

ALLEGATO 1 QUADRO INDICATORI

CARTA DEI SERVIZI

PARAMETRO	CONSUNT. 2018	CONSUNT. 2019	CONSUNT. 2020	OBIETTIVI 2021
Km TPL contribuiti	2.010.000	2.010.000	2.010.000	2.010.000
Rete (Km)	343	343	343	343
N. linee urbane	22	22	22	22
Velocità commerciale media TPL (complessivo annuo)	Inferiore a 15	Inferiore a 15	Inferiore a 15	Inferiore a 15
Distanza media fra le fermate	195	195	195	195
Frequenza corse: fino a 15'	1	1	1	1
tra 15' e 20'	3	3	3	3
Oltre 20'	18	18	18	18
Copertura giornaliera: oltre 18 ore				
tra 12 e 18 ore	3 19	3 19	3 19	3 19
Numero di abitanti/punto vendita	3.608	3.608	3.608	3.608
Numero passeggeri * km	3.326.000	3.604.746	621.749	2.500.000
Numero autobus complessivi ¹ per servizio TPL	53	53	53	53
Età media del parco mezzi (al 31/12)	15,3	16,3	17,3	18,1
% di mezzi con climatizzazione per passeggeri	100%	100%	100%	100%
% di mezzi con informazione a bordo	100%	100%	100%	100%
% veicoli con accesso ribassato	100%	100%	100%	100%
% veicoli con pedana per disabili	100%	100%	100%	100%
% mezzi con trazione alternativa (metano)	85%	79%	81%	77%
Numero incidenti passivi ogni 100.000 km percorsi	0,61	0,61	0,81	0,60

¹ Non è conteggiato l'autobus scoperto per servizio turistico

PARAMETRO	CONSUNT. 2018	CONSUNT. 2019	CONSUNT. 2020	OBIETTIVI 2021
Numero di morti a bordo per 100.000 km percorsi	0	0	0	0
Numero di feriti a bordo per 100.000 km percorsi	0,10	0,10	0,56 ²	0,10
Pulizia ordinaria	Giornaliera	Giornaliera	Giornaliera	Giornaliera
Pulizia radicale	Mensile	Mensile	Mensile	Mensile
Lavaggio esterno	Ogni due giorni nel 90% dei casi	Ogni due giorni nel 90% dei casi	Ogni due giorni nel 90% dei casi	Ogni due giorni nel 90% dei casi
Conducenti dotati di cellulare a bordo	100%	100%	100%	100%
Informazione all'utenza in caso di sciopero	48 ore prima	48 ore prima	48 ore prima	48 ore prima
Informazione all'utenza in caso di revoca di sciopero	24 ore prima	24 ore prima	24 ore prima	24 ore prima
Numero di fermate	243	243	243	243
Numero di pensiline	41	41	41	41
Tempo medio di risposta ai reclami scritti	6,0	8,3	9,3	8,0
Percentuale di personale dotato di tesserino di riconoscimento a contatto con il pubblico	100%	100%	100%	100%
Ore di formazione annue per addetto	0,6	0,7	0	0,4
Ricavi da servizio Al Volo ³	243.443,18	290.222.50	74.067.50	140.000
N° utenti	16.915	17.027	4.386	7.000
N° corse	6.275	6.764	2.097	3.500

² Di cui 8 feriti a bordo di un veicolo con incidente attivo (veicolo che non rispetta lo stop e colpisce un bus AMACO)

³ IVA inclusa

ALLEGATO 2 INDICATORI DI EFFICIENZA

PARAMETRO	CONSUNT. 2018	CONSUNT. 2019	CONSUNT. 2020	OBIETTIVO 2021
Km percorsi TPL	1.978.308	2.035.341,850	1.614.000,000	1.940.000
Numero di verbali emessi	508	213	299	350
Forza AMACO e ASMC al 31/12	165	158	146	139
Conducenti AMACO al 31/12	93 (5 Al Volo)	108	97	97
N° casi contagi in azienda e contemporanei	N/A	N/A	0	0

ALLEGATO 3 INDICATORI DI PROCESSO

PARAMETRO	CONSUNT. 2018	CONSUNT. 2019	CONSUNT. 2020	OBIETTIVO 2021
Km contribuiti TPL	2.010.000	2.010.000	2.010.000	2.010.000
N° autobus per TPL	53	53	53	53
Percentuale media di autobus messi in servizio puliti giornalmente	97%	97%	97%	97%
N° ore di formazione	55	116	0	60
N° partecipanti coinvolti	8	21	0	12
Numero di reclami con tempo di risposta superiore a 30 gg.	0	0	0	0
Numero complessivo di reclami	13	2	3	N/A ⁴
Numero di fornitori qualificati (classe A)	36	30	12 ⁵	12 ⁶
Numero rivendite	31+1	31+1	31+1	31+1

⁴ Il numero di reclami è troppo basso per definire un obiettivo

⁵ Il dato non è confrontabile con quello degli anni precedenti perché non vengono più conteggiati i fornitori scelti tramite gara d'appalto e i professional, con cui esiste un rapporto fiduciario.

⁶ Non si prevede un allargamento del numero dei fornitori qualificati perché l'esternalizzazione delle manutenzioni compenserà nuove esigenze che si verranno a manifestare nel corso dell'anno