

MONITORAGGIO DEL CONTRATTO DI SERVIZIO TPL: VERIFICA QUALITÀ EROGATA DAL TRASPORTO PUBBLICO URBANO DI GENOVA

CLIENTE: Comune di Genova

PERIODO: 2013

OBIETTIVI

Monitoraggio della qualità del servizio erogato da AMT (operatore economico dell'intero servizio urbano) all'interno del comune di Genova. Il progetto prevede sei mesi di rilievi e indagini giornaliere da effettuarsi in continuità con l'incarico conferito a TeMA nei precedenti 6 anni (2006-2012).

MILESTONES

Il progetto prevede il monitoraggio giornaliero del servizio erogato e la rendicontazione mensile al Comune sui livelli di qualità garantiti dall'operatore TPL. I report vengono elaborati sulla base di una campagna di raccolta dati continua e sistematica (rilievi sull'intera giornata) estesa alla totalità delle linee in esercizio e agli impianti di risalita (ascensori, funicolari, ecc.). I documenti sono prodotti seguendo lo standard predisposto nella commessa precedente, così da conferire uniformità nelle rielaborazioni e nel confronto con gli anni precedenti.



Le dimensioni dell'indagine (base mensile)

Indicatore	Campione medio
Corse effettuate (autobus)	27558
Puntualità partenza capolinea (autobus)	16457
Affidabilità impianti (ascensori metro)	12115
Affidabilità impianti (scale mobili metro)	11682
Guasti in linea (metro e funicolari)	8185
Affollamento (autobus)	6194
Affollamento critico (autobus)	6194
Guasti in linea (altri impianti fissi)	5280
Corse effettuate (metro e impianti fissi)	4295
Informazione a bordo (autobus)	3340
Puntualità partenza capolinea (metro e impianti fissi)	3017
Affidabilità apparati (oblitteratrici)	478
Disponibilità mezzi (autobus)	466
Informazione alla fermata (autobus)	320
Affidabilità apparati (informazioni di bordo)	257
Affidabilità apparati (paline informative)	199
Pulizia veicoli a inizio servizio (autobus)	184
Informazione a bordo (metro)	171
Affidabilità impianti (scale mobili metro)	120
Affidabilità apparati (emettitrici)	118
Affidabilità impianti (ascensori metro)	107
Informazione alle stazioni (impianti fissi)	63
Pulizia stazioni a inizio servizio (impianti fissi)	42
Informazione alle stazioni (metro)	41
Pulizia veicoli a inizio servizio (metro)	31
Pulizia stazioni a inizio servizio (metro)	28
Informazione a bordo (impianti fissi)	27
Pulizia veicoli a inizio servizio (impianti fissi)	14

Esempio di elaborazione indicatore su pulizia dei mezzi

Cod.	Indicatore	Soglia minima	Soglia massima	Maggio 2013	Campione	Conformità
IC1	Pulizia veicoli a inizio servizio (autobus)	90,0%	95,0%	96%	163	157
IC2	Pulizia veicoli a inizio servizio (metro)	90,0%	95,0%	92%	38	35
IC3	Pulizia veicoli a inizio servizio (impianti fissi)	90,0%	95,0%	100%	19	19
IC4	Pulizia stazioni a inizio servizio (metro)	90,0%	95,0%	79%	29	23
IC5	Pulizia stazioni a inizio servizio (impianti fissi)	90,0%	95,0%	100%	31	31

TeMA - Territorio Mobilità Ambiente - S.r.l.

Reg.Imprese di Genova/C.F./P. IVA 01631290994; Cap. Sociale i.v. 15.000,00 euro

Via Sottoripa 1A/116 – 16124 Genova

Tel +39 010 4217401 Fax +39 010 9998698

www.temasrl.net info@temasrl.net info@pec.temasrl.net