Gli impegni dell'azienda

7.1 Fattori di qualità, indicatori e standard

Al fine della verifica della qualità del servizio offerto, l'Azienda assume, per l'anno 2021, i seguenti fattori, indicatori ed unità di misura, e si impegna a monitorarli perseguendo il raggiungimento degli standard-obiettivo fissati rendendo noto, mediante la misurazione di appositi indicatori, il livello di raggiungimento degli standard medesimi.
Per poter valutare le caratteristiche generali e specifiche del servizio offerto e misurarne il livello qualitativo, sono individuati i seguenti elementi, i cosiddetti fattori-base (rif.to Deliberazione CRT 19/12/2001 n. 246):

1. Sicurezza
2. Regolarità del servizio
3. Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle stazioni
4. Comfort del viaggio a bordo e sul percorso
5. Informazione alla clientela
6. Aspetti relazionali e di comunicazione
7. Livello di servizio commerciale e nel front office
8. Integrazione modale
9. Attenzione all'ambiente

Per ognuno dei fattori-base individuati sono anche effettuate periodiche indagini di "soddisfazione del cliente" (customer satisfaction), i cui esiti sono resi noti nell'edizione della Carta immediatamente successiva.

7.2 Indagini di soddisfazione della clientela (customer satisfaction)

Nelle schede di "Misurazione della qualità" riportate di seguito per ogni fattore è indicata la misurazione degli indicatori che concorrono alla valutazione di ciascuno dei suddetti Fattori della Qualità, unitamente al grado di soddisfazione del cliente per ciascuno di detti Fattori, risultante dall'indagine di "Customer Satisfaction" effettuata per il 2020. Non viene indicato lo standard obiettivo al 31/12/2021 in considerazione del fatto che alla data di pubblicazione della presente carta dei servizi l'azienda non conosce il periodo temporale per il quale effettuerà il servizio tpl.
L'indagine di Customer Satisfaction svolta nel periodo novembre-dicembre 2020, in attuazione delle specifiche "Linee guida" emanate dalla Regione Toscana, non ha rilevato il valore di gradimento dell'utenza per i fattori "Servizi aggiuntivi a bordo e nelle stazioni" e "Servizi per disabili".
La suddetta indagine viene ripetuta annualmente intervistando i clienti del servizio direttamente, con personale appositamente incaricato, presso le fermate, previa individuazione di campioni rispetto alle tipologie del servizio urbano ed extraurbano, alle linee, agli orari delle corse tenendo conto delle fasce orarie di "punta" e di

“morbida”, nel rispetto delle “Linee guida per lo svolgimento delle indagini di rilevazione della soddisfazione dei clienti previste dalle Carte dei Servizi” approvate dalla Regione Toscana.
In considerazione della particolare situazione di emergenza sanitaria in atto al momento dell’indagine e della riduzione del numero di utenti registrata sui servizi di trasporto pubblico le interviste sono state effettuate esclusivamente alle fermate e non a bordo al fine di evitare affollamenti sui mezzi.

Fattore SICUREZZA DEL VIAGGIO			
Indicatori	Unità di misura	standard al 31.12.2020	Modalità e periodicità della rilevazione
Incidentalità	n° sinistri/km di servizio (ogni 100.000 km)	0.000026	Base dati aziendali
Vetustà dei mezzi (n.veicoli per classi di età)	Tra 0 e 5 anni	19 %	Base dati aziendali
	Tra 6 e 10 anni	13 %	
	Tra 11 e 15 anni	42 %	
	Oltre 15 anni	26 %	
Percentuale di soddisfazione della clientela		85	indagine

Fattore REGOLARITA' DEL SERVIZIO			
Indicatori	Unità di misura	standard al 31.12.2020	Modalità e periodicità della rilevazione
affidabilità	km svolti/ km programmati	100%	Base dati aziendali
	n. mezzi di scorta disponibili nell’ora di punta	16	Base dati aziendali
Puntualità (corse con ritardo per entità in minuti)	Tra 5 e 15 minuti	0,02 %	Base dati aziendali
	Tra 16 e 30 minuti	0,03 %	
	Oltre 30 minuti	0,01%	
Percentuale di soddisfazione della clientela		71	indagine

Fattore PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STAZIONI(*)			
indicatori	Unità di misura	standard al 31.12.2020	Modalità e periodicità della rilevazione
Pulizia ordinaria bus oltre quella giornaliera	Frequenza	ogni 15 gg.	Base dati aziendali
Pulizia straordinaria bus	Frequenza	ogni 120 gg	Base dati aziendali
Pulizia impianti di servizio al cliente	Frequenza	1 intervento/g	Base dati aziendali
Percentuale di soddisfazione della clientela		72	indagine

(*) Durante il periodo di emergenza sanitaria dovuta al covid-19 sono state effettuate pulizie aggiuntive e sanificazioni giornaliere sui mezzi e nei locali di servizio al cliente.

Fattore COMFORT DEL VIAGGIO A BORDO E SUL PERCORSO			
Indicatori	Unità di misura	standard al 31.12.2020	Modalità e periodicità della rilevazione
Autobus dotati di pianale ribassato	n° bus con pianale ribassato/totale bus	78 %	Base dati aziendali
Climatizzazione	n° bus climatizzati/ totale bus	94,7 %	Base dati aziendali
Pensiline	n° fermate con pensilina/totale fermate	11 %	Base dati aziendali
Servizi igienici in autostazione	n° autostazioni attrezzate con servizi igienici/ totale autostazioni	100 %	Base dati aziendali
Corse sature/corse affollate (***)	n° corse urbane sature (*)/totale corse urbane	0,00 %	Base dati aziendali
	n° corse affollate extraurbane (**)/ totale corse extraurbane	0,00 %	Base dati aziendali
Percentuale di soddisfazione della clientela		73	indagine

(*) corsa satura: che non consente ulteriori operazioni di carico passeggeri.

(**) corsa affollata: con passeggeri in piedi oltre 15'.

(***) Nel rispetto delle disposizioni sia governative che regionali recanti le misure di distanziamento per contrastare e contenere l'emergenza COVID-19, sono state predisposte corse aggiuntive a supporto delle linee più utilizzate.

Fattore INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA			
Indicatori	Unità di misura	standard al 31.12.2020	Modalità e periodicità della rilevazione
Libretto orario	n° copie orario diffuse annualmente	3.000.	Base dati aziendali
Cartine linee	n° copie mappa dei servizi offerti diffuse	3.000	Base dati aziendali
Servizio informazioni telefonico	Orario del servizio informazioni telefonico	7.00 - 19.00	Base dati aziendali
Orario in palina	n° paline con orario /totale paline	100 %	Base dati aziendali
Sito internet	Presenza sito internet	www.tiemmespa.it	Base dati aziendali
Segnalazione emergenze	n° telefonico	800.922.984 da rete fissa 199.168.182 da telefono cellulare	Base dati aziendali
Percentuale di soddisfazione della clientela		74	indagine

Fattore ASPETTI RELAZIONALI E DI COMUNICAZIONE			
Indicatori	Unità di misura	standard al 31.12.2020	Modalità e periodicità della rilevazione
Correttezza e cortesia	n° reclami su comportamento del personale/totale reclami	18 %	Base dati aziendali
Riconoscibilità	Personale dotato di cartellino/ totale personale al pubblico	100 %	Base dati aziendali
Percentuale di soddisfazione della clientela		75	indagine

Fattore LIVELLO DI SERVIZIO COMMERCIALE E NEL FRONT OFFICE			
Indicatori	Unità di misura	standard al 31.12.2020	Modalità e periodicità della rilevazione
Punti vendita	n° punti vendita/ n° comuni serviti	65/36	Base dati aziendali
Vendita biglietti a bordo	n° linee con vendita a bordo/totale linee	100 % (*)	Base dati aziendali
Tempi di attesa risposta a reclami	tempo massimo di risposta a reclami	30 gg.	Base dati aziendali
Percentuale di soddisfazione della clientela		72	Indagine

(*) * Durante il periodo di emergenza sanitaria dovuta al covid-19 sono state sospese le vendite a bordo su tutte le linee aziendali.

Fattore INTEGRAZIONE MODALE			
Indicatori	Unità di misura	standard al 31.12.2020	Modalità e periodicità della rilevazione
Coincidenze	n° punti di fermata attrezzati per intermodalità/totale punti di fermata	0,90 %	Base dati aziendali
	n° corse con obbligo di rispetto coincidenza/totale corse	21 %	Base dati aziendali
Percentuale di soddisfazione della clientela		75	Indagine

Fattore ATTENZIONE ALL'AMBIENTE				
Indicatori	Unità di misura	standard al 31.12.2020		Modalità e periodicità della rilevazione
Carburanti speciali	consumi di carburanti speciali /totale consumi carburante	100 %		Base dati aziendali
Dispositivi	n° veicoli a norma Euro X - metano - elettrici/totale veicoli	Euro 2	19 %	Base dati aziendali
		Euro 3	30 %	
		Euro 4 - 5	28 %	
		Euro 6	23 %	
		metano	0 %	
		elettrici	0 %	
Percentuale di soddisfazione della clientela		75		indagine

7.3 Editing, distribuzione e aggiornamento della carta dei servizi

La società Tiemme si impegna a pubblicare con cadenza annuale la versione integrale della carta dei servizi secondo lo schema tipo approvato dal Consiglio Regionale. Detta versione integrale è posta in visione per la clientela presso tutte le sedi aziendali e tutti i punti presenziati ed è inoltre inviata alla Regione Toscana, a tutti i Comuni e le Province nel cui ambito territoriale l'azienda effettua il trasporto, nonché alle associazioni dei consumatori indicate precedente paragrafo 1.4 della presente carta ed alle altre associazioni eventualmente presenti a livello locale.
La versione integrale è inoltre consultabile sul sito internet della Società.
La versione della carta consultabile su Internet, e scaricabile in formato PDF, è costantemente aggiornata ad ogni variazione dei suoi contenuti.

7.4 Osservatorio aziendale della qualità

L'Azienda ha istituito l'Osservatorio Aziendale della Qualità, con le seguenti funzioni:
- monitoraggio degli indicatori relativi ai fattori di qualità ed elaborazione dei relativi