



GIORNATA DELLA TRASPARENZA

14 novembre 2016

Qualità percepita ed erogata nel
Trasporto Pubblico Locale su
gomma

Qualità, in che senso?

Dimensione

- 5 bacini di mobilità extraurbana, 31 servizi urbani
- Servizi minimi regionali su gomma erogati 40 Mkm / anno
- Corse mediamente erogate in un giorno tipo invernale 5.200
- Contribuzione pubblica per i servizi minimi regionali su gomma 85 M€ / anno (investimenti a parte)
- Passeggeri trasportati 48 milioni/anno

Normativa

Carta della mobilità

1. Nell'ambito della normativa quadro sulla carta dei servizi, il **DPCM 30 dicembre 1998** definisce lo "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici e del settore trasporti" (**Carta della mobilità**).
2. Con la carta vengono individuati specifici **fattori di qualità** del servizio (affidabilità, puntualità, confort a bordo dei mezzi, rispetto dell'ambiente, informazione) e lo standard che dovrà essere rispettato.
3. Nel 2007 viene contemplata dai **Contratti di Servizio** stipulati dalle Province e detta i fattori per il monitoraggio della qualità.
4. I cittadini passano dall'essere non più soltanto fruitori del servizio, ma veri e propri **clienti**.
5. I Gestori dei servizi assumono l'impegno a **migliorare continuamente** la propria organizzazione ed il livello professionale dei propri dipendenti.

Normativa

1. La L. R. n. 45 del 24 dicembre 1998, all'articolo 19, prevede che i servizi di trasporto pubblico devono essere affidati mediante **contratti di servizio (CdS)**, nel rispetto dei principi fissati dalla **carta dei servizi** del settore e dall'articolo 19 del D. Lgs. N. 442/97 (**standard qualitativi minimi del servizio**).
2. Nei CdS stipulati nel 2007 tra le Province e i Gestori sono state previste azioni di **monitoraggio e controllo** sulla base specifiche prestabilite negli stessi, da parte delle Province/Comuni, sulla **qualità dei servizi erogati**.
3. La Regione, secondo quanto previsto nella L.R. 45/98, si è fatta carico delle azioni di monitoraggio sulla **qualità percepita** dagli utenti (Customer Satisfaction).
4. La L.R. 45/98, all'art. 22, prevede che la Regione (ora a seguito della LR 13/15) e i Comuni esercitano la vigilanza ed effettuano controlli periodici per **l'accertamento della regolarità, della sicurezza e della qualità** dei servizi di trasporto pubblico

CUSTOMER SATISFACTION

Qualità percepita dagli utenti del servizio di Trasporto Pubblico Locale extraurbano su gomma

P.F Sistemi Informativi Statistici e di Controllo di Gestione

P.F. Viabilità regionale e Gestione del trasporto

- Per il 2015 le interviste raccolte nel complesso sono state 4245 (50% studenti)

CUSTOMER SATISFACTION

MACROASPETTI:

SERVIZIO

SERVIZIO

COMFORT

INFORMAZIONE

MICROFATTORI:

Puntualità

Frequenza

Copertura Oraria

Rispetto delle
fermate

Comodità delle
coincidenze

Conduzione del

Comportamento e

Sicurezza sul mezzo

Affollamento

Climatizzazione

Comfort

Pulizia autobus

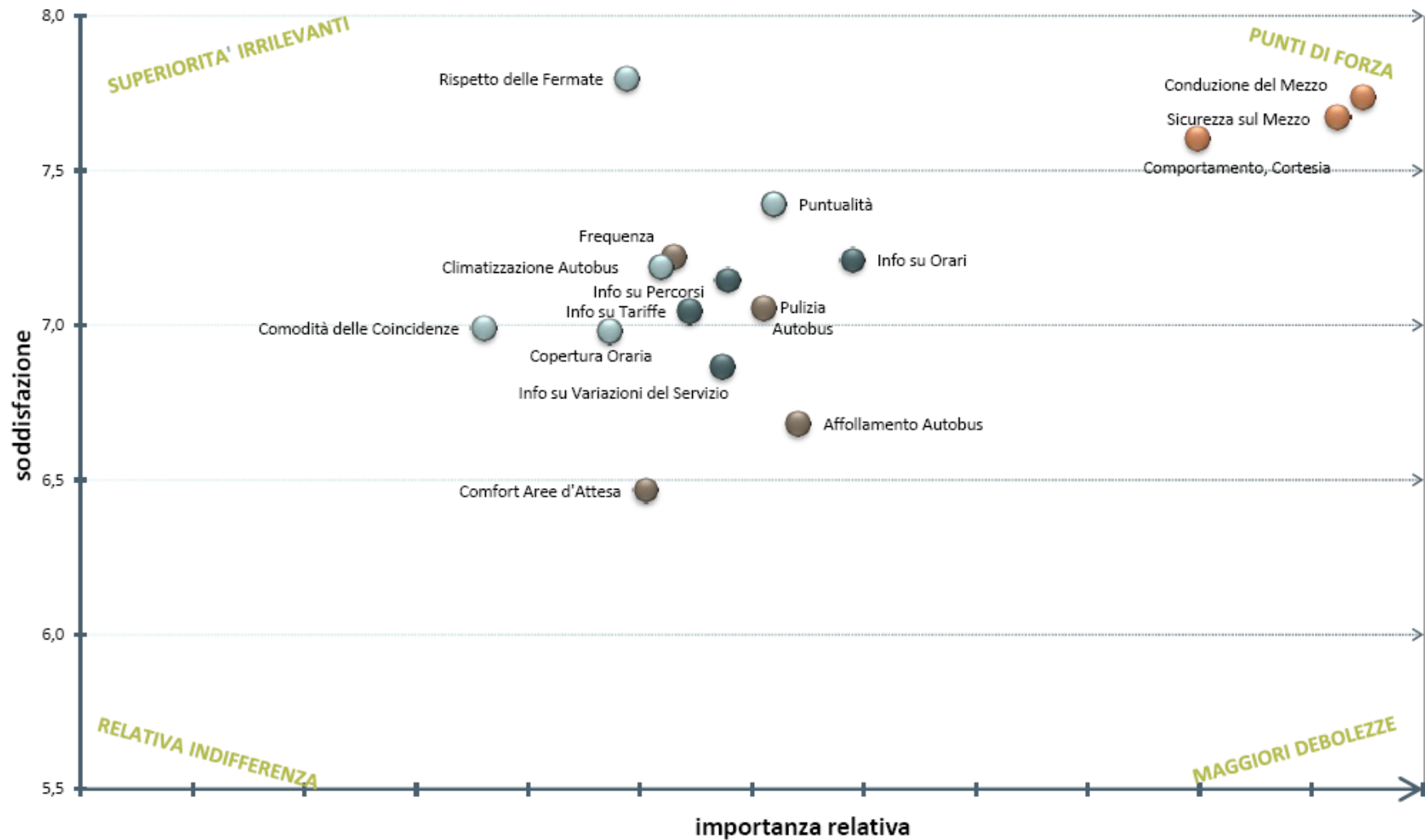
su percorsi

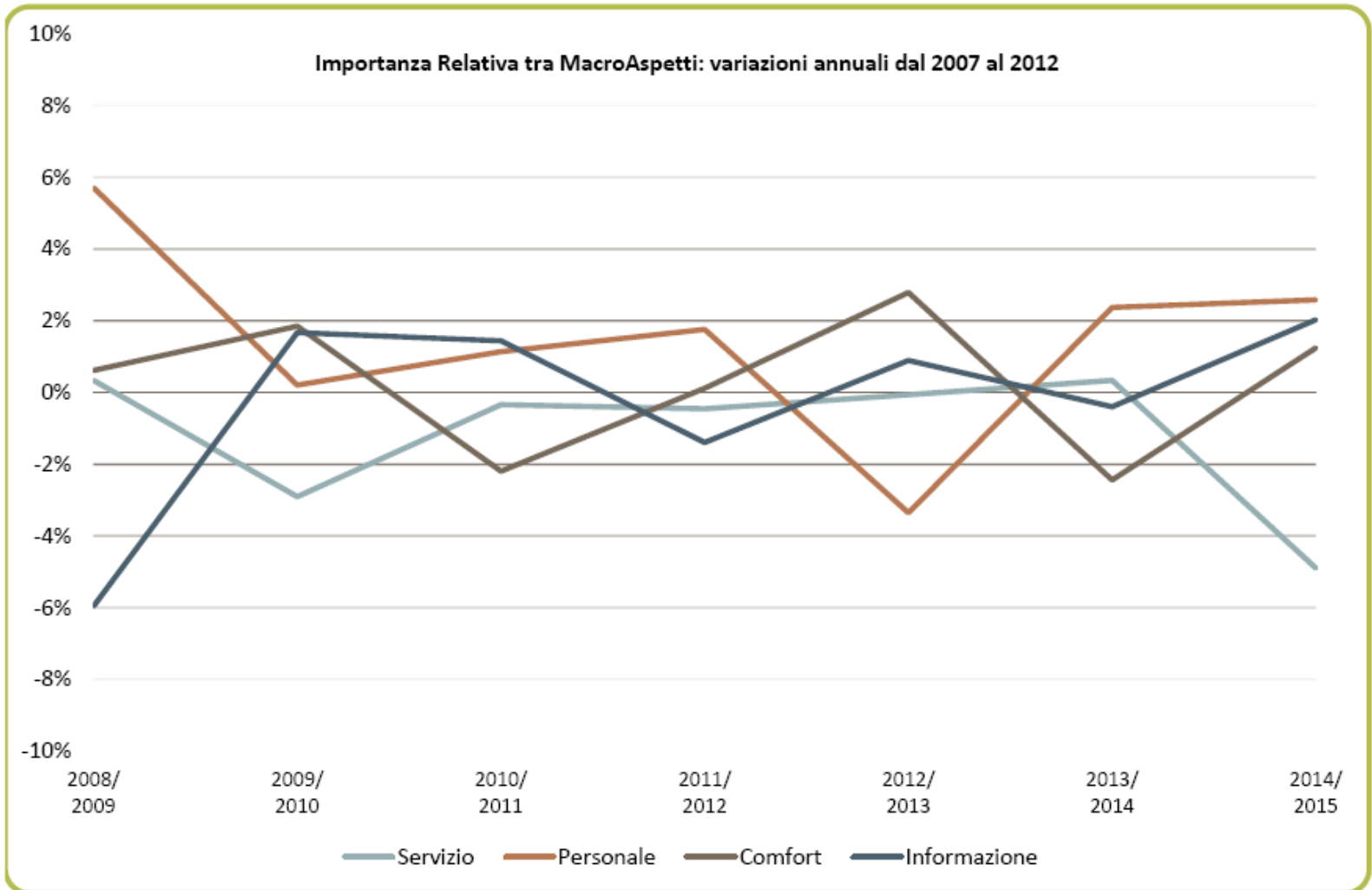
su orari

su tariffe

su variazioni del

Valutazione sul livello di soddisfazione
da **1** (minimo) a **10** (massimo - eccellenza)
6 sufficiente





QUALITA' EROGATA

Rilevazione di **standard quantitativi** previsti dai Contratti di servizio e oggetto di valutazione ai fini della **conduzione del contratto** stesso. Ogni contratto prevede quindi allegati tecnici con standard di servizio da rispettare e modalità di controllo.

Strumenti utilizzati:

1. Province dal 2009 attuano monitoraggi annuali sia attraverso i **rapporti periodici** dei Gestori sia attraverso la **rilevazioni dirette** sul servizio con ispettori, (circa 1.500 controlli anno);

2. I risultati sono poi oggetto di contraddittorio con i Gestori attraverso i **Comitati Tecnici** per discutere le irregolarità, comprenderne l'origine e attuare **misure di miglioramento** dei fenomeni critici.

QUALITA' EROGATA

REGOLARITA' DEL SERVIZIO	Affidabilità Puntualità (% ritardi/anticipi su campione rilevato)
PULIZIA DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE	Pulizia ordinaria/straordinaria
INFORMAZIONE CLIENTELA ALLA	Sportelli informativi Informazioni a bordo Informazioni a terra Call center
COMFORT DI VIAGGIO	Climatizzazione veicoli Pensiline Pianale ribassato
DISABILI	Presenza di dispositivi idonei e funzionanti per la salita/discesa
TITOLI DI VIAGGIO	Localizzazione delle rivendite Emettitrici/vendita a bordo

QUALITA' EROGATA

Punti di debolezza e soluzioni per il futuro

Fino ad ora i controlli sono stati fatti con attività sul campo ed il numero di controlli possibili in un anno sono molto inferiori al numero di corse erogate. L'effetto deterrente verso comportamenti scorretti è sicuramente valido, tuttavia la **rappresentatività** (per alcuni indicatori) risulta limitata per la sua applicazione formale nella conduzione del contratto.

A seguito del passaggio delle competenze dalle Province, realizzazione di **un'unica campagna** per la qualità percepita e per quella erogata.

Nel prossimo futuro molti controlli passeranno da una rilevazione manuale sul campo ad una **rilevazione automatica** (incremento della significatività delle misure) attraverso il sistema AVM in fase allestimento nella flotta regionale e a regime con i nuovi contratti di servizio.

Giovanni Romanini
Regione Marche
P.F. Viabilità Regionale e Gestione del Trasporto
giovanni.romanini@regione.marche.it