

CARTA DEI SERVIZI (ANNI 2004, 2005, PREVISIONE 2006)

SICUREZZA DEL VIAGGIO

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2004	RISULTATI 2005	OBBIETTIVI 2006
Incidentalità mezzi di trasporto	N° sinistri passivi/ milioni km	0,0000092	0,0000053	0,000005
Vetustà mezzi	% mezzi con oltre 12 anni	25	12	12
Manutenzione dei mezzi	% manutenzioni programmate	100	100	100

REGOLARITA' DEL SERVIZIO E PUNTUALITA' DEI MEZZI

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2004	RISULTATI 2005	OBBIETTIVI 2006
Regolarità complessiva del servizio	1) % corse effettive/corse programmate	98	98	100
	2) N° mezzi di scorta disponibili in ore di punta	5	5	5
Puntualità (nelle ore di punta: si intendono le fasce orarie 7/9 – 12/14 – 17/19)	1) % bus in orario (0/5)	93	93	95
	2) % bus in ritardo(5'/15')	6,5	6,5	5
	3) % autobus con ritardi superiori ai 15'	0,5	0,5	0

PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE

<i>INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'</i>	<i>UNITA' DI MISURA</i>	<i>RISULTATI 2004</i>	<i>RISULTATI 2005</i>	<i>OBBIETTIVI 2006</i>
Pulizia ordinaria interna ed esterna	Frequenza	Giornaliera	Giornaliera	Giornaliera
Pulizia radicale	Frequenza	2 volte al mese	2 volte al mese	2 volte al mese
Pulizia impianti di servizio	Frequenza	Giornaliera	Giornaliera	Giornaliera

CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO

<i>INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'</i>	<i>UNITA' DI MISURA</i>	<i>RISULTATI 2004</i>	<i>RISULTATI 2005</i>	<i>OBBIETTIVI 2006</i>
Affollamento corse utilizzate da utenza abituale	1) Posti offerti totali per km prodotti/viaggiatori per km	5,58	8,33	8,33
	2) Posti offerto seduti per km prodotti/viaggiatori per km	4,33	5,58	5,58
Affollamento (corse rimanenti)	1) Posti offerti totali per km prodotti/viaggiatore per km	18,7	18,7	18,7
	2) posto offerti seduti per km prodotti /viaggiatori per km	14,4	14,4	14,3
Climatizzazione	% mezzi sul totale	100	100	100

INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2004	RISULTATI 2005	OBBIETTIVI 2006
Tempestività e diffusione	1) Tempo minimo di preavviso	3 giorni	3 giorni	3 giorni
	2) Tempo medio di attesa per informazioni	5 minuti	5 minuti	5 minuti
Diffusione	1) Fascia oraria del servizio informazioni nei giorni feriali	8.30/19.30	8.30/19.30	8.30/19.30
	2) % paline di fermata dotate di pannello orario	80	80	100
Punti vendita	N° punti vendita/popolazione residente espressa in milioni	20,015	20,015	25

ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	RISULTATI 2004	RISULTATI 2005	OBBIETTIVI 2006
Carburante a basso tenore di zolfo	% di consumi di carburante a basso tenore di zolfo	100	100	100
Mezzi con motore a scarico controllato secondo lo standard EURO 2	% con mezzi con motore a scarico controllato	75	88	88

MONITORAGGIO DELLA DOMANDA E DELL'OFFERTA

<i>INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'</i>	<i>UNITA' DI MISURA</i>	<i>RISULTATI 2004</i>	<i>RISULTATI 2005</i>	<i>OBBIETTIVI 2006</i>
Rilevamento utenti abituali ed occasionali	Frequenza rilevamenti per ciascuna linea	Mensile	Mensile	Mensile
Rilevazione offerta	Frequenza rilevazioni	Mensile	Mensile	Mensile

MONITORAGGIO DELL'EFFICIENZA E DELL'EFFICACIA

<i>INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'</i>	<i>UNITA' DI MISURA</i>	<i>RISULTATI 2004</i>	<i>RISULTATI 2005</i>	<i>OBBIETTIVI 2006</i>
Rilevazioni parametri di efficienza ed efficacia del servizio	Frequenza rilevazioni	Annuale	Annuale	Annuale