Gli impegni dell'azienda

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 fattoribase (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.

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)	1	Base dati aziendali	
	Tra 0 e 5 anni	21 %	Base dati aziendali	
Vetustà dei mezzi	Tra 6 e 10 anni	23 %		
(n.veicoli per classi di età)	Tra 11 e 15 anni	36 %		
	Oltre 15 anni	20 %		
Percentuale di s della cli		74	indagine	

Fattore REGOLARITA' DEL SERVIZIO				
Indicatori	Indicatori Unità di misura		Modalità e periodicità della rilevazione	
	km svolti/ km programmati	100 %	Base dati aziendali	
affidabilità	n. mezzi di scorta disponibili nell'ora di punta	26	Base dati aziendali	
Duratualità	Tra 5 e 15 minuti	18 %		
Puntualità (corse con ritardo per entità in minuti)	Tra 16 e 30 minuti	0,05%	Base dati aziendali	
	Oltre 30 minuti	0,01%		
Percentuale di s della cli		69	indagine	

Pulizia ordinaria bus oltre quella giornaliera	Frequenza	2 volte a settimana.	Base dati aziendali	
Pulizia straordinaria bus	Frequenza	ogni 90 gg	Base dati aziendali	
Pulizia impianti di servizio al cliente	Frequenza	ogni 1 gg.	Base dati aziendali	
Percentuale di della cli		60 (*)	indagine	
	<mark>entela</mark> emergenza sanitaria d	ovuta al covid-19	sono state effettuate	
della clie (*) Durante il periodo di	entela emergenza sanitaria d ficazioni giornaliere sui	ovuta al covid-19 mezzi e nei loca	o sono state effettuate ali di servizio al cliente	

Unità di misura

indicatori

Fattore PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STAZIONI

standard al 31.12.2020

Modalità e periodicità della rilevazione

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	47 %	Base dati aziendali	
Climatizzazione	n° bus climatizzati/ totale bus	99,20 %	Base dati aziendali	
Pensiline	n° fermate con pensilina/totale 7,2 % fermate		Base dati aziendali	
Servizi igienici in autostazione	n° autostazioni attrezzate con servizi igienici/ totale autostazioni	100 %	Base dati aziendali	
Corse sature/corse	n° corse urbane sature (*)/totale corse urbane	0,02 %	Base dati aziendali (***)	
affollate	n° corse affollate extraurbane (**)/ totale corse extraurbane	0,01 %	Base dati aziendali (***)	
Percentuale di soddisfazione della clientela 67 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	5.000	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 tutti i giorni	Base dati aziendali		
Orario in palina	n° paline con orario /totale paline	100 %	Base dati aziendali		
Sito internet	Presenza sito internet	www.sienamobilita.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 : della cli		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	12 %	Base dati aziendali	
Riconoscibilità Personale dotato di cartellino/ totale personale al pubblico		100 %	Base dati aziendali	
Percentuale di : della cli		80	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	283/43	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 s della cli		88 (*)	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 31.12.2019	Modalità e periodicità della rilevazione	
Coincidenze	n° punti di fermata attrezzati per intermodalità/totale punti di fermata	0,2 %	Base dati aziendali	
	n° corse con obbligo di rispetto coincidenza/totale corse	2 %	Base dati aziendali	
Percentuale di s della cli		69	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	
	n° veicoli a norma Euro X - metano - elettrici/totale veicoli	Euro 2	12,60 %	Base dati aziendali	
Dispositivi		Euro 3	17,50 %		
		Euro 4 - 5	35,50 %		
		Euro 6	32,80 %		
		metano	0 %		
		elettrici	1,6 %		
Percentuale di soddisfazione della clientela		6	7	indagine	

73 Editing, distribuzione e aggiornamento della carta dei servizi

La società Siena Mobilità 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.