

CARTA DEI SERVIZI DELLA MOBILITÀ 2011

ALLEGATO

INDICATORI DI QUALITÀ

FATTORI di QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ		VALORE 2010	STANDARD di QUALITÀ	MODALITÀ di ACQUISIZIONE
	Tipologia	Unità di misura			
Sicurezza viaggio	Incidentalità su mezzi di trasporto	n° feriti / media giornaliera	0,00	0,00	rilevazione
		n° sinistri / treni giorno	0,00	0,00	rilevazione
	percezione complessiva del livello di sicurezza del viaggio	% soddisfatti	90%	90%	sondaggio
Sicurezza personale e patrimoniale	denunce per furti, danni o molestie (sui mezzi e nelle stazioni/fermate)	n° denunce / N. viaggiatori	0	0	rilevazione
	efficacia azioni di vigilanza a bordo e nelle stazioni ⁽¹⁾	% soddisfatti	90%	90%	sondaggio
	Percezione complessiva livello sicurezza personale e patrimoniale	% soddisfatti	90%	90%	sondaggio
Regolarità del servizio	Regolarità complessiva del servizio	% treni effettuati / treni programmati ⁽²⁾	99,46%	100%	rilevazione
	Frequenza del servizio feriale (media giornaliera)	Intervallo medio tra due treni ⁽³⁾	64'	60'	orario ufficiale
		Intervallo medio tra due treni ⁽⁴⁾	49'	45'	orario ufficiale
	Puntualità treni (ore di punta e dato medio)	% treni in orario - ore punta [media]	95,8%	98%	rilevazione
		% treni in orario - tutti i treni [media]	96,2%	98%	rilevazione
		% treni in ritardo (<= 5') - ore punta	8%	0%	rilevazione
		% treni in ritardo (<= 15') - ore punta	7,1%	0%	rilevazione
		% treni in ritardo (<= 5') - tutti i treni	0,5%	0%	rilevazione
% treni in ritardo (<= 15') - tutti i treni	0,6%	0%	rilevazione		
% treni in ritardo > 15'	dato non rilevato			rilevazione	
Percezione complessiva regolarità del servizio	% soddisfatti	65/70%	75%	sondaggio	

⁽¹⁾ A bordo treno il personale di scorta effettua pure servizio di bigliettazione e vigilanza. Nella stazione di Piove di Sacco è presente un impianto di videocontrollo normato

⁽²⁾ Considerati i soli treni soppressi per l'intera tratta

⁽³⁾ Considerati i treni Adria Mestre escluso SFMR

⁽⁴⁾ Considerati i treni Mira-Mestre/VE con SFMR

FATTORI di QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ		VALORE 2010	STANDARD di QUALITÀ	MODALITÀ di ACQUISIZIONE
	Tipologia	Unità di misura			
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	Pulizia ordinaria: automotrici – rimorchiate	n° medio interventi giornalieri / n° rotabili	1,00	1,00	rilevazione
	Pulizia radicale: automotrici - rimorchiate	Frequenza media in gg.	40	40	rilevazione
	frequenza pulizia spazi pubblici: stazioni e fermate	n°. interventi a settimana [Piove di Sacco]	7,00	7,00	Rilevazione
		n°. interventi a settimana [altre stazioni]	1,00	1,00	rilevazione
Percezione complessiva del livello di pulizia	% soddisfatti	60/70%	90%	sondaggio	
Confort del viaggio	Affollamento treni (ore di punta)	Posti offerti totali / viaggiatori	3,4	2,5	rilevazione
		Posti offerti seduti / viaggiatori	1,9	1,5	rilevazione
	Affollamento treni (media giornaliera)	Posti offerti totali / viaggiatori	5,0	3,5	rilevazione
		Posti offerti seduti / viaggiatori	2,6	1,8	rilevazione
	Disponibilità sale attesa	n°. stazioni munite / totale stazioni	1,00	1,00	rilevazione
		n°. fermate munite / totale fermate	0,87	1,00	rilevazione
	Disponibilità pensiline	n°. stazioni munite / totale stazioni	0,33	1,00	rilevazione
		n°. fermate munite / totale fermate	0,50	1,00	rilevazione

FATTORI di QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ		VALORE 2010	STANDARD di QUALITÀ	MODALITÀ di ACQUISIZIONE
	Tipologia	Unità di misura			
Servizi Aggiuntivi a bordo	Servizio trasporto bici	% treni effettuanti il servizio	75%	100%	orario ufficiale
		% treni su richiesta o prenotazione	100%	100%	dato non ufficiale
	Percezione complessiva del livello di sicurezza del viaggio	% soddisfatti	100%	100%	sondaggio
Servizi viaggiatori portatori di handicap	Presenza servizi di assistenza	n° treni attrezzati / totale treni giorno ⁽⁵⁾	1,00	1,00	rilevazione
		n° stazioni attrezzate / totale stazioni ⁽⁶⁾	1,00	1,00	rilevazione
	Percezione complessiva servizi per portatori di handicap	% soddisfatti	dato non rilevato		sondaggio
Informazioni alla clientela	Tempestività	Tempo medio (anche per telefono)	5'	5'	rilevazione
	Disponibilità esposizioni orari, tariffe, Carta servizi	n° stazioni munite / totale stazioni	1,00	1,00	rilevazione
		n° fermate munite / totale fermate	1,00	1,00	rilevazione
		n° punti vendita munite / totale punti vendita	1,00	1,00	rilevazione
	Tempi attesa allo sportello	la vendita dei titoli di viaggio viene effettuata da punti vendita che gravitano in prossimità della stazione/fermata ferroviaria	non sono pervenute segnalazioni in merito alle rivendite		sondaggio
	Risposta scritta ai reclami	Tempo medio risposta (giorni)	max 30	max 30	sondaggio
	Percezione esaustiva informazioni	% soddisfatti	99%	99%	sondaggio

⁽⁵⁾ Dato riferito alla tratta Mira Buse – Mestre/Venezia S.L. [servizio S.F.M.R.] effettuato con nuovo materiale rotabile elettrico normato per il servizio per portatori di handicap

⁽⁶⁾ Dato riferito alla tratta Mira Buse – Mestre/Venezia S.L. [servizio S.F.M.R.] effettuato con nuovo materiale rotabile elettrico normato per il servizio per portatori di handicap

FATTORI di QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ		VALORE 2010	STANDARD di QUALITÀ	MODALITÀ di ACQUISIZIONE
	Tipologia	Unità di misura			
Aspetti relazionali e comportamentali del personale a contatto con la clientela	Percezione presentabilità del personale	% soddisfatti	90%	99%	sondaggio
	Percezione riconoscibilità del personale	% soddisfatti	90%	99%	sondaggio
	Percezione comportamento del personale	% soddisfatti	90%	99%	sondaggio
	Percezione complessiva sul personale	% soddisfatti	90%	99%	sondaggio
Grado integrazione modale	Coincidenza con altre modalità	n°. corse intermodali / totale corse	0,00	0,00 ⁽⁷⁾	rilevazione
	Stazioni con interscambio servizi extraurbani	n°. stazioni collegate / totale stazioni	0,00	0,29	rilevazione
	Disponibilità aree ST interscambio con bus	n°. stazioni munite / totale stazioni	0,16	0,29	rilevazione
	Disponibilità aree ST interscambio con auto, moto, bici	n°. stazioni munite / totale stazioni ⁽⁸⁾	1,00 bici, moto 0,16 auto	1,00 0,29	rilevazione
		n°. fermate munite / totale fermate	0,00 bici, moto 0,00 auto	0,00 0,00	rilevazione
	Percezione complessiva integrazione modale	% soddisfatti	60%	70%	sondaggio
Attenzione all'ambiente	Trazione diesel	% mezzi trazione sul totale ⁽⁸⁾	100%	100%	rilevazione
	Trazione elettrica	% mezzi trazione sul totale ⁽¹⁰⁾	100%	100%	rilevazione
	Percezione complessiva attenzione all'ambiente	% soddisfatti	Non rilevato		sondaggio

⁽⁷⁾ Non sono pervenute richieste in tal senso

⁽⁸⁾ Dato riferito alla linea Adria Mestre e Chioggia Venezia

⁽⁹⁾ Dato riferito alla linea Mira Buse – Mestre/Venezia S.L

SONDAGGIO: dati riferito all'anno 2008