



AGENZIA per il TRASPORTO PUBBLICO LOCALE  
del BACINO di BERGAMO

Via T.Tasso 8, 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 Servizi TPL 2017

Presentato alla CLTP n°6

6 novembre 2018

# Sommario

## ➤ Le criticità del 2017

## ➤ I valori del TPL nel 2017

- Il servizio erogato
- I viaggi effettuati
- I mezzi utilizzati
- Le indagini di *customer satisfaction*



# LE CRITICITÀ AFFRONTATE



## Ricordiamo la situazione del 2017

- **Il 2017 si apre con una carenza di risorse:**
  - Rispetto al 2016 vengono a mancare:
    - 500 mila € di contribuzione Provinciale
    - 400 mila € di contribuzione straordinaria Regionale
    - Minore contribuzione per - 900 mila € rispetto al 2016
  
- **Febbraio – aprile 2017: autorizzate riduzioni di servizio**
  - Provvedimenti emessi per -217 mila km circa
  
- **Autunno 2017**
  - Contribuzione straordinaria da parte della Provincia di Bergamo
    - + 100 mila €
  - Attivati servizi per circa 51 mila km anno 2017/2018



# Le criticità affrontate



# Le modifiche al servizio attivate nel 2017

<b>Interventi attuati da Febbraio-Aprile 2017</b>		<b>-217.000 km</b>
<b>Sottorete Est</b>	✓ Soppressione servizi delle linee S,S40a,C40;E20a/b, SAB,L,S70c,C/S70c	
	✓ Riduzione percorrenze chilometriche anno 2017 linee S,S20d,S30a,S60a,S70a,S40a)	
	✓ Autorizzazione ad apportare modifiche linea S (Colzate-Fiorano-Gazzaniga-Albino ITC)	
<b>Sottorete Ovest</b>	✓ riduzioni,soppressione o effettuazione servizi delle linee SAB	
	✓ Autorizzazione modifiche linea B( Bergamo - Piazza Brembana)	
<b>Sottorete Sud</b>	✓ Riduzioni,soppressione o effettuazione servizi delle linee R,U,F,Q,T,T30,M	
<b>Interventi attuati a giugno 2017</b>		<b>+9.000 Km</b>
<b>Sottorete Est</b>	✓ Autorizzazione modifiche al programma di esercizio della linea L in particolare la tratta Bossico-Sovere	
<b>Sottorete Sud</b>	✓ Autorizzazione modifiche al programma di esercizio Linea V Bergamo-Trezzo periodo estivo	
<b>Interventi attuati a settembre-ottobre 2017</b>		<b>+51.000 Km</b>
<b>Sottorete Est</b>	✓ Autorizzazione ad apportare modifiche linea S (Colzate-Fiorano-Gazzaniga-Albino ITC)	
	✓ Autorizzazione modifiche al programma di esercizio Dalmine Polo Universitario-Stazione Verdello	
	✓ Potenziamento servizio scolastico lunedì-venerdì Telagte-Bergamo	
	✓ Potenziamento servizio scolastico per i poli scolastici di Trescore,Grumello del Monte e Bergamo	
<b>Sottorete Sud</b>	✓ Potenziamento servizio scolastico per i poli scolastici di Gazzaniga e Clusone	
	✓ Modifiche orario a linea A20,A30,Z,Z10,V10	
	✓ Autorizzazione corsa sperimentale T10 Treviglio-Cassano	
	✓ Modifiche orari corse delle linee T10 - V - V20	
	✓ Attuate modifiche orario e potenziamento del servizio de per i poli scolastici di Carvaggio e Treviglio	
<b>Sottorete Ovest</b>	✓ Potenziamento servizi nel mese di settembre in provvisorieta con gli orari scolastici delle linee F,F-10,T10,T20,T30,U	
	✓ Attuate modifiche orario e potenziamento del servizio delle linee A e Z nei seguenti orari di punta	



## Le criticità affrontate

# Le risorse disponibili nel 2017

	2016	2017	Diff. 2017-2016
<b>Regione Lombardia</b>	<b>€ 43 025 975.93</b>	<b>€ 42 618 169.85</b>	<b>-€ 407 806.08</b>
Area Urbana	€ 12 290 695.25	€ 12 290 695.25	-
Interurbani	€ 27 509 849.81	€ 27 102 043.73	-€ 407 806.08
Tramvia	€ 3 225 430.87	€ 3 225 430.87	-
<b>Provincia di Bergamo</b>	<b>€ 1 313 758.64</b>	<b>€ 901 280.50</b>	<b>-€ 412 478.14</b>
Interurbani	€ 512 478.14	€ 100 000.00 (*)	-€ 412 478.14
Tramvia	€ 801 280.50	€ 801 280.50	-
<b>Comune di Bergamo</b>	<b>€ 2 816 921.84</b>	<b>€ 2 845 214.82</b>	€ 28 292.98
Area Urbana	€ 1 715 641.34	€ 1 743 934.32	€ 28 292.98
Tramvia	€ 1 101 280.50	€ 1 101 280.50	-
<b>Totale contribuzioni</b>	<b>€ 47 156 656.41</b>	<b>€ 46 364 665.17</b>	<b>-€ 791 991.23</b>
Area Urbana	€ 14 006 336.59	€ 14 034 629.57	€ 28 292.98
Interurbani	€ 28 022 327.95	€ 27 202 043.73	-€ 820 284.21
Tramvia	€ 5 127 991.87	€ 5 127 991.87	-

contributi esclusi "premi"  
 (\*) stanziato da novembre 2017



# I VALORI DEL TPL NEL 2017



# I valori del TPL nel 2017

## ➤ **Il servizio erogato nel 2017 risente**

- delle azioni di riduzione del servizio concentrate nel periodo estivo
- Degli aumenti tariffari operati del 2015/2016
  - +3% da gen. 2015, +5% da set. 2015, +5% da apr. 2016

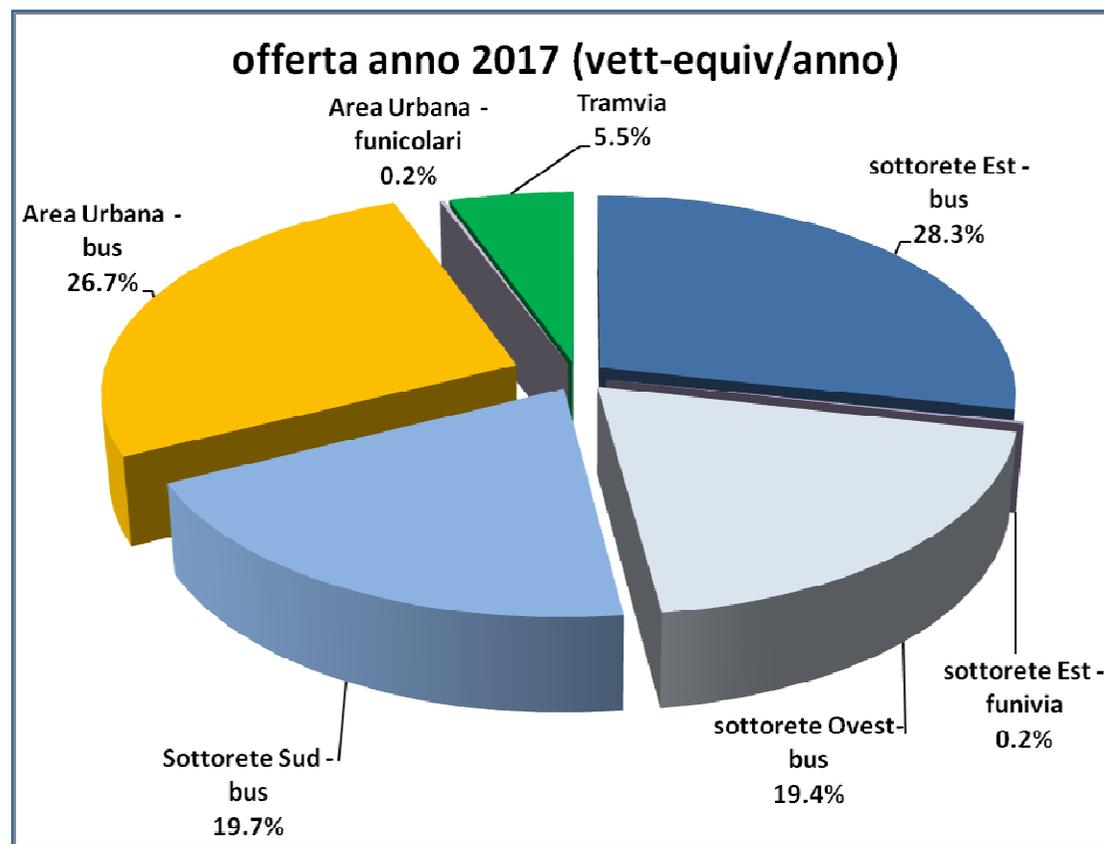
## ➤ **in queste schede vengono riportati i principali indici del servizio TPL erogato nel 2017, consuntivato attraverso il sito della Regione Lombardia “Muoversi”**

- Per i dettagli si rimanda alle schede di ciascun contratto



# Il servizio erogato nel 2017

Sottorete	modo	Percorrenze (km)	Offerta 2017 (vett-equiv/anno)
Est	bus	6 129 383	6 129 383
	funivia	44 066	44 066
Ovest	bus	4 194 618	4 194 618
Sud	bus	4 254 989	4 254 989
<b>Interurbani</b>		<b>14 623 056</b>	<b>14 623 056</b>
Area urbana	bus	5 770 084	5 770 084
	funicolari	46 251	46 251
<b>area urbana</b>		<b>5 816 335</b>	<b>5 816 335</b>
Tramvia		527 661	1 187 237
<b>Totale</b>		<b>20 967 052</b>	<b>21 626 628</b>



Trasformazione in vetture-equivalenti attraverso i coefficienti indicati nella DGR 7644/2017

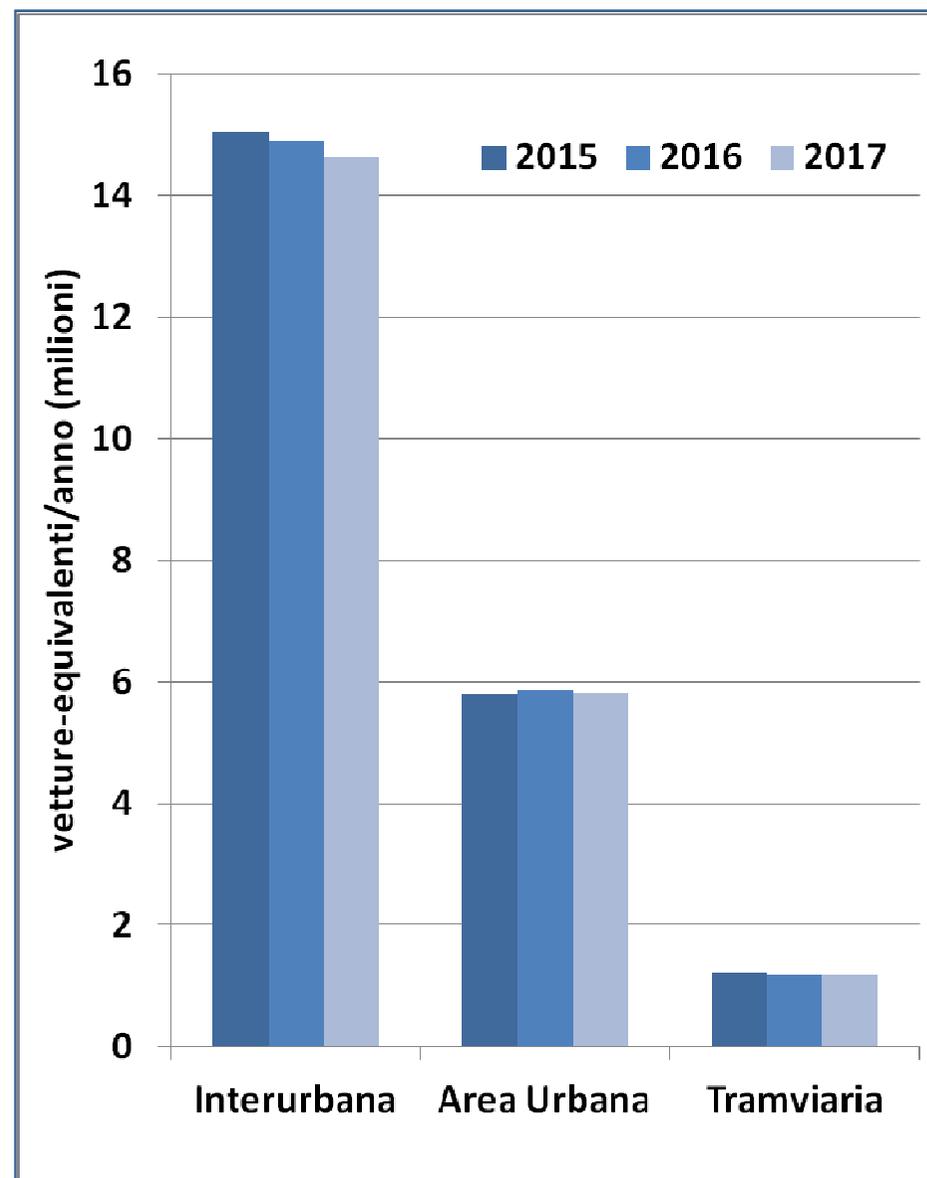


# Il trend dell'offerta

Milioni vetture equivalenti-km			
rete	2015	2016	2017
Interurbana	15.04	14.89	14.62
Area urbana	5.79	5.87	5.82
Tramvia	1.22	1.19	1.19
<b>Totale</b>	<b>22.05</b>	<b>21.95</b>	<b>21.63</b>

Trasformazione in vetture-equivalenti attraverso i coefficienti indicati nella DGR 4644/2017

Si nota la contrazione dell'offerta interurbana e la pressoché stabilità dell'offerta urbana e tramviaria



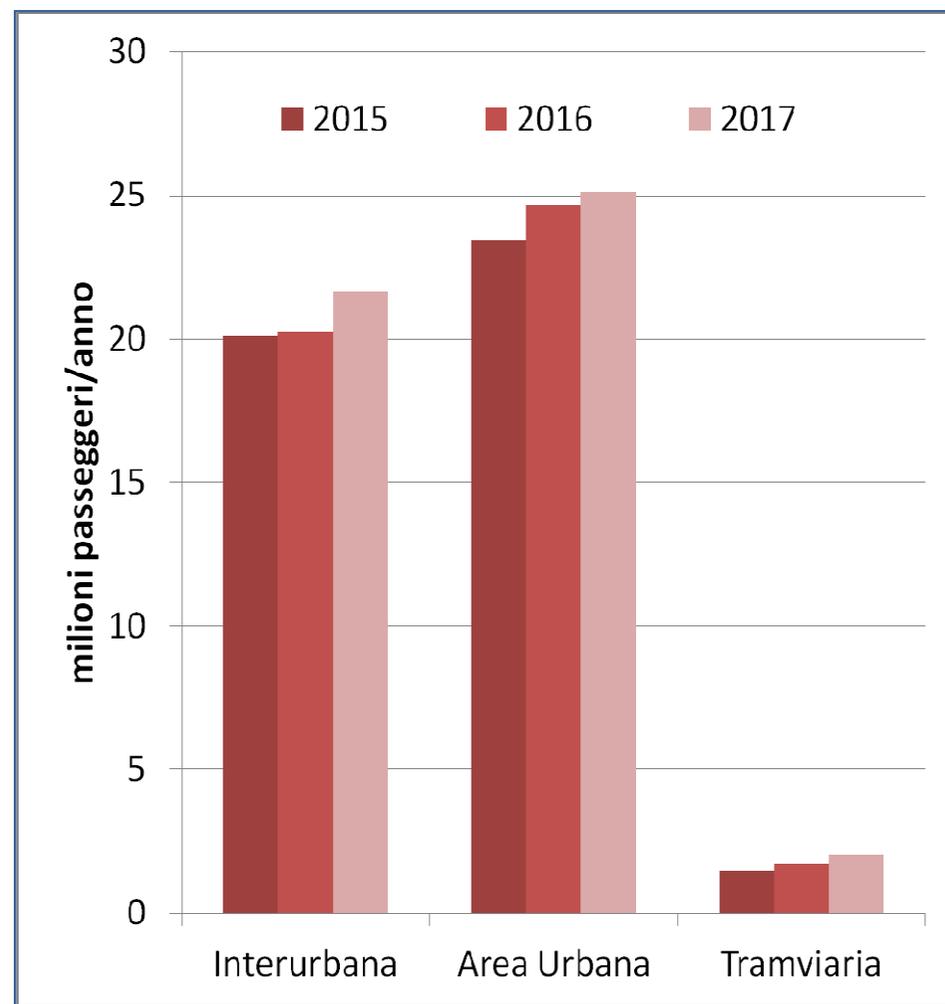
# I passeggeri trasportati

Milioni passeggeri/anno

Passeggeri convenzionali valutati dai titoli di viaggio applicando i parametri regionali

rete	2015	2016	2017	2017-16
<b>Interurbana</b>	20.121	20.256	21.640	6.8%
<b>Area urbana</b>	23.425	24.625	25.143	2.1%
<b>Tramviaria</b>	1.476	1.716	2.061	20.1%
<b>Totale</b>	<b>45.021</b>	<b>46.598</b>	<b>48.844</b>	<b>4.8%</b>

sistema tariffario	2015	2016	2017	delta
<b>ATB System</b>	24.242	25.665	25.639	-0.1%
<b>Sist.Interurbano</b>	19.331	19.442	19.419	-0.1%
<b>Io Viaggio</b>	1.448	1.491	(*) 3.786	153.9%
<b>Totale</b>	<b>45.021</b>	<b>46.598</b>	<b>48.844</b>	<b>4.8%</b>

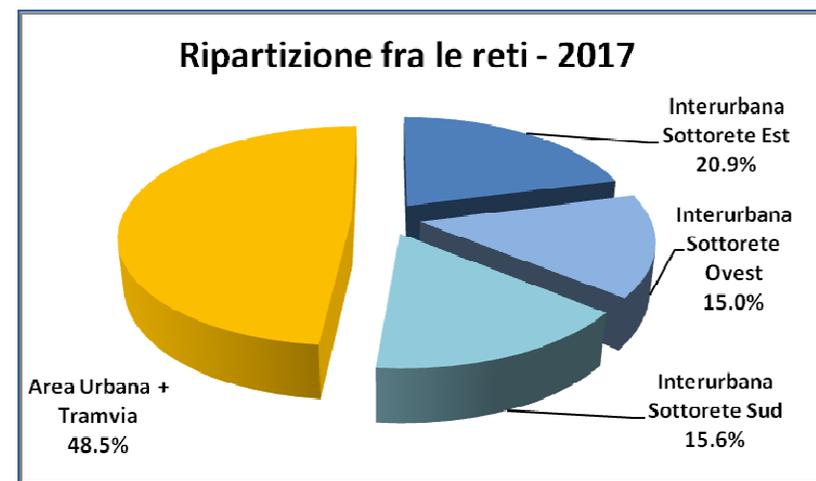


(\*) Dal 2017 la Regione Lombardia ha modificato il coefficiente "viaggi/titolo" degli IVOL

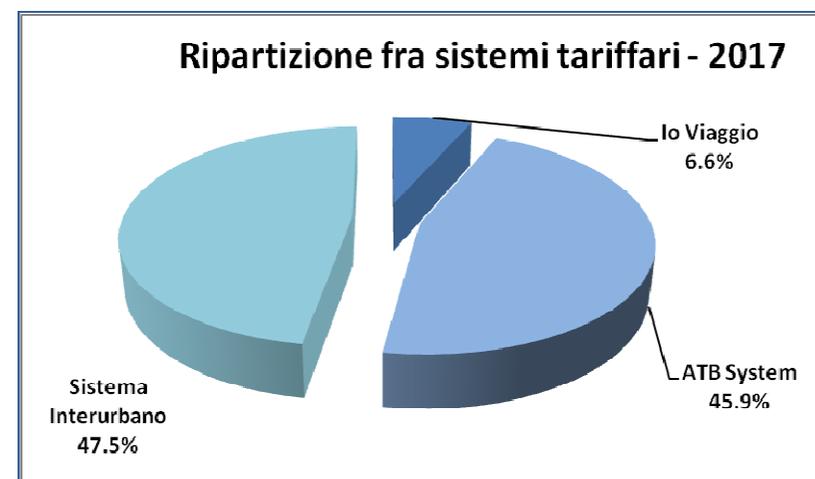


# I ricavi da traffico

	2015	2016	2017		
	<b>Est</b>	7.48	7.82 +4.6%	7.89	+0.9%
<b>Interurbana</b>	<b>Ovest</b>	5.54	5.60 +1.0%	5.64	+0.8%
	<b>Sud</b>	5.50	5.83 +6.0%	5.88	+1.0%
<b>Area Urb. + Tram</b>	17.36	18.41 +6.0%	18.30	-0.6%	
<b>Totale</b>	<b>35.88</b>	<b>37.65</b> +4.9%	<b>37.71</b>	<b>+0.2%</b>	



	2015	2016	2017		
<b>Io Viaggio</b>	2.28	2.38 +4.4%	2.50	+5.1%	
<b>ATB System</b>	16.42	17.45 +6.3%	17.31	-0.8%	
<b>Sist. Interurbano</b>	17.18	17.82 +3.8%	17.90	+0.5%	
<b>Totale</b>	<b>35.88</b>	<b>37.65</b> +4.9%	<b>37.71</b>	<b>+0.2%</b>	



# La ripartizione per titolo di viaggio - 2017

Ripartizione ricavi	Sistema Interurbano	ATB System	Io viaggio	Totale
1 - Biglietto	29.3%	33.6%	0.0%	29.4%
2 - Multicorse	0.5%	20.9%	14.7%	10.8%
3 - Settimanale	8.4%	0.4%	3.8%	4.4%
4 - Mensile	15.9%	13.2%	61.4%	17.7%
5 - Annuale	45.9%	31.9%	20.1%	37.8%
<b>Totale</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>

## Ripartizione ricavi

Ripartizione numero di viaggi	Ripartizione numero viaggi	Sistema Interurbano	ATB System	Io viaggio	Totale
1 - Biglietto		10.9%	13.8%	0.0%	12.1%
2 - Multicorse		0.1%	13.3%	6.2%	7.6%
3 - Settimanale		6.0%	0.3%	2.1%	2.7%
4 - Mensile		14.9%	15.0%	67.8%	16.6%
5 - Annuale		68.1%	57.7%	23.9%	61.0%
<b>Totale</b>		<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>



# Il trend complessivo

		2015	2016		2017	
<b>Area Urbana + Tram</b>	Ricavi	17 357 887	18 407 377	+6.0%	18 301 447	+5.4%
	Viaggi (*)	24 900 847	26 341 155	+5.8%	27 204 299	+9.3%
	vett-km (**)	6 330 989	6 396 016	+1.0%	6 343 996	+0.2%
<b>Interurbani</b>	Ricavi	18 518 490	19 242 299	+3.9%	19 412 612	+4.8%
	Viaggi (*)	20 120 555	20 256 375	+0.7%	21 639 676	+7.6%
	vett-km (**)	15 039 614	14 893 527	-1.0%	14 623 056	-2.8%
<b>Intero Bacino</b>	Ricavi	35 876 377	37 649 675	+4.9%	37 714 058	+0.2%
	Viaggi	45 021 402	46 597 530	+3.5%	48 843 975	+4.8%
	vett-km	21 370 603	21 289 543	-0.4%	20 967 052	-1.5%
<b>indici di Bacino</b>	ricavo/viaggio	0.797	0.808	+1.4%	(*) 0.772	-4.4%
	viaggi/vett-km	2.107	2.189	+3.9%	(*) 2.330	+6.4%
	ricavo/vett-km	1.679	1.768	+5.3%	1.799	+1.7%

(\*) Dal 2017 la Regione Lombardia ha modificato il coefficiente “viaggi/titolo” degli IVOL

(\*\*) percorrenze non pesate con il fattore di equivalenza



# I mezzi: acquisti e dismissioni

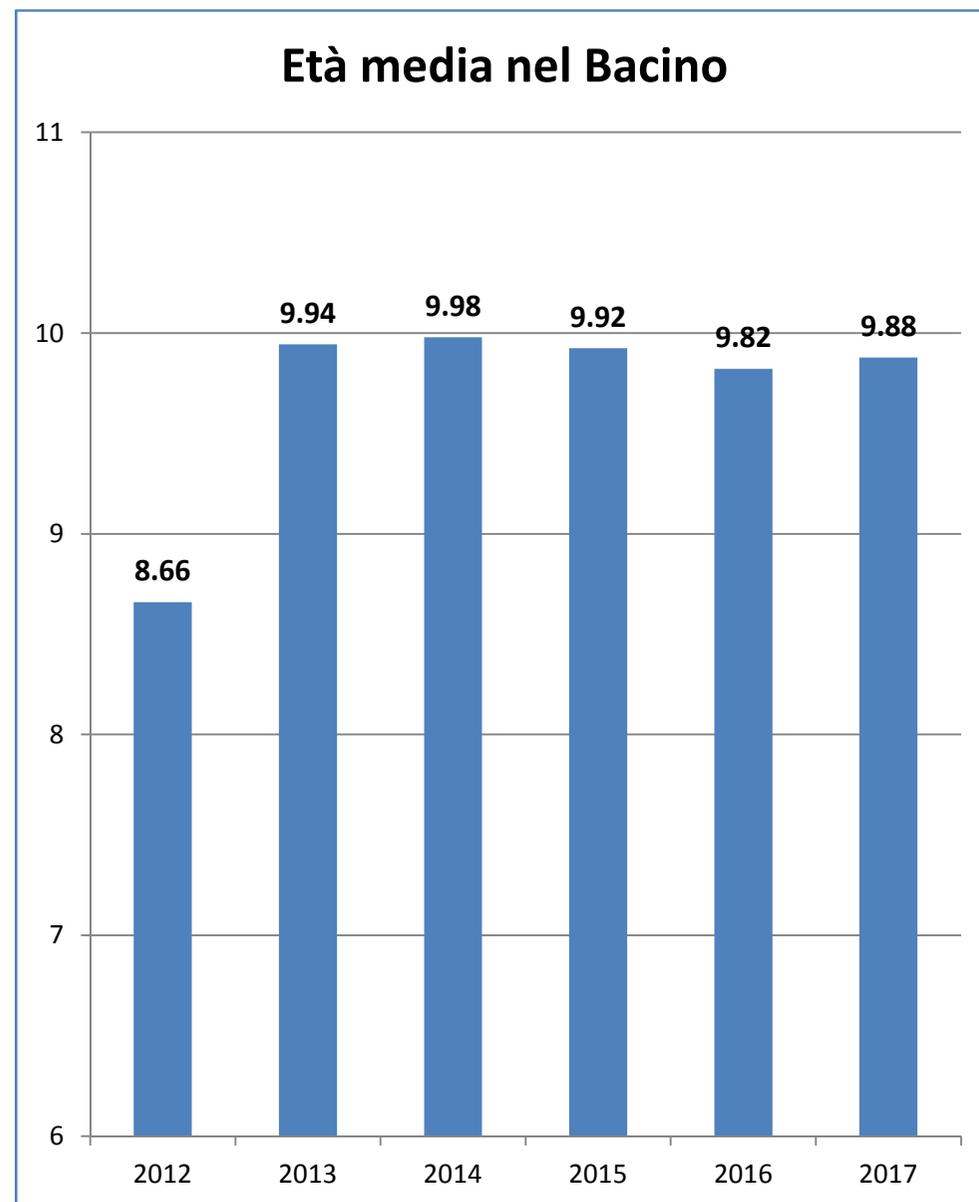
Sottorete	Anno 2016		Anno 2017		Anno 2018	
	Nuovi	Dismessi	Nuovi	Dismessi	Nuovi	Dismessi
Area urbana	-	-	+9	-6	+17	-17
Sottorete Est	+9	-9	+15	-15	+10	-10
sottorete Ovest	+6	-6	+8	-9	+9	-6
Sottorete Sud	+3	-6	+3	-6	+9	-10
<b>totali</b>	<b>+18</b>	<b>-21</b>	<b>+35</b>	<b>-36</b>	<b>+45</b>	<b>-43</b>

(stima a ott18)

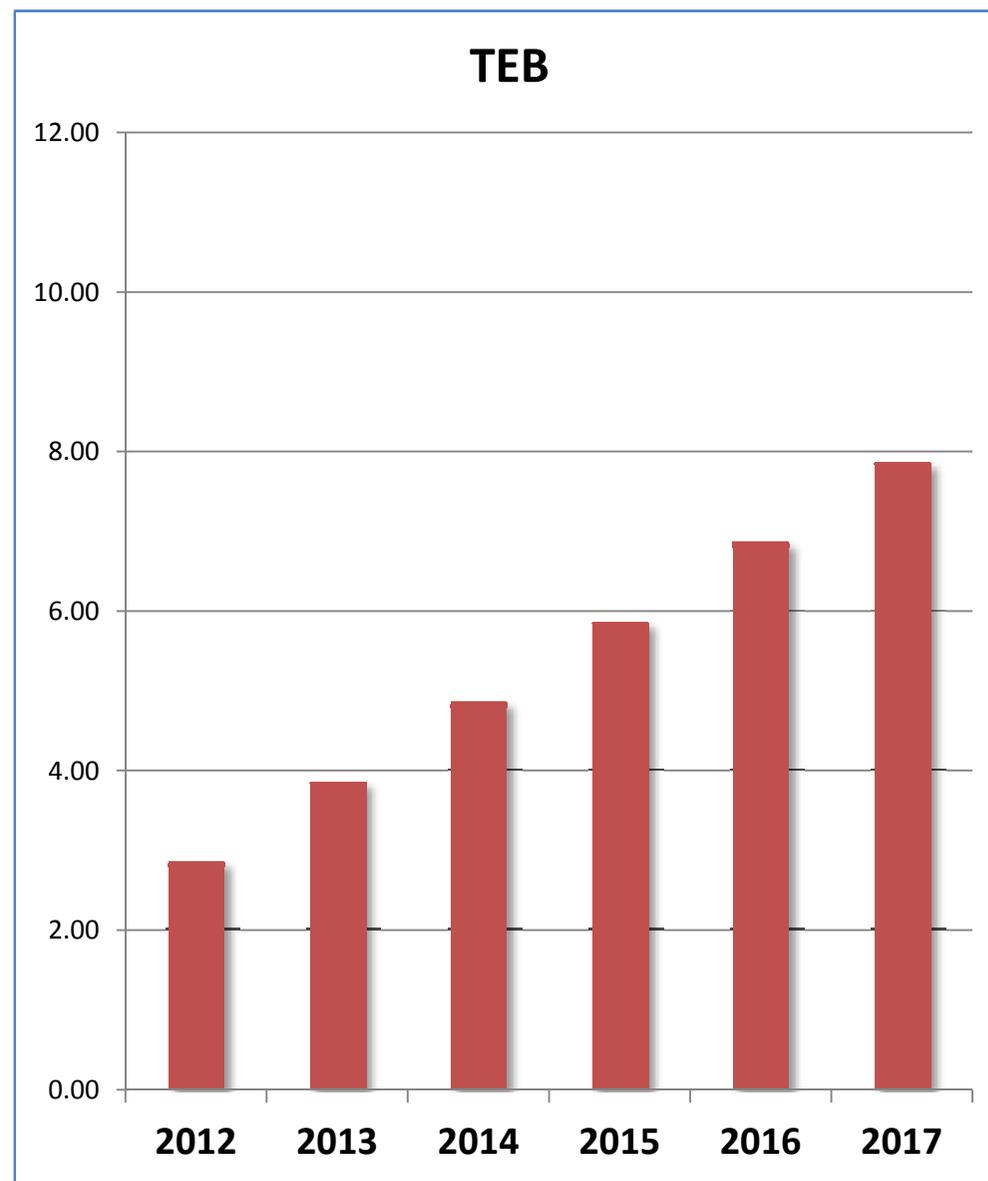
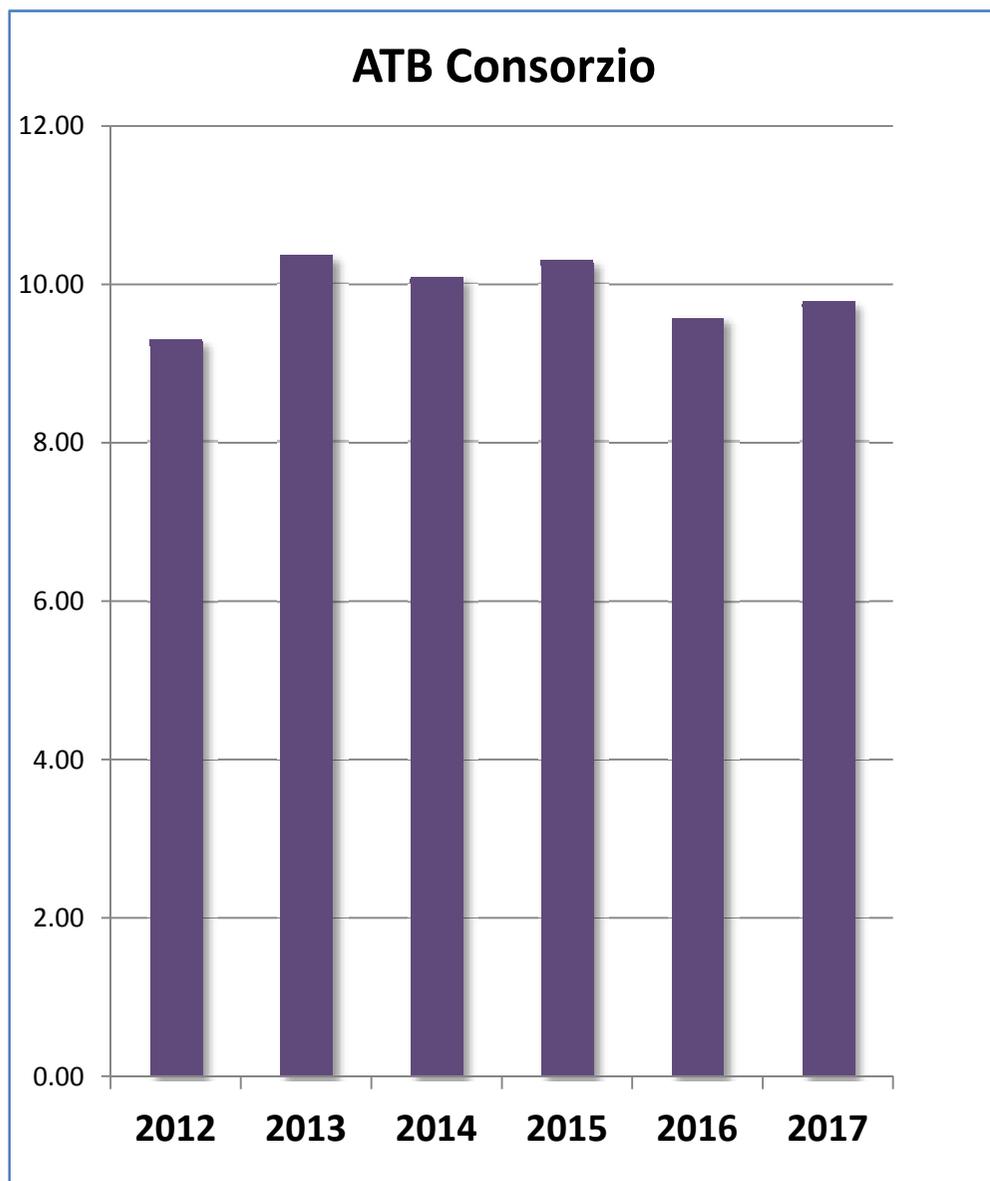


# L'età dei mezzi utilizzati

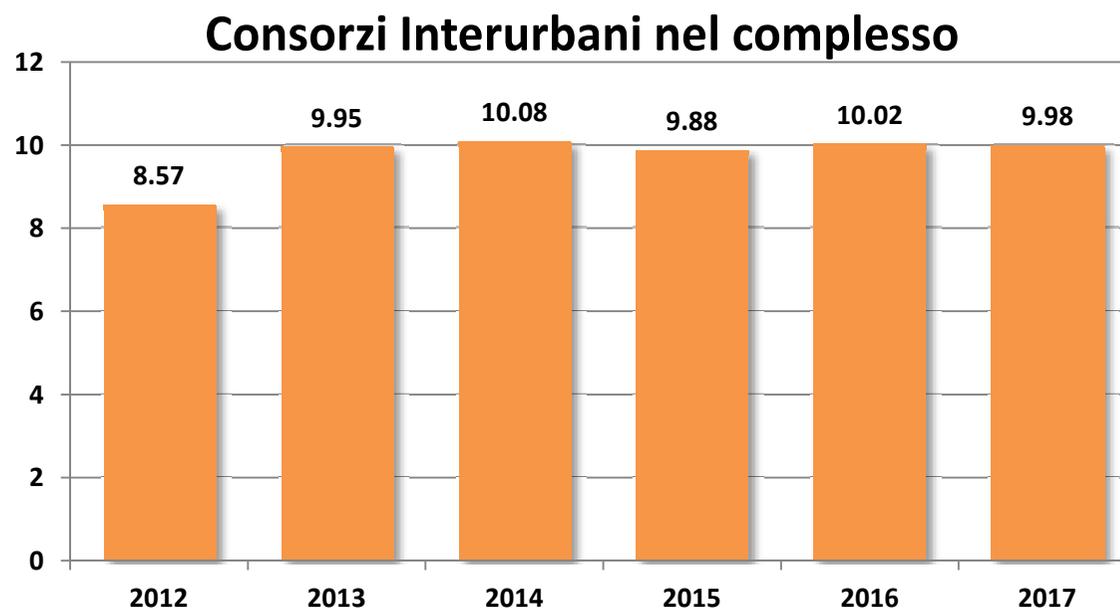
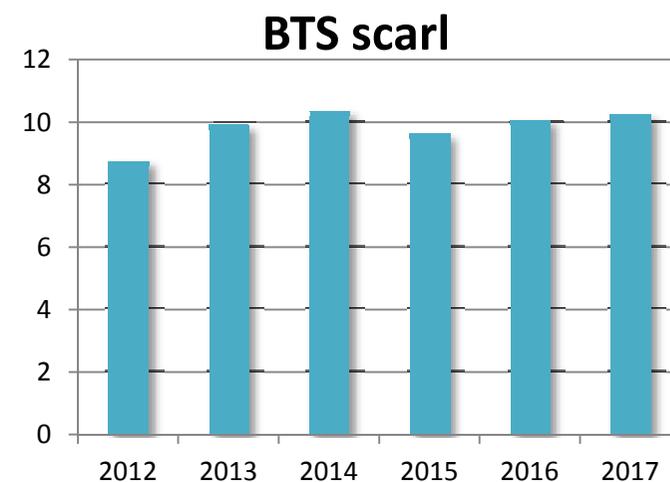
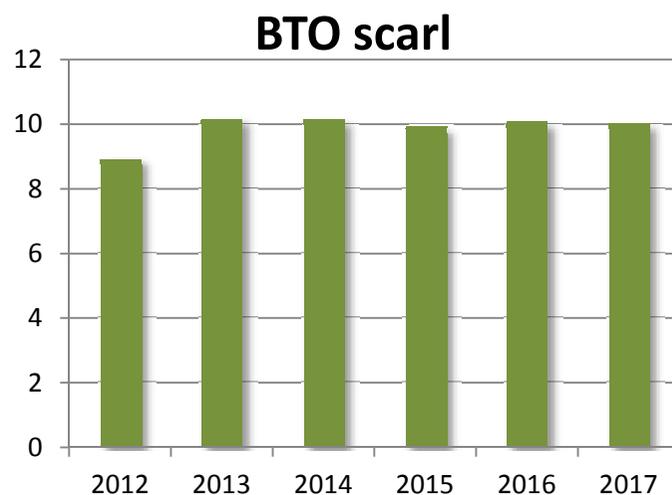
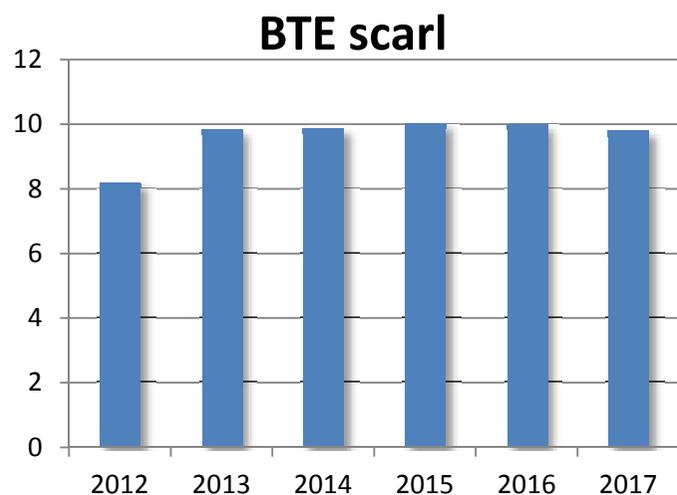
Ambito	N. mezzi	Età media autobus 2016	Età media autobus 2017	Variazione
Sottorete Est	205	9,98	9,78	-0,20
Sottorete Ovest	143	10,05	10,03	-0,02
Sottorete Sud	129	10,06	10,25	+0,19
<b>interurbani</b>	<b>477</b>	<b>10,02</b>	<b>9,98</b>	<b>-0,04</b>
Area Urbana (+2 funicolari)	200	9,58	9,78	+0,20
Tramvia	14 tram	6,86	7,86	+1,00
<b>Totale Bacino</b>	<b>691</b>	<b>9,82</b>	<b>9,88</b>	<b>+0,06</b>



# L'età media dei mezzi - Area Urbana e Tram

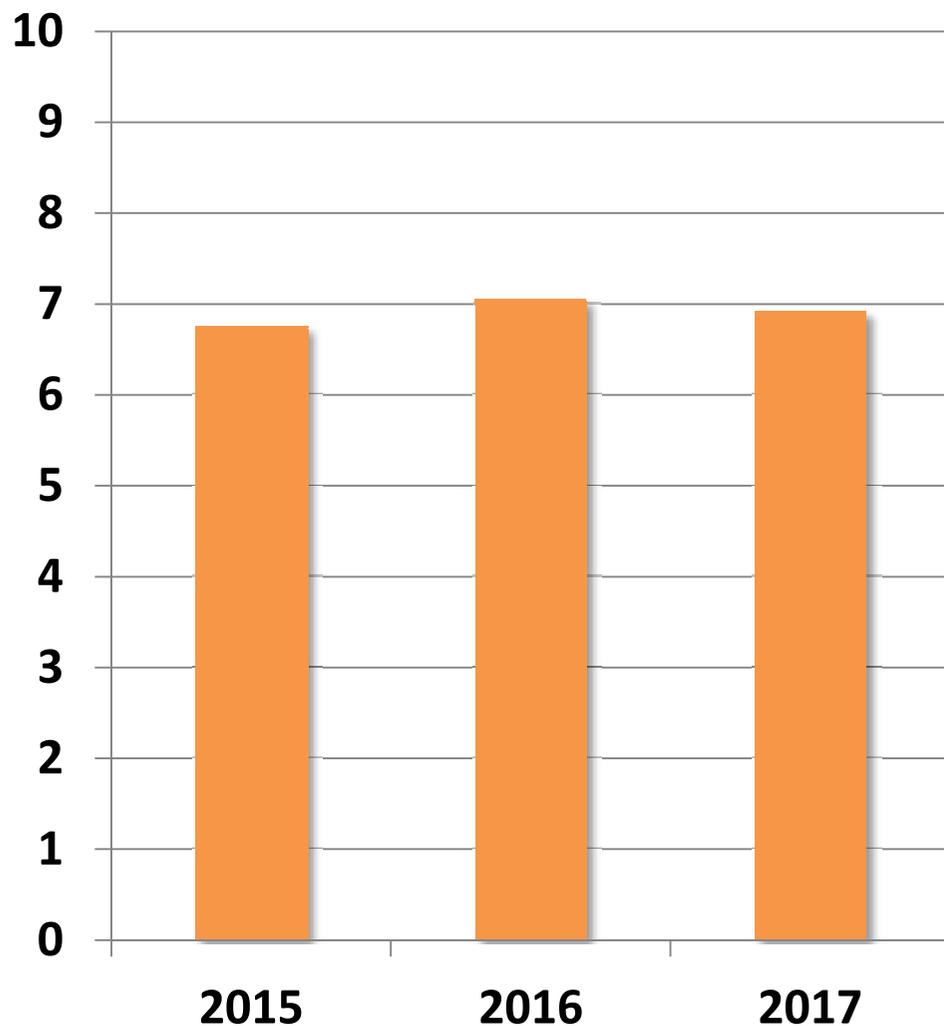


# L'età media dei mezzi - Interurbano

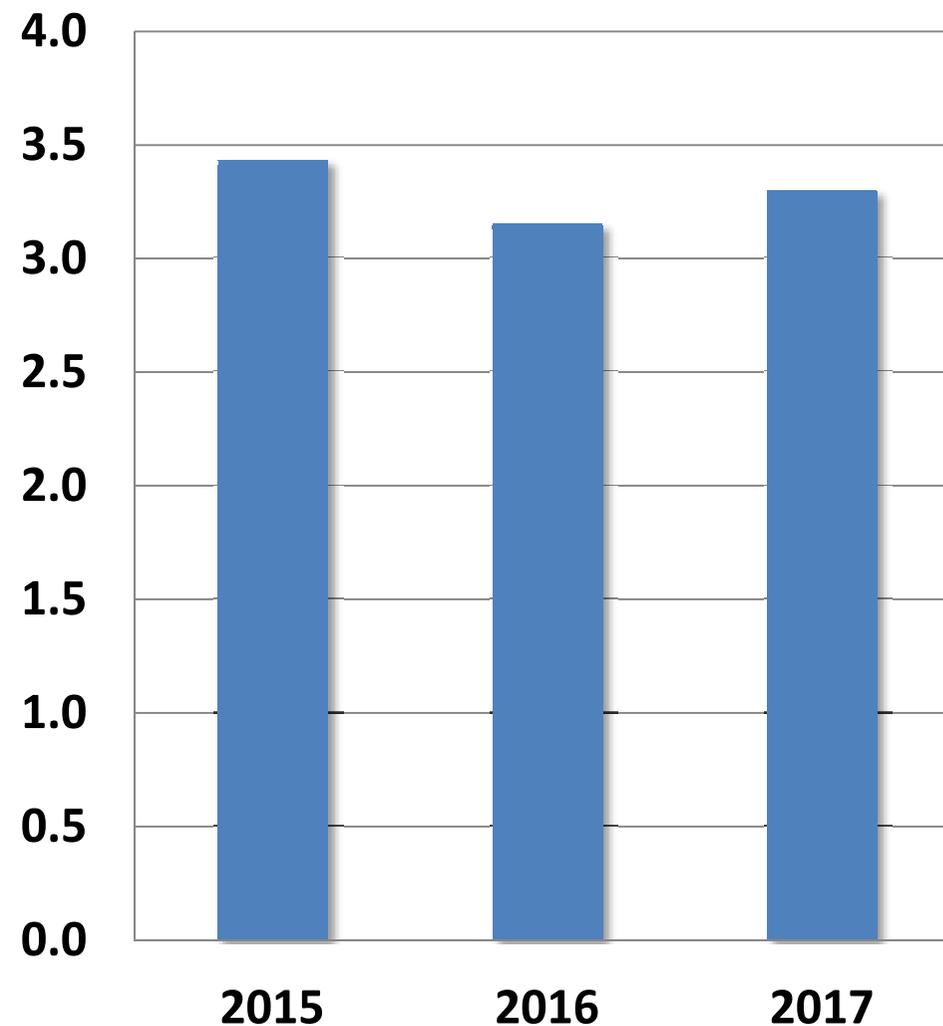


# La Customer Satisfaction - trend

## Media ATB



## Media interurbano



# Le indagini di customer – ATB Consorzio

Parametri	Valore	Parametri	Valore
Accessibilità dei mezzi ai diversamente abili	6.7	Informazioni alle fermate (video cartelli)	7.2
Affollamento dei mezzi	5.6	Livello di risposta alle richieste	6.8
Capacità di informare, comunicare	6.8	Orari di inizio e fine servizio	6.6
Climatizzazione /riscaldamento mezzi	7.1	Posizione fermate e collegamenti	7.4
Comfort dei veicoli	7.3	Possibilità di acquistare titoli di viaggio integrati	7.3
Condotta di guida del conducente	6.8	Pulizia dei mezzi	6.5
Copertura efficace del territorio	7.3	Pulizia delle pensiline	6.4
Cortesìa e rispetto del personale di guida	7.0	Puntualità	6.4
Durata del viaggio	6.8	Riconoscibilità del personale	7.7
Facilità di reperire biglietti e abbonamenti	7.7	Rispetto corse e fermate previste	6.8
Facilità di trovare le informazioni sulla rete	7.4	Rispetto/comportamento controllori	7.1
Frequenza corse	6.5	Rumore/vibrazioni a bordo mezzo	6.7
Funzionamento strumenti a bordo	7.1	Sicurezza personale a terra e a bordo	7.1
Impegno e rispetto dell'ambiente	7.1		

Sopra il valore medio

Sotto il valore medio

**Valore 2017: 6.90**

Scala dei valori  
0-10



# Le indagini di customer – Consorzio BT Est

Parametri	Valore	Parametri	Valore
Accuratezza ed ordine del personale	3.52	Facilità di reperire documenti di viaggio	3.56
Chiarezza delle indicazioni su itinerario	3.59	<b>Frequenza/numero corse</b>	<b>3.05</b>
Comfort di viaggio (clima, facilità di accesso)		Pulizia dei veicoli	3.38
Competenza e professionalità del personale	3.49	Puntualità/regolarità alle fermate e ai capolinea	3.02
Condotta di guida del conducente e sicurezza	3.53	<b>Rispetto dell'ambiente in termini di aria</b>	<b>3.13</b>
Cortesìa ed educazione del personale	3.45	<b>Rispetto dell'ambiente in termini di rumore</b>	<b>3.22</b>
Disponibilità di posti a sedere (affollamento)	3.37	Sicurezza da furti e molestie durante il viaggio	3.57
<b>Disponibilità di informazioni alle fermate</b>	<b>3.33</b>	<b>Strumenti di dialogo con l'azienda</b>	<b>3.28</b>
Disponibilità di pedane mobili e ancoraggio	3.37		

Sopra il valore medio

Sotto il valore medio

**Valore 2017: 3.297**

Scala dei valori

0-4



# Le indagini di customer – Consorzio BT Ovest

Parametri	Valore	Parametri	Valore
Accuratezza ed ordine del personale	3.54	Facilità di reperire documenti di viaggio	3.33
Chiarezza delle indicazioni su itinerario	3.39	Frequenza/numero corse	2.91
Comfort di viaggio (clima, facilità di accesso)	3.28	Pulizia dei veicoli	3.20
Competenza e professionalità del personale	3.51	Puntualità/regolarità alle fermate e ai capolinea	3.20
Condotta di guida del conducente e sicurezza	3.52	Rispetto dell'ambiente in termini di aria	3.04
Cortesìa ed educazione del personale	3.45	Rispetto dell'ambiente in termini di rumore	3.05
Disponibilità di posti a sedere (affollamento)	2.95	Sicurezza da furti e molestie durante il viaggio	3.51
Disponibilità di informazioni alle fermate	3.33	Strumenti di dialogo con l'azienda	3.17
Disponibilità di pedane mobili e ancoraggio	3.23		

Sopra il valore medio

Sotto il valore medio

**Valore 2017: 3.250**

Scala dei valori

0-4



# Le indagini di customer – Consorzio BT Sud

Parametri	Valore	Parametri	Valore
Accuratezza ed ordine del personale	2.92	Facilità di reperire documenti di viaggio	3.39
Chiarezza delle indicazioni su itinerario	3.49	Frequenza/numero corse	3.29
Comfort di viaggio (clima, facilità di accesso)	3.47	Pulizia dei veicoli	3.18
Competenza e professionalità del personale	3.06	Puntualità/regolarità alle fermate e ai capolinea	3.43
Condotta di guida del conducente e sicurezza	3.64	Rispetto dell'ambiente in termini di aria	2.93
Cortesìa ed educazione del personale	3.16	Rispetto dell'ambiente in termini di rumore	3.31
Disponibilità di posti a sedere (affollamento)	3.38	Sicurezza da furti e molestie durante il viaggio	3.03
Disponibilità di informazioni alle fermate	3.27	Strumenti di dialogo con l'azienda	3.51
Disponibilità di pedane mobili e ancoraggio	2.94		

Sopra il valore medio

Sotto il valore medio

**Valore 2017: 3.230**

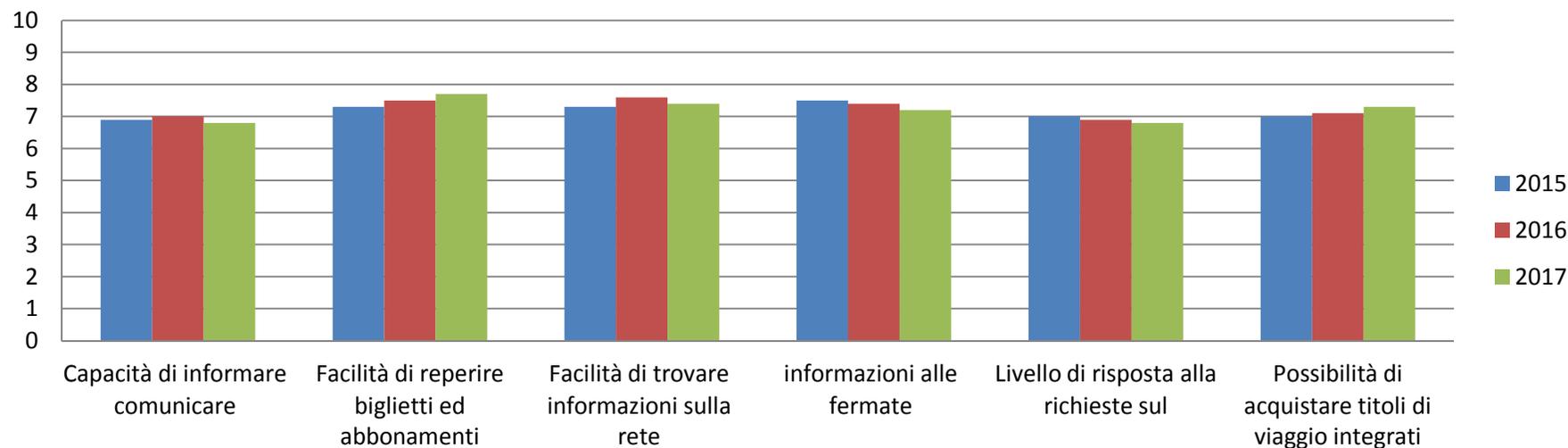
Scala dei valori

0-4

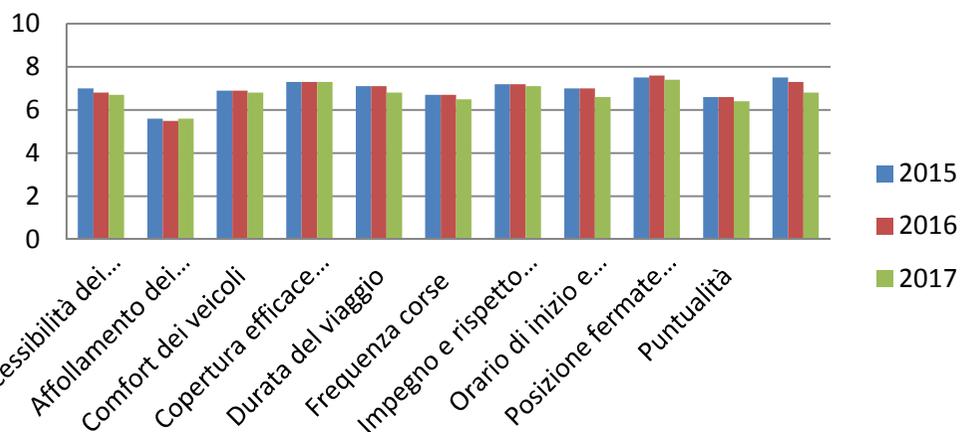


# Il trend della customer satisfaction - ATB

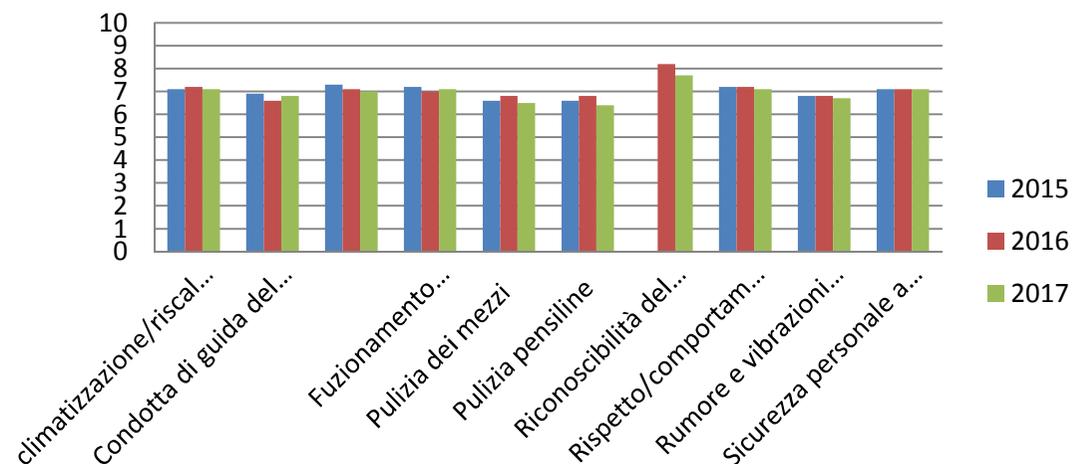
## informazioni ATB



## servizio ATB

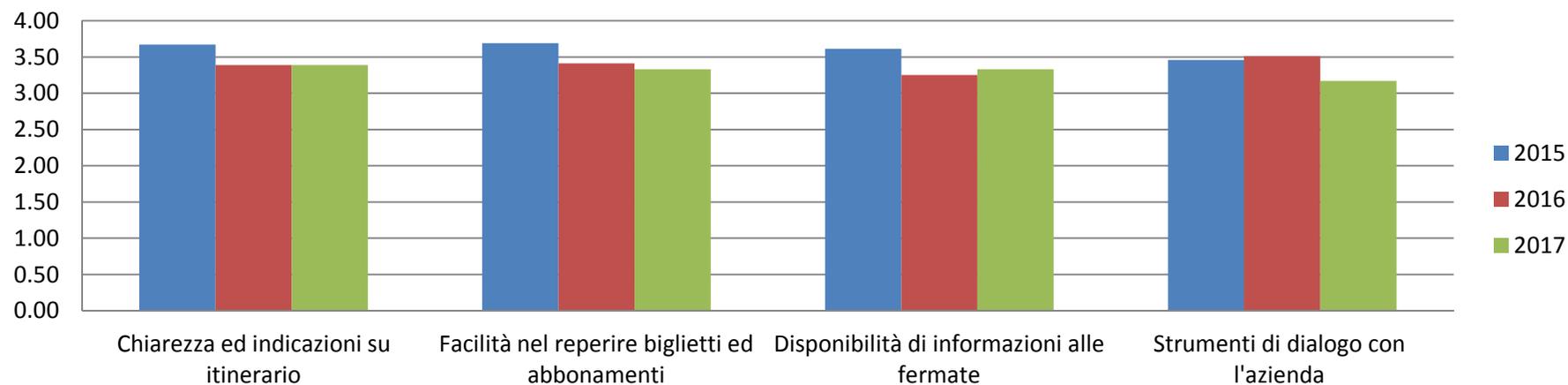


## viaggio ATB

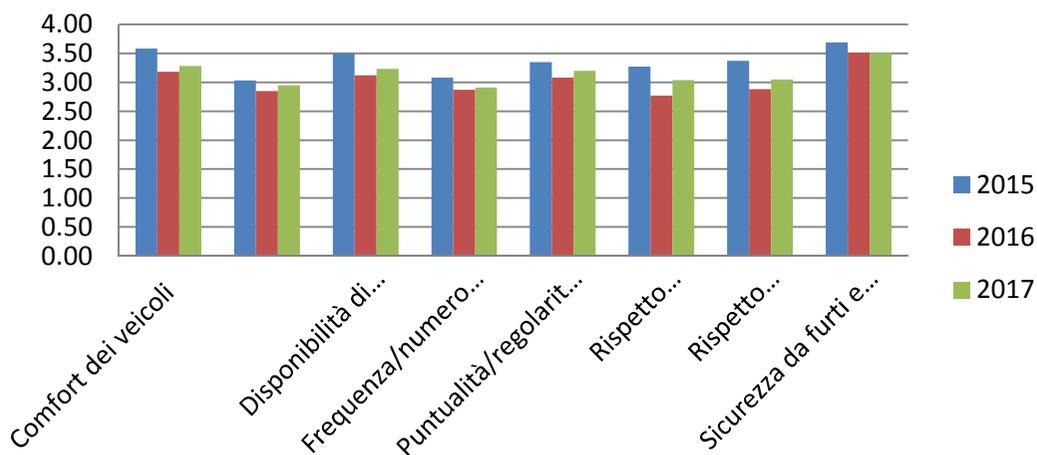


# Il trend della customer satisfaction - BTO

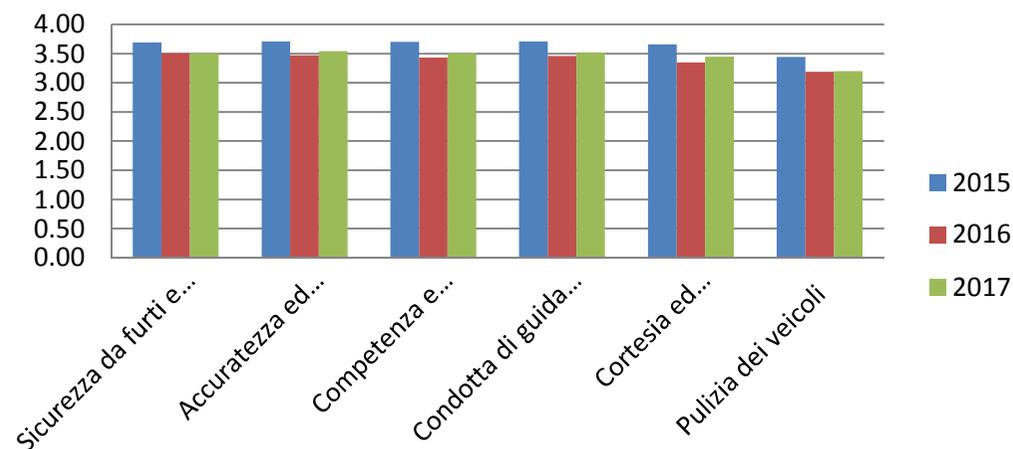
## informazioni BTO



## servizio BTO

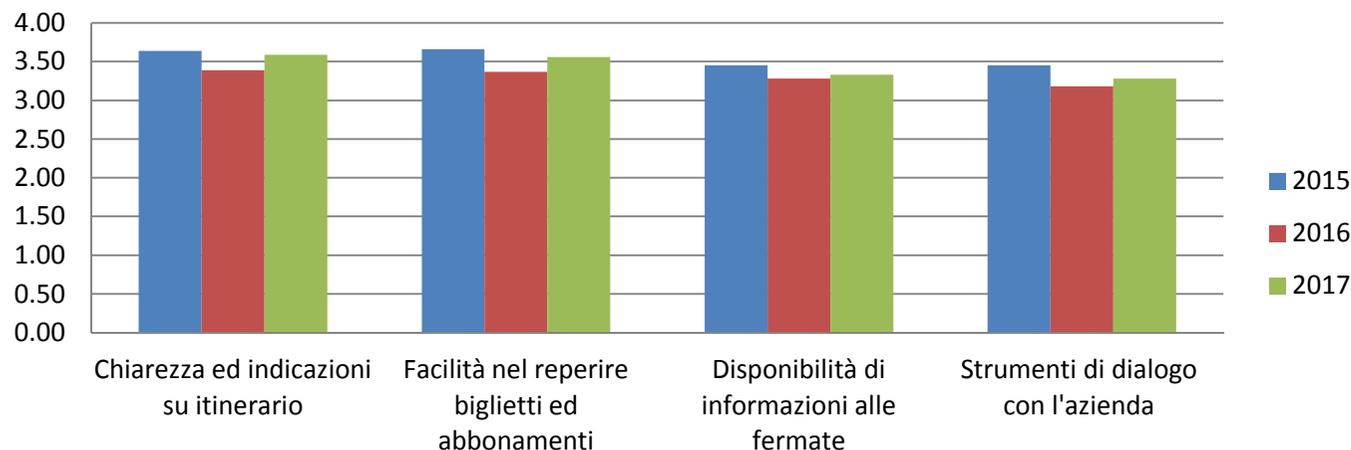


## Viaggio BTO

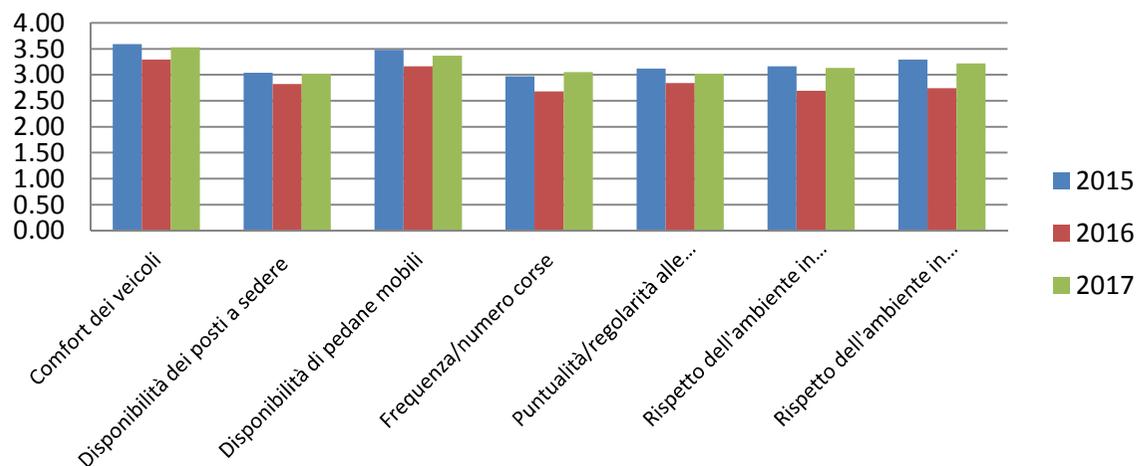


# Il trend della customer satisfaction - BTE

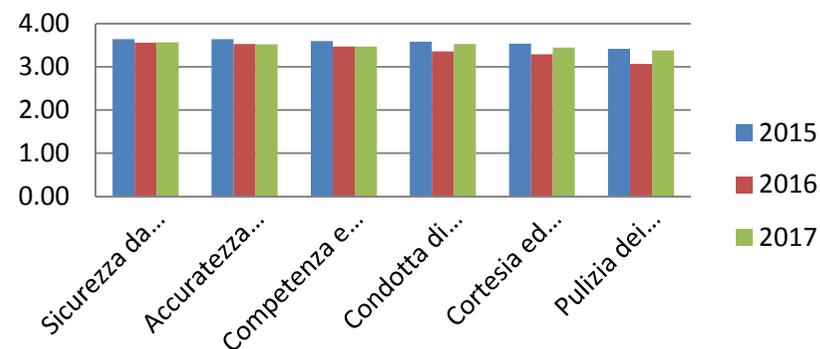
## informazioni BTE



## servizio BTE

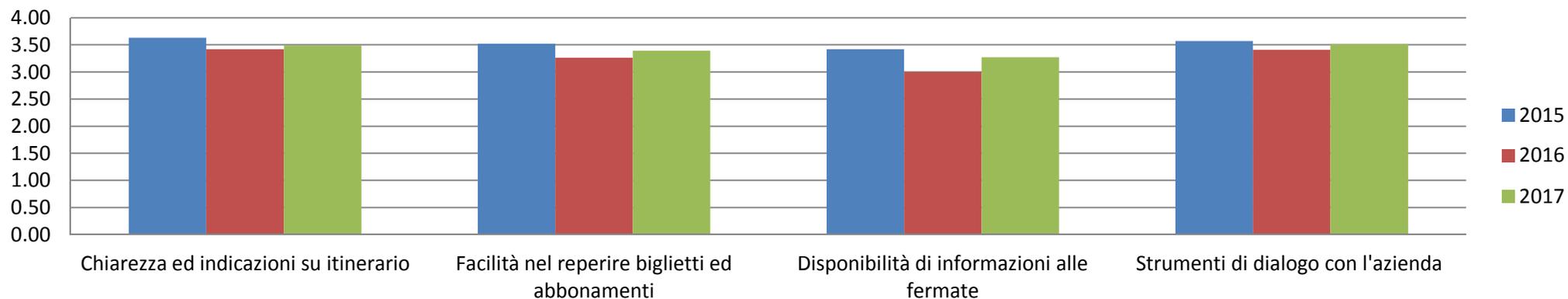


## viaggio BTE

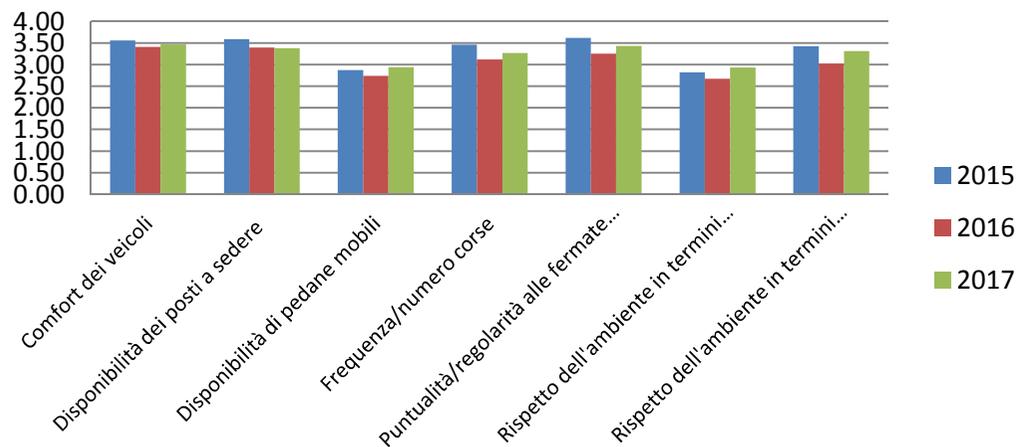


# Il trend della customer satisfaction - BTS

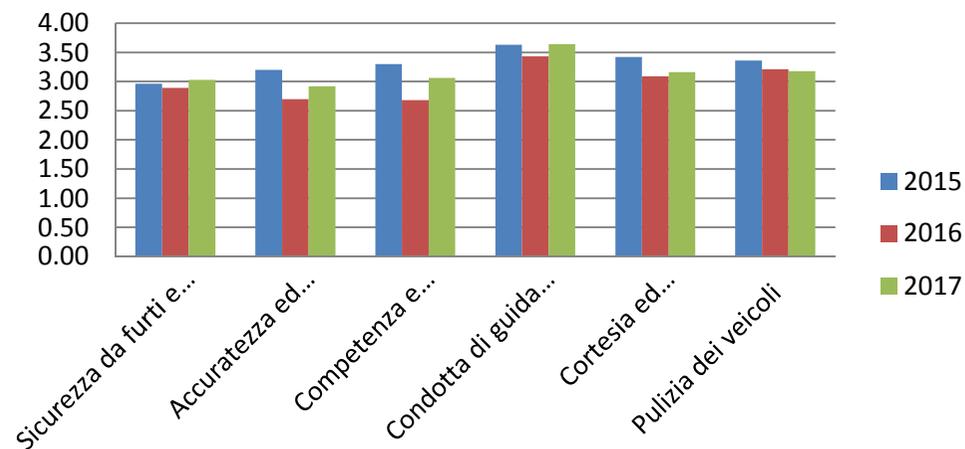
## informazioni BTS



## servizio BTS



## viaggio BTS



# I documenti di dettaglio

## ➤ Si rimanda alle schede estratte dal database regionale “*Muoversi*”

- CdS Area Urbana
  - C01-BERGAMO-Anno 2017-definitivo.pdf
  
- CdS Tramvia
  - CNC01-BERGAMO-Anno 2017-definitivo.pdf
  
- CdS Bergamo trasporti OVEST
  - P01-BERGAMO-Anno 2017-definitivo.pdf
  
- CdS Bergamo trasporti EST
  - P02-BERGAMO-Anno 2017-definitivo.pdf
  
- CdS Bergamo trasporti SUD
  - P03-BERGAMO-Anno 2017-definitivo.pdf

