



AGENZIA PER IL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE  
del Bacino di Bergamo

Via Sora 4, 24121 Bergamo – CF e PIVA 04083130163

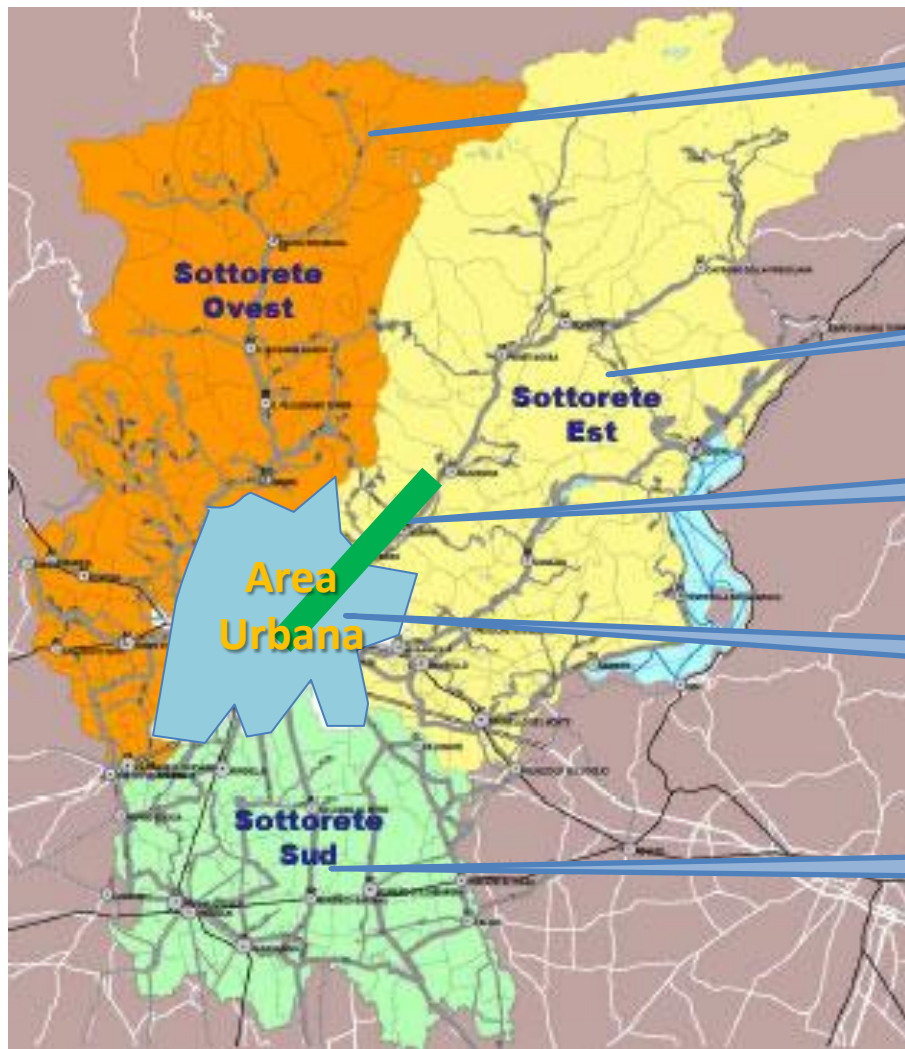
PEC: [agenziatplbergamo@pec.it](mailto:agenziatplbergamo@pec.it) Tel. 035/387706 mail: [agenzia@agenziatplbergamo.it](mailto:agenzia@agenziatplbergamo.it) Web: [www.agenziatplbergamo.it](http://www.agenziatplbergamo.it)

# Monitoraggio dei Servizi TPL anno 2015

Incontro con Associazioni, Rappresentanze ,  
Zone Territoriali, Aziende

15 luglio 2016

# Il Sistema del TPL del Bacino



Bergamo Trasporti Ovest scarl

Bergamo Trasporti Est scarl

Tramvie Elettriche Bergamo SpA

ATB Consorzio scarl

Bergamo Trasporti Sud scarl

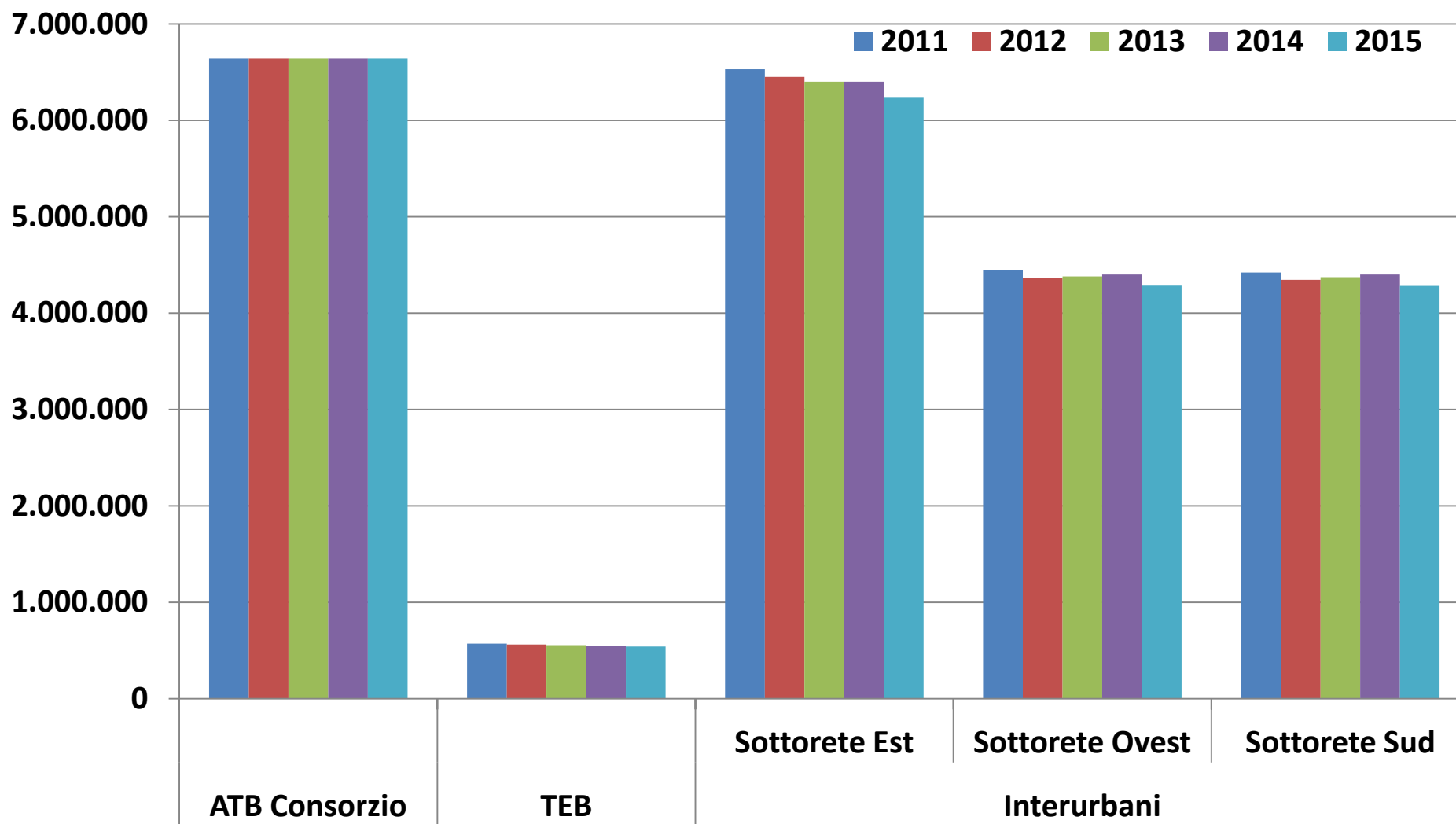


# Il Sistema del TPL del Bacino - i dati 2015

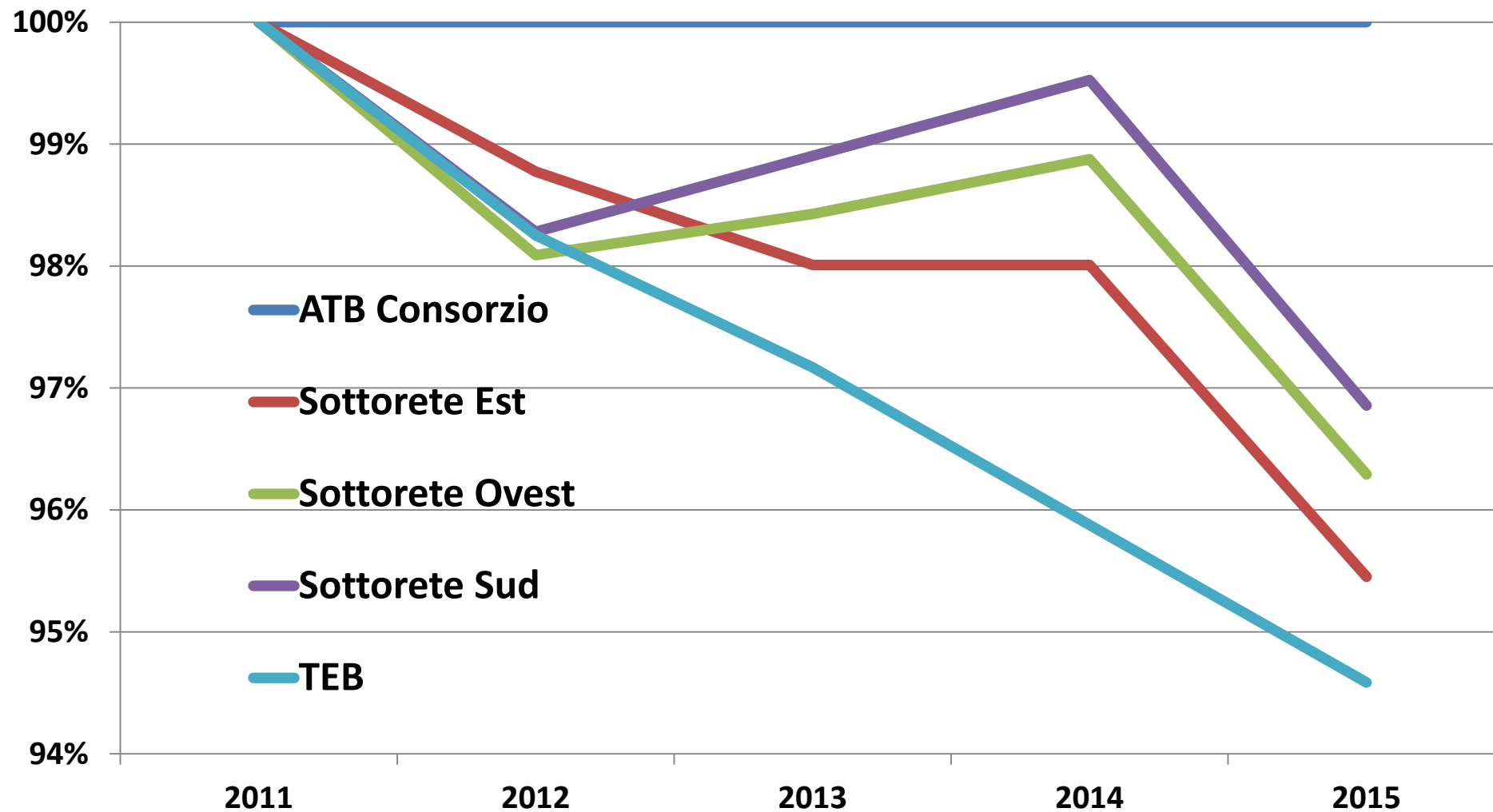
	Produzione annua		Passeggeri anno	
	Vetture - km	% v-km	Pass/a	% pax/a
<b>Area Urbana</b>	6.640.492	30,21%	22.828.035	51,42%
<b>Tramvia</b>	541.022	2,46%	1.414.446	3,19%
<b>Sottorete Est</b>	6.233.000	28,36%	7.825.673	17,63%
<b>Sottorete Ovest</b>	4.285.000	19,49%	6.292.232	14,17%
<b>Sottorete Sud</b>	4.282.000	19,48%	6.030.572	13,59%
<b>Totale</b>	<b>21.981.514</b>	<b>100,00%</b>	<b>44.390.958</b>	<b>100,00%</b>



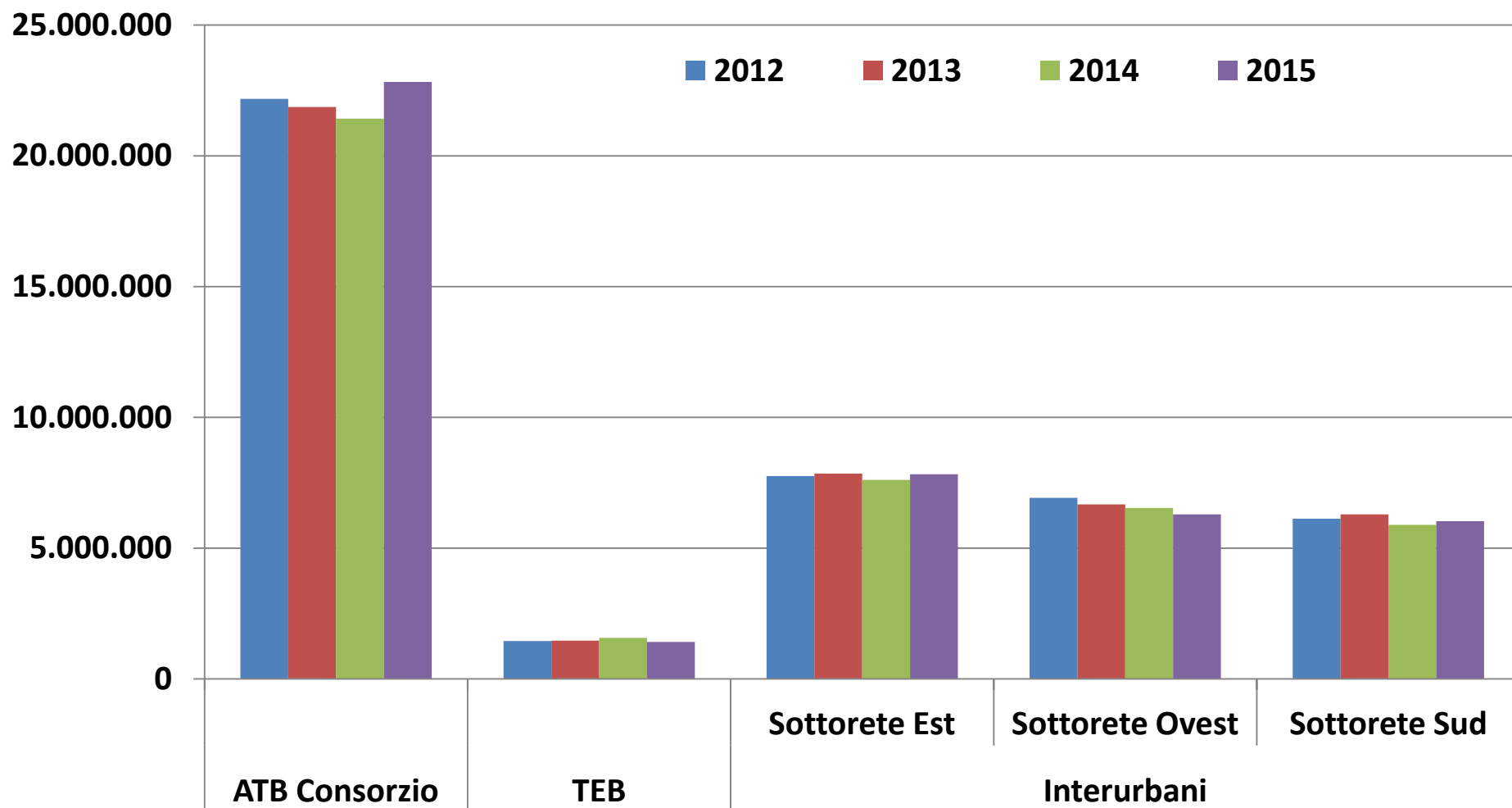
# Produzione annua dei servizi (vetture- km/anno)



# Variazione della produzione 2011-15



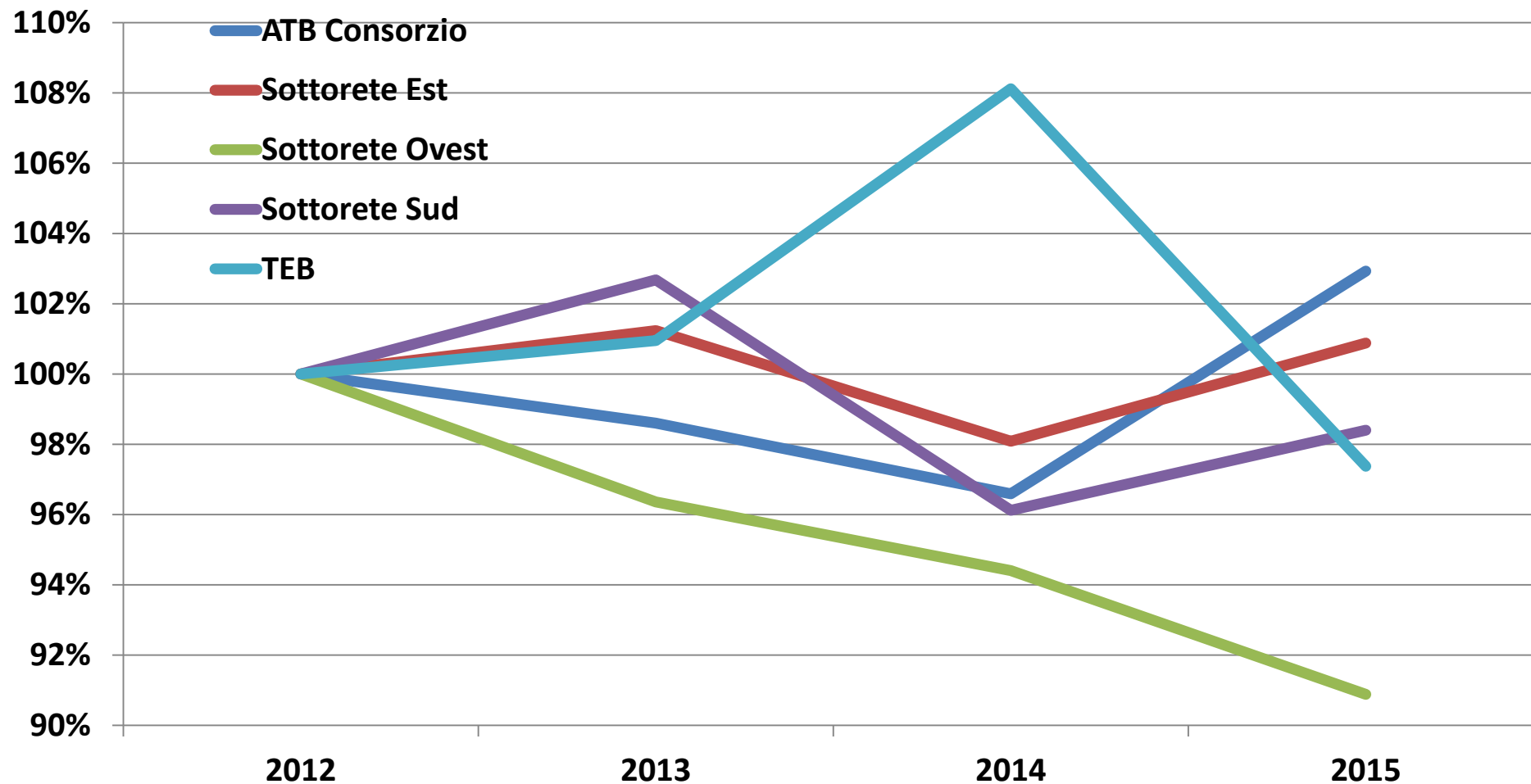
# Passeggeri



Passeggeri convenzionali calcolati sulla base dei titoli di viaggio venduti



# Variazione 2012-15 dei passeggeri



Passeggeri convenzionali calcolati sulla base dei titoli di viaggio venduti



# Customer satisfaction – ATB Consorzio

Parametro	Valore
<b>Affollamento dei mezzi</b>	<b>5,6</b>
<b>Pulizia dei mezzi</b>	<b>6,6</b>
<b>Pulizia delle pensiline</b>	<b>6,6</b>
<b>Frequenza corse</b>	<b>6,7</b>
<b>Puntualità</b>	<b>6,7</b>
Capacità di informare, comunicare,	6,9
Comfort dei veicoli	6,9
Condotta di guida del conducente	6,9
Accessibilità dei mezzi ai diversamente abili	7,0
Livello di risposta alle richieste sul	7,0
Orario di inizio e fine servizio	7,0
Possibilità di acq. titoli di viaggio integrati	7,0
Climatizzazione/Riscaldamento dei mezzi	7,1

Parametro	Valore
Durata del viaggio	7,1
Sicurezza da furti e molestie durante il viaggio	7,1
Funzionamento strumenti a bordo	7,2
Impegno e rispetto dell'ambiente	7,2
Rispetto/comportamento controllori	7,2
<b>Copertura efficace del territorio</b>	<b>7,3</b>
<b>Cortesie ed educazione del personale</b>	<b>7,3</b>
<b>Facilità di reperire i documenti di viaggio</b>	<b>7,3</b>
<b>Informazioni alle fermate</b>	<b>7,5</b>
<b>Posizione fermate e collegamenti</b>	<b>7,5</b>
<b>Rispetto delle corse e delle fermate previste</b>	<b>7,5</b>
<b>Facilità di trovare le informazioni sulla rete</b>	<b>7,7</b>

**Valore medio**

**7,0**  
**(scala 1-10)**





# Customer satisfaction – Sottorete Ovest

Parametro	Valore
<b>Disponibilità dei posti a sedere (affollamento)</b>	<b>3,03</b>
<b>Frequenza/numero corse</b>	<b>3,08</b>
<b>Rispetto dell'ambiente in termini</b>	<b>3,27</b>
<b>Puntualità/regolarità alle fermate e ai capolinea</b>	<b>3,35</b>
<b>Rispetto dell'ambiente in termini di rumore</b>	<b>3,37</b>
Pulizia dei veicoli	3,44
Strumenti di dialogo con l'azienda (richieste,	3,46
Disponibilità di pedane mobili e ancoraggio	3,50
Comfort di viaggio (clima, facilità di accesso...)	3,58
<b>Disponibilità informazioni alle fermate</b>	<b>3,61</b>
<b>Cortesie ed educazione del personale</b>	<b>3,66</b>
<b>Chiarezza delle indicazioni su itinerario</b>	<b>3,67</b>
<b>Facilità di reperire biglietti e abbonamenti</b>	<b>3,69</b>
<b>Sicurezza da furti e molestie durante il viaggio</b>	<b>3,69</b>
<b>Competenza e professionalità del personale</b>	<b>3,70</b>
<b>Accuratezza ed ordine del personale</b>	<b>3,71</b>
<b>Condotta di guida del conducente e sicurezza del viaggio</b>	<b>3,71</b>
<b>Valore Medio</b>	<b>3,50</b> <b>(scala 0-4)</b>



# Customer satisfaction – Sottorete Est

Parametro	Valore
<b>Frequenza/numero corse</b>	<b>2,97</b>
<b>Disponibilità dei posti a sedere (affollamento)</b>	<b>3,04</b>
<b>Puntualità/regolarità alle fermate e ai capolinea</b>	<b>3,12</b>
Rispetto ambiente inquinamento aria	3,16
Rispetto dell'ambiente in termini di rumore	3,29
Pulizia dei veicoli	3,42
Disponibilità informazioni alle fermate e ai	3,45
Strumenti di dialogo con l'azienda (richieste,	3,45
<b>Disponibilità di pedane mobili e punti di</b>	<b>3,48</b>
<b>Cortesie ed educazione del personale</b>	<b>3,54</b>
<b>Condotta di guida del conducente e sicurezza</b>	<b>3,58</b>
<b>Comfort dei veicoli (climatizzazione, accesso,</b>	<b>3,59</b>
<b>Competenza e professionalità del personale</b>	<b>3,60</b>
<b>Accuratezza ed ordine del personale</b>	<b>3,64</b>
<b>Chiarezza delle indicazioni su itinerario e</b>	<b>3,64</b>
<b>Sicurezza da furti e molestie durante il viaggio</b>	<b>3,64</b>
<b>Facilità di reperire biglietti e abbonamenti</b>	<b>3,66</b>
<b>Valore Medio</b>	<b>3,43</b> <b>(scala 0-4)</b>



# Customer satisfaction – Sottorete Sud

Parametro	Valore
<b>Frequenza/numero corse</b>	<b>2,82</b>
<b>Disponibilità dei posti a sedere (affollamento)</b>	<b>2,87</b>
<b>Puntualità/regolarità alle fermate e ai capolinea0</b>	<b>2,96</b>
Rispetto dell'ambiente in termini di	3,20
Rispetto dell'ambiente in termini di rumore	3,30
Disponibilità di informazioni alle fermate e ai	3,36
Comfort dei veicoli (climatizzazione, accesso,	3,42
<b>Pulizia dei veicoli</b>	<b>3,42</b>
<b>Strumenti di dialogo con l'azienda (richieste,</b>	<b>3,42</b>
<b>Disponibilità di pedane mobili e punti di</b>	<b>3,46</b>
<b>Chiarezza delle indicazioni su itinerario e</b>	<b>3,52</b>
<b>Condotta di guida del conducente e sicurezza del0</b>	<b>3,56</b>
<b>Competenza e professionalità del personale</b>	<b>3,57</b>
<b>Cortesìa ed educazione del personale</b>	<b>3,59</b>
<b>Facilità di reperire biglietti e abbonamenti</b>	<b>3,62</b>
<b>Accuratezza ed ordine del personale</b>	<b>3,63</b>
<b>Sicurezza da furti e molestie durante il viaggio</b>	<b>3,63</b>
<b>Valore Medio</b>	<b>3,37</b> <b>(scala 0-4)</b>



# Allegati

## ➤ Schede di dettaglio per ciascun Contratto di Servizio

- C01 – Area Urbana - ATB Consorzio scarl
- CNC01 – Tramvia – TEB SpA
- P01 – Sottorete Ovest – Bergamo Trasporto Ovest scarl
- P02 – Sottorete Est – Bergamo Trasporto Est scarl
- P03 – Sottorete Sud – Bergamo Trasporto Sud scarl

