

TABELLA 1 - F.Q.: SICUREZZA DEL VIAGGIO

INDICATORE DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	STANDARD			MODALITA' DI RILEVAMENTO
		2023	2024	2025	
Incidentalità Automezzi (1)	N. morti/aut.*Km x 10 ⁶	0,00	0,00	0,00	aziendale
	N. feriti/ aut.*Km x 10 ⁶	0,00	1,63	0,96	aziendale
	N. sinistri/ aut.*Km x 10 ⁶	14,32	14,49	13,89	aziendale
Incidentalità Passiva (2)	N. morti/ viagg.*Km x 10 ⁶	0,00	0,00	0,00	aziendale
	N. feriti/ viagg.*Km x 10 ⁶	0,00	1,60	1,72	aziendale
	N. sinistri/ viagg.*Km x 10 ⁶	4,01	8,25	10,35	aziendale
Vetustà automezzi	N° bus superiore a 10 anni	104	60	42	aziendale
	N° bus tra 5 e 10 anni	0	32	35	aziendale
	N° bus inferiore a 5 anni	68	33	76	aziendale
Percezione sicurezza	% soddisfatti	96,34	90,51	89,20	intervista
	di cui % molto soddisfatti	72,60	68,31	60,52	intervista

1) Incidentalità automezzi = Numero Morti per sinistro/percorrenza consuntiva.

2) Incidentalità passiva = Numero morti a bordo dei mezzi/n° viaggiatori*viaggio medio.

TABELLA 2 - F.Q.: SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE

INDICATORE DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	STANDARD			MODALITA' DI RILEVAMENTO
		2023	2024	2025	
Denunce Furti Danni molestie	% denunce/viaggiatori	0	0	0	aziendale
Percezione sicurezza	% soddisfatti	97,12	95,82	90,50	Intervista
	di cui % molto soddisfatti	81,68	83,30	67,88	Intervista

TABELLA 3 - F.Q.: REGOLARITA' DEL SERVIZIO

INDICATORE DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	STANDARD			MODALITA' DI RILEVAMENTO
		2023	2024	2025	
Territorio servito	Popolazione servita/Kmq territorio	320	320	320	Istat
Regolarità del servizio	% corse effettuate/programmate	99,8	99,0	98,0	aziendale
Distanza media fermate	Corse programmate (metri)	4.000	4.000	4.000	aziendale
Velocità commerciale	Km/h	39,1	39,1	39,1	aziendale
Puntualità	% autobus con un ritardo tra i 15' e 30'	//	34,0	34,0	aziendale
Percezione regolarità	% soddisfatti	89,40	89,72	82,68	Intervista
	di cui % molto soddisfatti	60,47	64,29	52,37	Intervista

**TABELLA 4 - F.Q.: FREQUENZA CORSE ORDINARIE
(PERIODO INVERNALE SCOLASTICO)**

AUTOLINEA/TRATTA	DURATA DEL SERVIZIO		DURATA DEL SERVIZIO	
	ANDATA	FREQUENZA MINIMA	RITORNO	FREQUENZA MINIMA
Bari-Molfetta	4.45 – 22.10	25	5.15 – 21.55	20
Bari-Trani	4.45 – 22.15	30	4.45 – 21.00	30
Bari-Barletta	5.00 – 21.05	35	5.55 – 21.00	30
Bari-Canosa di P.	5.35 – 19.55	80	6.00 – 19.30	65
Bari-Cerignola	5.35 – 18.25	110	5.40 – 18.05	110
Bari-Margherita	4.45 – 17.45	100	9.10 – 20.40	90
Bari-Spinazzola	6.10 – 19.15	135	5.50 – 17.00	100
Andria-Trani	6.05 – 22.35	40	5.30 – 22.15	40
Ruvo-Molfetta	6.00 – 20.30	45	6.00 – 21.10	40
Terlizzi-Molfetta	6.10 – 20.40	30	6.20 – 21.30	35
Bitonto-Adelfia	5.50 – 19.30	120	6.55 – 18.00	100
Bitonto-Grumo	5.50 – 20.40	60	6.20 – 19.55	60
Bitonto-Molfetta	5.45 – 20.30	45	6.00 – 21.10	50
Bitonto-Toritto	6.35 – 13.40	145	7.05 – 14.20	150
Mola-Conversano	6.40 – 19.20	70	7.10 – 19.50	60
Bari – Mola	6.45 – 20.15	55	6.00 – 20.20	50
Mola-Rutigliano	6.20 – 18.30	70	7.05 – 19.05	70
Gioia-Altamura	7.20 – 14.30	180	7.05 – 12.50	115
Altamura-Poggiorsini	6.15 – 13.35	150	7.10 – 14.30	150
Gravina - Taranto	4.35 – 20.25	90	7.30 – 23.30	90
Molfetta - Taranto	4.15 – 19.45	90	7.30 – 23.25	90

TABELLA 5 - F.Q.: PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI

INDICATORE DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	STANDARD			MODALITA' DI RILEVAMENTO
		2023	2024	2025	
Pulizia ordinaria interna	frequenza in giorni	giornaliera	giornaliera	giornaliera	aziendale
Pulizia ordinaria esterna	frequenza in giorni	ogni 7gg	ogni 7gg	ogni 7gg	aziendale
Pulizia straordinaria	frequenza in giorni	Mensile	Mensile	Mensile	aziendale
Percezione livello pulizia	% soddisfatti	82,20	82,65	86,03	Intervista
	di cui % molto soddisfatti	42,41	49,89	43,02	Intervista

TABELLA 6 - F.Q.: COMFORT DEL VIAGGIO

INDICATORE DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	STANDARD			MODALITA' DI RILEVAMENTO
		2023	2024	2025	
Affollamento	<u>Posti*Km offerti totali</u> viaggiatori*Km	3,4	1,84	2,3	aziendale
Affollamento	<u>posti-Km offerti seduti</u> viaggiatori*Km	2,01	1,44	1,52	aziendale
Climatizzazione	mezzi dotati	172	129	153	aziendale
Accesso facilitato	n. Mezzi totali	109	106	153	aziendale

TABELLA 7 - F.Q.: SERVIZI AGGIUNTIVI - VENDITA BIGLIETTI A BORDO

INDICATORE DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	STANDARD			MODALITA' DI RILEVAMENTO
		2023	2024	2025	
Servizio vendita a bordo titoli	% soddisfatti	78,26	81,82	---	intervista
	di cui % molto soddisfatti	52,17	57,58	---	Intervista

TABELLA 8 - F.Q.: SERVIZI PER VIAGGIATORI CON HANDICAP

NUMERO VIAGGIATORI CON HANDICAP	NUMERO AUTOBUS
3	110

TABELLA 9 - F.Q.: INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA

INDICATORE DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	STANDARD			MODALITA' DI RILEVAMENTO
		2023	2024	2025	
Tempestività di informazione	Tempo medio	< 5'	< 5'	< 5'	aziendale
	Tempo medio sui disservizi	50'	50'	50'	aziendale
Diffusione orari alle fermate	% <u>paline con orari</u> paline totali	100	25	25	aziendale
Percezione livello informazione	% soddisfatti	72,08	90,72	69,09	intervista
	di cui % molto soddisfatti	45,55	45,25	34,45	Intervista

TABELLA 10 - F.Q.: ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI

INDICATORE DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	STANDARD			MODALITA' DI RILEVAMENTO
		2023	2024	2025	
Percezione livello aspetti di presentabilità riconoscibilità e comportamento del personale guida e di controllo	% soddisfatti	97,77	98,82	96,51	Intervista
	di cui % molto soddisfatti	76,18	88,01	68,57	Intervista

TABELLA 11 - F.Q.: LIVELLO SERVIZIO DI SPORTELLO

INDICATORE DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	STANDARD			MODALITA' DI RILEVAMENTO
		2023	2024	2025	
Punti vendita territorio	n. punti/comuni serviti	1,14	2,02	2,04	aziendale
Riscontro reclami	in giorni	18,75	13,82	13,24	aziendale
Percezione livello sportello	% soddisfatti	79,58	89,08	72,25	Intervista
	di cui % molto soddisfatti	54,62	55,17	41,15	Intervista

TABELLA 12 - F.Q.: INNOVAZIONE TECNOLOGICA

INDICATORE DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	STANDARD			MODALITA' DI RILEVAMENTO
		2023	2024	2025	
Titoli di viaggio elettronici	% soddisfatti	91,14	98,92	74,31	Intervista
	di cui % molto soddisfatti	74,68	87,81	37,50	Intervista

TABELLA 13 - F.Q.: GRADO D'INTEGRAZIONE MODALE

INDICATORE DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	STANDARD			MODALITA' DI RILEVAMENTO
		2023	2024	2025	
Coincidenze con altre Modalità di trasporto	% <u>n. corse intermodali</u> n. corse totali	40	40	40	aziendale
Percezione livello integrazione	% soddisfatti	67,54	94,43	86,59	Intervista
	di cui % molto soddisfatti	50,26	56,74	34,08	Intervista

TABELLA 14 - F.Q.: ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

INDICATORE DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	STANDARD			MODALITA' DI RILEVAMENTO
		2023	2024	2025	
Combustibile a basso Tenore di zolfo	% consumi	0	0	0	aziendale
Mezzi elettrici o ibridi	Ore servizio/totale /totale	0	0	0	aziendale
Mezzi alimentati con Combustibili alternativi	% <u>mezzi alimentati</u> mezzi totali	0	0	0	aziendale
EURO 3		29	29	9	aziendale
EURO 4		//	//	//	aziendale
EURO 5		32	32	32	aziendale
EURO 6		68	68	111	aziendale