











“La Carta del Trasporto Pubblico e della Mobilità esprime a voi cittadini l’impegno che Agenzia e Azienda dedicano quotidianamente per offrire un servizio all’altezza delle vostre aspettative e delle vostre esigenze, in un’ottica di continuo miglioramento della qualità, del comfort e della sicurezza, di tutela dell’ambiente e di promozione dell’innovazione, per accrescere l’accessibilità della città e la fruibilità del territorio. Collabora ai nostri sondaggi e scrivici le tue opinioni, i tuoi suggerimenti e le tue critiche, Contiamo sul tuo aiuto per realizzare le idee e le aspirazioni di tutti.”

VALORE	AZIONI / AMBITI	INDICATORE DI RISULTATO	UNITÀ	RISULTATO 2009	RISULTATO 2010	GIUDIZIO UTENTI 2010 Media voti (da 1 a 10)	Impegni 2011-12
Un viaggio REGOLARE e PUNTUALE	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Programmazione e controllo degli orari e delle coincidenze ▶ Info orari www.tempiagenzia.it ▶ Programmazione e organizzazione del servizio 	Corse realizzate	%	96	96	 (6,8)	→
		Corse "in punto"	%	89	94		→
		Velocità del servizio urbano	km/h	17	17		↗
		Velocità del servizio extraurbano	km/h	35	35		↗
Un viaggio SICURO	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Presidio del Servizio ▶ Collegamento dei bus con la centrale operativa ▶ Contrasto dell’incidentalità 	Giorni di controllo a bordo bus e a terra	n. uomo/anno	x 8	x 8	 (7,1)	↗
		Bus equipaggiati tramite connessione cellulare	%	100	100		↗
		Km percorsi tra due incidenti	km	49.188	53.643		↗
Un viaggio CONFORTEVOLE	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Qualità dei bus ▶ Pulizia e manutenzione dei bus ▶ Gestione della flotta ▶ Qualità delle fermate ▶ Accessibilità dei bus 	Bus climatizzati	%	75	75	 (6,9)	↗
		Età media dei bus	anni	9,52	10,52		→
		Giorni di pulizia e manutenzione	n. uomo/anno	x 45	x 45		→
		Condizioni ottimali di viaggio	%	87	87		↗
		Fermate con pensilina	%	10,7	10,7		↗
		Bus con pedana e pianale ribassato	%	18	18		↗
Un sistema di trasporto rispettoso dell’AMBIENTE	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Inquinamento in atmosfera ▶ dati sito www.arpaonline.it ▶ Parcheggi di interscambio 	Bus EURO 3 o superiori	%	33	33	 (6,1)	↗
		Bus con filtro anti particolato	%	57	57		↗
		Bus elettrici o a metano	%	8	8		↗
		Posti-auto per interscambio	n.	800	900		↗
		Parco per bike-sharing	n.	178	178		↗

VALORE	AZIONI / AMBITI	INDICATORE DI RISULTATO	UNITÀ	RISULTATO 2009	RISULTATO 2010	GIUDIZIO UTENTI 2010 Media voti (da 1 a 10)	Impegni 2011-12	
ACCESSIBILITÀ e FRUIBILITÀ del territorio	▶ Incremento del territorio servito	Estensione della rete bus	km	2.470	2.470	 (6,6)	→	
		Capillarità delle fermate bus	n./1000 ab.	7,6	7,6		→	
	▶ Incremento della disponibilità del servizio	Disponibilità giornaliera servizio urbano	ore - minuti	14-03	13-56		→	
		Disponibilità giornaliera servizio extraurbano	ore - minuti	12-20	12-20		→	
▶ Sviluppo di servizi flessibili (a chiamata, ...)	Abitanti serviti	%	5	5	↗			
FACILITÀ d'utilizzo del trasporto pubblico	▶ Rete vendita e offerta commerciale	Densità dei punti vendita	n./1000 ab.	1,3	1,3	 (6,5)	→	
		Bus con vendita a bordo	%	100	100		 (6,1)	↗
		Sconto mediamente offerto	%	56	56			↗
	▶ Miglioramento delle informazioni alle fermate	Paline con info sui tempi di attesa (Ambito Urbano)	%	0	0	↗		
	▶ Informazioni a bordo	Tempi massimi di ripristino per danni	gg	10	10	↗		
	▶ Servizio Call Center telefonico numero Verde 800 211173	Bus con annuncio di prossima fermata	%	-	-	↗		
	▶ Sito internet	Disponibilità giornaliera del servizio Piazza Cittadella e numero verde	ore - minuti	12-00	12-00	→		
Un CONTATTO e un ASCOLTO costante dell'UTENTE	▶ Formazione del personale	Giorni di corso e addestramento	n. uomo/anno	 x 1	 x 1	 (6,3)	→	
			▶ Gestione reclami e suggerimenti	Tempi massimi di risposta	gg		30	30
	▶ Rilevazione del giudizio degli utenti	Indagine su soddisfazione e qualità del servizio	n./anno	1	1		→	
RIMBORSI & RISARCIMENTI	Le richieste di rimborso e risarcimento devono essere inoltrate agli uffici competenti delle società TEMPI S.p.a. verranno valutate singolarmente nel rispetto dei regolamenti interni e dei diritti della clientela. Per maggiori informazioni contattare il numero Verde 800 211173					VOTO ≥ 7: pienamente soddisfacente	→	

Informazioni dettagliate su www.tempiagenzia.it - www.tempi.piacenza.it