



# COMMITTENTE: PROVINCIA DI PADOVA

## INDAGINI QUALITA' TRASPORTO PUBBLICO EXTRAURBANO ANNO 2005

**PERIODO DELL'INCARICO:**  
luglio 2005 – dicembre 2005

### OGGETTO DELL'INCARICO:

L'incarico affidato dal Settore Attività Economiche e Produttive – Trasporti – Turismo della Provincia di Padova riguarda la verifica degli standard di qualità previsti nei contratti di servizio stipulati tra la Provincia di Padova e le seguenti Aziende di trasporto:

- ✓ SITA S.p.a.;
  - ✓ APS – Holding S.p.a.;
  - ✓ BONAVENTURA Express S.r.l.
- (Convenzione prot. n. 75364 del 05/07/2005)

### CONTESTO TERRITORIALE DI RIFERIMENTO:

L'unità di rete che ha come riferimento l'intero bacino provinciale di Padova.

### CONTENUTI DELLA PRESTAZIONE:

Le attività di indagine/monitoraggio svolte riguardano i seguenti fattori della qualità:

#### A. Informazioni alla clientela

- A.1. Tempestività
- A.2. Diffusione

#### B. Livello di servizio allo sportello

- B.1. Punti vendita
- B.2. Vendita biglietti a bordo
- B.3. Riscontro reclami

#### C. Regolarità del servizio

- C.1. Regolarità del servizio
- C.2. Fermi in linea per guasti
- C.3. Puntualità

#### D. Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture

- D.1. Pulizia mezzi
- D.2. Pulizia impianti

#### E. Confortevolezza del viaggio

- E.1. Affollamento (nelle ore di punta)
- E.2. Climatizzazione
- E.3. Accessibilità facilitata

#### F. Servizi per passeggeri con handicap

- F.1. Adeguatezza dei mezzi

#### G. Attenzione all'ambiente

- G.1. Carburante a basso tenore di zolfo
- G.2. Utilizzo mezzi elettrici o ibridi
- G.3. Utilizzo mezzi con carburanti alternativi a basso effetto inquinante (compreso GECAM)
- G.4. Utilizzo mezzi con motore a scarico controllato secondo standard EURO2 o successivi

#### H. Monitoraggio della domanda, dell'offerta, dell'efficienza e dell'efficacia del servizio

- H.1. Soddisfazione del cliente

#### I. Fattori integrativi

- I.1. Funzionamento obliteratrice
- I.2. Indicatori di percorso

1 - TEMPESTIVITÀ		2005	2004	2003	Tendenza 2004-2005
1.1 - Tempo minimo di preavviso su variazioni programmate di servizio	Gorni di preavviso	3,7 giorni	3,6 giorni	1,3 giorni	▲
1.2 - Tempo medio di attesa per informazioni telefoniche	Attesa per risposta operatore	49 sec.	13 sec.	5 sec.	▲
	Tempo totale per informazione	1 min 14 sec.	55 sec.	59 sec.	▲
2 - DIFFUSIONE		2005	2004	2003	Tendenza 2004-2005
2.1 - Faccende orarie del servizio informazioni nei giorni feriali	Percentuale risposte	79%	100%	100%	▼
2.2 - LA % di fermate dotate di pannello orario aggiornato	% con orario aggiornato	99%	98,40%	99,40%	▲
2.3 - LA % di fermate dotate di pannelli protettivi	% con pannelli	31%	29,90%	44,40%	▲
3 - PUNTI DI VENDITA		2005	2004	2003	Tendenza 2004-2005
3.1 - Verifica della validità dei dati sui punti vendita	Verificati e risultati corretti	93%	95%	97,30%	▼
4 - VENDITA BIGLIETTI A BORDO		2005	2004	2003	Tendenza 2004-2005
4.1 - % corse con vendita biglietti a bordo	% corse con vendita biglietti	98%	97%	100%	▲
5 - RISCONTRO PROPOSTE E RECLAMI		2005	2004	2003	Tendenza 2004-2005
5.1 - Reclami scritti: giorni di risposta	% risposte	100%	25%	100%	▲
	tempo medio risposte (giorni)	17,98	11,99	2,7,99	▲
6 - REGOLARITÀ COMPLESSIVA DEL SERVIZIO		2005	2004	2003	Tendenza 2004-2005
6.1 - % corse effettive su programmate	% effettuate su programmate	99,80%	100%	100%	▼
7 - PUNTUALITÀ		2005	2004	2003	Tendenza 2004-2005
7.1 - % corse in orario (<=5min)		93,70%	94,00%	91,30%	▼
7.1 - % corse in ritardo (>5min)		6%	5,00%	6,70%	▲
7.1 - % corse in forte ritardo (>15min)		0,30%	1,00%	1,40%	▼
8 - PULIZIA DEI MEZZI		2005	2004	2003	Tendenza 2004-2005
8.1, 8.2 - Pulizia radicale e pulizia ordinaria	Frequenza pulizie radicali	1 volta al mese	1,2 volte al mese	1,2 volte al mese	▼
	Frequenza pulizie di routine	1,6 volte al gg	Giornaliera	Giornaliera	▲
9 - FUNZIONAMENTO DELLE OBLITERATRICI		2005	2004	2003	Tendenza 2004-2005
9.1 - Verifica data e ora del timbro	% di obliteratrici regolari	94%	88%	92,40%	▼
10 - INDICATORI DI PERCORSO		2005	2004	2003	Tendenza 2004-2005
10.1 - % display corretti e funzionanti		98,90%	99,70%	99,30%	▲

Provincia di Padova  
Settore Attività Economiche e Produttive - Trasporti - Turismo

VERIFICA DEGLI STANDARD DI QUALITÀ  
DEL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO EXTRAURBANO  
ANNO 2005

Rilevazione delle caratteristiche della fermata Linea SITA N° 813 PADOVA - ESTE - MONTAGNANA

**A) INFORMAZIONI GENERALI**  
Direzione: Di via PO (A) Di via PO (R)  
N° fermata progressiva: 12 (14A)  
Via: Via Battaglia (S.S. 16)

**B) PALINIA**  
Presenza della palinina:  SI  NO

**C) PENNINIA**  
Presenza della penninina:  SI  NO

**D) AREA DI FERMATA**  
1. Presenza della segretaria di fermata:  SI  NO  
2. Presenza del gatto di centro:  SI  NO  
3. Presenza impianto di illuminazione:  SI  NO  
4. Presenza del marciapiede:  SI  NO  
5. Presenza di seggiole per disabili:  SI  NO  
6. Presenza degli allineamenti pedonali:  SI  NO  
7. Presenza di Posizione rispetto alla fermata:  Davanti  Centro  Dietro  
8. Presenza di Posizione per il lancio:  SI  NO

**E) FOTO**

**F) EVENTUALI OSSERVAZIONI:**

**G) FOTO**

**F) EVENTUALI OSSERVAZIONI:**

Scheda rilievo fermata Linea N°813 Padova – Este – Montagnana



**Transport8 S.r.l.**  
via G. Reni, 4 – 35133 Padova  
Tel./Fax +39.049.864.88.35  
e-mail: [info@transport8.it](mailto:info@transport8.it) website: [www.transport8.it](http://www.transport8.it)