della qualità del servizio sia reso esecutivo, è necessario che gli stakeholder del TPL, sia in ambito regionale che provinciale, acquisiscano competenze e padronanza con gli strumenti di gestione della qualità percepita ed erogata. In tal senso, potrà essere necessario un percorso di formazione e affiancamento degli stakeholder al fine di progettare e gestire i contratti di servizio di TPL e gli strumenti di *customer satisfaction*, in modo efficace ed efficiente.



Università del Salento
Dipartimento di Ingegneria dell'Innovazione

5. APPENDICE

6. ANALISI E CONFRONTO DELLE CARTE DI MOBILITÀ DELLE AZIENDE AFFIDATARIE

SOCCIALE	AAA	BBB	C	DDD	EEE	GGG
----------	-----	-----	---	-----	-----	-----

Trasparenza					Descrizione generica	
Rispetto dell'ambiente					Descrizione generica	Descrizione generica
Libertà di scelta	Descrizione generica			Descrizione generica	NO	

Descrizione dei servizi offerti

Sono elencati i collegamenti ferroviari e quelli automobilistici	Sono elencati i collegamenti ferroviari e quelli automobilistici	R	Indicata la rete dei servizi	Non specificati		
Sono elencati solo i punti vendita		E		si		
no	Servizi di noleggio con conducente					

Definizione degli impegni assunti

Regolarità e puntualità	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Organizzazione del servizio					SI	
Pulizia dei mezzi e delle strutture	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Comfort di viaggio	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Informazioni alla clientela	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Servizi per viaggiatori diversamente abili	SI	SI				SI

SOCIETÀ PUBBLICITARIE	AAA	BBB	C	DDD	EEE	GGG
--------------------------	-----	-----	---	-----	-----	-----

<i>Integrazione modale</i>	SI	SI				
<i>Attenzione all'ambiente</i>	SI	SI	SI			SI
<i>Sicurezza e comfort nelle stazioni</i>					SI	SI
<i>Sicurezza del viaggio</i>		SI	SI	SI	SI	SI
<i>Sicurezza personale e patrimoniale dei viaggiatori</i>		SI	SI	SI		SI
<i>Aspetti relazionali del personale a contatto con la clientela</i>		SI	SI			SI
<i>Livello di servizio delle operazioni di sportello</i>		SI				
<i>Definizione dei criteri in grado di misurare la grandezza</i>	Non indicati	SI	IN	Non indicati	Indicati	
<i>Definizione degli standard assunti</i>	Non esplicitati	Non esplicitati	NO	Non esplicitati	Indicati	

Predisposizione degli strumenti di ascolto, tutela e trasparenza

<i>Definizione delle modalità con cui si in contatto con le stesse (telefono ed email; apertura del servizio)</i>	Sono indicati i punti di contatto messi a disposizione dei clienti, oltre alla disponibilità del "registro reclami" attraverso i quali i clienti possono comunicare con l'azienda.	Sono indicati i punti di contatto messi a disposizione dei clienti, attraverso i quali i clienti possono comunicare con l'azienda.		Sono indicati i punti di contatto messi a disposizione dei clienti, oltre alla disponibilità del "registro reclami" attraverso i quali i clienti possono comunicare con l'azienda.	Sono indicati i punti di contatto messi a disposizione dei clienti, attraverso i quali i clienti possono comunicare con l'azienda.	Sono indicati i punti di contatto messi a disposizione dei clienti, oltre alla disponibilità del "registro reclami" attraverso i quali i clienti possono comunicare con l'azienda.	Sono indicati i punti di contatto messi a disposizione dei clienti, attraverso i quali i clienti possono comunicare con l'azienda.
<i>Definizione dei reclami</i>	Impegno a fornire una risposta entro trenta giorni al recapito indicato dal cliente	Impegno a fornire una risposta entro trenta giorni al recapito indicato dal cliente	Procedure per proposte dei reclami e impegno a fornire una risposta entro trenta giorni al recapito indicato dal cliente	Registro dei reclami o mediante posta, fax, e-mail	Reclami monitorati e impegno alla risposta	Impegno a fornire una risposta entro trenta giorni al recapito indicato dal cliente	Impegno a fornire una risposta entro trenta giorni al recapito indicato dal cliente
<i>Sistemi di monitoraggio</i>			Questionari Rilevazioni a campione Rilevazioni attraverso sondaggi	Questionari Rilevazioni a campione Rilevazioni attraverso sondaggi			

Diritti dei clienti

<i>Sicurezza e tranquillità del viaggio;</i>	SI	SI	SI		SI	
--	----	----	----	--	----	--

SOCCORSO SOCIETÀ CATASTROFICHE E MISURE PREVENTIVE E PUNIZIONI	AAA	BBB	C	DDD	EEE	GGG
---	-----	-----	---	-----	-----	-----

utilizzare i
 telefoni cellulari a
 bordo dei treni e nei
 aerei e sulle
 piattaforme delle
 stazioni e nonch  nei
 reparti e
 stazioni salone
 e la suoneria
 cellulare sia
 attivata od
 disattivata, al fine di
 evitare il disturbo
 ai viaggiatori
 e trasmettere
 i segnali
 di allarme e/o
 di allarme altro
 tipo; positivo di
 presenza se non in
 caso di grave ed
 imminente
 pericolo;
 Attenersi
 rigorosamente a
 tutte le prescrizioni
 e disposizioni relative
 ai controlli di
 sicurezza;
 rispettare
 scrupolosamente le
 disposizioni e le
 prescrizioni
 emanate dall'azienda
 e nonch  le
 disposizioni ricevute
 dal personale
 aziendale;
 osservare il divieto
 di portare oggetti dai
 mezzi di trasporto
 e conservare tutte le
 descrizioni
 e dati relativi
 agli incidenti
 riguardanti
 il trasporto (leggi,
 decreti e
 regolamenti in
 vigore)
 in rispetto delle
 disposizioni di legge
 e applicazione di
 sanzioni
 amministrative
 pecuniarie

SI

SI

S

I

SI

S

I

SI

SI

S

I

S

I

S

I

SOCCORSO SOCIETÀ PAGAGGIARE CONDIZIONI	AAA	BBB	C	DDD	EEE	GGG
<p> zcare i mezzi e rastrutture di rto seguendo ualmente le e prefissate, e a quelle del e civile, non omettendo in un modo la urezza del o ed i livelli di rizio per se o e per tutti che viaggiano. dispositivi di urezza per ertura delle o i segnali di e solo in caso grave ed onente pericolo cedere alle ni o nelle sale sa munito di to di viaggio; ersona non e di biglietto ggio possono cedere ai piedi interni e altri delle oni solo se in mpagnamento aggiatori in za o in arrivo tatamente al lo di tempo a le scopo ecessario spettare il olamento di o" sia a bordo autobus sia varie strutture ziendali olare, durante viaggio, le e anziane ed i li e rispettare isposizioni ive ai posti ati ai disabili </p>	SI	SI	S I		SI	
Norme di carattere specifico per i clienti del servizio						
<p> ità di acquisto oli di viaggio sanzoni ministrative </p>		SI			SI	SI

**7. LIVELLI DI SERVIZIO DELLA CARTA UNICA DEI SERVIZI
DI TPL**

8. Livelli di qualità del servizio di TPL su ferro

FATTORI DI QUALITÀ	NOME INDICATORE	DESCRIZIONE INDICATORE	NOME NUMERATORE	NOME DENOMINATORE	AN NO/ ME SE	MAGGIORE/MIN ORE	VALORI	
Sicurezza Viaggio	Età media veicoli	% veicoli con età media < 20 anni [L'età media considera la vita tecnica dei treni (che non coincide con la data di immatricolazione)]	N. di veicoli in circolazione con età <20 anni	Tot. Treni circolazione	AN NO	>=	3	
	Numero guasti bloccanti il servizio	Numero guasti bloccanti il servizio	Il valore dell'indicatore corrisponde al numero di perturbazioni alla circolazione derivanti da guasti treni su milioni di treni*km	N. guasti bloccanti il servizio	Percorrenza complessiva di tutti i treni nel mese di riferimento	GE	<=	
						N	<=	
						FEB	<=	
						MA	<=	
						R	<=	
						AP	<=	
						R	<=	
						MA	<=	
						G	<=	
GIU						<=		
LU	<=							
G	<=							
AG	<=							
O	<=							
SET	<=							
OT	<=							
T	<=							
NO	<=							
V	<=							
DIC	<=							
AN	<=							
NO	<=							
Incidentalità mezzo trasporto	n. Incidenti/treni km. Il valore dell'indicatore corrisponde al numero di sinistri su milioni di treni*km	N. incidenti dei treni	Percorrenza complessiva di tutti i treni nell'anno di riferimento	AN NO	<=			
Sicurezza Personale e Patrimoniale	Entità azione vigilanza	% stazioni presenziate da persona fisica	n. di stazioni presenziate da persona fisica	Tot. Stazioni	AN NO	>=	7	
	Entità azione vigilanza	n. personale viaggiante (controllori)/viaggiatori. Il valore dell'indicatore corrisponde al numero di denunce su milioni di viaggiatori	n. personale viaggiante (controllori)	Tot. Viaggiatori	AN NO	>=		
	Dispositivi TV a circuito chiuso per vigilanza	% stazioni con sistemi di videocamere/tot stazioni	N. di stazioni con sistemi di videocamere	Tot. Stazioni	AN NO	>=	2	

FATTORI DI QUALITÀ	NOME INDICATORE	DESCRIZIONE INDICATORE	NOME NUMERATORE	NOME DENOMINATORE	AN NO/MESE	MAGGIORE/MIN ORE	VALORE	
Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)	Entità azione vigilanza	% stazioni dotate di controllo accessi [Per "controllo accessi" intendiamo chiusure di sbarramento per il controllo degli accessi durante le ore di sospensione dell'esercizio ferroviario]	N. stazioni dotate di controllo accessi	Tot. Stazioni	AN NO	>=	9	
	Denunce (furti, danni, molestie)	n. denunce/n. viaggiatori. Il valore dell'indicatore corrisponde al numero di denunce su milioni di viaggiatori	N. Denunce	Tot. Viaggiatori	AN NO	<=		
	Tempi di percorrenza tragitto	Velocità commerciale km/ora	Velocità commerciale media. Il valore dell'indicatore è espresso in km/h ed è calcolato come rapporto fra numero totale dei km di percorrenza (come da concessione) sulle ore effettive totali di servizio		AN NO	>=		
	Copertura Giornaliera	Ore servizio durante la giornata	Ore di servizio [gg Feriali] Formato ora: HH:mm:ss	24 ore	AN NO	>=	1	
	Copertura Giornaliera	Ore servizio durante la giornata	Ore di servizio [gg Festivi] Formato ora: HH:mm:ss	24 ore	AN NO	>=	1	
	Puntualità	% treni in orario (0/5)/tot treni programmati	N. di treni in orario (0/5)	Tot. Treni programmati	GE N FEB MA R AP R MA G GIU LU G AG O SET OT T	>=	8	
							>=	8
							>=	8
							>=	7
							>=	8

FATTORI DI QUALITÀ	NOME INDICATORE	DESCRIZIONE INDICATORE	NOME NUMERATORE	NOME DENOMINATORE	ANNO/MESE	MAGGIORE/MINORE	VALORE
	Puntualità	% treni in ritardo (6/15') [Intera Giornata]	N. treni in ritardo (6/15')	Tot. Treni programmati	NOV	≥	8
					DIC	≥	8
					ANNO	≥	8
					GEN	≤	1
					FEB	≤	1
					MAR	≤	1
					APR	≤	2
					MAG	≤	1
					GIU	≤	1
					LUG	≤	1
					AGO	≤	1
					SET	≤	1
	Puntualità	% treni in ritardo (>15') [Intera Giornata]	N. treni in ritardo (>15')	Tot. Treni programmati	NOV	≤	1
					DIC	≤	1
					ANNO	≤	1
					GEN	≤	4
					FEB	≤	4
					MAR	≤	1
					APR	≤	1
					MAG	≤	1
					GIU	≤	1
					LUG	≤	1
					AGO	≤	1
					SET	≤	1
	Puntualità	% treni in ritardo (tutte le corse con ritardo superiore a 5') [Intera Giornata]	N. treni in ritardo (totale)	Tot. Treni programmati	NOV	≤	1
					DIC	≤	1
					ANNO	≤	1
					GEN	≤	1
					FEB	≤	1
					MAR	≤	1

FATTORI DI QUALITÀ	NOME INDICATORE	DESCRIZIONE INDICATORE	NOME NUMERATORE	NOME DENOMINATORE	AN NO/ME SE	MAGGIORE/MIN ORE	VALORI
					AP	≤	2
					R	≤	
					MA	≤	1
					G	≤	
					GIU	≤	1
					LU	≤	
					G	≤	
					AG	≤	1
					O	≤	
					SET	≤	1
					OT	≤	
					T	≤	1
					NO	≤	
					V	≤	1
					DIC	≤	1
					AN	≤	
					NO	≤	1
					GE	≤	
					N	≤	
					FEB	≤	
					MA	≤	1
					R	≤	
					AP	≤	2
					R	≤	
					MA	≤	1
					G	≤	
		% treni in ritardo (6/15')			GIU	≤	
	Puntualità	[Orari di punta] (7.00-9.29 / 12.30-13.59 / 17.30-18.59)	N. treni in ritardo (6/15')	Tot. Treni programmati Orari di Punta	LU	≤	
					G	≤	
					AG	≤	
					O	≤	
					SET	≤	
					OT	≤	
					T	≤	
					NO	≤	
					V	≤	
					DIC	≤	
					AN	≤	
					NO	≤	
					GE	≤	
					N	≤	
					FEB	≤	
					MA	≤	
					R	≤	
		% treni in ritardo (>15')			AP	≤	
	Puntualità	[Orari di punta] (07.00-9.29 / 12.30-13.59 / 17.30-18.59)	N. treni in ritardo (>15')	Tot. Treni programmati Orari di Punta	R	≤	
					MA	≤	
					G	≤	
					GIU	≤	
					LU	≤	
					G	≤	
					AG	≤	
					O	≤	
					SET	≤	

FATTORI DI QUALITÀ	NOME INDICATORE	DESCRIZIONE INDICATORE	NOME NUMERATORE	NOME DENOMINATORE	AN NO/MESE	MAGGIORE/MIN ORE	VALORI
					OT	<=	
					T	<=	
					NO	<=	
					V	<=	
					DIC	<=	
					AN	<=	
					NO	<=	
					GE	<=	1
					N	<=	
					FEB	<=	1
					MA	<=	1
					R	<=	1
					AP	<=	2
					R	<=	
					MA	<=	1
					G	<=	
		% treni in ritardo (tutte le corse con ritardo superiore a 5')			GIU	<=	0
	Puntualità	[Orari di punta] (7.00-9.29 / 12.30-13.59 / 17.30-18.59)	N. treni in ritardo (totale)	Tot. Treni programmati Orari di Punta	LU	<=	0
					G	<=	0
					AG	<=	1
					O	<=	1
					SET	<=	1
					OT	<=	1
					T	<=	1
					NO	<=	1
					V	<=	1
					DIC	<=	1
					AN	<=	1
					NO	<=	1
					GE	<=	1
					N	<=	1
					FEB	<=	1
					MA	<=	1
					R	<=	1
					AP	<=	2
					R	<=	
					MA	<=	1
					G	<=	
		% treni in ritardo (6/15')			GIU	<=	1
	Puntualità	[Orari di morbida] (00.00-06.59 / 9.30-12.29 / 14.00-17.29 / 19.00-23.59)	N. treni in ritardo (6/15')	Tot. Treni programmati Orari di Morbida	LU	<=	0
					G	<=	0
					AG	<=	0
					O	<=	0
					SET	<=	0
					OT	<=	0
					T	<=	0
					NO	<=	0
					V	<=	0
					DIC	<=	1
					AN	<=	0
					NO	<=	0
					GE	<=	0
					N	<=	0
	Puntualità	[Orari di morbida] % treni in ritardo (>15')	N. treni in ritardo (>15')	Tot. Treni programmati Orari di Morbida	FEB	<=	0

FATTORI DI QUALITÀ	NOME INDICATORE	DESCRIZIONE INDICATORE	NOME NUMERATORE	NOME DENOMINATORE	AN NO/MESE	MAGGIORE/MIN ORE	VALORI
	Puntualità	(00.00-06.59 / 9.30-12.29 / 14.00-17.29 / 19.00-23.59)	N. treni in ritardo (totale)	Tot. Treni programmati Orari di Morbida	MAR	≤	
					APR	≤	
					MAG	≤	
					GIU	≤	
					LUG	≤	
					AGO	≤	
					SET	≤	
					OTT	≤	
					NOV	≤	
					DIC	≤	
					GEN	≤	
					FEB	≤	
	Regolarità servizio	Treni effettuati/tot treni programmati	Treni effettuati [Treni programmati al netto dei treni soppressi (i treni Non effettuati a causa di scioperi, si considerano come effettuati)]	Tot. Treni programmati	GEN	≥	9
					FEB	≥	9
					MAR	≥	9
					APR	≥	9
					MAG	≥	9
					GIU	≥	9
					LUG	≥	9

FATTORI DI QUALITÀ	NOME INDICATORE	DESCRIZIONE INDICATORE	NOME NUMERATORE	NOME DENOMINATORE	AN NO/MESE	MAGGIORE/MINORE	VALORE
					AG O	>=	9
					SET	>=	9
					OT T	>=	8
					NO V	>=	8
					DIC	>=	9
					AN NO	>=	9
	Pulizia e condizioni igieniche	Pulizia Ordinaria dei treni	Periodicità (giornaliera, settimanale, mensile, etc) degli interventi di pulizia su tutti i treni				>=
Pulizia Radicale dei treni		Periodicità (giornaliera, settimanale, mensile, etc) degli interventi di pulizia radicale su tutti i treni				>=	M
Sanificazione		Periodicità (giornaliera, settimanale, mensile, etc) degli interventi di sanificazione				>=	Second
Pulizia Ordinaria dei locali		Periodicità (giornaliera, settimanale, mensile, etc) degli interventi di pulizia su tutti i locali della linea (marciapiedi, stazioni, sala di attesa. Etc.)				>=	Gi
Pulizia Ordinaria dei locali		Periodicità (giornaliera, settimanale, mensile, etc) degli interventi di pulizia dei bagni delle stazioni				>=	Gi
Pulizia Ordinaria dei treni		Periodicità (giornaliera, settimanale, mensile, etc) degli interventi di pulizia dei bagni dei treni				>=	Gi
Comfort e servizi aggiuntivi	Impianti igienici	% dei treni dotati di impianti igienici sul tot dei treni circolanti	N. di treni dotati di impianti igienici	Tot. Treni circolanti	AN NO	>=	5
	Stazioni con WC	% di Stazioni con WC sul tot delle stazioni	N. di stazioni con WC	Tot. Stazioni	AN NO	>=	6
	Stazioni con scale mobili	% di Stazioni con scale mobili sul tot delle stazioni	N. di stazioni con scale mobili	Tot. Stazioni	AN NO	>=	9
	Climatizzazione	% di carrozze dotate di impianti di condizionamento dell'aria sul tot delle carrozze	N. di carrozze dotate di impianti di condizionamento dell'aria	Tot. Carrozze	AP R- SET	>=	8
	Climatizzazione	% di carrozze dotate di climatizzatori funzionanti sul tot delle carrozze	N. di carrozze dotate di climatizzatori funzionanti	Tot. Carrozze	AP R- SET	>=	8

FATTORI DI QUALITÀ	NOME INDICATORE	DESCRIZIONE INDICATORE	NOME NUMERATORE	NOME DENOMINATORE	AN NO/MESE	MAGGIORE/MINORE	VALORE
Servizi per viaggiatori disabili	Risaldamento	% di carrozze dotate di riscaldamento sul tot delle carrozze	N. di carrozze dotate di riscaldamento	Tot. Carrozze	OT T- MA R	≥	100
	Risaldamento	% di carrozze dotate di riscaldamento funzionante sul tot degli autobus	N. di carrozze dotate di riscaldamento funzionante	Tot. Carrozze	OT T- MA R	≥	100
	Stazioni con servizi aggiuntivi	% di stazioni con bar e/o rivendite giornali e/o distributori bevande sul tot della stazioni	N. di stazioni con bar e/o rivendite giornali e/o distributori bevande	Tot. Stazioni	AN NO	≥	200
	Accessibilità disabili motori	% Treni circolanti con pianale ribassato / tot treni circolanti [Ogni treno deve avere almeno 1 carrozza con pianale ribassato]	N. Treni circolanti con pianale ribassato	Tot. Treni circolanti [La dicitura "treni circolanti" equivale alla dicitura "treni programmati" ed è utilizzata in questo contesto per evidenziare che nel calcolo dell'indicatore si considerano i treni effettivamente utilizzati per la circolazione]	AN NO	≥	
	Accessibilità disabili motori	% Treni circolanti con pedana / tot treni circolanti [Ogni treno deve avere almeno 1 carrozza con pedana]	N. Treni circolanti con pedana	Tot. Treni circolanti	AN NO	≥	
	Mezzi con posti riservati ai disabili	% Treni circolanti con posti riservati ai disabili /tot treni circolanti	N. treni circolanti con posti riservati ai disabili	Tot. Treni circolanti	AN NO	≥	50
	Impianti igienici uso disabili nelle stazioni	% di stazioni dotate di impianti igienici ad uso disabili sul tot delle stazioni	N. di stazioni dotate di impianti igienici ad uso disabili	Tot. Stazioni	AN NO	≥	40
	Impianti igienici uso disabili nei treni	% di treni dotati di impianti igienici ad uso disabili sul tot dei treni circolanti	n. di treni dotati di impianti igienici ad uso disabili	Tot. Treni circolanti	AN NO	≥	
	Corse con mezzi che permettono l'accesso ai disabili	% di corse effettuate con un treno che consente il trasporto dei disabili (presenza di pedana/pianale ribassato e posto riservato)	n. di corse effettuate con un treno che consente il trasporto dei disabili	Tot. Corse effettuate	GE N FEB MA R AP R MA G GIU LU G AG O	≥	

FATTORI DI QUALITÀ	NOME INDICATORE	DESCRIZIONE INDICATORE	NOME NUMERATORE	NOME DENOMINATORE	AN NO/ME SE	MAGGIORE/MIN ORE	VALORI	
Informazione alla clientela					SET	≥		
					OT	≥		
					T	≥		
					NO	≥		
					V	≥		
					DIC	≥		
					AN	≥		
					NO	≥		
		Diffusione dell'informazione a bordo del mezzo	% treni circolanti che utilizza gli impianti per: - annunci audio o video di destinazione e successiva fermata - informazioni sul servizio	N. treni circolanti dotati di impianti per annunci audio e/o video di destinazione e successiva fermata e informazioni sul servizio	Tot. Treni circolanti	AN NO	≥	4
		Diffusione orari e tariffe alle stazioni	% stazioni che informano su orari e tariffe	N. stazioni dotate di monitor/tabelloni per informazioni su orari e tariffe	Tot. Stazioni	AN NO	≥	3
		Tempi di attesa al telefono per informazioni su orari	Tempo medio di attesa per informazioni su orari mediante contatto telefonico	Somma dei tempi di attesa per informazioni su orari mediante contatto telefonico	N. tot chiamate	GE N FEB MA R AP R MA G GIU LU G AG O SET OT T NO V DIC AN NO GE N FEB MA R AP R MA G GIU LU G	≤	
		Tempi di attesa al telefono	% di chiamate con tempi di attesa >60" sul numero tot di chiamate	N. chiamate con tempo di attesa > 60"	N. tot chiamate	AP R MA G GIU LU G	≤	

FATTORI DI QUALITÀ	NOME INDICATORE	DESCRIZIONE INDICATORE	NOME NUMERATORE	NOME DENOMINATORE	AN NO/MESE	MAGGIORE/MINORE	VALORE
					AG	≤	
					O	≤	
					SET	≤	
					OT	≤	
					T	≤	
					NO	≤	
					V	≤	
					DIC	≤	
					AN	≤	
					NO	≤	
	Informazioni su punti vendita	Indicazione nella Carta dei servizi delle stazioni e punti vendita dei titoli di viaggio		SI			
	Informazioni su orari	Indicazione nella Carta dei servizi della fascia oraria per contatto telefonico		SI			
	Informazioni alle stazioni e fermate	% stazioni dotate di monitor e/o impianti per annunci sonori per informazioni <i>aggiornate</i> sul servizio	N. stazioni dotate di monitor e impianti per annunci sonori per informazioni <i>aggiornate</i> sul servizio	Tot. Stazioni	AN NO	≥	5
	Informazioni su trasporto disabili	Indicazione sulla presenza di veicoli abilitati per il trasporto disabili	n. di canali di comunicazione che erogano informazioni sui veicoli che trasportano disabili (per canali di comunicazione si intendono, tra gli altri, il sito web, i monitor e gli impianti per annunci sonori)	Num. Tot. di canali di comunicazione che supporta l'erogazione di queste informazioni	AN NO	≥	

FATTORI DI QUALITÀ	NOME INDICATORE	DESCRIZIONE INDICATORE	NOME NUMERATORE	NOME DENOMINATORE	AN NO/MESE	MAGGIORE/MINORE	VALORE
Aspetti relazionali e comportamentali	Efficacia dei controlli	<p>num. sanzioni comminate/ num controlli effettuati.</p> <p>Il valore dell'indicatore corrisponde al numero di denunce su milioni di viaggiatori. L'indicatore indica che "x" viaggiatori su "N" hanno subito una sanzione. Esempio: Se il valore indicatore è pari a 10,37 vuol dire che su 5.400.000 viaggiatori, in 56 hanno ricevuto una sanzione, cioè circa 10 viaggiatori su 1.000.000 (56/5,4 viaggiatori).</p> <p>Per il calcolo della soglia si considera il valore minimo perché l'indicatore valuta l'efficacia dei controlli, quindi un valore più alto indica una maggiore efficacia.</p>	N. sanzioni comminate.	N. viaggiatori	AN NO	≥	
	Trasporto biciclette	Numero di ganci e/o stalli per biciclette su singolo treno	N. carrozze dotate di ganci e/o stalli per le biciclette	Treni circolanti	AN NO	≥	
Grado integrazione modale	Collegamenti con fermate mezzi su gomma	% stazioni collegate con fermate mezzi su gomma	N. stazioni collegate con fermate mezzi su gomma	Tot. Stazioni	AN NO	≥	7
	Informazioni e biglietti altri vettori	% stazioni munite di sportelli informazioni e biglietti altri vettori/totale	n. stazioni munite sportelli che erogano informazioni e biglietti altri vettori	Tot. Stazioni	AN NO	≥	4
	Tasso stazioni dotate di parcheggi	% Stazioni con parcheggio/stazioni totali	N. di stazioni con parcheggi	Tot. Stazioni	AN NO	≥	
	Collegamenti con porti	% porti collegati con Stazioni Ferroviarie	N. di porti collegati con stazioni ferroviarie	N. di porti totali	AN NO	≥	
Livelli di servizio	Collegamenti con aeroporti	% aeroporti collegati con Stazioni Ferroviarie	N. di aeroporti collegati con stazioni ferroviarie Gli aeroporti pugliesi considerati per il calcolo dell'indicatore sono 2: Aeroporto di Brindisi Papola-Casale e Aeroporto di Bari Karol Wojtyla	N. di aeroporti totali	AN NO	≥	5
	Punti vendita per ferrovia	Numero medio di punti vendita sul totale dei comuni serviti	N. Punti vendita ferrovia	N. Comuni serviti	AN NO	≥	

FATTORI DI QUALITÀ	NOME INDICATORE	DESCRIZIONE INDICATORE	NOME NUMERATORE	NOME DENOMINATORE	AN NO/ME SE	MAGGIORE/MIN ORE	VALORI
allo sportello-	Reclami	% di reclami chiuso con esito positivo	N. di reclami chiuso con esito positivo	Tot Reclami	GEN	≥	10
					APR	≥	10
					GIU	≥	9
					LUG	≥	10
	Reclami	Num. Reclami pervenuti nell'anno	N. reclami pervenuti		ANNO	≤	9
					ANNO	≤	
	Disponibilità self service in stazioni e fermate	% stazioni dotate di self service	N. di stazioni dotate di self service	Tot. Stazioni	ANNO	≥	10
	Disponibilità self service in stazioni e fermate	% stazioni dotate di più di 1 self service	N. di stazioni dotate di più di 1 self service	Tot. Stazioni	ANNO	≥	2
	Disponibilità sistemi di vendita biglietti online	Possibilità di acquistare biglietti online		SI			
	Disponibilità di acquistare biglietti da emittitrici a bordo	% Treni che dispongono di emittitrici biglietti a bordo sul tot treni	Num treni con emettitrice a bordo	Tot treni circolanti	ANNO	≥	
	Disponibilità di informazioni via portale	% disponibilità del servizio / totale periodo di garanzia	Ore di disponibilità del portale	Totale periodo di garanzia	GEN	≥	
					FEB	≥	
					MAR	≥	
					APR	≥	
MAG					≥		
GIU					≥		
LUG					≥		
AGO					≥		
SET					≥		
OTTO					≥		
Disponibilità di informazioni tramite	% disponibilità del servizio / totale periodo di garanzia	Ore di disponibilità del call center	Totale periodo di garanzia	DIC	≥	10	
				ANNO	≥	10	

FATTORI DI QUALITÀ	NOME INDICATORE	DESCRIZIONE INDICATORE	NOME NUMERATORE	NOME DENOMINATORE	ANNO/MESE	MAGGIORE/MINORE	VALORE
					FEB	>=	100
					MAR	>=	100
					APR	>=	100
					MAG	>=	100
					GIU	>=	100
					LUG	>=	100
					AGO	>=	100
					SET	>=	100
					OTT	>=	100
					NOV	>=	100
					DIC	>=	100
					ANNO	>=	100
					GEN	>=	100
					FEB	>=	100
					MAR	>=	100
					APR	>=	100
					MAG	>=	100
	Disponibilità sistemi di vendita biglietti online	% disponibilità del servizio / totale periodo di garanzia	Ore di disponibilità di sistemi di vendita biglietti tramite portale	Totale periodo di garanzia	GIU	>=	100
					LUG	>=	100
					AGO	>=	100
					SET	>=	100
					OTT	>=	100
					NOV	>=	100
					DIC	>=	100
					ANNO	>=	100
	Disponibilità sistemi di vendita da esercenti diversi dai concessionari	Possibilità di acquistare biglietti da esercizi diversi da biglietterie gestite dal concessionario		SI			
	Apertura (disponibilità) dello sportello ore di punta	% sportelli aperti (disponibili) nelle ore di punta su sportelli totali [L'apertura dello sportello deve coprire l'intera fascia oraria di punta]	N. di sportelli aperti (disponibili) durante l'intero arco orario considerato (ore di punta)	Tot. Sportelli	ANNO	>=	100

FATTORI DI QUALITÀ	NOME INDICATORE	DESCRIZIONE INDICATORE	NOME NUMERATORE	NOME DENOMINATORE	AN NO/ME SE	MAGGIORE/MIN ORE	VALORI
	Apertura (disponibilità) dello sportello ore di morbida	% sportelli aperti (disponibili) nelle ore di morbida su sportelli totali [L'apertura dello sportello deve coprire l'intera fascia oraria di morbida]	N. di sportelli aperti (disponibili) durante l'intero arco orario considerato (ore di morbida)	Tot. Sportelli	AN NO	>=	1

Tabella - Indicatori di qualità del servizio TPL su ferro

9. Livelli di qualità del servizio di TPL su gomma

FATTORI DI QUALITÀ	NOME INDICATORE	DESCRIZIONE INDICATORE	NOME NUMERATORE	NOME DENOMINATORE	ANNO/MESE	MAGGIORE/MINORE	VALORE
Sicurezza Viaggio	Incidentalità passiva mezzi di trasporto	Num Sinistri da errore autista ogni 10.000 km. L'indicatore deve essere calcolato rapportando il numero totale di sinistri dipendenti da errore autista con il valore totale dei km percorsi espresso in decine di migliaia n. tot sinistri passivi/km percorsi nell'anno.	n. di sinistri dipendenti da errore autista ogni 10.000 km		AN NO	<=	
	Incidentalità passiva mezzi di trasporto	Il valore dell'indicatore corrisponde al numero di sinistri passivi su milioni di km n. tot sinistri passivi/ n. tot corse effettuate.	n. tot sinistri passivi	km percorsi nell'anno	AN NO	<=	
	Incidentalità passiva mezzi di trasporto	Il valore dell'indicatore corrisponde al numero di corse su milioni di km	n. tot sinistri passivi	n. totale corse	AN NO	<=	
	Anzianità massima parco rotabili [Considerare solo mezzi effettivamente utilizzati per trasporto viaggiatori]	% autobus con anzianità > a 15 anni	Num. Autobus con anzianità > 15 anni	n. tot autobus	AN NO	<=	
	Anzianità parco rotabile [Considerare solo mezzi effettivamente utilizzati per trasporto viaggiatori]	Età media autobus	Somma dell'età di tutti gli autobus	n. tot autobus	A NN O	<=	
	Livello sicurezza	% mezzi dotati di ABS	Num. Mezzi dotati di sistemi ABS	n. tot autobus	AN NO	>=	
Sicurezza Personale e Patrimoniale	Denunce (furti danni, molestie)	n. denunce/n. viaggiatori. Il valore dell'indicatore corrisponde al numero di denunce su milioni di viaggiatori	n. denunce	n. viaggiatori	AN NO	<=	
Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)	Tempi di percorrenza tragitto	Velocità commerciale km/ora.	Velocità commerciale media. Il valore dell'indicatore è espresso in km/h ed è calcolato come rapporto fra numero totale dei km di percorrenza (come da concessione) sulle ore effettive totali di		AN NO	>=	

FATTORI DI QUALITÀ	NOME INDICATORE	DESCRIZIONE INDICATORE	NOME NUMERATORE	NOME DENOMINATORE	ANNO/MESE	MAGGIORE/MINORE	VALORE
			servizio				
	Copertura Giornaliera	Ore servizio durante la giornata [gg Feriali]	Ore di servizio		ANNO	>=	
	Copertura Giornaliera	Ore servizio durante la giornata [gg festivi]	Ore di servizio		ANNO	>=	
					GEN	>=	
					FEB	>=	
					MAR	>=	
					APR	>=	
					MAG	>=	
					GIU	>=	
	Regolarità servizio	% Corse effettuate/tot corse programmate (escluso scioperi)	N Corse effettuate [corse programmate al netto delle corse soppresse (le corse non effettuate a causa di scioperi, si considerano come effettuate)]	Tot corse programmate	LUG	>=	
					AGO	>=	
					SET	>=	
					OTT	>=	
					NOV	>=	
					DIC	>=	
	Regolarità servizio	% Corse soppresse/n. Corse programmate	n. corse soppresse	Tot corse programmate	ANNO	<=	
					GEN	<=	
					FEB	<=	
					MAR	<=	
					APR	<=	
					MAG	<=	
					GIU	<=	
					GIU	<=	
					LUG	<=	
					AGO	<=	
					SET	<=	

FATTORI DI QUALITÀ	NOME INDICATORE	DESCRIZIONE INDICATORE	NOME NUMERATORE	NOME DENOMINATORE	ANNO/MESSE	MAGGIORE/MINORE	VALORE
					SET	<=	
					OTT	<=	
					NOV	<=	
					DIC	<=	
					GEN	<=	
					FEB	>=	9
					MAR	>=	9
					APR	>=	9
					MAG	>=	9
					GIU	>=	9
	Puntualità delle corse in partenza	% corse in orario (0-15') / tot corse programmate	n. di corse in orario	Tot corse programmate	LUG	>=	9
					AGO	>=	9
					SET	>=	9
					OTT	>=	9
					NOV	>=	9
					DIC	>=	9
					GEN	>=	9
	Puntualità	% corse con un ritardo tra 15 e 30 min./totale corse [Intera Giornata]	n. corse con ritardo fra 15' e 30'	Tot corse programmate	FEB	<=	0
					MAR	<=	0
					APR	<=	0
					MAG	<=	0
					GIU	<=	0
					LUG	<=	0
					AGO	<=	0

FATTORI DI QUALITÀ	NOME INDICATORE	DESCRIZIONE INDICATORE	NOME NUMERATORE	NOME DENOMINATORE	ANNO/MESE	MAGGIORE/MINORE	VALORE
					SETTE	<=	0
					OTTO	<=	0
					NOVEMBRE	<=	0
					DICEMBRE	<=	0
					GENNAIO	<=	0
					FEBBRAIO	<=	0
					MARZO	<=	0
					APRILE	<=	0
					MAGGIO	<=	0
					GIUGNO	<=	0
	Puntualità	% corse con un ritardo > 30' min./totale corse [Intera Giornata]	n. corse con ritardo > 30'	Tot corse programmate	LUGLIO	<=	0
					AGOSTO	<=	0
					SETTE	<=	0
					OTTO	<=	0
					NOVEMBRE	<=	0
					DICEMBRE	<=	0
					GENNAIO	<=	0
	Puntualità	% corse in ritardo (tutte le corse con ritardo superiore a 15') [Intera Giornata]	n. corse in ritardo (totale)	Tot corse programmate	FEBBRAIO	<=	0
					MARZO	<=	0
					APRILE	<=	0
					MAGGIO	<=	0
					GIUGNO	<=	0
					LUGLIO	<=	0
					AGOSTO	<=	0

FATTORI DI QUALITÀ	NOME INDICATORE	DESCRIZIONE INDICATORE	NOME NUMERATORE	NOME DENOMINATORE	ANNO/MESE	MAGGIORE/MINORE	VALORE
					SET	<=	0
					OTT	<=	0
					NOV	<=	0
					DIC	<=	0
					GEN	<=	0
					FEB	<=	0
					MAR	<=	0
					APR	<=	0
					MAG	<=	0
		% corse con un ritardo tra 15 e 30 min./totale corse	n. corse con ritardo fra 15' e 30'	Tot corse programmate (Orari di Punta)	GIU	<=	0
	Puntualità	[Orari di Punta] (7.00-9.29 / 12.30-14.29 / 17.30-18.59)			LUG	<=	0
					AGO	<=	0
					SET	<=	0
					OTT	<=	0
					NOV	<=	0
					DIC	<=	0
					GEN	<=	0
	Puntualità	% corse con un ritardo > 30 min./totale corse	n. corse con ritardo > 30'	Tot corse programmate (Orari di Punta)	FEB	<=	0
		[Orari di Punta] (7.00-9.29 / 12.30-14.29 / 17.30-18.59)			MAR	<=	0
					APR	<=	0
					MAG	<=	0
					GIU	<=	0
					LUG	<=	0
					AGO	<=	0
					SET	<=	0

FATTORI DI QUALITÀ	NOME INDICATORE	DESCRIZIONE INDICATORE	NOME NUMERATORE	NOME DENOMINATORE	ANNO/MESE	MAGGIORE/MINORE	VALORE
					SET	<=	0
					OTT	<=	0
					NOV	<=	0
					DIC	<=	0
					GEN	<=	0
					FEB	<=	0
					MAR	<=	0
					APR	<=	0
					MAG	<=	0
		% corse in ritardo (tutte le corse con ritardo superiore a 15')	n. corse in ritardo (totale)	Tot corse programmate (Orari di Punta)	GIU	<=	0
	Puntualità	[Orari di Punta] (7.00-9.29 / 12.30-14.29 / 17.30-18.59)			LUG	<=	0
					AGO	<=	0
					SET	<=	0
					OTT	<=	0
					NOV	<=	0
					DIC	<=	0
					GEN	<=	0
					FEB	<=	0
		% corse con un ritardo tra 15' e 30' min./totale corse	n. corse con ritardo fra 15' e 30'	Tot corse programmate (Orari di Morbida)	MAR	<=	0
	Puntualità	[Orari di Morbida] (00.00-06.59 / 9.30-12.29 / 14.30-17.29 / 19.00-23.59)			APR	<=	0
					MAG	<=	0
					GIU	<=	0
					LUG	<=	0
					AGO	<=	0

FATTORI DI QUALITÀ	NOME INDICATORE	DESCRIZIONE INDICATORE	NOME NUMERATORE	NOME DENOMINATORE	ANNO/MESE	MAGGIORE/MINORE	VALORE
					SETTE	<=	0
					OTTO	<=	0
					NOVEMBRE	<=	0
					DICEMBRE	<=	0
					GENNAIO	<=	0
					FEBBRAIO	<=	0
					MARZO	<=	0
					APRILE	<=	0
					MAGGIO	<=	0
		% corse con un ritardo > 30' min./totale corse	n. corse con ritardo > 30'	Tot corse programmate (Orari di Morbida)	GIUGNO	<=	0
	Puntualità	[Orari di Morbida] (00.00-06.59 / 9.30-12.29 / 14.30-17.29 / 19.00-23.59)			LUGLIO	<=	0
					AGOSTO	<=	0
					SETTE	<=	0
					OTTO	<=	0
					NOVEMBRE	<=	0
					DICEMBRE	<=	0
					GENNAIO	<=	0
					FEBBRAIO	<=	0
		% corse in ritardo (tutte le corse con ritardo superiore a 15')	n. corse in ritardo (totale)	Tot corse programmate (Orari di Morbida)	MARZO	<=	0
	Puntualità	[Orari di Morbida] (00.00-06.59 / 9.30-12.29 / 14.30-17.29 / 19.00-23.59)			APRILE	<=	0
					MAGGIO	<=	0
					GIUGNO	<=	0
					LUGLIO	<=	0
					AGOSTO	<=	0

FATTORI DI QUALITÀ	NOME INDICATORE	DESCRIZIONE INDICATORE	NOME NUMERATORE	NOME DENOMINATORE	ANNO/MESE	MAGGIORE/MINORE	VALORE
					SETTE	<=	C
					OTTO	<=	C
					NOVEMBRE	<=	C
					DICEMBRE	<=	C
					ANNO	<=	C
Pulizia e condizioni igieniche	Pulizia ordinaria interna	Periodicità della pulizia ordinaria interna degli autobus				>=	G
	Pulizia Esterna	Periodicità della pulizia esterna degli autobus				>=	Due vo
	Pulizia Radicale	Periodicità della pulizia radicale degli autobus				>=	Seco
Comfort e servizi aggiuntivi	Climatizzazione	% di autobus dotati di impianti di condizionamento dell'aria sul tot degli autobus	N. di autobus dotati di impianti di condizionamento dell'aria	n. tot autobus	APRILE	>=	
	Climatizzazione	% di autobus dotati di climatizzatori funzionanti sul tot degli autobus	N. di autobus dotati di climatizzatori funzionanti	n. tot autobus	APRILE	>=	
	Riscaldamento	% di autobus dotati di riscaldamento sul tot degli autobus	N. di autobus dotati di riscaldamento	n. tot autobus	OTTOBRE	>=	
	Riscaldamento	% di autobus dotati di riscaldamento funzionante sul tot degli autobus	N. di autobus dotati di riscaldamento funzionante	n. tot autobus	OTTOBRE	>=	
	Fermate con sedili	% di fermate con sedili sul tot delle fermate	N. di fermate con sedili	Tot. Fermate	ANNO	>=	
	Fermate con sedili	% di fermate con pensiline sul tot delle fermate	N. di fermate con pensiline	Tot. Fermate	ANNO	>=	
Servizi per viaggiatori disabili	Accessibilità disabili in carrozzina	% autobus dotati di scivolo estraibile e/o pedane/tot autobus	n. autobus dotati di scivolo estraibile e/o pedane	n. tot autobus	ANNO	>=	
	Accessibilità disabili in carrozzina	% autobus con pianale ribassato	n. autobus con pianale ribassato	n. tot autobus	ANNO	>=	
	Autobus con posti riservati ai disabili	% autobus con posto riservato ai disabili/tot autobus	n. autobus con posti riservati ai disabili	n. tot autobus	ANNO	>=	
	Corse con mezzi che permettono l'accesso ai disabili	% di corse effettuate con un autobus che consente il trasporto dei disabili (presenza di scivolo/pedana/pianale ribassato e posto riservato)	n. di corse effettuate con un autobus che consente il trasporto dei disabili	Tot. Corse effettuate	GENNAIO	>=	
				FEBBRAIO	>=		
				MARZO	>=		

FATTORI DI QUALITÀ	NOME INDICATORE	DESCRIZIONE INDICATORE	NOME NUMERATORE	NOME DENOMINATORE	ANNO/MESSE	MAGGIORE/MINORE	VALORE	
Informazione alla clientela					APR	>=		
					MAG	>=		
					GIU	>=		
					LUG	>=		
					AGO	>=		
					SET	>=		
					OTT	>=		
					NOV	>=		
					DIC	>=		
					ANNO	>=		
		Informazioni orari e tariffe	% punti vendita con informazioni di orari e tariffe	n. punti vendita con informazioni di orari e tariffe	n. tot di punti vendita	ANNO	>=	
		Diffusione dell'informazione a bordo del mezzo	% autobus dotati di display frontale indicante numero linea e percorso	n. autobus dotati di display frontale indicante numero linea e percorso	n. tot autobus	ANNO	>=	
		Segnalazione delle fermate	% fermate dotate di palina con orario e altre informazioni (escluse fermate di sola discesa)	n. fermate dotate di palina con orario e altre informazioni	n. tot fermate (escluse fermate di sola discesa)	ANNO	>=	
		Segnalazione delle fermate	% fermate segnalate con palina	n. fermate segnalate con palina	n. tot fermate	ANNO	>=	
		Informazioni su punti vendita	Indicazione nella Carta dei servizi delle stazioni e punti vendita dei titoli di viaggio		SI			
		Tempi di attesa al telefono per informazioni su orari	Tempo medio di attesa per informazioni su orari mediante contatto telefonico	Somma dei tempi di attesa per informazioni su orari mediante contatto telefonico	N. tot chiamate	GEN FEB MAR APR MAG GIU LUG AGO O	<=	

FATTORI DI QUALITÀ	NOME INDICATORE	DESCRIZIONE INDICATORE	NOME NUMERATORE	NOME DENOMINATORE	ANNO/MESE	MAGGIORE/MINORE	VALORE
Aspetti relazionali e comportamentali	Informazioni su trasporto disabili	Indicazione sulla presenza di veicoli abilitati per il trasporto disabili	n. di canali di comunicazione che erogano informazioni sui veicoli che trasportano disabili (per canali di comunicazione si intendono, tra gli altri, il sito web e le paline)	Num. Tot. di canali di comunicazione informativi che supporta l'erogazione di queste informazioni	AN NO	>=	
	Cartellini di riconoscimento del personale di guida	Si indica se i cartellini di riconoscimento vengono utilizzati ed esposti sulla divisa		SI			
	Efficacia dei controlli	num sanzioni/ num controlli. Il valore dell'indicatore corrisponde al numero di denunce su milioni di viaggiatori. L'indicatore indica che "x" viaggiatori su "N" hanno subito una sanzione. Esempio: Se il valore indicatore è pari a 10,37 vuol dire che su 5.400.000 viaggiatori, in 56 hanno ricevuto una sanzione, cioè circa 10 viaggiatori su 1.000.000 (56/5,4 viaggiatori). Per il calcolo della soglia si considera il valore minimo perché l'indicatore valuta l'efficacia dei controlli, quindi un valore più alto indica una maggiore efficacia.	N. sanzioni comminate.	Num. Viaggiatori	AN NO	>=	
Attenzione all'ambiente	Emissione ridotta	% di autobus a emissione ridotta	n. mezzi a emissione ridotta	n. tot autobus	AN NO	>=	
Grado integrazione modale	Coincidenze con ferrovie	% fermate collegate con stazioni ferroviarie	N. fermate collegate con stazioni ferroviarie	Tot. Fermate	AN NO	>=	
	Informazioni e biglietti altri vettori	% fermate munite di sportelli che erogano informazioni e biglietti di altri vettori sul totale delle fermate	n. fermate munite di sportelli che erogano informazioni e biglietti altri vettori	Tot. Fermate	AN NO	>=	
	Fermate dotate di parcheggi	% fermate con parcheggio/fermate totali	N. di fermate con parcheggi	Tot. Fermate	AN NO	>=	
Livello servizio sportello	Punti vendita per autolinee	Numero medio di punti vendita sul totale dei comuni serviti	N. Punti vendita autolinee	Num. Comuni serviti	AN NO	>=	

FATTORI DI QUALITÀ	NOME INDICATORE	DESCRIZIONE INDICATORE	NOME NUMERATORE	NOME DENOMINATORE	ANNO/MESE	MAGGIORE/MINORE	VALORE
					GENNAPRIL	>=	
	Reclami	% di reclami chiusi con esito positivo	N. di reclami chiusi con sito positivo	Tot Reclami	APRIL	>=	
					MAGGIUGLI	>=	
					AGOSTO	>=	
					SETTEMBRE	>=	
	Reclami	Num. Reclami pervenuti nell'anno	N. reclami pervenuti		OCT	>=	
	Disponibilità self service alle fermate	% fermate dotate di self service	N. di fermate dotate di self service	Tot. Fermate	NOV	>=	
	Disponibilità self service alle fermate	% fermate dotate di più di 1 self service	N. di fermate dotate di più di 1 self service	Tot. Fermate	DIC	>=	
	Disponibilità di acquistare biglietti da emettitrici a bordo	% autobus con emettitrici biglietti a bordo	N. autobus con emettitrici biglietti a bordo	Tot autobus	GEN	>=	
					FEB	>=	
					MAR	>=	
					APR	>=	
					MAG	>=	
	Disponibilità di informazioni via portale	% disponibilità del servizio / totale periodo di garanzia	Ore di disponibilità del portale	Totale periodo di garanzia	GIUGLI	>=	
					AGOSTO	>=	
					SETTE	>=	
					OCT	>=	
					NOV	>=	
					DIC	>=	
					GEN	>=	
					NOV	>=	

FATTORI DI QUALITÀ	NOME INDICATORE	DESCRIZIONE INDICATORE	NOME NUMERATORE	NOME DENOMINATORE	ANNO / MESSE	MAGGIORE/MINORE	VALORE
					GEN	>=	
					FEB	>=	
					MAR	>=	
					APR	>=	
					MAG	>=	
					GIU	>=	
	Disponibilità di informazioni tramite call center	% disponibilità del servizio / totale periodo di garanzia	Ore di disponibilità del call center	Totale periodo di garanzia	LUG	>=	
					AGO	>=	
					SET	>=	
					OTT	>=	
					NOV	>=	
					DIC	>=	
					ANN	>=	
					GEN	>=	
					FEB	>=	
					MAR	>=	
					APR	>=	
					MAG	>=	
					GIU	>=	
	Disponibilità sistemi di vendita biglietti online	% disponibilità del servizio / totale periodo di garanzia	Ore di disponibilità di sistemi di vendita biglietti tramite portale	Totale periodo di garanzia	LUG	>=	
					AGO	>=	
					SET	>=	
					OTT	>=	
					NOV	>=	
					DIC	>=	
					ANN	>=	

FATTORI DI QUALITÀ	NOME INDICATORE	DESCRIZIONE INDICATORE	NOME NUMERATORE	NOME DENOMINATORE	ANNO /MESSE	MAGGIORE/MINORE	VALORE
--------------------	-----------------	------------------------	-----------------	-------------------	-------------	-----------------	--------

	Disponibilità sistemi di vendita da esercenti diversi dai concessionari	Possibilità di acquistare biglietti da esercizi diversi da biglietterie gestite dal concessionario		SI			
--	---	--	--	----	--	--	--

Tabella - Indicatori di qualità del servizio TPL su gomma

