

	SEGMENTO MODALE / SETTORE / MERCATO		AUTOLINEE URBANE ED EXTRAURBANE	
Fattore-base di qualità	Indicatori di qualità		Standard di qualità (Livello di servizio promesso 2025)	Standard di qualità (Livello di servizio offerto 2024)
	Tipologia	Unità di misura		
SICUREZZA DEL VIAGGIO	Incidentalità mezzo di trasporto	n° morti/viagg. Km.	0	0
		n° feriti/viagg. Km.	4 x 10-7	7,87x10-8
		n° sinistri/autobus Km.	4 x 10-4	2,94x10-5
	Incidentalità passiva mezzo di trasporto	n° morti/viagg. Km.	0	0
		n° feriti/viagg. Km.	3 x 10-7	7,87x10-8
		n° sinistri/autobus Km.	3 x 10-4	2,65x10-5
	Vetustà mezzi	% mezzi con oltre 13 anni	55%	40,51%
	Fermi in linea	n° fermi/vett-Km	16,5 x 10-6	5,29x10-6
	Percezione complessiva del livello di sicurezza viaggio	% soddisfatti	85%	91%
SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE	Denunce (furti,danni,ecc.)	n° denunce/viagg.	1x 10-6	8,00x10-7
	Efficacia azioni di vigilanza e deterrenza	% soddisfatti	85%	88,70%
	Percezione complessiva del livello di sicurezza patrimoniale	% soddisfatti	85%	91,40%
REGOLARITA' DEL SERVIZIO (e puntualità dei mezzi)	Territorio servito	popol.ne residente/Km. superf.	220	216
	Regolarità complessiva del servizio	corse effettuate/corse program.	95%	100%
	Frequenza corse servizio urbano	min./c.sa per linea-gruppi linea	20'	20'
	Frequenza o quantità corse servizio extraurbano	min./c.sa per linea-gruppi linea	60' portanti / 90' secondarie	30'/60'
	Copertura giornaliera (servizio urbano)	n. ore servizio/giorno	16	18
	Distanza media fermate servizio urbano	metri	300	300
	Distanza media fermate servizio extraurbano	metri	1.500	1.500
	Velocità commerciale servizio urbano	Km./h	28	29,22
	Velocità commerciale servizio extraurbano	Km./h	38	38,29
	Puntualità (nelle ore di punta)	% autobus in orario (0/5')	90%	96,18%
		autobus in ritardo (5'/15')	4%	2,89%
		autobus in ritardo (totale)	6%	3,82%
	Puntualità (nelle ore rimanenti)	% autobus in orario (0/5')	95%	99,49%
		autobus in ritardo (5'/15')	2%	0,39%
		autobus in ritardo (totale)	3%	0,51%
	Percezione complessiva della regolarità del servizio	% soddisfatti	75%	90,20%
PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE	Pulizia ordinaria (mezzi)	n° interventi giornal./n° mezzi	1	1
	Pulizia radicale (mezzi)	frequenza media in giorni	1 al mese x bus	1 al mese x bus

	Pulizia impianti di servizio pubblico	frequenza media in giorni	3 alla settimana	3 alla settimana
	Percezione complessiva del livello di pulizia	% soddisfatti	70%	84,40%
CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO D1= confortevolezza del viaggio D2= disponibilità posti a sedere	Affollamento (nelle ore di punta)	Posti off. tot./viagg.	4,88	4,22
		Posti off. seduti/viagg.	3,01	2,58
	Affollamento (nelle ore rimanenti)	Posti off. tot./viagg.	9,52	10,49
		Posti off. seduti/viagg.	5,87	7,23
	Climatizzazione: - urbano - extraurbano	% mezzi sul totale urbano	65%	100%
		% mezzi sul totale extraurbano	65%	100%
	Accessibilità facilitata (pianale ribassato / pedana sollevatrice): - urbano - extraurbano	% mezzi sul totale urbano	50%	100%
		% mezzi sul totale extraurbano	0%	69,62%
	Percezione compl. della confortevolezza del viaggio	% soddisfatti	70%	85,90%
SERVIZI AGGIUNTIVI	Servizi aggiuntivi previsti nelle aree di servizio aperte al pubblico ai capolinea (WC, punti ristoro, sala attesa, ecc.)	% impianti sul totale	80%	90%
	Servizi aggiuntivi previsti a bordo (es.: WI-FI, telecamere, pedana disabili, ecc.)	% mezzi sul totale	70%	79,75%
	Vendita biglietti a bordo	% sul totale vendite	3%	4,52%
	Percezione complessiva qualità servizi aggiuntivi	% soddisfatti	70%	83,70%
SERVIZI PER VIAGGIATORI PORTATORI DI HANDICAP	Servizi aggiuntivi (es.: pedana, pianale ribassato, ecc.)	% mezzi sul totale	40%	69,62%
	Percezione complessiva del servizio	% soddisfatti	70%	85,50%
INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA	Tempestività	tempo medio attesa inf. (anche telefonica)	30 secondi	30 secondi
		tempo medio inf. sui disservizi	10'	10'
	Diffusione	fascia oraria di operatività del servizio di inf. (anche telef.)	6.00-20.00	6.00-20.00
		% dei mezzi con dispositivi inf. visiva e/o acustica/totale	70%	100%
	Diffusione orari alle fermate	% sul totale	95%	99%
	Percezione esaustività informazioni	% soddisfatti	75%	90,40%
ASPETTI RELAZIONALI-COMPORTAMENTALI	Percezione complessiva del livello degli aspetti relazionali-comportamentali (presentabilità /riconoscibilità /comportamento)	% soddisfatti	75%	88,30%

LIVELLO SERVIZIO SPORTELLLO	Punti vendita territorio	n° sportelli aperti / tot. pop. residente	0,09%	0,17%
	Raccolta reclami (e-mail, cartaceo, format sito web)	modalità	Scritto	Scritto
	Riscontro proposte e reclami	entrogiorni	30	10,90
	Percezione complessiva livello servizio sportello	% soddisfatti	75%	94,30%
GRADO INTEGRAZIONE MODALE	Coincidenza con altre modalità	n° corse intermodali / tot. corse	40%	52%
	Percezione complessiva livello integrazione modale	% soddisfatti	60%	85,90%
ATTENZIONE ALL'AMBIENTE	Carburante basso tenore zolfo	% dei consumi	100%	100%
	Mezzi elettrici o ibridi	ore serv./totale	0	2,59%
	Mezzi alimentati con carburanti alternativi a basso effetto inquinante	ore serv./totale	100%	100%
	Mezzi con motore a scarico controllato secondo lo standard EURO 2	ore serv./totale	60%	100%
	Percezione complessiva livello di attenzione all'ambiente	% soddisfatti	70%	91,90%
RAPPORTO QUALITA' / PREZZO	Percezione complessiva	% soddisfatti	60%	89,00%