



CARTA DEI SERVIZI 2021

**RELAZIONE SUI RISULTATI CONSEGUITI
NELL'ESERCIZIO 2019**

INDICE

SEZIONE I Esame dei risultati

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

EDIZIONE	REVISIONE	PAGINA
Numero: 17 Data: 31/03/2021	Numero: 0 Data:	Pagina 1/6



SEZIONE I esame dei risultati

PREMESSA: dall'esercizio 2009 all'esercizio 2019 la carta dei servizi aziendale è rivolta al settore urbano che SAPO ha cessato di gestire dal 04/12/2019.

A partire dal 2020 SAPO si occupa esclusivamente di gestire i seguenti servizi di trasporto scolastico:

- Comune di Pinarolo Po (contratto diretto con il Comune di Pinarolo Po)
- Comune di Godiasco - Casalnoceto (in sub-affido da ASM)
- Comune di Rivanazzano Terme (in sub-affido da ASM)

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 all' 87%, contro l'88% dello scorso esercizio.
- Per il corrente esercizio si intendono mantenere gli altissimi parametri raggiunti nel 2018.

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 87%, contro l'88% dello scorso esercizio.
- Per il corrente esercizio si intendono mantenere gli stessi parametri del 2018, 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.

EDIZIONE	REVISIONE	PAGINA
Numero: 17 Data: 31/03/2021	Numero: 0 Data:	Pagina 2/6



- Il livello di servizio promesso è leggermente calato rispetto ai parametri del precedente esercizio.
- La percentuale di soddisfatti, rilevata tramite sondaggio, è stata pari all'85%, contro il 71% dell'esercizio precedente.
- Per il 2019 si intende mantenere gli obiettivi del 2018, cercando di incrementare ulteriormente il grado di soddisfazione dei clienti, ancora basso secondo i nostri standard.

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 pari all'84%.
- Per il corrente esercizio si intende confermare le frequenze attuali cercando di migliorare gli stessi risultati in termini di gradimento dell'utenza.

Scheda Modale 5 – CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO.

- La percentuale di autobus climatizzati sui mezzi urbani è la stessa rispetto allo scorso esercizio.
- La percentuale di soddisfatti, rilevata tramite sondaggio, è molto migliorata: 89% (scorso esercizio 71%).
- 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 passata dall'84% dello scorso anno all'89% attuale.
- Per il corrente esercizio si intendono incrementare i risultati del 2018.

EDIZIONE	REVISIONE	PAGINA
Numero: 17 Data: 31/03/2021	Numero: 0 Data:	Pagina 3/6



Scheda Modale 8 – INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA.

- Il livello di servizio promesso è stato mantenuto e confermato su standard molto buoni.
- La percentuale di soddisfatti, rilevata tramite sondaggio, è leggermente diminuita dal 91% dell'anno precedente all'88%.
- 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 2017.
- La percentuale di soddisfatti cresce leggermente, passando dal 84% dell'esercizio precedente all'87%.
- 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 leggermente calata, pur partendo da un 91% dello scorso esercizio, attestandosi al 87%.
- Per il corrente esercizio si prevede di migliorare i parametri precedenti pur essendo già molto elevati.

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 diminuita da un alto 92% dell'esercizio precedente ad un ottimo 86% dell'esercizio appena conclusosi.
- Per il corrente esercizio si intendono comunque confermare i parametri del 2018.

Scheda Modale 12 – ATTENZIONE ALL'AMBIENTE.

EDIZIONE	REVISIONE	PAGINA
Numero: 17 Data: 31/03/2021	Numero: 0 Data:	Pagina 4/6



- 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 68% del parco autobus aziendale), in quanto gli scarichi EURO 2 o inferiori sono ormai vietati dalla legislazione vigente.
- 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.

EDIZIONE	REVISIONE	PAGINA
Numero: 17 Data: 31/03/2021	Numero: 0 Data:	Pagina 5/6



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

RECLAMI

Nel 2018 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 2019 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: 17 Data: 31/03/2021	Numero: 0 Data:	Pagina 6/6