

Standard di Qualità. Servizio Offerto - Promesso 2020

Fattori di qualità	Indicatori di qualità		Standard di qualità (Livello di servizio promesso)	Standard di qualità (Livello di servizio offerto)
Sicurezza del viaggio	Incidentalità mezzi di trasporto	n. morti	0	0
		URBANO n. feriti	35	31
		EXTRAURBANO n. feriti	15	8
		n. sinistri	450	471
	Incidentalità passiva mezzi di trasporto	n. morti	0	0
		n. feriti	50	39
		URBANO n. sinistri	170	144
		EXTRAURBANO n. sinistri	185	193
	URBANO Vetustà mezzi	età media	13	13,13
	EXTRAURBANO Vetustà mezzi	età media	14	14,99
URBANO Percezione complessiva livello sicurezza viaggio	(% soddisfatti) Indice soddisfazione da 1 a 10	9,07	8,87	
EXTRAURBANO Percezione complessiva livello sicurezza viaggio	(% soddisfatti) Indice soddisfazione da 1 a 10	8,84	8,82	
Sicurezza personale e patrimoniale	Denunce (furti, danni, molestie)	n. denunce	3,00	0
	URBANO Percezione complessiva	Indice soddisfazione da 1 a 10	8,65	8,79
	EXTRAURBANO Percezione complessiva	Indice soddisfazione da 1 a 10	8,17	8,64
Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)	Territorio servito	popolazione residente/kmq	419,93 (totale) 359,85 (solo Prov. Treviso)	419,93 (totale) 359,85 (solo Prov. Treviso)
	URBANO Regolarità complessiva servizio	% corse effettive/corse programmate	95%	95%
	EXTRAURBANO Regolarità complessiva servizio	% corse effettive/corse programmate	95%	95%
	Quantità corse servizio urbano	corse annue per linea-gruppi linea	15.000	15.717
	Quantità corse servizio extraurbano	corse annue per linea-gruppi linea	5.500	5.693
	copertura giornaliera (Servizio urbano)	n. ore servizio/giorno	508	511
	Distanza media fermate (servizio urbano)	metri	395	394,79
	Distanza media fermate (servizio extraurbano)	metri	930	930,40
	Velocità commerciale servizio urbano	km/h	22	24,96
	Velocità commerciale servizio extraurbano	km/h	33	35,70
	Puntualità (nelle ore di punta)	% autobus in orario (0' - 5')	64,63%	54,46%
		% autobus in ritardo (5' - 15')	22,67%	27,70%
		% autobus in ritardo (totale)	26,22%	32,56%
	Puntualità (nelle ore rimanenti)	% autobus in orario (0' - 5')	68,65%	67,38%
		% autobus in ritardo (5' - 15')	20,89%	21,42%
		% autobus in ritardo (totale)	23,92%	24,38%
	URBANO Puntualità (totale ore)	% autobus in orario (0' - 5')	76,48%	77,21%
		% autobus in ritardo (5' - 15')	16,26%	17,26%
		% autobus in ritardo (totale)	17,77%	18,14%
	EXTRAURBANO Puntualità (totale ore)	% autobus in orario (0' - 5')	58,66%	60,28%
		% autobus in ritardo (5' - 15')	26,43%	27,34%
		% autobus in ritardo (totale)	31,23%	32,14%
URBANO Percezione complessiva livello regolarità	Indice soddisfazione da 1 a 10	7,07	7,17	

Fattori di qualità	Indicatori di qualità		Standard di qualità (Livello di servizio promesso)	Standard di qualità (Livello di servizio offerto)
	EXTRAURBANO Percezione complessiva livello regolarità	Indice soddisfazione da 1 a 10	6,66	6,68
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	URBANO Pulizia ordinaria	n. interventi giornalieri/n. mezzi	0,84	0,53
	EXTRAURBANO Pulizia ordinaria	n. interventi giornalieri/n. mezzi	0,82	0,43
	Pulizia radicale	frequenza media in giorni	32,54	43,71
	Pulizia impianti di servizio pubblico (TREVISO)	frequenza media in giorni	1	1
	URBANO Percezione complessiva livello pulizia	Indice soddisfazione da 1 a 10	7,58	7,59
	EXTRAURBANO Percezione complessiva livello pulizia	Indice soddisfazione da 1 a 10	6,88	6,93
Confortevolezza del viaggio	URBANO Affollamento	posti offerti tot/viaggiatori	5,42	5,52
	EXTRAURBANO Affollamento	posti offerti tot/viaggiatori	4,58	4,45
	Climatizzazione urbano	% mezzi sul totale	97%	97%
	Climatizzazione extraurbano	% mezzi sul totale	91%	93%
	Accessibilità facilitata (pianale ribassato) urbano	% mezzi sul totale	100%	100%
	Accessibilità facilitata (pianale ribassato) extraurbano	% mezzi sul totale	27%	28%
	URBANO Percezione complessiva livello AFFOLLAMENTO viaggio	Indice soddisfazione da 1 a 10	7,11	6,96
	EXTRAURBANO Percezione complessiva livello AFFOLLAMENTO viaggio	Indice soddisfazione da 1 a 10	6,32	6,31
	URBANO Percezione complessiva livello confortevolezza viaggio	Indice soddisfazione da 1 a 10	7,77	7,86
EXTRAURBANO Percezione complessiva livello confortevolezza viaggio	Indice soddisfazione da 1 a 10	7,31	7,49	
Servizi per viaggiatori con handicap	Elenco eventuali servizi aggiuntivi (pianale ribassato...)	% mezzi sul totale	28%	21%
	Percezione complessiva qualità servizi	Indice soddisfazione da 1 a 10	7,04	7,39
Informazioni alla Clientela	Diffusioni	% mezzi con dispositivi acustici e/o visivi /totale	96%	95%
	Diffusioni orari nelle fermate URBANO	% sul totale	90%	90%
	Diffusioni orari nelle fermate EXTRAURBANO	% sul totale	99%	99%
	Percezione esaustiva informazioni URBANO	Indice soddisfazione da 1 a 10	7,98	8,17
	Percezione esaustiva informazioni EXTRAURBANO	Indice soddisfazione da 1 a 10	7,69	7,98
Aspetti relazionali e comportamentali	URBANO Percezione complessiva livello aspetti relazionali, comportamentali (presentabilità, riconoscibilità comportamento)	Indice soddisfazione da 1 a 10	8,06	7,91
	EXTRAURBANO Percezione complessiva livello aspetti relazionali, comportamentali (presentabilità, riconoscibilità comportamento)	Indice soddisfazione da 1 a 10	7,88	7,83
Livello di servizio (reclami e sportello)	Punti vendita territorio	n. sportelli aperti	500	531
	Raccolta reclami	numero	2700	2649
	riscontro proposte e reclami	entro ... giorni	20,00	2,69
	URBANO Percezione complessiva	Indice soddisfazione da 1 a 10	8,09	8,11
	EXTRAURBANO Percezione complessiva	Indice soddisfazione da 1 a 10	7,78	7,92

Fattori di qualità	Indicatori di qualità		Standard di qualità (Livello di servizio promesso)	Standard di qualità (Livello di servizio offerto)
Grado integrazione modale	URBANO Percezione complessiva livello integrazione modale	Indice soddisfazione da 1 a 10	7,59	7,58
	EXTRAURBANO Percezione complessiva livello integrazione modale	Indice soddisfazione da 1 a 10	7,05	7,29
Attenzione all'ambiente	Carburante a basso tenore di zolfo	% dei consumi	100%	100%
	URBANO Mezzi elettrici o ibridi	ore servizio/totale	2,00%	5,32%
	URBANO Mezzi alimentati con carburanti alternativi a basso effetto inquinante	ore servizio/totale	50,00%	51,08
	EXTRAURBANO Mezzi con motore a scarico controllato secondo standard Euro 2	ore servizio/totale	70,00%	79,06%
	URBANO Percezione complessiva	Indice soddisfazione da 1 a 10	7,98	7,98
	EXTRAURBANO Percezione complessiva	Indice soddisfazione da 1 a 10	7,34	7,59