

## DATI GENERALI

I dati sono aggregati per singolo contratto di servizio tenendo conto di tutti i soggetti che espletano l'attività a qualsiasi titolo. Il dato della concessione deve essere aggregato per azienda e area di servizio.

I dati relativi ai servizi di TPL dei comuni non capoluogo sono compilati e trasmessi dall'Amministrazione Provinciale di riferimento.

Ente contraente:	PROVINCIA DI BERGAMO	Codice :	P02-BERGAMO	Contributo Regionale :	SI
Bacino:	BERGAMO EST	Ambito:	Interurbano		
Tipo Contratto :	Contratto Net-cost	Num. Repertorio :	1622/2004		
Tipo Affidamento :	Gara	C.I.G. :	2501637029		

Controparte aziendale: BERGAMO TRASPORTI EST SCRL SCARL

Partecipante, ruolo e quota di partecipazione: AUTONOLEGGI TRIVELLA PIERINO SUB AFFIDATARIA

Partecipante, ruolo e quota di partecipazione: FLACCADORI F.LLI SRL SUB AFFIDATARIA

Partecipante, ruolo e quota di partecipazione: AUTOSERVIZI FURIA OMERO SUB AFFIDATARIA

Partecipante, ruolo e quota di partecipazione: AUTOSERVIZI PIAZZALUNGA SUB AFFIDATARIA

Partecipante, ruolo e quota di partecipazione: AUTOSERVIZI ZAMBETTI DI  
Zambetti Dario Snc SUB AFFIDATARIA

Partecipante, ruolo e quota di partecipazione: SAB AUTOSERVIZI SRL PARTECIPANTE 92,220 %

Partecipante, ruolo e quota di partecipazione: S.A.V. SOCIETA' AUTOSERVIZI  
VISINONI SRL PARTECIPANTE 7,780 %

N.B. Il contratto è stato prorogato

Sottorete Est (Val Cavallina, Val Calepio, Val Seriana e Val di Scalve)

Descrizione rete/lotto/bacino:

Periodo di riferimento del monitoraggio: 01/01/2016 - 31/12/2016

Data di sottoscrizione del contratto: 29/11/2004

Data di inizio dei servizi a contratto: 01/01/2005

Data termine servizi a contratto: 31/12/2017

Percorrenza annuale programmata a contratto(km): 6.160.324,000 valore consolidato per l'anno del monitoraggio: 6.161.324,000

Vetture km annuali programmate a contratto: 6.160.324,000 valore consolidato per l'anno del monitoraggio: 6.161.324,000 % di variabilità: 1

Note: valore km consolidato provvisorio

Corrispettivo annuale programmato a contratto (€): 12.283.913,990 valore consolidato per l'anno del monitoraggio: 12.386.056,860 % di variabilità: 1

Note: valore corrispettivo 2016 provvisorio

Totale addetti: 193,800 Addetti Imprese Subaffidatarie: 21,000 Parametro retributivo medio addetto: 170,300

### Scheda A – CONSISTENZA PERSONALE E COSTI

BUS (Interurbano)		
	Quantita'	Costo
Addetti al servizio complessivi (A)	189,320	€ 8.810.782,200
- di cui Guida	149,900	€ 6.772.092,140
- di cui movimento	9,500	€ 519.007,640
- di cui Deposito	0,000	
- di cui Manutenzione	10,220	€ 461.386,140
- di cui Amministrativi	19,700	€ 1.058.296,280
Addetti infrastruttura complessivi (B)		
- di cui Circolazione		
- di cui Manutenzione		
- di cui Amministrazione		
<b>Totale Addetti (A + B)</b>	<b>189,320</b>	<b>€ 8.810.782,200</b>
Personale Dirigente	0,930	€ 167.562,890
- di cui gestione infrastruttura		
Cons. di Amm. , Coll. Sindac.	2,710	€ 93.278,760
Organi di revisione contabile	0,480	€ 12.750,530

## Scheda A – CONSISTENZA PERSONALE E COSTI

TRASPORTO A FUNE (Interurbano)		
	Quantita'	Costo
Addetti al servizio complessivi (A)	4,480	€ 209.611,890
- di cui Guida	3,080	€ 137.182,820
- di cui movimento	0,500	€ 27.316,190
- di cui Deposito		
- di cui Manutenzione	0,400	€ 17.796,690
- di cui Amministrativi	0,500	€ 27.316,190
Addetti infrastruttura complessivi (B)		
- di cui Circolazione		
- di cui Manutenzione		
- di cui Amministrazione		
Totale Addetti (A + B)	4,480	€ 209.611,890
Personale Dirigente	0,010	€ 1.229,160
- di cui gestione infrastruttura		
Cons. di Amm. , Coll. Sindac.		
Organi di revisione contabile		

## Scheda A – Servizi di TPL

BUS (Interurbano)	
Numero di linee	39,00
Numero di sinistri	64,00
Lunghezza totale linee esercitate (Km)	1.853,00
- di cui fuori regione dall'ultima fermata	0,00
Posti - km offerti	415.120.320,00
- di cui posti-Km a sedere	255.073.729,00
- di cui postazioni-km carrozzina invalido	5.035.909,00
Produzione effettivamente svolta (Km)	6.231.590,60
Vetture - km effettivamente svolte	6.231.591,00
Vetture - km effettivamente svolte (compresi tecnici e vuoto)	6.484.211,00
Numero di giorni di effettuazione del servizio	364,00
Ore (e minuti) di servizio nell'anno	195474
Corse effettuate	411273
Quantita' max di corse effettuate contemporaneamente	136
Corse non effettuate sul totale delle corse annue - non effettuate a qualsiasi titolo	0.13 %
Corse non effettuate sul totale delle corse annue - escluse cause di forza maggiore	0.009 %
Velocità commerciale	32

Cause di forza maggiore registrate: dissesti idrogeologici (frane, alluvioni ...), blocco circolazione per lavori stradali, guasto in linea autobus, malattia improvvisa dell'autista.

## Scheda A – Servizi di TPL

TRASPORTO A FUNE (Interurbano)	
Numero di linee	1,00
Numero di sinistri	0,00
Lunghezza totale linee esercitate (Km)	2,89
- di cui fuori regione dall'ultima fermata	
Posti - km offerti	444.000,00
- di cui posti-Km a sedere	
	0,00
- di cui postazioni-km carrozzina invalido	
	0,00
Produzione effettivamente svolta (Km)	42.774,10
Vetture - km effettivamente svolte	42.774,10
Vetture - km effettivamente svolte (compresi tecnici e vuoto)	43.824,00
Numero di giorni di effettuazione del servizio	363,00
Ore (e minuti) di servizio nell'anno	4035
Corse effettuate	14800
Quantita' max di corse effettuate contemporaneamente	2
Corse non effettuate sul totale delle corse annue - non effettuate a qualsiasi titolo	0.001 %
Corse non effettuate sul totale delle corse annue - escluse cause di forza maggiore	0.001 %
Velocità commerciale	11

Cause di forza maggiore registrate: per manutenzione ordinaria dell'impianto n. 25 corse sono state effettuate con servizi bus sostitutivi per un totale di km 462.

## Scheda A– Servizi di TPL

Corse arrivate a destinazione con ritardo sul totale delle corse

### BUS (Interurbano) (ORDINARIO)

% di corse in arrivo sul totale con ritardo entro mi 5 minuti	I5	97.64 %
% di corse in arrivo sul totale con ritardo compreso tra i 5 e i 15 minuti	I5-15	1.97 %
% di corse in arrivo sul totale con ritardo superiore a 15 minuti	SUP15	0.39 %

### TRASPORTO A FUNE (Interurbano) (ORDINARIO)

% di corse in arrivo sul totale con ritardo entro mi 5 minuti	I5	100 %
% di corse in arrivo sul totale con ritardo compreso tra i 5 e i 15 minuti	I5-15	0 %
% di corse in arrivo sul totale con ritardo superiore a 15 minuti	SUP15	0 %

Scheda D – Dati relativi al venduto

Sistema Tariffario: lo viaggio						
Zona/Fascia : Provincia di Bergamo						
Famiglia titolo	Tipo titolo	Nome titolo	Categoria utenti	N° titoli venduti	Introiti (€)	N° viaggiatori
ABBONAMENTO	MENSILE ORDINARIO	IVOP - Bergamo	TUTTI	3.115	267.914,590	186.900,000
Zona/Fascia : Regione Lombardia						
Famiglia titolo	Tipo titolo	Nome titolo	Categoria utenti	N° titoli venduti	Introiti (€)	N° viaggiatori
ABBONAMENTO	ANNUALE ORDINARIO	IVOL - annuale	TUTTI	182	187.015,000	131.040,000
ABBONAMENTO	MENSILE ORDINARIO	IVOL - mensile	TUTTI	511	54.655,000	30.660,000
ABBONAMENTO	SETTIMANALE 7 GIORNI	IVOL - settimanale	TUTTI	609	26.179,000	8.526,000
BIGLIETTO	GIORNALIERO	IVOL - giornaliero	TUTTI	8.939	143.024,000	35.756,000
<b>TOTALE</b>				<b>13.356</b>	<b>678.787,590</b>	<b>392.882,000</b>

TOTALE introiti da valore della produzione 7.264.464,086

Sistema Tariffario: Sistema a zone Provincia di Bergamo						
Zona/Fascia : A						
Famiglia titolo	Tipo titolo	Nome titolo	Categoria utenti	N° titoli venduti	Introiti (€)	N° viaggiatori
ABBONAMENTO	ALTRO	abbonamento studenti	STUDENTI	1.261	388.217,000	882.700,000
ABBONAMENTO	ANNUALE ORDINARIO	annuale ordinario	TUTTI	2	788,000	1.440,000
ABBONAMENTO	ANNUALE ORDINARIO	lo viaggio in famiglia gratuito	STUDENTI	11	0,000	7.920,000
ABBONAMENTO	ANNUALE ORDINARIO	lo viaggio in famiglia ordinario	TUTTI	2	788,000	1.440,000
ABBONAMENTO	ANNUALE ORDINARIO	lo viaggio in famiglia ridotto	STUDENTI	8	2.520,000	5.760,000

Scheda D – Dati relativi al venduto

ABBONAMENTO	MENSILE ORDINARIO	mensile	TUTTI	1.903	76.079,000	114.180,000
ABBONAMENTO	SETTIMANALE 5 GIORNI	settimanale 5 giorni	TUTTI	653	6.913,900	6.530,000
ABBONAMENTO	SETTIMANALE 7 GIORNI	settimanale 7 giorni	TUTTI	2.631	30.173,210	36.834,000
BIGLIETTO	CORSA SEMPLICE	biglietto corsa semplice	TUTTI	198.456	312.898,330	198.456,250

Zona/Fascia : A1

Famiglia titolo	Tipo titolo	Nome titolo	Categoria utenti	N° titoli venduti	Introiti (€)	N° viaggiatori
ABBONAMENTO	ALTRO	abbonamento studenti	STUDENTI	421	108.197,000	294.700,000
ABBONAMENTO	ANNUALE ORDINARIO	lo viaggio in famiglia gratuito	STUDENTI	5	0,000	3.600,000
ABBONAMENTO	ANNUALE ORDINARIO	lo viaggio in famiglia ordinario	TUTTI	4	1.316,000	2.880,000
ABBONAMENTO	ANNUALE ORDINARIO	lo viaggio in famiglia ridotto	STUDENTI	5	1.315,000	3.600,000
ABBONAMENTO	MENSILE ORDINARIO	mensile	TUTTI	460	15.356,000	27.600,000
ABBONAMENTO	SETTIMANALE 5 GIORNI	settimanale 5 giorni	TUTTI	258	2.291,200	2.580,000
ABBONAMENTO	SETTIMANALE 7 GIORNI	settimanale 7 giorni	TUTTI	647	6.213,600	9.058,000
BIGLIETTO	CORSA SEMPLICE	biglietto corsa semplice	TUTTI	36.922	51.026,240	36.922,000

Zona/Fascia : B

Famiglia titolo	Tipo titolo	Nome titolo	Categoria utenti	N° titoli venduti	Introiti (€)	N° viaggiatori
ABBONAMENTO	ALTRO	abbonamento studenti	STUDENTI	2.128	842.939,500	1.489.600,000
ABBONAMENTO	ANNUALE ORDINARIO	annuale ordinario	TUTTI	11	3.054,000	7.920,000
ABBONAMENTO	ANNUALE ORDINARIO	lo viaggio in famiglia gratuito	STUDENTI	4	0,000	2.880,000
ABBONAMENTO	ANNUALE ORDINARIO	lo viaggio in famiglia ordinario	TUTTI	3	1.527,000	2.160,000

Scheda D – Dati relativi al venduto

ABBONAMENTO	ANNUALE ORDINARIO	lo viaggio in famiglia ridotto	STUDENTI	4	1.628,000	2.880,000
ABBONAMENTO	MENSILE ORDINARIO	mensile	TUTTI	4.880	252.987,250	292.770,000
ABBONAMENTO	SETTIMANALE 5 GIORNI	settimanale 5 giorni	TUTTI	2.083	28.509,600	20.834,000
ABBONAMENTO	SETTIMANALE 7 GIORNI	settimanale 7 giorni	TUTTI	5.345	79.316,840	74.834,200
BIGLIETTO	CORSA SEMPLICE	biglietto corsa semplice	TUTTI	233.804	507.881,150	233.803,800
Zona/Fascia : C						
Famiglia titolo	Tipo titolo	Nome titolo	Categoria utenti	N° titoli venduti	Introiti (€)	N° viaggiatori
ABBONAMENTO	ALTRO	abbonamento studenti	STUDENTI	1.815	875.033,900	1.270.500,000
ABBONAMENTO	ANNUALE ORDINARIO	annuale ordinario	TUTTI	14	7.167,000	10.080,000
ABBONAMENTO	ANNUALE ORDINARIO	lo viaggio in famiglia gratuito	STUDENTI	4	0,000	2.880,000
ABBONAMENTO	ANNUALE ORDINARIO	lo viaggio in famiglia ordinario	TUTTI	7	4.354,000	5.040,000
ABBONAMENTO	ANNUALE ORDINARIO	lo viaggio in famiglia ridotto	STUDENTI	3	1.494,000	2.160,000
ABBONAMENTO	MENSILE ORDINARIO	mensile	TUTTI	4.563	288.646,750	273.795,000
ABBONAMENTO	SETTIMANALE 5 GIORNI	settimanale 5 giorni	TUTTI	1.714	28.639,800	17.142,000
ABBONAMENTO	SETTIMANALE 7 GIORNI	settimanale 7 giorni	TUTTI	5.208	94.435,250	72.905,000
BIGLIETTO	CORSA SEMPLICE	biglietto corsa semplice	TUTTI	187.686	489.014,860	187.685,750

Scheda D – Dati relativi al venduto

Zona/Fascia : D						
Famiglia titolo	Tipo titolo	Nome titolo	Categoria utenti	N° titoli venduti	Introiti (€)	N° viaggiatori
ABBONAMENTO	ALTRO	abbonamento studenti	STUDENTI	1.085	590.410,350	759.500,000
ABBONAMENTO	ANNUALE ORDINARIO	annuale ordinario	TUTTI	8	3.520,000	5.760,000
ABBONAMENTO	ANNUALE ORDINARIO	lo viaggio in famiglia gratuito	STUDENTI	2	0,000	1.440,000
ABBONAMENTO	ANNUALE ORDINARIO	lo viaggio in famiglia ordinario	TUTTI	4	2.816,000	2.880,000
ABBONAMENTO	ANNUALE ORDINARIO	lo viaggio in famiglia ridotto	STUDENTI	2	1.126,000	1.440,000
ABBONAMENTO	MENSILE ORDINARIO	mensile	TUTTI	2.065	151.777,500	123.900,000
ABBONAMENTO	SETTIMANALE 5 GIORNI	settimanale 5 giorni	TUTTI	1.313	25.328,370	13.132,500
ABBONAMENTO	SETTIMANALE 7 GIORNI	settimanale 7 giorni	TUTTI	2.745	57.634,500	38.423,000
BIGLIETTO	CORSA SEMPLICE	biglietto corsa semplice	TUTTI	110.587	340.059,620	110.586,950
Zona/Fascia : E						
Famiglia titolo	Tipo titolo	Nome titolo	Categoria utenti	N° titoli venduti	Introiti (€)	N° viaggiatori
ABBONAMENTO	ALTRO	abbonamento studenti	STUDENTI	449	274.085,000	314.300,000
ABBONAMENTO	ANNUALE ORDINARIO	annuale ordinario	TUTTI	9	4.740,000	6.480,000
ABBONAMENTO	ANNUALE ORDINARIO	lo viaggio in famiglia ordinario	TUTTI	2	1.580,000	1.440,000
ABBONAMENTO	ANNUALE ORDINARIO	lo viaggio in famiglia ridotto	STUDENTI	1	632,000	720,000
ABBONAMENTO	MENSILE ORDINARIO	mensile	TUTTI	804	65.538,100	48.243,000
ABBONAMENTO	SETTIMANALE 5 GIORNI	settimanale 5 giorni	TUTTI	622	13.426,560	6.216,000
ABBONAMENTO	SETTIMANALE 7 GIORNI	settimanale 7 giorni	TUTTI	780	18.330,110	10.920,000

Scheda D – Dati relativi al venduto

BIGLIETTO	CORSA SEMPLICE	biglietto corsa semplice	TUTTI	54.603	204.633,000	54.603,000
Zona/Fascia : F						
Famiglia titolo	Tipo titolo	Nome titolo	Categoria utenti	N° titoli venduti	Introiti (€)	N° viaggiatori
ABBONAMENTO	ALTRO	abbonamento studenti	STUDENTI	157	104.415,000	109.900,000
ABBONAMENTO	ANNUALE ORDINARIO	annuale ordinario	TUTTI	5	1.710,000	3.600,000
ABBONAMENTO	ANNUALE ORDINARIO	lo viaggio in famiglia ordinario	TUTTI	2	1.539,000	1.440,000
ABBONAMENTO	MENSILE ORDINARIO	mensile	TUTTI	445	39.569,400	26.676,000
ABBONAMENTO	SETTIMANALE 5 GIORNI	settimanale 5 giorni	TUTTI	424	9.961,670	4.239,000
ABBONAMENTO	SETTIMANALE 7 GIORNI	settimanale 7 giorni	TUTTI	362	9.238,700	5.072,200
BIGLIETTO	CORSA SEMPLICE	biglietto corsa semplice	TUTTI	39.496	161.423,320	39.495,600
Zona/Fascia : Funivia						
Famiglia titolo	Tipo titolo	Nome titolo	Categoria utenti	N° titoli venduti	Introiti (€)	N° viaggiatori
ABBONAMENTO	MENSILE ORDINARIO	Mensile ordinario funivia	TUTTI	90	5.568,000	5.400,000
BIGLIETTO	ANDATA E RITORNO	corsa semplice a/r funivia	TUTTI	7.881	55.787,050	15.762,000
BIGLIETTO	ANDATA E RITORNO	ridotto a/r	BAMBINI (<12 ANNI)	1.375	6.267,900	2.750,000
BIGLIETTO	CORSA SEMPLICE	Corsa semplice funivia	TUTTI	6.803	32.577,600	6.803,000
BIGLIETTO	CORSA SEMPLICE	ridotto corsa semplice	BAMBINI (<12 ANNI)	538	1.864,550	538,000
TESSERINI	TESSERINI DI	tessera 12 corse	TUTTI	509	19.110,000	0,000

Scheda D – Dati relativi al venduto

Zona/Fascia : G						
Famiglia titolo	Tipo titolo	Nome titolo	Categoria utenti	N° titoli venduti	Introiti (€)	N° viaggiatori
ABBONAMENTO	ALTRO	abbonamento studenti	STUDENTI	79	59.030,000	55.300,000
ABBONAMENTO	ANNUALE ORDINARIO	annuale ordinario	TUTTI	3	1.920,000	2.160,000
ABBONAMENTO	MENSILE ORDINARIO	mensile	TUTTI	132	13.215,000	7.929,000
ABBONAMENTO	SETTIMANALE 5 GIORNI	settimanale 5 giorni	TUTTI	265	6.970,840	2.650,500
ABBONAMENTO	SETTIMANALE 7 GIORNI	settimanale 7 giorni	TUTTI	166	4.759,040	2.329,600
BIGLIETTO	CORSA SEMPLICE	biglietto corsa semplice	TUTTI	33.829	160.058,120	33.829,400
Zona/Fascia : gen						
Famiglia titolo	Tipo titolo	Nome titolo	Categoria utenti	N° titoli venduti	Introiti (€)	N° viaggiatori
ABBONAMENTO	MENSILE ORDINARIO	mensile	TUTTI	682	24.789,580	40.920,000
ABBONAMENTO	SETTIMANALE 5 GIORNI	settimanale 5 giorni	TUTTI	2	50,400	20,000
ABBONAMENTO	SETTIMANALE 7 GIORNI	settimanale 7 giorni	TUTTI	374	3.334,510	5.236,000
BIGLIETTO	CORSA SEMPLICE	biglietto corsa semplice	TUTTI	7.270	36.572,870	7.270,000
Zona/Fascia : H						
Famiglia titolo	Tipo titolo	Nome titolo	Categoria utenti	N° titoli venduti	Introiti (€)	N° viaggiatori
ABBONAMENTO	ALTRO	abbonamento studenti	STUDENTI	18	15.570,000	12.600,000
ABBONAMENTO	MENSILE ORDINARIO	mensile	TUTTI	14	1.610,000	840,000
ABBONAMENTO	SETTIMANALE 5 GIORNI	settimanale 5 giorni	TUTTI	19	575,700	190,000
ABBONAMENTO	SETTIMANALE 7 GIORNI	settimanale 7 giorni	TUTTI	52	1.710,800	728,000

Scheda D – Dati relativi al venduto

BIGLIETTO	CORSA SEMPLICE	biglietto corsa semplice	TUTTI	12.060	67.389,170	12.060,100
-----------	----------------	--------------------------	-------	--------	------------	------------

Zona/Fascia : I

Famiglia titolo	Tipo titolo	Nome titolo	Categoria utenti	N° titoli venduti	Introiti (€)	N° viaggiatori
ABBONAMENTO	MENSILE ORDINARIO	mensile	TUTTI	4	370,500	240,000
ABBONAMENTO	SETTIMANALE 7 GIORNI	settimanale 7 giorni	TUTTI	8	281,600	112,000
BIGLIETTO	CORSA SEMPLICE	biglietto corsa semplice	TUTTI	1.519	9.373,840	1.519,100

Zona/Fascia : L

Famiglia titolo	Tipo titolo	Nome titolo	Categoria utenti	N° titoli venduti	Introiti (€)	N° viaggiatori
BIGLIETTO	CORSA SEMPLICE	biglietto corsa semplice	TUTTI	2.268	14.921,120	2.267,800

<b>TOTALE</b>				<b>984.857</b>	<b>7.137.893,770</b>	<b>7.515.931,750</b>
---------------	--	--	--	----------------	----------------------	----------------------

TOTALE introiti da valore della produzione 7.264.464,086

## Scheda E – Customer Satisfaction

Periodo di riferimento del rilevamento, da: 02/05/2016 a: 13/05/2016

Tipo di rilevamento: ALLE FERMATE, ALLE FERMATE

Numero di interviste: 504

Luoghi di intervista: Bergamo, Albino Gazzaniga Clusone Lovere Casazza Sarnico

Parametro	Scala dei valori	Valore
accuratezza ed ordine del personale	1-4	3,53
Chiarezza delle indicazioni su itinerario e	1-4	3,39
Comfort di viaggio (clima, facilità di accesso...)	1-4	3,29
competenza e professionalità del personale	1-4	3,47
Condotta di guida del conducente e sicurezza	1-4	3,36
Cortesie ed educazione del personale	1-4	3,29
Disponibilità dei posti a sedere (affollamento)	1-4	2,82
Disponibilità di informazioni alle fermate e ai	1-4	3,28
disponibilità di pedane mobili e ancoraggio	1-4	3,16
facilità di reperire i documenti di viaggio	1-4	3,37
Frequenza/numero corse	1-4	2,68
Pulizia dei veicoli	1-4	3,07
Puntualità/regolarità alle fermate e ai capolinea	1-4	2,84
rispetto dell'ambiente in termini di	1-4	2,69

## Scheda E – Customer Satisfaction

Parametro	Scala dei valori	Valore
rispetto dell'ambiente in termini di rumore	1-4	2,74
sicurezza da furti e molestie durante il viaggio	1-4	3,56
Strumenti di dialogo con l'azienda (richieste,	1-4	3,18

Periodo di riferimento del rilevamento, da: 04/08/2016 a: 08/08/2016

Tipo di rilevamento: ALLE FERMATE, ALLE FERMATE

Numero di interviste: 225

Luoghi di intervista: Bergamo. Albino, Gazzaniga, Clusone, Caszza e Sarnico

Parametro	Scala dei valori	Valore
accuratezza ed ordine del personale	1-4	3,81
Chiarezza delle indicazioni su itinerario e	1-4	3,64
Comfort dei veicoli (climatizzazione, accesso,	1-4	3,67
competenza e professionalità del personale	1-4	3,71
Condotta di guida del conducente e sicurezza	1-4	3,67
Cortesia ed educazione del personale	1-4	3,55
Disponibilità dei posti a sedere (affollamento)	1-4	3,36
disponibilità di pedane mobili e ancoraggio	1-4	3,50
disponibilità informazioni alle fermate e ai	1-4	3,58
Facilità di reperire biglietti e abbonamenti	1-4	3,59

## Scheda E – Customer Satisfaction

Parametro	Scala dei valori	Valore
Frequenza/numero corse	1-4	3,00
Pulizia dei veicoli	1-4	3,47
Puntualità/regolarità alle fermate e ai capolinea	1-4	3,31
Rispetto ambiente inquinamento aria	1-4	3,26
rispetto dell'ambiente in termini di rumore	1-4	3,25
sicurezza da furti e molestie durante il viaggio	1-4	3,76
strumenti di dialogo con l'azienda	1-4	3,64

### Scheda F – Parco Mezzi (BUS - Interurbano)

	Aziende	Subaffidatarie
Età media del parco mezzi al 31 dicembre 2016 (anni)	9,980	8,870
Percentuale di veicoli con aria condizionata/totale al 31 dicembre 2016	99 %	6.67 %
Percentuale di veicoli con pianale ribassato/totale al 31 dicembre 2016	90 %	0 %
Percentuale di veicoli con info a bordo attive/totale al 31 dicembre 2016	48 %	0 %
Quantita' di veicoli utilizzati con riserva tecnica al 31 dicembre 2016	190,000	15,000

Numero di vetture in dotazione al 31 maggio 2016

Anno immatricolazione	Omologazione	Alimentazione	N. vetture in dotazione	Classe 13 - 18 metri	Classe 12 - 13 metri	Classe < 12 metri
<b>AZIENDA</b>						
1998	EURO 5	GASOLIO ECOLOGICO	1		1	
1999	EURO 2	GASOLIO ECOLOGICO	1			1
1999	EURO 5	GASOLIO ECOLOGICO	2	2		
2000	EURO 5	GASOLIO ECOLOGICO	26		25	1
2000	EURO 3	GASOLIO ECOLOGICO	3	3		
2001	EURO 3	GASOLIO ECOLOGICO	11	1		10
2001	EURO 5	GASOLIO ECOLOGICO	23	5	16	2
2001	EURO 2	GASOLIO ECOLOGICO	1			1
2002	EURO 5	GASOLIO ECOLOGICO	1		1	
2003	EURO 3	GASOLIO ECOLOGICO	3	1		2
2005	EURO 3	GASOLIO ECOLOGICO	12	1	1	10
2006	EURO 3	GASOLIO ECOLOGICO	2			2
2007	EURO 4	GASOLIO ECOLOGICO	31		15	16
2008	EEV	GASOLIO ECOLOGICO	3			3
2008	EURO 4	GASOLIO ECOLOGICO	12	2	4	3
2008	EURO 5	GASOLIO ECOLOGICO	12		8	4
2010	EURO 5	GASOLIO ECOLOGICO	3	1		2
2010	EURO 4	GASOLIO ECOLOGICO	1			1

Anno immatricolazione	Omologazione	Alimentazione	N. vetture in dotazione	Classe 13 - 18 metri	Classe 12 - 13 metri	Classe < 12 metri
2010	EEV	GASOLIO ECOLOGICO	9		1	8
2012	EEV	GASOLIO ECOLOGICO	5	2	1	2
2012	EURO 5	GASOLIO ECOLOGICO	1			1
2013	EEV	GASOLIO ECOLOGICO	4	4		
2013	EURO 5	GASOLIO ECOLOGICO	2			2
2014	EEV	GASOLIO ECOLOGICO	5	3	2	
2014	EURO 5	GASOLIO ECOLOGICO	2			2
2015	EURO 6	GASOLIO ECOLOGICO	5	2		3
2016	EURO 6	GASOLIO ECOLOGICO	9	3	4	2
<b>SUBAFFIDATARIE</b>						
1998	EURO 5	GASOLIO ECOLOGICO	1			1
1999	EURO 5	GASOLIO ECOLOGICO	1			1
2002	EURO 3	GASOLIO ECOLOGICO	1			1
2003	EURO 3	GASOLIO ECOLOGICO	1			1
2005	EURO 3	GASOLIO ECOLOGICO	2			2
2008	EURO 4	GASOLIO ECOLOGICO	3		1	2
2009	EURO 4	GASOLIO ECOLOGICO	1			1
2010	EURO 4	GASOLIO ECOLOGICO	1			1
2011	EURO 5	GASOLIO ECOLOGICO	1		1	
2012	EURO 5	GASOLIO ECOLOGICO	1		1	
2014	EURO 5	GASOLIO ECOLOGICO	1			1
2015	EURO 6	GASOLIO ECOLOGICO	1			1
<b>TOTALE</b>			<b>205</b>			

Note: N. 8 autobus di proprietà delle aziende del consorzio sono utilizzati dai subvettori in usufrutto per l'effettuazione dei servizi

Scheda F – Parco Mezzi (TRASPORTO A FUNE - Interurbano)

	Aziende	Subaffidatarie
Età media del parco mezzi al 31 dicembre 2016 (anni)	6,000	
Percentuale di veicoli con aria condizionata/totale al 31 dicembre 2016	0 %	
Percentuale di veicoli con pianale ribassato/totale al 31 dicembre 2016	100 %	
Percentuale di veicoli con info a bordo attive/totale al 31 dicembre 2016	0 %	
Quantita' di veicoli utilizzati con riserva tecnica al 31 dicembre 2016	2,000	

Numero di vetture in dotazione al 31 maggio 2016

Anno immatricolazione	Num. vetture in dotazione
AZIENDA	
2010	2
<b>TOTALE</b>	<b>2</b>

Note: impianto a fune Albino - Selvino

## Scheda G – Verifiche

Tipologia verifica	Autocertificazione azienda	Rilevazione ente	Periodicità	Num. verifiche	Esito verifica
Percorrenza chilometrica	SI	NO			
Puntualità	SI	SI	OCCASIONALE	15	4: Corse in ritardo
Giorni di effettuazione del servizio all'anno	SI	NO			
Parco mezzi utilizzato (requisiti anzianità e	SI	SI	OCCASIONALE	15	0: Mezzi che non rispettano i requisiti tecnici e di anzianità
Interventi di manutenzione parco mezzi	SI	NO			
Pulizia ordinaria - interventi avvenuti	SI	NO			
Pulizia radicale - interventi avvenuti	SI	NO			
Sinistri	SI	NO			
Informazione - elenco, ubicazione e descrizione	SI	SI	OCCASIONALE	15	0: Fermate con assenza di informazioni
Quantità e tipologia dei titoli venduti	SI	NO			
Reclami e conseguenti azioni	SI	SI	OCCASIONALE	2	0: Azioni non intraprese a seguito reclami

Entità penali applicate (€): 140

07/11/2017

PROVINCIA DI BERGAMO