



**Agenzia
Trasporto Pubblico
Bergamo**

**Agenzia per il Trasporto
Pubblico Locale del
Bacino di Bergamo**
CF e P.IVA 04083130163

SEDE: Via T.Tasso 8, 24121 Bergamo
TEL: 035.387709
MAIL: agenzia@agenziatplbergamo.it
PEC: agenziatplbergamo@pec.it

www.agenziatplbergamo.it

MONITORAGGIO Servizi TPL 2019

novembre 2020

Sommario

➤ **Le criticità del 2019**

- Ricordiamo la situazione del 2019
- Modifiche ai programmi di Esercizio 2019
- Le risorse disponibili nel 2019

➤ **Il trend quinquennale**

➤ **I valori del TPL nel 2019**

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

➤ **Allegati**



LE CRITICITÀ DEL 2019



Ricordiamo la situazione del 2019 - 1

- **Il 2019 si è avviato con gravi incertezza nelle risorse:**
 - La necessità di recuperare risorse per coprire gli aumenti inflattivi dei contratti:
 - circa 750 mila € per il biennio 2018-19
 - Mancata conferma dei fondi straordinari regionali per le aree svantaggiate
 - 726 mila € mancanti rispetto all'anno precedente
 - Le incertezze in merito alle erogazioni dei contributi nazionali,
 - Blocco di 300 mln€ sul Fondo Nazionale Trasporti
 - Impatto di circa 2 mln€ per il Bacino di Bergamo
- **Ad aprile 2019:**
 - In attesa di certezze sulle risorse disponibili si avvio la riduzione di 150 mila km sui Servizi interurbani (220 mila km sull'orario 2019-20)



Ricordiamo la situazione del 2019 - 2

➤ **Giugno 2019: Funivia Albino – Selvino**

- riprende il servizio a seguito dell'interruzione da marzo 2018 per lavori di rinnovo

➤ **Luglio 2019: Adeguamento annuale delle tariffe**

- le regole per l'aumento automatico annuale delle tariffe sono stabilite dalla LR 6/2012, dal Regolamento Regionale Tariffario e dal documento specifico emesso dall'Agenzia nel 2018
- per il 2019 l'aumento è stato pari a
 - Sistema di Area Urbana: +1.70% (comprensivo degli adeguamenti sospesi in precedenza)
 - Aumenti delle tariffe del 1,70% applicati da set. 2019
 - Sistema interurbano: +0.425%
 - I Consorzi BT hanno rimandato l'applicazione ad anni successivi



Ricordiamo la situazione del 2019 - 3

➤ Autunno 2019

- Risorse: si assestano le informazioni
 - Conferma delle erogazioni straordinarie regionali (726 mila€)
 - Erogazione straordinaria provinciale per il servizio interurbano (150 mila €)
 - Sblocco dell'intero Fondo Nazionale Trasporti

- Avvio nuovo orario invernale 2019-2020 con:
 - Variazione di orari in alcune direttrici per il recupero di ritardi prodotti dal traffico
 - Inserimento di alcune corse scolastiche a seguito dei contributi straordinari provinciali



Modifiche ai programmi di Esercizio 2019 - 1

➤ Riduzioni da giugno 2019

- Avvio con l'orario estivo (9 giugno 2019)
- Riduzioni prevalentemente nelle fasce di morbida
- Riduzioni di alcune corse serali
- Riduzioni di alcune corse al sabato
- Estensione dell'orario ridotto
- Riorganizzazioni dell'orario per migliorare i cadenzamenti e l'interscambio modale
- Introduzione di alcuni nuovi servizi scolastici mirati sulle esigenze emerse nel corso dell'A.S. 2018/19



Modifiche ai programmi di Esercizio 2019 - 2

➤ Sottorete Ovest (-50 mila v-km)

- Linea A10 Bergamo – Ponte S. Pietro - Palazzago e P Bergamo – Ponte S.P. - Almè:
 - revisione degli orari delle corse non interessanti l'utenza scolastica con attestamento a Ponte San Pietro Clinica delle corse non dirette a Bergamo;
 - Miglioramento del coordinamento dell'orario di transito da Ponte San Pietro FS in relazione all'orario ferroviario;
 - Revisione dell'offerta scolastica in partenza da Bergamo con inserimento di un nuovo servizio alle ore 12.30 per Presezzo – Brembate Sopra – Almenno – Almè in coincidenza a Presezzo col le corse per Barzana – Palazzago;
 - Riduzione del collegamento su Bergamo nel periodo estivo a favore dell'interscambio con altri vettori a Ponte San Pietro FS.
- Linea B00a - Val Imagna:
 - razionalizzazione dell'offerta del servizio scolastico con l'introduzione di una nuova corsa diretta alle 13.35 da Bergamo per Berbenno;
 - Razionalizzazione dell'orario estivo con riduzione del cadenzamento nella fascia dalle 12.00 alle 13.00 e l'introduzione di un nuovo servizio alle 11.00 da S. Omobono Terme per Bergamo.
- Linea B – Bergamo – Piazza Brembana:
 - riduzione di una coppia di corse serali;
 - revisione del cadenzamento con riduzione di corse nelle fasce di morbida del mattino e del pomeriggio.
- Linea B20c – Zogno – Miragolo e B20d Zogno - Algua:
 - Rimodulazione dell'orario in relazione alle modifiche della linea portante B Bergamo – Piazza B.



Modifiche ai programmi di Esercizio 2019 - 3

➤ **Sottorete Est (-67 mila v-km)**

- Linea D Bergamo-Bolgare:
 - riduzione di una coppia di corse durante il pomeriggio.
- Linea E Bergamo - Tavernola:
 - revisione del cadenzamento con riduzione di corse nelle fasce di morbida del mattino e del pomeriggio.
- Linea E20b Sarnico - Adrara:
 - Rimodulazione dell'orario nella fascia mattutina.
- Linea E20d Grumello-Credaro:
 - riduzione di una coppia di corse il sabato pomeriggio.
- Linea C40a Tavernola – Parzanica:
 - Revisione dell'orario con inserimento nuova coppia di corse mattutina;
 - Rimodulazione dell'orario scolastico delle corse in partenza da Tavernola per Parzanica in coincidenza con i servizi provenienti da Lovere, Sarnico, Iseo, Trescore e Bergamo.

➤ **Sottorete Sud (- 80 mila v-km)**

- Linea M (-34 mila km):
 - revisione parziale del cadenzamento delle corse nelle ore di morbida sulla tratta Bergamo - Cologno
 - (già attivata da febbraio).
- Riduzioni estive (-46 mila v-km)
 - Riduzione frequenze luglio ed agosto
 - Linee F, F10, U, T/T10, Q



Le risorse disponibili nel 2019

	2017	2018	2019	Diff. 2019-2018
Regione Lombardia	43.011.862 €	43.769.004 €	43.976.506 €	+207.502 €
Area Urbana	12.454.258 €	12.484.473 €	12.470.030 €	-14.443 €
Interurbani	27.332.174 €	28.059.101 €	28.281.045 €	+221.944 €
Tramvia	3.225.431 €	3.225.431 €	3.225.431 €	-
Provincia di Bergamo	901.281 €	801.281 €	951.281 €	+150.000 €
Interurbani	100.000 €	0 €	150.000 €	+150.000 €
Tramvia	801.281 €	801.281 €	801.281 €	-
Comune di Bergamo	2.845.215 €	2.061.571 €	2.939.921 €	+878.350 €
Area Urbana	1.743.934 €	(*) 960.290 €	1.838.640 €	(*) +878.350 €
Tramvia	1.101.281 €	1.101.281 €	1.101.281 €	-
Totale contribuzioni	46.758.358 €	46.631.856 €	47.873.138 €	+1.241.282 €
Area Urbana	14.198.192 €	13.444.763 €	14.314.101 €	+869.338 €
Interurbani	27.432.174 €	28.059.101 €	28.431.045 €	+371.944 €
Tramvia	5.127.992 €	5.127.992 €	5.127.992 €	-

Contributi inclusi "premierità contrattuali"
(*) senza effetto sul servizio erogato

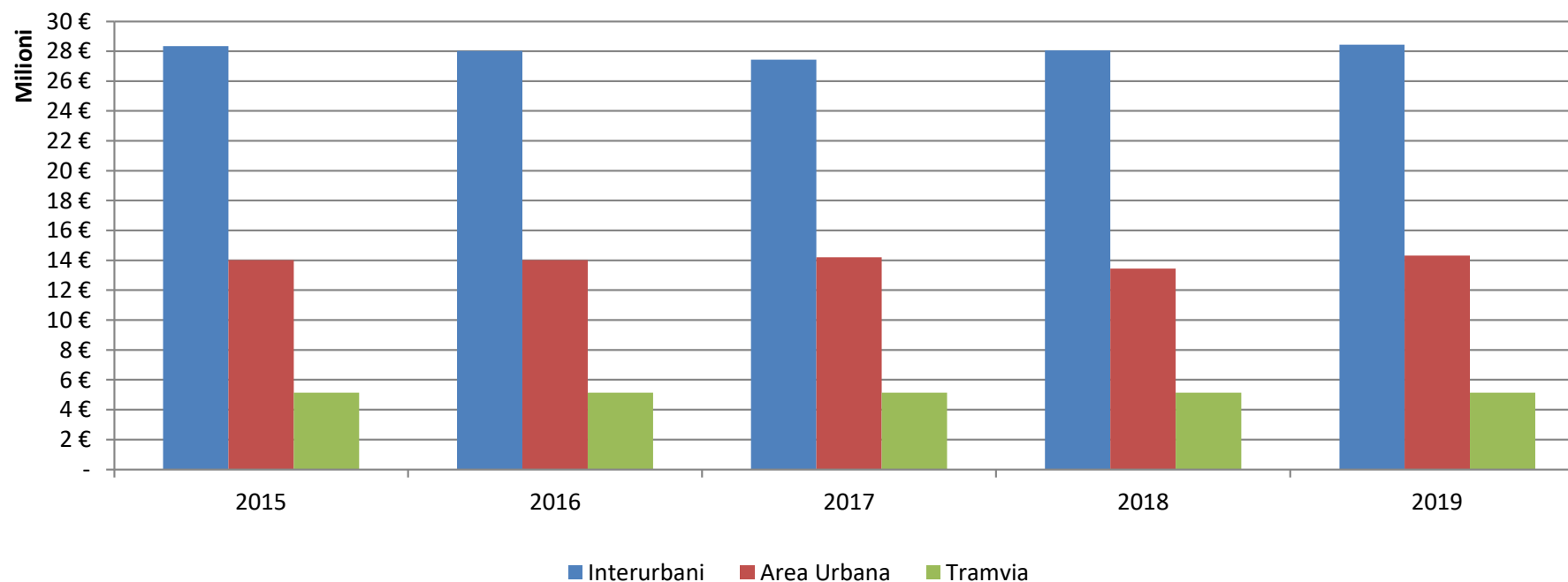


IL TREND QUINQUENNALE



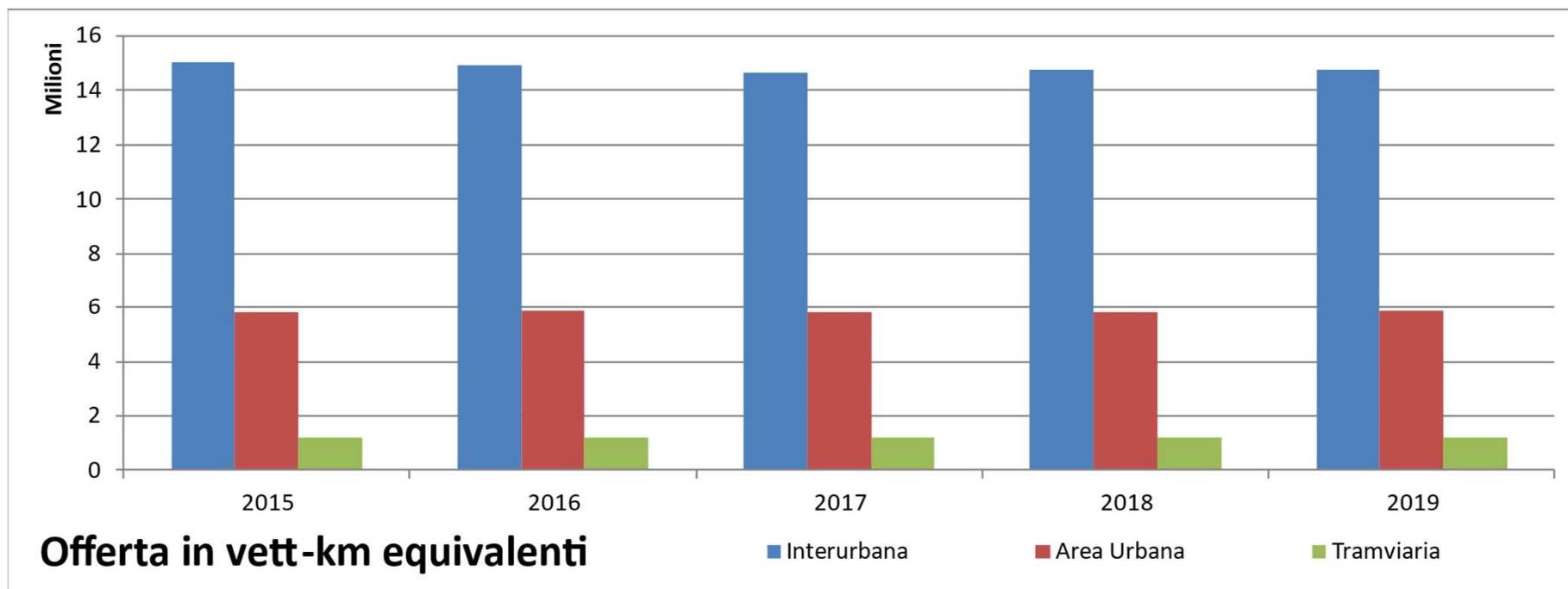
Andamento delle contribuzioni per servizio

milioni €	2015	2016	2017	2018	2019	2019-2015
Servizio Interurbano	28,35 €	28,02 €	27,43 €	28,06 €	28,43 €	+0,30%
Servizio di Area Urbana	14,01 €	14,01 €	14,20 €	13,44 €	14,31 €	+2,20%
Servizio Tramviario	5,13 €	5,13 €	5,13 €	5,13 €	5,13 €	+0,00%
Totale contribuzioni	47,48 €	47,16 € -0,68%	46,76 € -0,84%	46,63 € -0,27%	47,87 € +2,66%	+0,83%



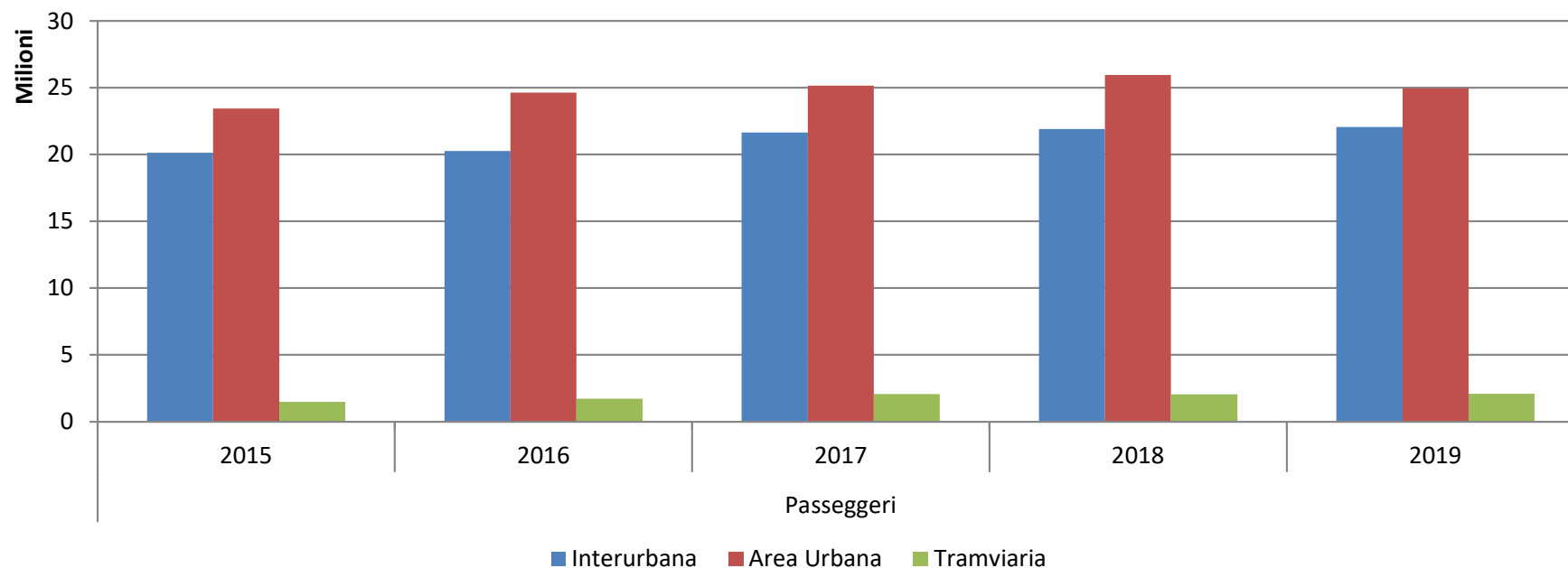
Andamento dell'offerta

Bus-km offerti	2015	2016	2017	2018	2019	2019-2015
Servizio Interurbano	15 039 614	14 893 527	14 623 056	14 728 034	14.758.441	-1,87%
Servizio di Area Urbana	5 790 107	5 866 623	5 816 335	5 826 806	5.882.136	1,59%
Servizio Tramviario	1 216 985	1 191 134	1 187 237	1 202 239	1.207.479	-0,78%
Totale bus-km offerti	22 046 706	21 951 285 -0,43%	21 626 628 -1,48%	21 757 079 +0,60%	21.848.056 +0,42%	-0,90%



Andamento della domanda

Passeggeri	2015	2016	2017	2018	2019	2019-2015
Servizio Interurbano	20 120 555	20 256 375	21 639 676	21 903 188	22.055.270	9,62%
Servizio di Area Urbana	23 424 505	24 625 134	25 143 371	25 941 734	24.939.754	6,47%
Servizio Tramviario	1 476 342	1 716 021	2 060 928	2 049 486	2.087.065	41,37%
Totale passeggeri	45 021 402	46 597 530 +3.50%	48 843 975 +4.82%	49 894 408 +2.15%	49.082.089 -1.63%	9,02%

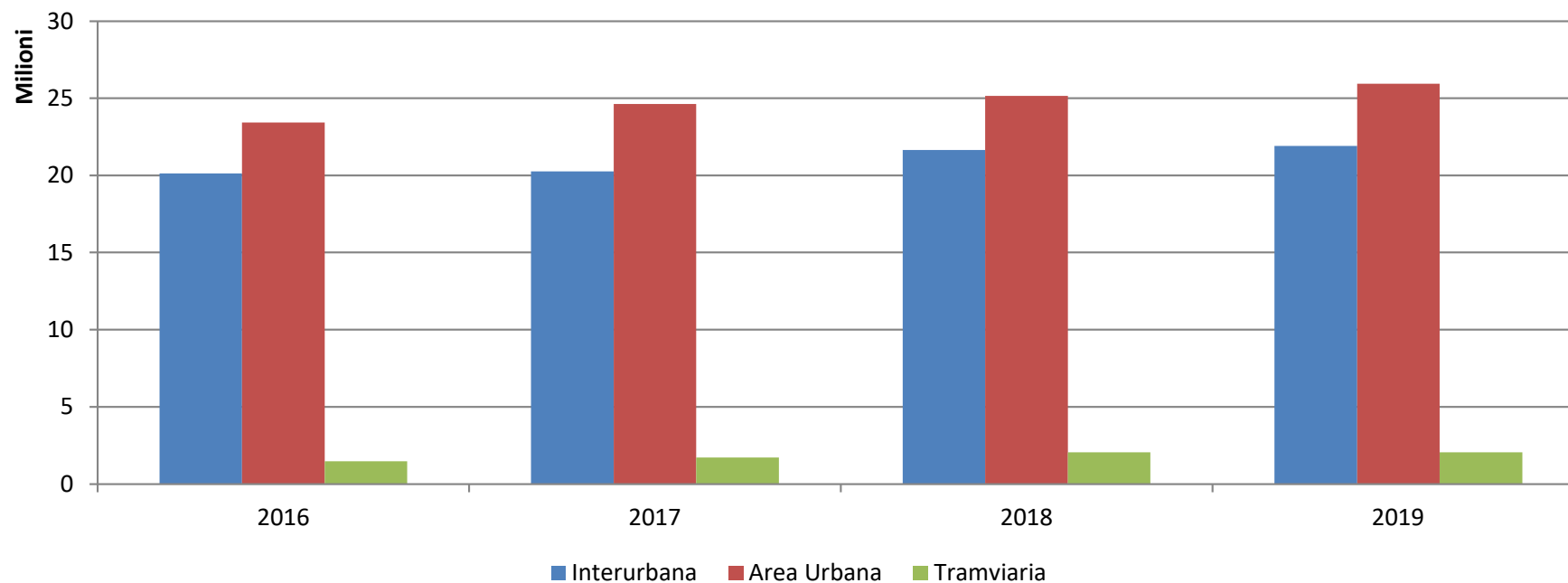


Numero di passeggeri equivalenti determinato sulla base dei titoli di viaggio venduti



Andamento degli introiti tariffari

milioni €	2016	2017	2018	2019	2019-2015
Servizio Interurbano	19.24	19.41	19.59	19.77	6,79%
Servizio di Area Urbana	16.88	16.52	17.04	17.48	9,52%
Servizio Tramviario	1.52	1.78	1.75	1.70	22,54%
Totale introiti tariffari	37.65 +4.94%	37.71 +0.17%	38.38 +1.75%	38.98 +1.54%	8,62%



I VALORI DEL TPL NEL 2019



I valori del TPL nel 2019

- **Il servizio erogato nel 2019 risente**
 - delle azioni sul servizio derivanti dai contributi regionali
 - dell'adeguamento tariffario annuale interurbani (da set 19)

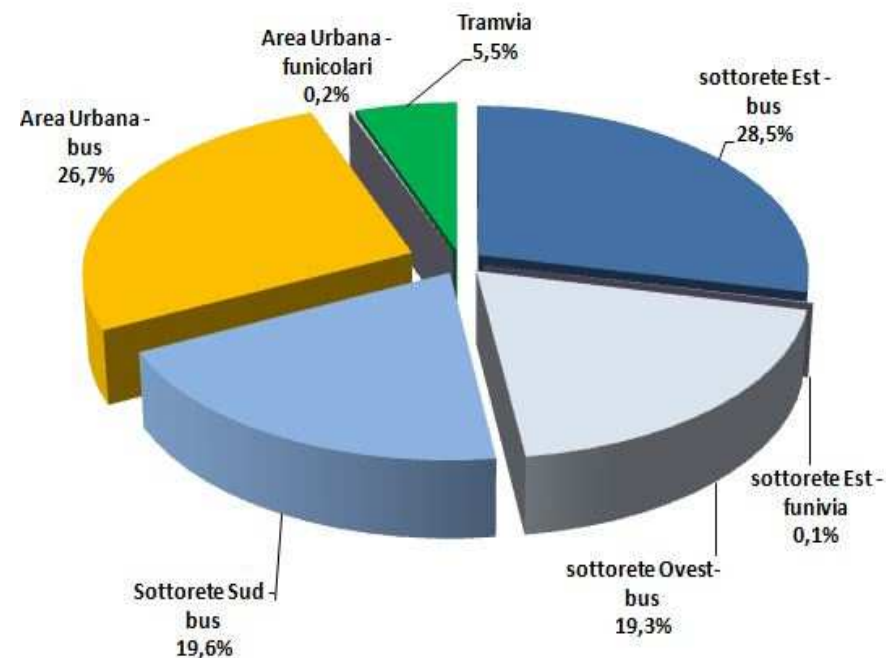
- **in queste schede vengono riportati i principali indici del servizio TPL erogato nel 2019, consuntivato attraverso il sito della Regione Lombardia “*Muoversi*”**
 - Per i dettagli si rimanda alle schede di ciascun contratto



Il servizio erogato nel 2019

Sottorete	modo	Percorrenze (km)	Offerta 2019 (vett-equiv/anno)
	bus	6.235.517	6.235.517
Est	funivia	21.846	21.846
Ovest	bus	4.216.979	4.216.979
Sud	bus	4.284.099	4.284.099
Interurbani		14.758.441	14.758.441
	bus	5.843.881	5.843.881
Area urbana	funicolari	38.255	38.255
area urbana		5.882.136	5.882.136
Tramvia		536.657	1.207.479
Totale		21.177.234	21.848.056

offerta anno 2019 (vett-equiv/anno)

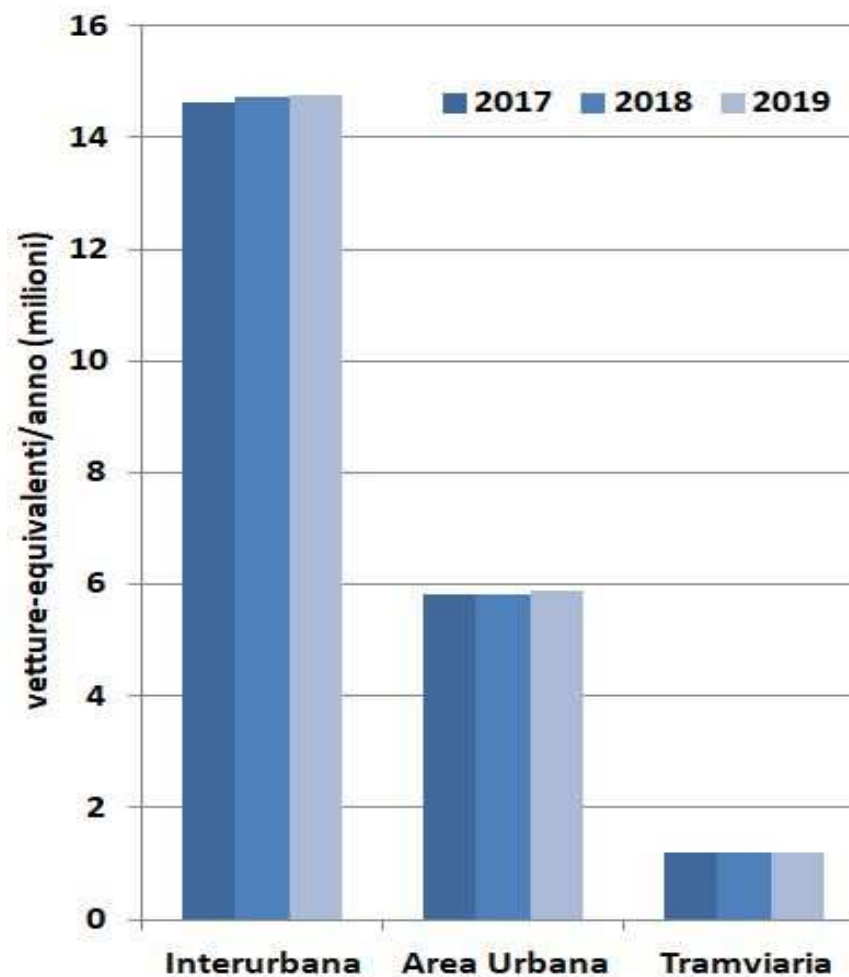


Trasformazione in vetture-equivalenti attraverso i coefficienti indicati nella DGR 7644/2017



Il trend dell'offerta

Milioni vetture equivalenti-km			
Rete	2017	2018	2019
Interurbana	14,62	14,73	14,76
		+0,7%	+0,2%
Area urbana	5,82	5,83	5,88
		+0,2%	+0,9%
Tramvia	1,19	1,20	1,21
		+1,3%	+0,4%
Totale	21,63	21,77	21,86
		+0,6%	+0,4%



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



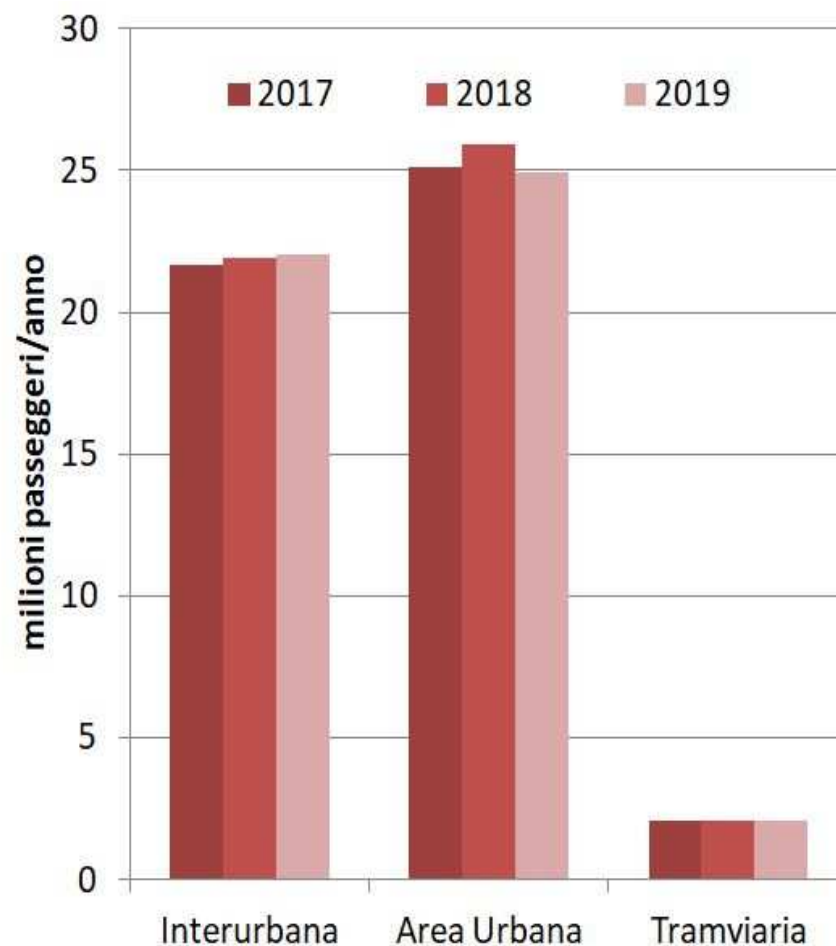
I passeggeri trasportati

Milioni passeggeri/anno

Passeggeri convenzionali valutati dai titoli di viaggio applicando i parametri regionali

rete	2017	2018	2019	2019 - 2018
Interurbana	21.640	21.903	22.055	+0.7%
Area Urbana	25.143	25.942	24.940	-3.9%
Tramviaria	2.061	2.049	2.087	+1.8%
Totale	48.844	49.894	49.082	-1.6%

Sistema tariffario	2017	2018	2019	2019 - 2018
ATB System	25.639	26.684	25.335	-5.1%
Sist.Interurbano	19.419	19.907	19.890	-0.1%
Io Viaggio	3.786	3.303	3.858	+16.8%
Totale	48.844	49.894	49.082	-1.6%



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

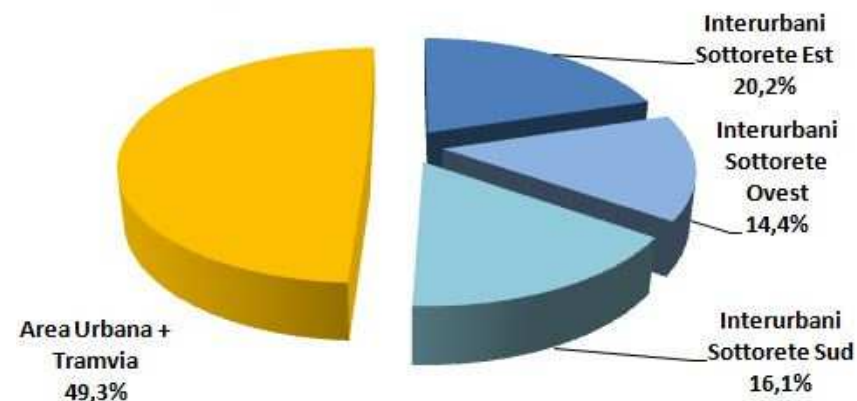


I ricavi da traffico

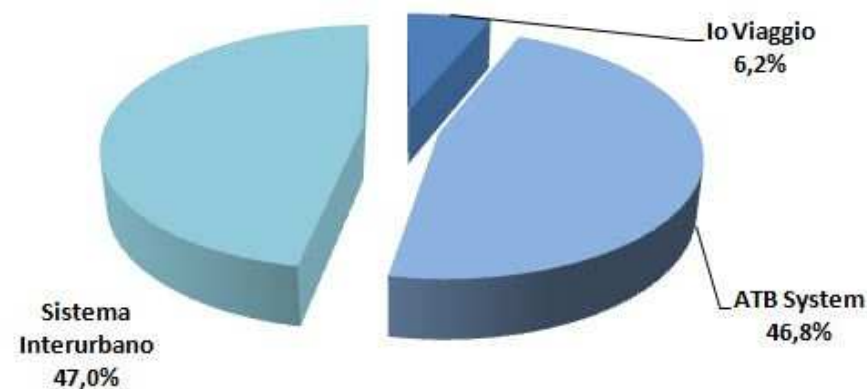
	2017	2018	2019		
Interurbani	Est	7.89	7.91 +0.2%	7.88	-0.3%
	Ovest	5.64	5.73 +1.6%	5.63	-1.8%
	Sud	5.88	5.95 +1.2%	6.27	+5.3%
Area Urb. + Tram	18.30	18.79 +2.7%	19.19	+2.2%	
Totale	37.71	38.38 +1.8%	38.97	+1.5%	

	2017	2018	2019		
Io Viaggio	2.50	2.31 -7,7%	2.41	+4,7%	
ATB System	17.31	17.96 +3,8%	18,23	+1,5%	
Sist.Interurbano	17.90	18.11 +1,1%	18.33	+1.2%	
Totale	37.71	38.38 +1.8%	38.97	+1.5%	

Ripartizione fra le reti - 2019



Ripartizione fra sistemi tariffari - 2019



La ripartizione per titolo di viaggio - 2019

Ripartizione ricavi	Sistema Interurbano	ATB System	Io viaggio	Totale
1 - Biglietto	29.7%	37.2%	0.0%	31.4%
2 - Multicorse	0.4%	18.4%	7.8%	9.3%
3 - Settimanale	7.6%	0.3%	1.1%	3.8%
4 - Mensile	14.6%	12.5%	85.6%	18.0%
5 - Annuale	47.7%	31.5%	5.5%	37.5%
Totale	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Ripartizione ricavi

Ripartizione numero di viaggi	Ripartizione numero viaggi	Sistema Interurbano	ATB System	Io viaggio	Totale
1 - Biglietto		10.7%	17.8%	0.0%	14.2%
2 - Multicorse		0.1%	11.2%	2.6%	6.2%
3 - Settimanale		5.4%	0.3%	1.8%	2.5%
4 - Mensile		13.8%	14.8%	89.5%	16.8%
5 - Annuale		70.0%	55.9%	6.2%	60.3%
Totale		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%



Il trend complessivo

ANNO		2017	2018		2019	
Area Urbana + Tram	Ricavi	18.301.447	18.786.816	+2,7%	19.192.111	+2,2%
	Viaggi	27.204.299	27.991.220	+2,9%	27.026.819	-3,4%
	vett-km	6.343.996	6.361.134	+0,3%	6.418.793	+0,9%
Interurbani	Ricavi	19.412.612	19.588.688	+0,9%	19.775.835	+1,0%
	Viaggi	21.639.676	21.903.188	+1,2%	22.055.270	+0,7%
	vett-km	14.623.056	14.728.034	+0,7%	14.758.441	+0,2%
Intero Bacino	Ricavi	37.714.058	38.375.504	+1,8%	38.967.946	+1,5%
	Viaggi	48.843.975	49.894.408	+2,2%	49.082.089	-1,6%
	vett-km	20.967.052	21.089.168	+0,6%	21.177.234	+0,4%
indici di Bacino	ricavo/viaggio	0,772	0,769	-0,4%	0,794	+3,2%
	viaggi/vett-km	2,330	2,366	+1,6%	2,318	-2,0%
	ricavo/vett-km	1,799	1,820	+1,2%	1,840	+1,1%

(*) 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

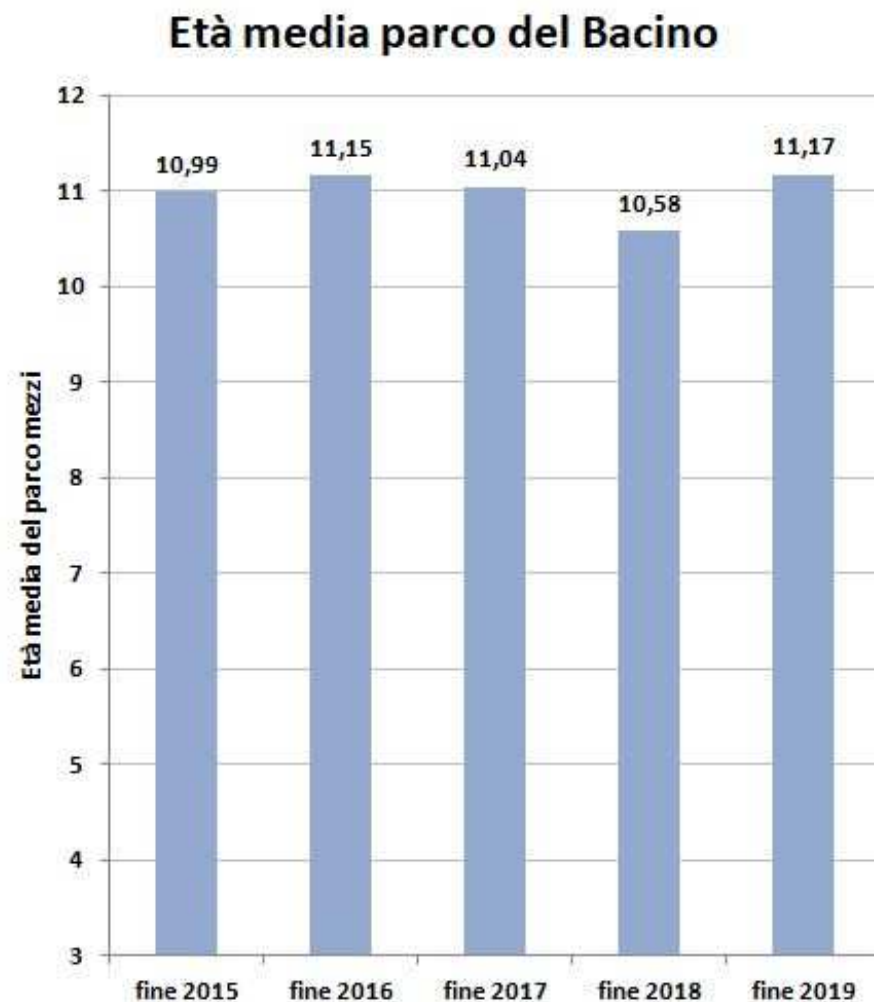
	Anno 2017		Anno 2018		Anno 2019	
Sottorete	Nuovi	Dismessi	Nuovi	Dismessi	Nuovi	Dismessi
Area urbana	+9	-6	+18	-17	3	-4
Sottorete Est	+15	-15	+13	-13	8	-8
sottorete Ovest	+8	-9	+12	-8	11	-6
Sottorete Sud	+3	-6	+10	-12	14	-13
totali	+35	-36	53	-50	36	-31

Sottorete	BANDO FSC	BANDO CONSIP	totale 2019
Area Urbana	-	-	-
Sottorete Est	-	6	6
Sottorete Ovest	-	3	3
Sottorete Sud	2	6	8
totale	2	15	17



L'età dei mezzi utilizzati

Ambito	N. Mezzi A fine 2019	Età media autobus		
		fine 2018	fine 2019	Variazi one
Sottorete Est	211	9.95	10,77	0,82
Sottorete Ovest	159	10.69	11,18	0,49
Sottorete Sud	133	10.39	10,24	-0,15
Interurbani	503	10.30	10,76	0,84
Area Urbana	199	11.30	12,14	1,14
Tramvia	14 tram	9.86	11,00	0,47
Totale Bacino	716	10.58	11,17	0,59

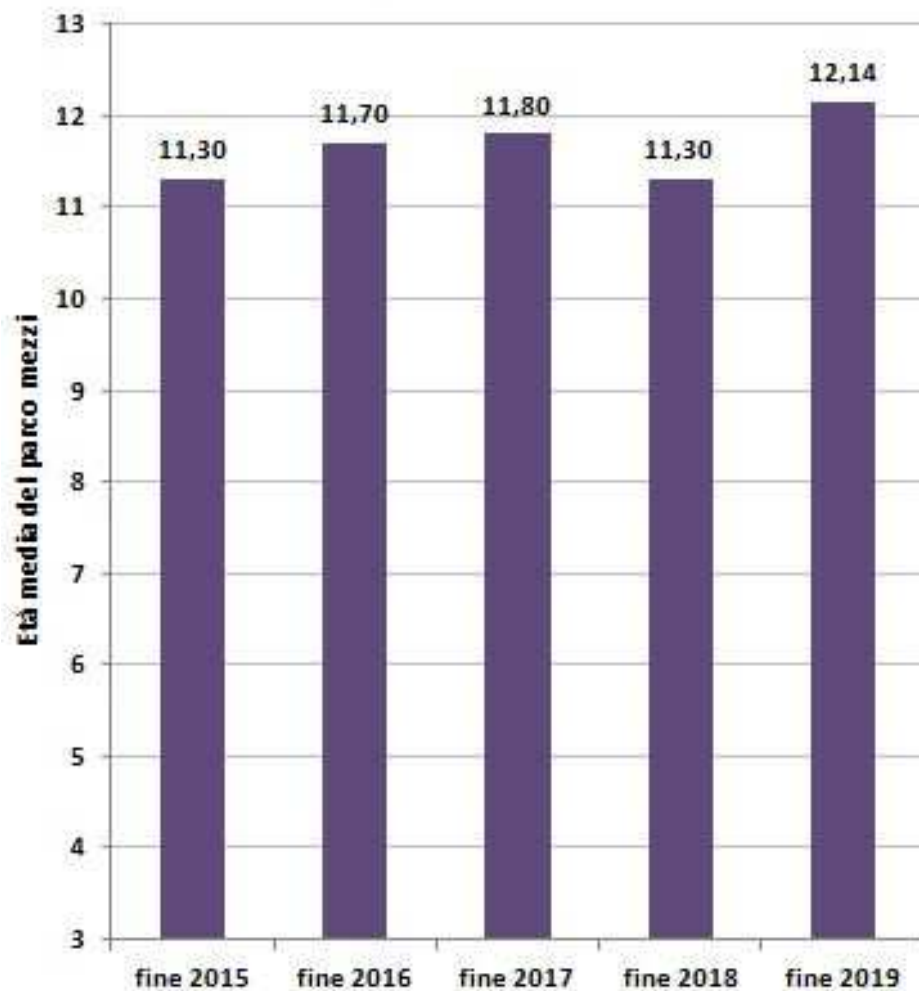


Età calcolata sull'anno di immatricolazione e senza pesatura per i km percorsi

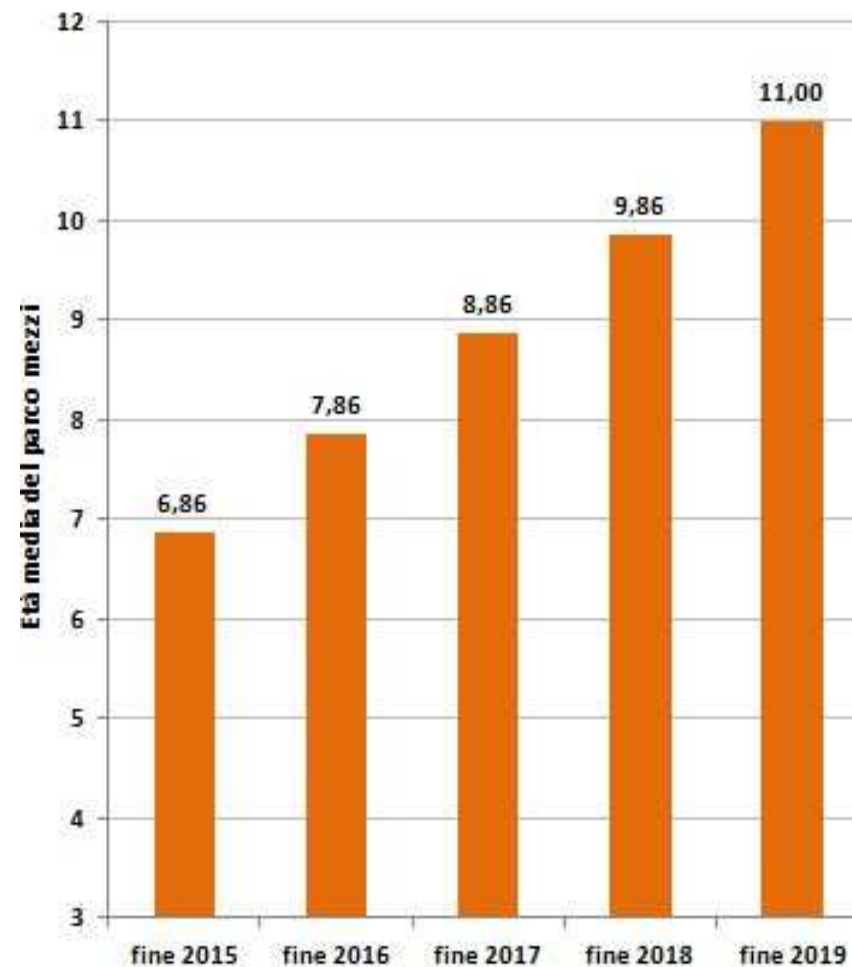


L'età media dei mezzi - Area Urbana e Tram

ATB Consorzio

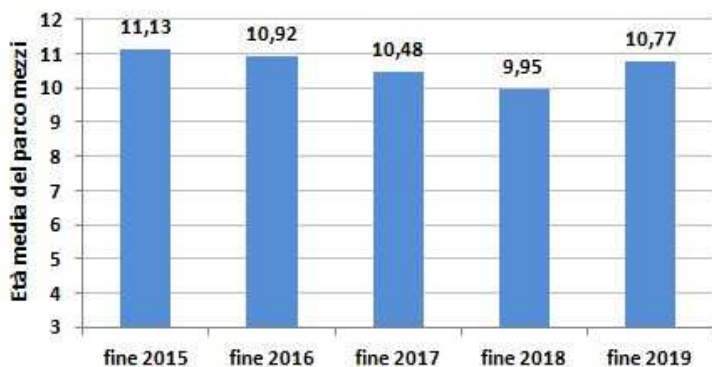


TEB

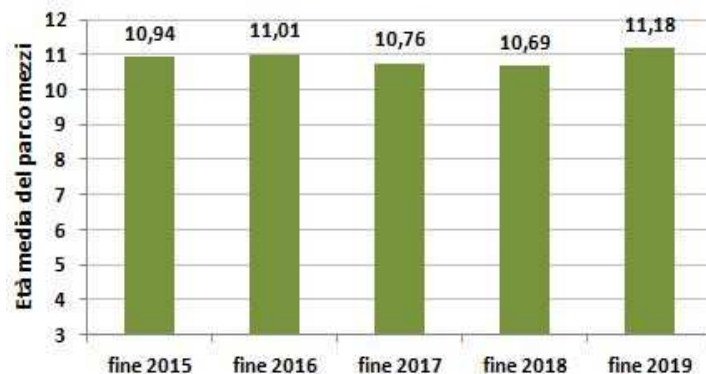


L'età media dei mezzi - Interurbano

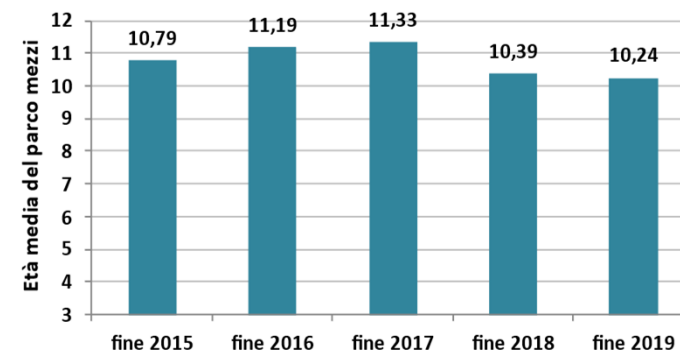
BTE scarl



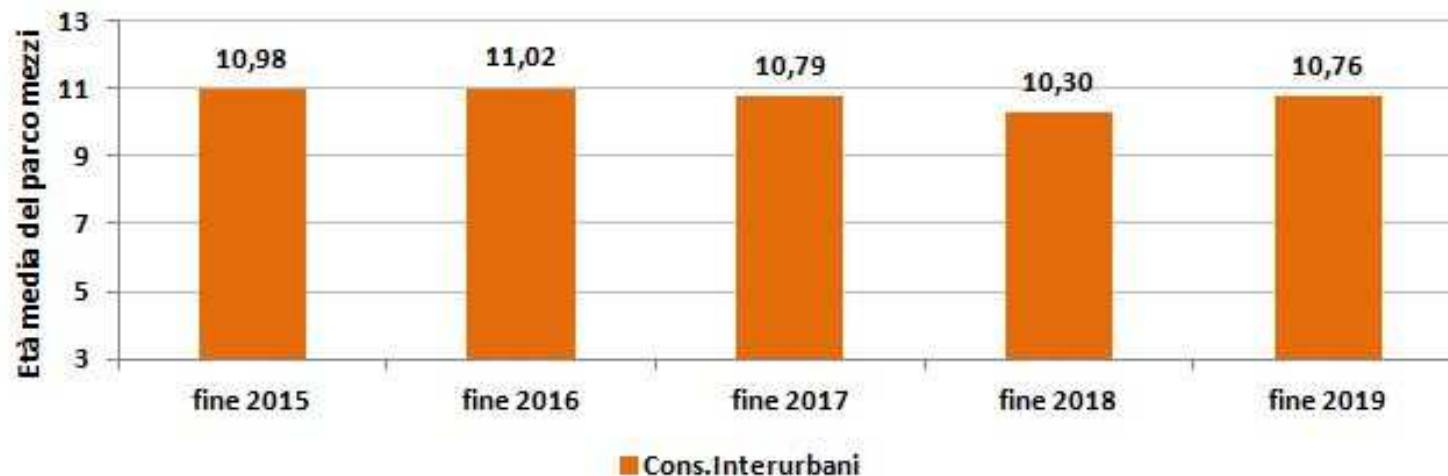
BTO scarl



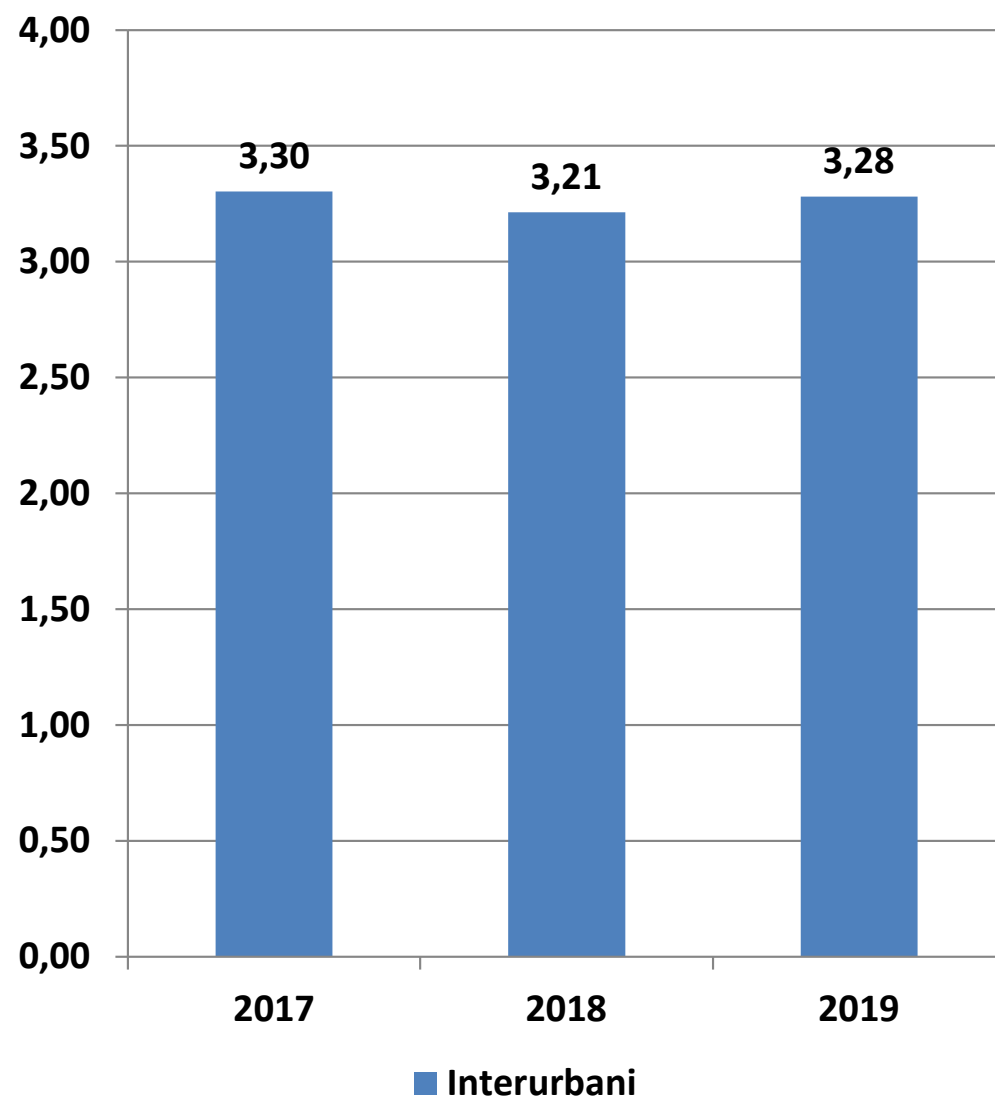
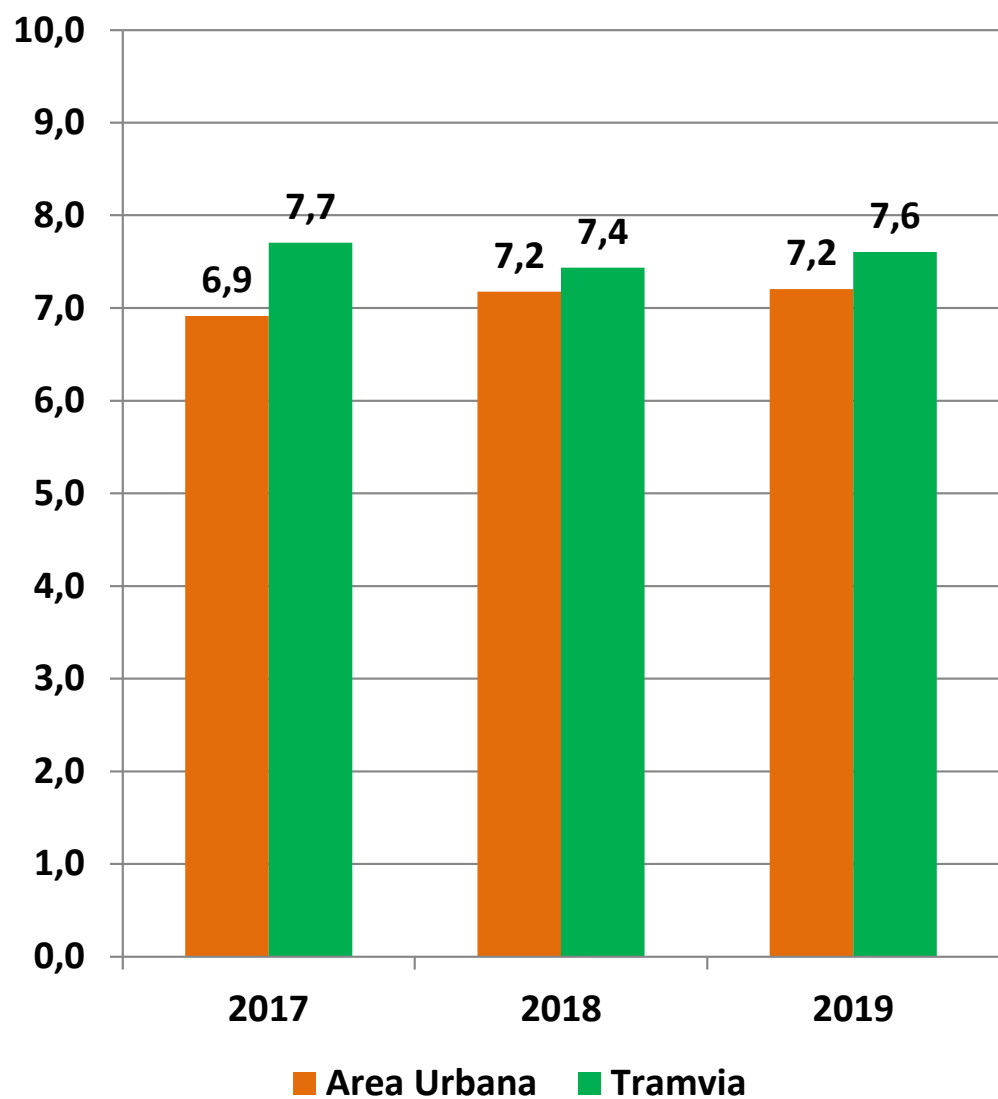
BTS scarl



Cons.Interurbani

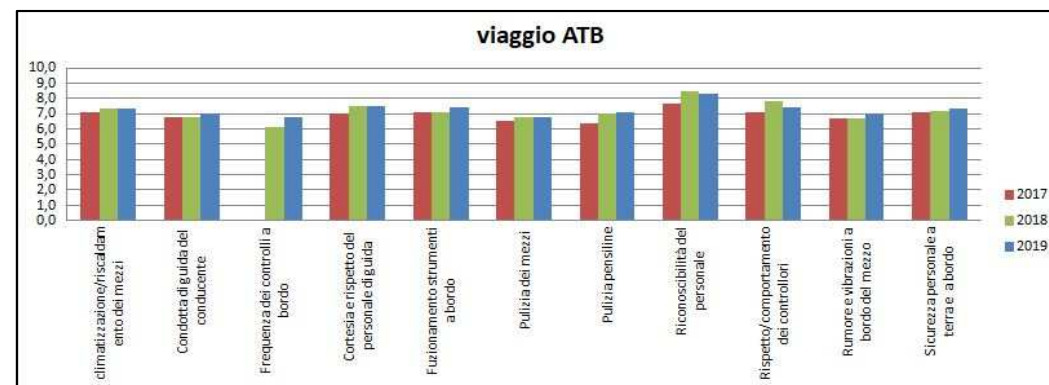
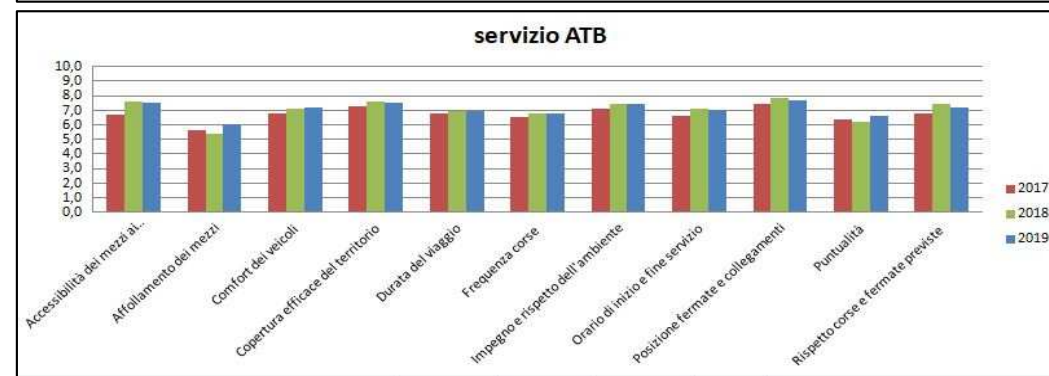
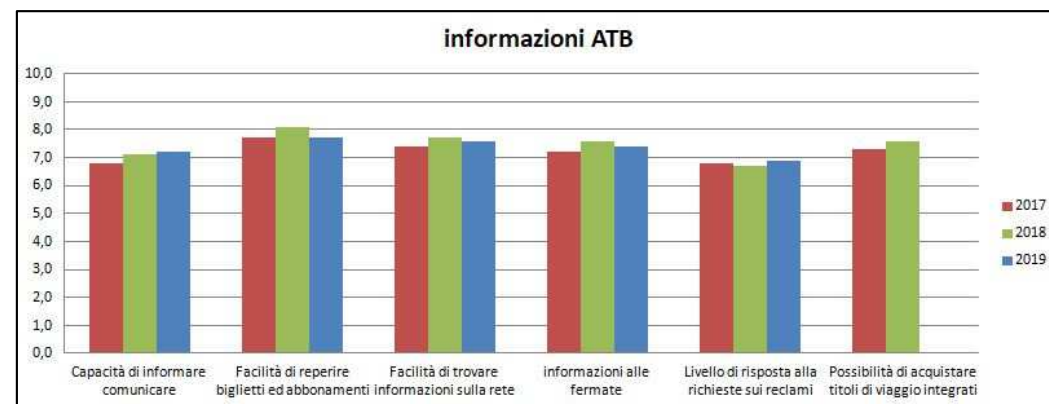


La Customer Satisfaction - trend



Customer satisfaction – ATB Consorzio

ATB	2017	2018	2019
Capacità di informare comunicare	6,8	7,1	7,2
Facilità di reperire biglietti ed abbonamenti	7,7	8,1	7,7
Facilità di trovare informazioni sulla rete	7,4	7,7	7,6
informazioni alle fermate	7,2	7,6	7,4
Livello di risposta alla richieste sui reclami	6,8	6,7	6,9
Possibilità di acquistare titoli di viaggio integrati	7,3	7,6	
Accessibilità dei mezzi ai diversamente abili	6,7	7,6	7,5
Affollamento dei mezzi	5,6	5,4	6,0
Comfort dei veicoli	6,8	7,1	7,2
Copertura efficace del territorio	7,3	7,6	7,5
Durata del viaggio	6,8	6,9	6,9
Frequenza corse	6,5	6,8	6,8
Impegno e rispetto dell'ambiente	7,1	7,4	7,4
Orario di inizio e fine servizio	6,6	7,1	7,0
Posizione fermate e collegamenti	7,4	7,8	7,7
Puntualità	6,4	6,2	6,6
Rispetto corse e fermate previste	6,8	7,4	7,2
climatizzazione/riscaldamento dei mezzi	7,1	7,3	7,3
Condotta di guida del conducente	6,8	6,8	7,0
Frequenza dei controlli a bordo		6,1	6,8
Cortesìa e rispetto del personale di guida	7,0	7,5	7,5
Fuzionamento strumenti a bordo	7,1	7,1	7,4
Pulizia dei mezzi	6,5	6,8	6,8
Pulizia pensiline	6,4	7,0	7,1
Riconoscibilità del personale	7,7	8,5	8,3
Rispetto/comportamento dei controllori	7,1	7,8	7,4
Rumore e vibrazioni a bordo del mezzo	6,7	6,7	7,0
Sicurezza personale a terra e a bordo	7,1	7,2	7,3
Media	6,9	7,2	7,2



Sopra il valore medio

Sotto il valore medio

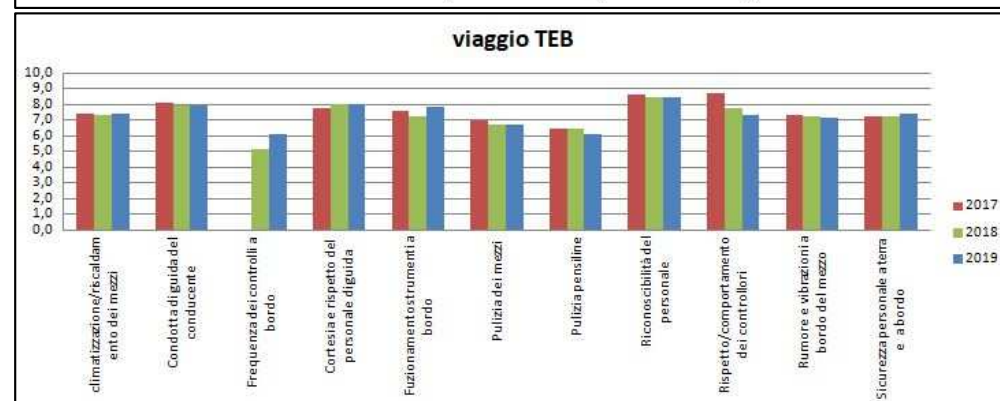
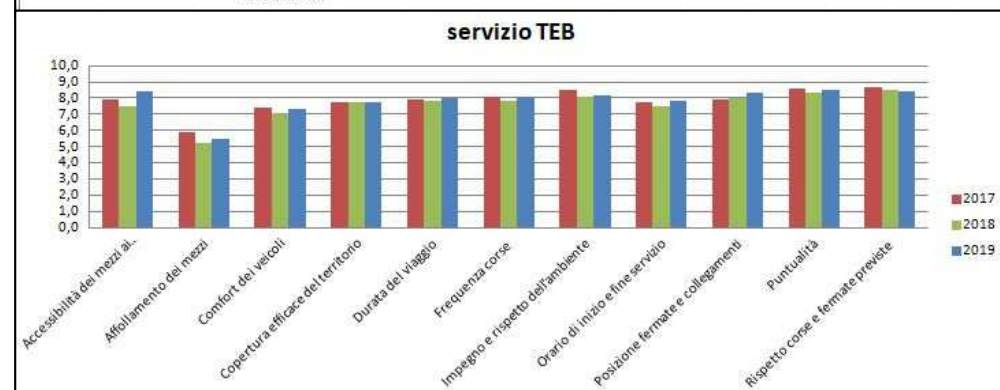
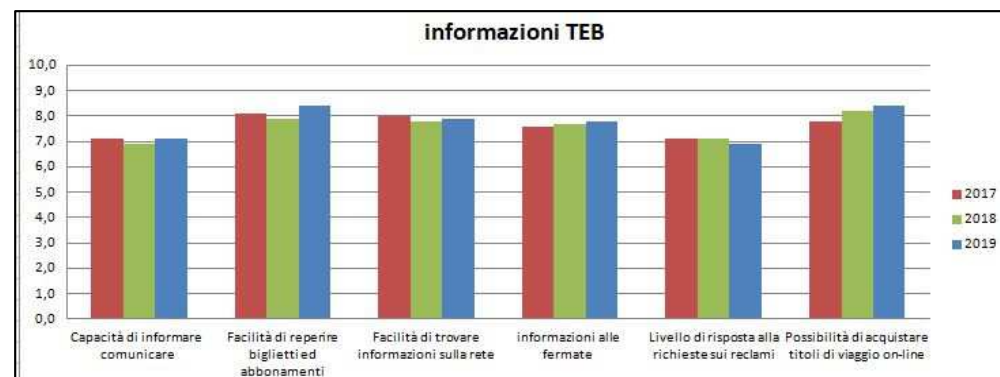
Valore 2019: 7.2

Scala dei valori 0-10



Customer satisfaction – TEB

TEB	2017	2018	2019
Capacità di informare comunicare	7,1	6,9	7,1
Facilità di reperire biglietti ed abbonamenti	8,1	7,9	8,4
Facilità di trovare informazioni sulla rete	8,0	7,8	7,9
informazioni alle fermate	7,6	7,7	7,8
Livello di risposta alle richieste sui reclami	7,1	7,1	6,9
Possibilità di acquistare titoli di viaggio on-line	7,8	8,2	8,4
Accessibilità dei mezzi ai diversamente abili	7,9	7,5	8,4
Affollamento dei mezzi	5,9	5,2	5,5
Comfort dei veicoli	7,4	7,1	7,3
Copertura efficace del territorio	7,7	7,7	7,7
Durata del viaggio	7,9	7,8	8,0
Frequenza corse	8,1	7,8	8,1
Impegno e rispetto dell'ambiente	8,5	8,1	8,2
Orario di inizio e fine servizio	7,7	7,5	7,8
Posizione fermate e collegamenti	7,9	8,0	8,3
Puntualità	8,6	8,3	8,5
Rispetto corse e fermate previste	8,7	8,5	8,4
climatizzazione/riscaldamento dei mezzi	7,4	7,3	7,4
Condotta di guida del conducente	8,1	7,9	7,9
Frequenza dei controlli a bordo		5,1	6,1
Cortesìa e rispetto del personale di guida	7,7	8,0	8,0
Fuorionamento strumenti a bordo	7,6	7,2	7,8
Pulizia dei mezzi	7,0	6,7	6,7
Pulizia pensiline	6,4	6,4	6,1
Riconoscibilità del personale	8,6	8,4	8,4
Rispetto/comportamento dei controllori	8,7	7,7	7,3
Rumore e vibrazioni a bordo del mezzo	7,3	7,2	7,1
Sicurezza personale a terra e a bordo	7,2	7,2	7,4
Media	7,7	7,4	7,6



Giudizio complessivo 2019:

Media dei parametri 2019: 7.6

Scala dei valori 0-10

Sopra il valore medio

Sotto il valore medio



Customer satisfaction – Consorzio BT Est

BTE	2017	2018	2019
Chiarezza ed indicazioni su itinerario	3,59	3,51	3,28
Facilità nel reperire biglietti ed abbonamenti	3,56	3,53	3,57
Disponibilità di informazioni alle fermate	3,33	3,37	3,30
Strumenti di dialogo con l'azienda	3,28	3,16	2,85
Comfort dei veicoli	3,53	3,36	3,48
Disponibilità dei posti a sedere	3,02	2,92	2,86
Disponibilità di pedane mobili	3,37	3,25	3,06
Frequenza/numero corse	3,05	2,89	2,71
Puntualità/regolarità alle fermate e al capolinea	3,02	2,92	2,93
Rispetto dell'ambiente in termini inquinamento	3,13	2,78	2,84
Rispetto dell'ambiente in termini di rumore	3,22	2,86	3,22
Sicurezza da furti e molestie durante il viaggio	3,57	3,60	3,71
Accuratezza ed ordine del personale	3,52	3,52	3,60
Competenza e professionalità del personale	3,47	3,43	3,58
Condotta di guida del conducente	3,53	3,41	3,58
Cortesìa ed educazione del personale	3,45	3,34	3,44
Pulizia dei veicoli	3,38	3,18	3,40
Media	3,35	3,24	3,26
km/anno	6.064.000	6.221.926	6.235.517

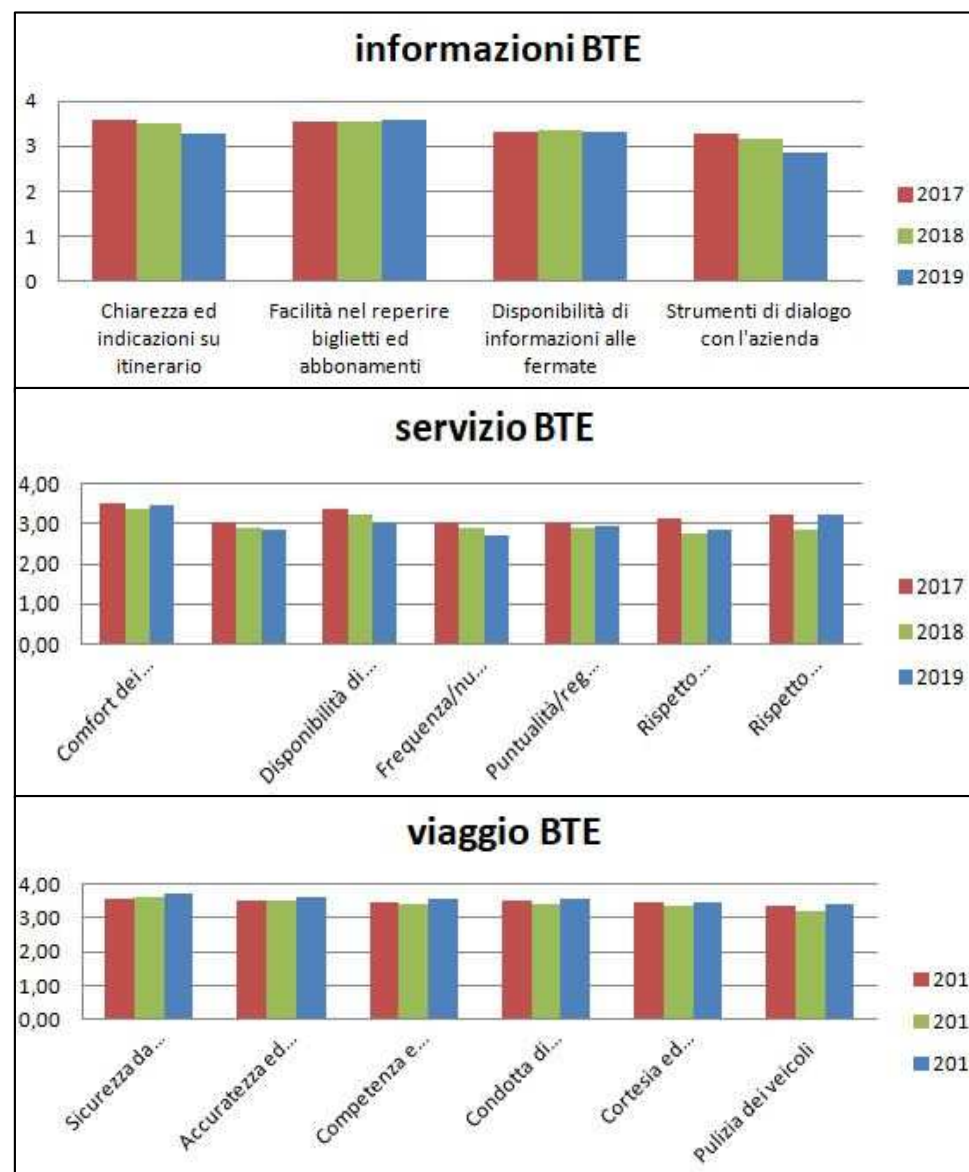
Indagine orario invernale

Sopra il valore medio

Sotto il valore medio

Valore 2019: 3.26

Scala dei valori 0-4



Customer satisfaction – Consorzio BT Ovest

BTO	2017	2018	2019
Chiarezza ed indicazioni su itinerario	3,39	3,50	3,43
Facilità nel reperire biglietti ed abbonamenti	3,33	3,51	3,59
Disponibilità di informazioni alle fermate	3,33	3,43	3,41
Strumenti di dialogo con l'azienda	3,17	3,21	3,01
Comfort dei veicoli	3,28	3,26	3,37
Disponibilità dei posti a sedere	2,95	2,91	2,95
Disponibilità di pedane mobili	3,23	3,33	3,25
Frequenza/numero corse	2,91	2,98	2,89
Puntualità/regolarità alle fermate e al capolinea	3,20	3,18	3,20
Rispetto dell'ambiente in termini inquinamento	3,04	2,91	2,89
Rispetto dell'ambiente in termini di rumore	3,05	2,97	3,16
Sicurezza da furti e molestie durante il viaggio	3,51	3,58	3,76
Accuratezza ed ordine del personale	3,54	3,49	3,63
Competenza e professionalità del personale	3,51	3,46	3,58
Condotta di guida del conducente	3,52	3,51	3,68
Cortesia ed educazione del personale	3,45	3,42	3,54
Pulizia dei veicoli	3,20	3,23	3,46
Media	3,27	3,29	3,34
km/anno	4.123.000	4.217.339	5.843.881

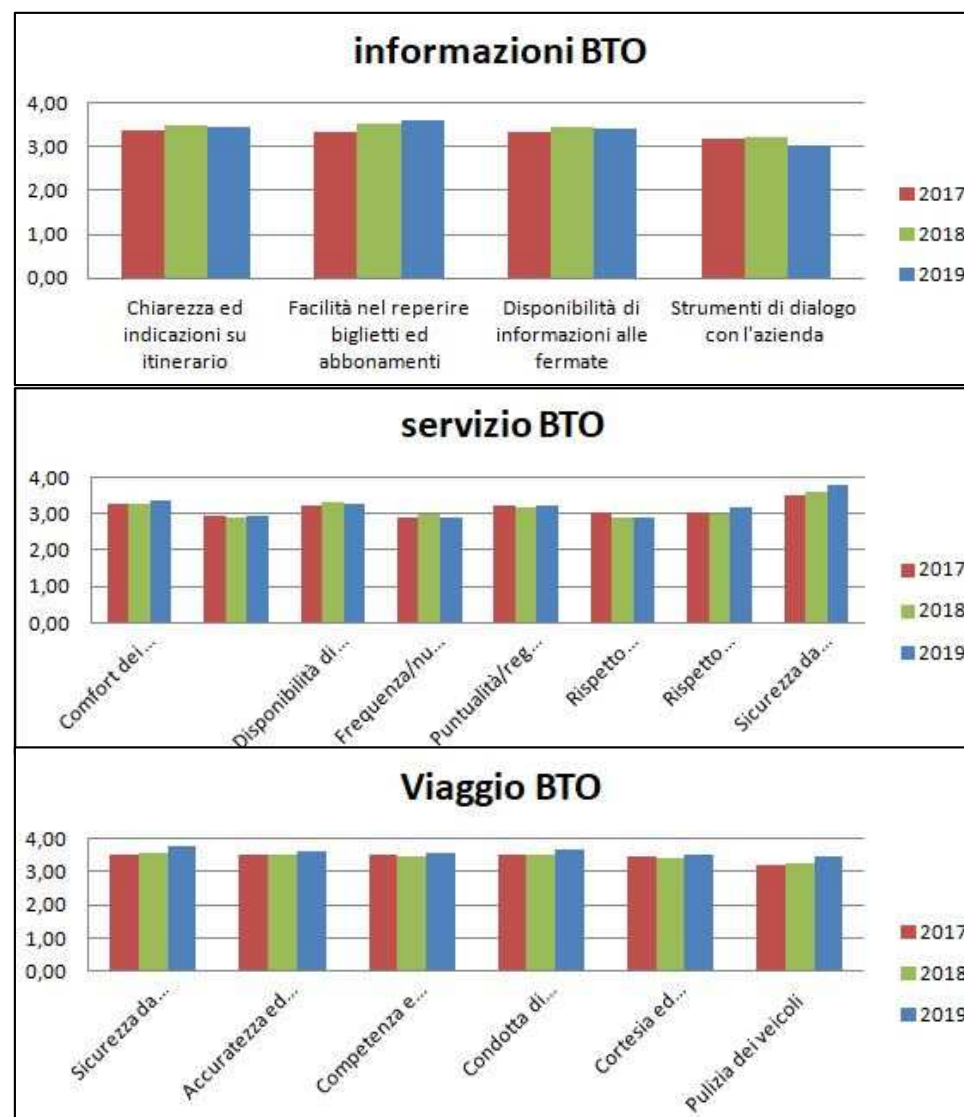
Indagine orario invernale

Sopra il valore medio

Sotto il valore medio

Valore 2019: 3.34

Scala dei valori 0-4



Customer satisfaction – Consorzio BT Sud

BTS	2017	2018	2019
Chiarezza ed indicazioni su itinerario	3,49	3,31	3,29
Facilità nel reperire biglietti ed abbonamenti	3,39	3,39	3,48
Disponibilità di informazioni alle fermate	3,27	3,22	3,32
Strumenti di dialogo con l'azienda	3,51	3,07	2,95
Comfort dei veicoli	3,47	3,05	3,31
Disponibilità dei posti a sedere	3,38	2,70	2,81
Disponibilità di pedane mobili	2,94	3,28	3,40
Frequenza/numero corse	3,27	2,69	2,78
Puntualità/regolarità alle fermate e al capolinea	3,43	2,73	2,85
Rispetto dell'ambiente in termini inquinamento	2,93	2,70	2,84
Rispetto dell'ambiente in termini di rumore	3,31	2,70	3,00
Sicurezza da furti e molestie durante il viaggio	3,03	3,49	3,63
Accuratezza ed ordine del personale	2,92	3,33	3,56
Competenza e professionalità del personale	3,06	3,34	3,50
Condotta di guida del conducente	3,64	3,38	3,40
Cortesìa ed educazione del personale	3,16	3,32	3,48
Pulizia dei veicoli	3,18	3,09	3,27
Media	3,26	3,11	3,23
km/anno	4.187.000	4.277.801	4.284.099

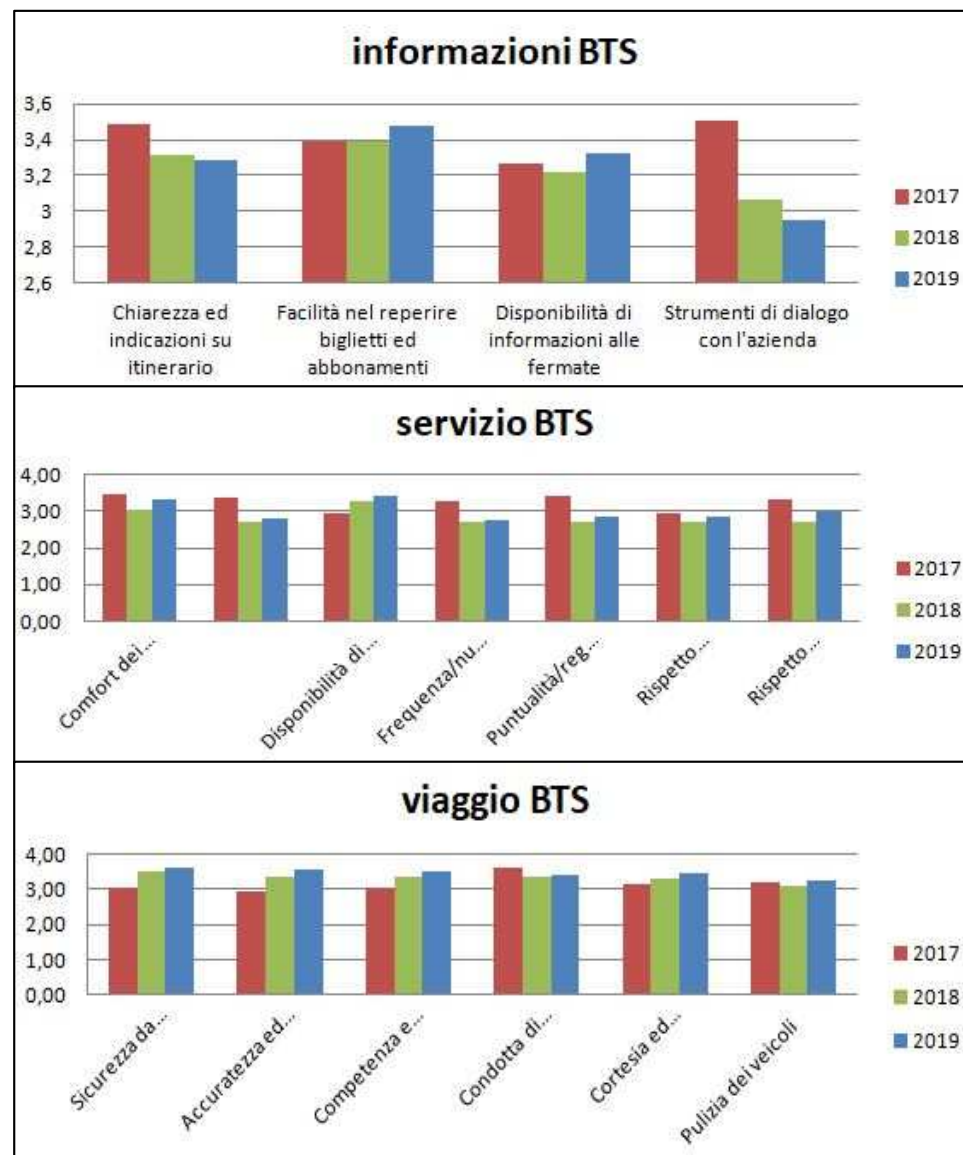
Indagine orario invernale

Sopra il valore medio

Sotto il valore medio

Valore 2019: 3.23

Scala dei valori 0-4



Customer satisfaction – Consorzi Interurbani

INTERURBANI	2017	2018	2019
Chiarezza ed indicazioni su itinerario	3,50	3,45	3,34
Facilità nel reperire biglietti ed abbonamenti	3,44	3,48	3,55
Disponibilità di informazioni alle fermate	3,31	3,34	3,34
Strumenti di dialogo con l'azienda	3,32	3,15	2,93
Comfort dei veicoli	3,44	3,24	3,40
Disponibilità dei posti a sedere	3,10	2,85	2,88
Disponibilità di pedane mobili	3,20	3,28	3,22
Frequenza/numero corse	3,07	2,86	2,79
Puntualità/regolarità alle fermate e al capolinea	3,19	2,94	3,01
Rispetto dell'ambiente in termini inquinamento	3,05	2,79	2,86
Rispetto dell'ambiente in termini di rumore	3,20	2,85	3,14
Sicurezza da furti e molestie durante il viaggio	3,40	3,56	3,71
Accuratezza ed ordine del personale	3,35	3,46	3,60
Competenza e professionalità del personale	3,36	3,41	3,56
Condotta di guida del conducente	3,56	3,43	3,57
Cortesia ed educazione del personale	3,37	3,36	3,49
Pulizia dei veicoli	3,27	3,17	3,39
Media	3,30	3,21	3,28
km/anno	14.374.000	14.717.066	16.363.497

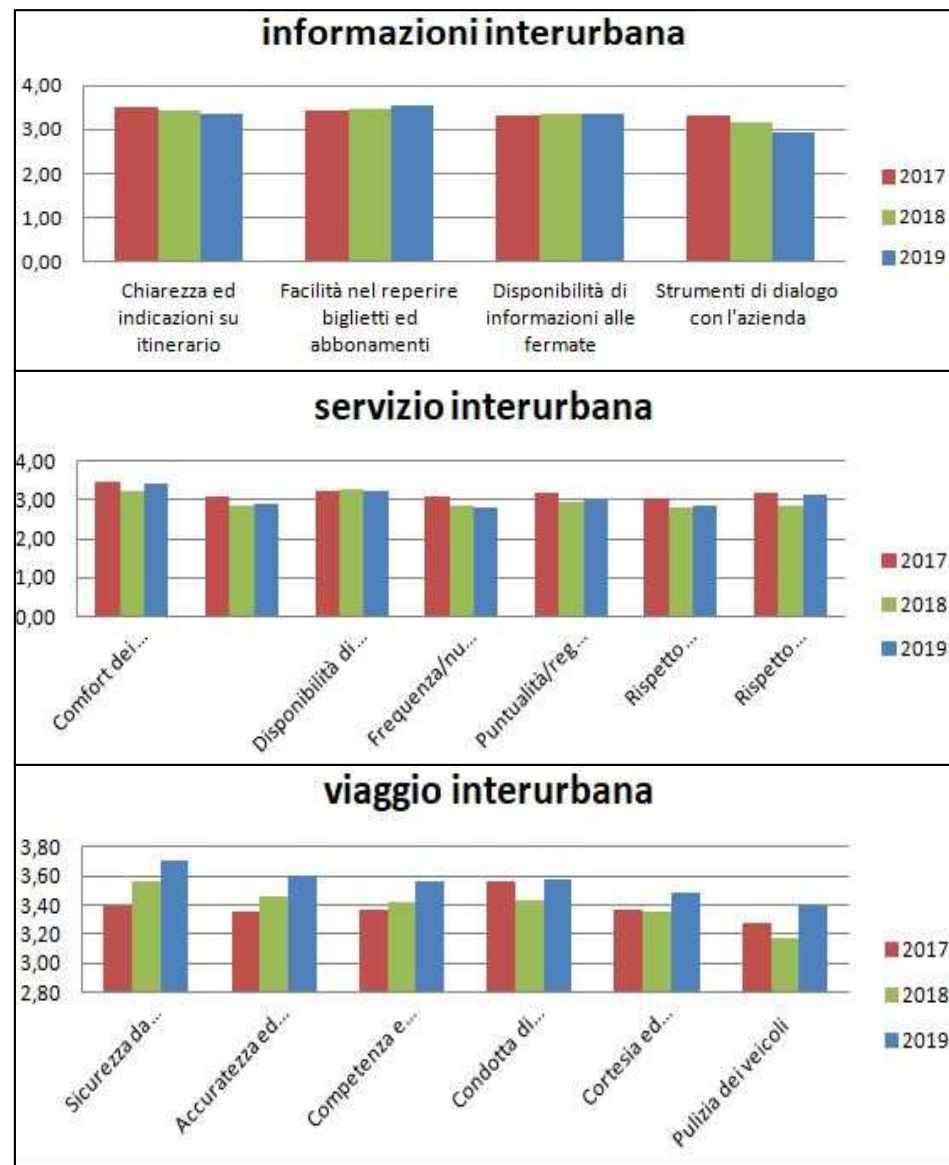
Indagine orario invernale

Sopra il valore medio

Sotto il valore medio

Valore 2019: 3.28

Scala dei valori 0-4



Attività di controllo effettuata dall'Agenzia

CONTROLLI REGOLARITÀ SERVIZI TPL

	2018	2019
Totale	35	34

SOPRALLUOGHI VERIFICA SICUREZZA PERCORSI E FERMATE

	2018	2019
Sottorete EST	8	18
Sottorete OVEST	13	8
Sottorete SUD	4	3
Area URBANA	13	11
Totale	38	40

	2018	2019
Fermate aggiunte	58	13
Fermate dismesse	-14	0
Modifiche ai percorsi	17	17



ALLEGATI



Allegati: i documenti di dettaglio

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

- CdS Area Urbana
 - C01-BERGAMO-Anno 2019-definitivo.pdf
- CdS Tramvia
 - CNC01-BERGAMO-Anno 2019-definitivo.pdf
- CdS Bergamo trasporti OVEST
 - P01-BERGAMO-Anno 2019-definitivo.pdf
- CdS Bergamo trasporti EST
 - P02-BERGAMO-Anno 2019-definitivo.pdf
- CdS Bergamo trasporti SUD
 - P03-BERGAMO-Anno 2019-definitivo.pdf

