

AUTOLINEE RANDAZZO FILIPPO di Di Gesù s.a.s.



CITTÀ' DI CACCAMO

Provincia di Palermo

**benvenuti a bordo dei nostri autobus
lavoriamo per un trasporto migliore**

Carta dei Servizi Edizione 2022

INDICE

- PERCHÉ LA CARTA DEI SERVIZI?	3
- I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI.	4
- PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA.	5
- CARATTERISTICHE DELLA RETE E DEL SERVIZIO.	5
- REGOLARITA' ED AFFIDABILITÀ.	6
- SICUREZZA.	6
- SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE.	6
- SICUREZZA DEI MEZZI.	6
- IL PIANO DI MANUTENZIONE.	7
- LA SICUREZZA SUL LAVORO.	7
- TEMPI DI VIAGGIO.	7
- COMFORT DEL VIAGGIO.	7
- PULIZIA.	7
- RISPETTO DELL'AMBIENTE.	8
- INTEGRITÀ.	8
- DOCUMENTI DI VIAGGIO EXTRAURBANO	8
- INFORMAZIONE AI CLIENTI	8
- IL PERSONALE: ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI	8
- PIANI DI ADDESTRAMENTO E FORMAZIONE.	8
- RISPETTO E CORTESIA.	9
- VISIBILITÀ.	9
- IL DIALOGO CON IL CLIENTE.	9
- SUGGERIMENTI E RECLAMI.	9
- I RAPPORTI CON GLI UTENTI	10
- I DIRITTI DEL VIAGGIATORE	10
- I DOVERI DEL VIAGGIATORE	10
- MODULO PER I RECLAMI E I SUGGERIMENTI.	11
- LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	12
- TABELLA DATI AZIENDALI	12

RANDAZZO FILIPPO s.a.s.

-PREMESSA.

Caro Cliente.

Perché la carta dei servizi?

L'azienda Randazzo Filippo di Di Gesù Lorenzo & C. s.a.s. con le sue linee di trasporto pubblico extraurbano CACCAMO-PALERMO diramazione Termini Imerese Stazione FF.SS. è lieta di presentare la nuova edizione della Carta di Servizi, per promuovere l'utilizzo ed il miglioramento del servizi di trasporto pubblico locale.

L'Azienda intende così, mettere in primo piano l'impegno preso verso i cittadini (potenziali clienti) ad organizzare un servizio di trasporto sempre più orientato ad obiettivi d'efficienza e di soddisfacimento di tutte le esigenze.

La Carta dei servizi, adottata dall'Azienda "RANDAZZO FILIPPO s.a.s." in attuazione dell'art.2, comma 2, della Legge 11 Luglio 1995, n. 273 (G.U. 11.7.1995,N.160), sulla base dei principi della Direttiva del PCM 27 Gennaio 1994 (G.U. 22.2.1994,N.43) e dello schema generale di riferimento valido per il settore trasporti allegato al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30 Dicembre 1998, è uno Strumento di comunicazione ed informazione.

La Carta dei Servizi con i suoi obiettivi e con i suoi principi di qualità è messa a disposizione del pubblico e in particolare della clientela, che è invitata a divenire interlocutore attiva nel processo di miglioramento del servizio, facendo capire che le loro opinioni, i loro reclami, i suggerimenti e tutte le segnalazioni sono alla base per un servizio di qualità.

La Ditta Randazzo Filippo di Di Gesù Lorenzo & C. s.a.s. si è quindi orientata verso una politica di qualità, impegnandosi quotidianamente al miglioramento del servizio di trasporto pubblico locale.

Un impegno che ci ha permesso di raggiungere l'obiettivo ambizioso della certificazione UNI EN ISO 9001: 2015.

Colgo l'occasione per ringraziare della collaborazione e dell'appoggio che vorrà dare, alla ditta Randazzo, per organizzare e fornire un servizio sempre migliore.

IL LEGALE RAPPRESENTANTE.

Di Gesù Lorenzo

- I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI.

La Ditta Randazzo Filippo di Di Gesù Lorenzo & C. s.a.s. si impegna ad erogare i servizi di trasporto pubblico, nel rispetto dei principi fondamentali previsti dalla Direttiva DPCM 30/12/98 e interpretati sulla base delle caratteristiche specifiche del settore.

EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ.

- E' esclusa ogni forma di discriminazione, l'azienda s'impegna a garantire la fruibilità dei servizi senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione ed opinioni.

- L'Azienda persegue il miglioramento dell'accessibilità al servizio ed alle infrastrutture attraverso la progressiva adozione d'iniziative finalizzate, quali, le forme di tariffe differenziate, il miglioramento dell'accessibilità per talune fasce di clientela (anziani o portatori di handicap) è perseguito attraverso la progressiva adozione di iniziative finanziate, in rapporto alla capacità economica dell'Azienda.

- E' inoltre garantito il principio di pari trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche d'utenza, sia fra le diverse categorie o fasce d'utenti.

CONTINUITÀ.

Premesso che l'esercizio di Trasporto Pubblico Locale è soggetto a vincoli esterni, spesso imprevedibili, (fattori meteorologici, interruzioni stradali, lavori in corso...) che ne possono condizionare il regolare funzionamento.

- La Ditta Randazzo Filippo di Di Gesù Lorenzo & C. s.a.s. s'impegna comunque a garantire l'erogazione del servizio in modo continuo, regolare e senza interruzioni, rispettando la programmazione e gli standard qualitativi relativi dichiarati in questo documento;

- In caso di necessità o d'interruzioni programmate, l'azienda s'impegna a darne tempestiva comunicazione e informazione alla clientela;

- in particolare, in caso di sciopero, si garantiscono i servizi minimi di cui sarà data comunicazione alla clientela con la massima tempestività.

PARTECIPAZIONE.

L'Azienda rende possibile la partecipazione dei clienti, sulle principali problematiche dei servizi erogati attraverso la gestione dei suggerimenti e reclami e tramite il confronto tra organismi di rappresentanza organizzata (Associazione delle Aziende, Associazione dei Consumatori, etc.) e/o il cliente direttamente.

EFFICIENZA ED EFFICACIA.

La Ditta Randazzo Filippo di Di Gesù Lorenzo & C. s.a.s. nell'ambito delle proprie competenze, sceglie un processo di erogazione dei servizi improntato al miglioramento continuo dell'efficienza e dell'efficacia.

LIBERTÀ DI SCELTA.

L'Azienda s'impegna a garantire il diritto alla mobilità del cittadino, assumendo iniziative per facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali.

- PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA.

L'Azienda Randazzo Filippo di Di Gesù Lorenzo & C. s.a.s. specializzata nel settore trasporto di persone su gomma, è stata fondata nel 1923.

La sede è a Caccamo prov. PA in Via Liccio n.33.

Email: randazzo.filippo@tiscali.it

Sito Internet: www.autolineerandazzo.it

La ditta garantisce le linee:

1) CACCAMO - PALERMO diramazione Termini Imerese Staz. FF.SS.

Organigramma Aziendale:

n.1 Addetto all'esercizio

n.1 Amministratore

n.4 Operatori d'esercizio

- CARATTERISTICHE DELLA RETE E DEL SERVIZIO.

- Linee Extraurbane Caccamo - Palermo diramaz. Termini Imerese Staz.FF.SS.

Abitanti residenti: 8014 al 30/11/2019

Superficie Territoriale: 188,23 Km²

Densità: 42,58 ab./Km²

Passeggeri trasportati annui: 54590

- CACCAMO-PALERMO diramaz. Termini Imerese Staz. FF.SS.

Si estende su 50,0 km. di strada e autostrada con 1 Coppie di corse per Palermo, 4 Coppia di corse scolastica per Trabia – San.Nicola, 3 Coppie feriali per Termini. Im. e 7 Coppie di corse scolastiche per Termini Imerese, per un totale di 30 corse giornaliere nei giorni feriali , nel periodo scolastico.

Percorrenza in media annua di km. 129660

Totale percorrenza in media annua di Km 129660

I servizi sono programmati ed erogati con orari e frequenza che rispecchiano le specifiche esigenze delle Scuole e dei cittadini dei comuni serviti.

Il servizio Extraurbano sul territorio provinciale è garantito in tutti i giorni feriali dell'anno dalle ore 06:40 alle ore 18:50.

La tabella degli orari è reperibile presso l'ufficio della ditta e sugli autobus.

- REGOLARITA' ED AFFIDABILITÀ.

L'Affidabilità è la garanzia del rispetto delle partenze dei mezzi dal capolinea e del compimento dell'intera corsa. Gli inconvenienti che possono intervenire su questo fattore sono di due tipi:

- inconvenienti d'origine aziendale: guasti al veicolo.
- inconvenienti d'origine esterna: incidenti o deviazioni stradali sul percorso della linea.

La Ditta Randazzo Filippo di Di Gesù Lorenzo & C. s.a.s. garantisce tutte delle corse programmate durante l'anno.

In caso di disservizio il conducente informa l'Addetto al Movimento al Traffico, la quale si attiva nel modo più opportuno: invio nuovo mezzo, deviazione percorso se possibile.

- SICUREZZA.

- SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE.

La Ditta Randazzo Filippo di Di Gesù Lorenzo & C. s.a.s. fa della sicurezza dei suoi clienti un punto di forza ed è costantemente attiva per la loro tutela. A bordo del mezzo, garantisce ai passeggeri il supporto dei conducenti autorizzati ad intervenire in caso di necessità, con competenza e professionalità testata.

In applicazione dell'art. 1681 del c.c. in caso d'eventuali danni subiti dall'utenza in connessione, l'Addetto al Movimento del Trasporto richiederà direttamente a nome del cliente, a seguito della comunicazione del danno subito e delle proprie generalità, gli eventuali risarcimenti all'assicurazione.

NUMERO DENUNCE RICEVUTE DA VIAGGIATORI = 0

- SICUREZZA DEI MEZZI.

L'elevata professionalità dei nostri conducenti e del personale addetto alla manutenzione dei mezzi protegge i nostri clienti dal rischio d'incidenti; il cliente della Ditta Randazzo Filippo di Di Gesù Lorenzo & C. s.a.s. è tutelato anche grazie alla regolare manutenzione degli autoveicoli e al pieno rispetto delle norme di sicurezza sul lavoro.

Vetusta mezzi

Extraurbano:

- 36 % veicoli con età inferiore a 10 anni
- 0 % veicoli con età compresa fra i 10 e 15 anni
- 64 % veicoli con età superiore ai 15 anni

- IL PIANO DI MANUTENZIONE

Il programma di manutenzione dei mezzi per il trasporto extraurbano è articolato in modo puntuale manutenzione ordinaria, straordinarie e d'emergenza,

- LA SICUREZZA SUL LAVORO.

La Ditta Randazzo Filippo di Di Gesù Lorenzo & C. s.a.s. tutela i suoi clienti ed i suoi collaboratori definendo accuratamente le turnazioni del personale e riaggiornando periodicamente il piano di programmazione. Ciascun conducente non supera le 2 ore di guida continuative. (1 turno = 6,40 ore, suddiviso in 4 o più riprese nell'arco della giornata) e tutti i dipendenti sono soggetti ad un check-up annuale a cura del medico competente della ditta.

- TEMPI DI VIAGGIO.

- Caccamo - Palermo h.1:10
- Caccamo - Termini I. 30 minuti
- Caccamo – San Nicola L’Arena 40 minuti

- COMFORT DEL VIAGGIO.

I criteri minimi di qualità prevedono che mezzi e strutture siano dotati di una serie d'accorgimenti tali da favorire il comfort del viaggio del cliente della Ditta Randazzo Filippo s.a.s..

Extraurbano:

AFFOLLAMENTO: Posti a sedere

CLIMATIZZAZIONE: 100 % Autobus su totale parco mezzi.

ACCESSIBILITÀ FACILITATA: 0% Autobus su totale parco mezzi.

SERVIZI AGGIUNTIVI: Tutti i mezzi diffondono musica.

- PULIZIA.

Per garantire il decoro dei veicoli e delle fermate, la Ditta Randazzo Filippo s.a.s. effettua interventi di pulizia, manutenzione e monitoraggio periodico delle loro condizioni.

PULIZIA Ordinaria dei Veicoli:

1 volta al giorno

PULIZIA Radicale dei Veicoli:

1 volta ogni 15 giorni

PULIZIA Fermate:

nessun intervento

RISPETTO DELL'AMBIENTE

In un'ottica di miglioramento continuo o di sviluppo equilibrato ed eco-compatibile la Ditta Randazzo Filippo di Di Gesù Lorenzo & C. s.a.s. è attiva nella salvaguardia dell'ambiente adotta una manutenzione periodica che consente di limitare le emissioni dei gas di scarico. La maggior parte dei mezzi hanno motore a scarico controllato secondo gli standard Euro 3 e 6.

- INTEGRITÀ.

Per il ripristino dell'integrità e decoro delle fermate, la Ditta Randazzo Filippo di Di Gesù Lorenzo & C. s.a.s. invita i cittadini a contribuire segnalando ogni anomalia alla Ditta, che s'impegna a porre rimedio alle soluzioni (direttamente per le fermate extraurbane di sua competenza e avvertendo il Comune di Caccamo. Per ripristinare l'integrità e l'efficienza dei veicoli la Ditta Randazzo Filippo di Di Gesù Lorenzo & C. s.a.s. si impegna ad effettuare il cambio immediato del mezzo e la sua riabilitazione entro le 24 ore.

- DOCUMENTI DI VIAGGIO EXTRAURBANO: Biglietti e Abbonamenti.

La determinazione delle tipologie dei documenti di viaggio e del loro relativo sistema tariffario è di competenza della Regione Sicilia. Informazioni riguardanti le diverse forme di biglietto e di abbonamento si possono avere presso l'ufficio della ditta ed informandosi con i conducenti.

Acquisto ed utilizzo

I documenti di viaggio: biglietti sono in vendita esclusivamente a bordo dei mezzi di trasporto, ed hanno prezzo differenziato in base alla percorrenza chilometrica. Il cliente che sale nel mezzo deve ritirare il biglietto o mostrare la tessera con il relativo abbonamento.

- INFORMAZIONE AI CLIENTI

Informazioni alle fermate:

Le fermate principali sono provviste di cartello con orario completo delle corse.

Informazione sui veicoli :

All'esterno dei veicoli sono indicate, lateralmente gli orari delle corse e frontalmente la linea effettuata.

Informazioni presso la sede della ditta:

in via Liccio n. 33 Caccamo (PA) Tel. 091/8148235 - Sito: www.autolineerandazzo.it

Oggetti smarriti:

Gli oggetti smarriti sono ritirati e custoditi presso l'autorimessa della ditta ed ogni qualvolta che dall'oggetto si può risalire al proprietario, questo è contattato ed informato.

- IL PERSONALE: ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI

PIANI DI ADDESTRAMENTO E FORMAZIONE.

Consapevole dell'importanza rivestita dalle Risorse Umane, l'Azienda Randazzo Filippo di Di Gesù Lorenzo & C. s.a.s., s'impegna a dare un buon addestramento e una buona formazione a tutti i suoi collaboratori, che hanno come riferimento il Codice di Comportamento del Personale dell'Azienda.

Soddisfazione del cliente ed efficacia del servizio sono infatti obiettivi che si realizzano esclusivamente attraverso competenza, professionalità, cortesia e consapevolezza del personale.

RISPETTO E CORTESIA

Tutto il personale della Ditta Randazzo Filippo di Di Gesù Lorenzo & C. s.a.s. e del Gruppo, che entra in contatto diretto o indiretto con i clienti è tenuto a rivolgersi con cortesia e rispetto, a rispondere professionalmente alle loro richieste e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

VISIBILITÀ.

Al fine di aumentare la visibilità e di fornire la miglior informazione all'utenza, tutto il personale conducente a contatto con il cliente è riconoscibile tramite la divisa e il tesserino che espone il numero di matricola aziendale.

- IL DIALOGO CON IL CLIENTE.

SUGGERIMENTI E RECLAMI.

Reclami e suggerimenti sono raccolti e registrati presso la sede della Ditta Randazzo Filippo di Di Gesù Lorenzo & C. s.a.s.

Tutto il personale è autorizzato ad accogliere e a registrare su opportuna modulistica le Vostre rimostranze, e ad esporle al titolare, che provvede ad avviare i necessari accertamenti e a dare risposta al cliente entro 10 gg. Qualora la natura del reclamo lo imponga, il titolare provvede alle opportune sanzioni del proprio personale coinvolto.

Tutti i reclami sono quindi archiviati, e quelli più significativi trasmessi agli Enti competenti.

- I RAPPORTI CON GLI UTENTI

- I DIRITTI DEL VIAGGIATORE

All'utente sono riconosciuti i seguenti diritti:

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio, anche mediante una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;
- pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari;
- facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe, sia sui mezzi di trasporto sia nelle stazioni (pensiline — capilinea); tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi in caso di anomalie o incidenti;
- rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso, compatibilmente con la situazione generale della viabilità;
- igiene e pulizia dei mezzi e delle pensiline; efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
- riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte;
- contenimento dei tempi di attesa agli sportelli;
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi e nei locali aperti al pubblico;
- facile accessibilità alla procedura dei reclami e veloce risposta agli stessi.

- I DOVERI DEL VIAGGIATORE

L'utente del servizio è tenuto a rispettare i seguenti doveri:

- non utilizzare i mezzi di trasporto sprovvisti del titolo di viaggio regolarmente vidimato;
- non occupare più di un posto a sedere;
- non sporcare e non danneggiare i mezzi nonché pareti, accessori e suppellettili;
- rispettare il divieto di fumare all'interno dei mezzi;
- agevolare, durante il viaggio, le persone anziane ed i disabili e rispettare le disposizioni relative ai posti riservati ai disabili;
- non tenere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi, senza rispettare le indicazioni/limitazioni stabilite dall'azienda;
- non usare i segnali di allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza se non in caso di grave ed incombente pericolo;
- rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni dell'azienda nonché le indicazioni ricevute dagli operatori;
- utilizzare le infrastrutture di trasporto seguendo puntualmente le regole prefissate — insieme a quelle del vivere civile — non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio ed i livelli del servizio per se stesso e per tutti gli altri viaggiatori.

MONITORAGGIO DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO
Reclami e suggerimenti

IL NOSTRO DESIDERIO

E' SERVIRVI MEGLIO

Cari passeggeri e visitatori,

noi facciamo il nostro meglio per garantirvi un elevato *standard* di servizio e per rendere il vostro viaggio il più piacevole possibile.

Siamo tuttavia convinti che talvolta non ogni cosa funzioni come dovrebbe, così diventa per noi molto importante ricevere le Vostre impressioni e valutazioni, siano esse positive o negative.

Vi assicuriamo di riservare ad ogni Vostro commento la nostra più seria considerazione.

Grazie.

Per cortesia, compilate questa scheda, deponetela nella apposita cassetta o mandatela per fax: 091/8148235 o per posta: randazzofilippo@tiscali.it

Descrivete con chiarezza il fenomeno.

- lamentela per insoddisfazione
- reclamo per inadempienza aziendale
- richiesta di tutela per il riconoscimento di diritti del cliente

SUGGERIMENTI :

.....

.....

.....

.....

GRAZIE PER LA VOSTRA APPREZZATA COLLABORAZIONE

- LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE.

La Ditta Randazzo Filippo di Di Gesù Lorenzo & C. s.a.s. si impegna a rilevare con dei questionari il grado di soddisfazione del cliente sul servizio di trasporto offerto, accoglie qualsiasi suggerimento positivo che le viene fornito, ed adotta una serie di parametri qualitativi di riferimento che l'Azienda s'impegnerà a monitorare negli anni successivi, nell'ottica di un miglioramento continuo. Di seguito è riportata una tabella riguardante dati e risultanze di una prima rilevazione fornita dalla banca dati aziendale:

TRASPORTO EXTRAURBANO

RETE	ANNO 2021	ANNO 2020
N. veicoli utilizzati	6	6
N. posti veicoli utilizzati	273	273
Lunghezza totale delle linee	87,60	87,60
Percorrenza media annua	129660	129620
Passeggeri Trasportati	54590	67237
Passeggeri Trasportati/Km	466833	940125
Affidabilità	Si garantisco tutte le corse	Si garantisco tutte le corse

REGOLARITA'

Quantità corse giornaliere	30	28
Copertura giornaliera	12 ore	12 ore
Velocità Commerciale	Km/h 30,4 – 42,7	Km/h. 30,4 – 42,7
Puntualità nella giornata	Regolare	Regolare

SICUREZZA

Incidentalità Mezzi	1 o 2 incidenti causati dall'asfalto scivoloso delle Ns. strade, che fa sbandare le auto, che vengono a fermarsi sopra i Ns. mezzi.	1 o 2 incidenti causati dall'asfalto scivoloso delle Ns. strade, che fa sbandare le auto, che vengono a fermarsi sopra i Ns. mezzi.
Incidentalità Passiva	0	0
Vetustità Mezzi	34 % veicoli con età inferiore a 10 anni 0 % veicoli con età compresa fra i 10 e 15anni 64 % veicoli con età superiore ai 15 anni	34 % veicoli con età inferiore a 10 anni 33 % veicoli con età compresa fra i 10 e 15anni 33 % veicoli con età superiore ai 15 anni

PULIZIA

Ordinaria	1 volta al giorno	1 volta al giorno
Radicale	1 volta ogni 15 giorni	1 volta ogni 15 giorni
Affollamento	Posti a sedere	Posti a sedere
Climatizzazione	100 % autobus	100 % autobus

CONFORT E AMBIENTE

Accessibilità facilitata	0 %	0 %
Servizi Aggiuntivi	100 % autobus con Musica	100 % autobus con Musica
Attenzione Ambiente	Manutenzione Frequente	Manutenzione Frequente

QUADRO STRUTTURALE OBIETTIVI PER L'ANNO 2021

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'		STANDARD PROMESSO	QUALITA' PERCEPITA RILEVATA
	Tipologia	Unità di misura		
SICUREZZA DEL VIAGGIO E SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE	<i>Incidentalità dei mezzi di trasporto</i>	N°morti/Km di servizio effettuati	0	0
		N°feriti/Km di servizio effettuati	0	0
		N°sinistri/Km di servizio effettuati	0	0
	<i>Vetustà mezzi</i>	N°mezzi di età >15 anni/N°mezzi totali	50%	64%
	<i>Denunce(furti, danni, molestie)</i>	N°denunce	0	0
	<i>Percezione complessiva livello sicurezza</i>	% utenti soddisfatti (Questionario)	90%	100%
REGOLARITA' DEL SERVIZIO (PUNTUALITA' DEI MEZZI)	<i>Affidabilità del servizio</i>	N°corse effettuate/N°corse programmate (come desumibile dagli orari)	≥ 95%	100%
	<i>Puntualità nelle ore di punta (ore 7-9; 12-14; 17-19)</i>	% di autobus con un ritardo < 5min.	≥ 85%	95%
		% di autobus con un ritardo >15min.	≤ 5%	5%
	<i>Puntualità nelle ore rimanenti</i>	% di autobus con un ritardo < 5min.	≥ 85%	95%
		% di autobus con un ritardo >15min.	≤ 5%	5%
	<i>Velocità commerciale (extraurbano)</i>	Km/h	30 Km/h	40 Km
<i>Percezione complessiva regolarità servizio (con riferimento ai ritardi)</i>	% utenti soddisfatti (Questionario)	≥ 90%	95%	
PULIZIA	<i>Pulizia ordinaria</i>	N°interventi di pulizia giornaliera / N°mezzi aziendali	≥ 10%	80%
	<i>Pulizia straordinaria (radicale)</i>	Frequenza media in giorni (ogni quanti giorni viene effettuata)	30 gg	15gg
	<i>Percezione complessiva livello pulizia</i>	% utenti soddisfatti (Questionario)	≥ 90%	95%
COMFORT DI VIAGGIO	<i>Affollamento</i>	N°corse affollate/N°corse effettuate	10%	5%
	<i>Climatizzazione (extraurbano)</i>	N°mezzi attrezzati / N°mezzi adibiti al servizio extraurbano	100%	100%
	<i>Percezione complessiva livello confortevolezza viaggio</i>	% utenti soddisfatti (Questionario)	≥ 85%	90%
SERVIZI AGGIUNTIVI	<i>Presenza servizi aggiuntivi (diffusione audio, tv, frigo)</i>	Presenza	SI	100%
	<i>Percezione complessiva servizi aggiuntivi</i>	% utenti soddisfatti (Questionario)	90%	100%

INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA	<i>Servizio telefonico</i>	Tempo medio di attesa per le informazioni	≤ 2 min.	1 min.
	<i>Fascia oraria di operatività (anche telefono)</i>	Fascia oraria del servizio informazioni	8 ore al gg 5 gg su 7	8 ore al Giorno
	<i>Diffusione orari alle fermate</i>	N°paline dotate di pannello orario / N°totale fermate	≥ 50%	70%
	<i>Diffusione copie degli orari</i>	N°copie degli orari diffuse annualmente	800	1000
	<i>Sito internet</i>	Presenza	SI	SI
	<i>Percezione complessiva livello informazioni alla clientela</i>	% utenti soddisfatti (Questionario)	85%	90%
ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI	<i>Riconoscibilità</i>	N° personale dotato di cartellino/ N°totale personale a contatto con l'utenza	100%	100%
	<i>Correttezza e cortesia</i>	N°reclami su comportamento/ N° totale reclami	0%	0%
	<i>Percezione complessiva livello di comportamento del personale</i>	% utenti soddisfatti (Questionario)	≥ 85%	90%
LIVELLO SERVIZIO NELLE OPERAZIONI DI SPORTELLO	<i>Vendita biglietti a bordo</i>	Presenza	SI	SI
	<i>Presenza modulo per suggerimenti/reclami</i>	Presenza	Mod.09.01	Mod.09.01
	<i>Risposta ai reclami</i>	Tempo di risposta ai reclami scritti	Entro 10 gg ai reclami scritti	10gg
	<i>Percezione complessiva livello di servizio allo sportello</i>	% utenti soddisfatti (Questionario)	≥ 85%	90%
GRADO DI INTEGRAZIONE MODALE	<i>Coincidenze con altre modalità di trasporto</i>	N°linee con coincidenza/N°linee totali	1/1	100%
	<i>Percezione complessiva livello di integrazione modale</i>	% utenti soddisfatti (Questionario)	90%	100%
ATTENZIONE ALL'AMBIENTE	<i>Uso carburante a basso tenore di zolfo</i>	Presenza	SI	SI
	<i>Mezzi con motore a scarico controllato secondo standard EURO o trazione alternativa</i>	Percentuale di vetture del parco mezzi con motore a scarico controllato o a trazione alternativa	Tutti i mezzi acquistati dovranno possedere i requisiti richiesti	100%
	<i>Mezzi alimentati con carburanti alternativi (a bassi effetti inquinanti)</i>	Presenza	SI	SI
	<i>Consumo medio</i>	Km/Litro	4	4
	<i>Percezione complessiva livello di attenzione ambientale</i>	% soddisfatti	≥ 75%	80%