



**Oggetto: Centro Studi Diagramma S.a.s. - affidamento del servizio di rilevazione della qualità percepita dagli utenti dei servizi interurbani ed urbani di trasporto pubblico della provincia di Mantova - anno 2025 (CIG B8DB870213).**

## **IL DIRETTORE dell'Agenzia**

### **Decisione**

Esteralizzare, tramite affidamento diretto, il servizio di rilevazione della qualità percepita dagli utenti dei servizi interurbani ed urbani di trasporto pubblico della provincia di Mantova relativa all'anno 2025, per una spesa di € 4.900,00 al netto di IVA.

Affidare tale servizio al Centro Studi Diagramma S.a.s. ed impegnare a suo favore la spesa conseguente di € 5.978,00 inclusa IVA 22%, comprendente le prestazioni illustrate nello schema di contratto allegato al presente atto.

### **Motivazione delle scelte**

L'esternalizzazione del servizio è necessaria perché la puntuale implementazione dei risultati della rilevazione in oggetto nel sistema di monitoraggio regionale costituisce uno degli adempimenti cui Regione Lombardia vincola l'integrale erogazione delle risorse finanziarie destinate agli enti regolatori; tuttavia tale adempimento non può essere efficacemente espletato con l'attuale dotazione di risorse umane e strumentali assegnata all'Agenzia, considerato il massiccio impegno richiesto in un breve lasso di tempo, per l'esecuzione delle interviste e l'elaborazione dei dati con le modalità stabilite dalle linee guida regionali.

L'offerta economica formulata dall'affidatario, la cui congruità è valutata mediante comparazione con le altre indagini analoghe ordinariamente svolte dall'Agenzia, risulta congrua in relazione alle prestazioni richieste e conveniente rispetto ai costi sostenuti in precedenza per lo svolgimento delle medesime attività.

L'affidamento diretto del servizio, ai sensi dell'art. 50, c. 1, lett. b) del D. Lgs. n. 36/2023, è ammesso in considerazione del suo valore economico, ampiamente inferiore alla soglia massima attualmente pari a € 140.000,00.

Il medesimo affidatario, su incarico del gestore, svolge analoghe indagini relative alle sottoreti urbane ed interurbana della provincia di Cremona; si ritiene pertanto opportuno affidare direttamente, allo stesso operatore economico, anche il servizio oggetto del presente atto, allo scopo di garantire la continuità metodologica ed operativa necessaria per ottenere risultati omogenei e confrontabili sull'intero bacino interprovinciale di competenza dell'Agenzia.

### **Contesto di riferimento**

La Provincia di Mantova, in esito ad apposita procedura concorsuale ad evidenza pubblica, in data 24/05/2012 ha stipulato con l'impresa APAM Esercizio S.p.A. il *"Contratto di servizio per il trasporto pubblico locale automobilistico interurbano relativo al periodo 01/04/2012 – 31/03/2016"* prot.19430/12, rep.3689. Il contratto, della durata

iniziale di quattro anni a decorrere dal 01/04/2012, è stato successivamente prorogato fino al 31/03/2024.

Il Comune di Mantova in data 05/07/2012 ha stipulato con la stessa APAM Esercizio S.p.A. il *“Contratto di servizio per il trasporto pubblico locale automobilistico urbano e di area urbana”* rep. n.30437. Il contratto, della durata iniziale di quattro anni a decorrere dal 01/06/2012, è stato successivamente prorogato fino al 31/05/2024.

Ai sensi della L.R. n.6/2012, art.60, c.7, con l'approvazione del proprio primo bilancio l'Agenzia TPL competente per territorio è subentrata nella titolarità di tutti i contratti di servizio vigenti, stipulati dagli enti locali regolatori di servizi urbani, di area urbana ed interurbani nel bacino interprovinciale di Cremona e Mantova prima della costituzione dell'Agenzia.

Alla scadenza dei suddetti contratti di servizio, nelle more dell'espletamento delle procedure concorsuali per un nuovo affidamento, con atti unilaterali d'obbligo l'Agenzia ha imposto al gestore uscente la prosecuzione dei medesimi servizi in via emergenziale fino al 31/12/2025 (determinazioni 28/03/2024 n. 2024/7 e 30/05/2024 n. 2024/14) reiterando le disposizioni contenute nei previgenti contratti che non siano in contrasto con i medesimi atti impositivi.

Successivamente, con determinazione 26/05/2025 n. 2025/12, l'Agenzia ha esteso fino al 31/12/2026 la scadenza e gli effetti degli atti unilaterali d'obbligo sopra citati

L'art.27 del sopra citato contratto relativo ai servizi TPL interurbani sostanziava le seguenti disposizioni di cui all'art.2, c.461 della L. 24/12/2007 n.244:

“[.....]

c) *previsione che sia periodicamente verificata, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori, l'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato fissati nel contratto di servizio alle esigenze dell'utenza cui il servizio stesso si rivolge, ferma restando la possibilità per ogni singolo cittadino di presentare osservazioni e proposte in merito;*

d) *previsione di un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte della qualità dei servizi, svolto sotto la diretta responsabilità dell'ente locale o dell'ambito territoriale ottimale, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori ed aperto alla ricezione di osservazioni e proposte da parte di ogni singolo cittadino che può rivolgersi, allo scopo, sia all'ente locale, sia ai gestori dei servizi, sia alle associazioni dei consumatori;*

e) *istituzione di una sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi tra ente locale, gestori dei servizi ed associazioni dei consumatori nella quale si dia conto dei reclami, nonché delle proposte ed osservazioni pervenute a ciascuno dei soggetti partecipanti da parte dei cittadini;*

*f) previsione che le attività di cui alle lettere b), c) e d) siano finanziate con un prelievo a carico dei soggetti gestori del servizio, predeterminato nel contratto di servizio per l'intera durata del contratto stesso.”*

Tali disposizioni venivano attuate anche mediante le attività previste agli artt. 21 e 22 del contratto stesso.

L'art. 21 c.6 del contratto prevedeva che “*la Provincia effettuerà almeno annualmente la rilevazione della qualità percepita dall'utenza, con un metodo concordato con il Gestore in coerenza con quanto previsto in sede di offerta e tenendo conto dei finanziamenti dallo stesso messi a disposizione a tale scopo, al fine di monitorare l'andamento dell'indice complessivo di soddisfazione, nonché di individuare i necessari adeguamenti del servizio e degli standard qualitativi minimi dello stesso (Allegato n. 2 e Carta della Mobilità) rispetto alle esigenze della domanda. A tal fine la Provincia dovrà avvalersi di un soggetto terzo specializzato e di riconosciuta esperienza e professionalità*”.

L'art. 22 del contratto prevedeva che “*la valutazione del rispetto degli standard minimi di qualità erogata, definiti nell'Allegato n. 2 e aggiornati in coerenza con gli impegni assunti dal Gestore in sede di gara, sarà effettuata attraverso:*

- ✓ *l'analisi dei supporti documentali forniti dal Gestore;*
- ✓ *l'eventuale organizzazione di ispezioni, rilevazioni e indagini campionarie da parte della Provincia.*

*Il mancato rispetto degli standard minimi di qualità previsti nell'Allegato n. 2 rende il Gestore assoggettabile alle penali nello stesso indicate.*

*Al fine di agevolare il flusso informativo tra il Gestore e la Provincia e di consentire l'autocertificazione dei risultati, i protocolli di comunicazione di cui all'Allegato n. 2 saranno integrati con i prospetti definiti di comune accordo tra la Provincia e il Gestore. I protocolli di comunicazione dovranno essere trasmessi alla Provincia anche su supporto informatico.*

*La Provincia, direttamente o tramite soggetti terzi ufficialmente incaricati, può in ogni momento effettuare rilevazioni per verificare il rispetto degli standard minimi di qualità. Il Gestore si impegna a fornire la più ampia collaborazione per agevolare le ispezioni, le verifiche e l'acquisizione dei dati. Per l'effettuazione delle suddette rilevazioni il Gestore si impegna a concedere la libera circolazione su tutti i mezzi di trasporto pubblico al personale incaricato dalla Provincia, munito di apposito documento di riconoscimento.”*

Analoghe disposizioni erano contenute nel sopra citato contratto relativo ai servizi urbani e di area urbana.

La Giunta Regionale della Lombardia, con deliberazione 19/09/2014 n. X/2380, al fine di consentire analisi e valutazioni sulla soddisfazione dell'utenza del trasporto pubblico regionale e locale in Lombardia, ha approvato le “*Linee guida per lo svolgimento delle*

*indagini di rilevazione della soddisfazione dell'utenza dei servizi di trasporto pubblico*”, che costituiscono parte integrante e sostanziale del contratto allegato.

L’art. 50, c. 1 del D. Lgs. n. 36/2023 stabilisce che “.....le stazioni appaltanti procedono all'affidamento dei contratti di lavori, servizi e forniture di importo inferiore alle soglie di cui all'articolo 14 con le seguenti modalità:

a) .....

b) *affidamento diretto dei servizi e forniture, ivi compresi i servizi di ingegneria e architettura e l'attività di progettazione, di importo inferiore a 140.000 euro, anche senza consultazione di più operatori economici, assicurando che siano scelti soggetti in possesso di documentate esperienze pregresse idonee all'esecuzione delle prestazioni contrattuali, anche individuati tra gli iscritti in elenchi o albi istituiti dalla stazione appaltante.....”.*

L’art. 1, c. 50 della L. n. 296/2006, come modificato dall’art. 1, c. 130 della L. n. 145/2018, stabilisce che “.....le (altre) amministrazioni pubbliche di cui all'articolo 1 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, nonché le autorità indipendenti, per gli acquisti di beni e servizi di importo pari o superiore a 5.000 euro e inferiore alla soglia di rilievo comunitario sono tenute a fare ricorso al mercato elettronico della pubblica amministrazione ovvero ad altri mercati elettronici istituiti ai sensi del medesimo articolo 328 ovvero al sistema telematico messo a disposizione dalla centrale regionale di riferimento per lo svolgimento delle relative procedure”.

### Istruttoria

Nel Mercato elettronico della Pubblica Amministrazione (MePA) di Consip S.p.A. è stata espletata la trattativa diretta n. 5743423 conclusasi con la formulazione dell’offerta n. OE\_NG5743423\_L0\_NP2758368 del 24/10/2025 da parte del fornitore interpellato, il quale ha offerto un ribasso del 2,00% sul prezzo a base di gara.

Ai fini dell’efficacia dell’aggiudicazione, la verifica dei requisiti di ordine generale prescritti per la partecipazione alle procedure di affidamento dei contratti pubblici, ai sensi dell’art. 52 del D. Lgs. n. 36/2023 viene attestata dall’operatore economico mediante sottoscrizione del Documento di Gara Unico Europeo (DGUE).

In ogni caso si è provveduto a consultare la documentazione contenuta nel Fascicolo Virtuale dell’Operatore Economico (FVOE) disponibile nel MePA, che conferma il possesso dei requisiti di ordine generale da parte dell’affidatario.

In esito alla procedura di richiesta d’offerta (RdO), tramite la piattaforma di e-procurement Acquistinretepa di Consip S.p.A., per il presente affidamento è stato acquisito il Codice Identificativo di Gara (CIG B8DB870213).

Si è inoltre accertato che nel presente appalto sono assenti rischi interferenziali e pertanto, ai sensi dell’art. 26, c. 3-bis del D. Lgs. n. 81/2008, nessuna somma riguardante

la gestione dei suddetti rischi viene riconosciuta all'operatore economico, né è stato predisposto il Documento Unico di Valutazione dei Rischi Interferenziali (DUVRI).

### Riferimenti normativi

Legge Regionale 04/04/2012 n. 6 “*Disciplina del settore dei trasporti*” ed in particolare l’articolo 7 intitolato “*Istituzione e funzioni delle agenzie per il trasporto pubblico locale*” e l’articolo 60 intitolato “*Costituzione delle agenzie per il trasporto pubblico locale e relative competenze*”.

Legge Regionale 08/07/2015 n. 19 “*Riforma del sistema delle autonomie della Regione e disposizioni per il riconoscimento della specificità dei territori montani in attuazione della legge 7 aprile 2014, n. 56 (Disposizioni sulle città metropolitane, sulle province, sulle unioni e fusioni di comuni)*” ed in particolare l’articolo 4 intitolato “*Disposizioni in materia di trasporto pubblico locale. Modifiche alla l.r. 6/2012*”.

Decreto Legislativo 18/08/2000 n. 267 “*Testo unico delle leggi sull’ordinamento degli enti locali*” ed in particolare l’articolo 107 intitolato “*Funzioni e responsabilità della dirigenza*” e l’articolo 183 intitolato “*Impegno di spesa*”.

Decreto Legislativo 31/03/2023 n. 36 “*Codice dei contratti pubblici in attuazione dell’articolo 1 della legge 21 giugno 2022, n. 78, recante delega al Governo in materia di contratti pubblici*” ed in particolare l’articolo 14 intitolato “*Soglie di rilevanza europea e metodi di calcolo dell’importo stimato degli appalti. Disciplina dei contratti misti*”, l’articolo 50 intitolato “*Procedure per l’affidamento*” e l’articolo 52 intitolato “*Controllo sul possesso dei requisiti*”.

Legge 27/12/2006 n. 296 “*Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2007)*” ed in particolare l’articolo 1, comma 450.

Legge 30/12/2018 n. 145 “*Bilancio di previsione dello Stato per l’anno finanziario 2019 e bilancio pluriennale per il triennio 2019-2021*” ed in particolare l’articolo 1, comma 130.

Decreto Legislativo 09/04/2008 n. 81 “*Attuazione dell’articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro*” ed in particolare l’art. 26 intitolato “*Obblighi connessi ai contratti d’appalto o d’opera o di somministrazione*”.

Determinazione ANAC 05/03/2008 n. 3 “*Sicurezza nell’esecuzione degli appalti relativi a servizi e forniture. Predisposizione del documento unico di valutazione dei rischi (DUVRI) e determinazione dei costi della sicurezza – L. n. 123/2007 e modifica dell’Art. 3 del D.Lgs. n. 626/1994, e Art. 86, commi 3-bis e 3-ter, del D.lgs n. 163/2006*”.

Decreto del Presidente della Repubblica 16/03/2013 n. 62 “*Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell’articolo 54 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165*” ed in particolare l’art. 2 intitolato “*Ambito di applicazione*”.

## **Atti di organizzazione interna**

Statuto dell’Agenzia, pubblicato sul Bollettino Ufficiale della Regione Lombardia, serie Avvisi e Concorsi, n. 46 del 16/11/2022, ed in particolare l’articolo 13 intitolato “*Direttore*”.

“*Bilancio di previsione 2025–2027*” approvato dall’Assemblea dell’Agenzia con deliberazione 18/12/2024 n. 8.

“*Piano Esecutivo di Gestione (PEG) 2025-2027*” approvato dal Consiglio di Amministrazione con deliberazione 24/01/2025 n. 1.

## **DETERMINA**

- 1) Di affidare al Centro Studi Diagramma S.a.s. (codice fiscale e partita IVA n. 03717520286 - iscrizione R.E.A. n. PD - 331983), con sede in Padova, via Giovanni Lazzarotto n. 6, il servizio di rilevazione della qualità percepita dagli utenti dei servizi interurbani ed urbani di trasporto pubblico della provincia di Mantova relativa all’anno 2025, per una spesa di € 4.900,00 al netto di IVA (CIG B8DB870213).
- 2) Di approvare lo schema di contratto con relativi allegati costituente parte integrante e sostanziale della presente determinazione e di dare atto che il servizio da affidare consiste nelle prestazioni in esso specificate.
- 3) Di specificare, ai sensi e per gli effetti dell’art.192 del D.Lgs. n.267/2000 e dell’art. 17 c. 2 del D. Lgs. n. 36/2023, che:
  - a) il fine e l’oggetto del contratto, l’importo e il fornitore sono quelli indicati ai punti 1) e 2);
  - b) la scelta del fornitore viene effettuata in continuità con il precedente affidamento per le motivazioni illustrate in premessa;
  - c) il contratto verrà stipulato in forma espressa scritta mediante l’apposita procedura telematica disponibile nel MePA.
- 4) Di impegnare la spesa di € 4.900,00 oltre all’IVA 22% pari a € 1.078,00, così per complessivi € 5.978,00, a favore dell’affidatario di cui al punto 1).
- 5) Di imputare la spesa di cui al punto 3), pari a complessivi € 5.978,00 compresa IVA 22%, al capitolo 1100203/2 (piano finanziario 1.03.02.16.999), annualità 2025 del PEG 2025-2027.
- 6) Di attestare che la spesa di cui ai punti 4) e 5) sarà esigibile entro il 31/12/2025
- 7) Di confermare l’assenza di rischi da interferenza e pertanto di stabilire che nessuna somma riguardante la gestione dei suddetti rischi verrà riconosciuta all’operatore

economico affidatario dell'appalto, e che non si rende, altresì, necessaria la predisposizione del Documento Unico di Valutazione dei Rischi Interferenziali (DUVRI).

- 8) Di rendere edotto l'affidatario riguardo alle disposizioni concernenti i principi e obblighi la cui violazione costituisce causa di risoluzione del rapporto contrattuale con il fornitore, stabiliti dal *"Codice di comportamento dei dipendenti pubblici"* di cui al D.P.R. 16/03/2013 n. 62 e s.m.i.
- 9) Di disporre, ai sensi dell'art. 20 del d.lgs. n. 36/2023, la pubblicazione e l'aggiornamento di tutti gli atti relativi alla procedura in oggetto sul profilo del committente, nella sezione *"Amministrazione trasparente"* all'indirizzo [www.agenziatpl.crmn.it](http://www.agenziatpl.crmn.it), in attuazione delle disposizioni di cui al d.lgs. 33/2013.

Cremona, 29/10/2025

IL DIRETTORE  
*Massimo Dell'Acqua*

*Documento informatico firmato digitalmente ai sensi dell'art.21 del D.Lgs n.82/2005 e s.m.i.*

## CONTRATTO

**per la prestazione del servizio di rilevazione della qualità percepita dagli utenti  
dei servizi interurbani ed urbani di trasporto pubblico della provincia di Mantova  
anno 2025**

**(CIG nnnnnnnnnn)**

in esecuzione della Determinazione del Direttore 29/10/2025 n. 2025/20

**Premesso che:**

- ✓ ai sensi della L.R. n.6/2012, art. 60, c. 7, con l'approvazione del proprio primo bilancio l'Agenzia TPL competente per territorio è subentrata nella titolarità di tutti i contratti di servizio vigenti, stipulati dagli enti locali regolatori di servizi urbani, di area urbana ed interurbani nel bacino interprovinciale di Cremona e Mantova prima della costituzione dell'Agenzia.
- ✓ La Provincia di Mantova, in esito ad apposita procedura concorsuale ad evidenza pubblica, in data 24/05/2012 aveva stipulato con l'impresa APAM Esercizio S.p.A. il *"Contratto di servizio per il trasporto pubblico locale automobilistico interurbano relativo al periodo 01/04/2012 – 31/03/2016"* prot. 19430/12, rep. 3689. Il contratto, della durata iniziale di quattro anni a decorrere dal 01/04/2012, è poi stato prorogato dall'Agenzia fino al 31/03/2020.
- ✓ Il Comune di Mantova in data 05/07/2012 aveva stipulato con la stessa APAM Esercizio S.p.A. il *"Contratto di servizio per il trasporto pubblico locale automobilistico urbano e di area urbana"* rep. n. 30437. Il contratto, della durata iniziale di quattro anni a decorrere dal 01/06/2012, è poi stato prorogato dall'Agenzia fino al 31/05/2020.
- ✓ Alla scadenza dei suddetti contratti l'Agenzia, nelle more dell'espletamento delle procedure concorsuali per un nuovo affidamento, con propri atti unilaterali (determinazioni 28/03/2024 n. 2024/7 e 30/05/2024 n. 2024/14) ha imposto al gestore uscente l'obbligo di proseguire in via emergenziale l'esercizio dei corrispondenti servizi fino al 31/12/2025, reiterando le clausole dei previgenti contratti non in contrasto con gli stessi atti unilaterali.
- ✓ Con propria determinazione 26/05/2025 n. 2025/12 l'Agenzia ha esteso fino al 31/12/2026 la scadenza e gli effetti degli atti unilaterali d'obbligo sopra citati.
- ✓ L'art. 27 del sopra citato contratto relativo ai servizi TPL interurbani sostanzia le seguenti disposizioni di cui all'art. 2, c. 461 della L. 24/12/2007 n. 244:

"[.....]  
c) *previsione che sia periodicamente verificata, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori, l'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi*

*del servizio erogato fissati nel contratto di servizio alle esigenze dell'utenza cui il servizio stesso si rivolge, ferma restando la possibilità per ogni singolo cittadino di presentare osservazioni e proposte in merito;*

*d) previsione di un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte della qualità dei servizi, svolto sotto la diretta responsabilità dell'ente locale o dell'ambito territoriale ottimale, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori ed aperto alla ricezione di osservazioni e proposte da parte di ogni singolo cittadino che può rivolgersi, allo scopo, sia all'ente locale, sia ai gestori dei servizi, sia alle associazioni dei consumatori;*

*e) istituzione di una sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi tra ente locale, gestori dei servizi ed associazioni dei consumatori nella quale si dia conto dei reclami, nonché delle proposte ed osservazioni pervenute a ciascuno dei soggetti partecipanti da parte dei cittadini;*

*f) previsione che le attività di cui alle lettere b), c) e d) siano finanziate con un prelievo a carico dei soggetti gestori del servizio, predeterminato nel contratto di servizio per l'intera durata del contratto stesso.”*

- ✓ Tali disposizioni vengono attuate anche mediante le attività previste agli artt. 21 e 22 del contratto stesso.
- ✓ L'art. 21 c. 6 del contratto prevede che “*la Provincia (ora l'Agenzia n.d.r.) effettuerà almeno annualmente la rilevazione della qualità percepita dall'utenza, con un metodo concordato con il Gestore in coerenza con quanto previsto in sede di offerta e tenendo conto dei finanziamenti dallo stesso messi a disposizione a tale scopo, al fine di monitorare l'andamento dell'indice complessivo di soddisfazione, nonché di individuare i necessari adeguamenti del servizio e degli standard qualitativi minimi dello stesso (Allegato n. 2 e Carta della Mobilità) rispetto alle esigenze della domanda. A tal fine la Provincia dovrà avvalersi di un soggetto terzo specializzato e di riconosciuta esperienza e professionalità*”.
- ✓ L'art. 22 del contratto prevede che “*la valutazione del rispetto degli standard minimi di qualità erogata, definiti nell'Allegato n. 2 e aggiornati in coerenza con gli impegni assunti dal Gestore in sede di gara, sarà effettuata attraverso:*
  - *l'analisi dei supporti documentali forniti dal Gestore;*
  - *l'eventuale organizzazione di ispezioni, rilevazioni e indagini campionarie da parte della Provincia.*

*Il mancato rispetto degli standard minimi di qualità previsti nell'Allegato n. 2 rende il Gestore assoggettabile alle penali nello stesso indicate.*

*Al fine di agevolare il flusso informativo tra il Gestore e la Provincia e di consentire l'autocertificazione dei risultati, i protocolli di comunicazione di cui all'Allegato n. 2 saranno integrati con i prospetti definiti di comune accordo tra la Provincia e il Gestore. I protocolli di comunicazione dovranno essere trasmessi alla Provincia anche su supporto informatico.*

*La Provincia, direttamente o tramite soggetti terzi ufficialmente incaricati, può in ogni momento effettuare rilevazioni per verificare il rispetto degli standard minimi di qualità. Il Gestore si impegna a fornire la più ampia collaborazione per agevolare le ispezioni, le verifiche e l'acquisizione dei dati. Per l'effettuazione delle suddette rilevazioni il Gestore si impegna a concedere la libera circolazione su tutti i mezzi di trasporto pubblico al personale incaricato dalla Provincia, munito di apposito documento di riconoscimento.”*

- ✓ Analoghe disposizioni erano contenute nel sopra citato contratto relativo ai servizi urbani e di area urbana.
- ✓ La Giunta Regionale della Lombardia, con deliberazione 19/09/2014 n. X/2380, al fine di consentire analisi e valutazioni sulla soddisfazione dell’utenza sul trasporto pubblico regionale e locale in Lombardia, ha approvato le “Linee guida per lo svolgimento delle indagini di rilevazione della soddisfazione dell’utenza dei servizi di trasporto pubblico”, allegate sub.1 quale parte integrante e sostanziale del presente contratto.

## TRA

L’Agenzia per il trasporto pubblico locale del bacino di Cremona e Mantova, di seguito denominata “Agenzia”, con sede legale in Mantova, via Principe Amedeo n. 30, codice fiscale e partita IVA 02475090201, rappresentata in questo atto dal Direttore dott. Massimo Dell’Acqua, legittimato alla stipulazione del presente contratto

## E

Il Centro Studi Diagramma S.A.S., di seguito denominata società affidataria, con sede in Padova, via Pietro Liberi n. 31, codice fiscale e partita IVA n. 03717520286, iscrizione R.E.A. n. PD - 331983, rappresentata in questo atto dal socio amministratore Elisabetta Minotto;

## SI STIPULA E SI CONVIENE QUANTO SEGUE:

### **Art. 1 - Contenuto e tempistica della prestazione**

Alla società affidataria viene commissionato un servizio di raccolta ed elaborazione di dati ed informazioni riguardanti i servizi interurbani, urbani e di area urbana di trasporto pubblico della provincia di Mantova, articolato nei seguenti gruppi di attività:

#### Fase 1 – svolgimento dell’indagine:

somministrazione dei questionari mediante almeno 1.400 interviste *face to face*, previa verifica della rappresentatività del campione selezionato, in conformità con quanto stabilito nelle linee guida regionali (allegato 1) e con il questionario utilizzato per l’analoga indagine regionale (allegato 2).

Nel corso delle interviste dovranno essere eventualmente somministrate anche domande finalizzate a ricostruire origine e destinazione dei flussi di mobilità degli utenti del servizio pubblico (funzionali a rappresentare/aggiornare la matrice O/D degli spostamenti soddisfatti dal servizio pubblico), da concordare con l’Agenzia.

Contestualmente all’esecuzione delle interviste, ogni intervistatore dovrà compilare la *checklist* (allegato 3) relativa alla qualità erogata dal gestore del servizio TPL in esame, con specifico riferimento alla corsa o alla fermata su cui lo stesso sta operando.

Tutte le attività della presente *fase 1*, come sopra specificate, dovranno concludersi entro il 19 dicembre 2025.

#### Fase 2 – sintesi delle valutazioni:

elaborazione dei dati ricavati dai questionari e predisposizione di un rapporto illustrante:

- ✓ il metodo adottato;
- ✓ le operazioni svolte ed i risultati emersi;
- ✓ il giudizio espresso dagli utenti su ciascun fattore di valutazione;
- ✓ il voto di sintesi determinato con il metodo Saaty o con metodo equivalente che garantisca la perfetta confrontabilità con il risultato delle indagini precedenti, compatibilmente con i vincoli stabiliti dalle linee guida regionali di cui all’allegato 1.

Dovranno inoltre essere elaborate tabelle riepilogative dei rilievi svolti con la *checklist* di cui all’allegato 3, contenenti l’aggregazione dei dati relativi a ciascun aspetto verificato.

Tutte le attività della presente *fase 2*, come sopra specificate, dovranno concludersi entro il 31 gennaio 2026.

#### Fase 3 – presentazione dei risultati:

in ottemperanza a quanto prescritto dalla Regione Lombardia (cfr. DGR 06/08/2012 n.3931) al fine di garantire la massima trasparenza, i risultati dell’indagine dovranno essere presentati dalla società affidataria, mediante idonei supporti audiovisivi da essa predisposti, in una apposita seduta della Conferenza Locale del Trasporto Pubblico (CLTP).

Eventuali incontri propedeutici o successivi alla suddetta presentazione potranno essere necessari per favorire il confronto, con il gestore e/o la Regione Lombardia, sui risultati ottenuti.

Tutte le attività della presente *fase 3*, come sopra specificate, dovranno concludersi entro il 15 aprile 2026 o comunque nella data di convocazione della CLTP, se precedente.

Il cronoprogramma relativo a ciascuna delle precedenti fasi di attività potrà essere eventualmente rimodulato per esigenze di servizio dell’Agenzia.

#### **Art. 2 - Produzione documentale**

Oltre ai materiali espressamente citati nell'art.1, la società affidataria è tenuta a fornire all'Agenzia:

- ✓ aggiornamenti settimanali sull'avanzamento delle attività tramite brevi comunicazioni via e-mail, corredate dalla eventuale documentazione di dettaglio prodotta in corso di esecuzione del servizio;
- ✓ un report finale per ciascuna delle fasi di attività di cui all'art.1, contenente i risultati conseguiti e la descrizione del processo svolto.

Fermo restando che, per facilitare le comunicazioni, il formato di interscambio dei documenti elettronici via e-mail sarà quello .pdf, al termine dell'affidamento tutti gli elaborati prodotti dovranno essere forniti su supporto informatico in formato nativo compatibile con il sistema informativo dell'Agenzia ovvero, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- testi in formato .docx e/o .pptx;
- tavole e fogli di calcolo in formato .xlsx;
- presentazioni in formato .pptx.

Tali elaborati resteranno di proprietà piena e assoluta dell'Agenzia, senza alcuna riserva da parte della società affidataria.

### **Art. 3 - Organizzazione delle attività e modalità delle prestazioni**

La società affidataria è tenuta ad individuare un referente per l'esecuzione del servizio che si relazionerà, per l'Agenzia, con il Direttore e/o il Responsabile Operativo e lavorerà, eventualmente, in collaborazione con altri soggetti coinvolti nell'indagine in oggetto.

### **Art. 4 - Qualificazione del rapporto**

Il presente contratto si configura come prestazione di servizi di cui all'art. 50, c. 1, lett. b) del d. lgs. 31/03/2023 n. 36.

L'Agenzia è esonerata da qualunque responsabilità conseguente a rapporti di lavoro instaurati dalla società affidataria e a danno di terzi, in relazione alle attività del presente contratto.

### **Art. 5 – Documentazione di base**

L'Agenzia si impegna a mettere a disposizione della società affidataria, nel rispetto delle normative che disciplinano la tutela della privacy, tutti gli atti in suo possesso, relativi alla materia oggetto del servizio, le informazioni contenute nel proprio Sistema Informativo e quelle elaborate dagli Enti aderenti all'Agenzia stessa, le cartografie, sia su supporto cartaceo che informatico, conservate presso i propri uffici nonché ogni eventuale altra documentazione in suo possesso purché non riservata e funzionale all'espletamento della prestazione.

### **Art. 6 - Termine di esecuzione**

La prestazione dovrà essere conclusa entro i termini indicati all'art. 1 del presente contratto.

In ogni caso, la conclusione del presente contratto è condizionata all'espletamento di tutte le attività così come previste dagli artt. 1 e 2.

È fatto salvo il caso di anticipata risoluzione in forza del successivo art. 9.

#### **Art. 7 – Verifiche e controlli**

L'Agenzia effettuerà le proprie attività di controllo attraverso verifiche, in itinere ed ex post, della documentazione intermedia e finale di cui all'art. 2, attuando le più opportune procedure di valutazione in modo da garantire gli standard quantitativi e qualitativi fissati e il raggiungimento degli obiettivi previsti.

#### **Art. 8 – Compenso, modalità di pagamento e rimborso spese**

Il compenso onnicomprensivo degli oneri a carico dell'Agenzia e a carico della società affidataria è pari ad € ..... (euro ...../00) oltre all'IVA 22%, così per complessivi € ..... (euro ...../00) e verrà corrisposto, dietro presentazione di regolare fattura, come segue:

- 75% del compenso, pari ad € ..... IVA compresa, al termine della fase 2 di cui all'art. 1;
- saldo corrispondente al restante 25% del compenso, pari ad € ..... IVA compresa, al completamento di tutte le attività di cui agli artt. 1 e 2.

La liquidazione sarà disposta dall'Agenzia entro 30 giorni dalla data di ricevimento della fattura elettronica.

#### **Art. 9 – Proroghe, penali e risoluzione anticipata**

Nell'eventualità di ritardi nell'espletamento della prestazione, rispetto al programma di lavoro di cui all'art. 1 ed al termine di esecuzione di cui all'art. 6, per cause non imputabili alla società affidataria, l'Agenzia concederà una proroga per iscritto fino alla nuova scadenza ritenuta congrua alla conclusione del servizio.

Qualora invece la società affidataria non ottemperasse all'espletamento del servizio e/o alle prescrizioni oggetto del presente contratto – fatto la cui gravità non crei il presupposto per la risoluzione contrattuale – l'Agenzia potrà applicare le seguenti penalità:

- nell'ipotesi di mancata esecuzione di una delle prestazioni previste dal presente contratto agli artt. 1 e 2 verrà trattenuta sulle competenze spettanti una somma pari a € 2.500,00;
- nell'ipotesi di ritardata esecuzione di una delle prestazioni previste dal presente contratto agli artt. 1 e 2, per cause dipendenti dalla società affidataria, verrà trattenuta sulle competenze spettanti una somma pari a € 50,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di € 1.500,00;

- nell'ipotesi di inadeguata esecuzione di una delle prestazioni previste dal presente contratto agli artt. 1 e 2 verrà trattenuta sulle competenze spettanti una somma variabile da un minimo di € 500,00 ad un massimo di € 1.500,00, in relazione alla gravità della inadeguatezza;
- nell'ipotesi di inadeguata osservanza delle modalità previste dal presente contratto agli artt. 1 e 2 verrà trattenuta sulle competenze spettanti una somma variabile da un minimo di € 300,00 ad un massimo di € 1.000,00, in relazione alla gravità dell'inadeguatezza, che non comporti comunque la risoluzione anticipata.

È facoltà dell'Agenzia recedere unilateralmente dal contratto in ogni momento, in particolare quando la società affidataria sia colpevole di ritardi pregiudizievoli o contravvenga ingiustificatamente alle condizioni di cui al presente contratto o quando si sommino più penali nello svolgimento del servizio. Il recesso avviene con semplice comunicazione scritta indicandone la motivazione.

#### **Art. 10 - Estensione degli obblighi di condotta previsti dal Codice di comportamento dei dipendenti pubblici**

Gli obblighi di condotta previsti dal Decreto del Presidente della Repubblica 16/03/2013 n. 62 “*Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell'articolo 54 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165*”, vengono estesi, per quanto compatibili, anche ai collaboratori a qualsiasi titolo dell'impresa affidataria dell'appalto (imprese fornitrice di beni o servizi in favore dell'Agenzia per il trasporto pubblico locale del bacino di Cremona e Mantova).

Il rapporto si risolverà di diritto o decadrà nel caso di violazioni, da parte dei collaboratori dell'impresa contraente, del suindicato Regolamento. L'amministrazione comunicherà all'impresa aggiudicataria, mediante apposita comunicazione, l'indirizzo URL del sito istituzionale in cui il suddetto Regolamento è pubblicato, all'interno della sezione “Amministrazione trasparente”.

#### **Art. 11 – Rischi interferenziali**

Le parti riconoscono che nel presente appalto sono assenti rischi interferenziali in quanto consiste in una prestazione di natura intellettuale e pertanto, ai sensi dell'art. 26, c. 3-bis del D. Lgs. n. 81/2008, nessuna somma riguardante la gestione dei suddetti rischi viene riconosciuta all'operatore economico, né è stato predisposto il Documento Unico di Valutazione dei Rischi Interferenziali (DUVRI).

#### **Art. 12 – Disposizioni finali**

La società affidataria si impegna a mantenere la riservatezza e il segreto d'ufficio su fatti e circostanze concernenti le notizie di cui viene a conoscenza durante l'espletamento dei compiti inerenti il presente contratto, assicurando, in particolare, a lavoratori, aziende ed enti pubblici e privati il più completo anonimato, nel rispetto della L. n. 675/1996 e del D.lgs. n. 196/2003 “Codice in materia di protezione dei dati personali”.

Le spese di registrazione del presente atto, in caso d'uso, saranno a carico della parte che richiederà la registrazione stessa.

Per tutto quanto non previsto dal presente contratto si rinvia alle disposizioni del Codice Civile o ad altre leggi che risultino applicabili.

Ai fini dell'esecuzione del contratto e per la notifica di eventuali atti giudiziari, la ditta aggiudicataria dovrà comunicare espressamente il proprio domicilio. Le controversie che dovessero insorgere tra le parti, relativamente all'interpretazione, applicazione ed esecuzione del contratto saranno definite mediante il ricorso agli accordi bonari di cui agli artt. 210 e 211 del d.lgs. n. 36/2023.

Qualora la controversia debba essere definita dal giudice, sarà competente il Tribunale di Mantova.

Letto, approvato e sottoscritto.

Mantova, data della firma digitale

Per la società affidataria  
*Elisabetta Minotto*

Per l'Agenzia  
*Massimo Dell'Acqua*

*Documento informatico firmato digitalmente ai sensi dell'art.21 del D.Lgs n.82/2005 e s.m.i.*



# Regione Lombardia

## LA GIUNTA

---

DELIBERAZIONE N° X / 2380

Seduta del 19/09/2014

---

Presidente **ROBERTO MARONI**

Assessori regionali MARIO MANTOVANI Vice Presidente  
VALENTINA APREA  
VIVIANA BECCALOSSI  
SIMONA BORDONALI  
PAOLA BULBARELLI  
MARIA CRISTINA CANTU'  
CRISTINA CAPPELLINI

ALBERTO CAVALLI  
GIOVANNI FAVA  
MASSIMO GARAVAGLIA  
MARIO MELAZZINI  
MAURO PAROLINI  
ANTONIO ROSSI  
CLAUDIA TERZI

Con l'assistenza del Segretario Fabrizio De Vecchi

Su proposta dell'Assessore Alberto Cavalli

Oggetto

LINEE GUIDA PER LO SVOLGIMENTO DELLE INDAGINI DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE  
DELL'UTENZA DEI SERVIZI DI TRASPORTO PUBBLICO

Si esprime parere di regolarità amministrativa ai sensi dell'art.4, comma 1, l.r. n.17/2014:

Il Dirigente Roberto Laffi

Il Direttore Generale Aldo Colombo

L'atto si compone di 12 pagine

di cui 8 pagine di allegati

parte integrante



## RegioneLombardia LA GIUNTA

---

**VISTO** il D. Lgs. 19 novembre 1997 n. 422 avente per oggetto “Conferimento alle Regioni e agli enti locali di funzioni e compiti in materia di trasporto pubblico locale a norma dell’art. 4 della legge 15 marzo 1997, n. 59” e successive modificazioni ed integrazioni;

**VISTA** la Legge Regionale n. 6 del 4 aprile 2012 “Disciplina del settore dei trasporti” ed in particolare l’art. 15 comma 2 che stabilisce che la Regione individua il livello minimo dei dati del sistema di monitoraggio e gli standard uniformi ed omogenei sul territorio regionale per il loro reperimento, disciplinando, in particolare, le modalità tecnico-operative, i tempi della rilevazione, anche presso gli utenti, e di trasmissione dei dati, nonché la tipologia dei dati da rendere accessibili al pubblico;

**DATO ATTO** che attualmente le indagini di customer satisfaction sono svolte da ciascuna Azienda esercente i servizi di tpl in regime di contratto di servizio o in regime di concessione secondo metodologie definite autonomamente o condivise con l’Ente regolatore dell’affidamento, ma risultano notevolmente differenziate tra loro per metodologia, tempi e modalità di rilevazione;

**CONSIDERATO** che Regione procede annualmente allo svolgimento di un’indagine regionale di customer satisfaction volta alla rilevazione di alcuni indicatori di qualità e finalizzata principalmente all’adeguamento tariffario secondo quanto stabilito dalle disposizioni regionali vigenti;

**RITENUTO** opportuno giungere alla definizione di una metodologia uniforme per lo svolgimento delle indagini di rilevazione della soddisfazione dei servizi di trasporto pubblico regionale e locale, con l’obiettivo di effettuare delle valutazioni ai differenti livelli e disporre di dati confrontabili, anche per una loro eventuale diffusione per finalità di monitoraggio;

**PRESO ATTO** che la proposta tecnica è stata sottoposta ai componenti della Conferenza del Trasporto Pubblico Locale, di cui fanno parte – oltre alle Province e i Comuni capoluogo di provincia, quali enti titolari delle funzioni di programmazione, regolazione e affidamento dei servizi – anche i rappresentanti delle Aziende di trasporto pubblico, nonché i rappresentanti delle associazioni dei consumatori e dei viaggiatori;



---

**VISTE** la norma UNI EN 13816 “Trasporto pubblico di passeggeri: definizione, obiettivi e misurazione della qualità del servizio” e la norma UNI 11098 “Sistemi di gestione per la qualità: Linee guida per la rilevazione della soddisfazione del cliente e per la misurazione degli indicatori del relativo processo”;

**RITENUTO** conseguentemente opportuno procedere alla definizione della metodologia contenuta nell'allegato 1, parte integrante e sostanziale della presente deliberazione, “Linee guida per lo svolgimento delle indagini di rilevazione della soddisfazione dell'utenza dei servizi di trasporto pubblico”;

**CONSIDERATO** che le Aziende esercenti i servizi di tpl in regime di contratto di servizio stipulato con gli Enti competenti possono procedere sin da subito all'applicazione delle linee guida contenute nell'Allegato 1, compatibilmente con quanto previsto nei contratti di servizio di trasporto pubblico locale vigenti;

**RITENUTO** che le nuove Agenzie di trasporto pubblico locale costituite ai sensi dell'art. 7 della l.r.n.6/2012 e sino alla loro costituzione, gli Enti Locali affidanti i servizi di trasporto pubblico, nonché gli Enti Locali di cui all'art.6, comma 3, lett. f) della l.r.n.6/2012, nella definizione degli atti per l'affidamento dei servizi, procedano all'indicazione relativa alla realizzazione delle Indagini di customer satisfaction da parte dell'azienda aggiudicataria secondo le linee guida contenute nell'Allegato 1;

**Valutate** e fatte proprie le predette considerazioni;

**All'unanimità** dei voti espressi nelle forme di legge;

## **DELIBERA**

- 1) di approvare le linee guida contenute nell'allegato 1, “Linee guida per lo svolgimento delle indagini di rilevazione della soddisfazione dell'utenza dei servizi di trasporto pubblico” parte integrante e sostanziale del presente atto, al fine di consentire analisi e valutazioni sulla soddisfazione dell'utenza sul trasporto pubblico regionale e locale in Lombardia;



- 
- 2) di stabilire che le Agenzie di trasporto pubblico locale costituite e funzionanti ai sensi dell'art. 7 della l.r.n. 6/2012 e, sino alla loro costituzione, i soggetti affidanti i servizi di trasporto pubblico, nonché i soggetti di cui all'art.6, comma 3, lett. f) della l.r.n.6/2012, nella definizione degli atti per l'affidamento dei servizi, procedano all'indicazione relativa alla realizzazione delle Indagini di customer satisfaction da parte dell'azienda affidataria secondo le linee guida contenute nell'Allegato 1;
  - 3) di pubblicare il presente atto sul Bollettino Ufficiale della Regione Lombardia.

IL SEGRETARIO  
FABRIZIO DE VECCHI

## **Allegato 1**

### **“LINEE GUIDA PER LO SVOLGIMENTO DELLE INDAGINI DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL’UTENZA DEI SERVIZI DI TRASPORTO PUBBLICO”**

#### **A. PREMESSA**

Le indagini di customer satisfaction sui servizi di trasporto pubblico sono di norma organizzate autonomamente dalle aziende di trasporto pubblico. Ogni indagine è progettata con proprie caratteristiche metodologiche e quindi non è possibile effettuare dei confronti ed avere informazioni globali, a livello regionale, sul livello di soddisfazione dell’utenza.

Le disomogeneità delle rilevazioni di customer riguardano:

- periodo / mesi in cui viene svolta la rilevazione
- ambito di riferimento (linea / contratto di servizio / azienda)
- modalità di rilevazione (intervista alle fermate / a bordo / telefonica / autocompilazione / altro)
- fattori di qualità rilevati
- universo di riferimento (in particolare rispetto alla tipologia di viaggiatori)
- definizione del disegno di campionamento
- scala di valutazione (es. 0-10, 0-4, 0-6).

Per disporre di informazioni sul livello di soddisfazione relativo ai servizi di TPL da parte dell’utenza, Regione Lombardia ha realizzato nell’ultimo triennio (2010-2013) un’indagine di customer satisfaction estesa a tutto il territorio regionale, comprendendo qualsiasi modalità di trasporto (ferroviario, automobilistico etc...), i cui risultati – riferiti ad alcuni aspetti di qualità del servizio - sono stati principalmente utilizzati per l’adeguamento delle tariffe di TPL, così come previsto dal regolamento regionale tariffario.

Per svolgere in maniera sempre più efficace e puntuale le attività di programmazione e governance del sistema TPL, è quanto mai essenziale disporre sempre di maggiori informazioni relative alla soddisfazione che il sistema di TPL suscita da parte dei suoi utilizzatori.

Per questo motivo queste linee guida forniscono indicazioni con l’obiettivo di definire alcuni aspetti metodologici comuni per lo svolgimento delle indagini di customer satisfaction sui servizi di trasporto pubblico, rendendo pertanto possibili anche valutazioni su diversi ambiti territoriali e un numero maggiore di aspetti della qualità del servizio.

#### **B. ASPETTI METODOLOGICI**

Per lo svolgimento delle indagini di customer satisfaction sui servizi di trasporto pubblico il più possibile omogenee sul sistema di TPL regionale, è necessario che le indagini presentino caratteristiche omogenee in relazione ai seguenti aspetti:

- 1) Universo di riferimento, ovvero quali utenti considerare;
- 2) Definizione del campione;
- 3) Numerosità del campione, errore di campionamento e livello fiduciario;
- 4) Tempi e modalità di somministrazione del questionario;
- 5) Scala di valutazione;
- 6) Fattori di qualità da rilevare;
- 7) Questionario base;
- 8) Trattamento delle informazioni e documentazione.

## **B. 1. Universo di riferimento**

L'universo di riferimento per l'indagine di customer satisfaction deve rappresentare il più possibile l'utenza effettiva, intervistando passeggeri **con almeno 14 anni di età** e considerando:

- a) **passeggeri sia abituali sia occasionali,**
- b) **passeggeri di tutte le modalità di trasporto** (vedi successivo punto B. 2.)

La numerosità dell'universo è data dai viaggiatori trasportati, stimati sulla base dei titoli di viaggio riferiti all'anno precedente a quello dell'indagine, considerando sia i titoli di viaggio propri che i titoli di viaggio integrati per la parte di competenza e facendo riferimento ai coefficienti moltiplicatori dei titoli indicati nel Sistema Informativo (S.I.) "Servizi di Trasporto Pubblico in Lombardia" di cui alla dgr n. X/1870 del 23 maggio 2014.

Nel caso di indisponibilità di dati riferiti all'anno precedente, è possibile utilizzare l'ultimo dato disponibile, esplicitandone l'anno di riferimento "nel "Rapporto dell'Indagine" da allegare nel suddetto S.I. alla sezione "Customer satisfaction". In tale Rapporto devono essere inseriti tutti gli aspetti metodologici adottati.

## **B. 2. Definizione del campione**

Il campione d'indagine deve essere stratificato per **contratto di servizio** e per tutte le tipologie, se presenti, sotto elencate:

- a) **tipologia di passeggeri**
- b) **modalità di trasporto**
- c) **linee principali e linee secondarie**
- d) **tipologia giorno**
- e) **fasce orarie di maggior frequentazione (cd.punta) e di minor frequentazione (cd. morbida)** per i soli giorni non festivi,

secondo le seguenti definizioni:

- a) **tipologia di passeggeri:** passeggeri abbonati ed occasionali;
- b) **modalità di trasporto:** mezzo di trasporto (bus, tram, metropolitano, trasporto a fune, navigazione, ecc.)
- c) **linee principali e secondarie:** definite in relazione alla frequenza del servizio in un giorno feriale tipo, come da programma d'esercizio, e comunque concordate con il soggetto competente per la programmazione del servizio;
- d) **tipologia di giorno:** non festivo (giorni feriali e sabato) e festivo;
- e) **fascia di punta:** corse in arrivo alla località di destinazione dalle ore 7:00 alle ore 9:00 e le corse in partenza dalle ore 12:30 alle ore 14:30 e dalle 17:00 alle ore 19:30 nei giorni feriali da lunedì a sabato.

## **B. 3. Numerosità del campione, errore di campionamento e livello fiduciario**

Per la progettazione dell'indagine è essenziale definire per quali disaggregazioni si vogliono ottenere delle stime significative, poiché da tale scelta dipende la numerosità del campione.

Si ritiene opportuno che l'indagine di customer satisfaction debba avere stime significative, per ciascuna rilevazione, almeno per:

- a) tipologia di passeggeri
- e
- b) modalità di trasporto

Si ritiene opportuno fissare un livello un intervallo di confidenza al 95% e un livello massimo di errore del 5%.

Il numero di interviste da effettuare, all'interno di ciascuno strato, come definito al punto B. 2., è determinato in modo proporzionale ai dati dei passeggeri che utilizzano il servizio, determinato in base ai viaggiatori trasportati come indicato nel punto B.1.

Nel caso di indisponibilità dei dati per ciascuno strato del campione, è possibile utilizzare il dato relativo alla frequenza delle corse, garantendo comunque la significatività delle stime di cui sopra. Nel caso di

indisponibilità di dati, è possibile utilizzare l'ultimo dato disponibile, esplicitandone l'anno di riferimento "nel "Rapporto dell'Indagine" da allegare nel suddetto S.I. alla sezione "Customer satisfaction". In tale Rapporto devono essere inseriti tutti gli aspetti metodologici adottati.

#### **B. 4. Tempi e modalità di somministrazione del questionario**

Le indagini di customer satisfaction devono essere realizzate almeno una volta all'anno nel periodo ottobre / novembre, in giorni non festivi (con distinzione delle fasce orarie di punta e di morbida) e in giorni festivi (senza distinzione di fascia oraria).

Le indagini potranno essere effettuate attraverso interviste vis à vis a bordo mezzo, oppure alle fermate, oppure attraverso la compilazione di questionari on-line o telefoniche, nel rispetto di quanto previsto per la stratificazione del campione e stime significative come indicato ai punti B.2 e B.3.

È necessario in ogni caso indicare nel "Rapporto dell'Indagine" le modalità e/o i punti in cui sono state effettuate le interviste (se a bordo dei mezzi o presso le stazioni e le fermate individuate in quelle di partenza del viaggio).

#### **B. 5. Scala di valutazione**

La scala di valutazione utilizzata per le rilevazioni dell'utenza deve essere una scala da 1 a 10, corrispondente ai seguenti parametri di giudizio:

1=molto insoddisfatto o per nulla soddisfatto  
10 =molto soddisfatto

prevedendo la possibilità di risposta:

Non sa / non risponde

#### **B. 6. Fattori di qualità da rilevare**

Le indagini di customer satisfaction dovranno prevedere le domande contenute nel "questionario base", di cui al successivo punto B.7. Potranno comunque essere previste integrazioni in relazione a specifiche esigenze territoriali/aziendali. Nel caso in cui si introducano nuove domande di dettaglio rispetto ad una domanda già prevista, quest'ultima dev'essere comunque mantenuta e sottoposta all'intervistato.

Esempio: Domanda 14, che dev'essere comunque somministrata, può essere dettagliata in:

14.1 Puntualità in partenza

14.2 Puntualità in arrivo

Il questionario base è articolato nelle seguenti sezioni:

- a. dati relativi al viaggio effettuato;
- b. fattori di qualità del servizio;
- c. livello di importanza attribuito dall'intervistato ai fattori di qualità;
- d. dati generali relativi al profilo dell'intervistato;
- e. parte riservata al rilevatore.

I fattori di qualità del servizio, anche tenendo conto della norma UNI EN 13816, sono stati suddivisi in 8 ambiti di primo livello (Liv.1), di seguito elencati:

- 1) Disponibilità del servizio
- 2) Accessibilità del servizio
- 3) Informazioni sul servizio
- 4) Tempo
- 5) Attenzione al cliente
- 6) Comfort
- 7) Sicurezza
- 8) Impatto ambientale

Le indagini di customer satisfaction dovranno rilevare la soddisfazione della clientela in riferimento ad almeno 30 fattori di qualità, strutturati in ambiti di secondo livello (Liv.2), come indicato al successivo punto B.7..

## B.7. Questionario base

### a. Dati relativi all'intero viaggio

#### 1. Mezzo di trasporto utilizzato per compiere l'intero viaggio (possibili più risposte)

- 1. Treno
- 2. Metropolitana
- 3. Autobus urbano/Filobus urbano/tram urbano
- 4. Autobus interurbano /Tram interurbano
- 5. Servizi di navigazione
- 6. Automobile come conducente
- 7. Automobile come passeggero
- 8. Moto come conducente
- 9. Moto come passeggero
- 10. Bicicletta propria
- 11. Bicicletta in bike sharing
- 12. A piedi
- 13. Car sharing
- 14. Bus aziendale
- 15. Altro (specificare)

#### 2. Titolo di viaggio utilizzato

- biglietto corsa semplice (singolo, giornaliero, carnet 10 viaggi)
- abbonamento (settimanale, mensile, annuale)
- biglietto integrato specificare.....
- abbonamento integrato specificare.....
- altro specificare .....

#### 3. Frequenza del viaggio

- tutti i giorni
- solo nei giorni feriali (da lunedì a venerdì oppure da lunedì a sabato)
- solo sabato e festivi
- qualche volta alla settimana
- qualche volta al mese
- saltuariamente/qualche volta all'anno
- sono solo di passaggio

#### 4. Motivo del viaggio (una sola scelta)

- raggiungere il luogo di lavoro
- raggiungere il luogo di studio
- lavoro/affari
- visite mediche/cure personali
- acquisti/commissioni personali
- sport/svago/tempo libero/visite a parenti/amici
- turismo
- altro

**b. Dati relativi allo spostamento (riferimento della customer)**

**5. Tempo di permanenza a bordo del mezzo di trasporto pubblico**

- 0-15 minuti
- 15-30 minuti
- 30-45 minuti
- 45-60 minuti
- Oltre 60 minuti

**6. Motivo di utilizzo del mezzo pubblico (massimo 3 risposte)**

- velocità di spostamento
- comodità del viaggio
- per evitare problemi di traffico (es. evitare il traffico, non guidare, ecc.)
- per evitare problemi di parcheggio
- comodità degli orari
- convenienza economica
- non dispongo di un mezzo privato
- non dispongo della patente
- sensibilità, tutela dell'ambiente
- altro (da specificare)

**c. Fattori di qualità del servizio**

Liv1	Liv2	Fattori	Fattori di qualità
Disponibilità	Rete	D01	Possibilità di raggiungere diverse destinazioni attraverso un numero minimo di trasbordi
	Operatività	D02	Frequenza delle corse
		D03	Orario di inizio e fine del servizio
	Adeguatezza	D04	Adeguatezza del servizio alle esigenze del viaggiatore
	Fidatezza	D05	Certezza che i servizi saranno effettuati come comunicato
Accessibilità	integrazione tariffaria	D06	Integrazione delle tariffe (tra i vari mezzi di trasporto)
	Disponibilità biglietteria	D07	Facilità di acquisto e utilizzo dei biglietti/abbonamenti (gamma titoli di viaggio, vicinanza punti di vendita, orari biglietterie, presenza e funzionamento emettitrici e validatrici)
	Interfaccia esterna	D08	Facilità di interscambio con bici, auto privata e car-sharing (se disponibile)
Informazioni	Interfaccia interna	D09	Facilità di interscambio con altri mezzi di trasporto pubblico (orari, informazioni, caratteristiche luogo d'attesa)
	Informazioni generali	D10	Informazioni per l'organizzazione dello spostamento (linee, tariffe, orari) e utilità sito aziendale (tipologia informazioni presenti, facilità reperimento e chiarezza)
	Informazioni in condizioni normali	D11	Informazioni sul viaggio (in stazione, alle fermate, a bordo su orari, avvisi), anche in tempo reale
Tempo	Informazioni in condizioni anormali	D12	Informazioni sul viaggio (in stazione, alle fermate, a bordo su orari, avvisi) in caso di disservizi
	Durata del viaggio	D13	Durata dello spostamento
Attenzione al cliente	Rispetto dell'orario	D15	Puntualità del servizio
	Impegno	D16	Attenzione ai diritti degli utenti (ad es: disponibilità della Carta dei Servizi, trasparenza, procedure per rimborso, conciliazione... )
	Interfaccia clienti	D17	Servizi dedicati di assistenza/contatto alla clientela (call center, gestione dei reclami)
	Personale	D18	Cortesia del personale
		D19	Interventi personale di controlleria

	<b>Opzioni di biglietteria</b>	D20	Possibilità di pagamento attraverso POS e Carta di Credito
<b>Comfort</b>	<b>Posti a sedere e spazio disponibile</b>	D21	Disponibilità di posti e spazio disponibile a bordo dei mezzi
	<b>Confortevolezza della corsa</b>	D22	Qualità/comfort del mezzo di trasporto (stato del mezzo, pianale ribassato, tipologia sedili, climatizzazione)
	<b>Condizioni ambientali</b>	D23	Pulizia dei mezzi
		D24	Pulizia delle stazioni/pensiline/fermate
	<b>Ergonomia</b>	D25	Accessibilità del servizio per persone con mobilità ridotta (assenza di barriere architettoniche, presenza di montascale, ecc.)
		D26	Accessibilità del servizio per persone con disabilità visiva
		D27	Accessibilità del servizio per persone con disabilità uditiva
<b>Sicurezza</b>	<b>Deterrenza del crimine</b>	D28	Sicurezza a bordo dei mezzi contro furti, aggressioni, molestie
		D29	Sicurezza delle stazioni/pensiline/fermate contro furti, aggressioni, molestie
<b>Impatto ambientale</b>	<b>Prevenzione degli incidenti</b>	D30	Sicurezza e affidabilità dei mezzi (stato del mezzo, vetustà del mezzo, funzionalità delle porte, tipo di guida)
	<b>Inquinamento</b>	D31	Impatto ambientale del mezzo utilizzato (gas scarico, rumore, vibrazioni...)
<b>Globale</b>	<b>tutto</b>	D32	<b>Soddisfazione complessiva del servizio offerto</b>

**d. livello di importanza attribuito dall'intervistato ai fattori di qualità**

Da indicare, in ordine di priorità, 3 fattori tra quelli indicati che un servizio di trasporto pubblico ottimale deve soddisfare:

- 1) Possibilità di raggiungere diverse destinazioni
- 2) Frequenza delle corse
- 3) Orario di inizio e fine del servizio
- 4) Adeguatezza del servizio
- 5) Affidabilità del servizio
- 6) Integrazione delle tariffe (tra vari mezzi di trasporto)
- 7) Facilità di acquisto e utilizzo dei biglietti/abbonamenti
- 8) Facilità di interscambio con bici, auto privata e car-sharing
- 9) Facilità di interscambio con altri mezzi di trasporto
- 10) Informazioni generali per l'organizzazione dello spostamento
- 11) Informazioni in condizioni normali, anche in tempo reale
- 12) Informazioni in condizioni anomali o disservizio
- 13) Durata dello spostamento
- 14) Puntualità del servizio
- 15) Attenzione ai diritti degli utenti
- 16) Servizi dedicati di assistenza/contatto alla clientela
- 17) Cortesia del personale
- 18) Interventi personale di controlleria
- 19) Possibilità di pagamento attraverso POS e Carta di Credito
- 20) Disponibilità di posti e spazio disponibile a bordo dei mezzi
- 21) Qualità/comfort del mezzo di trasporto
- 22) Pulizia dei mezzi
- 23) Pulizia delle stazioni/pensiline/fermate
- 24) Accessibilità del servizio per persone con mobilità ridotta
- 25) Accessibilità del servizio per persone con disabilità visiva
- 26) Accessibilità del servizio per persone con disabilità uditiva
- 27) Sicurezza a bordo dei mezzi
- 28) Sicurezza delle stazioni/pensiline/fermate

- 29) Sicurezza e affidabilità dei mezzi
- 30) Impatto ambientale del mezzo utilizzato

**e. dati generali relativi al profilo dell'intervistato**

**1. sesso**

- maschio
- femmina

**2. età**

- dai 14 a 18
- 18-25
- 25-34
- 35-44
- 45-54
- 55-64
- 65-74
- 75 e oltre

**3. titolo di studio**

- nessun titolo o licenza elementare
- licenza media
- diploma istruzione secondaria superiore
- laurea

**4. condizione professionale**

- lavoratore dipendente (operaio/impiegato/insegnante)
- lavoratore autonomo /artigiano/rappresentante/libero professionista
- commerciante/imprenditore/dirigente
- casalinga/o
- pensionata/o
- studente
- disoccupata/o o in cerca di lavoro
- altro (da specificare)

**5. disponibilità di mezzi propri per utilizzo proprio**

- auto
- moto
- bici

**f. parte riservata all'intervistatore**

L'intervistatore è tenuto ad indicare le seguenti informazioni:

- tipologia intervista: alla fermata / a bordo del mezzo / telefonica/online;
- luogo dell'intervista;
- data e ora dell'intervista;
- denominazione della fermata / denominazione della corsa;

- denominazione dell'azienda;
- modalità di trasporto (autobus / tram / metropolitana, ecc.....) cui si riferisce l'intervista

#### **B.8. Altri aspetti**

I risultati delle diverse indagini di customer satisfaction saranno utilizzati per effettuare analisi e valutazioni sul livello di soddisfazione degli utenti del sistema di trasporto pubblico regionale e locale in Lombardia.

Le indagini dovranno pertanto essere corredate da idonea documentazione di supporto, da allegare nel “Rapporto dell’Indagine” che descriva:

- metodologia di indagine
- disegno di campionamento e costruzione delle stime
- livelli fiduciari e errori di campionamento
- questionario completo
- organizzazione delle campagne
- tutela della privacy
- risultati (grafici e tabelle con numeri calcolati con approssimazione alla seconda cifra decimale)
- nonché ogni altro elemento utile a spiegare i risultati dell’indagine.

Regione Lombardia si riserva la facoltà di:

- richiedere ulteriori informazioni utili alla comparabilità dei dati provenienti da diverse indagini di customer satisfaction,
- diffondere i risultati delle indagini di customer per finalità di monitoraggio.

#### **C. Conclusioni**

La definizione di una metodologia comune deve essere interpretata come un supporto alla realizzazione di indagini statistiche di livello regionale, dando rilievo ai fattori di qualità che caratterizzano le specifiche realtà territoriali di cui si compone il territorio lombardo e alla percezione degli utenti.

# **Indagine di Customer Satisfaction del Trasporto Pubblico Locale in Lombardia**

## **Anno 2020**

### **Questionario di rilevazione**

#### **SEZIONE 1. PARTE RISERVATA ALL'INTERVISTATORE**

##### **NB per gli intervistatori**

*Per i servizi ferroviari, se la tratta effettuata in treno è esterna al territorio lombardo la persona non è intervistabile; possono essere considerate valide le interviste aventi origine o destinazione dello spostamento ferroviario a Piacenza, Novara, Arona, Tortona, Peschiera.*

#### **D.A Data e ora dell'intervista**

(Data e ora dell'intervista rilevate in automatico)

#### **D.B Fascia oraria in cui è realizzata l'intervista**

1. 6.30-9.00 (Orario di punta)
2. 9.00-12.30 (Orario di morbida)
3. 12.30-14.30 (Orario di punta)
4. 14.30-17.00 (Orario di morbida)
5. 17.00-19.30 (Orario di punta)
6. Oltre le 19.30 (Orario di morbida)

#### **D.C Titolo di viaggio**

1. Abbonamento
2. Biglietto

#### **D.D Strato**

1. Urbano --- > apre lista capoluoghi di provincia
2. Extraurbano -- > apre lista capoluoghi di provincia
3. Treno

#### **D.E Punto di rilevamento**

(Luogo in cui è realizzata l'intervista)

#### **D.F Tipologia linea di trasporto**

1. Autobus urbano/Filobus urbano/tram urbano
2. Autobus interurbano/Tram interurbano (tram delle valli di Bergamo, Tram Milano-Limbiate, Tram Milano-Rozzano, Tram Milano-Cinisello)
3. Milano Metropolitana urbana (tratto cui si riferisce l'intervista con entrambe le fermate entro i limiti della tariffa urbana)
4. Milano Metropolitana extraurbana (tratto cui si riferisce l'intervista con almeno una fermata oltre i limiti della tariffa urbana)
5. Brescia Metropolitana
6. Treno (Trenord - non treni a lunga percorrenza InterCity, Frecciabianca, Frecciargento, Frecciarossa)

#### **SEZIONE 1. PARTE PER L'INTERVISTATO**

Buongiorno/Buonasera, sono un intervistatore/trice dell'Istituto .... Stiamo conducendo un'indagine per conto di Regione Lombardia volta a conoscere l'opinione dei cittadini sul trasporto pubblico lombardo al fine di adottare adeguate politiche volte al suo miglioramento. Potrei rivolgerte qualche domanda?

Le ricordo che ai sensi dell'articolo 13 del D.L. 30.06.2003, n. 196, (legge sulla privacy), del Regolamento generale sulla protezione dei dati dell'Unione Europea (GDPR) e del codice deontologico della ricerca statistica, le risposte saranno mantenute in forma anonima e utilizzate per fini statistici.

**D01 Nel dettaglio quale titolo di viaggio ha? (risposta singola)**

1. Abbonamento annuale
2. Abbonamento di altra durata (settimanale, mensile, ivi compresi STIBM Milano-Monza)
3. Abbonamento lo viaggio Ovunque in Lombardia/Provincia
4. Agevolazioni tariffarie lo viaggio Ovunque in Lombardia – tessera agevolata
5. Biglietto (singolo, giornaliero, carnet 10 viaggi, ivi compresi STIBM Milano-Monza)
6. Biglietto giornaliero o plurigiornaliero lo viaggio Ovunque in Lombardia

## SEZIONE 2: DATI RELATIVI AL VIAGGIO EFFETTUATO

**D02 Considerando l'intero itinerario del viaggio - quello attualmente in corso - quali mezzi di trasporto usa? (risposta multipla)**

1. Treno
2. Metropolitana
3. Autobus urbano/Filobus urbano/tram urbano
4. Autobus interurbano /Tram interurbano (tram delle valli di Bergamo, Tram Milano-Limbiate, Tram Milano-Rozzano, Tram Milano-Cinisello)
5. Navigazione
6. Automobile come conducente
7. Automobile come passeggero
8. Moto come conducente
9. Moto come passeggero
10. Bicicletta propria
11. Bicicletta in bike sharing
12. A piedi
13. Car sharing
14. Navetta aziendale
15. Altro (specificare)

**D03 Frequenza del viaggio**

1. tutti i giorni
2. solo nei giorni feriali
3. solo al sabato e nei giorni festivi
4. qualche volta alla settimana
5. qualche volta al mese
6. saltuariamente/qualche volta all'anno
7. sono solo di passaggio/è la prima volta

**D04 Per quale motivo sta compiendo questo spostamento?**

1. per recarmi alla sede di lavoro,
2. per recarmi a scuola/università,
3. per riunioni di affari/visitare clienti,
4. per fare acquisti,
5. per effettuare commissioni personali,
6. per visita medica/motivi di salute,
7. per accompagnare/andare a prendere qualcuno,
8. per visitare parenti/amici/conoscenti,
9. per svago/turismo,
10. per rientrare a casa,
11. per nessuno dei precedenti motivi

NB per gli intervistatori

Con **QUESTO MEZZO DI TRASPORTO** si fa sempre riferimento al mezzo che l'intervistato sta per prendere e cui l'intervista è riferita spostata dopo domanda

**D05 Per quale motivo ha scelto questo mezzo di trasporto pubblico?**

(risposta multipla, max 3 risposte)

1. Velocità di spostamento
2. Comodità del viaggio
3. Per evitare problemi di traffico
4. Per evitare problemi di parcheggio
5. Comodità degli orari
6. Prezzo/convenienza economica
7. Non dispongo di un mezzo privato
8. Non dispongo della patente
9. Sensibilità, tutela dell'ambientale
10. Altro (specificare)

**SEZIONE 3: FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO**

Con riferimento a **QUESTO MEZZO DI TRASPORTO (QUINDI NON AD ALTRI MEZZI IMPIEGATI NEL VIAGGIO) E ALLA PARTE DI VIAGGIO PER CUI USA QUESTO MEZZO DI TRASPORTO (QUINDI NON A PARTI DI VIAGGIO COMPIUTE CON ALTRI MEZZI)** può dirmi, utilizzando una scala da 1 (totalmente insoddisfatto) a 10 (totalmente soddisfatto) quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti?

NB per gli intervistatori

non leggere "Non sa/Non risponde"

le frasi tra parentesi servono per eventuali chiarimenti all'intervistato

**Disponibilità**

**D06 Frequenza delle corse**

1    2    3    4    5    6    7    8    9    10    Non sa/non risponde

**D7 Orario di inizio e fine del servizio**

1    2    3    4    5    6    7    8    9    10    Non sa/non risponde

**D8 Rispetto programma delle corse** (non soppressione delle corse)

1    2    3    4    5    6    7    8    9    10    Non sa/non risponde

**D9 Disponibilità di biglietti/abbonamenti con tariffe integrate** (tra i vari mezzi di trasporto)

1    2    3    4    5    6    7    8    9    10    Non sa/non risponde

**D10 Possibilità di raggiungere la destinazione attraverso un numero minimo di trasbordi**

1    2    3    4    5    6    7    8    9    10    Non sa/non risponde

**Accessibilità**

**D11 Facilità di acquisto, pagamento e utilizzo dei biglietti/abbonamenti** (gamma titoli di viaggio, vicinanza punti di vendita, orari biglietterie; presenza e funzionamento emettitrici e validatrici)

1    2    3    4    5    6    7    8    9    10    Non sa/non risponde

**D12 Coincidenze tra mezzi di trasporto**

1    2    3    4    5    6    7    8    9    10    Non sa/non risponde

**D13 Accessibilità complessiva del servizio** (distanza dalla fermata, presenza di parcheggi di corrispondenza, presenza di scale mobili, ecc.)

1    2    3    4    5    6    7    8    9    10    Non sa/non risponde

### Informazioni

**D14 Informazioni per la scelta del viaggio prima dello spostamento** (orari, cartine, avvisi, internet, sportello, tariffe, comunicazioni digitali/social)

1   2   3   4   5   6   7   8   9   10   99 Non sa/non risponde

**D15 Informazioni in tempo reale sul viaggio** (in stazione, alle fermate, a bordo su orari, avvisi, fermate, comunicazioni digitali/social)

1   2   3   4   5   6   7   8   9   10   99 Non sa/non risponde

**D16 Informazioni sul viaggio in caso di disservizi** (in stazione, alle fermate, a bordo su orari, avvisi, comunicazioni digitali/social)

1   2   3   4   5   6   7   8   9   10   99 Non sa/non risponde

### Tempo

**D17 Durata dello spostamento** (tempi adeguati rispetto alla distanza da percorrere)

1   2   3   4   5   6   7   8   9   10   99 Non sa/non risponde

**D18 Puntualità del servizio**

1   2   3   4   5   6   7   8   9   10   99 Non sa/non risponde

### Attenzione al cliente

**D19 Attenzione ai diritti degli utenti** (es. trasparenza, procedure per rimborso, conciliazione, ecc)

1   2   3   4   5   6   7   8   9   10   99 Non sa/non risponde

**D20 Servizi di assistenza/contatto alla clientela** (call center, gestione dei reclami, assistenza passeggeri con disabilità: nel caso del trasporto ferroviario si fa riferimento al servizio di assistenza per la salita e discesa dai treni)

1   2   3   4   5   6   7   8   9   10   99 Non sa/non risponde

**D21 Interventi e comportamento del personale di controlleria**

1   2   3   4   5   6   7   8   9   10   99 Non sa/non risponde

### Comfort

**D22 Disponibilità di posti e spazio disponibile** (ovvero non affollamento) **a bordo dei mezzi**

1   2   3   4   5   6   7   8   9   10   99 Non sa/non risponde

**D23 Qualità/comfort del mezzo di trasporto** (stato del mezzo, pianale ribassato, tipologia sedili, età, climatizzazione)

1   2   3   4   5   6   7   8   9   10   99 Non sa/non risponde

**D24 Pulizia dei mezzi**

1   2   3   4   5   6   7   8   9   10   99 Non sa/non risponde

**D25 Pulizia delle stazioni/pensiline/fermate**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	Non sa/non risponde
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	---------------------

**D26 Accessibilità del servizio per persone con mobilità ridotta:** persone con disabilità o infortunate, anziani, donne in gravidanza, bambini in passeggino, ecc... (assenza di barriere architettoniche, presenza di montascale, ecc.)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	Non sa/non risponde
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	---------------------

**D27 Rapporto qualità/tariffa**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	Non sa/non risponde
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	---------------------

**Sicurezza**

**D28 Sicurezza a bordo dei mezzi contro furti, aggressioni, molestie**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	Non sa/non risponde
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	---------------------

**D29 Sicurezza delle stazioni/pensiline/fermate contro furti, aggressioni, molestie**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	Non sa/non risponde
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	---------------------

**D30 Sicurezza e affidabilità dei mezzi** (tipo di guida o condizioni del mezzo di trasporto)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	Non sa/non risponde
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	---------------------

**Globale**

**D31 Soddisfazione complessiva sul servizio offerto**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	Non sa/non risponde
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	---------------------

**SEZIONE 4: LIVELLO DI IMPORTANZA ATTRIBUITO AI FATTORI DI QUALITÀ'**

**D32 Può indicarmi, in ordine di priorità 3 fattori principali, tra quelli indicati, che un servizio di trasporto pubblico ottimale deve soddisfare?**

(Mostrare il cartellino)  
 1<sup>a</sup> risposta (singola)    2<sup>a</sup> risposta (singola)    3<sup>a</sup> risposta (singola)

1. Frequenza
2. Orario di inizio e fine del servizio
3. Rispetto programma delle corse
4. Disponibilità di biglietti/abbonamenti con tariffe integrate
5. Possibilità di raggiungere la destinazione con il minimo numero di trasbordi
6. Facilità di acquisto, pagamento e utilizzo dei biglietti/abbonamenti
7. Coincidenze tra mezzi
8. Accessibilità complessiva del servizio
9. Informazioni per la scelta del viaggio prima dello spostamento
10. Informazioni in tempo reale sul viaggio
11. Informazioni sul viaggio in caso di disservizi
12. Durata dello spostamento
13. Puntualità
14. Attenzione ai diritti degli utenti
15. Servizi di assistenza/contatto alla cliente
16. Interventi e comportamento del personale di controllerai
17. Disponibilità di posti e spazio disponibile a bordo dei mezzi
18. Qualità/comfort del mezzo di trasporto
19. Pulizia dei mezzi
20. Pulizia delle stazioni/pensiline/fermate
21. Accessibilità del servizio per persone con mobilità ridotta (persone con disabilità o infortunate, anziani, donne in gravidanza, bambini in passeggino, ecc)
22. Rapporto qualità/tariffa

23. Sicurezza a bordo dei mezzi contro furti, aggressioni, molestie
24. Sicurezza delle stazioni/pensiline/fermate contro furti, aggressioni, molestie
25. Sicurezza e affidabilità dei mezzi

**VORREI PARLARE BREVEMENTE CON LEI DI ALCUNI ASPETTI LEGATI ALL'EMERGENZA COVID-19**

**D33 Come il COVID ha cambiato il suo modo di usare il TPL? (Spontanea, multipla)**

1. Ho ridotto il numero degli spostamenti
2. Ho ridotto il numero di mezzi utilizzati
3. Ho scelto percorsi e orari meno affollati
4. Uso i mezzi con la stessa frequenza ma con DPI (mascherina, guanti, ecc...)
5. Altro, Specificare \_\_\_\_\_

**D34 Rispetto alle attuali misure e disposizioni per chi utilizza il trasporto pubblico quanto è soddisfatto di ...? Mi dica se è Molto, abbastanza, poco o per niente soddisfatto**

	Molto	Abbastanza	Poco	Per niente	Non so
1. Limitazione Capienza	1	2	3	4	5
2 Obbligo di utilizzo delle mascherine	1	2	3	4	5
3. Sanificazione dei mezzi	1	2	3	4	5
4. Comportamento corretto degli altri passeggeri	1	2	3	4	5
5.Comportamento corretto del personale di bordo	1	2	3	4	5
6. Informazioni sulle modalità di utilizzo del servizio in sicurezza	1	2	3	4	5

**D35 Ci sono altre misure che avrebbe desiderato per sentirsi più sicuro a viaggiare sui mezzi pubblici in questa fase? Se si quali? (Spontanea, multipla)**

1. Nessun'altra misura
2. Maggiori controlli del personale addetto alla vigilanza
3. Mezzi più frequenti/capienti
4. Contingentamento dei posti
5. App per la verifica dell'affollamento
6. Salita e discesa da porte differenti
7. Altro, Specificare \_\_\_\_\_

**SEZIONE 5: DATI GENERALI RELATIVI AL PROFILO ELL'INTERVISTATO**

**S.1 Sesso**

1. Maschio
2. Femmina

**S.2 Può indicarmi la sua età?**

1. 14-17 anni
2. 18-24 anni
3. 25-34 anni
4. 35-44 anni
5. 45-54 anni
6. 55-64 anni
7. 65-74 anni

8. 75 anni e oltre
9. Non risponde

**S.3 Può indicarmi il suo titolo di studio?**

1. Licenza elementare o nessuno
2. Licenza media inferiore
3. Licenza media superiore
4. Laurea o superiore
5. Non risponde

**S.4 Può indicarmi la sua professione?**

1. Studente
2. Operaio/a
3. Impiegato/a
4. Insegnante
5. Funzionario/quadro
6. Dirigente
7. Libero professionista
8. Commerciale
9. Imprenditore
10. Altro (specificare)
11. In cerca di occupazione/disoccupato
12. Casalinga
13. Pensionato
14. Non risponde

**S.5 Indicare se è una “persona a mobilità ridotta” (persona con disabilità o infortunata o anziana, donna in gravidanza o con bambino in passeggino, ecc)**

1. Sì
2. No

L'intervista è conclusa, la ringraziamo per la cortese disponibilità e la invitiamo a segnalare eventuali altre questioni relative al trasporto pubblico.



SETTORE SISTEMI PRODUTTIVI, INTERMODALITÀ E TRASPORTI NAVIGAZIONE  
*SERVIZIO TRASPORTO PUBBLICO E PRIVATO, INTERMODALITÀ E NAVIGAZIONE*

## Indagine sulla Qualità Erogata da APAM Esercizio

INTERVISTATORE \_\_\_\_\_

SCHEDA RILIEVO n° \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

LUOGO \_\_\_\_\_ DATA, \_\_\_\_\_

CONDIZIONI METEO:  sereno     nuvoloso     pioggia     nebbia



SETTORE SISTEMI PRODUTTIVI, INTERMODALITÀ E TRASPORTI NAVIGAZIONE  
SERVIZIO TRASPORTO PUBBLICO E PRIVATO, INTERMODALITÀ E NAVIGAZIONE

## MONITORAGGIO ALLE FERMATE

Completare la seguente tabella ad ogni nuova fermata nella quale l'intervistatore sale o scende. Non è necessario ripetere le rilevazioni. Prima di salire sui mezzi si consiglia di controllare anche le condizioni di pulizia esterna del bus.

Numero palina/fermata						
<b>Tipologia:</b> <b>Palina Segnaletica (S)</b> <b>Palina Elettronica (E)</b>	<input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> E					
<b>Palina Segnaletica:</b> dispositivo standard con presenza di:	<input type="checkbox"/> numero della palina <input type="checkbox"/> nome della fermata <input type="checkbox"/> indicazione fermata a richiesta <input type="checkbox"/> tipologia di servizio <input type="checkbox"/> “doppia faccia” <input type="checkbox"/> linee con percorsi ed eventuali coincidenze <input type="checkbox"/> tabelle orari periodo validità	<input type="checkbox"/> numero della palina <input type="checkbox"/> nome della fermata <input type="checkbox"/> indicazione fermata a richiesta <input type="checkbox"/> tipologia di servizio <input type="checkbox"/> “doppia faccia” <input type="checkbox"/> linee con percorsi ed eventuali coincidenze <input type="checkbox"/> tabelle orari periodo validità	<input type="checkbox"/> numero della palina <input type="checkbox"/> nome della fermata <input type="checkbox"/> indicazione fermata a richiesta <input type="checkbox"/> tipologia di servizio <input type="checkbox"/> “doppia faccia” <input type="checkbox"/> linee con percorsi ed eventuali coincidenze <input type="checkbox"/> tabelle orari periodo validità	<input type="checkbox"/> numero della palina <input type="checkbox"/> nome della fermata <input type="checkbox"/> indicazione fermata a richiesta <input type="checkbox"/> tipologia di servizio <input type="checkbox"/> “doppia faccia” <input type="checkbox"/> linee con percorsi ed eventuali coincidenze <input type="checkbox"/> tabelle orari periodo validità	<input type="checkbox"/> numero della palina <input type="checkbox"/> nome della fermata <input type="checkbox"/> indicazione fermata a richiesta <input type="checkbox"/> tipologia di servizio <input type="checkbox"/> “doppia faccia” <input type="checkbox"/> linee con percorsi ed eventuali coincidenze <input type="checkbox"/> tabelle orari periodo validità	<input type="checkbox"/> numero della palina <input type="checkbox"/> nome della fermata <input type="checkbox"/> indicazione fermata a richiesta <input type="checkbox"/> tipologia di servizio <input type="checkbox"/> “doppia faccia” <input type="checkbox"/> linee con percorsi ed eventuali coincidenze <input type="checkbox"/> tabelle orari periodo validità
<b>Palina Elettronica</b> Dispositivo funzionante	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No					
<b>Segnaletica orizzontale di fermata (a terra) presente</b>	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sbiadita					



SETTORE SISTEMI PRODUTTIVI, INTERMODALITÀ E TRASPORTI NAVIGAZIONE  
SERVIZIO TRASPORTO PUBBLICO E PRIVATO, INTERMODALITÀ E NAVIGAZIONE

## MONITORAGGIO A BORDO

Completare la tabella seguente una volta saliti a bordo di un mezzo.

Numero mezzo							
Numero linea							
Orario partenza bus							
Mezzo affollato Affollato: 15 o più persone in piedi	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No						
Indicatore di "fermata successiva" interno al bus	Presente	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No					
	Funzionante	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No					
Pedana per disabili	Presente	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No					
Impianto aria condizionata (riscaldamento e rinfrescamento dell'ambiente interno dell'autobus)	Presente	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No					
	Funzionante	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No					
	Descrizione dell'anomalia						



SETTORE SISTEMI PRODUTTIVI, INTERMODALITÀ E TRASPORTI NAVIGAZIONE  
SERVIZIO TRASPORTO PUBBLICO E PRIVATO, INTERMODALITÀ E NAVIGAZIONE

<b>Veicolo in condizioni di decoro (condizione generale dell'autobus)</b>	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No					
<b>Se No, indicare le condizioni:</b> presenza di scritte e graffiti sulla carrozzeria interna ed esterna, sui vetri, sui sedili, sulla tappezzeria, strappi sui sedili, lampadine non funzionanti, etc.						
<b>Pulizia INTERNA all'autobus, adeguata</b>	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No					
<b>Pulizia ESTERNA dell'autobus, adeguata</b>	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No					