

Gli Indici della Qualità

Allegato alla Carta della Mobilità
Aggiornamento dicembre 2007

Numero Verde
800 01 38 12

Dal lunedì al venerdì
8.30 - 12.30 e 13.30 - 16.30



www.bresciatrasporti-spa.it

Brescia Trasporti in numeri

Il Territorio Territorio servito Comuni serviti Popolazione residente	282 Kmq 15 311.602	Passeggeri trasportati (Dati a consuntivo 31-12-07) Passeggeri trasportati annui	41.459.439
La rete Numero di linee Lunghezza della rete Punti di fermata Paline elettroniche Fermate con pensilina	18 292 1.811 51 240	con biglietto con abbonamento ordinario con abbonamento per studenti con abbonamento per lavoratori con altri abbonamento	8.276.950 1.148.024 14.572.140 7.073.958 10.388.367
Chilometri percorsi Km. percorsi in linea (incluse navette) Ore di esercizio in linea Numero Corse annue Velocità commerciale	8.889.382 503.656 652.387 17,58	Dipendenti: di cui Personale Viaggiante Personale di Terra a cui vanno aggiunti i dipendenti SIA impegnati sulla rete	427 334 93
Parco mezzi Autobus di cui a metano (inclusi 4 ibridi) Minibus ibridi (tutti a metano) SIA Granturismo	86 12 4 40 6	Copertura oraria del servizio tutti i giorni dell'anno 5,00-00,45 feriali 6,00-00,45 festivi 6,00 -13,00 Pasqua, 1° Maggio e Natale	

Indicatori di Qualità	Unità di misura	Modalità di rilevazione	VALORE 07*	STANDARD MINIMO
-----------------------	-----------------	-------------------------	------------	-----------------

Informazione all'utenza

Bus con pannello elettronico esterno	% mezzi	Rilevazione	100%	100%
Fermate con orari	% fermate	Rilevazione	73%	> 65%
Fermate con elenco pt. vendita attigui	% fermate	Rilevazione	75%	> 60%
Fermate con pensiline con mappa della rete	% fermate	Rilevazione	20,8%	> 20%
Tempestività di risposta scritta	Tempo medio (in giorni)	Rilevazione	9,3	20
Operatività	Fascia oraria operatività (anche al tel.)	Rilevazione	4:00 - 1:00	
Giudizio su informazione all'utenza	Voto 0 - 10	Sondaggio	7,21	
Giudizio su fermate del servizio di linea	Elaborato dalle osservazioni	Sondaggio	6,87	
Punti vendita titoli di viaggio	n. complessivo	Rilevazione	471	> 400
Giudizio su reperibilità biglietti	Voto 0 - 10	Sondaggio	8,19	

Aspetti relazionali e comportamentali del personale

Comportamento del personale	n. reclami su comp. Personale	Consuntivo	27	
Giudizio su comportam. conducenti	Voto 0 - 10	Sondaggio	7,19	

Comfortevolezza del viaggio

Punti fermata con pensilina	Punti fermata con pensilina / Punti fermata	Consuntivo	25%	> 20%
Punti fermata con pensilina e sedili	Punti Fermata con sedili / Punti fermata con pensilina	Consuntivo	90%	> 50%
Climatizzazione	% mezzi su totale	Consuntivo	45%	> 38,3%
Mezzi con pianale ribassato	% mezzi su totale	Consuntivo	58%	
Accessibilità facilitata portatori di handicap	% mezzi con pedana per salita/discesa per persone con mobilità ridotta su totale	Consuntivo	64,3%	
Giudizio su livello comfort	Elaborato dalle osservazioni	Sondaggio	6,25	
Giudizio sull'affollamento	Elaborato dalle osservazioni	Sondaggio	6,63	

Servizi aggiuntivi

Servizio officina	Servizi oggetto di reclami / Totale servizi	Consuntivo	0	
Giudizio su servizio officina	Voto 0 - 10	Sondaggio	9,24	
Servizi turistici	Servizi oggetto di reclami / Totale servizi	Consuntivo	0	
Giudizio su servizi turistici	Voto 0 - 10	Sondaggio	9,44	
Servizi Accabus	Reclami/Totale servizi	Consuntivo	0	
Giudizio su Accabus	Voto 0 - 10	Sondaggio	8,68	

In mancanza di diversa segnalazione i dati si intendono aggiornati al consuntivo del 2007
* I valori riferiti al sondaggio sono aggiornati alla rilevazione del novembre 2007



Indicatori di Qualità	Unità di misura	Modalità di rilevazione	VALORE 07*	STANDARD MINIMO
-----------------------	-----------------	-------------------------	------------	-----------------

Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture

Pulizia ordinaria interna	Frequenza	Consuntivo	Giornaliera	Giornaliera
Lavaggio radicale interno	Frequenza	Consuntivo	Bimestrale	Bimestrale
Lavaggio esterno	Frequenza	Consuntivo	Bisettimanale	Bisettimanale
Pulizia pensiline	Frequenza	Consuntivo	Mensile	Mensile
Pulizia uffici aperti al pubblico	Frequenza	Consuntivo	Giornaliera	Giornaliera
Giudizio su pulizia bus	Voto 0 – 10	Sondaggio	5,99	

Attenzione all'ambiente

Caratteristiche tecniche	% mezzi EURO 0-1	Rilevazione	38,1%] < 49,5% > 24,7% > 25,8% > 90%
	% mezzi EURO 2	Rilevazione	20,8%	
	% mezzi EURO 3-4	Rilevazione	41,1%	
	% mezzi che utilizzano carburanti alternativi al gasolio	Rilevazione	41,1%	
	% mezzi che utilizzano gasolio a basso tenore di zolfo sul totale dei mezzi diesel	Rilevazione	100%	
	% mezzi elettrici o ibridi	Rilevazione	2%	
Giudizio sull'impatto ambientale	Voto 0 – 10	Sondaggio	6,83	
Controllo opacità fumi di scarico	Q.tà particolato emesso/ Tot.q.tà fumi di scarico emessi	Rilevazione	29,54%	< 50%

Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi

Regolarità complessiva del servizio	% corse effettuate su corse programmate	Consuntivo	99,70%	> 99,5%
Copertura giornaliera	Durata di servizio feriale	Consuntivo	5:00 - 00:45	5:00 - 00:30
Distanza media fermata	Metri	Consuntivo	182	< 250
Velocità commerciale	Km/h	Consuntivo	17,58	
Puntualità del servizio	% corse transitate in +/- 1 minuto	Consuntivo	disponibile da gennaio 2008	
	% corse transitate in +/- 2 minuti	Consuntivo	disponibile da gennaio 2008	
Giudizio su puntualità del servizio	Voto 0 – 10	Sondaggio	6,63	
Giudizio su regolarità corse	Elaborato dalle osservazioni	Sondaggio	6,43	
Giudizio su frequenza corse	Elaborato dalle osservazioni	Sondaggio	6,62	
Giudizio su durata viaggio	Voto 0 – 10	Sondaggio	6,84	

Sicurezza del viaggio

Incidentalità totale mezzi	n. morti n. feriti Sinistri x 100.000 vett. Km	Consuntivo	0	< 8
		Consuntivo	11	
		Consuntivo	5,08	
Incidentalità passiva mezzi (subiti nell'intera rete)	n. morti n. feriti n. sinistri	Consuntivo	0	
		Consuntivo	7	
		Consuntivo	147+ 22(SIA)	
Manutenzione	Intervallo in km tra interventi successivi	Consuntivo	10.000	
Guasti con interruzione corsa	n. interventi interruzione/ n. ore esercizio programmato x 100	Consuntivo	0,19	< 0,25
Anzianità mezzi	Anzianità media parco autobus	Consuntivo	8,5	
Giudizio su sicurezza di guida	Elaborato dalle osservazioni	Sondaggio	6,83	
Giudizio su sicurezza del mezzo	Elaborato dalle osservazioni	Sondaggio	6,73	

Sicurezza personale e patrimoniale

Registrazione video a bordo	% mezzi con impianti di registrazione video a bordo	Consuntivo	37,60%	> 15%
Giudizio sicurez. da furti e borseggi	Voto 0 – 10	Sondaggio	6,69	

In aggiunta alla sezione "Le Relazioni con il Cliente" (pag. 18 della Carta dell Mobilità) Copertura assicurativa per danni alle persone e dalle cose: Brescia Trasporti garantisce persone e cose attraverso una politica di risk assessment e specifiche polizze assicurative contratte con autorevoli broker.

