



## **CARTA DELLA MOBILITA'**

### **RELAZIONE SUI RISULTATI CONSEGUITI NELL'ESERCIZIO 2016**

#### **INDICE**

**SEZIONE I**            Esame dei risultati

**SEZIONE II**        Esame dei reclami, dei suggerimenti e delle richieste di rimborso.

**ALLEGATO**        scheda per la rilevazione della soddisfazione dei clienti

<b>EDIZIONE</b>	<b>REVISIONE</b>	<b>PAGINA</b>
Numero: 13 Data: 31/03/2017	Numero: 0 Data:	Pagina 1/6



## SEZIONE I esame dei risultati

**PREMESSA:** dall'esercizio 2009 la carta della mobilità aziendale è rivolta al solo settore urbano, in quanto per i servizi extraurbani in subaffidamento nella sottorete Pavese i dati rilevati sono gestiti globalmente dalla società PMT Srl, titolare del contratto di appalto.

### Scheda Modale 1 – SICUREZZA DEL VIAGGIO.

- Il livello di servizio promesso è stato mantenuto, migliorando il dato dei sinistri (sia attivi che passivi) e azzerando il numero dei feriti.
- La percentuale di soddisfatti, rilevata tramite sondaggio, è stata pari al 94%, contro il 98% dello scorso esercizio.
- Per il corrente esercizio si intendono mantenere gli altissimi parametri raggiunti nel 2016.

### Scheda Modale 2 – SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE.

- Il livello di servizio promesso è stato ampiamente mantenuto e confermato (zero eventi da ormai molti anni).
- La percentuale di soddisfatti, rilevata tramite sondaggio, è stata pari al 91%, contro l'82% dello scorso esercizio.
- Per il corrente esercizio si intendono mantenere gli stessi parametri del 2016, considerando sempre che, ormai da qualche anno, non si sono registrate denunce per furti, danni e molestie sulle nostre autolinee.

### Scheda Modale 3 – REGOLARITA' DEL SERVIZIO E PUNTUALITA' DEI MEZZI.

- Il livello di servizio promesso è stato confermato, mantenendo i parametri del precedente esercizio.
- La percentuale di soddisfatti, rilevata tramite sondaggio, è stata pari al 74%, contro il 66% dell'esercizio precedente.
- Per il 2017 si intende mantenere gli obiettivi del 2016, cercando di incrementare ulteriormente il grado di soddisfazione dei clienti, ancora basso secondo i nostri standard.

EDIZIONE	REVISIONE	PAGINA
Numero: 13 Data: 31/03/17	Numero: 0 Data:	Pagina 2/6



#### **Scheda Modale 4 – PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE.**

- La frequenza della pulizia degli autobus, di fatto, è giornaliera: lo scostamento tra il valore indicato (0,8) e l'intero rappresenta gli autobus di scorta o quelli comunque non utilizzati.
- L'indice di gradimento dell'utenza rilevata tramite sondaggio, è risultata del 92%, addirittura superiore al notevole 90% dello scorso esercizio.
- Per il corrente esercizio si intende confermare le frequenze attuali cercando di mantenere gli stessi risultati in termini di gradimento dell'utenza.

#### **Scheda Modale 5 – CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO.**

- La percentuale di autobus climatizzati sui mezzi urbani è leggermente aumentata rispetto allo scorso esercizio.
- La percentuale di soddisfatti, rilevata tramite sondaggio, è leggermente in calo anche se assolutamente positiva: 88% (scorso esercizio 92%).
- Per il corrente esercizio, come già detto, si intendono ulteriormente migliorare i dati generali, sia per quanto concerne la climatizzazione che per quanto concerne l'accessibilità facilitata investendo nel rinnovo del parco rotabile.

#### **Scheda Modale 6 – SERVIZI AGGIUNTIVI.**

**NON APPLICATO.**

#### **Scheda Modale 7 – SERVIZI PER VIAGGIATORI CON HANDICAP.**

- Il livello di servizio promesso è leggermente calato rispetto all'esercizio precedente.
- La percentuale di soddisfatti, rilevata tramite sondaggio è comunque salita di un punto percentuale, dall'86% dello scorso anno all'87% attuale.
- Per il corrente esercizio si intendono incrementare i risultati del 2016, tramite la continuazione del programma di investimenti.

#### **Scheda Modale 8 – INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA.**

- Il livello di servizio promesso è stato mantenuto e confermato su standard molto buoni.

EDIZIONE	REVISIONE	PAGINA
Numero: 13 Data: 31/03/17	Numero: 0 Data:	Pagina 3/6



- La percentuale di soddisfatti, rilevata tramite sondaggio, è leggermente scesa, anche se stiamo parlando di valori altissimi (91% rispetto al 93% dello scorso anno).
- Per il corrente esercizio si intende confermare questo dato, avendo ormai raggiunto un livello molto elevato.

### **Scheda Modale 9 – ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI.**

- Il dato è leggermente cresciuto rispetto all'anno 2015.
- La percentuale di soddisfatti cresce leggermente, passando dal 79% dell'esercizio precedente all'83% del 2016.
- Per il corrente esercizio si intendono migliorare ulteriormente le percentuali di soddisfazione raggiunte.

### **Scheda Modale 10 – LIVELLO SERVIZIO SPORTELLO.**

- Il livello di servizio promesso è stato mantenuto.
- La percentuale di soddisfatti, rilevata tramite sondaggio, è ulteriormente cresciuta, pur partendo da un 90% dello scorso esercizio, attestandosi al 92%.
- Per il corrente esercizio si prevede di mantenere i parametri precedenti, già molto elevati e difficilmente migliorabili.

### **Scheda Modale 11 – GRADO INTEGRAZIONE MODALE.**

- Il livello di servizio promesso si è ormai stabilizzato al 100%, in quanto tutte le corse urbane si attestano ai nodi di interscambio.
- La percentuale di soddisfatti è però inspiegabilmente scesa da un altissimo 97% dell'esercizio precedente ad un comunque ottimo 85% dell'esercizio appena conclusosi.
- Per il corrente esercizio si intendono comunque confermare i parametri del 2016.

### **Scheda Modale 12 – ATTENZIONE ALL'AMBIENTE.**

- Come indicato nelle scorse relazioni, con la presente scheda abbiamo rilevato e monitorato i mezzi con scarico controllato **superiore** allo standard EURO 3 (che attualmente riguardano il 64% del parco autobus aziendale), in quanto gli scarichi EURO 2 o inferiori sono ormai vietati dalla legislazione vigente.

EDIZIONE	REVISIONE	PAGINA
Numero: 13 Data: 31/03/17	Numero: 0 Data:	Pagina 4/6



- Come già avvenuto da alcuni esercizi, la percentuale di soddisfatti non è stata rilevata in quanto, dalle esperienze scorse, si è notata la difficoltà a rispondere da parte dell'Utenza a questa particolare domanda tecnica; si è quindi preferito omettere volutamente la domanda al fine di evitare di raccogliere dati senza valore.
- Per il corrente esercizio si intende migliorare il nuovo dato proposto, con la prosecuzione del piano di rinnovo autobus iniziato tre anni fa.

Allegati: n. 1 scheda riepilogativa per la rilevazione della percezione dei clienti.

EDIZIONE	REVISIONE	PAGINA
Numero: 13 Data: 31/03/17	Numero: 0 Data:	Pagina 5/6



## **SEZIONE II      Esame dei reclami, dei suggerimenti e delle richieste di rimborso.**

### **RECLAMI**

Nel 2016 la nostra Società ha ricevuto alcuni reclami, non anonimi, alcuni parzialmente giustificati relativi a modifiche di orari, oppure non giustificati in quanto riferentesi a ritardi imputabili a problematiche relative al traffico.

I reclami sono stati trattati nei modi e tempi disciplinati dalla Carta della Mobilità aziendale e da quanto disposto dal nostro Sistema Qualità; le risposte e le relative azioni correttive e preventive sono state disposte entro i tempi previsti. Precisiamo che i maggiori reclami, dovuti allo spostamento di una corsa mattutina, dopo essere stati trattati direttamente tramite incontro pubblico coi Pendolari, hanno prodotto la reintroduzione della corsa, rispostata al suo orario originario

### **SUGGERIMENTI**

I suggerimenti ricevuti nello scorso esercizio hanno riguardato esclusivamente eventuali modifiche agli orari ed ai programmi di esercizio in atto sui servizi da noi gestiti. Le indicazioni emerse, quando possibile, sono state recepite ed applicate nel corso dell'esercizio.

### **RICHIESTE DI RIMBORSO**

Nel corso dell'esercizio 2016 non è pervenuta alla ns. Società alcuna richiesta di rimborso, così come previsto dall'articolo 22 del Regolamento Regione Lombardia 23/07/2002 n. 5.

EDIZIONE		REVISIONE		PAGINA	
Numero:	13	Numero:	0	Pagina	6/6
Data:	31/03/17	Data:			